

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.

CAPÍTULO 2. CANAL PRESENCIAL

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

Noviembre 25 de 2016

INFORME DE AVANCE PLAN OPERATIVO

ACTIVIDAD 10 - Estimar la demanda de trámites y servicios correspondiente a cada uno de los segmentos institucionales de clientes

Grupo de análisis:

Coordinación de Gestión de Canales del Servicio DIAN.

Martha Consuelo Moyano Melo
Adriana Sarmiento Bohorquez
Rosa Lucia Herrera Torres
Eliana Rocio Alarcon Alape

Coordinación de Gestión de Programas

Rafael Duque Pabón.

Apoyo:

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

Noviembre 25 de 2016

Contenido

Introducción	4
Resumen Ejecutivo	5
1. Objetivos.....	9
2. Alcance.....	9
3. Desafíos a superar para lograr la caracterización de la demanda de trámites y opas.	10
4. Proceso general para el análisis de caracterización.....	11
5. Inventario de trámites y opas.....	11
5.1 Fuente de información de demanda de trámites y opas.....	12
6. Resultados generales del canal presencial.....	13
6.1. Magnitud de clientes que acuden al canal.....	13
6.2. Análisis de magnitud por tipo de trámite.....	15
6.3 Tendencia de la demanda de trámites.....	23
7. Conclusiones y sugerencias	26

INTRODUCCIÓN

La Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales dentro de su contexto estratégico, está orientando esfuerzos para profundizar el conocimiento de los clientes con miras a un mejoramiento estructural de la gestión, en tal sentido se están realizando los análisis de caracterización de demanda de trámites y otros procedimientos administrativos (opas), de los canales telefónico, presencial en puntos de contacto y virtual. En el desarrollo de este proyecto se han generado dos informes, el primero corresponde a los aspectos generales de la metodología y resultados de uso del canal telefónico.

Para este segundo informe, se brinda la información del canal presencial, sustentado en los análisis de los trámites atendidos en los puntos de contacto, correspondientes al año 2014, tales como: RUT (inscripción, actualización, cancelación, levantamiento de la suspensión, solicitudes especiales, reactivación), Mecanismo Digital (emisión, renovación y revocación), Registro de libros de contabilidad, Resolución de numeración de facturación (autorización, habilitación, inhabilitación y cancelación) y Kiosko-Autogestión (acompañamiento en la presentación de declaraciones, información exógena, descarga de mecanismo digital y consulta de información), para establecer las necesidades, motivos de demanda de los clientes por segmentos, volumen de la afluencia de clientes, tendencias mensuales a nivel nacional y por dirección seccional.

En los primeros apartes del documento se presenta el resumen ejecutivo, los objetivos del estudio, el alcance, desafíos a superar, descripción general del proceso aplicado, identificación de los trámites y opas objeto de análisis y fuentes de información.

Posteriormente se presentan los resultados de análisis general de demanda, detallada en cifras de clientes que accedieron a este canal, cantidad de transacciones por clientes, por meses, por trámites y Opas (servicios); así como el análisis detallado de demanda por segmento: señalando el volumen, gestión por dirección seccional y las conclusiones y sugerencias. Cada cifra reportada está soportada por los bases de datos de los contribuyentes que conforman los segmentos.

El documento final se publicará en la carpeta pública de la Coordinación de Canales, con 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 implementación de campañas para identificar, atraer y fidelizar los contribuyentes; así como de educar, informar y asistirlos para facilitar el recaudo y fortalecer el control.

RESUMEN EJECUTIVO

Para lograr un conocimiento detallado de los clientes, es necesario analizar sus necesidades a partir de la alta demanda real de trámites y servicios (Opas) por contribuyentes y segmentos, efectuada a través del canal presencial. Para cumplir este reto se parte de tres insumos básicos: contar con la identificación de los clientes segmentados, disponer de los registros o estadísticas reales de demanda en puntos de contacto y con la matriz institucional de trámites y Opas.

En el proceso de búsqueda de insumos y procesamiento, se presentaron varias limitaciones de carácter documental y de calidad de la información, las cuales evidencian falencias organizacionales de carácter transversal, entre las que podemos destacar:

- Diversidad de sistemas de gestión de turnos y de estructuras de información, para el año de estudio se disponía de Chadoc2014, Infotickets y Ciel2014, la información no estaba estandarizada, ni homogenizada para los registros de los diferentes trámites y direcciones seccionales.
- Carencia de un servidor de almacenamiento que permitiera consultar los registros de manera integrada y automática, razón por la cual no se encontró la totalidad de la gestión del año 2014 de algunas Direcciones Seccionales.
- La identificación de los motivos de gestión por parte de los clientes no es estandarizada nivel nacional, como tampoco lo está la matriz institucional de trámites y servicios; así mismo, ésta no está plenamente vinculada al mapa de procesos
- Se destaca que hay varios servicios que solicitan los contribuyentes, que no aparecen dentro de la matriz de trámite institucional, entre los cuales se destacan: Rut Estado de cuenta, copia RUT, Kiosco de autogestión, orientación TAC, entre otros.
- Los registros históricos contemplan información de Nits errados, por tanto se hizo necesario retirar la información de la gestión reportada para números de NIT que una vez verificados en el RUT, los NIT no existen, y en realidad corresponde a registros utilizados para gestión de pruebas servicios en línea.
- Limitada capacidad de almacenamiento y de tecnología, para los procesos de extracción de datos y consolidaciones estadísticas.
- Las direcciones seccionales no suministran la información necesaria.

Por lo anterior, se recurrió a la información de bases de datos de la Subdirección de Gestión de Tecnología de Información y Telecomunicaciones, para recopilar y hacer la primera depuración de datos.

Los principales resultados del análisis son los siguientes:

✓ Volumen de clientes atendidos y de transacciones:

Tabla 1.
Volumen (Magnitud) de clientes y de la demanda del Canal Presencial

CÓDIGO SEGMENTO	SEGMENTO	GRUPO	NÚMERO DE CONTRIBUYENTES SEGMENTADOS	CONTRIBUYENTES ATENDIDOS	%	TRÁMITES ATENDIDOS	%	% A SEGMENTADOS
11	Gran Contribuyente	Personas Jurídicas	3.417	2.584	0,14%	78.363	3,15%	76%
12	Mediano Alto	Personas Jurídicas	3.555	1.989	0,11%	9.940	0,40%	56%
13	Mediano	Personas Jurídicas	21.902	12.617	0,71%	45.541	1,83%	58%
14	Pequeño	Personas Jurídicas	93.350	47.062	2,64%	97.842	3,93%	50%
15	Micro	Personas Jurídicas	197.729	85.504	4,80%	137.358	5,51%	43%
16	Entidades de derecho público	Personas Jurídicas	1.494	322	0,02%	712	0,03%	22%
17	Régimen especial y/o sin ánimo de lucro	Personas Jurídicas	68.814	15.720	0,88%	29.501	1,18%	23%
18	Por clasificar	Personas Jurídicas	0	78.371	4,40%	121.007	4,86%	
21	Gran Contribuyente	Personas Naturales no Asalariadas	39	29	0,00%	459	0,02%	74%
32	Mediano Alto	Personas Naturales no Asalariadas	536	189	0,01%	523	0,02%	35%
33	Mediano	Personas Naturales no Asalariadas	12.959	5.327	0,30%	11.064	0,44%	41%
34	Pequeño	Personas Naturales no Asalariadas	391.901	105.628	5,93%	184.242	7,39%	27%
35	Micro	Personas Naturales no Asalariadas	873.468	171.480	9,62%	268.273	10,77%	20%
42	Mediano Alto	Personas Naturales Asalariadas	165	52	0,00%	69	0,00%	32%
43	Mediano	Personas Naturales Asalariadas	2.796	634	0,04%	992	0,04%	23%
44	Pequeño	Personas Naturales Asalariadas	195.239	36.242	2,03%	56.033	2,25%	19%
45	Micro	Personas Naturales Asalariadas	718.453	228.817	12,84%	295.504	11,86%	32%
38-48	Por clasificar	Personas Naturales por clasificar	0	954.724	53,56%	1.118.767	44,90%	
Sin NIT	Sin NIT	Sin NIT	0	35.354	1,98%	35.354	1,42%	
TOTAL			2.585.817	1.782.645	100,00%	2.491.544	100,00%	

Los clientes segmentados son 2.585.817 Contribuyentes.

Sobre la muestra analizada, se identificaron 1.782.645 clientes atendidos para gestión de trámites por el canal presencial.

De estos contribuyentes, 714.196 contribuyentes, tienen NIT, gestionaron trámites y están segmentados. Equivalen al 45.03% de los segmentados y el 40.06 de los atendidos. 1.033.095 personas gestionaron trámites, tienen NIT pero no son segmentados y 35.354 personas gestionaron trámites pero no tienen NIT. Estos dos grupos representan el 59.93% del total de clientes atendidos.

Los 1.033.095 ciudadanos-clientes atendidos, pero no segmentados, para el presente informe se ubican en los segmentos 18, 38 y 48 es decir que conforman el universo de los clientes "Por Clasificar".

Se atendieron 2.491.544 transacciones.

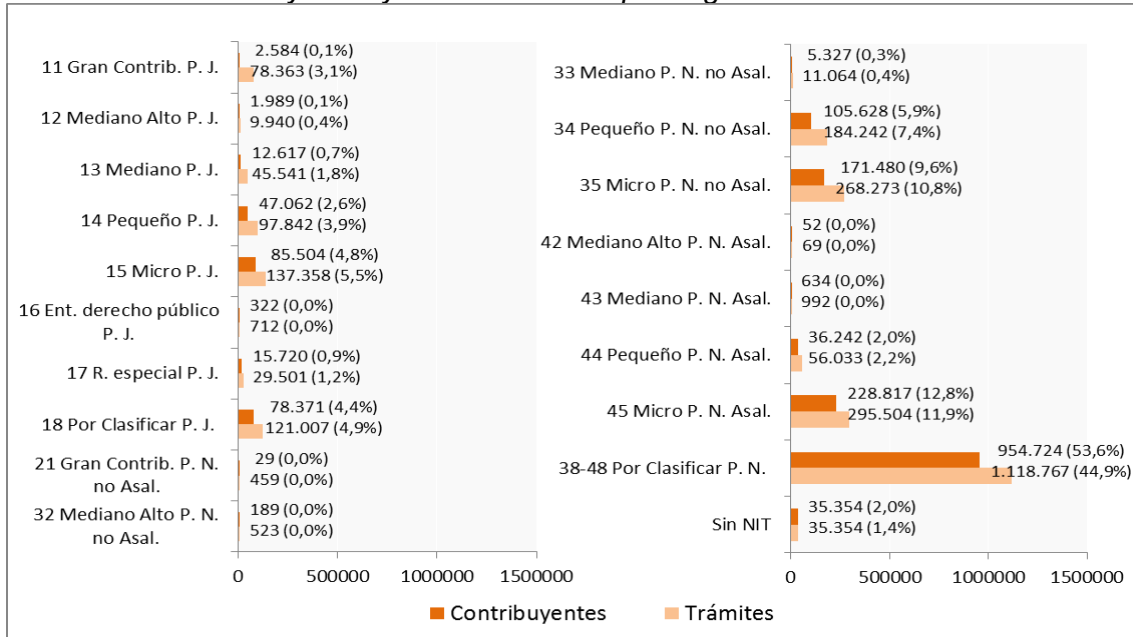
Los contribuyentes de todos los segmentos acuden a los puntos de contacto; sin embargo mayor volumen de gestión corresponde a personas naturales no segmentadas, de los grupos asalariadas y no asalariadas "por Clasificar"; con una participación del 44.9%

Para los clientes segmentados, los Pequeños y Micros Contribuyentes son quienes más gestionan trámites: Personas Jurídicas con el 3.93% y 5.51%; las Personas Naturales no asalariadas con el 7.39% y 10.77% y las Personas Naturales Asalariadas con el 2.25% y 11.8% respectivamente.

