

INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS, PRIMER SEMESTRE DE 2023

CONSIDERACIONES GENERALES

En cumplimiento de lo estipulado en el Artículo 76¹ 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 2023.

Con esta actividad, la Oficina de Control Interno apoya a la evaluación de la dimensión Gestión con Valores para Resultados, conforme se indica en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG. Así mismo, aporta al cumplimiento del objetivo estratégico de contribución “*Evaluar el Sistema Institucional de Control Interno*” que contribuye al cumplimiento del objetivo estratégico “*Posicionar a la DIAN como una entidad cercana, ágil y eficiente frente a sus grupos de interés*”, atendiendo así el componente fundamental de “*Transparencia y Cercanía al Ciudadano*” de la “*Perspectiva Grupos de Interés*”.

1. ESTRATEGIAS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN DE LAS PQSR Y DENUNCIAS

La DIAN cuenta con el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano versión 3, en su componente “*Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano*”, el cual procura mejorar la calidad y acceso a los trámites y servicios de la entidad, incrementando la satisfacción de los ciudadanos y facilitando el ejercicio de sus derechos, a través de actividades relacionadas con la atención de las PQSRD, tales como: La implementación de canales y mecanismos de servicio y cercanía al ciudadano y la aplicación de la encuesta de percepción de cercanía al ciudadano, al respecto la entidad ha desarrollado lo siguiente:

- La DIAN ha implementado el procedimiento PR-CAC-0043 “*Peticiones, Quejas, Sugerencias, Reclamos, Felicitaciones y Denuncias*”, actualmente en su versión 5, el cual es un instrumento que proporciona a los funcionarios de la Coordinación de Administración del Sistema de PQSRD y de forma transversal a todos los procesos, una guía para el trámite en forma oportuna y con calidad, de las peticiones, quejas, sugerencias, reclamos, felicitaciones y denuncias, que

¹ “*Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos. En toda la entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad*” “*La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular. En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un enlace de quejas sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios.*”

sean gestionadas a través del Servicio de PQSRD, de acuerdo con los requisitos legales vigentes, las políticas y los objetivos de la entidad.

- En relación con la identificación, documentación y optimización de los procesos internos para la gestión de las peticiones quejas y reclamos, la Entidad actualmente cuenta Sistema de Información de PQSRD en el cual:
 - ✓ Las peticiones que ingresan son identificadas según el tipo de solicitud, lo que permite al ciudadano establecer el tiempo de respuesta de estas, según lo establecido en el marco normativo.
 - ✓ Se registra la fecha de ingreso de las peticiones presentadas por los ciudadanos ante la DIAN, estas se distribuyen 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 y de igual manera, pueden efectuar la ampliación o el desistimiento de este.
 - ✓ Se efectúa la trazabilidad de cada una de las actuaciones que se realizan para la atención y trámite de las solicitudes.
- 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. Esta aplicación permite registrar, ampliar o desistir de una petición, queja, reclamo o denuncia, al igual que realizar el seguimiento a la solicitud y ver su respectiva respuesta.
- La Entidad viene fortaleciendo el uso de nuevas tecnologías de la información, es por ello que para la vigencia 2023, se ha desarrollado un nuevo sistema para la atención de las PQSRD denominado DYNAMICS 365, en reemplazo del Sistema de Información de PQSR y Denuncias, este nuevo sistema contará con funcionalidades que permitirán disminuir el tiempo de gestión, propendiendo por el fortalecimiento de la calidad de las respuestas finales y ejerciendo un mayor control sobre la gestión de las solicitudes interpuestas por la ciudadanía, el cual entrará en funcionamiento en el segundo semestre de 2023.
- 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 web² el registro público de PQSRD radicadas a través de

² <https://www.dian.gov.co/atencionciudadano/contactenos/Paginas/Registro-Publico-PQSR-y-Denuncias.aspx>

los canales dispuestos, en el período comprendido entre el primero (1) de enero y el treinta (30) de junio de 2023, con fecha de generación del reporte 7 de julio de 2023.

Tabla No 1. Registro Público PQSR y Denuncias

CLASE DE SOLICITUD	TOTAL
SOLICITUDES INGRESADAS DE ENERO A JUNIO DE 2023	77.125
SOLICITUDES ENVIADAS A OTRAS ENTIDADES ENERO A JUNIO DE 2023	155
SOLICITUDES EN DONDE SE NEGÓ LA INFORMACIÓN POR MOTIVOS DE RESERVA DE ENERO A JUNIO DE 2023	1.454

Fuente: Registro Público PQSR y Denuncias – Página web DIAN

- La entidad mide la percepción de los grupos de valor que interponen solicitudes de PQSRD, a través de la encuesta de satisfacción del servicio PQSR y Denuncias, los resultados suministrados por la Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios, correspondiente al trimestre “Abril a junio de 2023”, en este período se realizaron 512 encuestas, de las cuales se concluyó lo siguiente:
 - ✓ Dificultad para radicar la solicitud: 12,30%
 - ✓ Insatisfacción en la calidad de la respuesta obtenida: 27,15%
 - ✓ Insatisfacción en la oportunidad de la respuesta: 24,61% (promedio de peticiones de información, derechos de petición y consultas)

La tendencia mostrada en la encuesta para el segundo trimestre de 2023 refleja una disminución en los tres indicadores, frente a los resultados obtenidos al cierre del último trimestre del 2022.

