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

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 segundo semestre de 2023.

La norma en cita establece 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 activa y mejora continua en la prestación del servicio.

La Oficina de Control Interno 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 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 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[1] el registro público de PQRSD radicadas a través de los canales dispuestos, en el periodo comprendido entre 1 de enero y el 31 de diciembre de 2023, con fecha de generación el 5 de enero de 2024.

[1] 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 DICIEMBRE DE 2023	203.675
SOLICITUDES ENVIADAS A OTRAS ENTIDADES ENERO A DICIEMBRE DE 2023	315
SOLICITUDES EN DONDE SE NEGÓ LA INFORMACIÓN POR MOTIVOS DE RESERVA A ENERO A DICIEMBRE DE 2023	3.614

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.

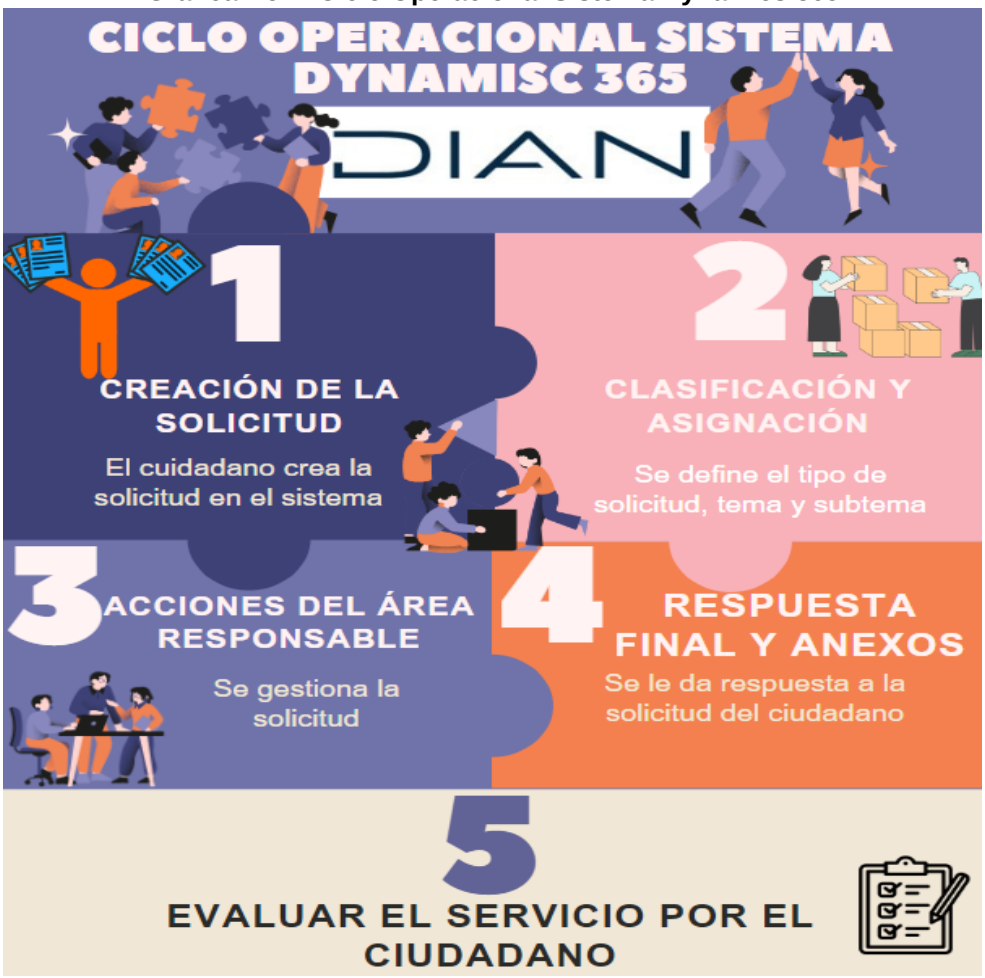
En el período evaluado, la entidad contó simultáneamente con dos sistemas informáticos para la radicación de las PQRSD, así:

- **SIE PQRSD:** Del 1 de julio al 10 de agosto de 2023, fue el único sistema informático utilizado para el registro interno de PQRSD en la entidad. Cabe mencionar que, el numeral 5 del memorando 178 del 5 de diciembre de 2023, aclaró que el funcionamiento de los dos sistemas de PQRSD (Muisca y Dynamics 365) se mantendrán activos, mientras se realiza el ajuste de la APP.

- **DYNAMICS 365**: Desde el 11 de agosto de 2023, entró en funcionamiento, con cobertura a nivel nacional, 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.

En la siguiente imagen, se indica el ciclo operacional que la entidad parametrizó para el trámite de las solicitudes registradas en el nuevo sistema:

Gráfica No. 1 Ciclo Operacional Sistema Dynamics 365



Fuente: Información elaborada por la OCI

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 5 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 1 destinada a organizaciones populares, y la llamada fue atendida después de 1:15 minutos de iniciada. Tras explicar el propósito de la llamada, se

asignó el número de radicado 2024DP000020596, 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. 32334398, siguiendo las secuencias del menú hasta contactar con un agente de servicio el tiempo de respuesta fue de 5 minutos.

Con este ejercicio se observa la mejora en los tiempos de respuesta en estas líneas de atención en comparación con el primer 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 "*octubre a diciembre de 2023",* en este período se realizaron 3.111 encuestas, de las cuales se concluyó lo siguiente:

- ✓ Dificultad para radicar la solicitud: 13,44%
- ✓ Insatisfacción en la calidad de la respuesta obtenida: 26%
- ✓ Insatisfacción en la oportunidad de la respuesta: 26,91% (promedio de peticiones de información, derechos de petición y consultas).

La tendencia mostrada en la encuesta para este trimestre de 2023 refleja un aumento en el primer y tercer indicador, frente a los resultados obtenidos al cierre del trimestre "Abril- Julio 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 y Dynamics 365 durante el segundo semestre de 2023.

