

INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS, SEGUNDO 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 segundo 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 2022, 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 5.
- 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 entidad puso a disposición de todos los ciudadanos un nuevo canal de atención, la APP DIAN, la cual es una aplicación móvil que puede descargarse gratuitamente desde las plataformas de Android e IOS. La APP permite registrar, ampliar o desistir de una petición, queja, reclamo o denuncia, al igual que realizarles el seguimiento a las solicitudes y ver su respectiva respuesta.
- La Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios, 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 segundo semestre de 2021. El total de registros ascendió a 1.162.995, de los cuales se obtuvo una base de registros únicos conformada por 99.275 solicitudes ingresadas durante el segundo semestre de 2021.
- En la página web de la DIAN, se encuentra divulgado el “Registro Público PQSR y Denuncias” con fecha de generación del 19 de enero de 2022, el mismo presenta las solicitudes ingresadas hasta el 31 de diciembre 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 DICIEMBRE DE 2021 | 179.142 |
| SOLICITUDES ENVIADAS A OTRAS ENTIDADES A DICIEMBRE DE 2021 | 505 |
| SOLICITUDES EN DONDE SE NEGÓ LA INFORMACIÓN POR MOTIVOS DE RESERVA A DICIEMBRE DE 2021 | 3.801 |

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. 212653880, 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 de 4 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 31 de diciembre de 2021, a través del Sistema de Información de PQSR y Denuncias de la DIAN, ingresaron 99.275 registros de solicitudes de PQSR a la entidad, lo anterior evidenció un incremento del 24,31%, respecto del semestre inmediatamente anterior.

Al comparar las solicitudes que ingresaron en el segundo semestre de 2021 (79.275), frente al mismo semestre de 2020 (119.514), se registró un decremento del 16,93%.

