

BRECHAS DE SERVICIO ACTUALIZACION 2018.

ACTIVIDAD 9 PLAN OPERATIVO 2018

**Establecer el Plan de Servicios cuatrienal de la Entidad (2018 – 2022) a partir del análisis de brechas generado como resultado del proyecto de segmentación institucional.
Documento Brechas preliminares 2018.**

Elaborado por:

**Coordinación de Gestión de Canales de Servicio
-Subdirección de Gestión de Asistencia al Cliente**

Julio 28 de 2018

Contenido

INTRODUCCIÓN.....	3
1. OBJETIVOS.....	4
1.1. Objetivo General.....	4
1.2. Objetivos específicos.....	4
2. BRECHAS DE REGISTRO DE OBLIGACIONES EN EL RUT VERSUS EL CUMPLIMIENTO.....	4
2.1 Verificación de cumplimiento de obligaciones registradas en el Registro Único Tributario RUT.....	4
2.2. Verificación de las responsabilidades 7, 8, 9, 10 y 15 registradas en el Registro Único Tributario RUT, frente a registros de control de autorretenedores y presentación de la declaración de retención en la fuente.....	5
2.3. Brecha en la calidad de Información del Registro Único Tributario RUT respecto de números teléfonos.....	6
3. BRECHAS DE PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO AL CIUDADANO CLIENTE.....	7
4. DISEÑO DE ESTÁNDARES PARA EL SERVICIO.....	11
4.1 Volumetría.....	17
4.2 Agendamiento y Sistema de turnos.....	18
5. GESTIÓN DE CONTACTOS TELEFÓNICOS Y CHAT – CONTACT CENTER DIAN.....	19
6. BRECHAS SOBRE NECESIDADES DE INFORMACION.....	19
6.1 BRECHAS DE CONTROL- PRELIMINAR SOBRE ACERCAMIENTO A INTEGRACION CONTROL Y SERVICIO.....	25
7. INTEGRACIÓN Y CARACTERIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN DE SERVICIO, CONTROL, RIESGO Y RECAUDO POR MACROSEGMENTOS Y SEGMENTOS.....	27
8. OMNICALIDAD.....	28
9. EDUCACION FISCAL Y PARA EL SERVICIO.....	29
10. FALENCIAS Y CARENCIAS TECNOLÓGICAS PARA SERVICIO Y SUMINISTRO OPORTUNO DE LA INFORMACIÓN EN LA GESTIÓN DE TRÁMITES.....	30
11. COMPROMISO DE LA ALTA DIRECCION CON LA MODERNIZACION DEL SERVICIO.....	32
12. CONFIANZA CIUDADANA.....	32

13. CONCLUSIÓN32

INTRODUCCIÓN.

El presente documento tiene como objetivo identificar brechas que afectan el servicio a nivel institucional y que deben ser tenidas en cuenta como insumos para formular el Plan de Servicio 2018-2022 e identificar enfoques de mejoramiento de la gestión del servicio para fortalecer el cumplimiento voluntario.

Las brechas establecidas hacen referencia a los siguientes aspectos:

- ✓ Brechas sobre el registro de obligaciones en el RUT frente a verificación del cumplimiento
- ✓ Brecha de percepción de calidad del servicio.
- ✓ Diseño de estándares para el servicio.
- ✓ Gestión de contactos telefónicos y chat – Contact Center DIAN.
- ✓ Brechas sobre necesidades de información.
- ✓ Brechas de control- preliminar sobre acercamiento a integración control y servicio.
- ✓ Omnicanalidad
- ✓ Educación fiscal y para el servicio.
- ✓ Falencias y carencias tecnológicas para servicio y suministro oportuno de la información de gestión de trámites
- ✓ Educacion fiscal y para el servicio.
- ✓ Falencias y carencias tecnológicas para servicio y suministro oportuno de la información de gestión de trámites
- ✓ Compromiso de la alta dirección con la modernizacion del servicio
- ✓ Confianza ciudadana

Las situaciones señaladas afectan en términos generales el recaudo voluntario, fin último de la gestión Institucional, para superarlas se requiere de esfuerzos individuales y colectivos de toda la Entidad para reconocer las brechas que afectan la calidad del servicio y gestionarlas en forma integral mediante la intervención en los proceso; nuevos roles y recursos humanos; modernizaciones tecnológicas que reemplacen procesos y cruces manuales, por gestión inteligente y automatizada de datos, integración de canales en tiempo real y en línea, entre otros.

Finalmente, es importante señalar que la gestión de brechas es un proceso continuo, que requiere de la participación de todas las áreas para enfocar esfuerzos a identificar y corregir las situaciones críticas de cada proceso de gestión, y en su continuo contribuir al mejoramiento estratégico de la calidad del servicio.

1. OBJETIVOS

1.1. Objetivo General

Identificar brechas de servicio institucional como insumos para el plan de servicio 2018 2022

1.2. Objetivos específicos.

- Identificar los aspectos relevantes que afectan el servicio en la DIAN.
- Establecer las principales necesidades de los contribuyentes a partir de la gestión de trámites y servicios y que deben considerarse en el plan de servicio 2018 -2022.
- Avanzar en el ejercicio de segmentación de clientes respecto de la identificación y cierre de brechas.

2. BRECHAS SOBRE EL REGISTRO DE OBLIGACIONES EN EL RUT FRENTE A VERIFICACIÓN DEL CUMPLIMIENTO

Brecha

El cumplimiento de obligaciones registradas en el Rut de algunos ciudadanos clientes, no se evidencia con las transacciones derivadas de la obligación correspondiente, lo cual puede afectar el recaudo voluntario.

Justificación:

Para profundizar el conocimiento del ciudadano cliente, durante el presente año (2018) se continua el análisis de brechas de servicio, orientado a verificar el cumplimiento y/o actualización de obligaciones registradas en el RUT, así:

2.1 Verificación de cumplimiento de obligaciones registradas en el Registro Único Tributario RUT

Un primer acercamiento a detección de brechas referente a la verificación del cumplimiento de la Responsabilidad 11 “**Régimen Común**” frente a las obligaciones derivadas de solicitar facturas, declarar y pagar el IVA, arrojó lo siguiente:

Tabla 1. Brechas detectadas en verificación de cumplimiento obligaciones registradas en el RUT

SEGMENTOS	Clientes que Tienen la Responsabilidad 11 en el RUT, No solicitaron facturas en 2017 y No declaran IVA		Tienen Responsabilidad 11 en el Rut, No solicitan facturan pero Si declaran		Tienen la Responsabilidad 11, Si solicitan Facturas No declaran	
	CANTIDAD		CANTIDAD		CANTIDAD	
MACROSEGMENTOS/ SEGMENTOS	CONTRIBUYENTES	%	CONTRIBUYENTES	%	CONTRIBUYENTES	%
Grandes contribuyentes	52	0,01%	676	0,38%	36	0,09%
Grandes contribuyentes	52	0,01%	676	0,38%	36	0,09%
Medianos contribuyentes	1.343	0,20%	7.594	4,23%	644	1,54%
Medianos	1.214	0,18%	6.686	3,73%	596	1,43%
Medianos altos	129	0,02%	908	0,51%	48	0,11%
Pequeños contribuyentes	532.714	79,45%	155.777	86,82%	35.656	85,36%
Micro contribuyentes	133.865	19,97%	88.237	49,18%	12.722	30,46%
Pequeños contribuyentes	15.248	2,27%	47.254	26,34%	5.442	13,03%
Personas Jurídicas no declarantes	383.601	57,21%	20.286	11,31%	17.492	41,88%
Personas Naturales	136.358	20,34%	15.369	8,57%	5.433	13,01%
Personas Naturales declarantes	29.615	4,42%	13.165	7,34%	2.403	5,75%
Personas Naturales no declarantes	106.743	15,92%	2.204	1,23%	3.030	7,25%
Total general	670.467	100,00%	179.416	100,00%	41.769	100,00%

2.2. Verificación de las responsabilidades 7, 8, 9, 10 y 15 registradas en el Registro Único Tributario RUT, frente a registros de control de autorretenedores y presentación de la declaración de retención en la fuente.

Una vez cruzada la información de la base de datos de autorretenedores autorizados, suministrada por la Subdirección de Recaudo y Cobranzas, frente a los datos del Registro Único Tributario RUT, se encontró lo siguiente:

Tabla 2. Resultado de la verificación de Responsabilidad en el RUT frente a Autorizaciones y Declaraciones de Retención en la Fuente.

RETENEDORES Y AGENTES DE RETENCIÓN	CANTIDAD CONTRIBUYENTES
------------------------------------	-------------------------

Autorretenedores autorizados reportados por el área de Recaudo, sin responsabilidad 15 en el RUT.	162
Autorretenedores con la responsabilidad 15 en el RUT, pero no declarantes	40
Autorretenedores con la Responsabilidad 15 en el RUT, pero no reportados en la Base de Autorizados.	162
Clientes con Responsabilidades 7, 8, 9 y 10, en el RUT, que no declaran.	929.513

2.3. Brecha en la calidad de Información del Registro Único Tributario RUT respecto de números telefónicos

La efectividad en la gestión telefónica con los ciudadano clientes resulta limitada por la calidad de los datos de números telefónicos registrados en el RUT.

