

INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS, PRIMER SEMESTRE DE 2022 –

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 Peticiones, Quejas, Sugerencias, Reclamos (PQSR), recibidas, tramitadas y resueltas por la entidad, durante el primer semestre de 2022.

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 de este.

1. ESTRATEGIA PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN 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 esta, según lo establecido en el marco normativo de las 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 esta.

- 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 tiene a disposición de todos los ciudadanos el canal de atención “APP DIAN”, el cual es una aplicación móvil que puede descargarse gratuitamente desde las plataformas de Android e IOS. La “APP DIAN” 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 Oficina de Control Interno, 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 2022. El total de registros reportados ascendió a 883.024, de los cuales, una vez eliminados los registros duplicados, se obtuvo una base conformada por 72.104 solicitudes ingresadas durante el primer semestre de 2022.
- En desarrollo del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, de conformidad con lo establecido en la Ley 1712 de 2014 y en concordancia con el artículo 2.1.1.6.2 del Decreto 1081 de 2015, la UAE DIAN ha divulgado a través de su página web¹ el registro público de PQSR y Denuncias radicadas a través de los canales dispuestos, en el periodo comprendido entre el primero (1) de enero y el treinta (30) de junio de 2022, con fecha de generación de 7 de julio de 2022.

Tabla No 1. Registro Público PQSR y Denuncias

CLASE DE SOLICITUD	TOTAL
SOLICITUDES INGRESADAS A JUNIO DE 2022	72.104
SOLICITUDES ENVIADAS A OTRAS ENTIDADES A JUNIO DE 2022	328
SOLICITUDES EN DONDE SE NEGO LA INFORMACIÓN POR MOTIVOS DE RESERVA A JUNIO DE 2022	1.337

Fuente: Registro Público PQSR y Denuncias – Página web DIAN

¹ <https://www.dian.gov.co/atencionciudadano/contactenos/Paginas/Registro-Publico-PQSR-y-Denuncias.aspx>

- La DIAN aplica lo establecido por la Circular 000001 de 25 de enero de 2019 expedida por la Dirección General, la cual en su numeral 8 establece:

“En la DIAN el área encargada de canalizar las solicitudes de los Titulares referentes a la protección de datos personales es la Subdirección de Gestión de Asistencia al Cliente, a través de la Coordinación del Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias, quien dará trámite de las mismas a la dependencia competente para garantizar a los Titulares el ejercicio de los derechos establecidos en la normatividad vigente y en la presente Circular”.

- En concordancia con lo establecido en las políticas de Gobierno Digital, en el artículo 11-h) de la Ley 1712 de 2014, en los párrafos 1 y 2 del artículo 16 del Decreto 103 de 2015 (Compilado en el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República 1081 de 2015) y en la Estrategia para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano versión 2 “Lineamientos Generales Para la Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias - Canales de atención”; en el portal web principal de la DIAN, a pie de página, se señala el número de la línea “Contact Center: 057(1) 3556922”.

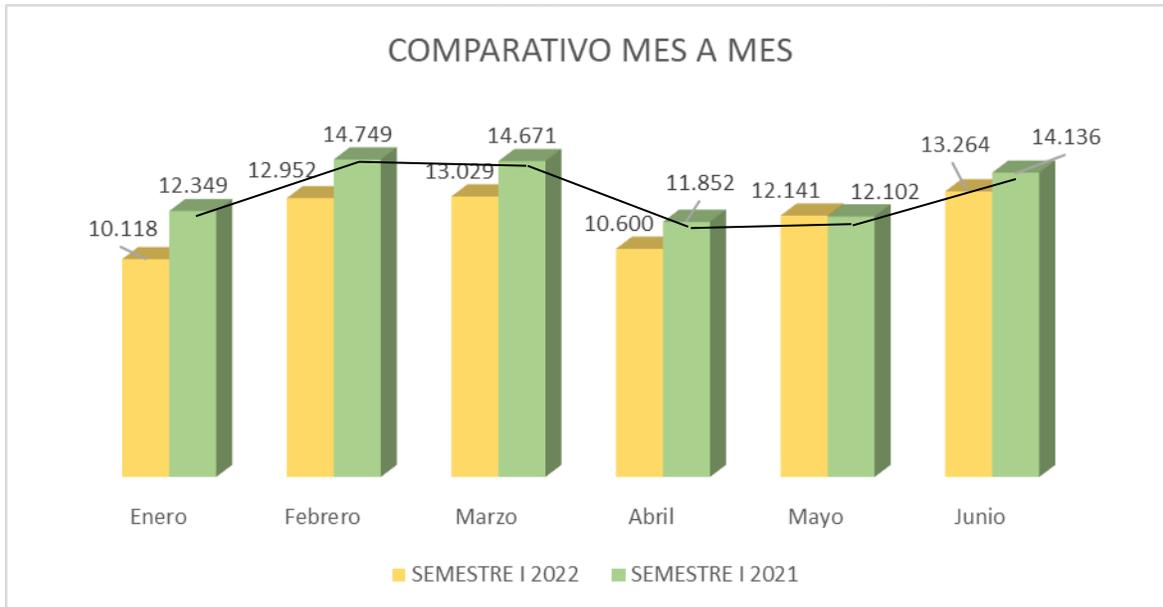
2. RESULTADO DE LA EVALUACIÓN

Durante el periodo comprendido del 1 de enero al 30 de junio de 2022, a través del Sistema de Información de PQSR y Denuncias de la DIAN, ingresaron 72.104 registros de solicitudes de PQSR a la entidad, lo anterior evidenció un decremento del 27,37%, respecto del semestre inmediatamente anterior.