Oficina de **Control Interno**

Carrera 8 N° 6C-38 piso 6° | 6017428973 - 3103158107

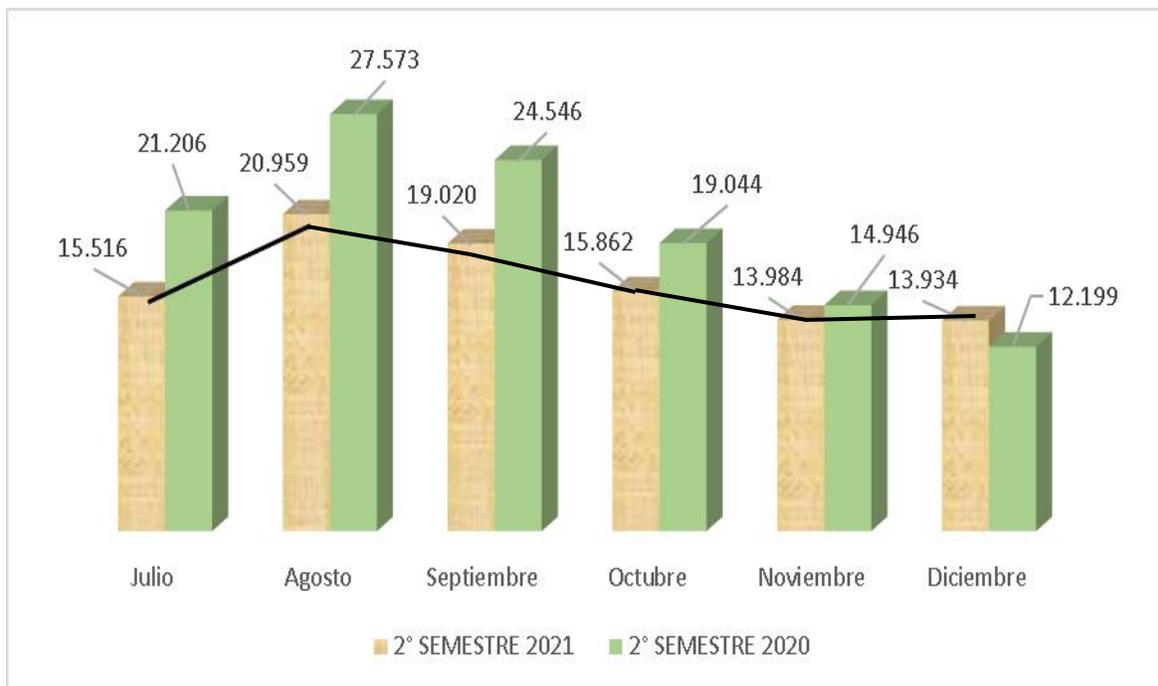
Código postal 111711

www.dian.gov.co

Formule su petición, queja, sugerencia o reclamo en el Sistema PQSR de la DIAN

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 2021 vs 2° Semestre 2020**

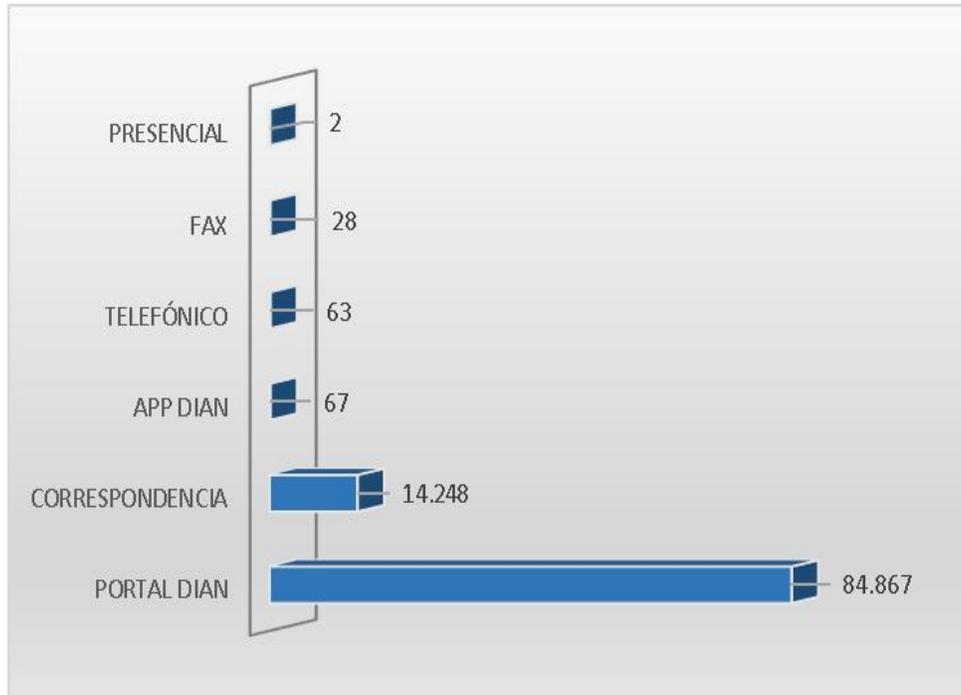


Fuente: Coordinación de Administración del Sistema de PQSRD, Datos estimados por la OCI

MEDIOS DE INGRESO

En la siguiente gráfica 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

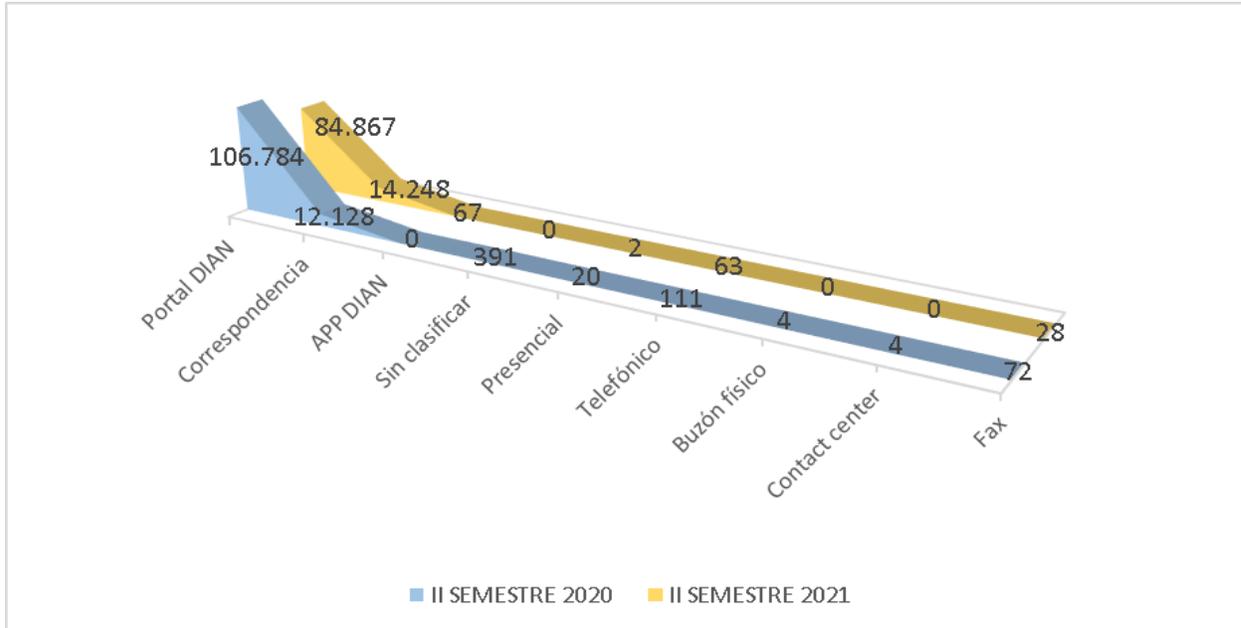


Fuente: Coordinación de Administración del Sistema de PQSRD, Datos estimados por la OCI

El portal de la DIAN continua siendo el medio preferido por los ciudadanos para interponer sus solicitudes ante la entidad, el mismo, alcanzó un 85,49% en el segundo semestre del 2021, seguido de las solicitudes ingresadas por correspondencia con un 14,35%.

Las solicitudes que ingresaron a través del Portal de la DIAN (84.867), comparadas con las ingresadas por este mismo medio durante el segundo semestre de 2020 (106.784), representan un decremento del 20,52%. De igual manera, se observa un decremento en el número de solicitudes con medio de ingreso denominado "sin clasificar" al pasar de 391 solicitudes en el segundo semestre de 2020 a cero en el segundo semestre de 2021, como se puede ver la siguiente grafica.