- En concordancia con lo establecido en las políticas de Gobierno Digital y en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano versión 3 del componente “Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano” en el portal web principal de la DIAN, a pie de página, se señalan los siguientes números de líneas de Contact Center: 57 601 307 8064 Línea de Contact Center atención de Impuestos - 57 601 307 8065 Línea de Contact Center atención de Aduanas y Nivel central PBX 601 7428973 / (+57) 3103158107.

La Oficina de Control Interno realizó contacto telefónico a la Línea de Contact Center atención de Impuestos, mediante el registro de llamada No. 30897747, 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 10 minutos

Así mismo, se realizó comunicación con la Línea de Contact Center atención de Aduanas, mediante el registro de llamada No. 30898164, siguiendo las secuencias del menú hasta contactar con un agente de servicio el tiempo de respuesta fue de 11 minutos.

Con este ejercicio se evidenció la necesidad de impulsar oportunidades de mejora por parte de la entidad, en los tiempos de respuesta en estas líneas de atención.

2. RESULTADO DE LA VERIFICACIÓN A LA ATENCIÓN DE LAS PQSRD

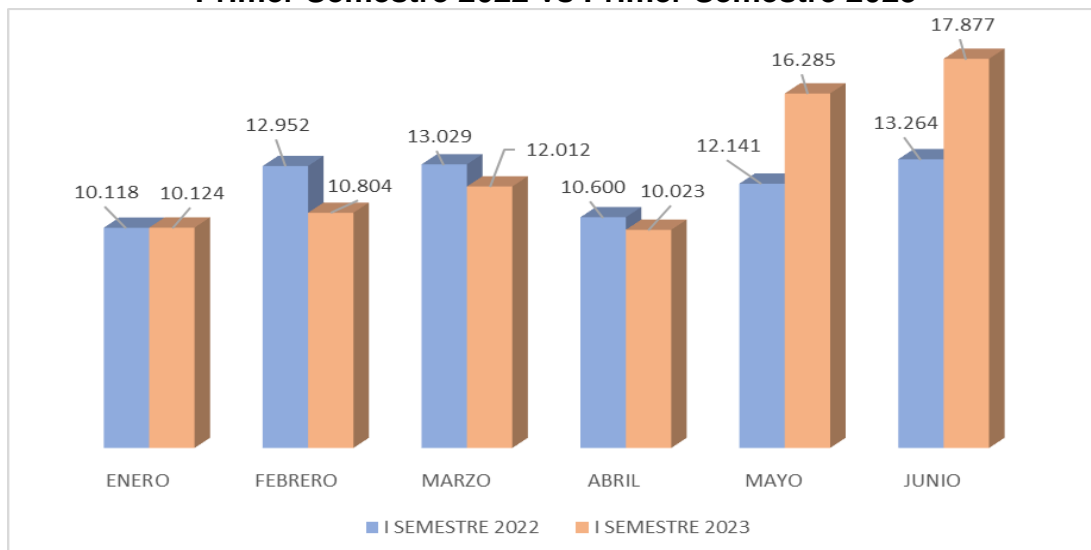
La Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios remitió a la Oficina de Control Interno, para la realización del presente informe de ley, el reporte con las solicitudes ingresadas en el SIE de PQSR y Denuncias durante el primer semestre de 2023, conformada por 77.125 solicitudes ingresadas durante el período comprendido del 1 de enero al 31 de julio de 2023, lo anterior evidenció un decremento del 20,90%, respecto del semestre inmediatamente anterior.

2.1 Comparación de PQSRD recibidas en períodos anteriores

Al comparar las solicitudes que ingresaron en el primer semestre de 2023 (77.125), frente al mismo semestre de 2022 (72.104), se registró un incremento del 6,96%.

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

**Gráfica No 1. Comparativo PQSR Ingresadas
Primer Semestre 2022 vs Primer Semestre 2023**

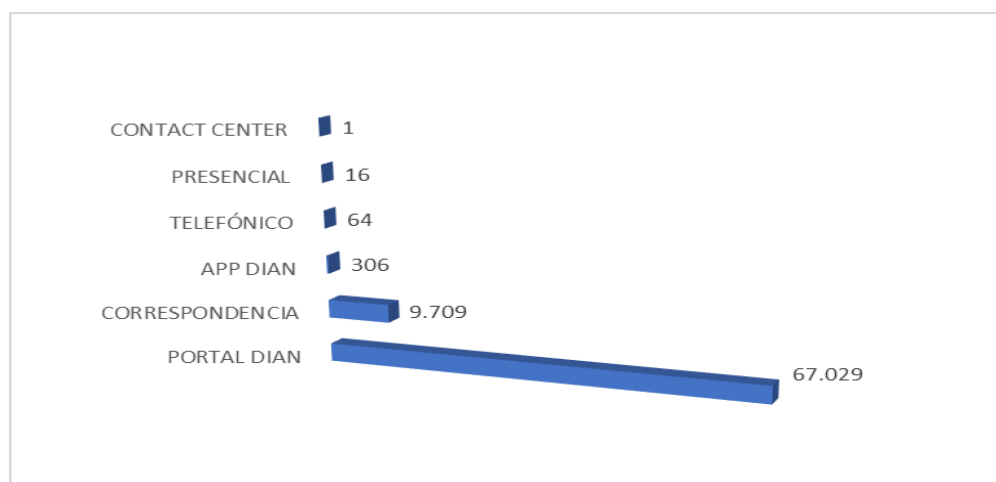


Fuente: Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios, datos estimados por la OCI.

2.2 PQSRD Recibidas por Canal de Atención

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.

