

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

### **ACTIVIDAD 12 PLAN OPERATIVO 2018**

**Aplicar el esquema de evaluación de satisfacción de los clientes de la Entidad.**

**Documento 2. Informe Final de la evaluación de la percepción de calidad general del servicio  
brindado por la DIAN**

**Elaborado por:**

**Coordinación de Gestión de Canales de Servicio  
-Subdirección de Gestión de Asistencia al Cliente**

**Noviembre 2018**

## Contenido

<b>Resumen Gerencial.</b> .....	<b>3</b>
<b>Presentación</b> .....	<b>4</b>
<b>1. FICHA TÉCNICA.</b> .....	<b>5</b>
<b>2. RESULTADOS GENERALES.</b> .....	<b>7</b>
2.1. Indicador de Calidad General.....	7
2.1.1. Percepción de la calidad general del servicio.....	7
<b>2.2. Indicador de Fidelidad</b> .....	<b>9</b>
2.2.1. Percepciones de tendencias en la prestación del Servicio.....	9
2.2.2. Comportamientos Deseados Hacia la DIAN .....	11
2.2.3. Confianza .....	13
<b>2.3. Proceso</b> .....	<b>15</b>
2.3.1. Experiencia: Comunicación con la DIAN.....	15
2.3.2. Atención en Canales de comunicación.....	16
2.3.3. Experiencia Momentos de Contacto con la DIAN.....	18
<b>2.4. Acceso</b> .....	<b>20</b>
2.4.1. <b>Uso y preferencia de canales, y barreras de acceso.</b> .....	<b>20</b>
2.4.2. Conocimiento sobre la DIAN.....	23
<b>2.5 Resultados</b> .....	<b>23</b>
2.5.1. Evaluación de servicios o procesos a la DIAN.....	23
2.5.2. Expectativas del Servicio.....	25
<b>2.6 Transparencia</b> .....	<b>26</b>
<b>3. RESULTADOS DE LA ENCUESTA POR MACROSEGMENTOS.</b> .....	<b>27</b>
3.1. Resultado nacional por macrosegmentos y dimensiones. ....	27
3.2. Resultados por Direcciones Seccionales. ....	29
<b>4. PRINCIPALES CONCLUSIONES, BRECHAS, RESPONSABLES</b> .....	<b>32</b>

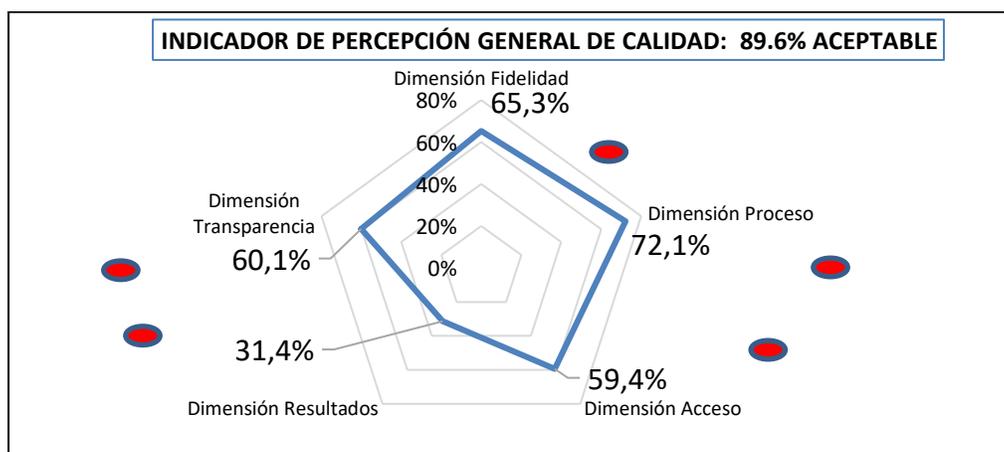
## Informe Final de la Encuesta de Percepción de calidad general del servicio brindado por la DIAN.

### Resumen Gerencial.

La encuesta tiene como objeto evaluar la percepción de calidad general del servicio brindado por la DIAN, comprende seis dimensiones: la primera es la percepción de la calidad general, evaluada con una pregunta única como un todo; las cinco restantes referidas a los aspectos estructurales del servicio que permiten identificar las principales brechas y horizontes del mejoramiento y son: fidelidad, proceso, acceso, resultado y transparencia; así mismo las dimensiones comprenden diferentes factores y estos se desarrollan con variables específicas (preguntas). En su conjunto integran la respectiva evaluación de forma específica y/o agregada, permitiendo a la vez detectar las necesidades y oportunidades de mejora desde el punto de vista de los diferentes grupos de valor.

Se aplicaron 8.544 encuestas a contribuyentes y usuarios, distribuidos en los cuatro macrosegmentos institucionales, las direcciones seccionales y las áreas de gestión. El resultado del indicador de percepción general de calidad del servicio brindado por la DIAN es “Tolerable”, con un 89.60%.

El comportamiento consolidado de las dimensiones a nivel nacional se presenta así:



Por grupos de valor, Indicador de percepción de calidad general a nivel nacional es:

**Grandes Contribuyentes:** 83.5%. Aceptable.      **Medianos contribuyentes:** 82.9%. Aceptable.  
**Pequeños contribuyentes:** 88%. Aceptable.      **Personas naturales:** 92%. Satisfactorio

Con los resultados anteriores se debe fijar las líneas básicas de mejoramiento hasta alcanzar el nivel Satisfactorio. En razón a que los resultados de varias dimensiones son insatisfactorios, se requiere de la participación gerencial y operativa de todas las áreas para subsanar las brechas hasta lograr estabilizar el servicio institucional en el nivel satisfactorio.

## Presentación

Estudio realizado por la DIAN, a través de la Coordinación de Gestión de Canales del Servicio de la Subdirección de Gestión de Asistencia al Cliente de la DIAN, en el año 2018, con el objeto de evaluar la percepción de la calidad general del servicio brindado por la DIAN, los resultados serán utilizados para fijar la línea base de mejoramiento de calidad y satisfacción de las necesidades y expectativas de los contribuyentes y usuarios, así como para enfocar la integración institucional de la planeación y la gestión hacia resultados de valor agregado, orientados al mejoramiento de calidad para fortalecer el recaudo voluntario el control.

El informe contempla cuatro Componentes: El primero resume datos de la ficha técnica, como insumos para entender los resultados obtenidos a partir de las 8.544 encuesta aplicadas; a diferencia de las mediciones anteriores, ésta permitirá obtener los resultados por los macrosegmentos de Grandes, Medianos, Pequeños contribuyentes (personas jurídicas) y de las Personas Naturales; los seleccionados corresponden a clientes activos de diversos trámites y servicios, y las dimensiones y variables corresponden a lineamientos de evaluación generales establecidas por el Programa Nacional del Servicio al Ciudadano.

El segundo contiene los resultados nacionales de la encuesta, estructurados por dimensión, factor y detallado por cada variable. La percepción de calidad general se mide solamente a partir de la pregunta 1

En la tercera parte se presentan los resultados por macrosegmentos en cuanto a calidad general y dimensiones así mismo se reportan los resultados generales por direcciones seccionales, el fin de ajustar las estrategias para intervención por grupos de valor y de seccionales.

En la parte final se presentan las conclusiones, acercamiento a las principales brechas e identificación preliminar de responsables. El indicador de percepción de calidad general del servicio es Tolerable con el 89.60%, sin embargo de las cinco dimensiones que soportan el servicio: fidelidad, proceso, acceso, resultados y transparencia su evaluación es insatisfactoria.

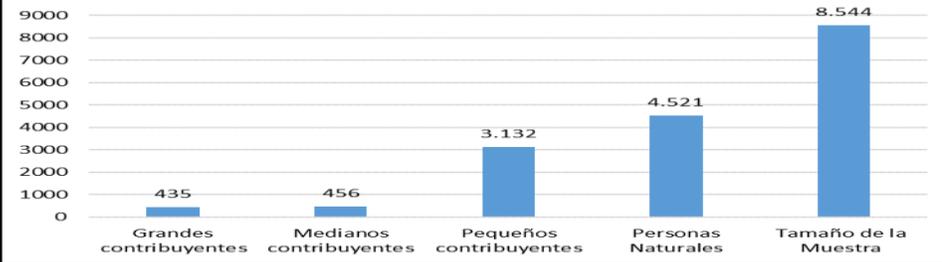
Se concluye que Se puede interpretar que la Dian no logra adentrarse en las necesidades de los clientes; en todas las dimensiones, factores y variables hay marco amplio para mejorar, se requiere gran compromiso institucional desde la planeación estratégica y operativa, para que en forma integral se asuma la responsabilidad de dinamizar un mejoramiento continuo de la percepción de calidad general ya que es reflejo directo de la satisfacción de los contribuyentes.

## 1. FICHA TÉCNICA.

**Objetivo general:** Evaluar la percepción de la calidad general del servicio dado por la DIAN.

- Los objetivos específicos principales están orientados a establecer la percepción general de la calidad percibida del servicio DIAN desde diferentes variables: acceso, proceso, resultado y transparencia e identificar fortalezas, oportunidades de mejora y de comunicación para optimizar el servicio institucional.

La encuesta se aplicó a los ciudadanos clientes que gestionaron trámites y servicios durante el año 2017, seleccionados de acuerdo con los siguientes criterios:

<b>PARTICIPACIÓN POR MACROPROCESO</b>	<p>1. Tributario (6818). Total: 8.544</p> <p>2. Aduanero (1.726)</p> <p>79.80%</p> <p>20.20%</p>												
<b>ID_SEGMENTOS</b>	<p style="text-align: center;">Distribución encuestas por Macrosegmento</p>  <table border="1"> <caption>Distribución encuestas por Macrosegmento</caption> <thead> <tr> <th>Macrosegmento</th> <th>Valor</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Grandes contribuyentes</td> <td>435</td> </tr> <tr> <td>Medianos contribuyentes</td> <td>456</td> </tr> <tr> <td>Pequeños contribuyentes</td> <td>3.132</td> </tr> <tr> <td>Personas Naturales</td> <td>4.521</td> </tr> <tr> <td>Tamaño de la Muestra</td> <td>8.544</td> </tr> </tbody> </table>	Macrosegmento	Valor	Grandes contribuyentes	435	Medianos contribuyentes	456	Pequeños contribuyentes	3.132	Personas Naturales	4.521	Tamaño de la Muestra	8.544
Macrosegmento	Valor												
Grandes contribuyentes	435												
Medianos contribuyentes	456												
Pequeños contribuyentes	3.132												
Personas Naturales	4.521												
Tamaño de la Muestra	8.544												
<b>PROCESOS</b>	<p>Gestión Masiva; Asistencia al Cliente, Recaudo, Operación Aduanera, Fiscalización y Liquidación, Administración de Cartera</p>												
<b>COBERTURA</b>	<p>Cubrimiento nacional de 53 Direcciones Seccionales.</p>												

**Estructura de variables:**

- **Dimensiones:**

1. **Indicador de Calidad General:** Refiere al indicador de percepción de calidad general del servicio brindado en la entidad y, de reconocimiento la contribución que la DIAN le genera al país.
2. **Indicador de Fidelidad:** Integra los aspectos relacionados con: percepciones de tendencias en la prestación del servicio DIAN; Comportamientos deseados hacia la DIAN y confianza.
3. **Acceso:** Percepción sobre uso y preferencia de los canales de servicio y detección de barreras de acceso.

- 4. **Proceso:** Agrupa las variables de experiencia en la comunicación, sobre atención en canales de comunicación y experiencia en los momentos de contacto con la DIAN.
- 5. **Resultado:** Refiere a la evaluación de los servicios o procesos de la DIAN, percepción cumplimiento de las expectativas de servicio a futuro, detección de las características de mayor valor para el cliente.
- 6. **Transparencia:** Corresponde a la percepción sobre divulgación de información, comportamiento ético institucional y rendición de cuentas.

- **Tamaño de la muestra:** Un total de 8.544 encuestas aplicadas, distribuidos en las 48 direcciones seccionales de la DIAN.

La distribución de las encuestas aplicadas por dirección seccional se muestra en el Anexo 1. “Distribución Encuestas por dirección seccional.

**El diseño muestral:** muestreo probabilístico para poblaciones finitas, estratificado, donde el estrato es cada una de las regiones de ubicación del ciudadano cliente acorde con el registro en el RUT. Dentro del marco estadístico se tiene el listado de 4.178.622 contribuyentes y usuarios de los macrosegmentos grandes, medianos, pequeños y personas naturales, que durante el año 2017 accedieron a gestionar trámites y servicios en la Entidad en procesos relacionados con: Gestión Masiva; Asistencia al Cliente, Recaudo, Operación Aduanera, Fiscalización, Liquidación, Administración de Cartera a nivel nacional.

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

Satisfactorio	Tolerable	Insatisfactorio	Otros
Indicador $\geq 90\%$	$.75\% \leq \text{indicador} < 89\%$	$< 75\%$	NS/NR NA

## 2. RESULTADOS GENERALES.

A continuación, se presenta el análisis de la encuesta, destacando en su orden: dimensión, factor y variable de evaluación acorde con lo señalado en la ficha técnica.

### 2.1. Indicador de Calidad General

#### 2.1.1. Percepción de la calidad general del servicio

- Pregunta “1 y 1.2 ¿Cómo califica la calidad general de los servicios que le ha prestado la DIAN? y “1.2. ¿Cómo califica la contribución que la DIAN le genera al país?