Grafica No 3. Comparativo Medio de Ingreso



Fuente: Coordinación de Administración del Sistema de PQSRD, Datos estimados por la OCI

Se destaca el canal de atención APP DIAN, que aparece como un nuevo medio de ingreso en el semestre evaluado, logrando ubicarse como el tercer medio para interponer solicitudes ante la entidad.

TIPO DE SOLICITUDES

Los derechos de petición y las peticiones de información con 79,13% (78.559) y 9,82% (9.751) respectivamente, continúan siendo las modalidades más utilizadas por los ciudadanos, entre los dos representaron un 88,95% en el segundo semestre de 2021, como se observa en la siguiente gráfica.

Grafica No 4. Tipo de Solicitud



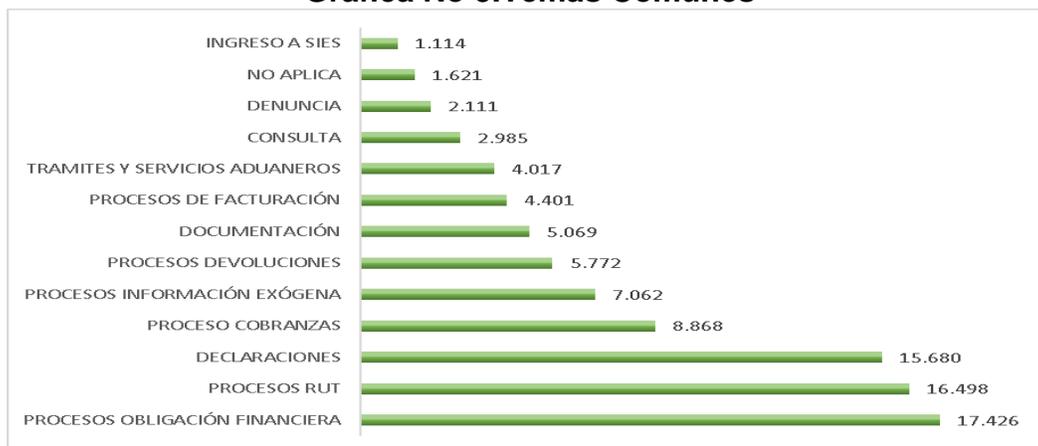
Fuente: Coordinación de Administración del Sistema de PQSRD, Datos estimados por la OCI

En la clasificación “*No aplica*” se registraron 1.621 solicitudes, de las cuales 1.620 se encuentran en estado “*Terminadas*” y una en estado “*Estudio de Competencias*”.

TEMAS COMUNES

De las 99.275 solicitudes recibidas durante el segundo semestre de 2021, el 93,30%(92.624), se agrupan en 13 temas comunes, como se observa en la siguiente grafica.

Grafica No 5. Temas Comunes



Fuente: Coordinación de Administración del Sistema de PQSRD, Datos estimados por la OCI

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

Oficina de **Control Interno**

Carrera 8 N° 6C-38 piso 6º | 6017428973 - 3103158107

Código postal 111711

www.dian.gov.co

Formule su petición, queja, sugerencia o reclamo en el Sistema PQSR de la DIAN

varió con respecto al primer semestre del 2021, toda vez que en el primer semestre del 2021, las tres primeras posiciones fueron para “Procesos Rut” (16.585), “Procesos Obligación Financiera” (12.807) y “Declaraciones” (9.680), representando el mayor número de solicitudes, mientras que, en el segundo semestre de 2021, las tres primeras posiciones fueron para “Procesos Obligación Financiera” (17.426), “Procesos Rut” (16.498) y “Declaraciones” (15.680), 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 determinadas en este mismo artículo. Del total de las 99.275 solicitudes que ingresaron en el segundo semestre de 2021, se estableció que para 4.117 solicitudes (Ver tabla No. 2) por la tipificación de estas, no se estable un tiempo para emitir su respuesta en la Ley, no obstante, la entidad tramita y da respuesta al peticionario.

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

| SIN TIEMPO DE LEY | TOTAL |
|-------------------|--------------|
| DENUNCIA | 2.111 |
| NO APLICA | 1.621 |
| LAVADO DE ACTIVOS | 232 |
| FELICITACIÓN | 92 |
| ENTIDAD EXTERNA | 42 |
| SUGERENCIA | 19 |
| TOTAL | 4.117 |

Fuente: Coordinación de Administración del Sistema de PQSRD,
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 por contrabando, evasión, infracciones cambiarias, lavado de activos, corrupción y otros presuntos delitos, son trasladadas a la Coordinación de Denuncias de Fiscalización.

Es de señalar que la DIAN ha desarrollado un sistema de información de Denuncias de Fiscalización, al cual se puede acceder a través de la página Web, a través de este se permite al cliente interno y externo interponer las denuncias relacionadas con posibles hechos de corrupción, en concordancia con lo expresado por la Dirección de Gestión Fiscalización en el Plan Anticorrupción, en el año 2021 se asignaron los roles de acceso para todas las direcciones seccionales y el Nivel Central y se efectuaron las capacitaciones correspondientes a las direcciones seccionales, el Nivel Central y a la Coordinación de Administración del Sistema de PQSRD.

