



Martes, 16 de Julio de 2013

Buscar

Suscríbese

Economía

Finanzas

Empresas

Globeconomía

Asuntos Legales

Neg OCIO

Opinión

Tecnología

Multimedia

Edición Impresa

Caja Fuerte

Indicadores

Fotonegocios

Foros

Monitor

Suscripciones

ÚLTIMAS NOTICIAS Murió Mario Laserna Pinzón, líder político y fundador de la Universidad de los Andes


Share



Share



Martes, Julio 16, 2013 - 17

¿Por qué la Dian me odia (y a mi computador)?


Andrés Julián Gómez Montes

Cuando estaba en la universidad estudiando mi pregrado una profesora alguna vez nos dijo lo siguiente: “Si alguna vez crean una empresa, su primer socio se llama Dian. A la Dian no le importa si a ustedes les va bien, si ganan o pierden plata, ellos siempre quieren su parte”.

Hace unos meses cree una nueva empresa y esta semana, debí llenar en línea el nuevo formulario del Cree. Quienes alguna vez han usado el famoso sistema MUISCA de la Dian, saben que para hacer esto, como mínimo debe ser físico nuclear. Y esto se lo dice alguien, que es Ingeniero de Sistemas y que pasa todos los días entre 3 y 6 horas navegando por internet, ingresando y analizando plataformas de internet.

Este problema que tiene la Dian, así como muchas organizaciones del Estado y privadas, se denomina falta de usabilidad. El gobierno nacional en su afán de migrar procesos hacia internet creó políticas para el mismo, que apuntaban en crear presencia, pero no en cómo crearlas.

Cuando se crea una plataforma en internet o cualquier tecnología en general, se debe pensar en usabilidad. La idea de la usabilidad es analizar y ofrecer soluciones para que la experiencia del usuario final sea sencilla y muy agradable. En otras palabras, que el usuario al enfrentarse a la plataforma pueda tomar decisiones instantáneas, por que es tan lógico el diseño que no tiene que pensar.

La clave para lograr el éxito en una plataforma tecnológica es pensar cómo el usuario final, no cómo lo hacen los ingenieros, los técnicos, o incluso la empresa. En el caso de la Dian es absolutamente evidente que su plataforma fue diseñada pensando en ingenieros. ¡Grave error!

Por si esto fuera poco, quienes han tenido alguna experiencia física o telefónica con la Dian, saben lo amables que son la mayoría de funcionarios (con algunas excepciones). No sé a que se debe esto, si es el estrés propio del trabajo o que al ingreso de los empleados en lugar de realizar pruebas psicotécnicas, realizan es pruebas de acidez.

Si a los usuarios que van a la Dian se les conectara un mecanismo que detecta pulsaciones y otros signos vitales, entregaría como resultado que la gran mayoría están muertos del miedo, desde el momento que asignan la cita telefónica o dan el digiturno, hasta que lo atiende un funcionario. Y en este lapso, mentalmente pensando todo el tiempo “Ojalá me atienda un funcionario buena gente”. No es justo.

En mi caso del Cree, mi firma digital no estaba habilitada (cosa que debería estar automáticamente), así que tuve que llamar a la Dian. Aquí tienen un proceso de soporte para Windows, pero no para Mac, sistema operativo de Apple. Les tengo una noticia: el Mac sí es compatible con sus sistemas. De cualquier forma, no es lógico e incluso no sé

Lo + Leído

1. 'Economistas no se están formando para problemas reales'
2. Las cinco razones por las que el dólar está debajo de los \$1.900
3. La renovación del pase recaudará multas por \$2,8 billones
4. Caída en las ganancias de las comisionistas evidencia el mal año del sector bursátil
5. Los rituales diarios pueden llevarlo a ser un mejor trabajador

si ni es legal, que para presentar los impuestos, el contribuyente tenga que contar con un computador con el sistema operativo que ustedes eligieron, más allá de que sea el líder del mercado. ¿Dónde queda la compatibilidad con las tabletas y otros equipos con acceso a internet?

En una segunda llamada me atendió Miss Simpatía, quien me pidió hasta mi RH para darme solución. No logré nada con ella, así que volví a llamar y me atendió un joven muy amable quien rápida y diligentemente me ayudo con la solicitud que necesitaba.

Por estos días están muy de moda foros de TLC y se habla mucho de competitividad. Pero no se habla de cómo entidades como la Dian están en contra de la competitividad empresarial, con actitudes como las anteriores y declaraciones irresponsables de sus funcionarios más altos, y eso sin hablar del tema de la corrupción. Y el tema no es de dejar de cumplir sus funciones, sino de hacerlas, como dice la ley, ayudando a los contribuyentes.

Ya para finalizar, quiero hacer una odiosa comparación. Al crear esta empresa, tuve que hablar con la Dian y la Cámara de Comercio de Bogotá. Aunque esta última tiene mucho por mejorar, empezando por su plataforma de Internet, me sentí muy bien atendido por personas que se interesaban en mi caso. Por el lado del Dian, solo era un minúsculo usuario más. Así que pregunto, ¿por qué la Dian me odia? y será que ¿solo es a mí?

 Post to Facebook

Posting as Andrés Julián Gómez (Change)

Facebook social plugin

© 2013, Editorial EL GLOBO. Todos los derechos reservados. | Calle 25D Bis 102A-63 | 4227600

[Términos y Condiciones](#) | [Política de Privacidad](#) | [Superintendencia de Industria y Comercio](#)

[Comercio Exterior](#) [Alta Gerencia](#) [Finanzas](#) [Responsabilidad Social](#) [Infraestructura](#) [Consumo](#)

[Automotores](#) [Finanzas Personales](#) [Tecnología](#) [Multimedia](#) [Twitter Financiero](#)

[Agronegocios](#) [Asuntos Legales](#) [Foros LR](#)

[Contacto](#) [Suscripciones](#) [Pauete con Nosotros](#)

[Aviso Legal](#) [Quienes Somos](#)

[imaginamos.com](#)

Aplicación Blackberry