

## INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS, PRIMER SEMESTRE DE 2024

### CONSIDERACIONES GENERALES

En virtud de lo contemplado en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 - Estatuto Anticorrupción, corresponde a la Oficina de Control Interno presentar el siguiente informe de evaluación de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias (PQRSD), recibidas, tramitadas y resueltas por la Entidad, durante el primer semestre de 2024.

La norma citada contempla las pautas y obligaciones para la gestión transparente y eficiente de las PQRSD dentro de las entidades gubernamentales y organismos del Estado. La presente evaluación busca cumplir con las disposiciones legales vigentes y fortalecer los procesos de atención al ciudadano, garantizando la participación y mejora continua en la prestación del servicio.

La Oficina de Control Interno - OCI con esta actividad pretende proporcionar una revisión detallada y analítica de las solicitudes recibidas por la entidad, así como las acciones tomadas en respuesta a las mismas, con el fin de apoyar 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 de las iniciativas estratégicas “*Mejoramiento del Modelo de servicio al ciudadano*” y “*Visión 360° del Contribuyente*”, atendiendo así el indicador estratégico “*Percepción de la Experiencia*” del elemento de la visión misional “*Confianza del Ciudadano*”.

### 1. ESTRATEGIAS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN DE LAS PQRSD

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 web<sup>1</sup> el registro público de PQRSD radicadas a través de los canales dispuestos, en el periodo comprendido entre 1 de enero al 30 de junio de 2024, con fecha de generación el 8 de julio de 2024.

---

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

**Tabla No 1. Registro Público PQRSD**

CLASE DE SOLICITUD	TOTAL
SOLICITUDES INGRESADAS DE ENERO A JUNIO DE 2024	116.977
SOLICITUDES ENVIADAS A OTRAS ENTIDADES ENERO A JUNIO DE 2024	272
SOLICITUDES EN DONDE SE NEGÓ LA INFORMACIÓN POR MOTIVOS DE RESERVA A ENERO A JUNIO DE 2024	2.407

Fuente: Registro Público PQRSD – Página web DIAN

En virtud de lo anterior, la entidad en aras de cumplir lo establecido en la Ley 1755 de 2015, profirió la Resolución 17 del 26 de marzo de 2018 y dispuso el procedimiento PR-CAC-0043 “*Peticiones, Quejas, Sugerencias, Reclamos, Felicitaciones y Denuncias*” versión 5, que contempla los canales - portal DIAN, correspondencia, correo electrónico, presencial, App DIAN, Contact Center y telefónico - para que los ciudadanos formulen sus solicitudes ante la DIAN.

En el período evaluado, la entidad continúa simultáneamente con dos sistemas informáticos para la radicación de las PQRSD, así:

- **SIE PQRSD**: Se registran las PQRSD que ingresan por la App DIAN, hasta tanto la entidad no realice los ajustes para la integración de este canal con el aplicativo Dynamics 365.
- **DYNAMICS 365**: En el cual se registran las peticiones presentadas por los ciudadanos ante la DIAN, se distribuyen en concordancia con el orden de llegada para su atención y trámite, con el número de radicación.

De otra parte, 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 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 se puso en contacto telefónico con la Línea de Atención al Contribuyente de Impuestos. Después de escuchar el menú, se observó la ausencia de una opción directa para presentar PQRSD. En consecuencia, se eligió la opción 5 destinada a Facturación Electrónica y Habilitación de Rangos de numeración, y la llamada fue atendida después de 4:00 minutos de iniciada. Tras explicar el propósito de la llamada, se asignó el número de radicado 33487129, concluyendo con la remisión a la encuesta de satisfacción.

Así mismo, se realizó comunicación con la Línea de Contact Center atención de Aduanas, mediante el registro de llamada No. 33427891, siguiendo las secuencias del menú hasta contactar con un agente de servicio el tiempo de respuesta fue de 5 minutos y 11 segundos, con este ejercicio se observa una disminución en los tiempos de respuesta en estas líneas de atención en comparación con el segundo semestre de 2023.

La entidad mide la percepción de los grupos de valor que interponen solicitudes de PQRSD, a través de la encuesta de satisfacción del servicio, los resultados suministrados por la Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios, correspondiente al trimestre “*abril -junio de 2024*”, en este período se realizaron 4.722 encuestas, de las cuales se concluyó lo siguiente:

- ✓ Dificultad para radicar la solicitud: El 9% indicó que le fue difícil.
- ✓ Dificultad para registrar los datos: El 7,33 señaló que si tuvo inconvenientes.
- ✓ Insatisfacción en la calidad de la respuesta obtenida: 25%
- ✓ Insatisfacción en la oportunidad de la respuesta: 25% (promedio de peticiones de información, derechos de petición y consultas).

La tendencia mostrada en la encuesta para este trimestre de 2024 refleja una disminución en la insatisfacción en las preguntas uno, tres y cuatro, frente a los resultados obtenidos al cierre del trimestre “*octubre- diciembre de 2023*”.

## 2. RESULTADO DE LA VERIFICACIÓN A LA ATENCIÓN DE LAS PQRSD

La Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios remitió a la Oficina de Control Interno, para la realización del presente informe de ley, los reportes con las solicitudes radicadas a través de los sistemas de información PQRSD (App DIAN) y Dynamics 365 durante el primer semestre de 2024.