### I. INDICADOR CALIDAD GENERAL

**¿ Cómo califica los servicios que le ha prestado la DIAN?**



*Indicador de Percepción de Calidad General del Servicio DIAN a nivel nacional es:  
Tolerable: 89.6%*

*El 98.37% del total de encuestados (7.655 de 8.544) califican el servicio brindado por la entidad en un nivel tolerable.*

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



*Indicador de Percepción de contribución a País.  
Insatisfactorio 69.1%*

Ilustración 1. Indicador de Calidad General del servicio brindado por la DAN

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. Es importante destacar que por ser una evaluación general refiere al universo de trámites y servicios de la entidad respecto de su calidad como un todo. En la gráfica siguiente se observa el destalle de la calificación:

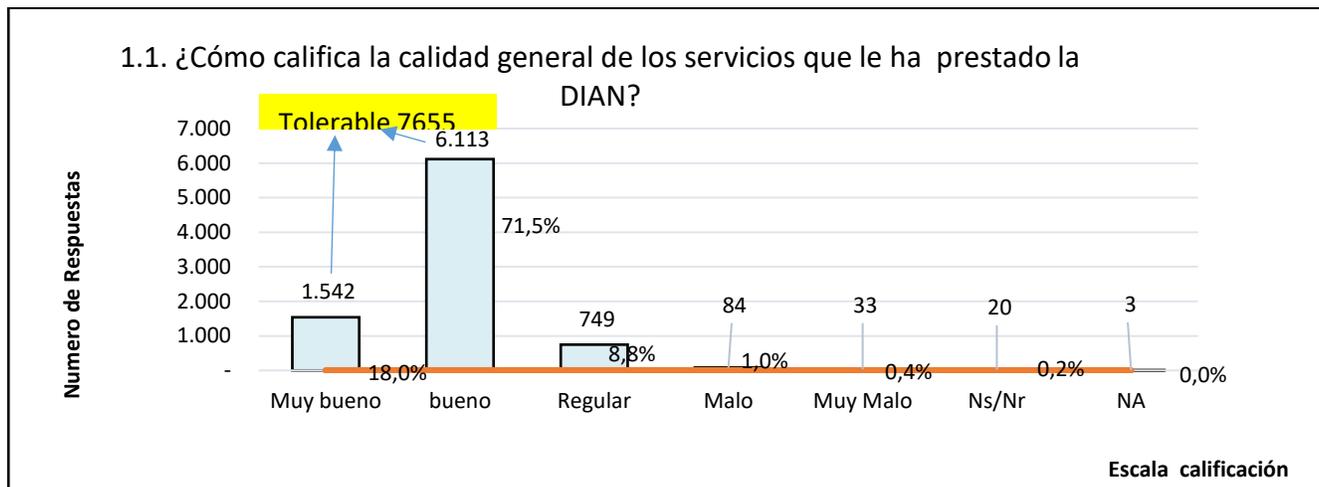


Ilustración 2. Calificación y evaluación de la percepción de calidad General del servicio DIAN

Complementario al Indicador de Percepción General del Servicio y dentro de esta misma dimensión, se evaluó la percepción que tienen los contribuyentes sobre la contribución que la DIAN genera al país, su resultado refleja la comprensión de la misión institucional por parte de los clientes para lograr mayor cohesión hacia el cumplimiento de las obligaciones fiscales para sostenibilidad del Estado. La encuesta arrojó lo siguiente.

➤ Pregunta: 1.2. ¿Cómo califica la contribución que la DIAN le genera al país?

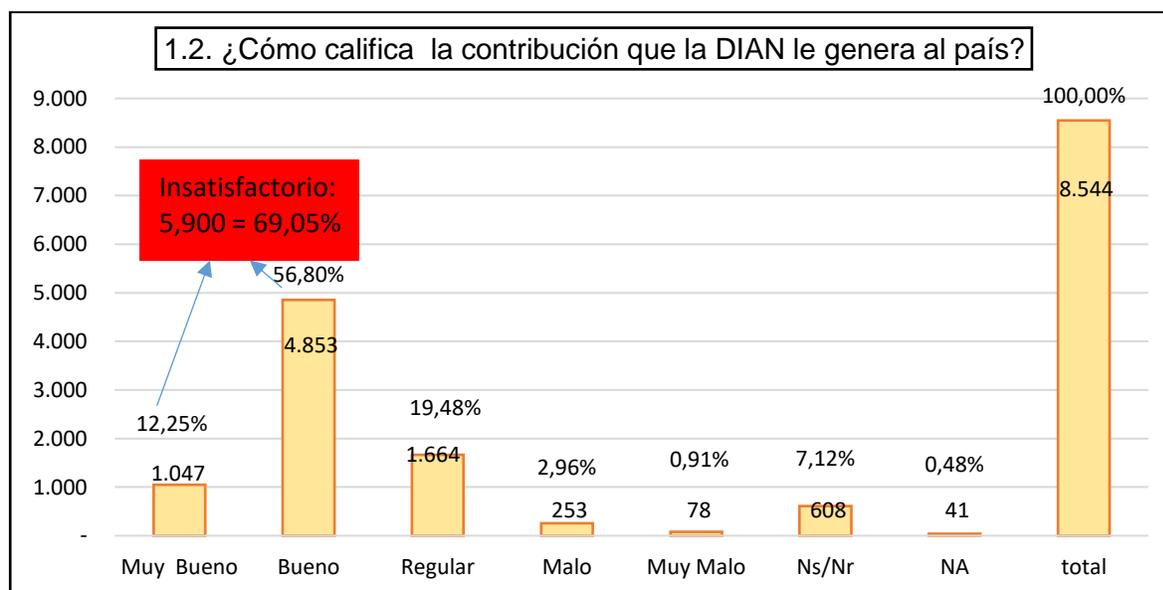


Ilustración 3. Calificación y evaluación de la contribución que la Dian genera al País.

De acuerdo con los resultados de la encuesta el 69.05% de los contribuyentes y usuarios encuestados (5.900), calificaron como muy buena y buena la percepción de la contribución que hace la DIAN al país, por tanto, el indicador es insatisfactorio.

El indicador de percepción de contribución (69.05%) es considerablemente más bajo, frente al de percepción de calidad general (89.6%), aspecto que debe considerarse de manera global para ser intervenido, ya que puede influir negativamente en la actitud hacia el cumplimiento voluntario.

## 2.2. Indicador de Fidelidad

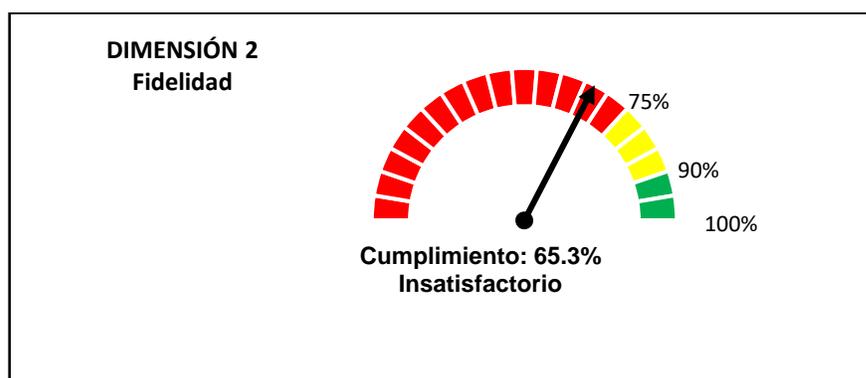


Ilustración 4. Indicador de fidelidad

Esta Dimensión comprende tres factores: Percepción de tendencias en la prestación del servicio; comportamientos deseados y confianza.

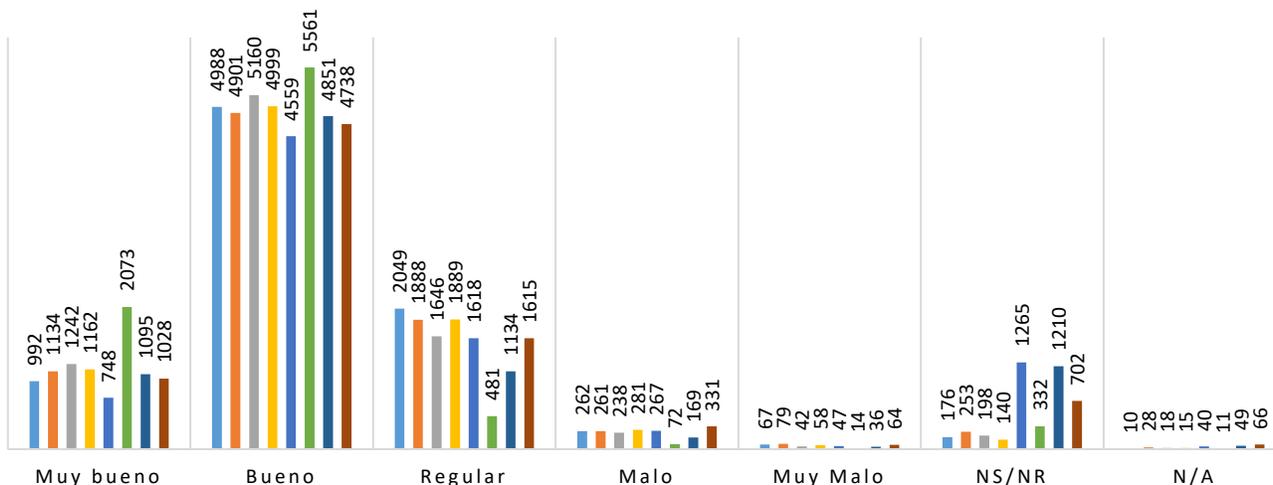
De acuerdo con los resultados de la encuesta, el indicador de fidelidad hacia la DIAN, se ubican en el nivel insatisfactorio con 65.3% obtenido por agregación simple de los tres factores de la dimensión a nivel nacional. Refleja los esfuerzos que hace la DIAN por mejorar el servicio, aunque al no ser reconocidos, dista mucho de una percepción positiva, que soporte la fidelización de los clientes hacia la Entidad. A continuación, se detallan los por factores y variables:

### 2.2.1. Percepciones de tendencias en la prestación del Servicio.

#### ➤ Preguntas 2.1 a 2.8.

Este factor resalta las capacidades de la DIAN para propiciar fidelización hacia el cumplimiento voluntario, a partir de la adaptación del servicio a diferentes necesidades, grupos y eventos, su evaluación arrojó una calificación centrada en la opción “Bueno” para cada variable. Según las encuestas aplicadas el indicador de percepción de tendencias consolidado es insatisfactorio con el 72.0%, así:

## 2. PERCEPCIONES DE TENDENCIAS EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE LA DIAN



- 2.1. Adaptar el servicio a sus necesidades específicas.
- 2.2. Darle a elegir al ciudadano diferentes opciones para resolver su caso.
- 2.3. Dar a conocer los diferentes canales de acceso al servicio.
- 2.4. Garantizar que usted tenga la orientación necesaria para su caso.
- 2.5. Coordinar acciones con las diferentes entidades de gobierno para brindarle un mejor servicio.
- 2.6. Manejar con seguridad y confidencialidad su información.
- 2.7. Cooperar con otras entidades públicas y/o privadas, como Gremios, Cámaras de Comercio, entre otras, para prestar un mejor servicio.
- 2.8. Tener en cuenta sus opiniones para mejorar el servicio.

*Ilustración 5. Calificación variable de percepción de tendencias en la prestación del servicio.*

Teniendo en cuenta que la gestión del servicio en la DIAN es altamente dinámica, por cambios normativos, temporadas propias de la gestión fiscal a lo largo del año, ciclos aduaneros de acuerdo con el desarrollo del comercio internacional, eventos económicos nacionales, catástrofes y de orden público nacionales, situaciones de frontera y demás aspectos que implican ajustar el servicio a múltiples necesidades y casos, es complejo el proceso de adaptación del servicio; sin embargo las variables de mejores resultados son la “2.6. Manejar con seguridad y confidencialidad su información” con resultado tolerable del 89.3% y la “2.3. Dar a conocer los diferentes canales de acceso al servicio” con el 74.93%.

Este último es de gran importancia ya que se evidencia que los esfuerzos en el mejoramiento de la ventanilla hacia dentro y hacia fuera están bien encaminados.

PREGUNTA	Muy Bueno +Bueno	Total Respuestas	%	Evaluación
2.1. Adaptar el servicio a sus necesidades específicas.	5.980	8544	69,99%	Insatisfactorio
2.2. Darle a elegir al ciudadano diferentes opciones para resolver su caso.	6.035	8544	70,63%	Insatisfactorio
2.3. Dar a conocer los diferentes canales de acceso al servicio.	6.402	8544	74,93%	Tolerable
2.4. Garantizar que usted tenga la orientación necesaria para su caso.	6.161	8544	72,11%	Insatisfactorio
2.5. Coordinar acciones con las diferentes entidades de gobierno para brindarle un mejor servicio.	5.307	8544	62,11%	Insatisfactorio
2.6. Manejar con seguridad y confidencialidad su información.	7.634	8544	89,35%	Tolerable
2.7. Cooperar con otras entidades públicas y/o privadas, como Gremios, Cámaras de Comercio, entre otras, para prestar un mejor servicio.	5946	8544	69,59%	Insatisfactorio
2.8. Tener en cuenta sus opiniones para mejorar el servicio.	5766	8544	67,49%	Insatisfactorio
Indicador de percepción de tendencias en el servicio, consolidado nacional sobre un total de 68.352 respuestas para las 8 preguntas. (8.544*8=68.352)	49.321	68352	72,16%	Insatisfactorio

A nivel institucional, las variables de este factor, de menor percepción son la 2.5. referente a la coordinación con diferentes entidades del gobierno para brindarle mejor servicio con el 62.1% y la 2.8. el “Tener en cuenta sus opiniones para mejorar el servicio” 67.49%. Teniendo en cuenta que estos son condicionantes externos se requiere incorporar nuevas formas de trabajo transversales con entes externos y grupos de valor.

## 2.2.2. Comportamientos Deseados Hacia la DIAN

➤ Preguntas 3.1. a 3.3.

La evaluación consolidada de las tres variables de este factor, sobre las 8.544, con las respuestas “Muy probable” y “Algo probable”, arroja un nivel insatisfactorio con el 64.78%, siendo el factor de menor resultado de toda la encuesta. Este resultado se interpreta como un distanciamiento bastante considerable entre la Entidad y los contribuyentes y usuarios, situación poco favorable para potencializar el cumplimiento voluntario correcto.

