

Anexo 3 - Respuesta 201

En servicios RUT, en promedio mensual se estiman 202.367 operaciones

Frente a los procesos que se tramitan en el contact center, se estima un promedio de 92.014 transacciones en un mes.

TEMAS	ÍTEM	2019	2020
CONSULTA TRIBUTARIA	Cantidad	496.302	442.648
CONSULTA ADUANERA	Cantidad	42.022	35.692
CONSULTA CAMBIARIA	Cantidad	4.360	3.110
CONSULTA RECAUDO Y COBRANZAS	Cantidad	35.400	30.828
RUT	Cantidad	282.925	266.109
CONSULTA DEVOL Y COMPENSACION	Cantidad	95.693	104.360
CONTACTO CON EL USUARIO: Demás consultas	Cantidad	77.374	33.035
OTROS SERVICIOS INFORMATICOS	Cantidad	140.667	155.584
SUCESOS: Consulta ajena a la entidad	Cantidad	187.891	259.654
TOTALES		1.362.634	1.331.020

Interacciones en redes sociales: Facebook estimado: 2305; Twitter: 1679

TOTAL PQSRD RECIBIDAS				
Mes	2019	2020	Diferencia	variación
Enero	6781	9089	2308	34,04%
Febrero	6920	8924	2004	28,96%
Marzo	6605	8239	1634	24,74%
Abril	7405	9919	2514	33,95%
Mayo	8219	16540	8321	101,24%
Junio	7662	21330	13668	178,39%
Julio	12733	21206	8473	66,54%
Agosto	13538	27573	14035	103,67%
Septiembre	12956	24546	11590	89,46%
Octubre	10116	19044	8928	88,26%
Noviembre	10225	14946	4721	46,17%
Diciembre	9070	12199	3129	34,50%
TOTALES	112.230	193.555	81.325	72,46%

En cumplimiento del artículo 22 de la Ley 1437 de 2011 sustituido por el artículo 1° de la Ley 1755 de 2015, la DIAN expidió la Resolución 0017 de 2018 reglamentaria del trámite interno del derecho de petición, cuyo artículo 26 señala los términos para resolver las distintas modalidades de peticiones.

De la misma forma aclarar que la Coordinación del Sistema de QRS administra el SIE de PQSRD, por medio del cual las áreas de la Entidad gestionan las peticiones radicadas de acuerdo a la Ley 1755 de 2015 que entre otras cosas da lineamientos y términos legales para responder; desde el mes de marzo y en la actualidad está vigente el Decreto 491 de 2020 es transitorio; por tanto, los términos legales fueron ampliados por el numeral 5 del citado Decreto 491 de la siguiente manera:

Categoría Documental	Términos Ley 1755 de 2015	Términos de respuesta en días hábiles
		Ajuste según decreto 491 de 2020
Consulta	30	35
Denuncia	15	30
No competencia	5	5
Petición de Información	10	20
Petición de Interés General	15	30
Petición de Interés Particular	15	30
Queja	15	30
Reclamo	15	30
Solicitud de Copias	10	20
Sugerencia	15	30
Felicitación	15	30