

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

ACTIVIDAD 24 PLAN OPERATIVO 2019

Evaluar la percepción de la calidad del servicio institucional 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 2019

Contenido

Resumen Gerencial.....	3
Presentación.....	5
1. FICHA TÉCNICA.....	6
2. RESULTADOS GENERALES.....	9
2.1. Indicador de Calidad General	9
2.1.1. Percepción de la calidad general del servicio.	9
2.2. Resultado Dimensión de Fidelidad.....	12
2.2.1. Tendencias en las capacidades para la prestación del Servicio.....	13
2.2.2. Comportamientos Deseados Hacia la DIAN.....	14
2.2.3. Confianza.....	16
2.3. Resultado Dimensión de Proceso	18
2.3.1. Experiencia: Comunicación con la DIAN.	19
2.3.2. Atención en Canales de comunicación.....	20
2.3.3. Experiencia Momentos de Contacto con la DIAN.....	23
2.4. Resultado Indicador de Acceso	25
2.4.1. Preferencia y uso de canales y barreras de acceso.	26
2.4.2. 11.Conocimiento sobre la DIAN.	28
2.5. Resultado Indicador de Resultado.....	29
5.1. 13. Evaluación de resultados de los trámites y servicios la DIAN.....	30
5.2 Expectativas de servicio.....	31
2.5 Transparencia.	33

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

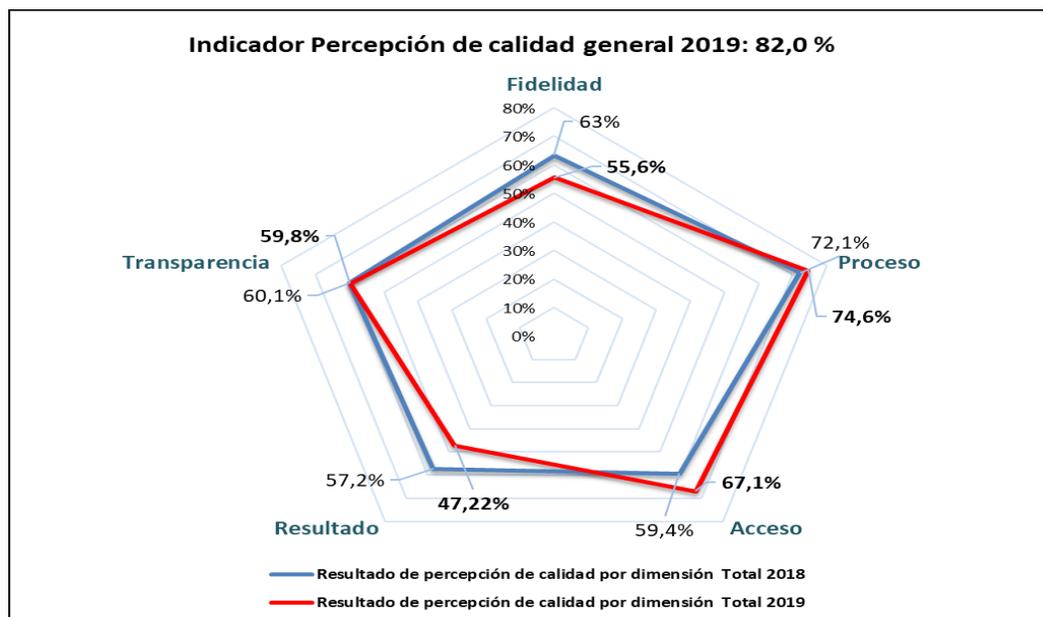
Resumen Gerencial.

Con el fin de evaluar el avance de la Relación Estado -Ciudadano (contribuyente y Usuario) y de la evaluación de resultados planteadas en el Modelo integrado de planeación y gestión, La DIAN presenta los resultados la segunda encuesta nacional de percepción de los grupos de valor, la cual tiene como objeto evaluar la percepción de calidad general del servicio brindado por la DIAN, su estructura general comprende en su orden: dimensiones, factores y variables (preguntas). Con seis dimensiones, la primera la Percepción de la calidad general, evaluada con una pregunta única como un todo y los cinco restantes referidas a los aspectos estructurales del servicio: fidelidad, proceso, acceso, resultado y transparencia, permiten identificar la situación actual de servicio del año 2019, la tendencia frente al 2018, identificar brechas y enfoque del mejoramiento.

Las dimensiones, factores y variables integran evaluación de forma específica y/o agregada, permitiendo a la vez detectar las necesidades, falencias y oportunidades de mejora desde el punto de vista de los grupos de valor.

Se aplicaron 8.312 encuestas a contribuyentes y usuarios, distribuidos en los cuatro macrosegmentos institucionales: Grandes, Medianos, Pequeños y Personas Naturales, de las direcciones seccionales y las principales áreas de gestión. El resultado del indicador de percepción general de calidad del servicio brindado por la DIAN es “Tolerable”, con un 82.0%.

El comportamiento consolidado de las dimensiones a nivel nacional para los años 2018 y 2019 se presenta así:



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

Grandes Contribuyentes: 75.29%. Aceptable. **Medianos contribuyentes:** 73.62%. Aceptable.
Pequeños contribuyentes: 79.65%. Aceptable. **Personas naturales:** 84.74. Satisfactorio

El Indicador de percepción de calidad general muestra una tendencia negativa de 2018 a 2019 pasando de 89.6% a 82.0%. en razón a la baja en la percepción, se requiere mayor articulación estratégica, gerencial y operativa en todas las áreas para subsanar las brechas hasta lograr estabilizar el servicio institucional en el nivel tolerable para todos las dimensiones, factores y variables.

Presentación.

La encuesta de Percepción de calidad general se aplica en cumplimiento de la normatividad y quías para el mejoramiento de la calidad del servicio Institucional, expedidas por el Programa nacional de Servicio al Ciudadano en especial la Metodología para la Evaluación del servicio y las del Departamento Administrativo de la Función Pública en el Modelo Integrado de Planeación y gestión MIPG II, en el módulo de “Evaluación de Resultados enmarcado en la Política de: Seguimiento y evaluación del desempeño Institucional, en lo relativo a la Percepción de los grupos de valor.

El estudio fue 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 2019, con el objeto de evaluar la percepción de la calidad general del servicio brindado por la DIAN, los resultados del segundo año de medición muestran tendencia negativa. Por tanto, satisfacción de la necesidades y expectativas de los contribuyentes y usuarios no logran satisfacer a los contribuyentes.

El informe contempla dos Componentes: El primero resume datos de la ficha técnica, como insumos para entender los resultados obtenidos a partir de las 8.312 encuesta aplicadas; en la medición del año 2018 se fijó una línea base para el indicador de Percepción de Calidad general, entendida como la satisfacción de clientes en 89.6% la cual permite comparar los resultados obtenidos en 2019 (82.0%); 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 para las Entidades de la Rama Ejecutiva.

El segundo contiene los resultados generales (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 número uno.

Se concluye 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 hacia todos los macrosegmentos con prioridad en los de mayor contribución al recaudo.

1. FICHA TÉCNICA.

Objetivo general: Evaluar la percepción de la calidad general del servicio dado por la DIAN 2019.

Los objetivos específicos:

- Establecer la percepción general de la calidad del servicio DIAN que hacen los contribuyentes y usuarios, desde diferentes dimensiones del servicio: indicador de percepción, acceso, proceso, resultado y transparencia.
- Identificar fortalezas, oportunidades de mejora y el enfoque de mejoramiento de la experiencia del servicio institucional.
- Establecer desde diferentes variables percepción y la satisfacción del cliente la tendencia institucional de cercanía con al ciudadano.

