



**El emprendimiento
es de todos**

Minhacienda



RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DE CALIDAD GENERAL DEL SERVICIO BRINDADO POR LA DIAN 2018

Elaborado por
Coordinación de Gestión de Canales del Servicio
Subdirección de Gestión de Asistencia al Cliente

FICHA TÉCNICA

Objetivo: Evaluar la percepción de calidad general del servicio brindado por la DIAN en el año 2018

El diseño muestral:

muestreo probabilístico para poblaciones finitas, aleatorias, estratificado, donde el estrato es cada una de las regiones de ubicación del ciudadano cliente acorde con el registro en el RUT.



A los ciudadanos clientes que gestionaron trámites y servicios durante el año 2017.

8544
Encuestas
Aplicadas

41 Seccionales

Técnica de recolección: Entrevista telefónica a las personas jurídicas (representantes legales) y personas naturales, inscritos en el Rut que gestionaron tramites y Opas.

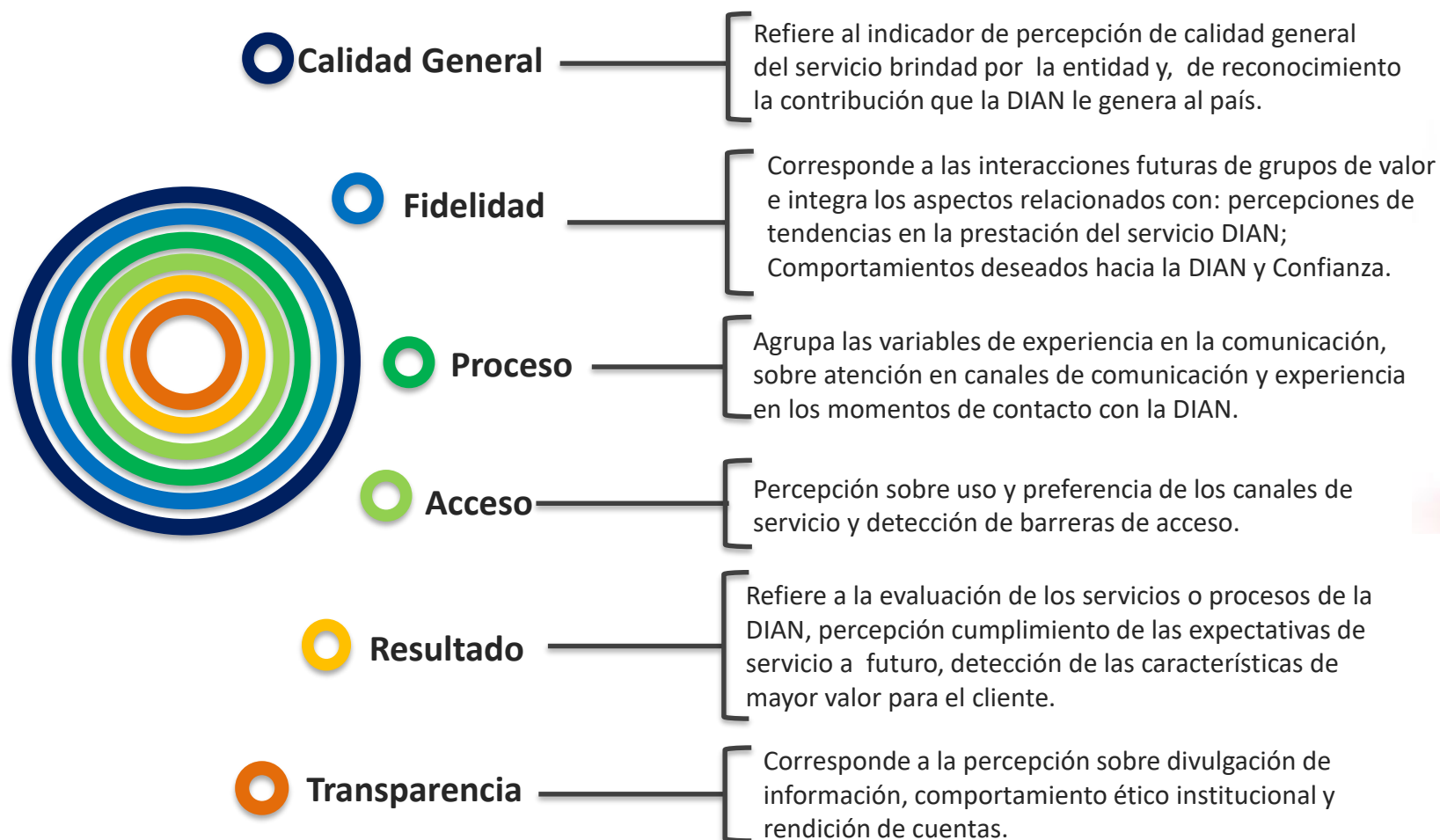
Periodo aplicación:
Julio a octubre 2018

Macrosegmentos:
Grandes, Medianos,
Pequeños y Personas
Naturales.

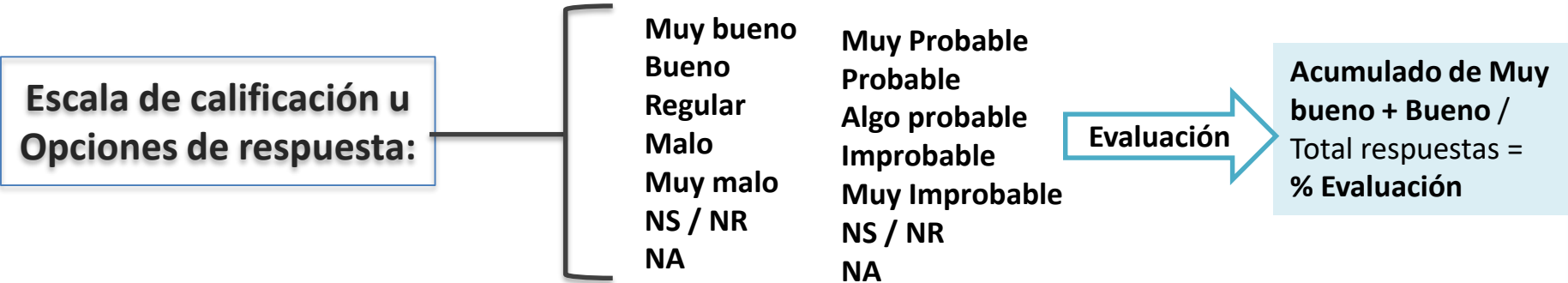
DIMENSIONES

FACTORES

VARIABLES



ESCALA DE MEDICIÓN



Satisfactorio
>90%



Indicador con Porcentaje de evaluación $\geq 90\%$



Tolerable
 $75\% \leq < 89\%$



Indicador con Porcentaje de evaluación: $\geq 75\% < 89\%$.



Insatisfactorio
 $< 75\%$



Indicador con porcentaje de evaluación $< 75\%$

1 CALIDAD GENERAL

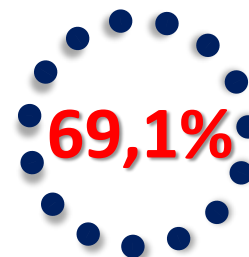
RESULTADOS DE LA ENCUESTA NIVEL NACIONAL

1.1 ¿Cómo califica la calidad general de los servicios que le ha prestado la DIAN?



**Indicador de Percepción
de Calidad General – Tolerable
AÑO BASE 2016**

1.2 ¿Cómo califica la contribución que la DIAN le genera al país?