Gráfica No 2. Recibidas por Canal de Atención

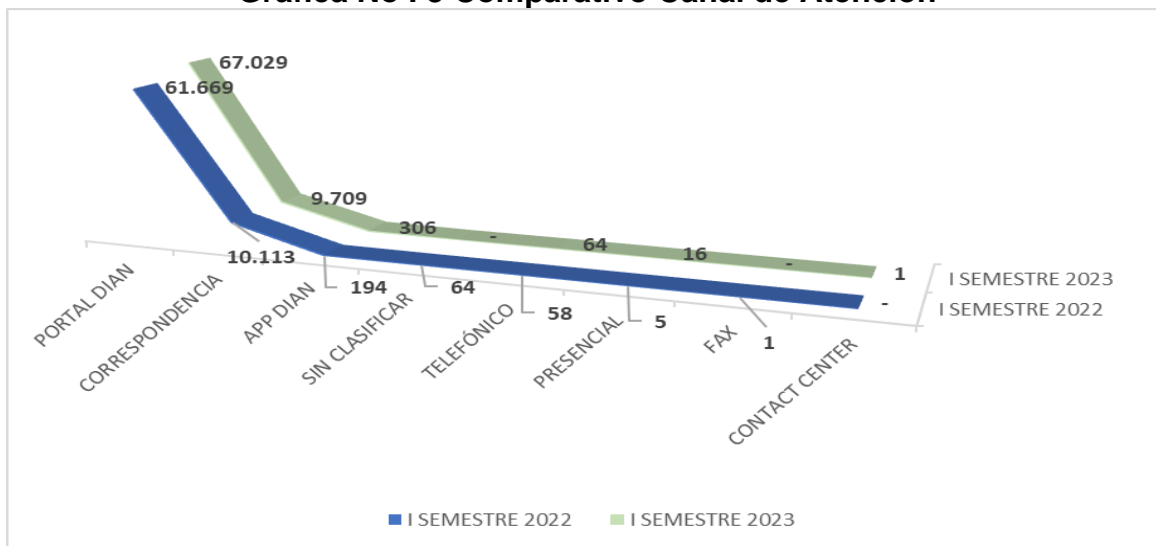


Fuente: Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios, datos estimados por la OCI.

El portal de la DIAN continúa siendo el medio preferido por los ciudadanos para interponer sus solicitudes ante la Entidad, este alcanzó un 86,91% en el primer semestre de 2023, seguido de las solicitudes ingresadas por correspondencia con un 12,58%.

Las solicitudes que ingresaron a través del Portal de la DIAN (67.029), comparadas con las ingresadas por este mismo medio durante el primer semestre de 2022 (61.669), representan un incremento del 9%. De igual manera, se observa un decremento en el número de solicitudes con medio de ingreso denominado “sin clasificar” al pasar de 64 en el primer semestre de 2022 a 0 en el primer semestre de 2023, como se puede ver en la siguiente gráfica.

Gráfica No . 3 Comparativo Canal de Atención



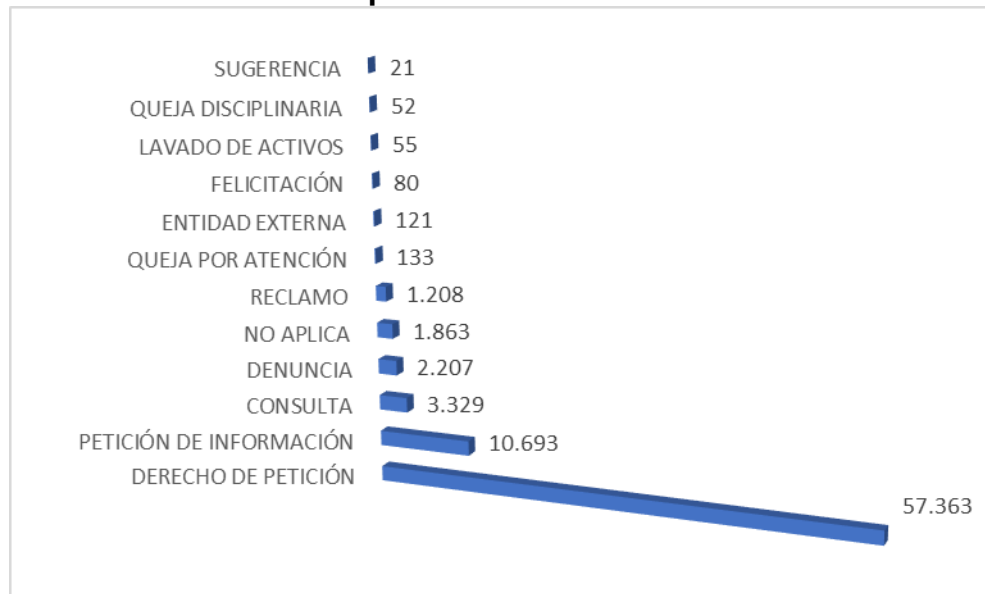
Fuente: Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios, datos estimados por la OCI.

Se destaca el canal de atención “APP DIAN”, logrando ubicarse como el tercer medio para interponer solicitudes ante la Entidad y representa un incremento del 58%, respecto del mismo periodo en la vigencia 2022.

2.3 Tipo de solicitudes

Los derechos de petición y las peticiones de información con 74,38% (57.363) y 13,86% (10.693), respectivamente, continúan siendo las modalidades más utilizadas por los ciudadanos; entre los dos representaron un 88,24% en el primer semestre de 2023, como se observa en la siguiente gráfica.

Gráfica No 4. Tipos de Solicitud - Clasificaciones



Fuente: Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios, datos estimados por la OCI.

