INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS, SEGUNDO SEMESTRE DE 2020 – 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 segundo semestre de 2020.

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-AC-0043 "Peticiones, Quejas, Sugerencias, Reclamos, Felicitaciones y Denuncias" versión 3.

- 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.

- En el Sistema de Información de PQSR y Denuncias, se ha venido trabajando en despliegues de actualización de este, con el área de Tecnología de la Entidad, entre otras en funcionalidades de correos de vencimiento y aviso próximo vencimiento, los cuales están siendo objeto de ajustes.

➢ La Subdirección de Gestión de Asistencia al Cliente, remitió a la OCI, para la realización del presente informe de ley, dos reportes con las solicitudes ingresas en el SI de PQSR durante el segundo semestre de 2020. El total de solicitudes ingresadas durante el segundo semestre de 2020, fue generado así:

- El primer reporte con las ingresadas del 1 de julio al 30 de noviembre de 2020.

- El segundo reporte con las ingresadas del 01 al 31 de diciembre.

La OCI, efectuó el análisis de estos dos reportes y realizó la unificación de estos, para efectuar esta evaluación.

➢ En la página web de la DIAN, se encuentra divulgado el “Registro Público PQSR y Denuncias”, el mismo presenta las solicitudes ingresadas hasta el 30 de noviembre de 2020, acorde con lo establecido en la Circular Externa No 001 de 2011 del Consejo Asesor de Gobierno Nacional, numeral 3

Tabla No 1. Registro Público PQSR y Denuncias

CLASE DE SOLICITUD	TOTAL
SOLICITUDES INGRESADAS A NOVIEMBRE DE 2020	181.357
SOLICITUDES ENVIADAS A OTRAS ENTIDADES A NOVIEMBRE DE 2020	399
SOLICITUDES EN DONDE SE NEGO LA INFORMACIÓN POR MOTIVOS DE RESERVA A NOVIEMBRE DE 2020	2.679

Fuente: Registro Público PQSR y Denuncias, pagina web DIAN

Es de anotar, que al observar el registro público de PQRS y Denuncias, en el encabezado del registro se lee, “Fecha de corte 21 de diciembre de 2020”, siendo contradictorio frente al contenido de este, ya que las PQRS y Denuncias reportadas corresponden al periodo comprendido entre el 01/01/2020 al 30/11/2020.

- 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, se observó que tras escuchar el menú, en la opción 6 "*Otras Consultas"*, opción 3 "*Radicación de quejas reclamos y sugerencias"* y digitando el Nit del contribuyente seguido de la tecla numeral, el tiempo de respuesta fue de menos de un minuto. Con este ejercicio se evidenció que se está garantizando una comunicación ágil y oportuna por parte de la entidad.

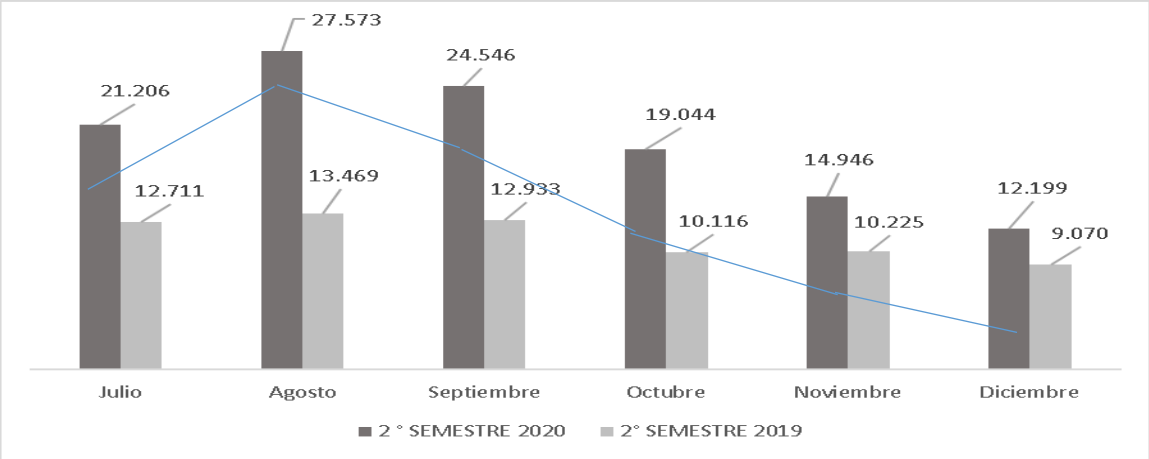
2. RESULTADO DE LA EVALUACIÓN

Durante el periodo comprendido del 1 de julio al 31 de diciembre de 2020, a través del Sistema de Información de PQSR y Denuncias de la DIAN, ingresaron 119.514 registros de solicitudes de PQSR a la entidad, lo anterior evidenció un crecimiento del 63,83%, respecto del semestre inmediatamente anterior.

