INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS, SEGUNDO 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 - OCI presentar el informe de evaluación de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias (PQRSD), recibidas, tramitadas y resueltas por la Entidad, durante el segundo 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 con esta actividad procura proporcionar una revisión detallada y analítica de las solicitudes recibidas por la entidad, así como las acciones tomadas en respuesta a estas, 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"*.

El en el presente informe se aborda el análisis de la información que ingresan por diferentes sistemas de información: Dynamics 365, SIE PQSRD y Sistema de Denuncias de Fiscalización.

1. ESTRATEGIAS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN DE LAS PQSRD

En desarrollo del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, reglamentado en el Decreto 124 de 2016[1], 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 Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacional - UAE DIAN ha divulgado a través de su página web[2] el registro público de PQSRD radicadas a través de los canales dispuestos, en el periodo comprendido entre 1 de julio al 31 de diciembre de 2024, con fecha de generación el 10 de enero de 2025.

Tabla 1. Registro Público PQSRD

CLASE DE SOLICITUD	TOTAL
SOLICITUDES INGRESADAS DE JULIO A DICIEMBRE DE 2024	207.855
SOLICITUDES ENVIADAS A OTRAS ENTIDADES JULIO A DICIEMBRE DE 2024	488
SOLICITUDES EN DONDE SE NEGÓ LA INFORMACIÓN POR MOTIVOS DE RESERVA DE JULIO A DICIEMBRE DE 2024	6.413

Fuente: Registro Público PQSRD – Página web DIAN

[1] Modificado por el Decreto 1122 de 2024.
[2] https://www.dian.gov.co/atencionciudadano/contactenos/Paginas/Registro-Publico-PQSR-y-enuncias.aspx

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 entidad. Adicionalmente, mediante memorando No. 000009 de 24 de enero de 2024 emitido por la Dirección de Gestión de Impuestos, se impartieron lineamientos que definen los criterios y bases del nuevo modelo de experiencia de usuario en la DIAN.

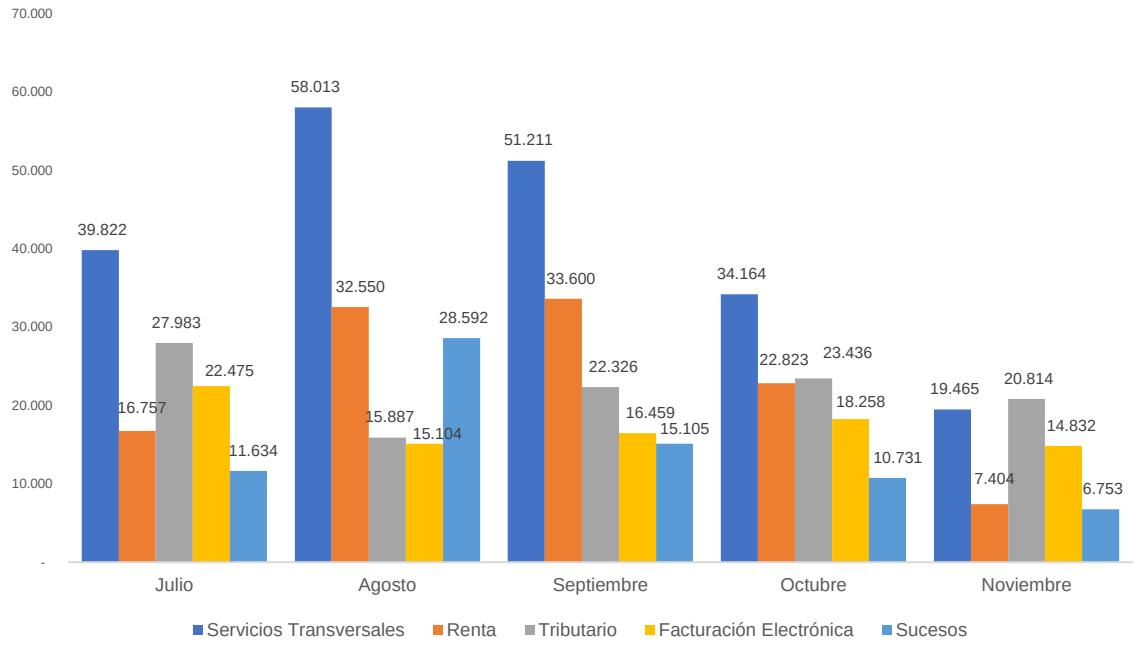
Respecto del canal de atención "*Contact Center*" el cual tiene como fin orientar a los ciudadanos que requieren atención diferente a la presencial frente a los trámites y servicios que ofrece la entidad y que permite dar orientación ágil, oportuna y personalizada a sus grupos de valor, en los mencionados lineamientos se presentó el ciclo de atención telefónica así:

Figura 1. Ciclo de atención llamadas Contact Center

Fuente: Lineamientos de relacionamiento con el ciudadano – Memorando 009 de 2024

Durante los meses de julio a noviembre de 2024 se brindaron por este canal 586.198 transacciones de orientación a la ciudadanía y demás grupos de valor de la entidad en la realización de trámites y servicios, como se observa en la siguiente gráfica.

Gráfica 1. Tipificación de transacciones Contact Center



Fuente: Informes de supervisión servicio Integral de Contact Center

En los meses de agosto y septiembre se evidencia un incremento en el número de transacciones, principalmente relacionadas con trámites como vencimiento declaración de renta personas naturales, alcanzando la cifra de 150.146 transacciones en el mes de agosto y 138.701 para el mes de septiembre.

En cuanto a la tipificación de las transacciones, el 34,57% corresponden a Servicios Transversales (Consulta y actualización RUT, copias de RUT, acompañamiento de PQRS, entre otros), seguido por las relacionadas con Renta y Tributario con 19,3% y 18,84%, respectivamente; en cuanto a las transacciones de orientación sobre Factura Electrónica representaron el 14,86%.

Para acceder a los servicios del Contact Center, la entidad tiene publicadas en el portal web, a pie de página, las siguientes líneas telefónicas: Contact Center atención de Impuestos 57 601 489 9000, Contact Center atención de Aduanas 57 601 794 8880, Centro Nacional de Cobro 57 601 794 8883 y Nivel central PBX 601 482 3294 / (+57) 300 914 0830. Cabe mencionar que, las nuevas líneas de atención de impuestos, de aduanas y el Centro Nacional de Cobro, comenzaron a operar desde el 2 de diciembre de 2024.