La encuesta se aplicó a los ciudadanos clientes que gestionaron trámites y servicios durante el año 2018, seleccionados de acuerdo con los siguientes criterios:

PARTICIPACIÓN POR MACROPROCESO	1. Tributario. 	2. Aduanero 
ID_SEGMENTOS	Grandes Medianos Pequeños Personas Naturales	
PROCESOS	Gestión Masiva; Asistencia al Cliente, Recaudo, Operación Aduanera, Fiscalización y Liquidación, Administración de Cartera	
COBERTURA	Cubrimiento nacional de las Direcciones Seccionales.	

Estructura de la evaluación de calidad y satisfacción

- **Dimensiones y enfoque:**

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. El indicador representa el indicador de la satisfacción de los contribuyentes y usuarios.
2. **Indicador de Fidelidad:** Se orienta a conocer las percepciones futuras de los clientes, con base en las tendencias en la prestación del servicio, Comportamientos deseados hacia la DIAN y Confianza

3. **Proceso:** Medir la Percepción de calidad en el proceso de gestión del servicio, con variables de: experiencia en la comunicación; atención en canales de comunicación y experiencia en los momentos de contacto con la DIAN.
4. **Acceso:** Conocer el uso y preferencia de los canales de servicio e identificar las principales de barreras de acceso
5. **Resultado:** Medir la percepción de calidad de los resultados del servicio tributarios, aduaneros y de comercio exterior, cambiarios, recaudo y gestión DIAN; de la percepción del servicio a futuro, detección de las características de mayor valor para el cliente
6. **Transparencia:** Establecer la percepción sobre divulgación de información, comportamiento ético institucional y rendición de cuentas.

Tamaño de la muestra: para este informe preliminarmente se trabajó con un total de 8.312 encuestas aplicadas a clientes distribuidos en las Direcciones seccionales de la DIAN.

7. La distribución de las encuestas aplicadas por dirección seccional se detalla así:

Aduanera:

MUESTRA ADUANERA										
Dirección Seccional	Tamaño de la Muestra	Distribución % Macrosegmentos Población				Distribución meta encuestas x Macrosegmento				Tamaño de la Muestra
		Grandes contribuyentes	Medianos contribuyentes	Pequeños contribuyentes	Personas Naturales	Grandes contribuyentes	Medianos contribuyentes	Pequeños contribuyentes	Personas Naturales	
Impuestos y Aduanas de Buenaventura	215	6%	23%	64%	6%	13	50	138	14	215
Impuestos y Aduanas de Santa Marta	168	5%	21%	62%	11%	9	38	102	19	176
Impuestos y Aduanas de Bucaramanga	172	5%	26%	62%	6%	9	45	107	10	171
Aduanas de Barranquilla	177	4%	23%	69%	3%	8	41	122	5	176
Aduanas de Bogotá	194	4%	21%	69%	5%	8	41	133	10	192
Aduanas de Cali	164	7%	37%	52%	3%	11	61	86	5	163
Aduanas de Cartagena	179	4%	12%	81%	3%	5	20	126	28	179
Aduanas de Cúcuta	118	7%	20%	37%	37%	8	24	44	43	119
Aduanas de Medellín	182	13%	23%	61%	4%	23	41	111	7	182

Tributaria:

MUESTRA TRIBUTARIA										
Dirección Seccional	Muestra	Grandes contribuyentes	Medianos contribuyentes	Pequeños contribuyentes	Personas Naturales	Grandes contribuyentes	Medianos contribuyentes	Pequeños contribuyentes	Personas Naturales	TOTAL
Delegada de Impuestos y Aduanas de San José del Guaviare	57	0,00%	0,00%	24,40%	75,30%	0	0	14	43	57
Delegada de Impuestos y Aduanas de Tumaco	23	0,00%	0,00%	50,00%	50,00%	0	0	12	12	23
Delegada de Impuestos y Aduanas de Pamplona	65	0,00%	0,70%	34,60%	64,80%	0	1	22	42	65
Delegada de Impuestos y Aduanas de Puerto Carreño	60	0,00%	1,30%	39,20%	59,50%	0	1	24	36	59
Delegada de Impuestos y Aduanas de Inírida	60	0,00%	1,30%	39,20%	59,50%	0	1	24	36	59
Delegada de Impuestos y Aduanas de Mitú	55	0,00%	0,70%	33,60%	65,80%	0	1	18	36	55
Delegada de Impuestos y Aduanas de Puerto Asís	67	0,00%	0,60%	36,30%	63,10%	0	1	24	42	67
Impuestos de Barranquilla	384	0,00%	0,80%	31,20%	68,00%	0	3	120	261	384
Impuestos de Bogotá	385	0,00%	0,60%	32,40%	66,90%	0	2	125	258	385
Impuestos de Cali	385	0,00%	0,60%	31,00%	68,30%	0	2	119	263	385
Impuestos de Cartagena	197	0,00%	0,70%	27,10%	72,20%	0	1	53	142	197
Impuestos de Cúcuta	197	0,00%	0,50%	31,80%	67,70%	0	1	63	133	197
Impuestos de Grandes Contribuyentes	324	99,00%	0,00%	0,00%	0,10%	324	0	0	0	324
Impuestos de Medellín	385	0,00%	0,70%	33,50%	65,80%	0	3	129	253	385
Impuestos y Aduanas de Arauca	138	0,00%	0,60%	43,70%	55,60%	0	1	60	77	138
Impuestos y Aduanas de Armenia	136	0,00%	0,50%	31,60%	67,90%	0	1	40	95	136
Impuestos y Aduanas de Barrancabermeja	136	0,00%	0,40%	24,20%	75,40%	0	1	33	102	136
Impuestos y Aduanas de Bucaramanga	120	0,00%	0,50%	34,80%	64,60%	0	1	42	78	120
Impuestos y Aduanas de Buenaventura	90	0,00%	0,40%	24,20%	75,40%	0	0	22	68	90
Impuestos y Aduanas de Florencia	136	0,00%	0,60%	36,00%	63,40%	0	1	49	86	136
Impuestos y Aduanas de Girardot	136	0,00%	0,40%	34,20%	65,40%	0	1	46	89	136
Impuestos y Aduanas de Ibagué	149	0,00%	0,50%	30,80%	68,60%	0	1	46	102	149
Impuestos y Aduanas de Ipiales	65	0,00%	0,70%	34,60%	64,80%	0	0	22	42	65
Impuestos y Aduanas de Leticia	136	0,00%	0,50%	19,10%	80,30%	0	1	26	109	136
Impuestos y Aduanas de Manizales	149	0,00%	0,50%	29,90%	69,60%	0	1	44	104	149
Impuestos y Aduanas de Maicao	65	0,00%	0,50%	15,40%	84,20%	0	0	10	55	65
Impuestos y Aduanas de Montería	149	0,00%	0,80%	30,10%	69,10%	0	1	45	103	149
Impuestos y Aduanas de Neiva	149	0,00%	0,60%	31,70%	67,70%	0	1	47	101	149
Impuestos y Aduanas de Palmira	149	0,00%	0,50%	27,00%	72,50%	0	1	40	108	149
Impuestos y Aduanas de Pasto	149	0,00%	0,50%	23,70%	75,80%	0	1	35	113	149
Impuestos y Aduanas de Pereira	384	0,00%	0,50%	34,10%	65,40%	0	2	131	251	384
Impuestos y Aduanas de Popayán	149	0,00%	0,60%	26,80%	72,60%	0	1	40	108	149
Impuestos y Aduanas de Quibdó	135	0,00%	0,50%	15,40%	84,20%	0	1	21	114	135
Impuestos y Aduanas de Richacha	148	0,00%	0,40%	17,20%	82,40%	0	1	26	122	148
Impuestos y Aduanas de Santa Marta	90	0,00%	0,40%	24,20%	75,40%	0	0	22	68	90
Impuestos y Aduanas de San Andrés	136	0,00%	1,70%	37,80%	60,50%	0	2	51	82	136
Impuestos y Aduanas de Sincelejo	136	0,00%	0,60%	29,40%	70,00%	0	1	40	95	136
Impuestos y Aduanas de Sogamoso	136	0,00%	0,30%	30,40%	69,30%	0	0	41	94	136
Impuestos y Aduanas de Tuluá	136	0,00%	0,60%	31,80%	67,60%	0	1	43	92	136
Impuestos y Aduanas de Tunja	149	0,00%	0,30%	32,00%	67,70%	0	0	48	101	149
Impuestos y Aduanas de Valledupar	136	0,00%	0,70%	31,00%	68,30%	0	1	42	93	136
Impuestos y Aduanas de Villavicencio	149	0,00%	0,70%	40,90%	58,30%	0	1	61	87	149
Impuestos y Aduanas de Yopal	136	0,00%	0,70%	39,70%	59,60%	0	1	54	81	136

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 2019 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 Calificación:** Las variables (preguntas) en su mayoría tienen una escala de calificación con las alternativas de respuesta de Muy bueno, bueno, regular, malo, muy malo, No sabe no responde NS/NR y No aplica NA
- **Escala de evaluación o medición:** Para ubicar el resultado se toma la participación porcentual de las respuestas de las opciones muy bueno más bueno, respecto del total de respuestas de cada variable. El porcentaje obtenido se ubica en la siguiente escala de evaluación.