Al comparar las solicitudes que ingresaron en el segundo semestre de 2020 (119.514), frente al mismo semestre de 2019 (68.524), se registró un incremento del 74,41%.

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
2° Semestre 2020 vs 2° Semestre 2019



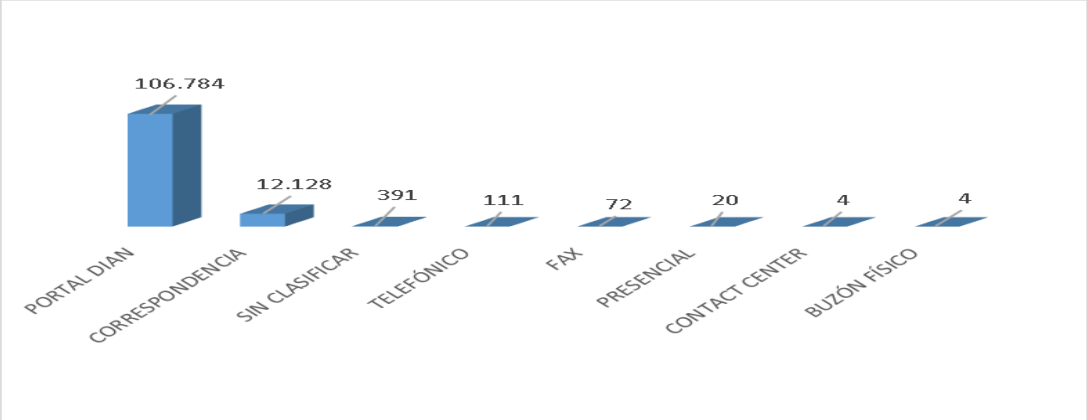
Fuente: Coordinación Sistema de QRS, Datos estimados por la OCI

Se observa una tendencia creciente en el número de solicitudes radicadas (PQSR) en el segundo semestre de 2020, frente al mismo periodo del 2019, en todos los meses.

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

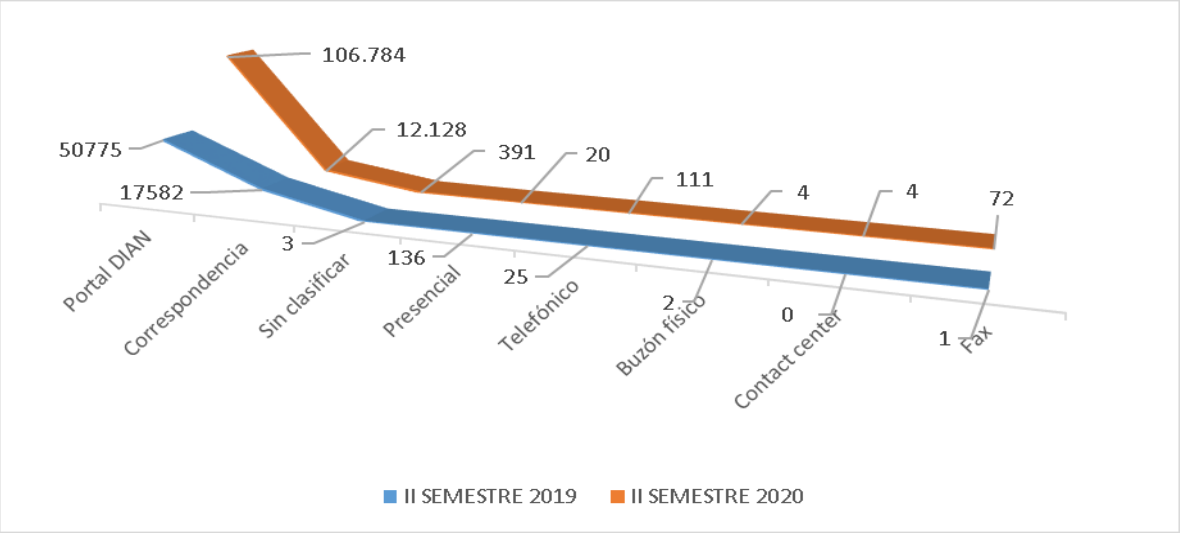


Fuente: Coordinación Sistema de QRS, Datos estimados por la OCI

El portal de la DIAN continua siendo el medio preferido por los ciudadanos para interponer sus solicitudes ante la entidad, el mismo, alcanzó un 89,35% en el segundo semestre del 2020, seguido de las solicitudes ingresadas por correspondencia con un 10,15%.

Las solicitudes que ingresaron a traves del Portal de la DIAN (106.784), comparadas con las ingresadas por este mismo medio durante el segundo semestre de 2019 (50.775), representan un incremento del 110,31%. De igual manera, se observa un incremento en el numero de solicitudes sin clasificar al pasar de 3 solicitudes en el segundo semestre de 2019 a 391 en el segundo semestre de 2020, como se puede ver la siguiente grafica.

