

INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS, SEGUNDO 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 segundo 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 de Gestión con Valores para Resultados del MIPG y al cumplimiento del pilar de “Cercanía al ciudadano” y los objetivos de contribución asociados al logro de este.

1. ESTRATEGIA PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCIÓN AL CIUDADANO.

En el marco de la Estrategia Para la Construcción del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano versión 2, en su componente “Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano y los lineamientos generales para la atención de PQSR y Denuncias”, se observó que:

- Los ciudadanos pueden interponer sus peticiones ante la DIAN de manera escrita o verbal, para ello la Entidad 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, 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 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 realizar el seguimiento a la solicitud y ver su respectiva respuesta.
- 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 y uno (31) de diciembre de 2022, con fecha de generación de 9 de enero de 2023.

Tabla No 1. Registro Público PQSR y Denuncias

CLASE DE SOLICITUD	TOTAL
SOLICITUDES INGRESADAS DE ENERO A DICIEMBRE DE 2022	169.611
SOLICITUDES ENVIADAS A OTRAS ENTIDADES ENERO A DICIEMBRE DE 2022	633
SOLICITUDES EN DONDE SE NEGÓ LA INFORMACIÓN POR MOTIVOS DE RESERVA A ENERO A DICIEMBRE DE 2022	2.720

Fuente: Registro Público PQSR y Denuncias – Página web DIAN

- La DIAN aplica lo establecido por la Resolución 000070 del 09 de agosto de 2021 expedida por la Dirección General, la cual en el numeral 2.3.2 de su artículo 2° establece:

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



“2.3.2. Crear la Coordinación de Administración del Sistema de PQSRD - Peticiones, Quejas, Sugerencias, Reclamos y Denuncias, en el despacho de la Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios, de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales - DIAN, para el cumplimiento de las siguientes funciones, además de las dispuestas en el artículo 3º de la presente resolución:

1. Coordinar y controlar la operación del servicio de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias, acorde con la normatividad vigente para la recepción y canalización de éstas, a través del medio dispuesto por la Entidad. (...).”

- 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”*.

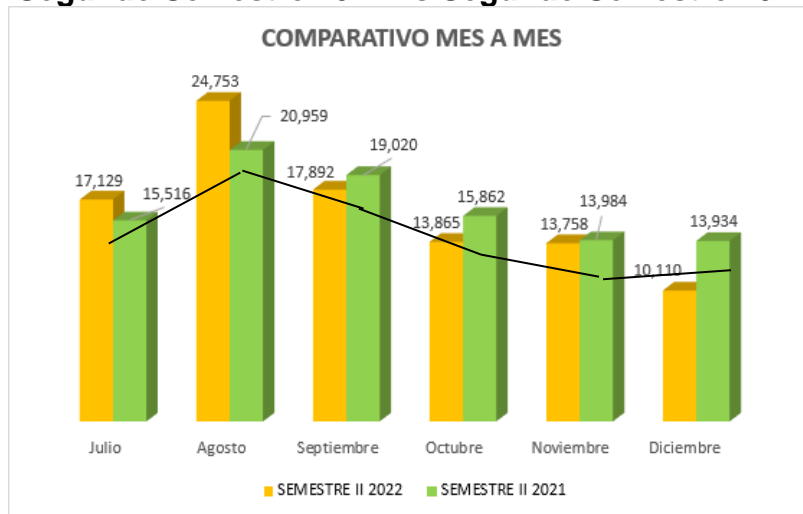
2. RESULTADO DE LA EVALUACIÓN

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 segundo semestre de 2022. El total de registros reportados ascendió a 1.183.230, de los cuales, una vez eliminados los registros duplicados, se obtuvo una base conformada por 97.507 solicitudes ingresadas durante el período comprendido del 1 de julio al 31 de diciembre de 2022, lo anterior evidenció un incremento del 35,23%, respecto del semestre inmediatamente anterior.

Al comparar las solicitudes que ingresaron en el segundo semestre de 2022 (97.507), frente al mismo semestre de 2021 (99.275), se registró un decremento del -1,78%.