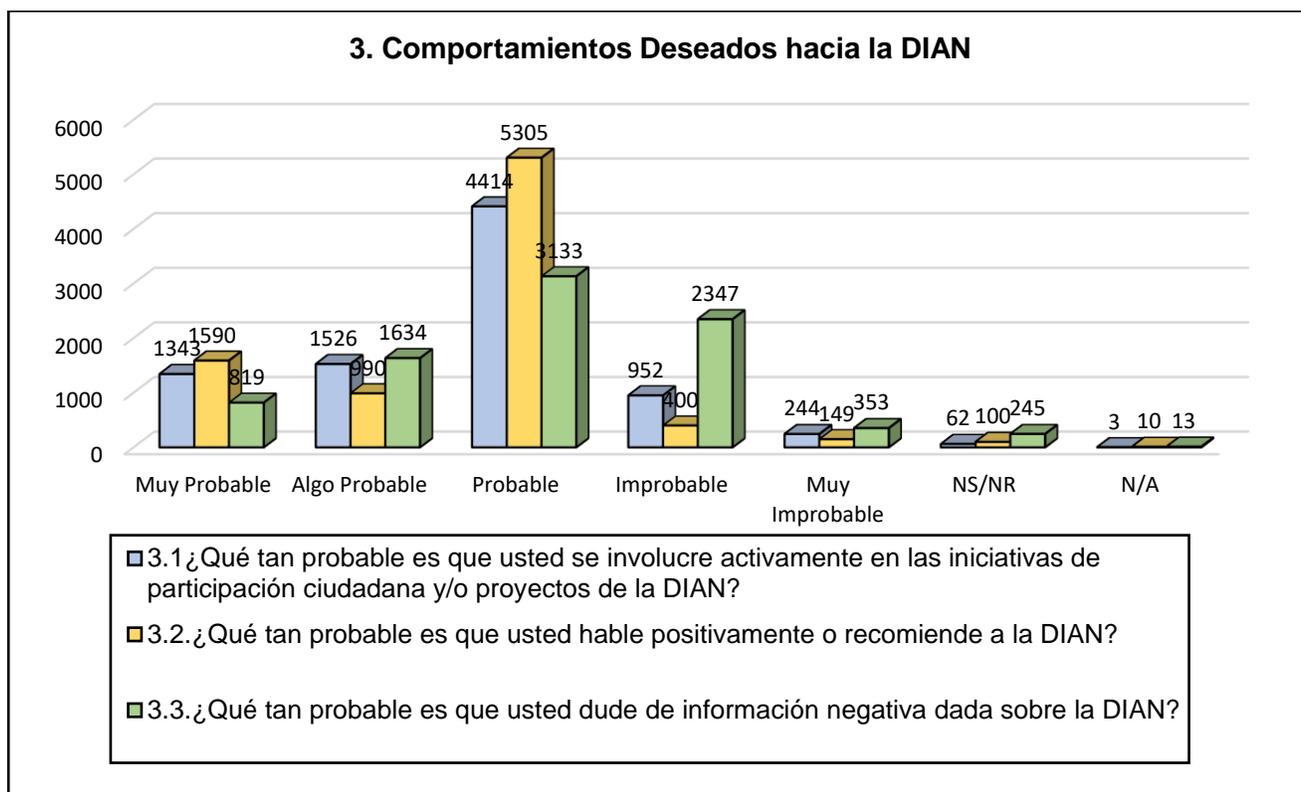


Ilustración 6. Calificación de las variables de comportamientos deseados hacia la DIAN.

Las respuestas se concentran en la opción “Probable” pero no se evidencia que los contribuyentes y usuarios manifiestan una intención activa hacia la fidelización en el componente de comportamiento deseados, esto es, involucrarse activamente, hablar positivamente y dudar de información negativa. La intención nacional más destacada es la de hablar bien de la DIAN con 5.305 respuestas, representando un 62%, seguida de la variable involucrarse en las iniciativas de la Dian con un 52% con 4.414 respuestas, sobre el total de 8.544 encuesta aplicadas.

PREGUNTAS	Muy Probable + Probable	total Respuestas	%	Evaluación
3.1 ¿Qué tan probable es que usted se involucre activamente en las iniciativas de participación ciudadana y/o proyectos de la DIAN? (Eje: Publicación de proyectos normativos para observaciones, rendición de cuentas, Factura Electrónica)	5.757	8.544	67,5%	Insatisfactorio
3.2. ¿Qué tan probable es que usted hable positivamente o recomiende a la DIAN?	6.895	8.544	80,8%	Tolerable
3.3. ¿Qué tan probable es que usted dude de información negativa dada sobre la DIAN?	3.952	8.544	46,3%	Insatisfactorio
Total	16.604	25.632	64,8%	Insatisfactorio

## 2.2.3. Confianza

### ➤ Pregunta 4.1 a 4.4.

EL indicador de confianza a nivel nacional con las 8.544 encuestas aplicadas es insatisfactorio con el 52.10%, correspondiente al acumulado de calificación “Muy Bueno y Bueno”, de las cuatro variables de este factor referidas al Estado Colombiano, el Gobierno Nacional, Gobierno local y de DIAN.

Se destaca que para pregunta 4.4. ¿Cómo califica su grado de confianza hacia la DIAN?: el indicador es tolerable y se ubica en 76.51%, es decir que 6.537 de los 8.544 encuestados seleccionaron las opciones de respuesta Muy bueno y bueno; a la vez es un indicador muy superior a las evaluaciones del Estado, el gobierno nacional y el gobernó local, las cuales muestran el indicador insatisfactorio.

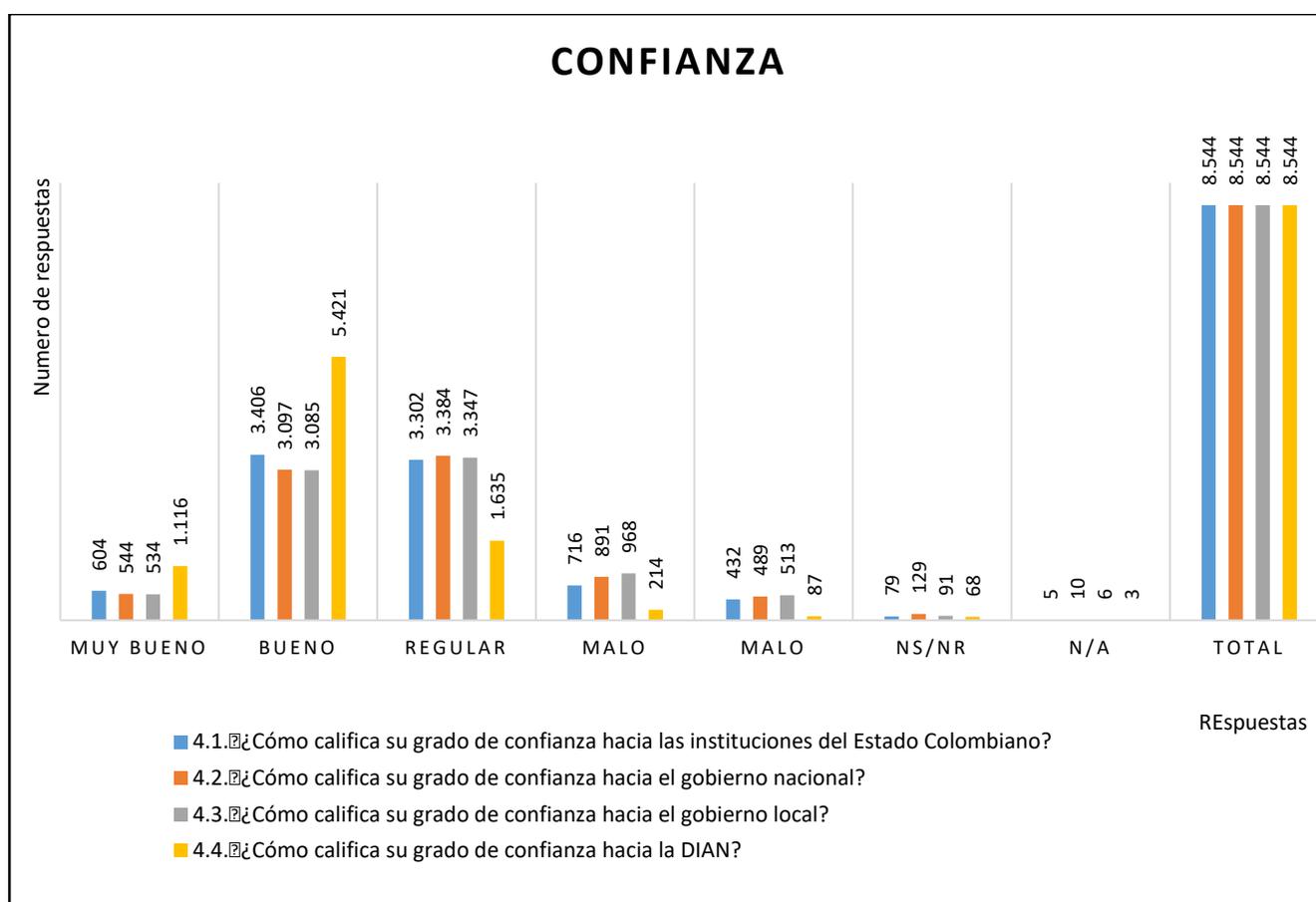


Ilustración 7. Calificación variable de Confianza.

PREGUNTA	Muy bueno + bueno	%	Evaluación
4.1. ¿Cómo califica su grado de confianza hacia las instituciones del Estado Colombiano?	3.917	46,96%	Insatisfactorio
4.2. ¿Cómo califica su grado de confianza hacia el gobierno nacional?	3.564	42,72%	Insatisfactorio
4.3. ¿Cómo califica su grado de confianza hacia el gobierno local?	3.541	42,45%	Insatisfactorio
4.4. ¿Cómo califica su grado de confianza hacia la DIAN?	6.379	76,47%	Tolerable
Total: Acumulado nacional bueno y muy bueno 17.807 sobre un total de 34.176 respuestas de contribuyentes y usuarios para las cuatro preguntas de este factor	17.807	52.10%	Insatisfactorio

El comparativo de la variable del grado de confianza en los diferentes niveles tiene el siguiente comportamiento.

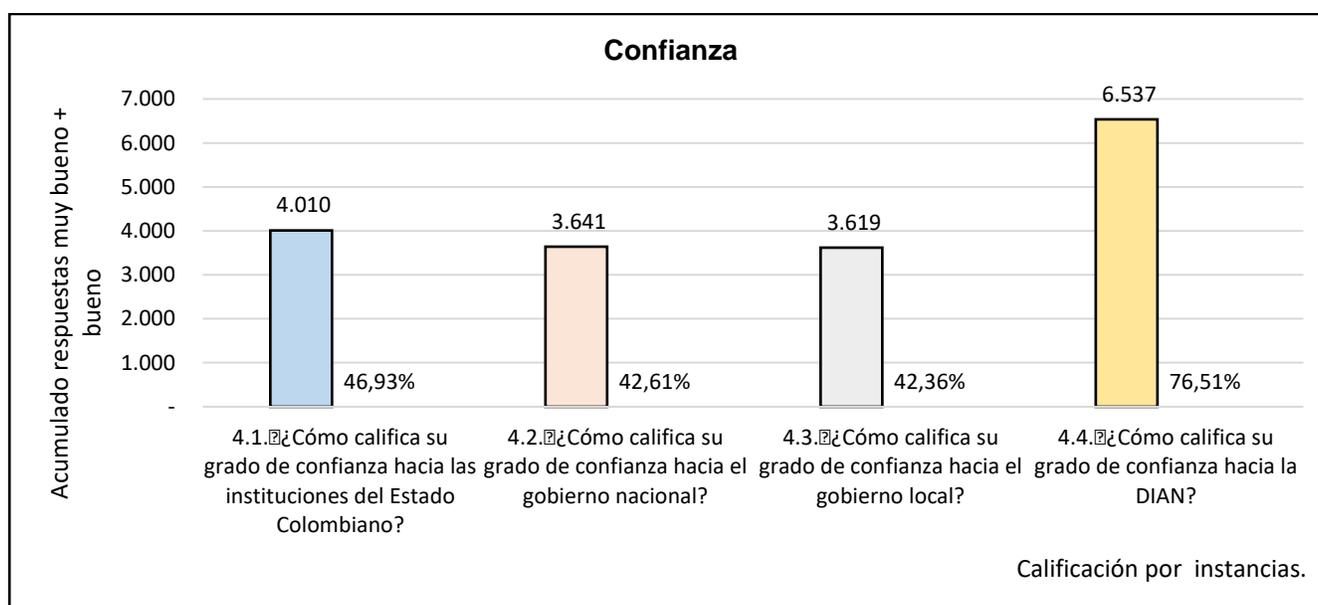


Ilustración 8. Compartido del Indicador de confianza en los niveles Estado, Gobierno Nacional, Gobierno Local y DIAN

### Resumen Indicador de Fidelidad: Consolidado de la dimensión de fidelidad a nivel nacional:

FIDELIDAD	Muy bueno + Bueno	Total respuestas Dimensión	%
2. Tendencias en la prestación del servicio	49.231	68.352	72,0%
3. Comportamientos Deseados hacia la DIAN	16.604	25.632	64,8%
4. Confianza	17.807	34.176	52,1%
Indicador Nacional de Confianza Mauricio	83.642	128.160	65,3%

## 2.3. Proceso

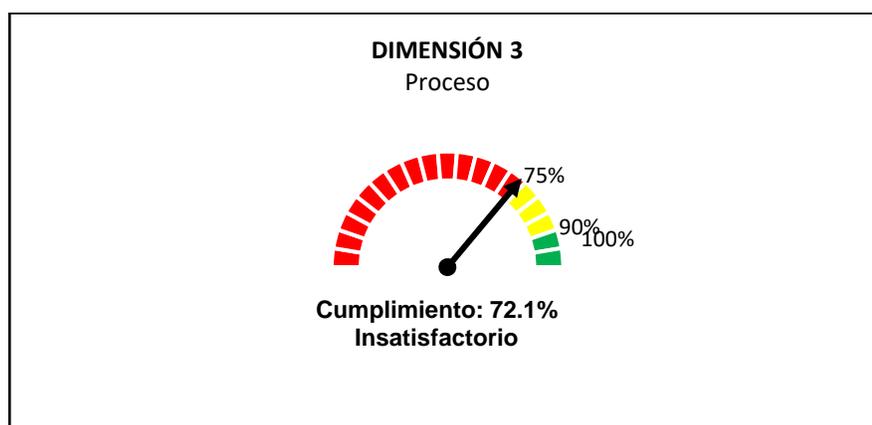


Ilustración 9. Indicador nacional de la dimensión “Proceso”.

La dimensión de proceso como componente de la calidad general, se obtiene de consolidar tres factores: Experiencia con la DIAN, atención en los canales de comunicación y experiencia en los momentos de contacto. El resultado del indicador de proceso, consolidado a nivel nacional, es “Insatisfactorio” con 72.1%; 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.

### 2.3.1. Experiencia: Comunicación con la DIAN.

➤ Pregunta 5.1:

	Muy bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy Malo	NS/NR	N/A	
5.1. ¿Cómo califica, en general, la comunicación con la DIAN?	1.289	5.006	1.779	238	106	120	6	8.544
Evaluación acumulada respuestas Muy bueno + bueno	6.295							

Indicador factor Comunicación con la Dian: Insatisfactorio	73,68%						
--	--------	--	--	--	--	--	--

### 2.3.2. Atención en Canales de comunicación

➤ Preguntas: 8.1.1 a 8.10.1.

A nivel nacional, de acuerdo la percepción de los 8.544 encuestados, el indicador del factor “Atención en los canales de comunicación”, el resultado tolerable con el 54.8%.

La atención a través de correo electrónico, es el mejor indicador con el 89%; le siguen la atención en canal presencial a través de puntos de contacto y la de servidores públicos en oficinas con el 87.7%, ambos canales con el indicador en el nivel tolerable. Se destaca que este resultado es positivo considerando son los canales de mayor uso y que el presencial es el preferido y más usado por los contribuyentes y usuarios.