Grafica No 3. Comparativo Medio de Ingreso

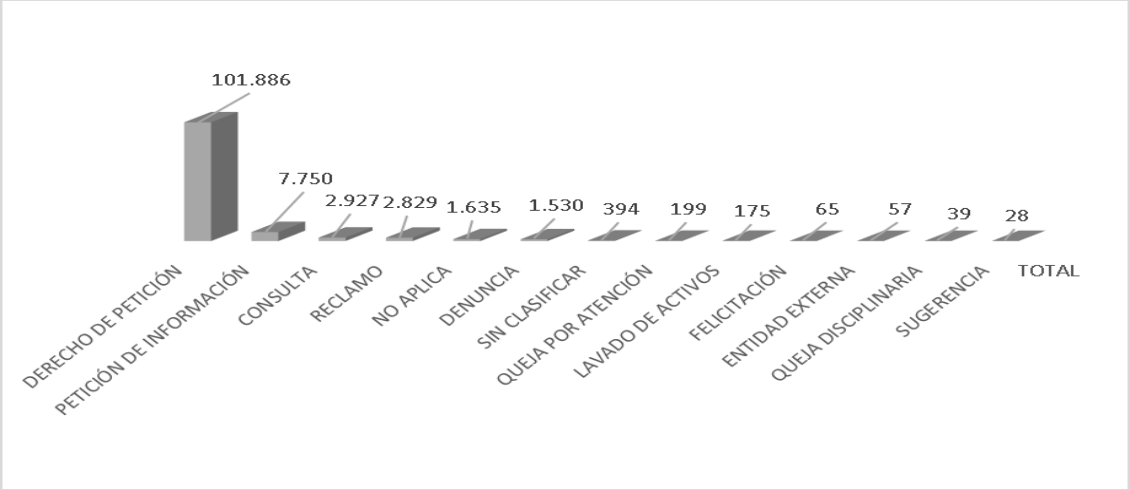


Fuente: Coordinación Sistema de QRS, Datos estimados por la OCI

CLASIFICACIÓN DE LAS SOLICITUDES

Los derechos de petición y las peticiones de información con 85,25% (101.886) y 6,48% (7.750) respectivamente, continúan siendo las modalidades más utilizadas por los ciudadanos, entre los dos representaron un 91,73% en el segundo semestre de 2020, como se observa en la siguiente gráfica.

Grafica No 4. Tipo de Solicitud



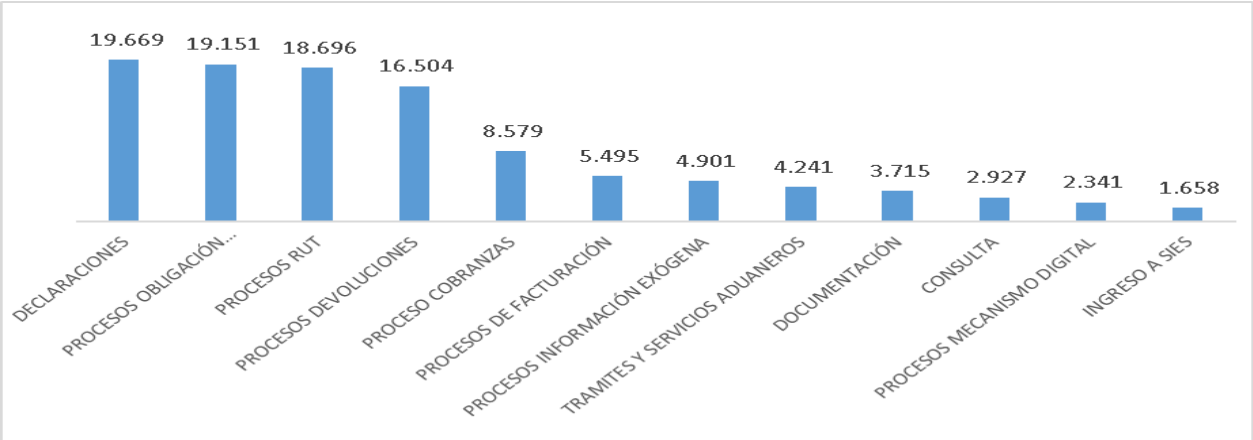
Fuente: Coordinación Sistema de QRS, Datos estimados por la OCI

En la clasificación “No aplica” se registraron 1.635 solicitudes, de las cuales 1.633 se encontraron en estado “Terminadas”, una en estado “Estudio de Competencias” y otra en estado “Vencida”.