En la clasificación “*No aplica*” se registraron 1.863 solicitudes, de las cuales 6 se encuentran en estado “*Estudio de Competencia*” y 1.857 en estado “*Terminada*”.

2.4 Temas Comunes

De las 77.125 solicitudes recibidas durante el primer semestre de 2023, el 95,00% (73.376), se agrupan en 13 temas comunes, como se observa en la siguiente grafica.

Gráfica No 5. Temas Comunes



Fuente: Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios, datos estimados por la OCI.

La tendencia en la agrupación de los temas durante el primer semestre de 2023, varió con respecto al segundo semestre del 2022, toda vez que en el período

inmediatamente anterior las tres primeras posiciones fueron para “Declaraciones” (18.803), “Procesos Obligación Financiera” (15.942), y “Procesos Rut” (12.910); mientras que en el primer semestre de 2023, las tres primeras posiciones fueron para “Procesos Obligación Financiera” (13.603), “Declaraciones” (13.444) y “Procesos Rut” (10.872), respectivamente.

2.5 Solicitudes con respuestas posteriores al 30/06/2023

De igual manera, se estableció que en concordancia con la fecha de creación, en 13.128 solicitudes la respuesta debe ser remitida al peticionario con posterioridad al 30/06/2023, según la modalidad de cada una estas 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 2. Solicitudes con respuesta posterior al 30/06/2023

TIPO	TOTAL
DERECHO DE PETICIÓN	11.057
PETICIÓN DE INFORMACIÓN	1.065
CONSULTA	802
RECLAMO	177
QUEJA POR ATENCIÓN	16
QUEJA DISCIPLINARIA	11
TOTAL	13.128

Fuente: Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios, datos estimados por la OCI.

2.6 Solicitudes sin registro de fecha de respuesta en el SIE de PQRS

En la información suministrada en el reporte enviado por la Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios a la Oficina de Control Interno, se registraron 265 solicitudes sin fecha de respuesta³, como se relacionan en siguiente gráfica:

³A 30 de junio de 2023, no se había registrado en el sistema la respuesta final.

Gráfica No 6. Solicitudes sin Fecha de Respuesta



Fuente: Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios, datos estimados por la OCI.

Para las 265 solicitudes reportadas sin fecha de respuesta, se observó que 226 se encuentran en estado del evento “En trámite” y las restante 39 solicitudes, no registran el estado, pese a que la respuesta definitiva debió remitirse al peticionario antes del 30 de junio de 2023.

De las 265 solicitudes mencionadas anteriormente, el mayor número de éstas corresponde a consultas, las cuales representaron el 45,66% (121), seguidas de los derechos de petición con una participación del 30,57% (81) y en la tercera posición están las peticiones de información con un 23,40% (62).

Adicionalmente, se observa que las solicitudes radicadas en los meses de mayo y junio, corresponden al mayor número de solicitudes que a la fecha no registra respuesta, con 102 y 66 respectivamente. De igual forma se observó que, en estas solicitudes, a la fecha de remisión de la base de datos, no se había registrado en el sistema la respuesta final.

A continuación, se detalla la distribución por Dirección Seccional / Nivel Central:

Tabla No 3. Solicitudes sin Fecha de Respuesta por Dirección Seccional/Nivel Central

Dirección Seccional / Nivel Central	Número de solicitudes
Impuestos de Bogotá	94
No Aplica	83
Nivel Central	38
Impuestos de Medellín	15
Impuestos de Cali	10
Impuestos y Aduanas de Manizales	5

Impuestos de Barranquilla	4
Impuestos y Aduanas de Bucaramanga	4
Impuestos de Cúcuta	2
Impuestos y Aduanas de Sincelejo	2
Impuestos de Cartagena	1
Impuestos y Aduanas de Barrancabermeja	1
Impuestos y Aduanas de Girardot	1
Impuestos y Aduanas de Ibagué	1
Impuestos y Aduanas de Montería	1
Impuestos y Aduanas de Pasto	1
Impuestos y Aduanas de Tuluá	1
Impuestos y Aduanas de Villavicencio	1
Total	265

Fuente: Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios, datos estimados por la OCI.

Como se evidencia en la anterior tabla, las 83 solicitudes a las cuales no se les determinó la dirección seccional asignada, se encuentran en estado del evento “En trámite” y en funcionario asignado se registró la *U.A.E DIRECCION DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES*.

Así mismo, de las solicitudes que no registran en el reporte fecha de respuesta, presentaron inconsistencias frente a lo observado en el SIE de PQRS; ya que en algunas de estas solicitudes la respuesta fue remitida al petitionario, 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 “Definición de respuesta”, como se evidenció en los radicados números 202382140100033071, 202382140100023098, 202382140100023773, a continuación se presenta pantallazo del radicado No. 202382140100033071:

The screenshot displays the 'Solicitudes Externas' section of the DIAN web portal. The main content area shows the details for radicado number 202382140100033071. A table lists the following information:

Numero de Radicado	Fecha de creación	Fecha de Radicación	Numero de Radicación	Fecha de Radicación	Tipos de solicitud	Estado	Alerta	Traza	Estado	PDF
202382140100033071	05.04.2023				Peticion de informacion	47V				

Additional details visible in the screenshot include the request type 'Peticion de informacion', the document type 'Documentacion', and the status 'En trámite'. The sidebar on the left contains a navigation menu with options like 'Inicio', 'Bases de Datos', 'Comentarios y Consultas', and 'Consultas de Radicados'.