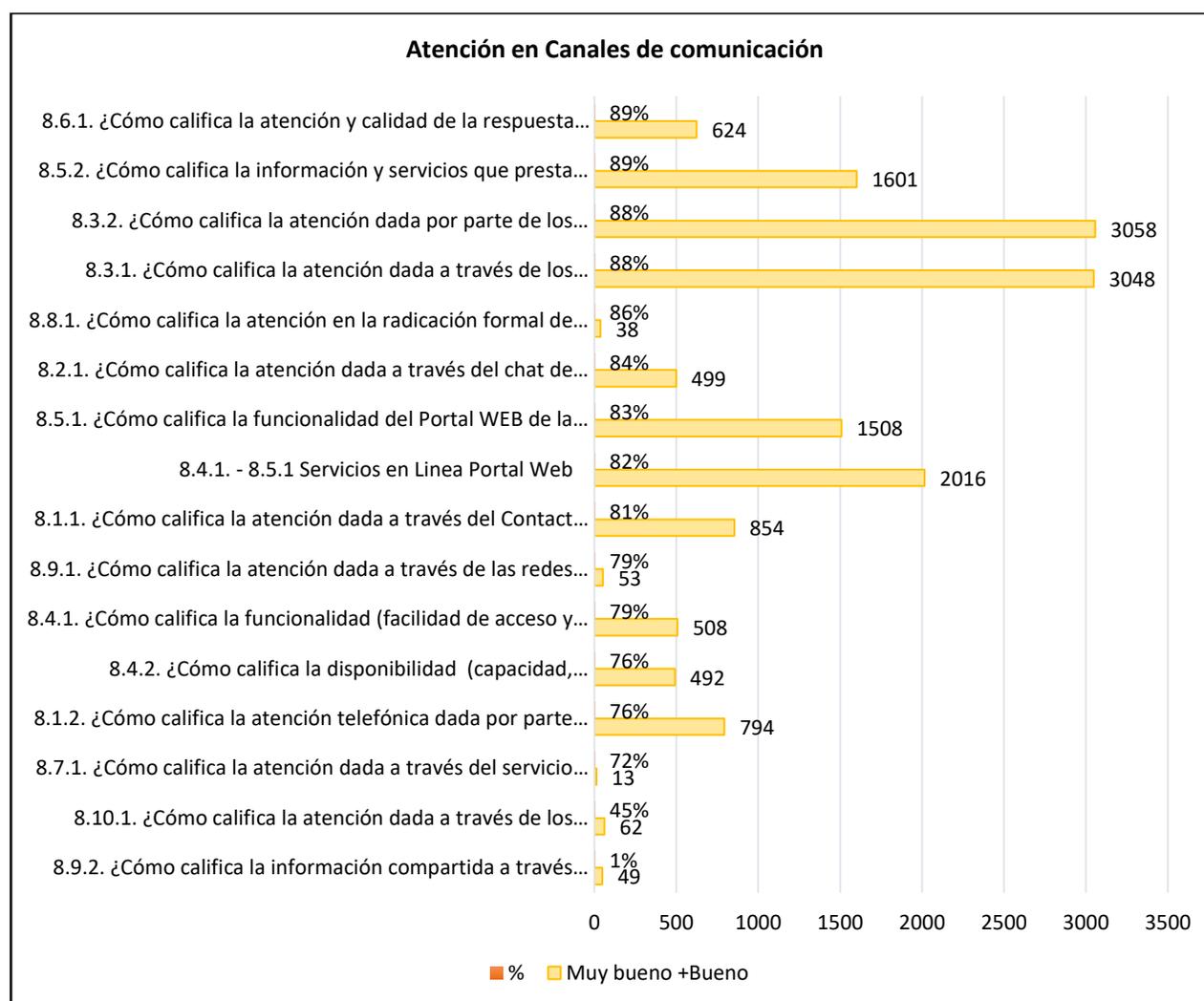


Ilustración 10. Evaluación del factor Atención en canales de comunicación.

Los resultados detallados por cada variable muestran el siguiente comportamiento:

Atención en canales de servicio	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy Malo	N/A	NS/NR	Total	Muy bueno +Bueno	%	Calificación
8.1.1. ¿Cómo califica la atención dada a través del Contact Center de la DIAN?	199	655	154	20	13	4	6	1.051	854	81,3%	Tolerable
8.1.2. ¿Cómo califica la atención telefónica dada por parte de los servidores públicos en las oficinas de la DIAN?	168	626	137	27	14	24	55	1.051	794	75,5%	Tolerable
8.2.1. ¿Cómo califica la atención dada a través del chat de la DIAN?	160	339	79	10	6	-	1	595	499	83,9%	Tolerable
8.3.1. ¿Cómo califica la atención dada a través de los puntos de contacto de la DIAN?	962	2.086	354	35	32	-	12	3.481	3.048	87,6%	Tolerable
8.3.2. ¿Cómo califica la atención dada por parte de los servidores públicos en oficinas de la DIAN?	1.035	2.023	348	31	26	2	16	3.481	3.058	87,8%	Tolerable
8.4.1. ¿Cómo califica la funcionalidad (facilidad de acceso y uso, pertinencia) de los servicios en línea de la DIAN?	151	357	110	16	7	-	3	644	508	78,9%	Tolerable
8.4.2. ¿Cómo califica la disponibilidad (capacidad, agilidad) de los servicios en línea de la DIAN?	130	362	129	18	4	-	1	644	492	76,4%	Tolerable
8.5.1. ¿Cómo califica la funcionalidad del Portal WEB de la DIAN?	401	1.107	258	22	14	-	4	1.806	1.508	83,5%	Tolerable
8.4.1. - 8.5.1 Servicios en Línea Portal Web	552	1.464	368	38	21	-	7	2.450	2.016	82,3%	Tolerable
8.5.2. ¿Cómo califica la información y servicios que presta la DIAN en su portal WEB?	404	1.197	181	9	5	2	8	1.806	1.601	88,6%	Tolerable
8.6.1. ¿Cómo califica la atención y calidad de la respuesta dada a través de los correos electrónicos	146	478	56	8	3	-	10	701	624	89,0%	Tolerable

institucionales de la DIAN?													
8.7.1. ¿Cómo califica la atención dada a través del servicio de Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes – PQRS?	4	9	3	-	2	-	-	18	13	72,2%	Insatisfactorio		
8.8.1. ¿Cómo califica la atención en la radicación formal de correspondencia de la DIAN?	10	28	3	2	-	-	1	44	38	86,4%	Tolerable		
8.9.1. ¿Cómo califica la atención dada a través de las redes sociales de la DIAN?	6	47	12	1	1	-	-	67	53	79,1%	Tolerable		
8.9.2. ¿Cómo califica la información compartida a través de las redes sociales?	1	48	8.477	6	12	-	-	8.544	49	0,6%	Insatisfactorio		
8.10.1. ¿Cómo califica la atención dada a través de los otros canales señalados?	8	54	5	2	2	39	27	137	62	45,3%	Insatisfactorio		

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

### 2.3.3. Experiencia Momentos de Contacto con la DIAN

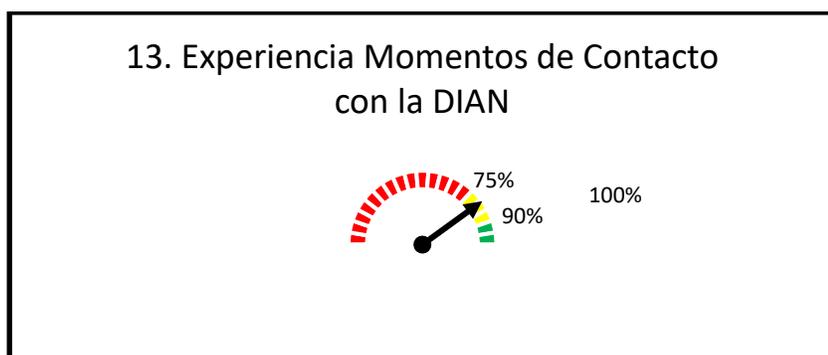


Ilustración 11. Indicador experiencia momentos de contacto.

Preguntas 13.1 a 13.6.

La evaluación de los momentos de contacto es un componente muy importante de la calidad, permite establecer la percepción real del cliente en el relacionamiento con la Entidad, sus evaluaciones se centran en la opción “bueno”; y forma consolidada el indicador muestra un nivel tolerable, con un promedio nacional del 80.01%.

Se destaca el resultado de las variables 13.4. y 13.3 referente la amabilidad de los servidores y sus comunicaciones y la claridad y utilidad de la información, con el 85.63% y 82,15% respectivamente. Así mismo, el cumplimiento de acuerdos, tiempos y niveles de servicio fu el factor de menor calificación con el 77.05%, tal como se observa en el siguiente gráfico y cuadro.

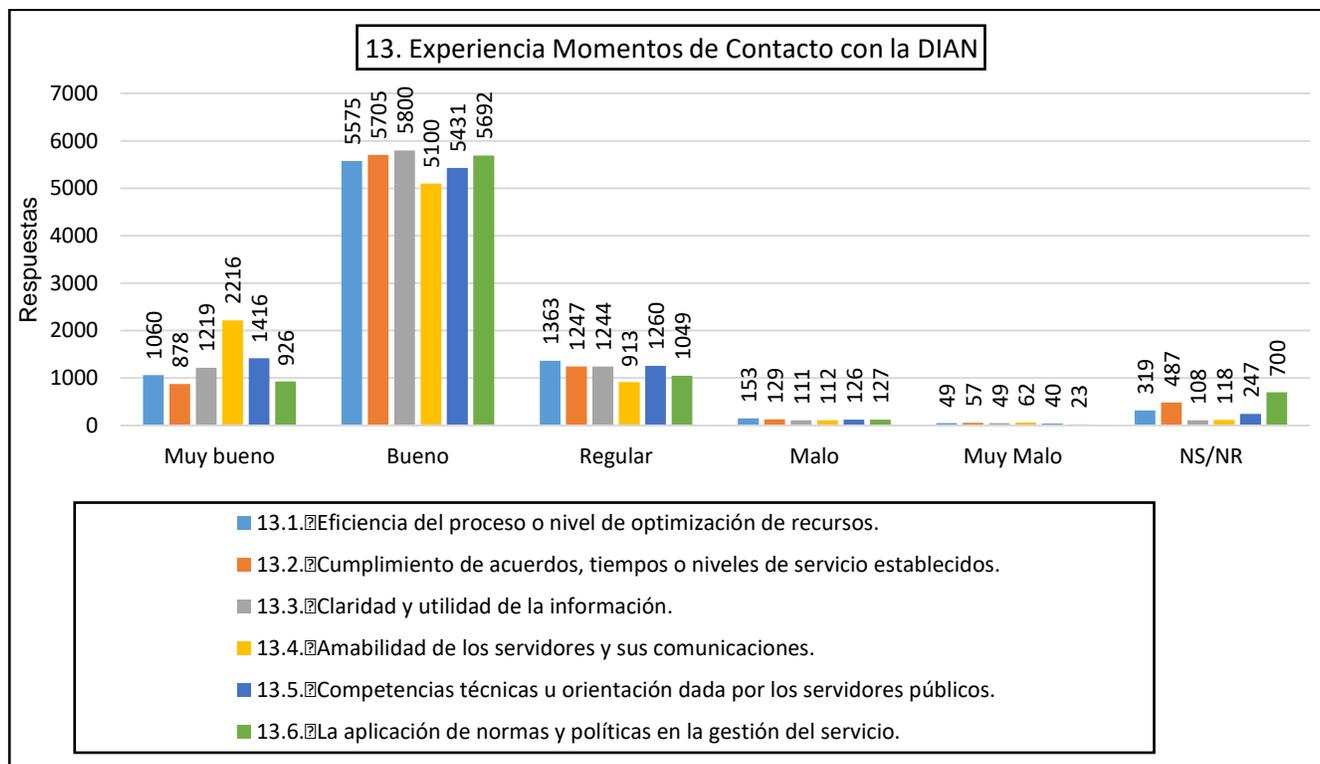


Ilustración 12. Calificación Experiencia en momentos de contacto

### Calculo del indicador para el factor de experiencia:

PREGUNTA	Muy bueno + Bueno	%	Indicador
13.1. Eficiencia del proceso o nivel de optimización de recursos.	6.635	77,66%	Tolerable
13.2. Cumplimiento de acuerdos, tiempos o niveles de servicio establecidos.	6.583	77,05%	Tolerable
13.3. Claridad y utilidad de la información.	7.019	82,15%	Tolerable
13.4. Amabilidad de los servidores y sus comunicaciones.	7.316	85,63%	Tolerable
13.5. Competencias técnicas u orientación dada por los servidores públicos.	6.847	80,14%	Tolerable
13.6. La aplicación de normas y políticas en la gestión del servicio.	6.618	77,46%	Tolerable
Total respuestas muy bueno + bueno	41.018		

Evaluación Nacional para el factor “Experiencia en los momentos de contacto”. (41018/51264)	80,01%	Tolerable
---	--------	-----------

**Indicador de Proceso:** El Consolidado de la dimensión proceso a nivel nacional es insatisfactorio con el 72.15%.

PROCESO	Muy bueno + Bueno	Total respuestas Dimensión	%
5. Experiencia: Comunicación con la DIAN	6.295	8.544	73,68%
8 Atención en canales de comunicación	13.201	24.070	54,84%
13. Experiencia Momentos de Contacto con la DIAN	41.018	51.264	80,01%
Valor indicador proceso a nivel Nacional	60.514	83.878	72,15%

## 2.4. Acceso

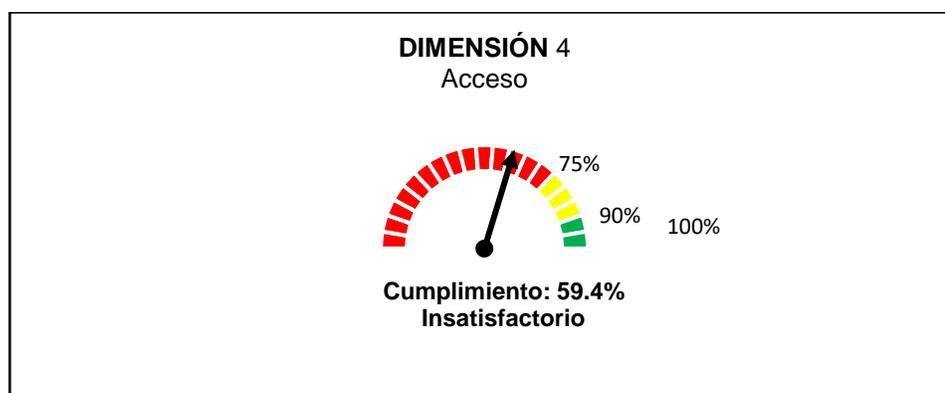


Ilustración 13. Indicador Nacional de la dimensión “Acceso”.