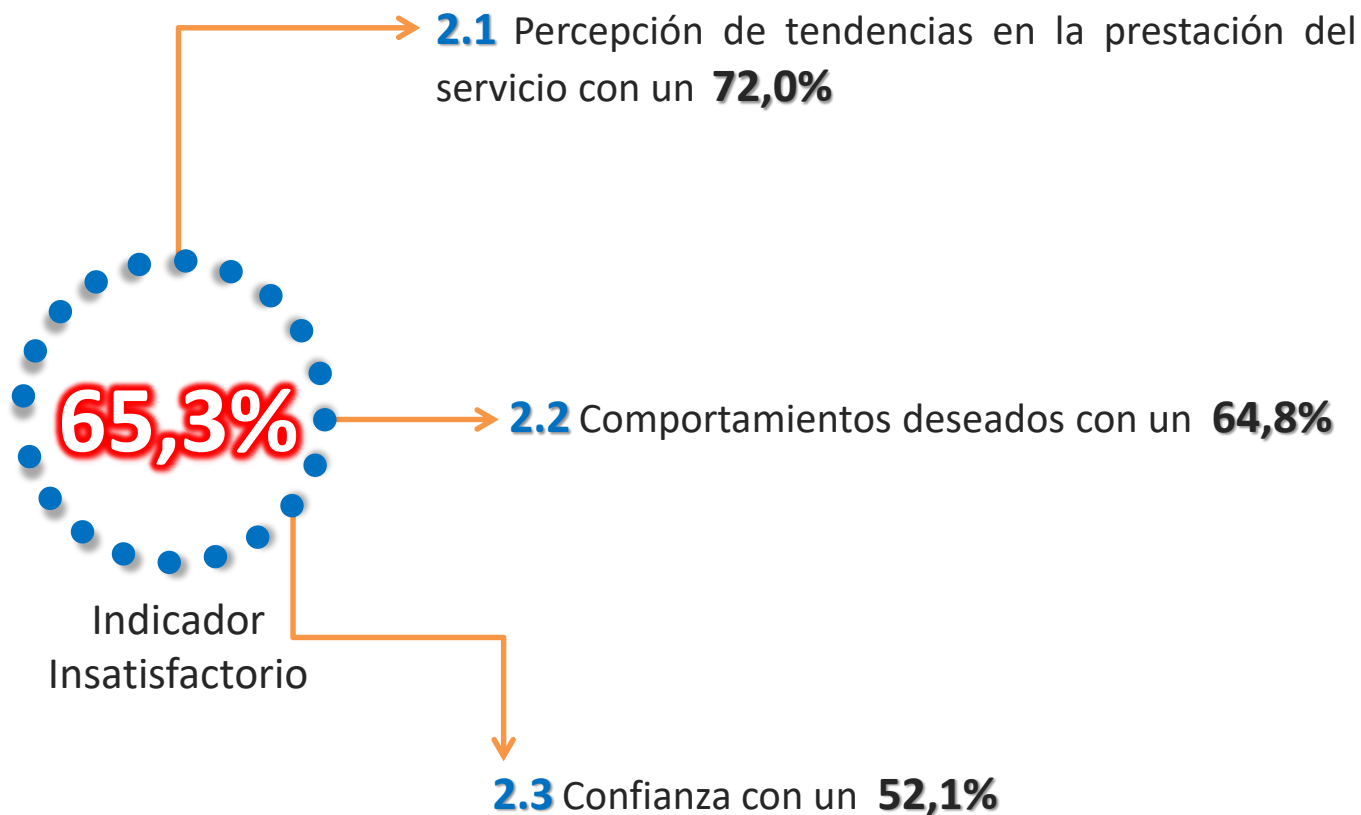


**Indicador de Percepción
de Calidad General - Insatisfactorio**

El índice de percepción de calidad general del servicio dado por la DIAN es “Tolerable” con el 89.6%, mide la gestión realizada para asegurar la calidad general del servicio institucional y en términos generales representa la satisfacción de los contribuyentes y usuarios. Este valor es la línea base año 2018, para el mejoramiento.

2 FIDELIDAD

Esta
Dimensión
comprende
3 factores:



El indicador de **Fidelidad** hace referencia a interacciones futuras de los grupos de valor como: confianza, relaciones observables y generación de valor; esta dimensión se ubican en el nivel insatisfactorio con 65.3% obtenido por agregación simple de los tres factores de la dimensión a nivel nacional. Refleja los esfuerzos que hace la DIAN por mejorar el servicio, aunque al no ser reconocidos, dista mucho de una percepción positiva, que soporte la fidelización de los clientes hacia la Entidad.

1. Percepción de tendencias en la prestación del servicio con un **72,0%**

Lo mas destacado

- ✓ Manejar con seguridad y confidencialidad su información. **89.35%**
- ✓ Dar a conocer los diferentes canales de acceso al servicio. **74.93%**
- ✓ Garantizar que usted tenga la orientación necesaria para su caso. **72.11%**
- ✓ Darle a elegir al ciudadano diferentes opciones para resolver su caso. **70.63%**

Por Mejorar

- Adaptar el servicio a sus necesidades específicas **69.99%**
- Coordinar acciones con las diferentes entidades de gobierno para brindarle un mejor servicio. **62.11%**
- Cooperar con otras entidades públicas y/o privadas, como Gremios, Cámaras de Comercio, entre otras, para prestar un mejor servicio. **69.59%**
- Tener en cuenta sus opiniones para mejorar el servicio. **67.49%**

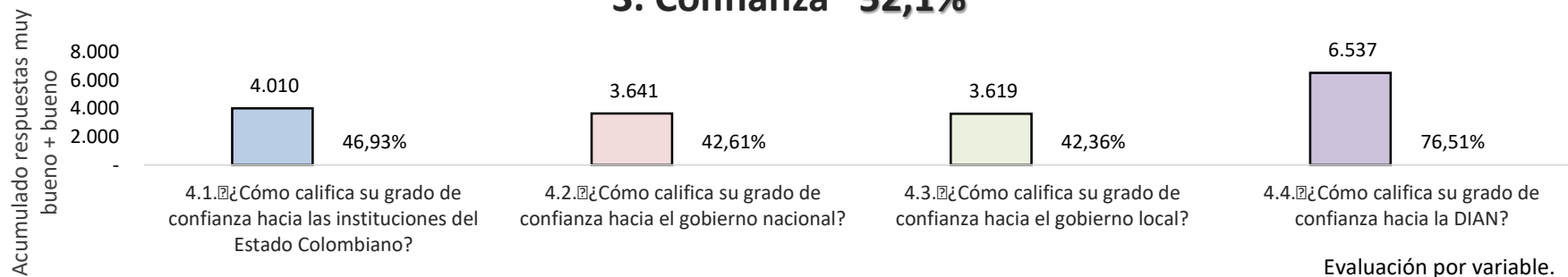
2. Comportamientos deseados con un **64,8%**

¿Qué tan probable es que usted **hable positivamente** o recomiende a la DIAN?
..... **80,7%**

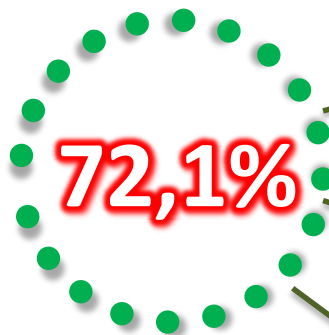
¿Qué tan probable es que usted **se involucre activamente** en las iniciativas de participación ciudadana y/o proyectos de la DIAN?..... **67,5%**

¿Qué tan probable es que usted **dude de información negativa** dada sobre la DIAN? **46,3%**