Llama la atención que al comparar el número de los contribuyentes que acuden a puntos de contacto por cada segmento frente al número de clientes segmentados del mismo grupo tienen gran participación los de Personas Jurídicas, en especial los Grandes Contribuyentes con un 76%.

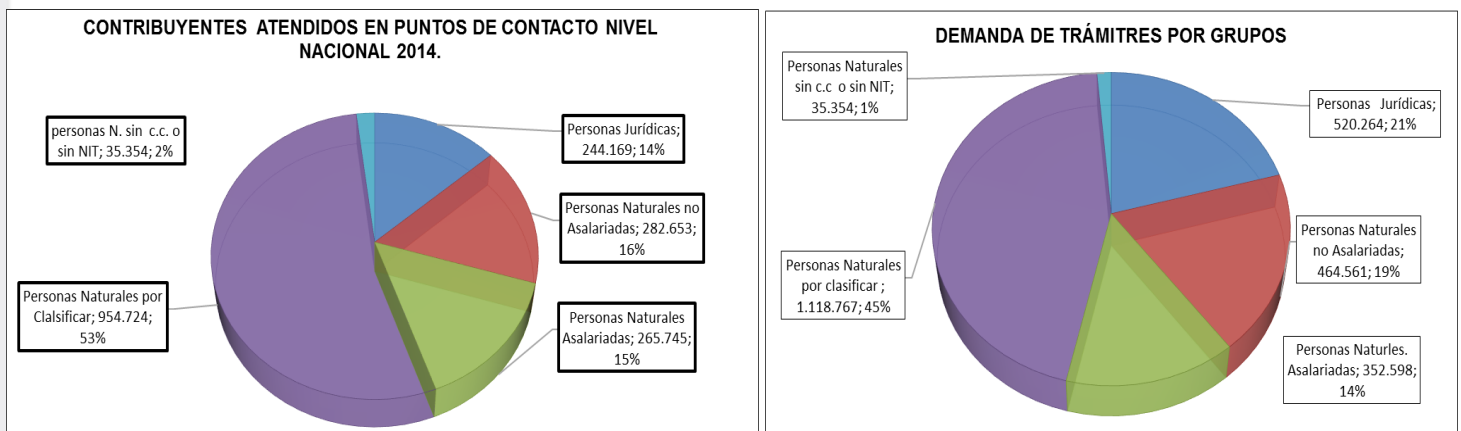
En el cuadro siguiente se muestra el mapa de demanda del total de trámites y clientes atendidos en el canal presencial, frente a la segmentación.

Gráfico 1.
Demanda de contribuyentes y total de trámites por segmento



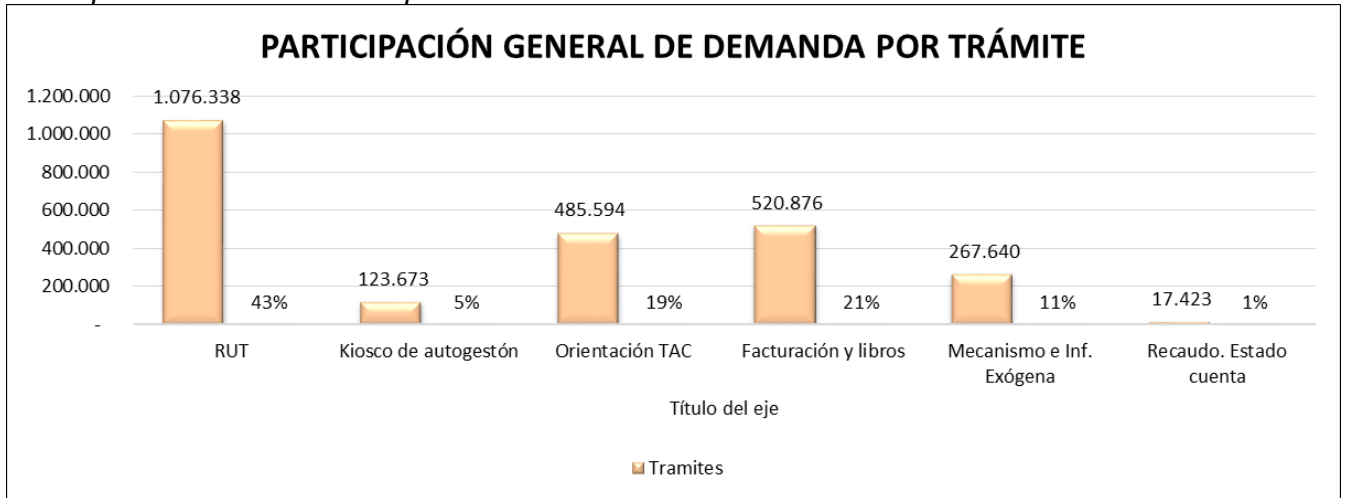
La mayor demanda de trámites que se realiza en los puntos de contacto se encuentra ubicada en los segmentos que están en proceso de clasificar o no se cuenta con Nit, se realizaron 1.154.121 gestiones correspondiendo al 46,32% y pertenece al grupo de personas naturales.

Gráfico 2.
Participación de los contribuyentes por grupos y de los trámites por grupo



Respecto a la participación general de la demanda por trámite, el comportamiento es el siguiente:

Gráfico 3.
Conceptos de demanda canal presencial.



En conclusión:

La caracterización es indispensable para modernizar la gestión de clientes y convertirá en el primer elemento de fortalecimiento del recaudo voluntario, el control y el mejoramiento continuo; sin embargo en las condiciones actuales es un proceso demasiado manual y con una brecha de tiempo muy amplia (2 años), para la corrección oportuna de las debilidades.

Se hace necesario garantizar la sostenibilidad en el tiempo y propiciar en forma inmediata la automatización de la caracterización de clientes, reduciendo de dos años a máximo un mes, el lapso de tiempo entre los hechos reales y los resultados del análisis; así como incorporar esta práctica a nivel transversal de todas las áreas a nivel nacional y a todo el nivel regional, con el fin de gestionar los procedimientos a partir del reconocimiento de los segmentos estratégicos para el recaudo y el control, de tal forma que la información sea articulada a la toma de decisiones en forma proactiva.

Se hace necesario mejorar la democratización y gestión de calidad de los datos, así como la estandarización de registros y fuentes en todos los procesos institucionales, para tal fin se requiere mayor compromiso de la alta dirección y de la Dirección de Gestión Organizacional en el sentido de facilitar la extracción y análisis de inteligencia de negocios a cada área y de articular los trámites y servicios a la segmentación de clientes y la gestión de procesos.

1. OBJETIVOS.

- Establecer la demanda real de trámites y Opas de los contribuyentes por cada segmento, en el canal presencial en puntos de contacto, así como la frecuencia y gestión de la gestión.
- Determinar el número y tipo de contribuyentes que acuden a los puntos de contacto y los motivos de demanda.
- Disponer de información y conocimiento sobre la caracterización de demanda de trámites y servicios a nivel institucional, para determinar clientes estratégicos e información valiosa en la toma de decisiones gerenciales, para facilitar el servicio, incrementar el recaudo voluntario y fortalecer el control.

2. ALCANCE.

El alcance general está orientado a determinar la magnitud y frecuencia de la demanda de trámites y Opas solicitados por los Ciudadanos clientes 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 del canal y total de trámites y Opas, el análisis tendrá el siguiente alcance:

Periodo de estudio: Demanda de trámites y Opas efectuados durante el año 2014.

Canal: Presencial - Puntos de contacto a nivel nacional: Todos los trámites de asistencia al cliente.

Énfasis: Estudio correlacional de la información de la demanda de trámites y Opas del año 2014, con la identificación de los contribuyentes que integran cada segmento; para obtener datos clasificados sobre la caracterización de necesidades, motivos de afluencia a puntos de contacto y demanda real por segmentos. Tomar esta información para establecer estrategias diferenciadas de servicio.

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. DESAFIOS A SUPERAR PARA LOGRAR LA CARACTERIZACIÓN DE LA DEMANDA DE TRÁMITES Y OPAS.

- **Mejorar la estandarización de datos, fuentes, calidad e identificación de trámites y servicios.**

Para este primer ejercicio, debido a que para el año de estudio no existía un sistema institucional de gestión de turnos, las estadísticas de gestión de trámites y Opas en puntos de contacto no estaban estandarizadas, ni sistematizadas. De la información reportada por los puntos de contacto se detectó que en cada punto se manejaban los registros de manera diferente y algunos no contaban con ningún tipo de almacenamiento de datos. Por lo anterior se hizo necesario solicitar a la Subdirección de Gestión de Tecnología de Información y Telecomunicaciones, las bases de datos que reposan en sus archivos, como insumo para realizar esta primera caracterización.

- **Mejorar la gobernabilidad y democratización de los datos.**

Automatizar en tiempo real la asociación de los registros estadísticos de gestión de trámites y Opas de todas las áreas con los segmentos de clientes, de forma tal que se reduzcan los tiempos entre la demanda y el análisis, para potencializar las acciones de facilitación del recaudo voluntario y control a partir del comportamiento de los segmentos de clientes, en forma oportuna y preventiva.

Es importante aclarar que por la falta de estandarización y el alto volumen de datos, tanto para la recolección como el procesamiento de información es muy dispendioso, adicionalmente, los cruces de información requieren tiempo considerable para homologar la información a trámites y Opas y para su consolidación por contribuyente, segmento y Dirección Seccional.

- **Automatización del proceso de caracterización y transversalidad a todas las áreas y direcciones seccionales.**

Se hace necesario automatizar y garantizar la sostenibilidad en el tiempo del proceso de caracterización de clientes, con el fin de contar con información estratégica para la gestión del recaudo y el control

Debido a que este estudio está basado en los trámites y Opas que se realizan en los puntos de contacto para los temas de Asistencia al Cliente, en los siguientes años se debe abarcar e incorporar la gestión realizada por todas las áreas en especial las de Recaudo, Cobranzas y Aduaneras, en aras de mejorar integralmente el servicio.

