

INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS, PRIMER SEMESTRE DE 2021 – ESTRATEGIAS DEL PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

CONSIDERACIONES GENERALES

En cumplimiento de lo estipulado en el Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 Estatuto Anticorrupción, la Oficina de Control Interno, presenta el siguiente informe de evaluación de la información reportada de las PQSR, recibidas, tramitadas y resueltas por la entidad, durante el primer semestre de 2021.

La Oficina de Control Interno – OCI, en cumplimiento de la función de evaluación y seguimiento a la gestión institucional, dentro del marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG y en desarrollo del Plan Anual de Auditoría para la vigencia 2021, efectúa el presente informe, aportando a la evaluación de la dimensión Gestión con Valores para Resultados de MIPG. De igual forma, este informe pretende aportar a la evaluación del cumplimiento del pilar de “Cercanía al ciudadano” y los objetivos de contribución asociados al logro del mismo.

1. ESTRATEGIA PARA LA CONSTRUCCION DEL PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCIÓN AL CIUDADANO.

En el marco de la estrategia para la construcción del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, versión 2, en su componente “Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano y los lineamientos generales para la atención de PQSR y Denuncias”, se observó que:

- Los ciudadanos pueden interponer sus peticiones ante la DIAN de manera escrita o verbal, para ello la DIAN ha implementado el procedimiento PR-CAC-0043 “Peticiones, Quejas, Sugerencias, Reclamos, Felicitaciones y Denuncias” versión 4.
- En relación con la identificación, documentación y optimización de los procesos Internos para la gestión de las peticiones quejas y reclamos se observó que:
 - A través del Sistema de Información de PQSR y Denuncias, las peticiones que ingresan son identificadas según el tipo de solicitud, lo que permite al

ciudadano establecer el tiempo de respuesta de la solicitud, según lo establecido en el marco normativo de la PQSR.

- En el Sistema de Información de PQSR y Denuncias, se registra la fecha de ingreso de las peticiones presentadas por los ciudadanos ante la DIAN, se distribuyen las peticiones en concordancia con el orden de llegada para su atención y trámite, con el número asignado, los ciudadanos pueden consultar en línea y en tiempo real, el estado en el cual se encuentra el trámite de su solicitud o petición, y de igual manera pueden efectuar la ampliación o el desistimiento de la misma.
- Así mismo, mediante la herramienta Sistema de Información de PQSR y Denuncias, la entidad dispone de la trazabilidad de cada una de las actuaciones que se realizan para la atención y trámite de ellas.
- La Subdirección de Gestión de Asistencia al Cliente, remitió a la OCI, para la realización del presente informe de ley, el reporte con las solicitudes ingresadas en el SIE de PQSR y Denuncias durante el primer semestre de 2021. El total de registros ascendió a 890.931, de los cuales se obtuvo una base de registros únicos conformada por 79.859 solicitudes ingresadas durante el primer semestre de 2021.
- En la página web de la DIAN, se encuentra divulgado el “Registro Público PQSR y Denuncias” con fecha de generación del 07 de julio de 2021, el mismo presenta las solicitudes ingresadas hasta el 30 de junio de 2021, acorde con lo establecido en la Circular Externa No 001 de 2011 del Consejo Asesor del Gobierno Nacional en Materia de Control Interno de Las Entidades del Orden Nacional y Territorial, numeral 3

Tabla No 1. Registro Público PQSR y Denuncias

CLASE DE SOLICITUD	TOTAL
SOLICITUDES INGRESADAS A JUNIO DE 2021	79.859
SOLICITUDES ENVIADAS A OTRAS ENTIDADES A JUNIO DE 2021	270
SOLICITUDES EN DONDE SE NEGÓ LA INFORMACIÓN POR MOTIVOS DE RESERVA A JUNIO DE 2021	2.000

Fuente: Registro Público PQSR y Denuncias, página web DIAN

- La DIAN aplica lo establecido por el Departamento Nacional de Planeación (DNP), en el numeral 3.3 en el Documento Política de Protección de Datos,

DNP, para la atención de PQSR y Denuncias, el cual establece:

“3.3 Servidor público o área responsable de atender las PQSRD que se presenten ante la entidad: Una vez radicada la petición del titular relacionado con el tratamiento de los datos personales, el área responsable y/o encargada del tratamiento de datos debe analizarla, dar respuesta dentro de los términos legales.”

- En concordancia con lo establecido en las políticas de Gobierno Digital, en el Art. 11 h) de la ley 1712 de 2014, el Art. 16 del Decreto 103 de 2015 Parágrafos 1 y 2 y en la Estrategia para la Construcción del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano V2, Lineamientos Generales para la Atención de PQRS y Denuncias, Canales de atención, en la página principal de la web de la DIAN, en la parte inferior se señala el número de la línea de **“Contact Center: 057(1) 3556922.”** Al comunicarse con el número telefónico antes referido, mediante el registro de llamada No.28268186, se observó que tras escuchar el menú, en la opción 6 *“Otras Consultas”*, opción 3 *“Radicación de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias”* y digitando el Nit del contribuyente seguido de la tecla numeral, el tiempo de respuesta fue alrededor 5 minutos. Con este ejercicio se evidenció que se está garantizando una comunicación ágil y oportuna por parte de la entidad, con acciones de mejora.

