



# Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales DIAN

## LA DIRECCIÓN DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES, IMPLEMENTÓ ARANDA SERVICE DESK Y ARANDA CLIENT MANAGEMENT PARA CENTRALIZAR LA INFORMACIÓN DE INCIDENTES Y REQUERIMIENTOS CON EL FIN DE MEJORAR LA ATENCIÓN OPORTUNA Y EFICIENTE A SUS USUARIOS

La Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales – DIAN, se encarga de administrar y controlar el cumplimiento de las obligaciones aduaneras, tributarias y cambiarias entre otras. Facilita las operaciones de comercio exterior asegurando que se den de forma equitativa, transparente y legal.

### DESAFÍO EMPRESARIAL

Como parte de un proyecto de renovación de la infraestructura tecnológica y de mejoramiento de servicio al cliente tanto externo como interno, se vio la necesidad de adquirir una herramienta que soportara el volumen exponencial de requerimientos e incidentes recibidos a diario a nivel nacional.

Se evidenció la necesidad de contar con una solución que soportara todos los servicios tecnológicos a la vez que se basara en las mejores prácticas de ITIL. Adicional a esto, se buscaba la resolución de incidentes en los tiempos definidos, lo cual necesariamente se vería reflejado en mayor productividad para los usuarios y una mejor medición de cada requerimiento.

### ¿POR QUÉ ARANDA?

La DIAN previo a publicar el proceso licitatorio, realizó una investigación con los fabricantes líderes en el mercado que ofrecían soluciones de este tipo y con base en esta información recolectada, se generó una ficha técnica con las exigencias y requerimientos necesarios. **Aranda Software** fue uno de los fabricantes concursantes y fue la seleccionada dentro del proceso público.

### SOLUCIÓN ARANDA

El requerimiento de la DIAN estaba enfocado en dos frentes: El primero cubierto por **Aranda Service Desk**, la solución para gestión de los procesos ITIL; como incidentes, requerimientos, catálogo de servicios, problemas, cambios, entre otros. Esta solución es el corazón del servicio de outsourcing que se está prestando actualmente. El segundo se enfoca en la gestión del inventario de los elementos tecnológicos y gestión de las estaciones de trabajo soportado con la solución de **Aranda Client Management**.



**Información centralizada de incidentes y requerimientos**



**Mejora de atención oportuna y eficiente a sus usuarios**



**Cubrimiento de más de 9000 funcionarios en 52 sedes a nivel nacional**



“Gracias a Aranda Software, hoy contamos con una herramienta que nos permite tener el control de la situación real de todos nuestros servicios a nivel nacional, estadísticas, etc. Además de una asignación rápida y atención oportuna de los problemas registrados”.

**Claudia Patricia Bernal Rivera**

Coordinadora de Soporte Técnico a Usuarios, DIAN



# Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales DIAN

---

## IMPACTO EN EL NEGOCIO

Después de la implementación de **Aranda Service Desk** y **Aranda Client Management**, se logró centralizar toda la información de incidentes y requerimientos de una forma eficiente, ya que antes no se contaba con un sistema de este tipo. La herramienta hoy cubre 52 sedes a nivel nacional, a las cuales tienen acceso más de 9000 funcionarios, existen más de 200 servicios categorizados, controla nuestros servicios de IT, gestiona los contratos relacionados con el área de tecnología, brinda estadísticas confiables, oportunas y en tiempo real. Se dispone de la herramienta 7x24 los 365 días del año sin importar donde esté el usuario.