

## CARACTERIZACIÓN DE CLIENTES DIAN

**Documento avance Etapa 3 de Segmentación.: “Determinar lista de trámites y servicios disponibles en la DIAN y Determinar el uso de trámites y servicios por contribuyente y por segmento.**

**Elaborado por:  
Coordinación de Gestión de Canales de Servicio - Subdirección de Gestión de  
Asistencia al Cliente.**

**Julio 2016**

## INFORME DE AVANCE

**ACTIVIDAD 10 - A partir de un análisis estadístico histórico, identificar el volumen de trámites demandados por cada segmento de clientes, señalando los servicios institucionales empleados (canales), su frecuencia de uso y el grado de esfuerzo corporativo que la DIAN invierte en su atención**

**Fecha:** Junio de 2016

**Grupo de análisis:**

**Coordinación de Gestión de Canales del Servicio DIAN.**

Martha Consuelo Moyano Melo

Adriana Sarmiento Bohorquez

Rosa Lucia Herrera Torres

Luz Marina Bedoya Henao

**Coordinación de Gestión de Programas**

Rafael Duque Pabón.

**Apoyo:**

Mabel Andrea Zabala Pérez. Agente Minería de Datos EMTELCO-DIAN

## Contenido

Introducción.....	4
Resumen Ejecutivo.....	¡Error! Marcador no definido.
1. Objetivos.....	6
2. Alcance .....	6
3. Descripción general de la situación problema: .....	7
4. Marco de planeación institucional para la caracterización de contribuyentes por segmentos.....	8
5. Palabras claves.....	9
6. Resumen del proceso de segmentación.....	9
➤ Etapas de la segmentación .....	9
7. Inventario de trámites y OPAS (Otros procedimientos administrativos).....	10
7.1 Selección de trámites para caracterización en el año 2016.....	15
7.2 Fuentes de información de demanda de trámites y opas. ....	15
8. Proceso general para el análisis de caracterización.....	17
9. Avances .....	18
9.1. Resultados generales de orientación telefónica y chat .....	19
9.2 Resultados de la gestión telefónica y chat por segmentos.....	24

## INTRODUCCIÓN

Para fortalecer el recaudo voluntario y en consecuencia cumplir la misión institucional de garantizar la sostenibilidad fiscal, la DIAN dentro de su planteamiento estratégico 2014-2018, ha integrado el objetivo táctico de profundizar en el conocimiento sobre los usuarios y contribuyentes mediante técnicas de inteligencia de negocios y gestión del riesgo para fortalecer en forma diferenciada el servicio y el control, con el propósito de conocer las necesidades reales de los clientes y la preferencia de uso de los canales de servicio.

Teniendo en cuenta que la DIAN tiene un amplio portafolio de trámites y OPAS<sup>1</sup> o servicios, se seleccionaron algunos trámites representativos de la gestión tributaria, aduanera y cambiaria, gestionados a través de los canales: telefónico, chat, atención presencial en puntos de contacto, pagina web y PQRS, para el análisis inicial.

En este informe se presentan los resultados de las solicitudes de orientación telefónica y en informes siguientes se presentarán los relativos a trámites presenciales de RUT, mecanismo, apoyo virtual en kiosco, libros de contabilidad; PQRS; facturación; de la Pagina Web: declaraciones, Rut, Mecanismo digital, entre otros.

En los primeros apartes del documento se presentan los objetivos del estudio, el alcance, la descripción de las situaciones críticas para realizar el análisis de demanda del cliente, el marco de planeación para la caracterización de demanda, resumen de los grupos de clientes y volumen de clientes por segmento.

Posteriormente se presenta la matriz de trámites y Opas, que se viene depurando para actualizar la publicación en el Sistema Único de Información del Estado SUIT y la selección de los trámites objeto de análisis de demanda, así como las respectivas fuentes de información.

Finalmente se presenta los resultados de análisis general de demanda, en esta primera entrega para la orientación telefónica y consultas por chat; detallada en cifras de clientes, cantidad de transacciones por clientes, por meses, por trámite; así como el análisis detallado de demanda por segmento: señalando el volumen, priorización real de orientación por trámites, gestión por dirección seccional y segmento, entre otros aspectos.

Igualmente se publicarán en la carpeta pública las correspondientes bases de datos de demanda, con el fin de que las áreas y las direcciones seccionales puedan utilizar la información para enfocar sus acciones de facilitación y control, en el contexto general de identificar, atraer y retener los contribuyentes; así como de educar, informar y asistirlos para facilitar el recaudo.

---

<sup>1</sup> OPA: Otros Procedimientos Administrativos, es el conjunto de acciones que realiza el Ciudadano de manera voluntaria para obtener un producto o servicio que ofrece una institución de la administración Pública (Guía de Usuario SUIT 3).

## RESUMEN EJECUTIVO

Con el fin de profundizar en el conocimiento de los clientes, es necesario analizar la demanda de trámites y OPAS reales para los contribuyentes por cada segmento, efectuada a través de los diferentes canales. Para tal fin se interactúan tres aspectos: contar con la identificación de los clientes segmentados, disponer de los registros o estadísticas reales de demanda (interacciones) y la identificación de la matriz de trámites y OPAS; teniendo en cuenta que en esta, se incorporan 68 trámites y 5 OPAS; en este primer informe se aborda únicamente el análisis de las consultas realizadas en el canal telefónico y chat correspondientes al año 2014; los demás trámites se analizarán posteriormente dependiendo de la disponibilidad y la calidad de información.

Las principales limitaciones para el análisis de demanda de trámites son: Falta de concordancia de los conceptos de gestión real frente a los descritos en la matriz de trámites y OPAS; alto volumen de información de gestión que requieren de sistemas estadísticos para procesamiento de los cuales no se dispone en el área de Asistencia al cliente; falta de estandarización de la información a nivel institucional para todos los registros de interacción en los diferentes trámites y procesos; carencia de un sistema para gestión de información de clientes que permita capturar y consultar registros en forma integrada, automática de los diferentes canales, en tiempo real y en línea.

Se parte de la base de un total de clientes segmentados de 2.585.617 contribuyentes, sin embargo, de ellos, quienes acceden a consultas de Contact Center son 289.739 clientes es decir el 11 %.

La demanda de orientación telefónica y chat corresponde a de 464.165 clientes, de los cuales 196.647 personas jurídicas y naturales no corresponden a clientes segmentados, es decir el 42.36%. Las consultas gestionadas ascendieron a 1.036.613 distribuidos entre los diferentes trámites y Opas, el 98,7% corresponden a temas tributarios y el 1.3% a temas aduaneros. Los segmentos de mayor consulta son los de personas Naturales no asalariadas y asalariadas Micro Contribuyentes.

En el cuadro siguiente se muestra el mapa de demanda de orientación.

CUADRO RESUMEN DE ANALISIS DE DEMANDA ORIENTACIÓN TELEFÓNICA Y CHAT							
CÓDIGO SEGMENTO	SEGMENTO	GRUPO	NUMERO CLIENTES POR SEGMENTO	RESULTADOS GENERALES CONSULTAS			
				Cientes	%	Consultas	%
11	Gran Contribuyente	Personas Jurídicas	3.417	2.683,0	0,58%	17.838,00	1,72%
12	Mediano Alto	Personas Jurídicas	3.555	1.973,0	0,43%	10.061,00	0,97%
13	Mediano	Personas Jurídicas	21.902	10.568,0	2,28%	46.498,00	4,49%
14	Pequeño	Personas Jurídicas	93.350	30.433,0	6,56%	96.680,00	9,33%
15	Micró	Personas Jurídicas	197.729	39.910,0	8,60%	97.470,00	9,40%
16	Entidades de derecho público	Personas Jurídicas	1.494	382,0	0,08%	1.392,00	0,13%
17	Régimen especial y/o sin ánimo de lucro	Personas Jurídicas	68.814	8.479,0	1,83%	23.099,00	2,23%
18	Por Clasificar	Personas Jurídicas	-	22.221,0	4,79%	46.931,00	4,53%
21	Gran Contribuyente	Personas Naturales no Asalariadas	39	16,0	0,00%	61,00	0,01%
32	Mediano Alto	Personas Naturales no Asalariadas	536	82,0	0,02%	210,00	0,02%
33	Mediano	Personas Naturales no Asalariadas	12.529	2.016,0	0,43%	4.236,00	0,41%
34	Pequeño	Personas Naturales no Asalariadas	391.901	31.168,0	6,71%	65.675,00	6,34%
35	Micró	Personas Naturales no Asalariadas	873.468	58.617,0	12,63%	127.546,00	12,30%
42	Mediano Alto	Personas Naturales Asalariadas	165	26,0	0,01%	54,00	0,01%
43	Mediano	Personas Naturales Asalariadas	2.796	331,0	0,07%	649,00	0,06%
44	Pequeño	Personas Naturales Asalariadas	195.239	15.559,0	3,35%	28.981,00	2,80%
45	Micró	Personas Naturales Asalariadas	718.453	65.275,0	14,06%	119.473,00	11,53%
38 ó 48	Por Clasificar	Personas Naturales	-	174.426,0	37,58%	349.759,00	33,74%
Total general			2.585.387	464.165,0	100,00%	1.036.613,00	100,00%

### 1. OBJETIVOS.

- Establecer la demanda de trámites y Opas reales de los contribuyentes por cada segmento.
- Determinar los trámites y Opas, de mayor frecuencia de demanda por cada segmento y preferencia de uso de canal de atención.
- Disponer de información y conocimiento sobre la caracterización de demanda de trámites y servicios a nivel institucional.
- Establecer información en la toma de decisiones gerenciales, para facilitar el servicio y fortalecer el control.

### 2. ALCANCE

El alcance general está orientado a determinar la demanda de trámites y Opas, solicitados por los Ciudadanos clientes y grupos de interés, por segmento, con el fin de establecer prioridades de consumo y crear estrategias diferenciadas de servicio para facilitar el cumplimiento de las obligaciones tributarias, aduaneras y cambiarias.