Al comparar las solicitudes que ingresaron en el primer semestre de 2022 (72.104), frente al mismo semestre de 2021 (79.859), se registró un decremento del 9,71%.

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
Primer Semestre 2022 vs Primer Semestre 2021**

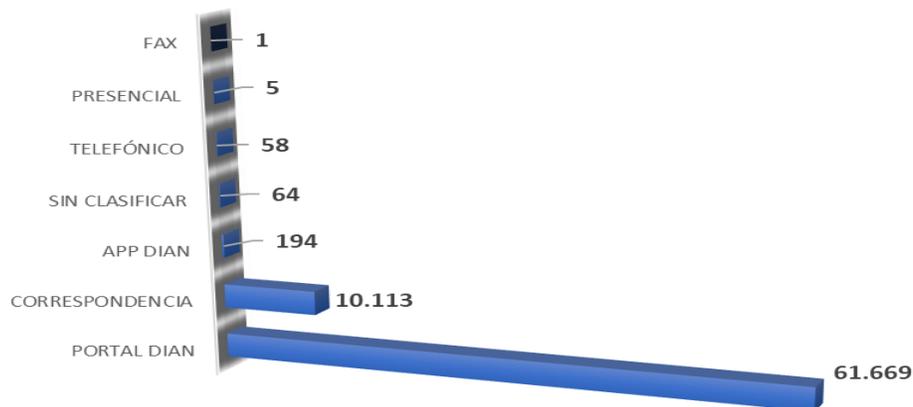


Fuente: Coordinación de Administración del Sistema de PQSRD, datos estimados por la OCI.

2.1 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. Medios de Ingreso



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

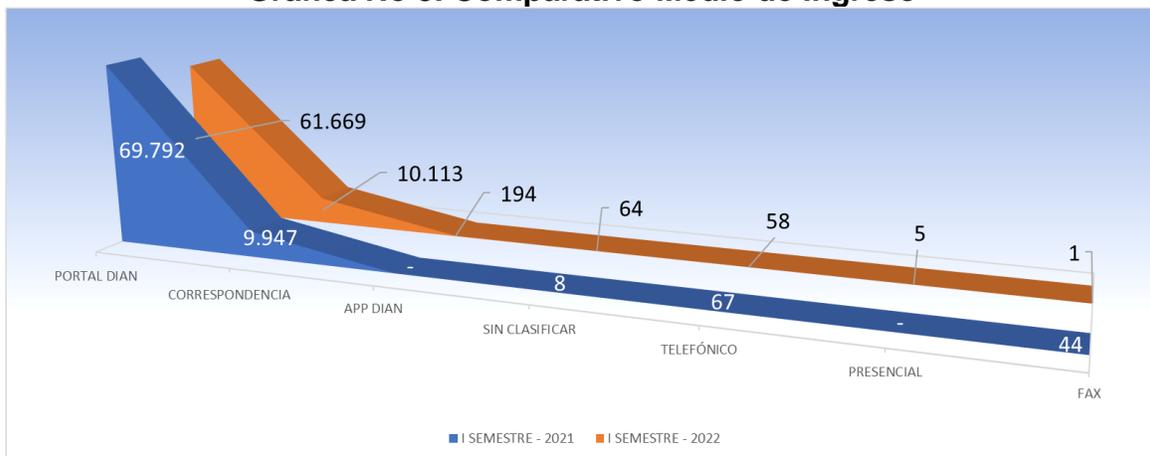
www.dian.gov.co

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

El portal de la DIAN continua siendo el medio preferido por los ciudadanos para interponer sus solicitudes ante la entidad, este alcanzó un 85,53% en el primer semestre de 2022, seguido de las solicitudes ingresadas por correspondencia con un 14,03%.

Las solicitudes que ingresaron a través del Portal de la DIAN (61.669), comparadas con las ingresadas por este mismo medio durante el primer semestre de 2021 (69.792), representan un decremento del 11,64%. De igual manera, se observa un incremento en el número de solicitudes con medio de ingreso denominado “sin clasificar” al pasar de 8 solicitudes en el primer semestre de 2021 a 64 en el primer semestre de 2022, como se puede ver la siguiente grafica.

