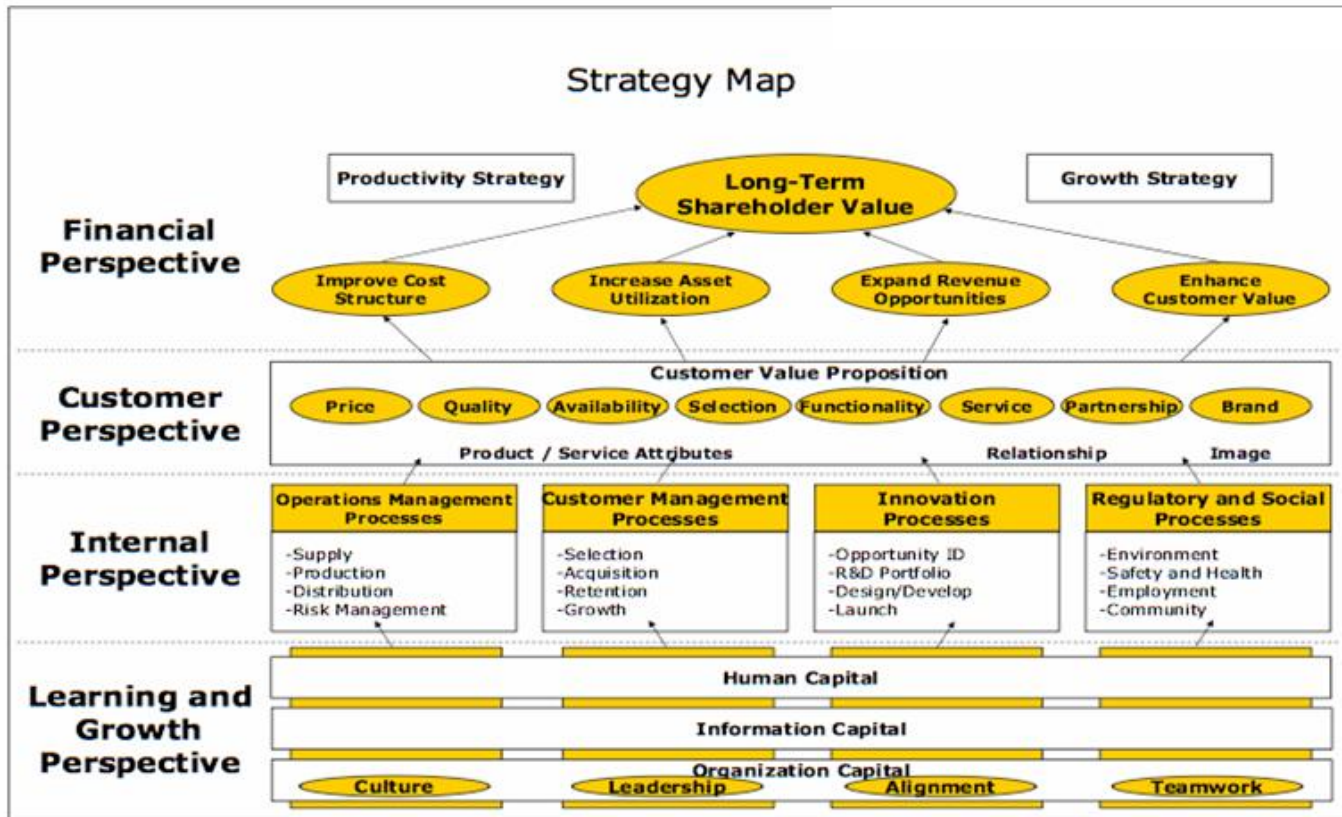


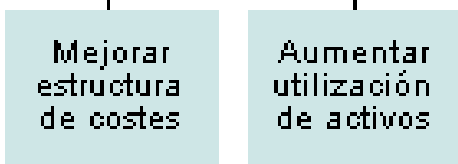
Mapa Estratégico



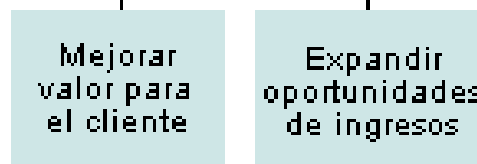
valor sostenido para el accionista

Perspectiva financiera

Estrategia de productividad

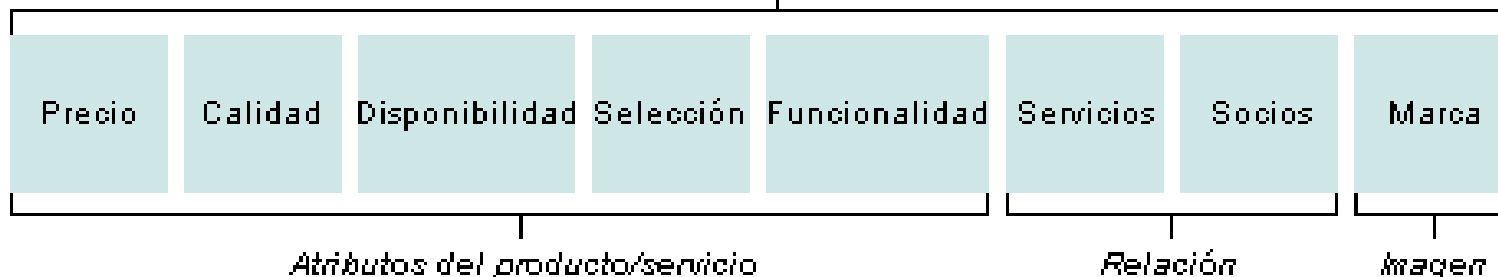


Estrategia de crecimiento de ingresos

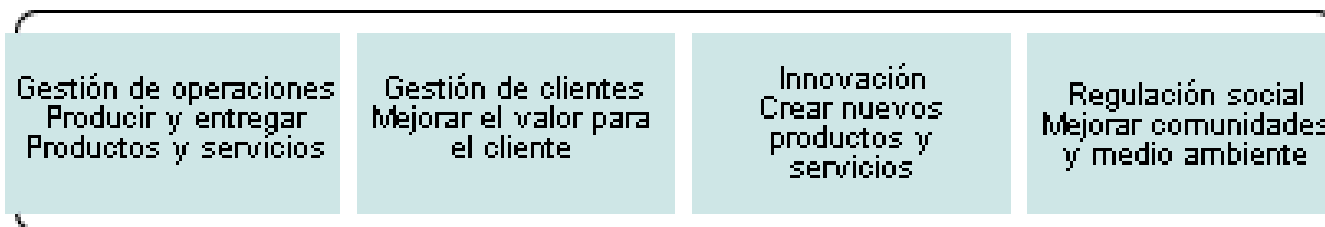


Propuesta de valor al cliente

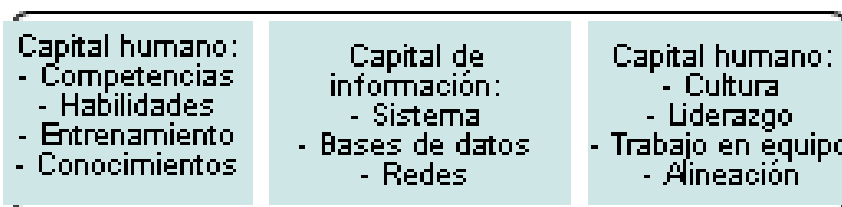
Perspectiva del cliente

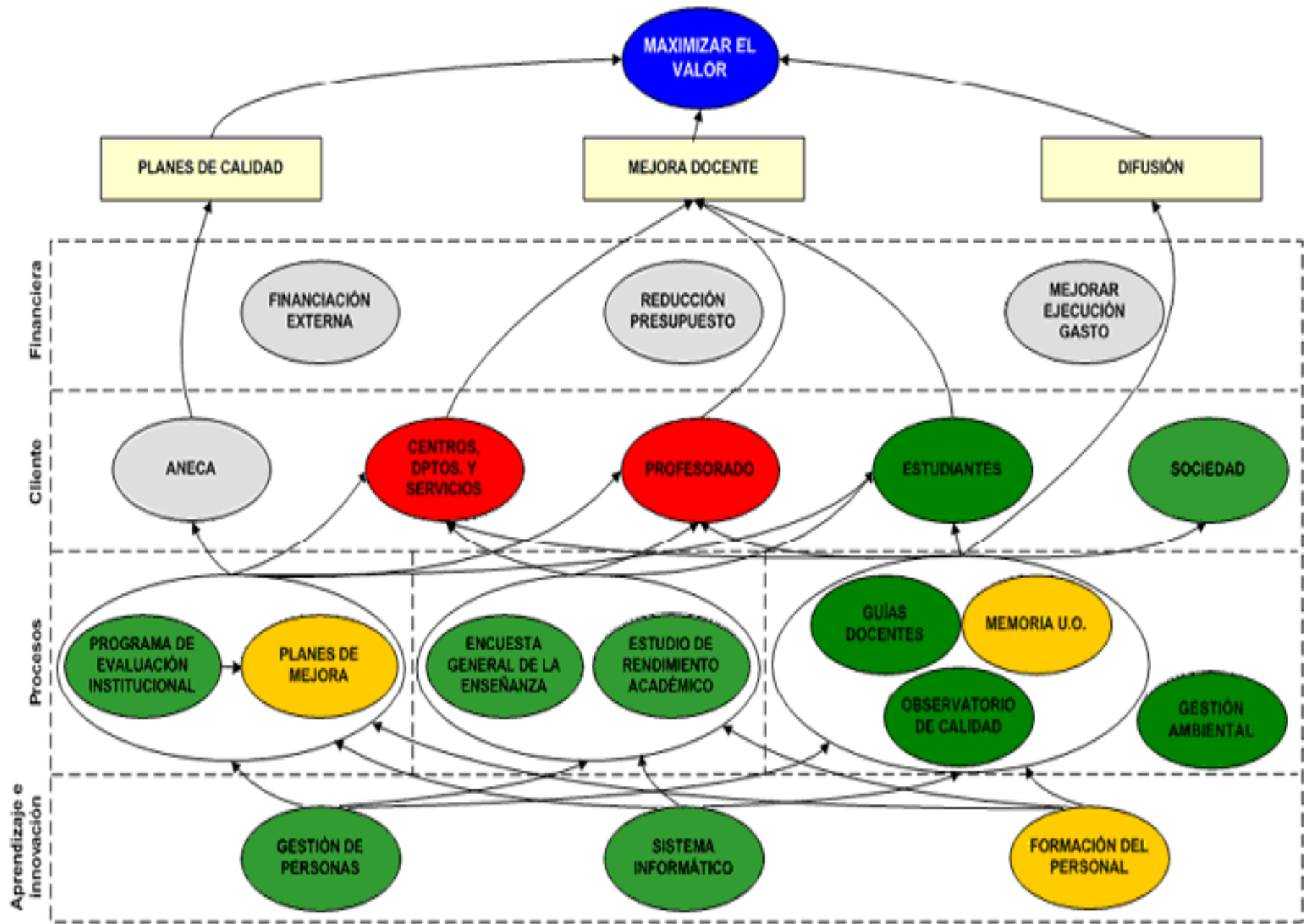


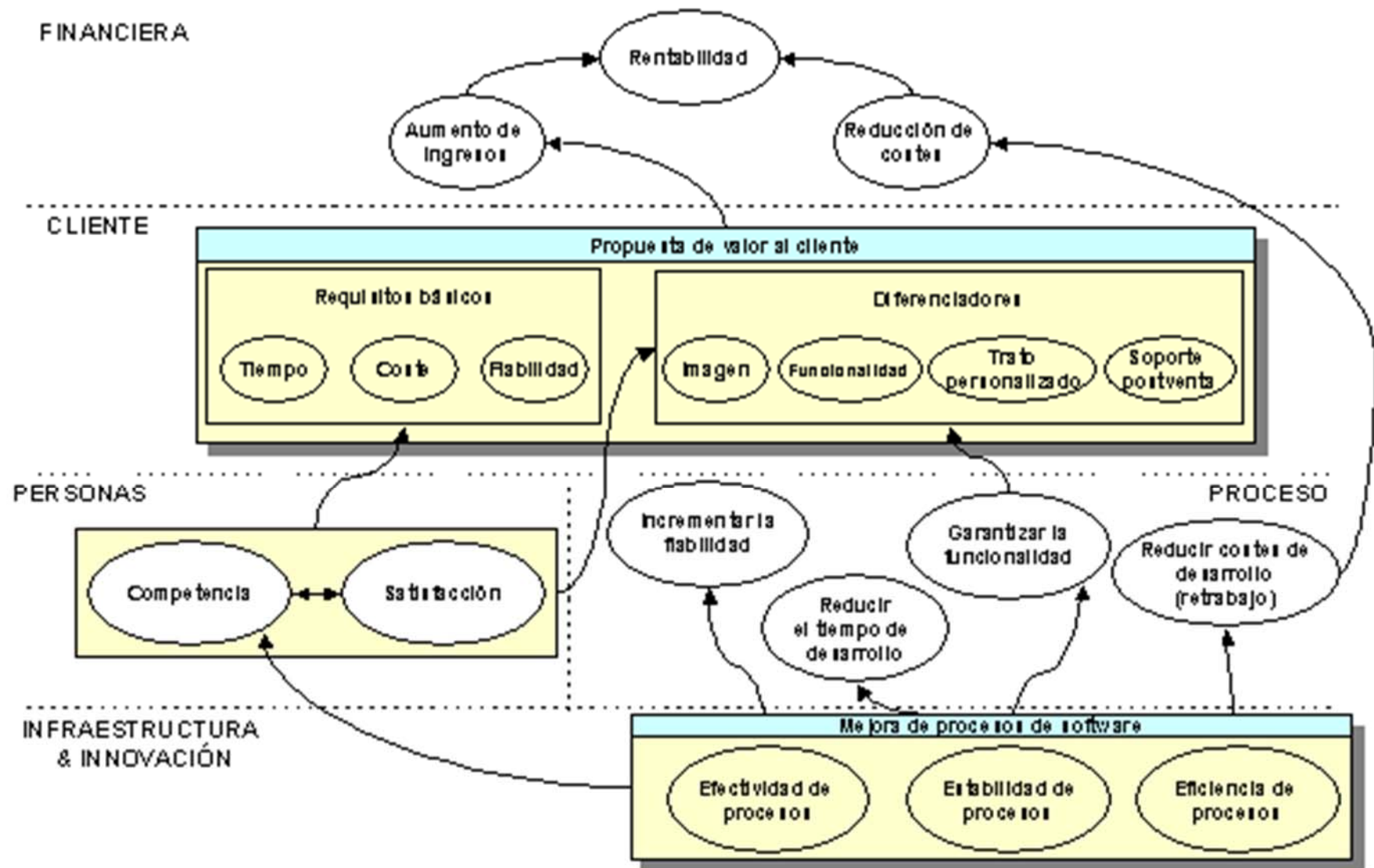
Perspectiva del proceso interno



Perspectiva de aprendizaje y conocimiento