Oficina de Control Interno

Carrera 8 # 6C-38. Piso 6. Edificio San Agustín | 6017428973 - 3103158107

Código postal 111711

www.dian.gov.co

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

Fecha de asignación	Fecha de atención	Evento	Formulario	PDF
01-04-2023	03-04-2023	Enviar a Coordinación de QRS	1450	✓
03-04-2023	04-04-2023	Reporte a Func. QRS a NC		
04-04-2023	04-04-2023	Reporte de Clasificación	1502	✓
04-04-2023	10-04-2023	Reporte a Competencia		
04-04-2023	04-04-2023	Comunicación Direccionamiento	1474	✓
04-04-2023	04-04-2023	Comunicar electrónicamente		
04-04-2023	04-04-2023	Comunicar por correspondencia		
10-04-2023	10-04-2023	Asignar a Subordinado		
10-04-2023	10-04-2023	Comunicar electrónicamente		
13-04-2023	13-04-2023	Comunicar electrónicamente		
15-04-2023	15-04-2023	Comunicar electrónicamente		
18-04-2023	24-04-2023	Respuesta Parcial	1474	✓
18-04-2023	24-04-2023	Comunicar por correspondencia		
24-04-2023	24-04-2023	Reporte de respuesta	1474	✓
24-04-2023		Definición de respuesta	1474	✓

Fuente: SIE de PQSRD

2.7 Término de respuesta y extemporaneidad en el trámite de las solicitudes

El artículo 14 de la Ley 1755 de 2015⁴, 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 ese 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 77.125 solicitudes que ingresaron en el primer semestre de 2023, se estableció que 72.778 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.

Analizada la información reportada en el registro del Sistema de Información de PQSR y Denuncias, del total de las solicitudes ingresadas en el primer semestre de 2023 que tuvieron respuesta antes del 30 de junio de 2023 (59.650), el 3,50% (2.086) presentaron extemporaneidad en su trámite, número que es superior en un 1,16% (24), con respecto al segundo semestre de 2022.

⁴ “Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”

Las 2.086 solicitudes que fueron respondidas de forma extemporánea se encuentran asignadas en los siguientes lugares administrativos, así:

Tabla No 4. Solicitudes Extemporáneas por lugar administrativo

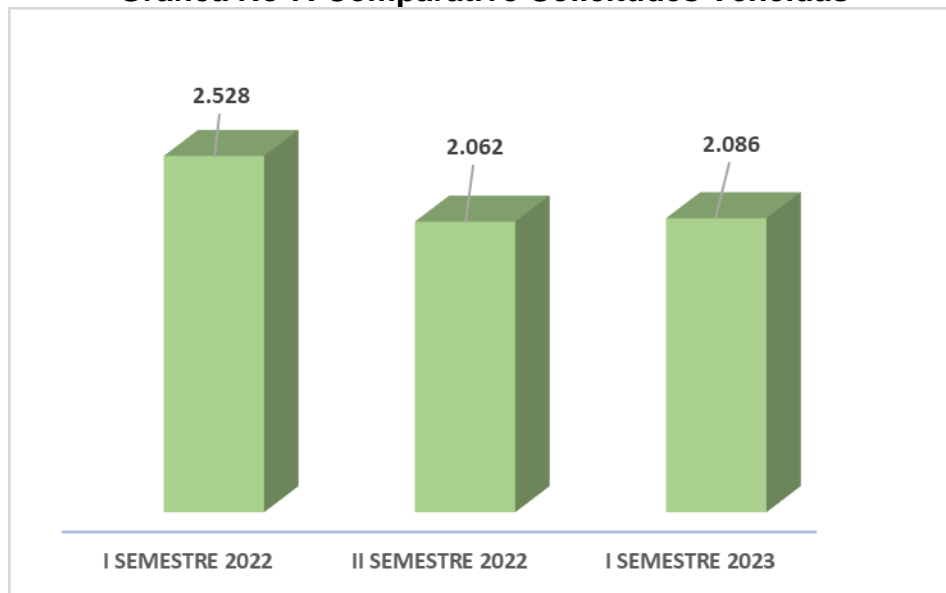
Dirección Seccional / Nivel Central	Número de solicitudes
DELEGADA DE IMP Y ADUANAS DE SAN JOSÉ DE GUAVIARE	1
DELEGADA DE IMPUESTOS Y ADUANAS DE INÍRIDA	1
DELEGADA DE IMPUESTOS Y ADUANAS DE PUERTO CARREÑO	1
IMPUESTOS Y ADUANAS DE SINCELEJO	1
IMPUESTOS Y ADUANAS DE ARAUCA	2
IMPUESTOS Y ADUANAS DE BUENAVENTURA	2
IMPUESTOS Y ADUANAS DE FLORENCIA	2
IMPUESTOS Y ADUANAS DE PUERTO ASÍS	2
IMPUESTOS Y ADUANAS DE VALLEDUPAR	2
IMPUESTOS Y ADUANAS DE POPAYÁN	3
IMPUESTOS Y ADUANAS DE RIOHACHA	3
IMPUESTOS DE CARTAGENA	4
IMPUESTOS Y ADUANAS DE MAICAO	4
IMPUESTOS Y ADUANAS DE ARMENIA	5
IMPUESTOS Y ADUANAS DE GIRARDOT	5
IMPUESTOS Y ADUANAS DE TULUÁ	5
IMPUESTOS Y ADUANAS DE YOPAL	5
IMPUESTOS Y ADUANAS DE SANTA MARTA	6
IMPUESTOS Y ADUANAS DE BARRANCABERMEJA	8
IMPUESTOS Y ADUANAS DE TUNJA	8
IMPUESTOS Y ADUANAS DE IBAGUÉ	9
IMPUESTOS Y ADUANAS DE PEREIRA	9
IMPUESTOS Y ADUANAS DE PALMIRA	11
IMPUESTOS Y ADUANAS DE SOGAMOSO	11
IMPUESTOS Y ADUANAS DE PASTO	13
IMPUESTOS Y ADUANAS DE MANIZALES	14
IMPUESTOS Y ADUANAS DE MONTERÍA	16
IMPUESTOS DE CÚCUTA	17
IMPUESTOS Y ADUANAS DE NEIVA	17
IMPUESTOS Y ADUANAS DE VILLAVICENCIO	18
IMPUESTOS DE BARRANQUILLA	25
IMPUESTOS Y ADUANAS DE BUCARAMANGA	29
IMPUESTOS DE CALI	74
IMPUESTOS DE MEDELLÍN	125
NIVEL CENTRAL	217
IMPUESTOS DE BOGOTÁ	618
NO APLICA	793
TOTAL GENERAL	2.086