3. Confianza **52,1%**



3 PROCESO



Indicador
Insatisfactorio

3.1 Experiencia: Comunicación con la DIAN. ¿Cómo califica, en general, la comunicación con la DIAN? **73,68%**

3.2 Atención en Canales de comunicación **54,8%**

3.3 Experiencia Momentos de Contacto con la DIAN **80,01%**

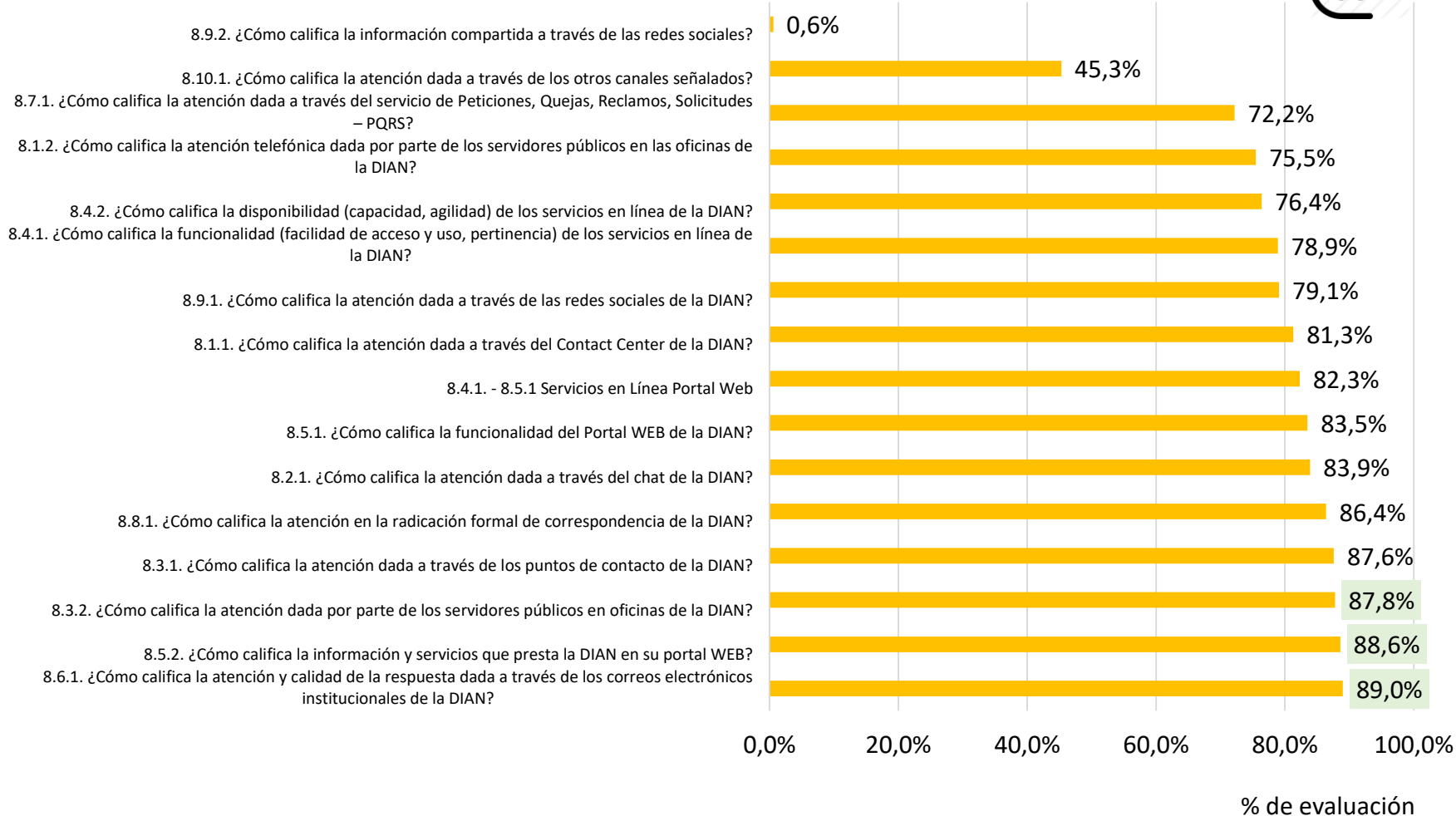
Esta dimensión hace referencia a la experiencia del cliente en la gestión de trámites y servicios ante la DIAN, con tres componentes: comunicación, atención en los canales y experiencia en los momentos de contacto.

se debe tener en cuenta que la Entidad orienta su gestión por procesos, por tanto, no hay una alineación positiva entre la gestión y el indicador.

3.2 Atención en Canales de comunicación 54,8%

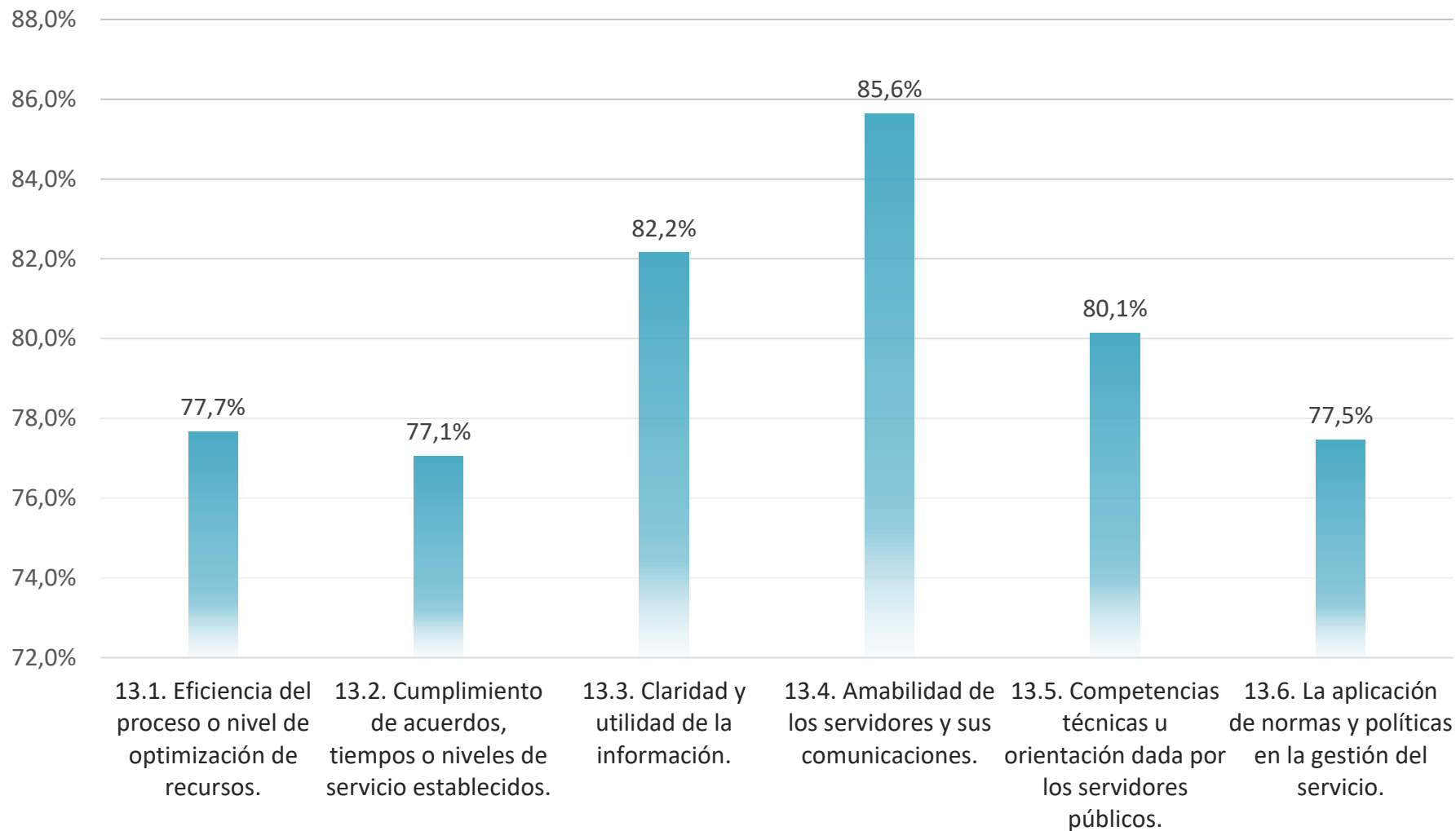


Canales de atención



El mejor canal calificado fue el correo electrónico con el 89,0% , seguido de información en el portal web con 88,6%: Los canales con menor evaluación son: La atención dada a través del sistema de Redes sociales con 0.6%, Otros canales 45.3% y redes sociales (0.6%) y las PQRS con un nivel insatisfactorio del 72.2 %,