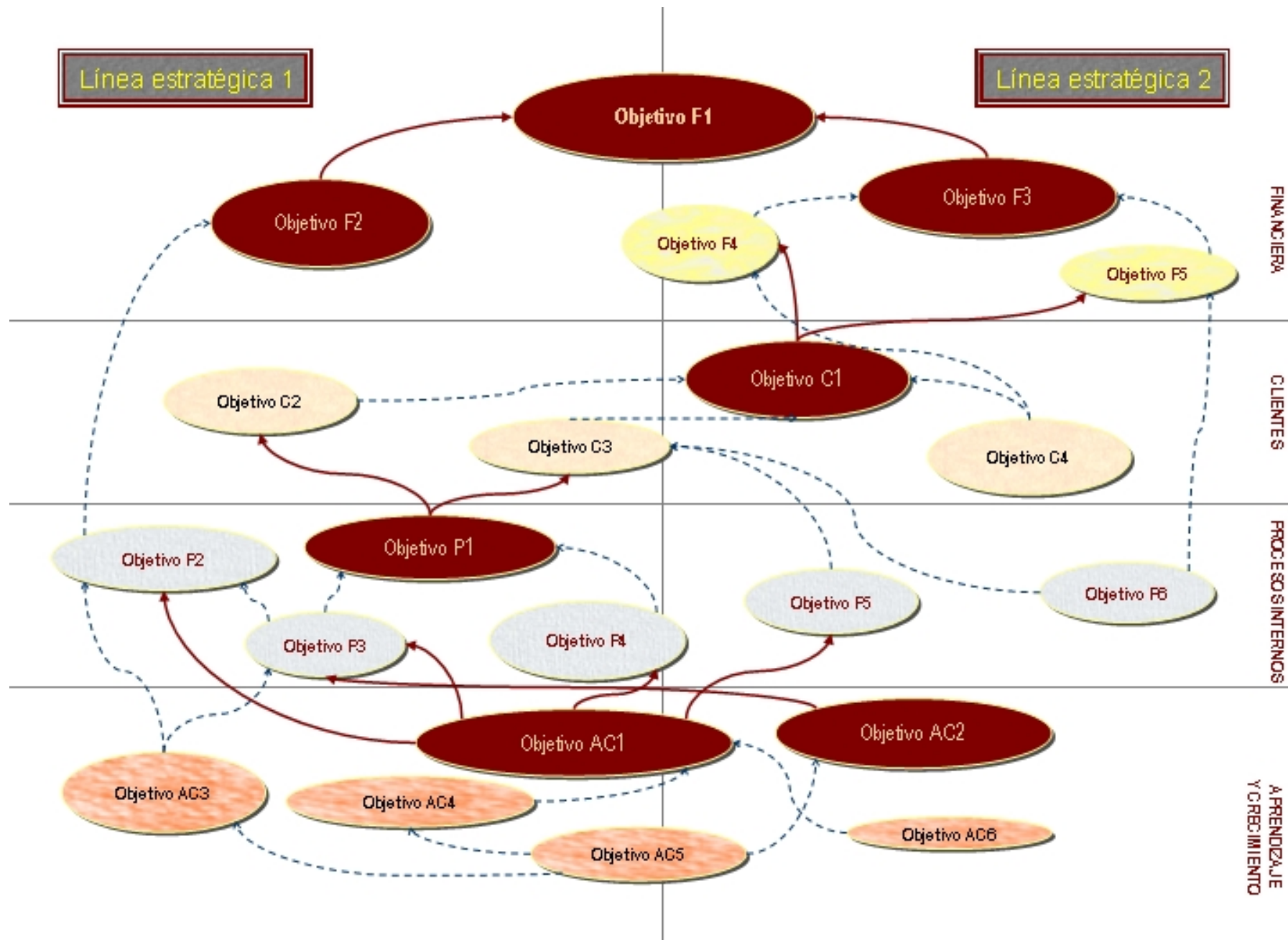




Ejemplo de mapa estratégico

Línea estratégica 1

Línea estratégica 2



FINANCIERA

CLIENTES

PROCESOS INTERNOS

APRENDIZAJE Y CRECIMIENTO

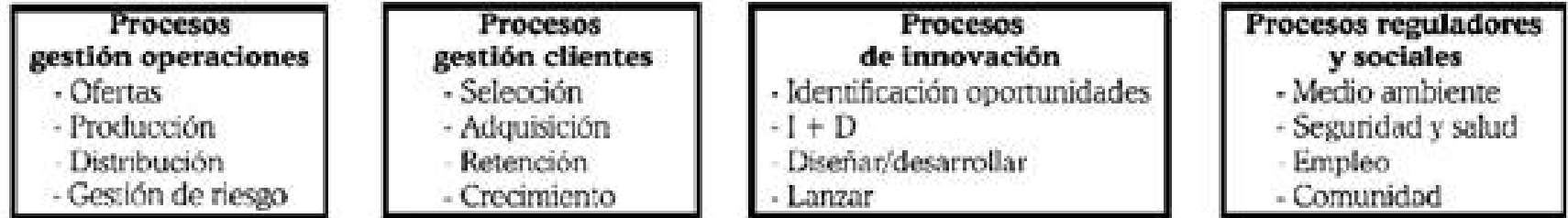
	A. Alcanzar la excelencia en la operación	B. Redireccionada entidad hacia el servicio	C. Consolidar la autonomía y legitimidad	D. Contribuir a la competitividad del País
Finanzas	Maximizar el ingreso tributario de acuerdo a la normatividad.			
	Optimizar la relación costo / beneficio.	Optimizar la cobertura en la recaudación de tributos.	Optimizar el ingreso integral por cliente.	Maximizar el valor de la marca DIAN