En el lapso objeto de informe se radicaron 126.550 PQRSD, discriminados de la siguiente manera:

Tabla No. 2. PQRSD 1 julio a 31 diciembre de 2023

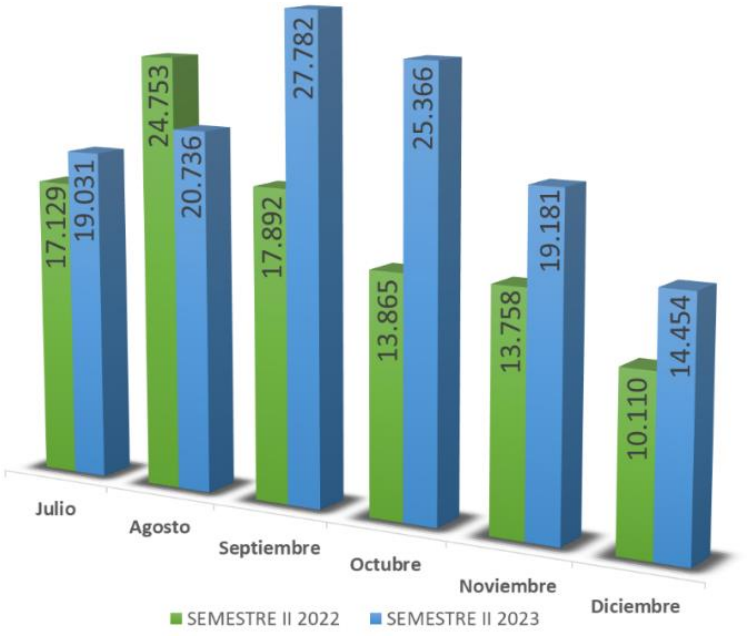
PQRSD	SISTEMA	
	SIE PQRSD	DYNAMICS 365
	27.198	99.352
TOTAL	126.550	

Fuente: Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios

Al comparar las solicitudes que ingresaron en el segundo semestre de 2023 (126.550), frente al mismo periodo de 2022 (97.507), se registró un incremento del 29,78%.

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

Gráfica No 2. Comparativo PQRSD Ingresadas
Segundo Semestre 2022 vs Segundo Semestre 2023



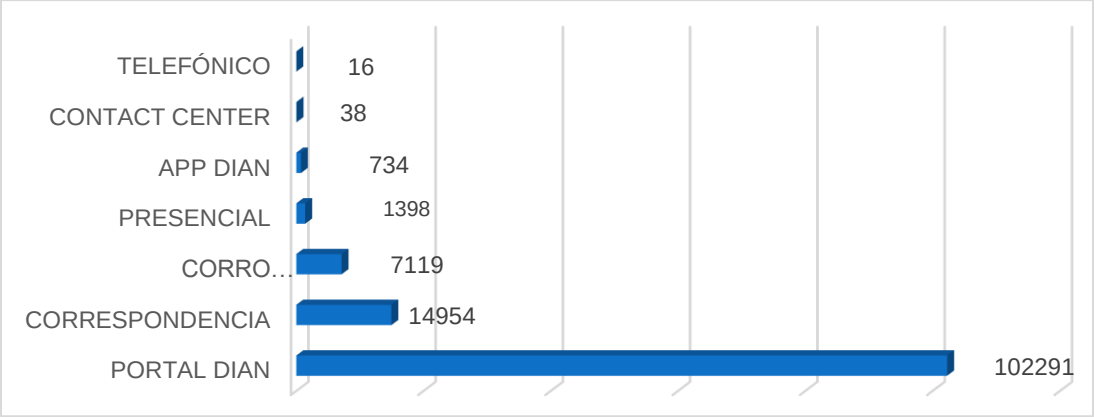
Fuente: Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios, datos estimados por la OCI.

2.1 MEDIOS DE INGRESO

Con el fin de facilitar el control y seguimiento a la oportunidad y calidad del trámite, el nuevo sistema informático actualizó la identificación y categorización de los medios efectivos de ingreso de las PQRSD a la entidad, introduciendo como parámetro el correo electrónico.

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

Gráfica No 3. Medios de Ingreso

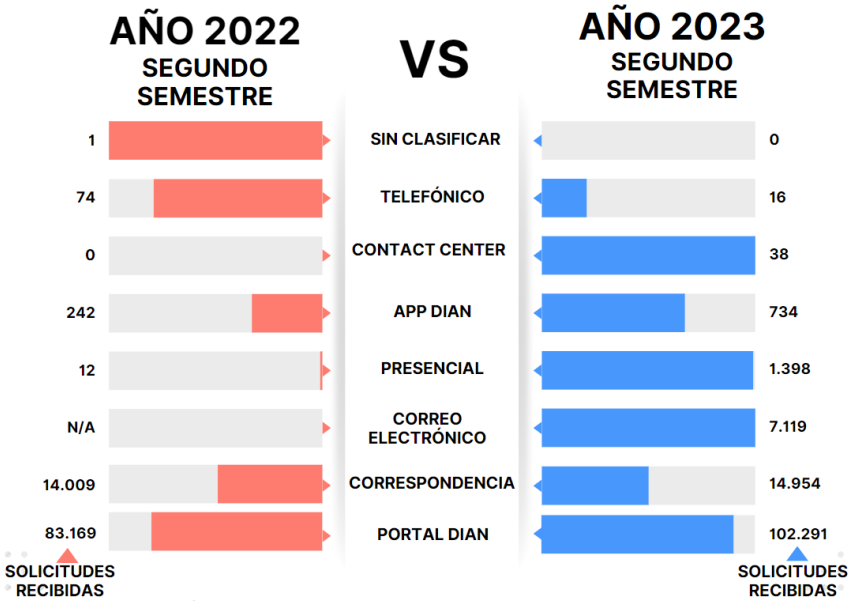


Fuente: Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios, datos estimados por la OCI.

El portal de la DIAN continúa siendo el medio preferido por los ciudadanos para interponer sus solicitudes, alcanzando un 80,83% en el segundo semestre de 2023. Le siguen las ingresadas por correspondencia con un 11,82%, y las recibidas de manera presencial con el 1,10%. Cabe mencionar que a través del Contact Center se radicaron 38, mientras que de manera telefónica fueron 16, lo que equivale al 0,03% y 0,01%, respectivamente.

En la siguiente gráfica se observa el comparativo de las solicitudes recibidas en el periodo objeto de evaluación, con las radicadas en el segundo semestre de 2022.

