

**PLAN DE MEJORA DEL SISTEMA DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,  
FELICITACIONES Y DENUNCIAS (PQRS) DE LA DIRECCIÓN SECCIONAL DE  
IMPUESTOS Y ADUANAS (DIAN) SECCIONAL PEREIRA.**

**NATALIA RIVAS IBARRA  
JHON JAIRO RODRÍGUEZ ROJAS  
MARTHA LUCELLA ROMERO PULIDO**

**UNIVERSIDAD LIBRE SECCIONAL PEREIRA  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES  
ESPECIALIZACION EN GESTION TRIBUTARIA Y ADUANERA  
PEREIRA  
2018**

**PLAN DE MEJORA DEL SISTEMA DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,  
FELICITACIONES Y DENUNCIAS (PQRS) DE LA DIRECCIÓN SECCIONAL DE  
IMPUESTOS Y ADUANAS (DIAN) SECCIONAL PEREIRA.**

**NATALIA RIVAS IBARRA  
JHON JAIRO RODRÍGUEZ ROJAS  
MARTHA LUCELLA ROMERO PULIDO**

**Trabajo de grado presentado como requisito para optar al título de  
Especialista en Gestión Tributaria y Aduanera**

**Asesores**

**JORGE HUMBERTO ZAPATA ARANGO  
Magister en Derecho Fiscal Tributario**

**WALTER GARCÍA MORALES  
Especialista en Pedagogía para la Docencia Universitaria**

**UNIVERSIDAD LIBRE SECCIONAL PEREIRA  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES  
ESPECIALIZACION EN GESTION TRIBUTARIA Y ADUANERA  
PEREIRA  
2018**

## TABLA DE CONTENIDO

	Pág.
LISTA DE TABLAS .....	3
LISTA DE GRÁFICAS .....	5
LISTA DE ANEXOS.....	6
RESUMEN.....	7
ABSTRACT.....	8
INTRODUCCIÓN.....	9
1. DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL DEL SISTEMA DE PQRS-F DE LA DIRECCIÓN SECCIONAL DE IMPUESTOS Y ADUANAS DE PEREIRA.....	27
1.1 IMPLEMENTACIÓN Y ORGANIZACIÓN DEL SISTEMA Y DEL PERSONAL ENCARGADO DE LAS PQRS-F EN LA DIRECCIÓN SECCIONAL DE IMPUESTOS Y ADUANAS DE PEREIRA.....	28
1.2 ANÁLISIS ENCUESTAS APLICADAS .....	29
1.2.1 Razones por las cuales se acude a la utilización del sistema de la DIAN Pereira.....	30
1.2.2. Facilidad en el uso del sistema de la DIAN Pereira.....	32
1.2.3. Utilidad del sistema de la DIAN Pereira.....	34
1.2.4. Calificación de la respuesta respecto de su oportunidad.....	35
1.2.5. Claridad en la respuesta.....	38
1.2.6. Pertinencia de la respuesta.....	41
1.2.7. Congruencia de la respuesta.....	44
1.2.8. Medio de acceso al Sistema de la DIAN Pereira.....	46
1.2.9. Utilización del portal WEB de acuerdo a la actuación que pretende el usuario .....	48
1.2.10. Conformidad en términos generales con el Sistema de la DIAN	

Pereira .....	49
1.2.11. Aspectos que se deben mejorar .....	52
1.2.12. Interpretación de la información recolectada.....	54
1.3. DEBILIDADES Y CONSECUENCIAS PROBALES DE ESTAS EN EL SISTEMA DE PQRS-F DE LA DIAN PEREIRA.....	55
1.4. CONSOLIDACIÓN DE LOS DATOS RECOLECTADOS CON LAS ESTADISTICAS DEL SISTEMA DE PQRS-F EN LOS ÚLTIMOS AÑOS DENTRO DE LA DIAN –PEREIRA.....	56
1.5. ANÁLISIS DE LAS ENTREVISTAS APLICADAS.....	57
1.5.1. Entrevista I.....	58
1.5.2. Entrevista II.....	61
1.5.3. Entrevista III.....	65
1.5.4. Preguntas adicionales.....	68
1.5.5. Análisis general de las entrevistas.....	71
1.6. MATRIZ DOFA DEL SISTEMA DE LA DIAN PEREIRA.....	72
2.. DEBILIDADES CAUSAS Y CONSECUENCIAS DERIVADAS DEL SISTEMA DE LA DIRECCIÓN DE IMPUESTOS Y ADUANAS DE PEREIRA	
2.1. ANÁLISIS DE CAUSAS Y CONSECUENCIAS.....	78
3. PLAN DE MEJORA PARA EL SISTEMA DE LA DIRECCIÓN DE IMPUESTOS Y ADUANAS DE PEREIRA.....	81
3.1. MATRIZ DE PLAN DE MEJORA PARA EL SISTEMA DE LA DIRECCIÓN DE IMPUESTOS Y ADUANAS DE PEREIRA.....	81
3.2. CONSOLIDACIÓN DEL PLAN DE MEJORA EN EL SISTEMA DE LA DIRECCIÓN SECCIONAL DE IMPUESYOS Y ADUANAS DE PEREIRA...	85
4. CONCLUSIONES.....	88
5. RECOMENDACIONES.....	90
BIBLIOGRAFÍA .....	92
ANEXOS.....	93

## LISTA DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. Razones por las cuales se acude a la utilización del sistema de de la DIAN Pereira.....	31
Tabla 2. Facilidad en el uso del sistema de PQRS-F de la DIAN Pereira.....	33
Tabla 3. Utilidad del sistema de la DIAN Pereira.....	34
Tabla 4. Calificación de la respuesta respecto de su oportunidad.....	36
Tabla 5. Oportunidad de la respuesta respecto del tipo de actuación.....	37
Tabla 6. Claridad en la respuesta.....	39
Tabla 7. Claridad en la respuesta respecto del tipo de actuación.....	40
Tabla 8. Pertinencia de la respuesta.....	42
Tabla 9. Pertinencia de la respuesta respecto del tipo de actuación.....	43
Tabla 10. Congruencia de la respuesta.....	44
Tabla 11. Congruencia de la respuesta respecto del tipo de actuación.....	45
Tabla 12. Medio de acceso al Sistema de PQRS-F de la DIAN Pereira.....	47
Tabla 13. Uso de la plataforma WEB respecto del tipo de actuación.....	48
Tabla 14. Conformidad en términos generales con el Sistema de PQRS-F de la DIAN Pereira.....	50
Tabla 15. Nivel de conformidad con las respuestas respecto del tipo de Actuación.....	51
Tabla 16. Aspectos que se deben mejorar.....	52
Tabla 17. Matriz DOFA Sistema Dian Pereira.....	73
Tabla 18. Debilidades, causas y consecuencias dentro del sistema de la DIAN Pereira.....	78
Tabla 19. Plan de Mejora desde el componente de personal del sistema de la DIAN Pereira.....	82
Tabla 20. Plan de Mejora desde el componente de recursos del sistema de la DIAN Pereira.....	83

Tabla 21. Plan de Mejora desde el componente de servicio del sistema de la DIAN Pereira.....84

## LISTA DE GRÁFICAS

	Pág.
Gráfica 1. PQRS-F DIAN Pereira de enero a diciembre del 2017.....	27
Gráfica 2. Clasificación de las PQRS-F de enero a diciembre del 2017.....	28
Gráfica 3. Razones por las cuales se acude a la utilización del sistema de la DIAN Pereira.....	32
Gráfica 4. Facilidad en el uso del sistema de PQRS-F de la DIAN Pereira .....	33
Gráfica 5. Utilidad del Sistema de la DIAN Pereira.....	35
Gráfica 6. Calificación de la respuesta respecto de su oportunidad.....	37
Gráfica 7. Oportunidad de la respuesta respecto del tipo de actuación.....	38
Gráfica 8. Claridad en la respuesta.....	39
Gráfica 9. Claridad en la respuesta respecto del tipo de actuación.....	41
Gráfica 10. Pertinencia de la respuesta.....	42
Gráfica 11. Pertinencia de la respuesta respecto del tipo de actuación.....	43
Gráfica 12. Congruencia de la respuesta.....	45
Gráfica 13. Congruencia de la respuesta respecto del tipo de actuación.....	46
Gráfica 14. Medio de acceso al Sistema de PQRS-F de la DIAN Pereira .....	47
Gráfica 15. Uso de la plataforma WEB respecto del tipo de actuación.....	49
Gráfica 16. Conformidad en términos generales con el Sistema de PQRS-F de la DIAN Pereira.....	50
Gráfica 17. Nivel de conformidad con las respuestas respecto del tipo de Actuación.....	52
Gráfica 18. Aspectos que se deben mejorar.....	53

## LISTA DE ANEXOS

	Pág.
Anexo 1. Formato de encuesta aplicada a los usuarios.....	93
Anexo 2. Formato de entrevistas aplicadas a funcionarios.....	95
Anexo 3. Informe Final diciembre 2017 PQRS-F DIAN.....	96
Anexo 4. Análisis del Procedimiento de Administración del Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS-F) en la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN), años 2016 -2017.....	103



## RESUMEN

El trabajo que se presenta a continuación, construyó el marco necesario para la elaboración y correcto funcionamiento, buscando identificar los elementos necesarios y más importantes al momento de ejecutar un sistema de PQRS-F, acto seguido se realizaron encuestas y entrevistas entre usuarios del sistema y empleados de la DIAN Pereira, buscando determinar las debilidades en su sistema de PQRS-F.

Con lo anterior, se procesó la información recolectada y realizó una matriz que contiene las debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas del sistema, agrupándolas de tal forma que se permitiera dar un orden adecuado al trabajo y se logran sectorizar los defectos encontrados.

Partiendo de lo expuesto, una vez identificadas las principales debilidades del sistema, se marcaron: Personal, recursos y servicio, como los tres grandes grupos a analizar, realizando en cada uno el estudio de debilidades, causas y consecuencias en el manejo del sistema de PQRS-F de la DIAN Pereira.

Con lo anterior se buscó, mediante un plan de mejora, proponer distintas acciones tendientes a superar las falencias encontradas, las cuales van desde mejorar la convivencia y el clima organizacional de la institución, pasando por aumentar los controles en cuanto a las labores de los funcionarios, hasta llegar a propuestas como recomendar al nivel central una reestructuración en la plataforma WEB y en la interfaz con el usuario interno, buscando hacerla más amigable.

## **ABSTRACT**

This work, built the necessary framework for the development and proper functioning, trying to identify the necessary and most important elements when executing a PQRS-F system, followed by surveys and interviews between users this system and employees of the DIAN Pereira, seeking to determine the weaknesses in their PQRS-F system.

Then, the information collected was processed and made a matrix containing the weaknesses, opportunities, strengths and threats of the system, grouping them in such a way as to allow an adequate order to be given to the work and the defects found to be sectorized.

Once identified the main weaknesses of the system, were marked: Staff, resources and service, as the three groups to analyze, study their weaknesses, causes and consequences in the PQRS system -F of the Pereira's DIAN.

Finally, through an improvement plan, this group propose different actions tending to overcome the weaknesses found, which range from improving the coexistence and the organizational climate of the institution, through increasing controls in terms of the employees, until reaching proposals such as recommending a restructuring at the central level on the WEB platform and on the interface with the internal user, seeking to make it more user friendly.

## INTRODUCCIÓN

En el plano de la constitucionalización y humanización de las entidades gubernamentales colombianas, han surgido una serie de apuestas para hacer más amable el trato en la relación que los particulares deben entablar respecto de una u otra institución, oficina o dependencia del gobierno, para ello se expidió el Decreto Nacional 2693 de 2012, “Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en Línea de la república de Colombia, se reglamentan parcialmente las Leyes 1341 de 2009 y 1450 de 2011, y se dictan otras disposiciones.”

Así, en atención a las recomendaciones internacionales de las cuales ha sido objeto el Estado Colombiano como el documento CONPES 3650 del 15 de marzo de 2010, donde se declara la importancia de la implementación de la Estrategia de Gobierno en Línea de Colombia, en desarrollo de las distintas leyes y decretos que han planteado el manejo de los medios electrónicos y del derecho de petición, de conformidad con el funcionamiento armónico de las instituciones para la realización de las funciones y garantizar los fines esenciales del Estado, mediante el Decreto ya citado 2693/12, se ordenó:

“Artículo 1°. *Objeto.* Definir los lineamientos, plazos y términos para garantizar el máximo aprovechamiento de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, con el fin de contribuir con la construcción de un Estado más eficiente, más transparente y participativo y que preste mejores servicios con la colaboración de toda la sociedad.

Artículo 2°. *Ámbito de aplicación.* Serán sujetos obligados de las disposiciones contenidas en el presente decreto las entidades que conforman la Administración Pública en los términos del artículo 39 de la

Ley 489 de 1998 y los particulares que cumplen con funciones administrativas.

Parágrafo. El cumplimiento de las disposiciones del presente decreto en las Ramas Legislativa y Judicial del Poder Público, en los Órganos de Control, en los autónomos e independientes y demás organismos del Estado, se realizará bajo un esquema de coordinación y colaboración armónica en aplicación de los principios señalados en el artículo 209 de la Constitución Política y en el artículo 6° de la Ley 489 de 1998(...).

Artículo 6°. *Temas prioritarios para avanzar en la masificación de Gobierno en línea.* Los sujetos obligados deberán tener en cuenta los siguientes fines y temas prioritarios para la masificación de la política de Gobierno en línea, teniendo en cuenta sus condiciones técnicas, administrativas, legales y financieras y con base en ello avanzar progresivamente de acuerdo con los diferentes niveles de madurez y los porcentajes y plazos establecidos, señalados en los artículos 7° y 8° del presente decreto.

Para el logro de estos fines, bajo la dirección del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y en coordinación con el Departamento Administrativo de la Función Pública y del Departamento Nacional de Planeación, y la Presidencia de la República, de acuerdo con sus competencias, se cumplirán las siguientes acciones:

1. Provisión de trámites y servicios por múltiples canales y uso de tecnologías de información y comunicaciones en los procedimientos administrativos:

a) Proveer todos los trámites y servicios que, de acuerdo con el análisis y caracterización previa de sus usuarios, puedan ser automatizados por medios como Internet, dispositivos móviles y televisión digital terrestre, entre otros. La información sobre los trámites y servicios debe estar publicada en el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT), como único medio que contiene los requisitos exigibles al ciudadano. En el caso de la televisión digital terrestre, los trámites y servicios deberán implementarse una vez estén dadas las condiciones técnicas para su operación;

b) Proveer trámites y servicios en línea dirigidos a la población vulnerable, de acuerdo con el análisis y caracterización previa de sus usuarios;

c) Cumplir con los estándares de accesibilidad, interoperabilidad y usabilidad web que defina el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones para tal fin;

d) Implementar mecanismos tendientes a promocionar los trámites y servicios prestados por medios electrónicos para incentivar su uso, medir el nivel de satisfacción de los usuarios para su mejoramiento y, en general, ejecutar acciones que permitan la apropiación, la mejora continua y la calidad de los mismos de acuerdo con los lineamientos que

sobre la materia defina el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones;

e) Implementar soluciones de pago en línea y estampado cronológico en los trámites y servicios que lo requieran de acuerdo con el análisis y caracterización previa de sus usuarios;

f) Implementar soluciones de autenticación y/o firma electrónica, notificación electrónica, firma digital y actos administrativos electrónicos según sea requerido por las entidades en cada uno de los trámites, servicios, procesos y procedimientos internos;

g) Establecer e implementar medidas que garanticen la seguridad, la conservación y la correcta administración de los mensajes de datos y documentos electrónicos;

h) Usar mecanismos de firma que utilicen medios electrónicos en la generación de documentos, cuando los mismos requieran garantizar su autenticidad, integridad y no repudio”<sup>1</sup>.

En tal sentido, el artículo 39 de la Ley 489 de 1998 manifiesta que: “La Administración Pública se integra por los organismos que conforman la Rama Ejecutiva del Poder Público y por todos los demás organismos y entidades de naturaleza pública que de manera permanente tienen a su cargo el ejercicio de las

---

<sup>1</sup> Decreto 2693 de 2012, artículos 1 y siguientes

actividades y funciones administrativas o la prestación de servicios públicos del Estado Colombiano (...)”<sup>2</sup>

Advirtiendo que la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales en adelante DIAN, por estar concebida como una Unidad Administrativa Especial del orden nacional, de carácter técnico y especializado, con personería jurídica, autonomía administrativa y presupuestal, adscrita al Ministerio de Hacienda y Crédito Público, hace parte de los organismos y entidades de naturaleza pública, por tanto es sujeto pasivo de la obligación de implementar estrategias de gobierno en línea, y de manera “comprometida con el servicio, control y facilitación de los diferentes procesos adelantados por los agentes económicos”<sup>3</sup>, pone en marcha el desarrollo de una herramienta para que el usuario, “tanto interno como externo presente las diferentes solicitudes referentes a peticiones, quejas, sugerencias, reclamos, felicitaciones y denuncias (en adelante PQRS-F) de los productos y servicios prestados por la DIAN”<sup>4</sup>.

De tal forma, con miras a efectivizar el desarrollo de los lineamientos de gobierno en línea y el servicio informático electrónico, en procura de la defensa de los fines esenciales del Estado, la armonía de las instituciones públicas y con especial observancia en las reglas de la Corte Constitucional en cuanto a las reglas jurisprudenciales al momento de emitir respuestas a los derechos de petición presentados por los usuarios, que se resumen en: (i) la oportunidad, (ii) el deber de resolver de fondo, de manera clara, precisa y congruente con lo solicitado; y (iii) ser puesta en conocimiento del solicitante<sup>5</sup>, se pretende hacer un análisis de distintas

---

<sup>2</sup> Ley 849 de 1998, artículo 39.

<sup>3</sup> DIAN. Uso del SIE PQRS-F y Denuncias [En línea]. Bogotá, [Revisado el 03 de septiembre de 2017] Disponible en:

[http://www.dian.gov.co/descargas/capacitacion/cartillas/Quejas/cartilla\\_PQSR\\_2014.pdf](http://www.dian.gov.co/descargas/capacitacion/cartillas/Quejas/cartilla_PQSR_2014.pdf)

<sup>4</sup> Ibídem

<sup>5</sup> Corte Constitucional, Sentencia T-377 del 3 de abril del 2000

variantes para determinar si el sistema de PQRS-F en la Seccional Pereira de la DIAN, en adelante DIAN Pereira, manifiesta dificultades o imprecisiones.

Lo anterior, cuando se evidencie que los distintos usuarios de la Dian Pereira manifiesten no conocer, no tener acceso, su desinterés o la poca fiabilidad del sistema de PQRS-F de la DIAN, permite proponer a directivas y nivel central un plan de mejora que ayude a hacer más cordial, amable y eficiente la interfaz entre el usuario y la DIAN, lo que se traduce en un cumplimiento de los lineamientos fijados por esta Unidad, respecto del trato con el usuario y efectivizar de mejor manera, las distintas normas que pretenden humanizar la relación entre el Estado, sus instituciones y las personas.

## MARCO TEÓRICO

Que es un Plan de Mejoras o Mejoramiento:

El plan de mejoramiento es el conjunto de elementos de control, que consolida las acciones necesarias para corregir las desviaciones encontradas en el Sistema de Control Interno y en la gestión de operaciones de las distintas instituciones y dependencias, que se generan como consecuencia de los procesos de autoevaluación, de evaluación independiente y de las observaciones formales provenientes de los órganos de control.

El objetivo primordial es promover que los procesos internos se desarrollen en forma eficiente y transparente a través de la adopción y cumplimiento de acciones correctivas e implementando metodologías orientadas al mejoramiento continuo.

La ley 872 de 2003 por la cual se crea el Sistema de Gestión de la Calidad complementario a los Sistemas de Control Interno y Desarrollo Administrativo, de manera expresa consagra para el Estado Colombiano, la adopción de acciones



correctivas y preventivas que permitan a la administración establecer mecanismos eficientes y oportunos que conlleven a hacer más eficaces los procedimientos y a mejorar el cumplimiento de sus objetivos y resultados.

El sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, mejor conocido como PQRS-F, hace referencia al proceso mediante el cual, una compañía hace la gestión de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias que hacen los clientes.

En términos generales, por tratarse de una serie de procesos articulados, implica el uso de personas, tecnologías y recursos en general, para garantizar respuestas efectivas.

El proceso de PQRS-F, puede ser en realidad una herramienta, mediante la cual, se dispone un número determinado de expertos en servicios y/o productos, para identificar las oportunidades de mejora, utilizando un sistema que, partiendo de un bajo costo, y la relación activa con los usuarios, guarda semejanzas con el esquema de la consultoría, con miras a identificar fallas en el servicio.

De acuerdo con lo anterior, las entidades del Estado poseen una imperante necesidad de mantener en continuo mejoramiento sus procesos y procedimientos con el fin de optimizar la prestación del servicio.

Además, dicha prestación del servicio, debe mantener apego al marco normativo y jurisprudencial que permita el desarrollo en mejor manera, siguiendo las políticas trazadas por el gobierno nacional y la dirección, conforme misión, visión metas y objetivos propuestos.

Para ello, la estructura de los procesos a través de la cual se materializan las estrategias y objetivos de la organización debe estar apoyada por las personas y los grupos que la conforman.