En el lapso objeto de informe se radicaron 116.977 PQRSD, discriminados de la siguiente manera:

**Tabla No. 2. PQRSD 1 enero a 30 junio de 2024**

PQRSD	SISTEMA	
	SIE PQRSD	DYNAMICS 365
	313	116.664
<b>TOTAL</b>	<b>116.977</b>	

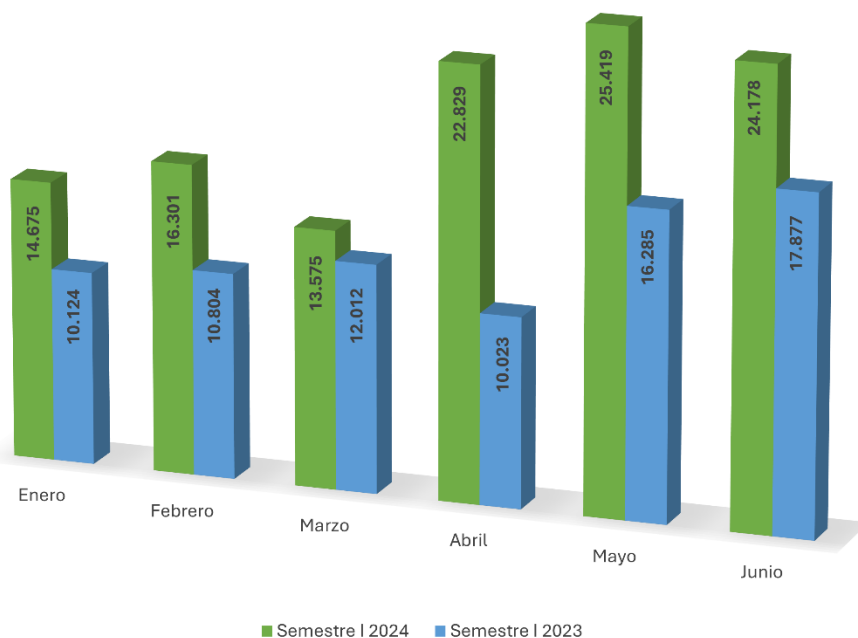
Fuente: Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios

En el análisis comparativo de las PQRSD del primer semestre de 2024 con las del primer semestre de 2023, se observa un incremento del 51,67% en el número total de solicitudes. El total de PQRSD para el primer semestre de 2024 fue de 116.977,

comparado con 78.125 en el mismo periodo de 2023, lo que implica un aumento de 38.852 solicitudes.

Los meses de enero y febrero registran incrementos significativos del 45% y 50,9% respectivamente, el mes de marzo muestra un crecimiento más moderado del 13%. Sin embargo, en abril se observa un aumento del 127,7%. Mayo mantiene una alta actividad con un incremento del 56,1%, mientras que junio refleja un crecimiento más moderado del 35,2%.

**Gráfica No 1. Comparativo PQRSD ingresadas  
Primer semestre 2024 vs Primer semestre 2023**

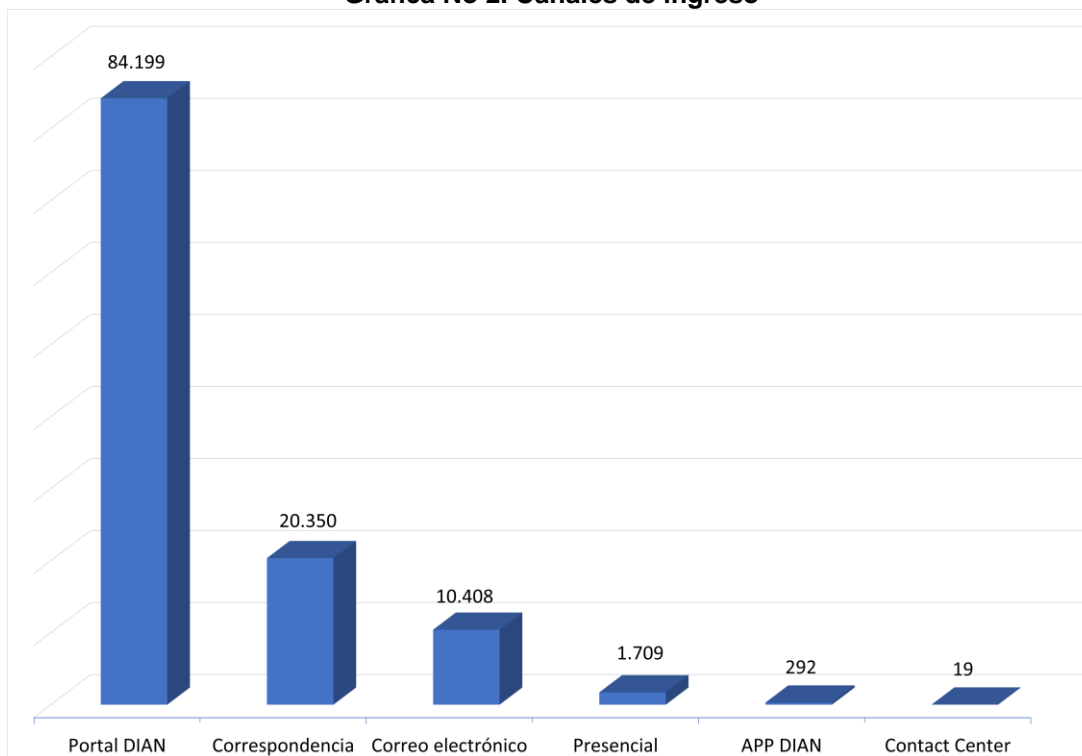


Fuente: Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios, datos estimados por la OCI.

## 2.1 CANALES 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 dispuestos para el registro.

**Gráfica No 2. Canales de ingreso**

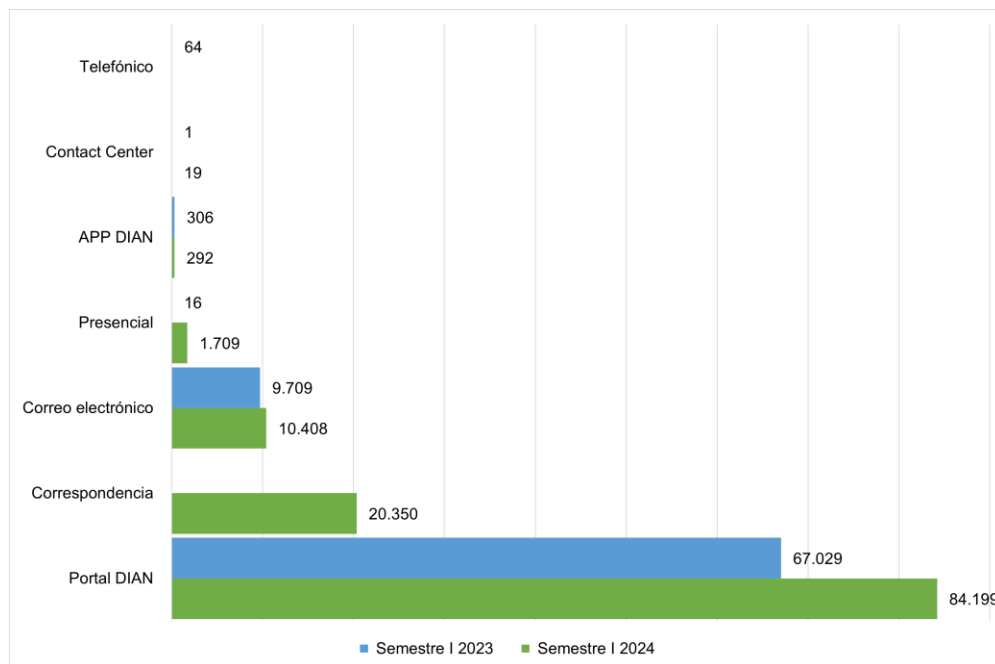


Fuente: Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios, datos estimados por la OCI.