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

Grafica No 1. Comparativo PQSR Ingresadas Segundo Semestre 2022 vs Segundo Semestre 2021

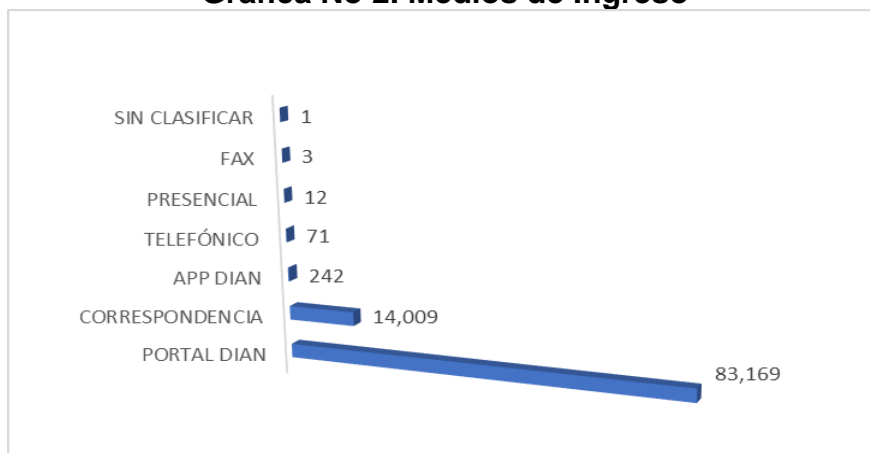


Fuente: Coordinación de Administración del Sistema de PQSRD, datos estimados por la OCI.

2.1 MEDIOS DE INGRESO

En la siguiente gráfica se observa el número de solicitudes que ingresaron a la DIAN, por cada uno de los medios de recepción de los cuales disponen los ciudadanos.

Gráfica No 2. Medios de Ingreso



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

El portal de la DIAN continua siendo el medio preferido por los ciudadanos para interponer sus solicitudes ante la entidad, este alcanzó un 85,30% en el segundo

Oficina de Control Interno

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

Código postal 111711

www.dian.gov.co

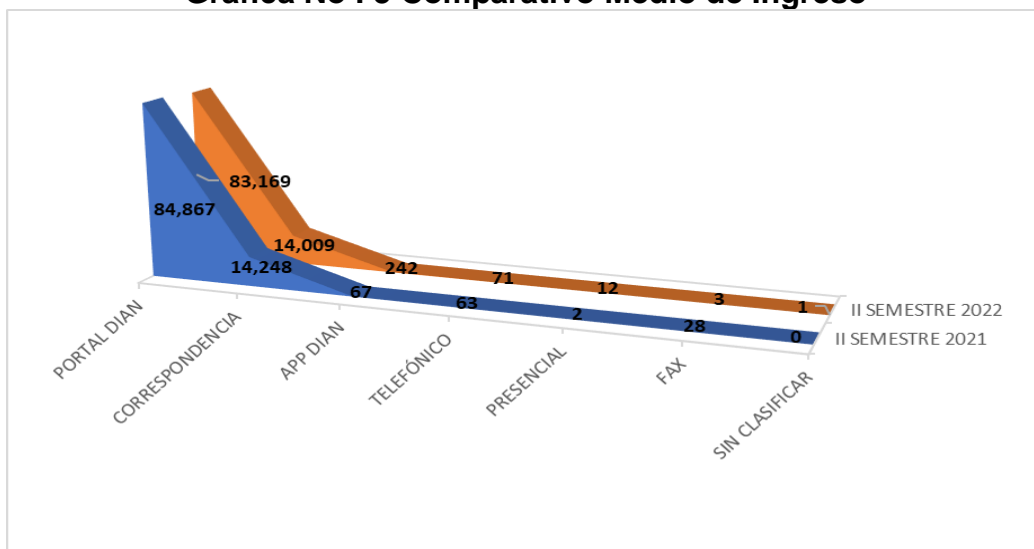
Formule su petición, queja, sugerencia o reclamo en el Sistema PQSR de la DIAN



semestre de 2022, seguido de las solicitudes ingresadas por correspondencia con un 14,37%.

Las solicitudes que ingresaron a través del Portal de la DIAN (83.169), comparadas con las ingresadas por este mismo medio durante el segundo semestre de 2021 (84.867), representan un decremento del 2%. De igual manera, se observa un incremento en el número de solicitudes con medio de ingreso denominado “sin clasificar” al pasar de 0 solicitudes en el segundo semestre de 2021 a 1 en el segundo semestre de 2022, como se puede ver la siguiente gráfica.

Gráfica 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 78,97% (77.003) y 11,53% (11.240), respectivamente, continúan siendo las modalidades más utilizadas por los ciudadanos; entre los dos representaron un 90,50% en el segundo semestre de 2022, como se observa en la siguiente gráfica.