Es por esta razón que el sistema de PQRS-F toma importancia, pues la relación con el usuario denota necesariamente, dudas, quejas, reclamos, solicitudes, felicitaciones y denuncias, los cuales han mostrado un crecimiento exponencial con el desarrollo de medios tecnológicos y la conectividad y acceso a la información disponible en la era digital, pues, una opinión, queja o crítica realizada fuera de los canales de comunicación oficial, en poco tiempo puede adquirir las características propias de un mensaje viral.

En dicho contexto, se torna de relevancia que las instituciones del Estado, en este caso la Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Pereira de la DIAN, preste atención al manejo de PQRS-F de tal manera que estas no sean una amenaza, sino que se conviertan en una oportunidad de conocer de primera mano lo que sus usuarios opinan del servicio, y convertir esta información en una invaluable oportunidad para mejorar.

### **Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (PQRS-F) de la DIAN según manuales internos y guías de uso.**

El sistema conocido como “PQRS-F” permite al usuario presentar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y Denuncias desde el portal de la DIAN para su estudio y evaluación, resulta pertinente traer las distintas definiciones que, al respecto, realiza dicha Dirección, así:

“Derechos de petición: Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas ante la DIAN por motivos de interés general o particular.

Queja por Atención: Son manifestaciones de carácter general o particular, sobre la ocurrencia de hechos, situaciones o circunstancias relacionadas con la atención brindada a los clientes, por los Empleados Públicos de la DIAN.

Reclamos: Es aquella manifestación que pone en conocimiento de la DIAN la ocurrencia de hechos o situaciones relacionadas con la calidad de los servicios ofrecidos por la Entidad.

Sugerencias: Es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de los empleados públicos de la DIAN.

Consultas: Solicitudes sobre la interpretación o aplicación de las normas tributarias, aduaneras y cambiarias en los asuntos de competencia de la DIAN. El procedimiento para su absolución está regulado en la Orden Administrativa 00006 de 2009”<sup>6</sup>

Conforme lo anterior, atendiendo que el sistema de PQRS-F remite necesariamente a las condiciones para resolver peticiones, la ley 1755 determinó las modalidades del derecho de petición, sus términos para ser resuelto, y las razones para dar atención prioritaria a las solicitudes.

Al respecto, la DIAN en su sección de preguntas frecuentes, manifiesta:

---

<sup>6</sup> DIAN Óp. Cit.

*“Entre otras actuaciones, se podrá solicitar el reconocimiento de un derecho; la intervención de una entidad o funcionario; la resolución de una situación jurídica; la prestación de un servicio; requerir información; consultar, examinar y requerir copias de documentos; formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos.*

*Esta regulación también aplicará para instituciones privadas, sin embargo, las peticiones ante administradores de datos de carácter financiero, crediticio, comercial, de servicios y las provenientes de terceros países se regirán por lo dispuesto en la Ley de Hábeas Data.*

*De igual manera, la norma indica que cuando una autoridad formule una petición de información o de documentos a otra, esta deberá resolverla en un término no mayor de 10 días”<sup>7</sup>*

Finalmente, la tercera limitante o referencia que se tuvo en cuenta dentro del manejo del proyecto que nos ocupa, es lo referente a las formalidades que se deben cumplir al momento de responder una petición, queja, reclamo, denuncia o felicitación, según los lineamientos del derecho de petición.

Al respecto, La Corte Constitucional ha definido las reglas que encaminan el derecho de petición, señalando que el derecho de petición como fue concebido en el artículo 23 de la Constitución Política, consiste en la facultad que tienen las personas de formular solicitudes respetuosas ante las autoridades públicas y a los particulares en los casos establecidos por la ley, y a obtener de estos una resolución de fondo, clara, completa, precisa y oportuna, en los términos previstos en el ordenamiento jurídico, al respecto:

---

<sup>7</sup> DIAN. Òp. Cit.

*“a) El derecho de petición es fundamental y determinante para la efectividad de los mecanismos de la democracia participativa. Además, porque mediante él se garantizan otros derechos constitucionales, como los derechos a la información, a la participación política y a la libertad de expresión.*

*b) El núcleo esencial del derecho de petición reside en la resolución pronta y oportuna de la cuestión, pues de nada serviría la posibilidad de dirigirse a la autoridad si ésta no resuelve o se reserva para sí el sentido de lo decidido.*

*c) La respuesta debe cumplir con estos requisitos: 1. oportunidad 2. Debe resolverse de fondo, clara, precisa y de manera congruente con lo solicitado 3. Ser puesta en conocimiento del peticionario. Si no se cumple con estos requisitos se incurre en una vulneración del derecho constitucional fundamental de petición.*

*d) Por lo anterior, la respuesta no implica aceptación de lo solicitado ni tampoco se concreta siempre en una respuesta escrita (...). (Subrayado fuera de texto)<sup>8</sup>.*

De igual forma resultan aplicables las disposiciones de la Ley N° 1755 del 30 de junio de 2015 por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, el cual señala que los particulares pueden presentar peticiones respetuosas en interés general o particular, en los siguientes términos:

---

<sup>8</sup> Corte Constitucional, Sentencia T-377 del 2000

*“Artículo 13. Objeto y modalidades del derecho de petición ante autoridades. Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en este código, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma.*

*Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo. Mediante él, entre otras actuaciones, se podrá solicitar el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos.*

*El ejercicio del derecho de petición es gratuito y puede realizarse sin necesidad de representación a través de abogado, o de persona mayor cuando se trate de menores en relación a las entidades dedicadas a su protección o formación.”<sup>9</sup>*

Por su parte, el artículo 14 ibídem dispone respecto al término para resolver dichas peticiones lo siguiente:

*“Artículo 14. Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:*

---

<sup>9</sup> Ley 1755 del 30 de junio de 2015, por medio de la cual se regula el derecho de petición

1. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.

2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

Parágrafo. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad deberá informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.”<sup>10</sup> (Subrayado fuera de texto).

## OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

### OBJETIVO GENERAL

Proponer un plan de mejoramiento para la adecuada utilización del sistema PQRS-F en la Dirección seccional DIAN Pereira.

---

<sup>10</sup> Ibídem

## OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Realizar un diagnóstico de la situación actual del sistema de PQRS-F – F en la Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Pereira.
- Determinar las debilidades, deficiencias, causas y consecuencias del sistema PQRS-F-F en la Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas Pereira.
- Establecer, el plan de mejoramiento requerido para que el sistema de la Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Pereira.

## DISEÑO METODOLÓGICO

### ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN

El enfoque que se dio al presente trabajo es descriptivo desde la cuantificación estadística e interpretativa de la información recolectada respecto del sistema de PQRS-F en entrevistas y encuestas aplicadas a usuarios internos y externos de la DIAN Pereira.

### ALCANCE Y MÉTODO DE LA INVESTIGACIÓN

El estudio realizado parte del proceso de análisis y síntesis, determinando de manera exacta las falencias y errores del sistema de PQRS-F de la DIAN Pereira, permitiendo proponer un plan de mejora para corregir y optimizar dicho sistema.

### INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN



De manera inicial, se partió de la búsqueda en bases de datos, leyes, decretos, y manuales de servicio de la DIAN, acto seguido, una vez establecidos los parámetros en los cuales se desarrolla el sistema, se revisó mediante la estadística interna que ha arrojado el sistema de PQRS-F, el aumento de usuarios que ha tenido en los últimos años.

Además, se aplicó una encuesta a 228 personas, entre usuarios presenciales de la DIAN Pereira, contadores y demás actores económicos de relevancia para la recolección de datos.

Dicha encuesta se diseñó para evidenciar factores objetivos respecto del sistema como la publicidad de la que goza, la facilidad para su acceso, el grado de dificultad para entender su uso y otros subjetivos como el grado de interés o desinterés de las personas frente a sus inquietudes, quejas, reclamos y demás, la poca confianza que despierta en el usuario y su nivel de confidencialidad.

Además, con miras a evidenciar fortalezas y debilidades del sistema, se entrevistaron a tres usuarios internos del sistema, donde hablaron de su experiencia en el uso de éste.

## FUENTES DE INFORMACIÓN

### Fuentes de Información Primaria

- Personal de la DIAN, Seccional Pereira
- Usuarios de la DIAN Seccional Pereira.

### Otras Fuentes de Información

- Internet

- Estudios realizados sobre PQRS-F
- PQRS-F la DIAN

## TÉCNICAS DE ANÁLISIS DE INFORMACIÓN

Se realizaron gráficas estadísticas para sistematizar y analizar los datos recolectados mediante la encuesta aplicada y el parafraseo de las entrevistas realizadas, logrando con ello encontrar coincidencias y diferencias de la información recolectada.

## POBLACION Y MUESTRA

Se adelantó el estudio teniendo como base una población de 3459 usuarios para el año 2017 de la DIAN Pereira de conformidad con los datos del sistema presentados en informe anexo al trabajo.

Como muestra significativa se planteó un promedio mensual de 290 que se reciben en la DIAN Pereira. Para la recolección de información y mediante una aplicación aleatoria, se recogieron las encuestas necesarias para garantizar la respuesta de manera efectiva por el número de usuarios que genera el siguiente cuadro:



### CÁLCULO DEL TAMAÑO DE UNA MUESTRA PARA POBLACIÓN FINITA

PARA POBLACION CONOCIDA FINITA, MENOR A 10.000

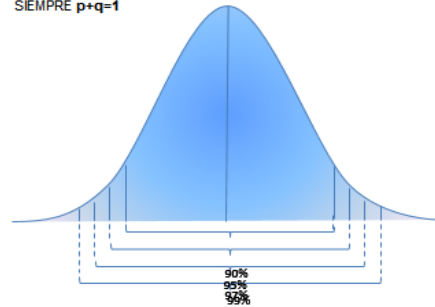
INTRODUZCA EL MARGEN DE ERROR DESEADO e	5,0%
INTRODUZCA EL TAMAÑO DE LA POBLACION (N)	290
INTRODUZCA EL VALOR DE p	0,5
INTRODUZCA EL VALOR DE q	0,5

$$n = \frac{N * p * q * Z^2}{e^2(N - 1) + p * q * z^2}$$

Error maximo recomendado 7%

SI NO CONOCE p Y q SE DEJA 0,5 Y 0,5  
SIEMPRE p+q=1

TAMAÑO DE LA MUESTRA DE ACUERDO AL ERROR Y AL NIVEL DE CONFIANZA DESEADO	
TAMAÑO DE LA MUESTRA PARA UN N. DE CONF. DEL 90%=-	140
TAMAÑO DE LA MUESTRA PARA UN N. DE CONF. DEL 95%=-	165
TAMAÑO DE LA MUESTRA PARA UN N. DE CONF. DEL 97%=-	180
TAMAÑO DE LA MUESTRA PARA UN N. DE CONF. DEL 99%=-	202



p = PROPORCION ESPERADA QUE CUMPLE LA CARACTERISTICA DESEADA  
q = PROPORCION ESPERADA QUE NO CUMPLE LA CARACTERISTICA DESEADA

Fuente: Sistema de cálculo “ESCOLME”

En tal entendido, con miras a tener un 95% de confiabilidad, se aplicaron las encuestas necesarias para lograr 165 efectivas, lo cual arroja un margen de error del 5%, de acuerdo al siguiente cuadro.



### CÁLCULO DEL ERROR MUESTRAL PARA POBLACIONES FINITAS

SI CONOCEMOS EL TOTAL DE LA POBLACIÓN Y ES MENOR DE 10.000

INTRODUZCA EL TAMAÑO DE LA MUESTRA EFECTUADA	165
INTRODUZCA EL TAMAÑO DE LA POBLACION	290
INTRODUZCA EL VALOR DE p	0,5
INTRODUZCA EL VALOR DE q	0,5

$$e = z * \sqrt{\left(\frac{p * q}{n}\right) \left(\frac{N - n}{N - 1}\right)}$$

SI NO CONOCE p Y q SE DEJA 0,5 Y 0,5  
SIEMPRE p+q=1

ERROR DE ACUERDO AL NIVEL DE CONFIANZA DESEADO	
ERROR CON UN NIVEL DE CONF. DEL 90%	4,2%
ERROR CON UN NIVEL DE CONF. DEL 95%	5,0%
ERROR CON UN NIVEL DE CONF. DEL 97%	5,6%
ERROR CON UN NIVEL DE CONF. DEL 99%	6,6%

PARA CALCULAR EL ERROR DE LA MUESTRA DE ACUERDO AL NUMERO DE MUESTRAS EFECTUADAS

p = PROPORCION ESPERADA QUE CUMPLE LA CARACTERISTICA DESEADA  
q = PROPORCION ESPERADA QUE NO CUMPLE LA CARACTERISTICA DESEADA

Fuente: Sistema de cálculo “ESCOLME”

## LIMITANTES

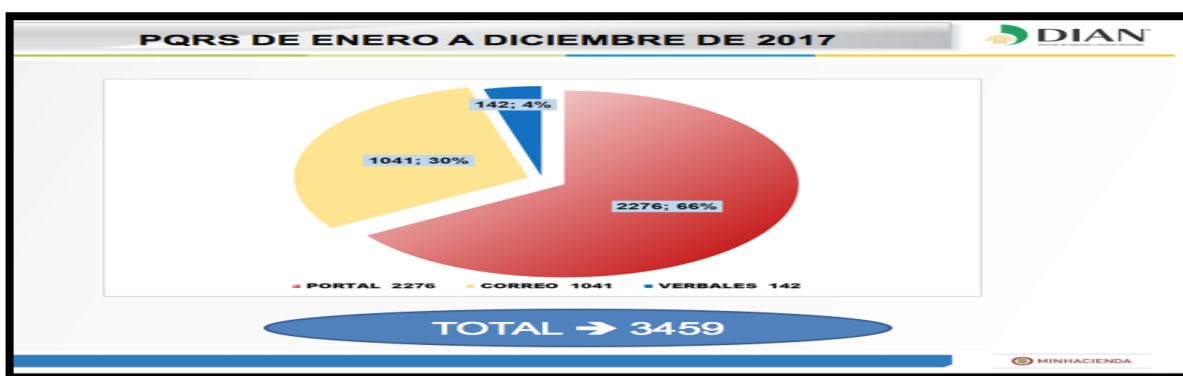
- No hay divulgación abierta sobre las estadísticas del sistema de la DIAN Pereira, por lo cual se realizó el estudio sólo con la información que de manera externa logró recolectarse.
- La Dirección Seccional de la DIAN Pereira, no facilitó ningún medio tendiente a obtener de una manera más sencilla la información pretendida.
- Poca afluencia de usuarios externos a las Oficinas de la DIAN Pereira, con conocimiento del sistema de PQRS-F.

## 1. DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL DEL SISTEMA DE PQRS-F DE LA DIRECCIÓN SECCIONAL DE IMPUESTOS Y ADUANAS DE PEREIRA

En el marco de los planes institucionales de transparencia y rendimientos de cuentas por parte de las entidades a la ciudadanía, la DIAN -Pereira ha realizado un seguimiento al sistema de PQRS-F al cierre del año 2017 (diapositivas que se encuentran en los anexos de este trabajo bajo el título “INFORME ASISTENCIA AL CLIENTE PRESENTACION A DICIEMBRE”), donde se indican un total de 3.459 PQRS-F realizadas por los usuarios, generando un incremento en comparación del año 2016 del 26,4%.

Teniendo igual fuente de información, se evidencia que, de las actuaciones realizadas en el 2017, el 30% fueron realizadas por correo, 4% de manera verbal y un 66% mediante el portal WEB, de conformidad con la diapositiva que a continuación se translitera:

**Gráfica 1. PQRS-F de enero a diciembre de 2017**



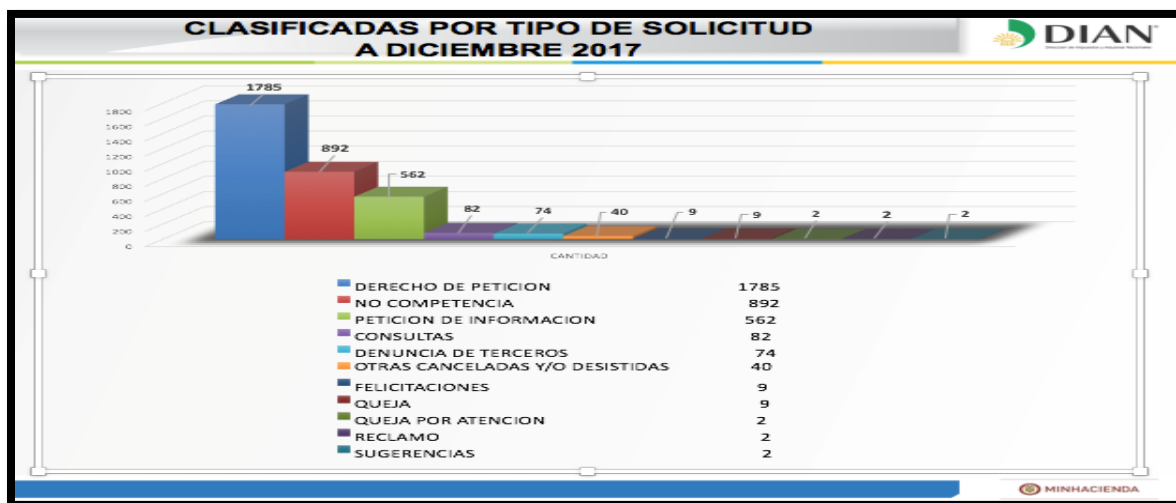
Fuente: Informe asistencia al cliente (DIAN PEREIRA)

Denotando lo anterior un crecimiento significativo de los usuarios de la DIAN Pereira que deciden hacer uso del portal virtual, sin acceder a los medios físicos que para tal fin dispone la entidad, toda vez que para el 2017 como se indicó correspondió al

66% y en lo que corre del año 2018, según los datos recolectados en el capítulo segundo de este trabajo, los usuarios WEB corresponden a un porcentaje cerca al noventa por ciento (88.95%).

De igual manera, en tal informe del 2016 se evidencia que la mayor cantidad de actuaciones realizadas son aquellas que se relacionan con peticiones como información o consultas sumando 2.393 y las sugerencias, quejas, reclamos o felicitaciones ocuparon una pequeña cantidad, las cuales sumadas solamente fueron 15, de conformidad con lo indicado en la diapositiva que será copiada a continuación:

**Gráfica 2. Clasificación de las PQRS-F de enero a diciembre de 2017**



Fuente: Informe asistencia al cliente (DIAN PEREIRA)

### **1.1 IMPLEMENTACIÓN Y ORGANIZACIÓN DEL SISTEMA Y DEL PERSONAL ENCARGADO DE LAS PQRS-F EN LA DIRECCIÓN SECCIONAL DE IMPUESTOS Y ADUANAS DE PEREIRA.**

En la actualidad, atendiendo el programa de Gobierno en Línea, la implementación del sistema de la DIAN Pereira goza de una amplia cobertura, pues además de tener

la estructura organizacional, la infraestructura y la planta de personal necesaria para un correcto funcionamiento, cuenta con el aplicativo WEB que permite una amplia cobertura frente a los contribuyentes y usuarios externos.

La organización institucional y del personal para el manejo del Sistema de la DIAN Pereira, corresponde a un esquema del tipo cascada, donde esta se radica por cualquiera de los medios que tiene dispuestos para tal fin la DIAN, acto seguido llega al Coordinador del sistema, quien re direcciona a los jefes de área, que son los encargados de asignar el funcionario para que emita respuesta definitiva al respecto.

En ese entendido, hay dentro de la Seccional Pereira, un (01) Coordinador Seccional, ocho (08) jefes y cuarenta y siete (47) usuarios finales, lo cual una vez armonizado con la información arriba planteada, indica que sólo a una persona le corresponde direccionarlas al área encargada, los 8 jefes de área la reciben y la asignan a uno de los cuarenta y siete funcionarios encargados de dar respuesta definitiva a ésta.

## **1.2. ANÁLISIS ENCUESTAS APLICADAS**

Para ello se aplicaron encuestas a 228 personas, de la siguiente manera: el día 28 de junio en el marco de la conferencia de actualización tributaria de renta a personas naturales efectuada en el Teatro Confamiliar – Carrera 5 calle 21- ofrecida por la DIAN Pereira se dispuso de 171 encuestas de las cuales 119 fueron positivas y 52 negativas; el día 12 de julio de 2018 en el Taller de declaración de renta para personas naturales realizado por la Asociación Gremial de Contadores Público en las instalaciones del Hotel Movich en Pereira se dispuso de 38 encuestas de las cuales 34 fueron positivas y 4 negativas, de igual manera se aplicaron encuestas a usuarios frecuentes de la aplicación de la DIAN arrojando como resultado 19 encuestas positivas; de allí para efectos de este trabajo se toma como positiva

aquellas encuestas donde la respuesta fue que si habían utilizado el sistema y negativas donde nunca lo habían utilizado.

De las encuestas aplicadas, sólo ciento setenta y dos (172) usuarios indicaron que habían hecho uso de los servicios de la DIAN Seccional Pereira, a ellos, se les realizó un total de 8 preguntas donde se pretendieron recoger aspectos objetivos del servicio tales como facilidad y utilidad del sistema, además de los distintos elementos que debe integrar la respuesta final que de la entidad, con miras a revisar el cumplimiento de los mandatos legales que al respecto se han expedido y que ya fueron explicados.