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.

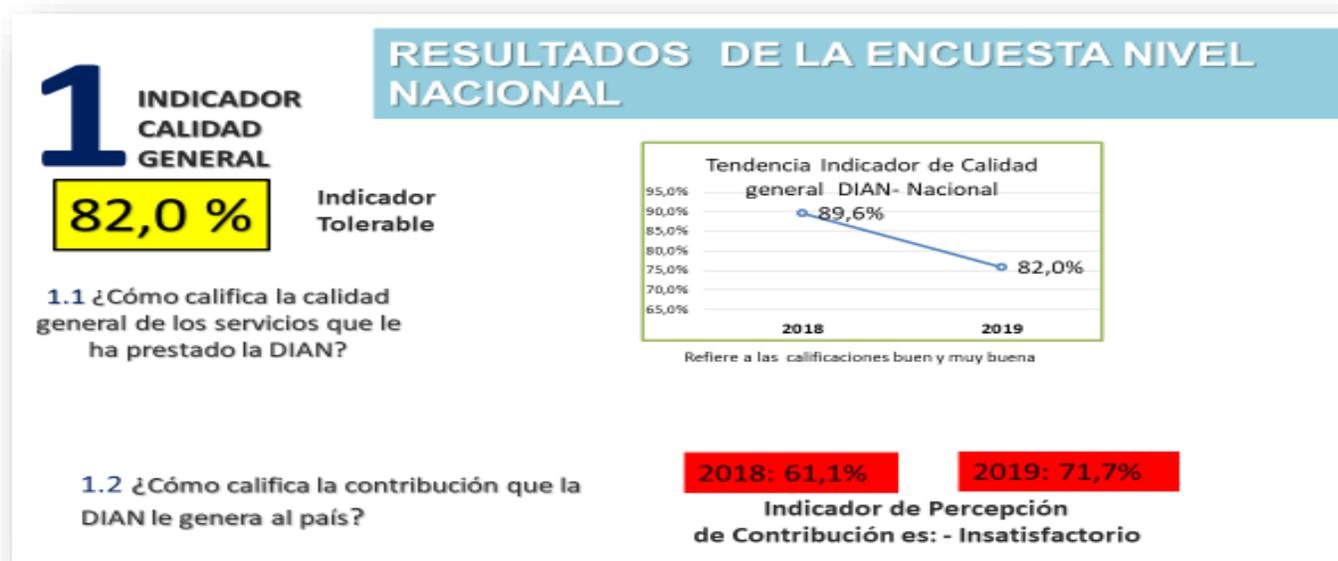


Ilustración 1. Indicador de percepción de calidad general del servicio 2019

El índice de percepción de calidad general del servicio dado por la DIAN es “Tolerable” con el 82.0%, mide la gestión realizada para asegurar la calidad general del servicio institucional y en términos generales representa la satisfacción de los contribuyentes y usuarios a nivel nacional. Dicho indicador tiene una tendencia decreciente con 7.6 puntos frente al resultado del año 2018.

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, las respuestas de los encuestados se concentran en la opción muy bueno con el 15.1% y bueno con el 66.8 % de total:

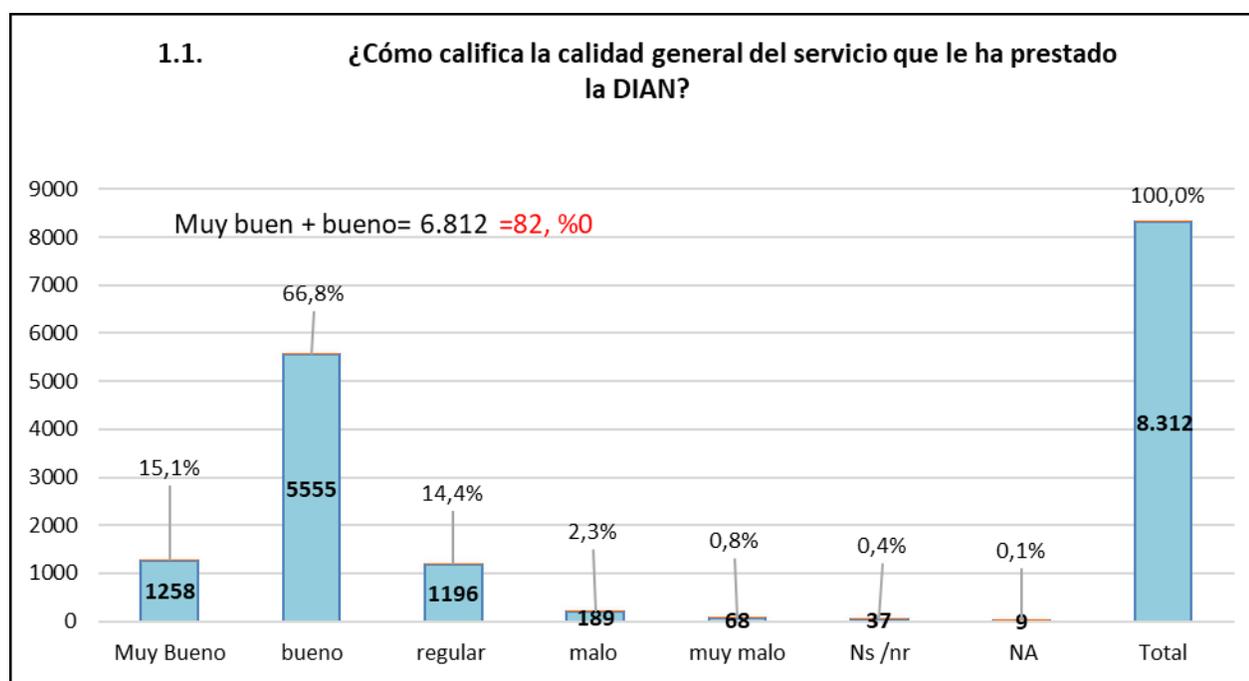


Ilustración 2 Calificación de la percepción la Calidad General del Servicio DIAN.

