

## RESOLUCIÓN NÚMERO 01014

(16 de agosto de 2024)

Por medio de la cual se establece un horario especial de atención al público para el período comprendido entre el 17 al 31 de agosto de 2024, en la División de Servicio al Ciudadano y Grupo Interno de Trabajo de Servicio al Ciudadano de los puntos de contacto ubicados en las Sedes La Estrella en Manizales y La Dorada - Caldas, de la Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Manizales.

### LA DIRECTORA SECCIONAL DE IMPUESTOS Y ADUANAS DE MANIZALES

En uso de las facultades legales conferidas por el numeral 9° del artículo 3° de la Resolución 000084 del 27 de agosto de 2021 y la Resolución de designación No. 000431 de fecha 25/01/2022 que le designa el cargo de Directora Seccional y

### CONSIDERANDO

Que, conforme Resolución 000084 del 27 de agosto de 2021 *“Por la cual se delegan funciones en materia de administración de talento humano en la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales”*, el Director General de la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales resolvió:

*“ARTÍCULO 3°. Delegar en los directores Seccionales Locales y en los directores Seccionales delegados las siguientes funciones:  
(...)”*

*9. Establecer el horario de trabajo en su respectiva Dirección Seccional, de conformidad con las necesidades del servicio, garantizando el mínimo de tiempo laboral vigente y el horario de atención al público.”  
(...)”*

Que mediante Resolución 00655 del 8 de julio de 2022 *“Por medio de la cual se establece el horario de trabajo y el horario de atención al público en la Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Manizales”* la Directora Seccional estableció el horario de atención presencial de Servicio al Ciudadano para los usuarios externos, en la Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Manizales así:

*(...) “ARTICULO 3º: Establecer el horario de atención presencial de Servicio al Ciudadano para los usuarios externos en el punto de contacto de la sede La Estrella-Manizales y punto de contacto La Dorada en el horario de lunes a viernes de 7.30 a.m. a 3.30 p.m. en jornada continua, garantizando la continuidad en la prestación del servicio*

*ARTICULO 4º: Los servidores públicos de la Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Manizales, dispondrán de una (1) hora de almuerzo en turnos coordinados por los jefes inmediatos, asegurando que durante toda la jornada laboral se garantice la oportuna atención y prestación del servicio.*

*Los jefes inmediatos serán los responsables de garantizar el cumplimiento de los horarios de trabajo que mediante la presente resolución se establecen y deberán efectuar los controles necesarios. (...)*

Continuación de la Resolución por medio de la cual se establece un horario especial de atención al público para el período comprendido entre el 17 al 31 de agosto de 2024 en la División de Servicio al Ciudadano y Grupo Interno de Trabajo de Servicio al Ciudadano de los puntos de contacto ubicados en las sedes La Estrella en Manizales y La Dorada – Caldas, de la Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Manizales.

Que la Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios de la U.A.E DIAN, Nivel Central, mediante correo electrónico de 09 de agosto de 2024, definió una serie de actividades a desarrollar, encaminadas a incrementar la oferta de agenda, ante la demanda en los canales de atención por el inicio de los vencimientos para la presentación de la Declaración de Renta Personas Naturales año gravable 2023, reforzando las acciones para garantizar a los declarantes la gestión de trámites, servicios y consultas para que cumplan con la obligación formal de manera oportuna, entre las actividades definidas se tienen:

- 1. Asignar como mínimo el 80% de la capacidad operativa de Servicio al Ciudadano a la atención de trámites RUT persona natural, orientación y asistencia en kiosco de autogestión. Es importante precisar que, la video atención, reiteramos, se debe gestionar en las sedes de la DIAN. Lo anterior con el fin de apoyar la atención presencial en caso de que el ciudadano agendado de manera virtual, no se conecte.*
- 2. Hacer seguimiento continuo a la deserción de citas, agendas reservadas con el fin de aumentar y mantener la disponibilidad.*
- 3. Ampliar la jornada de atención de lunes a viernes y habilitar el servicio los sábados en el horario de 8:00 am. a 4:00 pm., previas gestiones administrativas (...). Así mismo, realizar las gestiones necesarias para que el tiempo adicional laborado pueda usarse como compensatorio con cargo a los turnos de descanso de fin de año e inicio del próximo.*