A continuación, el desarrollo de las preguntas una a una, sus respuestas lo que permite fijar elementos estadísticos, e interpretativos de los resultados obtenidos, de tal forma que de ello se derive una interpretación de la información con miras a formular el plan de mejora del sistema de la Seccional Pereira de la DIAN.

Se debe precisar que la primera pregunta realizada, corresponde a si el encuestado conoce o ha usado el sistema de la DIAN Pereira, la cual, para efectos de una mayor cobertura respecto de las opiniones de los usuarios, se utilizó bajo un criterio excluyente, de tal forma que el análisis de información se realizará sobre los datos recolectados en ciento setenta y dos (172) encuestas, donde se indicó tener conocimiento y/o haber usado dicho sistema.

### **1.2.1. Razones por las cuales se acude a la utilización del sistema de la DIAN Pereira**

Atendiendo que, dentro del sistema se puede tipificar la actuación del usuario desde distintos objetos, se buscó determinar cuál es el tópico que mayor demanda tiene dentro de las razones que fueron establecidas.



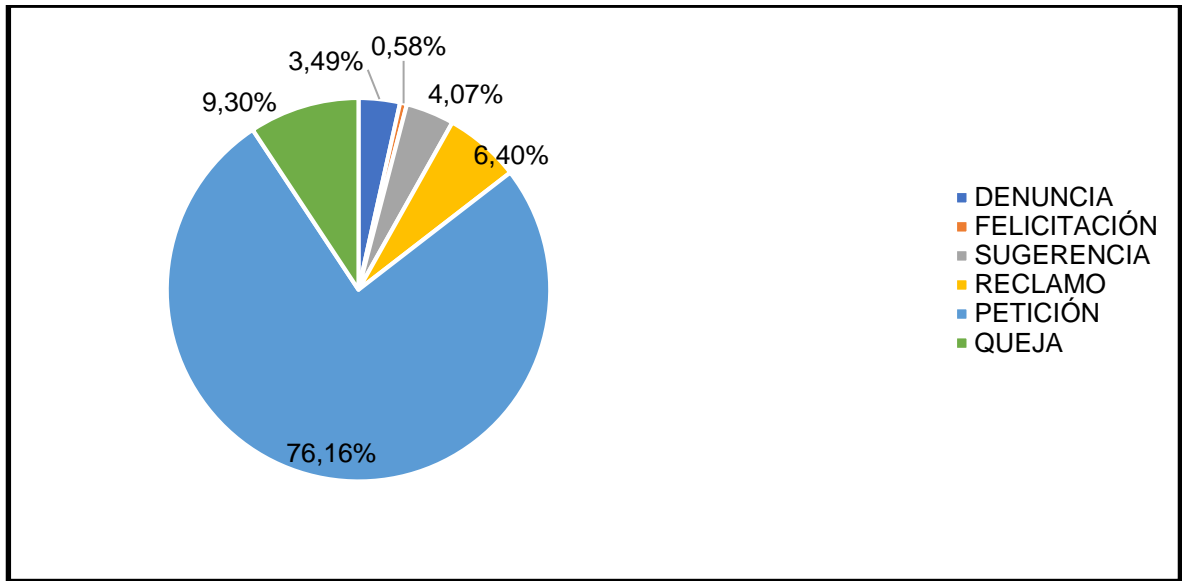
**Tabla 1. Razones por las cuales se acude a la utilización del sistema de la DIAN Pereira**

<b>RAZONES</b>	<b>No.</b>	<b>%</b>
<b>DENUNCIA</b>	6	3.94
<b>FELICITACIÓN</b>	1	0.58
<b>SUGERENCIA</b>	7	4.07
<b>RECLAMO</b>	11	6.40
<b>PETICIÓN</b>	131	76.16
<b>QUEJA</b>	16	9.30
<b>TOTAL</b>	172	100.00

Fuente: Encuesta aplicada usuarios DIAN Seccional Pereira

Las encuestas realizadas permitieron de una manera inicial determinar que el mayor número de actuaciones (76.16%) que realizaron los usuarios del sistema ante la DIAN Seccional Pereira, fue buscando presentar peticiones de manera general, dentro de las cuales se pueden ubicar solicitudes de copias, conceptos entre otras. Seguido a ello se ubicaron las quejas (9.30%), los reclamos (6.40%), sugerencias (4.07%), las denuncias (3.94 %), terminando con las felicitaciones que sólo fue una entre 172 (0.58%).

**Gráfica 3. Razones por las cuales se acude a la utilización del sistema de la DIAN Pereira**



Fuente: Encuesta aplicada usuarios DIAN Seccional Pereira

### **1.2.2. Facilidad en el uso del sistema de PQRS-F de la DIAN Pereira**

Al momento de evaluar las posibles acciones de mejora, se tornará fundamental tener en cuenta el nivel de satisfacción evidenciado frente a la facilidad en el uso del sistema de la DIAN Pereira, toda vez que ello podría llegar a ser un punto de análisis importante con miras en adoptar un sistema mucho más intuitivo e interactivo con el usuario, de tal forma que sea accesible sin mayores complicaciones a toda la comunidad.

**Tabla 2. Facilidad en el uso del sistema de PQRS-F de la DIAN Pereira**

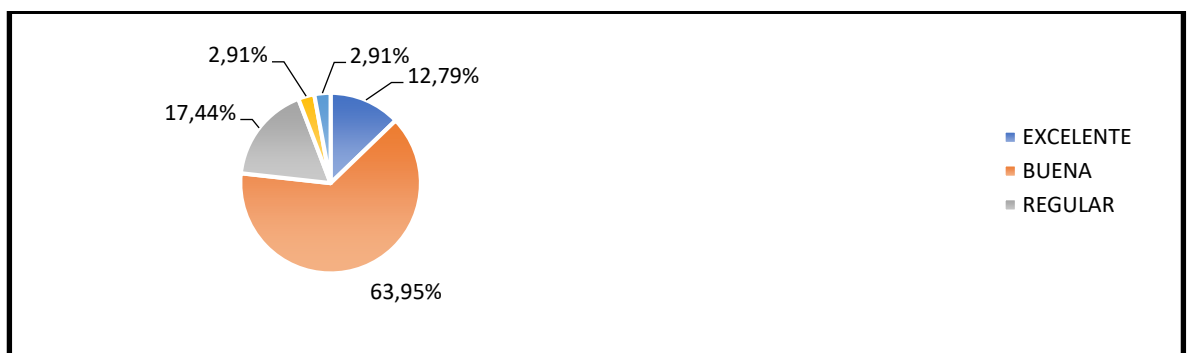
CALIFICACION FACILIDAD EN EL USO	No.	%
EXCELENTE	22	12.79
BUENA	110	63.95
REGULAR	30	17.44
MALA	5	2.91
PESIMA	5	2.91
TOTAL	172	100.00

Fuente: Encuesta aplicada usuarios DIAN Seccional Pereira

Los encuestados aprobaron en su mayoría el sistema de la DIAN Pereira con un porcentaje de 76.74 %, el cual es resultó de sumar los calificativos de excelente (12.79%) y bueno (63.95%). El punto medio donde se evidencia que el usuario no quedó totalmente satisfecho con la facilidad del sistema, aun así, no la improbó se evidencia en la calificación de regular, equivalente a un 17.44%.

Finalmente, aquellos que no se mostraron conformes con la facilidad en el uso del sistema equivalen al 5.82%, porcentaje que resultó de sumar los que calificativos de malo (2.91%) y pésimo (2.91%).

**Gráfica 4. Facilidad en el uso del sistema de PQRS-F de la DIAN Pereira**



Fuente: Encuesta aplicada usuarios DIAN Seccional Pereira

### 1.2.3. Utilidad del sistema de la DIAN Pereira

Es importante determinar aquellos aspectos en los cuales el usuario presentó una sensación de mayor utilidad respecto del sistema, ello para ser utilizado de manera persuasiva dentro de las campañas de concientización y que permita un mayor uso de éste, lo que puede verse reflejado en una simplificación y mejor organización en los procesos y trámites dentro de la Entidad.

**Tabla 3. Utilidad del sistema de la DIAN Pereira**

UTILIDAD DEL SISTEMA	No.	%
EVITÓ DESPLAZAMIENTO	83	31.56
AHORRO DE TIEMPO	75	28.52
RÁPIDO Y SEGURO	37	14.07
MENOR TIEMPO DE RESPUESTA	23	8.75
PERMITE SEGUIMIENTO	25	9.51
NO FUE ÚTIL	20	7.60
TOTAL INDICACIONES	263	100.00

Fuente: Encuesta aplicada usuarios DIAN Seccional Pereira

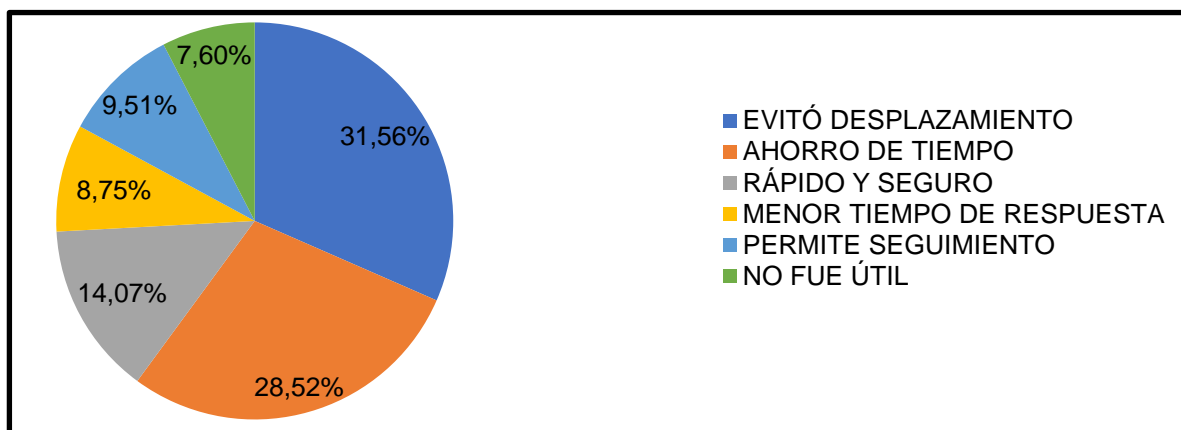
La mayor cantidad de encuestados consideraron que el Sistema de la DIAN Seccional Pereira les denotó la mayor utilidad respecto del acceso remoto (31.56%), es decir, les evitó desplazarse a las oficinas presenciales, y les permitió realizar gestiones desde un punto virtual, lo cual se reflejó en una economía de tiempo y gastos de transporte.

El segundo descriptor que mayor afinidad mostró por parte de los encuestados es el relativo al ahorro de tiempo en las gestiones (28.52%), una menor cantidad consideró que las características de rapidez y seguridad son elementos propios del sistema (14.07%), por su parte, un porcentaje cercano al diez por cien (9.51%) de

las respuestas indicaron que dentro de las utilidades es la trazabilidad de la petición, explicada al decir que: Desde el momento de radicación de la petición se puede realizar el seguimiento de ésta.

Una pequeña parte de los usuarios (8.75%) consideró que el Sistema respondió de una manera más rápida su demanda y finalmente, aquellos que no le encontraron ninguna utilidad fueron sólo el siete punto sesenta por ciento (7.60%).

**Gráfica 5. Utilidad del sistema de la DIAN Pereira**



Fuente: Encuesta aplicada usuarios DIAN Seccional Pereira

La información analizada hasta el momento está enfocada en determinar el nivel de satisfacción de los usuarios con el Sistema de la DIAN Pereira y la utilidad que consideraron éste les detentó, en adelante se pretende entender que tan satisfechos quedaron los usuarios con las respuestas que se le dio a su actuación.

#### **1.2.4. Calificación de la respuesta respecto de su oportunidad.**

Entendiendo que la respuesta oportuna a las peticiones se da cuando es emitida dentro de los siguientes 10 días para petición de copias, 15 días respecto de una actuación de la Entidad o 30 días cuando se pretende un concepto de ésta, en tal

sentido y realizando la claridad en la encuesta realizada, se pidió que, respecto de dichos términos, calificara la respuesta que le fue dada.

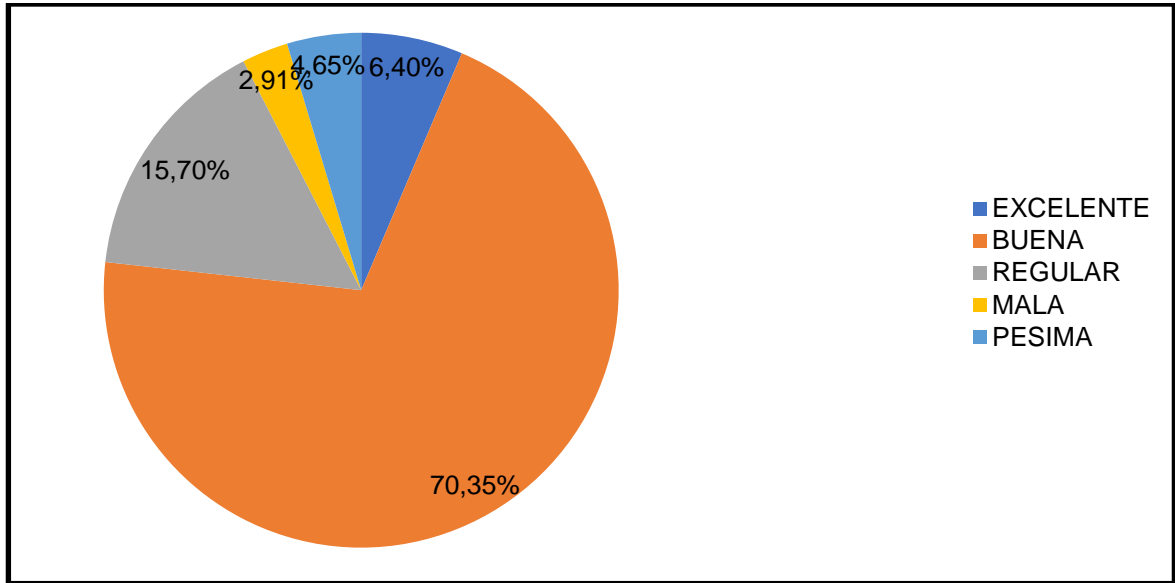
**Tabla 4. Calificación de la respuesta respecto de su oportunidad**

<b>OPORTUNIDAD DE RESPUESTA</b>	<b>No.</b>	<b>%</b>
<b>EXCELENTE</b>	11	6.40
<b>BUENA</b>	121	70.35
<b>REGULAR</b>	27	15.70
<b>MALA</b>	5	3.91
<b>PÉSIMA</b>	8	4.65
<b>TOTAL</b>	172	100.00

Fuente: Encuesta aplicada usuarios DIAN Seccional Pereira

Dentro del término en el que se dio la respuesta a los usuarios, la mayor parte de estos (76.75%) consideraron que es apropiada, entre ellos el setenta por ciento (70.35%) la calificó como buena y el seis (6.40%) por ciento como excelente, seguido a ello el dieciséis por ciento (15.70%) la enmarcó en un punto medio, bajo el descriptor de regular, y el ocho punto cincuenta y seis por ciento (8.56%) desaprobó el término en el que se dio la respuesta, de ellos el tres punto noventa y uno por ciento (3.91%) lo calificó como malo y el cuatro punto sesenta y cinco por ciento (4.65%) como pésimo.

**Gráfica 6. Calificación de la respuesta respecto de su oportunidad**



Fuente: Encuesta aplicada usuarios DIAN Seccional Pereira

Otra mirada de la oportunidad de la respuesta: En éste punto, si bien es importante analizar datos globales, con miras a fijar una acción de mejora efectiva, se deberá también considerar de manera especial el resultante de cruzar la información entre el tipo de actuación que han realizado los usuarios y la oportunidad, pues ello permitirá evidenciar de una manera mejor, las respuestas que se consideran fuera de término o inoportunas.

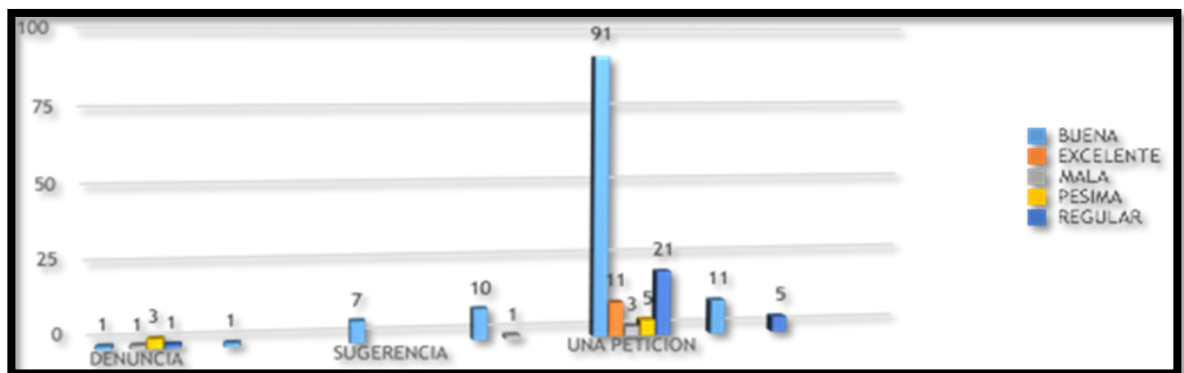
**Tabla 5. Oportunidad de la respuesta respecto del tipo de actuación**

CALIFICACION OPORTUNIDAD	EXCELENTE		BUENA		REGULAR		MALA		PESIMA		TOTAL
	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	
USO DEL SISTEMA											
DENUNCIA	0	0,00	1	16,67	1	16,67	1	16,67	3	50,00	6
FELICITACION	0	0,00	1	100,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	1
SUGERENCIA	0	0,00	7	100,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	7
UN RECLAMO	0	0,00	10	90,91	0	0,00	1	9,09	0	0,00	11
UNA PETICION	11	8,40	91	69,47	21	16,03	3	2,29	5	3,82	131
UNA QUEJA	0	0,00	11	68,75	5	31,25	0	0,00	0	0,00	16
<b>TOTAL</b>	<b>11</b>	<b>8,40</b>	<b>121</b>	<b>70,35</b>	<b>27</b>	<b>15,70</b>	<b>5</b>	<b>2,91</b>	<b>8</b>	<b>4,65</b>	<b>172</b>

Fuente: Encuesta aplicada usuarios DIAN Seccional Pereira

Si bien el mayor número de inconformidades en cuanto a la oportunidad de la respuesta se presentó en las peticiones con un total de ocho personas que la califican entre mala y pésima, para éste tipo de actuaciones sólo representa un seis por ciento (6%), mientras que al momento de realizar denuncias ante la DIAN Pereira, el porcentaje de inconformidad por la oportunidad de la respuesta fue equivalente a un sesenta y seis por ciento (66.6%) y frente a los reclamos realizados correspondió al nueve por ciento (9%), ello permitió evidenciar que existe un proceso porcentualmente más lento al momento de resolver denuncias y reclamos, que en aquellos enfocados solamente en realizar peticiones simples.

**Gráfica 7. Oportunidad de la respuesta respecto del tipo de actuación**



Fuente: Encuesta aplicada usuarios DIAN Seccional Pereira

### 1.2.5. Claridad en la respuesta

La claridad en la respuesta se denota en sí quedó o no margen de duda en lo que la entidad respondió a la petición elevada, para ello y habiendo realizado tal claridad, se consultó dentro de la encuesta el nivel de conformidad por cada usuario con este ítem.



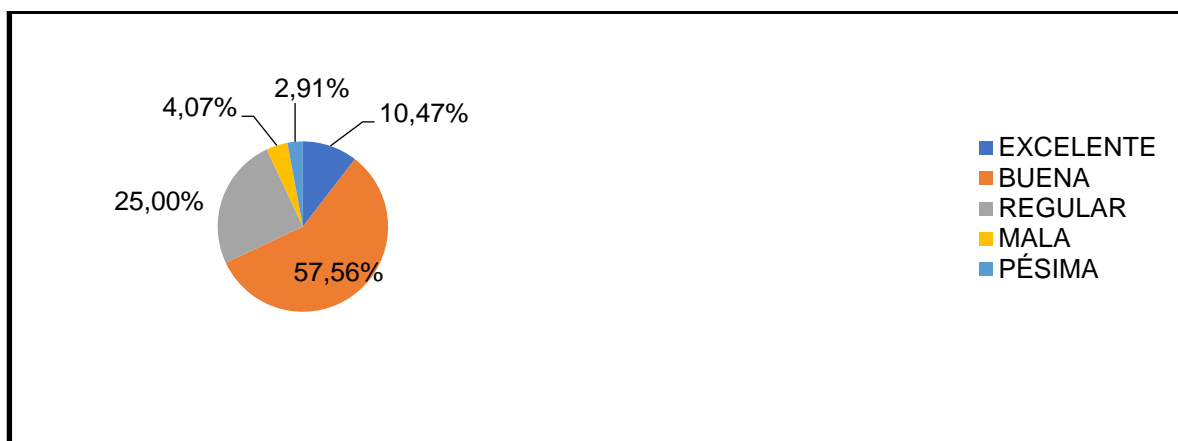
**Tabla 6. Claridad en la respuesta**

CLARIDAD DE RESPUESTA	No.	%
EXCELENTE	18	10.47
BUENA	99	57.56
REGULAR	43	25.00
MALA	7	4.07
PÉSIMA	5	2.91
TOTAL	172	100.00

Fuente: Encuesta aplicada usuarios DIAN Seccional Pereira

En términos generales el nivel de aprobación en cuanto a la claridad de la respuesta es mayor (68.03%), entre ellos el cincuenta y siete punto cincuenta y seis por ciento (57.56%) la calificó como buena y el diez punto cuarenta y siete por ciento (10.47%) como excelente, un veinticinco por ciento (25.00%) señaló que la respuesta no fue tan clara calificándola como regular y el seis punto noventa y siete por ciento (6.97%) restante indicó que no les resultó claro el contenido de la respuesta.