2. RESULTADO DE LA EVALUACIÓN

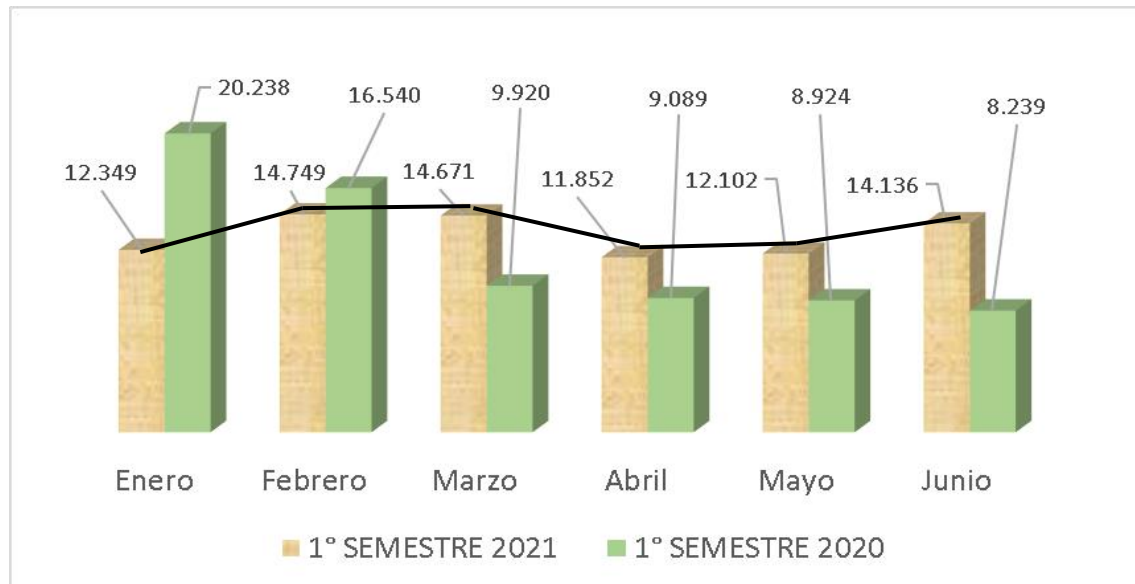
Durante el periodo comprendido del 1 de enero al 30 de junio de 2021, a través del Sistema de Información de PQSR y Denuncias de la DIAN, ingresaron 79.859 registros de solicitudes de PQSR a la entidad, lo anterior evidenció un decremento del 33,18%, respecto del semestre inmediatamente anterior.

Al comparar las solicitudes que ingresaron en el primer semestre de 2021 (79.859), frente al mismo semestre de 2020 (72.950), se registró un incremento del 9,47%.

En la siguiente gráfica se observa el comparativo del incremento mensual registrado frente al mismo periodo de la vigencia anterior.

Grafica No 1. Comparativo PQSR Ingresadas

1° Semestre 2021 vs 1° Semestre 2020

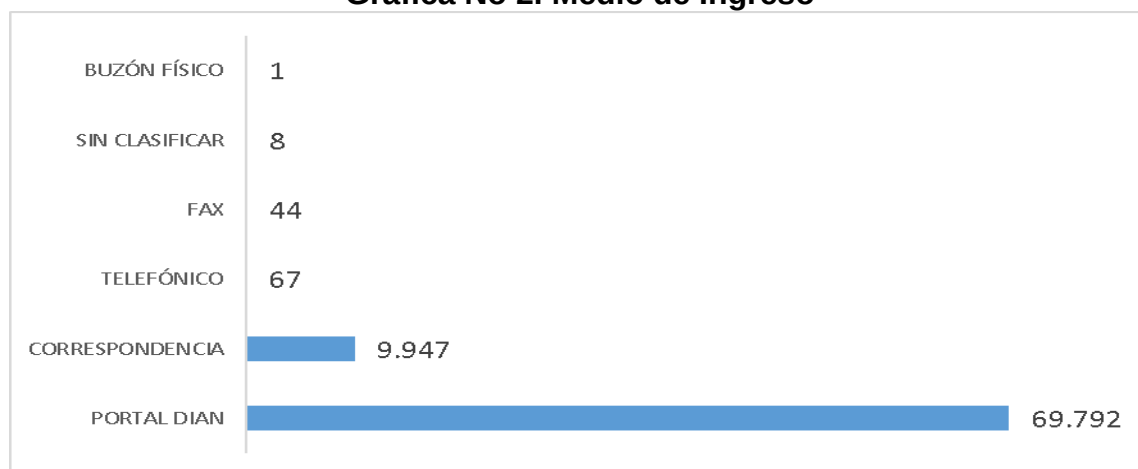


Fuente: Coordinación Sistema de QRS, Datos estimados por la OCI

MEDIOS DE INGRESO

En la siguiente grafica se observa el número de solicitudes que ingresaron a la DIAN, por cada uno de los medios de recepción de los cuales disponen los ciudadanos.

Grafica No 2. Medio de Ingreso



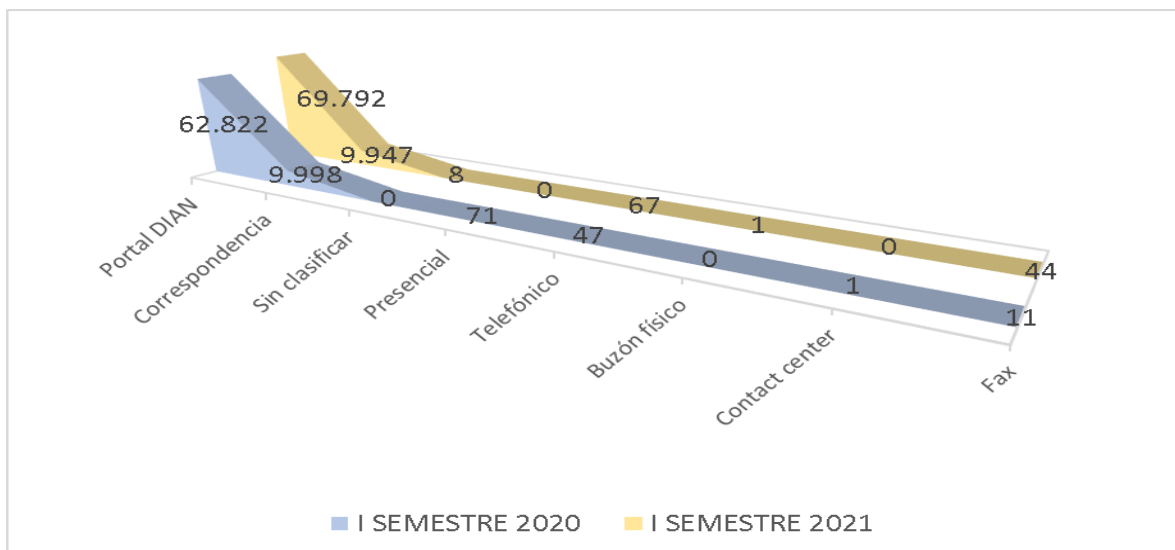
Fuente: Coordinación Sistema de QRS, Datos estimados por la OCI