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

Complementario al Indicador de Percepción de Calidad 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 resultado insatisfactorio con el 71.7%, detallado así:

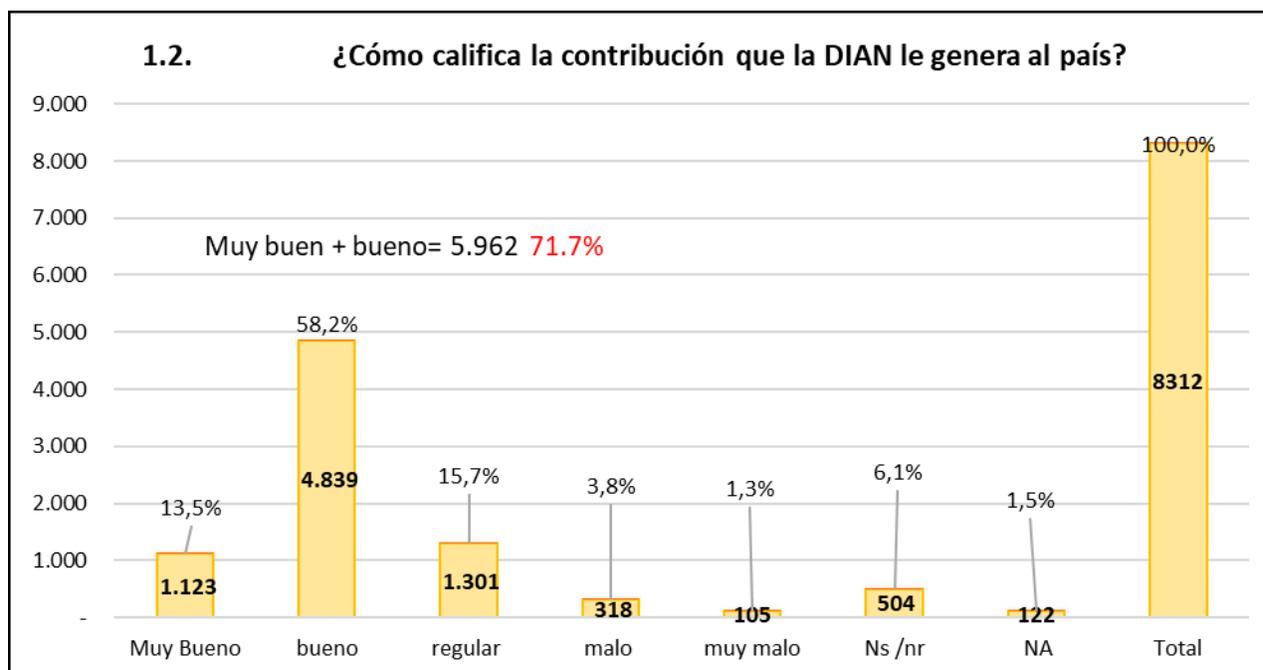


Ilustración 3 Calificación percepción de Contribución de la DIAN al país.

De acuerdo con los resultados de la encuesta, el Indicador de percepción de contribución “Insatisfactorio” con el 71.7%; correspondiente a 5.962 respuestas con calificación muy bueno y bueno del total de contribuyentes y usuarios encuestados (8.312). Este indicador muestra mejoramiento de 2.6 puntos porcentuales y permite detectar un considerable desconocimiento de la gestión institucional y la importancia para el desarrollo y bienestar nacional, aspecto que debe considerarse de manera directa para ser intervenido, ya que puede influir negativamente en la actitud hacia el cumplimiento voluntario.

➤ **Resultado de la evaluación por dimensiones:**

El resultado nacional de las dimensiones de enfoque de la evaluación, para los años 2018 y 2019 refleja el siguiente comportamiento:

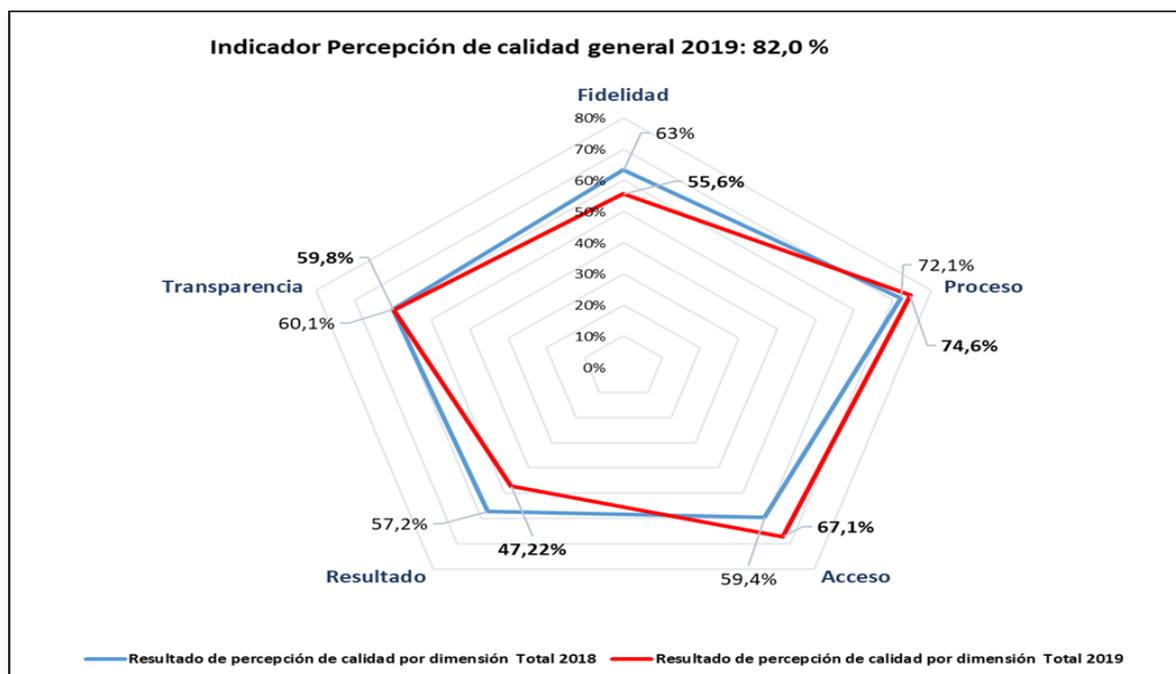


Ilustración 4 Percepción de calidad general por dimensiones 2018- 2019

2.2. Resultado Dimensión de Fidelidad

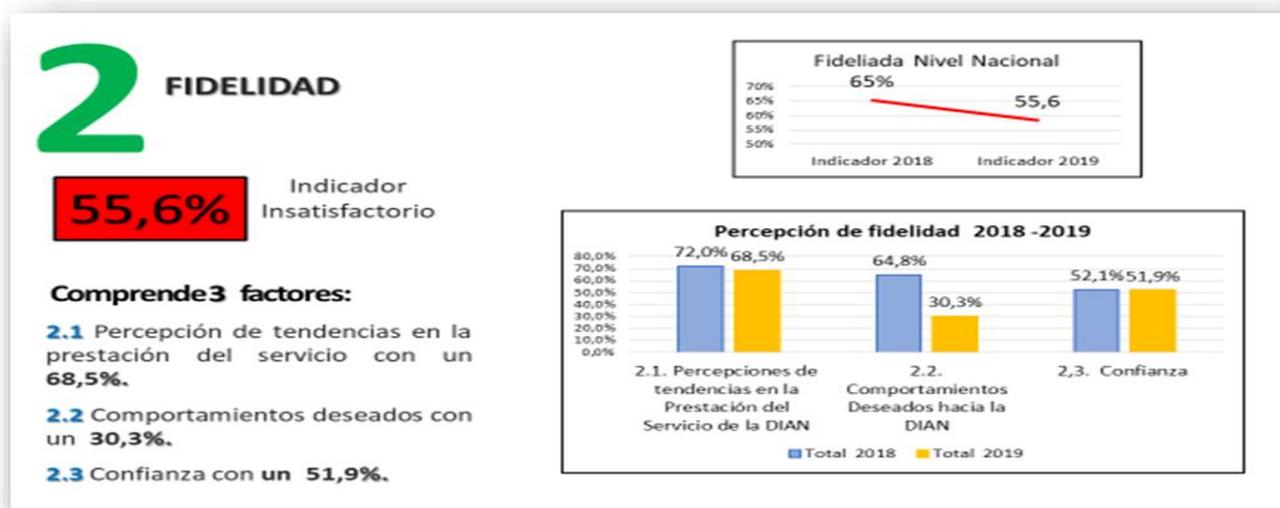


Ilustración 5 Percepción dimensión Fidelidad

El indicador de **Fidelidad** hace referencia a interacciones futuras de los grupos de valor como: confianza, relaciones observables en las tendencias del servicio, comportamientos deseados y generación de valor. Las 8.312 encuestas aplicadas, arrojan un indicador de Fidelidad a nivel nacional es de 55.6%, el cual se ubica en el nivel "Insatisfactorio", obtenido por agregación simple de las respuestas "Muy bueno y Bueno" de los tres factores de la dimensión.