**Gráfica 8. Claridad en la respuesta**



Fuente: Encuesta aplicada usuarios DIAN Seccional Pereira

Otra mirada de la claridad en la respuesta: Los términos generales indicaron una satisfacción positiva respecto de la claridad en la respuesta, no obstante, se analizará en su equivalencia, cual es el tipo de actuaciones adelantadas que mayor inconformismo representó en éste ítem.

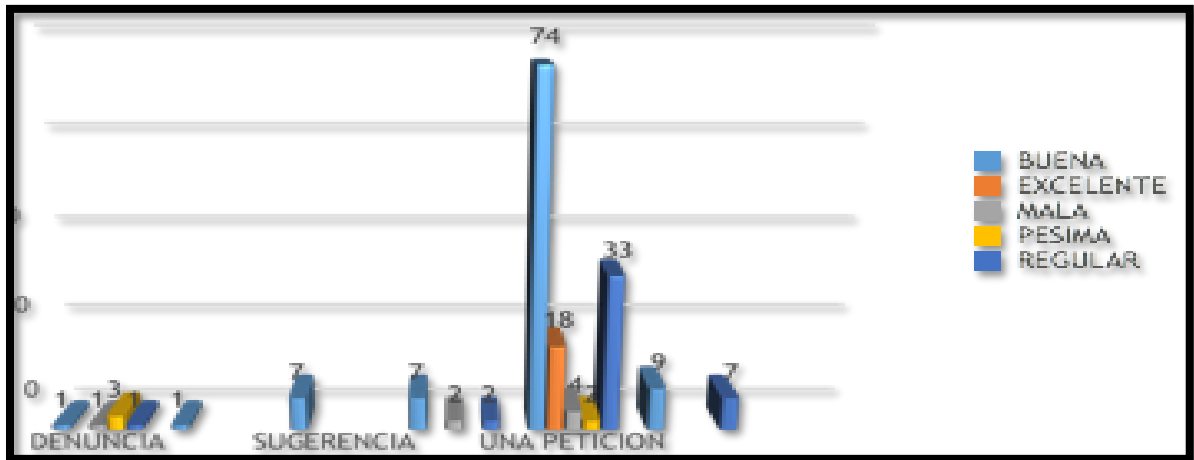
**Tabla 7. Claridad en la respuesta respecto del tipo de actuación.**

CALIFICACION CLARIDAD DE LA RESPUESTA	EXCELENTE		BUENA		REGULAR		MALA		PESIMA		TOTAL
	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	
USO DEL SISTEMA											
DENUNCIA	0	0,00	1	16,67	1	16,67	1	16,67	3	50,00	6
FELICITACION	0	0,00	1	100,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	1
SUGERENCIA	0	0,00	7	100,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	7
UN RECLAMO	0	0,00	7	63,64	2	18,18	2	18,18	0	0,00	11
UNA PETICION	18	13,74	74	56,49	33	25,19	4	3,05	2	1,53	131
UNA QUEJA	0	0,00	9	56,25	7	43,75	0	0,00	0	0,00	16
<b>TOTAL</b>	<b>18</b>	<b>10,47</b>	<b>99</b>	<b>57,56</b>	<b>43</b>	<b>25,00</b>	<b>7</b>	<b>4,07</b>	<b>5</b>	<b>2,91</b>	<b>172</b>

Fuente: Encuesta aplicada usuarios DIAN Seccional Pereira

Como también se evidenció dentro de la oportunidad, el mayor número de consideraciones en contra de la claridad, se forjó dentro del ítem de peticiones, no obstante, de manera porcentual, sólo corresponde al 4.6%; mientras que al momento en que el usuario realizó una denuncia, la claridad en la respuesta se improbó en un porcentaje de 66.6 % y respecto de los reclamos, su mala calificación rondó el 18 %.

**Gráfica 9. Claridad en la respuesta respecto del tipo de actuación**



Fuente: Encuesta aplicada usuarios DIAN Seccional Pereira

Lo anterior ha permitido consolidar una deficiencia notable respecto de las respuestas y las acciones realizadas por la DIAN Pereira en cuanto a las denuncias y reclamos que presentaron los usuarios.

#### **1.2.6. Pertinencia de la respuesta.**

Éste calificativo va más allá del término de la respuesta, pues lo que pretende evaluar es que tan útil fue esta al momento de ser emitida, de tal forma que pudo haber sido oportuna en cuanto al conteo de términos, aun así, por la necesidad del momento o la particularidad de la actuación pudo haber resultado o no de utilidad para el usuario.

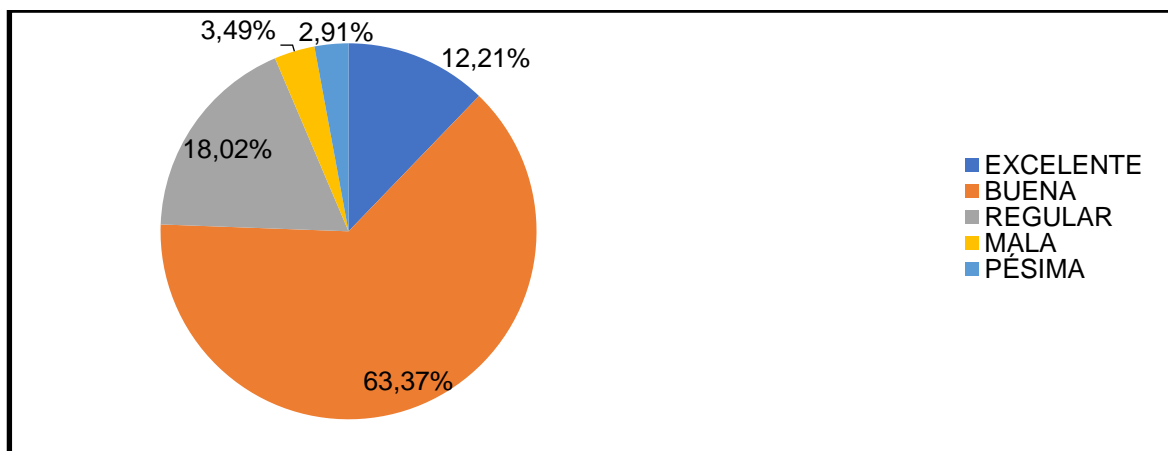
**Tabla 8. Pertinencia de la respuesta.**

<b>PERTINENCIA DE LA RESPUESTA</b>	<b>No.</b>	<b>%</b>
<b>EXCELENTE</b>	21	12,21
<b>BUENA</b>	109	63.37
<b>REGULAR</b>	31	18.02
<b>MALA</b>	6	3.49
<b>PÉSIMA</b>	5	2.91
<b>TOTAL</b>	172	100.00

Fuente: Encuesta aplicada usuarios DIAN Seccional Pereira

En términos generales la aprobación de ésta fue alta con un setenta y cinco punto cincuenta y ocho (75.58%) evidenciado entre aquellos que la clasifican como buena (63.37%) y los que la señalaron excelente (12.21%), para aquellos que presentaron inconformidades aun así no la señalaron como mala, lo cual obedeció al descriptor de regular, presentó un porcentaje equivalente al dieciocho por cien (18.02%) y sólo un tres punto cuarenta y nueve por cien (3.49%) la improbo bajo el calificativo de mala y el 2.91% como pésima.

**Gráfica 10. Pertinencia de la respuesta.**



Fuente: Encuesta aplicada usuarios DIAN Seccional Pereira

Otra mirada a la pertinencia: nuevamente se deberá realizar un estudio en términos particulares para determinar cuál es el tipo de actuación que mayor inconformidad representó para los usuarios.

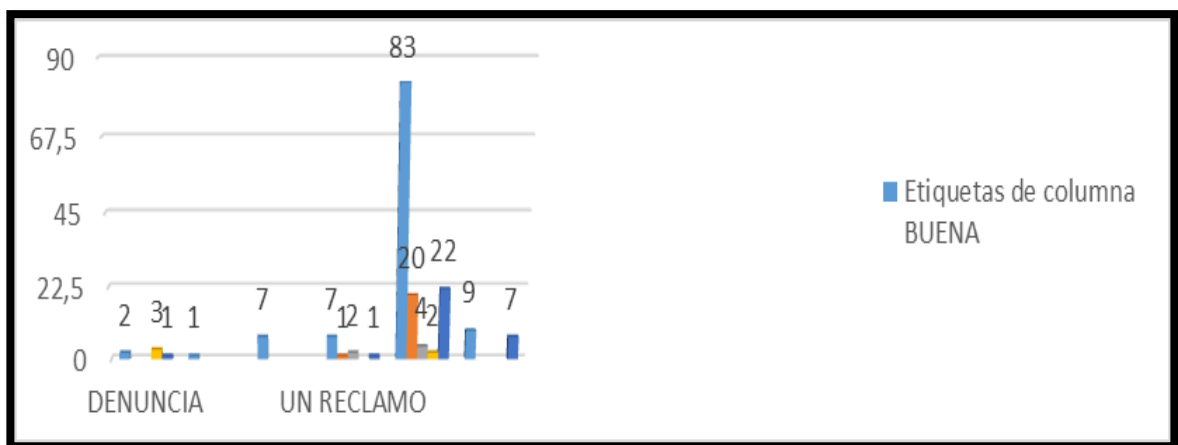
**Tabla 9. Pertinencia de la respuesta respecto del tipo de actuación**

CALIFICACION PERTINENCIA DE LA RESPUESTA	EXCELENTE		BUENA		REGULAR		MALA		PESIMA		TOTAL
	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	
USO DEL SISTEMA											
DENUNCIA	0	0,00	2	33,33	1	16,67	0	0,00	3	50,00	6
FELICITACION	0	0,00	1	100,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	1
SUGERENCIA	0	0,00	7	100,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	7
UN RECLAMO	1	9,09	7	63,64	1	9,09	2	18,18	0	0,00	11
UNA PETICION	20	15,27	83	63,36	22	16,79	4	3,05	2	1,53	131
UNA QUEJA	0	0,00	9	56,25	7	43,75	0	0,00	0	0,00	16
<b>TOTAL</b>	<b>21</b>	<b>12,21</b>	<b>109</b>	<b>63,37</b>	<b>31</b>	<b>18,02</b>	<b>6</b>	<b>3,49</b>	<b>5</b>	<b>2,91</b>	<b>172</b>

Fuente: Encuesta aplicada usuarios DIAN Seccional Pereira

Resulta de lo anterior que se consolidó un patrón respecto del grado de inconformidad de aquellos que han presentado una denuncia ante la DIAN Pereira, pues la actuación o respuesta dada en éste punto sólo les resultó pertinente en un cincuenta (50%), situación que al final de éste capítulo deberá ser observada de una manera especial.

**Gráfica 11. Pertinencia de la respuesta respecto del tipo de actuación**



Fuente: Encuesta aplicada usuarios DIAN Seccional Pereira

### 1.2.7. Congruencia de la respuesta.

Como último ítem para calificar la respuesta dada al usuario, se ubica aquel donde ésta guarda coherencia entre lo pedido y la actuación final realizada por la DIAN Pereira, en tal sentido, la calificación arrojó los siguientes resultados.

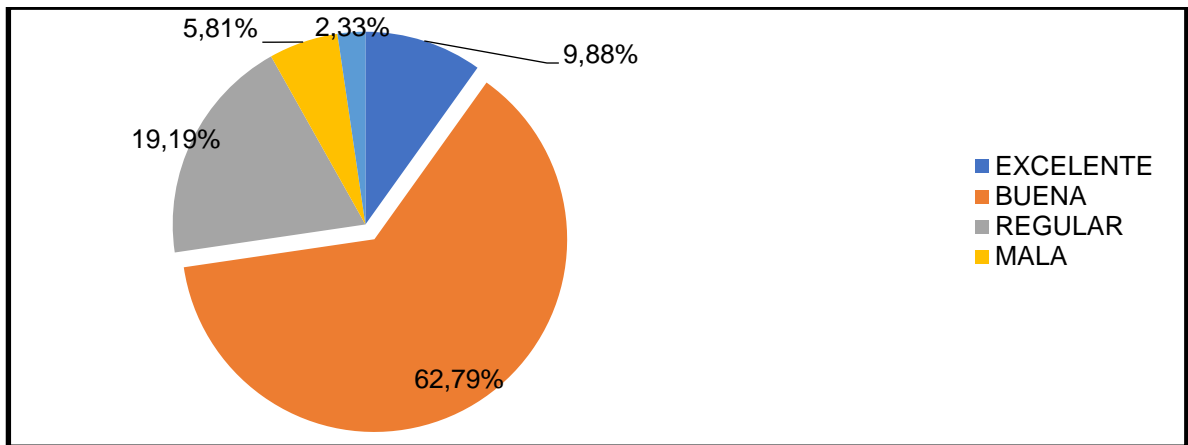
**Tabla 10. Congruencia de la respuesta.**

CONGRUENCIA DE RESPUESTA	No.	%
EXCELENTE	17	9.88
BUENA	108	62.79
REGULAR	33	19.19
MALA	10	5.81
PÉSIMA	4	2.33
TOTAL	172	100.00

Fuente: Encuesta aplicada usuarios DIAN Seccional Pereira

Frente a la congruencia de las respuestas, un porcentaje cercano setenta y tres por ciento (72.67%) de los usuarios encuestados aprobaron el sistema de las PQRS-F de la DIAN Pereira, con un 62.79 % que la calificaron como buena y un 9.88 % adicional que la consideró excelente; el 19.19% indicó que dicho sistema es regular y sólo un 8.14% lo improbó, de tal porcentaje un 5.81 % lo señaló como malo y el 2.33% restante como pésimo.

**Gráfica 12. Congruencia de la respuesta.**



Fuente: Encuesta aplicada usuarios DIAN Seccional Pereira

Pese a existir una constante en el nivel de conformidad con las respuestas dadas al servicio prestado en la DIAN Pereira, analizaron de manera particular los ítems o actuaciones que mayor descontento presentaron respecto de la congruencia con la respuesta obtenida.

Otra mirada a la congruencia:

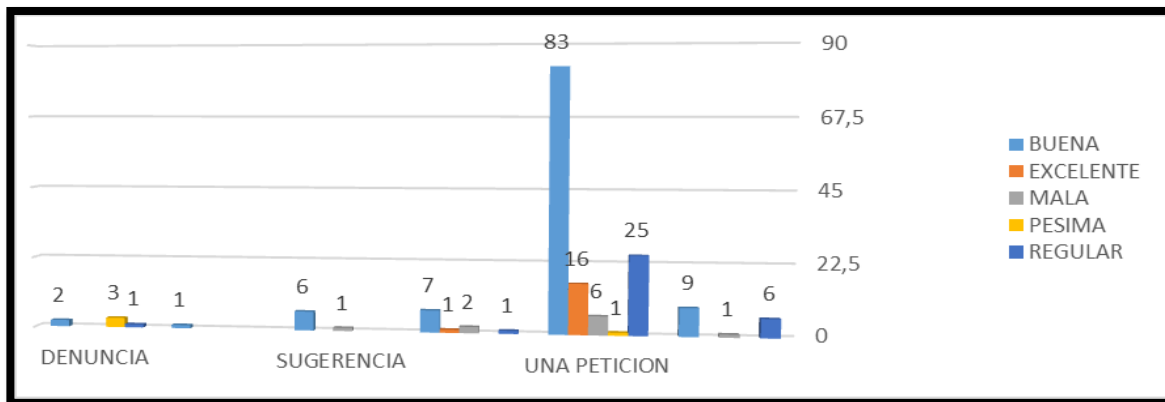
**Tabla 11. Congruencia de la respuesta respecto del tipo de actuación**

CALIFICACIÓN DE LA CONGRUENCIA RESPECTO DEL TIPO DE ACTUACIÓN	EXCELENTE		BUENA		REGULAR		MALA		PÉSIMA		TOTAL
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	
USO DEL SISTEMA											
DENUNCIA	0	0,00	2	33,33	1	16,67	0	0,00	3	50	6
FELICITACIÓN	0	0,00	1	100,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	1
SUGERENCIA	0	0,00	6	86,71	0	0,00	1	14,29	0	0,00	7
RECLAMO	1	0,09	7	63,54	1	9,09	2	18,18	0	0,00	11
PETICIÓN	16	0,12	88	63,36	25	19,08	6	4,58	1	0,76	131
QUEJA	0	0,00	9	56,25	6	37,50	1	6,25	0	0,00	16
TOTAL	17	0,10	108	62,79	33	19,19	10	5,81	4	2,33	172

Fuente: Encuesta aplicada usuarios DIAN Seccional Pereira

Nuevamente se debe enfocar el descontento en la congruencia de la respuesta frente a aquellos usuarios que presentaron denuncias, pues el nivel de improbación en esta ronda el 50%, al igual que al momento en que se presentaron reclamos el nivel de inconformismo con la congruencia de la respuesta es del 18%.

**Gráfica 13. Congruencia de la respuesta respecto del tipo de actuación**



Fuente: Encuesta aplicada usuarios DIAN Seccional Pereira

Con lo anterior, una vez se realizó el paneo de la satisfacción en los términos que la ley exige respecto de las peticiones que se han presentado ante la DIAN Pereira, es el momento de pasar a medir cuales fueron los medios utilizados para acceder a los servicios dicha Seccional.

### 1.2.8. Medio de acceso al Sistema de PQRS-F de la DIAN Pereira.

En el marco normativo expuesto se evidenció un interés por parte de la DIAN Pereira en realizar una potencialización de sus servicios mediante la plataforma WEB, por ello es determinante verificar los medios por los cuales accedieron los usuarios a la DIAN Pereira.



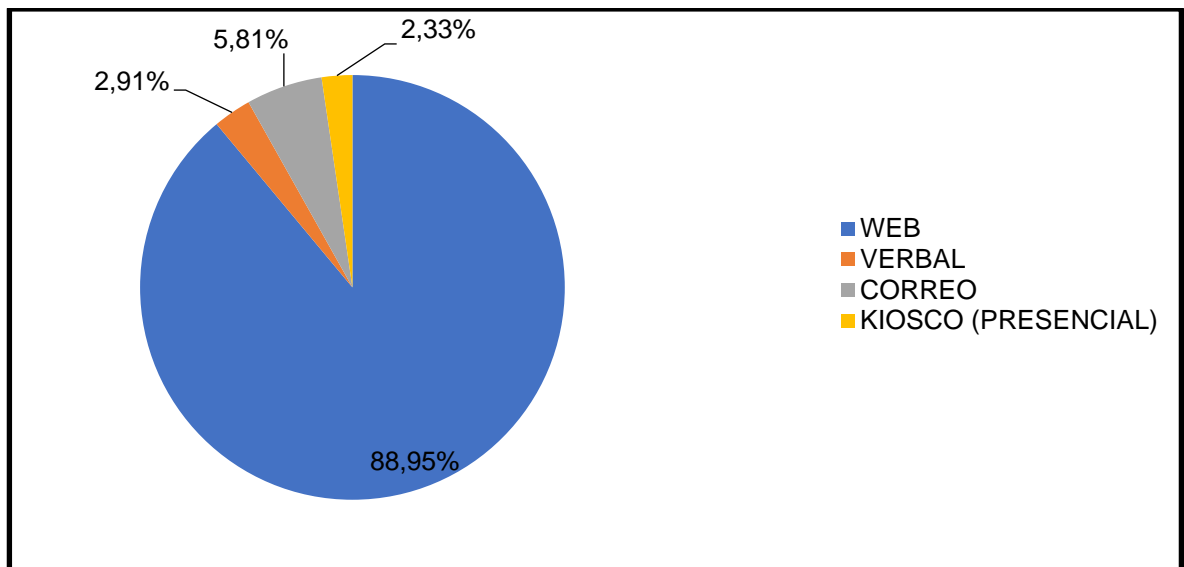
**Tabla 12. Medio de acceso al Sistema de PQRS-F de la DIAN Pereira.**

MEDIO DE ACCESO AL SISTEMA	No.	%
WEB	153	88.95
VERBAL	5	2.91
CORREO	10	5.81
KIOSCO (PRESENCIAL)	4	2.33
TOTAL	172	100.00

Fuente: Encuesta aplicada usuarios DIAN Seccional Pereira

Se evidenció una mayoría en el número de personas que accedió al servicio de la DIAN Pereira mediante la WEB, lo cual marcó un porcentaje del 88.95%; quienes de manera verbal iniciaron sus trámites correspondió al 2.91%, quienes se dirigieron a las oficinas de la DIAN Pereira buscando una solución a sus actuaciones sólo fue un 2.33% de los usuarios encuestados y un 5.81% utilizó el correo para realizar su actuación.