Lo anterior se evidencia en los contactos que se gestionan a través Emtelco SAS, contratista del Contact Center, con llamadas de salida para encuesta de costos, percepción de calidad general y campañas de servicio, limitada efectividad de los contactos, en razón a que, en los números de teléfonos registrados, no contestan aproximadamente el 17 y 27%, y/o los números telefónicos son errados 7 y 12%, respectivamente, como se evidencia en los siguientes reportes:

Tabla 3. Cuadro reflejo de efectividad datos registrados en RUT para contacto telefónico.

ENCUESTA COSTO Y PERCEPCIÓN RENTA AG 2016		
EFFECTIVIDAD	TOTAL	%
CAMPAÑA DE SALIDA	7882	
ENCUESTA COSTO Y PERCEPCIÓN RENTA AG 2016	7882	
Efectivo	2663	
No efectivo – no contesta	1362	17%
No efectivo – buzón de mensajes	1255	
No efectivo – volver a llamar	1232	
No efectivo – no interesado	608	
No efectivo – numero errado	524	7%
No efectivo – ocupado	236	
No efectivo	2	
Total general	7882	
ENCUESTA PERECEPCION CALIDAD DEL SERIVIO DIAN		
EFFECTIVIDAD	TOTAL	%
No contesta	922	27%
Exitoso	911	

Volver a llamar	413	
Errado	393	12%
No interesado	373	
Buzón de Mensajes	314	
Ocupado	50	
Abandono	27	
Total general	3403	

3. BRECHAS DE PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO AL CIUDADANO CLIENTE

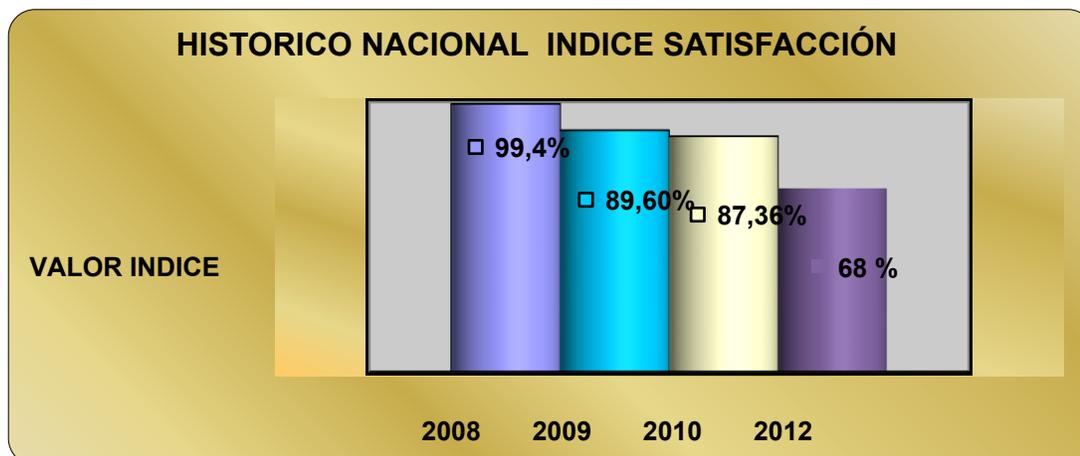
Brecha

Se presenta debilidades de estructura y periodicidad en la medición de percepción de calidad del servicio al ciudadano cliente; no hay línea base de medición y mejoramiento de percepción. No se tiene una meta u horizonte de referencia institucional.

Justificación: Dentro de las brechas de conocimiento del ciudadano cliente, se destaca la ausencia de la dimensión de la evaluación y seguimiento de la percepción de calidad del servicio a nivel institucional; teniendo en cuenta que las mediciones de este tipo se realizaron hasta el año 2012, y las mismas tienen una cobertura parcial (única) a trámites relacionado con el Registro Único Tributario RUT; la cual resulta ser mínima frente a los 63 trámites que tiene la DIAN identificados en el portafolio de servicios. Las mediciones de percepción de calidad se han orientado a la solicitud de inscripción, cancelación o actualización del Registro Único Tributario (RUT), por tanto, no muestra una medición integral de toda la Gestión Tributaria Aduanera, Cambiaria a Nivel nacional y no evidencia la percepción real de calidad del servicio, para la gestión del recaudo voluntario y la confianza ciudadana.

De otra parte, se presenta brecha en el sentido de que no hay continuidad en los periodos de medición e institucionalmente no hay un grupo de trabajo formal o un área claramente responsable para llevar a cabo dicha gestión. Historialmente las evaluaciones realizadas en la DIAN reportan los siguientes resultados:

Ilustración 1: Histórico de índice de satisfacción en la DIAN



Fuente: Grafica Coordinación de Gestión de Canales de Servicio.

Para el año 2015 se realizó una medición de aplicación de protocolos del servicio en la atención presencial, la cual arrojó un resultado nacional de 91.55%, pero esta medición no es comparable con las mediciones de percepción de calidad del servicio señaladas anteriormente, por tanto, no se puede interpretar como un mejoramiento en la percepción de calidad.

De otra parte, la evaluación de percepción de calidad del servicio de la DIAN aun no alcanza del nivel de madurez óptimo, ya que no es un sistema estandarizado y no está integrada a la planeación estratégica institucional. No tiene una meta u horizonte preestablecido como indicador de mejoramiento anual.

Pese a que la medición del año 2013 arrojó un indicador de percepción del 68%, no es objetivo para línea base por referirse a un solo trámite, por tanto no tiene alcance a la mayoría de trámites institucionales.

➤ Encuesta de Percepción Ciudadana.

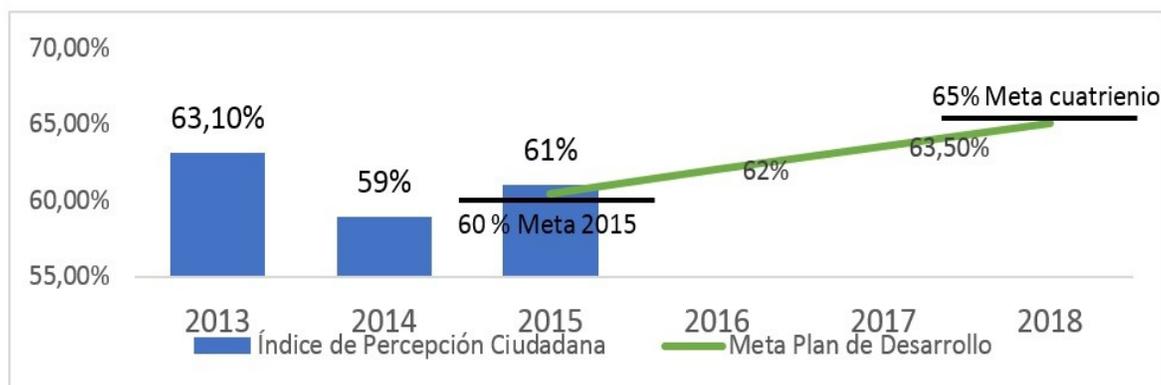
Para contextualizar el tema de percepción, podemos tomar como referencia de la evaluación de percepción ciudadana, la cual es el estudio que realiza el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano del DNP desde el 2011 para conocer la percepción de los ciudadanos frente a la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios del Estado, así como los intereses, expectativas y necesidades frente al servicio, cuyos principales resultados se pueden consultar en:

<https://www.dnp.gov.co/programa-nacional-del-servicio-al-ciudadano/Paginas/Encuesta-de-Percepci%C3%B3n-Ciudadana-.aspx>, y retomamos algunos de ellos, así:

“Resultados Generales

El Índice de Percepción (IP) mide en una escala de cero a 100 la imagen que comunica la entidad a través de su interrelación con los ciudadanos. Para el cálculo se utiliza un sistema de análisis de puntajes, tomando como referencia las respuestas dadas por los entrevistados en los atributos relacionados con calidad del servicio, tiempo de espera, costos, claridad del lenguaje, respeto por el turno, agilidad en los procedimientos, confianza en los funcionarios, veracidad de la información, accesibilidad de los espacios físicos y acceso igualitario, entre otros factores.