Durante el primer semestre de 2024, el *Portal DIAN* es el canal más utilizado, con 84.199 solicitudes, lo que representa el 71,98% del total. Le sigue *Correspondencia* con 20.350 solicitudes (17,39%) y *Correo Electrónico* con 10.408 solicitudes (8,89%). Los canales menos utilizados son el *Presencial* con 1.709 solicitudes (1,46%), la *APP DIAN* con 292 solicitudes (0,25%), y el *Contact Center* con solo 19 solicitudes, representando un mínimo 0,02% del total. Estos datos muestran la preferencia de los ciudadanos por canales digitales, en especial el Portal web.

En la siguiente gráfica se presenta el comparativo de las solicitudes recibidas por los diferentes canales en el periodo objeto de evaluación, primer semestre de 2024, con respecto a las radicadas en el primer semestre de 2023.

**Gráfica No. 3 Comparativo canales de ingreso**



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

En el primer semestre de 2024, el *Portal DIAN* sigue siendo el canal predominante, con 84.199 solicitudes, un incremento significativo respecto a las 67.029 del mismo periodo en 2023, lo que refleja un aumento en la utilización del portal por parte de los ciudadanos. *Correspondencia* registró 20.350 solicitudes en el primer semestre de 2024, esta categoría no estaba clasificada en el mismo periodo de 2023 y fue creada a finales del año pasado. El *Correo Electrónico* tuvo un ligero aumento, pasando de 9.709 solicitudes en el primer semestre 2023 a 10.408 en el primer semestre de 2024, lo que indica regularidad en el uso de este canal.

En cuanto al canal *Presencial*, se muestra un incremento notable, con 1.709 solicitudes en 2024 frente a solo 16 en el primer semestre de 2023, lo que sugiere mayor confianza en este medio por parte de los usuarios. Por otro lado, la *APP DIAN* mostró un leve descenso, de 306 solicitudes en 2023 a 292 en 2024. El *Contact Center* mantuvo una baja utilización, con solo 19 solicitudes en el primer semestre 2024 frente a 1 al mismo periodo de 2023, y el canal *Telefónico*, que no tenía registros en el primer semestre de 2023, recibió 64 solicitudes en 2024.

## 2.2 TIPO DE SOLICITUDES

Los derechos de petición y las peticiones de información con 79,80% (93.348) y 11,85% (13.860), respectivamente, continúan siendo los tipos de solicitud más utilizados por los ciudadanos; seguidos por los tipos Consulta con el 3,55% y Denuncia, con un 2,65% del total de solicitudes radicadas, como se observa en la siguiente tabla:

**Tabla No. 3 Tipos de Solicitud - Clasificaciones**

Tipo de solicitud	Cantidad
Derecho de petición	93.348
Petición de información	13.860
Consulta	4.148
Denuncia	3.095
No Aplica	1.107
Reclamo	1.072
Queja por atención	149
Felicitación	143
Sugerencia	24
Queja disciplinaria	20
Solicitud de copias	7
Sin clasificar	2
Consultas protección datos	2
<b>Total</b>	<b>116.977</b>

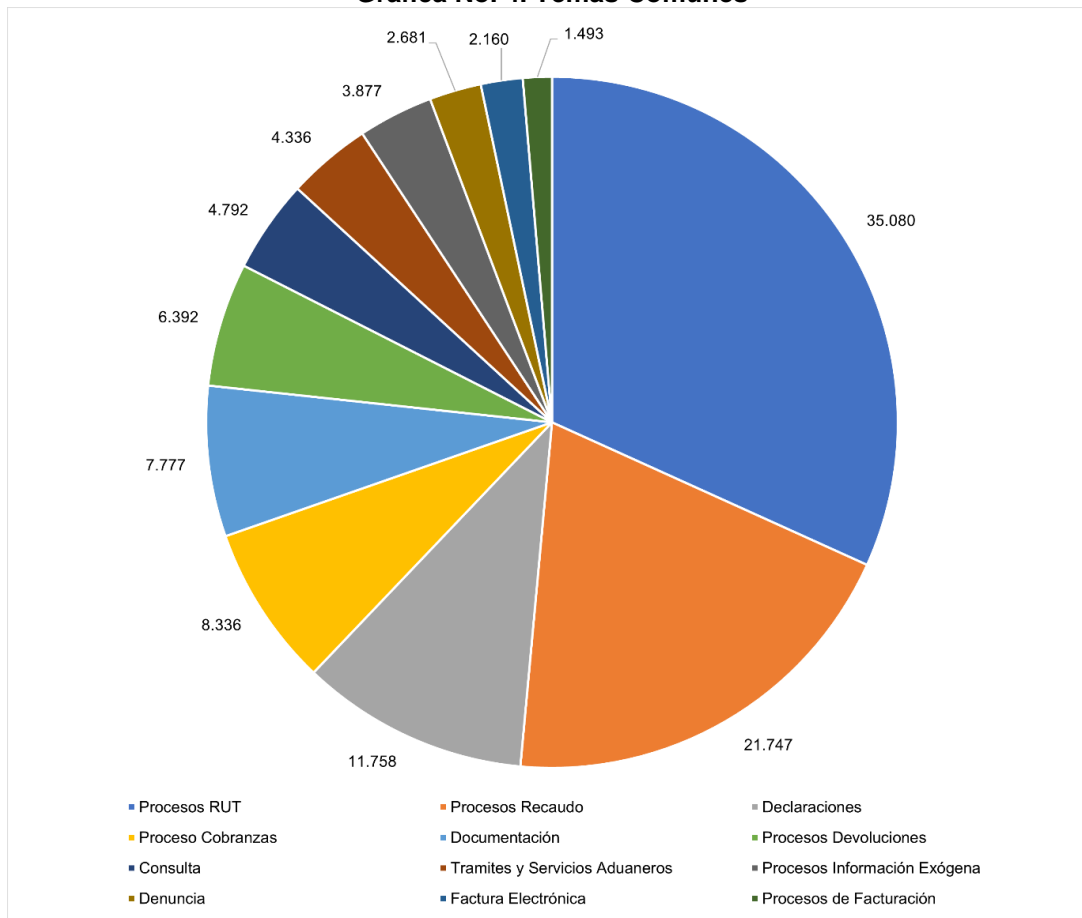
Fuente: Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios, datos estimados por la OCI.