Se debe automatizar la articulación de la información exógena u otras fuentes de información como Cámara de Comercio y Superintendencia de Industria y Comercio, para determinar nuevos contribuyentes que para este estudio se encuentran en los segmentos por clasificar o para determinar nuevos contribuyentes por cada tipo de impuesto.

4. PROCESO GENERAL PARA EL ANÁLISIS DE CARACTERIZACIÓN.

El proceso de análisis de datos de gestión de trámites y Opas del canal presencial, comprendió los siguientes aspectos:

Definición de insumos:

- ✓ Disponer de las bases de datos de demanda de trámites y opas de los contribuyentes por cada mes y punto de contacto.
- ✓ Disponer de las bases de datos de clientes por segmentos.
- ✓ Matriz institucional de trámites y servicios.

Proceso:

- ✓ Selección preliminar de trámites objetivo de análisis de demanda
- ✓ Recolección de datos de los trámites y Opas del canal presencial: verificar las fuentes de información y calidad de la información de la gestión real, garantizando como mínimo la identificación del contribuyente con el nombre o razón social y el NIT, dirección seccional, trámite gestionado, entre otros datos; la disponibilidad de datos de todos los meses del año 2014 y la capacidad operativa de la Coordinación de Canales del Servicio.
- ✓ 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, mes, Dirección Seccional, entre otros aspectos.
- ✓ Consolidación de toda la demanda de trámites por los NITs que integran los diferentes segmentos.
- ✓ Conformación de bases de datos de demanda, por segmentos, trámites, periodos y direcciones seccionales meses, para consulta de las áreas.
- ✓ Elaboración informe de demanda del canal presencial.
- ✓ Consolidación de informes de demanda tramites de todos los canales por segmentos.
- ✓ Aprobación y socialización de informes de caracterización de demanda por segmentos de clientes.

5. INVENTARIO DE TRÁMITES Y OPAS.

Se toma como fuente la matriz de trámites y Opas 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); sobre esta se seleccionaron los trámites y servicios que aplican para el canal presencial.

En la tabla siguiente se identifican los trámites y Opas, que fueron solicitados por los contribuyentes en los puntos de contacto en el periodo de estudio

Tabla 2
Trámites canal presencial

AREA	TRÁMITES Y OPAS
RUT	✓ Inscripción en el Registro Único Tributario - RUT (T).
	✓ Actualización del Registro Único Tributario-RUT (T).
	✓ Cancelación de la Inscripción en el Registro único Tributario (T).
	✓ Levantamiento de la suspensión de la Inscripción en el RUT (T).
	✓ Copia del Rut (O)
	✓ Solicitud de Actualización cambio de régimen común a simplificado (T)
	✓ Solicitud de Actualización de datos de identificación (T)
	✓ Solicitud de Actualización por cese de actividades (T)
	✓ Solicitud de reactivación Nit cancelado (T)
ASISTENCIA AL CLIENTE	MECANISMO DE FIRMA DIGITAL:
	✓ Emisión, renovación o revocación del mecanismo de la DIAN para Certificación y Firma Digital. (T)
	FACTURACIÓN
	✓ Autorización de numeración de facturación (T)
	✓ Habilitación de numeración de facturación (T)
	✓ Inhabilitación de numeración de facturación (T)
	✓ Anulación de numeración de facturación (T)
	LIBROS:
	✓ Registro de libros de contabilidad (T)
	ORIENTACIÓN TACI (O)
	KIOSKO- AUTOGESTION
	✓ Presentación declaraciones
	✓ Descarga de Mecanismo Digital
✓ Presentación de información por envío de archivos (Información exógena) (T)	
RECAUDO	CONSULTA ESTADO DE CUENTA (O)

5.1 Fuente de información de demanda de trámites y OPAS.

En la tabla siguiente se enuncian las fuentes de información de demanda de trámites para el canal presencial:

Tabla 3.
Fuentes de Información.

CANAL DE ATENCIÓN	REGISTRO DE GESTIÓN 2014	RESPONSABLE DE LA INFORMACIÓN DE ORIGEN Y FUENTE
Puntos de Contacto a nivel nacional	Registro mensual de los trámites y Opas atendidos en los puntos de contacto de las Direcciones Seccionales, de los sistemas: Chadoc2014, Infotickets y Ciel2014	Subdirección de Gestión de Tecnología de Información y Telecomunicaciones DIAN (Rut, Mecanismo Digital, Libros, Orientación, Kiosko, Estados de cuenta emitidos, facturación)

6. RESULTADOS GENERALES DEL CANAL PRESENCIAL.

6.1. *Volumen de Clientes que acuden al canal.*

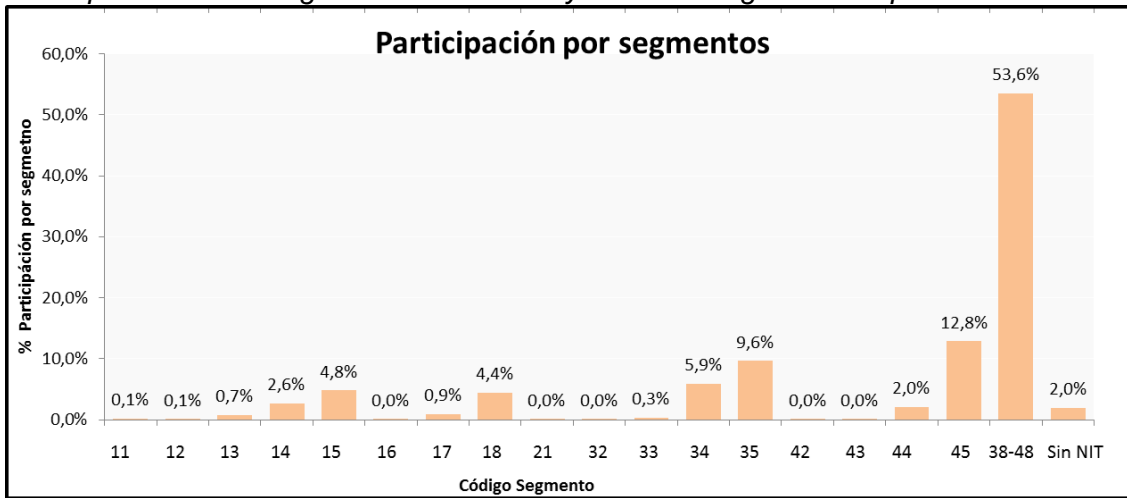
A los puntos de contacto acuden gran número de personas, registradas o no en el RUT, a título personal o en representación de terceros, quienes gestionan diversidad de trámites y opas como se muestra en el presente informe.

Tabla 4.
Volumen (Magnitud) de afluencia de clientes por segmento

CODIGO SEGMENTO	SEGMENTO CONSOL.	GRUPO	Contribuyentes	%
11	Gran Contribuyente	Personas Jurídicas	2.584	0,1%
12	Mediano Alto	Personas Jurídicas	1.989	0,1%
13	Mediano	Personas Jurídicas	12.617	0,7%
14	Pequeño	Personas Jurídicas	47.062	2,6%
15	Micro	Personas Jurídicas	85.504	4,8%
16	Entidades de derecho público	Personas Jurídicas	322	0,0%
17	Régimen especial y/o sin ánimo de lucro	Personas Jurídicas	15.720	0,9%
18	Por clasificar	Personas Jurídicas	78.371	4,4%
21	Gran Contribuyente	Personas Naturales no Asalariadas	29	0,0%
32	Mediano Alto	Personas Naturales no Asalariadas	189	0,0%
33	Mediano	Personas Naturales no Asalariadas	5.327	0,3%
34	Pequeño	Personas Naturales no Asalariadas	105.628	5,9%
35	Micro	Personas Naturales no Asalariadas	171.480	9,6%
42	Mediano Alto	Personas Naturales Asalariadas	52	0,0%
43	Mediano	Personas Naturales Asalariadas	634	0,0%
44	Pequeño	Personas Naturales Asalariadas	36.242	2,0%
45	Micro	Personas Naturales Asalariadas	228.817	12,8%
38-48	Por clasificar	Personas Naturales por clasificar	954.724	53,6%
Sin NIT	Sin NIT	Sin NIT	35.354	2,0%
Total general			1.782.645	100,0%

Grafico 4

Participación de los segmentos de contribuyentes en la gestión del presencial.



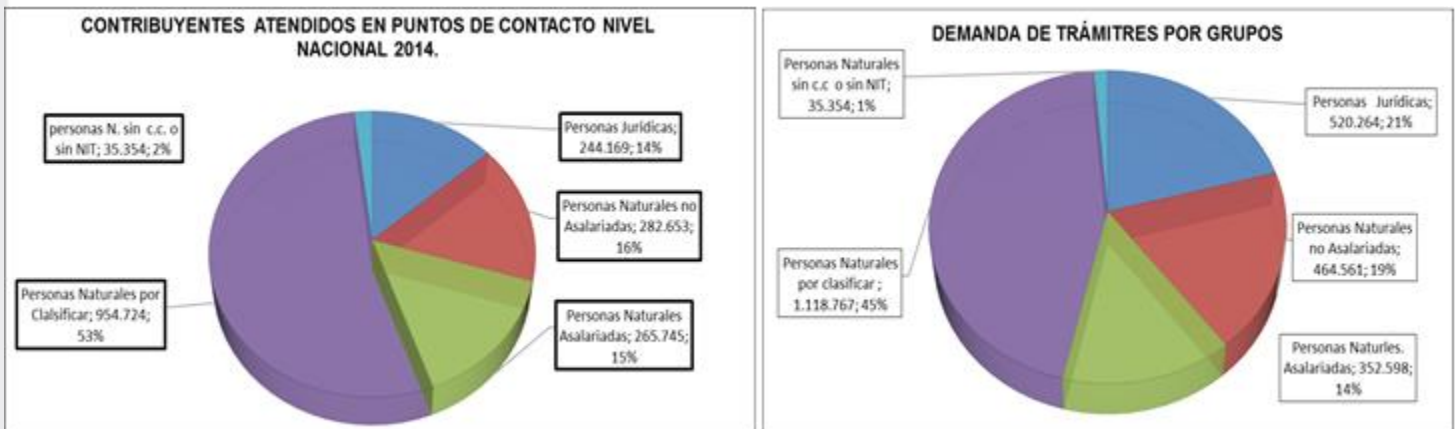
En el año 2014 y para la muestra tomada, acudieron 1.782.645 clientes, siendo los más representativos los segmentos 38 y 48 con el 53.6 y los microcontribuyentes de las personas naturales asalaradas con el 12.8%, y micro de personas jurídicas con el 4.8%

El segmento que menos acude a los trámites presenciales de la Entidad es el de Gran Contribuyente con una participación del 0.1% y por los trámites que acude son facturación y orientación.

- **Participación Demanda de trámites y opas por grupos, por segmentos de Contribuyentes dentro de los Grupos**

Gráfico 5.

Participación de Contribuyentes y trámites por Grupo



Las personas jurídicas que participan en el canal presencial con el 14% de los clientes atendidos.