**Gráfica 14. Medio de acceso al Sistema de PQRS-F de la DIAN Pereira.**



Fuente: Encuesta aplicada usuarios DIAN Seccional Pereira

Es de anotar que, de conformidad con respuestas anteriores, por su fácil acceso, que evitó el desplazamiento del usuario y le permitió economizar tiempo, el portal web se convierte en el mecanismo de mayor afluencia para la presentación de PQRS-F de la DIAN Pereira, siendo importante agregar que, en aquellos momentos donde el usuario necesitó confidencialidad para realizar denuncias, quejas o reclamos, este fue el mecanismo por excelencia, tal como se muestra en el cuadro y gráfica siguientes:

**1.2.9. Utilización del portal web de acuerdo a la actuación que pretende el usuario.**

Atendiendo el alto porcentaje de uso del portal WEB de la DIAN, dentro de los usuarios de la seccional Pereira, se busca determinar en qué modalidad de petición se utiliza en un mayor porcentaje.

**Tabla 13. Uso de la plataforma WEB respecto del tipo de actuación**

MEDIO UTILIZADO: PÁGINA WEB	SI		NO		TOTAL
	N°	%	N°	%	
DENUNCIA	6	100,00	0	0,00	6
FELICITACIÓN	1	100,00	0	0,00	1
SUGERENCIA	6	85,71	1	14,29	7
RECLAMO	10	90,91	1	9,09	11
PETICIÓN	118	90,08	13	9,92	131
QUEJA	12	75,00	4	25,00	16
TOTAL	153	88,95	19	11,05	172

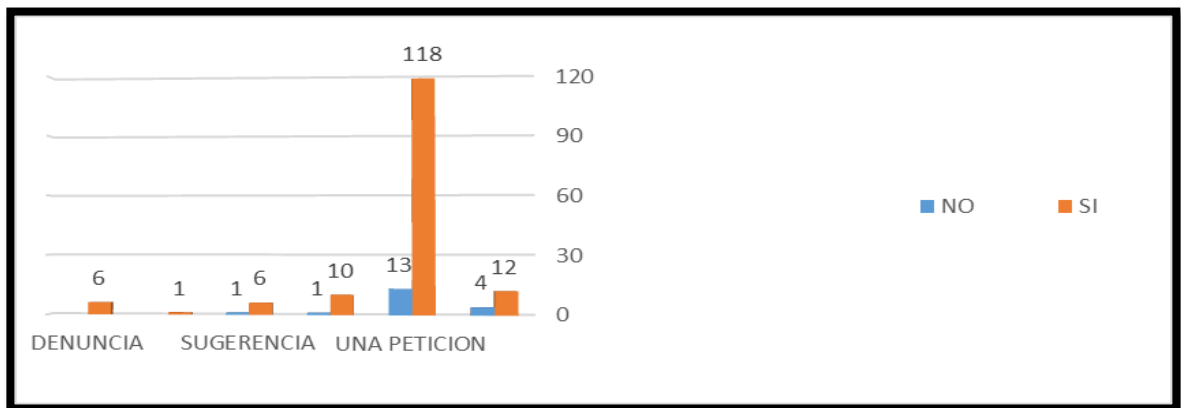
Fuente: Encuesta aplicada usuarios DIAN Seccional Pereira

Como ya se ha dicho, si bien por la frecuencia de las respuestas, la petición presentó un alto índice de uso de la plataforma WEB, su mayor porcentaje se encontró en las denuncias y felicitaciones.

Anotando que el ciento por ciento (100%) de las denuncias que presentaron los encuestados se realizaron mediante la WEB, al igual que el 90 % de los reclamos y el 75 % de las quejas.

Lo anterior evidenció la importancia que ha adquirido el sistema de la DIAN Pereira especialmente a través de su plataforma WEB, para aquellos que enfocaron sus actuaciones en presentar denuncias, quejas o reclamos.

**Gráfica 15. Uso de la plataforma WEB respecto del tipo de actuación**



Fuente: Encuesta aplicada usuarios DIAN Seccional Pereira

### 1.2.10. Conformidad en términos generales con el Sistema de PQRS-F de la DIAN Pereira

Si bien ya se ha hecho referencia a la calificación del uso del sistema y de los distintos ítems para identificar la calidad de las respuestas obtenidas por los usuarios, se buscó obtener el nivel de conformidad en cuanto a la respuesta obtenida por el usuario.

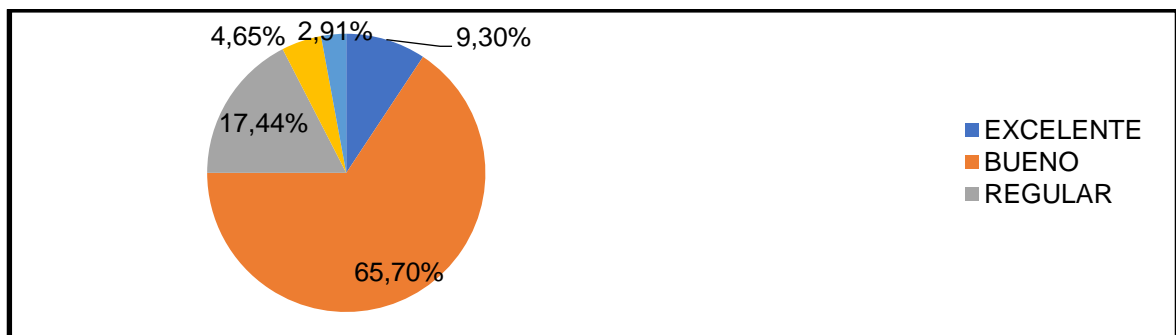
**Tabla 14. Conformidad en términos generales con el Sistema de PQRS-F de la DIAN Pereira**

CONFORMIDAD CON EL SISTEMA	No.	%
EXCELENTE	16	9.30
BUENO	113	65.70
REGULAR	30	17.44
MALO	8	4.65
PÉSIMO	5	2.91
TOTAL	172	100.00

Fuente: Encuesta aplicada usuarios DIAN Seccional Pereira

El nivel de conformidad con la respuesta obtenida por parte de los usuarios del sistema de PQRS-F de la DIAN Pereira mostró uniformidad en los resultados de la calificación de cada uno de los aspectos de la respuesta, recibiendo un porcentaje del 75.00% positivo que se evidenció entre el 65.70% que lo consideraron bueno y el 9.30 % excelente, quienes la calificaron regular sin improbarla fueron un 17.44%, finalizando con aquellos que la consideraron mala (5.65%) y pésima (2.91%).

**Gráfica 16. Conformidad en términos generales con el Sistema de PQRS-F de la DIAN Pereira**



Fuente: Encuesta aplicada usuarios DIAN Seccional Pereira

**Mirada alterna al nivel de conformidad con las respuestas:**

Si bien hasta el momento se han consolidado cifras y porcentajes del nivel de conformidad e inconformidad en las respuestas que emitió el sistema y sus operarios, se deberá realizar nuevamente un análisis de aquellas actuaciones donde porcentualmente se presentan las mayores inconformidades, por eso se analizará el ítem en comento respecto del tipo de procesos adelantados por los usuarios.

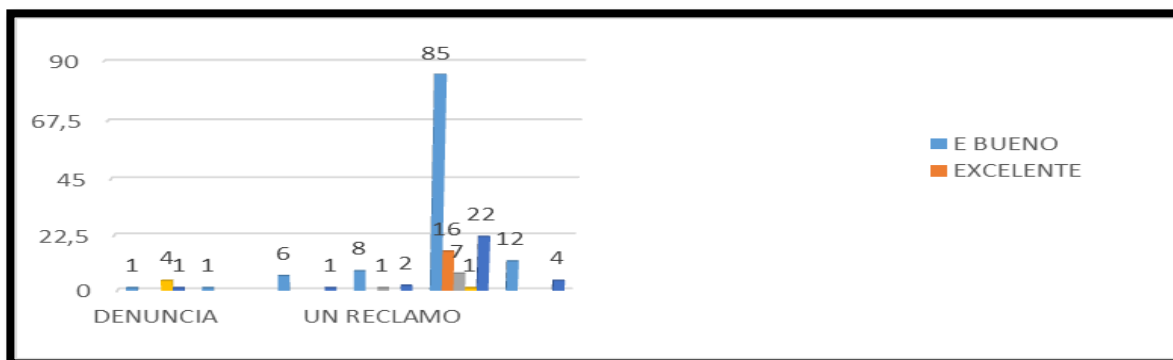
**Tabla 15. Nivel de conformidad con las respuestas respecto del tipo de actuación**

NIVEL DE CONFORMIDAD CON LA RESPUESTA QUE LE DIERON	EXCELENTE		BUENO		REGULAR		MALA		PESIMA		TOTAL
	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	
USO DEL SISTEMA											
DENUNCIA	0	0,00	1	16,67	1	16,67	0	0,00	4	66,67	6
FELICITACION	0	0,00	1	100,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	1
SUGERENCIA	0	0,00	6	85,71	1	14,29	0	0,00	0	0,00	7
UN RECLAMO	0	0,00	8	72,73	2	18,18	1	9,09	0	0,00	11
UNA PETICION	16	12,21	85	64,89	22	16,79	7	5,34	1	0,76	131
UNA QUEJA	0	0,00	12	75,00	4	25,00	0	0,00	0	0,00	16
<b>TOTAL</b>	<b>16</b>	<b>9,30</b>	<b>113</b>	<b>65,70</b>	<b>30</b>	<b>17,44</b>	<b>8</b>	<b>4,65</b>	<b>5</b>	<b>2,91</b>	<b>172</b>

Fuente: Encuesta aplicada usuarios DIAN Seccional Pereira

En la conformidad del usuario con la respuesta obtenida, se observó nuevamente que la inconformidad de aquellos que presentaron denuncias, es elevada obteniendo que un 66.6% la calificó bajo el descriptor de “Pésimo”, lo cual, consolidó una línea ya identificada, donde son: La denuncia, queja o reclamo, aquellos elementos a observar y que se deberán trabajar para mejorar en cuanto al sistema y sus operarios.

**Gráfica 17. Nivel de conformidad con las respuestas respecto del tipo de actuación**



Fuente: Encuesta aplicada usuarios DIAN Seccional Pereira

### 1.2.11. Aspectos que se deben mejorar.

Como punto final en la encuesta realizada, se planteó a modo de propuesta por los usuarios, que indicaran los aspectos que, a su consideración, se deben mejorar por la DIAN Pereira en su Sistema de PQRS-F.

**Tabla 16. Aspectos que se deben mejorar.**

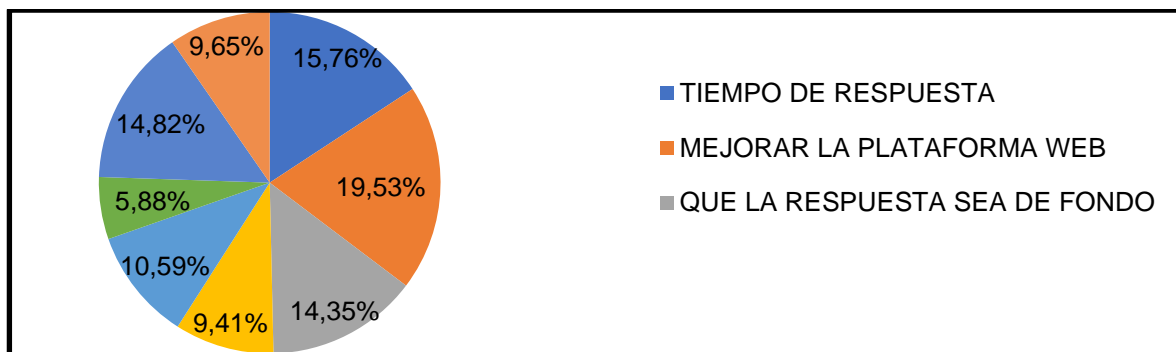
ASPECTOS A MEJORAR	No.	%
TIEMPO DE RESPUESTA	67	15.76
MEJORAR LA PLATAFORMA WEB	83	19.53
QUE LAS RESPUESTAS SEAN DE FONDO	61	14.35
CONGRUENCIA DE LA RESPUESTA	40	9.41
CLARIDAD DE LA RESPUESTA	45	10.59
PERTINENCIA DE LA RESPUESTA	25	5.88
ABRIR OTROS CANALES DE COMUNICACIÓN	63	14.82
MÁS PUNTOS TECNOLÓGICOS DE ATENCIÓN (KIOSCOS)	41	9.65
TOTAL DE DESCRIPCIONES MARCADAS	425	100%

Fuente: Encuesta aplicada usuarios DIAN Seccional Pereira

Conforme la información recolectada, se evidenció que la mayoría de actuaciones de los usuarios se realizaron en la WEB de la DIAN, por tanto, es pertinente la recomendación o aspecto a mejorar que mayor frecuencia mostró, pues el 19.53 % de los usuarios indicaron que se debe mejorar la plataforma WEB, de tal modo que sea más fácil y eficiente su uso, además que la interacción con el sistema denote mayor facilidad.

Frente al tiempo de respuesta el 15.76 % de los encuestados consideró que debía ser mejorado, y la apertura de nuevos canales de comunicación fue objeto de recomendación por el 14.82 % de los encuestados, de tal forma que, sea mayor el número de personas que puedan acceder a los servicios de la DIAN Pereira, sin necesidad de comparecer a sus oficinas. Dentro de las recomendaciones realizadas frente a la calidad de las respuestas se evidenció que un 14.35% de los usuarios demandaron respuestas realmente de fondo, el 10.59 % mayor claridad en las respuestas, el 9.41 % más congruencia y el 5.88% consideró que la pertinencia debe mejorar. Otros de los aspectos que reclamaron los usuarios en un porcentaje del 9.65% fue el aumento los puntos digitales o kioscos, de tal forma que, en distintos puntos de la ciudad se puedan realizar trámites con la DIAN Pereira o que la atención presencial en sus oficinas se realice de una manera más rápida y eficiente.

**Gráfica 18. Aspectos que se deben mejorar.**



Fuente: Encuesta aplicada usuarios DIAN Seccional Pereira

### **1.2.12. Interpretación de la información recolectada**

La información recolectada mediante encuesta y que se estudió líneas arriba, lleva a la conclusión necesaria que el uso del sistema de PQRS-F de la DIAN Pereira mostró un buen desempeño en términos generales, su nivel de aprobación fue superior al 75%, un 17 % lo calificaron como regular y un bajo margen equivalente a 5. 8% de los encuestados lo consideraron malo o pésimo, de tal manera que se parte de un sistema apropiado, dentro del cual se deberán identificar algunos problemas puntuales a mejorar, sin necesidad de formular una reestructuración de fondo.

Atendiendo que casi el noventa por ciento (88.95%) de los usuarios acudió al sistema mediante la plataforma WEB, su utilidad se vio reflejada en que se evitó el desplazamiento a las oficinas de la DIAN Pereira lo cual se tradujo para los usuarios en una economía de tiempo y recursos destinados al transporte, además un porcentaje del 14% consideraron que su uso se traduce en rapidez y seguridad, agregando que de manera consecuente con la cifra de insatisfechos con el uso del sistema reseñada en el párrafo anterior, sólo un 8% consideró que el sistema no le brindó ninguna utilidad.

En igual sentido se consolidaron los resultados respecto al nivel de conformidad con las respuestas, su congruencia, claridad y pertinencia obtenidas del Sistema de PQRS-F de la DIAN Pereira, toda vez que atendiendo un promedio global, el 73 % de los encuestados aprobaron la respuesta obtenida, bajo los calificativos de excelente (9%) y bueno (64%), quienes consideraron regular la respuesta obtenida se ubican en un 19. 5 % y aquellos que definitivamente desaprobaron la gestión realizada por parte de la entidad, son sólo un 7. 5 %, considerándose entonces que únicamente son puntuales aquellos aspectos a mejorar.



En cuanto al bajo margen de quienes no mostraron conformidad con las respuestas, se evidenció que en mayor proporción, son aquellos que sus actuaciones se ligaron a realizar denuncias, quejas o reclamos, un punto que deberá ser objeto de análisis cruzado con la realidad del Sistema de PQRS-F en la DIAN Pereira, con miras a suplir necesidades y cumplir en mayor forma con las expectativas de aquellos usuarios que en busca de solucionar su situación en particular o poner en conocimiento hechos irregulares en cuanto a funciones y funcionarios de la Entidad, deciden poner en funcionamiento la administración.

Se evidenció que los planes de mejora a realizar, deberán tener un alto contenido en la proyección de la plataforma WEB, toda vez que el mayor porcentaje de usuarios acudió al Sistema de PQRS-F de la DIAN Pereira mediante dicha plataforma, siendo inferior al 20 % aquellos que hicieron uso de medios físicos, lo cual guarda congruencia con las recomendaciones que elevaron los encuestados, pues el porcentaje más alto se enfocó en mejorar la interactividad y el entorno de la WEB.

### **1.3 DEBILIDADES Y CONSECUENCIAS PROBABLES DE ÉSTAS EN EL SISTEMA DE PQRS-F DE LA DIAN PEREIRA.**

Lo expuesto hasta el momento, pese a ofrecer un panorama bastante alentador en cuanto al nivel de satisfacción del usuario respecto del Sistema de PQRS-F de la DIAN Pereira, arrojó debilidades especialmente al momento de tramitar denuncias, quejas o reclamos, pues la inconformidad de los usuarios en cuanto a trámites y respuestas resultó ser evidente.

En cuanto a las denuncias, se puede tornar en uno de los aspectos de mayor preocupación, toda vez que es la manera en la cual el ciudadano se integra a la administración, poniéndola en funcionamiento buscando hacer cesar una condición que considera irregular, sea en cuanto a las funciones de la DIAN, o uno de sus

empleados, de tal forma que el nivel de inconformismo observado puede verse reflejado en un desinterés futuro por parte de la ciudadanía en apoyar las labores de la Entidad.

De igual manera las quejas y reclamos deben ser observadas en una mejor forma, pues atenderlas, identificar el foco de inconformidad, documentarlas y responderlas en debida forma es un proceso necesario dentro de un sistema de retroalimentación y mejoramiento continuo y su inobservancia, puede desencadenar un estancamiento respecto de las PQRS-F de la DIAN Pereira.

#### **1.4 CONSOLIDACIÓN DE LOS DATOS RECOLECTADOS CON LAS ESTADÍSTICAS DEL SISTEMA DE PQRS-F EN LOS ÚLTIMOS AÑOS DENTRO DE LA DE LA DIAN -PEREIRA.**

El Contenido del estudio y análisis realizado a la encuesta, en armonía con los datos que se plantearon al inicio del presente capítulo en lo referente al estudio previo que realizó la entidad en cuanto a su sistema, se evidencio que se mantiene la constante dentro de la poca afluencia de los usuarios de la DIAN - Pereira en 2017 y 2018 para presentar quejas, reclamos o sugerencias.

El informe en cita, indica que las quejas realizadas por los usuarios son en su mayoría por una atención indebida, por problemas dentro del sistema de PQRS-F o por la poca cantidad de funcionarios de la DIAN - Pereira dispuestos para la atención al público.

En cuanto a las denuncias radicadas son por evasión de terceros, relativo al manejo del IVA, no pago de parafiscales, libros contables mal llevados, retenciones inexistentes o existencia de contrabando.

La información expuesta permite consolidar las cifras que se recolectaron en el transcurso del segundo capítulo, evidenciando cada vez más un alza en los usuarios de la plataforma WEB, lo cual tendrá que ser un punto de análisis posterior.

El aparte hasta acá expuesto denota la visión externa que ofrecen los usuarios del Sistema, no obstante, para realizar un diagnóstico correcto y poder fijar una propuesta de mejora, es necesario estudiar procedimientos, actualidad e impresiones de las PQRS-F de la DIAN Pereira, desde la perspectiva de algunos de los empleados que en la Entidad se encargan del uso y administración del Sistema.

### **1.5 ANALISIS DE LAS ENTREVISTAS APLICADAS**

Para el aparte siguiente, se realizaron tres entrevistas, con el fin de verificar las conformidades e inconformidades que tienen los usuarios internos de la DIAN Pereira con el sistema de, las cuales serán transcritas y analizadas, con miras a verificar posibles recomendaciones.

En tal sentido, los días 7 y 11 de septiembre de 2018, se entrevistaron tres funcionarios de La Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Pereira expertos en el tema del PQRS-F, debido a su interacción diaria con el sistema para conocer su opinión y percepción sobre el sistema PQRS-F de la DIAN de Pereira, como clientes internos, la cual será tomada en cuenta dentro del trabajo de investigación de la cohorte 10 de la Especialización en Gestión Tributaria, Aduanera y Cambiaria, de la Universidad Libre de Pereira.

Debido a que la información aportada se usará con fines meramente académicos se mantendrá en reserva los nombres de las personas entrevistadas, para lo cual se omitirá la identificación en la transcripción de las entrevistas realizadas.

### 1.5.1. Entrevista I

**Pregunta 1.** Por favor indique nombre y tiempo que ha laborado en la DIAN.

**Respuesta:** En la DIAN llevo laborando 28 años.

**Pregunta 2.** ¿Cuales son las funciones que desempeña en su labor y hace cuanto?

**Respuesta:** Desde hace ocho meses me encuentro asignada como jefe de la división de Recaudo y Cobranzas.

**Pregunta 3.** ¿Es Ud. usuaria el sistema PQRS-F de la DIAN con frecuencia? ¿Por qué?

**Respuesta:** Teniendo en cuenta las funciones determinadas para la asignación de las funciones que tengo, soy la responsable de recibir todas las PQRS-F que se radiquen para este despacho.