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

De acuerdo con las 8.544 encuestas aplicadas, el canal de acceso más usado por los contribuyentes es el Presencial, con 5.420 respuestas muy bueno y bueno, equivalentes al 31.1%, seguido de la Página WEB con 3.341 respuestas para un 19.2% y del telefónico con 2.765 con el 15.9%. Respecto del comportamiento de preferencia y uso de canales mantienen un comportamiento similar.

Se destaca que el 22% de los encuestados manifestaron haber tenido barreras de acceso, siendo la principal la “Funcionalidad y disponibilidad de los servicios en línea”. El conocimiento sobre la DIAN que tienen los clientes muestra un indicador insatisfactorio con el 59.41%.

### 2.4.1. Uso y preferencia de canales, y barreras de acceso.

➤ Resultado de las Preguntas 6 y 7.

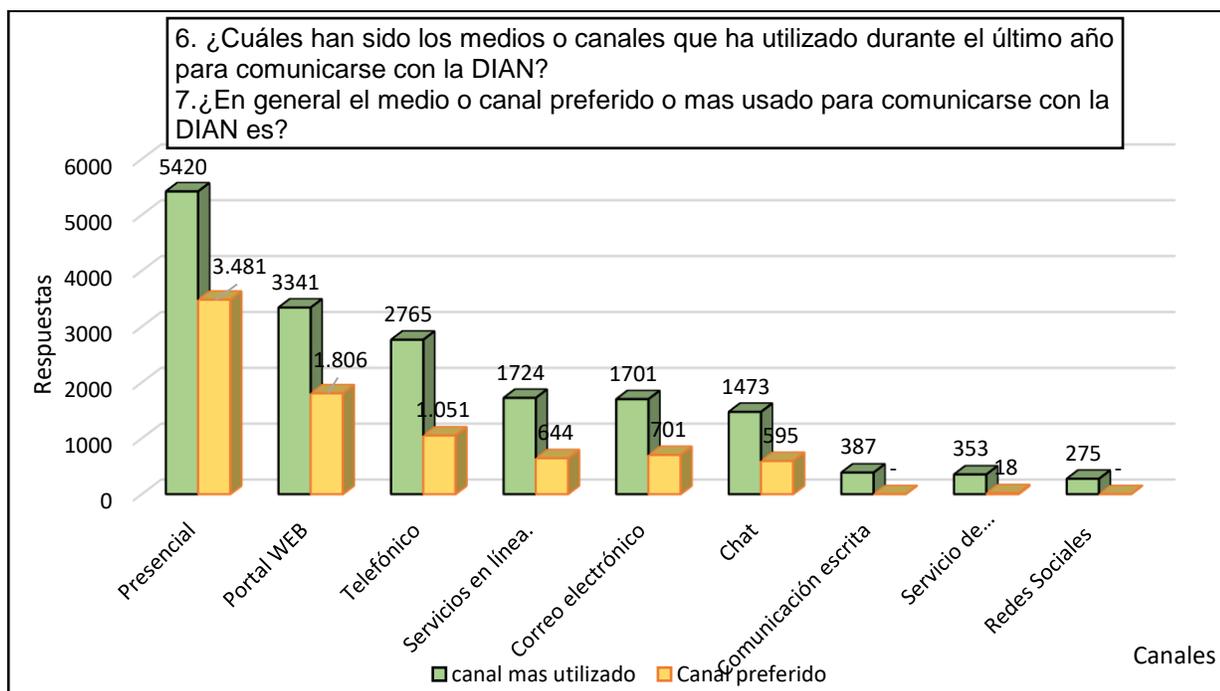


Ilustración 14. Canales demás usados y preferidos

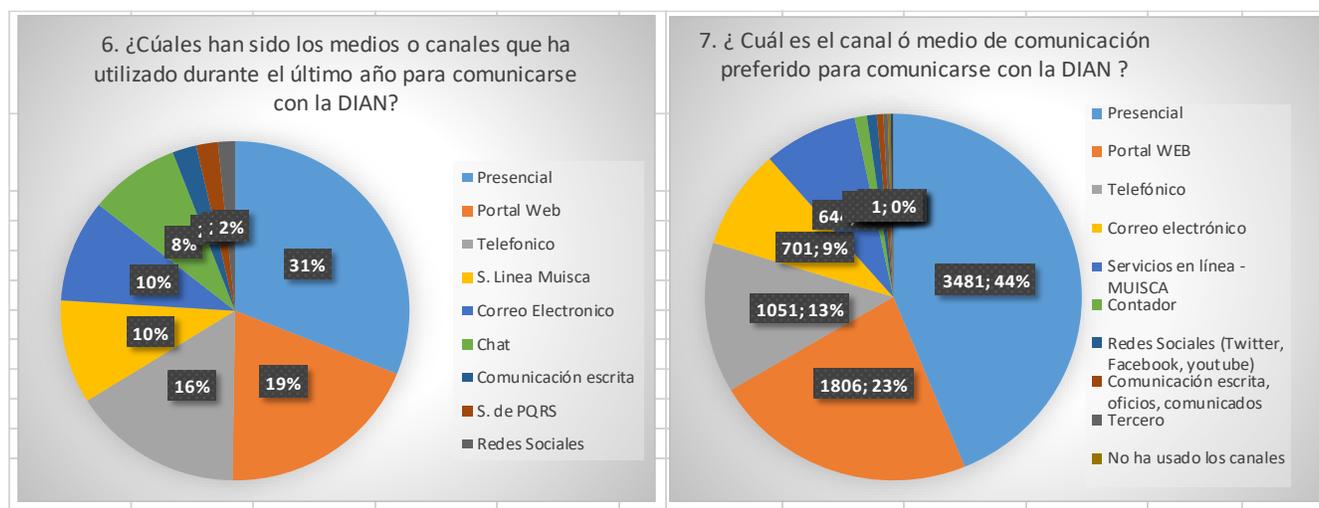


Ilustración 15 Participación de canales más usados y preferidos

➤ Pregunta 9 ¿Tuvo dificultades o barreras de acceso para ingresar y/o recibir atención en alguna sede o dependencia de la DIAN?

El 77% de los encuestados manifiesta no tener barreras de acceso.

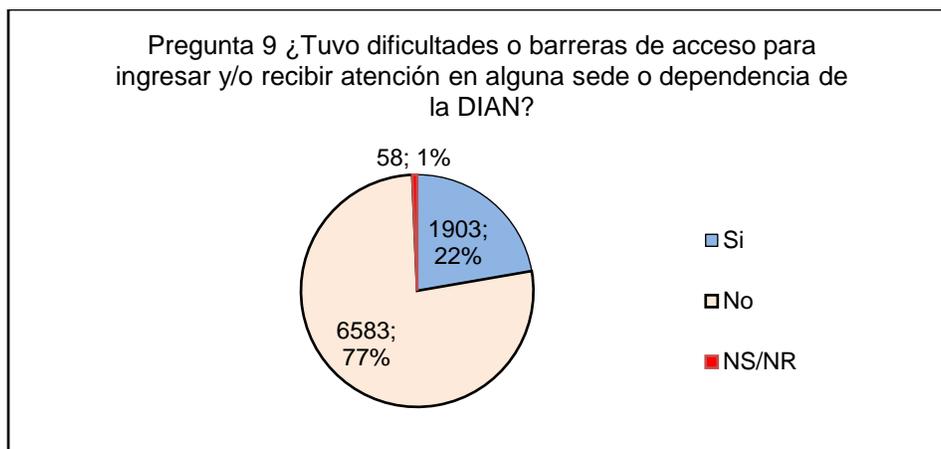


Ilustración 16. Existencia Barras de Acceso

- Pregunta 10. “Si la respuesta anterior es Si. Señale a qué factores estuvo o estuvieron asociadas las barreras de acceso que encontró”.

Para quienes manifestaron tener limitaciones o barreras de acceso, el 35.6% o sea 994 clientes señalaron como principal barrera “El acceso y navegación en los sistemas de la DIAN”, seguido del tiempo de espera en la atención presencial con el 30.16%, como se detalla en la siguiente gráfica:

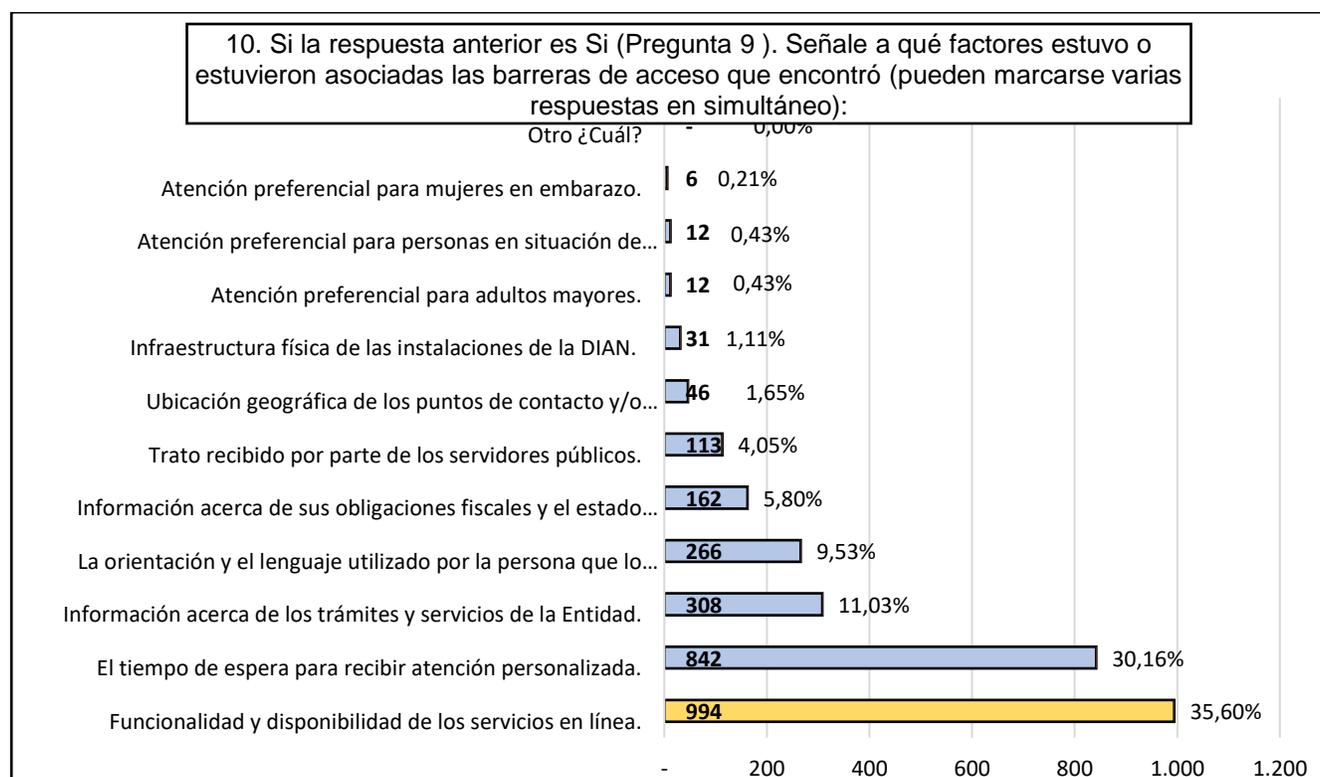


Ilustración 17. Identificación Barreras de Acceso.

## 2.4.2. Conocimiento sobre la DIAN

### ➤ Pregunta 12.1

Los contribuyentes tienen un nivel insatisfactorio respecto del conocimiento y quehacer de la DIAN, con el 59.41 %.

PREGUNTA	Muy bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy Malo	NS/NR	N/A	Total		
12.1. ¿Cómo califica usted su nivel de conocimiento sobre lo que hace la DIAN y en general sobre sus procesos y demás?	588	4488	3034	264	67	101	2	8544	8544	5076

## 2.5 Resultados

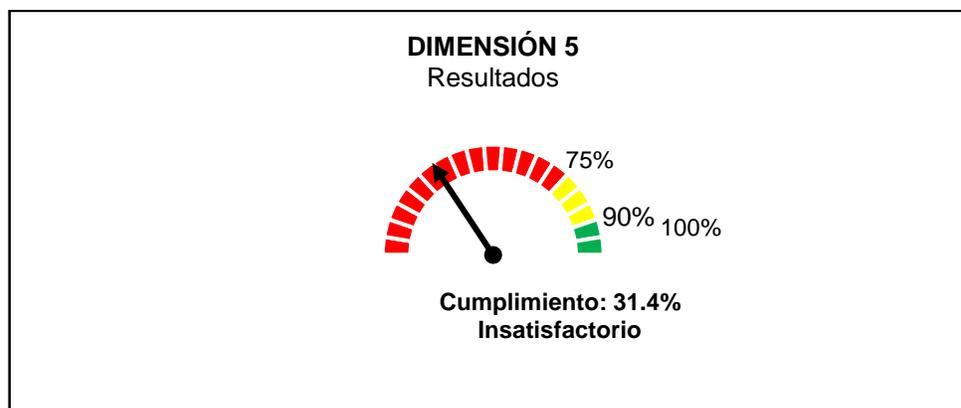


Ilustración 18. Indicador Nacional de la Dimensión “Resultados”.

Esta dimensión se enfocó en dos factores: la evaluación de los servicios y procesos de la DIAN y las expectativas del servicio. El indicador de percepción para la dimensión de “Resultados” es insatisfactorio con un 31.4% en el consolidado a nivel nacional.

### 2.5.1. Evaluación de servicios o procesos a la DIAN

Preguntas 14.1 a 14.5.

Este componente tiene un indicador del 31.38% como resultado de las respuestas muy buenas y buenas de las preguntas 14.1 a 14.5. de ellas se destaca la evaluación en el nivel tolerable con un indicador del 79,66% para el servicio de trámites y diligencias tributarias. La evaluación de los reportes e informes sobre el recaudo de gestión refleja un nivel insatisfactorio, con un indicador de 49% lo cual es bastante bajo, teniendo en cuenta que este es un componente de la misión institucional.

La calificación de los trámites y servicios aduaneros, cambiarios y de comercio exterior, centran sus respuestas en la Opción N.A. (no aplica); esto puede obedecer a que estos son gestionados a través de particulares en especial de agencias de aduanera.