El portal de la DIAN continua siendo el medio preferido por los ciudadanos para

interponer sus solicitudes ante la entidad, el mismo, alcanzó un 87,39% en el primer semestre del 2021, seguido de las solicitudes ingresadas por correspondencia con un 12,46%.

Las solicitudes que ingresaron a través del Portal de la DIAN (69.792), comparadas con las ingresadas por este mismo medio durante el primer semestre de 2020 (62.822), representan un incremento del 11,09%. De igual manera, se observa un incremento en el número de solicitudes con medio de ingreso denominado "sin clasificar" al pasar de cero solicitudes en el primer semestre de 2020 a 8 en el primer semestre de 2021, como se puede ver la siguiente gráfica.

Grafica No 3. Comparativo Medio de Ingreso



Fuente: Coordinación Sistema de QRS, Datos estimados por la OCI

TIPO DE SOLICITUDES

Los derechos de petición y las peticiones de información con 77,38% (61.798) y 10,68% (8.531) respectivamente, continúan siendo las modalidades más utilizadas por los ciudadanos, entre los dos representaron un 88,07% en el primer semestre de 2021, como se observa en la siguiente gráfica.

Grafica No 4. Tipo de Solicitud



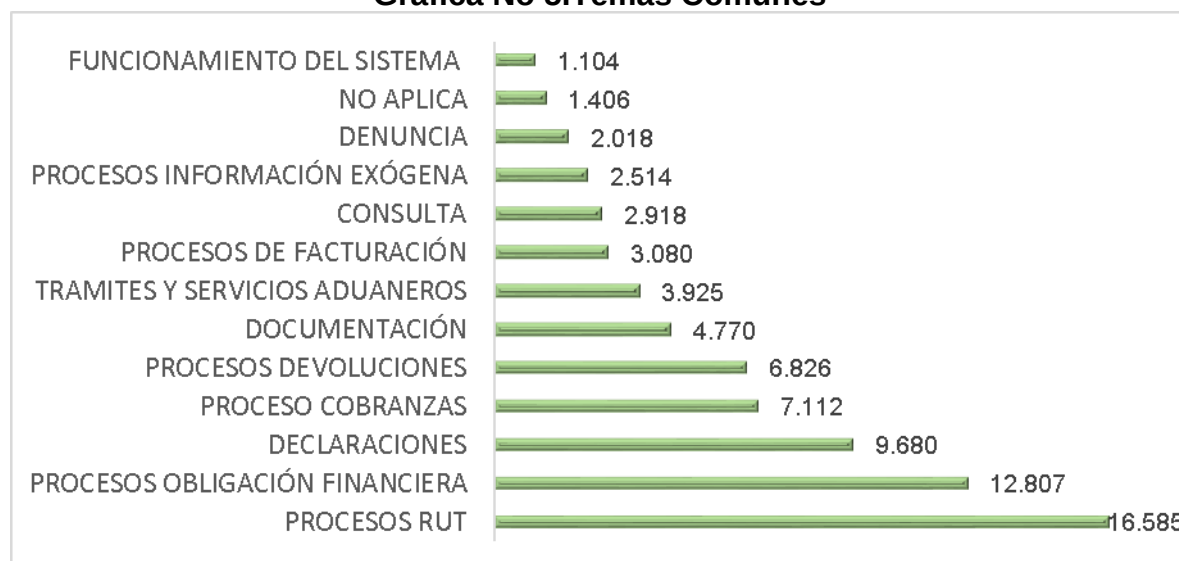
Fuente: Coordinación Sistema de QRS, Datos estimados por la OCI

En la clasificación “No aplica” se registraron 1.405 solicitudes, las cuales se encontraron en estado “Terminadas”,

TEMAS COMUNES

De las 79.859 solicitudes recibidas durante el primer semestre de 2021, el 93,60%(74.745), se agrupan en 13 temas comunes, como se observa en la siguiente grafica.

Grafica No 5.Temas Comunes



Fuente: Coordinación Sistema de QRS, Datos estimados por la OCI

La tendencia en la agrupación de los temas durante el primer semestre de 2021,

varió con respecto al segundo semestre del 2020, toda vez que en el segundo semestre del 2020, las tres primeras posiciones fueron para “Declaraciones” (19.669), “Procesos Obligación Financiera” (19.151) y Procesos Rut (18.696), fueron las de mayor número de solicitudes, mientras que, primer semestre de 2021, las tres primeras posiciones fueron para “Procesos Rut” (16.585), “Procesos Obligación Financiera” (12.807) y “Declaraciones”(9.680), respectivamente.

Otras Solicitudes -Termino de Respuesta-

El artículo 14 de la Ley 1755 de 2015 y artículo 5 del Decreto Legislativo 491 del 28 de marzo de 2020, establecen los términos para resolver las distintas modalidades de petición, las cuales se encuentran establecidas en este mismo artículo, del total de las 79.859 solicitudes que ingresaron en el primer semestre de 2021, se observó que para 3.835 solicitudes, la ley no establece un tiempo para su respuesta, a continuación se relacionan dichas solicitudes:

Tabla No 2. Solicitudes Sin termino de Ley para su respuesta

CLASIFICACIÓN	TOTAL
DENUNCIA	2.018
NO APLICA	1.405
LAVADO DE ACTIVOS	258
FELICITACIÓN	61
ENTIDAD EXTERNA	59
SUGERENCIA	25
SIN CLASIFICAR	9
TOTAL	3.835

Fuente: Coordinación Sistema de QRS,
Datos estimados por la OCI

El análisis efectuado en el presente informe se centra en aquellas solicitudes para las cuales se establece un término legal en su atención.