Gráfica No . 4 Comparativo Medio de Ingreso



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

De la anterior gráfica comparativa, se observa un aumento del 22,9% en las solicitudes radicadas en el Portal de la DIAN durante el segundo semestre de 2023. Además, debido a los cambios en la parametrización de los medios de ingreso, la radicación presencial se incrementó en un 11.650%, pasando de 12 PQRSD en el segundo semestre de 2022 a 1.398 en el mismo periodo del 2023. Lo mismo ocurrió con las solicitudes vía correo electrónico, ya que esta categoría, al no existir en el SIE PQRSD, registró 7.119.

Se destaca que a través del medio de Contact Center ingresaron 38 solicitudes, en comparación con ninguna petición recibida en el segundo periodo del 2022. De igual forma, se observó un decrecimiento en las solicitudes recibidas por medio telefónico, ya que en el segundo semestre de 2023 se radicaron 16, en contraste con las 74 recibidas en el mismo periodo del año anterior.

2.2 TIPO DE SOLICITUDES

Los derechos de petición y las peticiones de información con 80.45% (101.822) y 10,42% (13.197), respectivamente, continúan siendo las modalidades más utilizadas por los ciudadanos; entre los dos representaron un 90,87% en el segundo semestre de 2023, como se observa en la siguiente tabla:

Tabla No. 3 Tipos de Solicitud - Clasificaciones

TIPO DE SOLICITUD	CANTIDAD
Derecho de Petición	101.822
Petición de Información	13.197
Consulta	4.393
Reclamo	2.828
Denuncia	2.647
No aplica	1.320
Queja por atención	184
Felicitación	63
Sugerencia	27
Entidad externa	26
Solicitud de copias	23
Queja disciplinaria	16
Sin clasificar	3
Lavado de activos	1
TOTAL	126.550

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

En la clasificación *"No aplica"* se registraron 1.320 solicitudes, las cuales se encuentran en estado *"Terminada"*.

2.3 TEMAS COMUNES

De las 126.550 solicitudes recibidas durante el segundo semestre de 2023, el 94,95% (120.170), se agrupan en 15 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.

De acuerdo con la gráfica anterior, sigue siendo una constante los temas comunes más relevantes el *"Procesos Obligación Financiera"*, *"Declaraciones"*, y *"Procesos Rut"*.

Adicional a lo anterior, durante los meses de noviembre y diciembre del año 2023, se presentaron incidentes en el sistema SI SYGA. Frente a esta situación se indagó sobre el trámite impartido y, con la información proporcionada por la Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios, se evidenció que se recibieron 243 solicitudes que narraban la problemática y reclamaban una solución. Al verificar la respuesta brindada por la entidad, se observa que el área respectiva comunicó el plan de contingencia declarado mediante los comunicados No. 77 del 17 de

noviembre y 79 del 20 de noviembre de 2023 y el procedimiento diseñado para abordar estas eventualidades, actuaciones que dan cuenta la atención a la solicitud.

2.4 RESPUESTA POSTERIOR AL 31 DE DICIEMBRE DE 2023

De igual manera, se estableció que, en concordancia con la fecha de creación, en 10.808 solicitudes la respuesta debe ser remitida al peticionario con posterioridad al 31 de diciembre de 2023, 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 31/12/2023

TIPO	RESPUESTA DESPUÉS DEL 31/12/2023
CONSULTA	985
DERECHO DE PETICIÓN	9068
PETICIÓN DE INFORMACIÓN	698
QUEJA DISCIPLINARIA	1
QUEJA POR ATENCIÓN	8
RECLAMO	48
TOTAL	**10.808**

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 Oficina de Control Interno, se registraron 163 solicitudes sin fecha de respuesta[2], como se relacionan en la siguiente tabla:

Tabla No 5. Solicitudes sin Fecha de Respuesta

CLASIFICACIÓN	MUISCA	DYNAMICS 365	TOTAL
CONSULTA	0	57	57
DERECHO DE PETICIÓN	6	47	53
PETICIÓN DE INFORMACIÓN	4	48	52
RECLAMO	1	0	1
TOTAL	**11**	**152**	**163**

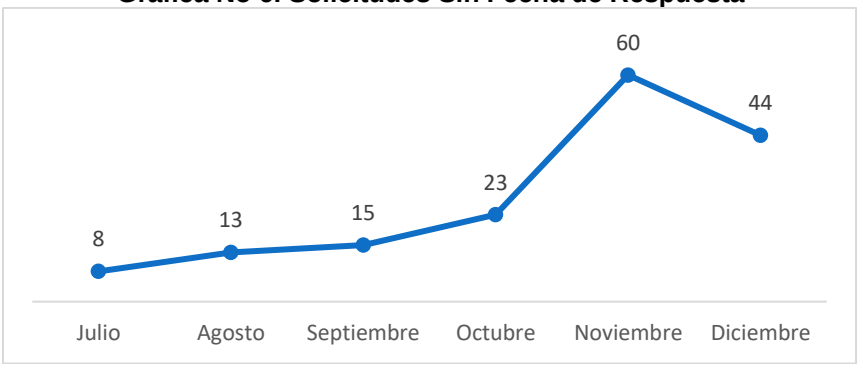
Fuente: Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios, datos estimados por la OCI.

[2] *A 31 de diciembre de 2023, no se había registrado en el sistema la respuesta final (11 SIE PQRSD y 152 Dynamics)*

Para las 163 solicitudes reportadas sin fecha de respuesta, se observó el 46% (75) de los requerimientos se les dio respuesta en el año 2024, el 30% (49) tienen ampliación de términos, el 15% (25) restante de solicitudes, no registran el estado, pese a que la respuesta definitiva debió remitirse al peticionario antes del 31 de diciembre de 2023 y el 9% (14) se encuentra en estado sin cerrar tanto en el sistema de PQRSD como en el Dynamics.

En la siguiente gráfica se observa que las solicitudes radicadas en noviembre y diciembre corresponden al mayor número de solicitudes que no registran respuesta a 31 de diciembre de 2023.