Este indicador refleja los esfuerzos que hace la DIAN por mejorar el servicio, se observa una tendencia decreciente entre 2018 y 2019 para los tres factores y a nivel consolidado una reducción de 9.7 puntos al pasar de 65.3% a 55.6%

2.2.1. Tendencias en las capacidades para la prestación del Servicio.

68.5% Insatisfactorio

➤ Preguntas 2.1 a 2.7.

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 todas las variables. De acuerdo con las 8.312 encuestas aplicadas el indicador de percepción de tendencias consolidado es insatisfactorio con el 68.5%, así:

Variables	Muy buen + Bueno	Total respuestas 2019	Evaluación 2019	Indicador
2.3. Dar a conocer los diferentes canales de acceso al servicio.	6.122	8.312	73,7%	Insatisfactorio
2.4. Garantizar que usted tenga la orientación necesaria para la gestión de trámites y servicios.	5.711	8.312	68,7%	Insatisfactorio
2.5. Coordinar acciones con las diferentes entidades públicas y/o privadas para brindarle un mejor servicio.	5.092	8.312	61,3%	Insatisfactorio
2.6. Manejar con seguridad y confidencialidad su información.	7.430	8.312	89,4%	Insatisfactorio
2.7. Tener en cuenta sus opiniones para mejorar el servicio.	5.059	8.312	60,9%	Insatisfactorio
calificación del factor muy bueno + bueno	39.856	58.184		
Total percepción del factor	68.5%	Insatisfactorio		

El comparativo entre 2018 (72.0%) y 2019 (68.5%) para el factor de tendencias de capacidades para adaptar el servicio, muestra una reducción en el periodo de 3.5 puntos.

Cómo califica las capacidades de la DIAN para el servicio.

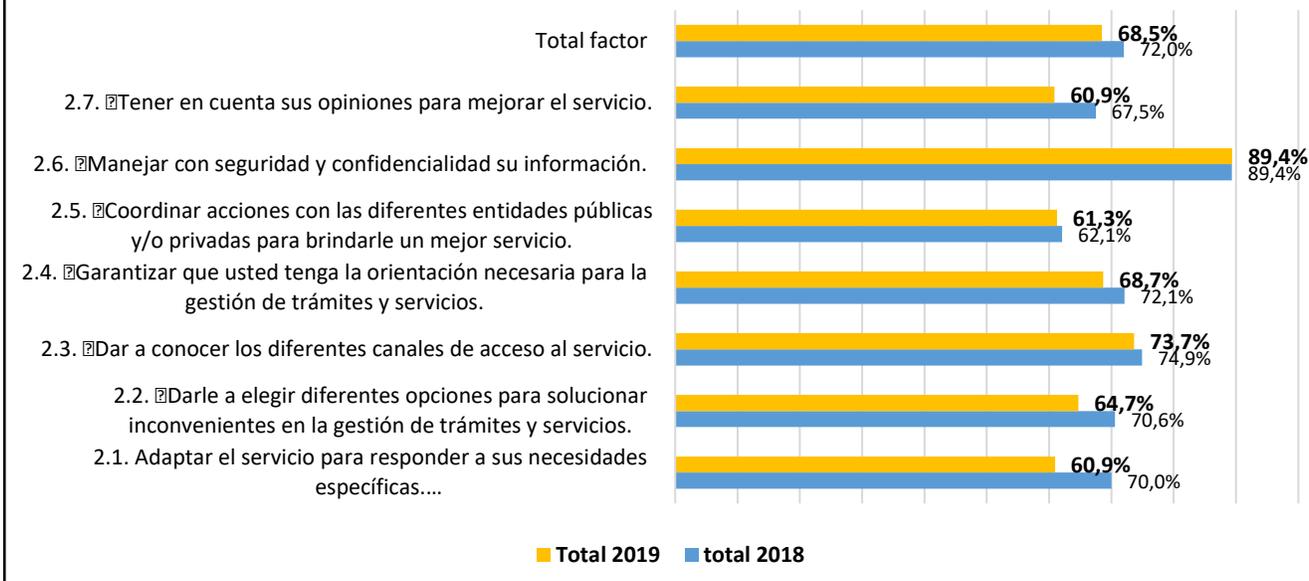


Ilustración 6 Indicador de capacidades para adaptar el servicio.

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 89.4% y la “2.3. Dar a conocer los diferentes canales de acceso al servicio” con el 73.7%.

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.

A nivel institucional, las variables de este factor, de menor percepción son la 2.1. referente “Adaptar el servicio para responder a las necesidades específicas” con 60.9% y 2.7. “Tener en cuenta sus opiniones para mejorar el servicio”, también 60.9%.

2.2.2. Comportamientos Deseados Hacia la DIAN.

30.5 % comportamiento favorable

➤ Preguntas 3.1. a 3.3.

La evaluación consolidada de las tres variables de este factor, sobre las 8.312, con las respuestas “Muy probable” y “Algo probable”, arroja un nivel insatisfactorio con el 30.3%

3. Comportamientos Deseados hacia la DIAN	MUY Probable	Probable	Algo probable	Improbable	Muy improbable	Ns /nr	NA	Total respuestas Variable
3.1 ¿Qué tan probable es que usted se involucre activamente en las iniciativas de participación ciudadana y/o proyectos de la DIAN?	1621	1.216	4.104	970	295	67	39	8.312
3.2. ¿Qué tan probable es que usted hable positivamente o recomiende a la DIAN?	1646	989	4.721	629	190	86	51	8.312
3.3. ¿Qué tan probable es que usted no dé credibilidad a información negativa acerca de la DIAN?	962	1.114	3.093	2.181	622	265	75	8.312
Total respuestas por opción	4229	3.319	11.918	3.780	1.107	418	165	24.936
Total percepción del factor	7.548	30,3%	Insatisfactorio					

Las respuestas se concentran en la opción “algo probable”, es decir un comportamiento neutro hacia las iniciativas y quehacer de la Dian, siendo la más destacada la referida al hablar bien de la DIAN,

