Percepción sobre los servicios virtuales que ofrece el Núcleo de Apoyo Contable y Fiscal (NAF) de la Universidad de Córdoba para mejoramiento continuo

Nathaly Bravo Chica

Universidad de Córdoba

Facultad de Ciencias Económicas, Jurídicas y Administrativas

Programa de Administración en Finanzas y Negocios Internacionales

Lorica

2021

Percepción sobre los servicios virtuales que ofrece el Núcleo de Apoyo Contable y Fiscal (NAF) de la Universidad de Córdoba para mejoramiento continuo

DIAN

Nathaly Bravo Chica

Director

Deivi David Fuentes Doria

Tutor Entidad

Javier Alberto Ramírez Olea

Universidad de Córdoba

Facultad de Ciencias Económicas, Jurídicas y Administrativas

Programa de Administración en Finanzas y Negocios Internacionales

Lorica

2021

Constancia de Aprobación Tutores

Nota de Aceptación

_____

_____

_____

_____

Asesor

_____

Jurado

_____

Montería, 2021

Dedicatoria

Primeramente, a Dios, quien ha sido mi sustento y guía a lo largo de este camino de aprendizaje, con momentos difíciles, pero tambien de alegría, en todos estuvo Él dándome el valor para continuar y llenándome de su sabiduría para enfrentar cada reto, a ti sea toda la gloria.

A mi amado esposo, quien siempre estuvo a mi lado apoyándome, gracias por poder contar contigo en cada paso; has sido una de las columnas que han ayudado a mantenerme firme en este proceso.

A mi más hermoso regalo, mi hija quien con tan poca edad ha sido mi impulso, mi inspiración, mis ganas de seguir para bendecir su vida y darle un futuro mejor.

A mi familia: madre, sin tu apoyo incondicional nunca hubiera logrado este sueño que sé, es el tuyo también, gracias por tus palabras de ánimo y aliento que refrescaban todo mi ser en los momentos duros, padre gracias por tus consejos de sabiduría y fortaleza que llegaban justo a tiempo para ayudarme a seguir adelante. A mis hermanos queridos que siempre han creído en mí.

A mis compañeros y compañeras de batallas, gracias por hacer parte de este sueño que hoy, gracias a Dios podemos celebrar; especialmente a quienes estuvieron muy cerca de mí en todo momento y me demostraron que la amistad va más allá del compañerismo.

A todos los docentes que hicieron parte de mi carrera, gracias por compartir sus conocimientos y con ellos darme la oportunidad de crecer intelectualmente.

¡Dios bendiga cada una de sus vidas, Muchas Gracias!

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN 8

OBJETIVOS 9

Objetivo General 9

Objetivos Específicos 9

3. CAPÍTULO I: DESCRIPCIÓN DE LA ENTIDAD 10

3.1 Nombre de la Entidad: Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN) 10

3..1.1 Misión 10

3.1.2 Visión 10

3.2 Estructura Organizacional 11

3.3 Actividades de la Entidad 12

4. CAPÍTULO II: DESCRIPCIÓN DE LA DEPENDENCIA DONDE REALIZÓ LA PRÁCTICA 14

4.1 Funciones 14

5. CAPÍTULO III: ACTIVIDADES REALIZADAS DURANTE LA PRÁCTICA ... 15

5.1 Descripción del Problema 15

5.2 Plan de Trabajo 18

5.2.1 Descripción de Situación Actual y Diagnóstico 18

5.2.2 Justificación 19

5.2.3 Metodología y Trabajo de Campo 20

6. Conclusiones 32

7. Propuesta de Mejoramiento 33

8.Referencias Bibliográficas 34

9. Anexos 35

Lista de Tablas

Tabla 1. Procesos que Desarrolla la DIAN……..13

Tabla 2. Personas que realizan más consulta según su actividad…….....23

Tabla 3. Rango de edades de usuarios que más utilizan medios tecnológicos…….....24

Tabla 4. Estratos económicos que más solicitan servicio……..……..……24

Tabla 5. Inestabilidad en la Plataforma……25

Tabla 6. Disponibilidad de herramientas tecnológicas……..……...…...……26

Tabla 7. Cumplimiento de horas en videoatenciones……..…….....26

Tabla 8. Mejora en disponibilidad de citas……..28

Tabla 9. Recuperación de contraseña…….……..29

Tabla 10. Cronograma de Actividades…….…….....30

Lista de Figuras

Figura 1. Estructura Organizacional…….……..……11

Figura 2. Inestabilidad en la plataforma……..25

Figura 3. Disponibilidad de herramientas tecnológicas……..26

Figura 4. Cumplimiento de horas de videoatenciones……..…27

Figura 5. Mejora en disponibilidad de citas……28

Figura 6. Recuperación de contraseña……..…29

INTRODUCCIÓN

La Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN) ha desarrollado un núcleo de apoyo contable y fiscal para facilitar los trámites que las personas requieran, a esta iniciativa se unió la Universidad de Córdoba con el fin de brindar a sus estudiantes vinculados los conocimientos y experiencia en esta materia; decisión que ha sido valorada por todos los ciudadanos, quienes acuden a estos servicios buscando una forma práctica de obtener los trámites que necesiten.

En el presente trabajo, se explica, de manera general, los servicios virtuales que la DIAN brinda a la comunidad en la actualidad, las funciones que como miembro del Núcleo de Apoyo Contable y Fiscal (NAF) fueron desarrolladas por la estudiante a lo largo de este periodo de tiempo como practicante, se plantean algunos aspectos a mejorar, así como las propuestas de solución para los mismos.

Para conocer la perspectiva que los ciudadanos tiene con respecto a los servicios virtuales, se desarrolla una encuesta en la que las personas atendidas por este núcleo de apoyo responden desde su punto de vista a algunos aspectos por mejorar que tuviera la DIAN y es aquí donde se desenvuelve toda esta práctica que pretende aportar un valor agregado como característico ante la sociedad y por supuesto que apunte al mejoramiento de los servicios virtuales que ofrece la Institución DIAN actualmente.

OBJETIVOS

Objetivo General

Determinar la percepción sobre los servicios virtuales que ofrece el Núcleo de Apoyo Contable y Fiscal (NAF) de la Universidad de Córdoba para mejoramiento continuo

Objetivos Específicos

- Indicar las condiciones de inestabilidad de la plataforma virtual a la hora de realizar los trámites de la Dian en la Ciudad de Montería-Córdoba
- Describir los procesos de accesibilidad a la modalidad de Videoatención en la atención a usuarios de la Ciudad de Montería-Córdoba
- Verificar las medidas de coherencia entre las horas agendadas y las horas de atención cumplidas en los usuarios de las Videocitas en la ciudad de Montería-Córdoba
- Identificar los factores que reducen la disponibilidad de citas de video-atención para los usuarios en la Ciudad de Montería-Córdoba
- Examinar el proceso de recuperación de contraseña de los usuarios de cuentas en la Dian de la Ciudad de Montería-Córdoba

3. CAPÍTULO I: DESCRIPCIÓN DE LA ENTIDAD

3.1 Nombre de la Entidad: Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN)

Entidad adscrita al Ministerio de Hacienda y Crédito Público, se constituyó como Unidad Administrativa Especial, mediante Decreto 2117 de 1992, cuando el 1º de junio del año 1993 se fusionó la Dirección de Impuestos Nacionales (DIN) con la Dirección de Aduanas Nacionales (DAN).

Mediante el Decreto 1071 de 1999 se da una nueva reestructuración y se organiza la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN). De igual manera, el 22 de octubre de 2008, por medio del Decreto 4048 se modifica la estructura de la Unidad Administrativa Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales. El 26 de abril de 2011 mediante el Decreto 1321 se modificó y adicionó el Decreto 4048 de 2008, relacionado con la estructura de la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales. El 17 de julio de 2015 mediante Decreto 1292 se modifica parcialmente la estructura de la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales.

3..1.1 Misión

Facilitar y garantizar el entendimiento y cumplimiento de los deberes tributarios, aduaneros y cambiarios, para contribuir a la seguridad fiscal de estado y la competitividad del país.

3.1.2 Visión

Ser reconocida como una organización innovadora y referente del estado y de otras administraciones del mundo, generando confianza y orgullo en sus grupos de interés

(DIAN, s.f.)

3.2 Estructura Organizacional

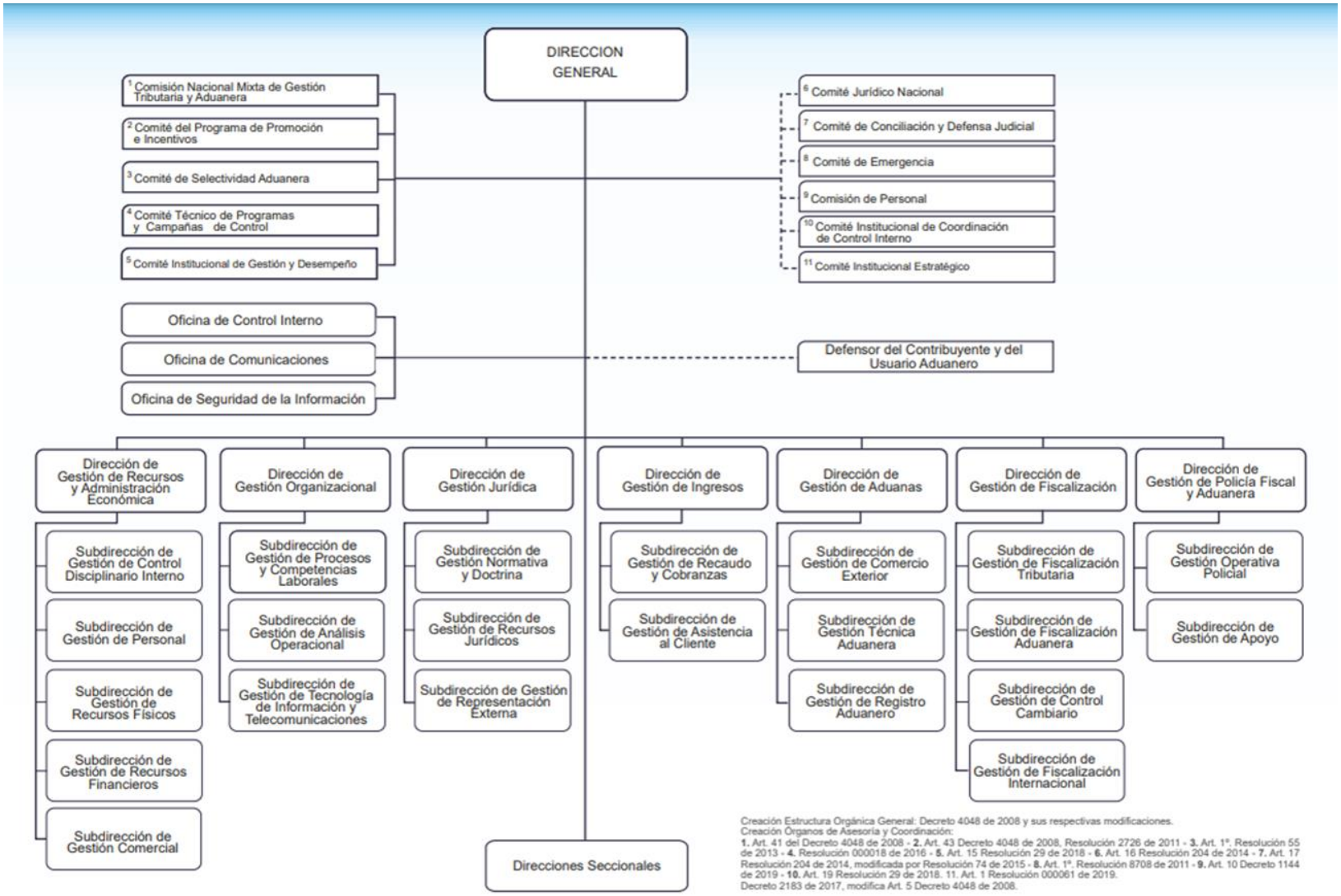

Figura 1. Estructura Orgánica-Nivel Central Año 2020 **Fuente: (**DIAN, 2021 **)**