Respuesta Posterior al 31/12/2021

De igual manera, se estableció que en concordancia con la fecha de creación, en 17.997 solicitudes, la respuesta debe ser remitida al peticionario con posterioridad al 31/12/2021, según la modalidad de cada una de las solicitudes y los términos de ley para dar respuesta, razón por la cual fueron excluidas de la base de datos para los análisis posteriores y se relacionan a continuación:

Tabla No 3. Solicitudes con remisión de respuesta posterior al 31/12/2021

| CLASIFICACIÓN | TOTAL |
|-------------------------|---------------|
| DERECHO DE PETICIÓN | 15.908 |
| PETICIÓN DE INFORMACIÓN | 990 |
| RECLAMO | 433 |
| CONSULTA | 624 |
| QUEJA POR ATENCIÓN | 34 |
| QUEJA DISCIPLINARIA | 8 |
| TOTAL | 17.997 |

Fuente: Coordinación de Administración del Sistema de PQSRD,
Datos estimados por la OCI

SOLICITUDES SIN FECHA DE TERMINACIÓN

En la información suministrada en el reporte enviado por la Coordinación de Administración del Sistema de PQSRD a la OCI, se registraron 309 solicitudes sin

fecha de terminación, las que se relacionan en siguiente tabla:

Tabla No 4. Solicitudes sin Fecha de Terminación

| CLASIFICACION | TOTAL |
|-------------------------|------------|
| CONSULTA | 145 |
| DERECHO DE PETICIÓN | 79 |
| PETICIÓN DE INFORMACIÓN | 42 |
| RECLAMO | 26 |
| QUEJA POR ATENCIÓN | 17 |
| Total general | 309 |

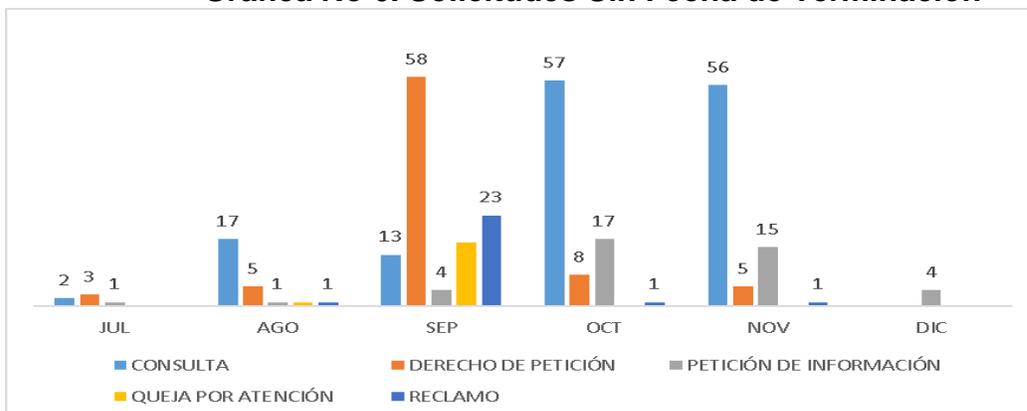
Fuente: Coordinación de Administración del Sistema de PQSRD,
Datos estimados por la OCI

Para las 309 solicitudes reportadas sin fecha de terminación, se observó que 305 de ellas se encuentran en estado “Vencida”, toda vez que la respuesta definitiva, debió remitirse al peticionario antes del 31 de diciembre de 2021. Así mismo, las restantes 4 solicitudes se encuentran en estado “Estudio de Solución”.

De las 309 solicitudes mencionadas anteriormente el mayor número de solicitudes corresponde a las consultas, las cuales representaron el 46,93%(145), seguidas de los derechos de petición con una participación del 25,57%(79), seguidas de las peticiones de información con un 13,59%(42), en la cuarta posición están los reclamos con un 8,41%(26) y en el último lugar se ubica la queja por atención con un 5,50% (17).

En la siguiente grafica se observa que las solicitudes radicadas en los meses de septiembre y octubre, corresponden al mayor numero de solicitudes, que a la fecha no registra fecha de terminación.

Grafica No 6. Solicitudes Sin Fecha de Terminación



Fuente: Coordinación de Administración del Sistema de PQSRD, Datos estimados por la OCI

Oficina de **Control Interno**

Carrera 8 N° 6C-38 piso 6º | 6017428973 - 3103158107

Código postal 111711

www.dian.gov.co

Formule su petición, queja, sugerencia o reclamo en el Sistema PQSR de la DIAN

Se verificó en el SIE de PQSRD la información del reporte suministrado por la Coordinación de Administración del Sistema de PQSRD, observándose que, en las 309 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 Leticia | 1 |
| Impuestos y Aduanas de Ibagué | 1 |
| Impuestos y Aduanas de Montería | 1 |
| Impuestos de Cartagena | 1 |
| Impuestos y Aduanas de Armenia | 1 |
| Impuestos y Aduanas de Sogamoso | 1 |
| Impuestos y Aduanas de Palmira | 1 |
| Impuestos y Aduanas de Yopal | 1 |
| Impuestos y Aduanas de Puerto Asís | 1 |
| Impuestos y Aduanas de Barrancabermeja | 1 |
| Impuestos y Aduanas de Quibdó | 1 |
| Impuestos y aduanas de Neiva | 2 |
| Impuestos y Aduanas de Bucaramanga | 2 |
| Impuestos y Aduanas de Villavicencio | 2 |
| Impuestos de Cúcuta | 4 |
| Impuestos de Barranquilla | 5 |
| Impuestos de Cali | 9 |
| Nivel Central | 21 |
| Impuestos de Medellín | 23 |
| No Aplica | 78 |
| Impuestos de Bogotá | 152 |
| Total | 309 |

Fuente: Coordinación de Administración del Sistema de PQSRD, 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 y cierre del

caso”, como se observa en la siguiente imagen.