Las personas no asalariadas tienen una participación del 16% de los clientes atendidos.

Las personas naturales asalariadas y las no segmentadas tienen una participación en los puntos de contacto con un 70 %, del total de Ciudadanos atendidos.

La mayor demanda de trámites sin tener en cuenta los pendientes por clasificar la realiza el grupo de personas jurídicas con una participación del 21%, le sigue el grupo de personas naturales no asalariadas con el 19% y las asalariadas el 14% (aculadas las Personas Naturales segmentadas atendidas corresponden al 33%).

Los trámites gestionados por los clientes “por clasificar” representan el 46% del total de trámites y servicios gestionados, este indicador requiere establecer una estrategia diferenciada de servicio para facilitar y reducir los tiempos de espera de los clientes estratégicos, atención en puntos o días diferentes.

6.2. Análisis de magnitud de demanda de trámites y opas.

El trámite de mayor demanda por parte de los ciudadanos clientes en los puntos de contacto es el RUT con una participación del 43.20% y dentro de este la inscripción al Registro Único Tributario (21.03%), como se evidencia a continuación:

Grafico 6
Demanda de Trámites Porcentual

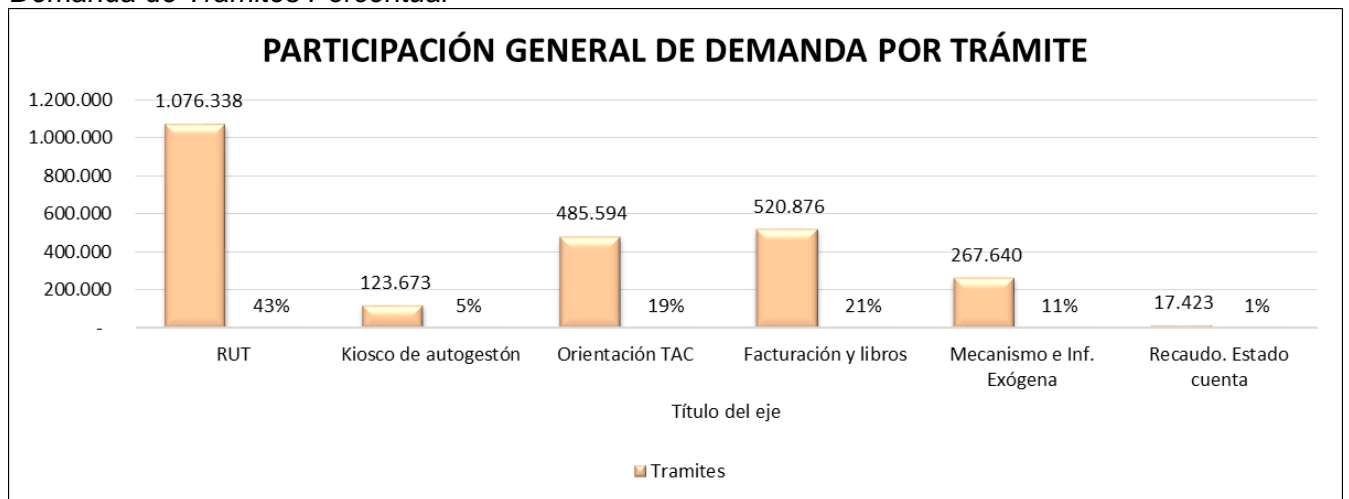
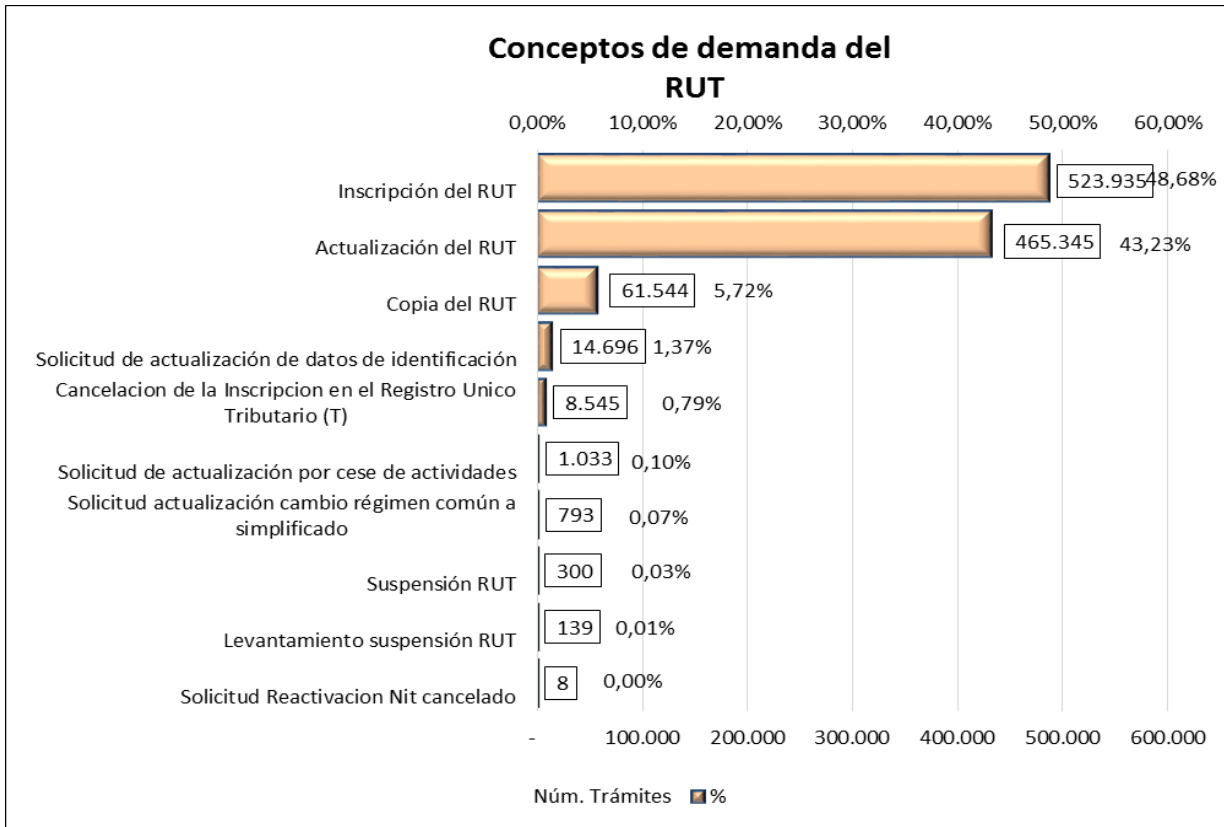


Gráfico 6. A
Conceptos de demanda por el Registro Único Tributario. RUT



Como se observa los principales motivos de afluencia de clientes a los puntos de contacto son la inscripción siendo este el primer contacto que tiene el ciudadano cliente con la Entidad, y por tanto fundamenta la esencia del punto de contacto, y es el primer eslabón del ciclo de vida del contribuyente.

El segundo concepto de mayor solicitud en los puntos de contacto corresponde a la actualización del RUT, por la importancia y riesgo las direcciones seccionales deben enfocar mayor esfuerzo y dinamismo en las estrategias de atención y seguimiento.

➤ **Motivos específicos de demanda:**

Tabla 5.
Magnitud de la demanda de trámites y subtrámites en el canal presencial

Trámite Consolidado	Detalle Trámite	Núm. Trámites	%
RUT	Inscripción del RUT	523.935	21,03%
	Actualización del RUT	465.345	18,68%

Trámite Consolidado	Detalle Trámite	Núm. Trámites	%
	Cancelación de la inscripción en el RUT	8.545	0,34%
	Copia del RUT	61.544	2,47%
	Levantamiento suspensión RUT	139	0,01%
	Solicitud actualización cambio régimen común a simplificado	793	0,03%
	Solicitud de actualización de datos de identificación	14.696	0,59%
	Solicitud de actualización por cese de actividades	1.033	0,04%
	Solicitud Reactivación Nit cancelado	8	0,00%
	Suspensión RUT	300	0,01%
	Total RUT	1.076.338	43,20%
Facturación	Anulación de Facturación	23.019	0,92%
	Autorización de Facturación	270.306	10,85%
	Habilitación de Facturación	220.446	8,85%
	Total Facturación	513.771	20,62%
Mecanismo	Mecanismo emitido	179.007	7,18%
	Mecanismo renovado	87.305	3,50%
	Mecanismo revocado	461	0,02%
	Total Mecanismo	266.773	10,71%
Recaudo	Consulta de Estado de Cuenta	17.423	0,70%
	Corrección de errores e inconsistencias en las declaraciones y recibos de pago	337	0,01%
	Total Recaudo	17.760	0,71%
Kiosko	Kiosko de Autogestión	123.673	4,96%
	Presentación de información por envío de archivos (Información Exógena)	867	0,03%
	Total Kiosko	124.540	4,99%
Orientación TACI	Orientación TACI	485.257	19,48%
Libros de Contabilidad	Radicación Libros de contabilidad	7.105	0,29%
	Total General	2.491.544	100%

Además de la orientación telefónica y virtual para atender las consultas de los Ciudadanos clientes, en los puntos de contacto también es notoria la solicitud de "Orientación" con participación del 19% sobre el total de trámites y servicios requeridos, porcentaje muy cercano al de facturación (21%), siendo éstos los conceptos siguientes más requeridos. Respecto de los servicios del área de Recaudación, se expidieron estados de cuenta y solicitudes de corrección de inconsistencias por un volumen de 17.760.