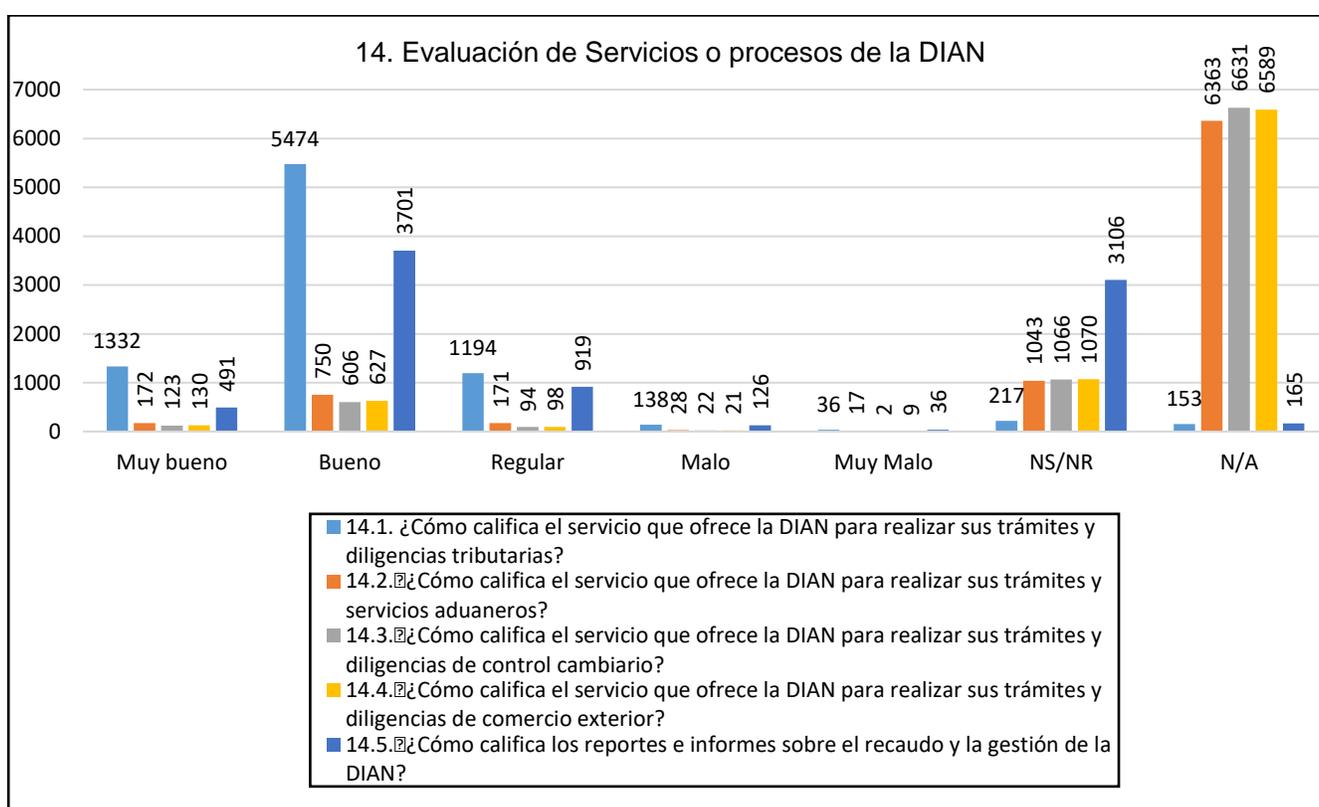


Ilustración 19. Evaluación de servicios o procesos de la DIAN

La Calificación y evaluación tiene el siguiente comportamiento:

Pregunta	Muy bueno + Bueno	Total respuestas	%	Indicador
14.1. ¿Cómo califica el servicio que ofrece la DIAN para realizar sus trámites y diligencias tributarias?	6806	8.544	79,66%	Tolerable
14.2. ¿Cómo califica el servicio que ofrece la DIAN para realizar sus trámites y servicios aduaneros?	922	8.544	10,79%	Insatisfactorio
14.3. ¿Cómo califica el servicio que ofrece la DIAN para realizar sus trámites y diligencias de control cambiario?	729	8.544	8,53%	Insatisfactorio
14.4. ¿Cómo califica el servicio que ofrece la DIAN para realizar sus trámites y diligencias de comercio exterior?	757	8.544	8,86%	Insatisfactorio
14.5. ¿Cómo califica los reportes e informes sobre el recaudo y la gestión de la DIAN?	4192	8.544	49,06%	Insatisfactorio
Total nacional	13.406	42.720	31,38%	Insatisfactorio

### 2.5.2. Expectativas del Servicio.

#### Pregunta 15.1

PREGUNTA	Superar sus expectativas	%	Cumplir con sus expectativas	%	Estar por debajo de sus expectativas	%	Total
15.1. Usted diría que la atención de la DIAN va a...	2190	26%	5277	62%	1077	13%	8544
Indicador Expectativa del servicio.	5.138	61.76%					

Los contribuyentes encuestados agrupan sus opciones respecto de las expectativas del servicio en cumplir y superar, para con un indicador del 61.8%

**Indicador de Resultado:** Consolidado de la dimensión resultado a nivel nacional.

14. Evaluación de servicios o proceso de la Dian	13.406	42.720	31,4%	Insatisfactorio
--	--------	--------	-------	-----------------

Las preguntas 16, 17 y 18 no se incluyen en este informe. (No existe pregunta 19)

## 2.6 Transparencia.

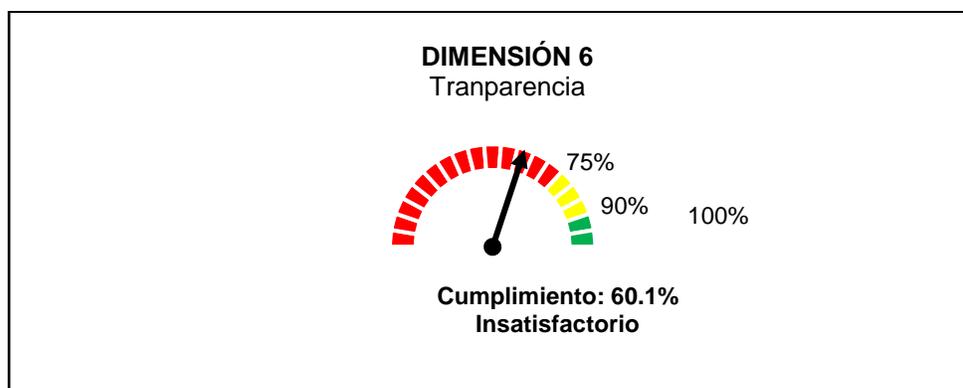


Ilustración 20. Evaluación y Calificación de la Dimensión "Transparencia".

### ➤ Preguntas 20.1, 20.2 y 20.3

Los encuestados en términos generales, centran sus respuestas en la calificación bueno, El indicador de percepción de Transparencia en la DIAN a nivel nacional es de 60.1% es decir que se ubica en el nivel "Insatisfactorio".

Esta dimensión indagó sobre tres aspectos: gestión de información, comportamiento ético y rendición de cuentas; el primero muestra el mejor indicador de percepción de transparencia con el 68.07%, los dos siguientes con el 57.90% y 54.4. como se observa a continuación:

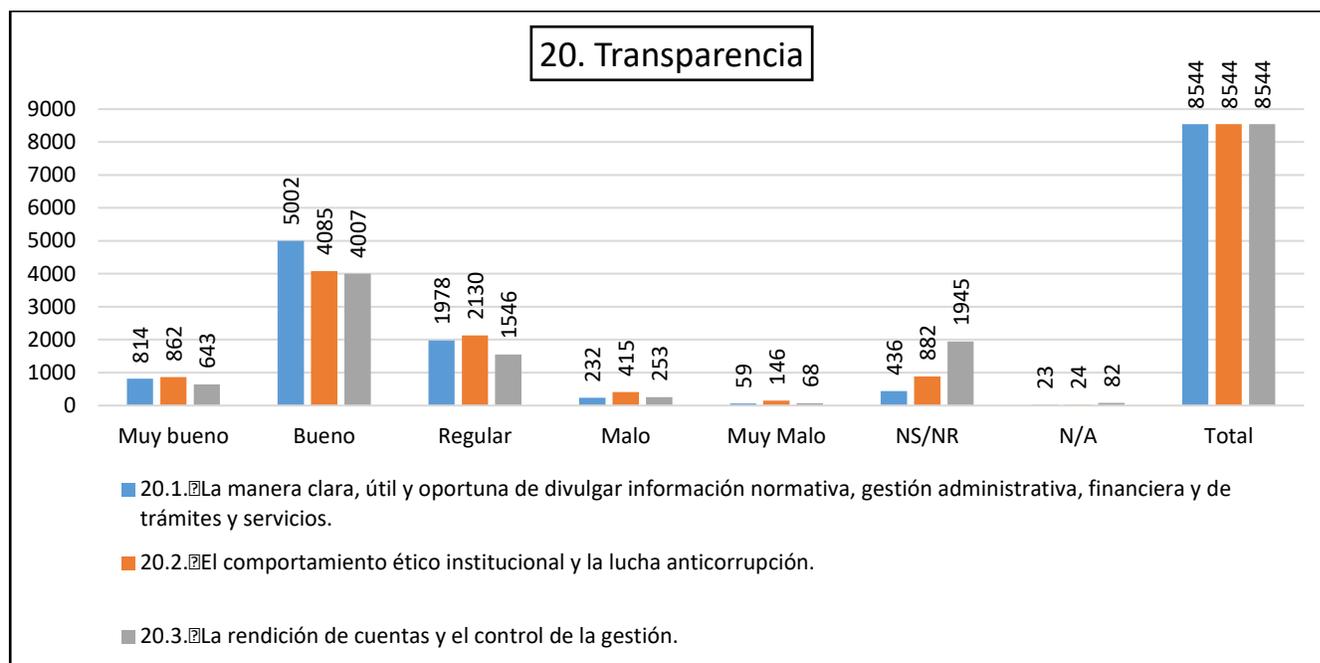


Ilustración 21. Evaluación y Calificación de la Dimensión “Transparencia”.

Transparencia	Muy bueno + bueno	Total respuestas	% respecto total encuestados	Indicador
20.1. La manera clara, útil y oportuna de divulgar información normativa, gestión administrativa, financiera y de trámites y servicios.	5816	8.544	68,07%	Insatisfactorio
20.2. El comportamiento ético institucional y la lucha anticorrupción.	4947	8.544	57,90%	Insatisfactorio
20.3. La rendición de cuentas y el control de la gestión.	4650	8.544	54,42%	Insatisfactorio
Indicador de Transparencia Nivel Nacional	15413	25.632	60,13%	Insatisfactorio

### 3. RESULTADOS DE LA ENCUESTA POR MACROSEGMENTOS.

#### 3.1. Resultado nacional por macrosegmentos y dimensiones.

- La percepción de la calidad general es mayor en los macrosegmentos 3 “Medianos” (88%) y 4 “Personas Naturales” (92%), que en los segmentos 1. Grandes Contribuyentes (83,5%) y Medianos (82,9%), situación inversa al aporte al recaudo.

- Para Grandes Contribuyentes se destaca las dimensiones de Proceso y, con los niveles más altos 74.4% y 74.6%, todas las dimensiones tienen una evaluación “insatisfactoria. Los Medianos Contribuyentes arroja los resultados por dimensiones ligeramente superiores frente a los Grandes. La dimensión de Proceso tiene resultado tolerable con el 77.7% y las demás insatisfactorio
- Para los pequeños contribuyentes la dimensión Proceso tiene una evaluación tolerable con el 78.5% los demás insatisfactorias.
- Las Personas Naturales arrojan evaluación de percepción de calidad general 92%. La dimensión de “Proceso, es la mejor evaluación de los cuatro macrosegmentos con el 82.3% Tolerable, las demás muestran resultado insatisfactorio.
- Para los cuatro macrosegmentos a nivel nacional, la Dimensión de Proceso es la mejor evaluada.
- Para los cuatro macrosegmentos la dimensión de “Resultados” es insatisfactoria, y la más crítica con el 31.4%.
- Todas las dimensiones requieren esfuerzos amplios de mejoramiento.

Dirección Seccional	Nivel	Indicador de Percepción de Calidad General	Fidelidad	Proceso	Acceso	Resultados	Transparencia
Grandes contribuyentes	Nacional	83.0%	52.2%	74.4%	73.6%	34.1%	55.4%
Medianos	Nacional	82,9%	61,0%	77,7%	74,8%	43,6%	60,8%
Pequeños	Nacional	88,0%	64,5%	78,5%	63,0%	35,3%	59,5%
Personas Naturales	Nacional	92,0%	67,3%	82,3%	53,9%	27,1%	61,0%
Nacional		89.6%	65.3%	72.1%	59.4%	31.4%	60.1%

Resultado encuesta por macrosegmento dimensiones y factores.