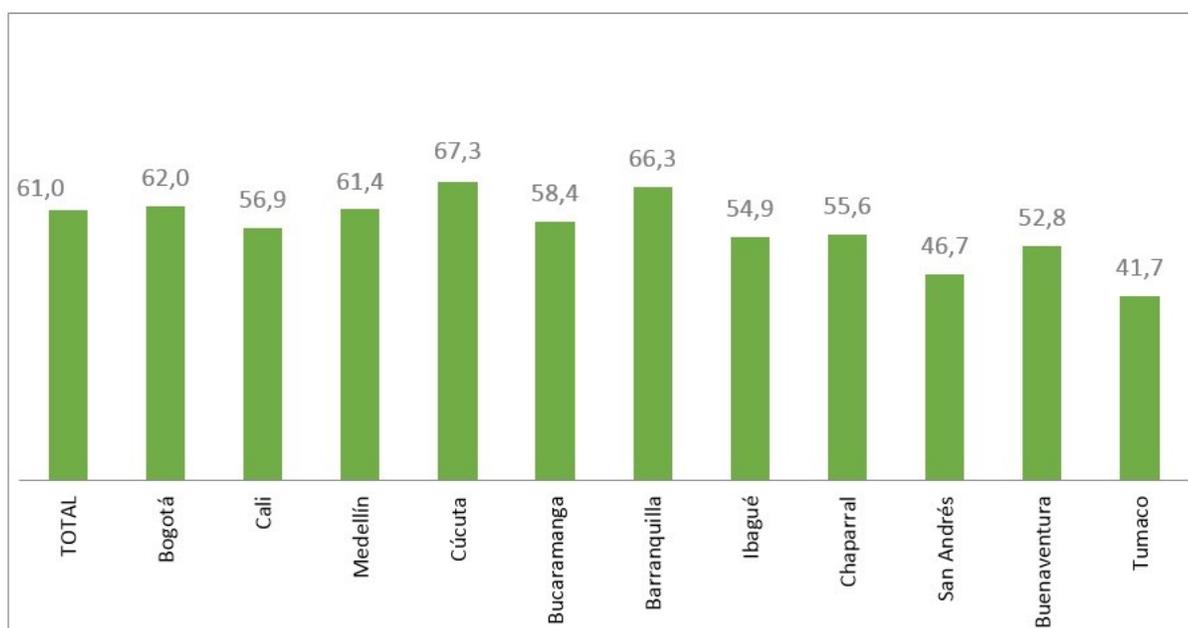
El índice de percepción aumentó en dos puntos desde el año anterior, pasando de 59% en 2014 a 61% en 2015. Esta cifra supera la meta del 60,4% planteada en del Plan Nacional de Desarrollo para el mismo año y es un paso para lograr la meta planteada para el final del cuatrienio del 65% en 2018.



Fuente: <https://www.dnp.gov.co/programa-nacional-del-servicio-al-ciudadano/Paginas/Encuesta-de-Percepci%C3%B3n-Ciudadana.aspx>

Las ciudades con los más altos índices de percepción fueron Cúcuta (67,3%), Barranquilla (66,3%) y Bogotá (62,0%). Sin embargo, la percepción favorable en la capital

Las ciudades con los más altos índices de percepción fueron Cúcuta (67,3%), Barranquilla (66,3%) y Bogotá (62,0%). Sin embargo, la percepción favorable en la capital se redujo con respecto al año anterior (63,6%). Por su parte, los municipios en los que se observó un menor índice de percepción fueron Tumaco (41,7%), San Andrés (46,7%), Buenaventura (52,8%), Ibagué (54,9%) y Chaparral (55,6%). En estos municipios, además, fue donde una mayor proporción de ciudadanos calificaron como MUY MALA la calidad de los servicios del Estado, como se mostrará más adelante.



Fuente: <https://www.dnp.gov.co/programa-nacional-del-servicio-al-ciudadano/Paginas/Encuesta-de-Percepci%C3%B3n-Ciudadana.aspx>.

1. Medios y canales de comunicación Estado - Ciudadanos

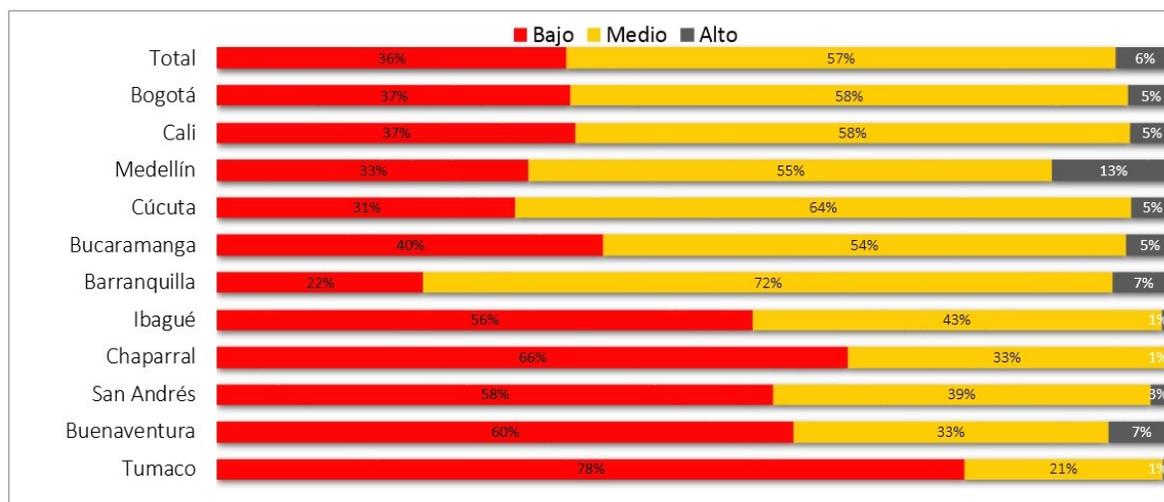
La Encuesta indaga sobre las preferencias de los ciudadanos en cuanto a los medios y canales para interactuar con la Administración Pública. Si bien la televisión continúa siendo el medio preferido por los ciudadanos para recibir información (44% la prefieren), se presentó un aumento importante en la preferencia por las redes sociales como medio de información, llegando a ser en 2015 el tercer medio preferido al mismo nivel de las emisoras de radio (10%), después del internet (15%). Si se trata de buscar información desde 2013 se reporta un aumento en la preferencia por los puntos de atención presenciales de las entidades públicas (62% a 68%), seguido por las páginas web (22%) y las líneas telefónicas (21%).

Por otra parte, cuando se trata de adelantar trámites frente a la Administración Pública, los ciudadanos prefieren nuevamente los puntos presenciales (65%), seguido por las páginas web (16%) y por los centros de atención especializados como los Rapicades y Centros de Recaudo (8%)...

3. Percepción ciudadana del servicio

Cuando se preguntó a los ciudadanos directamente por la calidad del servicio, en general, más de la tercera parte (36%) de los ciudadanos percibe la calidad de los servicios como BAJA. Los casos más críticos se presentan en Tumaco (78%), Chaparral (66%), Buenaventura (60%) y San Andrés (58%).

Por otra parte, solo un pequeño porcentaje de la población percibe que las entidades públicas prestan un servicio de alta calidad (6%), siendo Medellín la ciudad con mayor porcentaje (13%).



Fuente: <https://www.dnp.gov.co/programa-nacional-del-servicio-al-ciudadano/Paginas/Encuesta-de-Percepci%C3%B3n-Ciudadana-.aspx>

Al momento de juzgar la calidad del servicio, los atributos con mayor relevancia fueron en su orden el tiempo para ser atendido, el costo del trámite y el lenguaje utilizado.

4. Trámites

En la encuesta se recogió información acerca de la satisfacción ciudadana frente a veinticuatro trámites y algunos aspectos como los canales, tiempos y costos relacionados. En referencia a los trámites, los ciudadanos indican haber tenido que acercarse a las entidades más de una vez para realizarlos, excepto en el caso del **Registro Único Tributario RUT** en Buenaventura y Tumaco, donde una sola visita basta para realizar trámites relacionados con el RUT, mientras que el caso en que más visitas se requirieron fue para interponer quejas, reclamos y solicitudes de Servicios Públicos ..”

4. DISEÑO DE ESTÁNDARES PARA EL SERVICIO

Brecha

Los estándares de publicación en la página Web de la DIAN y de gestión de trámites en SUIT (como fuente única y válida de la información de los trámites que todas las instituciones del Estado ofrecen a la ciudadanía), no tiene cobertura para el 100% del portafolio del servicio institucional

Justificación: En la información publicada en la página web de la DIAN, se observa: Se han publicados los siguientes 13 trámites con infografía, glosario y preguntas frecuentes (Sobre un total de 63)

Tabla 4. Tramites DIAN publicados en la Web Dian y en la Web No+filas.

SUBDIRECCIÓN	TRÁMITES Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS A CARGO	CLASIFICACIÓN	AGRUPACIÓN	DESCRIPCIÓN	PUBLICADO EN PAGINA WEB DIAN	PUBLICADO ENLACE NO+FILAS
Subdirección de Gestión de Recaudo y Cobranzas	1. Autorización, modificación, suspensión de la calidad para actuar como autorretenedor en la fuente	PRESENCIAL	TRAMITE TRIBUTARIO	AUTORIZACIONES	SI	SI
	2. Corrección de errores e inconsistencias en declaraciones y recibos de pago	PARCIALMENTE EN LINEA	TRAMITE TRIBUTARIO	DEMÁS TRÁMITES TRIBUTARIOS	SI	SI
	1. Devolución de IVA a turistas y visitantes extranjeros no residentes en Colombia	PARCIALMENTE EN LINEA	TRAMITE TRIBUTARIO	DEVOLUCIONES	SI	SI
	2. Devolución de pagos en exceso y pago de lo no debido Tributarios	PRESENCIAL	TRAMITE TRIBUTARIO	DEVOLUCIONES	SI	SI
	4. Devolución del Impuesto a las Ventas a las instituciones estatales u oficiales de educación superior	PRESENCIAL	TRAMITE TRIBUTARIO	DEVOLUCIONES	SI	SI
	5. Devolución del IVA e INC a Diplomáticos, Organismos Internacionales y Misiones Diplomáticas y Consulares	PRESENCIAL	TRAMITE TRIBUTARIO	DEVOLUCIONES	SI	SI