3.3 Experiencia Momentos de Contacto con la DIAN **80,01%**



4

ACCESO

59,4%

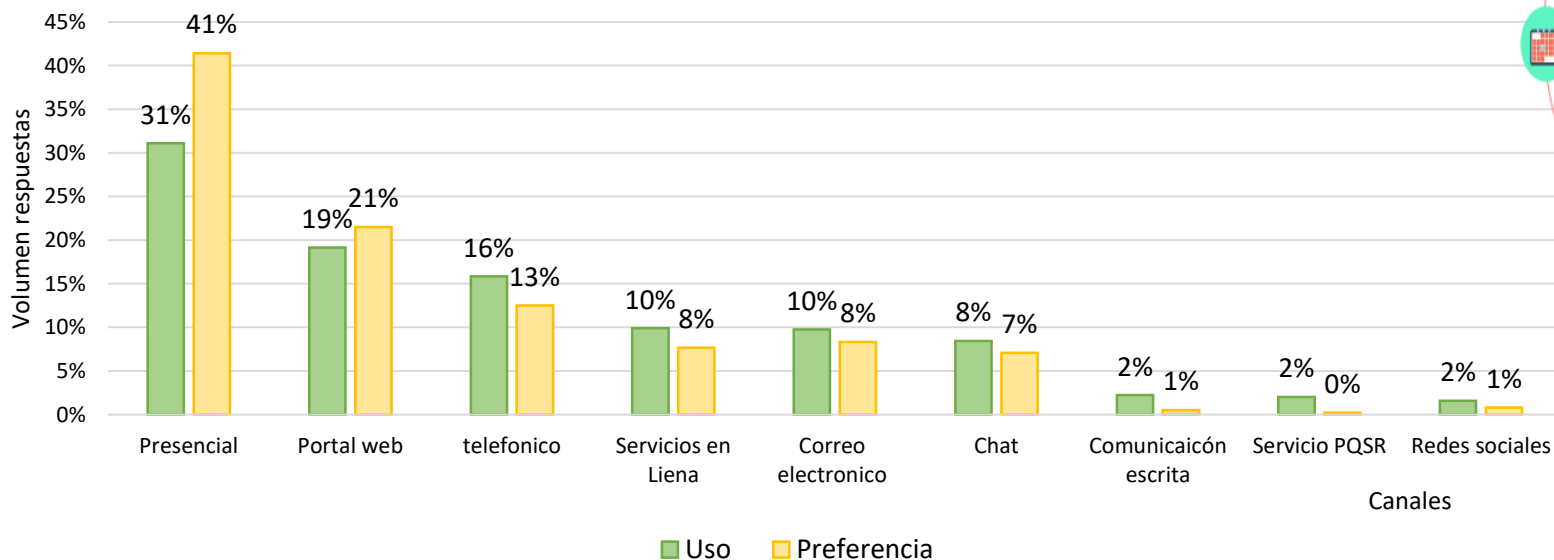
Indicador
Insatisfactorio

Esta dimensión hace referencia a preferencia y uso de canales de comunicación, barreras de acceso y conocimiento sobre la DIAN.

4.1. Uso y preferencia de canales y barreras de acceso.

4.2. Conocimiento sobre la DIAN.

4.1. Uso y Preferencia de canales



4.1 Barreras de acceso **58,1%**

¿Tuvo dificultades o barreras de acceso para ingresar y/o recibir atención en alguna sede o dependencia de la DIAN?

77%

No tuvieron barreras de acceso.

22%

De los encuestados manifestaron **haber** tenido barreras de acceso

➤ Principales barreras de quienes dijeron que **SI**:

- ✓ Funcionalidad y disponibilidad de los servicios en línea **35,60%**
- ✓ El tiempo de espera para recibir atención personalizada **30,16%**
- ✓ Información acerca de los trámites y servicios de la Entidad **11,03%**
- ✓ La orientación y el lenguaje utilizado por la persona que lo atiende **9.53%**
- ✓ Información acerca de sus obligaciones fiscales y el estado de las mismas **5.8%**

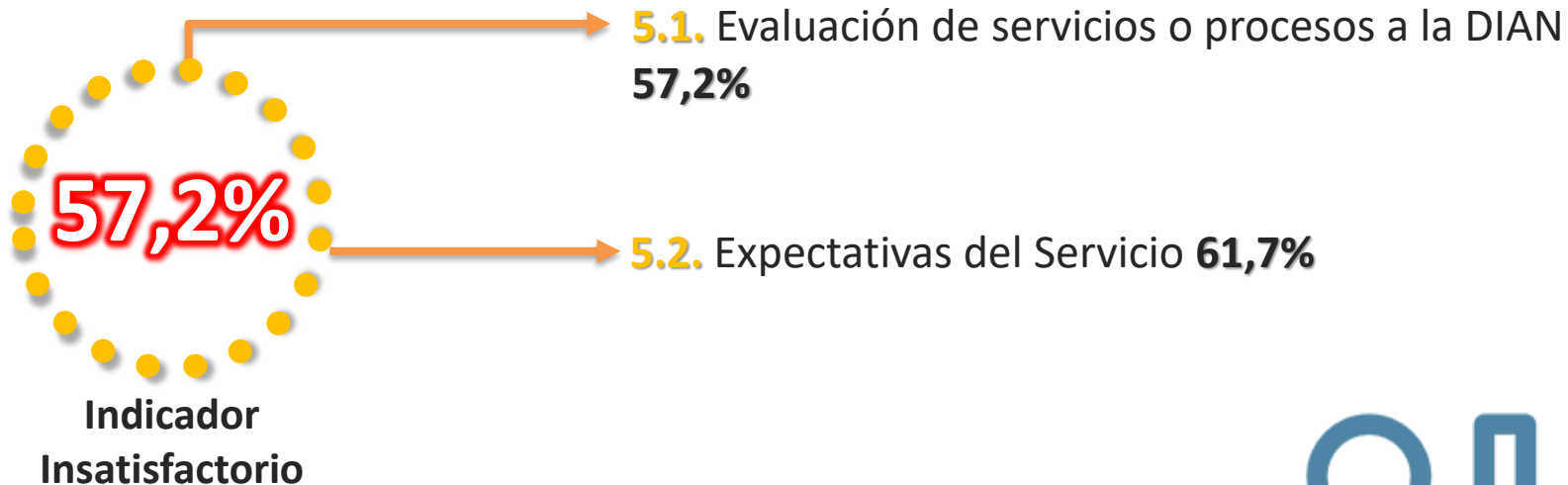
4.2 Conocimiento y que hacer sobre la DIAN.

¿Cómo califica usted su nivel de conocimiento sobre lo que hace la DIAN y en general sobre sus procesos y demás?

59,41

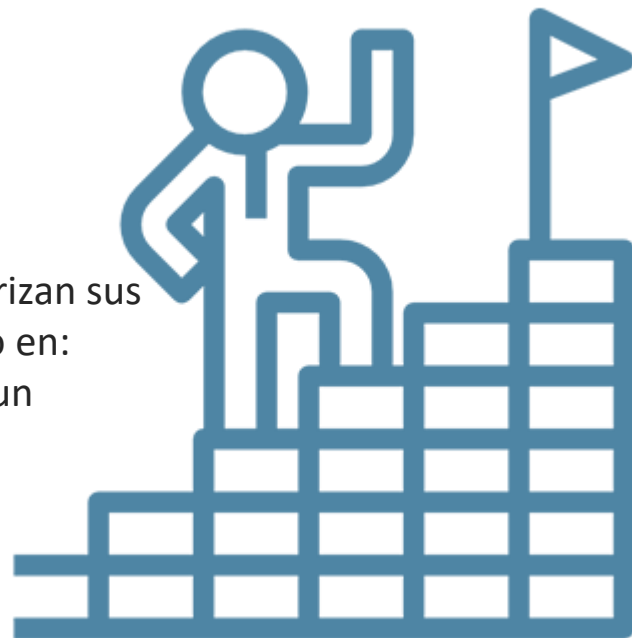
Insatisfactorio

5 RESULTADOS



Esta dimensión se enfocó en dos factores: la evaluación de los servicios y procesos de la DIAN y las expectativas del servicio.