En la clasificación “*No aplica*” se registraron 1.107 solicitudes, las cuales se encuentran en estado “*Terminada*”.

## 2.3 TEMAS COMUNES

De las 116.977 solicitudes recibidas durante el primer semestre de 2024, el 94,40% (110.429), se agrupan en 12 temas comunes, ubicándose en los primeros lugares los temas relacionados con el Registro Único Tributario, procesos de recaudo, declaraciones, procesos de cobranza, documentación y devoluciones. En la siguiente gráfica se observa la distribución de los temas con mayor número de solicitudes:

**Gráfica No. 4. Temas Comunes**



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

## 2.4 RESPUESTA POSTERIOR AL 30 DE JUNIO DE 2024

En concordancia con la fecha de creación, en 19.462 solicitudes la respuesta debe ser remitida al peticionario con posterioridad al 30 de junio de 2024, según la modalidad de cada una de ellas y los términos de ley para resolverlas, razón por la cual fueron excluidas de la base de datos para los análisis posteriores y se relacionan a continuación.



**Tabla No. 4 Solicitudes que requieren respuesta posterior al 30/06/2024**

Tipo de Solicitud	Cantidad
Consulta	913
Derecho de petición	17.190
Petición de información	1.194
Queja disciplinaria	2
Queja por atención	33
Reclamo	130
<b>Total</b>	<b>19.462</b>

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

## 2.5 SOLICITUDES SIN REGISTRO DE RESPUESTA DEFINITIVA

En la información suministrada en el reporte enviado por la Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios a la OCI, se registraron 90 solicitudes sin fecha de cierre<sup>2</sup>, como se relacionan en la siguiente tabla:

**Tabla No 5. Solicitudes sin Fecha de Cierre**

CLASIFICACIÓN	DYNAMICS 365
CONSULTA	36
DERECHO DE PETICIÓN	14
PETICIÓN DE INFORMACIÓN	40
<b>TOTAL</b>	<b>90</b>

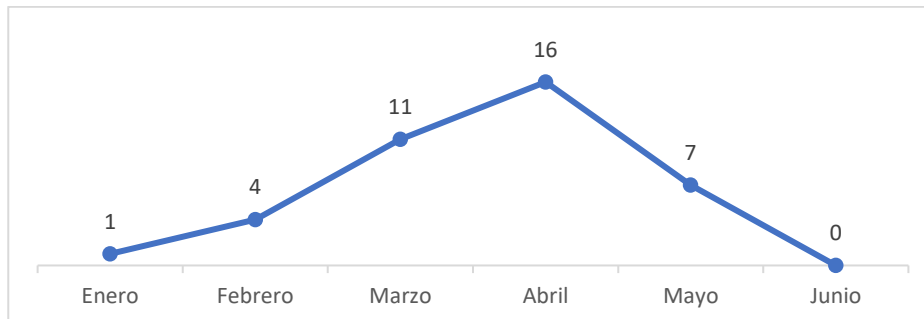
Fuente: Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios, datos estimados por la OCI.

Para las 90 solicitudes reportadas sin fecha de cierre, con corte a 30 de junio, se observó el 43,33% (39) de los requerimientos no contaban con registro de respuesta final, el 51.11% (46) estaban en término para dar respuesta porque la entidad solicitó a los peticionarios la ampliación de las solicitudes y el 5.55% (5) se les dio respuesta oportuna, pero seguían en estado activo en el sistema Dynamics 365.

En la siguiente gráfica se observa que las solicitudes radicadas en marzo y abril corresponden al mayor número de solicitudes que no registran respuesta final a 30 de junio de 2024.

<sup>2</sup>A 30 de junio de 2024, no se había registrado en el sistema el cierre del trámite (todas en Dynamics 365).

**Gráfica No 5. Solicitudes Sin Fecha de Respuesta**



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

Las 90 solicitudes se distribuyeron por Dirección Seccional/Nivel Central asignada así:

**Tabla No 6. Solicitudes sin Fecha de Respuesta por Dirección Seccional/Nivel Central**

Dirección Seccional / Nivel Central	Consulta	Derecho de Petición	Petición de Información	TOTAL
Nivel Central	36	9	31	76
DSI de Bogotá	-	2	3	5
DSIA de Buenaventura	-	-	1	1
DSA de Cali	-	-	2	2
DSIA de Tumaco	-	-	1	1
DSIA Bucaramanga	-	2	-	2
DSI de Medellín	-	1	2	3
<b>TOTAL</b>	<b>36</b>	<b>14</b>	<b>40</b>	<b>90</b>

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

En las 5 solicitudes que se encuentran sin cerrar, se evidencia en el sistema que tienen actuación definitiva, en algunas de estas la respuesta fue remitida al peticionario al correo electrónico registrado o de manera física, sin que se hubiese cerrado el caso y registrando como última actuación “Definición de respuesta y/o Respuesta Final”, como se evidenció en el radicado Dynamics 2024DP000000629.

## 2.6 TÉRMINO DE RESPUESTA Y EXTEMPORANEIDAD EN EL TRÁMITE DE LAS SOLICITUDES

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 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 116.977 solicitudes que ingresaron en el primer semestre de 2024, se estableció que 112.597 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 envía al ciudadano una comunicación de direccionamiento, a través de la cual se le informa el número de radicación y por competencia, a quién ha sido asignada.