Para tener un cubrimiento integral de los canales y principales tramites, el análisis tendrá el siguiente alcance:

**2.1. Periodo de estudio:** Demanda de trámites efectuados durante el año 2014.

**2.2. Canales:**

- **Telefónico y Chat:** Llamadas y conversaciones entrantes atendidas por EMTELCO (Contratista de la DIAN para el servicio de Contact Center).
- **Puntos de contacto:** Todos los trámites registrados por sistema de turnos de los puntos de contacto.
- **Página web:** presentación declaraciones virtuales de: renta, IVA, retención, recibo de pago, importaciones y exportaciones; tramites de RUT, mecanismo digital y PQRS.
- **Presentación declaraciones litográficas de:** renta año gravable 2014 IVA, retención, presentadas en el año gravable 2014 y autorización facturación.

**2.3. Énfasis:** Estudio correlacional de la información de la demanda de trámites Opas del año 2014, con la identificación de los contribuyentes que integran cada segmento; para obtener datos clasificados sobre la caracterización de consumo por segmentos.

**2.4. Guías Metodológicas:** Para la determina la demanda de trámites y Opas, se tendrá en cuenta:

- Documento “Guía metodología de Segmentación de Contribuyentes de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales. Versión 0.7 de 2016.
- Documento “Guía metodología para la caracterización de Ciudadanos, Usuarios o Grupo de Interés 2014” del Programa Nacional del Servicio al Ciudadano.
- Lineamientos metodológicos del FMI 2014.
- Guías de Estrategia de Gobierno en Línea.
- Consultas bibliográficas del grupo de estudio.

### 3. DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA SITUACIÓN PROBLEMA:

Existe deficiencia institucional en la cuantificación de volumen de gestión de trámites y Opas efectuados por los clientes a través de los diferentes canales, como insumo para hacer más eficiente la identificación de las necesidades de los contribuyentes y la respectiva atención.

Las estadísticas de gestión de trámites y Opas no están claramente estandarizadas, ni sistematizados para mejorar la relación con el cliente, no se vinculan en su totalidad la identificación de los trámites solicitados con respecto a la matriz de trámites y Opas disponible; no hay plena concordancia de ésta matriz con el mapa de procesos; a nivel institucional no está estandarizada la estructura de registros de datos de gestión de



trámites, no están definidos los responsables de alimentar las bases de datos con las interacciones de los diferentes canales, procesamiento y provisión de información integrada a la programación fiscal; no hay estructura de hoja de vida del trámite, del dato ni del cliente, para ser actualizada con los trámites y Opas que realizan los clientes en tiempo real y en línea a nivel nacional y que permita integrar las áreas de front office y back office, para la debida atención al cliente.

Se cuenta con registros estadísticos de gestión de trámites y Opas, pero no están asociados a los segmentos de clientes ni a la contribución al recaudo voluntario, de forma tal que se potencialice las acciones de facilitación y control a partir del comportamiento de los segmentos de clientes.

La demanda de trámites y Opas solicitado por el cliente y registrado en la base de datos, no siempre corresponde con la identificación del portafolio institucional de la DIAN ni con los trámites incorporados en el Sistema Único de Identificación de Trámites (SUIT)<sup>2</sup>.

Carencia de un sistema o servicio informático que automatice e integre todas las transacciones realizadas por los clientes en los diferentes canales, para sistematizar la caracterización de los clientes, desarrollando un análisis automático de comportamiento respecto de la demanda de trámites y Opas, en tiempo real y en línea, fundamento básico para crear un sistema de gestión de clientes, de tal manera que la DIAN logre avanzar a un nivel de madurez verdaderamente centrado en el cliente y en el fortalecimiento de relaciones con el cliente para incrementar el recaudo voluntario, y no en el proceso.

No está definido el ciclo de vida del contribuyente, articulado a los procesos de gestión.

#### 4. MARCO DE PLANEACIÓN INSTITUCIONAL PARA LA CARACTERIZACIÓN DE CONTRIBUYENTES POR SEGMENTOS.

PLAN	DESCRIPCIÓN
<b>ESTRATÉGICO</b>	Fomentar el cumplimiento voluntario de las obligaciones Tributarias, Aduanas y Cambiarias.
<b>TÁCTICO</b>	<p><b>OBJETIVO TACTICO:</b> GM8: Profundizar en el conocimiento sobre los usuarios y contribuyentes mediante técnicas de inteligencia de negocios y gestión de riesgos para fortalecer el servicio y desarrollar estrategias diferenciadas de control.</p> <p><b>INICIATIVA:</b> GM8.1. Desarrollar la segmentación y caracterización de contribuyentes y usuarios aduaneros, para obtener mayor eficiencia en el servicio al cliente externo.</p>
<b>OPERATIVO</b>	<b>ACTIVIDAD 10:</b> A partir de un análisis estadístico histórico, identificar el volumen de trámites demandados por cada segmento de clientes, señalando los servicios institucionales empleados (canales), su frecuencia de uso y el grado de esfuerzo corporativo que la DIAN invierte en su atención.

<sup>2</sup> SUIT: Sistema Único de Información de Trámites, Es un instrumento de apoyo para la implementación de la Política de Racionalización de Trámites que administra el Departamento Administrativo de la Función Pública.

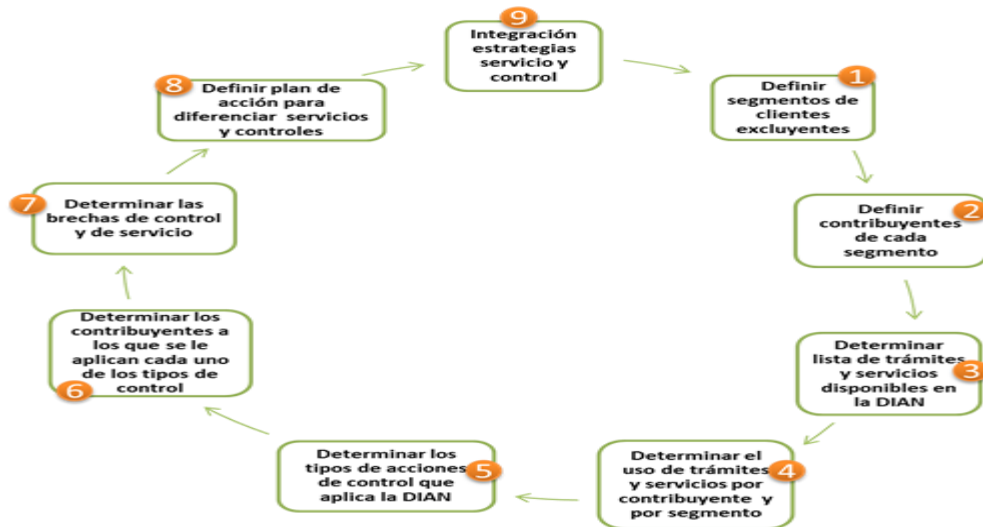


## 5. PALABRAS CLAVES.

Caracterización, demanda, Matriz de trámites y Opas, Fuentes, Contribuyentes, Clientes, Usuarios, Grupos de interés, Segmentos.

## 6. RESUMEN DEL PROCESO DE SEGMENTACIÓN.

- Etapas de la segmentación



- RESUMEN DE LA PRIMERA Y SEGUNDA ETAPA DE LA SEGMENTACIÓN DE CONTRIBUYENTES.

PROPUESTA DE SEGMENTACIÓN DIAN				
DESCRIPCIÓN		Jurídicos (Grupo 1)	Naturales (2)	
			No Asalariados (Grupo 2)	Asalariados (Grupo 3)
Segmentos	(1) Gran Contribuyente	11*	21	
	(2) Mediano Alto	12	32	42
	(3) Mediano	13	33	43
	(4) Pequeño	14	34	44
	(5) Micro	15	35	45
	(6) Entidad de Derecho Público	16		
	(7) Régimen Especial y/o Sin Ánimo de Lucro	17		
	(8) Por clasificar**	18	38	48

\*Corresponden al Código del Segmento  
 \*\* Categorías correspondientes al grupo de personas para los que no se tiene información de la variable patrimonio bruto y por tanto no pueden ser clasificadas en otro segmento.

La cuantificación de clientes por segmentos con los siguientes resultados:

CODIGO DL SEGMENTO	NOMBRE DEL SEGMENTO	GRUPO	NUMERO TOTAL DE CONTRIBUYENTES	PART. %
11	Gran Contribuyente	Personas Jurídicas	3.417	0,13
12	Mediano Alto	Personas Jurídicas	3.555	0,14
13	Mediano	Personas Jurídicas	21.902	0,85
14	Pequeño	Personas Jurídicas	93.350	3,61
15	Micro	Personas Jurídicas	197.729	7,65
16	Entidad de Derecho Público	Personas Jurídicas	1.494	0,06
17	Régimen Especial y/o Sin Ánimo de Lucro	Personas Jurídicas	68.814	2,66
21	Gran Contribuyente	Persona Natural	39	0,00
32	Mediano Alto	Persona Natural no Asalariados	536	0,02
33	Mediano	Persona Natural no Asalariados	12.959	0,50
34	Pequeño	Persona Natural no Asalariados	391.901	15,16
35	Micro	Persona Natural no Asalariados	873.468	33,78
42	Mediano Alto	Persona Natural Asalariados	165	0,01
43	Mediano	Persona Natural Asalariados	2.796	0,11
44	Pequeño	Persona Natural Asalariados	195.239	7,55
45	Micro	Persona Natural Asalariados	718.453	27,78
<b>TOTAL DE CONTRIBUYENTES SEGMENTADOS</b>			<b>2.585.817</b>	<b>100,00</b>
<b>Fuente de datos:</b> Coordinación de Gestión de Programas de Control y Facilitación				
<b>Análisis:</b> Coordinación de Canales de Servicio.				

Con base en los anteriores segmentos y volúmenes de clientes se llevará a cabo el análisis de demanda de algunos de los principales trámites y Opas que solicitan los contribuyentes.

