

## Mediciones de la Calidad del Servicio

**Fecha:** 26 de septiembre de 2017



## Mediciones de la Calidad del Servicio

Con el propósito de mejorar el desempeño de la entidad y su capacidad de proporcionar productos y/o servicios que respondan a las necesidades y expectativas de los clientes, la Subdirección de Gestión de Asistencia al Cliente de la DIAN, inició desde el año 2007 el diseño y la aplicación de instrumentos de medición, con el fin de conocer la percepción de sus clientes sobre el servicio prestado a través de los canales de atención presencial, telefónico y virtual (chat), para formular acciones orientadas a facilitar el cumplimiento voluntario de sus obligaciones fiscales.

Para el caso de las mediciones en el canal presencial el ejercicio tuvo como fin conocer la percepción de sus clientes, del servicio prestado en un espacio de tiempo determinado lo que permite estimar la magnitud y distribución de la satisfacción o insatisfacción en ese período al realizar un trámite, en cumplimiento de sus obligaciones Tributarias, Aduaneras y Cambiarias, TAC, principalmente relacionadas con la solicitud de inscripción, cancelación o actualización del Registro Único Tributario ( RUT ), siendo este uno de los procesos que tiene presencia en todas las Seccionales del País.

La encuesta aplicada en el 2012 tuvo una particularidad, se midió la calidad del servicio basado en la identificación de las brechas entre el servicio esperado por los ciudadanos-clientes de la DIAN y el servicio entregado por la DIAN.

La metodología que se aplica en el canal telefónico y virtual es la de realizar mediciones en caliente es decir, una que vez el ciudadano cliente se comunican a la línea de atención telefónica (contact center) o vía web, y recibe el servicio, se les realiza la encuesta de percepción, en la cual se pregunta sobre cuatro aspectos: el tiempo de espera en que le toma al agente contestar la llamada una vez se seleccionó la opción; el interés, la amabilidad y la disposición demostrada por el agente al atender la llamada; el nivel de conocimiento y preparación del agente telefónico para resolver la inquietud, inconveniente o requerimiento y el tiempo utilizado por el agente para responder la inquietud o requerimiento.

Otra acción relacionada con las mediciones en la entidad es la aplicación de encuestas de la calidad de la atención recibida en las Ferias de Servicio, en los tres últimos años (2014, 2015 y 2016), “La Dian a su Alcance en un Solo Lugar” y la “Condición Especial de Pago” en las cuales se le indaga a ciudadano sobre aspectos tales como:

- El nivel de satisfacción del trámite o servicio
- El conocimiento de los funcionarios que le atendieron el trámite
- El tiempo empleado para realizar su trámite o recibir el servicio
- La amabilidad, respeto y disposición de los funcionarios de la DIAN
- La infraestructura del punto de contacto
- La infraestructura tecnológica

Sumado a esto se tuvieron en cuenta variables socio demográficas como género, estrato, nacionalidad, estado civil, nivel educativo y el canal mediante el cual fue atendido. Lo anterior con el fin de poder identificar el perfil de nuestros clientes que nos visitan.

De igual forma, se realizó en el 2015, la medición de la aplicación de los Protocolos de Atención por parte de Servidores Públicos, esta se centra en la relación ciudadano cliente- servidor público, reglada por los protocolos, que son pautas de comportamiento, que garantizan al usuario recibir un servicio ordenado, homogéneo, coherente e incluyente y acorde con sus necesidades, lo que nos permite identificar Gaps o vacíos entre la percepción que el ciudadano tiene del servicio ofrecido y la del oferente; el representante de la DIAN o el servidor de cara al cliente.