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 y, a su vez, incorporadas en el Sistema de Información Denuncias de Fiscalización para su respectivo trámite. Lo mismo ocurre con las noticias disciplinarias, las cuales son remitidas a la Subdirección de Asuntos Disciplinarios de la entidad.

Analizada la información reportada en el registro del Sistema de Información de PQRSD, del total de las solicitudes ingresadas en el primer semestre de 2024 que tuvieron respuesta antes del 30 de junio de 2024 (112.597), el 1% (655) presentaron extemporaneidad en su trámite, las cuales se encuentran asignadas en los siguientes lugares administrativos, así:

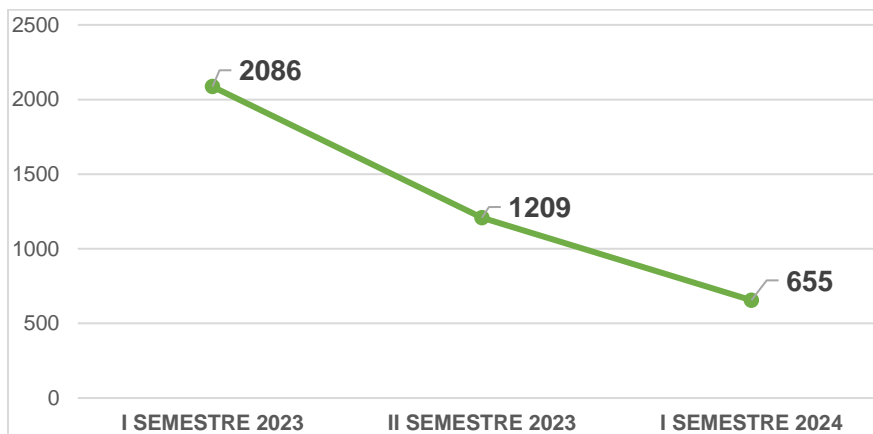
**Tabla No 7. Solicitudes Extemporáneas por Lugar Administrativo**

DIRECCIÓN SECCIONAL/NIVEL CENTRAL	NÚMERO DE SOLICITUDES
NIVEL CENTRAL	568
IMPUESTOS BOGOTÁ	30
IMPUESTOS Y ADUANAS DE PUERTO ASÍS	8
ADUANAS BOGOTA	6
IMPUESTOS BARRANQUILLA	6
IMPUESTOS MEDELLÍN	6
IMPUESTOS Y ADUANAS BUCARAMANGA	4
IMPUESTOS Y ADUANAS DE GIRARDOT	3
IMPUESTOS Y ADUANAS DE YOPAL	3
AEROPUERTO EL DORADO	2
IMPUESTOS Y ADUANAS DE IBAGUÉ	2
ADUANAS CARTAGENA	1
ADUANAS CUCUTA	1
ADUANAS MEDELLIN	1
IMPUESTOS CALI	1
IMPUESTOS CARTAGENA	1
IMPUESTOS DE CÚCUTA	1
IMPUESTOS Y ADUANAS DE ARMENIA	1
IMPUESTOS Y ADUANAS DE BUENAVENTURA	1
IMPUESTOS Y ADUANAS DE SANTA MARTA	1
IMPUESTOS Y ADUANAS DE SOGAMOSO	1
IMPUESTOS Y ADUANAS INIRIDA	1
IMPUESTOS Y ADUANAS LETICIA	1
IMPUESTOS Y ADUANAS MANIZALES	1
IMPUESTOS Y ADUANAS SAN ANDRES	1
IMPUESTOS Y ADUANAS TUNJA	1
IMPUESTOS Y ADUANAS VALLEDUPAR	1
IMPUESTOS Y ADUANAS VILLAVICENCIO	1
<b>TOTAL</b>	<b>655</b>

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

En la siguiente gráfica se presentan las PQRSD atendidas de manera extemporánea para cada uno de los últimos tres (3) semestres; se observa, en general, una tendencia a disminuir el número de solicitudes atendidas de manera extemporánea e inoportuna. Específicamente, durante el primer semestre de 2024 se registraron 655 de solicitudes vencidas, lo que corresponde a una disminución de 554 con respecto al segundo semestre de 2023, lo cual representa una reducción del 46%.

**Gráfica No 6. Comparativo Solicitudes Vencidas**



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

Adicionalmente, como se detalla en la siguiente tabla, las peticiones de información y las consultas representaron el mayor número de solicitudes atendidas de manera extemporánea, entre las dos equivalen al 75,88% (497). Así mismo, las peticiones de información pasaron a ser el tipo de solicitud que presenta mayor índice de inoportunidad en su respuesta.

**Tabla 8. Comparativo Extemporaneidad en el Trámite de Solicitudes**

Clasificación Solicitudes Extemporáneas	I SEMESTRE 2023		II SEMESTRE 2023		I SEMESTRE 2024	
	Total	Porcentaje	Total	Porcentaje	Total	Porcentaje
Derecho de petición	398	19,08%	529	43,76%	152	23,21%
Consulta	923	44,25%	341	28,21%	228	34,81%
Petición de información	760	36,43%	326	26,96%	269	41,07%
Reclamo	5	0,24%	12	0,99%	3	0,46%
Queja por Atención			1	0,08%		
Queja disciplinaria					3	0,46%
<b>Total General</b>	<b>2.086</b>	<b>100,00%</b>	<b>1209</b>	<b>100,00%</b>	<b>655</b>	<b>100,00%</b>

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 la respuesta emitida al peticionario.