Gráfica No 6. Solicitudes Sin Fecha de Respuesta



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

Las 163 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	Reclamo	TOTAL
Nivel Central	56	15	44	1	116
DSI de Bogotá	-	20	-	-	20
DSI de Barranquilla	-	6	-	-	6
DSA de Bogotá	1	3	1	-	5
DSA de Cartagena	-	3	-	-	3
DSIA de Villavicencio	-	-	3	-	3
DSI de Cali	-	1	2	-	3
DSIA de Tumaco	-	2	-	-	2
DSIA Bucaramanga	-	1	-	-	1
DSI de Medellín	-	-	1	-	1
DSIA de Montería	-	1	-	-	1
DSIA de Palmira	-	1	-	-	1
DSIA de Tunja	-	-	1	-	1
TOTAL	57	53	52	1	163

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

En las 14 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 los radicados SIE PQRSD 20238214010008077**3** y Dynamics 2023DP000002384.

Gráfica No 7. Radicado SIE PQRSD 202382140100080773

Número de Solicitud 20238214010008077**3**

Fecha de asignación	Fecha de ejecución	Evento	Formulario	PDF
10-07-2023	11-07-2023	Enviar a Coordinación de QRS	1450	
11-07-2023	13-07-2023	Reparto a Func QRS ó NC		
13-07-2023	13-07-2023	Registro de Clasificación	1502	
13-07-2023	13-07-2023	Reparto a Competente		
13-07-2023	13-07-2023	Comunicación Direccionamiento	1474	
13-07-2023	13-07-2023	Comunicar electrónicamente		
13-07-2023	14-07-2023	Asignar a funcionario		
13-07-2023	13-07-2023	Comunicar electrónicamente		
13-07-2023	13-07-2023	Comunicar por correspondencia		
13-07-2023	13-07-2023	Comunicar por correspondencia		
14-07-2023	14-07-2023	Registro de respuesta	1474	
14-07-2023		Definición de respuesta	1474	

Fuente: SIE de PQRSD

Gráfica No 8. Radicado Dynamics 2023DP000002384

Fuente: Dynamics 365

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 126.550 solicitudes que ingresaron en el segundo semestre de 2023, se estableció que 122.463 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 segundo semestre de 2023 que tuvieron respuesta antes del 31 de diciembre de 2023 (111.654), el 1% (1.209) presentaron extemporaneidad en su trámite, número que es inferior en un 42% (877), con respecto al primer semestre de 2023.

Las 1.209 solicitudes que fueron respondidas de forma extemporánea se encuentran asignadas en los siguientes lugares administrativos, así:

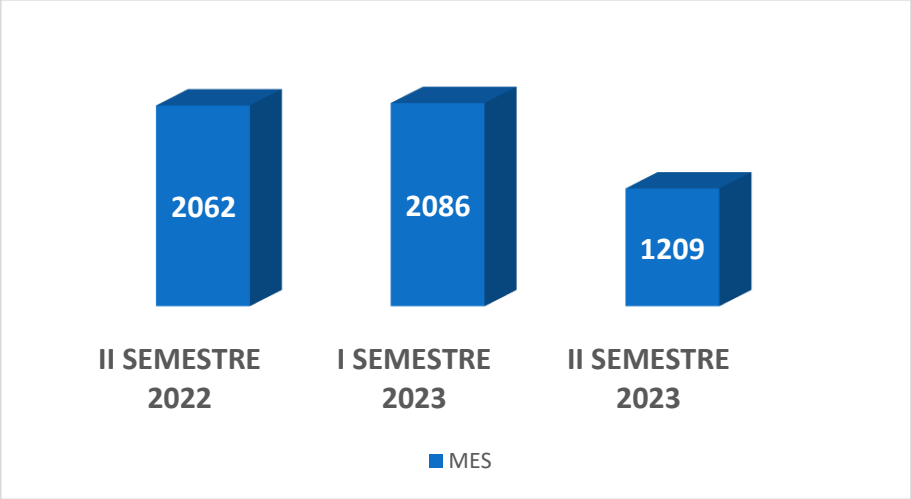
Tabla No 7. Solicitudes Extemporáneas por Lugar Administrativo

DIRECCIÓN SECCIONAL / NIVEL CENTRAL	NÚMERO DE SOLICITUDES
NIVEL CENTRAL	729
IMPUESTOS DE BOGOTÁ	230
IMPUESTOS DE MEDELLÍN	42
ADUANAS DE BOGOTÁ - AEROPUERTO EL DORADO	27
IMPUESTOS DE CALI	23
IMPUESTOS Y ADUANAS DE ARAUCA	18
IMPUESTOS Y ADUANAS DE SANTA MARTA	12
IMPUESTOS Y ADUANAS DE MONTERÍA	11
IMPUESTOS Y ADUANAS DE TUMACO	10
IMPUESTOS DE BARRANQUILLA	9
IMPUESTOS Y ADUANAS DE NEIVA	9
ADUANAS DE CÚCUTA	7
IMPUESTOS DE CÚCUTA	7
IMPUESTOS Y ADUANAS DE BUCARAMANGA	7
IMPUESTOS Y ADUANAS DE SOGAMOSO	7
IMPUESTOS Y ADUANAS DE ARMENIA	6
IMPUESTOS Y ADUANAS DE SAN ANDRÉS	5
IMPUESTOS Y ADUANAS DE YOPAL	5
IMPUESTOS DE CARTAGENA	4
IMPUESTOS Y ADUANAS DE SINCELEJO	4
IMPUESTOS Y ADUANAS DE VALLEDUPAR	4
IMPUESTOS Y ADUANAS DE LETICIA	3
IMPUESTOS Y ADUANAS DE MANIZALES	3
IMPUESTOS Y ADUANAS DE TULUÁ	3
IMPUESTOS Y ADUANAS DE VILLAVICENCIO	3
ADUANAS DE CALI	2
IMPUESTOS Y ADUANAS DE BUENAVENTURA	2
IMPUESTOS Y ADUANAS DE FLORENCIA	2
IMPUESTOS Y ADUANAS DE IBAGUÉ	2
IMPUESTOS Y ADUANAS DE PALMIRA	2
IMPUESTOS Y ADUANAS DE PASTO	2
IMPUESTOS Y ADUANAS DE PEREIRA	2
IMPUESTOS Y ADUANAS DE TUNJA	2
ADUANAS DE BOGOTÁ	1
IMPUESTOS Y ADUANAS DE BARRANCABERMEJA	1
IMPUESTOS Y ADUANAS DE GIRARDOT	1
IMPUESTOS Y ADUANAS DE POPAYÁN	1
IMPUESTOS Y ADUANAS DE PUERTO ASÍS	1
TOTAL	**1209**

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

En la siguiente gráfica se especifica la tendencia de las PQRSD atendidas de manera extemporánea en los últimos tres (3) semestres; donde se observó una disminución del 42% (877) de solicitudes vencidas en el segundo semestre de 2023, con respecto al primer semestre de 2023.