The screenshot displays the 'Solicitudes Externas' interface. The top section shows details for request number 202182140100096065, including its date of assignment (27-07-2021) and execution (26-07-2021). Below this, a table lists various events in the request's lifecycle:

| Fecha de asignación | Fecha de ejecución | Evento | Fomulario | PDF |
|---------------------|--------------------|---------------------------------|-----------|-------|
| 27-07-2021 | 27-07-2021 | Enviar a Coordinación de QRS | 1450 | [PDF] |
| 27-07-2021 | 27-07-2021 | Registro de Clasificación | 1502 | [PDF] |
| 27-07-2021 | 27-07-2021 | Reparto a Competente | | |
| 27-07-2021 | 28-07-2021 | Comunicación Direccionalamiento | 1474 | [PDF] |
| 27-07-2021 | 27-07-2021 | Comunicar electrónicamente | | |
| 27-07-2021 | 30-07-2021 | Asignar a funcionario | | |
| 27-07-2021 | 27-07-2021 | Comunicar electrónicamente | | |
| 28-07-2021 | 28-07-2021 | Comunicar por correspondencia | | |
| 28-07-2021 | 28-07-2021 | Comunicar por correspondencia | | |
| 30-07-2021 | 30-07-2021 | Registro de respuesta | 1474 | [PDF] |
| 30-07-2021 | | Definición de respuesta | 1474 | [PDF] |
| 30-09-2021 | 30-09-2021 | Comunicar por correspondencia | | |
| 30-09-2021 | 18-02-2022 | Revisión de Caso | | |
| 18-02-2022 | 18-02-2022 | Cierre de Caso | | |

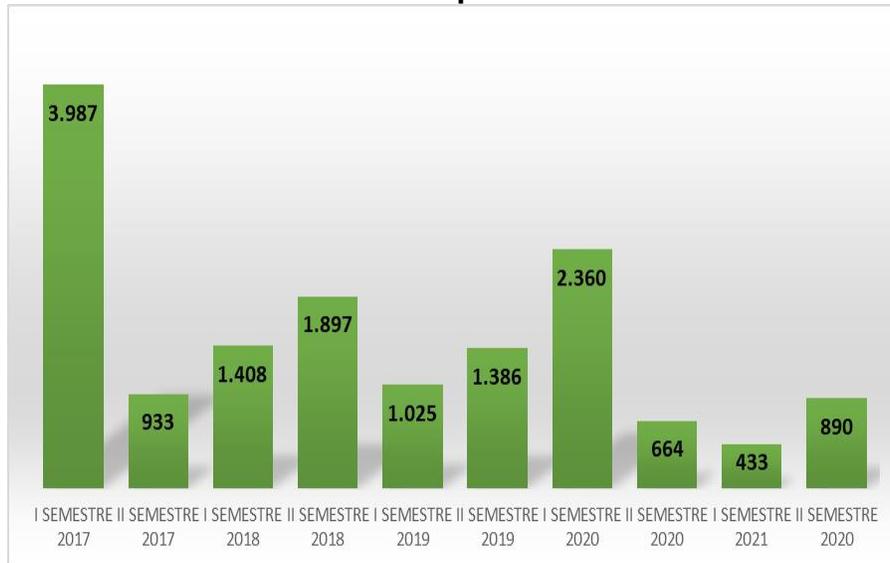
Fuente: SIE de PQSRD

EXTEMPORANEIDAD EN EL TRÁMITE DE LAS SOLICITUDES

Analizada la información reportada en el registro del Sistema de Información de PQSR del total (99.275) de las PQSR ingresadas en el segundo semestre de 2021, el 0,90% (890) presentaron extemporaneidad en su trámite, número que es superior en un 51,3%(457), con respecto al primer semestre de 2021.

En la siguiente gráfica se especifica la tendencia de las PQSR atendidas de manera extemporánea en los últimos diez (10) semestres; donde se observó un aumento del 25,39% (226) de las solicitudes vencidas en el segundo semestre de 2021, con respecto al mismo semestre de 2020.

Grafica No 7. Comparativo Vencidas



Fuente: Coordinación de Administración del Sistema de PQSRD,
Datos estimados por la OCI

De la información suministrada por la Coordinación de Administración del Sistema de PQSRD a la Oficina de Control Interno, se evidenció que, para el segundo 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 91,35% (813).

Es de resaltar que, en el segundo semestre de 2021, la mayoría de las solicitudes reportan un aumento con respecto al primer semestre de 2021, los reclamos y la queja disciplinaria permanecieron iguales, como se muestra en la siguiente tabla.