TEMAS COMUNES

De las 119.514 solicitudes recibidas durante el segundo semestre de 2020, el 90,26%(107.877), se agrupan en 12 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 segundo semestre de 2020, varió con respecto al primer semestre del mismo año, toda vez que en el primer

semestre de 2020, las relacionadas con: “Procesos Devoluciones” (12.003), “Procesos Obligación Financiera” (10.195) y “Declaraciones” (9.413), fueron las de mayor número de solitudes, mientras 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) , respectivamente.

Otras Solicitudes -Termino de Respuesta-

El artículo 14 de la Ley 1755 de 2015 y artículo 5 del Decreto Legislativo 491del 28 de marzo de 2020, establecen los términos para resolver las distintas modalidades de petición, las cuales se encuentran establecidas en este mismo artículo, debido a lo anterior del total de las 119.514 solicitudes que ingresaron en el segundo semestre de 2020, se observó que para 3.490 de ellas, la ley no establece tiempo para su atención, por tal razón se excluyeron de la base de datos para la evaluación de este informe, como se muestra a continuación:

Tabla No 2. Solicitudes Excluidas

CLASIFICACIÓN	TOTAL
NO APLICA	1.635
DENUNCIA	1.530
LAVADO DE ACTIVOS	175
FELICITACIÓN	65
ENTIDAD EXTERNA	57
SUGERENCIA	28

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

En cada una de estas solicitudes, se remite al ciudadano una comunciación 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 trasladas 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 31/12/2020

De igual manera, se estableció que en concordancia con la fecha de creación, en 18.404 solicitudes, su respuesta es posterior al 31/12/2020, según la modalidad de cada una de las solicitudes y los terminos de ley para dar respuesta, razón por la cual fueron excluidas de la base de datos para los análisis posteriores, como se relacionan en la siguiente tabla:

Tabla No 3. Solicitudes con respuesta posterior a 31/12/2020

CLASIFICACION	TOTAL
DERECHO DE PETICIÓN	16.015
PETICIÓN DE INFORMACIÓN	1.017
CONSULTA	669
SIN CLASIFICAR	394
RECLAMO	270
TOTAL ELIMINADAS	**18.404**

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

SOLICITUDES SIN FECHA DE TERMINACIÓN

En la infomación suministrada por la Coordinación del Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias a la OCI, se registraron 266 solicitudes sin fecha de terminación, de igual manera fueron excluidas de la base de datos para los análisis posteriores, así:

Tabla No 4. Solicitudes sin Fecha de Terminación

CLASIFICACIÓN	TOTAL
DERECHO DE PETICIÓN	173
CONSULTA	90
PETICIÓN DE INFORMACIÓN	3
Total	**266**

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

De las 266 solicitudes reportadas sin fecha de terminación, se observó que todas las solicitudes se encuentran vencidas, toda vez que la respuesta definitiva, debio remitirse al peticionario antes del 31 de diciembre de 2020.

De las 266 solicitudes mencionadas anteriormente el mayor número de peticiones vencidas corresponde a derechos de petición, las cuales representaron el 65,04%(173), seguidas de las consultas con una participación del 33,83%(90), finalmente se ubicaron las peticiones de información con un 1,13%(3).

Acontinuación se muestra la distribución por lugar administrativo a través de la cual se efectuo el ingreso de las solictudes sin fecha de terminación