Grafica No 3. Comparativo Medio de Ingreso



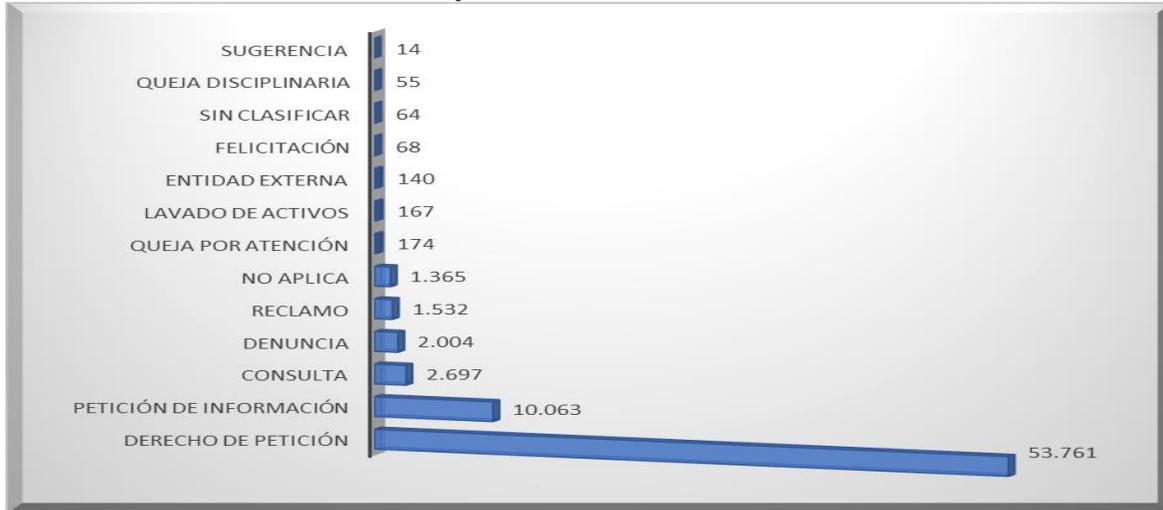
Fuente: Coordinación de Administración del Sistema de PQSRD, datos estimados por la OCI.

Se destaca el canal de atención “APP DIAN”, logrando ubicarse como el tercer medio para interponer solicitudes ante la entidad.

2.2 TIPO DE SOLICITUDES

Los derechos de petición y las peticiones de información con 74,56% (53.761) y 13,96% (10.063), respectivamente, continúan siendo las modalidades más utilizadas por los ciudadanos; entre los dos representaron un 88,52% en el primer semestre de 2022, como se observa en la siguiente gráfica.

Grafica No 4. Tipos de Solicitud - Clasificaciones



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

En la clasificación “*No aplica*” se registraron 1.365 solicitudes, de las cuales 1.361 se encuentran en estado “*Terminadas*” y cuatro en estado “*Estudio de Competencias*”.

2.3 TEMAS COMUNES

De las 72.104 solicitudes recibidas durante el primer semestre de 2022, el 93,35% (67.306), se agrupan en 12 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.

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

La tendencia en la agrupación de los temas durante el primer semestre de 2022, varió con respecto al segundo semestre del 2021, toda vez 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); mientras que en el primer semestre de 2022, las tres primeras posiciones fueron para “*Procesos Obligación Financiera*” (12.548), “*Declaraciones*” (11.440) y “*procesos Rut*” (10.569), respectivamente.

2.4 TÉRMINO DE RESPUESTA

El artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, en concordancia con la Ley 2207 de 2022 (que derogó los artículos 5 y 6 del Decreto 491 de 2020), establece los términos para resolver las distintas modalidades de petición, las cuales se encuentran determinadas en este mismo artículo (Derecho de petición, peticiones de documentos y de información y las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo).

Del total de las 72.104 solicitudes que ingresaron en el primer semestre de 2022, se estableció que 68.282 solicitudes se encuentran inmersas en el tipo de peticiones establecidas en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, el análisis efectuado en el presente informe se centra en estas solicitudes. En cada una de ellas, 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, estas son trasladadas a la Coordinación de Denuncias de Fiscalización y a su vez son incorporadas en el “*Sistema de Información Denuncias de Fiscalización*”, para su respectivo trámite.

Es de señalar que el “*Sistema de Información Denuncias de Fiscalización*”, entró en funcionamiento a partir del primer semestre de 2022 y su acceso se realiza a través de la página web de la entidad²; la ciudadanía puede interponer sus denuncias sobre presuntos incumplimientos de las obligaciones fiscales, referentes a temas tributarios, aduaneros y cambiarios, en concordancia con lo expresado por la Dirección de Gestión de 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.

² <https://muisca.dian.gov.co/WebDenunciasfiscalizacion/paginas/DerechosDeberesDenunciante.xhtml>

2.5 RESPUESTA POSTERIOR AL 30/06/2022

De igual manera, se estableció que en concordancia con la fecha de creación, en 10.119 solicitudes la respuesta debe ser remitida al peticionario con posterioridad al 30/06/2022, 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 y se relacionan a continuación.

Tabla No 2. Solicitudes que requieren respuesta posterior al 30/06/2022

TIPO	RESPUESTA DESPUÉS DE 30/06/2022
DERECHO DE PETICIÓN	8.305
PETICIÓN DE INFORMACIÓN	901
CONSULTA	748
RECLAMO	143
QUEJA POR ATENCIÓN	17
QUEJA DISCIPLINARIA	5
TOTAL	10.119

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

2.6 SOLICITUDES SIN FECHA DE RESPUESTA

En la información suministrada en el reporte enviado por la Coordinación de Administración del Sistema de PQSRD a la Oficina de Control Interno, se registraron 110 solicitudes sin fecha de respuesta, las que se relacionan en siguiente tabla:

Tabla No 3. Solicitudes sin Fecha de Respuesta

CLASIFICACIÓN	TOTAL
CONSULTA	58
PETICIÓN DE INFORMACIÓN	33
DERECHO DE PETICIÓN	19
Total general	110

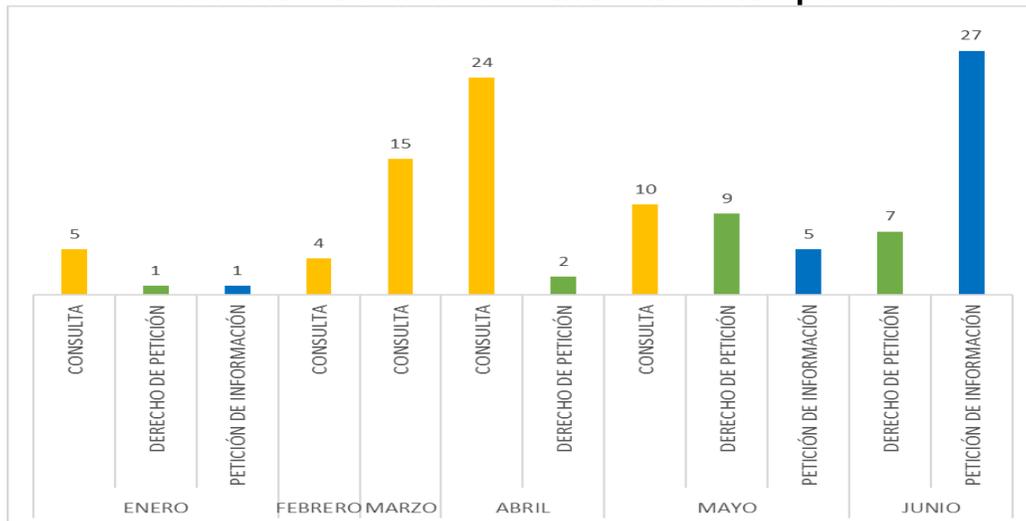
Fuente: Coordinación de Administración del Sistema de PQSRD, datos estimados por la OCI.

Para las 110 solicitudes reportadas sin fecha de respuesta, se observó que 66 de ellas se encuentran en estado “Vencida”, toda vez que la respuesta definitiva debió remitirse al peticionario antes del 30 de junio de 2022. Así mismo, se presentaron 32 solicitudes en estado “Estudio de Solución”, 11 solicitudes en estado “Pendiente de Información” y una (1) en estado “Estudio de Competencias”.

De las 110 solicitudes mencionadas anteriormente, el mayor número de solicitudes corresponde a las consultas, las cuales representaron el 52,53% (58), seguidas de las peticiones de información con una participación del 30% (33) y en la tercera posición están los derechos de petición con un 17,27% (19).

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

Grafica No 6. Solicitudes Sin Fecha de Respuesta



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

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 110 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 4. Solicitudes sin Fecha de Respuesta por Dependencias

Dirección Seccional / Nivel Central	Número de Solicitudes
Impuestos y Aduanas de Barrancabermeja	1
Impuestos y Aduanas de Girardot	1
Impuestos y Aduanas de Neiva	1
Impuestos y Aduanas de Pereira	1
Impuestos y Aduanas de Armenia	2
Impuestos de Barranquilla	4
Impuestos de Cali	7
Impuestos de Medellín	9
Nivel Central	12

Oficina de **Control Interno**

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

Código postal 111711

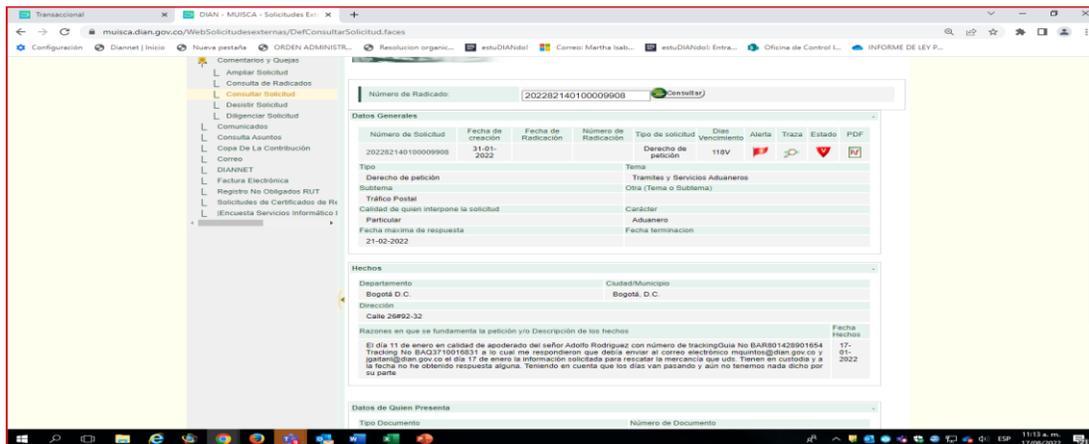
www.dian.gov.co

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

Dirección Seccional / Nivel Central	Número de Solicitudes
Impuestos de Bogotá	33
No Aplica	39
Total	110

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

Las 39 solicitudes a las cuales no se les ha determinado la dirección seccional asignada, se encuentran en estado del evento “En trámite” y sin funcionario asignado. Así mismo, se observaron solicitudes que no registran en el reporte fecha de respuesta, 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 registrando como última actuación “revisión QRS / cierre del caso”, como se observa en la siguiente imagen.