Tabla 5. Comparativo Extemporaneidad en el Trámite de Solicitudes

| Clasificación Solicitudes Extemporáneas | II SEMESTRE 2019 | | I SEMESTRE 2020 | | II SEMESTRE 2020 | | I SEMESTRE 2021 | | II SEMESTRE 2020 | |
|---|------------------|------------|-----------------|------------|------------------|------------|-----------------|------------|------------------|------------|
| | Total | Porcentaje | Total | Porcentaje | Total | Porcentaje | Total | Porcentaje | Total | Porcentaje |
| Derecho de petición | 388 | 27,99% | 1.547 | 357,27% | 293 | 44,13% | 109 | 16,42% | 234 | 26,29% |
| Petición de información | 480 | 34,63% | 296 | 68,36% | 62 | 9,34% | 57 | 8,58% | 74 | 8,31% |
| Consulta | 490 | 35,35% | 454 | 104,85% | 306 | 46,08% | 265 | 39,91% | 579 | 65,06% |
| Reclamo | 23 | 1,66% | 54 | 12,47% | 2 | 0,30% | 2 | 0,30% | 2 | 0,22% |
| Queja por Atención | 5 | 0,36% | 7 | 1,62% | 1 | 0,15% | 0 | 0,00% | 1 | 0,11% |
| Queja Disciplinaria | 0 | 0,00% | 2 | 0,46% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% |

Oficina de **Control Interno**

Carrera 8 N° 6C-38 piso 6º | 6017428973 - 3103158107

Código postal 111711

www.dian.gov.co

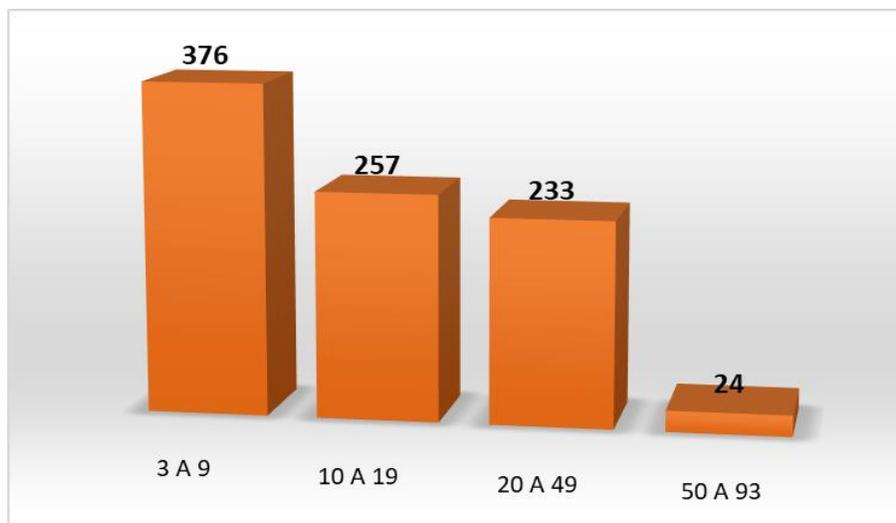
Formule su petición, queja, sugerencia o reclamo en el Sistema PQSR de la DIAN

| Clasificación Solicitudes Extemporáneas | II SEMESTRE 2019 | | I SEMESTRE 2020 | | II SEMESTRE 2020 | | I SEMESTRE 2021 | | II SEMESTRE 2020 | |
|---|------------------|----------------|-----------------|----------------|------------------|----------------|-----------------|---------------|------------------|----------------|
| | Total | Porcentaje | Total | Porcentaje | Total | Porcentaje | Total | Porcentaje | Total | Porcentaje |
| Total, General | 1.386 | 100,00% | 2.360 | 545,03% | 664 | 100,00% | 433 | 65,21% | 890 | 100,00% |

Fuente: Coordinación de Administración del Sistema de PQSRD, Datos estimados por la OCI

En la siguiente grafica se observan 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



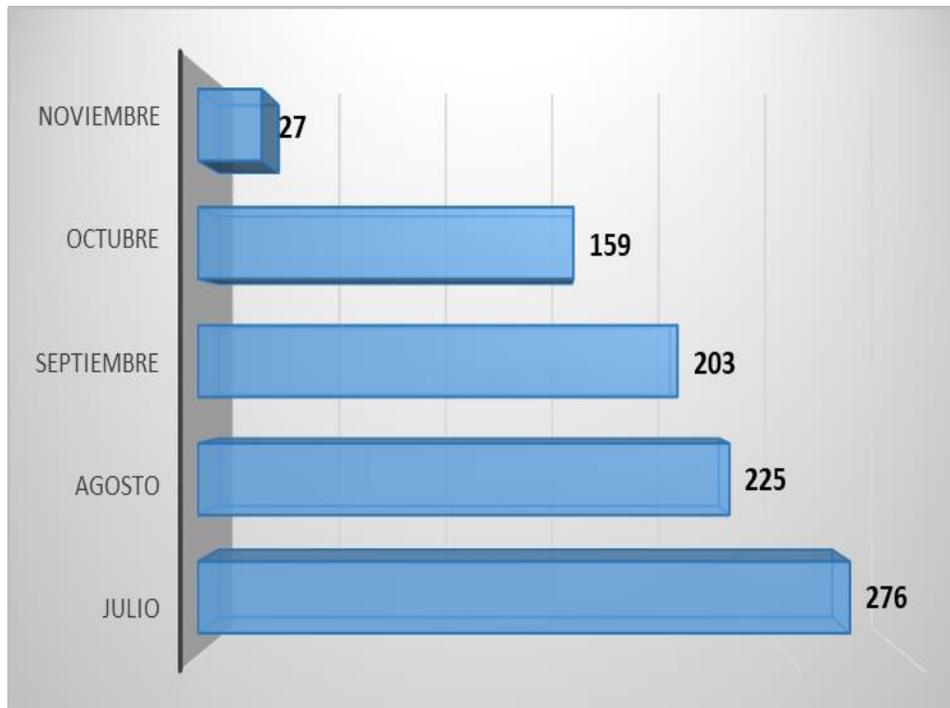
Fuente: Coordinación de Administración del Sistema de PQSRD , Datos estimados por la OCI