Oficina de Control Interno

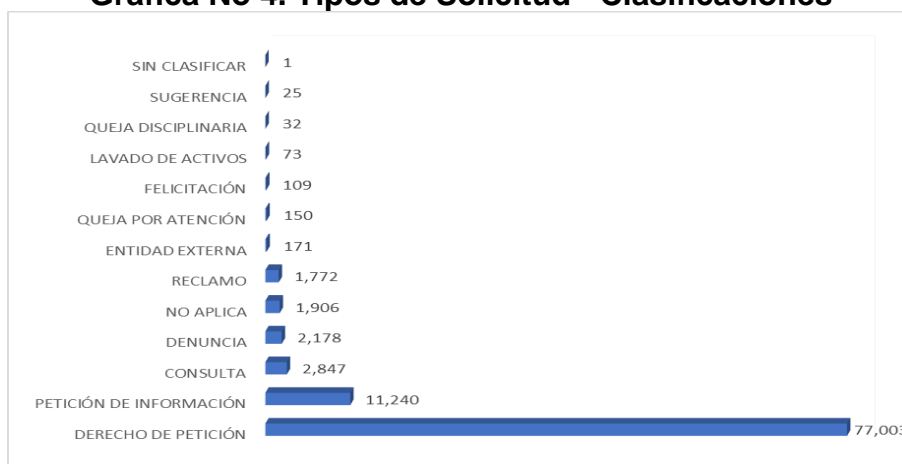
Carrera 8 # 6C-38. Piso 6. Edificio San Agustín | 6017428973 - 3103158107

Código postal 111711

www.dian.gov.co

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

Gráfica 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 1.906 solicitudes, todas ellas se encuentran en estado “Terminada”.

2.3 TEMAS COMUNES

De las 97.507 solicitudes recibidas durante el segundo semestre de 2022, el 94,30% (91.952), se agrupan en 12 temas comunes, como se observa en la siguiente grafica.

Gráfica No 5. Temas Comunes



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

La tendencia en la agrupación de los temas durante el segundo semestre de 2022, varió con respecto al primer semestre de ese año, toda vez 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); mientras que en el segundo semestre de 2022, las tres primeras posiciones fueron para

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

“Declaraciones” (18.803), “Procesos Obligación Financiera” (15.942), y “Procesos Rut” (12.910), respectivamente.

2.4 RESPUESTA POSTERIOR AL 31/12/2022

De igual manera, se estableció que en concordancia con la fecha de creación, en 6.326 solicitudes la respuesta debe ser remitida al peticionario con posterioridad al 31/12/2022, según la modalidad de cada una de las solicitudes y los términos de ley para dar respuesta, razón por la cual fueron excluidas de la base de datos para los análisis posteriores y se relacionan a continuación.

Tabla No 2. Solicitudes que requieren respuesta posterior al 31/12/2022

TIPO	RESPESTA DESPUÉS DE 31/12/2022
DERECHO DE PETICIÓN	5139
PETICIÓN DE INFORMACIÓN	466
CONSULTA	565
RECLAMO	143
QUEJA POR ATENCIÓN	11
QUEJA DISCIPLINARIA	2
TOTAL	6.326

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

2.5 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 224 solicitudes sin fecha de respuesta, las que se relacionan en siguiente tabla:

Tabla No 3. Solicitudes sin Fecha de Respuesta

CLASIFICACIÓN	TOTAL
CONSULTA	151
PETICIÓN DE INFORMACIÓN	48
DERECHO DE PETICIÓN	25
Total general	224

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

Para las 224 solicitudes reportadas sin fecha de respuesta, se observó que todas ellas se encuentran en estado “En trámite”, pese a que la respuesta definitiva debió remitirse al peticionario antes del 31 de diciembre de 2022.

Oficina de Control Interno

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

Código postal 111711

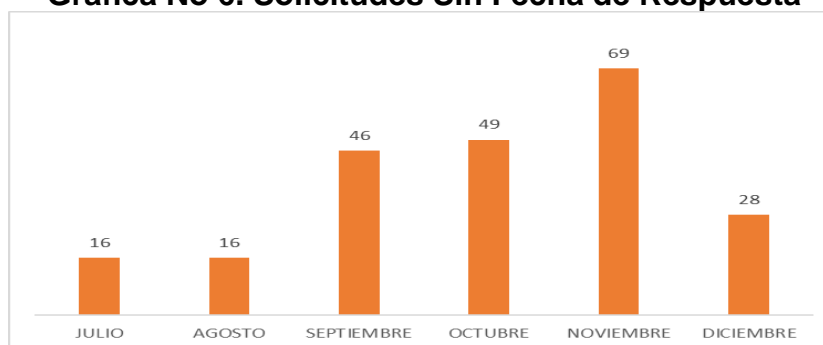
www.dian.gov.co

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

De las 224 solicitudes mencionadas anteriormente, el mayor número de solicitudes corresponde a consultas, las cuales representaron el 67,41% (151), seguidas de las peticiones de información con una participación del 21,43% (48) y en la tercera posición están los derechos de petición con un 11,16% (25).