- ✓ Los contribuyentes priorizan sus expectativas del servicio en: **cumplir y superar**, con un indicador del 61.8%



5.1. Evaluación de servicios o procesos a la DIAN. **57,2%**

¿Cómo califica el servicio que ofrece la DIAN para realizar sus trámites y diligencias **tributarias**?

79,66% Tolerable

¿Cómo califica el servicio que ofrece la DIAN para realizar sus trámites y servicios **aduaneros**?

37,34% Insatisfactorio

¿Cómo califica el servicio que ofrece la DIAN para realizar sus trámites y diligencias de control **cambiario**?

30,29% Insatisfactorio

¿Cómo califica el servicio que ofrece la DIAN para realizar sus trámites y diligencias de comercio **exterior**?

33,06% Insatisfactorio

¿Cómo califica los reportes e informes sobre el recaudo y la gestión de la DIAN?

49,06% Insatisfactorio



5.2. Expectativas del Servicio **61,7%**

Usted diría que la atención de la DIAN va a...

Superar sus expectativas

26%

Cumplir con sus expectativas

62%

Estar por debajo de sus expectativas **13%**

6 TRANSPARENCIA



Indicador
Insatisfactorio

Evaluación y Calificación de la
Dimensión “Transparencia”.

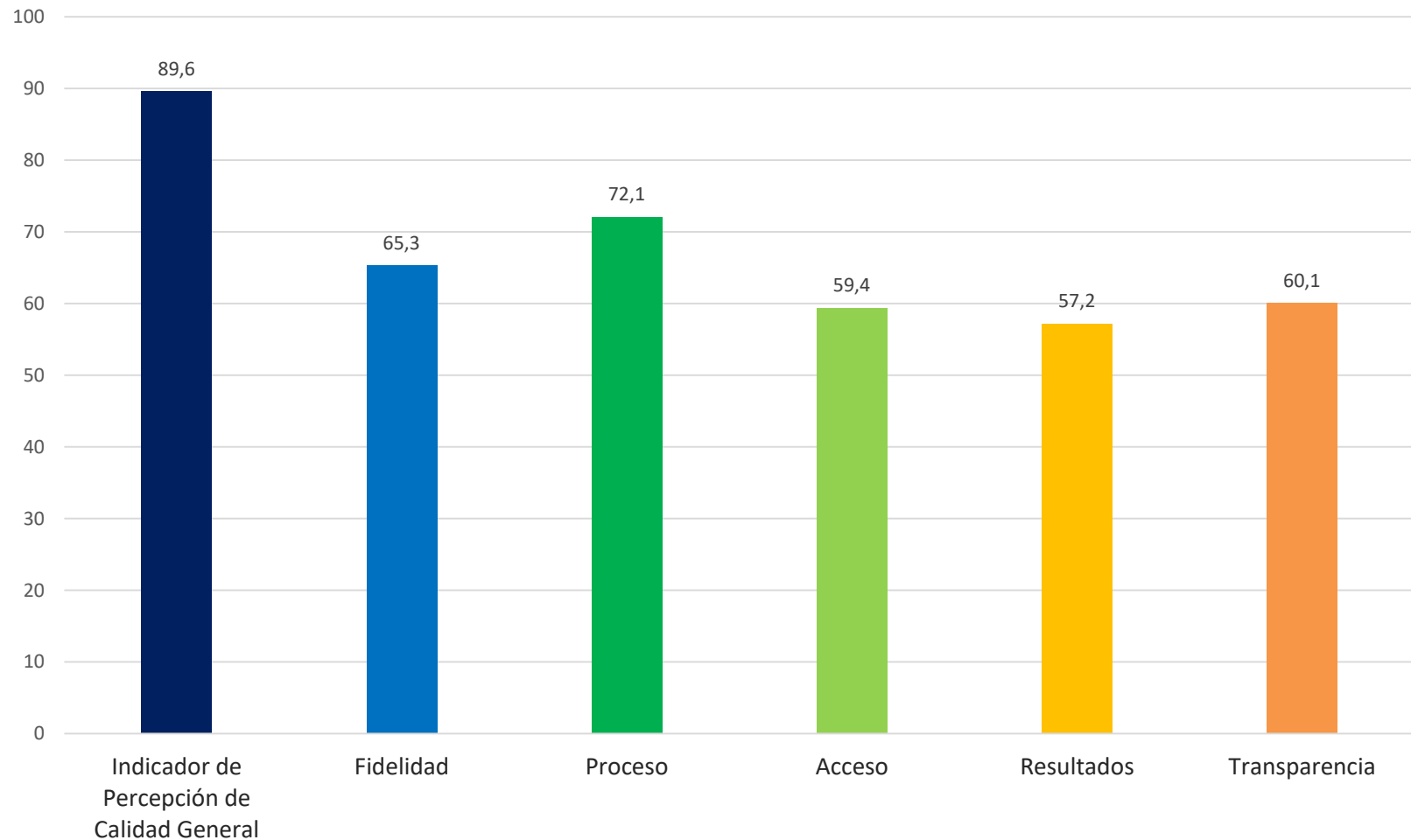
Esta dimensión abarca tres aspectos: gestión de información, comportamiento ético y rendición de cuentas.

- La manera clara, útil y oportuna de divulgar información normativa, gestión administrativa, financiera y de trámites y servicios. **68,07%**
- El comportamiento ético institucional y la lucha anticorrupción. **57,90%**
- La rendición de cuentas y el control de la gestión. **54,42%**
- Indicador de Transparencia Nivel Nacional **60,13%**