SUBDIRECCIÓN	TRÁMITES Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS A CARGO	CLASIFICACIÓN	AGRUPACIÓN	DESCRIPCIÓN	PUBLICADO EN PAGINA WEB DIAN	PUBLICADO ENLACE NO+FILAS
	6. Devolución y/o compensación del IVA pagado en adquisición de materiales para construcción de vivienda de interés social	PARCIALMENTE EN LINEA	TRAMITE TRIBUTARIO	DEVOLUCIONES	SI	SI
	8. Devolución y/o compensación por saldos a favor originados en las declaraciones o actos administrativos del impuesto sobre la renta y complementarios	EN LINEA	TRAMITE TRIBUTARIO	DEVOLUCIONES	SI	SI
Subdirección de Gestión de Fiscalización Aduanera	1. Certificados de antecedentes de infractores aduaneros	PRESENCIAL	TRAMITE ADUANERO	DEMÁS TRÁMITES ADUANEROS	SI	SI
	3. Habilitación de un depósito privado	PRESENCIAL	TRAMITE ADUANERO	HABILITACIONES	SI	SI
Subdirección de Gestión de Técnica Aduanera	1. Certificados de origen	PARCIALMENTE EN LINEA	TRAMITE ADUANERO	DEMÁS TRÁMITES ADUANEROS	SI	SI
	2. Clasificación arancelaria a petición de particulares	PRESENCIAL	TRAMITE ADUANERO	DEMÁS TRÁMITES ADUANEROS	SI	SI
Subdirección de Gestión de Fiscalización Internacional	1. Acuerdo Anticipado de Precios APA	PRESENCIAL	TRAMITE TRIBUTARIO	DEMÁS TRÁMITES TRIBUTARIOS	SI	SI

En consecuencia, faltan 50 trámites por publicar con infografía, glosario y preguntas frecuentes, con los cuales se completaría el estándar de información para los ciudadanos clientes.

Tabla 5. Tramites no publicados en la Web DIAN y/o en Web No+Filas.

SUBDIRECCIÓN	TRÁMITES Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS A CARGO	CLASIFICACIÓN	PUBLICADO EN PAGINA WEB DIAN	PUBLICADO ENLACE NO+FILAS
Subdirección de Gestión de Recaudo y Cobranzas	1. Facilidades de pago para los deudores de obligaciones tributarias	PRESENCIAL	NO	NO
	2. Participación en remates en pública subasta en el proceso administrativo de cobro. (OPA)	PARCIALMENTE EN LINEA	NO	SI
	3. Devolución de pagos en exceso y pagos de lo no debido de obligaciones aduaneras	PRESENCIAL	NO	SI
	7. Devolución y/o compensación por saldos a favor originados en las declaraciones o actos administrativos de Impuesto sobre las Ventas -IVA	EN LINEA	NO	SI
Subdirección de Gestión de Fiscalización Tributaria	1. Autorización de Proveedores Tecnológicos	EN LINEA	NO	SI
Subdirección de Gestión de Fiscalización Tributaria	2. Autorización para exención del impuesto al valor agregado IVA por importación de bienes y equipos donados a entidades sin ánimo de lucro	PRESENCIAL	NO	SI
Subdirección de Gestión de Fiscalización Tributaria	3. Habilitación del Facturador Electrónico	PRESENCIAL	NO	SI
Subdirección de Gestión de Control Cambiario	1. Declaración de ingreso o salida de títulos representativos de dinero por usuarios diferentes a viajeros.	PRESENCIAL	NO	SI
Subdirección de Gestión de Control Cambiario	2. Operaciones De Ingreso O Salida Del País De Dinero En Efectivo Únicamente Por Conducto De Empresas De Transporte De Valores Autorizados	PARCIALMENTE EN LINEA	NO	SI
Subdirección de Gestión de Control Cambiario	3. Autorización, actualización y/o cancelación para ejercer la actividad como profesional de compra y venta de divisas en efectivo y cheques de viajero	PRESENCIAL	NO	SI
Subdirección de Gestión de Control Cambiario	4. Servicio de Información de Antecedentes Cambiarios e investigaciones en curso.	EN LINEA	NO	SI
Subdirectora de Gestión de	1. Actualización del Registro Único Tributario-RUT	PARCIALMENTE EN LINEA	NO	SI

SUBDIRECCIÓN	TRÁMITES Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS A CARGO	CLASIFICACIÓN	PUBLICADO EN PAGINA WEB DIAN	PUBLICADO ENLACE NO+FILAS
Asistencia al Cliente				
Subdirectora de Gestión de Asistencia al Cliente	2. Autorización, habilitación e inhabilitación de la numeración de facturación	PARCIALMENTE EN LINEA	NO	NO
Subdirectora de Gestión de Asistencia al Cliente	3. Cancelación de la Inscripción en el Registro Único Tributario	PARCIALMENTE EN LINEA	NO	SI
Subdirectora de Gestión de Asistencia al Cliente	4. Diligenciamiento y/o presentación (Pago presencial o Electrónico) de declaraciones tributarias	EN LINEA	NO	SI
Subdirectora de Gestión de Asistencia al Cliente	5. Emisión, renovación o revocación del Instrumento de Firma Electrónica (IFE).	PARCIALMENTE EN LINEA	NO	SI
Subdirectora de Gestión de Asistencia al Cliente	6. Inscripción en el Registro Único Tributario - RUT	PARCIALMENTE EN LINEA	NO	SI
Subdirectora de Gestión de Asistencia al Cliente	7. Levantamiento de la suspensión de la Inscripción en el Registro Único Tributario-RUT	PRESENCIAL	NO	SI
Subdirectora de Gestión de Asistencia al Cliente	8. Presentación de información por envío de archivos (Información Exógena)	EN LINEA	NO	SI
Subdirectora de Gestión de Asistencia al Cliente	9. Registro de libros de contabilidad	PRESENCIAL	NO	SI
Subdirección de Gestión de Comercio Exterior	1. Entregas Urgentes	PRESENCIAL	NO	SI
Subdirección de Gestión de Comercio Exterior	2. Exportación	EN LINEA	NO	SI
Subdirección de Gestión de Comercio Exterior	3. Importación	PARCIALMENTE EN LINEA	NO	SI
Subdirección de Gestión de Comercio Exterior	4. Importación temporal de medios de transporte de turistas	PRESENCIAL	NO	SI
Subdirección de Gestión de Comercio Exterior	5. Tránsito Aduanero	PARCIALMENTE EN LINEA	NO	SI

SUBDIRECCIÓN	TRÁMITES Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS A CARGO	CLASIFICACIÓN	PUBLICADO EN PAGINA WEB DIAN	PUBLICADO ENLACE NO+FILAS
Subdirección de Gestión de Comercio Exterior	6. Viajeros	PARCIALMENTE EN LINEA	NO	SI
Subdirección de Gestión de Registro Aduanero	1. Inscripción como agente de carga internacional en el modo de transporte marítimo	PRESENCIAL	NO	SI
Subdirección de Gestión de Registro Aduanero	2. Inscripción para operar en la modalidad de tránsito aduanero nacional	PRESENCIAL	NO	SI
Subdirección de Gestión de Registro Aduanero	4. Habilitación de lugares para la exportación de café	PRESENCIAL	NO	SI
Subdirección de Gestión de Registro Aduanero	5. Habilitación de un Centro de Distribución Logística Internacional	PRESENCIAL	NO	NO
Subdirección de Gestión de Registro Aduanero	6. Habilitación depósitos francos	PRESENCIAL	NO	SI
Subdirección de Gestión de Registro Aduanero	7. Homologación de la inscripción como Operador de Transporte Multimodal	PRESENCIAL	NO	SI
Subdirección de Gestión de Registro Aduanero	8. Vinculación de representantes aduaneros, agentes aduaneros y auxiliares aduaneros y presentación de personas	EN LINEA	NO	SI
Subdirección de Gestión de Registro Aduanero	9. Autorización para ejercer como agencia de aduana	PRESENCIAL	NO	SI
Subdirección de Gestión de Registro Aduanero	10. Inscripción como transportador en la modalidad de cabotaje especial	PRESENCIAL	NO	SI
Subdirección de Gestión de Registro Aduanero	11. Habilitación de depósitos privados transitorios	PRESENCIAL	NO	SI
Subdirección de Gestión de Registro Aduanero	12. Habilitación de un depósito público	PRESENCIAL	NO	NO
Subdirección de Gestión de Registro Aduanero	1. Habilitación de depósitos privados aeronáuticos	PRESENCIAL	NO	SI
Subdirección de Gestión de Registro Aduanero	2. Inscripción como intermediario en la modalidad de tráfico postal y envíos urgentes y habilitación de depósito para envíos urgentes	PRESENCIAL	NO	SI
Subdirección de Gestión de Registro Aduanero	3. Desvinculación de agentes, representantes, auxiliares aduaneros y demás personas presentadas	EN LINEA	NO	SI