La Oficina de Control Interno se puso en contacto con las líneas mencionadas en el período comprendido entre diciembre de 2024 y febrero de 2025, obteniendo los siguientes resultados:

Tabla 2. Seguimiento a las Líneas Contact Center

Fecha de llamada	Contact Center	Trámite	Tiempo de Respuesta	No. Registro Llamada
12/12/2024	Atención Impuestos	Inscripción Rut Virtual	5 minutos	3761
12/12/2024	Atención Aduanas	Atención en Temas Aduaneros	4 minutos	3840
24/01/2025	Atención Impuestos	Facturación Electrónica / Software Gratuito	4 minutos	210697
24/01/2025	Atención Aduanas	Clasificación Arancelaria Trámite Virtual	9 minutos	210761
4/02/2025	Atención Impuestos	Obligados a Declarar Renta Personas Naturales	2 minutos	Secuencia del menú
4/02/2025	Atención Impuestos	Orientación en la Presentación de la Declaración de Renta	6 minutos	B51397
4/02/2025	Atención Aduanas	Atención en Temas Aduaneros	7 minutos	262597

Fuente: Elaboración: OCI

Con este ejercicio se contribuye a la iniciativa estratégica "*Mejoramiento del Modelo de Servicio al Ciudadano".* Adicionalmente, para la línea del Centro Nacional de Cobro, no se realizó seguimiento debido a que es exclusiva para los contribuyentes que tienen deudas pendientes con la Entidad.

En el período evaluado, la entidad continúa simultáneamente con los siguientes sistemas informáticos para la radicación de las PQSRD, así:

- **SIE PQSRD:** Se registran las PQSRD 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 asignado.
- **SI DENUNCIAS DE FISCALIZACIÓN**: El cual es el único canal de registro de denuncias Tributarias, aduaneras y cambiarias.

De otra parte, la entidad mide la percepción de los grupos de valor que interponen solicitudes de PQSRD, 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 - diciembre de 2024",* en este período se realizaron 4.805 encuestas, de las cuales se concluyó lo siguiente:

- ✓ Dificultad para radicar la solicitud: El 10% indicó que le fue difícil.
- ✓ Dificultad para registrar los datos: El 8,70% señaló que si tuvo inconvenientes
- ✓ Insatisfacción en la oportunidad de la respuesta: 24%.
- ✓ Insatisfacción en la claridad y resolución de la respuesta remitida: 26%

La tendencia mostrada en la encuesta para este trimestre de 2024 refleja un aumento en la dificultad para radicar la solicitud, en la dificultad para registrar los datos y en la

insatisfacción en cuanto a la claridad y resolución de la respuesta en términos de calidad. A su vez, presenta una disminución en la insatisfacción en la oportunidad de la respuesta, frente a los resultados obtenidos al cierre del trimestre "*abril - junio de 2024*".

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

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

En el periodo objeto de informe se radicaron 207.855 PQSRD, discriminados de la siguiente manera:

Tabla 3. PQSRD recibidas del 01 de julio al 31 de diciembre de 2024

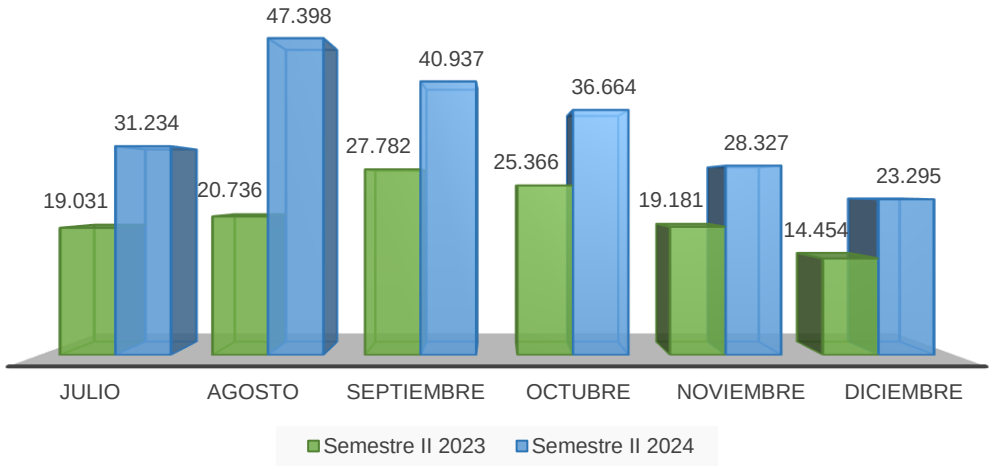
PQRSD	SISTEMA	
	SIE PQRSD	DYNAMICS 365
	524	207.331
TOTAL	207.855	

Fuente: Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios

En el análisis del comportamiento de las Peticiones, Quejas, Sugerencias, Reclamos y Denuncias (PQSRD) durante el año 2024, se observa un incremento significativo del 77,69% en el número total de solicitudes registradas en el segundo semestre en comparación con el primero en el que ingresaron 116.977 lo que representa un aumento absoluto de 90.878 solicitudes.

Al comparar los datos con el mismo período del año 2023, se identificaron variaciones importantes en algunos meses específicos, como se observa en la siguiente gráfica:

Gráfica 2. Comparativo PQRSD ingresadas
Segundo semestre 2024 vs Segundo semestre 2023



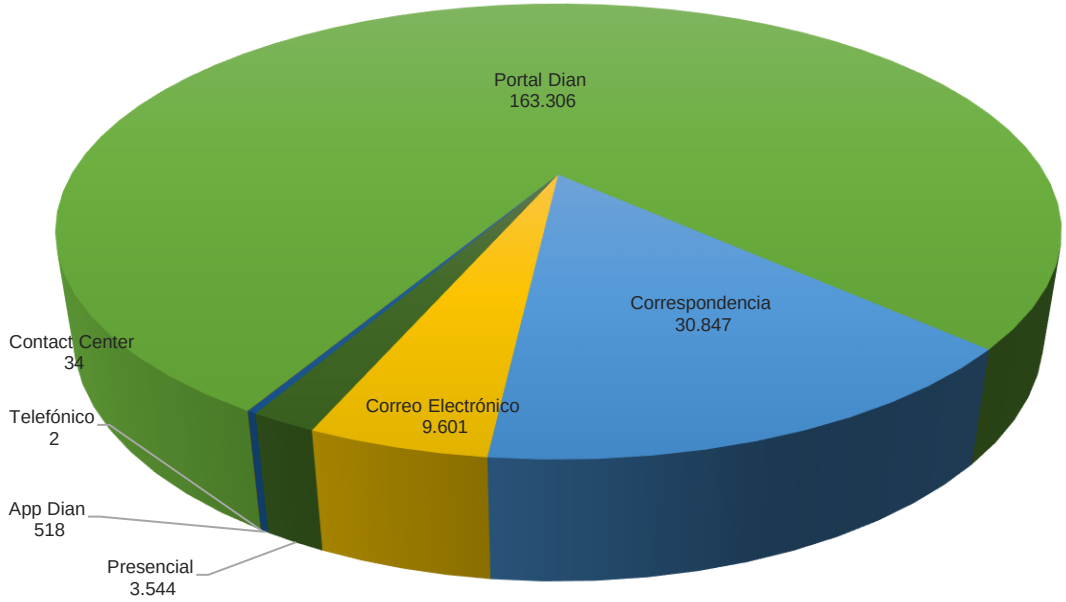
Fuente: Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios, datos estimados por la OCI.