En la siguiente grafica se observa que las solicitudes radicadas en los meses de octubre y noviembre, 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 224 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
NO APLICA	79
IMPUESTOS DE BOGOTÁ	60
IMPUESTOS DE MEDELLÍN	26
NIVEL CENTRAL	26
IMPUESTOS DE CALI	10
IMPUESTOS Y ADUANAS DE IBAGUÉ	6
IMPUESTOS Y ADUANAS DE BUCARAMANGA	4
IMPUESTOS Y ADUANAS DE SOGAMOSO	3
IMPUESTOS DE CÚCUTA	2
IMPUESTOS DE BARRANQUILLA	2
IMPUESTOS Y ADUANAS DE VILLAVICENCIO	1

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



Dirección Seccional / Nivel Central	Número de Solicitudes
IMPUESTOS Y ADUANAS DE TUNJA	1
IMPUESTOS Y ADUANAS DE MAICAO	1
IMPUESTOS Y ADUANAS DE MANIZALES	1
IMPUESTOS Y ADUANAS DE BARRANCABERMEJA	1
IMPUESTOS Y ADUANAS DE MONTERÍA	1
Total	224

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

Las 79 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 evidenció en los radicados números 202282140100084701, 202282140100086343, 202282140100089360, a continuación se presenta pantallazo del radicado No. 202282140100084701

The screenshot displays the SIE de PQSRD interface. The top part shows a detailed view of a request with the following information:

- Nombre de Radicado:** 202282140100084701
- Fecha de Radicación:** 28-07-2022
- Fecha de Respuesta:** 17-08-2022
- Estado:** En trámite
- Departamento:** Bogotá D.C.
- Oficina:** IMPUESTOS BOGOTÁ-MARÍA SANCHEZ

The bottom part of the screenshot shows a table with the history of actions for this request:

Fecha de Radicación	Fecha de Respuesta	Descripción de la Actuación	Cantidad	Estado
28-07-2022	28-07-2022	Cancelación de la asignación por incompetencia	1451	NO
28-07-2022	28-07-2022	Cancelación de la asignación por incompetencia	1451	NO
28-07-2022	31-08-2022	Reparto a Competente		
28-07-2022	28-07-2022	Comunicación Encargamiento	1474	NO
28-07-2022	28-07-2022	Comunicar electrónicamente		
28-07-2022	28-07-2022	Comunicar por correspondencia		
28-07-2022	28-07-2022	Comunicar por correspondencia		
01-08-2022	17-08-2022	Asignar a funcionario		
01-08-2022	01-08-2022	Comunicar electrónicamente		
12-08-2022	12-08-2022	Comunicar electrónicamente		
14-08-2022	14-08-2022	Comunicar electrónicamente		
17-08-2022	17-08-2022	Registro de respuesta	1474	NO
17-08-2022		Definición de respuesta	1474	NO
17-08-2022	18-08-2022	Comunicar por correspondencia		
18-08-2022	19-10-2022	Revisión QRS		
18-08-2022		Comunicar por correspondencia		

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

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 97.507 solicitudes que ingresaron en el segundo semestre de 2022, se estableció que 93.044 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, al nivel central y a la Coordinación de Administración del Sistema de PQSRD.

Analizada la información reportada en el registro del Sistema de Información de PQSR y Denuncias, del total de las PQSRD ingresadas en el segundo semestre de 2022 que tuvieron respuesta antes del 31 de diciembre de 2022 (86.494), el 2,38% (2.062) presentaron extemporaneidad en su trámite, número que es inferior en un 18,43% (466), con respecto al primer semestre de 2022.