**Pregunta 4.** ¿Respecto del sistema PQRS-F de la DIAN ha recibido capacitación de la normatividad sobre derecho de petición, uso y manejo del sistema PQRS-F de la DIAN.?

**Respuesta:** Si, se han recibido en varias oportunidades capacitaciones.

**Pregunta 5.** ¿Hace que recibió la última?

**Respuesta:** La ultima hace un año.

**Pregunta 6.** ¿Cuál ha sido su experiencia al momento del sistema?

**Respuesta:** La experiencia -indica que- una vez ha sido asignada al - PQRS-F- no se vuelve a tener información de la misma, porque una vez que sale del buzón de acá del despacho, el funcionario que es encargado de la misma, es quien le da la respuesta.

**Pregunta 7.** ¿Cuáles son las mayores debilidades que le ve a este sistema?

**Respuesta:** Una de las mayores debilidades que encuentro dentro de otras, es que se revisa más, lo formal que lo de fondo y en otras ocasiones, también he encontrado como la falta de conocimiento de las competencias de quien asigna las PQRS-F-, porque se asignan unas que no son de ninguna de las áreas, sino que corresponden a otras direcciones seccionales y en muchas oportunidades después de dos días de haber sido asignadas, la competencia debe asumirla -a quien se le asigna- asumiendo toda la responsabilidad de la respuesta.

**Pregunta 8.** ¿En que se le dificulta el sistema al momento de usarlo?

**Respuesta:** Las dificultades reitero, que se dan en el momento en que la PQ es asignada y al hacer el análisis del texto, se encuentra que no corresponde a la competencia a quien se le ha asignado la petición, se devuelve y en muchos casos esa petición retorna al buzón, desconociendo las razones por las que ha sido devuelta.

**Pregunta 9.** ¿Cuáles son los beneficios que ha evidenciado del sistema?

**Respuesta:** Uno de los beneficios que encuentro es que inmediatamente queda comunicada la respuesta al contribuyente o al usuario por medio de su correo electrónico.

**Pregunta 10.** ¿Por parte de la Dirección Nacional o Seccional le entregan formatos de respuesta para algunos derechos de petición a las PQRS-F?

**Respuesta:** El formato viene ya preestablecido para dar la respuesta y éste viene directamente desde el aplicativo PQRS-F

**Pregunta 11.** ¿Conoce usted la lista de chequeo con la que se evalúan las respuestas dentro del sistema de las PQRS-F?

**Entrevistado:** Si, si lo conozco

**Pregunta 12.** ¿Considera que el sistema y su evaluación están planteados de forma tal que se permita dar una respuesta de fondo y satisfactoria para el usuario?

**Respuesta:** Si, esta parametrizado para ello.

**Pregunta 13** ¿Le han realizado alguna observación o plan de mejora, respecto a la lista de chequeo donde se revisa la calidad de las respuestas dadas a las PQRS-F?

**Respuesta:** Si, se han recibido unos correos electrónicos, con un oficio en el que manifiestan el error cometido por la persona que dio respuesta a la PQ, la consecuencia que se puede derivar del mal uso del instrumento y la no verificación de la lista de chequeo, asumiendo la responsabilidad directamente el jefe.

Esta es la parte que me parece un poco incongruente, teniendo en cuenta que del buzón del jefe se reparte a cada funcionario, se le asigna su PQ, para que se dé repuesta sin uno tener conocimiento de la respuesta ofrecida por el funcionario al contribuyente, como le reitero no se tiene contacto con la respuesta y no se puede evidenciar la calidad de la misma

**Pregunta 14.** ¿Cómo maneja los términos y el control de los mismos a fin de evitar dar una respuesta por fuera de los términos legales?

**Respuesta:** Bueno si tengo un control para el manejo de las PQ, se hace un libro radicador digámoslo así, en cual se está chequeando semanalmente.

Los vencimientos para mandarle las alertas, en el momento en que se asignan las PQ a cada funcionario, se les envía un correo donde se les informa que ese día se les asignó esa PQ para su respuesta, de la misma manera por parte de los encargados de coordinarlas, también ellos envían unos correos donde están alertando sobre los próximos vencimientos.

**Pregunta 15:** ¿Le gustaría realizar una recomendación para hacer más óptimo y la interfaz al uso?

**Respuesta:** Sería como la que acabamos de mencionar, que tiene que ver con ese control de avisos de vencimientos a las mismas peticiones o la quejas en su defecto porque la multiplicidad de trabajo a veces hace que uno se confíe del tiempo del funcionario y puede caer en un vencimiento.

También considero que debería ser un poco más el lapso si tenemos en cuenta que una petición cuando se trata de una respuesta tenemos 15 días hábiles para dar la respuesta, de esa misma manera deberían darnos por lo menos 5 días, teniendo en cuenta las cargas y multiplicidad de funciones y que no solo todo el tiempo vamos a estar revisando las PQ.”

### **1.5.2. ENTREVISTA II**

**Pregunta 1.** Por favor indique nombre y tiempo que ha laborado en la DIAN.

**Respuesta:** llevo 26 años de labor en la DIAN.

**Pregunta 2.** ¿Cuales son las funciones que desempeña en su labor y hace cuanto?

**Respuesta:** De todo el tiempo que he estado en la DIAN he desempeñado varias labores. Desde que estoy en la seccional de Pereira en el año 2015 soy inspectora 2 de despacho y presto apoyo en el despacho de la directora de seccional de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales de Pereira, además de manejar y coordinar el sistema de PQRS-F para todo el despacho.

**Pregunta 3.** ¿Es Ud. usuaria el sistema PQRS-F de la DIAN con frecuencia? ¿Por qué?

**Respuesta:** Como le indiqué, al coordinar el PQRS-F en el despacho y en sus áreas, soy usuaria del sistema, semanalmente tengo que entenderme con él, para efectos o de contestar o de hacer el reparto al funcionario competente.

**Pregunta 4.** ¿Respecto del sistema PQRS-F de la DIAN ha recibido capacitación de la normatividad sobre derecho de petición, uso y manejo del sistema PQRS-F de la DIAN.?

**Respuesta:** Si, si he recibido capacitación.

**Pregunta 5.** ¿Hace que recibió la última?

**Respuesta:** Aproximadamente hace un año.

**Pregunta 6.** ¿Cuál ha sido su experiencia al momento del sistema?

**Respuesta:** Hay que decir que el sistema es un avance, para efectos de no tener que responder todo manual, pero tiene muchas dolencias, porque no permite por ejemplo: repartir una PQRS-F a otro funcionario, cuando el funcionario encargado de responder, tiene alguna novedad administrativa que no pudo ser avisada como es una incapacidad, si ya han pasado los dos días queda el buzón de este funcionario y necesariamente hay que contestarse de ahí, a pesar de que el funcionario esté en novedad administrativa; debiera permitirse que se me devolviera a mi función y yo redistribuya al funcionario competente que esté para contestarlo.

**Pregunta 7.** ¿Cuáles son las mayores debilidades que le ve a este sistema?

**Respuesta:** Una de las grandes debilidades es no poder reasignar la PQRS-F dos días después de que pase el periodo para darle no competencia.

También que el sistema en el momento en que asigne la PQRS-F debiera el mismo informar a través de un correo electrónico, que me ha sido asignada la PQRS-F, que el mismo sistema haga un seguimiento, para evitar el vencimiento de la misma, además que no es amable la herramienta para poderla contestar, porque tiene unos



requisitos que no permite que uno haga el formato Word tal como debe darse la respuesta, y la pegue en el sistema, para efectos de que se vaya al usuario final.

**Pregunta 8.** ¿En que se le dificulta el sistema al momento de usarlo?

**Respuesta:** La herramienta tiene que ser contestada dentro del mismo sistema PQRS-F, uno para poder cumplir con todos los requisitos, sobretodo de calidad que ese exige, tiene que hacer la respuesta en el mismo sistema o hacer un documento maestro, que no es ágil ni es fácil; lo ideal sería que en el Word que es un sistema muy amable, uno pudiera hacerlo y poderlo copiar al sistema de PQRS-F, y así se evitarían que tuvieran menos problemas en cuanto a la calidad, pero el sistema no lo permite hacer.

Además, que el sistema automáticamente no dice que se ha asignado la PQRS-F, no le hace seguimiento directamente el sistema que sería lo ideal.

**Pregunta 9.** ¿Cuáles son los beneficios que ha evidenciado del sistema?

**Respuesta:** El primer beneficio, obviamente la virtualidad, sabemos que es el camino a donde vamos, que queda la trazabilidad desde el momento en que el usuario coloca la PQRS-F, para efectos de determinar responsabilidades.

**Pregunta 10.** ¿Por parte de la dirección nacional o seccional le entregan formatos de respuesta para algunos derechos de petición a las PQRS-F?

**Respuesta:** En el despacho no tenemos ningún formato que nos haya remitido el nivel central, sé que de pronto para aquellas respuestas masivas sobretodo en el área de asistencia al cliente la subdirección de Asistencia y Gestión al cliente, si envía unos formatos, pero para el caso puntal del despacho no hay ningún formato.

**Pregunta 11.** ¿Conoce Ud. la lista de chequeo, con la que se evalúan sus respuestas dentro del sistema PQRS-F?

**Respuesta:** Hay una lista de chequeo que evalúa la calidad, si lo conozco.

**Pregunta 12.** ¿Considera que el sistema y su evaluación están planteados de forma tal que se permita dar una respuesta de fondo y satisfactoria para el usuario?

**Respuesta:** No, aquí solamente se evalúa para efectos de forma, no de fondo, entonces no hay manera de evaluar eso ya lo tendría que evaluar el mismo usuario si se le dio respuesta o no o quien lo está contestando. Pero el sistema no hace una evaluación de la respuesta de fondo.

**Pregunta 13** ¿Le han realizado alguna observación o plan de mejora, respecto a la lista de chequeo donde se revisa la calidad de las respuestas dadas a las PQRS-F?

**Respuesta:** como dije anteriormente es todo de forma y no de fondo que determine la calidad de la respuesta que se le ofrece al ciudadano-cliente.

**Pregunta 14.** ¿Cómo maneja los términos y el control de los mismos a fin de evitar dar una respuesta por fuera de los términos legales?

**Respuesta:** El termino lo manejo manualmente, me voy a la agenda del Outlook y siempre coloco como si la repuesta tuviera que ser dentro de 5 días para empezar a hacerle seguimiento que la misma agenda me avise, pero es manual, el sistema no trae un control a los vencimientos.

**Pregunta 16.** ¿Le gustaría realizar alguna recomendación para hacer el sistema más óptimo y la interfaz al uso?

**Respuesta:** Como le dije al principio, el sistema tendría, primero que todo, cuando la PQR se interpone, avisarle a la persona que tiene que responderla por correo electrónico directamente, no tener un funcionario que lo haga, de todas maneras, sabemos qué pues los humanos fallamos y que el sistema fuera quien inmediatamente informara.

Igualmente, que el sistema hiciera el seguimiento para evitar el vencimiento de los términos y que existiera una manera de que pudieran mirarle un poquito más el fondo a las respuestas, para evitar que aunque se dé en termino una respuesta no llene las expectativas que pretendía el ciudadano-cliente al hacer su petición, y también la herramienta para efectos de poder hacerla más ágil la respuesta para efectos de calidad, que permita hacer una copia en Word al sistema.

### **1.5.3 ENTREVISTA III**

**Pregunta 1.** Por favor indique Nombre y tiempo que ha laborado en la DIAN.

**Respuesta:** Llevo laborando en la DIAN 4 años y 8 meses.

**Pregunta 2.** ¿Cuales son las funciones que desempeña en su labor y hace cuanto?

**Respuesta:** Me desempeño en la actualidad como coordinador de la seccional del sistema SIE PQRS-F y denuncias hace 14 meses

**Pregunta 3.** Es Ud. usuario del sistema PQRS-F de la DIAN con frecuencia y ¿por qué?

**Respuesta:** Como coordinador del sistema, tengo que ver todos los días con las PQRS-F que presentan a diario los clientes externos de la DIAN

**Pregunta 4.** ¿Respecto del sistema PQRS-F de la DIAN ha recibido capacitación de la normatividad sobre derecho de petición, uso y manejo del sistema PQRS-F de la DIAN.?

**Respuesta:** Si, si la he recibido.

**Pregunta 5.** ¿Cuanto hace que la recibió?

**Respuesta:** La última capacitación fue hace por ahí 4 meses

**Pregunta 6.** ¿Cuál ha sido su experiencia al momento del sistema?

**Respuesta:** La experiencia es buena, lo malo del sistema es que la mayoría de personas piensan en el servicio, en lo esencial que puede ser este sistema para atender las necesidades de los clientes externos de la DIAN, bien sea para darle una respuesta oportuna, ágil y concreta frente a lo que están solicitando.

**Pregunta 7.** ¿Cuáles son las mayores debilidades que le ve a este sistema?

**Respuesta:** La mayor debilidad en esencia es la falta de intereses de los funcionarios para darle respuesta a los PQRS-F, para atender el sistema como tal.

**Pregunta 8.** ¿En que se le dificulta el sistema al momento de usarlo?

**Respuesta:** Es la forma de resolver o de dar respuesta, no se han adaptado al formato que presenta la entidad, que presenta el sistema porque ese sistema es un sistema que es denominado Open Office, y ese open Office es un poco, no es mucho, pero un es un poco más diferente a un Word o Excel que se encuentra dentro de la entidad.

**Pregunta 9.** ¿Cuáles son los beneficios que ha evidenciado del sistema?

**Respuesta:** Bueno en este, el sistema de SIE de PQRS-F y denuncias, presenta un gran beneficio para los usuarios externos, porque tiene una agilidad permanente para resolver las inquietudes o las solicitudes que realicen las personas o clientes externos de la DIAN.

Es una herramienta eficaz para darle un buen tratamiento a las personas que se acercan a la DIAN a solicitar información, bien sea con el derecho de petición, en petición de información en documentos, en copias de documentos y en muchas otras cosas.

**Pregunta 10.** ¿Por parte de la Dirección Nacional o Seccional le entregan formatos de respuesta para algunos derechos de petición a las PQRS-F?

**Entrevistado:** Existe un formato único para dar respuesta a los derechos de petición; existe también unos formatos para quienes están solicitando RUT en el extranjero, nacionales en el extranjero, existe formato también para la sincronización del RUT .

Hay un formato especial donde el funcionario solamente tiene que agregar la fecha, la radicación en la que está actuando y la parte correspondiente a la respuesta especial, o sea, tenemos un documento maestro que se le asigna a cada uno de los funcionarios utilizar, pero en la mayoría no los utilizan.

**Pregunta 11.** ¿Conoce usted la lista de chequeo con la que se evalúan las respuestas dentro del sistema de las PQRS-F?

**Respuesta:** Si, si la conozco y la manejo porque yo soy quien reviso para dar el informe mensual de las respuestas dadas por las diferentes direcciones.

**Pregunta 12.** ¿Considera que el sistema y su evaluación están planteados de forma tal que se permita dar una respuesta de fondo y satisfactoria para el usuario?

**Entrevistado:** Sí, es correcto.

**Pregunta 13** ¿Le han realizado alguna observación o plan de mejora, respecto a la lista de chequeo donde se revisa la calidad de las respuestas dadas a las PQRS-F?

**Respuesta:** Frente a la lista de chequeo, no.

**Pregunta 14.** ¿Cómo maneja los términos y el control de los mismos a fin de evitar dar una respuesta por fuera de los términos legales?

**Respuesta:** Ese manejo del termino se ha hecho personal, en el sistema no existe una alarma frente al contar los términos dado que esa revisión creo, según nos informaron hace poquito que vinieron de nivel central le están haciendo revisión al

sistema PQRS-F de SIE, pero esa si es una falencia que presenta el sistema, porque tiene que ser personal, la persona tiene que estar atenta a contar los términos y yo como coordinador del sistema estoy también pendiente para informarle cada mes o cada que tiene vencimiento, se le envía con tres días de anterioridad comienza a enviársele oficio de que está pendiente su vencimiento. (...) es manual.

**Pregunta 15:** ¿Le gustaría realizar una recomendación para hacer más óptimo y la interfaz al uso?

**Respuesta:** Dentro del sistema PQRS-F lo mejor sería tener que el mismo sistema alerte los tiempos en que esta por vencerse cada petición que realiza, porque si queda y ha sucedido que algunos términos se han vencido y ha sido materia de proceso disciplinario para algunas personas que han dejado vencer los términos frente a eso, esa sería una parte importante.

Otra es hacer un sistema más ágil frente al open office o permitir que las personas por ejemplo tengan una mayor capacitación en ese sistema y la implementación dentro del sistema para enviar documentos adjuntos, que ese es un contratiempo que se presenta, no por correo manual simplemente debe ser por correo electrónico todo lo que se maneja tanto peticiones como respuestas.

#### **1.5.4 PREGUNTAS ADICIONALES**

##### **Encuesta I.**

**AMPLIACIÓN DE LA PREGUNTA 8.** ¿Que problemática le ve sobre el uso de la herramienta como tal?

**Respuesta:** No, La herramienta como tal es una herramienta bien diseñada y en el momento no me ha presentado problemas para el uso de ella.

**AMPLIACIÓN DE LA PREGUNTA 11.** Se precisa la pregunta once, en el sentido que indique si hay un formato tipo para la respuesta de

**Respuesta:** Tenemos que hacer una separación en el área de los grupos que manejan dichas actuaciones, estamos hablando del grupo cobranzas y también recaudo, cuando hablamos del grupo recaudo ellos manejan unos formatos que vienen preestablecidos que son los que deben darse solución, son los formatos que hablamos de reprocesos o de inconsistencias en su caso en los cuales directamente con el formato 5124 o 5125 se hace el reprocesos o la corrección y con base en eso se le da respuesta a la petición del contribuyente.

**AMPLIACIÓN A LA PREGUNTA 10.** ¿Le podríamos contestar dirigido a cada uno, pero con un formato preestablecido, digamos con una redacción de un formato que se establece para dar la misma respuesta?

**Respuesta:** La respuesta toda depende de la situación de cada contribuyente, generalmente las solicitudes van abocadas a una inconsistencia o saldo, un irreal, o un numero de recibo que quedó malo, que el NIT quedó mal diligenciado, entonces son reprocesos de correcciones que hay que hacerles a los actos que fueron presentados por el mismo contribuyente y solicitados por ellos.

**AMPLIACIÓN A LA RESPUESTA ANTERIOR.** ¿Se podría decir o no que la DIAN Pereira para cierto tipo de actuaciones tiene el mismo formato de respuesta?

**Respuesta:** El formato esta preestablecido pero la respuesta es indistintamente de acuerdo a la situación que vaya reflejando, que vaya presentando cada acto.

**AMPLIACIÓN A LA PREGUNTA 13** ¿En qué sentido fue la observación o plan de mejora que le realizaron?

**Respuesta:** Los planes de mejora son más de forma, por ejemplo, no se coloca señor y entre paréntesis (a) o (r) señores, sino que debe ser Señor, el nombre por ejemplo también debe digitarse, anteriormente se le colocaba un número de oficio, ahora no se coloca porque el mismo radicado lo da, los espacios, las márgenes, la

utilización de comas y puntos, o sea, me parece que son más cuestiones de forma que dilatan el proceso como si a dar respuesta de fondo al fondo como tal.

**AMPLIACIÓN A LA PREGUNTA 14.** ¿Cuántas más o menos se pueden recibir cada mes en su oficina?

**Respuesta:** Mensualmente puedo recibir más de 100 peticiones, alrededor de unas 150 si no un poco más de peticiones, sobre todo por el grupo de recaudo, que le reitero, el encargado de corregir inconsistencias, corregir saldos irreales.

**AMPLIACIÓN A LA PREGUNTA ANTERIOR.** ¿Sería de gran ayuda, le pregunto, si el sistema pudiera dar esas alertas sobre esos vencimientos?

**Respuesta:** Sería fantástico y no sólo a nosotros como jefes sino al funcionario que es el que debe dar la respuesta a la petición.

## **ENTREVISTA II**

**AMPLIACIÓN A LA PREGUNTA 13.** ¿Se le ha hecho alguna observación?

**Respuesta:** La observación que se me ha hecho es de forma, creo que una vez se fue la respuesta sin indicar el número de teléfono de la seccional.

## **ENTREVISTA III**

**AMPLIACIÓN A LA PREGUNTA 5.** ¿Fue a usted, por ser el coordinador?

**Respuesta:** Por ser el coordinador y a varias de las personas que manejan el sistema dentro de la seccional, es referente a la resolución 017 que fue la última que expidió la DIAN en marzo de 2017 (sic).

**AMPLIACIÓN A LA PREGUNTA 10.** ¿Se podrían enviar formatos a las direcciones seccionales para que les dieran respuesta a los contribuyentes en forma masiva con un formato?



**Respuesta:** Existen formatos de respuesta automática, que vienen dirigidos desde Bogotá, y cuando en la seccional se está clasificando el inmediatamente le envía la respuesta final al usuario de la DIAN informándole lo que ellos están solicitando, pero es con respuesta automática cuando existen esas campañas, bien sea de exógena, bien sea de renta y ahí se le aclara muchas inquietudes que puedan tener.

**AMPLIACIÓN A LA PREGUNTA 13:** Como administrador del sistema ¿ha realizado observaciones frente al incumplimiento de la lista de chequeo de los usuarios de la DIAN de Pereira?