## 7. INVENTARIO DE TRÁMITES Y OTROS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS (OPAS).

Se toma como fuente de la matriz de trámites y Opas, la matriz construida por la Subdirección de Gestión de Asistencia al Cliente con la participación de las diferentes áreas, para efectos de reporte en el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT); aclarando que se hace necesario que la Dirección de Gestión Organizacional revise rigurosamente esta matriz, a partir de los siguientes criterios:

- ✓ Motivo, frecuencia mensual y volumen total de la demanda.
- ✓ Procesos institucionales definidos en el mapa de procesos articulado a los trámites y Opas de cara al cliente.
- ✓ Misión institucional, competencia y la normatividad vigente.
- ✓ Estrategia de Gobierno en Línea.
- ✓ Guías metodológicas de SUIT.

- ✓ Registro de trámites en el Sistema Único de Información de Trámites SUIT.
- ✓ Planes estratégico, táctico, operativo y demás.

Para llevar a cabo dicha gestión se debe contar con la participación de todas las áreas de la Entidad y establecer una versión ajustada de la citada matriz.

Se presenta el inventario preliminar de los trámites y Opas, identificados hasta la fecha y que se están incorporando al Sistema Único de Información de Trámites en el documento

MATRIZ DE TRÁMITES Y OPAS CON CORTE A 31072016							
DIRECCION DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES - DIAN							
No.	AREA	T	OPA	TRAMITES Y PROC ADMINISTRATIVOS A CARGO	T	A	C
1	Coordinación Control Básico de Obligaciones - Subdirección de Gestión de Recaudo y Cobranzas	2	0	1. Corrección de errores e inconsistencias en las declaraciones y recibos de pago 2. Autorización para actuar como autorretenedor en la fuente	2	0	0
2	Coordinación de Gestión de Cobranzas - Subdirección de Gestión de Recaudo y Cobranzas	1	1	1. Facilidades de pago para los deudores de obligaciones tributarias ( T ) 2. Participación en remates en pública subasta en el proceso administrativo de cobro. ( OPA )	2	0	0
3	Coord. RUT - Subdirección de Gestión de Asistencia al Cliente  Apoyo Coordinación de Gestión de Canales del Servicio - Subdirección de Gestión de Asistencia al Cliente	9	0	1. Emisión, renovación o revocación del mecanismo de la DIAN para Certificación y Firma Digital. ( T ) 2. Autorización o habilitación de numeración de facturación ( T ) 3. Declaraciones Tributarias. ( T ) 4. Inscripción en el Registro Único Tributario - RUT ( T ) 5. Actualización del Registro Único Tributario-RUT ( T ) 6. Cancelación de la Inscripción en el Registro Único Tributario ( T ) 7. Levantamiento de la suspensión de la Inscripción en el Registro Único Tributario-RUT ( T ) 8. Presentación de información por envío de archivos (Información Exógena) ( T ) 9. Registro de libros de contabilidad ( T )	9	0	0

MATRIZ DE TRÁMITES Y OPAS CON CORTE A 31072016							
DIRECCION DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES - DIAN							
No.	AREA	T	OPA	TRAMITES Y PROC ADMINISTRATIVOS A CARGO	T	A	C
4	Subdirección de Gestión de Fiscalización Tributaria	7	0	1. Autorización de cambio de método de valoración de inventarios o el uso parcial del sistema de inventarios periódicos (T) 2. Autorización para aplicar un sistema de reconocido valor técnico para enajenación de activos movibles (T) 3. Autorización de aplicación de un sistema de vida útil diferente a activos depreciables (T) 4. Autorización para aplicar un sistema de depreciación de reconocido valor técnico (T) 5. Autorización para la utilización de métodos de reconocido valor técnico para la amortización de inversiones (T) 6. Autorización para exención del impuesto al valor agregado IVA por importación de bienes y equipos donados a entidades sin ánimo de lucro (T) (trámite Aduanero) 7. Habilitación del Facturador Electrónico (T)	7	0	0
5	Subdirección de Gestión de Fiscalización Aduanera	1	0	1. Certificados de antecedentes de infractores aduaneros (T)	0	1	0
6	Subdirección de Gestión de Control Cambiario	4	1	1. Declaración de ingreso de títulos representativos de divisas o de moneda legal colombiana (T) 2. Declaración de salida de títulos representativos de divisas o de moneda legal colombiana (T) 3. Declaración de Ingreso o salida de dinero en efectivo del país (T) 4. Autorización para ejercer la actividad como profesional de compra y venta de divisas en efectivo y cheques de viajero (T) 5. Servicio de Información de Antecedentes Cambiarios. (OPA)	0	0	5
7	Subdirección de Gestión de Comercio Exterior	6	0	1. Entregas Urgentes - (T) 2. Exportación - (T) 3. Importación - (T) 4. Importación temporal de medios de transporte de turistas (T) 5. Tránsito Aduanero (T) 6. Viajeros (T)	0	6	0

MATRIZ DE TRÁMITES Y OPAS CON CORTE A 31072016							
DIRECCION DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES - DIAN							
No.	AREA	T	OPA	TRAMITES Y PROC ADMINISTRATIVOS A CARGO	T	A	C
8	Coordinación de Devoluciones y/o Compensaciones - Subdirección de Gestión de Recaudo y Cobranzas	8	0	1. Devolución y/o compensación por saldos a favor originados en declaración del impuesto sobre la renta y complementarios o actos administrativos (T) 2. Devolución de pagos en exceso y pago de lo no debido (T) 3. Devolución y/o compensación de saldos a favor en el Impuesto sobre las Ventas -IVA- pagado en la adquisición de materiales para construcción de vivienda de interés social (T) 4. Devolución del Impuesto sobre las Ventas a Diplomáticos, Organismos Internacionales y Misiones Diplomáticas y Consulares (T) 5. Devolución del Impuesto a las Ventas a las instituciones estatales u oficiales de educación superior (T) 6. Devolución y/o compensación por saldos a favor originados en las declaraciones o actos administrativos de Impuesto sobre las Ventas -IVA (T) 7. Devolución y/o compensación por tributos aduaneros (T) 8. Devolución impuesto(s) Valor Agregado-IVA a los turistas extranjeros por la compra de bienes en el territorio nacional (T)	7	1	0
9	Subdirección de Gestión de Registro Aduanero	12	0	1. Inscripción como agente de carga internacional en el modo de transporte marítimo - (T) 2. Inscripción para operar en la modalidad de tránsito aduanero nacional - (T) 3. Habilitación de un depósito privado - (T) 4. Habilitación de lugares para la exportación de café - (T) 5. Habilitación de un depósito público de apoyo logístico internacional (T) 6. Habilitación depósitos francos - (T) 7. Homologación de la inscripción como Operador de Transporte Multimodal - (T) 8. Vinculación de representantes aduaneros, agentes aduaneros y auxiliares aduaneros y presentación de personas - (T) 9. Declaratoria de existencia de un área geográfica como Zona Franca Transitoria - (T) 10. Autorización para ejercer como agencia de aduana - (T) 11. Inscripción como transportador en la modalidad de cabotaje especial - (T) 12. Declaratoria de existencia de un área geográfica como Zona Franca Permanente Especial y reconocimiento del usuario industrial. (T) 13. Habilitación de depósitos privados transitorios - (T) 14. Habilitación de un depósito público (T)	0	24	0

MATRIZ DE TRÁMITES Y OPAS CON CORTE A 31072016							
DIRECCION DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES - DIAN							
No.	AREA	T	OPA	TRAMITES Y PROC ADMINISTRATIVOS A CARGO	T	A	C
10	Subdirección de Gestión de Registro Aduanero	10	1	1. Habilitación de depósitos privados aeronáuticos - (T) 2. Inscripción como intermediario en la modalidad de tráfico postal y envíos urgentes y habilitación de depósito para envíos urgentes - (T) 3. Reconocimiento e inscripción como Usuario Aduanero Permanente - (T) 4. Desvinculación de agentes, representantes, auxiliares aduaneros y demás personas presentadas (T) 5. Habilitación, activación y modificación de cuentas en el Sistema Informático Aduanero - SYGA (OPA) 6. Aprobación de garantías globales de usuarios y auxiliares de la función aduanera - (T) 7. Autorización de observadores en operaciones de importación - (T) 8. Inscripción como transportador en la modalidad de cabotaje - (T) 9. Autorización usuario operador - (T) 10. Habilitación de un depósito privado para transformación o ensamble - (T) 11. Habilitación de un muelle o puerto de servicio público o privado - (T) 12. Reconocimiento e inscripción como Usuario Altamente Exportador (ALTEX) - (T)			
11	Subdirección de Gestión de Técnica Aduanera	2	0	1. Clasificación arancelaria a petición de particulares - (T) 2. Certificados de origen - (T)	0	2	0
12	Coordinación de Gestión del Operador Económico	1	0	1. Operador Económico Autorizado - (T)	0	1	0
13	Subdirección de Gestión de Fiscalización Internacional	4	0	1. Certificado Sobre Situación Tributaria - (T) 2. Certificado de Acreditación de Residencia Fiscal - (T) 3. Acuerdo Anticipado de Precios APA - (T) 4. Registro de contratos de importación de tecnología - (T)	3	0	0
<b>TOTAL TRAMITES Y OPAS</b>		<b>67</b>	<b>3</b>	<b>70</b>	<b>30</b>	<b>35</b>	<b>5</b>

Fuente: Información actualizada en el Sistema Único de Información de Trámites - SUIT 3.0

Actualizado: SPGD - 03082016



**7.1. SELECCIÓN DE TRÁMITES PARA CARACTERIZACIÓN.**

En reunión del comité de expertos de segmentación (delegados de las diferentes áreas misionales), se acordó efectuar la caracterización para el año 2014, de los trámites y Opas de gestión masiva y algunas declaraciones; pero simultáneamente iniciar el proceso de validación de la matriz de trámites y servicios DIAN, para tener unas versiones más depuradas a partir del año 2017.