Gráfica No 9. 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, los derechos de petición y consultas representaron el mayor número de solicitudes atendidas de manera extemporánea, entre las dos equivalen al 71,97% (870). Además, se registra una disminución en la extemporaneidad del trámite de solicitudes en comparación con los otros periodos. De otra parte, el derecho de petición pasó del tercer al primer tipo de solicitud sin trámite oportuno.

Tabla 8. Comparativo Extemporaneidad en el Trámite de Solicitudes

Clasificación Solicitudes Extemporáneas	II SEMESTRE 2022		I SEMESTRE 2023		II SEMESTRE 2023	
	Total	Porcentaje	Total	Porcentaje	Total	Porcentaje
Derecho de petición	550	26.67%	398	19.08%	529	43,76%
Consulta	751	36.42%	923	44.25%	341	28,21%
Petición de información	756	36.66%	760	36.43%	326	26,96%
Reclamo	5	0.24%	5	0.24%	12	0,99%
Queja por Atención	-	0.00%	-	0.00%	1	0,08%
Total General	**2.062**	**100,00%**	**2.086**	**100,00%**	**1209**	**100,00%**

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

En cuanto a la medición de la oportunidad, el sistema Dynamics 365 proporciona un mayor detalle en el estado de las solicitudes (activo, resuelto o terminado), también indica el estado de caso: petición resuelta, en tiempo, interrumpido por falta de información, próximo a vencerse y tiempo vencido, este último determina la condición de inoportunidad.

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 10. Rangos solicitudes vencidas

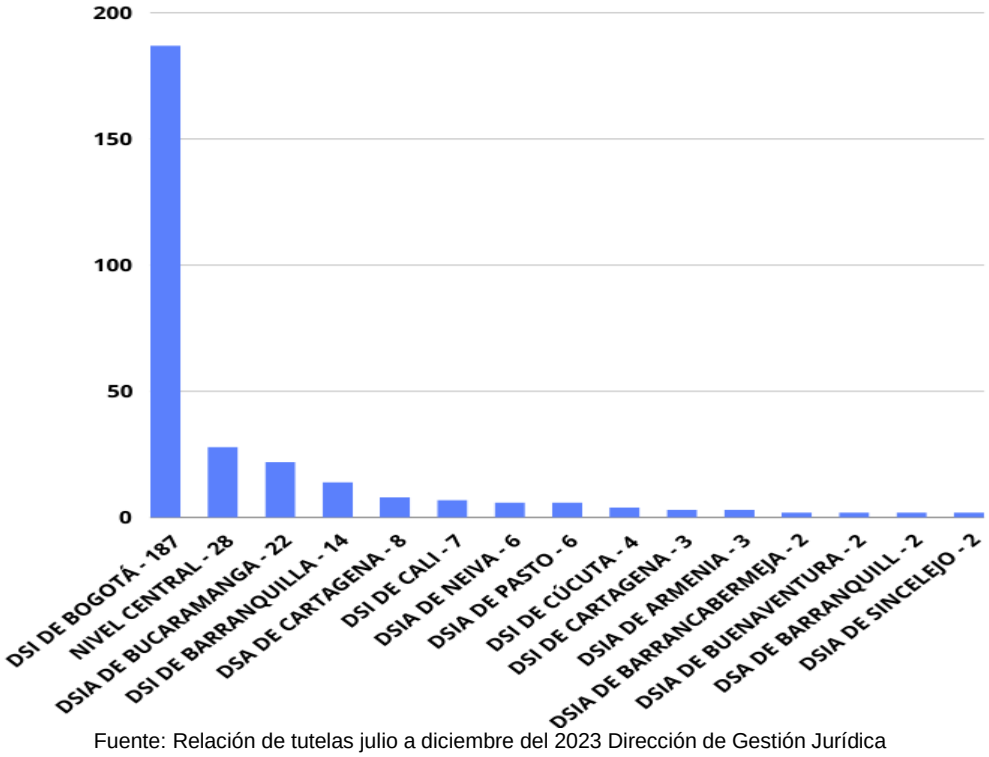
Fuente: Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios, datos estimados por la OCI.

En las 1209 solicitudes vencidas o atendidas de forma extemporánea, se utilizaron entre 1 y 236 días hábiles después de su vencimiento, para emitir la respuesta al peticionario.

Es necesario precisar, que como consecuencia de la extempóraneidad 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 segundo semestre de 2023, se interpusieron 296 acciones constitucionales a Nivel Nacional[3], como se detalla a continuación:

[3] *Oficio virtual 100202208 – 0204 de 2 de febrero de 2024, la Dirección de Gestión Jurídica*

Gráfica No. 11. Tutelas a Nivel Nacional



Fuente: Relación de tutelas julio a diciembre del 2023 Dirección de Gestión Jurídica

De acuerdo con la tabla anterior, la Dirección Seccional de Bogotá, fue la dependencia más vinculada con 187, le sigue el Nivel Central con 28 y Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Bucaramanga con 22.

De otra parte, la Subdirección de Asuntos Disciplinarios[4] informó que el Nivel Central y Direcciones Seccionales dieron cumplimiento a lo establecido en el procedimiento PR-CAC-0043, referente a la periodicidad del reporte por parte de las áreas involucradas[5]. De acuerdo con lo anterior, respecto del primer semestre de 2023, puso en conocimiento que recibió 22 noticias disciplinarias, de las cuales 20 estaban en indagación previa y 2 terminadas. Adicionalmente, estas actuaciones se distribuyen por dirección seccional así: 13 Direccional de Impuestos de Bogotá, 4 Dirección Impuestos de Medellín, 3 Nivel Central, 1 Dirección Seccional de Cartagena y 1 Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Girardot.