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



Las 2.062 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 IPIALES	1
IMPUESTOS Y ADUANAS DE ARAUCA	1
IMPUESTOS Y ADUANAS DE BARRANCABERMEJA	1
IMPUESTOS Y ADUANAS DE POPAYÁN	1
IMPUESTOS Y ADUANAS DE GIRARDOT	1
ADUANAS DE CARTAGENA	2
DELEGADA DE IMP Y ADUANAS DE SAN JOSÉ DE GUAVIARE	3
IMPUESTOS Y ADUANAS DE SINCELEJO	3
IMPUESTOS Y ADUANAS DE SANTA MARTA	3
IMPUESTOS Y ADUANAS DE PUERTO ASÍS	3
IMPUESTOS Y ADUANAS DE VALLEDUPAR	4
IMPUESTOS Y ADUANAS DE FLORENCIA	4
IMPUESTOS Y ADUANAS DE PASTO	5
IMPUESTOS Y ADUANAS DE BUENAVENTURA	5
IMPUESTOS Y ADUANAS DE PALMIRA	5
IMPUESTOS Y ADUANAS DE SOGAMOSO	5
ADUANAS DE CALI	5
IMPUESTOS Y ADUANAS DE TULUÁ	6
IMPUESTOS Y ADUANAS DE MANIZALES	8
IMPUESTOS Y ADUANAS DE TUNJA	8
IMPUESTOS DE CARTAGENA	8
IMPUESTOS Y ADUANAS DE IBAGUÉ	10
IMPUESTOS Y ADUANAS DE ARMENIA	11
IMPUESTOS Y ADUANAS DE NEIVA	11
IMPUESTOS Y ADUANAS DE YOPAL	11
IMPUESTOS Y ADUANAS DE PEREIRA	15
IMPUESTOS Y ADUANAS DE MONTERÍA	16
IMPUESTOS DE CÚCUTA	23
IMPUESTOS DE BARRANQUILLA	23
IMPUESTOS Y ADUANAS DE VILLAVICENCIO	23
IMPUESTOS Y ADUANAS DE BUCARAMANGA	26
IMPUESTOS DE CALI	91
IMPUESTOS DE MEDELLÍN	133
NIVEL CENTRAL	166
NO APLICA	694
IMPUESTOS DE BOGOTÁ	727
Total general	2062

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

Oficina de Control Interno

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

Código postal 111711

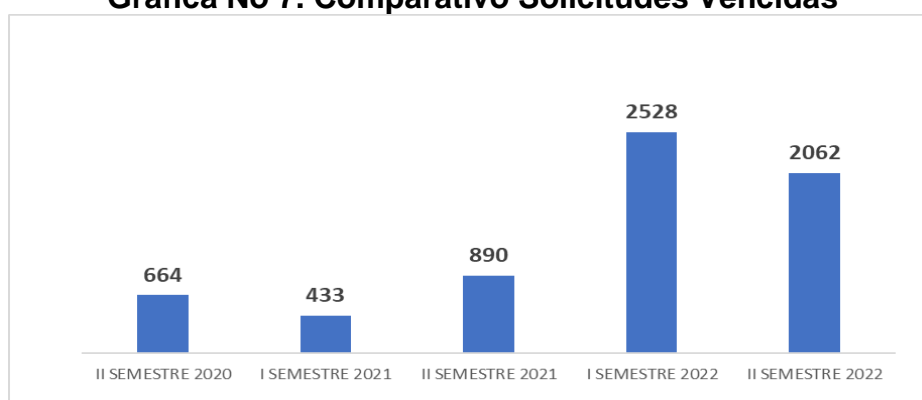
www.dian.gov.co

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

De las 694 solicitudes a las cuales no se les ha determinado la dirección seccional asignada, 691 se encuentran en estado del evento “En trámite”, 1 en “Estudio de competencias” y 2 aparecen en estado “Vencida”.

En la siguiente gráfica se especifica la tendencia de las PQSRD atendidas de manera extemporánea en los últimos cinco (5) semestres; donde se observó un aumento del 131,69% (1.172) de solicitudes vencidas en el segundo semestre de 2022, con respecto al mismo semestre de 2021.

Gráfica 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 segundo 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 73,08% (1.507).

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

Tabla 6. Comparativo Extemporaneidad en el Trámite de Solicitudes

Clasificación Solicitudes Extemporáneas	II SEMESTRE 2020		I SEMESTRE 2021		II SEMESTRE 2021		I SEMESTRE 2022		II SEMESTRE 2022	
	Total	Porcentaje	Total	Porcentaje	Total	Porcentaje	Total	Porcentaje	Total	Porcentaje
Derecho de petición	293	44,13%	109	25,17%	234	26,29%	1.258	49,76%	550	26,67%
Petición de información	62	9,34%	57	13,16%	74	8,31%	914	36,16%	756	36,66%
Consulta	306	46,08%	265	61,20%	579	65,06%		13,61%		36,42%

Oficina de Control Interno

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

Código postal 111711

www.dian.gov.co

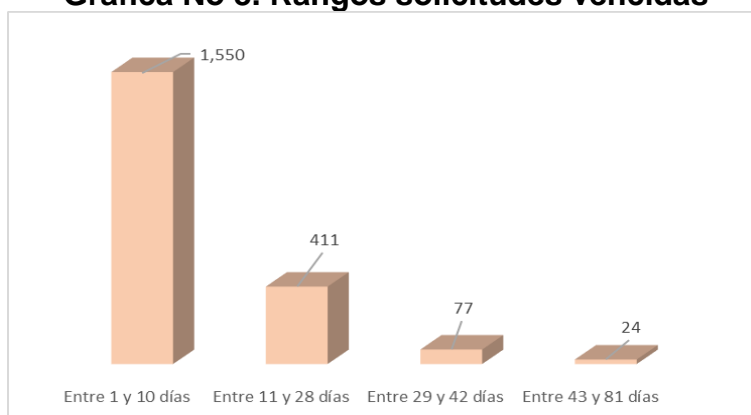
Formule su petición, queja, sugerencia o reclamo en el Sistema PQSR de la DIAN