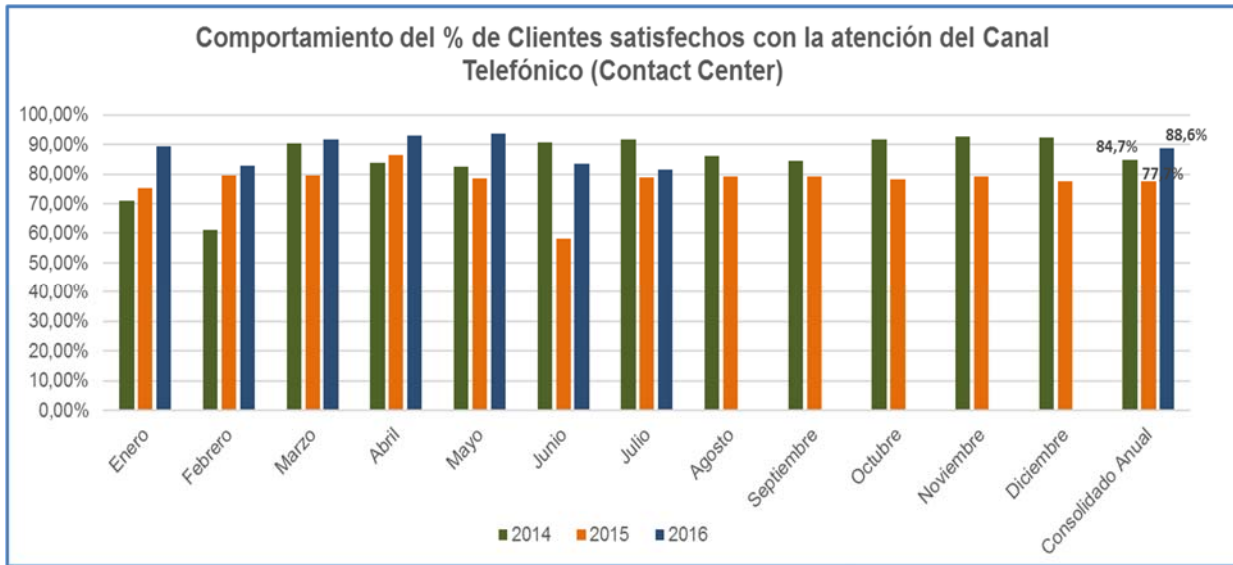
### Ficha Técnica Encuesta telefónica

<b>Empresa :</b>	<b>DIAN</b>
<b>Referencia:</b>	Auditoria Satisfacción Línea de atención DIAN
<b>Naturaleza:</b>	Cuantitativa
<b>Cobertura:</b>	A nivel nacional DIAN
<b>Encuestado:</b>	Persona que llamo a la línea de atención.
<b>Tipo de Entrevista:</b>	Telefónica a través del IVR.
<b>Tamaño de Muestra:</b>	Varía mes a mes
<b>Período estudiado:</b>	Mes a mes
<b>Margen de error:</b>	5 % con el 95% de confianza
<b>Recolección:</b>	Del 1° al 30 de cada mes

### Encuesta Calidad Canal Telefónico

La metodología aplicada en el canal telefónico y virtual es la de realizar mediciones en caliente, es decir, una vez que el ciudadano cliente se comunica a la línea de atención telefónica (contact center) o vía web, y recibe el servicio, se le realiza la encuesta de percepción, en la cual se pregunta sobre cuatro aspectos:

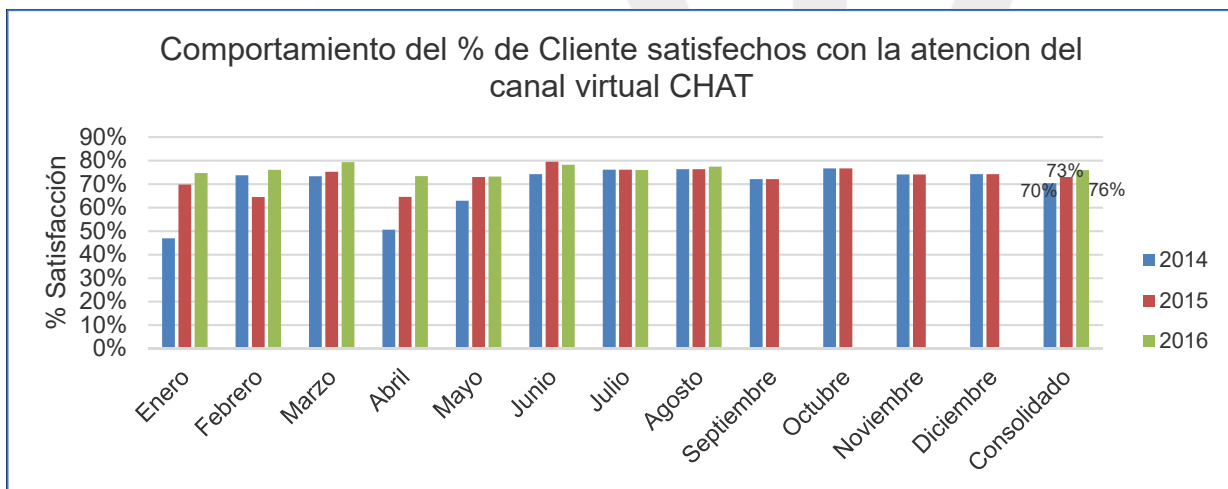
- 1) El tiempo de espera en que le toma al agente contestar la llamada una vez se seleccionó la opción.
- 2) El interés, la amabilidad y la disposición demostrada por el agente al atender la llamada.
- 3) El nivel de conocimiento y preparación del agente telefónico para resolver la inquietud, inconveniente o requerimiento.
- 4) El tiempo utilizado por el agente para responder la inquietud o requerimiento.



### Ficha Técnica Chat

<b>Empresa :</b>	<b>DIAN</b>
<b>Referencia:</b>	Auditoria Satisfacción Línea de atención DIAN
<b>Naturaleza:</b>	Cuantitativa
<b>Cobertura:</b>	A nivel nacional DIAN
<b>Encuestado:</b>	Persona que ingreso a través del chat
<b>Tipo de Entrevista:</b>	Encuesta Web al final de la transacción
<b>Tamaño Muestral:</b>	Varia cada mes
<b>Período estudiado:</b>	Mes a mes
<b>Margen de error:</b>	5 % con el 95% de confianza
<b>Recolección:</b>	Del 1° al 30 de cada mes

### 6.3.2 Encuesta Calidad Canal Virtual – CHAT



**Encuesta de satisfacción presencial:**

Año	Cientes Satisfechos
2010	87,36%
2012	68,00%
2015	91,00%
2016	98,00%*

\*Encuesta Digiquiz

**Encuesta 2012****Objeto:**

Identificar las brechas existentes en la calidad del servicio percibida por los ciudadanos/clientes de la DIAN durante el año 2012.

**Objetivos Específicos:**

Realizar mediciones de la calidad del servicio dentro del modelo del servicio de la DIAN. Identificar la brecha existente entre el servicio esperado por los ciudadanos-clientes de la DIAN y el servicio entregado por la DIAN.

Identificar la brecha existente entre la percepción de los directivos de la DIAN y las expectativas de servicio de los ciudadanos-clientes.

Recoger las observaciones y recomendaciones que los ciudadanos clientes hacen al servicio de la DIAN.

