

ANÁLISIS

La Dian, su tecnología y la usabilidad: el antieejemplo

Hace menos de un mes, escribí en esta columna un artículo dónde hacía un análisis sobre la Dian, y por qué me odiaban a mí y a mi computador. Este escrito, como mucho de lo que publico en este espacio, lo hago como resultado de sucesos que me han pasado y en ese momento, me había afrontado a presentar por segunda vez en mi vida un impuesto a través de Internet. Hoy retomo este tema, pues esta vez tuve que enfrentarme a pagar un impuesto por este medio y sufrí en carne propia, lo traumático que es esto.

Como dije en mi artículo anterior sobre la Dian, yo me dedico en mi rol de consultor en estrategias de internet a evaluar y analizar páginas web y otro tipo de presencias en internet. Esto lo hago constantemente y llevo más de 15 años trabajando en temas relacionados a esto y puedo decir, que la Dian se lleva el premio a la plataforma peor diseñada.

Antes de continuar, debo hacer una corrección. En el artículo anterior dije que la Dian priorizaba la parte técnica sobre la

ANDRÉS JULIÁN GÓMEZ MONTES
CONSULTOR EN
INNOVACIÓN Y
ESTRATEGIAS
EMPRESARIALES



usabilidad y otros elementos. Después de ver el caos técnico que presentó la plataforma de esta entidad la primera semana de agosto, tengo que decir que ni siquiera primaron la parte técnica. Es conocido y ha sido reportado muchas veces por los medios, cómo esta plataforma presenta fallas, especialmente en ciertas épocas del año (cuando todo el mundo está presentando impuestos).

La Dian y su plataforma son un gran ejemplo de lo que una plataforma tecnológica no debería ser, o mejor dicho un antieejemplo. Lo triste de esto, más allá de lo obvio, es que somos nosotros los contribuyentes y usuarios finales de la plataforma quienes pagamos la ineficiencia de esta plataforma. El contenido

que nos da la Dian es un día más para pagar nuestras obligaciones, por que increíblemente la ley contempla estas situaciones. En otras palabras y para ponerlo de una manera muy coloquial, se busca tapar una primera chambonada con otra chambonada, pues este día adicional no ataca de fondo el problema, y es que esta plataforma es un fracaso.

Presentar el formulario es difícil, pero hacer el pago del mismo a través de Internet es casi imposible. ¿Y por qué esto, si pasarelas de pago como PagoOnline y PlaceToPay tienen esto resuelto hace casi una década? Al llegar a la pantalla de pago, dice lo siguiente: "Realice sus pagos a la Dian en forma fácil, eficiente y segura". Quizás esto es una broma de la Dian, porque esa pantalla no es segura (usan https, pero el certificado no es válido, por lo cual sale un error), es complicadísimo pasar de esa página porque no funciona y como es evidente, no es eficiente.

De la manera más respetuosa, me dirijo a usted señor **Juan Ricardo Ortega**, director de la Dian. Aclarando que usted no tiene toda la responsabilidad sobre este mayúsculo fracaso, pues esta plataforma se empezó a crear mucho antes que usted llegará a su posición actual. También me atrevo a afirmar que usted nunca ha pagado un impuesto por esta plataforma, pues una persona diligente y ejecutiva como usted se habría dado cuenta de la cantidad de problemas que tiene y no habría puesto a tantos contribuyentes a sufrir con la presentación de los impuestos.

LA DIAN Y SU PLATAFORMA SON UN GRAN EJEMPLO DE LO QUE UNA PLATAFORMA TECNOLÓGICA NO DEBERÍA SER

En segunda instancia me quiero dirigir al señor presidente,

Juan Manuel Santos. A usted tampoco podemos achacar estos problemas y los que tienen en su plataforma otras entidades gubernamentales. La migración y necesidad de migrarse hacia internet, empezó en administraciones anteriores como debería ser, pero no se pensó en elementos cruciales como estrategia, usabilidad, arquitectura, escalabilidad y otros.

Señores **Santos, Ortega** y legisladores en general: es hora de dar un paso al costado y analizar esta situación. Hoy habló de la Dian, que como dije en mi artículo pasado, no está quitando competitividad frente a otros mercados. Pero hay más casos. Internet si es el camino, pero bien realizado.

Por último, ¿dónde están los organismos de control? Esta plataforma no fue gratuita, fue pagada con nuestros impuestos y el hecho es que no funciona para lo que fue diseñada.

Reflexión para empresarios y todo tipo de organizaciones: no seguir este ejemplo.