➤ **Distribución geográfica de la demanda de trámites.**

Tabla 6.
Demanda de trámites y Opas por dirección seccional

Dirección Seccional	RUT	Orientación TAC y Kiosko	Facturación y libros	Mecanismo e Inf. Exógena	Recaudo	Total general	%
D.S Impuestos de Bogotá	362.188	371.136	168.392	106.616	16.987	1.025.319	41,15%
D.S Impuestos de Medellín	119.598	52.629	88.158	33.685	22	294.092	11,80%
D.S Impuestos de Cali	63.935	26.017	36.783	17.603	31	144.369	5,79%
D.S Impuestos y Aduanas de Bucaramanga	46.222	59.004	22.633	9.055	26	136.940	5,50%
D.S Impuestos de Barranquilla	46.640	23.871	24.021	13.657	17	108.206	4,34%
D.S Impuestos y Aduanas de Pasto	28.989	22.580	5.079	5.613	2	62.263	2,50%
D.S Impuestos de Cartagena	36.996	404	10.665	5.926	11	54.002	2,17%
D.S Impuestos y Aduanas de Pereira	20.768	13.516	12.106	5.331	6	51.727	2,08%
D.S Impuestos de Cúcuta	25.099	1.414	10.306	5.489	26	42.334	1,70%
D.S Impuestos de Grandes Contribuyentes	51	1.121	41.028	7	75	42.282	1,70%
D.S Impuestos y Aduanas de Neiva	24.438	4.126	6.757	4.483	59	39.863	1,60%
D.S Impuestos y Aduanas de Ibagué	23.608	471	8.731	5.851	20	38.681	1,55%
D.S Impuestos y Aduanas de Manizales	22.100	282	7.985	4.013	4	34.384	1,38%
D.S Impuestos y Aduanas de Villavicencio	17.703	510	9.356	6.172	27	33.768	1,36%
D.S Impuestos y Aduanas de Popayán	19.660	4.810	4.289	3.937	3	32.699	1,31%
D.S Impuestos y Aduanas de Tulúa	14.150	10.601	4.393	2.242	1	31.387	1,26%
D.S Impuestos y Aduanas de Montería	21.829	117	5.578	3.375	0	30.899	1,24%
D.S Impuestos y Aduanas de Santa Marta	18.487	1.530	4.642	3.118	5	27.782	1,12%
D.S Impuestos y Aduanas de Valledupar	16.933	388	4.603	3.329	2	25.255	1,01%
D.S Impuestos y Aduanas de Sincelejo	13.062	5.043	4.532	1.745	0	24.382	0,98%
D.S Impuestos y Aduanas de Palmira	15.576	312	4.881	2.998	1	23.768	0,95%
D.S Impuestos y Aduanas de Tunja	13.339	519	4.522	3.445	25	21.850	0,88%
D.S Impuestos y Aduanas de Armenia	13.584	209	4.788	2.408	5	20.994	0,84%
D.S Impuestos y Aduanas de Girardot	11.416	1.523	2.689	1.643	30	17.301	0,69%
D.S Impuestos y Aduanas de Sogamoso	10.308	287	3.869	2.532	14	17.010	0,68%
D.S Impuestos y Aduanas de Yopal	9.360	212	4.530	2.317	11	16.430	0,66%
D.S Impuestos y Aduanas de Riohacha	12.220	64	1.706	1.411	3	15.404	0,62%
D.S Impuestos y Aduanas de Barrancabermeja	9.383	566	2.851	1.768	6	14.574	0,58%
D.S Impuestos y Aduanas de Quibdó	8.838	59	1.215	1.169	0	11.281	0,45%
D.S Impuestos y Aduanas de Florencia	6.177	49	1.936	1.594	0	9.756	0,39%
D.S Impuestos y Aduanas de Buenaventura	6.665	61	1.435	1.430	0	9.591	0,38%
D.S Impuestos y Aduanas de Arauca	5.888	99	1.734	900	0	8.621	0,35%
Delegada Impuestos y Aduanas de Puerto Asís	4.258	160	1.464	1.006	2	6.890	0,28%
D.S Impuestos y Aduanas de San Andrés	1.630	20	1.308	365	2	3.325	0,13%
Delegada Impuestos y Aduanas de Pamplona	927	2.157	52	112	0	3.248	0,13%
Delegada Aduanas Nacionales de Tumaco	5	2.261	84	169	0	2.519	0,10%
D.S Impuestos y Aduanas de Leticia	1.390	23	537	239	0	2.189	0,09%
Delegada Impuestos y Aduanas de San José de Guaviare	1.379	15	365	262	0	2.021	0,08%
Delegada Aduanas Nacionales de Urabá	4	1.079	253	337	0	1.673	0,07%
Delegada Impuestos y Aduanas de Puerto Carreño	690	12	179	114	0	995	0,04%
Delegada Impuestos y Aduanas de Inírida	526	6	124	99	0	755	0,03%
Delegada Impuestos y Aduanas de Mitú	319	4	47	71	0	441	0,02%
Delegada Aduanas Nacionales de Ipiales	0	0	205	0	0	205	0,01%
D.S Impuestos y Aduanas de Maicao	0	0	65	4	0	69	0,00%
Total general	1.076.338	609.267	520.876	267.640	17.423	2.491.544	100,00%

En las Direcciones Seccionales de Bogotá, Medellín, Cali, Bucaramanga y Barranquilla se concentran las mayores demandas de trámites y Opas, correspondiendo al 41.15%, 11.80% y 5.79%, 5.50% y 4.34% respectivamente y prevalece el trámite del Rut.

*Tabla. 7
Concentración de Demanda de trámites y Opas por segmentos consolidados*

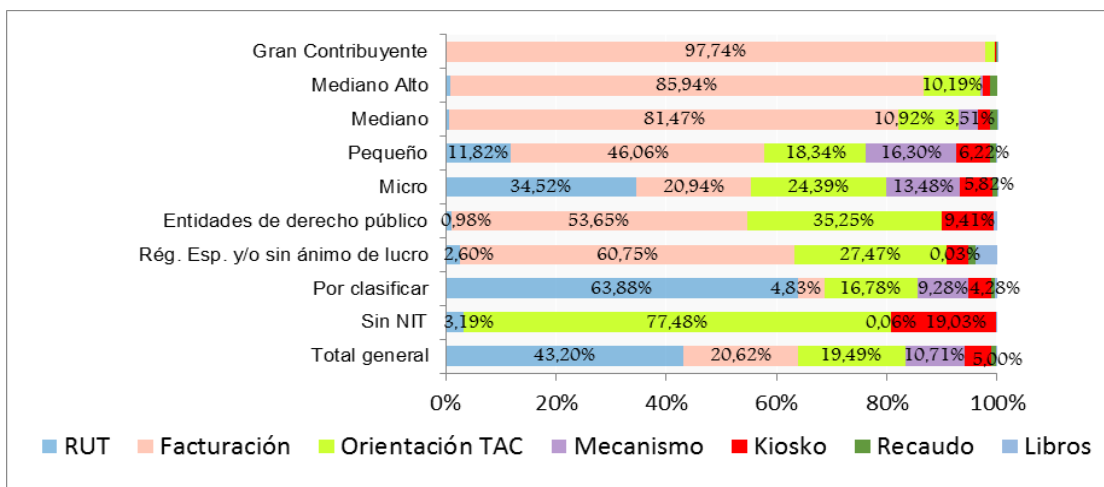
Trámite Consolidado	Gran Contribuyente	Mediano Alto	Mediano	Pequeño	Micro	Entidades de derecho público	Régimen especial y/o sin ánimo de lucro	Por clasificar	Sin NIT	Total general
RUT	51	80	404	39.955	242.040	7	767	791.907	1.127	1.076.338
Orientación TAC y Kiosko	1.649	1.216	7.537	82.874	211.485	318	9.241	260.827	34.120	609.267
Facturación y libros	77.054	9.051	46.945	156.025	147.285	386	19.084	64.999	47	520.876
Mecanismo e Inf. Exógena	4	61	2.033	55.288	94.856	0	8	115.370	20	267.640
Recaudo	64	124	678	3.975	5.469	1	401	6.671	40	17.423
Total general	78.822	10.532	57.597	338.117	701.135	712	29.501	1.239.774	35.354	2.491.544
%	3,16%	0,42%	2,31%	13,57%	28,14%	0,03%	1,18%	49,76%	1,42%	100,00%

La concentración de demanda de consultas corresponde en primer lugar al segmento de los “por clasificar”, seguido de los micro y pequeño (49.75%, 28.14% y 13.57% respectivamente).

➤ Distribución de la demanda por segmento

Gráfico 7.

Participación de la demanda de trámites y Opas por segmento consolidado

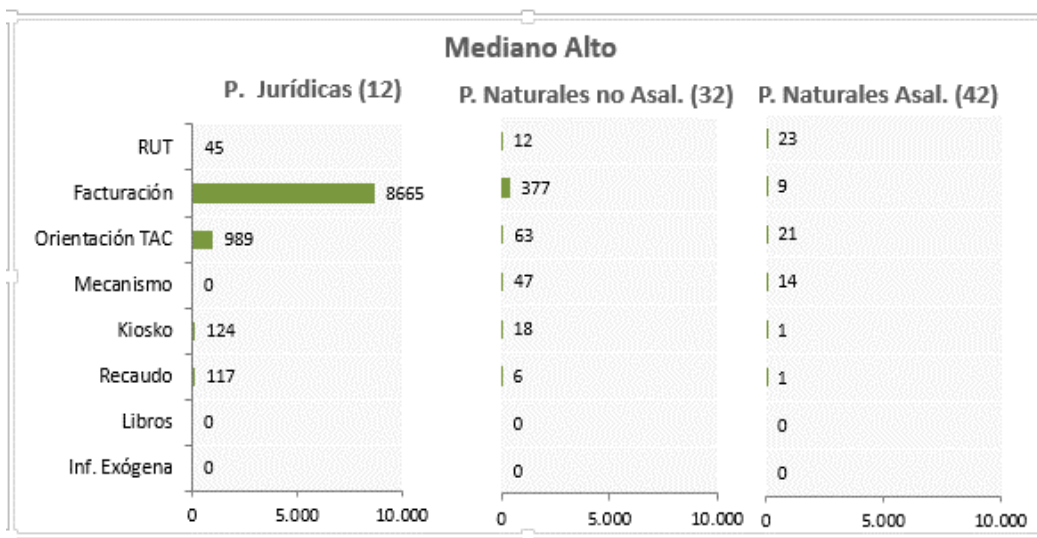
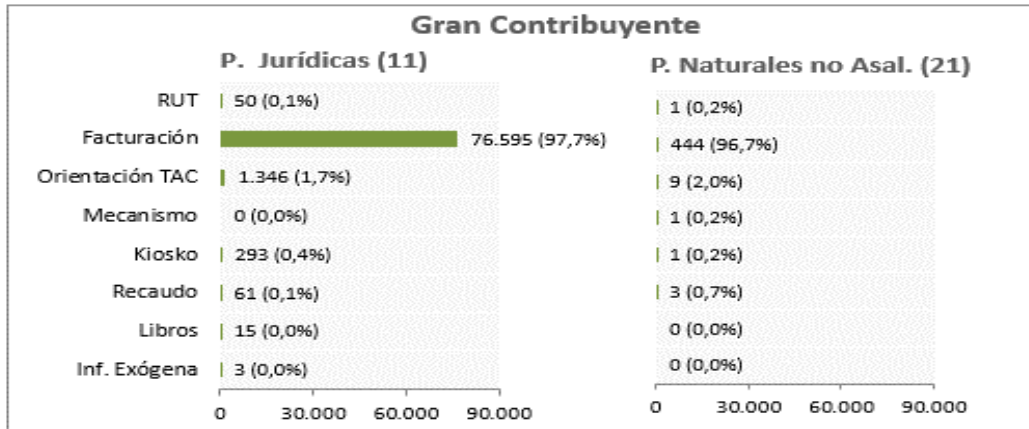