Tabla No 5. Lugar Administrativo de ingreso de las solicitudes

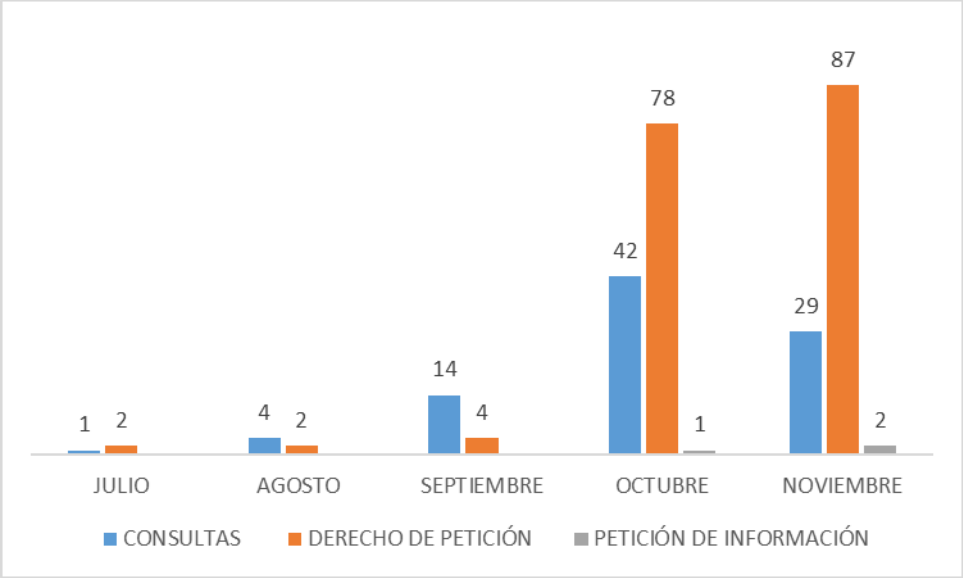
DIRECCIÓN SECCIONAL POR DONDE INGRESO	TOTAL GENERAL
IMPUESTOS DE CÚCUTA	1
IMPUESTOS Y ADUANAS DE ARMENIA	1
IMPUESTOS Y ADUANAS DE BUENAVENTURA	1
IMPUESTOS Y ADUANAS DE LETICIA	1
IMPUESTOS Y ADUANAS DE RIOHACHA	1
IMPUESTOS Y ADUANAS DE SOGAMOSO	1
IMPUESTOS Y ADUANAS DE TUNJA	1
DELEGADA DE IMPUESTOS Y ADUANAS DE PUERTO ASÍS	2
IMPUESTOS DE BARRANQUILLA	2
IMPUESTOS Y ADUANAS DE BUCARAMANGA	2
IMPUESTOS Y ADUANAS DE PASTO	2
IMPUESTOS Y ADUANAS DE PEREIRA	2
IMPUESTOS Y ADUANAS DE SANTA MARTA	2
IMPUESTOS DE CALI	4
IMPUESTOS DE MEDELLÍN	12
IMPUESTOS DE BOGOTÁ	13
IMPUESTOS DE CARTAGENA	46
NIVEL CENTRAL	172
Total general	**266**

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

En la tabla No.5 se observa que al Nivel Central ingresaron el 64,66% (172) solicitudes sin fecha de terminación, que de igual manera concentran el mayor numero de Derechos de Petición(112), Consultas(57) y Peticiones de Información(3), seguidas por las que ingresaron por la Dirección Seccional de Impuestos de Cartagena que corresponden al 17,29%(46), correspondiendo todas ellas a Derechos de Petición.

En la siguiente grafica se observa que las solicitudes radicadas en los meses de septiembre a noviembre, corresponden al mayor numero, que a la fecha de remisión del reporte no habian sido respondidas.

Grafica No 6. Solicitudes Sin Fecha de Terminación Vencidas



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

Se verificó la información del reporte suministrado por la Coordinación de QRS y observándose, que las 266 solicitudes, a la fecha de remisión de la base de datos, no se había comunicado la respuesta definitiva y/o no se había registrado en el sistema lo actuado, lo cual para el primer evento presuntamente puede generar una incidencia disciplinaria al tenor de lo expresado en el artículo 31 de la Ley 1755 de 2015.

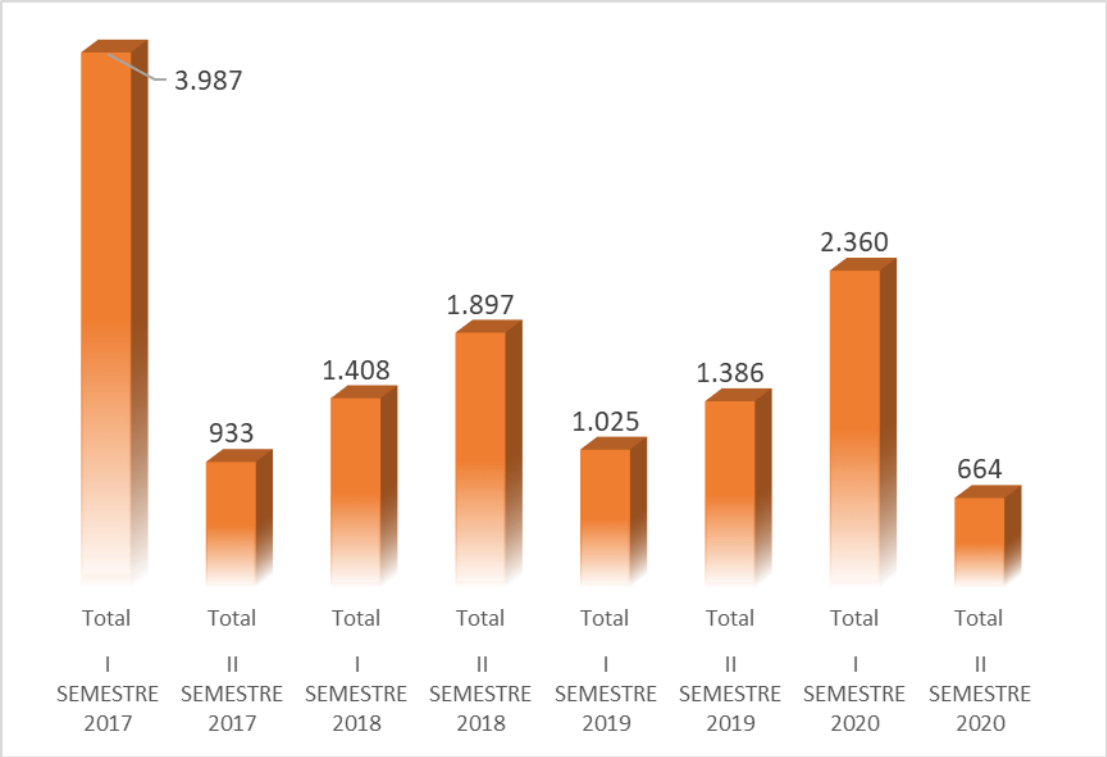
Se reitera la responsabilidad de quienes deben efectuar el trámite y responder con oportunidad y/o registrar la respuesta en el Sistema de Información PQSR, lo anterior, puede afectar la credibilidad y la imagen institucional de la DIAN en aquellos casos originados en la no respuesta real al peticionario, so pena de las actuaciones disciplinarias que con lleva la no atención oportuna de la PQSR, establecidas en la Ley 734 de 2002 y 1755 de 2015 y los riesgos jurídicos a los cuales se expone la entidad.