**Respuesta:** Si, si se ha hecho observaciones a los diferentes jefes de división y al funcionario mismo se le envía una copia del oficio, donde se les informa las falencias que han tenido frente a la lista de chequeo.

**AMPLIACIÓN A LA RESPUESTA ANTERIOR:** ¿En qué sentido si puede ser resumido se hacen o se han hecho aquellas observaciones’?

**Respuesta:** La mayoría son de forma muy pocas veces han sido de fondo, pero se han presentado ocasiones, que esa reunión si la ha efectuado la directora seccional con los diferentes jefes de división, frente a respuestas de fondo que no llegan los requisitos.

### **1.5.5 Análisis general de la entrevistas**

Si bien, en términos generales los usuarios internos de la seccional Pereira muestran agrado por el sistema de la DIAN, ya que celebran los avances que se han logrado desde el punto de vista de la sistematización pues las gestiones no se tienen que realizar de manera manual, además indican que existe una mayor trazabilidad para las actuaciones que día a día realizan los usuarios externos.

No obstante, lo anterior, se evidencian ciertas debilidades, como la falta de capacitación constante por parte de la DIAN Pereira a sus funcionarios sobre el

Sistema de, fallas en el control de calidad de las respuestas de tal forma que la revisión que se realiza aleatoria sobre las respuestas se sujeta más a parámetros de forma que a los elementos sustanciales de las peticiones.

De igual manera la parametrización del sistema permite que se asignen a funcionarios y seccionales que no son competentes, permitiendo además errores al momento de contar los términos para resolver.

Se reclama como uno de los puntos más débiles del sistema que no genera notificaciones automáticas de la asignación de una y que no cuenta con alarmas ni conteo automático de términos.

Finalmente, en cuanto a su interfaz, carece de versatilidad y hace lentos los procesos, pues no permite reasignar usuarios internos, verificación por parte de los jefes de área, ni tampoco editar texto en otras plataformas o procesadores de texto, al tener inhabilitadas las opciones de cortar, copiar y pegar.

## **1.6 MATRIZ DOFA DEL SISTEMA DE LA DIAN – PEREIRA**

Teniendo como base la información hasta acá recolectada y su análisis, atendiendo los lineamientos de personal, recursos y servicios, se presenta a continuación, la matriz del tipo DOFA para evidenciar debilidades, fortalezas, oportunidades y amenazas del sistema de la DIAN Pereira.

**Tabla 17. Matriz DOFA Sistema DIAN Pereira**

	DEBILIDADES	OPORTUNIDADES	FORTALEZAS	AMENAZAS
PERSONAL	Resistencia al sistema y su aplicativo	Trabajo más eficiente y sistematizado	Funcionarios y entidad más transparente	Cobertura desmedida que amenace la capacidad de respuesta de los funcionarios
	Los encargados de realizar el control interno sobre las respuestas, estudian más la forma que el contenido sustancial de ésta.	Aumento de la credibilidad y percepción positiva de la institución	Especificidad en el funcionario encargado de responder la	Imprecisión al momento de responder las debido al poco contacto con los usuarios
	Desconocimiento del sistema por parte del personal	Capacitación de los funcionarios encargados de responder las	La percepción general que se tiene sobre la DIAN y su sistema es buena	Investigaciones disciplinarias ocasionadas por respuestas extemporáneas

Continuación Tabla. 17

			La estructura permite dar responsabilidades y roles asignados desde el nivel central	
RECURSOS	El sistema es poco amigable con los clientes externos	Descongestión de las instalaciones físicas de la DIAN Pereira	Existen una plataforma y sistema de PQRS-F en la DIAN Pereira	Fallas en la clasificación de las
	El sistema es poco amigable con los clientes internos, no permite anexar archivos	Potencialización de recursos e instalaciones	Satisfacción frente a los servicios que presta la DIAN	Congestión en la página de la DIAN
	No hay una correcta clasificación de las solicitudes su asignación y conteo de términos	Ahorro de recursos en virtud a disminución de gastos de operación	Sistematización de los procesos y mayores facilidades para los usuarios internos respecto del modelo anterior	
	El sistema no genera notificaciones automáticas de		Menor congestión en las oficinas de la DIAN Pereira	

Continuación Tabla. 17

<p>la asignación de las solicitudes ni alarmas ante su vencimiento</p>			
<p>La interfaz con el usuario interno carece de versatilidad, no deja reasignarla después de dos días, hay que utilizar plantilla para poder pegar al open office de la página, no permite cortar, copiar o pegar de otros procesadores de texto.</p>		<p>Institución que da una percepción de ser organizada</p>	
<p>El sistema no permite hacer seguimiento de las solicitudes por parte de los jefes o coordinadores</p>		<p>Austeridad en los trámites administrativos</p>	

Continuación Tabla. 17

			Expedición de normatividad interna para el trámite de las	
SERVICIOS	En ocasiones se expiden respuestas evasivas o que no resuelven el fondo de la	Ampliación del número de usuarios de la DIAN - PEREIRA, para el sistema de	Mayor cobertura de usuarios en un menor número de tiempo	Dar respuesta por fuera de los términos legales
		Cumplimiento en los términos legalmente establecidos para resolver las	Sistematización, agilidad y trazabilidad de las solicitudes por parte del cliente externo	Deterioro de la imagen de la institución.
			Alto nivel de conformidad con las respuestas	
			Las respuestas se están realizando de manera oportuna, congruentes y en su mayoría resuelven el asunto de fondo	

Continuación Tabla. 17

		Mejoramiento continuo mediante la retroalimentación de las solicitudes presentadas	Manual de uso e instructivo en la página	
--	--	--	--	--

Fuente: Elaboración propia

Con la elaboración de la matriz anterior, se finaliza el planteamiento del diagnóstico actual del sistema de la Dian Pereira, donde si bien se logra determinar un agrado evidente en el usuario interno y externo, también se evidencian ciertas debilidades que deberán ser objeto de estudio en el próximo capítulo, con miras a fijar de manera final el plan de mejora que permita potencializar los recursos en el sistema indicado.

## 2. DEBILIDADES CAUSAS Y CONSECUENCIAS DERIVADAS DEL SISTEMA DE PQRS-F DE LA DIRECCIÓN DE IMPUESTOS Y ADUANAS DE PEREIRA

### 2.1 ANÁLISIS DE CAUSAS Y CONSECUENCIAS

Tabla 18. Debilidades, causas y consecuencias dentro del sistema de la DIAN Pereira.

	Debilidades	Causas	Consecuencias
PERSONAL	Resistencia al sistema y su aplicativo	Poca capacitación respecto del sistema y nula la actualización de la interfaz	Desidia por parte del funcionario y trámites más lentos
	Los encargados de realizar el control interno sobre las respuestas, estudian más la forma que el contenido sustancial de ésta.	No hay políticas serias de control interno sobre el contenido de las respuestas del sistema de	Respuestas superfluas y carentes de fundamentación
	Desconocimiento del sistema por parte del personal	Falta de capacitación y promoción del sistema	Desidia por parte del funcionario y trámites más lentos
RECURSOS	El sistema es poco amigable con los clientes externos	Falta de actualización en la interfaz del sistema	Desidia frente al uso del sistema o que el cliente deba dirigirse a las instalaciones de la DIAN - Pereira



Continuación Tabla. 18

El sistema es poco amigable con los clientes internos, no permite anexar archivos	Falta de actualización en la interfaz del sistema	Desidia por parte del funcionario y trámites más lentos
No hay una correcta clasificación de las solicitudes y su asignación y conteo de términos	Falta de actualización en el sistema y poca atención por parte del coordinador	Errores frecuentes en la asignación de funcionario y seccional encargado, además errores al momento de contar términos
El sistema no genera notificaciones automáticas de la asignación de las solicitudes ni alarmas ante su vencimiento	Falta de actualización en la interfaz del sistema	Vencimiento en el término de las
La interfaz con el usuario interno carece de versatilidad, no deja reasignarla después de dos días, hay que utilizar plantilla para poder pegar al open office de la página, no permite	Falta de actualización en la interfaz del sistema	Ralentización de los trámites administrativos

Continuación Tabla. 18

	cortar, copiar o pegar de otros procesadores de texto.		
	El sistema no permite hacer seguimiento de las solicitudes por parte de los jefes o coordinadores	Falta de actualización en la interfaz del sistema	Respuestas superfluas y carentes de fundamentación
SERVICIOS	En ocasiones se expiden respuestas evasivas o que no resuelven el fondo de la	El formato tipo de respuesta y el control interno se ocupan más de la forma que del fondo de la	Respuestas superfluas y carentes de fundamentación

Fuente: Elaboración propia

La matriz de debilidades, causas y consecuencias que se describió, permitirá a este grupo de trabajo, desarrollar la acción de mejora que se desarrollará a continuación, haciendo claridad que por las categorías que se han desarrollado, esta deberá tener componentes en personal, recursos y servicios.

### **3. PLAN DE MEJORA PARA EL SISTEMA DE PQRS-F DE LA DIRECCIÓN DE IMPUESTOS Y ADUANAS DE PEREIRA**

Atendiendo la información hasta el momento recolectada, analizada y sistematizada mediante las matrices DOFA y de debilidades causas y consecuencias del Sistema de la DIAN Pereira, el capítulo que se presenta, desarrolla el plan de mejora tendiente a superar las dificultades que se evidenciaron en el ancho del texto que acá se presenta.

#### **3.1. MATRIZ DE PLAN DE MEJORA PARA EL SISTEMA DE PQRS-F DE LA DIRECCIÓN DE IMPUESTOS Y ADUANAS DE PEREIRA.**

Como se adoptó desde líneas anteriores, la matriz del plan de mejora que se presenta, para efectos de practicidad y especialidad, se realiza desde los aspectos del personal, recursos y servicios, de tal forma que se logren adoptar unas líneas estratégicas de acción que permitan superar las debilidades que se han logrado evidenciar.

**TABLA 19. Plan de Mejora desde el componente de personal del sistema de la DIAN Pereira**

Componente: PERSONAL - HUMANO							
Objetivo: Mejorar la calidad del sistema de PQRS-F de la Dian Pereira desde su componente humano.humanística en el plan de estudio							
Debilidad o necesidad	Actividades	Tareas	Indicadores	Medio para verificar el indicador	Acciones de seguimiento	Fecha de finalización	Responsable
Resistencia al sistema y su aplicativo	1.capacitaciones sobre el sistema	1.1 Realización de capacitaciones	6 charlas por año	Actas y listados de asistencia a las charlas	Reunión de coordinadores área	de dic-19	Coordinador Seccional PQRS.F
Desconocimiento del sistema de PQRS-F por parte del personal		1.2. Elaboración de un manual del funcionamiento interno del SIE	Redacción del manual único	Documento contentivo del manual	Reunión de coordinadores área	de jul-19	
		1.3. Visitas programadas para explicar la interfaz del usuario interno y sus herramientas	1 visita al mes en cada área	actas y listados de asistencia a las visitas	Reunión de coordinadores área y Dirección seccional	de dic-19	
Sobre las respuestas se realiza un mayor control de forma que de contenido	1. auditorías	2.1 Auditoría al control interno o encargado de revisar las PQRS-F	10% de las respuestas revisadas una vez de manera aleatoria en el semestre	acta de auditoría y estudio de las respuestas	Informe anual de rendición de cuentas	dic-19	Director seccional
	2. Mayor control jerarquico	2.2 Revisión jerarquica de manera aleatoria a las respuestas emitidas	5% de las respuesta que emite cada funcionario	Acta de seguimiento al funcionario	Informe rendido por el jefe de área	dic-19	Jefe de área

Fuente: elaboración propia

**TABLA 20. Plan de Mejora desde el componente de recursos del sistema de la DIAN Pereira**

<b>Componente: Recursos</b>							
<b>Objetivo: Optimizar los recursos de la DIAN- Pereira de tal forma que se potencialice el Sistema de PQRS-F, generando así una mayor satisfacción en éste</b>							
Debilidad o necesidad	Actividades	Tareas	Indicadores	Medio para verificar el indicador	Acciones de seguimiento	Fecha de finalización	Responsable
El sistema es poco amigable con los clientes externos	1. Actualizar y mejorar manuales y videos de uso del aplicativo WEB	1.1 actualización de manuales y videos del portal WEB de la DIAN	Redacción de de actualización	verificación y radicación de la propuesta ante la Dirección Nacional	Reunión de la Dirección Seccional con la Nacional	dic-18	Director seccional
		1.2. Elaboración y difusión de manuales y videos a nivel seccional, del funcionamiento del sistema de PQRS	Redacción del manual del usuario externo	Documento contentivo del manual	Reunión de coordinadores de área y Dirección seccional	dic-19	Coordinador seccional del Sistema de PQRS-F
	2. Generar contenido multimedia explicando el uso del sistema	Presentación de un video explicativo de apoyo al usuario externo	CD o medio de almacenamiento que contenga el video	Reunión de coordinadores de área y Dirección seccional	dic-19	Coordinador seccional del Sistema de PQRS-F	
El sistema es poco amigable con los clientes internos	3. Proponer actualización de la plataforma WEB	Realización del documento de una propuesta de actualización a la plataforma WEB- interfaz con el usuario externo	Redacción de de propuesta actualización	verificación y radicación de la propuesta ante la Dirección Nacional	Reunión de la Dirección Seccional con la Nacional	dic-18	Director seccional
		Realización del documento de una propuesta de actualización a la plataforma WEB- interfaz con el usuario interno	Redacción de de propuesta actualización	verificación y radicación de la propuesta ante la Dirección Nacional	Reunión de la Dirección Seccional con la Nacional	dic-18	Director seccional
No hay una correcta parametrización de las PQRS-F dificultando su asignación y conteo de términos	1. actualización de la plataforma WEB para generar mejores filtros que permitan una mejor parametrización	Realización del documento de una propuesta de actualización a la plataforma WEB- interfaz con el usuario externo- de tal forma que se permita una mejor parametrización	Redacción de de propuesta actualización	verificación y radicación de la propuesta ante la Dirección Nacional	Reunión de la Dirección Seccional con la Nacional	dic-18	Director seccional
		Se deben realizar jornadas capacitando al encargado del reparto de las PQRS-F de la DIAN-P en las funciones de cada área y el término de respuesta legal de los derechos de petición	Reuniones mensuales con los jefes de área y con la Dirección Seccional	actas de reuniones	Reunión de coordinadores de área y Dirección seccional	jul-19	Director seccional
No hay una correcta parametrización de las PQRS-F dificultando su asignación y conteo de términos	2. Capacitación al encargado del reparto de PQRS-F a nivel Seccional	Se deben realizar jornadas capacitando al encargado del reparto de las PQRS-F de la DIAN-P en las funciones de cada área y el término de respuesta legal de los derechos de petición	Reuniones mensuales con los jefes de área y con la Dirección Seccional	actas de reuniones	Reunión de coordinadores de área y Dirección seccional	jul-19	Director seccional
		Realización del documento de una propuesta de actualización a la plataforma WEB- interfaz con el usuario externo- de tal forma que se permita una mejor parametrización					
El sistema no genera notificaciones automáticas de la asignación de una PQRS-F ni alarmas ante su vencimiento	1. actualización del Sistema Interno SIE, de tal forma que se permita generar notificaciones automáticas al momento de asignar una PQRS-F y alarmas de conteo de términos	Realización del documento de una propuesta de actualización al Sistema SIE y a la interfaz Open-office, de tal forma que se permita generar notificaciones de asignaciones, alarmas de términos, edición de textos y la vigilancia de las PQRS-F por el jefe de área.	Redacción de propuesta de actualización	verificación y radicación de la propuesta ante la Dirección Nacional	Reunión de la Dirección Seccional con la Nacional	dic-18	Director seccional
		La interfaz con el usuario interno carece de versatilidad, no deja reasignar engargado, ni editar texto (cortar, copiar o pegar de otros procesadores de texto)	1. actualización del Sistema Interno SIE y de la interfaz Open-office, de tal forma que se permita la edición de texto				
El sistema no permite hacer seguimiento de las PQRS-F por parte de los jefes de área	1. actualización del Sistema Interno SIE, de tal forma que se permita una supervisión constante de las PQRS-F asignadas por parte de los jefes de área						

Fuente: Elaboración Propia

**TABLA 21. Plan de Mejora desde el componente de servicio del sistema de la DIAN Pereira**

Componente: Servicio								
Objetivo: Mejorar la calidad del sistema de PQRS-F de la Dian Pereira desde el servicio que se presta a los usuarios externos								
Debilidad o necesidad	Actividades	Tareas	Indicadores	Medio para verificar el indicador	Acciones de seguimiento	Fecha de finalización	Responsable	
En ocasiones se expiden respuestas evasivas o que no resuelven el fondo de la PQRS-F	1. capacitaciones de temas específicos	1.1 Realización de capacitaciones	los empleado y funcionarios deben asistir a por lo menos dos actualizaciones de su especialidad por año	Actas y listados de asistencia a las actualizaciones o capacitaciones	Reunión de coordinadores de área	dic-19	Coordinadores seccionales de área	
	2. auditorías	2.1 Auditoría al control interno o encargado de revisar las PQRS-F	10% de las respuestas revisadas una vez de manera aleatoria en el semestre	acta de auditoría y estudio de las respuestas	Informe anual de rendición de cuentas	dic-19	Dirección seccional	
	3. Mayor control jerarquico	3.1 Revisión jerarquica de manera aleatoria a las respuestas emitidas	5% de las respuesta que emite cada funcionario	Acta de seguimiento al funcionario	Informe rendido por el jefe de área	dic-19	Jefe de área	
	4. Consientización y fidelización del empleado	4.1 Charlas motivacionales desde lo laboral y riesgos profesionales	1 charla al mes		actas de asistencia a charlas	Reunión de coordinadores de área	dic-19	Jefatura de talento humano y ARL
		4.2 mejora de las relaciones interpersonales entre los empleados y entre estos y sus superiores		5% de las respuesta que emite cada funcionario	N.A.	Reunión de coordinadores de área	dic-19	cada empleado

Fuente: Elaboración propia

### **3.2. CONSOLIDACIÓN DEL PLAN DE MEJORA EN EL SISTEMA DE LA DIRECCIÓN SECCIONAL DE IMPUESTOS Y ADUANAS DE PEREIRA**

Atendiendo la matriz realizada, los aspectos puntuales que se deben realizar dentro del plan de mejora son:

- Desde el la Dirección Seccional de la DIAN Pereira, se debe realizar una sugerencia a la Dirección Nacional, con miras a obtener una actualización a la interfaz del usuario externo de las, de tal manera que se encuentre un ambiente más intuitivo que guie de manera óptima al usuario en cuanto al tipo de actuación que requiere, que permita de manera automática su correcta parametrización y que explique además el trámite a seguir especialmente cuando se trata de quejas, reclamos y denuncias.

Dicha sugerencia, además, deberá contener la propuesta que se eleva para actualizar la interfaz interna de los Sistemas SIE y Open-Office, de tal forma que sea más flexible y permita reasignar las , el monitoreo por parte del jefe de área encargada de emitir la respuesta y que se habilite la opción de copiar y pegar, al momento de proyectar las respuestas, buscando de igual manera que se generen notificaciones de asignación de las al funcionario y al jefe de área, además de las alarmas frente a su vencimiento.

- Desde el la Dirección Seccional de la DIAN Pereira, se deber realizar una sugerencia con miras a obtener una actualización en los manuales y contenido multimedia, de tal forma que se instruya en una mejor manera al usuario externo de la DIAN, sobre el sistema de PQRS-F.
- La Dirección Seccional de la DIAN Pereira, debe propiciar la instrucción del Coordinador en los temas específicos que maneja cada área, de tal forma que se

mejore el sistema de reparto y se disminuyan los errores al momento de asignar funcionario encargado.

- La Dirección seccional mediante el Coordinador deberá realizar un manual y Video, donde Se capacite al usuario externo sobre el uso del sistema.
- Desde la Dirección Seccional se deberán generar revisiones de calidad en las respuestas, de tal forma que el funcionario encargado de realizar la revisión de las respuestas, estudie su contenido y no se quede en elementos netamente formales.
- El Coordinador seccional deberá realizar visitas a las distintas áreas específicas de la DIAN Pereira y sus empleados, para explicar, promover el uso y capacitar en cuanto a las herramientas del Sistema SIE y Open-Office, de tal manera que su conocimiento haga más fácil la labor a los empleados.
- Por parte de los jefes de área y de la Dirección Seccional, se deberán generar espacios de capacitación en cuanto al sistema de la DIAN, la resolución 00017 de marzo de 2018 (ver capítulo de anexos) y se tendrá que capacitar constantemente al empleado respecto de sus funciones, de tal forma que responda de una manera más congruente las peticiones.
- De igual manera, los jefes de área deberán realizar revisiones sobre las respuestas que emiten sus empleados agenciados, de tal forma que se promuevan actuaciones administrativas de fondo y que cumplan con los lineamientos legales y constitucionales.
- En el componente de servicios y buscando potencializar la productividad de cada empleado se genera una acción de mejora, donde la jefatura de talento humano en asocio con la ARL deberá promover charlas motivacionales y en contra de los



riesgos laborales como el estrés, de tal manera que el empleado se más productivo y se propicie la comunicación asertiva en la institución.

- Finalmente, en el mismo componente y atendiendo iguales razones y objetivos de lo que se indicó anteriormente, se invita a todos los funcionarios a mejorar el clima laboral, de tal forma que las relaciones interpersonales propicien un ambiente laboral más agradable y de colaboración.