**Forma de Medición:** Encuesta telefónica**Cobertura:** Nacional**Trámite Medido:** RUT**Dimensiones:**

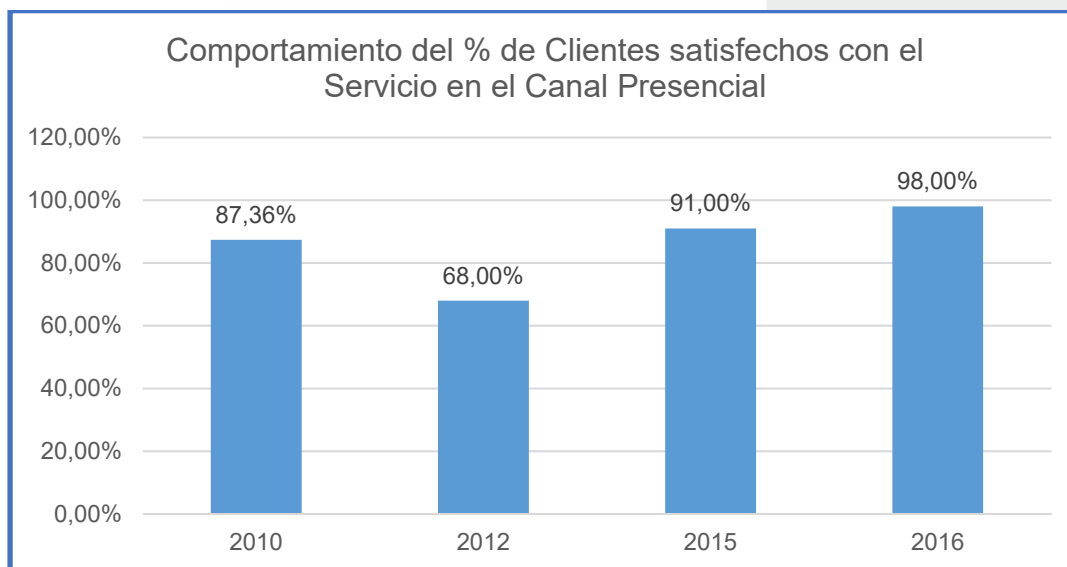
**Tangibilidad.** Representa las características físicas y apariencia de instalaciones de la DIAN y sus puntos de atención, los equipos tecnológicos, materiales de comunicación y la presentación personal de los servidores públicos de la DIAN.

**Fiabilidad.** Habilidad de la DIAN para ejecutar el servicio prometido de forma fiable, cuidadosa y sin errores (de forma precisa). Para hacer lo correcto desde la primera vez cumpliendo con lo acordado y pactado. Para hacer lo adecuado constantemente.

**Capacidad de respuesta.** La disposición inmediata de atención de la DIAN. Para proveer un servicio rápido.

**Responsabilidad/Seguridad.** La seguridad que refleja la DIAN en términos de: El conocimiento cortesía y atención de los empleados de la DIAN. La posesión de destrezas requeridas y la habilidad para inspirar credibilidad y confianza por parte de los servidores públicos de la DIAN. Credibilidad en el servicio que la DIAN provee. Inexistencia de peligros, riesgos o dudas. Sentimiento de que el ciudadano/cliente está protegido en sus actividades y/o en las transacciones que realiza mediante el servicio que presta la DIAN.

**Confianza o empatía:** Define el interés y nivel de atención individualizada que ofrece la DIAN a sus ciudadanos/clientes en términos de: La orientación e información y escucha a los ciudadanos/clientes. Comprensión del cliente: Caracterización y conocimiento de los ciudadanos/clientes y sus necesidades. Aprovechamiento de la información del ciudadano/cliente para brindarle nuevos productos o servicios. El trato al ciudadano/cliente como ser humano: Bienvenido, comprendido, importante, escuchado, confiado y respetado. La actitud y disposición que tiene la DIAN para encontrar caminos para atender los requerimientos del ciudadano/cliente y resolver las situaciones que se presentan. Grado de atención personalizada que ofrecen la DIAN a los ciudadanos/clientes.



## Medición de Aplicación de los Protocolos de atención

### Encuesta 2015

#### Ficha Técnica – Medición de la aplicación de los Protocolos de Atención

**a. Tipo de estudio:** Descriptivo transversal, encuesta de tres cuestionarios: uno autoadministrado, por los servidores públicos de cara al cliente; otro dirigido a jefes de punto y otro destinado a los ciudadanos clientes, administrado por encuestadores en el canal presencial. Los cuestionarios contienen quince (15) afirmaciones y siete opciones de respuesta.