[4] *Oficio virtual No. 188-435-2024-194 del 26 de enero de 2024*

[5] *[E]n el Nivel Central los Directores de Gestión, Jefes de Oficinas, Órgano Especial Defensor del Contribuyente y del Usuario Aduanero, Subdirectores o quienes hagan sus veces, en el Nivel Local los Directores Seccionales de Impuestos, Directores Seccionales de Impuestos y Aduanas o quienes hagan sus veces enviarán en forma semestral para el periodo de enero a junio en el mes julio y julio a diciembre en el mes enero de cada año, a la Subdirección de Asuntos Disciplinarios o quien haga sus veces, la relación de las solicitudes respondidas en forma extemporánea o que se encuentran en estado vencida de acuerdo al procedimiento PRTAH-0448 Procedimiento ordinario – etapa de indagación e investigación disciplinaria, para Recepción y trámite de quejas disciplinarias con todas las evidencias y trazabilidad de la solicitud.*

2.7 REASIGNACIONES DE LAS PQRSD 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 segundo semestre del año 2023, evidenciaron algunos inconvenientes en las tareas de asignación y reasignación de las PQRSD. Es así como, de las 99,352 solicitudes, 76,276 presentan más de una reasignación, como se detalla en la siguiente tabla:

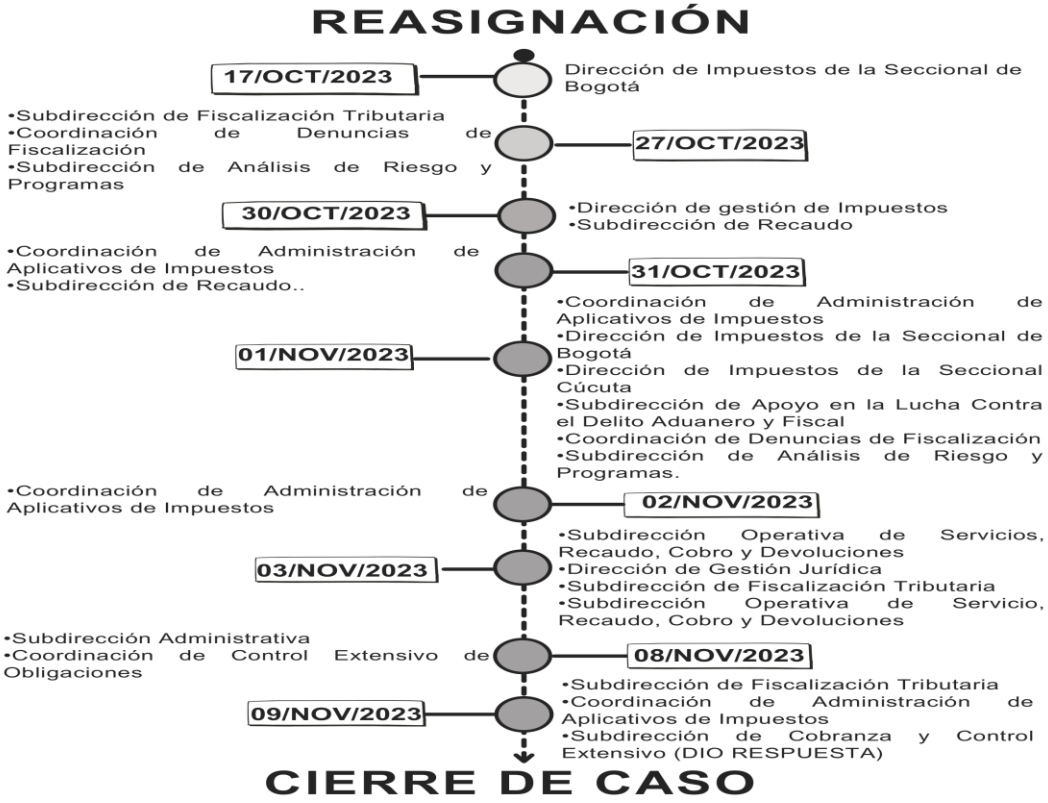
Tabla No.10. Reasignación PQRSD Sistema Dynamics

RANGO DE ASIGNACIÓN DE LA PQRS	TOTAL
2 a 5	74.394
6 a 10	1.775
11 a 20	105
Mayor a 20	2

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

De este análisis estimativo, llama la atención que existe la solicitud No. 2023DP000052815 con 28 reasignaciones. Al consultarla en el sistema, se observa lo siguiente:

Gráfica No. 12. Trazabilidad solicitud 2023DP000052815



Fuente: Sistema Dynamics 365

De lo anterior se observa que, la solicitud estuvo sin trámite por el término de 8 días en la Seccional de Bogotá, adicionalmente se envió a seccionales y oficinas que previamente manifestaron su falta de competencia, pues el asunto en 4 oportunidades estuvo a cargo de la Coordinación de Administración de Aplicativos de Impuestos (31 de octubre, 1, 2 y 9 de noviembre de 2023), 3 veces en la Dirección de Impuestos de la Seccional de Bogotá (17, 27 de octubre y 1 de noviembre de 2023), 2 veces en la Coordinación de Denuncias de Fiscalización (27 de octubre y 1 de noviembre de 2023), 2 veces en la Subdirección de Análisis de Riesgo y Programas (27 de octubre y 1 de noviembre de 2023).

2.8 RESULTADOS DEL CUESTIONARIO APLICADO A USUARIOS DEL SISTEMA DYNAMICS 365

Teniendo en cuenta que el sistema Dynamics 365 fue puesto en producción a partir del 11 de agosto de 2023, la Oficina de Control Interno, con el objetivo de conocer la percepción de los usuarios del sistema, el nivel de satisfacción con las capacitaciones, el soporte recibidos como acompañamiento a la puesta en funcionamiento del sistema y los tipos de inconvenientes específicos que han experimentado los usuarios, y previa socialización con la Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios se realizó un cuestionario a 32 funcionarios que tienen roles para el registro de actuaciones y que prestan sus servicios en direcciones seccionales ubicadas a nivel nacional, con preguntas organizadas en secciones como a continuación se detalla:

Sección: Evaluación de la gestión de PQRSD Dynamics 365

1. ¿Cómo calificaría su nivel de satisfacción con el uso del nuevo sistema Dynamics 365?
2. ¿Considera que la gestión de PQRSD se ha facilitado con el uso de Dynamics 365, en comparación con el sistema anterior (MUISCA)?