Fecha de asignación	Fecha de ejecución	Evento	Formulario	PDF
31-01-2022	31-01-2022	Reparto Automático a funcionario de GRS	1450	[PDF]
31-01-2022	31-01-2022	Registro de Clasificación	1502	[PDF]
31-01-2022	31-01-2022	Cancelación de la asignación por incompetencia Dir. Seccional	1451	[PDF]
31-01-2022	01-02-2022	Reparto manual a Func. Dir. Secc		
01-02-2022	01-02-2022	Reparto a Competente		
01-02-2022	01-02-2022	Comunicación Direccionamiento	1474	[PDF]
01-02-2022	01-02-2022	Comunicar electrónicamente		
01-02-2022	11-02-2022	Asignar a funcionario		
01-02-2022	01-02-2022	Comunicar electrónicamente		
01-02-2022	01-02-2022	Comunicar por correspondencia		
01-02-2022	01-02-2022	Comunicar por correspondencia		
11-02-2022	11-02-2022	Registro de respuesta	1474	[PDF]
11-02-2022		Definición de respuesta	1474	[PDF]
05-04-2022	06-04-2022	Comunicar por correspondencia		
05-04-2022		Revisión QRS		

Fuente: SIE de PQSRD

2.7 EXTEMPORANEIDAD EN EL TRÁMITE DE LAS SOLICITUDES

Analizada la información reportada en el registro del Sistema de Información de PQSR y Denuncias, del total (72.104) de las PQSRD ingresadas en el primer semestre de 2022, el 3,51% (2.528) presentaron extemporaneidad en su trámite, número que es superior en un 184,04% (890), con respecto al segundo semestre de 2021.

Las 2.528 solicitudes que fueron respondidas de forma extemporánea se encuentran asignadas en los siguientes lugares administrativos, así:

Tabla No 5. Solicitudes Extemporáneas por Dependencias

Dirección Seccional / Nivel Central	Número de solicitudes
Impuestos y Aduanas de Florencia	1
Impuestos y Aduanas de Tuluá	1
Delegada de Impuestos y Aduanas de San José de Guaviare	1
Impuestos y Aduanas de Maicao	1
Impuestos y Aduanas de Quibdó	1
Aduanas de Bogotá - Aeropuerto el Dorado	1
Impuestos y Aduanas de Ibagué	2
Impuestos y Aduanas de Barrancabermeja	2
Impuestos y Aduanas de Puerto Asís	3
Delegada de Impuestos y Aduanas de Inírida	3
Impuestos y Aduanas de Sogamoso	3
Impuestos y Aduanas de Manizales	4
Impuestos y Aduanas de Villavicencio	5
Impuestos y Aduanas de pasto	5
Impuestos y Aduanas de Popayán	6
Impuestos y Aduanas de Valledupar	6
Impuestos y Aduanas de Palmira	7
Impuestos y Aduanas de Tunja	7
Impuestos y Aduanas de Yopal	7
Impuestos de Cartagena	8
Impuestos de Cúcuta	9

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

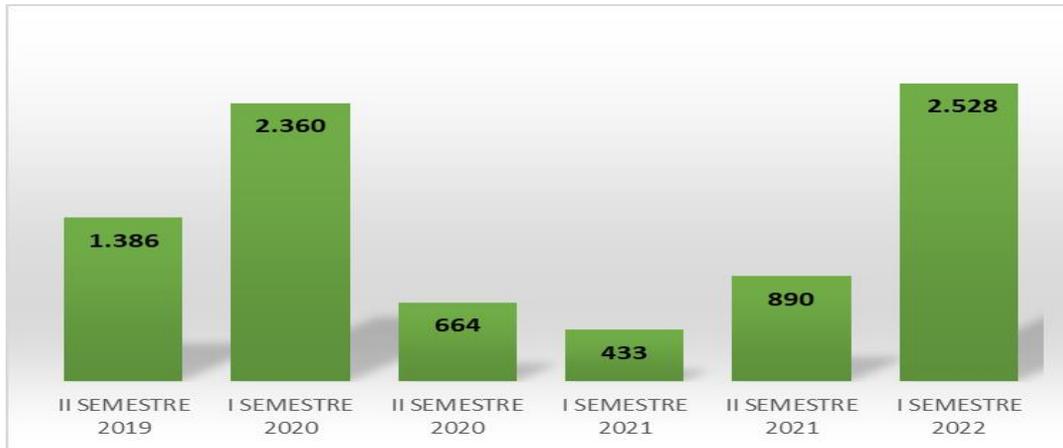
Dirección Seccional / Nivel Central	Número de solicitudes
Impuestos y Aduanas de Neiva	10
Impuestos y Aduanas de Armenia	11
Impuestos y Aduanas de Montería	13
Impuestos y Aduanas de Pereira	14
Impuestos y Aduanas de Bucaramanga	15
Impuestos y Aduanas de Santa Marta	15
Impuestos y Aduanas de Buenaventura	18
Impuestos de Barranquilla	35
Impuestos de Cali	53
Impuestos de Medellín	105
Nivel Central	261
No Aplica	650
Impuestos de Bogotá	1.245
Total	2.528

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

Las 650 solicitudes a las cuales no se les ha determinado la dirección seccional asignada, se encuentran en estado del evento “En trámite” y sin funcionario asignado.

En la siguiente gráfica se especifica la tendencia de las PQSRD atendidas de manera extemporánea en los últimos seis (6) semestres; donde se observó un aumento del 483,83% (2095) de solicitudes vencidas en el primer semestre de 2022, con respecto al mismo semestre de 2021.

Grafica No 7. Comparativo Solicitudes 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 primer semestre de 2022, las consultas y los derechos de petición, registraron el mayor número de solicitudes atendidas de manera extemporánea, entre las dos representaron un 85,92% (2.172).

Es de resaltar que, en el primer semestre de 2022, la mayoría de los tipos de solicitudes reportan un aumento con respecto al segundo semestre de 2021, excepto las consultas que se presentaron en un menor número; las quejas por atención y disciplinarias permanecieron iguales; como se ve en la siguiente tabla.

