

Espacio reservado para la DIAN

Página 2 de 2 Hoja No 2

Número de formulario 14749021154427

Respuesta final

Nivel Central, 1 de Febrero de 2021

Señor(a)(es):
PEPITO PEREZ
jjajajaj@hotmail.com
Bogotá, D.C.

Ref: Respuesta final Solicitud No. 20218214010000440

Cordial saludo,

Gracias por contactarnos, para la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales - DIAN es muy importante recibir su solicitud, la cual ayudará a fortalecer nuestro servicio.

En respuesta a su queja registrada con el número 20208214010000440; me permito informar que, con el ánimo de seguir prestando un buen servicio, se realizaron los ajustes para que no se sigan presentando las dificultades informadas en la prestación del mismo.

Con respecto a su comunicación; En efecto, en acuerdo con la DIAN, se han venido realizando cambios en los procesos de atención con el propósito de mejorar la experiencia de los contribuyentes y asegurar la solución específica de sus inquietudes, estos cambios, puestos en producción el 02 de enero de 2021 previo a distribución de agentes y capacitaciones centralizadas por skill y documentadas en los aplicativos de calidad y formación donde se plasman las mismas con las evaluaciones realizadas al finalizar cada una de ellas y la participación de cada uno de los agentes, han generado buenos resultados en las auditorías de calidad y se espera continuidad en la mejora dado que nuestra área de calidad realiza de manera permanente estas capacitaciones y actualizaciones acorde a la dinámica que establezca nuestro cliente DIAN.

En cuanto a las calificaciones emanadas de las auditorías, es muy importante hacer claridad que éstas se realizan desde una muestra aleatoria conforme a la fórmula que define el Acuerdo Marco de Precios de Colombia Compra Eficiente, por esta razón, no existe posibilidad alguna de que al encontrar fallas en las auditorías el monitoreo se intensifique en estos agentes, lo que, si se intensifica, son las retroalimentaciones en los temas afectados a fin de asegurar que no se presenten de nuevo.

El piloto aduanero, es un piloto especializado desde el inicio del contrato y no es verdad que los agentes deban responder consultas aduaneras en otras campañas, este skill tiene incluso una línea específica de contacto, de haber llamadas que correspondan a consultas Aduaneras, los protocolos claramente especifican que estas llamadas deberán remitirse a la línea destinada para tal fin, por lo anterior, recomendamos al quejoso leer con atención los protocolos y guías que se encuentran en el aplicativo de calidad y formación dispuesto para que todos los agentes puedan consultarlo, de tener dudas adicionales, le invitamos a escalarlas a su supervisor quien las resolverá.

Por último, las determinaciones de carácter disciplinario, como bien usted lo manifiesta, son de índole interno de la compañía y hacen parte de los ajustes pertinentes para cumplir con las exigencias del cliente en una campaña con altos niveles de responsabilidad. Si bien lo anterior corresponde al manejo administrativo e interno de la empresa, le comentamos que nos informan que en todo momento han respondido las solicitudes de los trabajadores.

Espacio reservado para la DIAN

Página 2 de 2 Hoja No 2

Número de formulario 14749021154427

Con el ánimo de seguirle prestando la orientación requerida; Le recuerdo que para las consultas usted se puede comunicar a través de la página de la Dian www.dian.gov.co y en el vínculo de contáctenos encontrara en Asistencia telefónica, la Línea de Información Contac Center (571) 3556924 Bogotá, en horario de lunes a viernes - 8:00 a.m. a 7:00 p.m. y sábados de 8:00 a.m. a 12:00 m.

De otra parte, con el propósito de conocer su valiosa opinión sobre nuestro Servicio Informático Electrónico para la gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, lo invitamos a diligenciar la encuesta del nivel de satisfacción, la cual encontrará en la siguiente ruta virtual:

<https://www.dian.gov.co/atencionciudadano/contactenos/Paginas/PqrsDenuncias.aspx>

“Encuesta de Satisfacción del Servicio PQSR y Denuncias”.

Con toda atención,

Iván Mauricio Quintero Sosa

Jefe Coordinación de Gestión de Canales de Servicio

Subdirección de Gestión de Asistencia al Cliente

Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales - DIAN

Teléfono (1) 6079999 – (1) 3824500 Ext. 905151

Carrera 7N°. 6 c – 54 Piso 6 Edif. Sendas / Bogotá / Colombia

www.dian.gov.co

Proyectó: Ivan Quintero