3.3 Actividades de la Entidad

Fuente: dian.go.co

- Administrar los impuestos de renta y complementarios, de timbre nacional y sobre las ventas; los derechos de aduana y comercio exterior, así como los demás impuestos internos del orden nacional cuya competencia no esté asignada a otras entidades del Estado, bien se trate de impuestos internos o al comercio exterior, en lo correspondiente a su recaudación, fiscalización, control, represión, penalización, liquidación, discusión, cobro, devolución y sanción;
- Dirigir y administrar la gestión aduanera y disponer de las mercancías aprehendidas, decomisadas o abandonadas a favor de la Nación;
- Reconocer y pagar las recompensas y participaciones en dinero o en especie por colaboración eficaz de terceros en el control al contrabando, evasión y corrupción;
- Dirigir, administrar, controlar y vigilar el cumplimiento de las obligaciones tributarias, aduaneras y cambiarias por importación y exportación de bienes y servicios, gastos asociados a las mismas, financiación en moneda extranjera de importaciones y exportaciones y subfacturación y sobrefacturación de estas operaciones a nivel nacional, en concordancia con las políticas trazadas en el programa macroeconómico y las políticas generales adoptadas por el Ministerio de Hacienda y Crédito Público y dentro del modelo de gestión institucional;
- Vigilar y controlar las actividades de las personas que ejerzan de manera profesional la compra y venta de divisas;
- Administrar y supervisar el aparato armado que ejerce las funciones de policía fiscal y aduanera, como soporte y apoyo a las funciones de investigación y determinación propia de las dependencias de fiscalización tributaria, aduanera y cambiaria, así como el ejercicio por parte del mismo de las funciones de policía judicial;
- Fijar los precios a cobrar por la venta de bienes y servicios, así como de los servicios extraordinarios;
- Administrar y controlar los Sistemas Especiales de Importación-Exportación, Zonas Francas, Zonas Económicas Especiales de Exportación y las Sociedades de Comercialización Internacional;

- Decreto 1292 de 2015: ARTÍCULO 2°. Modificase el numeral 11 del artículo 3° del Decreto 4048 de 2008, el cual quedará así:
- Interpretar y actuar como autoridad doctrinaria y estadística en materia de impuestos nacionales, aduanera, y de control cambiario por importación y exportación de bienes y servicios, gastos asociados a las mismas, financiación en moneda extranjera de importaciones y exportaciones, y subfacturación y sobrefacturación de estas operaciones".
- Participar y conceptuar en el estudio y elaboración de proyectos de ley, decretos o acuerdos internacionales que contemplen aspectos tributarios, aduaneros o de control cambiario;
- Administrar y disponer de los recursos humanos, financieros, físicos y de conocimiento, así como de la prestación de los servicios generales en la Entidad;
- Compilar, actualizar y divulgar las normas sobre regímenes tributarios del orden nacional, aduanero, de comercio exterior en los asuntos de su competencia, y de control de cambios por importación y exportación de bienes y servicios, gastos asociados a las mismas, financiación en moneda extranjera de importaciones y exportaciones y subfacturación y sobrefacturación de estas operaciones;
- Desarrollar las actuaciones administrativas necesarias para cumplir con las funciones de su competencia;
- Las demás que le asigne la ley.

Tabla 1. Procesos que Desarrolla la DIAN

Procesos Estratégicos	**Procesos Misionales**	**Procesos de Apoyo**	**Procesos de Evaluación y Control**
Inteligencia Corporativa	Asistencia al Cliente	Gestión Humana	Investigación Disciplinaria
	Recaudación		
	Comercialización	Recursos Financieros	
	Fiscalización y Liquidación		
	Gestión Jurídica	Servicios Informáticos	Control Interno
	Administración de cartera		
	Gestión Masiva	Recursos Físicos	
	Operación Aduanera		

Fuente: (DIAN, 2020)

4. CAPÍTULO II: DESCRIPCIÓN DE LA DEPENDENCIA DONDE REALIZÓ LA PRÁCTICA

La estudiante hizo parte del Núcleo de Apoyo Contable y Fiscal (NAF) el cual fue creado con el fin de educar y guiar a las personas naturales y jurídicas en temas tributarios.

4.1 Funciones

A la pasante se le asignaron actividades tales como:

- **Inscribir al RUT:** Realizar el trámite de inscripción al Registro Único Tributario por primera vez a la persona que lo solicite.
- **Actualizar RUT:** Actualizar la información con respecto a ubicación, correo electrónico, número de teléfono y actividad económica.
- **Habilitar cuentas:** Habilitar o activar la cuenta del usuario ingresando un usuario y contraseña.
- **Crear firmas electrónicas:** A las personas que estén obligadas a tener Firma Electrónica, y también para quienes desean cumplir sus obligaciones y trámites ante la DIAN de forma enteramente virtual.
- **Hacer Pre-Rut:** Para personas que necesitan citas directamente con un funcionario y les es necesario mostrar este documento.
- **Agendar citas virtuales:** Agendamiento de videoatenciones con funcionarios de la DIAN.
- Recuperar contraseñas: Recuperar la contraseña de la cuenta DIAN.
- **Videoatenciones:** Atención virtual por medio del programa Microsoft Teams.

Además de asistir a charlas y capacitaciones expuestas por la DIAN o la Universidad de Córdoba para el enriquecimiento del intelecto personal.

También se dictó una charla a estudiantes de la Universidad de Córdoba con el tema “La cultura de la contribución”, con el fin de fortalecer la educación fiscal y generar cambios en el comportamiento del ciudadano desde una educación en valores y el compromiso que todos deben tener en el rol como ciudadanos de cuidar lo público y ayudar a mantenerlo para beneficio propio y el de las generaciones futuras (DIAN, s.f.) .

5. CAPÍTULO III: ACTIVIDADES REALIZADAS DURANTE LA PRÁCTICA

5.1 Descripción del Problema

En la actualidad, los servicios virtuales se han convertido en la mejor forma de acceder y obtener la atención que se requiere; los servicios virtuales que ofrece la DIAN han sido una opción aceptada en la comunidad, teniendo en cuenta los problemas de saneamiento y de enfermedad debido a la pandemia del COVD-19; para nadie es un secreto que mientras haya más recurrencia de personas en la calle, por asi decirlo, más posibilidades hay de contagiarse con esta enfermedad; es por ello que los servicios virtuales se han aprovechado de la mejor manera, dándole un buen uso y sentido a las herramientas tecnológicas con las que podemos contar hoy en dia.

Por otro lado, los procesos de atención a los tramites y/ o necesidades de los usuarios-clientes de la DIAN son el fundamento de la institución, pues su buen funcionamiento depende, en gran manera, de la correcta administración de todos los trámites que necesiten los ciudadanos; es por ello que trata en lo posible de brindar lo mejor y lo que en su forma de ver las situaciones, es lo más conveniente en cuanto a suplir esas necesidades. En una resumida pero sustanciosa frase se puede explicar lo que es el cliente y es que el cliente es la razón de existir de cualquier organización (Albrecht & Bradford, 1990)

Habiendo citado la frase anterior, se toma por sentado que el cliente o usuario de los servicios que ofrece la DIAN es la explicación de su existencia, dicho de otra manera, esta organización se creó debido a la falta de satisfacción de una necesidad en las personas naturales y/o jurídicas, por lo tanto, la institución debe, en todo momento elegir las mejores opciones de atención en este caso virtual, para sus clientes; lo que, en algunos casos, no se está dando a cabalidad.

Cuando una empresa u organización implementa nuevas herramientas de uso para una mejor accesibilidad al servicio que presta, como lo es la virtualidad, debe basarse en que esta experiencia sea algo satisfactorio y que apunte no solo a solventar la necesidad de quienes tienen acceso total a la virtualidad, sino que tambien pueda ser de ayuda para quienes se les hace difícil

acceder a estas. Servicio es entonces entendido como el trabajo, la actividad y/o los beneficios que producen satisfacción a un consumidor (Jair & Oliva, 2005).

La calidad del servicio es tanto realidad como percepción: realidad en el hecho de lo que sucede en ese momento, percepción por como recibe el cliente ese encuentro basado en sus expectativas de servicio entendidas como lo que cree que sucederá y lo que anhela que suceda. ("Sistemas de Servicio Al Cliente Implementados En Las Empresas: Un Análisis de Su Eficiencia En El Logro de La Calidad Del Servicio," 2000)

En concordancia con todo lo anterior, se plantea el siguiente interrogante:

¿Qué aspectos debe mejorar el núcleo de apoyo contable y fiscal de la Universidad de Córdoba en cuanto a los servicios virtuales que presta?

Teniendo en cuenta la atención prestada, se pueden mencionar varios aspectos dentro de los servicios virtuales prestados por la DIAN que pueden someterse a mejoras, pues en dichos casos poco se percibe la inclusión del acceso a estos servicios, de personas que no tienen la posibilidad de manejar una herramienta tecnológica como lo es un computador o un celular de media o alta gama.

El primero de ellos es la nueva modalidad de atención de Citas, la Videoatención implementa para mejorar la experiencia de los clientes, adaptándose a la nueva realidad virtual; para recordar, este servicio se daba ingresando al portal web de la DIAN en agendamiento de citas, y se suministraban los datos requeridos, luego de esto solo se enviaban la cedula y un pre-RUT en archivo PDF al correo del contacto en la ciudad de Montería –Córdoba y esto era todo, el cliente recibía su trámite por el correo. Con la nueva modalidad de servicio, explicada anteriormente, se dan todos los pasos de la misma manera que antes, pero ahora se le suma que el ciudadano debe contar con una cámara y audio ya sea en un computador o en un celular de media o alta gama para poder conectarse a la hora indicada con el funcionario que lo atenderá y enviarle lo que esté requiriendo. Para muchas personas esto no tiene ninguna cosa del otro mundo, por asi decirlo, ya que cuentan con todas estas herramientas a la mano que les permiten acceder de manera fácil y rápida a este servicio; pero qué de las que no lo tienen, de las que viven en lugares donde el acceso a internet es muy escaso o que simplemente no cuentan con un dispositivo electrónico para este proceso.

Por otra parte y hablando del mismo Servicio de Agendamiento de Citas, cada mes se abren nuevos agendamientos pero algo que ocurre frecuentemente es que hay personas que acuden al grupo de apoyo NAF para un trámite, y debe agendársele una cita pero se accede por ejemplo el dia 08 del mes y resulta que las citas que hay disponibles son hasta finales de ese mismo mes, por lo cual los clientes se quejan mucho pues el trámite lo necesitan con suma urgencia, o en el peor de los casos en la primera semana del mes se ingresa y ya no se encuentran citas disponibles sino hasta después del transcurso de unos días y esto es un punto muy negativo para darle satisfacción al requerimiento de la persona que acude a los servicios virtuales pues esa percepción o esa idea de lo que cree que va a encontrar se derrumba.

Como tercer caso, un aspecto para implementar en mejora es en el tema de la Recuperación de contraseña en la Dian, este proceso de recuperación para muchas personas se ha vuelto algo engorroso pues al momento de acceder a la página esta les pide, como usuarios registrados, una contraseña y pasa que estas personas ya tienen mucho tiempo desde que se inscribieron en el RUT por primera vez y como suele pasar, se les ha perdido la contraseña de la cuenta y en el peor de los casos no tienen acceso al correo que han registrado en el RUT, por motivos de antigüedad o porque ya lo han actualizado, con tan mala noticia para ellos que para recuperar esa contraseña solo se puede hacer por medio de este correo registrado, y la otra opción es por medio de una cita que por lo general no es tan pronta como a ellos les urge que sea.

