

RESUMEN

La Administración Tributaria mediante resolución NAC-DGERCGC10-00618 para sociedades y naturales obligados a llevar contabilidad y la NAC-DGERCGC12-00032 para naturales no obligados a llevar contabilidad, enfrenta un nuevo reto que es recepción de las diferentes declaraciones de los contribuyentes únicamente por internet, esto han presentado diversos obstáculos para los contribuyentes con respecto al cumplimiento de sus obligaciones así como desconocimiento de la normativa tributaria, formularios complejos y la poca familiarización con la plataforma de declaraciones por internet. En base a lo señalado, se ha considerado elaborar la línea de base para la optimización del proceso de declaraciones por internet que permita realizar un diagnóstico situacional del proceso, los requerimientos tanto del contribuyente como de la Administración y qué tipo de contribuyente tiene el mayor porcentaje de evasión tributaria, determinando de ésta manera las principales variables que se deben mejorar entre las que incluye el promedio de tiempo de espera de atención, promedio de satisfacción de servicio, tiempo de atención en el proceso de información y en el proceso de declaraciones por internet, disminución del porcentaje de contribuyentes no declarantes, así como de los contribuyentes con obligaciones pendientes, menorar el porcentaje de claves generadas en ventanilla o Contact Center, disminución del porcentaje de quejas ingresadas por buzón y en línea tanto a nivel nacional como regional y eliminación de las declaraciones en cero.