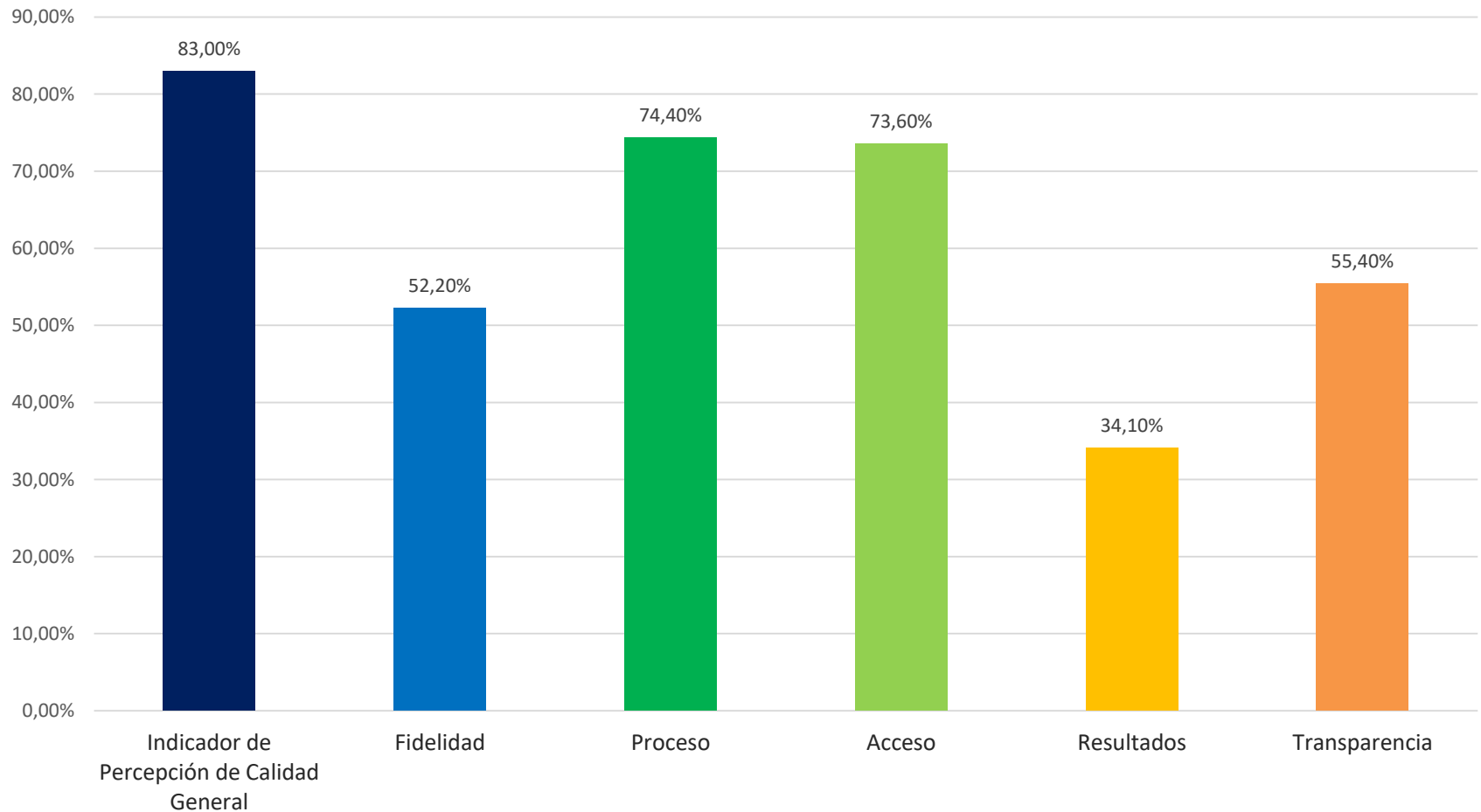
RESULTADOS DE LA ENCUESTA POR MACROSEGMENTOS

Nacional



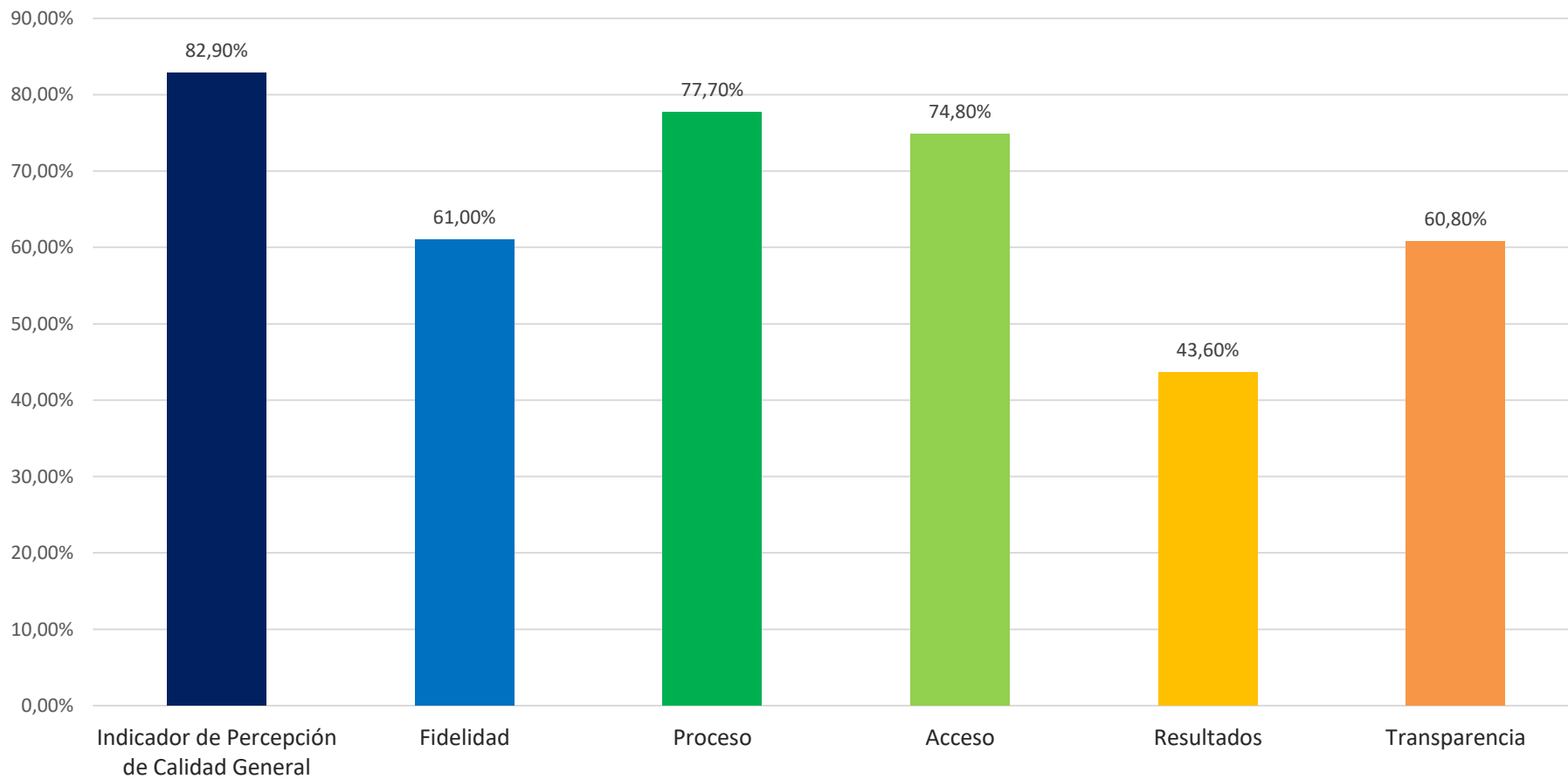
RESULTADOS DE LA ENCUESTA POR MACROSEGMENTOS