Un cuarto aspecto está a la hora de la confirmación de la cita, se ha dado el caso de que la persona agenda sus citas para una hora, pero al momento de ingresar a esa video-Cita ya la han aplazado para dentro de unas horas siguientes, lo que es muy incómodo para el cliente quien se predispuso para estar a esa hora de la cita asignada previamente.

Cumplir con la promesa del servicio: hacer lo que se dijo que se haría, es en gran medida un aspecto que debe en lo posible llevar a cabo toda entidad para cumplir, en lo que a ella respecta, con su compromiso, además de esto, ajustarse a las especificaciones del cliente; tratar de cumplir todas las expectativas generadas por el cliente ante el producto o servicio que se le está ofreciendo, son nociones muy concretas sobre lo que es calidad de servicio.(“Sistemas de Servicio Al Cliente Implementados En Las Empresas: Un Análisis de Su Eficiencia En El Logro de La Calidad Del Servicio,” 2000 p 144)

Un quinto y último aspecto detectado es la inestabilidad de la plataforma DIAN en cuanto a red de conectividad, este es un gran inconveniente a la hora de realizar trámites, pues al ingresar al portal web muchas veces la página presenta lo que coloquialmente se dice como “caída de la página” esto lo que hace es que la persona se retrase en el proceso o tenga que volver a iniciar su trámite el mismo dia o cuando la plataforma esté habilitada para acceder.

Hay que resaltar que con el transcurrir de los años, la DIAN se ha esforzado por tener una mejora contínua en todos sus procesos y que gracias a esto, los ciudadanos pueden acceder a los servicios de forma gratuita y con más facilidad , pero es para bien de la misma entidad que se citan estos aspectos que pueden someterse a mejora pues de no ser solucionados, la calidad del servicio no será la mejor; la idea es aumentarla y esto se logra satisfaciendo las necesidades de los usuarios que dia a dia acuden a la institución con una perspectiva de atención que debe, en lo posible, ser cumplida.

Siempre que la organización se oriente en el cliente y se organiza en torno a éste, entonces llegará a conocer perfectamente a sus clientes (Whiteley y Hessan, 1996), citado en (Quispe Fernández & Ayaviri Nina, 2016).

5.2 Plan de Trabajo

5.2.1 Descripción de Situación Actual y Diagnóstico

La Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (en adelante DIAN) se ha caracterizado por buscar la mayor facilidad para la atención de solicitudes de los usuarios Cordobeses; en la época, antes de la pandemia, las personas se podían acercar sin ningún tipo de restricciones ante el despacho de la entidad ubicado en la ciudad de Montería.

Los procedimientos, en su mayoría debían hacerse presencialmente, pues es para la DIAN un punto muy importante el hecho de conocer previamente al usuario-cliente que será atendido, para indagarse a cerca de los requerimientos del mismo. El tratamiento de datos personales representa una diligencia de sumo respeto y responsabilidad.

Por otra parte, y debido a la pandemia del COVID-19, la DIAN ha ofrecido a sus usuarios la facilidad de hacer los trámites Fiscales (Inscripción y/o actualización del RUT, Régimen simple de Tributación, Pre RUT, Firma electrónica, agendamiento de citas y habilitación de cuentas) por

autogestión, lo que quiere decir que la persona puede, sin ningún inconveniente, realizar sus trámites personalmente gracias a la alianza con la tecnología, y es gracias a esta iniciativa, que muchos usuarios pueden, hoy en dia, recurrir a esta herramienta sin ningún costo, ni restricción.

Para la realización de estos trámites fiscales, la DIAN vió como necesidad contar con un grupo de apoyo, para aquellos usuarios a los que no se les hiciera muy fácil el acceso o que simplemente no supieran proceder en la realización de sus solicitudes, por lo que tomó la decisión y, junto con algunas universidades entre ellas la Universidad de Córdoba, de crear un Núcleo de Apoyo Contable y Fiscal (en adelante NAF). Hoy por hoy las personas cuentan con este servicio virtual que ha sido de gran ayuda para ellos en todo lo referente a sus trámites, y en búsqueda de una mejor experiencia de servicio, hace poco se introdujo una nueva forma de atención, más cercana con el usuario, y es la Video-Atención, la cual consiste en como su nombre lo indica, atender a las personas por video por medio de un enlace enviado el dia de la cita al correo electrónico de la persona.

En materia de inspección la DIAN ha recurrido a los diferentes canales y medios de comunicación con sus usuarios-clientes para que no se sientan disipados en cuanto al pago y cumplimiento de sus obligaciones.

5.2.2 Justificación

El hecho de ofrecer una mejor calidad en los servicios virtuales que ofrece la DIAN a la ciudad de Montería-Córdoba, es una idea inequívoca de la comprensión que se adquiere a partir de la colaboración brindada a los usuarios que han requerido dichos servicios; es por ello que esta práctica tiene la finalidad de aportar soluciones a los problemas o aspectos a mejorar, aludidos en la descripción y formulación del problema.

El avance de los servicios de atención virtuales ofrecidos por la DIAN es un proceso que debe darse cada vez que sea necesario, pues con la implementación de nuevas herramientas, tambien se suma la necesidad de que las personas aprendan a utilizarlas y que antes de ser un obstáculo para obtener sus requerimientos, sea un camino de facilidad en los procesos o trámites que se realicen.

Con este aporte, la Institución mejorará el sistema de atención a toda la comunidad, en especial a aquellas personas, que como se mencionaba anteriormente, no poseen los recursos ni

las herramientas tecnológicas para acceder de manera factible a los servicios que ofrece la DIAN en la actualidad; los datos e información aquí suministrados, revelan la necesidad de los Monterianos de tener una mayor facilidad en los procesos solicitados.

Así mismo, esta práctica pretende ahondar en aquellas falencias que son importantes para los usuarios y sociedad en general, que hacen uso de estos servicios ofrecidos por la DIAN, dejando alternativas de mejoramiento para los mismos.

Esta experiencia, servirá de apoyo para las nuevas generaciones de estudiantes NAF que quieran implementar otras acciones y/o mejoras en cuanto a los servicios virtuales, ya que posee bases teóricas que apoyan la mejora contínua y la calidad en el servicio.

Por otra parte, y teniendo en cuenta el servicio social que se presta, hace que los más beneficiados en este proyecto sean los mismos ciudadanos o comunidad en general, quienes podrán tener un mejor acceso y una mayor facilidad de adquirir los trámites que necesiten, así como contar con opciones en cuanto a una mejor forma en la que se les facilite la accesibilidad a dicho servicio.

5.2.3 Metodología y Trabajo de Campo

El estudio sobre la percepción utilizará un método de investigación descriptivo con uso de informes documentales de la DIAN y aplicación de un cuestionario. La primera la parte de análisis documental, requiere de los informes publicados por la DIAN en la opción “Transparencia y acceso a la información pública” más específicamente en la barra de “Trámites y Servicios”, en la cual está toda la información detallada con respecto a este tema de trámites y servicios utilizándose como material de apoyo.

Para el caso de las condiciones de inestabilidad de la plataforma Virtual a la hora de realizar los trámites de la DIAN, se tendrá en cuenta el acceso a la información pertinente, es decir los reportes que genera el área de atención al cliente o las PQR que tengan que ver con inestabilidad de la página al realizar trámites para lo cual se realizará una entrevista a un funcionario directo de la DIAN, realizando preguntas acerca de las herramientas tecnológicas a nivel de conectividad que maneja la DIAN para el cargue de su página web y también, casos en los que ésta condición de inestabilidad ha retrasado los procesos.

Por otro lado, es importante indagar en la página de la Dian información detallada sobre el proceso de Videoatención y tener en cuenta las experiencias de los usuarios que manifiestan no

tener acceso a las herramientas que les permitan acudir a las Videocitas. Asimismo, la atención al usuario en la hora estipulada por este, debe ser algo que se cumpla a cabalidad por lo que, para este caso, se requiere recurrir a la base de datos de atención a los usuarios (entrevista con funcionario DIAN) para verificar que se estén cumpliendo con las horas agendadas por parte de los funcionarios.

Teniendo en cuenta que muchas veces los usuarios se quejan porque acuden al agendamiento de citas y no son atendidos por razones desconocidas para ellos, se hace necesario conocer el número de funcionarios que atienden las citas por mes (entrevista con funcionario DIAN) sin olvidar que en muchos casos las personas son las que no asisten o muchas veces cancelan las citas.

En el proceso de recuperación de cuenta es sumamente necesario la recuperación de contraseña en muchos casos, pues para ello fue diseñado este aspecto de seguridad, pero a muchas personas se les hace fácil olvidarla y tienden a recurrir a este servicio con frecuencia, por lo que se ven envueltos en un trámite que seguro lleva más tiempo de lo pensado, se debe tener en cuenta toda la información detallada de este proceso y contar con opciones viables para que las personas puedan acceder a sus cuentas más fácilmente.

Para el desarrollo del análisis descriptivo se establece el uso del software SPSS versión 28.0 teniendo en cuentas las variables, a) Inestabilidad en la página, b) Herramientas no accesibles por parte de los usuarios, c) Cumplimiento de atención en la hora estipulada, d) Limitada capacidad Operativa, e) Mejora en el proceso de recuperación de contraseña.

Reconociendo la necesidad de contar con la información veraz sobre la opinión de los ciudadanos que habían solicitado el servicio al Núcleo de Apoyo, se procedió a realizar un cuestionario o encuesta. Respecto al cuestionario, como medio de recopilación de datos: Los cuestionarios constarán de tres secciones diferentes. La primera sección solicita la información de antecedentes sobre los encuestados incluyendo nombre, cédula de ciudadanía y edad. La segunda sección busca opiniones de los encuestados sobre el servicio que presta la DIAN actualmente. A los encuestados se les pidió que indicaran su categoría de respuesta en el instrumento de cuestionario o encuesta(Ureta, 2017). La tercera sección se centró en las preguntas específicas, de acuerdo a los aspectos planteados, utilizadas para medir la satisfacción de la nueva modalidad de atención virtual que ofrece la Dian en Montería.

Para poder impartir la encuesta, se utilizó la información suministrada por los 3 pasantes de la Universidad de Córdoba que hicieron parte del Núcleo de Apoyo NAF de la DIAN durante el mes de Febrero (desde mitad de mes) hasta el 25 de junio del presente año; Arrojando esta información un dato numérico que fue el promedio de personas atendidas. Teniendo en cuenta lo anterior, la muestra sujeta a estudio será precisamente este número total de atenciones por persona a lo largo de este periodo de tiempo y se tendrán en cuenta las que respondan a la encuesta para hacer el respectivo estudio.

Los participantes del estudio, es decir, nuestra muestra serán un total de 500 personas; ciudadanos de Montería y sus alrededores, mayores de 18 años de edad, que solicitaron e hicieron uso de los servicios virtuales que ofrece la DIAN.

Con el fin de obtener información cierta sobre estas problemáticas a nivel interno, fue necesaria una entrevista con un funcionario de la DIAN el cual aportó desde su experiencia, conocimiento y datos reales de la página, información relevante de cada tema planteado, la cual se aplicará al analisis posterior a la encuesta.

El cuestionario fue auto administrado por la pasante, a través de un cuestionario en línea, utilizando la herramienta FORMS y enviado a través de WhatsApp y Correos Electrónicos.