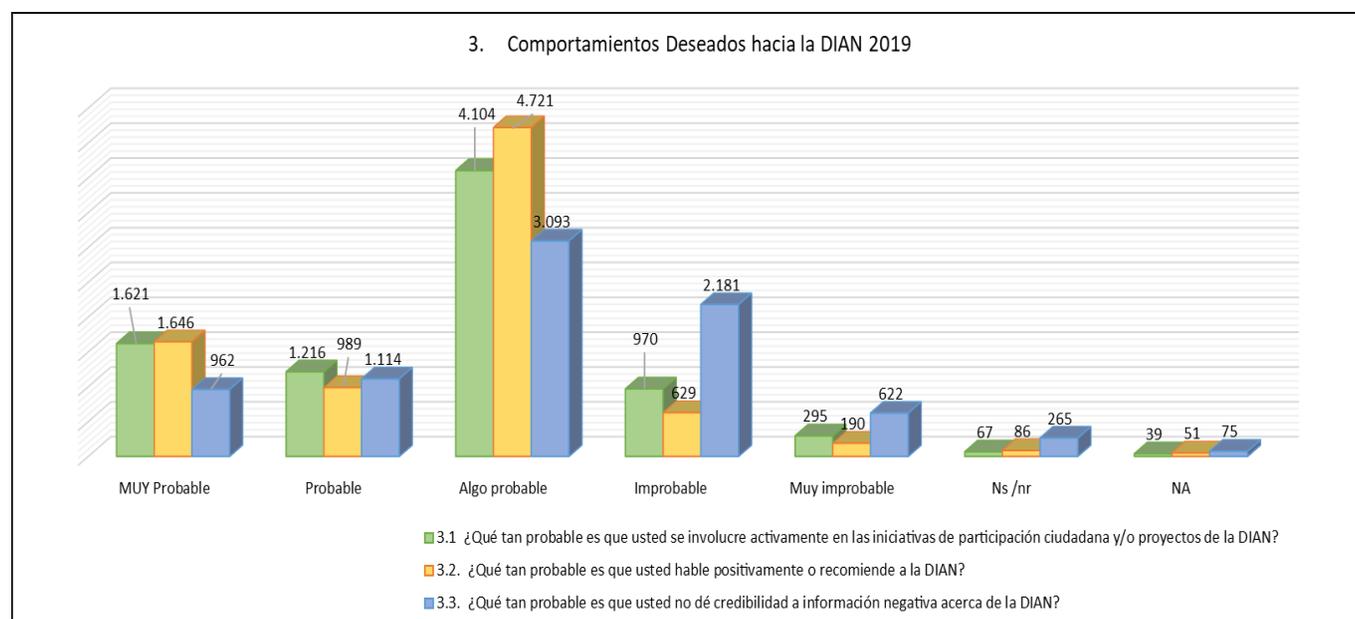


Ilustración 7 Tendencia histórica percepción capacidades para adaptar el servicio

Evaluación de seguidores:

3. Comportamientos Deseados hacia la DIAN	Muy Probable y + 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?	2.837	8312	34,1%
3.2. ¿Qué tan probable es que usted hable positivamente o recomiende a la DIAN?	2.635	8312	31,7%
3.3. ¿Qué tan probable es que usted no dé credibilidad a información negativa acerca de la DIAN?	2.076	8312	25,6%
Total comportamiento de los seguidores en el factor	7.548	24.936	30.3%

Calculo del Indicador NPS Índice de recomendación Net Promoter Score.

NPS	Seguidores Muy P + Probable	Detractores: Improbable+ Muy Improbable +Ns/Nr+ NA	NPR= 2.121	FAVORABLE
	7.548	5.470		

Indicador es favorable: los seguidores supera los detractores en 2.121 respuestas.

2.2.3. Confianza.

51.9% Insatisfactorio

Preguntas: 4.1 a 4.4

EL indicador de confianza a nivel nacional con las 8.312 encuestas aplicadas es insatisfactorio con el 51.9%, correspondiente al acumulado de calificación “Muy Bueno y Bueno” (17.266) de las cuatro variables de este factor, referidas a la confianza en el Estado Colombiano, en el Gobierno Nacional, Gobierno local y a en la DIAN.

Se destaca que la percepción de confianza en la Dian (74.4), es bastante superior frente a la confianza del Estado y Gobierno y frente al nivel local.

Confianza	Muy Bueno + Bueno	Total respuestas	%	Evaluación
4.1. ¿Cómo califica su grado de confianza hacia las instituciones del Estado Colombiano?	3.912	8.312	47,1%	Insatisfactorio
4.2. ¿Cómo califica su grado de confianza hacia el Gobierno Nacional?	3.379	8.312	40,7%	Insatisfactorio

4.3. ¿Cómo califica su grado de confianza hacia el Gobierno Local?	3.793	8.312	45,6%	Insatisfactorio
4.4. ¿Cómo califica su grado de confianza hacia la DIAN?	6.182	8.312	74,4%	Insatisfactorio
Total percepción del factor	17.266	33.248	51,9%	Insatisfactorio

La percepción de confianza en la DIAN tiende a concentrarse en la opción “Bueno” con 5.186 respuestas sobre un total de 8.312 seguido de la opción “regular” con 1.591.

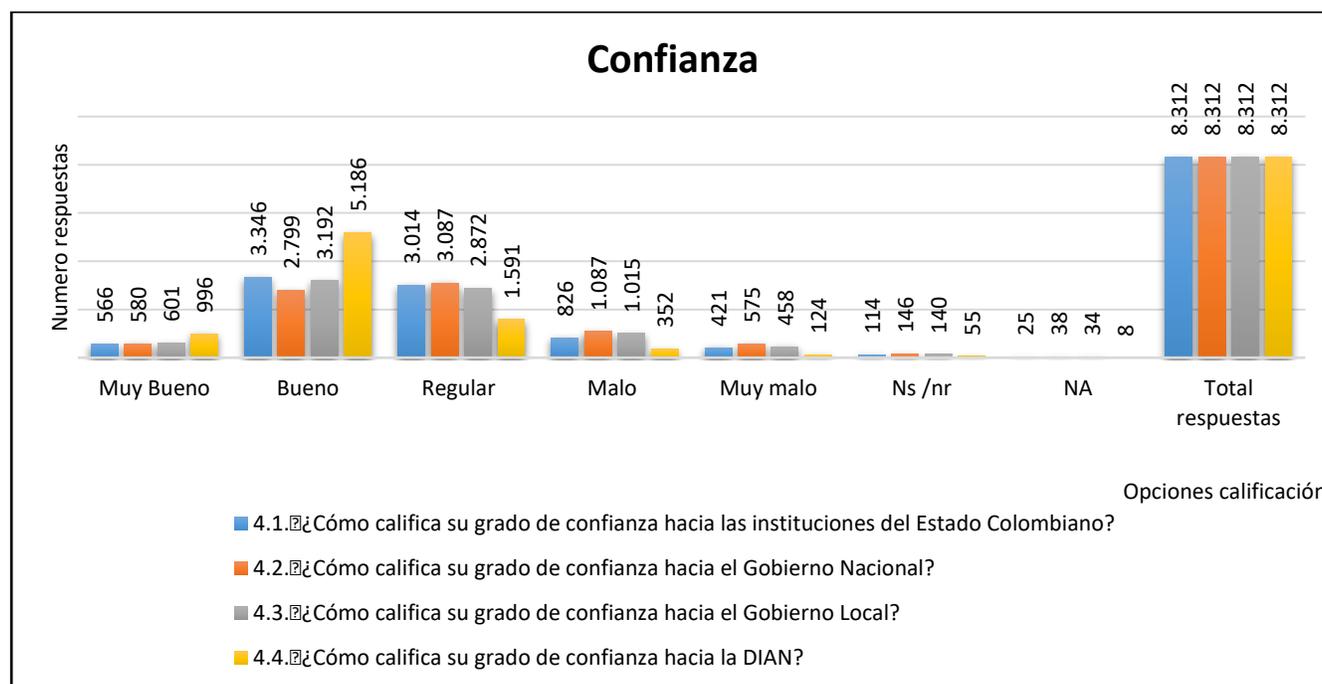


Ilustración 8 Percepción de confianza según opciones de respuesta

La percepción del factor confianza refleja una tendencia de 2018 (52.1%) y 2019 (51.9%) decreciente en 0.2 puntos, pero en especial la confianza hacia la DIAN muestra un descenso de 2.14 puntos.