De lo anterior, se observa que en los meses de julio, agosto y diciembre se presentaron los mayores incrementos en el número de solicitudes radicadas, que representaron el 64.12%, 128.58% y 61.17% respectivamente, al compararlos con el mismo periodo del año 2023.Estos resultados reflejan una tendencia creciente en la recepción de PQSRD a través de los diferentes canales que la entidad pone a disposición de los ciudadanos.

2.1. CANALES DE INGRESO

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

Gráfica 3. Canales de ingreso

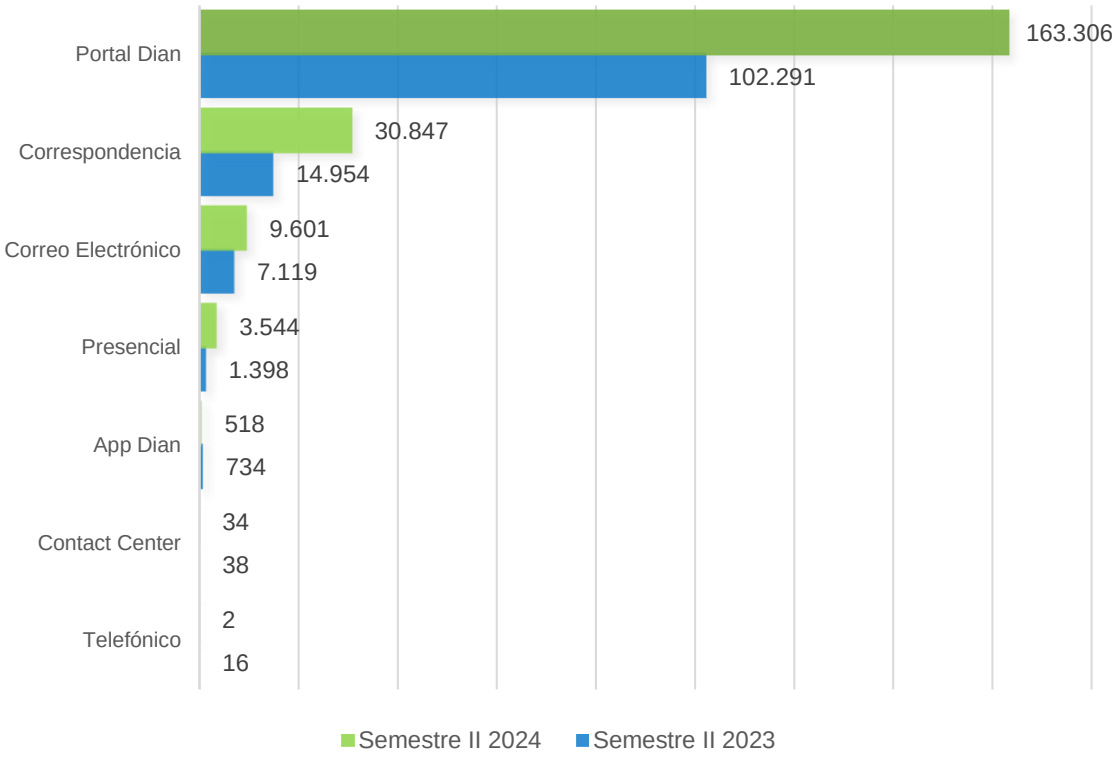


Fuente: Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios, datos estimados por la OCI.

Durante el segundo semestre de 2024, el *Portal DIAN* es el canal más utilizado, con 163.306 solicitudes, lo que representa el 78,57% del total. Le sigue *Correspondencia* con 30.847 (14,84%) y *Correo Electrónico* con 9.601 (4,62%). Los canales menos utilizados son el *Presencial* con 3.544 (1,71%), la *APP DIAN* con 518 (0,25%), y el *Contact Center* con 34, representando el 0,02% del total. Estos datos muestran la preferencia de los ciudadanos por canales digitales, en especial el Portal web de la UAE DIAN.

A continuación, se presenta el comparativo de las solicitudes recibidas por los diferentes canales en el periodo objeto de evaluación, segundo semestre de 2024, con respecto a las radicadas en el segundo semestre de 2023, dentro del cual solamente se aborda aquellas ingresadas por el Contact Center que fueron radicadas para ser atendidas siguiendo el procedimiento institucional de PQRSD.

Gráfica 4. Comparativo de canales de ingreso



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

En el segundo semestre de 2024, el *Portal DIAN* presentó un incremento de 59,65% con relación al mismo periodo en 2023. El canal de *Correspondencia* aumentó en 106.28%, evidenciando un crecimiento en el uso de este medio.

Por su parte, el *Correo Electrónico* también presentó un incremento del 34.86%. En cuanto al canal *Presencial*, se observa un aumento del 153.58%, lo que indica una mayor afluencia de usuarios a las oficinas de atención al ciudadano de la entidad.

Por otro lado, la *APP DIAN* registró una disminución del 29.43% en el número de solicitudes. Finalmente, el *Contact Center* disminuyó su utilización en el 10,53%.

2.2. TIPO DE SOLICITUDES

Los *Derechos de Petición* y las *Peticiones de Información*, con 84,69% (176.034) y 7,44% (15.463) respectivamente, continúan siendo los tipos de solicitud más utilizados por los ciudadanos; seguidos por los tipos *Reclamo* con el 3,24% y *Denuncia*, con un 1,88% del total de radicados, como se observa en la siguiente tabla:

Tabla 4. Tipos de Solicitud – Clasificaciones

Tipo de solicitud	No. de PQRSD	Porcentaje
Derecho de Petición	176.034	84,69%
Petición de Información	15.463	7,44%
Reclamo	6.742	3,24%
Denuncia	3.909	1,88%
Consulta	3.558	1,71%
No Aplica	1.769	0,85%
Queja por Atención	214	0,10%
Felicitación	106	0,05%
Sugerencia	30	0,01%
Queja Disciplinaria	17	0,01%
Reclamos Protección de Datos	10	0,00%