Que mediante Comunicado de Prensa No. 49, de 14 de agosto de 2024, el Director General de la U.A.E DIAN, anunció que como medidas adicionales a la declaratoria de contingencia vigente hasta el 16 de agosto, a causa de la intermitencia de los servicios informáticos electrónicos de la Entidad relacionados con la generación del Instrumento de Firma Electrónica y la de documentos para su formalización; lo que permitirá que los obligados a declarar durante la semana comprendida entre el 12 y el 16 de agosto, puedan hacerlo hasta el martes 20 de agosto de 2024, sin liquidar sanciones ni interés moratorio, se instaló un Puesto de Mando Unificado interno (PMU) y se dispuso un horario de atención adicional los sábados durante todo el calendario de vencimientos, en los 56 puntos de contacto de todo el país.

Que para garantizar una óptima prestación del servicio que se adelanta en los puntos de contacto ubicados en las sedes La Estrella de la ciudad de Manizales y La Dorada-Caldas, brindando una adecuada atención a los ciudadanos-clientes para cumplir con sus obligaciones formales y dar cumplimiento con las actividades definidas por la Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios y las medidas adoptadas por el Director General de la U.A.E DIAN en el marco de la contingencia declarada, vigente hasta el 16 de agosto, señaladas en el considerando anterior, se hace necesario (I) Ampliar el horario de atención en las modalidades presencial y virtual, de Servicio al Ciudadano para los usuarios externos en tres (3) horas diarias, por el período comprendido entre el 20 al 29 de agosto de 2024, con un horario de atención de lunes a viernes de 07:30 A.M. a 06:30 P.M, en ambos puntos de contacto, en jornada continua, garantizando la continuidad en la prestación del servicio, (II) Ofrecer atención y poner a disposición citas, en la modalidad presencial el día sábado 17 de agosto de 2024 en jornada de 08:00 A.M. a 04:00 P.M, aplicable al punto de contacto La Dorada y de 08:00 A.M. a 12:00 M, aplicable al punto de contacto La Estrella, (III) Habilitar la jornada de 08:00 A.M. a 12:00 M de los días domingo 18 y lunes 19 de agosto de 2024 para ofrecer atención y poner a disposición citas, en la modalidad presencial y virtual, aplicable a ambos puntos de contacto, (IV) Ofrecer atención y poner a disposición citas, en la modalidad presencial y virtual el día sábado 24 de agosto de 2024 en jornada de 08:00 A.M. a 04:00 P.M, aplicable a ambos puntos de contacto, (V) Ofrecer atención y poner a disposición citas, en la modalidad virtual el día sábado 31 de agosto de 2024 en jornada de 08:00 A.M. a 04:00 P.M, aplicable a ambos puntos de contacto, como en efecto se dispondrá.

Continuación de la Resolución por medio de la cual se establece un horario especial de atención al público para el período comprendido entre el 17 al 31 de agosto de 2024 en la División de Servicio al Ciudadano y Grupo Interno de Trabajo de Servicio al Ciudadano de los puntos de contacto ubicados en las sedes La Estrella en Manizales y La Dorada – Caldas, de la Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Manizales.

---

Por lo anteriormente expuesto la Directora Seccional de Impuestos y Aduanas de Manizales,

### RESUELVE

**ARTICULO 1º: ESTABLECER** un horario especial de atención al público para el período comprendido entre el 17 al 31 de agosto de 2024, en la División de Servicio al Ciudadano y Grupo Interno de Trabajo de Servicio al Ciudadano de los puntos de contacto ubicados en las sedes La Estrella en Manizales y La Dorada-Caldas, por las razones expuestas en la presente Resolución, como se indica a continuación:

1. Ampliar el horario de atención en las modalidades presencial y virtual, de Servicio al Ciudadano para los usuarios externos en tres (3) horas diarias, por el período comprendido entre el 20 al 29 de agosto de 2024, con un horario de atención de lunes a viernes de 07:30 A.M. a 06:30 P.M, en ambos puntos de contacto, en jornada continua, garantizando la continuidad en la prestación del servicio.
2. Ofrecer atención y poner a disposición citas, en la modalidad presencial el día sábado 17 de agosto de 2024 en jornada de 08:00 A.M. a 04:00 P.M, aplicable al punto de contacto La Dorada y de 08:00 A.M. a 12:00 M, aplicable al punto de contacto La Estrella.
3. Habilitar la jornada de 08:00 A.M. a 12:00 M de los días domingo 18 y lunes 19 de agosto de 2024 para ofrecer atención y poner a disposición citas, en la modalidad presencial y virtual, aplicable a ambos puntos de contacto.
4. Ofrecer atención y poner a disposición citas, en la modalidad presencial y virtual, el día sábado 24 de agosto de 2024 en jornada de 08:00 A.M. a 04:00 P.M, aplicable a ambos puntos de contacto.
5. Ofrecer atención y poner a disposición citas, en la modalidad virtual, el día sábado 31 de agosto de 2024 en jornada de 08:00 A.M. a 04:00 P.M, aplicable a ambos puntos de contacto.

**ARTICULO 2º: DISPONDRÁN** los Servidores Públicos de la División de Servicio al Ciudadano y del Grupo Interno de Trabajo de Servicio al Ciudadano, de una (1) hora de almuerzo, donde los jefes inmediatos serán los responsables para garantizar el cumplimiento de los horarios de trabajo que mediante la presente Resolución se definen y deberán efectuar los controles necesarios y establecer los turnos coordinados, asegurando que durante el horario de atención establecido dentro de la jornada laboral se garantice la oportuna atención y prestación del servicio.

**ARTICULO 3º: CONCERTARÁN** el Jefe de la División y el Jefe de Grupo Interno de Trabajo de Servicio al Ciudadano con los Servidores Públicos bajo su dirección, las acciones necesarias para habilitar las actividades a desarrollar de trabajo suplementario o compensación con cargo a los turnos de descanso de fin de año e inicio del próximo, precisando que el tiempo de trabajo adicional de los Servidores, debe ser destinado única y exclusivamente a la atención de ciudadanos para trámites del RUT persona natural en las modalidades presencial y/o video atención, orientación al contribuyente y asistencia en kiosco de autogestión. La verificación del tiempo compensado o del trabajo suplementario desarrollado, se realizará mediante los registros y

Continuación de la Resolución por medio de la cual se establece un horario especial de atención al público para el período comprendido entre el 17 al 31 de agosto de 2024 en la División de Servicio al Ciudadano y Grupo Interno de Trabajo de Servicio al Ciudadano de los puntos de contacto ubicados en las sedes La Estrella en Manizales y La Dorada – Caldas, de la Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Manizales.

reportes de la gestión incluida en el sistema de turnos “Digiturno” y estará a cargo de los Jefes de División y de Grupo Interno de Trabajo.

**ARTICULO 4º: INDICAR** al Jefe de la División de Servicio al Ciudadano y al Jefe del Grupo Interno de Trabajo de Servicio al Ciudadano que deberán implementar los controles que permitan garantizar la prestación del servicio conforme lo establece el presente Acto Administrativo, previa concertación con los Servidores Públicos que acojan el horario especial que aquí se define de acuerdo con las necesidades del servicio.

**ARTICULO 5º:** La presente Resolución rige a partir de la fecha de su expedición.

### PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE

Dada en Manizales, a los dieciséis (16) días del mes de agosto de 2024.

Martha Lucia  
Osorio Alzate

Firmado digitalmente por  
Martha Lucia Osorio Alzate  
Fecha: 2024.08.16 11:06:18  
-05'00'

**MARTHA LUCIA OSORIO ALZATE**

Directora Seccional de Impuestos y Aduanas de Manizales

**Aprobaron:**   
CLAUDIA VIVIANA SALAZAR RODRÍGUEZ.  
Jefe División (A) De Servicio al Ciudadano.

  
SANDRA ANGELA HENAO GRISALES.  
Jefe (A) Grupo Interno de Trabajo de Servicio al Ciudadano.

**Proyectó:** SEBASTIÁN ARCILA GÓMEZ.   
Servidor Público Adscrito al Despacho DSIA Manizales.