Cliente	Desestimular la evasión, elusión, contrabando e infracciones cambiarias.			
	Construir confianza, credibilidad y mejoramiento de la imagen.			
	Ofrecer al cliente asistencia permanente.	Mejorar tiempos de reacción ante el cliente.	Aumentar el nivel de satisfacción del cliente.	Optimizar la comunicación de los resultados sobre el uso de los recursos del Estado.
			Pro mover transparencia e interacción con la comunidad.	Generar cultura de cumplimiento voluntario.
Procesos	Modificar, alinear y blindar los procesos contra la subjetividad, la corrupción y la contravención de los valores.			
	Fortalecer la inteligencia y el control integral.	Asegurar la confiabilidad de los procesos.	Orientar, agilitar y flexibilizar los procesos de la entidad hacia el conocimiento del cliente y la entrega de valor.	Desarrollar alianzas estratégicas totalitarias.
	Agilizar, simplificar y flexibilizar los procesos.	Facilitar y optimizar las operaciones aduaneras.	Desarrollar la red de servicios prestados por terceros.	Fortalecer la prevalencia de la autoridad fiscal.
			Flexibilizar la normatividad administrativa.	Liderar el desarrollo de una red nacional de gestión masiva y servicios.
Aprendizaje e innovación	Contribuir activamente en la agilitación de la estrategia y planeación de la normatividad.			