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

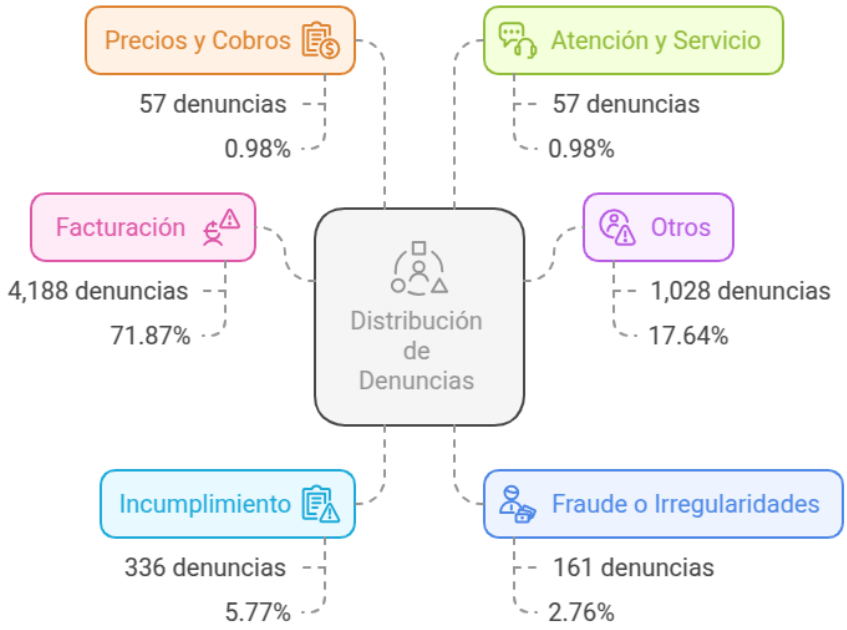
En la clasificación *No Aplica* se registraron 1.769 solicitudes, de las cuales una se encontraba en estado “Activo” con fecha de vencimiento posterior al 31 de diciembre de 2024, el resto se encuentran en estado “Terminado”.

2.3. DENUNCIAS DE FISCALIZACIÓN

La Subdirección de Apoyo en la Lucha Contra el Delito Aduanero y Fiscal tiene la competencia de tramitar las denuncias interpuestas por los ciudadanos tal y como lo establece el artículo 33 numeral 3 del Decreto 1742 de 2020 en el cual establece “*Recibir, clasificar y direccionar a las dependencias de la DIAN y a las entidades competentes, las denuncias por contrabando, evasión, lavado de activos, corrupción y otros presuntos delitos, remitidas directamente al Director General de la Entidad; y presentar los informes periódicos de su gestión en la forma y oportunidad que establezca el Director General”,* para el segundo semestre de 2024 la subdirección recibió, a través del Sistema de Denuncias de Fiscalización – SIDF, 5.827 denuncias.

Del total de las denuncias recibidas durante el segundo semestre de 2024, el 71.87%, correspondiente a 4.188 denuncias, obedecen a asuntos de *Facturación*, principalmente Facturación Electrónica. Otros asuntos de las denuncias estuvieron relacionados con *Incumplimientos* (336), *Fraude e Irregularidades* (161), además de otros temas como *Cobros*, *Atención y Servicio*.

Gráfica 5. Denuncias de Fiscalización por tema



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

La Subdirección de Apoyo en la Lucha Contra el Delito Aduanero y Fiscal, estableció dos procedimientos PR-COT-0375 y el PR-COA-0375 "*Gestión Denuncias de Fiscalización",* estos procedimientos establecen el tratamiento a las denuncias de fiscalización presentadas ante la DIAN, por presunto incumplimiento de las obligaciones sustanciales y formales en materia tributaria, aduanera, cambiaria y de fiscalidad internacional –TACI.

El Sistema de Denuncias de Fiscalización – SIDF, permite el registro y distribución de las denuncias recibidas, así como la gestión de los expedientes por parte de los auditores; en el momento de la radicación el ciudadano es notificado por medio de correo electrónico con el formato 2103 Oficio de Respuesta. Sin embargo, existen oportunidades de mejora respecto a la generación de reportes que permitan la trazabilidad de las denunicas y la consolidación de información.

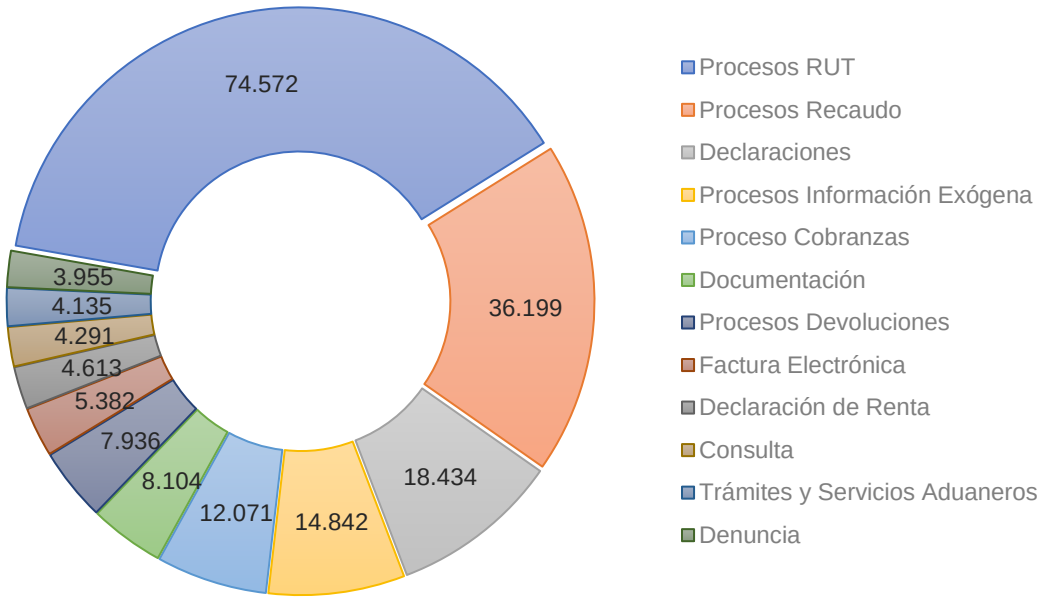
Durante su trámite, las denuncias son revisadas en reunión de nivel directivo para determinar el archivo o traslado para investigación y determinación de obligaciones tributarias sustanciales y formales, liquidaciones aduaneras, determinación e imposición de sanciones aduaneras o investigación y determinación de infracciones cambiarias según corresponda, para la evaluación de un posible programa de fiscalización o el desarrollo de una acción de control.

2.4. TEMAS COMUNES

De las 207.855 solicitudes recibidas durante el segundo semestre de 2024, el 93,59% (194.534), se agrupan en 12 temas comunes, ubicándose en los primeros lugares los temas relacionados con *Procesos RUT, Procesos Recaudo, Declaraciones, Procesos de*

Información Exógena, Documentación y Procesos de Devoluciones. En la siguiente gráfica se observa la distribución de los temas con mayor número de peticiones:

Gráfica 6. Temas Comunes



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

2.5. RESPUESTA POSTERIOR AL 31 DE DICIEMBRE DE 2024

En concordancia con la fecha de creación, en 15.267 solicitudes la respuesta debe ser remitida al peticionario con posterioridad al 31 de diciembre 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 5. Solicitudes que requieren respuesta posterior al 31/12/2024

Tipo de Solicitud	Cantidad
Derecho de Petición	13.795
Petición de información	705
Consulta	699
Reclamo	55
Queja por atención	13
Total	**15.267**