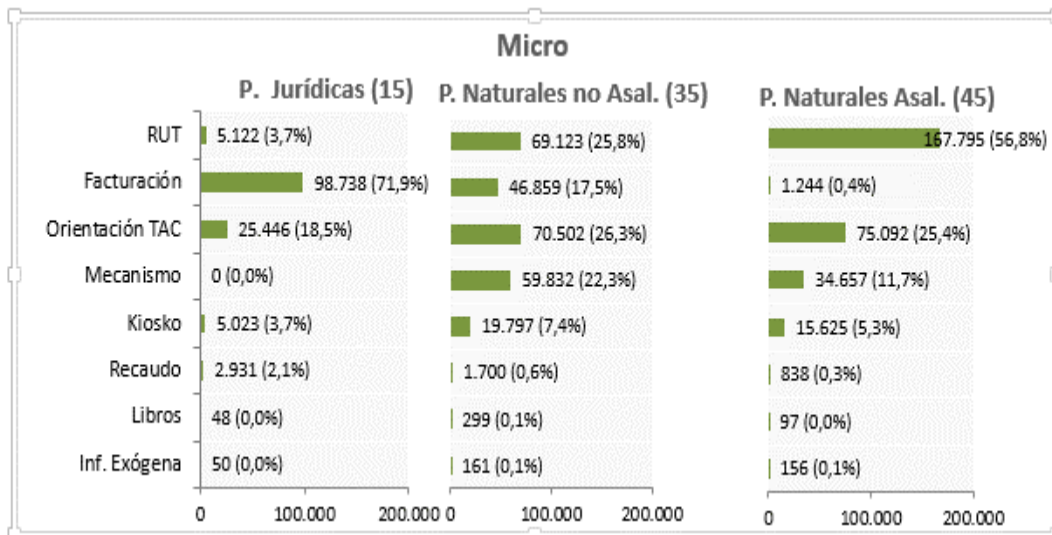
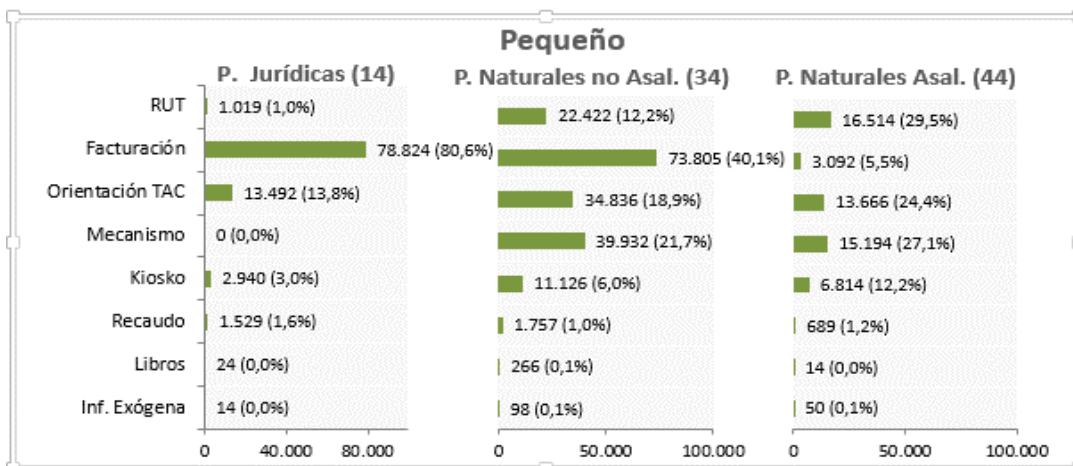
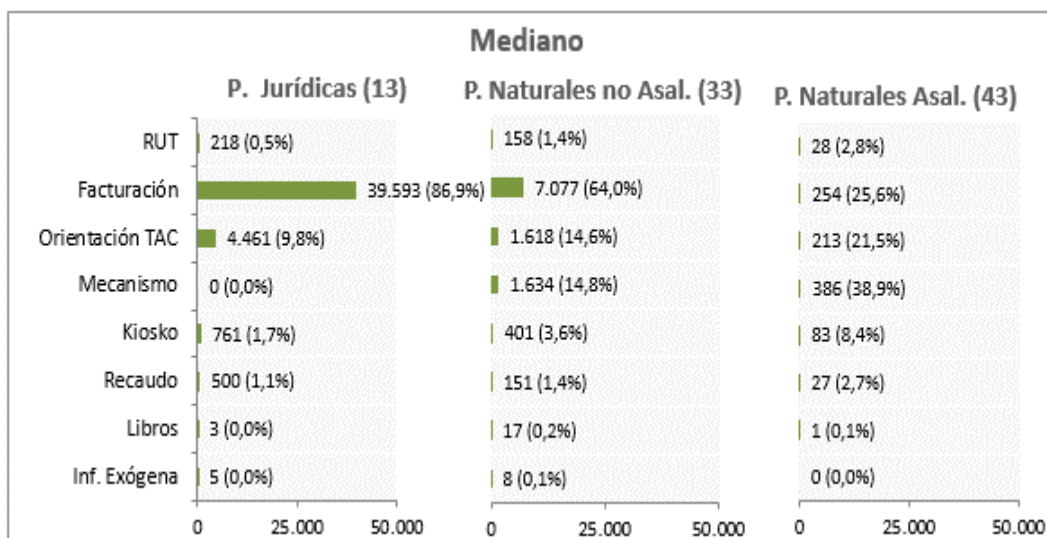
En la distribución de la demanda de trámites por segmento consolidado se aprecia que sobresale Facturación y libros en Grandes Contribuyentes, Mediano Alto, Mediano, Pequeño, Entidades de Derecho Público y Régimen Especial; RUT en contribuyentes por clasificar y Micro; Orientación TAC y Kiosko en Sin NIT

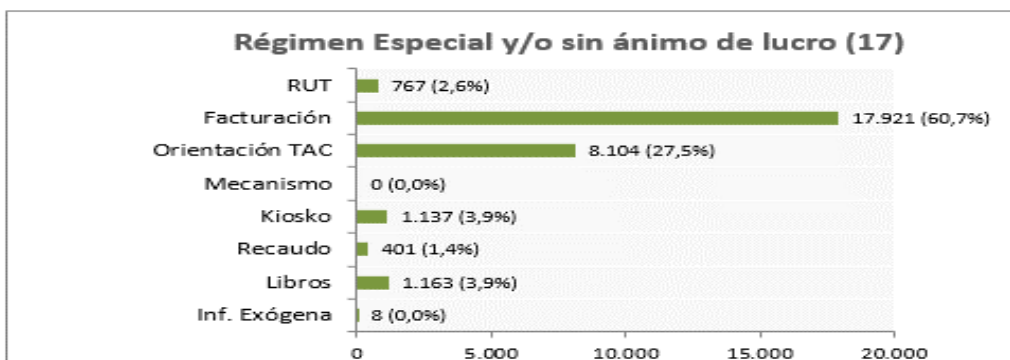
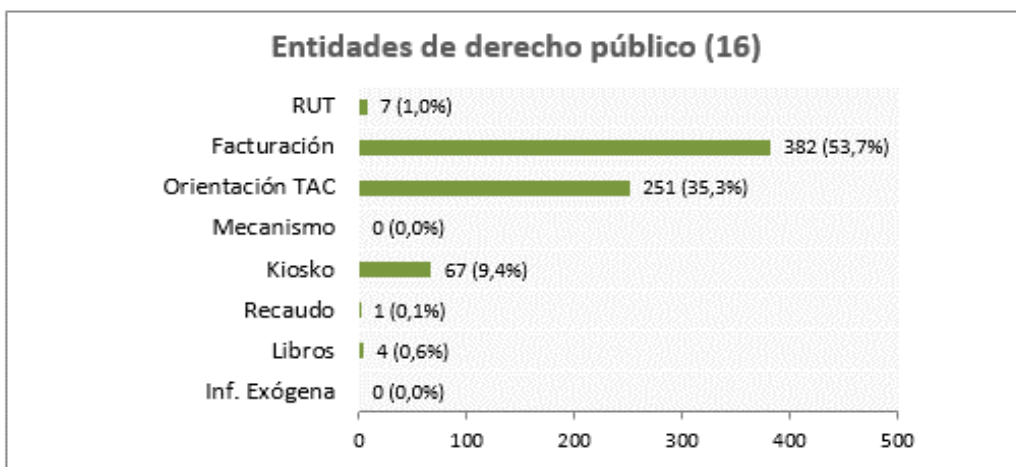
➤ **Demanda de trámites por cada grupo.**

Gráficos 8.

Participación de la demanda de trámites por cada segmento

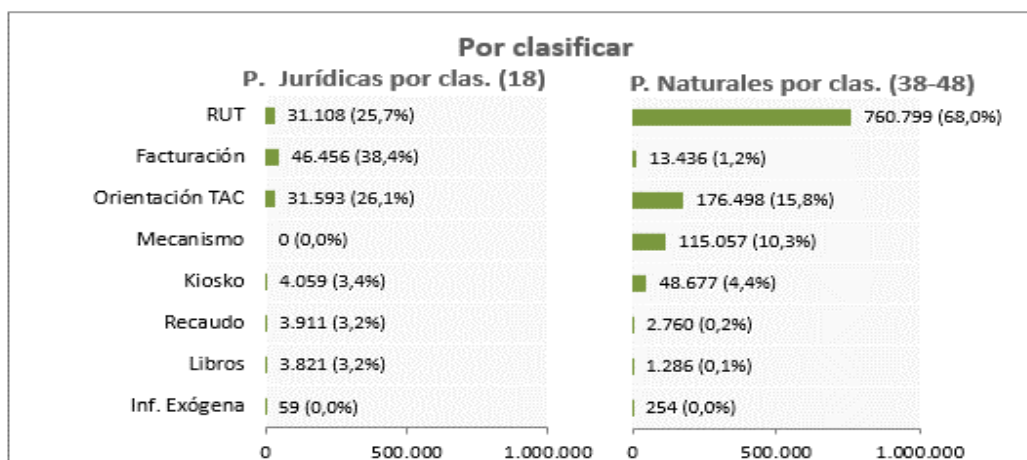






Para el segmento de entidades de derecho público y régimen especial y/o sin ánimo de lucro se debe mejorar la capacitación en orientación TAC, servicios en línea ya que requieren ampliamente de los kioscos de autogestión.

Otro trámite que requiere de ser atendido en punto de contacto es la radicación de libros para las Entidades sin Animo de Lucro y hasta el momento no se tiene previsto el desarrollo del servicio en línea.