RESULTADOS DE LA ENCUESTA POR MACROSEGMENTOS								
DIMENSIONES Y FACTORES	GRANDES CONTRIBUYENTES				MEDIANOS CONTRIBUYENTES			
	Muy Bueno-Buena	Total Respuestas	Evaluación	Calificación: Satisfacción: Totalitar - Insatisfactoria	Muy Bueno- Buena	Total Respuestas	Evaluación	Calificación: Satisfacción: Totalitar - Insatisfactoria
1.1 ¿Cómo califica la calidad general de los servicios que le ha prestado la DIAN?	276	441	84,4%	Tolerable	428	456	82,9%	Tolerable
1.2 ¿Cómo califica la contribución que la DIAN le genera al país?	225	441	67%	Insatisfactorio	314	456	68,9%	Insatisfactorio
<b>FIDELIDAD</b>	3866	7312	52,2%	Insatisfactorio			61,0%	Insatisfactorio
2. Percepciones de Tendencias en la Prestación del Servicio DIAN (PREGUNTAS 2,1 A 2,3)	2202	4404	64,3%	Insatisfactorio	2.491	4648	66,6%	Insatisfactorio
3. Comportamientos deseados en la DIAN (Preguntas 3,1 a 3,3)	663	1308	67,5%	Insatisfactorio	949	1448	68,0%	Insatisfactorio
3. Confianza (3,1 a 3,4)	781	1744	63,8%	Insatisfactorio	906	1824	61,8%	Insatisfactorio
<b>PROCEO</b>			74,4%				77,2%	Tolerable
5.1 ¿Cómo califica, en general, la comunicación con la DIAN?	267	436	61,2%	Insatisfactorio	305	456	66,9%	Insatisfactorio
B. Proceso atención canales. (Preguntas de B,1,1, a B,10,1)	562	701	80,2%	Tolerable	643	782	81,8%	Tolerable
7A. Experiencia Momentos de contacto con la DIAN (10,1 a 10,6)	1965	2616	75,1%	Tolerable	2.148	2786	78,4%	Tolerable
<b>ACCESO</b>			74,6%				74,6%	
6. ¿Cuáles han sido los medios o canales que ha utilizado durante el último año para comunicarse con la DIAN?								
Telefónico	449	24,3%		Telefónico	311	24%		
Presencial	253	15,0%		Presencial	299	20%		
S. Línea MUSCA	224	14,5%		Portal Web	253	17%		
Portal Web	248	14,4%		Chat	237	16%		
Chat	251	14,2%		S. Línea MUSCA	109	11%		
Correo Electrónico	152	9,0%		Correo Electrónico	132	9%		
Comunicación escrita	100	9,9%		S. de PQRS	35	2%		
S. de PQRS	84	6,6%		Comunicación escrita	30	2%		
Redes Sociales	26	1,5%		Redes Sociales	17	1%		
Cumulado	1692	100%			1463			
7. ¿Cuál es el canal o medio de comunicación preferido para comunicarse con la DIAN?								
Telefónico	142	48%		Chat	103	24%		
Chat	84	49%		Presencial	102	22%		
Portal WEB	61	34%		Telefónico	101	22%		
Presencial	59	34%		Portal WEB	95	21%		
Servicios en línea - MUSCA	48	9%		Servicios en línea - MUSCA	44	7%		
Correo electrónico	19	4%		Correo electrónico	15	4%		
Comunicación escrita, oficinas, comunicados	4	1%		Comunicación escrita, oficinas, comunicados	4	1%		
NINGUNO	4	1%		centro de Peticiones, quejas, reclamos, solicitudes - PQRS	1	0%		
Servicio de Peticiones, quejas, reclamos, solicitudes - PQRS	2	0%		Redes Sociales (Twitter, Facebook, youtube)	1	0%		
Redes Sociales (Twitter, Facebook, youtube)	1	0%		Contador	0	0%		
Contador	0	0%		Tercero	0	0%		
Tercero	0	0%						
<b>TOTAL</b>	<b>446</b>	<b>100%</b>			<b>456</b>	<b>100%</b>		
De acuerdo al canal más utilizado informado anteriormente: Pregunta 7								
9. ¿Tuvo dificultades para ingresar y/o recibir atención en alguna sede o dependencia de la DIAN?								
Si	150	34,4%			177	38,8%		
No	296	65,6%			279	61,2%		
NS/NR	2	0,5%			0	0,0%		
Total respuestas	<b>446</b>	<b>100,0%</b>			<b>456</b>	<b>100,0%</b>		
10. Si la respuesta anterior es Si (Pregunta 9), Señale a qué factores estuvo o estuvieron asociadas las barreras de acceso que encontró (pueden marcarse varias respuestas en simultáneo).								
El tiempo de espera para recibir atención personalizada	100	33,0%		El acceso y navegación en los sistemas de la DIAN	98	42%		
El acceso y navegación en los sistemas de la DIAN	93	30,7%		El tiempo de espera para recibir atención personalizada	55	28%		
Información acerca de los trámites y requisitos de la entidad	38	12,5%		La información y el lenguaje utilizado por la persona que le atiende	45	39%		
La información y el lenguaje utilizado por la persona que le atiende	30	9,9%		Información acerca de los trámites y requisitos de la entidad	20	9%		
Información acerca de sus obligaciones fiscales y el estado de los mismos	22	7,3%		Trato recibido por parte de los servidores públicos	28	8%		
Trato recibido por parte de los servidores públicos	13	4,2%		Información acerca de sus obligaciones fiscales y el estado de los mismos	7	8%		
Información física de los instalaciones de la DIAN	4	1,2%		Ubicación geográfica de los puntos de atención y/o instalaciones de la DIAN	2	1%		
Ubicación geográfica de los puntos de atención y/o instalaciones de la DIAN	3	1,0%		Información física de las instalaciones de la DIAN	0	0%		
Atención profesional para adultos mayores	0	0,0%		Atención profesional para adultos mayores	0	0%		
Atención profesional para mujeres en embarazo	0	0,0%		Atención profesional para mujeres en embarazo	0	0%		
Atención profesional para personas en situación de discapacidad	0	0,0%		Atención profesional para personas en situación de discapacidad	0	0%		
<b>TOTAL</b>	<b>404</b>	<b>1</b>			<b>285</b>	<b>100%</b>		
12.4. ¿Cómo califica usted su nivel de conocimiento sobre lo que hace la DIAN y en general sobre sus procesos y demás?	421	446	74,3%	Insatisfactorio	441	456	74,3%	Insatisfactorio
<b>RESULTADOS</b>			84,1					
13. Evaluación de Servicios o Procesos de la DIAN (Preguntas 13.1 a 13,1)	714	2380	64,3%	Insatisfactorio	995	2280	44,6%	Insatisfactorio
<b>TRANSPARENCIA</b>								
20. Transparencia Preguntas 20,1 a 20,14)	725	1408	56,5%	Insatisfactorio	842	1468	60,8%	Insatisfactorio

DIMENSIONES Y FACTORES	RESULTADOS DE LA ENCUESTA POR MACROSEGMENTOS							
	PEQUEÑOS				PERSONAS NATURALES			
	Muy Bueno- Bueno	Total Respuestas	Evaluación	Calificación: Satisfactorio, Tolerable, Insatisfactorio	Muy Bueno- Bueno	Total Respuestas	Evaluación	Calificación: Satisfactorio, Tolerable, Insatisfactorio
1.1. ¿Cómo califica la calidad general de los servicios que le ha prestado la DIAN?								
1.2. ¿Cómo califica la contribución que la DIAN le genera al país?	2118	3151	67,2%	Tolerable	3174	4499	70,5%	Insatisfactorio
2. Percepciones de Tendencias en la prestación del Servicio DIAN (PREGUNTAS 2.1 A 2.8)								
3. Comportamientos deseados en la DIAN (Preguntas 3.1 a 3.3)	17896	25208	71,0%	Insatisfactorio	26731	35992	74,3%	Insatisfactorio
4. Contianza (4.1 a 4.4)	6244	9453	66,1%	Insatisfactorio	8533	13497	63,3%	Insatisfactorio
5. Proceso (5.1 a 5.4)	6487	12694	51,2%	Insatisfactorio	9588	17996	53,3%	Insatisfactorio
6.1. ¿Cómo califica, en general, la comunicación con la DIAN?								
8. Proceso (Preguntas de 8.1, 1, a 8.10, 1)	2295	3151	72,8%	Insatisfactorio	3427	4499	76,2%	Tolerable
13. Experiencia Momentos de Contacto con la DIAN (13.1 a 13.9)	4662	5664	82,3%	Insatisfactorio	7296	8376	87,1%	Tolerable
6. ¿Cuáles han sido los medios o canales que ha utilizado durante el último año para comunicarse con la DIAN?	14800	18906	78,3%	Insatisfactorio	22098	26994	81,9%	Tolerable
7. ¿Cuál es el canal o medio de comunicación preferido para comunicarse con la DIAN?								
7.1. Acceso								
Telefónico	Presencial	1928	28%		Presencial	2938	40%	
Presencial	Portal Web	1244	18%		Portal Web	1559	22%	
S. Línea Muisca	Telefónico	1107	17%		Telefónico	685	10%	
Portal Web	S. Línea Muisca	794	11%		Correo Electrónico	704	10%	
Chat	Correo Electrónico	713	10%		S. Línea Pública	511	7%	
Correo Electrónico	Chat	649	9%		Chat	355	5%	
Comunicación escrita	S. de PORS	168	2%		Redes Sociales	310	4%	
S. de PORS	Comunicación escrita	162	2%		Comunicación escrita	95	1%	
Redes Sociales	Redes Sociales	122	2%		S. de PORS	56	1%	
Total respuestas		6,589	100%			7,267	100%	
7.2. ¿Cuál es el canal o medio de comunicación preferido para comunicarse con la DIAN?								
7.2.1. Acceso								
Telefónico	Presencial	1133	36%		Presencial	2187	49%	
Presencial	Portal Web	621	20%		Portal Web	1023	23%	
Chat	Telefónico	414	13%		Correo electrónico	383	9%	
Portal Web	MUISCA en línea - MUISCA	324	10%		Telefónico	368	8%	
Presencial	Correo electrónico	284	9%		Servicios en línea - MUISCA	240	6%	
Servicios en línea - MUISCA	Chat	272	9%		Chat	130	3%	
Correo electrónico	Contador	48	2%		Redes Sociales (Twitter, Facebook, Youtube)	45	1%	
No ha usado los canales	Redes Sociales (Twitter, Facebook, Youtube)	21	1%		Contador	33	1%	
Comunicación escrita	Comunicación escrita, oficinas, comunicados	11	0%		Comunicación escrita, oficinas, comunicados	26	1%	
Redes Sociales	Tercero - Intermediario	10	0%		Tercero	22	0%	
Servicio de PORS	No ha utilizado los servicios	4	0%		No ha utilizado estos medios	11	0%	
Contador								
Tercero								
Total respuestas		3,142	100%			4,488	100%	
TOTAL								
De acuerdo al canal más utilizado informado anteriormente: Pregunta 7								
9. ¿Tuvo dificultades para ingresar y/o recibir atención en alguna sede o dependencia de la DIAN?								
Si	No	824	26%		Si	752	17%	
No	NS/NR	2307	73%		No	3213	82%	
NS/NR	Total respuestas	20	1%		NS/NR	30	1%	
Total respuestas		3151	100%			4499	100%	
10. Si la respuesta anterior es Si (Pregunta 9). Señale a qué factores estuvo o estuvieron asociadas las barreras de acceso que encontró (pueden marcarse varias respuestas en simultáneo):								
El acceso y navegación en los sistemas de la DIAN	El acceso y navegación en los sistemas de la DIAN	462	37%		El acceso y navegación en los sistemas de la DIAN	341	0,36629194	
El tiempo de espera para recibir atención personalizada	El tiempo de espera para recibir atención personalizada	380	31%		El tiempo de espera para recibir atención personalizada	307	0,30276134	
Información acerca de los trámites y servicios de la entidad	Información acerca de los trámites y servicios de la entidad	123	10%		Información acerca de los trámites y servicios de la entidad	127	0,12524655	
La orientación y el lenguaje utilizado por la persona que lo atiende	La orientación y el lenguaje utilizado por la persona que lo atiende	102	8%		La orientación y el lenguaje utilizado por la persona que lo atiende	89	0,0877212	
Información acerca de sus obligaciones fiscales y el estado de las mismas	Información acerca de sus obligaciones fiscales y el estado de las mismas	70	6%		Información acerca de sus obligaciones fiscales y el estado de las mismas	63	0,06213018	
Trato recibido por parte de los servidores públicos	Trato recibido por parte de los servidores públicos	44	4%		Trato recibido por parte de los servidores públicos	48	5%	
Infraestructura física de las instalaciones de la DIAN	Ubicación geográfica de los puntos de contacto y/o instalaciones de la DIAN	29	2%		Ubicación geográfica de los puntos de contacto y/o instalaciones de la DIAN	12	1%	
Ubicación geográfica de los puntos de contacto y/o instalaciones de la DIAN	Infraestructura física de las instalaciones de la DIAN	19	2%		Infraestructura física de las instalaciones de la DIAN	8	1%	
Atención preferencial para adultos mayores	Atención preferencial para adultos mayores	5	0%		Atención preferencial para personas en situación de discapacidad	8	1%	
Atención preferencial para personas en situación de discapacidad	Atención preferencial para personas en situación de discapacidad	4	0%		Atención preferencial para adultos mayores	7	1%	
Atención preferencial para mujeres en embarazo	Atención preferencial para mujeres en embarazo	2	0%		Atención preferencial para mujeres en embarazo	4	0%	
Total respuestas		1240	100%			1,014	100%	
12.1. ¿Cómo califica usted su nivel de conocimiento sobre lo que hace la DIAN y en general sobre sus procesos y demás?								
1985	3151	63,0%	Insatisfactorio	2.427	4.499	54,0%	Insatisfactorio	
14. Evaluación de Servicios o Procesos de la DIAN (Preguntas 14.1 a 15.1)								
TRANSPARENCIA	5624	15756	35,3%	Insatisfactorio	6104	22497	27,1%	Insatisfactorio
20. Transparencia Preguntas 20.1 a 20.13)	5624	9453	59,5%	Insatisfactorio	8228	13497	61,0%	Insatisfactorio

### 3.2. Resultados por Direcciones Seccionales.

Las direcciones seccionales de Impuestos y Aduanas de Palmira y Sincelejo muestran los dos mejores resultados en el indicador de percepción e Calidad General con el 96.7 y 96.4% respectivamente. La encuesta arrojó 41 Seccionales entrevistadas de las cuales el 60% es decir 25, tienen indicador Satisfactorio.