Sección: Capacitación

3. ¿Participó en alguna jornada de capacitación del sistema Dynamics 365?
4. ¿Qué tan satisfecho se siente con las capacitaciones realizadas con la entrada en funcionamiento del sistema Dynamics 365?

Sección: Soporte solicitado

5. ¿Ha hecho uso de la Caja de Herramientas del sistema Dynamics 365?
6. ¿Ha solicitado soporte para el manejo del sistema Dynamics 365 a la Subdirección de Servicio al Ciudadano?
7. ¿Cómo calificaría su nivel de satisfacción con el soporte recibido?

Sección: Inconvenientes específicos

8. ¿Ha experimentado alguno de los siguientes inconvenientes al utilizar Dynamics 365? (Opciones)

   - Problemas de velocidad o rendimiento
   - Dificultades de accesibilidad a ciertas funcionalidades
   - Errores recurrentes al realizar operaciones específicas
   - Falta de claridad en las instrucciones o guías de uso
   - Interrupciones o caídas del sistema
   - Errores de asignación y reasignación de PQRSD que no son de competencia del área
   - Asignación de PQRSD próximas a vencer
   - Fallas en el servicio de alertas de vencimiento de términos de respuesta a las solicitudes

Sección. Observaciones y comentarios

9. ¿Tiene alguna observación, comentario o sugerencia adicional sobre el uso del sistema Dynamics 365 y la gestión de PQRSD en la entidad?

Los funcionarios seleccionados, respondieron la totalidad de las preguntas del cuestionario, al interrogante respecto del nivel de satisfacción con el uso del nuevo sistema, 14 dijeron estar satisfechos; 8 respondieron que tienen un nivel de satisfacción neutral y 4 manifestaron estar muy satisfechos y 6 funcionarios respondieron que están entre insatisfechos y muy insatisfechos.

En cuanto a si consideran que la gestión de los PQRSD con la herramienta Dynamics 365 ha mejorado, con respecto al SIE PQRSD (Muisca), los resultados se muestran en la siguiente gráfica:

Gráfica No. 13. ¿Considera que la gestión de PQRSD se ha facilitado con el uso de Dynamics 365, en comparación con el sistema anterior (MUISCA)?

Fuente: Cuestionario de percepción Sistema Dynamics elaborado por la OCI

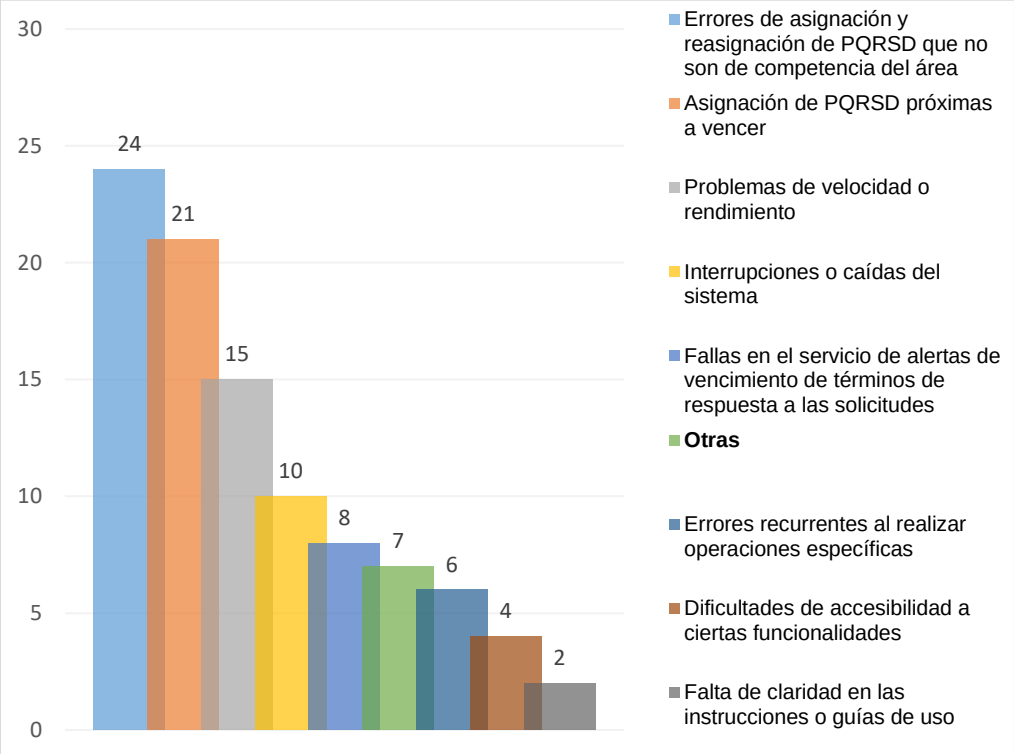
En la gráfica se puede observar que el 46% de los funcionarios a los que se les realizó el cuestionario (15 de 32) respondieron que el nuevo sistema, Dynamics 365, ha facilitado la gestión de las PQRSD en la entidad.

En las preguntas relacionadas con capacitación y soporte, el 50% de los funcionarios que respondieron el cuestionario recibieron capacitación en el manejo del sistema y expresan su satisfacción con las capacitaciones.

De igual manera, se preguntó sobre la asistencia a través de la mesa de soporte y el uso de la caja de herramientas que ha puesto a disposición de los funcionarios la Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios. A la pregunta sobre si ha solicitado soporte para el manejo del sistema Dynamics, la mitad de los funcionarios respondió que sí hicieron uso de éste.

Finalmente, al interrogante relacionado con los inconvenientes específicos que suelen presentarse en acceso, funcionamiento y uso de este tipo de sistemas, los funcionarios tenían la posibilidad de seleccionar una o varias de las opciones presentadas. Los resultados se muestran en la siguiente gráfica:

Gráfica No. 14 - ¿Ha experimentado alguno de los siguientes inconvenientes al utilizar Dynamics 365?



Fuente: Cuestionario de percepción Sistema Dynamics elaborado por la OCI

De la gráfica anterior se concluye que, los inconvenientes mas reportados son los errores de asignación y reasignación asi como las solicitudes proximas a vencer , situaciones evidenciadas en el presente informe.