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

2.5.1. SEGUIMIENTO A SOLICITUDES CON PLAZO DE RESPUESTA POSTERIOR A 30 DE JUNIO DE 2024

En el informe del primer semestre de 2024 se reportaron 19.462 PQSRD con fecha de vencimiento posterior al 30 de junio de 2024, al realizar seguimiento a la oportunidad en la respuesta generada por la entidad en el segundo semestre, se encontraron 104 solicitudes que inicialmente tenían respuesta extemporánea; sin embargo, al realizar la verificación en los sistemas Dynamics 365 y Muisca, se obtuvo lo siguiente:

Tabla 6. Seguimiento Solicitudes

Motivo de cierre	Cantidad de PQRSD
Desistimiento tácito	23
En término	28
Extemporáneo	53
Total	**104**

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

2.6. 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 65 solicitudes sin fecha de cierre[3], como se relacionan:

Tabla 7. Solicitudes sin Fecha de Cierre

CLASIFICACIÓN	DYNAMICS 365
CONSULTA	1
DERECHO DE PETICIÓN	27
PETICIÓN DE INFORMACIÓN	36
RECLAMO	1
TOTAL	**65**

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

Para las solicitudes reportadas sin fecha de cierre, con corte a 31 de diciembre de 2024, se observó que el 95% (62) de los requerimientos estaban en término para dar respuesta porque la entidad solicitó a los peticionarios la ampliación de las solicitudes y el 5% (3) se les dio respuesta vencidos los términos para contestar.

2.7. TÉRMINO DE RESPUESTA Y EXTEMPORANEIDAD EN EL TRÁMITE DE LAS SOLICITUDES

El artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, establece los términos para resolver las distintas modalidades de petición, las cuales se encuentran así: 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.

[3] *A 31 de diciembre de 2024, no se había registrado en el sistema el cierre del trámite (todas en Dynamics 365).*

Del total de las 207.855 solicitudes que ingresaron en el segundo semestre de 2024, se estableció que 202.040 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 PQSRD, del total de las solicitudes ingresadas en el segundo semestre de 2024 con plazo máximo para dar respuesta el 31 de diciembre de esa vigencia (186.733), el 0,24% (447) presentaron extemporaneidad en su trámite, las cuales se encuentran asignadas en los siguientes lugares administrativos, así:

Tabla 8. Solicitudes Extemporáneas por Lugar Administrativo

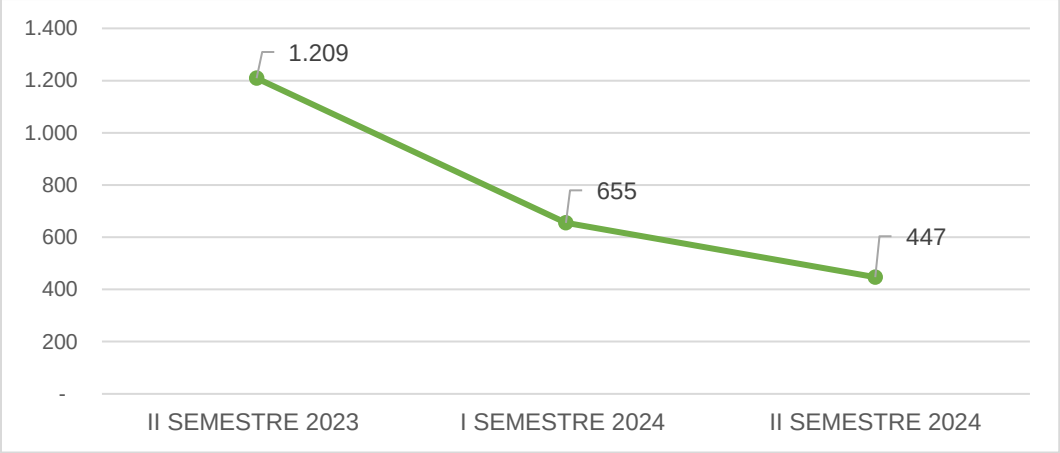
DIRECCIÓN SECCIONAL/NIVEL CENTRAL	NÚMERO DE SOLICITUDES
NIVEL CENTRAL	222
IMPUESTOS DE BOGOTÁ	104
IMPUESTOS Y ADUANAS DE BUCARAMANGA	12
IMPUESTOS DE MEDELLÍN	11
IMPUESTOS Y ADUANAS DE IPIALES	10
ADUANAS DE BARRANQUILLA	9
IMPUESTOS Y ADUANAS DE TUMACO	7
IMPUESTOS Y ADUANAS DE TUNJA	6
IMPUESTOS DE CALI	6
IMPUESTOS DE BARRANQUILLA	5
IMPUESTOS Y ADUANAS DE GIRARDOT	5
IMPUESTOS Y ADUANAS DE BARRANCABERMEJA	4
IMPUESTOS Y ADUANAS DE ARMENIA	3
IMPUESTOS Y ADUANAS DE RIOHACHA	3
ADUANAS DE BOGOTA - AEROPUERTO EL DORADO	3
IMPUESTOS Y ADUANAS DE VALLEDUPAR	2
ADUANAS DE MEDELLÍN	2
IMPUESTOS Y ADUANAS DE MONTERÍA	2
IMPUESTOS Y ADUANAS DE YOPAL	2
IMPUESTOS Y ADUANAS DE PEREIRA	2
ADUANAS DE CARTAGENA	2

IMPUESTOS Y ADUANAS DE SAN ANDRÉS	2
ADUANAS DE BOGOTÁ	2
IMPUESTOS Y ADUANAS DE ARAUCA	2
IMPUESTOS Y ADUANAS DE IBAGUÉ	2
IMPUESTOS Y ADUANAS DE VILLAVICENCIO	2
IMPUESTOS DE CÚCUTA	2
IMPUESTOS Y ADUANAS DE MANIZALES	2
IMPUESTOS Y ADUANAS DE BUENAVENTURA	2
IMPUESTOS Y ADUANAS DE FLORENCIA	2
IMPUESTOS Y ADUANAS DE SOGAMOSO	1
IMPUESTOS DE CARTAGENA	1
IMPUESTOS Y ADUANAS DE MAICAO	1
ADUANAS DE CALI	1
IMPUESTOS Y ADUANAS DE SANTA MARTA	1
IMPUESTOS Y ADUANAS DE NEIVA	1
ADUANAS DE CÚCUTA	1
TOTAL	**447**

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

En la siguiente gráfica se presentan las PQSRD 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 inoportuna.

Gráfica 7. Comparativo Solicitudes Vencidas



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

Específicamente, durante el segundo semestre de 2024 se registraron 447 de solicitudes vencidas, lo que corresponde a una disminución de 208 con respecto al primer semestre de 2024, lo cual representa una reducción del 31,75%.

Adicionalmente, como se detalla en la siguiente tabla, las peticiones de información y los derechos de petición representaron el mayor número de solicitudes atendidas de manera extemporánea, entre las dos equivalen al 91,94% (411). Así mismo, las peticiones de información continúan siendo el tipo de solicitud que presenta mayor índice de inoportunidad en su respuesta.