Clasificación Solicitudes Extemporáneas	II SEMESTRE 2020		I SEMESTRE 2021		II SEMESTRE 2021		I SEMESTRE 2022		II SEMESTRE 2022	
	Total	Porcentaje	Total	Porcentaje	Total	Porcentaje	Total	Porcentaje	Total	Porcentaje
							344		751	
Reclamo	2	0,30%	2	0,46%	2	0,22%	11	0,44%	5	0,24%
Queja por Atención	1	0,15%	0	0,00%	1	0,11%	1	0,04%	-	0,00%
Queja Disciplinaria	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
Total General	664	100%	433	100%	890	100%	2.528	100%	2.062	100%

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

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

Grafica No 8. Rangos solicitudes vencidas



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

En las 2.062 solicitudes vencidas o atendidas de forma extemporánea, se utilizaron entre 1 y 81 días después de su vencimiento, para emitir la respuesta al peticionario.

El mayor número de peticiones atendidas de manera extemporánea se ubican según la gráfica No. 8, en los rangos de 1 a 10 y de 11 a 28 días para emitir la respuesta final, es decir el 95,10% (1.961) del total de solicitudes vencidas.

De las 2.062 solicitudes vencidas, el mayor número se registró en el mes de agosto con un 28,76% (593), seguidas del mes de septiembre con un 23,38% (482), como se muestra en la siguiente gráfica.

Oficina de Control Interno

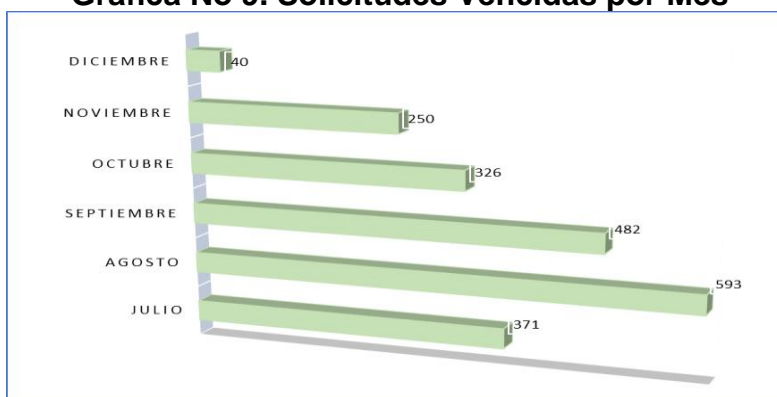
Carrera 8 # 6C-38. Piso 6. Edificio San Agustín | 6017428973 - 3103158107

Código postal 111711

www.dian.gov.co

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

Grafica No 9. Solicitudes Vencidas por Mes



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

2.7 EXTEMPORÁNEAS CON TÉRMINO DE RESPUESTA SUPERIOR AL PREVISTO EN EL PARÁGRAFO DEL ARTÍCULO 14 DE LA LEY 1755 DE 2015

De las 2.062 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, obteniendo el siguiente resultado:

Tabla 7. Extemporáneas Parágrafo. Art. 14 Ley 1755/15

CLASIFICACION	TOTAL
PETICIÓN DE INFORMACIÓN	134
CONSULTA	43
DERECHO DE PETICIÓN	58
Total general	235

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

Así mismo, para las 235 solicitudes extemporáneas con término de respuesta superior al previsto en el parágrafo del artículo 14 de la ley 1755 de 2015 se realizó consulta en el SIE de PQSRD para una muestra de 6 consultas, 2 derechos de petición y una petición de información, obteniendo el resultado que se evidencia en la siguiente tabla:

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

Tabla 8. Muestra Extemporáneas Parágrafo. Art. 14 Ley 1755/15

Expediente	Clasificación	Observación	Proceso Competente
202282140100075138	Consulta	Solicitud vencida sin evidencia de prórroga y con reasignación 3 meses después de su vencimiento	Coordinación de Relatoría - Subdirección de Normativa y Doctrina
202282140100076012	Consulta	Solicitud vencida sin evidencia de prórroga y con reasignación 3 meses después de su vencimiento	Coordinación de Relatoría - Subdirección de Normativa y Doctrina
202282140100094576	Consulta	Solicitud vencida sin evidencia de prórroga con respuesta de traslado al competente 2 meses después de su vencimiento.	Coordinación de Relatoría - Subdirección de Normativa y Doctrina
202282140100085807	Consulta	Solicitud con prórroga y respuesta posterior al vencimiento de misma	Coordinación de Relatoría - Subdirección de Normativa y Doctrina
202282140100081504	Consulta	Solicitud vencida sin evidencia de prórroga, (no permite abrir documento de respuesta definitiva)	Coordinación de Relatoría - Subdirección de Normativa y Doctrina
202282140100099243	Consulta	Solicitud vencida sin evidencia de prórroga	Coordinación de Relatoría - Subdirección de Normativa y Doctrina
202282140100080246	Derechos de Petición	Solicitud vencida sin evidencia de prórroga y con reapertura de caso 3 meses después de su vencimiento	Coordinación de Relatoría - Subdirección de Normativa y Doctrina
202282140100075563	Derechos de Petición	Solicitud con prórroga y respuesta posterior al vencimiento de misma	Subdirección de Recaudo
202282140100074479	Petición de Información	Solicitud vencida sin evidencia de prórroga	División del Servicio al Ciudadano en asuntos tributarios

Fuente: Elaboración propia OCI con información suministrada por Coordinación de Administración del Sistema de PQSRD.

Oficina de Control Interno

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

Código postal 111711

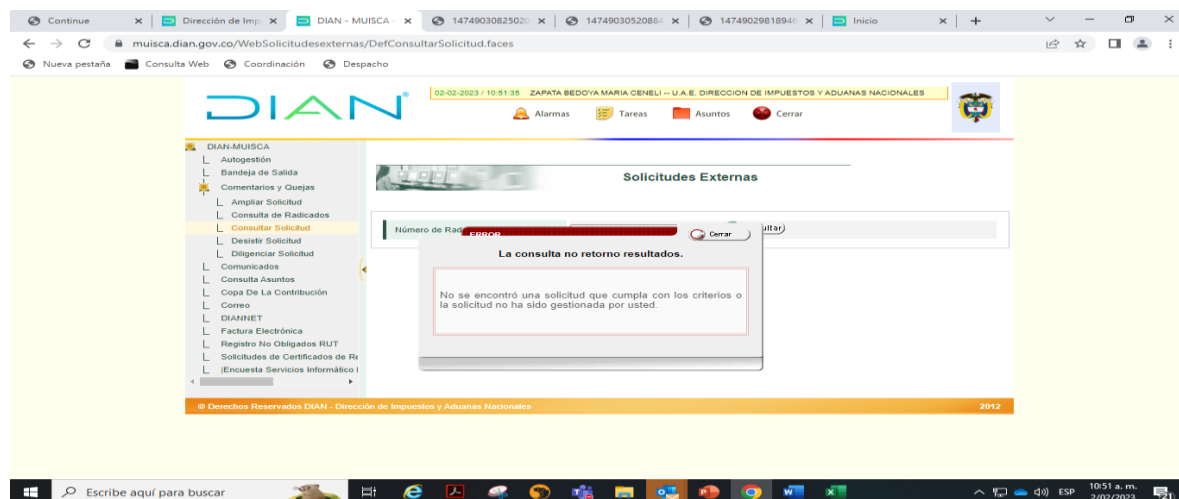
www.dian.gov.co

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

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 97.507 solicitudes ingresadas durante el segundo semestre de 2022, se registraron 117 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 117 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 julio con un 35,90% (42), seguido de los reportados en el mes de agosto con un 15,38% (18), con un porcentaje de participación total de estos dos meses del 51,28% (60).

En la tabla 9, se observa que el número de posiciones saltadas oscila entre 1 y 8, en el segundo semestre del 2022.

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

**Tabla 9. Saltos en los Consecutivos
de las Solicitudes**

No. Posiciones Saltadas	No. Solicitudes
1	83
2	23
3	5
4	2
6	2
7	1
8	1
Total General	117

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

Los resultados de la encuesta de satisfacción del servicio PQSR y Denuncias fueron suministrados por la Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios, correspondientes al “*Trimestre: Octubre 01 a Diciembre 31 de 2022*”. Se recibieron y consolidaron los resultados de 449 encuestas, de las cuales se concluyó lo siguiente:

- Dificultad para radicar la solicitud: 19,15%
- Insatisfacción en la calidad de la respuesta obtenida: 28,06%
- Insatisfacción en la oportunidad de la respuesta: 28,31% (promedio de peticiones de información, derechos de petición y consultas)

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

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.

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.

De acuerdo con el informe final de impacto *“Acciones de mejora propuestas por las dependencias de la DIAN como resultado del análisis de temas recurrentes recibidos a través del sistema de PQSRD”* elaborado por la Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios, para el año 2022, se lograron identificar temas recurrentes asociados a la disponibilidad de los servicios informáticos de nómina electrónica, factura electrónica, y en general de los servicios informáticos de la DIAN a través de los cuales los ciudadanos autogestionan sus obligaciones tributarias, aduaneras y cambiarias.