Grandes contribuyentes



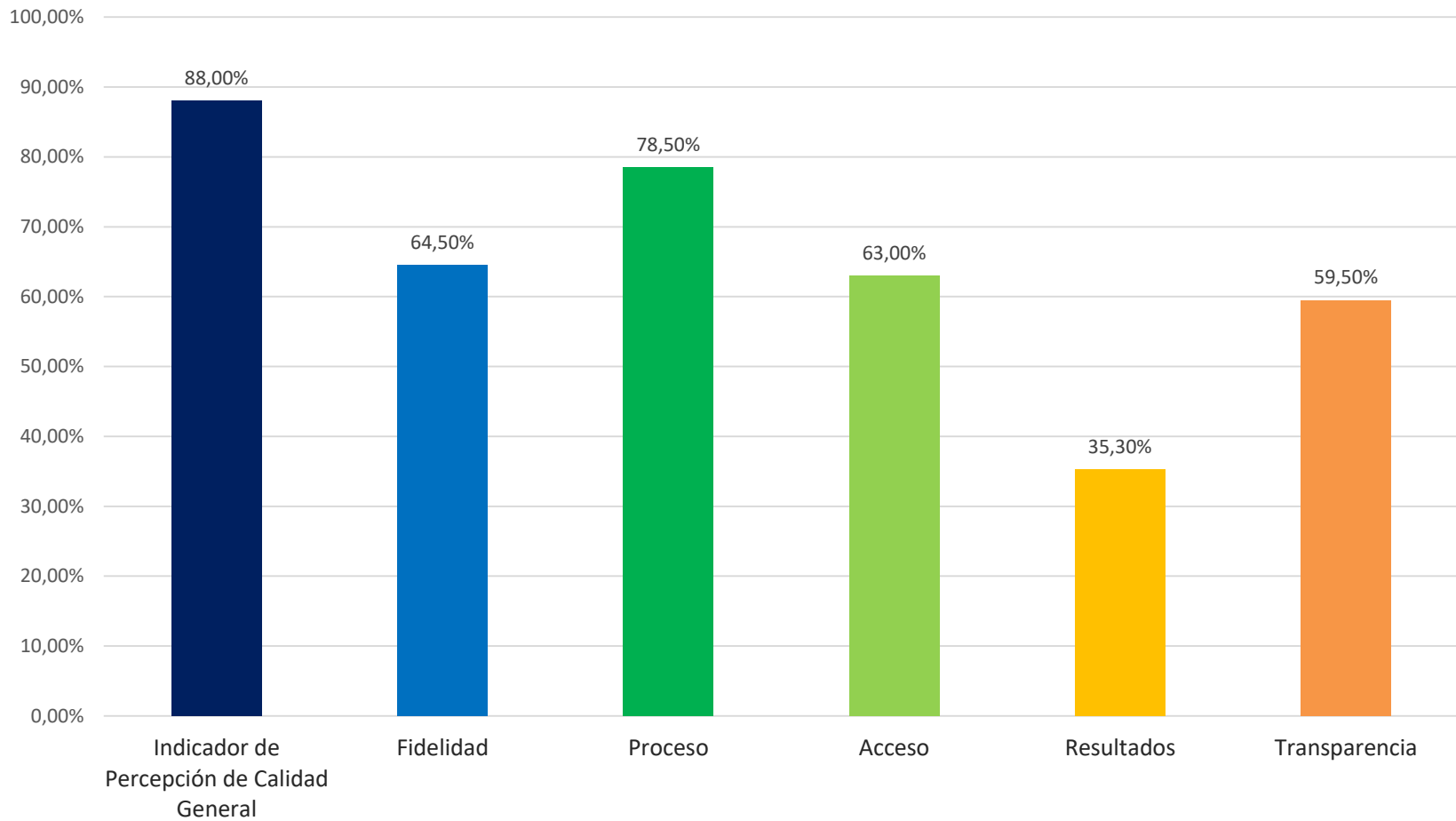
RESULTADOS DE LA ENCUESTA POR MACROSEGMENTOS

Medianos



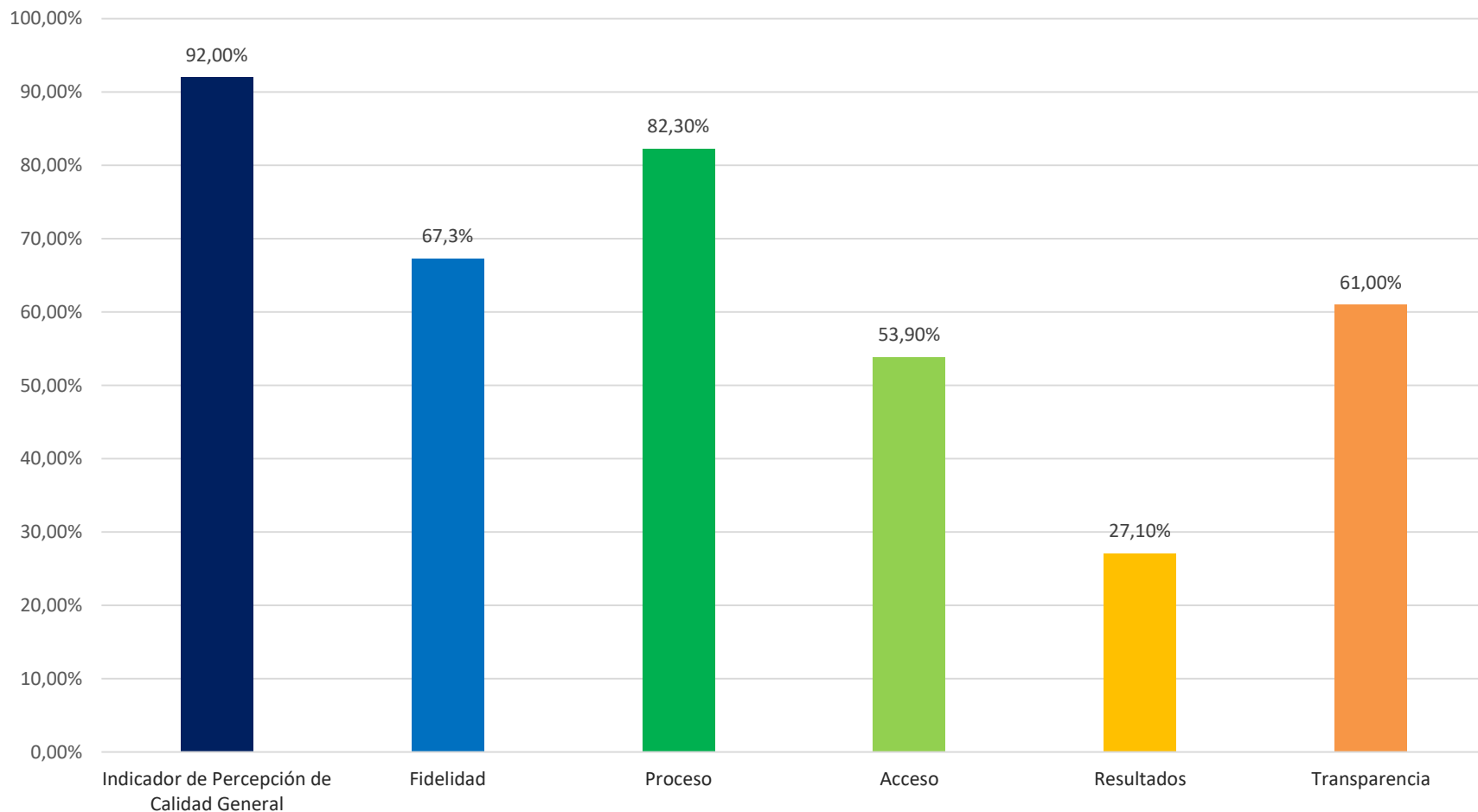
RESULTADOS DE LA ENCUESTA POR MACROSEGMENTOS