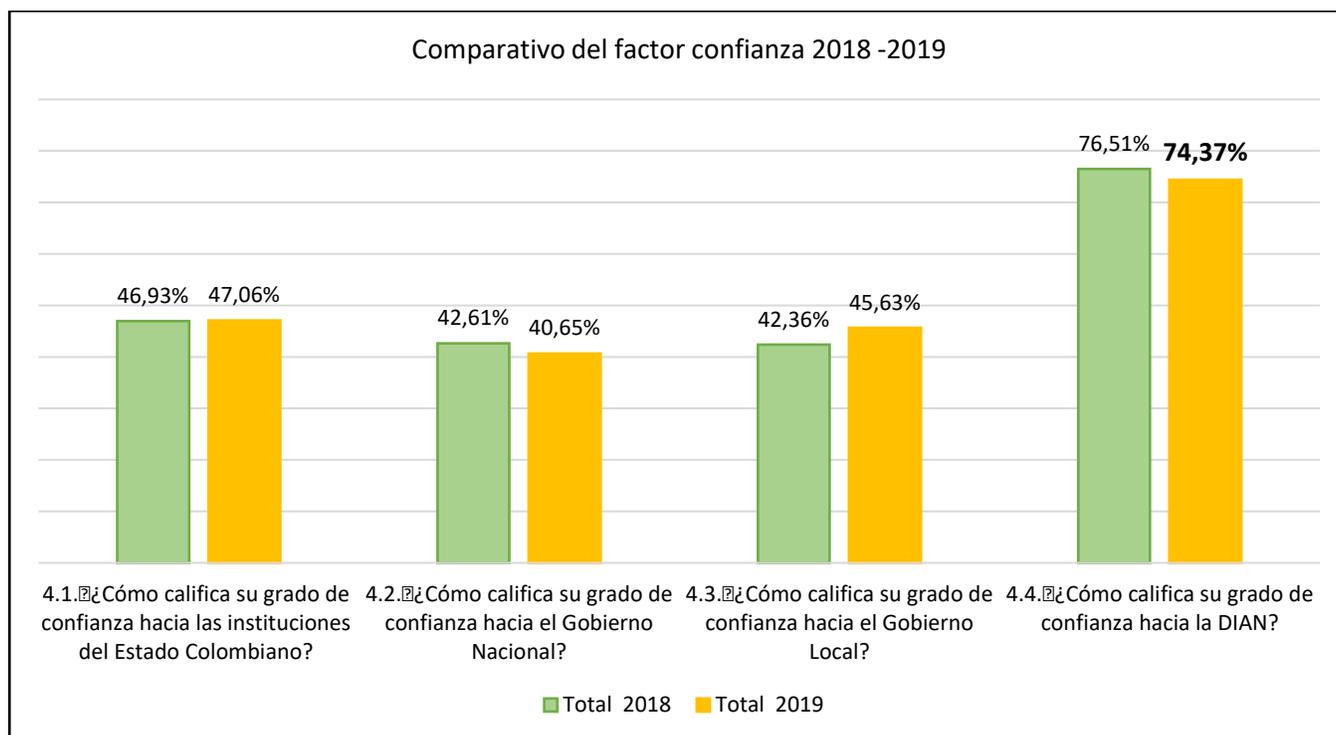


Ilustración 9. Comportamiento del indicador de confianza en cada nivel.

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

FIDELIDAD-	Muy bueno + Bueno	Total respuestas Dimensión	%	Evaluación Indicador
2. Tendencias en la prestación del servicio	39.856	58.184	68,5%	Insatisfactorio
3. Comportamientos Deseados hacia la DIAN	7.548	24.936	30,3%	
4. Confianza	17.266	33.248	51,9%	Insatisfactorio
Indicador Nacional de Confianza	64.670	116.368	55,6%	Insatisfactorio

2.3. Resultado Dimensión de Proceso

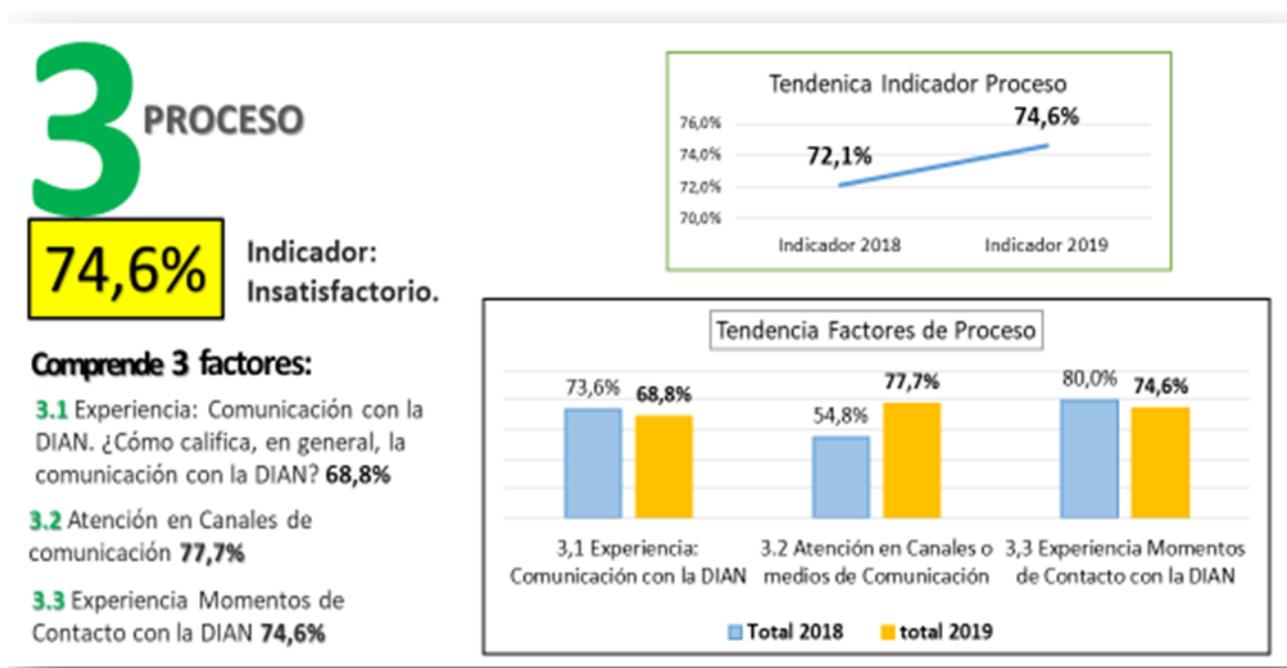


Ilustración 10 Percepción dimensión proceso

Esta dimensión hace referencia a la experiencia del cliente en la gestión de trámites y servicios ante la DIAN, su resultado es de 74.6% “Insatisfactorio” con un mejoramiento de 2.5 puntos de 2018 (72.1%) a 2019 (74.6%). Se debe tener en cuenta que la Entidad orienta su gestión por procesos, por tanto, aun no hay una alineación óptima entre la gestión y el indicador.

De 2018 a 2019 el factor que muestran un mejoramiento es la atención en canales de comunicación pasando de 54.8 a 77.7%; los otros dos factores bajaron su evaluación.

2.3.1. Experiencia: Comunicación con la DIAN.

68.8% Insatisfactorio

➤ Pregunta 5.1:

Variable	Muy Bueno+ Bueno	Toal Respuestas	Indicador	
5.1. ¿Cómo califica, en general, la comunicación con la DIAN?	5.715	8.312	68,8%	Insatisfactorio

Este factor muestra una tendencia a la baja de 4.9 puntos de 2018 a 2019, pasando de 73.7% a 68.8% respectivamente.

2.3.2. Atención en Canales de comunicación.

77.7% Tolerable

➤ Preguntas: 7.1.1 a 7.10.1.

A nivel nacional, de acuerdo con la percepción de los 8.312 encuestados, el indicador del factor “Atención en los canales de comunicación”, es Tolerable con 77.7%.

La atención en la radicación formal de correspondencia de la DIAN en dada en oficinas de la DIAN con el 92.3% es el mejor calificado; le sigue la atención dada a través de los servidores públicos 87.9%; le siguen la atención y calidad de la respuesta dada a través de los correos electrónicos de la DIA con el 86.2%, ambos canales con el indicador en el nivel tolerable.