#### **4. CONCLUSIONES**

Dentro de los aspectos que arroja la recolección de la información y el trabajo que hasta acá se ha realizado, es una conformidad en términos generales en cuanto al sistema de PQRS-F de la DIAN especialmente para usuarios tanto internos como externos de la seccional de Pereira.

Es importante advertir que, en términos generales se evidencia que los usuarios externos del sistema de la DIAN Pereira, están conformes con su funcionamiento, la pertinencia, congruencia y oportunidad de las respuestas que se dan, sin que existan mayores dificultades en cuanto a la interfaz.

Los elementos de quizá mayor peso y que ha potencializado el uso de la plataforma WEB que en los últimos años ha mostrado una curva ascendente en su uso, es que evitan el desplazamiento y ahorran tiempo, garantizando una trazabilidad de la actuación presentada, razón por la cual, se debe prestar una especial atención en el desarrollo y mejoramiento de tal plataforma.

Debiendo tener en cuenta que, la inconformidad generalizada en cuanto al sistema y la respuesta que éste les arrojó, se focaliza en un porcentaje muy alto respecto de aquellos que realizaron denuncias, quejas o reclamos, pues consideran que la respuesta no fue oportuna, congruente ni pertinente, siendo ello un indicador claro que se debe mejorar respecto de estos ítems en particular, garantizando que se realicen las investigaciones pertinente con resultados visibles, además de generar alertas, textos o advertencias a los usuarios donde se explique el trámite que se surte en las actuaciones y término aproximado en el actuar de la entidad.

Apreciaciones similares se desprenden del análisis de las entrevistas realizadas respecto del SIE de PQRS-F ya referido a los funcionarios de la DIAN Pereira, pues

en términos generales se muestran conformes con el sistema y consideran que es un gran avance el que se ha realizado.

Pese a sus buenos comentarios y calificación positiva en términos generales, los entrevistados puntualizaron algunos defectos del sistema, entre ellos indicaron que se debe prestar para realizar un mejor filtro o parametrización de las actuaciones, de tal forma que su direccionamiento sea más acertado en cuanto a funcionario o seccional.

Además que, atendiendo la falibilidad humana, éste debería contar con un sistema de conteo de términos generando alertas al momento de radicación y asignación, además que le permita al funcionario conocer el número de días que restan para el vencimiento de la PQRS-F, frente al planteamiento y plataforma del sistema, se reclama mayor flexibilidad, en el sentido que permita: (i) reasignar PQRS-F; (ii) revisión del trámite por parte del superior o encargado de área, y (iii) trabajo en otras plataformas (Ej.: Que permita copiar y pegar textos de otros procesadores de texto).

Finalmente, que, frente al control de calidad que se realice a los trámites y respuestas, se debe asumir un estudio más sobre el fondo de la petición y su respuesta, que en cuanto a las formalidades fijadas en distintos protocolos de la DIAN a nivel central y en la seccional Pereira.

## 5. RECOMENDACIONES

- Socializar las herramientas del SIE entre los usuarios internos del sistema de la DIAN Pereira.
  - Capacitar de una mejor manera y más constante a los funcionarios de la DIAN Pereira respecto de sus funciones y del sistema de PQRS-F
  - Diseñar controles por parte de los superiores en jerarquía al Coordinador Seccional de DIAN Pereira, de tal forma que su evaluación a las respuestas no se limite a la forma de éstas.
  - Actualizar la Página WEB de la Entidad y sus manuales del sistema de PQRS-F.
  - Elaborar por parte de la DIAN – Pereira manuales y contenido multimedia que permita facilitar el uso del sistema hacia los usuarios externos.
  - Actualizar el SIE y la Herramienta Open-Office, de tal manera que permita una fácil interacción con el usuario interno, permitiendo editar textos, reasignar y vigilarlas por parte del jefe o supervisor de área.
  - Fomentar interacciones entre los usuarios internos del sistema de PQRS-F y el Coordinador Seccional, de tal forma que exista una retroalimentación que permita mejorar la asignación y conteo de términos para las respuestas.
  - Programar controles de los jefes o encargados de áreas sobre las respuestas que se emiten los usuarios finales.

- Elaborar una lista de indicadores que los jefes o encargados de áreas deben revisar en cuanto al desempeño de sus subalternos, con miras a efectivizar la expedición de respuestas que atiendan las necesidades de los usuarios externos.

## BIBLIOGRAFIA

- Corte Constitucional, Sentencia T-377 del 3 de abril del 2000
- DIAN. Uso del SIE PQRS-F y Denuncias [En línea]. Bogotá, [Revisado el 03 de septiembre de 2017] Disponible en:  
[http://www.dian.gov.co/descargas/capacitacion/cartillas/Quejas/cartilla\\_PQRS\\_R\\_2014.pdf](http://www.dian.gov.co/descargas/capacitacion/cartillas/Quejas/cartilla_PQRS_R_2014.pdf)
- Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas Nacionales de Pereira, Informe de Asistencia al Cliente Presentación a Diciembre [Diapositivas], Pereira 2017, en tal informe se realizó un análisis estadístico de las cifras del sistema de la DIAN Pereira para el año 2017.
- Serna Villa, Yudy M. Análisis del Procedimiento de Administración del Sistema de PQRS-F en la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN). Trabajo de grado especialista en Gestión Pública. Escuela Superior de Administración Pública. Dosquebradas 2018
- Ley 849 de 1998, artículo 39.
- Ley 1755 del 30 de junio de 2015, por medio de la cual se regula el derecho de petición
- Decreto 2693 de 2012, artículos 1 y siguientes
- Resolución 17 de 2018 por la cual se reglamente el trámite de las PQRS-F de la DIAN.

## ANEXOS

### Anexo 1. Formato encuesta aplicada a usuarios

#### ENCUESTA

OBJETIVO: Evidenciar las deficiencias que presenta en el proceso de la resolución de PQRS-F en la Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Pereira.

Instrucciones: por favor lea con cuidado y responda según su criterio de una manera clara y concisa las preguntas que acá se realizan.

Nombre: \_\_\_\_\_

Profesión u oficio \_\_\_\_\_

1. ¿Conoce usted el sistema de elicitaciones de la DIAN Pereira?  
(SI) (NO).

2. ¿Por qué acudió al sistema de elicitaciones de la DIAN Pereira?  
Indique cuál de las siguientes opciones:

Petición ( )      Queja ( )      Reclamo ( )      Denuncia ( )  
Sugerencia ( )      Felicitación ( )

3. ¿Cómo califica la facilidad del uso del sistema de PQRS-F - Felicitaciones de la DIAN Pereira?

Excelente \_\_\_ Buena \_\_\_ Regular \_\_\_ Mala \_\_\_ Pésima\_\_\_

4. Indique la utilidad del sistema de de la DIAN Pereira, respecto de la solicitud que presentó:

- a. Evitó desplazamiento a la DIAN ( )
- b. Me permitió Ahorrar Tiempo ( )
- c. Fue rápido y seguro ( )
- d. El término de respuesta es menor ( )
- e. Permite de inmediato hacer el seguimiento ( )
- f. No fue de utilidad ( )
- g.

5. Como califica usted la respuesta que le fue dada respecto de los siguientes campos:

Oportunidad (tiempo de respuesta):

Excelente \_\_\_ Buena \_\_\_ Regular \_\_\_ Mala \_\_\_ Pésima\_\_\_

Claridad de la respuesta:

Excelente \_\_\_ Buena \_\_\_ Regular \_\_\_ Mala \_\_\_ Pésima\_\_

Pertinencia de la respuesta:

Excelente \_\_\_ Buena \_\_\_ Regular \_\_\_ Mala \_\_\_ Pésima\_\_

Congruencia de la respuesta con lo solicitado:

Excelente \_\_\_ Buena \_\_\_ Regular \_\_\_ Mala \_\_\_ Pésima\_\_

6. Indique cual o cuales fueron los medios utilizados para acceder a los Servicios de la DIAN Pereira.

Página WEB ( ) Verbal ( ) Correo ( ) Asistido kiosko ( )

7. ¿Cuál es su nivel de conformidad con la respuesta que le dieron por el uso de las PRQS-F de la DIAN Pereira?

Excelente \_\_\_ Buena \_\_\_ Regular \_\_\_ Mala \_\_\_ Pésima\_\_

8. En el contexto de la interacción que tuvo con la DIAN Pereira, cual o cuales son los aspectos que usted considera a mejorar:

- a. Mejorar tiempo de respuesta ( )
- b. Mejorar la plataforma WEB ( )
- c. Que las respuestas sean de fondo ( )
- d. Que las respuestas sean congruentes ( )
- e. Que las respuestas sean claras ( )
- f. Que las respuestas sean pertinentes ( )
- g. Abrir otros canales de comunicación ( )
- h. Más disponibilidad de puntos tecnológicos ( )

P.S.: los datos personales por usted suministrados serán tratados conforme indica la ley de manejo de información (ley 1581 de 2012 y normas concordantes) y no serán publicados, puestos en conocimiento, ni incluidos en ninguna base de datos, sólo tendrán uso académico.



## **Anexo 2. Formato de Entrevista aplicada a funcionarios**

**Pregunta 1.** Por favor indique nombre y tiempo que ha laborado en la DIAN.

**Pregunta 2.** ¿Cuales son las funciones que desempeña en su labor y hace cuanto?

**Pregunta 3.** ¿Es Ud. usuaria el sistema PQRS-F de la DIAN con frecuencia? ¿Por qué?

**Pregunta 4.** ¿Respecto del sistema PQRS-F de la DIAN ha recibido capacitación de la normatividad sobre derecho de petición, uso y manejo del sistema PQRS-F de la DIAN.?

**Pregunta 5.** ¿Hace que recibió la última?

**Pregunta 6.** ¿Cuál ha sido su experiencia al momento del sistema?

**Pregunta 7.** ¿Cuáles son las mayores debilidades que le ve a este sistema?

**Pregunta 8.** ¿En que se le dificulta el sistema al momento de usarlo?

**Pregunta 9.** ¿Cuáles son los beneficios que ha evidenciado del sistema?

**Pregunta 10.** ¿Por parte de la Dirección Nacional o Seccional le entregan formatos de respuesta para algunos derechos de petición a las PQRS-F?

**Pregunta 11.** ¿Conoce usted la lista de chequeo con la que se evalúan las respuestas dentro del sistema de las PQRS-F?

**Pregunta 12.** ¿Considera que el sistema y su evaluación están planteados de forma tal que se permita dar una respuesta de fondo y satisfactoria para el usuario?

**Pregunta 13** ¿Le han realizado alguna observación o plan de mejora, respecto a la lista de chequeo donde se revisa la calidad de las respuestas dadas a las PQRS-F?

**Pregunta 14.** ¿Cómo maneja los términos y el control de los mismos a fin de evitar dar una respuesta por fuera de los términos legales

**Pregunta 15:** ¿Le gustaría realizar una recomendación para hacer más óptimo y la interfaz al uso?

Anexo 3. Informe final diciembre 2017 PQRS –F DIAN

Diapositivas suministradas por la DIAN Pereira

**SIE**  
**PQSR y Denuncias**

DIRECCION SECCIONAL DE IMPUESTOS Y ADUANAS DE PEREIRA

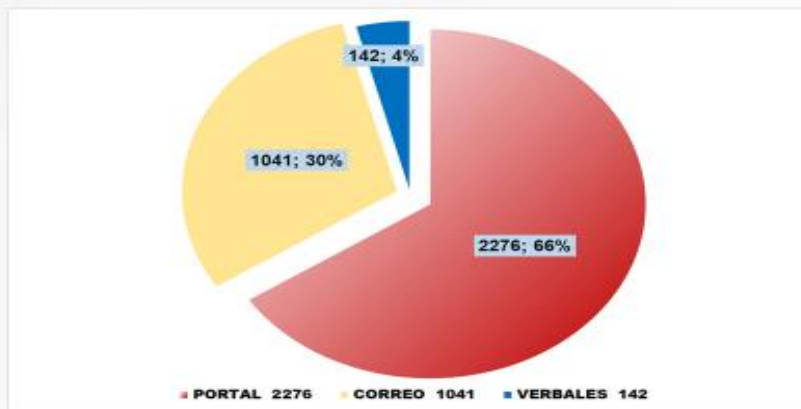
MINHACIENDA

COMPARATIVO DICIEMBRE 2016 VS DICIEMBRE 2017

DICIEMBRE 2016	DICIEMBRE 2017	INCREMENTO
2736	3459	26,4%

MINHACIENDA

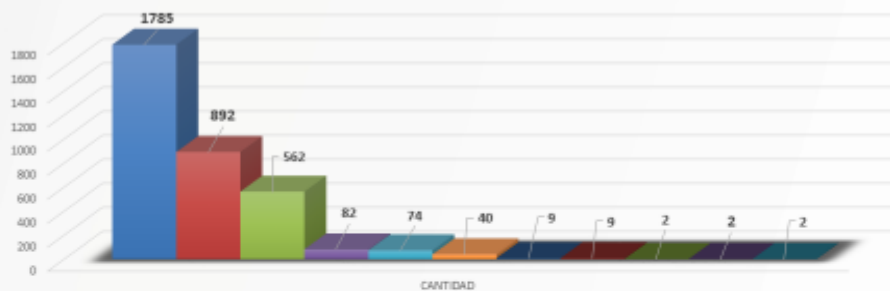
## PQRS DE ENERO A DICIEMBRE DE 2017



TOTAL → 3459

MINHACIENDA

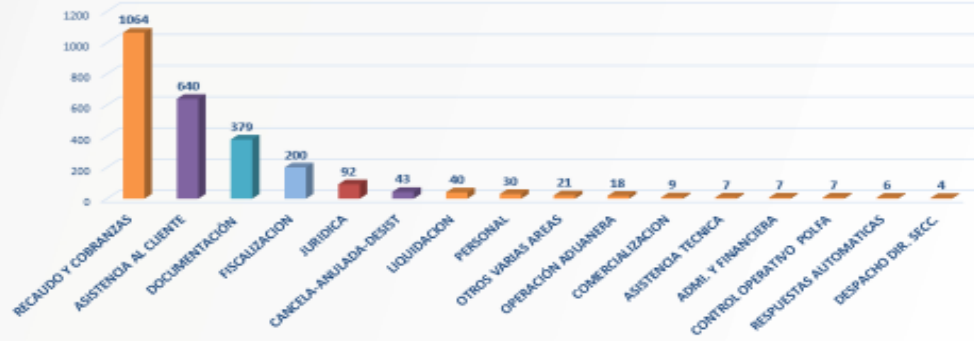
## CLASIFICADAS POR TIPO DE SOLICITUD A DICIEMBRE 2017



DERECHO DE PETICION	1785
NO COMPETENCIA	892
PETICION DE INFORMACION	562
CONSULTAS	82
DENUNCIA DE TERCEROS	74
OTRAS CANCELADAS Y/O DESISTIDAS	40
FELICITACIONES	9
QUEJA	9
QUEJA POR ATENCION	2
RECLAMO	2
SUGERENCIAS	2

MINHACIENDA

## PQSR TRAMITADAS POR AREAS A SEPTIEMBRE DE 2017



## RECLAMOS



- Suben precios productos que no tienen IVA
- Elevado numero de inspecciones

## SUGERENCIAS



- RECURSOS TECNOLOGICOS PUNTO MOVIL
- DONACION DE MERCANCIAS

MINHACIENDA

## FELICITACIONES



- Atención prestada por funcionarios del punto de contacto
- Atención prestada por funcionario de Kiosco
- Atención funcionario Orientación al Contribuyente
- Atención funcionario Devoluciones y toda la Seccional
- Agradecimiento colaboración servicios
- Felicidades por servicios, jornada punto móvil pueblo Rico
- Felicidades, participación día nacional del tendero
- Felicitación asistencia al cliente



MINHACIENDA

## QUEJAS



- SERVICIO PARA ACTUALIZAR RUT VENTANILLA
- QUEJA PROBLEMAS SIE Y NUMERO FUNCIONARIOS
- QUEJA POR ATENCION PUNTO DE CONTACTO
- REGISTRO DE INFORMACION QUE NO CORRESPONDE POLFA
- TRATO NO APROPIADO
- QUEJA POR FUNCIONARIO COBRANZAS . TRATO IRRESPECTUOSO
- QUEJAS POR ATENCION ASISTENCIA AL CLIENTE(3)



MINHACIENDA

## DENUNCIAS TERCEROS



- Evasión
- Facturación, no cobro de IVA
- Falta de revisoría Fiscal
- No pago seguridad social
- Suplantación persona
- No incluye pasivos contabilidad
- Tiquete IVA Régimen simplificado



MINHACIENDA

## DENUNCIAS DE TERCEROS



- Tiquete IVA régimen simplificado
- Establecimiento sin registro cámara de comercio
- Posible contrabando
- No entregan soportes contables
- Facturación
- No cobro IVA
- Contabilidad
- Cobro de IVA no declara
- Retenciones inexistentes



## PETICIONES DE INFORMACION



- Copia de Documentos
- Declarantes Renta
- Estado de Cuenta
- Información de RUT
- Información bases de datos RUT, Declaraciones.



## DERECHOS DE PETICION



- Copia de Documentos
- Solicitudes Resolución de Facturación.
- Estado de Cuenta, Reproceso de obligaciones
- Listado ineficaces
- Declaraciones: Modificación de renglones, anulación, cambio de periodicidad, marcar como ineficaz, auto declarativo.
- Información sobre mercancía aprehendida.
- RUT: Actualización, levantamiento suspensión, sincronización.
- Certificación laboral.
- Orientación TAC y capacitaciones.



MINHACIENDA

## DERECHOS DE PETICION



- Recepción de presuntos correos enviados por la DIAN.
- Información Exógena.
- Habilitación SIE Facturación
- Migración Firma Electrónica
- Certificaciones no declarantes
- Remisión hojas de vida
- Corrección inconsistencia
- Sincronización de Rut



MINHACIENDA



## Anexo 4. Informe final diciembre 2017 PQRS –F DIAN

### Diapositivas suministradas por la DIAN Pereira



DIAN

MINHACIENDA

# CONTRIBUYENTES Y USUARIOS



DIAN

MINHACIENDA

## UNIVERSO DE CONTRIBUYENTES

TIPO DE CONTRIBUYENTE	CANTIDAD	
	2016	2017
Personas Naturales	323.952	329.175
Personas Jurídicas	20.092	20.564
Grandes Contribuyentes	46	44
<b>TOTAL</b>	<b>344.090</b>	<b>349.783</b>



Fuente: Análisis de Operaciones – Subdirección de Tecnología de Información y Telecomunicaciones  
Corte: Mayo 2017

**CONTRIBUYENTES POR TIPO IMPUESTO AÑO 2016**


Inscritos En El RUT	Personas Naturales		Personas Jurídicas	
	2016	% Contrib.	2016	% Contrib
Renta (Responsabilidad 05)	72.625	86,54%	11.293	13,46%
Usuarios Aduaneros (responsabilidad 10)	881	29,87%	2.068	70,13%
Régimen Común impuesto a las ventas (responsabilidad 11)	7.808	39,93%	11.748	60,07%
Impuesto al consumo (Responsabilidad 33)	204	48,57%	216	51,43%
Régimen Simplificado del impuesto a las ventas (Responsabilidad 12)	237.228	100 %	N/A	
Régimen Simplificado del impuesto al consumo (Responsabilidad 34)	9.322	100 %		

Fuente: Análisis de Operaciones – Subdirección de Tecnología de Información y Telecomunicaciones  
Corte: Diciembre 2016


**CONTRIBUYENTES POR TIPO IMPUESTO A MAYO 2017**


Inscritos en el RUT	Personas Naturales		Personas Jurídicas	
	2017	% Contrib.	2017	% Contrib
Renta (Responsabilidad 05)	72,940	86,12%	11,763	13,88 %
Usuarios Aduaneros (responsabilidad 10)	853	28,73%	2,117	71,27%
Régimen Común impuesto a las ventas (responsabilidad 11)	8,000	39,60 %	12,206	60,40%
Impuesto al Consumo (Responsabilidad 33)	264	51,73%	246	48,23%
Régimen Simplificado del impuesto a las ventas (Responsabilidad 12)	242,294	100 %	N/A	
Régimen Simplificado del impuesto al consumo (Responsabilidad 34)	9,411	100 %		

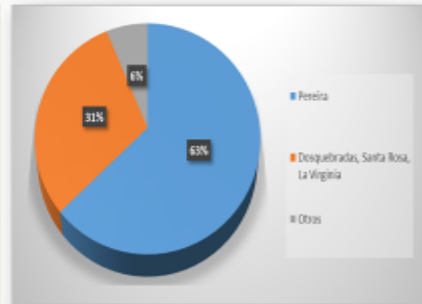
Fuente: Análisis de Operaciones – Subdirección de Tecnología de Información y Telecomunicaciones  
Corte: Mayo 2017



## CONTRIBUYENTES POR MUNICIPIO 2017



MUNICIPIO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Pereira	220.122	62,94 %
Dosquebradas, Santa Rosa, La Virginia	106.871	30,56 %
Otros	22.746	6,5 %
<b>TOTAL</b>	<b>349.739</b>	<b>100 %</b>



Fuente: Análisis de Operaciones – Subdirección de Tecnología de Información y Telecomunicaciones  
Corte: Mayo 2017