En la siguiente tabla se enuncian los trámites y servicios seleccionados, pero se advierte que éste debe ser un ejercicio dinámico y sostenido en el tiempo, por tanto paulatinamente se deben ir incorporando más fuentes de información de demanda real y estandarizando los registros en cuanto a la estructura de contenidos, conceptos y responsables del suministro de información, con el fin de mejorar la información de origen y la sistematización e integración transversal.

No.	AREA	TRAMITES Y PROC ADMINISTRATIVOS
	Asistencia al Cliente	<p><b>RUT:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Inscripción en el Registro Único Tributario - RUT (T).</li> <li>✓ Actualización del Registro Único Tributario-RUT (T).</li> <li>✓ Cancelación de la Inscripción en el Registro único Tributario (T).</li> <li>✓ Levantamiento de la suspensión de la Inscripción en el Registro Único Tributario-RUT (T).</li> </ul> <p><b>MECANISMO DE FIRMA DIGITAL</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Emisión, renovación o revocación del mecanismo de la DIAN para Certificación y Firma Digital. (T)</li> </ul> <p><b>FACTURACIÓN</b></p> <p>Autorización o habilitación de numeración de facturación (T) Inhabilitación de numeración.</p> <p><b>LIBROS</b></p> <p>Registro de libros de contabilidad (T)</p> <p><b>PQRS</b></p> <p><b>ORIENTACIÓN TELFONICA Y CHAT</b></p>
	Recaudo y Cobranzas	Declaraciones Tributarias: Renta, IVA, Retención, recibo de pago, importaciones y exportaciones.

Los anteriores trámites son priorizados en el análisis, por su alta importancia para la gestión de recaudo.

**7.2 FUENTES DE INFORMACIÓN DE DEMANDA DE TRÁMITES Y OPAS.**

Para realizar el análisis de demanda, se tendrán en cuenta las siguientes fuentes:



CANAL DE ATENCIÓN	REGISTRO DE GESTIÓN 2014	RESPONSABLE DE LA INFORMACIÓN DE ORIGEN Y FUENTE
<b>Telefónico y virtual</b>	Registro de llamadas y entrantes y de interacciones chat, atendidas en el año 2014.	Estadísticas EMTELCO (Contratista de la DIAN para la atención de Contact Center.
<b>Puntos de Contacto</b>	Registro mensual de histórico de turnos, para la gestión de trámites y Opas atendidos en las Direcciones seccionales de Impuestos o de impuestos y Aduanas de: Barranquilla, Bogotá, Medellín, Quibdó, Sincelejo, Tumaco, Armenia, Bucaramanga, Girardot, Pamplona, Grandes Contribuyentes, Impuestos Bogotá, Ibagué, Inírida, Leticia, Neiva, Pasto, Cali.	Direcciones Seccionales DIAN: Sistema de gestión de turnos: Chadoc2014, Infotickets y Ciel2014.
	Registro de autorización, habilitación e inhabilitación de facturas.	Subdirección de Gestión de Tecnologías de la Información DIAN. Sistema FAC 20
<b>Página Web - Dian</b>	Declaraciones presentadas de renta, IVA, retención, recibo de pago, importaciones y exportaciones.	Coordinación de Gestión del Registro Único Tributario, Subdirección de Gestión de Tecnologías de la Información y las Telecomunicaciones.
	Inscripción y actualización RUT	Subdirección de Gestión de Tecnologías de la Información DIAN.
	Emisión y Renovación de mecanismo digital	Subdirección de Gestión de Tecnologías de la Información DIAN.
<b>Declaraciones presentadas ante Entidades Recaudadoras</b>	Declaraciones presentadas de renta, IVA, retención, recibo de pago, importaciones y exportaciones.	Subdirección de Gestión de Tecnologías de la Información y las Telecomunicaciones.
<b>PQRS.</b>	Registro de PQRS año 2014 y 2015.	Coordinación de Gestión de PQRS.- Sistema SIE PQRS.

## 8. PROCESO GENERAL PARA EL ANÁLISIS DE CARACTERIZACIÓN.

Para llegar a cabo el proceso de análisis de datos de gestión de trámites y Opas, se aplicará el siguiente procedimiento general:

### 8.1. Reconocimiento de insumos previos:

- Disponer de las bases de datos de contribuyentes por cada segmento.
- Establecer el inventario preliminar de trámites y OPA, institucional.
- Disponer de las bases de datos de demanda de trámites y Opas por NIT.

### 8.2. Proceso:

- Selección preliminar de trámites objetivo de análisis de demanda: Fue definida con base en la disponibilidad de las fuentes de información de la gestión real, garantizando: la identificación del NIT del contribuyente que solicitó el trámite; la disponibilidad de datos de todos los meses del año 2014 y la capacidad operativa de la Coordinación de Canales del Servicio.
- Recolección de datos de los trámites y Opas de los siguientes canales (de acuerdo con las fuentes señaladas en el cuadro anterior): Telefónico y Chat, Presencial en punto de contacto, Virtual; PQRS.
- Homologación: Conversión de los conceptos de gestión registrados en las respectivas bases de datos, a la identificación de los trámites y Opas de la Matriz de control para el SUIT.
- Proceso de minería de datos: Agrupación de demanda de trámites, por cada NIT, trámite, segmento, Dirección Seccional, entre otros aspectos.
- Consolidación de toda la demanda de trámites por NIT de los diferentes por segmento y canales.
- Conformación de bases de datos de demanda, por segmentos y direcciones seccionales para consulta de las áreas.
- Elaboración informes parciales y consolidados.
- Socialización de la información de demanda de trámites y servicios a nivel institucional por segmento.

## 9. AVANCES

Hasta la fecha, la gestión se ha centrado en la recolección de información del servicio telefónico y chat, puntos de contacto, PQRS, homologación con la matriz de trámites a los conceptos de demanda de trámites del servicio, la consolidación de la demanda general por segmentos del servicio telefónico y chat, así:

### ➤ Para el Canal Telefónico y Chat.

- Base de datos de transacciones telefónicas y chat efectivamente atendidas por el año 2014 desde el servicio de Contact Center de la Dian.<sup>3</sup>
- Tipificación de las transacciones correspondientes al año 2014.
- Cruce de la tipificación de las transacciones frente a la lista de trámites y Opas identificando su equivalencia o su relación más cercana.
- Establecimiento de la estructura y campos de la base de datos de contribuyentes por cada NIT y segmento para entregar al Minero de Datos.
- Coordinación con el Agente Minero de Datos para precisar las actividades a realizar con el fin de obtener los cruces de información para determinar los motivos de consulta de trámites y/o servicios por cada contribuyente y segmento.
- Cruce de bases de datos relacionadas anteriormente, teniendo en cuenta el número de identificación tributaria NIT o documento de identificación.
- Caracterización de los trámites y Opas, teniendo en cuenta, tipo de persona, departamento y canal de ingreso.
- Establecimiento de la demanda de información telefónica y chat por segmento y ubicación del Ciudadano cliente.

### ➤ Para trámites por Puntos de Contacto

Base de datos por trámite y NIT, de la gestión en puntos de contacto de las Direcciones Seccionales y entregar para análisis de minería de datos, información aportada por las Direcciones Seccionales de impuesto o de impuestos y aduanas de Barranquilla, Medellín, Quibdó, Sincelejo, Tumaco, Armenia, Bucaramanga, Girardot, Grandes Contribuyentes, Impuestos Bogotá, Ibagué, Inírida, Leticia, Neiva, Pasto, Ipiales y Cali.

Unificación de las bases de datos en cuanto a campos y conceptos de demanda, porque para la época de estudio existían varios sistemas de turnos.

Recolección y revisión de bases de datos de Numeración de Facturación.

- Solicitud información de gestión facturación
- Proceso minería de datos, por segmento y Dirección Seccional.

---

<sup>3</sup> Contratista Emtelco SAS.

➤ **Para trámites por la página - Web DIAN.**

- Se determina las declaraciones y demás trámites en línea a incorporar en el análisis como:
  - Solicitud de información de declaraciones presentadas en línea, para Renta, IVA Retención, Recibo de Pago, Importaciones y Exportaciones, RUT (inscripción, actualización) y emisión o renovación del Mecanismo Digital.

➤ **Para trámites de declaraciones presentadas ante Entidades Recaudadoras**

- Solicitud bases de datos relacionada a NIT, para Renta, IVA Retención, Recibo de Pago e Importaciones.

➤ **Para trámites y servicios por canal PQRS.**

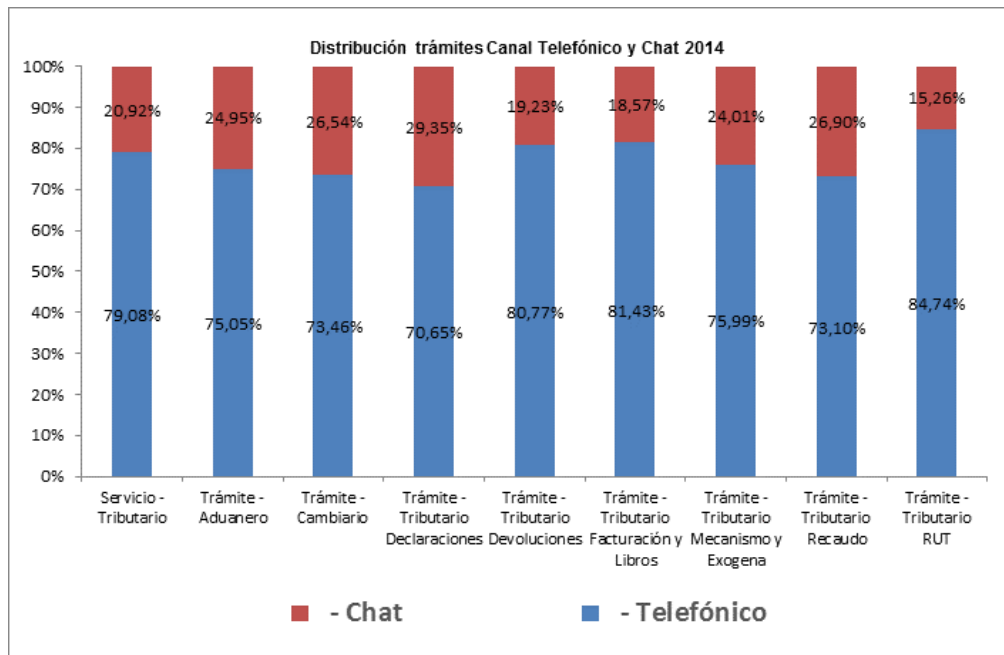
- Recolección y revisión de base de datos de PQRS periodo 2014.
- Solicitud bases de datos relacionada a NIT.
- Revisión de los conceptos de demanda para homologar a matriz de trámites

**Nota:** Es importante aclarar que, por la falta de estandarización y el alto volumen de datos, tanto para la recolección como el procesamiento de información que es muy dispendioso, adicionalmente, los cruces de información requieren tiempo considerable para homologar la información a trámites y Opas y para consolidar información por contribuyente, segmento y dirección seccional.