Fuente: Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios datos estimados por la OCI.

De las 793 solicitudes a las cuales no se les ha determinado la dirección seccional asignada, se encuentran en estado del evento “En trámite”.

En la siguiente gráfica se especifica la tendencia de las PQSRD atendidas de manera extemporánea en los últimos tres (3) semestres; donde se observó un decremento 17.48% (442) de solicitudes vencidas en el primer semestre de 2023, con respecto al mismo semestre de 2022.

Gráfica No 7. Comparativo Solicitudes Vencidas



Fuente: Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios, datos estimados por la OCI.

De la información suministrada por la Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios a la Oficina de Control Interno, se evidenció que, para el primer semestre de 2023, las consultas y las peticiones de información, registraron el mayor número de solicitudes atendidas de manera extemporánea, entre las dos representaron un 80,68% (1.683).

Se resalta que, en el primer semestre de 2023 las consultas y las peticiones de información aumentaron en relación con el segundo semestre de 2022; como se observa en la siguiente tabla:

Tabla 5. Comparativo Extemporaneidad en el Trámite de Solicitudes

Clasificación Solicitudes Extemporáneas	I SEMESTRE 2022		II SEMESTRE 2022		I SEMESTRE 2023	
	Número	Porcentaje	Número	Porcentaje	Número	Porcentaje
Derecho de petición	1.258	49,76%	550	26,67%	398	19,08%

Petición de información	914	36,16%	756	36,66%	760	36,43%
Consulta	344	13,61%	751	36,42%	923	44,25%
Reclamo	11	0,44%	5	0,24%	5	0,24%
Queja por Atención	1	0,04%	-	0,00%	-	0,00%
Total General	2.528	100,00%	2.062	100,00%	2.086	100,00%

Fuente: Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios, datos estimados por la OCI.

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

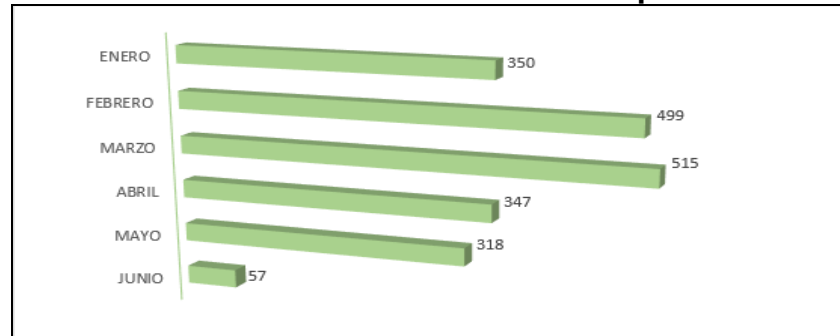


Fuente: Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios, datos estimados por la OCI.

El mayor número de peticiones atendidas de manera extemporánea se ubican según la gráfica No. 8, en los rangos de 1 a 10 y de 11 a 30 días para emitir la respuesta final, es decir el 94% (1.960) del total de solicitudes vencidas.

De las 2.086 solicitudes vencidas, el mayor número se registró en el mes de marzo con un 24,69% (515), seguidas del mes de febrero con un 23,92% (499), como se muestra en la siguiente gráfica.

Gráfica No 9. Solicitudes Vencidas por Mes



Fuente: Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios, datos estimados por la OCI.

2.8 Solicitudes extemporáneas contemplando prórrogas para su respuesta

De las 2.086 solicitudes que fueron respondidas de forma extemporánea, se realizó un análisis posterior previendo la posible prórroga en el plazo para resolver las peticiones de la que trata el parágrafo del artículo 14 de la Ley 1755 de 2015 (doble del inicialmente previsto), se calculó el tiempo exacto para la respuesta de cada solicitud, restando el doble del término para cada tipo de petición, con el fin de calcular su extemporaneidad, obteniendo el siguiente resultado:

Tabla 6. Extemporáneas contemplando prórroga

CLASIFICACION	TOTAL
CONSULTA	92
DERECHO DE PETICIÓN	24
PETICIÓN DE INFORMACIÓN	130
Total general	246

Fuente: Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios, datos estimados por la OCI.