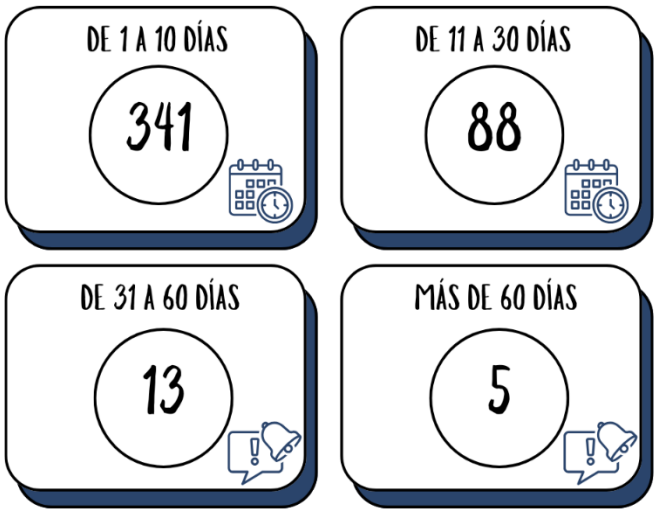
Tabla 9. Comparativo Extemporaneidad en el Trámite de Solicitudes

Clasificación Solicitudes Extemporáneas	II SEMESTRE 2023		I SEMESTRE 2024		II SEMESTRE 2024	
	Total	Porcentaje	Total	Porcentaje	Total	Porcentaje
Derecho de petición	529	43,76%	152	23,21%	197	44,07%
Consulta	341	28,21%	228	34,81%	28	6,26%
Petición de información	326	26,96%	269	41,07%	214	47,87%
Reclamo	12	0,99%	3	0,46%	5	1,12%
Queja por Atención	1	0,08%	-	-	3	0,67%
Queja disciplinaria	-	-	3	0,46%	-	-
Total General	**1.209**	**100,00%**	**655**	**100,00%**	**447**	**100,00%**

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

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

Gráfica 8. Rangos solicitudes extemporáneas

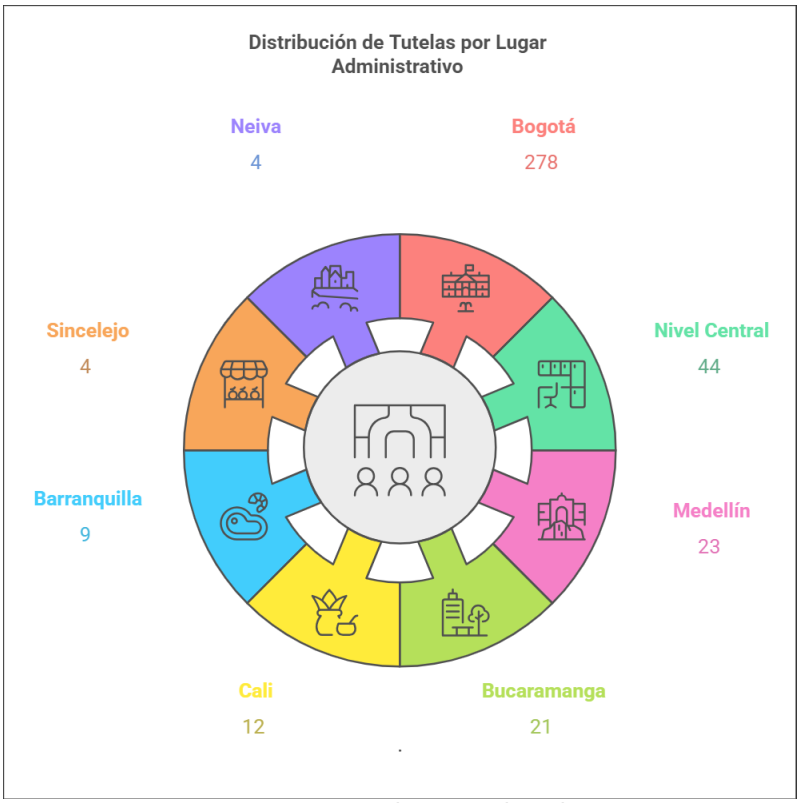


Fuente: Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios datos estimados por la OCI.

En las 447 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 PQSRD, 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 2024, se interpusieron 421 acciones constitucionales a nivel nacional[4], lo que implica un crecimiento del 34.5% respecto del primer semestre de 2024. A continuación, se muestra la distribución de las tutelas por lugar administrativo:

Gráfica 9. Tutelas a Nivel Nacional



Fuente: Relación de tutelas julio a diciembre del 2024 Dirección de Gestión Jurídica

De acuerdo con el gráfico anterior, la Dirección Seccional de Impuestos de Bogotá, fue la dependencia más vinculada con 278, le sigue el Nivel Central con 44, Dirección Seccional de Impuestos de Medellín con 23 y la Dirección Seccional de Impuesto y Aduanas de Bucaramanga con 21.

Cabe mencionar que, las acciones de tutela de la DSI de Bogotá con respecto al primer semestre de la vigencia aumentaron en un 48%. Esta dirección seccional dio acceso a la OCI a los soportes del trámite de 20 acciones de tutela. Las solicitudes con base en las cuales se fundamentaron las mencionadas acciones se distribuyen así:

[4] *Oficio virtual 100208194 – 031 de 17 de enero de 2025 – Subdirección de Representación Externa*

- Ocho ingresaron al sistema Dynamics 365, todas con registro de respuesta dentro de los términos establecidos por la ley, sin embargo, los fallos fueron adversos a la entidad, por no dar respuesta de fondo a las solicitudes o porque el juez no encontró acreditada la efectiva notificación de la respuesta.
- Doce solicitudes que tenían radicado de correspondencia, de estas se observó que todas tienen un procedimiento legal especial[5] (Cobro Coactivo) por lo tanto este tipo de solicitudes no se gestionan a través del sistema Dynamics 365. No obstante, en todos los casos se obtuvieron fallos desfavorables para la DIAN, porque los falladores consideraron que la entidad no atendió de fondo las solicitudes o no acreditó la notificación de la respuesta.

De otra parte, los funcionarios también se exponen a investigaciones disciplinarias, es así como la Subdirección de Asuntos Disciplinarios[6] informó que durante el periodo del reporte tuvo conocimiento de 25 noticias disciplinarias por presuntas irregularidades ligadas al trámite de peticiones, quejas, reclamos, solicitudes o denuncias, 12 en etapa de "*Indagación Previa"*, 2 "*Terminadas*" y 11 en análisis.