## 9.1. RESULTADOS GENERALES DE ORIENTACIÓN TELEFÓNICA Y CHAT

Dentro del proceso de homologación de la matriz de trámites y Opas frente a los conceptos y estimar la demanda de orientación para trámites de la DIAN a través del canal telefónico y chat, se encontraron equivalencias con 49 trámites (de un total de 116 trámites y Opas) cubriendo el 66,4% de las consultas (1.036.613 de 1.560.168 atendidas en el año 2014), y el 58,6% de la tipificación del canal telefónico y virtual (106 de 181). **La tabla de equivalencia se presenta en el anexo No. 1**

Dentro del análisis se evidencio que el canal telefónico es el más usado por los Contribuyentes para realizar sus consultas TACI, como se evidencia en la siguiente gráfica:



Por la consulta del RUT, Los Ciudadanos con mayor participación de demanda están ubicados en los departamentos del Huila, Risaralda y Tolima.

Frente al del trámite tributario – declaraciones, son más frecuentes las consultas en Guainía, Nariño y Arauca.

Los departamentos del Amazonas y Vichada realizan las mayores consultas referentes al trámite tributario mecanismo y exógena.

Departamento	Trámite Tributario RUT	Trámite Tributario Declaraciones	Trámite Tributario Mecanismo y Exogena	Trámite Tributario Facturación y Libros	Trámite Aduanero	Trámite Cambiario	Trámite Tributario Devoluciones	Trámite Tributario Recaudo	Servicio Tributario
Amazonas	18,6%	44,2%	27,9%	4,7%	2,3%	0,0%	2,3%	0,0%	0,0%
Antioquia	34,3%	26,2%	13,6%	4,6%	1,3%	0,1%	19,2%	0,6%	0,1%
Arauca	25,9%	48,5%	18,6%	3,6%	0,4%	0,0%	1,6%	1,2%	0,2%
Atlántico	64,6%	12,3%	8,0%	12,9%	0,8%	0,0%	1,0%	0,3%	0,0%
Bolívar	33,4%	40,8%	13,9%	5,5%	2,8%	0,1%	2,7%	0,9%	0,1%
Boyacá	30,0%	44,8%	15,0%	3,6%	1,8%	0,0%	3,7%	0,8%	0,3%
Caldas	37,3%	37,1%	15,6%	3,9%	2,4%	0,1%	2,5%	0,8%	0,3%
Caquetá	31,6%	42,1%	14,9%	8,3%	0,8%	0,0%	1,3%	1,0%	0,0%
Casanare	35,3%	40,5%	16,5%	4,7%	0,5%	0,1%	1,1%	1,2%	0,1%
Cauca	60,7%	21,4%	10,6%	4,7%	0,6%	0,0%	1,3%	0,5%	0,1%
Cesar	40,5%	36,0%	14,3%	5,3%	1,3%	0,0%	1,4%	1,2%	0,1%
Chocó	37,7%	42,1%	16,2%	2,0%	0,0%	0,0%	0,3%	1,7%	0,0%
Córdoba	35,9%	39,5%	16,8%	2,9%	1,8%	0,1%	2,4%	0,3%	0,2%
Cundinamarca	36,7%	34,7%	13,7%	5,7%	1,8%	0,0%	6,3%	0,9%	0,1%
Exterior	40,3%	27,8%	22,1%	0,7%	6,3%	0,8%	1,5%	0,4%	0,2%
Guainía	18,2%	51,5%	18,2%	6,1%	0,0%	0,0%	6,1%	0,0%	0,0%
Guaviare	40,6%	34,8%	18,8%	2,9%	0,0%	0,0%	0,0%	2,9%	0,0%
Huila	80,8%	6,7%	6,2%	5,7%	0,2%	0,0%	0,3%	0,1%	0,0%
Indefinido	46,0%	25,4%	13,4%	10,0%	1,3%	0,0%	2,8%	0,8%	0,2%
La Guajira	37,7%	40,8%	12,2%	3,8%	2,7%	0,0%	2,2%	0,4%	0,1%
Magdalena	35,8%	38,6%	13,5%	5,4%	2,9%	0,0%	3,2%	0,4%	0,2%
Meta	64,7%	16,6%	9,2%	8,0%	0,4%	0,0%	0,6%	0,4%	0,0%
Nariño	27,5%	49,9%	16,5%	2,5%	1,6%	0,0%	1,0%	0,8%	0,2%
Norte de Santander	28,6%	44,6%	14,4%	3,9%	3,6%	0,1%	3,8%	0,9%	0,2%
Putumayo	28,3%	45,3%	18,8%	2,2%	0,7%	0,0%	3,7%	1,0%	0,1%
Quindío	53,3%	27,7%	9,6%	5,6%	2,2%	0,0%	1,1%	0,4%	0,2%
Risaralda	78,0%	9,8%	5,3%	5,7%	0,4%	0,0%	0,6%	0,2%	0,0%
San Andrés	25,5%	39,2%	21,6%	4,6%	3,3%	0,0%	3,9%	2,0%	0,0%
Santafé de Bogotá	39,0%	32,4%	13,7%	7,1%	1,3%	0,1%	5,5%	0,9%	0,1%
Santander	33,5%	23,7%	9,6%	24,2%	1,0%	0,0%	7,3%	0,4%	0,1%
Sucre	40,7%	39,2%	15,0%	3,1%	0,8%	0,0%	0,8%	0,6%	0,0%
Tolima	73,4%	13,3%	6,7%	5,2%	0,5%	0,0%	0,6%	0,2%	0,0%
Valle del Cauca	63,4%	14,3%	8,7%	8,1%	0,7%	0,0%	4,3%	0,4%	0,0%
Vaupés	67,3%	16,3%	12,2%	4,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Vichada	32,0%	41,0%	27,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%

A continuación, se presenta la caracterización general de la demanda de orientación, enfatizando el consumo mensual, volumen y tipos de trámites tributarios, aduaneros y cambiarios.

DEMANDA GENERAL DE CONSULTAS POR MES CANAL TELEFONICO Y CHAT AÑO 2014		
Mes	Volumen de consultas	% Partic.
Enero	59.917	5,78%
Febrero	66.410	6,41%
Marzo	67.052	6,47%
Abril	74.281	7,17%
Mayo	91.778	8,85%
Junio	70.502	6,80%
Julio	112.567	10,86%
Agosto	131.205	12,66%
Septiembre	145.687	14,05%
Octubre	95.211	9,18%
Noviembre	65.831	6,35%
Diciembre	56.172	5,42%
<b>TOTAL</b>	<b>1.036.613</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Análisis Minero de Datos

CONSULTAS SOBRE TRÁMITES Y OPAS TAC			
Tipo	Trámite	Total Consultas	Total %
Aduanero	Autorización para importar materias textiles y sus manufacturas y calzado y sus partes y bebidas alcohólicas	294	0,03%
	Autorización usuario operador	37	0,00%
	Clasificación arancelaria a petición de particulares	1.662	0,16%
	Entrega urgente (modalidad de importación)	921	0,09%
	Expedición Certificados de Origen	5.021	0,48%
	Exportación - Salida de Mercancías del Territorio Aduanero Nacional	2.338	0,23%
	Importación Temporal de Medios de Transporte de Turistas	369	0,04%
	Registro de Contratos de Importación de Tecnología	195	0,02%
	Tránsito Aduanero	704	0,07%
	Viajeros	251	0,02%
<b>Total Aduanero</b>		<b>11.792</b>	<b>1,14%</b>
Cambiario	Declaración de ingreso o salida de dinero en efectivo del país	586	0,06%
<b>Total Cambiario</b>		<b>586</b>	<b>0,06%</b>
Tributario	110 Declaración de Renta y Complementarios o de Ingresos y Patrimonio para Personas Jurídicas y Asimiladas, Personas Naturales y Asimiladas Obligadas a llevar Contabilidad	61.738	5,96%
	120 Declaración Informativa Individual Precios de Transferencia (Hoja Principal)	1.274	0,12%
	140 Impuesto sobre la Renta para la Equidad CREE	16.744	1,62%