En cada una de estas solicitudes, se remite al ciudadano una comunicación de direccionamiento, a través de la cual se le informa por competencia a quien ha sido asignada su petición, en el caso de las Denuncias, son trasladadas a la Coordinación de RILO y Auditoría de Denuncias de Fiscalización, y las relacionadas con lavado de activos, a la Coordinación de Control y Prevención de Lavado de Activos.

Respuesta Posterior al 30/06/2021

De igual manera, se estableció que en concordancia con la fecha de creación, 18.391 solicitudes, la respuesta debe ser remitida al peticionario con posterioridad

al 30/06/2021, según la modalidad de cada una de las solicitudes y los terminos de ley para dar respuesta, estas serán evaluadas en el siguiente informe correspondiente al segundo semestre de 2021 y se relacionan a continuación:

Tabla No 3. Solicitudes con remisión de respuesta posterior al 30/06/2021

CLASIFICACIÓN	TOTAL
DERECHO DE PETICIÓN	15.441
PETICIÓN DE INFORMACIÓN	1.457
CONSULTA	746
RECLAMO	684
QUEJA POR ATENCIÓN	55
QUEJA DISCIPLINARIA	8
TOTAL	18.391

Fuente: Coordinación Sistema de QRS, Datos estimados por la OCI

SOLICITUDES SIN FECHA DE TERMINACIÓN

En la información suministrada en el reporte enviado por la Coordinación del Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias a la OCI, se registraron 205 solicitudes sin fecha de terminación, las que se relacionan en siguiente tabla:

Tabla No 4. Solicitudes sin Fecha de Terminación

CLASIFICACION	TOTAL
CONSULTA	178
DERECHO DE PETICIÓN	18
PETICIÓN DE INFORMACIÓN	8
QUEJA DISCIPLINARIA	1
Total general	205

Fuente: Coordinación Sistema de QRS, Datos estimados por la OCI

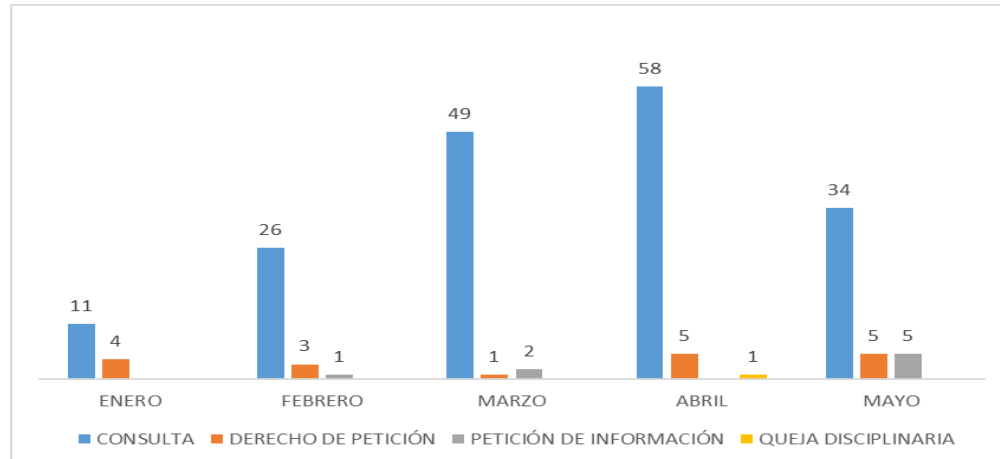
Las 205 solicitudes sin fecha de terminación en el reporte, fueron radicadas desde el 06/01/2021 al 31/05/2021, evidenciándose que la respuesta definitiva, acorde al tipo de solicitud, debió registrarse en el sistema con fecha anterior al 30 de junio de 2021.

De las 205 solicitudes mencionadas anteriormente el mayor número de solicitudes corresponde a la consulta, las cuales representaron el 86,83%(178), seguidas de los derechos de Petición con una participación del 8,78%(18), seguida de las peticiones de información con un 3,90%(8), en el último lugar se ubica la queja disciplinaria con un 0.49% (1)

En la siguiente grafica se observa que las solicitudes radicadas en los meses de

marzo y abril, corresponden al mayor numero que a la fecha no registra fecha de terminación.

Grafica No 6. Solicitudes Sin Fecha de Terminación



Fuente: Coordinación Sistema de QRS, Datos estimados por la OCI

Se verificó en el SIE de PQRSD la información del reporte suministrado por la Coordinación de QRS, observándose que en las 205 solicitudes a la fecha de remisión de la base de datos, no se había registrado en el sistema la respuesta final, las solicitudes se encuentran asignadas como se indica en la siguiente tabla:

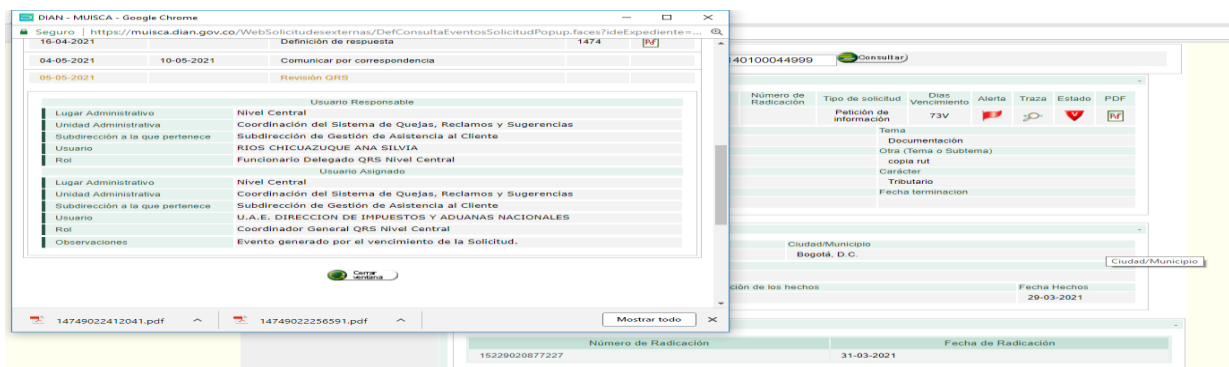
Tabla No 5. Solicitudes sin Fecha de Terminación por Dependencias

Dirección Seccional / Nivel Central	Número de Solicitudes
Impuestos y Aduanas de Manizales	1
Impuestos y Aduanas de Sogamoso	1
Impuestos y Aduanas de Neiva	1
Impuestos de Barranquilla	1
Impuestos y Aduanas de Santa Marta	1
Impuestos y Aduanas de Ibagué	2
Impuestos y Aduanas de Palmira	2
Impuestos de Cartagena	2
Impuestos y Aduanas de Bucaramanga	2
Impuestos y Aduanas de Yopal	2
Impuestos de Cúcuta	2
Impuestos y Aduanas de Pasto	4
Impuestos y Aduanas de Armenia	5
Impuestos de Bogotá	9
Impuestos de Cali	11

Dirección Seccional / Nivel Central	Número de Solicitudes
Impuestos de Medellín	15
Nivel Central	144
Total	205

Fuente: Coordinación Sistema de QRS, Datos estimados por la OCI

Así mismo, se observaron solicitudes que no registran en el reporte fecha de terminación, presentando inconsistencia con lo observado en el SIE de PQSRD, en algunas de estas solicitudes la respuesta fue remitida al peticionario, al correo electrónico registrado por este y/o de manera física, sin que se hubiese cerrado el caso en el sistema y se registra como última actuación “*revisión QRS/ Evento generado por el vencimiento de la solicitud*”, como se observa en la siguiente imagen.



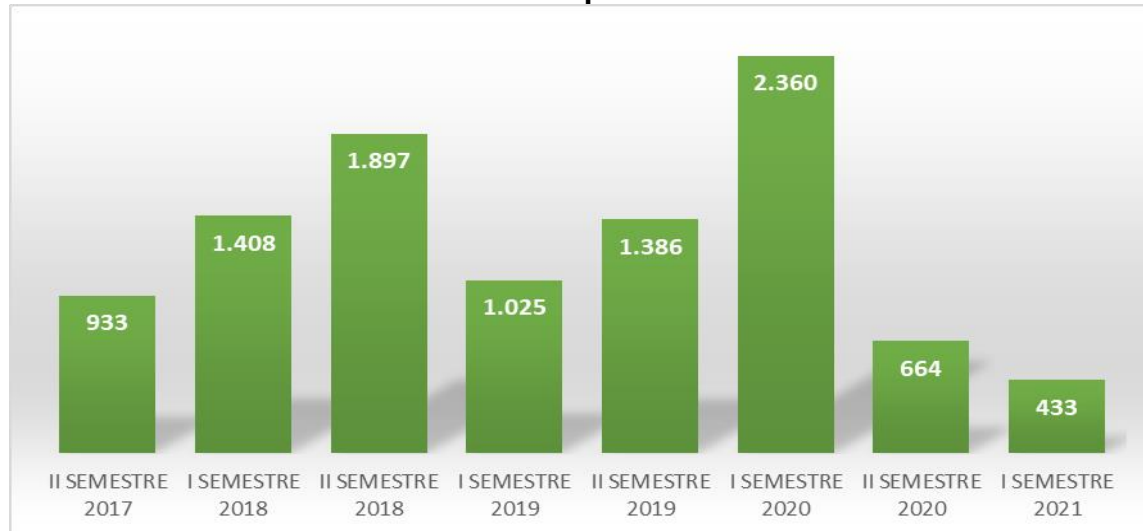
Fuente: SIE de PQSRD

EXTEMPORANEIDAD EN EL TRÁMITE DE LAS SOLICITUDES

Analizada la información reportada en el registro del Sistema de Información de PQSRD del total (79.859) de las PQSRD ingresadas en el primer semestre de 2021, el 0,54% (433) presentaron extemporaneidad en su trámite, número que es inferior en un 34,79%(231), con respecto al segundo semestre de 2020.

En la siguiente gráfica se especifica la tendencia de las PQSRD atendidas de manera extemporánea en los últimos ocho (8) semestres; donde se observó una disminución del 81,65% (1.927) de las solicitudes vencidas del primer semestre de 2021, con respecto al mismo semestre de 2020.

Grafica No 7. Comparativo Vencidas



Fuente: Coordinación Sistema de QRS, Datos estimados por la OCI

De la información suministrada por la Coordinación del Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias a la Oficina de Control Interno, se evidenció que, para el primer semestre de 2021, las Consultas y los Derechos de Petición, registraron el mayor número de solicitudes atendidas de manera extemporánea, entre las dos representaron un 86,37% (374).

Es de resaltar que, en el primer semestre de 2021, la mayoría de las solicitudes reportan una disminución con respecto al segundo semestre de 2020, los reclamos permanecieron iguales, como se muestra en la siguiente tabla.