Para obtener respuestas honestas y minimizar la posibilidad de obtener respuestas socialmente deseables, los encuestados serán concientizados de que la participación en la encuesta es totalmente voluntaria y se les asegurará que sus respuestas se mantendrán confidencial y utilizadas exclusivamente para este estudio según la ley estatutaria 1266 de 2008 la cual establece las disposiciones de Hábeas data y se dictan otras disposiciones.

Diseño del Cuestionario

Posteriormente se procedió con la elaboración del cuestionario el cual consta de 20 preguntas de las cuales varias responden a las necesidades que están descritas en la formulación del problema, su estructura consta de preguntas con respuestas cerradas y de múltiples opciones con selección única, lo que le permite al usuario-cliente identificarse con una de las opciones establecidas en dichas preguntas.

Ver cuestionario en **Anexo 1**.

Realización del Cuestionario

Después del diseño del cuestionario, se procedió al envió y/o aplicación del mismo utilizando WhatsApp y correo electrónico; del total de la muestra de estudio, 30 personas respondieron por estos medios, por lo cual al investigador se le hizo pertinente acudir a otro medio de comunicación como lo es la llamada telefónica y a la cual respondieron 215 personas para un total de encuestados de 245.

Teniendo en cuenta el número total de personas atendidas durante los meses de febrero, marzo, abril, mayo y junio, es preciso señalar que al realizar las llamadas telefónicas la pasante encontró un numero de 255 personas aproximadamente, que no contestaron la respectiva llamada y/o encuesta debido a lo siguiente:

170 no contestaron las llamadas aun cuando se insistió en las mismas.

Alrededor de 50 personas presentaban problemas en la señal o su dispositivo reportaba estar inactivo.

Y 35 más, no dieron autorización para el uso de sus datos personales.

Tabulación de Resultados

A continuación, se relacionan aspectos y/o temas relevantes de los resultados del cuestionario como son:

- PERSONAS QUE REALIZAN MÁS CONSULTA SEGÚN SU ACTIVIDAD

Tabla 2. Personas que realizan más consulta según su actividad

PERSONAS QUE REALIZAN MAS CONSULTAS SEGÚN SU ACTIVIDAD	
INDEPENDIENTES	30 PERSONAS
DOCENTES	23 PERSONAS
COMERCIANTES	30 PERSONAS

Fuente. Elaboración propia basada en resultados de la encuesta

- RANGO DE EDADES DE USUARIOS QUE MÁS UTILIZAN LOS MEDIOS TECNOLÓGICOS

Tabla 3. Rango de edades de usuarios que más utilizan los medios tecnológicos.

RANGO DE EDADES DE USUARIOS QUE MÁS UTILIZAN LOS MEDIOS TECNOLÓGICOS	
Entre 25 y 39 años de Edad	114 personas
Entre 40 y 60 años de Edad	67 personas

Fuente. Elaboración propia basada en resultados de la encuesta.

- ESTRATOS ECONÓMICOS QUE MÁS SOLICITAN SERVICIOS

Tabla 4. Estratos económicos que más solicitan servicios.

ESTRATOS ECONÓMICOS QUE MAS SOLICITAN SERVICIOS	
Estrato 1	170 personas
Estrato 2	56 personas

Fuente. Elaboración propia, basada en resultados de la encuesta.

En su mayoría, las personas que acuden a los servicios de la Dian en Montería son estrato 1.

Por otra parte, un 98% de los encuestados percibió una buena atención, pero a la vez resaltaron la importancia de mejorar en cuando a tener más disponibilidad de cita

En la siguiente tabulación se analizaron los resultados de las preguntas 15,16,17,18 y 20 basando esta selección en que estas preguntas son las que tienen mayor relevancia para establecer lo que se quiere obtener con la realización de la encuesta. Asimismo, se encuentra el instructivo para la tabulación. Ver **Anexo 2**

Tabulación en **Anexo 3**

Nota: El siguiente análisis de resultados se hizo teniendo en cuenta el número total de personas que respondieron la encuesta, es decir 245 de las cuales 2 fueron personas jurídicas, lo

cual demuestra que las personas naturales son quienes más acuden a los servicios virtuales. La herramienta utilizada fue el *Software SPSS Versión 28.0*. la cual, una vez introducidos los datos correspondientes a la encuesta, muestra una tabla de frecuencia y un gráfico de barras para cada pregunta, lo que facilita la interpretación y análisis de estas.

Pregunta 15

¿Ha presentado inestabilidad la plataforma al momento de realizar algun trámite?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	siempre	55	22,4	22,4	22,4
	casi siempre	7	2,9	2,9	25,3
	algunas veces	183	74,7	74,7	100,0
	Total	245	100,0	100,0	

Tabla 5. Inestabilidad en la Plataforma

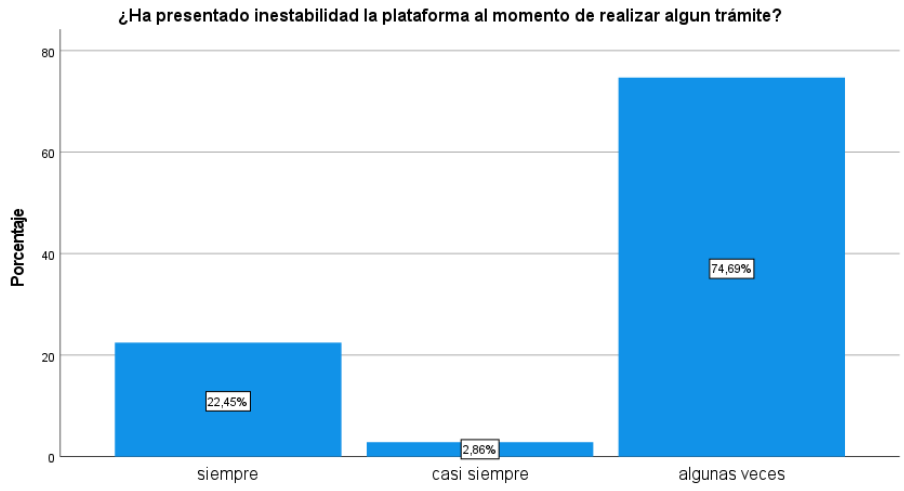

Figura 2. Inestabilidad en la Plataforma

Teniendo en cuenta que los usuarios encuestados fueron las mismas personas a las que se les brindó la asesoría, se debe tener en cuenta que los trámites eran realizados en un 90% por el estudiante por lo cual la persona no tenía una respuesta negativa a este interrogante, sin embargo,

hubo un porcentaje del 22,45% que aseguró presentar inestabilidad en la página realizando trámites por autogestión y un pequeño grupo que dijeron casi siempre.

Por otra parte, y basándonos en la entrevista realizada al funcionario de la DIAN, hay un promedio muy bajo de reportes por fallas en la plataforma, ya que muchas veces estas PQRS responden a incompatibilidad del explorador que usan los usuarios al momento de realizar el trámite. También menciona que la DIAN está respaldada por la firma electrónica MICROSOFT, y que a su vez cuentan con servidores centrales que se encargan de fortalecer y maximizar estos canales de comunicación.

Pregunta 16

¿Cuenta usted con las herramientas tecnológicas de accesibilidad y /o conectividad para recibir una atención virtual?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	si	155	63,3	63,3	63,3
	no	49	20,0	20,0	83,3
	tal vez	41	16,7	16,7	100,0
	Total	245	100,0	100,0	

Tabla 6. Disponibilidad de herramientas tecnológicas.

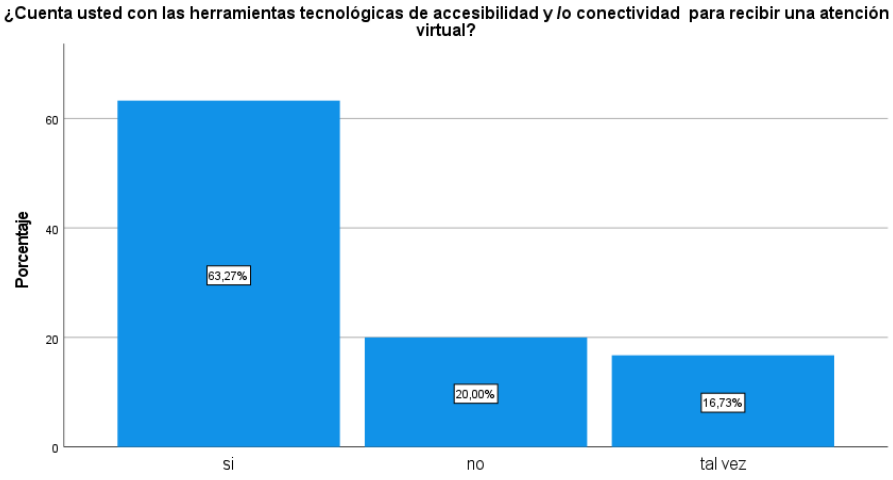

Figura 3. Disponibilidad de herramientas tecnológicas.

Encontramos que la mayoría de los encuestados respondieron de forma negativa a esta posible falencia de herramientas tecnológicas; sin embargo, hay una población de 90 personas que dijeron presentar este inconveniente, ya sea por no poseerlas o porque tienen la posibilidad de prestar los equipos o redes necesarias para dicha conexión.

Pregunta 17

Al momento de recibir una videoatención ¿Qué tan frecuente ha sido la incoherencia entre la hora agendada por usted y la hora asignada para la atención de la cita?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	muy frecuente	4	1,6	1,7	1,7
	poco frecuente	12	4,9	5,0	6,6
	no ha tenido incoherencias	226	92,2	93,4	100,0
	Total	242	98,8	100,0	
Perdidos	Sistema	3	1,2		
Total		245	100,0		

Tabla 7. Cumplimiento de horas en videoatenciones.

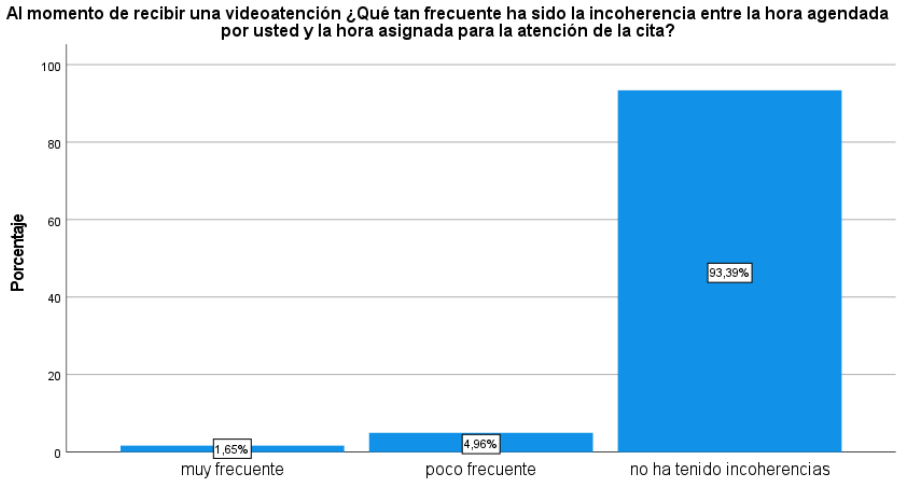

Figura 4. Cumplimiento de horas de videoatenciones.

Con este resultado es evidente que la falla en cuanto al incumplimiento en las videoatenciones es realmente baja, pero sí han existido los casos en los que se ha presentado, por lo que advierte un mejoramiento para que en ningún caso se dé este problema.

En la entrevista con el funcionario de la DIAN, esto se pudo confirmar pues a nivel general existe un porcentaje de cumplimiento de videoatenciones del 60%aprox, aunque es un dato muy fluctuante, el otro porcentaje corresponde a las videoatenciones que no son atendidas por muchas razones las cuales tambien cambian, pero la que más se reporta es por el mal cargue de los documentos solicitados para atender la videoatención y no se reportan muchos casos en los que el usuario no fuese atendido a la hora agendada.