En las 890 solicitudes vencidas o atendidas de forma extemporánea, se utilizaron entre 3 y 93 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 3 a 9 y de 10 a 19 días para emitir la respuesta final, es decir el 71,12% (633) del total de solicitudes vencidas.

De las 890 solicitudes vencidas el mayor número se registró en el mes de julio con un 31%(276), seguidas del mes de agosto con un 25,3%(225) como se muestra en la siguiente gráfica.

Grafica No 9. Solicitudes Vencidas por Mes

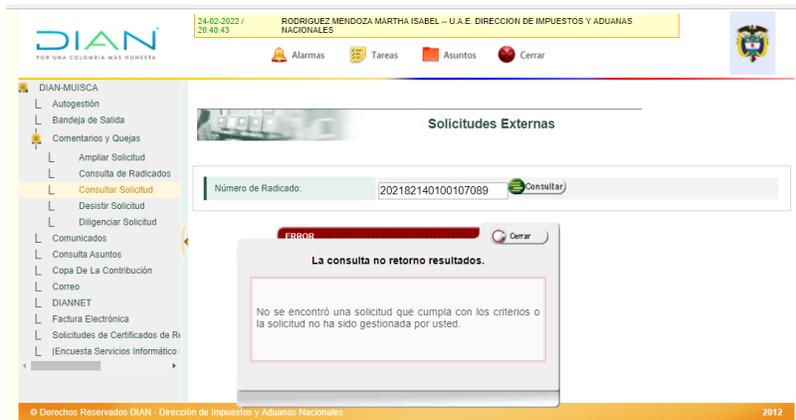


Fuente: Coordinación de Administración del Sistema de PQSRD, Datos estimados por la OCI

NO CONTINUIDAD EN EL CONSECUTIVOS DE LOS RADICADOS

En el análisis efectuado a la información remitida por la Coordinación de Administración del Sistema de PQSRD, se evidenciaron deficiencias en la información contenida en el reporte generado por el software las cuales se enuncian a continuación:

De las 99.275 solicitudes ingresadas durante el segundo semestre de 2021, se registraron 464 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 464 números no se encuentran registrados en el SI, como se evidencia en el siguiente pantallazo



El mayor número de saltos se registró en los meses de agosto con un 35.99%(167), seguidos de los reportados en el mes de septiembre con un 28,45%(132) con un porcentaje de participación total de estos dos (2) meses del 64,44%(299).

En la tabla 6, se observa que el número de posiciones saltadas oscila entre 2 y 23, posiciones saltadas en el segundo semestre del 2021

Tabla 6. Saltos En Los Consecutivos De Las Solicitudes

| No. Posiciones saltadas | No Solicitudes |
|-------------------------|----------------|
| 1 | 257 |
| 2 | 118 |
| 3 | 33 |
| 4 | 23 |
| 5 | 13 |
| 6 | 6 |
| 7 | 4 |
| 8 | 2 |
| 9 | 2 |
| 10 | 1 |
| 13 | 2 |
| 14 | 1 |
| 15 | 1 |
| 30 | 1 |
| TOTAL | 464 |

Fuente: Coordinación de Administración del Sistema de PQSRD, Datos estimados por la OCI

Oficina de **Control Interno**

Carrera 8 N° 6C-38 piso 6º | 6017428973 - 3103158107

Código postal 111711

www.dian.gov.co

Formule su petición, queja, sugerencia o reclamo en el Sistema PQSR de la DIAN

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 y sus resultados se encuentran en la carpeta pública de la Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios, correspondiente a la “**Información para el Trimestre octubre 01 a Diciembre 31 de 2021**”, se recibieron y consolidaron los resultados de 373 encuestas, de las cuales se concluyó lo siguiente:

- Dificultad para radicar la solicitud 17,43%
- Insatisfacción en la calidad de la respuesta obtenida 29,49%
- Insatisfacción en la oportunidad de la respuesta 25.42%

La tendencia mostrada en la encuesta para el trimestre señalado, refleja una disminución en el primero y en el segundo indicador, frente a los resultados obtenidos en el primer semestre de 2021.

3. ACCIONES DE MEJORA

La Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios, 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, con los temas de mayor frecuencia en la interacción ciudadana a través del SIE PQSRD, socializándolo con el fin de facilitar a los gerentes los datos relevantes para la toma de decisiones, que les permitieran proponer acciones de mejora a los procesos de acuerdo con sus competencias funcionales.