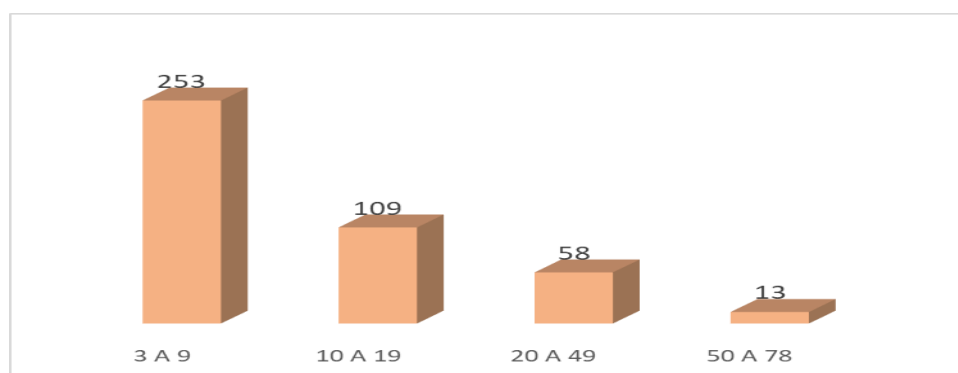
Tabla 6. Comparativo Extemporaneidad en el Trámite de Solicitudes

Clasificación Solicitudes Extemporáneas	I SEMESTRE 2019	II SEMESTRE 2019	I SEMESTRE 2020	II SEMESTRE 2020	I SEMESTRE 2021
	Total	Total	Total	Total	Total
Consulta	120	490	454	293	265
Petición de información	413	480	296	62	57
Derecho de petición	464	388	1.547	306	109
Reclamo	21	23	54	2	2
Queja por Atención	7	5	7	1	0
Queja Disciplinaria	0	0	2	0	0
Total General	1.025	1.386	2.360	664	433

Fuente: Coordinación Sistema de QRS, Datos estimados por la OCI

En la siguiente grafica se registran los 4 rangos en los cuales se agruparon los días de presunta extemporaneidad en los tiempos de respuesta emitida al peticionario.

Grafica No 8. Rangos solicitudes vencidas



Fuente: Coordinación Sistema de QRS, Datos estimados por la OCI

En las 433 solicitudes vencidas o atendidas de forma extemporánea, acorde con lo registrado en el reporte remitido a la OCI, se utilizaron entre 3 y 78 días después de su vencimiento, para emitir la respuesta al peticionario, como se observó en la gráfica anterior.

Así mismo, en el análisis del reporte remitido por la Coordinación de QRS en la casilla denominada “Dirección seccional que cerro el asunto”, se observó que el mayor número de solicitudes cerradas en el sistema, que reportan una fecha superior al plazo establecido en los términos de ley, corresponden al Nivel Central y a las siguientes Direcciones Seccionales así:

Tabla 7. Solicitudes Extemporáneas por dependencia de cierre

Nivel central / Dirección Seccional Cerro el Asunto	TOTAL
Impuestos de Grandes Contribuyentes	1
Impuestos de Medellín	1
Impuestos y Aduanas de Bucaramanga	1
Impuestos y Aduanas de Leticia	1
Impuestos y Aduanas de Popayán	2
Impuestos y Aduanas de Buenaventura	3
Impuestos y Aduanas de Villavicencio	3
Impuestos de Cartagena	5
Aduanas de Bogotá	6
Impuestos y Aduanas de Palmira	6

Nivel central / Dirección Seccional Cerro el Asunto	TOTAL
Impuestos de Cali	14
Impuestos de Bogotá	101
Nivel Central	289
Total	433

Fuente: Coordinación Sistema de QRS, Datos estimados por la OCI

De igual manera, se observaron solicitudes que registran en el reporte fecha de terminación, posterior a los términos de ley, presentando inconsistencia con lo observado en el SIE de PQSRD, en el cual la respuesta fue remitida al peticionario por correspondencia, sin que se hubiese cerrado el caso en el ese momento en el aplicativo; el cierre del mismo se reporta en el SIE meses después, tal como se evidencia en la siguiente imagen.

Fecha de creación	Fecha de Radicación	Número de Radicación	Tipo de solicitud	Días Vencimiento	Alerta	Traza	Estado	PDF
02-02-2021	02-02-2021	Registro de Clasificación	1502					
02-02-2021	02-02-2021	Reparto a Competente						
02-02-2021	02-02-2021	Comunicación Direcciónamiento	1474					
02-02-2021	02-02-2021	Comunicar electrónicamente						
02-02-2021	04-02-2021	Asignar a funcionario						
02-02-2021	02-02-2021	Comunicar electrónicamente						
02-02-2021	02-02-2021	Comunicar por correspondencia						
02-02-2021	02-02-2021	Comunicar por correspondencia						
04-02-2021	04-02-2021	Registro de respuesta	1474					
04-02-2021	04-02-2021	Definición de respuesta	1474					
04-05-2021	04-05-2021	Comunicar por correspondencia						
04-05-2021	04-05-2021	Cierre de Caso						

Fecha de creación	Fecha de Radicación	Número de Radicación	Tipo de solicitud	Días Vencimiento	Alerta	Traza	Estado	PDF
29-01-2021	28-01-2021	000E2021001001	Derecho de petición					

Temas

- Procesos RUT
- Otra (Tema o Subtema): certificación
- Carácter: Tributario
- Fecha terminación: 04-05-2021

Ciudad/Municipio
Bogotá, D.C.