Tabla 6. Comparativo Extemporaneidad en el Trámite de Solicitudes

Clasificación Solicitudes Extemporáneas	I SEMESTRE 2020		II SEMESTRE 2020		I SEMESTRE 2021		II SEMESTRE 2021		I SEMESTRE 2022	
	Total	Porcentaje	Total	Porcentaje	Total	Porcentaje	Total	Porcentaje	Total	Porcentaje
Derecho de petición	1.547	65,55%	293	44,13%	109	25,17%	234	26,29%	1.258	49,76%
Petición de información	296	12,54%	62	9,34%	57	13,16%	74	8,31%	914	36,16%
Consulta	454	19,24%	306	46,08%	265	61,20%	579	65,06%	344	13,61%
Reclamo	54	2,29%	2	0,30%	2	0,46%	2	0,22%	11	0,44%
Queja por Atención	7	0,30%	1	0,15%	0	0,00%	1	0,11%	1	0,04%
Queja Disciplinaria	2	0,08%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
Total General	2.360	100,00%	664	100,00%	433	100,00%	890	100,00%	2.528	100,00%

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

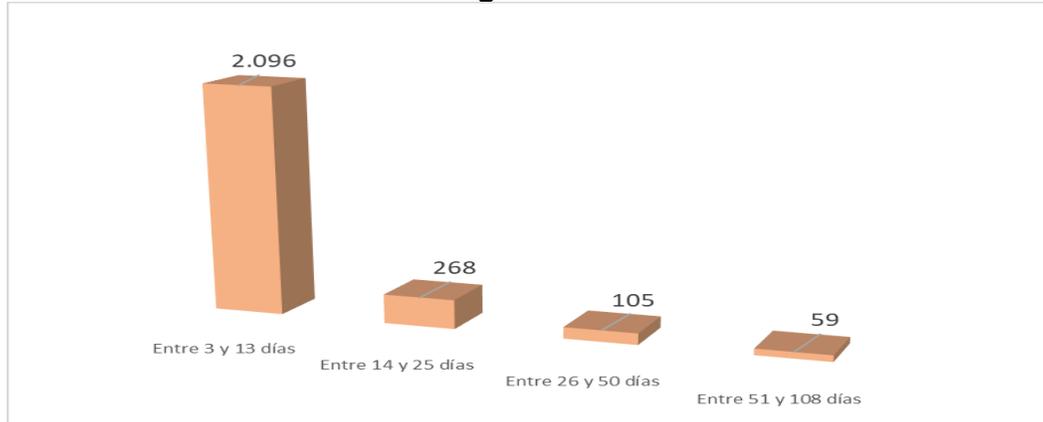
Código postal 111711

www.dian.gov.co

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

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



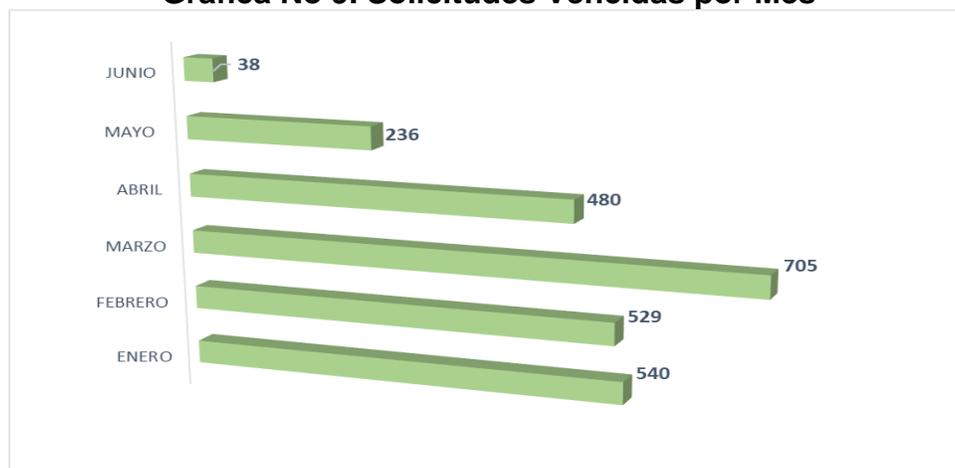
Fuente: Coordinación de Administración del Sistema de PQSRD, datos estimados por la OCI.

En las 2.528 solicitudes vencidas o atendidas de forma extemporánea, se utilizaron entre 3 y 108 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 13 y de 14 a 25 días para emitir la respuesta final, es decir el 93,51% (2.364) del total de solicitudes vencidas.

De las 2.528 solicitudes vencidas, el mayor número se registró en el mes de marzo con un 27,89% (705), seguidas del mes de enero con un 21,36% (540), 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.