Así mismo, para las 246 solicitudes extemporáneas con término de respuesta superior al previsto en el parágrafo del artículo 14 de la ley 1755 de 2015, se verificó una muestra en el SIE de PQRS, correspondiente a 3 consultas, 2 derechos de petición y una petición de información, obteniendo el siguiente resultado:

Tabla 7. Muestra Extemporáneas contemplando prórroga

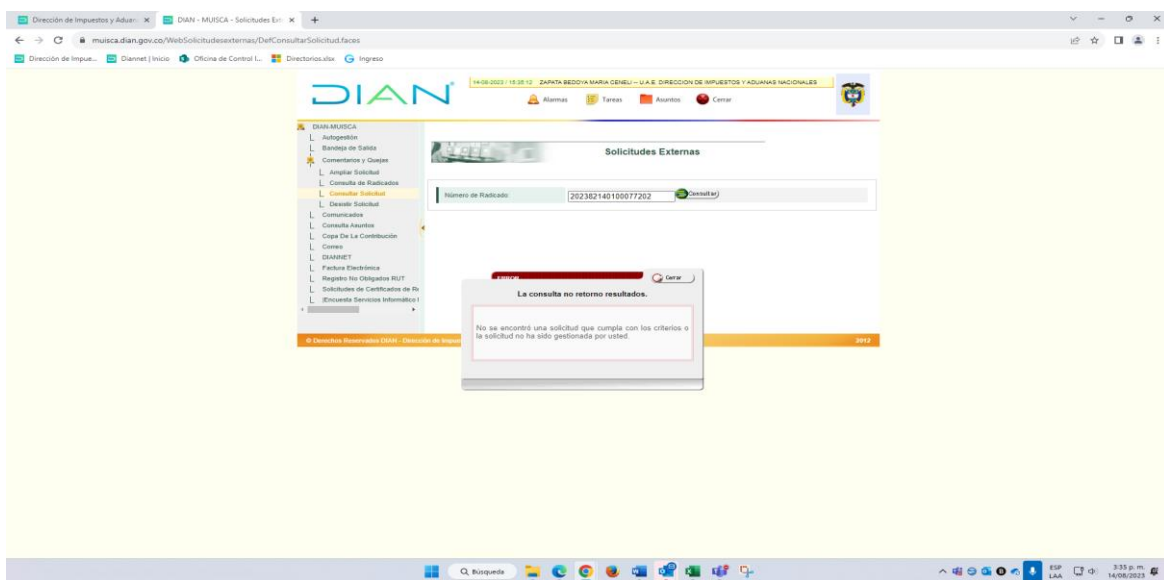
Expediente	Clasificación	Observación	Proceso Competente
202382140100000001	Consulta	Solicitud vencida sin evidencia de prórroga	Coordinación de Relatoría - Subdirección de Normativa y Doctrina
202382140100001357	Derecho de Petición	Solicitud vencida sin evidencia de prórroga	Coordinación de devoluciones - Subdirección Operativa de servicio, recaudo, cobro y devoluciones

202382140100001495	Consulta	Solicitud vencida sin evidencia de prórroga	Coordinación de Subdirección de Relatoría de Normativa y Doctrina
202382140100002129	Consulta	Solicitud vencida sin evidencia de prórroga	Coordinación de Subdirección de Relatoría de Normativa y Doctrina
202382140100011590	Derecho de Petición	Solicitud vencida sin evidencia de prórroga	Coordinación de Subdirección de Relatoría de Normativa y Doctrina
202382140100004002	Derecho de Petición	Solicitud vencida sin evidencia de prórroga	Subdirección de Apoyo en la Lucha contra el Delito Aduanero y Fiscal de la DIAN

Fuente: Elaboración propia OCI con información suministrada por Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios - Sistema de PQSRD.

2.9 Saltos en los consecutivos de los radicados

La Oficina de Control Interno en la verificación realizada a las solicitudes ingresadas en el primer semestre de 2023, continúa evidenciando la problemática en el salto de los consecutivos de los radicados en el reporte generado por el SIE de PQSRD. Es así como, de las 77.125 solicitudes ingresadas durante el periodo evaluado, se registraron 78 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 78 consecutivos saltados no se encuentran registrados en el SIE, a manera de ejemplo se muestra la siguiente impresión de pantalla.



Fuente: SIE de PQSRD

Oficina de Control Interno

Carrera 8 # 6C-38. Piso 6. Edificio San Agustín | 6017428973 - 3103158107

Código postal 111711

www.dian.gov.co

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

Los mayores números de saltos se registraron en mayo y junio con un porcentaje de participación total de estos dos meses del 53.84% (42).

Lo anterior, evidencia falencias reiteradas del SIE de PQSRD de Información, en el consecutivo en el salto de numeración, situación que debe ser subsanada con la implementación del Nuevo Sistema DYNAMICS 365.

3. ACCIONES DE MEJORA Y DIFICULTADES E INCONVENIENTES

3.1 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.

Es así, como la Coordinación de Administración del Sistema de PQSRD de la Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios, durante el primer semestre de 2023, elaboró el informe de temas recurrentes mediante el cual se continúa con la identificación de los temas de mayor frecuencia en la interacción ciudadana a través del Sistema de PQSR, con el fin de facilitar a los subdirectores información relevante que permita proponer la creación e implementación de acciones de mejora a los procesos de acuerdo con sus competencias funcionales, procurando mejoras en los servicios prestados a la ciudadanía.

En el Informe de temas recurrentes con corte a junio de 2023, se seleccionaron 9 subdirecciones con el fin de realizar la implementación de acciones de mejora a partir de las temáticas identificadas y que se relacionan con inconvenientes que dificultan el cumplimiento de deberes formales por parte de la ciudadanía y el desempeño de los sistemas informáticos de la DIAN para la realización de trámites a través de canales virtuales (autogestión). Los avances en la elaboración de las acciones de mejora por parte de las subdirecciones seleccionadas se presentarán en el segundo semestre de la vigencia, el repositorio de las evidencias se dejará en las carpetas SharePoint creadas por la Coordinación de Administración del sistema de PQSRD.