SUBDIRECCIÓN	TRÁMITES Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS A CARGO	CLASIFICACIÓN	PUBLICADO EN PAGINA WEB DIAN	PUBLICADO ENLACE NO+FILAS	
Subdirección de Gestión de Registro Aduanero	4. Habilitación, activación y modificación de cuentas en el Sistema Informático Aduanero - SYGA	PARCIALMENTE EN LINEA	NO	SI	
Subdirección de Gestión de Registro Aduanero	5. Aprobación de garantías globales de operadores de comercio exterior	PRESENCIAL	NO	SI	
Subdirección de Gestión de Registro Aduanero	6. Autorización de observadores en operaciones de importación	PRESENCIAL	NO	SI	
Subdirección de Gestión de Registro Aduanero	7. Inscripción como transportador en la modalidad de cabotaje	PRESENCIAL	NO	SI	
Subdirección de Gestión de Registro Aduanero	8. Habilitación de un depósito privado para transformación o ensamble	PRESENCIAL	NO	SI	
Subdirección de Gestión de Registro Aduanero	9. Habilitación de un muelle o puerto de servicio público o privado	PRESENCIAL	NO	SI	
Dirección de Gestión de Aduana	1. Autorización como Operador Económico Autorizado	PARCIALMENTE EN LINEA	NO	SI	
Subdirección de Gestión de Fiscalización Internacional	2. Certificado de acreditación de residencia fiscal	PRESENCIAL	NO	SI	
49	3. Certificado sobre situación tributaria		PRESENCIAL	NO	SI

En la Página de la DIAN, no están enlazados los trámites a la página del SUIT, sino a la página de NO+filas

4.1 Volumetría

La volumetría hace referencia a la relación individualizada de cada transacción (tramite u Opa) por número de Nit o documento de identidad, sobre este aspecto se destaca:

- Falta de articulación de la totalidad de los tramites y Opas con los procesos y procedimientos de la entidad, y con la demanda de los ciudadanos clientes.
- El suministro oportuno, por parte de tecnología de volumetría de trámites y servicios es muy limitada, pese a reuniones y solicitudes para entrega.
- El proceso de análisis de demanda de tramites por macrosegmentos y segmentos carece de apoyo tecnológico, de recurso humano con perfil de Minería de datos; no se ha interiorizado el

compromiso del nivel directivo con la apropiación de la caracterización de demanda de trámites de cada área en concordancia con la segmentación institucional.

4.2 Agendamiento y Sistema de turnos

De los 63 trámites y servicios, 9 se gestionan usando las herramientas de Agendamiento y Digiturno a nivel nacional, así:

Persona Natural:

- ✓ Inscripción RUT Natural y/o Firma Electrónica
- ✓ Cese de Actividades Impuesto sobre las Ventas
- ✓ Cambio de Régimen Común a Simplificado
- ✓ Cancelación de la Inscripción en el Registro Único Tributario
- ✓ Libros de Contabilidad (Punto de Contacto Centro BCH piso 1).

Persona Jurídica:

- ✓ Inscripción o Actualización RUT persona Jurídica.
- ✓ Libros de Contabilidad (Punto de Contacto Centro BCH piso 1).

Para las Personas Jurídicas, Solicitudes Especiales

- ✓ Cese de Actividades Impuesto sobre las Ventas
 - ✓ Cancelación de la Inscripción en el Registro Único Tributario
- Trámite de Devoluciones – usa Sistema de Turnos, pero no el sistema de agendamiento autogestión, se hace por medio del contact center para asistir a un punto de contacto, este servicio se encuentra disponible para algunas seccionales, no en todas.
 - Trámites Aduaneros – usan Sistema de Turnos más no el sistema de agendamiento autogestión y contact center.
 - Trámites de Fiscalización – usan Digiturno mas no el sistema de agendamiento autogestión y contact center.

El estándar para todos los trámites y OPAS requiere la intervención de los Directores, Subdirectores y Jefes de las coordinaciones de cada área, para asumir el compromiso de implementar el servicio de agendamiento, así como para definir la estructura funcional de esta nueva organización.

Vale destacar que el Decreto Ley 19 de 2012 *“Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública”* en su artículo 72. Atención Telefónica y programación de citas. Establece “Sin perjuicio de los casos en los cuales se utilicen medios electrónicos, a partir del 1 de marzo de 2012, mediante el servicio de atención telefónica de la DIAN, se deberán recibir las solicitudes de expedición de copias del RUT, para ser enviadas al correo electrónico que el usuario tenga registrado en el RUT. Además de lo anterior, la DIAN deberá implementar la programación de citas para aquellos trámites que requieran la presencia

del usuario en las oficinas de la DIAN”; por tanto, se debe incorporar todos los trámites y OPAS que correspondan, en el estándar de agendamiento y sistema de turnos.

5. GESTIÓN DE CONTACTOS TELEFÓNICOS Y CHAT – CONTACT CENTER DIAN

Brecha

La Capacidad de atención de contactos telefónicos y chat entrantes, a través del Contact Center, en oportunidades no es suficiente para atender la totalidad de la demandada

Desde el punto de vista de brechas, se debe considerar las llamadas de entrada y conversaciones chat abandonados como brecha de servicio, en el cuadro siguiente se muestra la cuantificación:

Tabla 6. Cuadro referencia de contactos telefónicos entrantes y abandonados

TOTAL, CONTACTOS LLAMADAS Y CHAT	2016		2017	
	Volumen	%	Volumen	%
Entrantes	1.856.415	100	2.208.565	100
Contestadas	1.699.329	91,54%	1.750.249	79,25%
Abandonadas	157.086	8,46%	458.316	20,75%

6. BRECHAS SOBRE NECESIDADES DE INFORMACION.

Brecha

Los ciudadanos clientes son reiterativos en las solicitudes de información de algunos trámites y OPAS como los relativos al Registro Único Tributario RUT, declaraciones, servicios en línea, consultas que realizan por los diferentes canales donde la capacidad operativa es limitada para su atención

Justificación.

➤ En el canal Telefónico

Los principales motivos de consulta por el canal del Contact Center, y que corresponden necesidades frecuentes de información son:

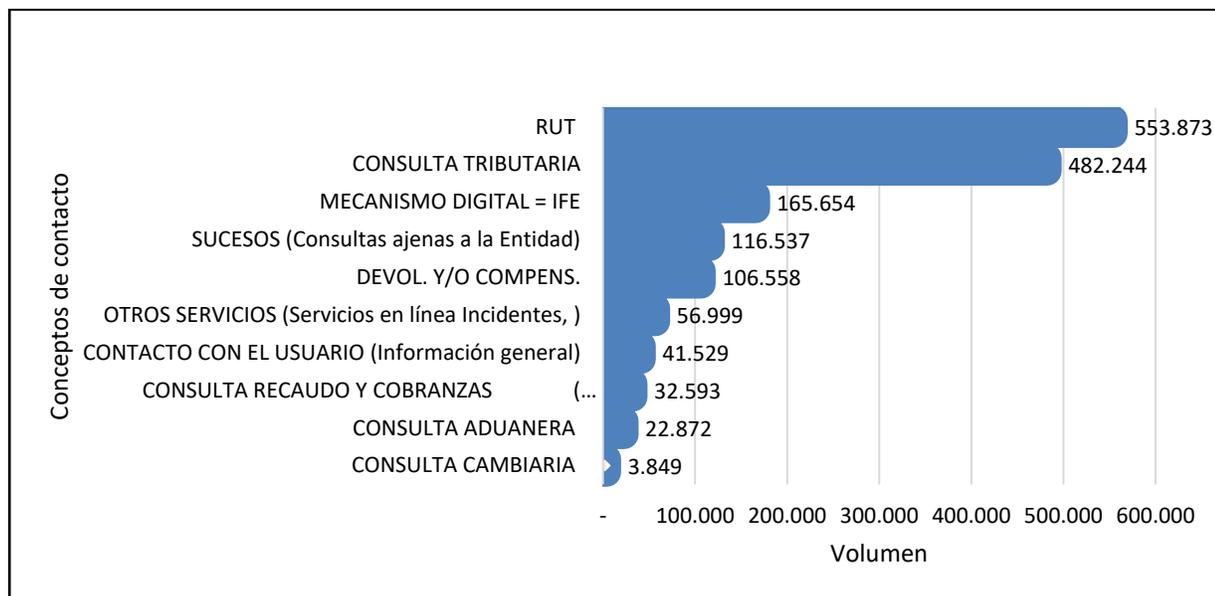


Ilustración 2. Conceptos de solicitud orientación Telefonica y chat 2017.

La necesidad de información requerida para el Registro Único Tributario RUT y consultas tributarias, evidencias carencia de mayor esfuerzo de información sobre estos temas dirigidos a los ciudadanos clientes.

➤ **Volumen y conceptos en la gestión del canal presencial- Puntos de Contacto.**

De acuerdo con el reporte de gestión de trámites y Opas en el canal presencial, del año 2017, del sistema de turnos, los principales motivos de afluencia de ciudadanos clientes (necesidades) a los puntos de contacto son:

Tabla 7. Tramites gestionados por los ciudadanos Cliente en el canal presencial.