Oficina de **Control Interno**

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

Código postal 111711

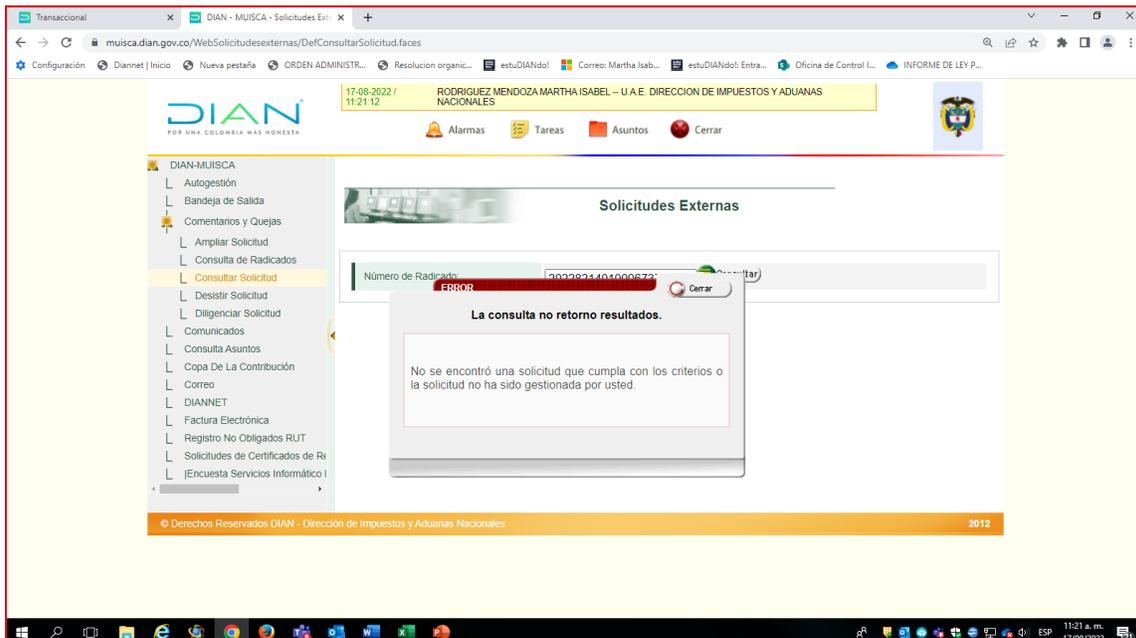
www.dian.gov.co

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

2.8 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 72.104 solicitudes ingresadas durante el primer semestre de 2022, se registraron 97 saltos en la numeración del consecutivo de los expedientes; efectuada la consulta en el SIE de PQSRD, 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 97 consecutivos saltados no se encuentran registrados en el SIE, como se evidencia en la siguiente impresión de pantalla.



Fuente: SIE de PQSRD

El mayor número de saltos se registró en el mes de junio con un 23,71% (23), seguido de los reportados en el mes de enero con un 16,49% (16), con un porcentaje de participación total de estos dos (2) meses del 40,21% (39).

En la tabla 7, se observa que el número de posiciones saltadas oscila entre 1 y 7, en el primer semestre del 2022.

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

Tabla 7. Saltos en los Consecutivos de las Solicitudes

No. Posiciones Saltadas	No. Solicitudes
1	62
2	11
3	13
4	5
5	3
6	2
7	1
Total general	97

Fuente: Coordinación de Administración del Sistema de PQSRD, 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 números correspondientes a los radicados.

2.9 ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO PQRS Y DENUNCIAS

La encuesta de satisfacción del servicio PQSR y Denuncias fueron suministrados por la Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios, correspondiente a la **“Información para el Trimestre Abril 01 a Junio 30 de 2022”**. Se recibieron y consolidaron los resultados de 254 encuestas, de las cuales se concluyó lo siguiente:

- Dificultad para radicar la solicitud: 14,57%
- Insatisfacción en la calidad de la respuesta obtenida: 25,20%
- Insatisfacción en la oportunidad de la respuesta: 20%

La tendencia mostrada en la encuesta para el segundo trimestre del año 2022 refleja una disminución para estos tres indicadores, frente a los resultados obtenidos al cierre del año 2021.

3. ACCIONES DE MEJORA

La Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios definió el cronograma de tareas específicas y productos entregables, para la elaboración de los informes gerenciales de los temas de mayor frecuencia en la interacción con la ciudadanía, a través del sistema de PQSRD, en atención al objetivo 1 de la actividad 7 del Memorando No. 000078 del 11 de abril de 2022, que señala: **“Identificar los temas de mayor frecuencia en la interacción ciudadana a través del**

Sistema de PQSRD, con el fin de facilitar a los gerentes datos relevantes para la toma de decisiones, que permitan proponer acciones de mejora a los procesos de acuerdo con sus competencias funcionales". Lo anterior, contribuye con el propósito de dar claridad sobre el alcance de los retos establecidos en el TBG relacionado con el proceso de Cercanía al Ciudadano, Subproceso Asistencia al Usuario, de la Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios.

Conforme con lo anterior, en la presente vigencia se seleccionaron algunas subdirecciones para la implementación de acciones de mejora, a partir de los temas recurrentes que hacen parte de los procesos o subprocesos que cada una lidera. Según el cronograma definido, el documento gerencial final con las acciones de mejora deberá ser entregado en el mes de noviembre de 2022.

4. DIFICULTADES O INCONVENIENTES

La Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios señaló como las principales dificultades o inconvenientes del primer semestre de 2022 las siguientes.

En el reporte total de solicitudes del Sistema de PQSRD:

- *Saltos de numeración: En el reporte total solicitudes de enero a junio de 2022, 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 del requerimiento radicado con PST 74755 el 17 de diciembre de 2020; el cual fue llevado a comité el 23 de diciembre de 2020 y que actualmente está en desarrollo.*
- *En atención a los avances en el Piloto del nuevo Sistema de PQSRD los desarrollos de los requerimientos se encuentran suspendidos, el último fue presentado en diciembre de 2021.*

En el reporte de alertas del Sistema de PQSRD:

- *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 continúa trabajando en conjunto con los ingenieros de Tecnología en la solución de dicho inconveniente.*

De otra parte, la Subdirección informó que han realizado mesas de trabajo para la construcción del piloto de un nuevo sistema de PQSRD, DYNAMICS 365, que trae

importantes novedades. Se habría terminado la fase de diseño, configuración y aseguramiento de la calidad, para continuar en fase de pruebas funcionales y capacitación a usuarios.