**Gráfica No 7. Rangos solicitudes vencidas**

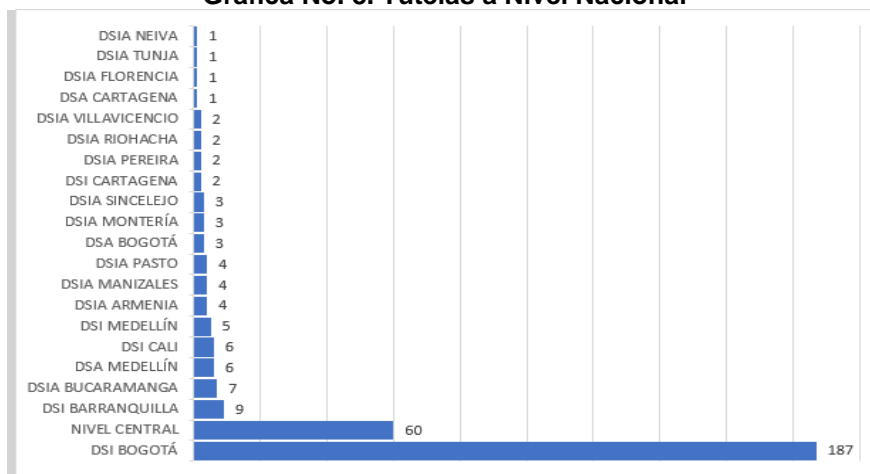


Fuente: Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios, datos estimados por la OCI.

En las 655 solicitudes vencidas o atendidas de forma extemporánea, se utilizaron entre 1 y 109 días hábiles después de su vencimiento, para emitir la respuesta al peticionario.

Ahora bien, que como consecuencia de la extemporaneidad o inconformidad en las respuestas a las PQRSD, la Entidad se expone a la presentación de acciones de tutela por ciudadanos que creen afectado su derecho fundamental de petición. En efecto, para el primer semestre de 2024, se interpusieron 313 acciones constitucionales a Nivel Nacional<sup>3</sup>, lo que implica un crecimiento del 5,74% respecto del segundo semestre de 2023. A continuación, se muestra la distribución de las tutelas por lugar administrativo:

**Gráfica No. 8. Tutelas a Nivel Nacional**



Fuente: Relación de tutelas enero a junio del 2024 Dirección de Gestión Jurídica

<sup>3</sup> Oficio virtual 100202208 – 1394 de 9 de agosto de 2024 - Dirección de Gestión Jurídica

De acuerdo con la tabla anterior, la Dirección Seccional de Impuestos de Bogotá, fue la dependencia más vinculada con 187, le sigue el Nivel Central con 60 y Dirección Seccional de Impuestos de Barranquilla con 9.

De otra parte, los funcionarios también se exponen a investigaciones disciplinarias, es así como la Subdirección de Asuntos Disciplinarios<sup>4</sup> informó que durante el periodo del informe tuvo conocimiento de 68 noticias disciplinarias por presuntas irregularidades ligadas al trámite de peticiones, quejas, reclamos, solicitudes o denuncias, todas en etapa de “*Indagación Previa*”, es importante mencionar que las noticias involucran 168 PQRS. Ahora bien, de las 68 quejas disciplinarias 13 pertenecen a nivel central y las otras 49 en el nivel seccional, de estas últimas 31 están relacionadas con la Dirección Seccional de Impuestos de Bogotá e incluyen 90 PQRS.

Por otro lado, al comparar esta información con la del segundo semestre de 2023, se concluye que se registró un aumento del 209% respecto del número de quejas disciplinarias presentadas, pasando de 22 a 68.

## 2.7 REASIGNACIONES DE LAS PQRS EN EL SISTEMA DYNAMICS 365

La Oficina de Control Interno, en la verificación realizada a las solicitudes ingresadas a través del sistema Dynamics 365 en el primer semestre del año 2024, evidenció algunos inconvenientes en las tareas de asignación y reasignación de las PQRS. Es así como, de las 116.664 solicitudes, 87.145 presentan más de una reasignación, como se detalla en la siguiente tabla:

**Tabla No.9 Reasignación PQRS Sistema Dynamics**

RANGO DE ASIGNACIÓN DE LA PQRS	TOTAL
2 a 5	84.943
6 a 10	2095
11 a 15	90
16 a 20	15
Mayores a 20	2

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

En el análisis realizado por la OCI, se resaltan las dependencias que más reasignaciones tuvieron como el Grupo Interno de Trabajo Control de obligaciones de Impuestos de Bogotá con 5.509; División de Servicio al Ciudadano de la Dirección Seccional de Impuestos de Bogotá 4.493; Grupo Interno de Trabajo Control de Obligaciones de la Dirección de Impuestos de Medellín 3.836; División de Servicio al Ciudadano Impuestos de Medellín 2.803; Coordinación de

<sup>4</sup> Oficio virtual No. 100151188 – 276 del 31 de julio de 2024 – Subdirección de Asuntos Disciplinarios

Administración de Aplicativos de Impuestos 2.375, Subdirección de Factura Electrónica y Soluciones Operativas 2.249.

De igual forma, a continuación se relacionan los conceptos de solicitudes con mayor número de reasignaciones realizadas en el primer semestre de 2024.

**Tabla No. 10 Número de Solicitudes Reasignadas**

Concepto de Solicitudes	Número de Reasignaciones
Derecho de petición	70.397
Petición de información	10.111
Consulta	2.819
Denuncia	2.118
Reclamo	881
No Aplica	546
Queja por atención	125
Felicitación	97
Sugerencia	23
Queja disciplinaria	19
Solicitud de copias	7
Consultas protección datos	2

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

Como se observa en la tabla anterior, los derechos de petición son los que tienen el mayor número de reasignaciones 70.397 que equivalen al 80% del total de reasignaciones realizadas por los procesos en el primer semestre de 2024.

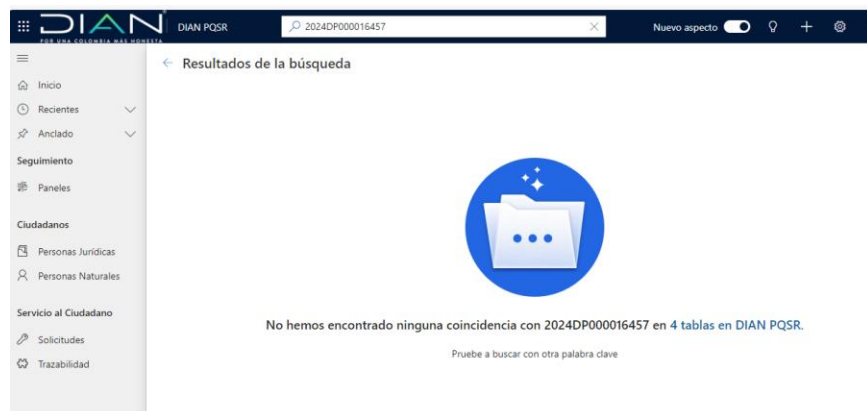
## 2.8 NO CONTINUIDAD EN EL CONSECUTIVO DE LOS RADICADOS

En el análisis realizado a los reportes remitidos por la Coordinación de Administración del Sistema de PQSRD, de la Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios, se evidenciaron saltos de consecutivos en la numeración de las solicitudes del reporte generado por el sistema Dynamics 365 los cuales se detallan a continuación:

De las 116.664 ingresadas durante el primer semestre de 2024, se registraron 214 saltos en la numeración del consecutivo de los expedientes; efectuada la consulta en el aplicativo genera el siguiente mensaje “*No hemos encontrado ninguna coincidencia con 2024DP000016457 en 4 tablas en DIAN PQSR*”. Lo que permite concluir que los 214 consecutivos saltados no se encuentran registrados en el aplicativo Dynamics 365 como se evidencia en la siguiente imagen:



**Gráfica No. 9 No continuidad de los consecutivos**



El mayor número de saltos se registro en el mes de febrero con un 93% (198), seguido de los meses de marzo, abril, mayo con porcentaje de participación para cada mes del 2% (14) y junio con 1% (2) respectivamente.

En la siguiente tabla se observa el número de posiciones saltadas las cuales oscilan entre 1 al 49 en el primer semestre de 2024.

**Tabla No. 11 Saltos en los Consecutivos de las Solicitudes**

No. De Saltadas	Posiciones	No. Solicitudes
1		18
2		2
48		96
49		98

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

De acuerdo con lo explicado por la Coordinación del Servicio al Ciudadano y el equipo técnico del sistema Dynamics 365, la causa de estos saltos de numeración estaría relacionada con situaciones de desconexión de red y un alto flujo de peticiones simultaneas, sin embargo a nivel de base de datos se tiene una tabla denominada “ *auto numérico solicitud*” que permite verificar la generación de los consecutivos de los radicados, de igual manera el sistema cuenta con un módulo de Auditoría de Eliminación de Solicitudes en el cual queda registrada cualquier novedad al respecto incluido el usuario que eliminó y la causa.

Lo anterior, garantiza que el proceso tiene gobernabilidad y control sobre la creación, modificación y eliminación de los consecutivos.

## 2.9 Cumplimiento Circular de la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado – ANDJE

La Oficina de Control Interno, en atención a la circular externa No. 19 de 5 de Julio de 2024, expedida por la ANDJE “*protocolo para la gestión óptima de las peticiones en el marco de la prevención del daño antijurídico y la defensa judicial*”, realizó la verificación de las recomendaciones para la presentación de peticiones a través de la página web, en tal sentido se observa que la Entidad cuenta con:

- Una sección especializada en el portal web, para el registro electrónico y remisión de las PQRSD, que cumple con los estándares de gestión documental electrónica.
- El sistema de radicación y trámite de PQRSD, permite el seguimiento de las peticiones por parte del usuario, así como la inclusión de documentos anexos que la soporten.

Ahora bien, en cuanto a la accesibilidad web, la interfaz de usuario del sistema de radicación de PQRSD presenta varias áreas donde es posible realizar mejoras para cumplir con las pautas referidas en la circular, entre ellas, corregir la ausencia de textos alternativos para ciertos contenidos no textuales, problemas en la organización de la información y la optimización de la navegabilidad de la página, así como la consistencia en los encabezados y etiquetas, las deficiencias en estos aspectos pueden dificultar el acceso a personas con limitaciones visuales o auditivas que dependen de ayudas técnicas como lectores de pantalla.

## 2.10 ACTUALIZACIÓN PROCEDIMIENTO LISTADO MAESTRO

Revisado el listado maestro de documentos se encontró que están vigentes los siguientes documentos:

- Cartilla CT-CA-0004 “*USO DEL SIE PQSRD SERVICIO INFORMÁTICO ELECTRÓNICO, PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES*” versión 4.
- Manual MN-CAC-0032 “*MANUAL DE USUARIO DEL SIE DE PQSR Y DENUNCIAS*” versión 3.
- Procedimiento PR-CAC-0043 “*PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS, RECLAMOS, FELICITACIONES Y DENUNCIAS*” versión 5.

Cabe mencionar que, todos estos lineamientos están vigentes desde 30 de septiembre de 2021 y en ellos se hace referencia al SIE de PQSRD. Ahora bien, durante el segundo semestre de 2023 entró en funcionamiento la herramienta Dynamics 365, en la que actualmente se tramitan el 99% de las peticiones radicadas ante la entidad. Aunado a lo anterior, se han expedido lineamientos relacionados

con la implementación y uso del sistema como es el caso del memorando 107 de 2023 y su anexo relacionado con la contingencia ante la indisponibilidad del sistema.

Por lo anterior, es necesario que desde la Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios se impulse y se realice seguimiento a la actualización de los mismos.

### 3. ACCIONES DE MEJORA

La Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios para el primer semestre de 2024 realizó el informe de temas recurrentes teniendo como propósito principal el canal de escucha de los ciudadanos con los directivos, el informe está dividido en dos partes: el primero es un análisis comparativo de la gestión de las PQRSD entre las áreas y como resultado se informa la posición que ocupa el área, el segundo es un análisis de las PQRSD recibidas durante el trimestre a partir de los temas y subtemas más recurrentes, de acuerdo a lo informado por esta subdirección se cuenta con los informes del primer trimestre de 2024 de las Direcciones de Gestión, Dirección General, Dirección Operativa y Oficinas, adicionalmente se encuentra en elaboración los informes de las Direcciones Seccionales, los temas más recurrentes son:

- Presentación Información exógena, datos estadísticos e información de las declaraciones.
- Impuesto sobre las ventas parte sustancial y procedimental, Obligación de facturar, obligación de factura electrónica y Régimen Simple.
- Errores al diligenciar y presentar declaraciones, en inscripción y actualización de RUT, con la contraseña MUISCA y la APP.
- Consultas directorio marcarío, errores Siglo XXI, SYGA, consultas subpartida arancelaria, consultas zona franca y consultas certificado de origen.
- Solicitudes de estados de cuenta y corrección de inconsistencias.
- Eliminación de la responsabilidad 52 en el RUT, retirar la responsabilidad 52 (Facturador Electrónico), errores en: distribución factura, asociación resolución factura electrónica, RADIAN, agregar responsabilidad 52 y en presentación nómica electrónica.
- Solicitudes de donaciones, de los diferentes entes tanto territoriales como fundaciones, juntas de acción comunal, etc.