CONCEPTOS DE GESTION TRAMITES Y SERVICIOS CANAL PRESENCIAL		
CONCEPTO	TOTAL 2017	%
Actualización Del RUT	881.123	26,59%
Inscripción En El RUT	811.973	24,50%
Otros Servicios	675.782	20,39%
Emisión De Firma Electrónica	228.909	6,91%
Renovación De Firma Electrónica	224.098	6,76%
Orientación Servicios	200.536	6,05%
NA	98.005	2,96%
Presentación Declaraciones Tributarias	87.989	2,66%
Especificación de Formularios	23.268	0,70%
Cancelación Inscripción RUT	20.331	0,61%
Registro De Libros De Contabilidad	18.000	0,54%
Cambio de Régimen	8.220	0,25%
Cese de Actividades	5.500	0,17%
Presentación Información Por Envío Archivos (Información Exógena)	5.483	0,17%
Corrección Error inconsistencias Declaración y Recibo Pago	4.732	0,14%
Regeneración Códigos de Activación	4.663	0,14%

CONCEPTOS DE GESTION TRAMITES Y SERVICIOS CANAL PRESENCIAL		
CONCEPTO	TOTAL 2017	%
Estado de Cuenta Cobranzas	3.747	0,11%
Capacitaciones	2.938	0,09%
Coactiva Servicios	1.768	0,05%
Devolución ReteFuente Empresas Concordato o Reestructuración	1.658	0,05%
Cancelación NIT Asignación Errada	1.310	0,04%
Revocación De Firma Electrónica	1.223	0,04%
Suspensión RUT o Levantamiento de Medida Cautelar	1.021	0,03%
Omisos Renta Servicio	542	0,02%
Solicitud De Reactivación Nit Cancelado	388	0,01%
Autorización De Numeración De Facturación	274	0,01%
Habilitación De Numeración De Facturación	97	0,00%
Autorización Actuar Autorretenedor fuente	42	0,00%
Inhabilitación De Numeración De Facturación	28	0,00%
Resolución De Facturación Anulada	7	0,00%
Devolución pagos exceso o de lo no debido.	4	0,00%
Campañas Especiales Servicio	2	0,00%
Capacitaciones Cobranzas Servicio	2	0,00%
TOTAL	3.313.663	100,00%

Fuente: Consolidación Coordinación Gestión Canales de Servicio- Reporte A18 del Sistema de turnos Digiturno5.

➤ **Datos gestión reportada por SUIT.**

Tabla 8. Gestión tramites y Opas reportados a través de SUIT.

Tipo	Número SUIT	Nombre del Registro _ Tramite u Opa-	total	%	PQRD recibidas	% PQRS
Único	4076	Diligenciamiento y/o presentación (Pago presencial o Electrónico) de declaraciones tributarias	8.221.293	45%	19.206	0,23%
Único	292	Presentación de información por envío de archivos (Información Exógena)	2.371.439	13%	12.361	0,52%
Único	5870	Actualización del Registro Único Tributario-RUT	2.111.554	11%	9.557	0,45%
Único	320	Viajeros	1.978.918	11%	-	0,00%
Único	328	Importación	1.518.766	8%	-	0,00%
Único	159	Inscripción en el Registro Único Tributario - RUT	912.203	5%	1.940	0,21%
Único	172	Autorización, habilitación e inhabilitación de la numeración de facturación	447.603	2%	2.147	0,48%
Único	322	Certificados de origen	284.054	2%	12	0,00%
Único	283	Exportación	198.758	1%	-	0,00%

Único	179	Emisión, renovación o revocación del Instrumento de Firma Electrónica (IFE).	185.717	1%	4.754	2,56%
Plantilla Único - Hijo	22714	Corrección de errores e inconsistencias en declaraciones y recibos de pago	53.673	0%	-	0,00%
Único	280	Devolución y/o compensación por saldos a favor originados en las declaraciones o actos administrativos del impuesto sobre la renta y complementarios e impuesto de renta CREE	36.813	0%	-	0,00%
Único	329	Devolución de IVA a turistas y visitantes extranjeros no residentes en Colombia	25.670	0%	40	0,16%
Único	307	Devolución y/o compensación por saldos a favor originados en las declaraciones o actos administrativos de Impuesto sobre las Ventas -IVA	12.351	0%	-	0,00%
Único	8030	Cancelación de la Inscripción en el Registro Único Tributario	10.487	0%	-	0,00%
Único	295	Devolución de pagos en exceso y pago de lo no debido Tributarios	7.473	0%	-	0,00%
Único	180	Registro de libros de contabilidad	6.002	0%	4	0,07%
Único	170	Registro de contratos de importación de tecnología	3.634	0%	-	0,00%
Único	276	Importación temporal de medios de transporte de turistas	3.201	0%	-	0,00%
Plantilla Único - Hijo	22874	Facilidades de pago para los deudores de obligaciones tributarias	3.150	0%	1	0,03%
Único	284	Certificado de acreditación de residencia fiscal	2.125	0%	416	19,58%
Único	317	Desvinculación de agentes, representantes, auxiliares aduaneros y demás personas presentadas	1.853	0%	2	0,11%
Único	291	Vinculación de representantes aduaneros, agentes aduaneros y auxiliares aduaneros y presentación de personas	1.730	0%	4	0,23%
Único	289	Aprobación de garantías globales de operadores de comercio exterior	1.115	0%	6	0,54%
Único	299	Entregas Urgentes	890	0%	-	0,00%
Único	161	Levantamiento de la suspensión de la Inscripción en el Registro Único Tributario-RUT	882	0%	1.620	183,67%
Único	306	Devolución y/o compensación del IVA pagado en adquisición de	779	0%	-	0,00%

		materiales para construcción de vivienda de interés social				
Único	17068	Certificados de antecedentes de infractores aduaneros	617	0%	30	4,86%
Único	188	Clasificación arancelaria a petición de particulares	538	0%	91	16,91%
Único	305	Devolución del Impuesto a las Ventas a las instituciones estatales u oficiales de educación superior	427	0%	-	0,00%
Único	281	Devolución de pagos en exceso y pagos de lo no debido de obligaciones aduaneras	351	0%	-	0,00%
Único	300	Devolución del IVA e INC a Diplomáticos, Organismos Internacionales y Misiones Diplomáticas y Consulares	338	0%	-	0,00%
Único	20133	Certificado sobre situación tributaria	334	0%	24	7,19%
Único	34705	Habilitación del Facturador Electrónico	218	0%	-	0,00%
Único	37945	Autorización de Proveedores Tecnológicos	218	0%	-	0,00%
Único	274	Inscripción como agente de carga internacional en el modo de transporte marítimo exclusivamente	117	0%	9	7,69%
Único	165	Autorización, actualización y/o cancelación para ejercer la actividad como profesional de compra y venta de divisas y cheques de viajero	110	0%	-	0,00%
Único	5945	Declaración de ingreso o salida de títulos representativos de dinero por usuarios diferentes a viajeros	68	0%	-	0,00%
Único	178	Autorización, modificación, suspensión de la calidad para actuar como autorretenedor en la fuente	63	0%	-	0,00%
Único	309	Habilitación de un depósito privado	51	0%	5	9,80%
Único	278	Inscripción para operar en la modalidad de tránsito aduanero nacional	43	0%	1	2,33%
Único	32688	Autorización como Operador Económico Autorizado	36	0%	14	38,89%
Único	303	Habilitación depósitos francos	35	0%	3	8,57%
Único	187	Autorización de observadores en operaciones de importación	26	0%	1	3,85%
Único	285	Autorización para ejercer como agencia de aduanas	25	0%	11	44,00%

Único	270	Habilitación de un depósito público	22	0%	-	0,00%
Único	288	Inscripción como intermediario en la modalidad de tráfico postal y envíos urgentes y habilitación de depósito para envíos urgentes	18	0%	1	5,56%
Único	277	Habilitación de un depósito privado para transformación o ensamble	16	0%	-	0,00%
Único	272	Habilitación de un muelle o puerto de servicio público o privado	14	0%	2	14,29%
Único	271	Habilitación de depósitos privados transitorios	13	0%	-	0,00%
Único	308	Declaración de ingreso o salida de dinero en efectivo por usuarios diferentes a viajeros	9	0%	-	0,00%
Único	175	Autorización para exención del impuesto al valor agregado IVA por importación de bienes y equipos donados a entidades sin ánimo de lucro	8	0%	-	0,00%
Único	273	Habilitación de un Centro de Distribución Logística Internacional	7	0%	2	28,57%
Único	359	Inscripción como transportador en la modalidad de cabotaje especial	4	0%	-	0,00%
Único	279	Inscripción como transportador en la modalidad de cabotaje	2	0%	-	0,00%
Único	301	Homologación de la inscripción como Operador de Transporte Multimodal	1	0%	-	0,00%
Único	167	Habilitación de depósitos privados aeronáuticos	-	0%	-	
Único	174	Acuerdo Anticipado de Precios APA	-	0%	-	
Único	293	Declaración de ingreso de títulos representativos de divisas o de moneda legal colombiana	-	0%	-	
Único	296	Tránsito Aduanero	-	0%	-	
Único	298	Habilitación de lugares para la exportación de café	-	0%	-	
Único	56474	Resoluciones anticipadas de clasificación arancelaria	-	0%	-	
Único	56475	Calificación de planillas de material originario de la subregión	-	0%	-	
Otros procedimientos administrativos de cara al usuario	15707	Habilitación, activación y modificación de cuentas en el Sistema Informático Aduanero - SYGA	4.491	0%	1	0,02%

Otros procedimientos administrativos de cara al usuario	16444	Participación en remates en pública subasta en el proceso administrativo de cobro.	553	0%	-	0,00%
Otros procedimientos administrativos de cara al usuario	5948	Servicio de Información de Antecedentes Cambiarios e investigaciones en curso	294	0%	-	0,00%
		Total	18.411.200	100%	52.265	0,28%

Fuente: Reporte Dirección de Gestión Organizacional - información consignada en el SUIT, vigencia 2017

De acuerdo con el reporte de datos de operación de todos los trámites y Opas institucionales de la plataforma SUIT, por la gestión del año 2017, el volumen de transacciones del año 2017 fue de 18.411.200; destacando la participación del diligenciamiento y/o presentación (Pago presencial o Electrónico) de declaraciones tributarias; Presentación de información por envío de archivos (Información Exógena) y Actualización del Registro Único Tributario-RUT; viajeros e Importación. Se destaca también el volumen de peticiones, quejas, reclamos y denuncias presentados a través del SUIT (52.525).