Funcionarios en videoatenciones:6 funcionarios dedicados exclusivamente a las videoatenciones en Montería.

Pregunta 18

¿Cree usted que la DIAN debe mejorar en cuanto a tener mas disponibilidad de citas?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	si	162	66,1	66,1	66,1
	no	61	24,9	24,9	91,0
	las citas que dan son suficientes	22	9,0	9,0	100,0
	Total	245	100,0	100,0	

Tabla 8. Mejora en disponibilidad de citas

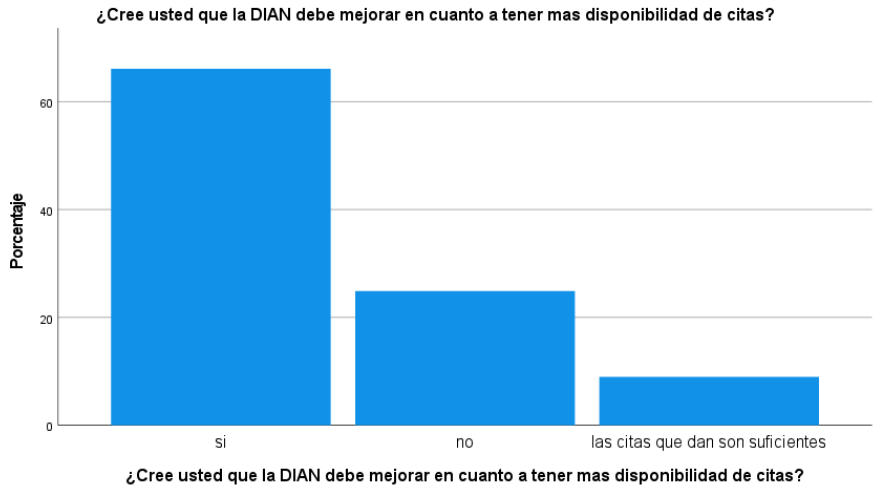

Figura 5. Mejora en disponibilidad de citas

Con este resultado se puede observar que en su mayoría las personas piensan que es necesario que la DIAN mejore en cuanto a la disponibilidad de citas pues manifiestan no encontrar citas disponibles aun cuando ingresan de forma oportuna los primeros días de cada mes, y es algo que molesta a los usuarios.

Pregunta 20

¿Cuanto tiempo le ha llevado a usted ingresar a una videoatención para el proceso de recuperación de contraseña?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	vacias	192	78,4	78,4	78,4
	horas	35	14,3	14,3	92,7
	dias	8	3,3	3,3	95,9
	semanas	10	4,1	4,1	100,0
	Total	245	100,0	100,0	

Tabla 9. Recuperación de contraseña.

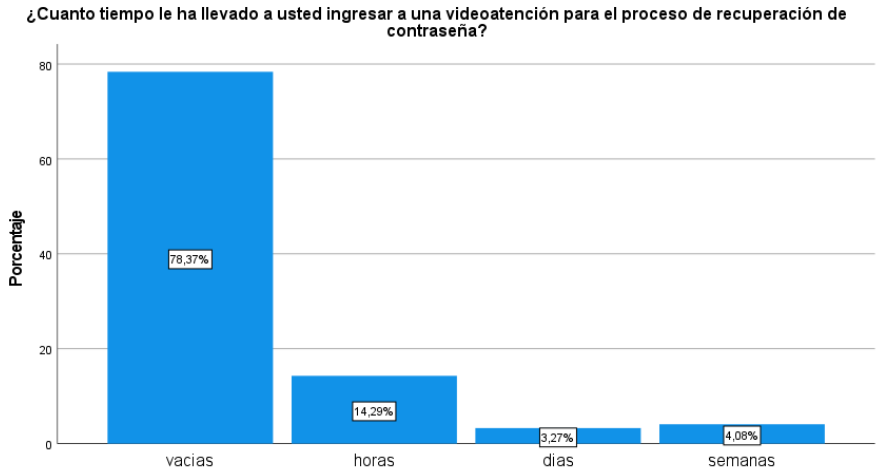

Figura 6. Recuperación de contraseña.

Aquí se puede ver como un bajo porcentaje de personas han acudido y por ende utilizaron el servicio de recuperación de contraseña, para estas personas, el tiempo de espera ha sido en su mayoría oportuno.

5.3 Cronograma de Actividades

La práctica fue realizada durante los meses de febrero a junio donde cada actividad que se realizó en la dependencia se relaciona a continuación:

Tabla 10. Cronograma de Actividades.

ACTIVIDADES	FEBRERO				MARZO				ABRIL				MAYO				JUNIO				JULIO			
	Semanas				Semanas				Semanas				Semanas				Semanas				Semanas			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Capacitación por parte de la Entidad DIAN																								
Atención al Público (Trámites y charlas)																								
Elaboración del Informe																								
Diseño de encuesta																								
Aplicación de la encuesta																								
Tabulación y Análisis de Resultados																								

Fuente: Elaboración propia.

5.4 Descripción Detallada de las Actividades

Capacitación por parte de la Entidad DIAN: La Dirección de Impuestos Nacionales brinda capacitación a los estudiantes en cuanto al conocimiento de la misma y de los trámites que realiza.

Atención al público (trámites y charlas): Se llevó a cabo la atención al público para realizar trámites tributarios y se dictó una charla de orientación con el Tema: Cultura de la Contribución.

Elaboración del Informe: Se comienza con la elaboración del informe teniendo en cuenta los conocimientos adquiridos.

Diseño de la encuesta: Se creó el cuestionario con base en la finalidad u objetivo del informe, teniendo en cuenta aspectos cualitativos y cuantitativos de los usuarios a quienes se les prestó el servicio.

Aplicación de la Encuesta: Se procedió con la aplicación de la encuesta de forma virtual y por llamadas telefónicas.

Tabulación y análisis de resultados: Habiendo aplicado las encuestas se procede a realizar la respectiva tabulación y análisis teniendo en cuenta a la información arrojada.

6. Conclusiones

En el recorrido por este servicio brindado a la comunidad, que es de gran ayuda para quienes no cuentan con la habilidad de auto gestionar sus trámites, se pudo contemplar por parte de la pasante algunos aspectos a mejorar que presenta la Institución en algunas áreas, como lo fué la inestabilidad en la plataforma a la hora de realizar trámites, carencias a tener en cuenta como la disponibilidad de herramientas tecnológicas por parte de los usuarios, el cumplimiento de los funcionarios en las videoatenciones, el proceso de recuperación de contraseñas y agendamiento de citas.

Sin embargo y teniendo en cuenta que las personas a quienes se les aplicaron las encuestas fueron las mismas a quienes los NAF brindaron sus servicios, es de notar que las preguntas que iban relacionadas con la autogestión de trámites por parte de los usuarios, en varios casos no fue asimilada como una problemática pues fueron los practicantes quienes realizaban en un 90% el proceso en el trámite requerido.

Con la anterior afirmación, se puede decir que aunque muchas personas acuden a los Núcleos de Apoyo Contable y Fiscal (NAF) para realizar sus trámites, hay otra cantidad que en otras ocasiones lo habrán diligenciado por sus propios medios y son las que han evidenciado esas falecias; cabe destacar que la DIAN ha avanzado en cuanto a estas problemáticas, pero se trajeron a colación debido a la situación de salubridad por la que está pasando el país y que debido a ella ha sido implementada esta nueva modalidad de atención virtual que para muchas personas no ha sido lo más favorable, sin embargo se están amoldando y buscando la mejor forma de conseguir sus trámites.

Concluyendo, y de manera muy general, la perspectiva de los servicios virtuales que ofrece el NAF ha sido positiva; ya que facilita al usuario cliente el trámite tributario que este requiere. La DIAN ha prestado un excelente servicio el cual busca mejorar cada vez más, y por esto último se desarrolló este trabajo que busca precisamente aportar un grano de arena tanto para el beneficio propio de la Institución como para la comunidad.

7. Propuesta de Mejoramiento

En el ámbito de mejorar en cuanto a los servicios y/o trámites ofrecidos por la DIAN por medio de los NAF a la comunidad, se propone lo siguiente para cada aspecto:

1. **Condiciones de Inestabilidad en la Página:** Realizar y mantener un control semanal o en la medida de lo posible, lo más pronto que se pueda uno del otro, para asegurar la eficiencia del funcionamiento de esta herramienta indispensable al momento de realizar trámites.
2. **Accesibilidad a la modalidad de Videoatención:** Implementar una estrategia de priorización, en donde se tenga en cuenta a las personas más vulnerables y con poca accesibilidad a esta nueva modalidad, utilizando un formulario previo al ingreso del servicio para saber si cuanta o no con estas herramientas.
3. **Coherencia en las horas de atención:** En este sentido cabe resaltar que muchas veces las personas que no han podido ingresar a su cita, como lo menciona la entrevista anterior con el funcionario, se debe a que no envían la documentación requerida por la DIAN para ser atendidos y no por la razón de incoherencia en la hora estipulada, aunque han existido estos casos según la encuesta, pero en realidad no lo suficientes como para adelantar una estrategia de mejora; sin embargo es preciso señalar que deben ser en lo posible, cumplidas todas las videoatenciones para que no se presenten malos entendidos por parte de los usuarios de este servicio.
4. **Factores que reducen la disponibilidad de citas:** La disponibilidad de citas radica en que no hay suficientes funcionarios que atiendan las videoatenciones, viéndolo desde este punto de vista, en necesario tener a disposición más personal que atiendan eficazmente a los usuarios y sus requerimientos.
5. **Proceso de recuperación de Contraseña:** Los usuarios en su mayoría, no han tenido que recurrir a este servicio, sin embargo, algunas personas que respondieron a esta pregunta manifestaron que el servicio les tomaba horas para adquirir su contraseña, por lo cual sería oportuno fortalecer el soporte técnico de la entidad.

8.Referencias Bibliográficas

Jair, E., & Oliva, D. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *(Prueba) Innovar (Prueba)*, *15*(25), 64–80.

Quispe Fernández, G., & Ayaviri Nina, V. (2016). Medición de la Satisfacción del Cliente en Organizaciones no Lucrativas de Cooperación al Desarrollo. *Revista Empresarial*, *10*(1), 27–35.

Sistemas de servicio al cliente implementados en las empresas: un análisis de su eficiencia en el logro de la calidad del servicio. (2000). *Revista Innovar Journal Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*, *1*(15), 143–152.

Ureta, Í. G. (2017). La Encuesta: *Éxito*, 58–62. https://doi.org/10.2307/j.ctt1v2xt4b.8

Whiteley, Richard y Hessan, Diane (1996): "Customer-centred growth: five strategies for building competitve advantage", *Managing Service Quality*. University Press, vol. 6 nº 5.

DIAN, s.f. (2020) *Misión, Visión, Políticas.* Obtenido de https://www.dian.gov.co/dian/entidad/Paginas/Mision-Vision-Politicas.aspx

DIAN, s.f. (2020) *Cultura de la Contribución.* Obtenido de https://www.dian.gov.co/atencionciudadano/CulturaContribucion/Cultura-de-la-Contribucion/Paginas/Cultura-de-la-Contribucion.aspx

DIAN, s.f. (2020) *Trámites y Servicios de la DIAN.* Obtenido de https://www.dian.gov.co/tramitesservicios/tramites-y-servicios/Paginas/default.aspx

9. Anexos

Anexo 1. Encuesta

La presente encuesta tiene fines educativos que contribuirán al mejoramiento de los servicios virtuales que ofrece la DIAN actualmente; de antemano agradecemos su participación.