3. ACCIONES DE MEJORA, 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 PQRSD, 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 PQRSD, 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 PQRSD"* elaborado por la Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios, para el año 2023, se lograron identificar temas recurrentes asociados a la actualización y retiro de la responsabilidad 52, procedimiento de factura electrónica, solicitudes de facilidades de pago, prescripción de la acción de cobro, solicitudes de estados de cuenta, peticiones de información de entidades del estado diferentes a la Fiscalía.

En el mes de julio, la Subdirección de Factura Electrónica implementó un canal de comunicación a través de la aplicación WhatsApp, donde proporcionan respuestas tanto generales como específicas a las inquietudes de los usuarios relacionadas con los procesos y procedimientos de factura electrónica. Sin embargo, las demás subdirecciones no plantearon acciones de mejora relacionadas con temas recurrentes.

Sin perjuicio de lo anterior, es importante mayor precisión en los temas recurrentes, con el propósito de generar las acciones de mejora que contribuyan a la atención

pronta y efectiva de las PQRSD, para el efecto, se recomienda que la Subdirección del Servicio al Ciudadano utilice los reportes generados por el sistema Dynamics 365, el cual sirve de insumo para identificar y estandarizar dichos asuntos.

Así mismo, la Oficina de Control Interno reitera 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" V5)*, lo que facilita su elaboración, análisis y seguimiento

3.2 DIFICULTADES E 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 2023 relacionadas con el Sistema Dynamics 365, 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 y fallas en el servicio de alertas de vencimiento de términos de respuesta a las solicitudes.

4. CONCLUSIONES

- El sistema Dynamics 365 entró en funcionamiento en agosto de 2023, para facilitar el registro, gestión y atención de las PQRSD efectivamente, sin embargo, a 31 de diciembre de 2023, seguía funcionando el SIE PQRSD para las peticiones de la APP DIAN. Aunque el volumen de peticiones ingresadas por este último sistema es inferior, su persistencia dificulta la consolidación de la información y la generación de reportes. Además, conlleva que el usuario interno de la entidad tenga que estar pendiente de los dos sistemas, lo que genera un posible riesgo de incumplimiento en el trámite adecuado de las solicitudes.

- En referencia al número de PQRSD recibidas durante el segundo semestre de 2023, frente al mismo periodo del 2022, se observó un aumento del 29,78% en el número de solicitudes interpuestas por los ciudadanos, adicionalmente las solicitudes que ingresaron a través del Portal de la DIAN (102.291), comparadas con las ingresadas por este mismo medio durante el segundo semestre de 2022 (83.169), representan un incremento del 23%.

- La modalidad de radicación presencial de las peticiones aumentó un 11.650%, pasando de 12 solicitudes en el segundo semestre de 2022 a 1.398 en el mismo periodo del 2023, y con las peticiones vía correo electrónico 7.119, considerando que este medio de ingreso no estaba contemplado en el SIE PQRSD.

- En noviembre y diciembre de 2023, se atendieron 243 peticiones relacionadas con incidentes en el sistema SI SYGA, las cuales se gestionaron según los lineamientos y procedimientos establecidos por la Entidad.

- Para el segundo semestre de 2023, de 111.654 solicitudes que se contestaron antes del 31 de diciembre de 2023, 110.445 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 1.209 para el segundo semestre de 2023, siendo el Nivel Central, la DSI de Bogotá y la DSI de Medellín los lugares administrativos en su orden donde se presentaron más PQRSD con respuestas extemporáneas.

- Verificada 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 respecto del SIE de PQRSD.

- En el periodo evaluado, la Entidad debió atender 296 acciones de tutela relacionadas con el trámite y gestión de las PQRS, siendo la DSI de Bogotá, Nivel Central y DSIA de Bucaramanga los lugares administrativos más vinculados a las citadas acciones.

- En el segundo semestre de 2023, en el sistema Dynamics 365, se evidenciaron PQRSD reasignadas entre 2 y 28 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.

- Los resultados del cuestionario de "*Percepción Implementación Sistema Dynamics 365 PQRSD*", que respondieron funcionarios de diferentes seccionales que intervienen en la gestión de solicitudes, revelan que con la puesta en funcionamiento de Dynamics 365 han experimentado algunos inconvenientes propios de su implementación, sin que esto afecte de gran manera la gestión de los PQRSD ni los niveles de satisfacción con el uso del sistema.

- 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.

- Evaluados los resultados de la encuesta de satisfacción, aplicada a los peticionarios de las PQRSD, al comparar los resultados obtenidos entre los últimos trimestres abril a junio y octubre a diciembre de la vigencia 2023, se evidenció un aumento en dos de los indicadores relacionados con:

  - Dificultad para radicar la solicitud, de un 12,30% a 13,44%.
  - Insatisfacción en la calidad de la respuesta obtenida, de un 27,15% a un 26%.
  - Insatisfacción en la oportunidad de la respuesta, de un 24,61% a 26,91%.

- La DIAN, a través de sus diferentes dependencias, con la implementación del sistema Dynamics 365 ha reforzado las estrategias para responder de manera oportuna y sustancial las PQRSD, dispuso un micrositio en la Diannet y un enlace de apoyo por parte de la Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios que absuelve las dudas al respecto.

5. RECOMENDACIONES

- Realizar 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.

- Realizar 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 (según documento publicado en Diannet).

- Establecer controles administrativos y complementos al sistema que garanticen una asignación adecuada desde el momento en que ingresa una solicitud, con el fin de mejorar la eficiencia, oportunidad y satisfacción del usuario.

- Establecer controles efectivos con el fin de que las solicitudes resueltas a la ciudadanía se han cerradas en el sistema Dynamics 365.

- Diseñar estrategias que permitan 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.

- Continuar incentivando el uso del portal web y del canal de atención denominado *"APP DIAN"*, para la interposición de las PQRSD, con el fin de que la Entidad cumpla con las políticas de transparencia activa y pasiva, y de Gobierno Digital, referentes al estímulo en el uso de medios electrónicos para el acceso a la información.

- Fortalecer 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 26% en promedio, frente a la calidad y oportunidad de la respuesta.

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

Elaboración:
María Ceneli Zapata Bedoya
Cielo María Sabogal Diaz
Daniel Esteban Orduña Ferreira
David Sánchez Mosquera
Fecha: 23/02/2024