De acuerdo con los reportes del SUIT, los Trámites y Opas que más presentan peticiones, quejas, reclamos y sugerencias son: Diligenciamiento y/o presentación (Pago presencial o Electrónico) de declaraciones tributarias con 19.206; Presentación de información y envío de archivos (Información exógena) 12.361 y Actualización del Registro Único Tributario-RUT con 9.557. Estos tres conceptos equivalen al 79% de las PQRS registrados en SUIT.

6.1 BRECHAS DE CONTROL- PRELIMINAR SOBRE ACERCAMIENTO A INTEGRACION CONTROL Y SERVICIO

Brecha

Los controles aplicados tienen baja cobertura en los diferentes macrosegmentos

Justificación:

En los cuadros siguientes, en términos muy generales, se presenta la cobertura de control por macrosegmento:

Tabla 9. Volumen de ciudadanos clientes controlados y controles aplicados por tipo de control

CONTROL	CONTRIBUYENTES	%	CONTROLES	%
Persona Natural	11.672	42,10%	17.184	38,10%
Regional	4.866	17,50%	8.660	19,20%
Devoluciones	2.832	10,20%	3.536	7,80%
Programa	1.411	5,10%	1.775	3,90%
Acción de Control	1.384	5,00%	1.738	3,90%
Denuncia	716	2,60%	958	2,10%
Jornadas de Control de Ingresos y Facturación	463	1,70%	517	1,10%
Persona Jurídica	16.067	57,90%	27.931	61,90%
Regional	7.862	28,30%	15.999	35,50%
Devoluciones	3.274	11,80%	5.262	11,70%
Programa	1.917	6,90%	2.481	5,50%
Denuncia	1.489	5,40%	2.223	4,90%
Acción de Control	980	3,50%	1.356	3,00%
Jornadas de Control de Ingresos y Facturación	545	2,00%	610	1,40%

El total de ciudadanos clientes controlados personas naturales es de 11.672 frente a un total 13.467.844 segmentados y de 16.067 contribuyentes frente a 1.305.789 personas jurídicas segmentadas.

Tabla 3. Participación de contribuyentes controlados frente al total de declarantes segmentados

TIPO DE PERSONAS	SEGMENTADAS DECLARANTES	CONTROLADOS FISCALIZACION	% controlado
Personas naturales	1.706.003	11.672	0,68%
Personas Jurídicas	1.260.983	16.067	0,01

El % de contribuyentes controlados por gestión de fiscalización, en términos muy generales, es inferior al 1% de los declarantes.

Tabla 4. Distribución contribuyentes por macrosegmento y tipo de control

Tipos de Control	Macrosegmento							
	Grandes contribuyentes		Medianos contribuyentes		Pequeños contribuyentes		Personas Naturales	
Control	Contribuyentes	%	Contribuyentes	%	Contribuyentes	%	Contribuyentes	%
Regional	749	41,10%	1.754	34,40%	7.519	53,00%	2.572	40,20%
Devoluciones	571	31,30%	1.657	32,50%	1.681	11,90%	2.178	34,00%

Tipos de Control	Macrosegmento							
	Grandes contribuyentes		Medianos contribuyentes		Pequeños contribuyentes		Personas Naturales	
Control	Contribuyentes	%	Contribuyentes	%	Contribuyentes	%	Contribuyentes	%
Programa	249	13,70%	1.019	20,00%	1.701	12,00%	341	5,30%
Acción de Control	94	5,20%	209	4,10%	1.200	8,50%	835	13,00%
Denuncia	144	7,90%	366	7,20%	1.373	9,70%	300	4,70%
Jornadas de Control de Ingresos y Facturación	15	0,80%	93	1,80%	707	5,00%	177	2,80%
Controlados por segmento	1822	100%	5098	100%	14181	1,001	6403	100%
Cientes segmentados declarantes	3.524		34.333		1.223.126		1.706.003	
% controlado Por Fiscalización	52%		14,85%		1,16%		0,38%	

Del cuadro anterior destacamos el porcentaje de contribuyentes controlados, sobre el total de declarantes segmentados y a la vez son declarantes, siendo del 52% para los grandes contribuyentes, del 14%5 para los medianos, del 1.16 micro y 0.38% de personas naturales, precisando que el control para la ciudadanía también se entiende como un servicio de seguridad fiscal, en el sentido de hacer seguimiento al debido pago de los impuestos.

7. INTEGRACIÓN Y CARACTERIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN DE SERVICIO, CONTROL, RIESGO Y RECAUDO POR MACROSEGMENTOS Y SEGMENTOS

Brecha

La gestión de información transaccional y su articulación análisis estratégicos, carece de apoyo tecnológico, de recurso humano con perfil de minero datos y de inteligencia de negocio, así como de integración transversal para servicio, control, riesgos y recaudo.

Justificación:

Las labores de caracterización de demanda de trámites y Opas, control, riegos y recaudo, son muy incipientes y su desarrollo es desarticulado, por tanto, no se tiene claro el comportamiento fiscal de

cada por macrosegmento y segmento. Esta situación dificulta enfocar las acciones y estrategias operativas para mejorar la calidad, el recaudo y la confianza en la Entidad.

Se carece de un sistema de información de clientes para sistematizar la relación con los clientes CRM y de tecnología de integración de información transaccional ERP, este último permite la disponibilidad de la información que se genera en todos los procesos de la entidad en una misma plataforma, integrando las distintas bases de datos en un solo programa, en tiempo real, complementándolo con el análisis de datos mediante Business Intelligence BI; por tanto, la consolidación de demanda de trámites y Opas es descriptiva y muchas veces desactualizada sin mayor valor agregado para toma de decisiones.

Aunque existe esquema de segmentación de ciudadanos clientes, pero no hay un sistema informático para su administración ni está integrada a los aplicativos operacionales de las áreas; por tanto, la gestión real es masiva e indiferenciada desde la importancia del ciudadano cliente en la contribución de la meta de recaudo.

Los avances en procesamiento de minería de datos para caracterizar el servicio, el control y recaudo se atienden con agentes minero de datos provistos por el contratista de Contact Center, hecho que induce a perder el conocimiento de la recolección, depuración, procesamiento, consolidación para caracterización de ciudadanos clientes, ya que no hay continuidad optima del personal, ni disponibilidad de equipo y licencias de Software para gestión de altos volúmenes de datos. Lo anterior evidencia una carencia en la continuidad y sistematización pese a la importancia para innovar la gestión fiscal.

El proceso de caracterización de ciudadanos clientes se basa en los cruces de información de gestión de los mismos, correspondiente a cada macrosegmento y segmentación, frente a: las obligaciones registradas en el Registro Único Tributario RUT; la demanda de trámites y Opas por los diferentes canales y procedimientos; tipos de controles aplicados; riesgos, declaraciones y pagos; tarea que se realiza en forma casi manual; desaprovechando oportunidades de automatizar y establecer verdaderos análisis de inteligencia del negocio, que permitan sistematizar los datos, reportes y análisis estandarizados en contenido y periodos.

Sin un avance tecnológico direccionado a extracción, integración y análisis inteligente de datos, es difícil alcanzar mayores niveles de madurez en la caracterización y relacionamiento con los ciudadanos clientes, así mismo realizar un análisis transversal del comportamiento del ciudadano cliente.

8. OMNICALIDAD

Brecha

La Falta de integración en tiempo real y en línea de los diferentes canales de atención en la gestión de todos trámites y Opas a nivel nacional.

Justificación:

La calidad de gestión del servicio se ve afectada en razón a la carencia de integración tecnológica de servicio, en tiempo real – Omnicanalidad, de todos los canales de atención institucionales. Situación

que genera diversidad de respuesta a un mismo cliente ante una misma situación, ya que el ciudadano cliente puede acudir varios de canales de atención para una misma petición y recibir respuestas diferentes en cada uno. Así mismo la carencia de esta estrategia impide que se pueda visualizar y gestionar las distintas transacciones de cada uno de los ciudadanos clientes con estandarización de contenido, aplicación normativa y experiencia en el servicio y mejoramiento de estándares y tendencias.

Esta situación genera repetición de procesos, quejas y poca efectividad en la oportunidad y calidad del servicio.