1. ¿Autoriza usted el tratamiento de sus datos personales para esta encuesta según la norma 1581 de 2012 por la cual serán utilizados única y exclusivamente para la finalidad académica mencionada?

   Si

   No
2. ¿Qué tipo de Persona es usted?

   Natural

   Jurídica
3. En caso de ser Jurídica, escriba su Razón social aquí:
4. NIT:
5. ¿Qué tipo de Actividad Desarrolla?
6. En caso de ser persona Natural, escriba Nombres y Apellidos:
7. Cédula de Ciudadanía:
8. Edad:

   Entre 18 y 24 años

   Entre 25 y 39 años

   Entre 40 y 60 años

   Más de 60 años

9. ¿A qué Actividad económica se dedica?
10. ¿A qué estrato social pertenece?

    Estrato1

Estrato2

Estrato 3 o más

11. ¿Conoce usted la Institución DIAN?

Sí

No

12. ¿Ha utilizado usted los servicios virtuales que ofrece la DIAN actualmente?

Sí

No

13. ¿Qué tipo de Servicio ha utilizado?

a) Inscripción al RUT
b) Actualización del RUT
c) Recuperación de contraseña
d) Habilitación de cuenta
e) Creación de Firma electrónica
f) Pre-RUT
g) Agendamiento de Cita
h) Régimen simple de tributación

14. ¿Cómo calificaría la atención recibida?

buena

regular

mala

15. ¿Ha presentado inestabilidad la plataforma, al momento de realizar algún trámite?

siempre

casi siempre

algunas veces

nunca

16. ¿Cuenta usted con las herramientas tecnológicas y de accesibilidad y/o conectividad para recibir una atención virtual?

Si

No

Tal vez

17. Al momento de recibir una videoatención ¿Qué tan frecuente ha sido la incoherencia entre la hora agendada por usted y la hora asignada para la atención de la cita?

    Muy frecuente

    Poco frecuente

    no ha tenido incoherencias

18. ¿Cree usted que la DIAN debe mejorar en cuanto a tener más disponibilidad de citas?

    Si

    No

19. ¿Ha recurrido usted al servicio de recuperación de contraseña?

    Si

    No

20. ¿Cuánto tiempo le ha llevado a usted ingresar a una videoatención para el proceso de recuperación de contraseña?

    Horas

    Días

    Semanas

Anexo 2. Instructivo para la Tabulación

Se asignan valores a cada respuesta asi:

P15. 1 si la respuesta es “siempre”,2 si la respuesta es “casi siempre”, 3 si la respuesta es “algunas veces” y 4 si la respuesta es “nunca”.

P16. Colocar 1 para la respuesta “si” y 2 para la respuesta “no”.

P17. Colocar 1 si la respuesta es “muy frecuente” 2 si la respuesta es “poco frecuente” y 3 si la respuesta es “no ha tenido incoherencias”.

P18. Colocar 1 si la respuesta es “si” y 2 si la respuesta es “no”.

P20. Colocar 1 si la respuesta es “horas” 2 si la respuesta es “días” y 3 si la respuesta es “semana

Anexo 3. Tabulación

A	B	C	D	E	F	G	H	I
Folio	Nombres y Apellidos	Cédula de Ciudadania	Edad	¿Ha presentado inestabilidad la plataforma al momento de realizar algún trámite?	¿Cuenta usted con las herramientas tecnológicas y de accesibilidad y/o conectividad para recibir una atención virtual?	Al momento de recibir una videoatención ¿Qué tan frecuente ha sido la incoherencia entre la hora agendada por usted y la hora de atención real?	¿Cree usted que la DIAN debe mejorar en cuanto a tener mas disponibilidad de citas?	¿Cuánto tiempo le ha llevado a usted ingresar a una videoatención para el proceso de recuperación de contraseña?
1	Zurisaday Álvarez Bautista	1063180246	Entre 18 y 24 años	3	1	2	1	2
2	Cristian José De Santis González	10771532	Entre 25 y 39 años	2	1	2	1	2
3	Williams Otálvaro.	16582013	mas de 60 años	3	1	3	3	1
4	Antonio Javier Sandon Sandon	1070811342	Entre 25 y 39 años	3	1	3	3	1
5	Cesar Augusto Miranda Torres	78747401	Entre 40 y 60 años	3	1	3	3	1
6	Luis Miguel Vargas Rivero	10776472	Entre 25 y 39 años	1	1	3	1	1
7	Wilson Arroyo Salabarria	2761989	Entre 40 y 60 años	2	1	1	1	3
8	Yair Rivero Espita	1149450811	Entre 18 y 24 años	3	3	3	3	2
9	Paola puello	1067840822	Entre 25 y 39 años	3	1	1	1	1
10			Entre 25 y 39 años	2	1	2	1	2
11	Andrés Mauricio Martínez Díaz	94507810	Entre 40 y 60 años	1	1	3	1	1
12	Anderson polo	1067931895	Entre 25 y 39 años	3	3	2	1	1
13	Yesica yulieth causil Martinez	1003077092	Entre 18 y 24 años	1	1	3	1	1
14	Yulenis Annicchiarico Díaz	50928712	Entre 40 y 60 años	1	3	3	3	1
15	Dars vergara Mejia	50904860	Entre 40 y 60 años	3	3	3	1	1
16	Said Carlos Faria Vilchez	926198401	Entre 40 y 60 años	3	1	3	3	3
17	Luis Miguel Argel Atencio	1067936602	Entre 25 y 39 años	1	1	2	1	3
18	Rosa Inés Babilonia Ballesteros	1063151579	Entre 25 y 39 años	3	1	3	1	1
19	Maria José Cárdenas Anaya	1063180515	Entre 18 y 24 años	3	1	2	1	1
20	caren Julieth Arrieta fuentes	1067892543	Entre 25 y 39 años	1	1	3	1	2
21	Naurystella Sáenz Cortés	1193037475	Entre 18 y 24 años	3	1	3	1	1
22	Dayana Cano Bracamonte	1007436976	Entre 18 y 24 años	3	3	3	2	1
23	Maria Paula Assis Arciria	1065009866	Entre 18 y 24 años	3	1	3	1	0
24	Jamel de Jesus Fabra Lobo	1069473914	Entre 25 y 39 años	1	1	2	2	0
25	Jorge Andres Zabala Perez	1010057265	Entre 25 y 39 años	1	1	2	1	0
26	Alfredo Manuel Sanchez Fernandez	78078823	Entre 25 y 39 años	1	2	3	1	0
27	Lorena Mercedes Cortez Martinez	30662113	Entre 40 y 60 años	3	1	3	2	0
28	Naurys Lorena Sáenz Cortes	1063180917	Entre 25 y 39 años	3	1	3	2	0
29	Juan Luis Chávez Serpa	1067289144	Entre 25 y 39 años	1	3	3	1	2
30	Camilo Andrés Negrette Suarez	1063176586	Entre 18 y 24 años	3	1	3	3	0
31	Mayra Ajendra Negrette Suarez	1063159558	Entre 25 y 39 años	3	1	3	2	0
32	Janer	1063365802	Entre 25 y 39 años	1	3	3	1	0
33	Yair Antonio Rivero Espitia	1149450811	Entre 18 y 24 años	1	2	3	2	0

Tabulación

A	B	C	D	E	F	G	H	I
Folio	Nombres y Apellidos	Cédula de Ciudadanía	Edad	¿Ha presentado inestabilidad la plataforma al momento de realizar algún trámite?	¿Cuenta usted con las herramientas tecnológicas y de accesibilidad y/o conectividad para recibir una atención virtual?	Al momento de recibir una videoatención ¿Qué tan frecuente ha sido la incoherencia entre la hora agendada por usted y la hora de atención real?	¿Cree usted que la DIAN debe mejorar en cuanto a tener mas disponibilidad de citas?	¿Cuánto tiempo le ha llevado a usted ingresar a una videoatención para el proceso de recuperación de contraseña?
34	Sair Saul Silgado Lopez	11033194	Entre 25 y 39 años	1	1	3	1	0
35	Ana del Carmen Ballesteros Espitia	1063169308	Entre 25 y 39 años	1	2	3	1	0
36	Israel Daniel Bedoya Arteaga	1064992278	Entre 25 y 39 años	1	1	3	1	0
37	Maria Antonia Sánchez Espitia	1068578048	Entre 25 y 39 años	1	2	2	1	0
38	Juan Manuel Alarcón Navarro	1071351846	Entre 25 y 39 años	3	2	3	2	0
39	Merli Felicita Chica Ochoa	30648075	Entre 40 y 60 años	3	1	3	1	0
40	Oscar David Avilez Ramos	1062434222	Entre 25 y 39 años	3	1	3	2	0
41	Jonny de Jesús Lopez Pastrana	92527032	Entre 40 y 60 años	1	3	2	1	0
42	Nidia Judith Petro Urango	25969897	Entre 25 y 39 años	3	1	3	1	0
43	Esilda del Carmen Hernandez Argel	30652547	Entre 40 y 60 años	3	3	3	1	0
44	Buena Lucia Negrette Cuadrado	28958447	Entre 40 y 60 años	3	1	3	1	0
45	Dominga del Carmen Guevara Espitia	25970776	Entre 25 y 39 años	2	2	3	1	0
46	Eva Astrid Altamiranda Delgado	1063167930	Entre 25 y 39 años	1	1	3	1	0
47	Vivian Páez Espitia	1019103231	Entre 25 y 39 años	3	1	3	1	0
48	Leandra Vanesa Hernández Guevara	1007339558	Entre 18 y 24 años	1	3	3	1	0
49	Eileen Patricia Figueroa Chica	25970750	Entre 25 y 39 años	1	1	3	1	0
50	Matilde Rosa Chica Ochoa	25970340	Entre 25 y 39 años	1	1		1	0
51	Yulieth Paola Zapa Peralta	1062682355	Entre 18 y 24 años	3	3	3	1	0
52	Lucina Salgado Berrio	39413599	Entre 40 y 60 años	1	2	3	1	0
53	Sindy Marcela Espitia Ibañez	1062677969	Entre 25 y 39 años	1	2	3	1	0
54	Enoc Enrique Galindo Espitia	1001745879	Entre 25 y 39 años	3	2	3	1	1
55	Miguel Adres Corcho Argel	1067955174	Entre 18 y 24 años	3	2	3	3	0
56	Ovier Gregorio Otero Florez	1233340334	Entre 25 y 39 años	3	3	3	1	0
57	Anghy Paola Diaz Zapata	1233338721	Entre 18 y 24 años	3	1	3	2	0
58	Karen Sofia Furnieles Cuadrado	1007851383	Entre 18 y 24 años	3	3	3	1	0
59	Leidys Peña Pacheco	52732796	Entre 25 y 39 años	3	1	3	2	0
60	José Francisco Madera Oviedo	1064307838	Entre 40 y 60 años	3	2	2	1	0
61	Cesar Augusto Miranda Torres	78747401	Entre 40 y 60 años	3	1		2	0
62	Elis Margoth Berrocal Durango	30572923	Entre 40 y 60 años	3	1	3	1	0
63	Cristhian Camilo Daza Urquijo	110457361	Entre 25 y 39 años	1	1	3	1	0
64	Claudia Rosa Argumedo Perez	1068580764	Entre 25 y 39 años	1	2	3	1	0
65	Diego Armando Morales Guzman	1066748352	Entre 25 y 39 años	3	1	3	3	0
66	Lucina Salgado Berrio	39413599	Entre 40 y 60 años	1	3	3	1	0

