

Espacio reservado para la DIAN

Página 2 de 2 Hoja No 2

Número de formulario 14749035575188

### Respuesta final

20230530 100162390 - 10

Bogotá D.C., 30 de Mayo de 2023

Señor:  
ANONIMO  
NO REGISTRA DIRECCION  
NO REGISTRA CIUDAD

**Ref:** Respuesta final Solicitud No. 202382140100050744

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 atención a su comunicado que es ingresado al buzón de Peticiones, Quejas, Sugerencias de nuestra Entidad mediante el consecutivo indicado en la referencia y es remitido al buzón de esta Coordinación el 18 de mayo de 2023, por medio de la cual refiere: " Buenas tardes, soy Contribuyente de la DIAN, quiero manifestar mi preocupación porque primera vez que para comunicarme en el call center de la Dian, específicamente el área tributaria, somos tantas las personas que queremos hablar con un funcionario de esa área que toca esperar casi 3 horas para poder ingresar a esa área y de allí nos puedan comunicar con el área de exógena, según lo que manifiesta los funcionarios es que la llamada tiene que ingresar primero a tributario y luego ellos la transfieren internamente al área de exógena, pero considero que está área tiene muy poca gente para la cantidad de persona que requerimos comunicarnos es posible contraten más personal porque literal es el área más importante de la Dian, el área de tributario tiene buenos profesionales ayudan mucho, sabemos que no es culpa de ellos , por eso que se estudie habilitar una área directa que podamos llamar a exógena o contraten más gente , gracias."

De ante mano le ofrecemos disculpas por los inconvenientes encontrados en el acceso al piloto tributario y no lograr comunicación.

Para el día 16 de mayo, nos informa el Contac Center que había 38 agentes atendiendo el piloto, en la franja de horario de 8:00 am a 2:40 p.m. se habían atendido 1.410 llamadas y el promedio de atención fue de 11:20 minutos, lo que explica los tiempos de espera.

De acuerdo con el calendario tributario, a mediados de este mes empezó la presentación de información exógena para personas naturales y jurídicas, lo cual se espera acrecentará la demanda de consultas, es la razón de crearse un piloto especializado para este tema, donde a través del piloto de tributaria se dará traslado y una vez se finalice los vencimientos de exógena retornaran ocho agentes al piloto de tributaria.

la Entidad contrata los servicios Centro de Contacto mediante la Agencia Nacional de Contratación Pública - Colombia Compra Eficiente bajo el Acuerdo Marco de Precios de Servicios BPOII CCE-025-AMP-202 y los recursos ya se encuentran comprometidos, porque el presupuesto destinado a este contrato debe garantizar la operación hasta la finalización de este. Una adición en este momento es muy difícil por la restricción del gasto que nos ordena el Gobierno Nacional.

Espacio reservado para la DIAN

Página 2 de 2 Hoja No 2

Número de formulario 14749035575188

De otra parte, para calcular el dimensionamiento de la cantidad de agentes que se necesitan en el Contact Center se realiza con la ayuda de una herramienta tecnológica y mediante el análisis de diferentes aspectos como: Pronóstico de llamadas, duración promedio de las llamadas, horario de atención como la distribución horaria de las llamadas, cumplimiento de indicadores como son los niveles de atención, niveles de servicio, tiempo medio de respuesta, abandono entre otros, en este momento contamos con los Agentes determinados en este estudio.

Se solicita al Contact Center hacer un análisis y búsqueda de una solución a lo reportado por Usted y otras personas, quedamos atentos a las propuestas que nos ofrezcan.

Reitero las excusas por los inconvenientes presentados, agradezco su comunicado, espero que nuestros esfuerzos y trabajo de mejora constante se vean retribuidos en la satisfacción de sus necesidades y el cumplimiento de sus expectativas de servicio para el futuro.

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,

**Alexandra Chaves Medina**

Jefe Coordinación de Canales de Servicio y Experiencia del Usuario (A)

Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios

Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales - DIAN

Conmutador 6017428973 extensión 905160

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

[www.dian.gov.co](http://www.dian.gov.co)

Proyectó: Martha C Moyano M.