Así mismo, es necesario lograr identificar con mayor detalle los temas recurrentes para brindar más precisión a las áreas del negocio con el fin de que las acciones de mejora propuestas resulten puntuales y atiendan de manera precisa los requerimientos y necesidades de la ciudadanía y el impacto en la cercanía al ciudadano como volumen de solicitudes relacionadas con inconvenientes en la interacción con la entidad, sea mucho más efectivo.

No obstante, lo anterior la Oficina de Control Interno recomienda hacer uso de las herramientas instituciones definidas para la elaboración de las acciones de mejoramiento que propongan las áreas (*FT-PEC-1996 “PLAN DE MEJORAMIENTO O DE ACCIÓN”*), lo que facilita su elaboración, análisis y seguimiento.

3.2 DIFICULTADES O INCONVENIENTES

La Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios, no reportó a la Oficina de Control Interno, dificultades o inconvenientes en el segundo semestre de 2022 relacionadas con el SIE PQSRD. Lo anterior, en consideración a la implementación de la nueva herramienta que estará en funcionamiento a partir del

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

primer semestre de 2023, que permitirá gestionar las peticiones de los ciudadanos-clientes de la entidad, con calidad, eficiencia y oportunidad, como uno de los instrumentos institucionales dentro del proceso de cercanía al ciudadano y la modernización tecnológica de la DIAN.

4. CONCLUSIONES

- En referencia al número de PQRSD recibidas durante el segundo semestre de 2022, frente al primer semestre del mismo año, se observó un incremento del 35,23% en el número de solicitudes interpuestas por los ciudadanos.
- En relación con el medio de ingreso, se observó que el portal web reportó una disminución del 2% frente al mismo periodo del 2021, y las ingresadas por correspondencia disminuyeron en un 1,67%.
- En el segundo semestre de 2022, de 86.718 solicitudes que debieron ser contestadas antes del 31 de diciembre de 2022, se respondieron en oportunidad 84.656 que corresponden al 97,62%, 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 segundo semestre de 2022, se continúan presentando casos de inoportunidad en las respuestas de las solicitudes presentadas por los ciudadanos. Cabe resaltar que, en el segundo semestre de 2022, se observó un aumento del 131,69% (1.172) frente a los resultados obtenidos en el mismo semestre de 2021. Así mismo, se generó un decremento del 18,43% al pasar de 2.528 a 2.062 respuestas extemporáneas, del primero 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, así como de realizar el cierre respectivo del trámite en el Sistema de Información, ya que al realizar las consultas en el SIE de PQRSD, se encontraron peticiones resueltas en los términos establecidos por la norma, pero con cierres de caso entre dos y cuatro meses después de su respuesta, al igual que una solicitud de desistimiento del interesado dentro del término legal y demoras por parte del área competente para el cierre del caso.

En concordancia con la matriz de riesgos del proceso de “Asistencia al Usuario” versión 1 (según documento publicado en Diannet), se deben generar acciones que minimicen la ocurrencia o materialización del riesgo “R3

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



PQSRD resueltas de manera inoportuna y sin requisitos de 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 último trimestre del 2022 y lo reportado al cierre del tercer trimestre del mismo año, se evidenció un aumento en tres indicadores relacionados con:
 - Dificultad para radicar la solicitud, al aumentar de un 14,57% a un 19,15%.
 - Insatisfacción en la calidad de la respuesta obtenida, al aumentar de un 25,20% a un 28,06%.
 - Insatisfacción en la oportunidad de la respuesta, al aumentar de un 26,41% a un 28,31%.

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 PQRS, 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.
- Proseguir 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 28% en promedio, 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.
- Tener en cuenta la problemática de los saltos en la numeración de las solicitudes que ingresan al actual SIE de PQSRD, con el fin de prevenir la ocurrencia de dicha situación en el nuevo sistema de PQSRD en la plataforma DYNAMICS 365, el cual se implementará en el primer semestre de 2023.

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



- 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.
- Analizar la necesidad de interoperabilidad entre el nuevo Sistema de PQSRD en la plataforma DYNAMICS 365 y el “Sistema de Información de Denuncias de Fiscalización” en consideración a las denuncias interpuestas por la ciudadanía.

(Original Firmado)

ENRIQUE CASTIBLANCO BEDOYA

Jefe Oficina de Control Interno

Elaboración: Fabián Estupiñán Meneses / María Cenedi Zapata Bedoya/ Edgar Aranda Leyton
Fecha:24/02/2023