	Generar la capacidad organizacional de aprovechamiento de la información.			
		Transformar la cultura interna de hacia el servicio al cliente.	Riorizar la vocación de servicio en el plan de carrera de los funcionarios.	Generar cultura de transparencia, compromiso y generación de valor.
		Investigar e innovar en modelos y medios de servicio.		Innovar con herramientas efectivas de control.
	Mejorar la capacidad del proceso de inteligencia corporativa.			
	Fortalecer las habilidades estratégicas de la entidad.			
	Consolidar la capacidad organizacional para cumplir la misión e integrar la visión.			
	Fortalecer e implementar un sistema para atraer, entrenar, desarrollar, evaluar, retener y compensar continua y adecuadamente al personal.			
	Asegurar la generación, administración y disseminación del conocimiento requerido a lo largo de la organización y de su cadena de valor.			
	Disponer de información confiable y del soporte tecnológico idóneo y sostenible.			



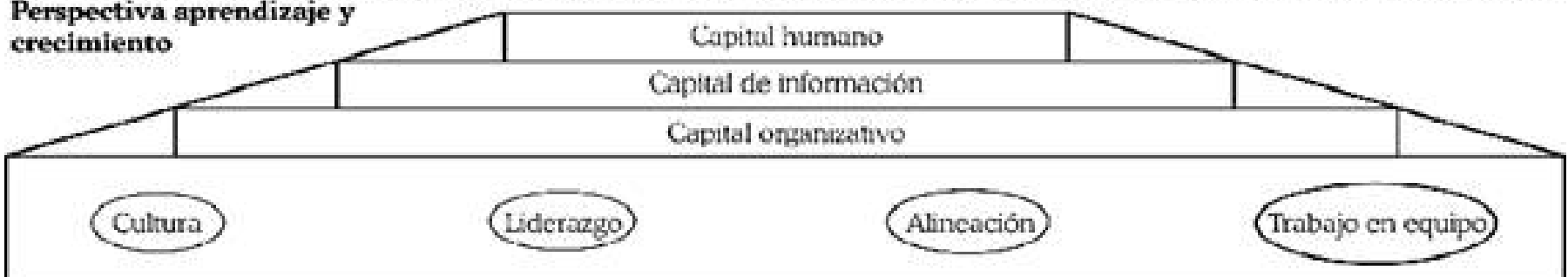
Perspectiva del cliente

Costo más bajo	Proposición de valor para el cliente				Cierre del sistema		
	Liderazgo de producto		Soluciones completas				
Precio	Calidad	Disponibilidad	Selección	Funcionalidad	Servicio	Asociación	Marca