6.3 Tendencia de la demanda de trámites.

➤ Análisis de la Demanda de trámites y Opas por Mes

Tabla 8.
Demanda nacional de trámites y Opas por mes

MES	RUT	Orientación TAC y Kiosko	Facturación y libros	Mecanismo e Inf. Exógena	Recaudo	Total general	%
Ene	84.762	44.410	37.329	21.737	0	188.238	8%
Feb	79.011	45.537	42.319	16.933	0	183.800	7%
Mar	76.080	46.196	40.615	20.251	0	183.142	7%
Abr	69.936	53.160	40.689	48.858	85	212.728	9%
May	81.304	47.806	44.657	24.263	3.905	201.935	8%
Jun	65.999	34.453	36.904	10.459	2.969	150.784	6%
Jul	108.152	60.853	49.222	18.270	5.083	241.580	10%
Ago	152.135	83.811	41.990	26.837	2.694	307.467	12%
Sep	138.887	79.143	51.007	34.055	1.461	304.553	12%
Oct	96.412	49.405	50.965	22.227	542	219.551	9%
Nov	64.815	32.997	40.685	12.335	453	151.285	6%
Dic	58.845	31.496	44.494	11.415	231	146.481	6%
Total general	1.076.338	609.267	520.876	267.640	17.423	2.491.544	100%
% por trámite	43%	24%	21%	11%	1%	100%	

Grafica 9
Tendencia de demanda mensual por concepto

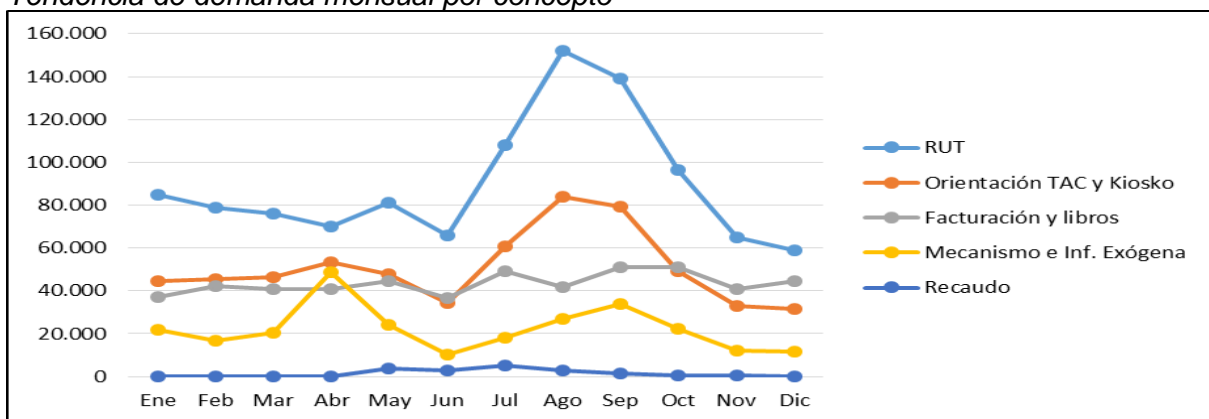
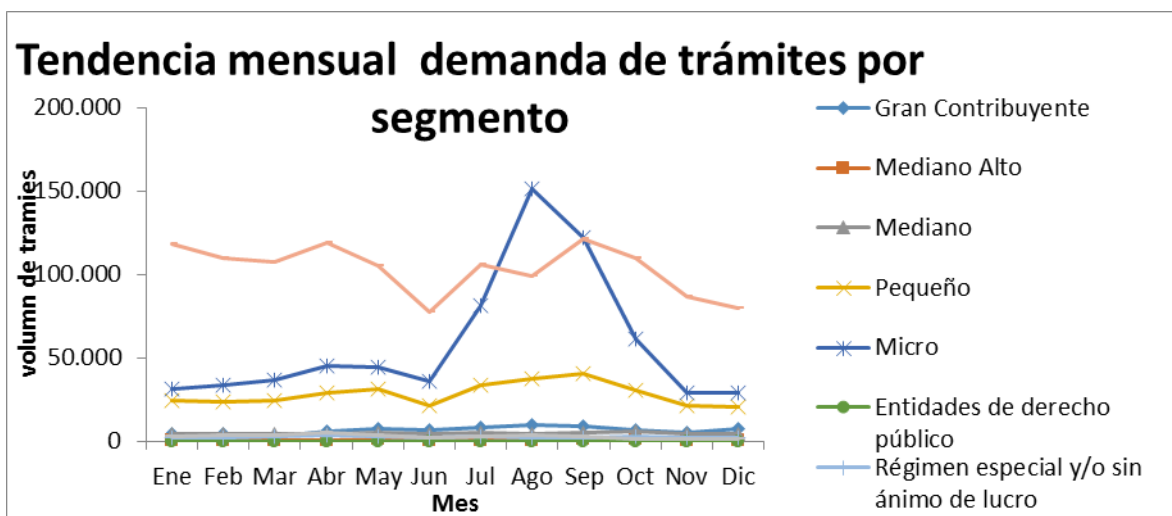


Tabla 9
Tendencia mensual de la demanda de trámites a nivel nacional.

Mes	Gran Contribuyente	Mediano Alto	Mediano	Pequeño	Micro	Entidades de derecho público	Régimen especial y/o sin ánimo de lucro	Por clasificar	Sin NIT	Total general	% x mes
Ene	4.141	627	4.540	24.260	31.676	58	2.036	118.013	2.887	188.238	8%
Feb	4.621	851	4.341	24.019	33.830	45	2.263	110.018	3.812	183.800	7%
Mar	3.138	661	4.216	24.564	36.656	60	2.694	107.441	3.712	183.142	7%
Abr	5.721	808	4.419	28.996	44.998	63	3.601	119.232	4.890	212.728	9%
May	7.277	1.161	5.511	31.122	44.690	58	2.696	105.526	3.894	201.935	8%
Jun	6.538	905	4.408	21.095	35.641	62	1.969	77.780	2.386	150.784	6%
Jul	8.079	993	5.459	33.842	81.138	90	2.640	106.297	3.042	241.580	10%
Ago	9.577	671	4.352	37.656	150.978	34	1.997	98.810	3.392	307.467	12%
Sep	9.357	1.050	5.058	40.436	121.859	65	2.387	121.096	3.245	304.553	12%
Oct	7.043	1.197	5.946	30.550	61.350	52	2.652	109.454	1.307	219.551	9%
Nov	5.558	715	4.724	20.995	29.062	59	2.261	86.455	1.456	151.285	6%
Dic	7.772	893	4.623	20.582	29.257	66	2.305	79.652	1.331	146.481	6%
Total general	78.822	10.532	57.597	338.117	701.135	712	29.501	1.239.774	35.354	2.491.544	100%
%x seg	3,16%	0,42%	2,31%	13,57%	28,14%	0,03%	1,18%	49,76%	1,42%	100,00%	

Grafico 10.
Comportamiento de la demanda mensual de trámites y Opas por segmento consolidado.



La demanda de trámites se concentra en tres temporadas: 1) Alta: Julio, agosto y septiembre y octubre; 2) Media: enero a mayo, y 3) Baja: noviembre y diciembre.

Los segmentos consolidados que más acuden al canal presencial son los micros y pequeños.

➤ **Distribución de la demanda de trámites por direcciones seccionales y segmentos.**

La distribución de trámites que asistieron a los puntos de contacto y por segmento en cada dirección seccional, se detalla en la hoja número 1 del Anexo No.1. "Distribución tramites por segmento y DS"