Pequeños



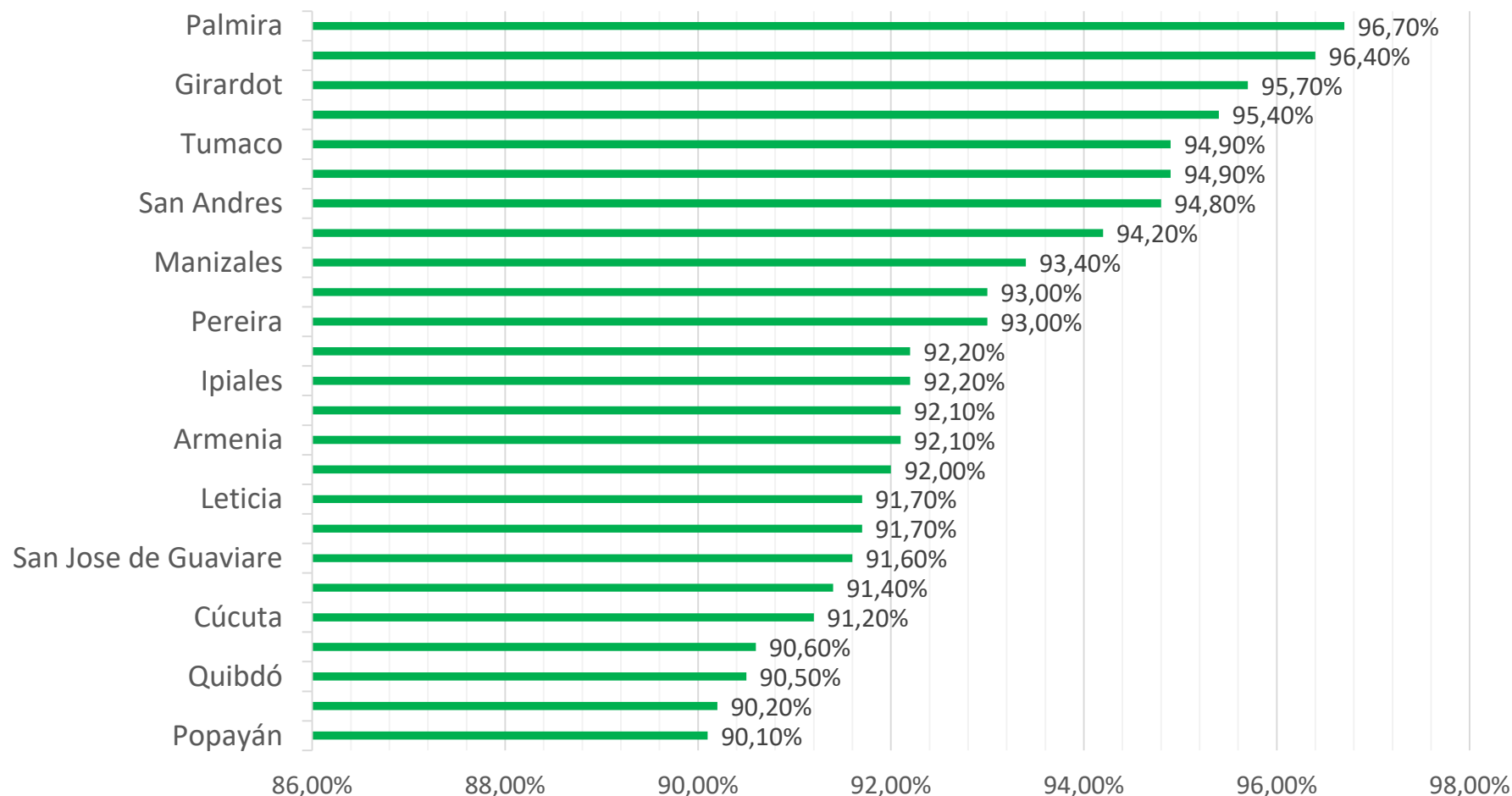
RESULTADOS DE LA ENCUESTA POR MACROSEGMENTOS

Personas Naturales



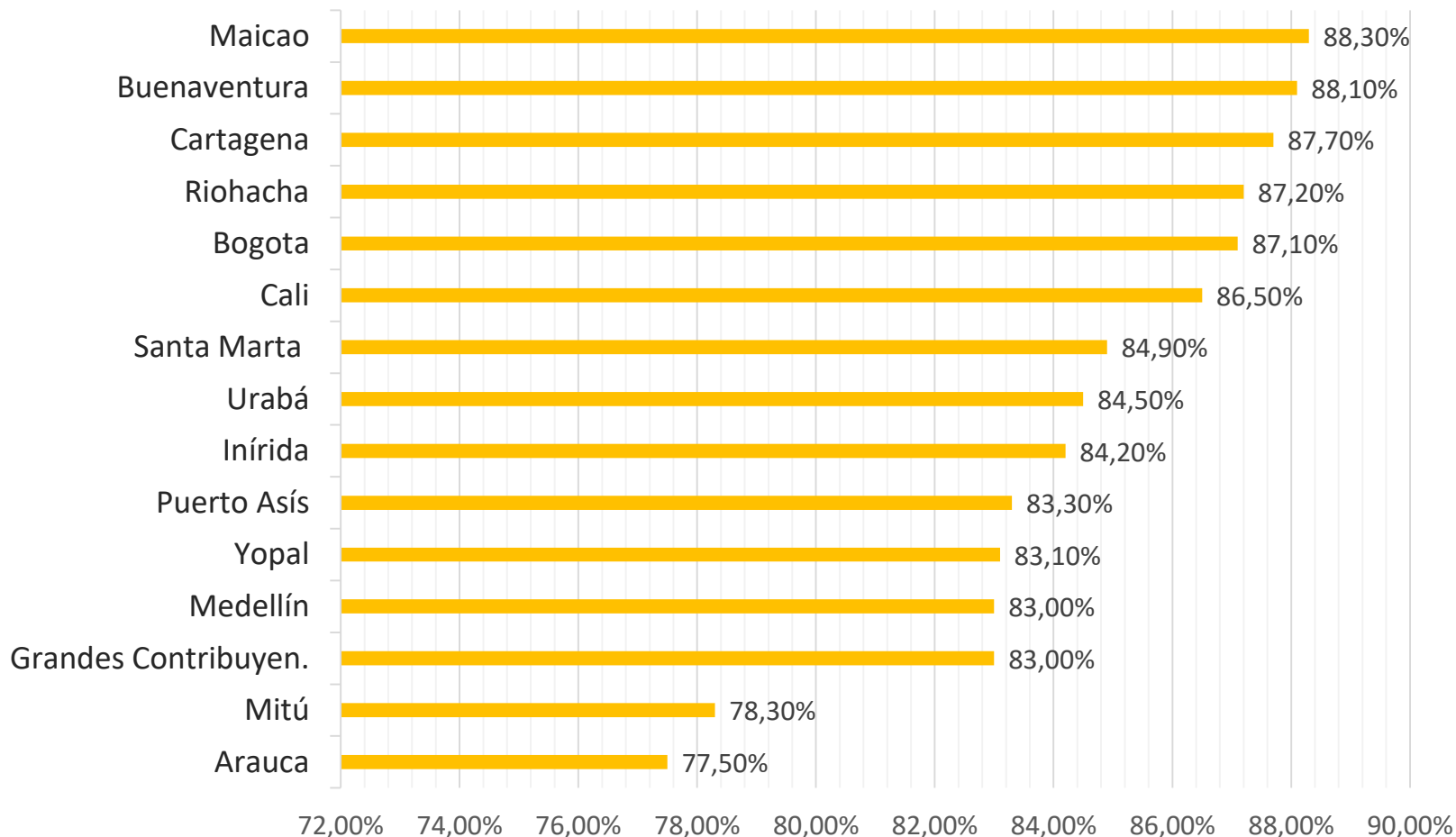
RESULTADOS LA ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DE CALIDAD GENERAL DEL SERVICIO BRINDADO POR LA DIAN 2018 POR DIRECCIONES SECCIONALES

SATISFACTORIO



RESULTADOS LA ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DE CALIDAD GENERAL DEL SERVICIO BRINDADO POR LA DIAN 2018 POR DIRECCIONES SECCIONALES

TOLERABLE



PRINCIPALES BRECHAS Y RESPONSABLES

- ❑ El indicador de percepción de calidad general del servicio es “Tolerable” con el 89.60%, sin embargo, es menor en los macrosegmentos de mayor contribución.
- ❑ El indicador de percepción de calidad general es menor en los macrosegmentos de mayor contribución: para los Grandes Contribuyentes y Medianos se ubica en 83.5% y 82.9% respectivamente y para los Pequeños y las Personas Naturales en 92% y 88%; por tanto, la DIAN debe fortalecer más las estrategias de servicio para los grupos de valor de mayor importancia en la gestión del recaudo
- ❑ El canal **preferido y más usado** por los contribuyentes sigue siendo el canal presencial. La principal barrera de acceso es “la funcionalidad y disponibilidad de los servicios en línea”.



- ❑ La evaluación por dimensiones en su mayoría es insatisfactoria, y hay una notable diferencia entre estas y el indicador de Percepción general, por tanto, se requiere mayor alineación en cada uno de los componentes del servicio: fidelidad, acceso, proceso, resultados y transparencia, con la participación de todas las áreas y niveles de organización.
- ❑ La percepción sobre el valor que la DIAN le genera al país se ubicó en el 69.1%, es decir “insatisfactorio” por tanto se hace necesario fortalecer la información y educación a la ciudadanía sobre la importancia del recaudo nacional y la facilitación del comercio.