En el Informe Gerencial Temas recurrentes 2021, La Coordinación del Sistema de QRS (hoy Coordinación de Administración del Sistema de PQSRD) señaló que:

“(...) diligenció el formato (..) para las autoevaluaciones de los procesos y procedimientos, FT-CI-1996 Plan o Acciones de Mejora, (...) para cada área identificada en el periodo, que ha presentado recurrencias, (.)”

A su vez, estas áreas de negocio o funcionales “(...) realizaron propuestas frente a las acciones de mejora para mitigar los requerimientos y necesidades identificadas a través de la interacción con la ciudadanía en el SIE PQSRD (...)”

Posteriormente, la Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios, en el mes de noviembre de 2021, realizó el seguimiento y análisis del avance final de la implementación del plan de mejoramiento.

Del análisis final de este ejercicio de Autoevaluación, efectuado por la Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios, se señaló que:

“los temas recurrentes, de mayor frecuencia en la interacción ciudadana a través del SIE de PQSRD, se centraron en el retorno de campañas con la indicación de los peticionarios respecto de falta de actualización de las bases de datos, o la formulación de ellas recibiendo múltiples reclamos; Problemas con prefijos Nómina Electrónica, actualización responsabilidad 52 en el Rut, Intermitencias de la plataforma, errores en el sistema, inconvenientes en la firma digital o formularios lo que dificultaba la presentación de las obligaciones tributarias”.

Lo anterior, permitió que los gerentes de las áreas del negocio implementaran acciones en el desarrollo de la gestión en lo corrido del 2021, buscando mitigar los eventos adversos, de acuerdo con sus competencias funcionales

DIFICULTADES O INCONVENIENTES

La Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios, señaló como las principales dificultades o inconvenientes del segundo semestre del 2021 las siguientes:

En el reporte total solicitudes del Sistema de PQSRD:

- *Saltos de numeración: En el reporte total solicitudes de julio a diciembre de 2021 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.*

En el reporte de alertas del Sistema de PQSRD:

- *Este reporte se encuentra en ajuste y pruebas en producción. A la fecha se continúa trabajando en conjunto con los ingenieros de Tecnología en la validación del funcionamiento del envío de alertas mediante correos electrónicos.*

4. CONCLUSIONES

- En referencia al número de PQRS, recepcionadas durante el segundo semestre de 2021, frente al primer semestre del mismo año, se observó un incremento del 24,31% en el número de solicitudes interpuestas por los ciudadanos.
- Respecto al medio de ingreso, se observó que el portal web reportó una disminución 20,52% frente al mismo periodo del 2020, y las ingresadas por correspondencia aumentaron en un 1,88%.
- En el segundo semestre de 2021, de las 99.275 solicitudes que ingresaron, se respondieron en oportunidad 98.385 que corresponden al 99,10%, 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 segundo semestre de 2021, se continúa presentando casos de inoportunidad en las respuestas de las solicitudes presentadas por los ciudadanos, cabe resaltar que en el segundo semestre de 2021 se observa un aumento del 25,39% (226) frente a los resultados obtenidos en el segundo semestre de 2020, así mismo se generó un incremento del 51.3%(457) al pasar de 433 solicitudes a 890 solicitudes extemporáneas, del 1° al 2° semestre del 2021.

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.

- Evaluados los resultados de la Encuesta de Satisfacción, aplicada a los peticionarios de las PQRS, referente a los resultados obtenidos al cierre del primer semestre del 2021, y lo reportado durante el segundo semestre del 2021, se evidenció una disminución en los dos primeros indicadores y un aumento del 6,42% en el tercer indicador en los aspectos relacionados con:
 - Dificultad para radicar la solicitud, al disminuir de un 27,37% a un 17,43%
 - Insatisfacción en la calidad de la respuesta obtenida, al disminuir de un 36,42% a un 29,49%.
 - Insatisfacción en la oportunidad de la respuesta, al aumentar de un 19% a un 25,42%.

5. RECOMENDACIONES PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

- Se recomienda continuar incentivando el uso de portal web y del nuevo canal de atención denominado APP DIAN, para la interposición de las PQRS, a fin de que la entidad este en sintonía con las políticas de transparencia activa y pasiva.

En la medida en que se intensifique por parte de la ciudadanía el uso del nuevo canal de atención APP DIAN, se continuara generando coherencia frente a las políticas de gobierno digital, referentes al estímulo en el uso de los servicios informáticos y otros medios tecnológicos de vanguardia en las Entidades Públicas

- Se recomienda que basados en los resultados de la “*Encuesta de Satisfacción*”, los cuales reportan niveles de insatisfacción por encima del 15%, 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 PQRS, por parte de todos los procesos y áreas de la entidad mediante el procedimiento de “Autoevaluación del Control y Gestión PR-PEC-0339”, lo cual coadyuva a la adecuada gestión en la atención oportuna y de calidad de las PQRS.

- 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@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 Rodríguez M

Oficina de **Control Interno**

Carrera 8 N° 6C-38 piso 6º | 6017428973 - 3103158107

Código postal 111711

www.dian.gov.co

Formule su petición, queja, sugerencia o reclamo en el Sistema PQSR de la DIAN