**b. Cobertura:** Las Direcciones Seccionales de la DIAN, seleccionadas para la aplicación piloto de la medición, se definieron de acuerdo a los siguientes criterios:

- Direcciones Seccionales, en donde los servidores públicos de cara al cliente recibieron capacitación sobre protocolos de servicio durante el año 2013.
- Direcciones Seccionales, que en el momento de la aplicación de la medición contarán con agentes presenciales de EMTELCO.

Las Direcciones Seccionales que cumplieron con los anteriores criterios son:

- Bogotá (Puntos de Contacto BCH-Centro, BIMA, Centro Internacional, Aduana).
- Medellín (Punto de Contacto Alpujarra)

**c. Población objeto de estudio:** Para la encuesta en referencia se tomaron 464 ciudadanos-clientes que gestionaron servicios y trámites presencialmente, 186 servidores públicos, que laboran en los puntos de contacto y 16 líderes de los Puntos de Contacto, registrados durante el mes de noviembre del 2014.

**d. Procedimiento de muestreo: Aleatorio estratificado.**

**e. Margen de error: 1.1 %**

**f. Nivel de confianza:** El nivel de confianza de la muestra empleada es del 95% de confianza.

**g. Universo:** Se determinaron los 21.835 ciudadanos-clientes que gestionaron trámites y servicios en los 6 Puntos de Contacto del canal presencial de la DIAN.

**h. Fechas de trabajo de campo:** 12, 13, 14, 18, 19 y 20 noviembre de 2014.

**i. Tipo de entrevista:** Enfocada, presencial para los ciudadanos clientes; autodiligenciamiento, para servidores públicos, coordinadores, y/o jefes de punto.

**j. Tamaño de la muestra:** 464 ciudadanos-clientes.

186 servidores públicos

16 líderes de puntos.

**k. Tiempo medio de entrevista:** el promedio de la entrevista es 04:05 minutos. Se desarrolló un estudio que Identifica el nivel de aplicación de los protocolos de atención por parte de los servidores públicos de cara al cliente en los Puntos de Contacto de la DIAN, la herramienta utilizada fue una encuesta de tipo descriptivo transversal. Los Puntos de Contacto seleccionados para la medición son: Alpujarra, de La Dirección Seccional de Medellín y la Dirección Seccional de Bogotá.

## RESULTADOS

- Los ciudadanos-clientes evaluaron la aplicación de los protocolos de servicio en los Puntos de Contacto de la DIAN con un puntaje de 90.51, ubicado en el rango “aplicados”.
- La percepción de los jefes sobre la aplicación de los protocolos de servicio por parte de los servidores públicos es más baja, que el auto-reporte de los mismos funcionarios, por ello los GAPs presentados son negativos.
- Los agentes de EMTELCO reciben mayor calificación que los Servidores Públicos de la DIAN, en la aplicación de los protocolos de servicio.
- El GAP perceptivo, entre los servidores públicos y el ciudadano-cliente es positivo, esto quiere decir, que la percepción de los ciudadanos clientes sobre la aplicación de los protocolos de servicio es mayor que la expresada por los servidores públicos DIAN.
- Los momentos que componen los protocolos de servicio, más aplicados son: “Antes del ingreso del ciudadano cliente” y “En la atención”, ubicándose en el rango de “Altamente Aplicados.”
- Los momentos que componen los protocolos de servicio, con menor puntaje de aplicación son: “En la atención preferencial” y “Si la solicitud del ciudadano cliente termina en otro lugar”, ubicándose en el nivel de “inaplicados”.
- Son mayores los comentarios y observaciones positivas de los ciudadanos - clientes que las oportunidades de mejora.

**Adriana del Pilar Solano Cantor**  
*Subdirectora de Gestión de Asistencia al Cliente*

Doy mi palabra de servir con compromiso, respeto, responsabilidad y honestidad.  
Proyecto: WDME - LGQ