Ahora bien, la Oficina de Control Interno recomienda hacer uso de las herramientas institucionales definidas para la elaboración de las acciones de mejoramiento que propongan las áreas (FT-PEC-1996 “Plan de Mejoramiento o de Acción” V5), lo que facilita su elaboración, análisis, seguimiento y mejora del proceso.

3.2 Dificultades o Inconvenientes

La Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios, en el primer semestre de 2023 reportó a la Oficina de Control Interno, las dificultades o inconvenientes del SIE PQSRD relacionadas con:

- ✓ Solicitudes con demasiada devolución sin verificación de estas y de su trazabilidad.
- ✓ Solicitudes duplicadas, incumpliendo el PR-CAC-0043 al no subirse las peticiones por parte de las primeras áreas que tienen contacto y de manera inmediata.
- ✓ Solicitudes que no se han cerrado en debida forma en el sistema actual y registran vencimiento de esta desde años anteriores al 2023.
- ✓ Solicitudes que no deben ir por el sistema de PQSR, con trámite especial, ejemplo, tutela.

Es importante mencionar, que con la entrada en funcionamiento del sistema DYNAMICS 365, la Oficina de Control Interno verificará que los errores e inconvenientes presentados en el actual aplicativo se subsanen.

4. CONCLUSIONES

- En referencia al número de PQSRD recibidas durante el primer semestre de 2023, frente al segundo semestre del 2022, se observó una disminución del 20,90% en el número de solicitudes interpuestas por los ciudadanos.
- Las solicitudes que ingresaron a través del Portal de la DIAN (67.029), comparadas con las ingresadas por este mismo medio durante el primer semestre de 2022 (61.669), representan un incremento del 9%. De igual manera, se observa un decremento en el número de solicitudes con medio de ingreso denominado “sin clasificar” al pasar de 64 solicitudes en el primer semestre de 2022 a 0 en el periodo evaluado.
- En el primer semestre de 2023, de 59.650 solicitudes que debieron ser contestadas antes del 30 de junio de la vigencia, se respondieron en oportunidad 57.299 que corresponden al 96,05%, dando cumplimiento a los

términos establecidos en la Ley 1755 de 2015, en concordancia con la Ley 2207 de 2022.

- De acuerdo con los registros cargados en el Sistema de Información de PQSRD, durante el primer semestre de 2023, se continúan presentando casos de inoportunidad en las respuestas de las solicitudes presentadas por los ciudadanos. Cabe resaltar que, en el periodo evaluado, se observó una disminución del 17,48% (442) frente a los resultados obtenidos en el mismo semestre de 2022. Así mismo, en el primer semestre de 2023 se presentó un incremento del 1,16% al pasar de 2.062 a 2.086 respuestas extemporáneas, frente al segundo semestre de 2022.
- Se reitera la responsabilidad por parte de todos los procesos y áreas de la Entidad, de garantizar que las respuestas a las solicitudes sean con oportunidad y calidad, adicionalmente que las situaciones relacionadas en este informe se tengan en cuenta para que en el nuevo sistema no se presenten.
- Realizar el cierre respectivo del trámite en el Sistema de Información, ya que al hacer las consultas en el SIE de PQSRD, se encontraron peticiones resueltas en los términos establecidos por la norma, pero sin los cierres de caso.
- Evaluados los resultados de la Encuesta de Satisfacción, aplicada a los petitionarios de las PQSRD, referente a los resultados obtenidos en el segundo trimestre del 2023 y lo reportado en el último trimestre del 2022, se evidenció una disminución en tres indicadores relacionados con:
 - ✓ Dificultad para radicar la solicitud, de un 19,15% a un 12,30%.
 - ✓ Insatisfacción en la calidad de la respuesta obtenida, de un 28,06% a un 27,15%.
 - ✓ Insatisfacción en la oportunidad de la respuesta, de un 28,31% a un 24,61%.

5. 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.

- Diseñar e implementar acciones para la atención, trámite y respuesta final de las PQSRD, teniendo en cuenta las herramientas del nuevo Sistema DYNAMICS 365, 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.
- Continuar con el proceso de retroalimentación y diseño de estrategias para el mejoramiento de los aspectos analizados en la “Encuesta de Satisfacción”, basados en los resultados que reportan niveles de insatisfacción por encima del 24% en promedio, frente a la calidad y oportunidad de la respuesta.
- Proponer acciones que minimicen la ocurrencia o materialización del riesgo “R3 PQSRD resueltas de manera inoportuna y sin requisitos de calidad”, evitando reprocesos, desgastes administrativos, vencimientos en los términos legales de respuesta, entre otros, de acuerdo con la matriz de riesgos del proceso de “Asistencia al Usuario” versión 1 (según documento publicado en Diannet).
- Establecer controles efectivos con el fin de que las solicitudes resueltas a la ciudadanía se han cerradas en el Sistema de Información de PQSRD.
- Prevenir la ocurrencia de saltos de numeración en el nuevo sistema DYNAMICS 365, el cual se implementará en el segundo semestre de 2023.

(Original Firmado)

ENRIQUE CASTIBLANCO BEDOYA

Jefe Oficina de Control Interno

Elaboración: Cielo Maria Sabogal Diaz / María Geneli Zapata Bedoya / Edgar Aranda Leyton

Fecha:30/08/2023