Tabulación

A	B	C	D	E	F	G	H	I
Folio	Nombres y Apellidos	Cédula de Ciudadanía	Edad	¿Ha presentado inestabilidad la plataforma al momento de realizar algún trámite?	¿Cuenta usted con las herramientas tecnológicas y de accesibilidad y/o conectividad para recibir una atención virtual?	Al momento de recibir una videoatención ¿Qué tan frecuente ha sido la incoherencia entre la hora agendada por usted y la hora de atención real?	¿Cree usted que la DIAN debe mejorar en cuanto a tener mas disponibilidad de citas?	¿Cuánto tiempo le ha llevado a usted ingresar a una videoatención para el proceso de recuperación de contraseña?
67	María Dioselina Oquendo Cañas	32291807	Entre 40 y 60 años	3	2	3	1	0
68	Emiliano José Hernández Espitia	1062962262	Entre 25 y 39 años	1	2	3	3	1
69	Luz María Corcho de Viloria	26177583	Entre 40 y 60 años	3	1	3	1	0
70	Adis Lira Arteaga González	34984001	Entre 40 y 60 años	3	3	3	1	1
71	Adalgiza del Carmen Vega Hernández	50932405	Entre 40 y 60 años	1	2	3	1	0
72	Yesica María Álvarez Santos	1067932268	Entre 25 y 39 años	1	3	3	2	0
73	Juan David Arroyo Pastrana	1067092110	Entre 25 y 39 años	1	1	3	1	1
74	Yamilette Marisol Santana Florez	32799579	Entre 25 y 39 años	3	2	3	1	0
75	Luis Eduardo Bravo Petro	78754533	Entre 40 y 60 años	3	3	3	3	0
76	Jaime Adolfo Sáez Álvarez	6661905	Entre 40 y 60 años	3	1	3	1	0
77	Luis Alberto Morales González	1071357757	Entre 18 y 24 años	1	2	3	2	0
78	Wilmer José Petro Romero	1067880826	Entre 25 y 39 años	3	2	3	2	0
79	Leida Luz Guerra González	1069468115	Entre 25 y 39 años	3	1	3	2	0
80	Juana Ester Acevedo Márquez	1063278300	Entre 25 y 39 años	3	1	3	1	0
81	Tatiana Elena Solar Perez	10632900172	Entre 25 y 39 años	3	1	3	1	0
82	Carlos Alberto Morelo Torreglosa	1003044547	Entre 18 y 24 años	3	2	3	3	0
83	Soley del Carmen Gomez Castro	32908768	Entre 25 y 39 años	1	3	3	1	0
84	Yair Jamit Teheran Vertel	1033368240	Entre 25 y 39 años	3	3	3	1	0
85	Yulennis Annicchiarico Diaz	50928712	Entre 18 y 24 años	3	1	3	2	1
86	Jose Dario Baron Cardenas	1067881494	Entre 25 y 39 años	3	1	3	1	0
87	Francisco Javier Agudelo Restrepo	98474147	Entre 40 y 60 años	1	1	3	1	0
88	Miguel Angel Aguilera	755567	Entre 40 y 60 años	1	3	3	1	0
89	Norelys Isabel Diaz Diaz	39283345	Entre 40 y 60 años	3	1	3	1	0
90	Vilma Rosa Oviedo Lugo	1073810621	Entre 25 y 39 años	1	1	2	1	0
91			Entre 18 y 24 años	1	1	3	1	0
92	Flor Bibiana Vargas Uribe	43455062	Entre 25 y 39 años	1	1	3	2	0
93	Jeison Javier Villalobos Perneth	1003466627	Entre 18 y 24 años	1	2	3	1	0
94	María Fernanda Avendaño Alean	1038647091	Entre 18 y 24 años	3	1	3	2	0
95	Rafael Farid Avila Guevara	1063163359	Entre 25 y 39 años	3	1	3	3	0
96	Julio Cesar Sarria Lopez	94523986	Entre 40 y 60 años	3	1	3	1	0
97	Brian David Batero Henao	1006169247	Entre 18 y 24 años	3	3	3	2	0
98	Lina Marcela Sánchez Gutiérrez	1094888080	Entre 25 y 39 años	1	1	3	1	0
99	Lilia Paola Padilla Ensuncho	1067933804	Entre 25 y 39 años	3	1	3	2	0

Tabulación

A	B	C	D	E	F	G	H	I
Folio	Nombres y Apellidos	Cédula de Ciudadanía	Edad	¿Ha presentado inestabilidad la plataforma al momento de realizar algún trámite?	¿Cuenta usted con las herramientas tecnológicas y de accesibilidad y/o conectividad para recibir una atención virtual?	Al momento de recibir una videoatención ¿Qué tan frecuente ha sido la incoherencia entre la hora agendada por usted y la hora de atención real?	¿Cree usted que la DIAN debe mejorar en cuanto a tener mas disponibilidad de citas?	¿Cuánto tiempo le ha llevado a usted ingresar a una videoatención para el proceso de recuperación de contraseña?
100	Williams Otalvaro	16582013	mas de 60 años	3	1	3	1	0
101	Nathaly Bravo Chica	1062681030	Entre 25 y 39 años	1	1	3	1	0
102	Dayana Patricia Diaz Sánchez	1063155021	Entre 25 y 39 años	1	1	3	1	0
103	Angel Manuel Galindo Espitia	1068578857	Entre 18 y 24 años	3	2	3	1	0
104	Jorge Luis Perneth Urango	1064999033	Entre 25 y 39 años	3	2	3	1	0
105	Luis Alfredo Avendaño González	7472674	mas de 60 años	3	1	3	1	0
106	Ana Maria Cortecero Hernandez	55246276	Entre 25 y 39 años	3	1	3	2	0
107	Maria Pula Pretel Machdo	1002997986	Entre 18 y 24 años	3	1	3	1	0
108	Naurys Lorena Sáenz Cortés	1063180917	Entre 18 y 24 años	3	1	3	3	1
109	Gerrdo senen Gonzalz Mejia	10768004	Entre 40 y 60 años	3	2	3	1	0
110	Jennifer Guerra Ryes	1067934253	Entre 25 y 39 años	3	3	3	2	0
111	Emira del carmen pastarana vargas	29316488	Entre 40 y 60 años	3	1	3	2	0
112	Yulieth Botero Madrid	1067093051	Entre 25 y 39 años	1	1	3	1	0
113	Diana Esther Martinez Pérez	1068582087	Entre 25 y 39 años	3	1	3	1	0
114	Jesus David Aleman Castro	1067899491	Entre 25 y 39 años	3	2	3	1	0
115	Fidelina del Socorro González Correa	26160494	Entre 40 y 60 años	3	2	3	1	0
116	Maria Eugenia Gonzalez Diaz	32501925	mas de 60 años	3	1	3	2	0
117	Lizeth Pola Berrio Caraballo	1193563067	Entre 18 y 24 años	3	1	3	1	0
118	Lina Rosa German Ramirez	1067935260	Entre 25 y 39 años	1	2	3	1	0
119	Yeni Saidith Espitia Ramirez	1068431062	Entre 25 y 39 años	3	2	3	1	0
120	Jeiner Enrique Ochoa Sibaja	1063075253	Entre 25 y 39 años	3	1	3	2	0
121	Enoc Enrique Galindo Espitia	1001745879	Entre 25 y 39 años	1	1	3	3	1
122	Keyla Marcela Hoyos Hernandez	1062679902	Entre 25 y 39 años	1	1	3	1	0
123	Kevin Ricardo Salgado Rojas	1007745405	Entre 18 y 24 años	3	3	3	2	0
124	Luis Ernesto Herazo Carreño	1143429860	Entre 25 y 39 años	3	1	3	1	0
125	Luis Carlos Álvarez Duarte	1067951353	Entre 25 y 39 años	3	2	3	1	0
126	Roxana Tapia Guevara	1063171179	Entre 25 y 39 años	1	1	3	1	0
127	Dallana Milena Rodriguez Cuadrado	1063178684	Entre 18 y 24 años	3	1	3	1	0
128	Hernando Manuel Morelo Hernández	11038876	Entre 40 y 60 años	3	1	3	1	0
129	Rafael Ramon Olivera Soto	1065007176	Entre 25 y 39 años	3	3	3	1	0
130	Cesar Augusto Pestana Martinez	1003214181	Entre 18 y 24 años	3	1	3	1	0
131	Edna Rocio Sandón Mejia	1063175327	Entre 18 y 24 años	1	1	3	1	0
132	Valentina Smith Soto Medina	1192720228	Entre 18 y 24 años	3	1	3	2	0

Tabulación

A	B	C	D	E	F	G	H	I
Folio	Nombres y Apellidos	Cédula de Ciudadanía	Edad	¿Ha presentado inestabilidad la plataforma al momento de realizar algún trámite?	¿Cuenta usted con las herramientas tecnológicas y de accesibilidad y/o conectividad para recibir una atención virtual?	Al momento de recibir una videoatención ¿Qué tan frecuente ha sido la incoherencia entre la hora agendada por usted y la hora de atención real?	¿Cree usted que la DIAN debe mejorar en cuanto a tener mas disponibilidad de citas?	¿Cuánto tiempo le ha llevado a usted ingresar a una videoatención para el proceso de recuperación de contraseña?
133			Entre 40 y 60 años	3	1	3	1	1
134	Andrés Alfonso Durango Otalvaro	1064992171	Entre 25 y 39 años	3	1	3	1	0
135	Yuliana Pola Olascoaga Villegas	1067968061	Entre 18 y 24 años	3	1	3	2	0
136	Jairo Arien Martinez Gonzalez	78701658	Entre 40 y 60 años	3	3	3	2	0
137	Alvaro David Madiedo Berrio	72152259	Entre 40 y 60 años	3	1	3	3	0
138	Luisa Fernanda Perez Arizal	1067963683	Entre 18 y 24 años	3	1	3	2	0
139	Jaime Eduardo León Martínez	1067952885	Entre 18 y 24 años	3	3	3	1	0
140	Denys Isabel Madera Pacheco	1005396011	Entre 25 y 39 años	3	2	3	1	0
141	Yuliza Blanquicett Pico	1003070881	Entre 18 y 24 años	2	1	3	1	0
142	Marco Jose Marimón Ochoa	10782913	Entre 25 y 39 años	1	2	3	1	0
143	Alba Inés Benedetti Ortiz	1063134932	Entre 25 y 39 años	3	1	3	1	1
144	Lázaro Manuel Fuentes Vargas	6872041	mas de 60 años	3	1	3	1	0
145	Naideth del Carmen Hernandez Ortega	1102231309	Entre 25 y 39 años	3	1	3	2	0
146	Luis Ricardo Perez Rossi	78693613	Entre 40 y 60 años	3	1	3	2	0
147	Julio Rafael Carbal Anillo	1050034024	Entre 25 y 39 años	3	2	3	2	0
148	Enrique Modesto Lozano Suarez	70522406	Entre 40 y 60 años	3	3	3	1	0
149	Viviana Arboleda Sepúlveda	1063365457	Entre 25 y 39 años	1	3	3	1	0
150	Arnaldo Enrique Causil Carvajal	1067875778	Entre 25 y 39 años	1	3	3	1	0
151	Jose Antonio Palmera Oviedo	78032265	Entre 25 y 39 años	3	1	3	1	0
152			Entre 18 y 24 años	3	1		1	0
153	Domingo Santos Doria Mesa	15077179	Entre 25 y 39 años	3	2	3	2	0
154	Lidys Pola Lopez Negrete	1063172738	Entre 25 y 39 años	3	1	3	1	1
155	Nayibi del Carmen Conde Diaz	50993186	Entre 40 y 60 años	3	2	3	1	0
156	Cesar Augusto Zapata Peña	6843849	Entre 25 y 39 años	3	1	3	1	0
157	Walter Antonio Escobar Álvarez	1063148542	Entre 25 y 39 años	3	1	3	1	0
158	Luis Jair Arrieta Lugo	1063144105	Entre 25 y 39 años	3	1	3	1	0
159	Wayner Garcia Carvajal	1065376565	Entre 25 y 39 años	3	1	3	1	0
160	Ana Gabriel Marsiglia Moltalvo	1066185891	Entre 25 y 39 años	3	1	3	1	0
161	Gustavo Adolfo Diaz Lopez	78747368	Entre 40 y 60 años	1	2	3	2	0
162	JHernan Perez Aparicio	2760401	Entre 40 y 60 años	2	2	1	1	0
163	Nini Yojana Rojas Herrera	22810672	Entre 40 y 60 años	3	2	3	1	0
164	Maria Lucia Mestra Pestana	1067967153	Entre 18 y 24 años	3	1	3	2	0
165	Lily del Carmen Pernett de Humanez	34956340	mas de 60 años	3	1	3	1	0