CONSULTAS SOBRE TRÁMITES Y OPAS TAC			
Tipo	Trámite	Total Consultas	Total %
Tributario	210 Declaración de Renta y Complementarios Personas Naturales y Asimiladas No Obligadas a llevar Contabilidad	56.074	5,41%
	220 Certificado de Ingresos y Retenciones Año Gravable 2012	2.939	0,28%
	300 Declaración del Impuesto sobre las Ventas - IVA	45.772	4,42%
	310 Declaración Impuesto Nacional al Consumo	2.538	0,24%
	350 Declaración Mensual de Retenciones en la Fuente	54.480	5,26%
	360 Declaración mensual de retenciones en la fuente del CREE	11.762	1,13%
	400 Formulario para Liquidar y Consignar el Aporte Especial de las Notarías para la Administración de Justicia	663	0,06%
	410 Declaración Semanal Gravamen a los Movimientos Financieros	863	0,08%
	430 Declaración Impuesto Nacional a la Gasolina y ACPM	36	0,00%
	490- Recibo Oficial de pago de Impuestos Nacionales	16.077	1,55%
	530 Declaración de Equipaje y Títulos Representativos de Dinero - Viajeros	16	0,00%
	538 Declaración de Viajeros de San Andrés, Providencia y Santa Catalina	10	0,00%
	640 Certificado al Proveedor - CP	73	0,01%
	690 Recibo Oficial de Pago de Tributos Aduaneros y Sanciones Cambiarias	489	0,05%
	Certificado de acreditación de residencia fiscal	662	0,06%
	Devolución y / o compensación de pagos en exceso y pagos de lo no debido	10.166	0,98%
	Devolución y / o compensación por saldos a favor originados en declaración de impuesto sobre la renta y complementarios o actos administrativos	37.468	3,61%
	Devolución y / o compensación por saldos a favor originados en impuestos sobre las ventas -IVA- pagado en la adquisición de materiales para construcción de vivienda de interés social	869	0,08%
	Devolución y/o compensación por impuesto sobre las ventas - IVA- pagado por entidades de educación superior (universidades oficiales)	162	0,02%
	Devolución y/o compensación por saldos a favor originados en las declaraciones o actos administrativos de impuesto sobre las ventas -IVA	14.658	1,41%
	Devolución y/o Compensación por Tributos Aduaneros	396	0,04%
	Autorización o Habilitación de numeración de facturación	73.415	7,08%
	Registro de libros de contabilidad	1.926	0,19%
	Asignación, renovación y revocación del mecanismo de firma con certificado digital	86.463	8,34%
	Presentación de información por envío de archivos (información exógena)	38.092	3,67%
	Corrección de inconsistencias en las declaraciones privadas y recibos oficiales de pago	4.534	0,44%
	Facilidad de pago o acuerdo de pago	2.313	0,22%
	Obtener autorización para actuar como autorretenedor en la fuente	171	0,02%



CONSULTAS SOBRE TRÁMITES Y OPAS TAC			
Tipo	Trámite	Total Consultas	Total %
Tributario	Actualización del registro único tributario -RUT	291.054	28,08%
	Inscripción en el registro único tributario - RUT	154.904	14,94%
	RUT - Solicitudes Especiales	33.107	3,19%
	Solicitud del levantamiento de la suspensión de la inscripción en el registro único tributario – RUT	1.307	0,13%
	Denuncia de posibles irregularidades de carácter tributario, aduanero y/o cambiario	875	0,08%
	Participación en remates en pública subasta en el proceso administrativo de cobro.	145	0,01%
<b>Total Servicio Tributario</b>		<b>1.024.235</b>	<b>98,81%</b>
<b>TOTAL INTERACCIONES</b>		<b>1.036.613</b>	<b>100%</b>

Fuente: Análisis Minero de Datos

El mayor volumen de consultas que se realizan por este canal corresponden al tema tributario, en especial lo referente al Registro Único Tributario RUT con una participación del 46,34% del total interacciones, este comportamiento obedeció a la disminución del tope de los ingresos brutos para el año 2013 a 1.400 UVT (\$37.577.000) para las personas naturales, incrementando el número de declarantes considerablemente, de acuerdo con el Decreto 2972 de 2013, modificado por el Decreto 214 de 2014.

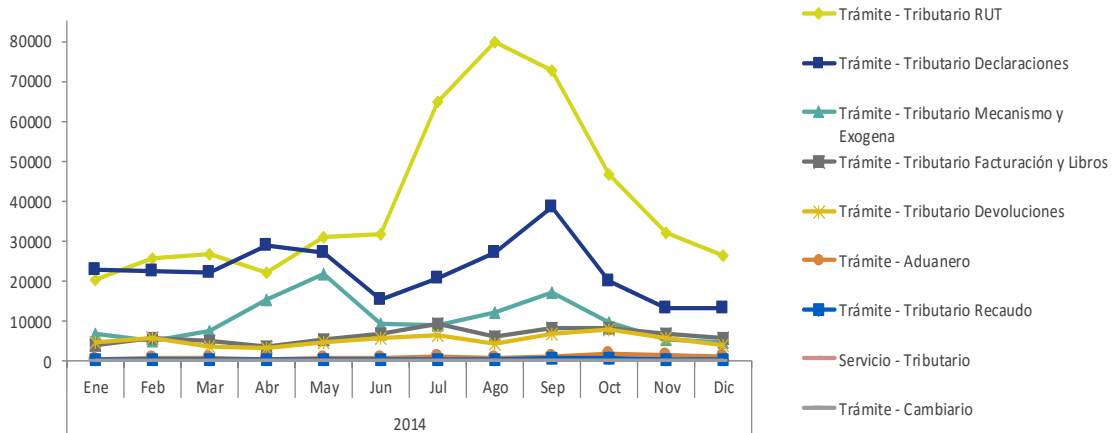
Inscritos RUT y Nuevos Declarantes Renta años 2012, 2013, 2014				
Trámites atendidos RUT	2012	2013	2014 (Septiembre)	Total acumulado
Inscritos RUT	1.002.061	1.019.048	1.086.080	<b>11.872.874</b>
Renta	123.273	153.304	1.025.600	<b>3.243.642</b>

Frente a las consultas aduaneras se destacan las relacionadas con Certificados de Origen (0.48%), seguido de Exportación - Salida de Mercancías del Territorio Aduanero Nacional (0,23%), referente al acompañamiento y manejo de los servicios en línea, esto debido a que en los últimos años se viene canalizando la atención por este canal.

➤ **Tendencia mensual a nivel nacional de consultas sobre trámites y Opas**

La tendencia mensual en la demanda de trámites evidencia un incremento considerable en los trámites de RUT entre julio y septiembre, también sobresalen las declaraciones con

un incremento en septiembre y trámites de mecanismo digital y presentación de información exógena con dos picos, uno en mayo y otro en septiembre de 2014.

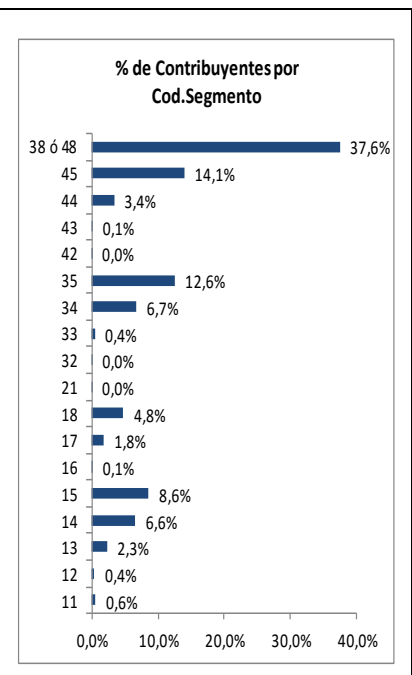


Con respecto al incremento de las consultas de RUT y declaraciones, obedece a que los contribuyentes actualizan y se registran en el RUT para presentar renta y por la misma razón aumentan las consultas tributarias por los meses de julio a septiembre.

### 9.2 RESULTADOS DE LA GESTIÓN TELEFÓNICA y CHAT POR SEGMENTOS.

➤ Volumen de clientes por segmento que solicitaron orientación en el Contact Center

Codigo Segmento	Segmento	Grupo	Contribuyentes	%
11	Gran Contribuyente	Personas Jurídicas	2.683	0,58%
12	Mediano Alto	Personas Jurídicas	1.973	0,43%
13	Mediano	Personas Jurídicas	10.568	2,28%
14	Pequeño	Personas Jurídicas	30.433	6,56%
15	Micro	Personas Jurídicas	39.910	8,60%
16	Entidades de derecho público	Personas Jurídicas	382	0,08%
17	Régimen especial y/o sin ánimo de lucro	Personas Jurídicas	8.479	1,83%
18	Por Clasificar	Personas Jurídicas	22.221	4,79%
21	Gran Contribuyente	Personas Naturales no Asalariadas	16	0,00%
32	Mediano Alto	Personas Naturales no Asalariadas	82	0,02%
33	Mediano	Personas Naturales no Asalariadas	2.016	0,43%
34	Pequeño	Personas Naturales no Asalariadas	31.168	6,71%
35	Micro	Personas Naturales no Asalariadas	58.617	12,63%
42	Mediano Alto	Personas Naturales Asalariadas	26	0,01%
43	Mediano	Personas Naturales Asalariadas	331	0,07%
44	Pequeño	Personas Naturales Asalariadas	15.559	3,35%
45	Micro	Personas Naturales Asalariadas	65.275	14,06%
38 ó 48	Por Clasificar	Personas Naturales	174.426	37,58%
Total general			464.165	100,00%



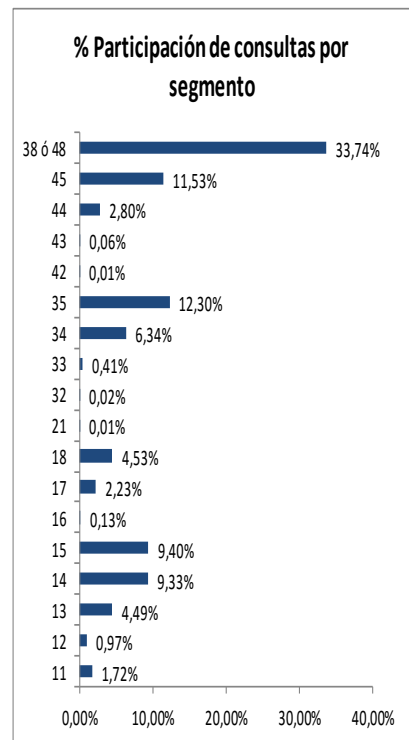
La cantidad total de contribuyentes segmentados por este canal corresponde a 267.518 (descontando los registros pendientes por clasificar) representando el 10% del total de clientes segmentados.<sup>4</sup>

Revisando los resultados arrojados se evidencia que el segmento de los Micro contribuyentes de los tres grupos acumulados, correspondientes a los segmentos 15, 35 y 45 representan el 35.28% del total de las consultas, por lo que será un factor a considerar en las nuevas estrategias de servicio que se planteen bajo este estudio.