2.8. 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 2024, evidenció algunos inconvenientes en las tareas de asignación y reasignación de las PQSRD. Es así como, de las 207.855 solicitudes, 150.367 presentan más de una reasignación, comparado con el primer semestre de 2024 las reasignaciones se incrementaron en un 58% como se detalla en la siguiente tabla:

Tabla 10. Reasignación PQRSD Sistema Dynamics

RANGO DE REASIGNACIÓN DE LA PQRS	TOTAL
2 a 5	147.832
6 a 10	2.460
11 a 15	72
16 a 17	3

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

En el análisis realizado por la OCI, se resaltan algunas de las dependencias que más reasignaciones tuvieron como la División de Servicio al Ciudadano de la Dirección Seccional de Impuestos de Bogotá 10.724; Grupo Interno de Trabajo Control de Obligaciones de la Dirección de Impuestos de Bogotá 9.316; Coordinación de Servicio y Administración Técnica Nivel Central 6.112; División de Servicio al Ciudadano Impuestos

[5] *Resolución 18 de 26 de marzo de 2017. Artículo 4 "Clasificación de la Peticiones", parágrafo 2 "En ejercicio del derecho de petición cualquier persona podrá solicitar, entre otras actuaciones, el reconocimiento de un derecho, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, la solicitud de información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, la formulación de consultas, quejas, sugerencias, reclamos, denuncias, y la interposición de recursos frente a actos administrativos expedidos por la DIAN que no tengan trámite y procedimiento regulado por normas jurídicas especiales…"*

[6] *Oficio virtual No. 100-188-150- 007 del 20 de enero de 2025 – Subdirección de Asuntos Disciplinarios*

de Medellín 5.941; Grupo Interno de Trabajo de Gestión, Control y Servicio Impuestos de Bogotá 4.517.

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

Tabla 11. Número de Solicitudes Reasignadas

Concepto de Solicitudes	Número de Reasignaciones
Derecho de petición	126.602
Petición de información	11.327
Consulta	2.427
Denuncia	3.050
Reclamo	5.947
No Aplica	720
Queja por atención	175
Felicitación	75
Sugerencia	28
Queja disciplinaria	16

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 126.602 que equivalen al 84% del total de reasignaciones realizadas por los procesos en el segundo semestre de 2024.

2.9. CLASIFICACIONES POR CORRECCIÓN

Verificada la información de las solicitudes ingresadas por el sistema Dynamics, suministrada por la Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios del segundo semestre de 2024, se evidenció que una misma PQSRD puede tener varias clasificaciones por corrección. De las 207.855 PQSRD, 16.329 presentan más de tres (3) clasificaciones por corrección, como se detalla a continuación:

Tabla 12. Clasificación por Corrección

RANGO DE CLASIFICACION POR CORRECCIÓN	TOTAL
3 a 4	16.174
5 a 6	149
7 a 8	6

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

Por lo anterior, la Oficina de Control Interno solicitó explicación a la Subdirección, la cual dio respuesta[7] informando que esta situación se presenta por diferentes causas, relacionadas con:

[7] *Correo remitido el 18 de febrero de 2025 por la Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios*

1. *La primera clasificación la realiza el modelo, por lo que siempre que se asigné (sic) solicitud por medio del modelo de IA se debe revisar la clasificación y si es necesario reclasificar*
2. *Las áreas con competencia funcional para las consultas son Normativa y Doctrina y Técnica Aduanera*
3. *La persona competente de responder también debe revisar la clasificación y ajustar en caso de corresponder*
4. *Desde la Coordinación de PQSRD se ha indicado que al recibir una solicitud se debe verificar su clasificación y reclasificar si es pertinente, por tiempos de respuesta al ciudadano, transparencia en las actuaciones, mayor especificación y pertinencia con el listado de temas y subtemas del sistema, análisis de la información para la generación de los informes de temas recurrentes.*
5. *Cambios o ajustes normativos.*

También se pudo evidenciar que, durante el semestre evaluado, la Subdirección ha realizado gestiones para reducir el número de clasificaciones por corrección, instruyendo a los usuarios con perfiles de coordinador Tipo A para optimizar el proceso de clasificación, no obstante, es importante recomendar que está reclasificación se haga en términos que no afecten la oportunidad y calidad de las respuestas.

3. ACCIONES DE MEJORA

La Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios, para el segundo 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 con lo informado por esta subdirección se cuenta con el informe entregado en el cuarto trimestre a las Direcciones de Gestión, Dirección General, Dirección Operativa y Oficinas. Adicionalmente, se encuentran remitiendo los informes a las Direcciones Seccionales teniendo una periodicidad semestral, a la fecha se han entregado 32 informes.

De los informes remitidos a las Direcciones Seccionales y Nivel Central se resaltan las siguientes recomendaciones:

- Continuar con el compromiso del coordinador tipo A asignado por las áreas para la gestión de las PQSRD, las funciones inherentes al rol como reclasificar, asignar, direccionar, hacer seguimiento de las peticiones y gestionar.

- Revisar diariamente los paneles de gestión de las solicitudes (i) casos activos, (ii) gestión de casos áreas delegadas y (iii) gestión de casos administrador para verificar las solicitudes asignadas, verificar la clasificación y reasignar en caso de corresponder.

- De las solicitudes gestionadas algunas de ellas están clasificas en “otra (Especifique)”, solicitudes que en su gran mayoría corresponden a procesos

tributarios que tienen clasificación de temas y subtemas ya establecidos en el sistema, por lo que se requiere un mayor apoyo de los Coordinadores del sistema Dynamics PQSRD de la Dirección Seccional.

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. SEGUIMIENTO A LAS RECOMENDACIONES DEL INFORME PRIMER SEMESTRE DE 2024

Durante este período la Oficina de Control Interno realizó seguimiento a las recomendaciones realizadas en el informe de PQRSD del primer semestre de 2024 como se detalla a continuación:

Tabla 13. Seguimiento a las Recomendaciones

RECOMENDACIONES PRIMER SEMESTRE 2024	ACCIONES REALIZADAS POR LA SUBDIRECCIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO EN ASUNTOS TRIBUTARIOS
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.	Ha solicitado avance a la Subdirección de Innovación y Proyectos sobre el estado de la integración del sistema de PQSRD con la APP durante reuniones y por medio de comunicaciones. De acuerdo con la informado por esta subdirección la administración, mantenimiento y actualización de la APP es competencia del área de tecnología de la entidad, a la fecha según han indicado no ha sido viable realizar la integración porque es necesario realizar la actualización de la APP.
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.	Ha implementado acciones tendientes a monitorear la oportunidad en la respuesta de las PQRSD, realizando las siguientes actividades: Comunicaciones áreas que tienen solicitudes asignadas sin usuario. * Reporte semanal de las solicitudes que están por vencerse, vencidas, en estado "PR" pendiente de inclusión de radicado. Actividad para tiempo compensado (verificación de tiempos haciendo seguimiento al tipo de clasificación (reclasificar). Reporte diario de solicitudes que vencen el mismo día
Fortalecer los controles con el fin de que las solicitudes resueltas a la ciudadanía sean cerradas en el sistema Dynamics 365.	De acuerdo con lo evidenciado por la Oficina de Control Interno, para el período objeto de evaluación no se encontraron solicitudes sin cerrar.