EXTEMPORANEIDAD EN EL TRÁMITE DE LAS SOLICITUDES

Analizada la información reportada en el registro del Sistema de Información de PQSR del total (119.514) de las PQSR ingresadas en el segundo semestre de 2020, el 0,56% (664) presentaron extemporaneidad en su trámite, número que es inferior en un 72%(1.696), con respecto al primer semestre de 2020.

En la siguiente gráfica se especifica la tendencia de las PQSR atendidas de manera extemporánea en los últimos ocho (8) semestres; donde se observó una disminución del 52% (722) de las solicitudes vencidas del segundo semestre de 2020, con respecto al mismo semestre de 2019.

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 segundo semestre de 2020, las Consultas y los Derechos de Petición, registraron el mayor número de solicitudes atendidas de manera extemporánea, entre las dos representaron un 90,21% (599).

En general, para el segundo semestre de 2020, aumentaron el Derecho de Petición y la Consulta, y disminuyeron, los demás tipos de solicitudes con respecto al segundo semestre de 2019, como se muestra en la siguiente tabla.

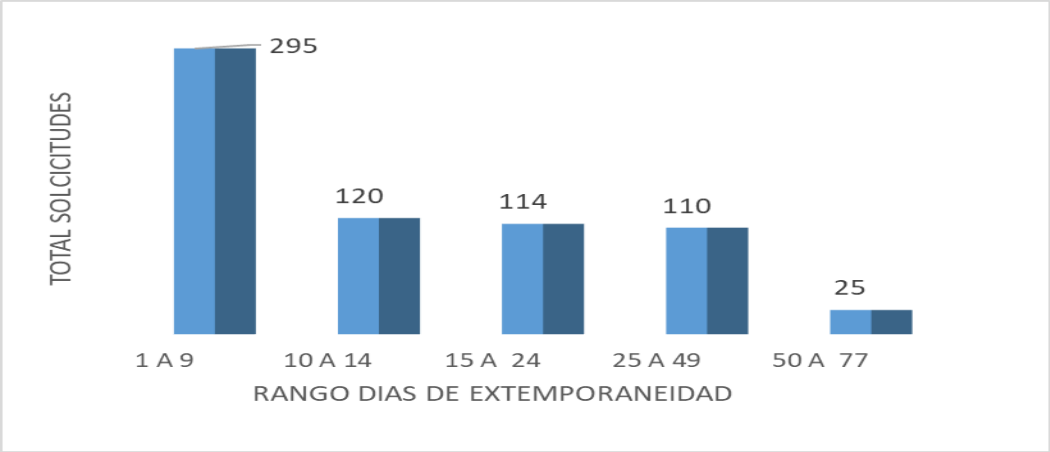
Tabla 6. Comparativo Extemporaneidad en el Trámite de Solicitudes

Clasificación Solicitudes Extemporáneas	I SEMESTRE 2017	II SEMESTRE 2017	I SEMESTRE 2018	II SEMESTRE 2018	I SEMESTRE 2019	II SEMESTRE 2019	I SEMESTRE 2020	II SEMESTRE 2020
	Total	Total	Total	Total	Total	Total	Total	Total
Consulta	428	244	562	788	120	490	454	293
Petición de información	617	276	388	504	413	480	296	62
Derecho de petición	2.403	391	380	557	464	388	1.547	306
Reclamo	531	20	77	40	21	23	54	2
Queja por Atención	7	2	1	7	7	5	7	1
Queja Disciplinaria	1	0	0	1	0	0	2	0
Total, General	**3.987**	**933**	**1.408**	**1.897**	**1.025**	**1.386**	**2.360**	**664**

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

En la siguiente grafica se registran los 5 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