Recomendar empresa que fundamenta la petición y/o Descripción de los hechos
RAD 000E2021001001

Fecha Hechos
28-01-2021

Anexo
Datos de Quien Presenta

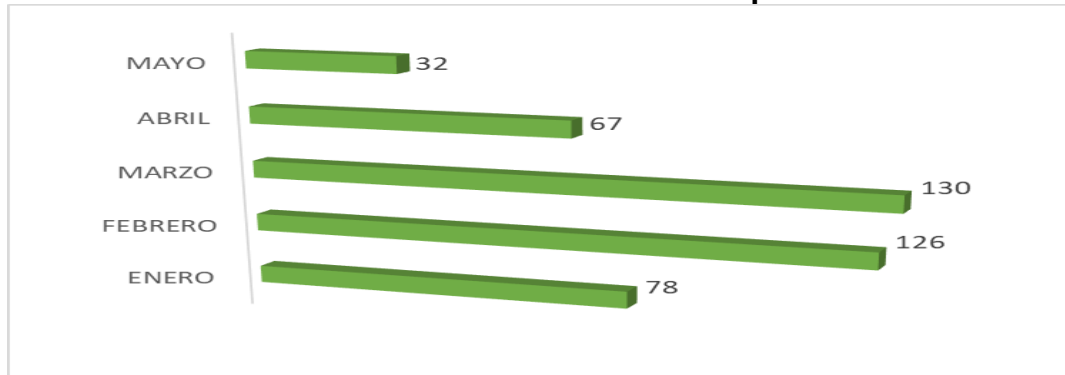
Fuente: SIE de PQSRD

La extemporaneidad en las solicitudes, genera una posible materialización del riesgo denominado: “R5 PQSR y denuncias atendidos de forma inconsistente en términos de oportunidad y calidad”, de la Matriz de Riesgos del proceso Asistencia al Cliente, Versión 3, la cual contempla entre otras causas los errores en la asignación al competente, lo que genera reprocesos, desgastes administrativos, vencimientos en los términos legales de respuesta, entre otros.

El mayor número de peticiones atendidas de manera extemporánea se ubican según la gráfica No. 8, en los rangos de 3 a 9 y de 10 a 19 días para emitir la respuesta final, es decir el 83.6% (362) del total de solicitudes vencidas.

De las 433 solicitudes vencidas el mayor número se registró en el mes de marzo con un 30%(130), seguidas del mes de febrero con un 29,1%(126) como se observa en la siguiente gráfica.

Grafica No 9. Solicitudes Vencidas por Mes



Fuente: Coordinación Sistema de QRS, Datos estimados por la OCI

NO CONTINUIDAD EN EL CONSECUTIVOS DE LOS RADICADOS

En el análisis efectuado a la información remitida por la Coordinación del Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias, se observaron deficiencias en la información contenida en el reporte generado por el software las cuales se enuncian a continuación:

De las 79.859 solicitudes ingresadas durante el primer semestre de 2021, se registraron 1.975 saltos en la numeración del consecutivo de los expedientes, efectuada la consulta en el SIE de PQRS, el sistema genera el siguiente mensaje “No se encontró una solicitud que cumpla con los criterios o la solicitud no ha sido gestionada por usted.”, lo cual permite concluir que los 1.975 números no se encuentran registrados en el SIE.



Fuente: SIE de PQSRD

El mayor número de saltos se registra en los meses de enero con un 78,9%(1.558), seguidos de los reportados en el mes de abril con un 5,2%(103) con un porcentaje de participación total de estos dos (2) meses del 84,1%(1.661).

En la tabla se observa que el número de posiciones saltadas oscila entre 2 y 23, posiciones saltadas en el primer semestre del 2021

Tabla 8. Saltos En Los Consecutivos De Las Solicitudes

No POSICIONES SALTADAS	No DE SOLICITUDES
2	1.145
3	389
4	190
5	91
6	62
7	29
8	22
9	13
11	10
10	8
12	4
14	3
16	3
17	2
18	1
20	1
22	1
23	1
TOTAL	1.975

Fuente: Coordinación Sistema de QRS,
Datos estimados por la OCI

Lo anterior, evidencia posibles falencias en este Sistema de Información, disminuyendo la confiabilidad y credibilidad en el mismo, al no contar con la trazabilidad del 100% de todos los rangos de números correspondientes a los radicados.

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO PQRS Y DENUNCIAS

La encuesta de satisfacción del servicio PQRS y Denuncias y sus resultados se encuentran en la carpeta pública de la Subdirección de Gestión de Asistencia al Cliente, correspondiente a la **“Información para el Trimestre abril 01 a junio 30 de 2021”**, se recepcionaron y consolidaron los resultados de 453 encuestas, de las

cuales se concluyó lo siguiente:

- Dificultad para radicar la solicitud 27,37%.
- Insatisfacción en la calidad de la respuesta obtenida 36,42%.

- Insatisfacción en la oportunidad de la respuesta 19%.

La tendencia mostrada en la encuesta para el trimestre señalado, refleja una disminución en el segundo y tercer indicador, frente a los resultados obtenidos, al cierre del año de 2020.

3. ACCIONES DE MEJORA

La Subdirección de Gestión de Asistencia al Cliente, en cumplimiento de las actividades del TBG, en la actividad 8 *“Realizar Capacitación, Seguimiento Y Control Sobre El Cumplimiento de los Términos en la Gestión de las PQSRD Ingresadas al SIE de Acuerdo con la Normatividad Vigente”*, elaboró un informe gerencial, con los temas de mayor frecuencia en la interacción ciudadana a través del SIE PQSRD y cada uno de los procesos y subprocesos con base en el informe identificarán las causas y efectos que dieron origen a los temas de las solicitudes.

Con esta información, las áreas involucradas propondrán y ejecutarán las acciones de mejora, a las cuales la Subdirección de Gestión de Asistencia al Cliente, en el mes de octubre les realizara el seguimiento y análisis del impacto de estas acciones.

En este primer informe realizado en el mes de mayo, la Subdirección de Gestión de Asistencia al Cliente, identificó 42 temas recurrentes, observándose que las subdirecciones con mayor número de temas recurrentes fueron: Recaudo y Cobranzas (16), Asistencia al Cliente (7) y Tecnología (4)

Por otro lado, la Subdirección de Gestión de Asistencia al Cliente, dentro de las políticas de cercanía al ciudadano, reportó que ha venido desarrollando el Sistema Informático de Denuncia -SI de Denuncias-, el cual permitirá independencia respecto al SIE PQSRD y brindará al denunciante atención específica sobre el tema que nos compete; este sistema de información actualmente se encuentra en la etapa de “producción controlada”.