Perspectiva interna



Perspectiva aprendizaje y crecimiento



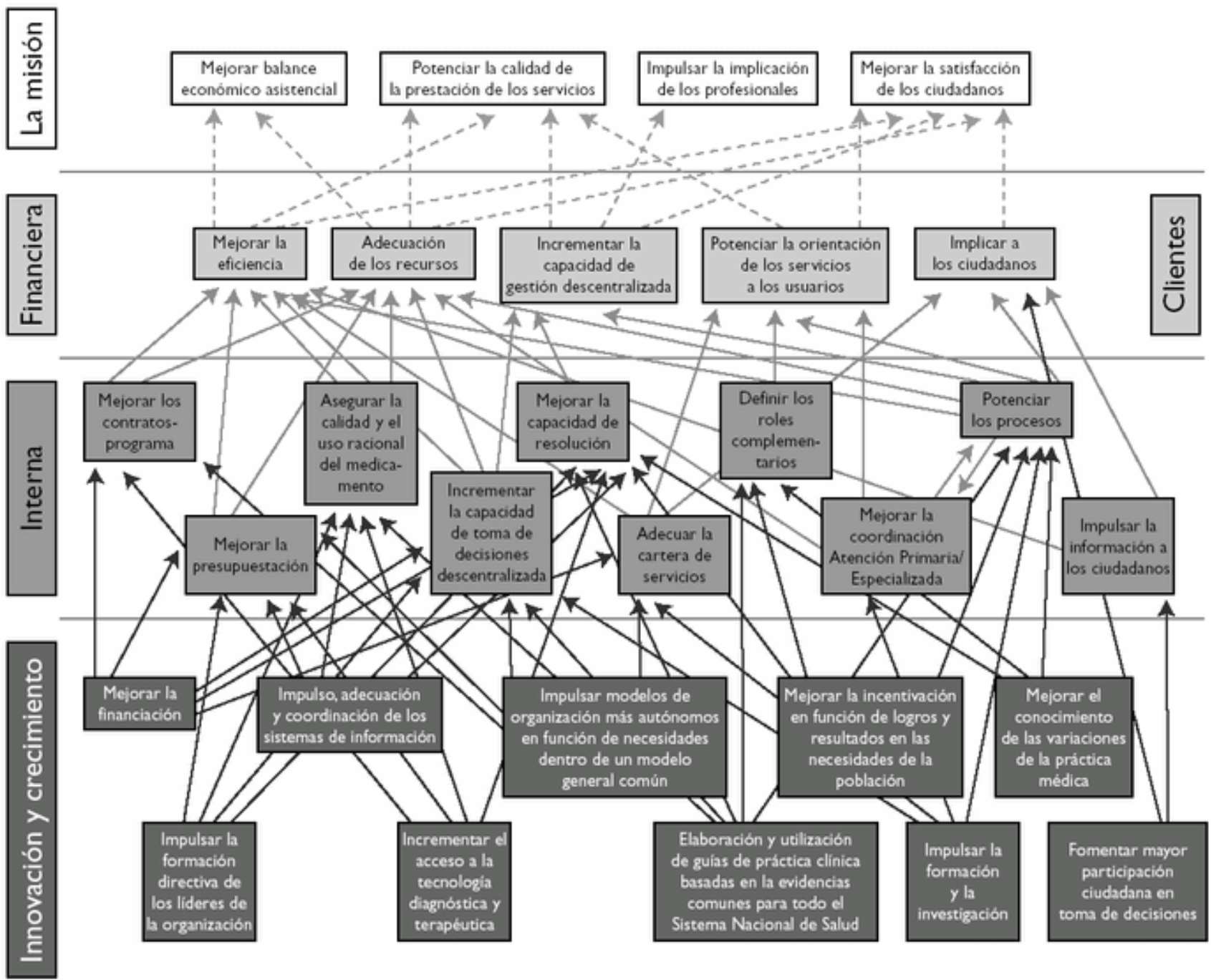


FIGURA 2. Plan de gestión de la EAAF, por temas estratégicos.