5. CONCLUSIONES

- En referencia al número de PQRSD recibidas durante el primer semestre de 2022, frente al segundo semestre del año anterior, se observó un decremento del 27,37% en el número de solicitudes interpuestas por los ciudadanos.
- Respecto con el medio de ingreso, se observó que el portal web reportó una disminución 11,64% frente al mismo periodo del 2021, y las ingresadas por correspondencia aumentaron en un 1,67%.
- En el primer semestre de 2022, de las 72.104 solicitudes que ingresaron, se respondieron en oportunidad 69.576 que corresponden al 96,49%, dando cumplimiento a los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015, en concordancia con la Ley 2207 de 2022.
- En los registros cargados en el Sistema de Información de PQSRD, durante el primer semestre de 2022, se continúan presentando casos de inoportunidad en las respuestas de las solicitudes presentadas por los ciudadanos. Cabe resaltar que en el primer semestre de 2022 se observa un aumento del 484,83% (2.095) frente a los resultados obtenidos en el primer semestre de 2021. Así mismo, se generó un incremento del 184,04% (1.638) al pasar de 890 solicitudes a 2.528 solicitudes extemporáneas, del segundo semestre de 2021 al primer semestre del 2022.

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 versión 3 (según documento publicado en Diannet), 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 petitionarios de las PQRS, referente a los resultados obtenidos en el primer

semestre del 2022 y lo reportado al cierre del año 2021, se evidenció una disminución en tres indicadores analizados en los aspectos relacionados con:

- Dificultad para radicar la solicitud, al disminuir de un 17,43% a un 14,57%
- Insatisfacción en la calidad de la respuesta obtenida, al disminuir de un 29,49% a un 25,20%.
- Insatisfacción en la oportunidad de la respuesta, al disminuir de un 25,42% a un 20%.

6. RECOMENDACIONES PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

- Continuar incentivando el uso del portal web y del canal de atención denominado “APP DIAN”, para la interposición de las PQSRD, con el fin de que la entidad esté en sintonía con las políticas de transparencia activa y pasiva y políticas de Gobierno Digital, referentes al estímulo en el uso de los servicios informáticos y otros medios tecnológicos de vanguardia en las entidades públicas.
- Continuar con el proceso de retroalimentación y diseño de estrategias para continuar con el mejoramiento de los aspectos analizados en la “Encuesta de Satisfacción”, basados en los resultados que reportan niveles de insatisfacción por encima del 15% frente a la calidad y oportunidad de la respuesta.
- Diseñar e implementar acciones para la atención, trámite y respuesta final de las PQSRD, 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 estas.
- Brindar solución efectiva a los saltos en la numeración de las solicitudes que ingresan al SIE de PQSRD, que viene siendo gestionada desde el año 2020 con el PST 74755, el cual habría sido llevado a comité el 23 de diciembre de 2020 y que actualmente continuaría en desarrollo.
- Establecer controles efectivos con el fin de evitar duplicidad de solicitudes tipo “denuncia” que son ingresadas por el SIE de “PQRS y Denuncias” y simultáneamente por el “Sistema de Información de Denuncias de Fiscalización” por parte del peticionario, en la medida en que los dos sistemas de información están dispuestos en la página web de la entidad.
- Tanto el Sistema de Información de “PQRS y Denuncias” como el “Sistema de Información de Denuncias de Fiscalización” están dispuestos en el portal

institucional, a través de los cuales el ciudadano puede interponer denuncias ante la UAE-DIAN; y, entre los que no existe interoperabilidad. Al respecto, se realizan las siguientes recomendaciones:

- Revisar los lineamientos impartidos desde el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTIC) en el parágrafo del artículo 4 de la Resolución No. 001519 de 24 de agosto de 2020 y el numeral 2.4.3.3 PQRSD del anexo 2 de la misma, en donde se establecen las condiciones del “formulario de PQRSD - Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Solicitud de información pública, y Denuncias”; así como también, observar la Guía “Formulario PQRSD – peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, solicitudes de información pública y denuncias” del DAFP .
- Considerar lo establecido en el artículo 3º de la Resolución No. 000017 de 26 de marzo de 2018 de la UAE-DIAN, en donde se señala que el “SIE de PQSR Y DENUNCIAS” es un instrumento dispuesto para la administración, control y seguimiento centralizado de las peticiones, quejas, sugerencias, reclamos, felicitaciones y denuncias presentadas por los peticionarios. (subrayado fuera de texto).
- Tener en cuenta con la entrada en producción del “*Sistema de Información Denuncias Fiscalización*”, lo correspondiente al derecho a turno establecido en el artículo 27 de la Resolución No. 000017 de 26 de marzo de 2018 de la UAE-DIAN, en la medida en que a través del “SIE de PQSR y Denuncias” también ingresan peticiones de tipo “Denuncia”.

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

Proyectaron: Fabián Estupiñán Meneses

Edgar Aranda Leyton

Sandra Del Pilar Chuquín Badillo

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