Igualmente es muy representativa la participación de los clientes por clasificar<sup>5</sup> que solicitan orientación es del 37.58% para personas naturales y 4.79% para personas jurídicas, es decir más del 40% sobre el total.

### ➤ Volumen de demanda de orientación por segmento.

Codigo Segmento	Segmento	Grupo	Consultas	%
11	Gran Contribuyente	Personas Jurídicas	17.838,00	1,72%
12	Mediano Alto	Personas Jurídicas	10.061,00	0,97%
13	Mediano	Personas Jurídicas	46.498,00	4,49%
14	Pequeño	Personas Jurídicas	96.680,00	9,33%
15	Micro	Personas Jurídicas	97.470,00	9,40%
16	Entidades de derecho público	Personas Jurídicas	1.392,00	0,13%
17	Régimen especial y/o sin ánimo de lucro	Personas Jurídicas	23.099,00	2,23%
18	Por Clasificar	Personas Jurídicas	46.931,00	4,53%
21	Gran Contribuyente	Personas Naturales no Asalariadas	61,00	0,01%
32	Mediano Alto	Personas Naturales no Asalariadas	210,00	0,02%
33	Mediano	Personas Naturales no Asalariadas	4.236,00	0,41%
34	Pequeño	Personas Naturales no Asalariadas	65.675,00	6,34%
35	Micro	Personas Naturales no Asalariadas	127.546,00	12,30%
42	Mediano Alto	Personas Naturales Asalariadas	54,00	0,01%
43	Mediano	Personas Naturales Asalariadas	649,00	0,06%
44	Pequeño	Personas Naturales Asalariadas	28.981,00	2,80%
45	Micro	Personas Naturales Asalariadas	119.473,00	11,53%
38 ó 48	Por Clasificar	Personas Naturales	349.759,00	33,74%
Total general			1.036.613,00	100,00%



Se observa que acumulada la participación porcentual de los segmentos Grandes, Mediano alto y mediano, tanto de las personas Jurídicas como de las naturales no asalariadas y asalariada, su participación en la demanda de orientación es de 79.607 interacciones, equivalente al 7.68% del total del año.

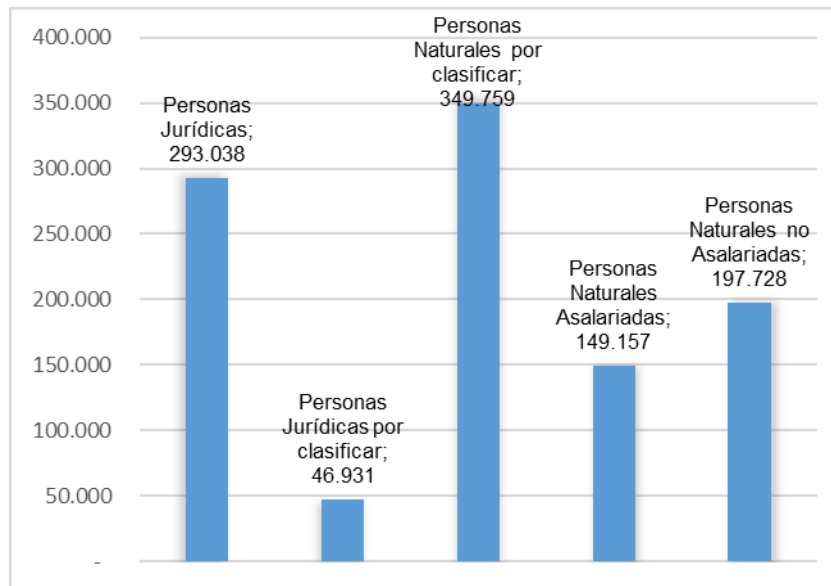
<sup>4</sup> Documento 2. "Determinación de Contribuyentes por cada Segmento" donde se segmentaron 2.586.817 Contribuyentes

<sup>5</sup> Contribuyentes que por disponibilidad o inconsistencia de la información no es posible determinar factores de clasificación a las demás categorías de personas jurídicas o naturales según corresponda.

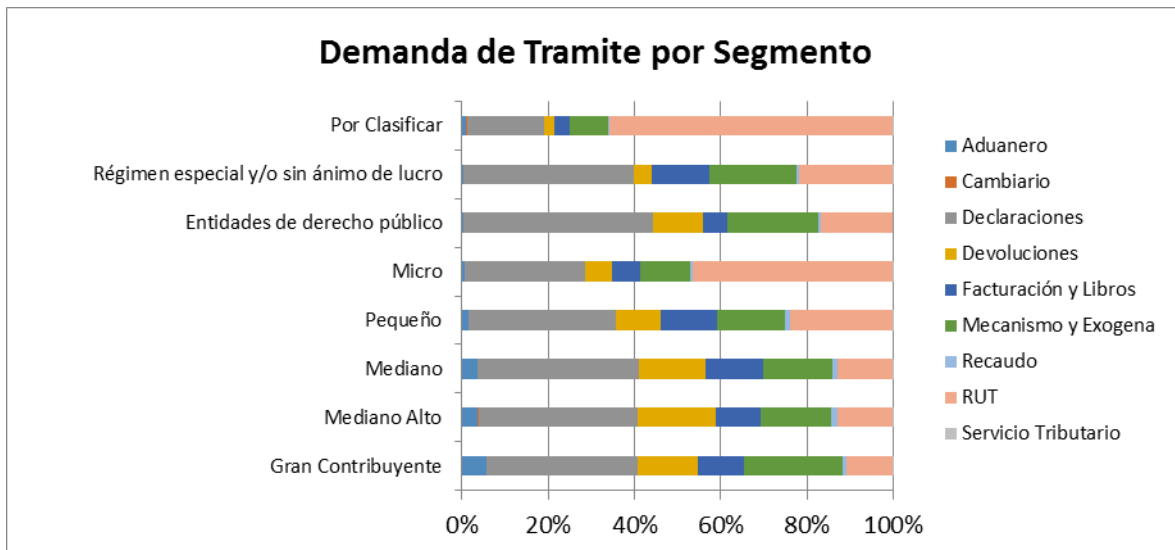
La necesidad de orientación se concentra en los segmentos 38 y 48 (por clasificar) con un 33.74%, seguido del segmento de las personas naturales no asalariadas y asalariadas con el 12.30% y 11.53% respectivamente.

En el cuadro siguiente se muestra la participación de demanda por grupos:

Grupo	Consultas	%
Personas Jurídicas	293.038	28,27%
Personas Jurídicas por clasificar	46.931	4,53%
Personas Naturales por clasificar	349.759	33,74%
Personas Naturales Asalariadas	149.157	14,39%
Personas Naturales no Asalariadas	197.728	19,07%
Total general	1.036.613	100,00%



- **Participación de la demanda de todos los segmentos por trámite.**

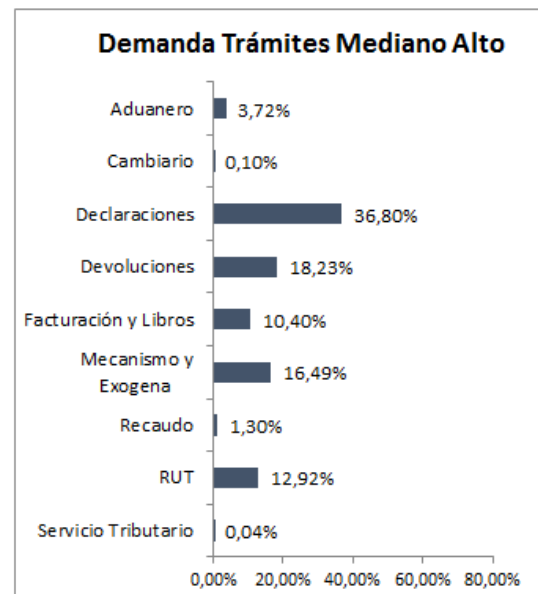
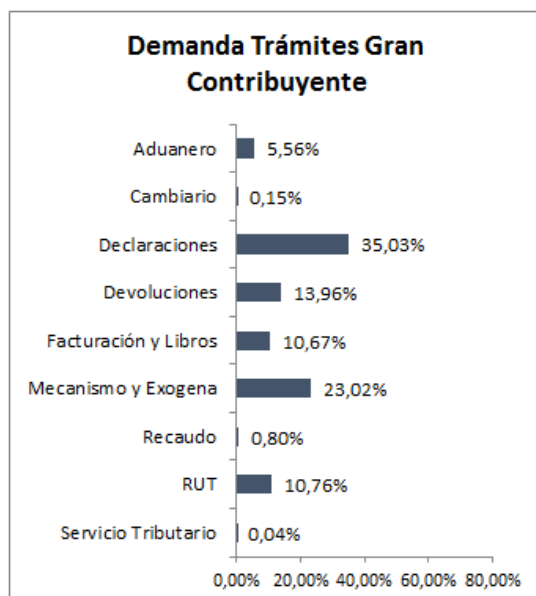