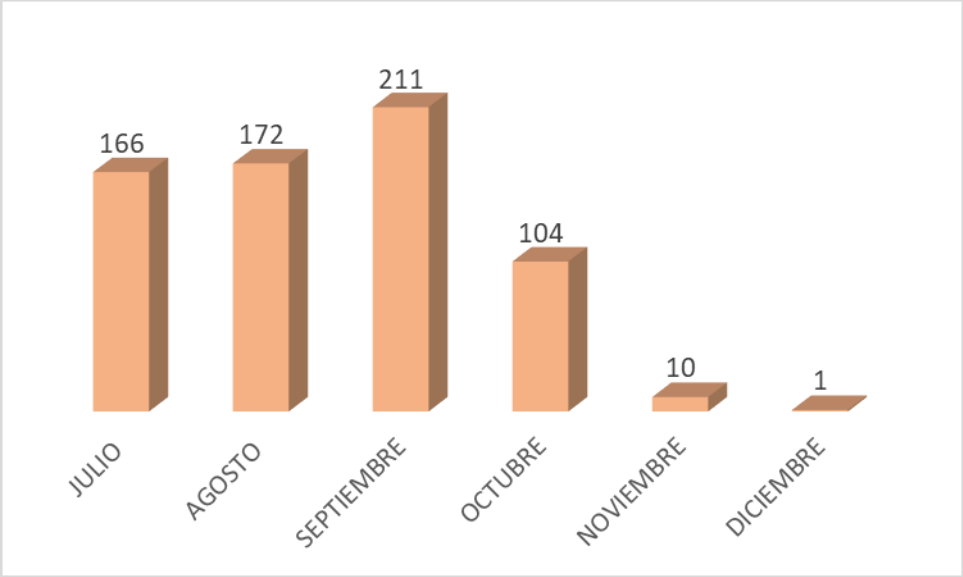
Fuente: Coordinación Sistema de QRS, Datos estimados por la OCI

En las 664 solicitudes vencidas o atendidas de forma extemporánea, se utilizaron entre 1 y 77 días después de su vencimiento, para emitir la respuesta al peticionario.

El mayor número de peticiones atendidas de manera extemporánea se ubican según la gráfica No. 8, en los rangos de 1 a 9 y de 10 a 14 días para emitir la respuesta final, es decir el 62.5% (415) del total de solicitudes vencidas.

De las 664 solicitudes vencidas el mayor número se registró en el mes de septiembre con un 31,77%(211), seguidas del mes de agosto con un 25,9%(172) 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 sofware las cuales se enuncian a continuación:

De las 119.514 solicitudes ingresadas durante el segundo semestre de 2020, se registraron 3.657 saltos en la numeración del consecutivo de los expedientes, efectuada la consulta en el SI 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 3.657 números no se encuentran registrados en el SI.

El mayor número de saltos se registra en los meses de diciembre con un 86%(3.145), Julio con un 9,11%(333) con un porcentaje de participación total de estos dos (2) meses del 95,11%(3.476).

En la tabla se observa que el número de posiciones saltadas oscila entre una y 24,

Tabla 7. Saltos En Los Consecutivos De Las Solicitudes

No Posiciones saltadas	No Solicitudes
1	2.236
2	748
3	313
4	146
5	97
6	52
7	22
8	14
9	11
10	2
11	6
12	1
13	2
15	1
16	1
17	1
21	1
22	1
23	1
24	1
Total	**3.657**

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 PQSR y Denuncias, sus resultados se encuentran en la carpeta pública de la Subdirección de Gestión de Asistencia al Cliente, correspondiente a la "***Información Trimestre octubre 01 a diciembre 31 de 2020***", se recepcionaron y consolidaron los resultados de 731 encuestas, de las cuales se concluyó que para el último trimestre del 2020 existe:

- Dificultad para radicar la solicitud un 27,09%.
- Insatisfacción en la calidad de la respuesta obtenida 38,99%.
- Insatisfacción en la oportunidad de la respuesta 31.56%.

La tendencia mostrada en la encuesta para el trimestre señalado refleja una disminución en sus indicadores, frente a los resultados obtenidos, al cierre del primer trimestre de 2020.

3. ACCIONES DE MEJORA

La Subdirección de Gestión de Asistencia al Cliente, reporto las actividades de mejoramiento que ha venido realizando, en el SIE de PQSRD con el área de Tecnología de la entidad, las cuales se encuentran aprobadas y/o en ejecución, suscitadas con ocasión a la atención de las mismas en cumplimiento de la función de Administración del SIE de PQR y Denuncias frente a la Ley 1755 de 2015, de las cuales se destacan:

- Comunicación de direccionamiento automática desde SIE de PQSRD cuando la solicitud tenga correo electrónico asociado (…) *se realiza al momento de asignar una solicitud (...), el SIE enviará al peticionario la comunicación de direccionamiento automáticamente (…)".*

  A la fecha la Subdirección de Gestión y Asistencia al Cliente, está trabajando con dinámica de los procesos para ajustar el formato y dejar la comunicación de direccionamiento automática con la información de la firma.