De otra parte, de acuerdo con lo informado por la subdirección se están realizando acciones de mejora relacionadas con las solicitudes vencidas como son: creación de dos grupos en aplicativo TEAMS, con los coordinadores tipo A y radicadores a nivel nacional, envío semanal de Informe de solicitudes vencidas y próximas a vencer al grupo de TEAMS de Coordinadores Tipo A, seguimiento diario a las solicitudes que han tenido un total de 5 reasignaciones entre otras; sin embargo, en

el desarrollo del presente informe se evidenciaron las siguientes: Errores de asignación y reasignación de PQRSD que no son de competencia del área, asignación de PQRSD próximas a vencer.

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.

#### 4. CONCLUSIONES

- La entidad continúa registrando solicitudes en el SIE PQSRD, específicamente las que ingresan por el canal APP DIAN, aunque el número de peticiones que se reciben por este medio representan un porcentaje de 0,25% del total de las recibidas por la entidad, es necesario que la entidad realice las gestiones para la integración de la APP DIAN con el sistema Dynamics 365.
- Se observó un aumento del 51.67% en el número de solicitudes radicadas de PQRSD interpuestas por los ciudadanos durante el primer semestre de 2024, en relación con el mismo período 2023. De igual forma las solicitudes que ingresaron a través del Portal de la DIAN (84.199), comparadas con las que ingresaron por este mismo medio durante el primer semestre de 2023 (67.029), el cual representan el 79%.
- La modalidad de radicación de correspondencia de las peticiones registró 20.350 solicitudes durante el primer semestre de 2024, esta categoría no estaba clasificada en el primer semestre de 2023.
- En el primer semestre de 2024, de 112.597 solicitudes que se contestaron antes del 30 de junio de 2024, 111.942 fueron atendidas en los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015, acorde a la Ley 2207 de 2022, que corresponden al 99%.
- Se continúan presentando casos de inoportunidad en las respuestas de las solicitudes presentadas por los ciudadanos 655 para el primer semestre de 2024, siendo el Nivel Central, la DSI de Bogotá y la DSIA de Puerto Asís los lugares administrativos en su orden donde se presentaron más PQRSD con respuestas extemporáneas.
- Realizada la trazabilidad de PQRSD en el sistema Dynamics 365, se encontraron peticiones resueltas en los términos establecidos por la norma,

pero sin los cierres de caso, situaciones que ya fueron evidenciadas en los anteriores informes.

- En el período analizado, la Entidad atendió 313 acciones de tutela relacionadas con el trámite y gestión de las PQRSD, con incremento del 6% (296) en relación con el semestre anterior, siendo la DSI de Bogotá, Nivel Central y DSI de Barranquilla los lugares administrativos más vinculados a las citadas acciones.
- Para el primer semestre de 2024 se continúa presentando PQRSD reasignadas en el sistema Dynamics 365 los cuales oscilan entre 2 y 21 veces cuando, en ocasiones, no corresponde a la competencia del área asignada inicialmente, ocasionando reprocesos y posibles afectaciones a la oportunidad de la respuesta dada a los ciudadanos.
- 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.
- Analizados los resultados de la encuesta de satisfacción, aplicada a los peticionarios de las PQRSD, al comparar estos resultados entre el último trimestre octubre a diciembre de la vigencia 2023, se evidenció una disminución en tres de los indicadores relacionados con:

Dificultad para radicar la solicitud, de un 13,44% a 9%.

Insatisfacción en la calidad de la respuesta obtenida de un 26% a 25%.

Insatisfacción en la oportunidad de la respuesta, de un 26,91% a 25%.

- Desactualización del procedimiento PR-CAC-0043 “*Peticiones, Quejas, Sugerencias, Reclamos, Felicitaciones y Denuncias*” versión 5 y la Cartilla CT-CA-0004 versión 4 y el Manual MN-CAC-0032 “*Manual de Usuario del SIE de PQSR y DENUNCIAS*” versión 3, teniendo en cuenta que se encuentra en funcionamiento el sistema Dynamics 365.

## 5. RECOMENDACIONES

- Impulsar las actuaciones administrativas y técnicas necesarias para la integración de la APP DIAN al sistema Dynamics 365 con el propósito que todas las solicitudes se gestionen de manera unificada y eficiente.

- Continuar con las acciones que minimicen la ocurrencia o materialización del riesgo “R3 PQRSD 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.
- Continuar fortaleciendo las capacitaciones sobre las competencias que tiene cada uno de los procesos de la Entidad, de acuerdo con lo establecido en el Decreto 1742 de 2020, con el propósito de evitar reprocesos en la atención de las PQRSD por la reasignación de los trámites.
- Fortalecer los controles con el fin de que las solicitudes resueltas a la ciudadanía sean cerradas en el sistema Dynamics 365.
- Analizar las causas que originaron la interposición de tutelas, relacionadas con la atención de las PQRSD con el fin de implementar acciones de mejora 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.
- Actualizar la documentación del listado maestro de documentos, relacionada con el trámite de las PQRSD teniendo en cuenta la entrada en funcionamiento del Sistema Dynamics 365 y los lineamientos expedidos para su implementación, incluido el anexo relacionado con contingencia ante la indisponibilidad del sistema.
- Implementar acciones tendientes al cumplimiento de las normas técnicas de accesibilidad web en la interfaz de usuario para radicación y seguimiento de las PQRSD, con el objetivo de facilitar la navegación de personas con limitaciones visuales y auditivas.

(Original Firmado)  
**ENRIQUE CASTIBLANCO BEDOYA**  
Jefe Oficina de Control Interno

Elaboración:  
María Celeni Zapata Bedoya  
Cielo María Sabogal Díaz  
David Sánchez Mosquera  
Fecha: 30/08/2024