Tabulación

A	B	C	D	E	F	G	H	I
Folio	Nombres y Apellidos	Cédula de Ciudadanía	Edad	¿Ha presentado inestabilidad la plataforma al momento de realizar algún trámite?	¿Cuenta usted con las herramientas tecnológicas y de accesibilidad y/o conectividad para recibir una atención virtual?	Al momento de recibir una videoatención ¿Qué tan frecuente ha sido la incoherencia entre la hora agendada por usted y la hora de atención real?	¿Cree usted que la DIAN debe mejorar en cuanto a tener mas disponibilidad de citas?	¿Cuánto tiempo le ha llevado a usted ingresar a una videoatención para el proceso de recuperación de contraseña?
166	Maripaz Solera Arrieta	1067160214	Entre 18 y 24 años	3	1	3	2	0
167	Marleis Yamile Lopez Arteaga	1063176776	Entre 18 y 24 años	3	1	3	2	0
168	Jorge Luis Rodriguez Saavedra	78757881	Entre 40 y 60 años	3	1	3	1	1
169	Carmen Esther Doria González	34993140	Entre 40 y 60 años	3	1	3	1	0
170	Gregorio Valdelamar Diaz	73103375	Entre 40 y 60 años	3	3	3	1	0
171	Keila Lorena Abdala Jaramillo	1065001912	Entre 25 y 39 años	3	1	3	1	0
172	Ever Francisco Cordero Vélez	11076423	Entre 40 y 60 años	3	1	3	2	3
173	Oscar Andrés González de Ávila	1003047966	Entre 18 y 24 años	3	1	3	2	0
174	Paula Andrea Restrepo Ospina	43833298	Entre 40 y 60 años	3	1	3	1	2
175	Juan Carlos Sanchez Gonzalez	78757606	Entre 40 y 60 años	1	2	3	1	0
176	Daniel Guillermo Padilla Chavez	1064990655	Entre 25 y 39 años	2	1	3	1	3
177	Arleydis Luz Mendoza Martinez	1065379711	Entre 18 y 24 años	3	1	3	2	1
178	Zoraima Cecilia Garcia Martinez	1064981190	Entre 25 y 39 años	3	1	3	2	1
179	Maria Isabel Perez Pastrana	1067856266	Entre 25 y 39 años	3	1	3	1	3
180	Arleth Patricia Páez Berrocal	32205864	Entre 40 y 60 años	3	1	3	2	0
181	Maria Elena González Córdova	3 4 7 9 3 2	Entre 40 y 60 años	3	1	3	3	0
182	Hector Edmundo Lordúy Lema	73074629	mas de 60 años	3	1	3	1	0
183	Miguel Ángel Lopez Gómez	1004912311	Entre 18 y 24 años	3	1	3	3	0
184	Domingo Miguel Petro Lopez	7379114	Entre 40 y 60 años	3	1	3	1	0
185	Gerado Jose Giraldo Mercado	1073825316	Entre 25 y 39 años	3	1	3	1	1
186	Piedad Mercedes Lopez Mulasco	1067884343	Entre 25 y 39 años	3	1	3	1	0
187	Jose German Giraldo Mercado	1073829326	Entre 18 y 24 años	3	1	3	2	0
188	Yeine Judith Torres Segura	26201707	Entre 25 y 39 años	3	1	3	2	0
189	Danny Jhoana Babilonia Negrete	1003062297	Entre 18 y 24 años	3	1	3	2	0
190	Luisa Fernanda Urrego George	25784751	Entre 25 y 39 años	3	3	3	1	0
191	Luis Alfonso Torres Jimenez	1003717505	Entre 18 y 24 años	3	1	3	1	0
192	Robert Alexander Martinez Alvarino	78753608	Entre 40 y 60 años	3	1	3	2	1
193	Alberto Miguel Miranda Berrio	10933474	Entre 40 y 60 años	3	1	3	2	1
194	Marlene del Carmen Acosta de Hoyos		Entre 40 y 60 años	3	2	3	1	0
195	Eberto Luis Martinez Paternina	78751301	Entre 40 y 60 años	3	1	3	1	0
196	Maria Floriana Cardenas de Ensuncho	34969041	mas de 60 años	3	3	3	2	0
197	Francisco Martin Ramos Menco	1062675143	Entre 18 y 24 años	3	1	3	1	0
198	Cindy Paola Madrid Mercado	1003403574	Entre 18 y 24 años	3	1	3	1	0

Tabulación

A	B	C	D	E	F	G	H	I
Folio	Nombres y Apellidos	Cédula de Ciudadanía	Edad	¿Ha presentado inestabilidad la plataforma al momento de realizar algún trámite?	¿Cuenta usted con las herramientas tecnológicas y de accesibilidad y/o conectividad para recibir una atención virtual?	Al momento de recibir una videoatención ¿Qué tan frecuente ha sido la incoherencia entre la hora agendada por usted y la hora de atención real?	¿Cree usted que la DIAN debe mejorar en cuanto a tener mas disponibilidad de citas?	¿Cuánto tiempo le ha llevado a usted ingresar a una videoatención para el proceso de recuperación de contraseña?
199	Maria Isabel Cárdenas Violet	63331954	Entre 40 y 60 años	3	1	3	1	0
200	Martin Alonso Mercado Zumaque	1067916758	Entre 25 y 39 años	3	1	3	2	1
201	Rosa Maria Pacheco Torres	1067954868	Entre 18 y 24 años	3	3	3	1	0
202	Margoth Sofia Chevejoni Castillo	34986529	Entre 40 y 60 años	3	2	3	1	0
203	Emid Andres Lopez Flores	1067939982	Entre 25 y 39 años	3	1	3	2	0
204	Elida Luz Barreto Soto	1003000137	Entre 18 y 24 años	3	2	3	2	0
205	Israel Antonio Hernández Fernández	1067950204	Entre 18 y 24 años	3	1	3	2	0
206	Jaiver Dario Martinez Enamorado	1068586041	Entre 25 y 39 años	3	2	3	1	0
207	Carlos Mario Tuberquia Petro	1067890946	Entre 25 y 39 años	3	1	3	1	0
208	Remberto Antonio Argel Lopez	15028852	Entre 40 y 60 años	3	3	3	2	0
209	Camilo José Iguarán	11000491	Entre 40 y 60 años	3	1	3	2	1
210	Karen Marcela González Ramos	1003927741	Entre 18 y 24 años	3	1	3	2	0
211	Luisa Fernanda Panesso Solera	1067887919	Entre 25 y 39 años	3	1	3	1	3
212	Nicolás Fernando Ramos Pérez	10778812	Entre 25 y 39 años	3	1	3	1	0
213	Pedro Elias Chevel Vieira	78705501	Entre 40 y 60 años	1	1	3	1	0
214	Abel Luis Perez Perez	7382756	Entre 40 y 60 años	3	1	3	1	0
215	Carmelo Antonio Mendoza Fuentes	11000310	Entre 40 y 60 años	3	1	3	1	1
216	Ismael Rincon Ramirez Ramirez	19381509	mas de 60 años	3	1	3	2	3
217	Karen Maria Peinado Buelvas	1067943254	Entre 25 y 39 años	3	1	3	1	1
218	Alexander Altamiranda Hernández	78757211	Entre 40 y 60 años	3	1	3	1	0
219	Antonio Enrique Cuitiva Peñafiel	78715927	Entre 40 y 60 años	3	2	3	1	0
220	Molis del Pilar Burgos Paternina	50900000	Entre 40 y 60 años	3	2	3	1	0
221	Joan Sebastian Gallego Tovar	1067938656	Entre 25 y 39 años	3	1	3	1	0
222	Urbeliria Urrego George	43035627	Entre 40 y 60 años	3	3	1	1	3
223	Elcy Sofia Almanza Palacio	1038131667	Entre 25 y 39 años	3	3	3	3	0
224	Angie Saudith Ruiz Padilla	1067911429	Entre 25 y 39 años	3	1	3	3	0
225	Gleidis Patricia Suarez Caballero	1003005157	Entre 18 y 24 años	3	1	3	1	0
226	Flora Jorgelina Lopez Lopez	30651218	Entre 40 y 60 años	3	2	3	1	0
227	Dorelvi Yepes Suarez	1003099153	Entre 25 y 39 años	3	1	3	2	0
228	Edgardo José Villadiego Fernández	1067964322	Entre 18 y 24 años	3	2	3	1	0
229	Sahara Inés Montaño Borja	1003306144	Entre 25 y 39 años	3	1	3	1	2
230	Brandon Brayan Beltrán Bravo	1067927169	Entre 25 y 39 años	3	1	3	1	0
231	Nathaly Saker Lopez	1003432797	Entre 18 y 24 años	3	1	3	1	0

Tabulación

Folio	Nombres y Apellidos	Cédula de Ciudadanía	Edad	¿Ha presentado inestabilidad la plataforma al momento de realizar algún trámite?	¿Cuenta usted con las herramientas tecnológicas y de accesibilidad y/o conectividad para recibir una atención virtual?	Al momento de recibir una videoatención ¿Qué tan frecuente ha sido la incoherencia entre la hora agendada por usted y la hora de atención real?	¿Cree usted que la DIAN debe mejorar en cuanto a tener mas disponibilidad de citas?	¿Cuánto tiempo le ha llevado a usted ingresar a una videoatención para el proceso de recuperación de contraseña?
232	Nilson Peña Enamorado	1067850108	Entre 25 y 39 años	3	2	3	1	0
233	Karin Elena Arce Murillo	1035225424	Entre 25 y 39 años	3	3	3	1	0
234	Milton Andres Ramos Pertuz	1003102038	Entre 18 y 24 años	3	2	3	1	1
235	Luis Amael Corpus Lopez	98657032	Entre 25 y 39 años	3	3	3	1	3
236	Maria Jose Garcia Simanca	1068416937	Entre 18 y 24 años	3	1	3	1	0
237	Eduardo José Ramirez Castro	1067850862	Entre 25 y 39 años	1	1	3	3	0
238	Gilberto Antonio Negrete Gómez	1033375774	Entre 25 y 39 años	3	1	3	1	0
239	Hernando Garcia Bravo	72135457	Entre 40 y 60 años	1	1	3	1	0
240	Maria Fernanda Pérez Doria	30687871	Entre 40 y 60 años	3	2	3	2	0
241	Yurley Almanza Palacio	1068585331	Entre 25 y 39 años	3	1	3	3	0
242	Ana Felicia Palacio Barrera	35010985	mas de 60 años	3	2	3	1	0
243	Luz Enith Aconcha Dita	1067889939	Entre 25 y 39 años	3	3	3	2	0
244	Maria Iluminada Estrada David	35870487	Entre 40 y 60 años	3	3	3	2	0
245	Luis Angel Pitalua Usta	1233339296	Entre 25 y 39 años	3	3	3	1	0