- Reapertura de solicitudes: *"Se realizó cancelación de la acción de reapertura para todos los roles del SIE de PQSR y Denuncias exceptuando al Administrador, en adelante si se requiere reaperturar una solicitud se debe solicitar por medio del buzón de la Coordinación del Sistema de QRS, coord.qrs@dian.gov.co".*

- Se realizaron ajustes de funcionalidades existentes tales como: Ajuste a la columna de "Oportunidad" del reporte "Total Solicitudes", a partir del despliegue el reporte mostrará si la solicitud se resolvió en oportunidad, Actualización de todos los formatos del SIE de PQSR y Denuncias con la nueva imagen de la Entidad, Actualización del texto de las respuestas automáticas tanto de Declaración de Renta, como la relacionada con Información Exógena para el año gravable 2019.

- En la página Web de la Dian, en el sitio PQSR y Denuncias, pantalla principal se incluyó información general del Servicio dirigida a la ciudadanía.

- Se generó en el sistema una alerta mediante correos automáticos en diferentes momentos del trámite de la solicitud, los cuales serán enviados al funcionario que tenga activa una tarea dentro de una solicitud

  A la fecha se han implementado 3 tipos de correos así:

  Correo de asignación: el SIE remite correo automático en el momento en que se asigna una solicitud.
  Correo de aviso de próximo vencimiento: Cuando una solicitud se encuentra entre 5 y 3 días del vencimiento, el SIE envía un correo indicando que la solicitud está próxima a vencerse y debe ser resuelta de manera inmediata,
  Correo de vencimiento: cuando una solicitud este en estado vencida (V) el SIE remitirá un correo durante los 5 días posteriores al vencimiento y luego cada mes por los siguientes 6 meses, como medida de alerta mientras la solicitud no registre respuesta o no esté debidamente cerrada.

- 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

- *Saltos 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 segundo semestre de 2020, frente al primer semestre del mismo año, se observó un aumento del 63,83% en el número de solicitudes interpuestas por los ciudadanos.

- En referencia con el medio de ingreso el portal web reporta un aumento del 110,31% frente al mismo periodo del 2019, situación que guarda conferencia con las políticas de gobierno digital, referentes al estímulo en el uso de los servicios informáticos, en las Entidades Públicas.

- En el segundo semestre de 2020, de las 119.514 que ingresaron, se respondieron en oportunidad 118.850 (99,44%), dando cumplimiento a los términos establecido en la Ley 1755 de 2015 y artículo 5 del Decreto Legislativo 491del 28 de marzo de 2020.

- En los registros cargados en el Sistema de Información de PQSR, durante el segundo semestre de 2020, se continúa presentando casos de inoportunidad en las respuestas de las solicitudes interpuestas por los ciudadanos, cabe resaltar que esta inoportunidad disminuyó en el segundo semestre de 2020 en un 85,07% (3.782) frente a los resultados obtenidos en el primer semestre de 2020, al pasar de 4.446 solicitudes a 664 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.

- Nuevamente se observó solicitudes “sin clasificar”, situación no observada en el primer semestre de 2020, en el cual este tipo de clasificación no se presentó. “*Respecto de los casos que se registran en el informe del segundo semestre sin clasificación, es decir, en estado Sin Clasificar, tienen relación con solicitudes a las que los peticionarios desistieron expresamente y en ese periodo de tiempo se les realizó la verificación de desistimiento”*.

- Evaluados los resultados de la Encuesta de Satisfacción, aplicada a los peticionarios de las PQRS, referente a los resultados obtenidos al cierre del año 2019, y lo reportado durante el cierre del 2020, se evidenció una disminución en los indicadores en los aspectos relacionados con:

    - Dificultad para radicar la solicitud, al disminuir de un 35,32% a un 27,09%

- Insatisfacción en la calidad de la respuesta obtenida, al presentar un decrecimiento de un 43,76% a un 38,99%.

- Insatisfacción en la oportunidad de la respuesta, al disminuir de un 32,95 a un 31,56%.

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, tramite 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 PQSR.

Original Firmado

Enrique Castiblanco Bedoya
Jefe Oficina de Control Interno
Despacho Oficina de Control Interno
☎ (571) 6079800 Ext. 901201 - 901202
✉ E-mail: ecastiblancob1@dian.gov.co
✉ E-mail despacho: of_controlinterno@dian.gov.co
Carrera 8 # 6C - 38 Edificio San Agustín Piso 6

Proyecto: Edgar Aranda Leyton
Martha Isabel Rodriguez M