De igual manera se informó que se incluyó un nuevo reporte en la opción de reportes del SIE de PQSRD, el cual se denomina “Notificación de Alertas” este reporte permitirá a los administradores del SIE en las seccionales, áreas de nivel Central y en la Coordinación de QRS, visualizar el envío de correos automáticos a los roles mencionados.

DIFICULTADES O INCONVENIENTES

La Subdirección de Gestión y Asistencia al cliente, señalo como las principales

dificultades o inconvenientes del primer semestre del 2021 las siguientes:

- *Salto de numeración: En el reporte total solicitudes de julio a diciembre de 2020 se identificaron saltos de numeración, frente a este tema se ha solicitado en varias ocasiones al área de Tecnología la identificación de la causa de dicha inconsistencia mediante PST. También se solicitó corrección de esta situación dentro de un nuevo requerimiento radicado con PST 74755 el 17 de diciembre de 2020; el cual fue llevado a comité el 23 de diciembre de 2020.*
- *El reporte no trae los registros de respuesta de la solicitud resueltas los fines de semana y festivos, se solicitó el ajuste al área de tecnología mediante el requerimiento ya citado llevado a comité de fecha 23 de diciembre de 2020.*
- *Luego del último despliegue al consultar este reporte se evidencia que la funcionalidad de correos de vencimiento y aviso próximo vencimiento no está funcionando en debida forma. A la fecha se está trabajando en conjunto con los ingenieros de tecnología en la solución de dicho inconveniente.*

4. CONCLUSIONES

- En referencia al número de PQRS, recepcionadas durante el primer semestre de 2021, frente al segundo semestre del año 2020, se observó una disminución del 33,18% en el número de solicitudes interpuestas por los ciudadanos.
- En referencia con el medio de ingreso el portal web reporta un aumento del 11,09% frente al mismo periodo del 2020, situación que guarda coherencia con las políticas de gobierno digital, referentes al estímulo en el uso de los servicios informáticos, en las Entidades Públicas.
- En el primer semestre de 2021, de las 79.859 solicitudes que ingresaron, se respondieron en oportunidad 79.426 que corresponden al 99,46%, dando cumplimiento a los términos establecido en la Ley 1755 de 2015 y en el artículo 5 del Decreto Legislativo 491 del 28 de marzo de 2020.
- En los registros cargados en el Sistema de Información de PQSRD, durante el primer semestre de 2021, se continúa presentando casos de inoportunidad en las respuestas de las solicitudes presentadas por los ciudadanos, cabe resaltar que en el primer semestre de 2021 se observa una disminución del 81,65% (1.927) frente a los resultados obtenidos en el primer semestre de 2020, al pasar de 2.360 solicitudes a 433 solicitudes extemporáneas. Por lo

anterior, es imperioso reiterar, la responsabilidad por parte de todos los procesos y áreas de la entidad, en garantizar que las respuestas a las solicitudes sean con oportunidad y calidad, de igual manera realizar el cierre respectivo del trámite en el Sistema de Información.

En concordancia con la matriz de riesgos del proceso de Asistencia al Cliente, se deben generar acciones que minimicen la ocurrencia o materialización del riesgo *“R5 PQSR y denuncias atendidos de forma inconsistente en términos de oportunidad y calidad”*, evitando reprocesos, desgastes administrativos, vencimientos en los términos legales de respuesta, entre otros.

- Se observaron 9 solicitudes “sin clasificar”, estos casos tienen relación con solicitudes a las que los peticionarios desistieron expresamente.
- Evaluados los resultados de la Encuesta de Satisfacción, aplicada a los peticionarios de las PQRS, referente a los resultados obtenidos al cierre del año 2020, y lo reportado durante el primer semestre del 2021, se evidenció una disminución en dos de los indicadores y un aumento del 0,28 por ciento en el primer indicador en los aspectos relacionados con:
 - Dificultad para radicar la solicitud, al aumentar de un 27,09% a un 27,37%
 - Insatisfacción en la calidad de la respuesta obtenida, al presentar una disminución de un 38,99% a un 36,42%.
 - Insatisfacción en la oportunidad de la respuesta, al disminuir de un 31,56 a un 19%.

5. RECOMENDACIONES PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

- Se recomienda continuar incentivando el uso de portal web, para la interposición de las PQRS, a fin de que la entidad este en sintonía con las políticas de transparencia activa y pasiva.
- Se recomienda que, basado en los resultados de la encuesta de satisfacción, se continúe con el proceso de retroalimentación, y se diseñen estrategias para continuar con el mejoramiento de aspectos tales como:
 - Facilidad para radicar las solicitudes
 - Calidad de la respuesta a las solicitudes

- Oportunidad en la respuesta
- Se recomienda diseñar e implementar acciones para la atención, trámite y respuesta final de las PQSR, por parte de todos los procesos y áreas de la entidad mediante el procedimiento de “Autoevaluación del Control y Gestión PR-CI-0339”, lo cual coadyuva a la adecuada gestión en la atención oportuna y de calidad de las PQSR.
- Se recomienda que se identifiquen las razones por las cuales se continúan presentando los saltos en la numeración de las solicitudes que ingresan al SIE de PQSRD.

Original Firmado

Enrique Castiblanco Bedoya

Jefe Oficina de Control Interno

Despacho Oficina de Control Interno

☎ (571) 6079800 Ext. 901201 - 901202

✉ E-mail: ecastiblanco1@bian.gov.co

✉ E-mail despacho: of_controlinterno@bian.gov.co

■ Carrera 8 # 6C - 38 Edificio San Agustín Piso 6

Proyecto: Edgar Aranda Leyton

Martha Isabel Rodríguez M