DIRECCION SECCIONAL	1. Indicador de Percepción de Calidad General		Fidelidad	Proceso	Acceso	Resultados	Transparencia	
Palmira	96,7%	Satisfactorio	69,6%	83,6%	58,0%	30,8%	63,6%	
Sincelejo	96,4%		72,5%	89,9%	62,8%	30,9%	65,0%	
Girardot	95,7%		59,8%	85,0%	57,6%	28,9%	65,2%	
Ibagué	95,4%		67,5%	92,3%	61,2%	27,9%	58,6%	
Tuluá	94,9%		70,7%	87,4%	52,2%	26,1%	65,0%	
Tumaco	94,9%		57,8%	82,0%	66,7%	26,2%	59,8%	
San Andres	94,8%		64,4%	74,5%	50,4%	25,5%	61,7%	
Valledupar	94,2%		73,1%	83,7%	69,6%	24,3%	64,3%	
Manizales	93,4%		63,1%	80,8%	50,0%	26,3%	58,8%	
Pereira	93,0%		72,0%	86,0%	57,0%	32,0%	64,0%	
Pasto	93,0%		71,5%	85,6%	56,5%	32,2%	63,6%	
Ipiales	92,2%		68,0%	76,9%	75,6%	58,6%	63,7%	
Montería	92,2%		68,2%	79,5%	71,2%	26,5%	67,1%	
Armenia	92,1%		62,1%	82,3%	48,3%	26,2%	61,8%	
Tunja	92,1%		70,8%	85,1%	64,2%	25,8%	62,0%	
Barrancabermeja	92,0%		64,6%	80,7%	53,6%	27,5%	61,8%	
Bucaramanga	91,7%		66,0%	81,4%	60,7%	32,3%	62,7%	
Leticia	91,7%		71,0%	85,3%	59,0%	30,3%	61,3%	
San Jose de Guaviare	91,6%		63,2%	80,2%	48,4%	28,2%	57,2%	
Neiva	91,4%		68,6%	87,2%	56,3%	30,7%	70,4%	
Cúcuta	91,2%		70,7%	83,9%	61,9%	40,9%	67,9%	
Sogamoso	90,6%		63,3%	78,1%	38,8%	23,7%	54,9%	
Quibdó	90,5%		57,0%	81,1%	62,0%	23,5%	63,3%	
Barranquilla	90,2%		67,6%	84,0%	62,6%	38,4%	63,4%	
Popayán	90,1%	61,5%	81,8%	53,0%	27,0%	58,3%		
Maicao	88,3%	Tolerable	61,8%	83,5%	60,0%	44,3%	60,6%	
Buenaventura	88,1%		61,8%	76,3%	61,9%	31,8%	53,4%	
Cartagena	87,7%		66,6%	80,2%	65,3%	37,2%	63,2%	
Riohacha	87,2%		64,6%	79,3%	57,7%	22,7%	61,3%	
Bogota	87,1%		58,5%	74,2%	59,7%	31,4%	52,8%	
Cali	86,5%		63,5%	76,5%	84,0%	48,7%	61,3%	
Santa Marta	84,9%		60,8%	74,0%	59,2%	31,6%	56,6%	
Urabá	84,5%		65,9%	78,0%	58,6%	39,3%	63,2%	
Inírida	84,2%		61,9%	76,1%	65,8%	28,9%	65,4%	
Puerto Asís	83,3%		62,3%	75,6%	57,3%	22,3%	54,9%	
Yopal	83,1%		65,5%	76,3%	54,4%	25,7%	57,6%	
Grandes Contribuyen.	83,0%		52,2%	74,4%	73,6%	34,1%	55,4%	
Medellín	83,0%		63,8%	72,1%	67,6%	49,6%	61,4%	
Mitú	78,3%		59,4%	83,8%	67,5%	22,4%	57,0%	
ARAUCA	77,5%		60,3%	72,5%	36,2%	25,8%	53,9%	
Florencia	73,3%		In	67,0%	79,7%	54,0%	28,2%	61,3%

#### 4. PRINCIPALES BRECHAS, RESPONSABLES Y RESPONSABLES.

El indicador de percepción de calidad general del servicio es “Tolerable” con el 89.60%, será la línea base para mejoramiento, siendo lo ideal superar el 95%. Sin embargo las cinco dimensiones que soportan el servicio son insatisfactorias y la de “Proceso” fue la mejor evaluada nivel nacional con el 72.1%.

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 exterior para el desarrollo nacional y el bienestar de toda la ciudadanía. Este resultado es poco favorable para gestión del comportamiento hacia cumplimiento voluntario.

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.

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.

Los resultados a nivel nacional por dimensión son: Fidelidad 65.3%, Proceso 72.1%, Acceso 59.4%, Resultados 31.4% y Transparencia el 60.1%. En toda la entidad se deben fortalecer los esfuerzos para adentrarse más en la identificación de las necesidades de los clientes y gestionarlas de manera más eficiente.

El canal de acceso **preferido y más usado** por los contribuyentes sigue siendo el canal presencial con el 31% y 34%; seguido de portal web y el canal telefónico con el 19.60% y 23.0%, respectivamente.

El 77% de los encuestados (6.583) No tiene barreras de acceso a canales más usados, pero 22% Sí. Para todos los macrosegmentos, la principal dificultad es “la funcionalidad y disponibilidad de los servicios en línea”.

La percepción de los encuestados sobre “el nivel de conocimiento sobre lo que hace la DIAN y en general sobre sus procesos y demás”, tiene un indicador insatisfactorio con el 59.41%. Se hace necesario el fortalecimiento de la capacitación, por ser un derecho de los administrados tener acceso al conocimiento tributario aduanero y cambiario y de los servidores públicos para atender los trámites y servicios en el marco de la normatividad y de procedimientos vigentes.

El indicador de **Proceso** es Insatisfactorio, con el 72.15%, lo cual es bajo teniendo en cuenta que la entidad opera bajo un modelo funciona por procesos. Se destaca dentro de esta dimensión que la evaluación de la percepción de “Comunicación con la DIAN”, con el 73.68% por tanto todas las áreas deben priorizar esfuerzos en el respectivo mejoramiento.

El mejor canal calificado fue el correo electrónico con el 89%. Dentro de proceso el mejor factor evaluado fue el de la “Experiencia en los Momentos de contacto con la DIAN Con el 80%.

El indicador de percepción de Transparencia es insatisfactorio con el de 60.1%, dentro de esta dimensión el comportamiento ético y la rendición de cuentas fueron las de menor resultado con el 54.4%.

Finalmente, se puede concluir que en todas las dimensiones, factores y variables hay un marco amplio para mejorar, se requiere el compromiso de todas las áreas y de niveles gerencial medio y operativo de la Dian para que en forma integral se asuma la responsabilidad de dinamizar un mejoramiento continuo de la percepción de calidad general ya que es el reflejo directo de la satisfacción.

La percepción de la calidad general es mayor en los macrosegmentos 3 “Medianos” (88%) y 4 “Personas Naturales” 92% que en los segmentos 1. Grandes Contribuyentes (83.5%) y Medianos (82,9%), situación inversa al aporte al recaudo por tanto se debe reenfoque esfuerzos para diferenciar los servicios.

De las 41 direcciones seccionales a las cuales correspondían los ciudadanos encuestados, El 60% es decir 25, obtuvieron un indicador de percepción de calidad General “Satisfactorio”, el 33% Tolerable y el 1% insatisfactorio; siendo estas dos últimas una brecha para mejoramiento.

En el siguiente cuadro se resumen los indicadores de percepción por dimensiones y las brechas para alcanzar el nivel satisfactorio y los responsables.

DIMENSIONES	PREGUNTA	IDENTIFICACION E BRECHAS POR CADA DIMENSION				BRECHA NACIONAL - REFERENCIAL A 90%	RESPONSABLES
		INDICADORES POR FACTORES	EVALUACION FACTORES	INDICADOR Y EVALUACION POR DIMENSION			
PERCEPCION DE CALIDAD	1.1. ¿Cómo califica la calidad general de los servicios que le ha prestado la DIAN?	Indicador de Percepción de calidad general del servicio dado por la DIAN	89,60%	Indicador de Percepción de calidad general del servicio dado por la DIAN	89,60%	0,40%	Todas las áreas de la DIAN
	1.2. ¿Cómo califica la contribución que la DIAN le genera al país?	Indicador de percepción de la contribución que la DIAN le genera al País.	69,05%	Indicador de percepción de la contribución que la DIAN le genera al País.	69,05%	20,95%	Oficina de Comunicaciones Dirección de Ingresos Cultura de la Contribución
FIDELIDAD	<b>Indicador de Fidelidad</b> <b>Percepciones de tendencias en la prestación del servicio en la DIAN</b>	Indicador de Tendencias en la prestación del servicio	72,03%	INDICADOR DE FIDELIDAD	65,26%	17,97%	Todas las áreas de la DIAN
	2.1. Adaptar el servicio a sus necesidades específicas.						Todas las áreas de la DIAN
	2.2. Darle a elegir al ciudadano diferentes opciones para resolver su caso.						Dirección de Ingresos y Oficina de Comunicaciones
	2.3. Dar a conocer los diferentes canales de acceso al servicio.						Todas las áreas de la DIAN
	2.4. Garantizar que usted tenga la orientación necesaria para su caso.						Todas las áreas de la DIAN
	2.5. Coordinar acciones con las diferentes entidades de gobierno para brindarle un mejor servicio.						Dirección de Gestión Organizacional y Dirección de Gestión de Recursos y Administración Económica
	2.6. Manejar con seguridad y confidencialidad su información.						Todas las áreas de la DIAN
	2.7. Cooperar con otras entidades públicas y/o privadas, como Gremios, Cámaras de Comercio, entre otras, para prestar un mejor servicio.						Todas las áreas de la DIAN
	2.8. Tener en cuenta sus opiniones para mejorar el servicio.	Todas las áreas de la DIAN					
	<b>Comportamientos Deseados hacia la DIAN.</b>	Indicador de comportamientos deseados hacia la DIAN	64,78%			25,22%	Todas las áreas de la DIAN
	3.1. ¿Qué tan probable es que usted se involucre activamente en las iniciativas de participación ciudadana y/o proyectos de la DIAN?						Todas las áreas de la DIAN
	3.2. ¿Qué tan probable es que usted hable positivamente o recomiende a la DIAN?						Todas las áreas de la DIAN
	3.3. ¿Qué tan probable es que usted dude de información negativa dada sobre la DIAN?						Todas las áreas de la DIAN
	<b>Confianza</b>	Indicador de Confianza	52,10%			37,90%	Todas las áreas de la DIAN
4.1. ¿Cómo califica su grado de confianza hacia las instituciones del Estado Colombiano?	Todas las áreas de la DIAN						
4.2. ¿Cómo califica su grado de confianza hacia el gobierno nacional?	Todas las áreas de la DIAN						
4.3. ¿Cómo califica su grado de confianza hacia el gobierno local?							
4.4. ¿Cómo califica su grado de confianza hacia la DIAN?						Todas las áreas de la DIAN	

PROCESO	5. Experiencia: Comunicación con la DIAN	Indicador comunicación con la DIAN	73,68%	Indicador de proceso	80,09%	16,32%	Oficina de Comunicaciones y Todas las Áreas			
	5.1. ¿Cómo califica, en general, la comunicación con la DIAN?									
	8. Atención en canales de comunicación									
	8.1 Atención canal Telefónico									
	8.1.1. ¿Cómo califica la atención dada a través del Contacto Center de la DIAN?									
	8.1.2. ¿Cómo califica la atención telefónica dada por parte de los servidores públicos en oficinas de la DIAN?									
	8.2. Atención Presencial puntos de contacto y oficinas									
	8.2.1. ¿Cómo califica la atención dada a través de los puntos de contacto de la DIAN?									
	8.2.2. ¿Cómo califica la atención dada por parte de los servidores públicos en oficinas de la DIAN?									
	8.3. Servicios en Línea -Portal web									
	8.3.1. ¿Cómo califica la funcionalidad (facilidad de acceso y uso, pertinencia) de los servicios en línea de la DIAN?									
	8.3.2. ¿Cómo califica la funcionalidad del Portal WEB de la DIAN?	Indicador de atención en canales de comunicación	54,80%						35,20%	Oficina de Comunicaciones, Dirección de Gestión Organizacional y todas las áreas
	8.3.3. ¿Cómo califica la atención dada a través del chat de la DIAN?									Oficina de Comunicaciones, Dirección de Gestión Organizacional y todas las áreas
8.4 Correo Electrónico							Dirección de Ingresos			
8.4.1. ¿Cómo califica la atención dada a través de los correos electrónicos institucionales de la DIAN?							Todas las áreas de la DIAN			
8.5. Servicio de Peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y PQRS							Todas las áreas de la DIAN			
8.5.1. ¿Cómo califica la atención dada a través del servicio de Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes – PQRS?							Todas las áreas de la DIAN			
8.6. Comunicación escrita, oficios, comunicados										
8.6.1. ¿Cómo califica la atención en la radicación formal de correspondencia de la DIAN?							Dirección de Gestión de Recursos y Administración Económica,			
8.7. Otros Canales ¿cual? ¿Cuales?										
8.7.1. ¿Cómo califica la atención dada a través de los otros canales señalados?										
Experiencia Momentos de contacto										
13.1. Eficiencia del proceso o nivel de optimización de recursos.										
13.2. Cumplimiento de acuerdos, tiempos o niveles de servicio establecidos.										
13.3. Claridad y utilidad de la información.										
13.4. Amabilidad de los servidores y sus comunicaciones.	Indicador Momentos de contacto	80,01%				9,99%	Todas las áreas de la DIAN			
13.5. Competencias técnicas u orientación dada por los servidores públicos.							Dirección de Gestión de Recursos y Administración Económica y todas las áreas de la DIAN			
13.6. La aplicación de normas y políticas en la gestión del servicio.							Dirección General y Todas las áreas			
6. ¿Cuáles han sido los medios o canales que ha utilizado durante el último año para comunicarse con la DIAN?							Todas las áreas			
7. ¿Cuál es el canal o medio de comunicación preferido para comunicarse con la DIAN? De acuerdo al canal más utilizado informado anteriormente: Pregunta 7							Todas las áreas			
9. ¿Tuvo dificultades para ingresar y/o recibir atención en alguna sede o dependencia de la DIAN?			22%			22%				
10. Si la respuesta anterior es SI (Pregunta 9 ). Señale a qué factores estuvo o estuvieron asociadas las barreras de acceso que encontró (pueden marcarse varias respuestas en simultáneo):										
Factores asociados a barreras de acceso							.Funcionalidad y disponibilidad de los servicios en línea.			
11. ¿Qué aspectos considera deben mejorarse y/o tenerse en cuenta para fortalecer las relaciones de la ciudadanía con la DIAN?							Dirección de Gestión Organizacional			
Infraestructura física de las instalaciones de la DIAN.										
12.1. ¿Cómo califica usted su nivel de conocimiento sobre lo que hace la DIAN y en general sobre sus procesos y demás?	Indicador conocimiento sobre la DIAN	59,41%		Indicador Acceso	59,41%	30,59%	Todas las áreas			

RESULTADO	Evaluación servicios o procesos Dian						
	14.1. ¿Cómo califica el servicio que ofrece la DIAN para realizar sus trámites y diligencias tributarias?	Indicador de percepción de servicios o proceso DIAN	31,38%	Indicador Resultado	31,38%	58,62%	Todas las Áreas
	14.2. ¿Cómo califica el servicio que ofrece la DIAN para realizar sus trámites y servicios aduaneros?						Dirección de Gestión de Aduanas
	14.3. ¿Cómo califica el servicio que ofrece la DIAN para realizar sus trámites y diligencias de control cambiario?						Dirección de Gestión de Aduanas
	14.4. ¿Cómo califica el servicio que ofrece la DIAN para realizar sus trámites y diligencias de comercio exterior?						Dirección de Gestión de Aduanas
	14.5. ¿Cómo califica los reportes e informes sobre el recaudo y la gestión de la DIAN?						Dirección de Ingresos
	16.1. La manera clara, útil y oportuna de divulgar información normativa, gestión administrativa, financiera y de trámites y servicios.			Indicador de percepción de transparencia	61,29%	28,71%	Todas las áreas de la DIAN
	16.2. El comportamiento ético institucional y la lucha anticorrupción.						Todas las áreas de la DIAN
	16.3. La rendición de cuentas y el control de la gestión.						Todas las áreas de la DIAN

Proyecto

Rosa Lucia Herrera Torres  
Gesto IV

Aprobo  
Ivan Mauricio Quintero Sosa.  
Jefe Coordinación de Canales de Servicio.

Vrs. 1.