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.	La subdirección informa que para el año 2025 se desarrollarán mesas de trabajo con la Dirección de Gestión Jurídica, en las cuales se iniciará la identificación de las causas de los fallos de las tutelas adversos a la entidad y posteriormente desarrollar acciones de mejora.
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.	Desde octubre de 2024 se está ejecutando "Plan de Acompañamiento Metodológico" por parte de la Subdirección de Procesos a la Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios con el "Macroproceso Relacionamiento con Grupos de Interés" que contempla que entre enero y agosto de 2025 se realizará la aprobación metodológica arquitectura documental (notación BPMN 2.0). Adicionalmente, en desarrollo del acompañamiento se han llevado a cabo 13 reuniones desde octubre de 2024 hasta febrero de 2025.
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.	La Subdirección ha realizado comunicaciones al proveedor de la solución, planteando requerimientos encaminados a la mejora de la accesibilidad y usabilidad del sitio.

Fuente: Verificaciones OCI

5. 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 0,25% del total de las recibidas durante el período, es necesario que la entidad realice las gestiones para la integración de la APP DIAN con el sistema Dynamics 365.

- El ciclo de atención del Contact Center contribuye a la generación de confianza y satisfacción de la ciudadanía, lo que implica un mayor seguimiento y monitoreo respecto de sus operaciones. La demanda de transacciones de orientación muestra un incremento importante en los meses en los que ocurre el vencimiento del plazo para la presentación de declaraciones de renta de persona natural, además, los usuarios acceden a los servicios del Contact Center para la orientación en trámites y servicios, incluida la radicación de PQRSD.

- Se observó un incremento significativo del 64.25% en el número de PQSRD interpuestas por los ciudadanos durante el segundo semestre de 2024, en relación con el mismo período de 2023. Sucede lo mismo con las solicitudes que ingresaron a través del Portal DIAN (163.308), comparadas con las que se radicaron por el mismo medio durante el segundo semestre de 2023 (102.291).

- En el segundo semestre de 2024, de 186.733 solicitudes con plazo máximo de respuesta a 31 de diciembre de 2024, 186.286 fueron atendidas en los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015, que corresponden al 99,76%.

- Se continúan presentando casos de inoportunidad en las respuestas de las solicitudes presentadas por los ciudadanos, 447 para el segundo semestre de 2024, siendo el Nivel Central, la DSI de Bogotá y la DSIA de Bucaramanga los lugares administrativos en su orden donde se presentaron más PQSRD con respuestas extemporáneas.

- El Sistema de Información Denuncias de Fiscalización es la herramienta habilitada por la UAE DIAN como único canal para el registro de denuncias Tributarias, Aduaneras y Cambiarias, mediante el Memorando 0206 del 29 de octubre de 2021. Actualmente el sistema no permite, de manera directa, la generación de reportes para la trazabilidad y medición de tiempos de respuesta.

- Durante el segundo semestre de 2024, la entidad atendió 421 acciones de tutela relacionadas con el trámite y gestión de las PQSRD, con incremento del 34.5% en relación con el semestre anterior (313), siendo la DSI de Bogotá, Nivel Central, DSI de Medellín y DSIA de Bucaramanga los lugares administrativos más vinculados a las citadas acciones.

- En el segundo semestre de 2024 se continúan presentando PQSRD reasignadas en el sistema Dynamics 365, las cuales oscilan entre 2 y 17 veces, situación que se ocasiona cuando no corresponde a la competencia del área asignada inicialmente, causando reprocesos y posibles afectaciones a la oportunidad en la respuesta.

- Para el semestre objeto de evaluación se presentaron 16.329 PQSRD con clasificación por corrección, las cuales varían entre 3 y 8 veces ocasionando reprocesos y posibles afectaciones en la calidad y oportunidad de la respuesta.

- La Subdirección de Apoyo en la Lucha Contra el Delito Aduanero y Fiscal durante el segundo semestre de 2024, recibió 5.827 denuncias, siendo los temas más frecuentes la facturación electrónica, incumplimientos y fraudes e irregularidades.

- Analizados los resultados de la encuesta de satisfacción, aplicada a los peticionarios en el último trimestre de 2024, al comparar estos resultados con el trimestre "*abril – junio 2024*", se evidenció un aumento en dos de los indicadores relacionados con:

  Dificultad para radicar la solicitud del 9% al 10%.
  Dificultad para registrar los datos del 7.33% al 8.70%

- Se resalta la disposición por parte de la Subdirección de Servicio al Ciudadano y Asuntos Tributarios para acoger las recomendaciones realizadas por la Oficina de Control Interno en el primer semestre de 2024.

6. RECOMENDACIONES

- Seguir impulsando las actuaciones administrativas y técnicas necesarias para la integración en un solo sistema para el registro de PQSRD, con el fin de mejorar la trazabilidad de la información y optimizar la eficiencia operativa. La unificación de plataformas permitirá una gestión más segura e integrada de las solicitudes, garantizando el monitoreo efectivo de aquellas registradas a través de la APP DIAN, sin comprometer la oportunidad ni la calidad en la respuesta y atención a los ciudadanos.

- Seguir controlando la prestación del servicio Contact Center para la entidad, por tratarse de un mecanismo de atención que contribuye a posicionar la imagen institucional y el ofrecimiento de una mejor experiencia en las relaciones con el ciudadano. Es importante, fortalecer la capacidad de respuesta y garantizar el cumplimiento de los ANS en los meses en los que se presenta mayor afluencia de transacciones.

- 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 2.

- Fortalecer las capacitaciones sobre las funciones relacionadas con los Coordinadores tipo A asignados por las áreas para la gestión de las PQSRD, en el rol de reclasificar, asignar, direccionar, hacer seguimiento y gestionar las peticiones.

- Optimizar los procedimientos para el trámite de denuncias en Fiscalización, garantizando una atención oportuna a los ciudadanos mediante la categorización, clasificación temática y el control de los tiempos de respuesta.

- Realizar las mesas de trabajo con la Dirección de Gestión Jurídica con el fin de 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.

- Actualizar el Sistema de Información de Denuncias de Fiscalización, con funcionalidades para la generación de reportes que contengan información de tiempos de respuesta y trazabilidad de las denuncias, con el fin de facilitar el análisis y control del trámite de las denuncias que llegan a la Dirección de Gestión de Fiscalización.

- Seguir adelantando el Plan de Acompañamiento Metodológico propuesto para la actualización de los documentos del listado maestro relacionados con la atención de PQSRD y articularlos con procedimientos, instructivos o manuales que hacen referencia al manejo de los canales de atención.

- Continuar con la implementación de acciones tendientes al cumplimiento de las normas técnicas de accesibilidad web en la interfaz de usuario para radicación y seguimiento de las PQSRD, con el objetivo de facilitar la navegación de personas con limitaciones visuales y auditivas.

ENRIQUE CASTIBLANCO BEDOYA
Jefe Oficina de Control Interno

Elaboración:
María Ceneli Zapata Bedoya
Cielo María Sabogal Diaz
David Sánchez Mosquera
Edgar Aranda Leyton
Fecha: 27/02/2025