Tabla 10. Participación de las Direcciones Seccionales en los Segmento

DIRECCION SECCIONAL	11	12	13	14	15	16	17	18	21	32	33	34	35	42	43	44	45	38-48	Sin NIT
D.S Impuestos de Barranquilla	5,04%	0,50%	2,57%	5,02%	5,66%	0,01%	0,69%	4,91%	0,00%	0,02%	0,40%	5,04%	6,89%	0,00%	0,02%	1,19%	8,38%	40,29%	13,36%
D.S Impuestos de Bogotá	0,03%	0,44%	2,03%	4,55%	6,75%	0,02%	1,00%	5,68%	0,00%	0,02%	0,44%	7,61%	11,66%	0,00%	0,07%	3,69%	14,51%	40,94%	0,57%
D.S Impuestos de Cali	2,29%	0,42%	2,97%	5,02%	6,94%	0,01%	1,27%	4,83%	0,00%	0,01%	0,43%	6,61%	9,58%	0,00%	0,04%	1,48%	11,82%	41,79%	4,48%
D.S Impuestos de Cartagena	0,63%	0,20%	1,42%	3,69%	4,97%	0,01%	0,81%	5,48%	0,00%	0,00%	0,28%	4,81%	6,09%	0,00%	0,01%	1,46%	10,08%	60,06%	0,00%
D.S Impuestos de Cúcuta	0,15%	0,25%	1,24%	2,95%	3,71%	0,07%	1,59%	3,29%	0,11%	0,04%	0,55%	10,08%	13,49%	0,00%	0,00%	0,90%	10,02%	51,55%	0,00%
D.S Impuestos de Grandes Contribuyentes	95,97%	2,02%	0,26%	0,01%	0,00%	0,01%	0,00%	0,91%	0,13%	0,02%	0,04%	0,00%	0,00%	0,01%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,08%
D.S Impuestos de Medellín	7,49%	0,60%	2,74%	4,85%	6,10%	0,02%	1,17%	4,25%	0,00%	0,01%	0,51%	7,60%	10,87%	0,00%	0,04%	1,82%	11,20%	40,64%	0,08%
D.S Impuestos y Aduanas de Arauca	0,01%	0,00%	0,74%	1,86%	1,88%	0,05%	1,39%	7,70%	0,00%	0,00%	0,16%	9,62%	9,80%	0,00%	0,00%	0,31%	7,88%	58,59%	0,01%
D.S Impuestos y Aduanas de Armenia	0,85%	0,02%	1,16%	2,65%	3,72%	0,05%	1,51%	2,27%	0,00%	0,01%	0,35%	9,03%	10,42%	0,00%	0,00%	0,91%	10,80%	56,24%	0,00%
D.S Impuestos y Aduanas de Barrancabermeja	0,58%	0,03%	1,14%	2,70%	3,95%	0,06%	1,78%	4,12%	0,00%	0,00%	0,40%	6,92%	9,15%	0,00%	0,00%	1,56%	14,86%	52,74%	0,00%
D.S Impuestos y Aduanas de Bucaramanga	1,78%	0,39%	1,53%	3,99%	6,42%	0,08%	2,23%	5,58%	0,00%	0,02%	0,73%	10,68%	15,32%	0,00%	0,06%	1,92%	10,17%	38,87%	0,22%
D.S Impuestos y Aduanas de Buenaventura	0,24%	0,09%	0,47%	2,42%	3,27%	0,00%	0,53%	3,58%	0,00%	0,00%	0,30%	5,15%	6,54%	0,00%	0,00%	0,47%	9,35%	67,58%	0,00%
D.S Impuestos y Aduanas de Florencia	0,00%	0,00%	1,13%	1,56%	1,90%	0,00%	1,10%	3,33%	0,00%	0,03%	0,83%	10,47%	12,41%	0,00%	0,00%	0,47%	8,02%	58,76%	0,00%
D.S Impuestos y Aduanas de Girardot	0,00%	0,01%	0,51%	2,41%	3,64%	0,06%	1,11%	3,62%	0,00%	0,04%	0,13%	6,81%	12,22%	0,00%	0,02%	1,14%	10,22%	58,05%	0,01%
D.S Impuestos y Aduanas de Ibagué	0,55%	0,28%	0,92%	3,00%	3,57%	0,03%	1,55%	3,08%	0,69%	0,00%	0,55%	7,81%	11,19%	0,00%	0,02%	1,20%	12,36%	53,19%	0,00%
D.S Impuestos y Aduanas de Leticia	0,00%	0,05%	0,82%	2,83%	3,65%	0,00%	1,46%	5,12%	0,00%	0,00%	0,59%	10,64%	9,50%	0,00%	0,00%	0,50%	6,30%	58,52%	0,00%
D.S Impuestos y Aduanas de Maicao	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	42,03%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	57,97%	0,00%
D.S Impuestos y Aduanas de Manizales	1,82%	0,37%	1,18%	3,15%	3,71%	0,04%	1,23%	2,35%	0,00%	0,24%	0,48%	7,71%	10,46%	0,00%	0,01%	1,54%	12,51%	53,21%	0,00%
D.S Impuestos y Aduanas de Montería	0,64%	0,16%	1,21%	2,44%	2,62%	0,02%	0,96%	4,90%	0,01%	0,10%	0,84%	7,16%	6,00%	0,00%	0,01%	0,72%	8,94%	63,28%	0,00%
D.S Impuestos y Aduanas de Neiva	0,34%	0,05%	0,92%	1,98%	3,53%	0,02%	1,68%	3,89%	0,00%	0,00%	0,27%	6,20%	12,48%	0,00%	0,00%	0,89%	10,13%	57,57%	0,05%
D.S Impuestos y Aduanas de Palmira	0,92%	0,25%	1,84%	3,23%	4,55%	0,03%	1,04%	2,04%	0,00%	0,01%	0,27%	5,43%	9,15%	0,00%	0,00%	0,77%	12,00%	58,47%	0,01%
D.S Impuestos y Aduanas de Pasto	0,16%	0,03%	0,70%	1,40%	1,70%	0,08%	1,90%	3,65%	0,00%	0,01%	0,25%	5,87%	9,77%	0,00%	0,00%	0,67%	7,99%	61,08%	4,76%
D.S Impuestos y Aduanas de Pereira	2,59%	0,17%	1,74%	3,79%	4,92%	0,02%	2,16%	3,95%	0,00%	0,02%	0,54%	8,48%	13,42%	0,00%	0,01%	1,25%	8,84%	47,89%	0,20%
D.S Impuestos y Aduanas de Popayán	0,45%	0,10%	0,40%	1,47%	2,39%	0,11%	2,08%	4,35%	0,01%	0,02%	0,22%	4,62%	8,35%	0,00%	0,01%	0,65%	9,33%	64,43%	1,03%
D.S Impuestos y Aduanas de Quibdó	0,00%	0,00%	0,24%	1,21%	1,57%	0,02%	0,53%	3,66%	0,00%	0,00%	0,29%	4,25%	5,78%	0,01%	0,00%	0,42%	8,75%	73,26%	0,00%
D.S Impuestos y Aduanas de Riohacha	0,03%	0,03%	0,21%	1,39%	1,71%	0,03%	0,75%	3,11%	0,00%	0,00%	0,31%	5,34%	5,61%	0,00%	0,00%	0,56%	15,55%	65,35%	0,00%
D.S Impuestos y Aduanas de San Andrés	0,12%	0,57%	5,47%	7,34%	5,05%	0,00%	0,69%	3,28%	0,00%	0,00%	1,02%	13,77%	8,42%	0,00%	0,00%	0,75%	6,62%	46,89%	0,00%
D.S Impuestos y Aduanas de Santa Marta	0,27%	0,14%	1,23%	3,08%	3,70%	0,01%	0,79%	4,47%	0,00%	0,01%	0,20%	6,19%	8,26%	0,00%	0,00%	0,80%	11,15%	59,67%	0,02%
D.S Impuestos y Aduanas de Sincelejo	0,05%	0,05%	0,71%	1,56%	2,37%	0,02%	1,32%	4,56%	0,00%	0,00%	0,40%	5,05%	6,29%	0,00%	0,00%	0,45%	7,99%	52,26%	16,90%
D.S Impuestos y Aduanas de Sogamoso	0,41%	0,04%	0,53%	2,76%	3,93%	0,06%	0,93%	2,73%	0,11%	0,00%	0,26%	9,78%	14,63%	0,00%	0,00%	1,43%	12,78%	49,62%	0,00%
D.S Impuestos y Aduanas de Tulúa	0,29%	0,28%	0,84%	1,90%	2,85%	0,07%	1,58%	1,88%	0,01%	0,00%	0,42%	7,29%	11,59%	0,00%	0,00%	0,52%	8,45%	61,75%	0,28%
D.S Impuestos y Aduanas de Tunja	0,33%	0,00%	0,55%	1,90%	3,42%	0,03%	1,24%	4,27%	0,19%	0,00%	0,20%	8,30%	12,95%	0,00%	0,01%	1,40%	13,21%	51,99%	0,00%
D.S Impuestos y Aduanas de Valledupar	0,19%	0,60%	0,95%	2,13%	3,34%	0,02%	1,16%	4,39%	0,00%	0,27%	0,57%	8,10%	7,67%	0,00%	0,01%	0,77%	13,47%	56,37%	0,00%
D.S Impuestos y Aduanas de Villavicencio	0,41%	0,11%	1,07%	3,35%	4,56%	0,03%	1,25%	6,18%	0,01%	0,01%	0,57%	12,04%	13,36%	0,00%	0,01%	1,00%	7,67%	48,37%	0,00%
D.S Impuestos y Aduanas de Yopal	0,06%	0,07%	0,95%	3,34%	4,60%	0,01%	1,15%	6,21%	0,00%	0,02%	0,44%	12,08%	12,14%	0,00%	0,01%	0,65%	6,01%	52,27%	0,00%
Deleg Aduanas Nacionales de Ipiales	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	59,51%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	40,49%	0,00%
Deleg Aduanas Nacionales de Tumaco	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	11,91%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	85,95%	2,14%
Delegada Aduanas Nacionales de Urabá	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	12,37%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	87,39%	0,24%
Deleg Impuestos y Aduanas de Inirida	0,00%	0,00%	0,13%	0,53%	0,93%	0,13%	0,93%	4,37%	0,00%	0,00%	0,00%	9,54%	9,93%	0,00%	0,00%	0,40%	6,89%	66,23%	0,00%
Deleg Imp y Aduanas de Mitú	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,23%	0,00%	0,91%	1,81%	0,00%	0,00%	0,45%	8,62%	9,07%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	69,61%	0,00%
Deleg Imp y Aduanas de Pamplona	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	10,65%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	85,50%	3,85%
Deleg Imp y Aduanas de Puerto Asís	0,09%	0,12%	0,30%	2,15%	3,32%	0,00%	1,65%	5,30%	0,00%	0,00%	0,26%	9,19%	12,37%	0,00%	0,00%	0,35%	6,10%	58,81%	0,00%
Deleg Imp y Aduanas de Puerto Carreño	0,00%	0,10%	0,00%	2,81%	1,51%	0,50%	0,70%	6,43%	0,00%	0,00%	0,00%	7,94%	9,85%	0,00%	0,00%	1,21%	5,63%	63,32%	0,00%
Deleg Imp y Aduanas de San José de Guaviare	0,00%	0,00%	0,00%	1,19%	2,47%	0,05%	1,68%	5,99%	0,00%	0,00%	0,99%	7,17%	9,01%	0,00%	0,00%	0,20%	6,53%	64,72%	0,00%

La concentración de demanda de trámites y opas en general se presenta en los segmentos “Pendientes de Clasificar” a excepción de la Dirección Seccional de Grandes Contribuyentes.

7. CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS

Se hace necesario garantizar la sostenibilidad en el tiempo y propiciar en forma inmediata la automatización de la caracterización de clientes, reduciendo de dos años a máximo un mes, el lapso de tiempo entre los hechos reales y los resultados del análisis; así como para incorporar esta práctica a nivel transversal de todas las áreas del nivel central y a todo el nivel local, con el fin de gestionar los procedimientos a partir del reconocimiento de los segmentos estratégicos para el recaudo y el control, de tal forma que la información sea articulada a la toma de decisiones en forma proactiva.

La caracterización es indispensable para modernizar la gestión de clientes y, convertirla en el factor central de fortalecimiento del recaudo voluntario, el control y el mejoramiento continuo de la gestión de tramites; sin embargo en las condiciones actuales este es un proceso demasiado manual y con una brecha de tiempo muy amplia (2 años), lo cual limita la corrección oportuna de las debilidades.

Se hace necesario mejorar la democratización, acceso a los datos así como su calidad para propiciar la estandarización de registros y fuentes, en todos los procesos institucionales; para tal fin se requiere mayor compromiso de la alta dirección en especial de la Dirección de Gestión Organizacional, para facilitar la extracción y análisis de inteligencia de negocios a cada área y para articular los trámites y servicios a la segmentación de clientes y la gestión de procesos.

Se hace necesario priorizar la estrategia de capacitación en los servicio en línea, ya que es uno de los principales factores de afluencia de clientes estratégicos a los puntos de contacto.

Los clientes que acudieron a puntos de contacto fueron **1.782.645**, de los cuales el 44% (1.033.095), son clientes sin segmentar es decir que quedan clasificados a los segmentos 18, 38 y 48 “Por Clasificar”; corresponden a personas que tienen NIT pero no declararon renta correspondiente al año 2014; para estos clientes se debe diseñar una estrategia de atención diferente ya que generan consumo de recursos y tiempos de espera, posiblemente no sean contribuyentes directos de ningún tipo de impuesto.

Los segmentos que más trámites en promedio al año gestionan en los puntos de contacto son los del Grupo de Personas Jurídicas, en especial los Grandes Contribuyentes con una frecuencia promedio de 30 tramites por contribuyente año, el trámite más solicitado fue facturación.

Los clientes de los segmentos pequeños y micros tanto de personas naturales como de personas jurídicas representan el 22.3% del total de atendidos en Punto de Contacto, se debe priorizar y focalizar una estrategia de educación para estos segmentos, teniendo en cuenta que los conceptos más gestionados son RUT, orientación TAC y kiosko, facturación y exógena. Sin embargo se encuentra que la frecuencia o las veces que asisten al año, por cliente es de 1.5 en promedio.

El total de tramites atendidos al año fue de 2.491.544, de los cuales el 49.7% (1.239.774), fueron gestionados por clientes segmentados, es decir que tienen relación directa con el recaudo voluntario, para estos clientes se debe propiciar mecanismos de atención en forma más ágil, es decir independiente de los clientes no segmentados.

La participación de clientes de los grupos de personas jurídicas, naturales no asalariadas y asalariadas no presenta diferencias significativas, ya que corresponde a 13.7%, 14.91% y 15.86% respectivamente.

Las ciudades de Bogotá; Medellín, Cali, Barraquilla y Bucaramanga concentran el 68.5% del total de atención en puntos de contacto a nivel nacional

Como la información pertenece a dos años atrás y para el año 2016 se han implementado los trámites de facturación y mecanismo, a través de los servicios en línea y que en el 2014 eran presenciales, esto permitirá enfocar las estrategias de servicio a los trámites y opas de gran demanda como es el RUT y orientación TACI.