9. EDUCACION FISCAL Y PARA EL SERVICIO

Brecha

La educación y actualización en términos: tributarios aduaneros y cambiarios, de servicio al ciudadano, y de servicios en línea, tanto a nivel de servidores públicos, como de ciudadanos clientes es estática, ocasional y de baja cobertura. Situación similar se presenta con el fortalecimiento de competencias para el servicio la totalidad de las Áreas de la DIAN, ya que no corresponden a esfuerzos institucionales de cambio de cultura hacia el servicio

Los servidores públicos de todos los niveles no han apropiado los nuevos esquemas de la modernización del servicio al ciudadano, establecidas por el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano y el Departamento Administrativo de la Función Pública, los cuales son de obligatorio cumplimiento para la Entidad como integrante de la Rama ejecutiva

Se carece de medios estructurados, y soporte tecnológico (digital) para la educación fiscal, sin los cuales es muy difícil lograr una amplia cobertura a nivel nacional.

Justificación:

La capacitación, generalmente está relacionada a eventos como reformas tributarias, vencimientos para declaración de renta y algunos temas puntales tributarios y aduaneros; esta situación se refleja en el incremento de necesidad de capacidad operativa para atender las continuas consultas y las reiteradas quejas sobre la funcionalidad de servicios en línea.

En el Rut hay inscritos más 15 millones de ciudadanos clientes, y se brindó capacitación en el año 2017 aproximadamente a 36.814 de acuerdo con los reportes de gestión del sistema SIE de Planeación, hecho que evidencia la baja cobertura.

Paralelo con los temas de educación fiscal, la capacitación en el uso de servicios en línea también es limitado tanto para servidores públicos como para los ciudadanos clientes, quienes deben asumir el aprendizaje guiados solamente por herramientas publicados en la página web (cartillas, infografías, videos o micrositos), sin disponer de sistemas de prueba para entrenamiento.

Teniendo en cuenta que existen más de 15 millones de ciudadanos clientes segmentados, de los cuales hay aproximadamente 3 millones de contribuyentes reales (aportantes a la meta de recaudo); y una población activa nacional superior a 20 millones, quienes deben tener una formación básica en temas tributarios, aduanero y cambiarios; es preocupante la perspectiva de mejoramiento, ya que con los esquemas de capacitación actuales de la DIAN (mediante “Eventos o Jornadas de capacitación”) el impacto es muy bajo, por tanto se mantiene el alfabetización fiscal y aduanero. Se carece de plataformas tecnológicas y sistemas de educación virtual que permitan masificar la educación para ciudadanos clientes como estrategia para mejorar el comportamiento hacia el cumplimiento y la cultura fiscal.

La integración de planeación y gestión es muy limitada en términos de transversalidad e integración de las áreas del negocio, para el servicio y desarrollo de nuevas competencias institucionales, que impacten la cultura organizacional hacia el mejoramiento del servicio y hacia la educación fiscal ciudadana.

10. FALENCIAS Y CARENCIAS TECNOLÓGICAS PARA SERVICIO Y SUMINISTRO OPORTUNO DE LA INFORMACIÓN EN LA GESTIÓN DE TRÁMITES

Brecha

Limitado acceso a los datos de gestión para caracterización de clientes

Justificación:

Para efectos de integración de información se carece de sistema de información para el servicio; por tanto, las solicitudes de datos para análisis, debe aplicarse el procedimiento de solicitud a través de “PST” el cual es demorado y sujeto a orden prioridades del área de tecnología y no a requerimientos de mejoramiento del servicio.

Las fallas en la funcionalidad de la plataforma DIAN para gestión de declaraciones y demás trámites virtuales, es un hecho de conocimiento público, hasta el punto de generar protestas por el gremio de contadores, como el realizado pasado 11 de mayo de 2018 denominado “El primer paro nacional de contadores públicos”.

Un acercamiento a la cuantificación de ciudadanos clientes y volumen de gestión que se procesa anualmente en la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales DIAN, se muestra en la siguiente tabla, evidenciando la necesidad de contar con sistemas modernos para gestión del servicio y de relacionamiento con los ciudadanos clientes atado a un análisis de datos mediante Business Intelligence BI.

Tabla 10. Sensibilización preliminar del volumen de clientes y gestión tramites DIAN

CONCEPTOS	ALCANCE PRELIMINAR
Cientes registrados RUT	Más de 15 millones entre personas Naturales y personas Jurídicas.
Portafolio de servicios	Más de 63 trámites y servicios y 5 Opas, sin incluir actuaciones jurídicas.
Puntos de Contacto	Más de 60 sin incluir las oficinas de todas las direcciones seccionales y nivel central, puertos, aeropuertos. Sitos en los cuales también hay atención presencial, telefónica y demás.
Canal Telefónico Contact Center	Más de un millón de llamadas entrantes atendidas; más de 30 mil llamadas de salida para campañas de servicio (no incluye atención telefónica en oficinas de la DIAN).
Chat - Contact Center	más de 638 mil contactos.
Ejemplo de Volumetría de Trámites	Millones de declaraciones tributarias virtuales; más de 3 millones de declaraciones de importación, más de 2 millones de declaraciones de exportación
Facturación	Solicitudes Autorizaciones numeración facturación: 209.043 Solicitudes Habilitación facturas 166.662 Solicitudes inhabilitación 11.522 Números Autorizados 95.837.174.603 Cantidad habilitada 3.411.081.258.046 Cantidad inhabilitada 9.760.967.392.
Declarantes	Renta: más de 3 millones declarantes Personas naturales y jurídicas IVA aproximadamente 400 mil declarantes y 1.2 millones de declaraciones Retención más de 350 mil declarantes y 2.7 millones de declaraciones
Intermediarios del Recaudo	Agentes de Retención. Autorretenedores: aproximadamente 3.000
Otra información no cuantificada, pero de alto impacto.	Información exógena. Establecimientos de comercio de las personas jurídicas o natural Información de entidades externas Números de facturas autorizadas Entre otras.
Beneficios:	Varios: sector hotelero, sector agropecuario, zonas francas, ZOMAC, etc.

Fuente: Coordinación de Canales en base a datos operativos publicados web DIAN.

La carencia de aplicativos para gestión del servicio al cliente, resulta inversa al alto volumen de ciudadanos clientes de diversos segmentos; la elevada volumetría de transacciones tributarias, aduaneras y cambiarias que generan, cuya veracidad y oportunidad es difícil verificar; una amplia diversidad de beneficios fiscales con temáticas, plazos y compromisos diferentes, que deben ser objeto de monitoreo y a la ausencia de integración e interoperabilidad de los aplicativos con los canales para atención de cara al cliente. Situaciones que en conjunto limitan brindar condiciones óptimas de calidad y facilitación para fortalecer el recaudo voluntario.

Tampoco se dispone de interoperabilidad para los diferentes tipos y acciones de control aplicados, control de riesgos y gestión de recaudo, vinculados a los macrosegmentos estratégicos.

La carencia de sistemas de integración ERP, de gestión de relacionamiento con los clientes - CRM (Customer Relationship Management) y de inteligencia de negocio BI, impiden la innovación la gestión integral TAC y en especial el servicio al cliente, afectando la confianza y la fidelización al cumplimiento voluntario.

Se requiere de las bondades de dichos sistemas para disponer de información oportuna en línea, para contrarrestando los tiempos de operación, de consolidación de datos e informes de gestión real y caracterización de demanda de tramites servicios por clientes y segmentos. Así mismo para permitir la integración de todos los canales de atención (front Office) con la gestión interna (back office), para propiciar niveles superiores de satisfacción de necesidades del cliente; diagnosticar e implementar tratamiento de brechas de servicio y de cumplimiento en forma oportuna y administrar estrategias diferenciadas y focalizadas a los macrosegmentos y segmentos de mayor aporte al recaudo. Así mismo, ayudarían a fortalecer el control de la evasión como resultado del manejo inteligente, integrado y oportuno de la información.

11. COMPROMISO DE LA ALTA DIRECCION CON LA MODERNIZACION DEL SERVICIO

Falta mayor compromiso de la alta dirección en la planeación y desarrollo de la innovación en el servicio, esto es desde el punto de vista de fortalecimiento de competencias para el servicio y para gestión de datos; provisión de tecnologías para gestión de clientes, educación virtual para ciudadanos clientes reales y potenciales; creación de nuevos perfiles de cargos para mineros de datos; pedagogos virtuales, desarrollo de contenido temáticos en plataformas online e integración de servicio, control, riesgos y recaudo.

12. CONFIANZA CIUDADANA

La Dian no tiene definida: metodología, indicadores, mediciones de confianza ciudadana en la gestión tributaria y aduanera; siendo este uno de los objetivos de la policita del servicio al ciudadano

13. CONCLUSIÓN

Las situaciones señaladas afectan en términos generales el recaudo voluntario, fin último de la gestión institucional; y requiere de esfuerzos individuales y colectivos de toda la Entidad para reconocer las brechas que afectan la calidad del servicio y gestionarlas en forma integral. Se requiere más dinamismo en la provisión recurso humano para minería de datos, analítica y pedagogos virtuales; modernizaciones tecnológicas que reemplacen tareas manuales por gestión inteligente y automatizada de datos, integración de canales, y aplicativos locales, en tiempo real y en línea.

Elaboró:

Elaboro: Coordinación de Gestión de Canales del Servicio.

Rosa Lucia Herrera Torres

Revisó

Ivan Mauricio Quintero.
Jefe Coordinación de canales.

Julio 27 de 2018