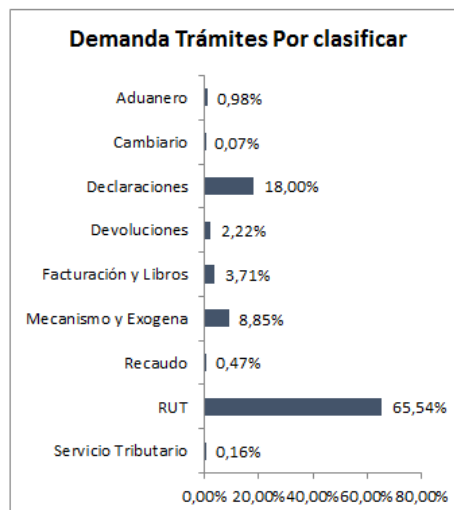
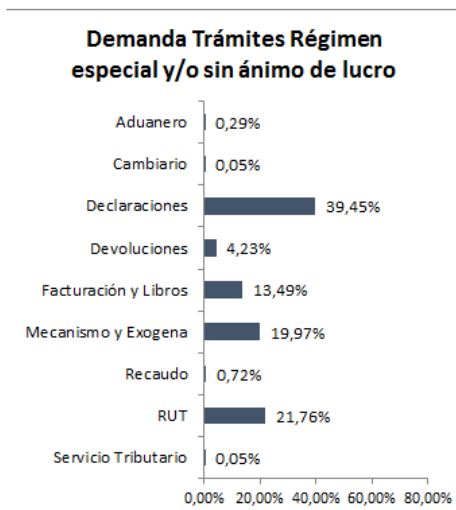
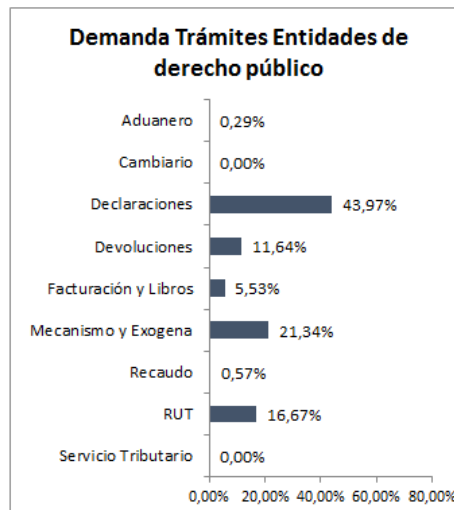
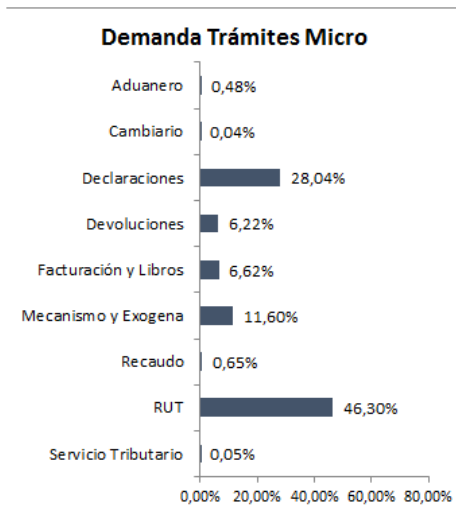
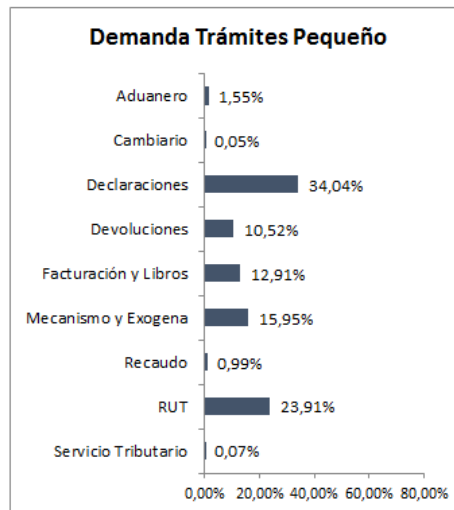
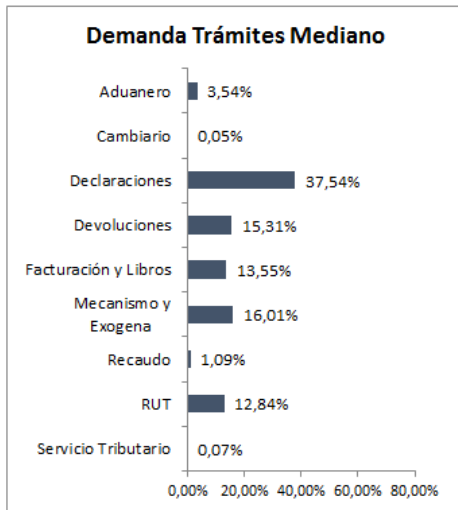
Los tramites más consultados son RUT, mecanismo digital, y autorización de facturación, ocupan el 57.19% del total de las consultas atendidas.

Los segmentos de Gran Contribuyente, mediano alto y mediano son los que realizan mayores consultas por declaraciones (norma y acompañamiento en la presentación), mientras que el segmento de pequeños y micro su mayor consulta es frente al trámite de RUT.

Los tramites de mecanismo digital e información exógena es una consulta frecuente en todos los segmentos.

A continuación se detalla la participación de consulta de trámites por cada segmento:







➤ **Relación de Clientes segmentados frente a Clientes que solicitaron orientación por el canal telefónico y virtual**

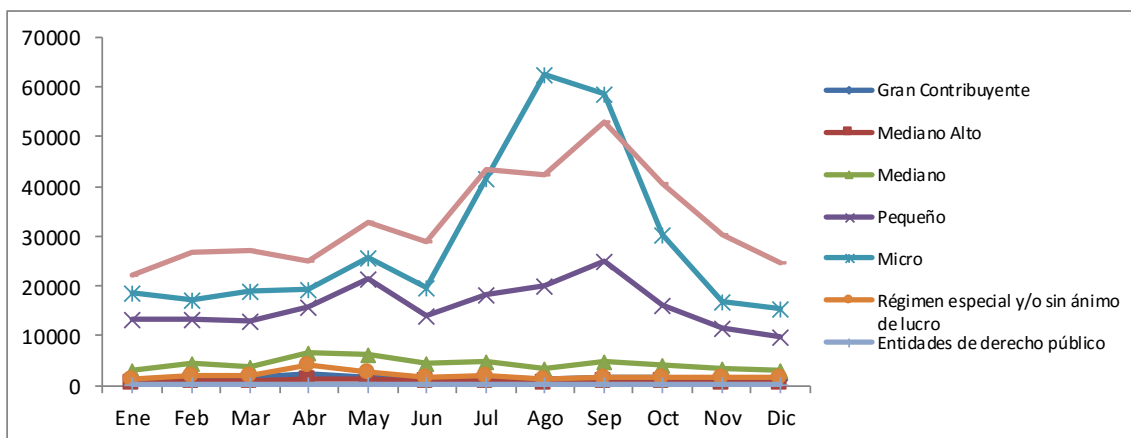
SEGMENTO	GRUPO	No. CTES SEGMENTADOS	No. CTES SOLICITANTES DE ORIENTACION TELEFONICA Y CHAT	RELACION % DEMANDA / SEGMENTO
Gran Contribuyente	Personas Jurídicas	3.417	2.683	78,52%
Mediano Alto	Personas Jurídicas	3.555	1.973	55,50%
Mediano	Personas Jurídicas	21.902	10.568	48,25%
Pequeño	Personas Jurídicas	93.350	30.433	32,60%
Micro	Personas Jurídicas	197.729	39.910	20,18%
Entidades de derecho público	Personas Jurídicas	1.494	382	25,57%
Régimen especial y/o sin ánimo de lucro	Personas Jurídicas	68.814	8.479	12,32%
Por Clasificar	Personas Jurídicas	-	22.221	-
Gran Contribuyente	Personas Naturales no Asalariadas	39	16	41,03%
Mediano Alto	Personas Naturales no Asalariadas	536	82	15,30%
Mediano	Personas Naturales no Asalariadas	12.529	2.016	16,09%
Pequeño	Personas Naturales no Asalariadas	391.901	31.168	7,95%
Micro	Personas Naturales no Asalariadas	873.468	58.617	6,71%
Mediano Alto	Personas Naturales Asalariadas	165	26	15,76%
Mediano	Personas Naturales Asalariadas	2.796	331	11,84%
Pequeño	Personas Naturales Asalariadas	195.239	15.559	7,97%
Micro	Personas Naturales Asalariadas	718.453	65.275	9,09%
Por Clasificar	Personas Naturales	-	174.426	*
<b>TOTAL</b>		<b>2.585.387</b>	<b>464.165</b>	<b>17,95%</b>

\*No tiene dato de comparación.



➤ **Tendencia mensual de demanda por segmento.**

CONSULTAS POR MES Y POR SEGMENTO 2014									
Mes	Gran Contribuyente	Mediano Alto	Mediano	Pequeño	Micro	Régimen especial y/o sin ánimo de lucro	Entidades de derecho público	Por Clasificar	Total
Ene	1115	547	2925	13147	18551	1272	71	22289	59917
Feb	1771	974	4301	13462	17231	1885	151	26635	66410
Mar	1483	755	3775	13096	18936	1898	152	26957	67052
Abr	2181	1254	6469	15788	19390	4062	180	24957	74281
May	1503	1189	6274	21421	25667	2720	144	32860	91778
Jun	1314	865	4287	13885	19615	1734	90	28712	70502
Jul	1636	1050	4699	18266	41557	2005	127	43227	112567
Ago	1121	639	3307	20059	62444	1259	116	42260	131205
Sep	1657	956	4645	24848	58627	1754	95	53105	145687
Oct	1548	838	4125	16127	30301	1485	100	40687	95211
Nov	1336	707	3537	11387	16804	1527	106	30427	65831
Dic	1234	551	3039	9850	15366	1498	60	24574	56172
<b>Total</b>	<b>17899</b>	<b>10325</b>	<b>51383</b>	<b>191336</b>	<b>344489</b>	<b>23099</b>	<b>1392</b>	<b>396690</b>	<b>1036613</b>



La concentración de demanda de consultas corresponde al segmento de los micro y pequeños, en especial en los meses de agosto y septiembre, meses donde se presenta renta para personas naturales.

En general los meses de mayor demanda por consultas corresponden al periodo de septiembre y agosto, teniendo una gran concentración en los segmentos micro y pequeños.