Los resultados detallados por cada variable muestran el siguiente comportamiento:

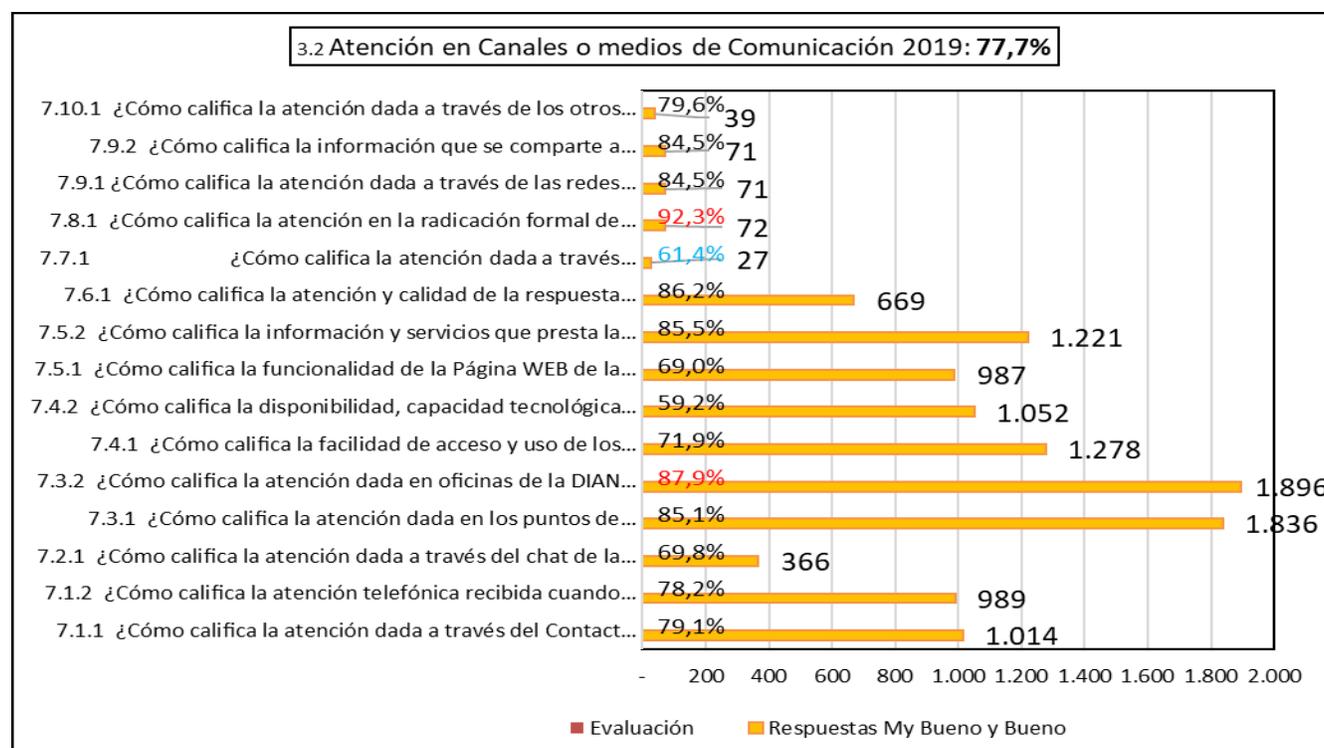


Ilustración 11. Evaluación del factor Atención en canales de comunicación.

La tendencia histórica en la percepción de atención en los canales muestra un mejoramiento de 22.7 puntos pasando de 54.8% en 2018 a 77.7% en 2019, así:

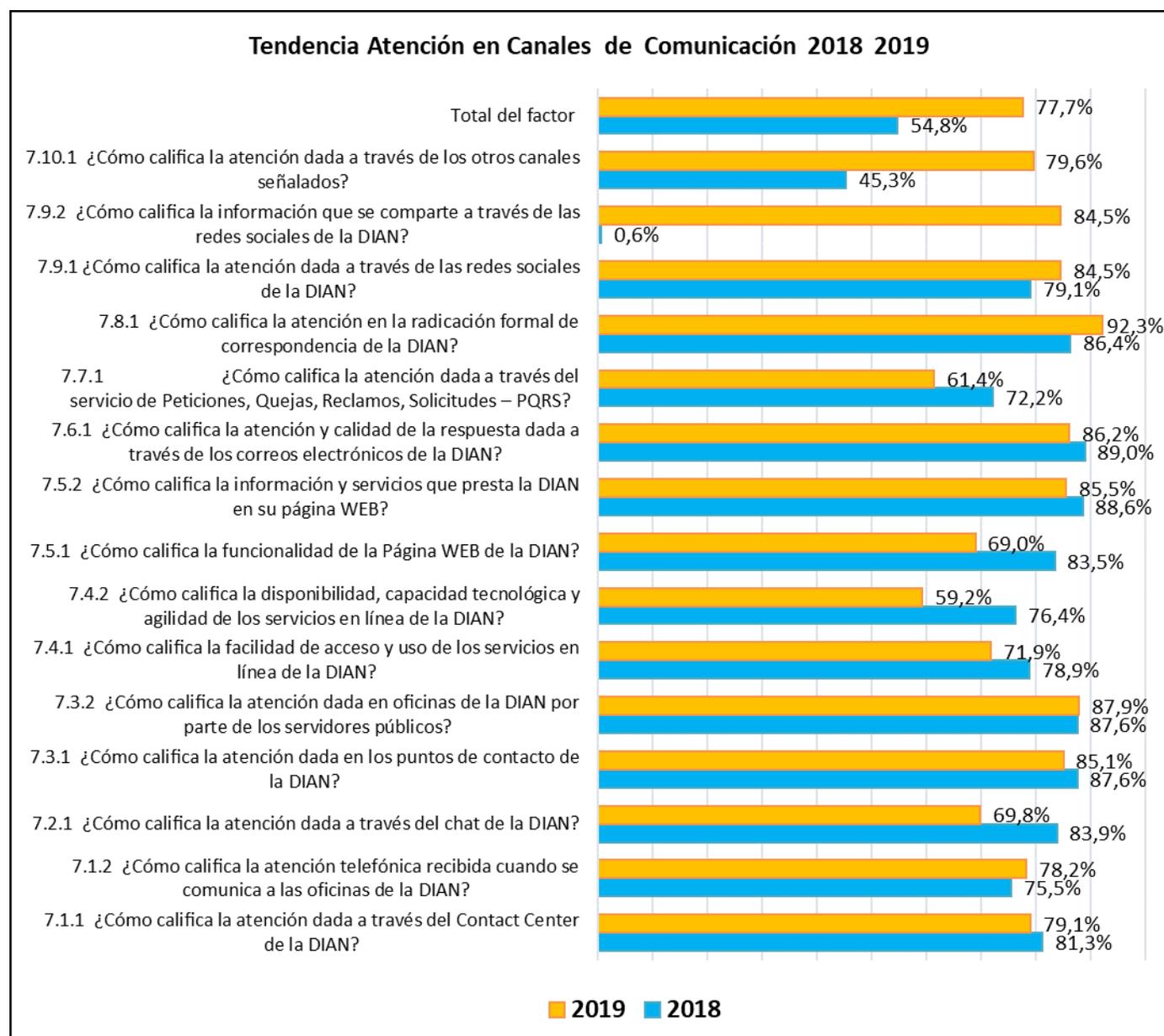


Ilustración 12 Tendencia histórica percepción atención en canales

➤ **Resultados por canal:**

3.2 Atención en Canales o medios de Comunicación	Muy Bueno+ Bueno	Total Respuestas (no incluye NA)*	Indicador	
7.1. Telefónico				
7.1.1 ¿Cómo califica la atención dada a través del Contact Center de la DIAN?	1014	1.282	79,1%	Tolerable
7.1.2 ¿Cómo califica la atención telefónica recibida cuando se comunica a las oficinas de la DIAN?	989	1.264	78,2%	Tolerable
7.2 Chat				
7.2.1 ¿Cómo califica la atención dada a través del chat de la DIAN?	366	524	69,8%	Insatisfactorio
7.3 Presencial				
7.3.1 ¿Cómo califica la atención dada en los puntos de contacto de la DIAN?	1836	2.158	85,1%	Tolerable
7.3.2 ¿Cómo califica la atención dada en oficinas de la DIAN por parte de los servidores públicos?	1896	2.158	87,9%	Tolerable
7.4 Servicios en Línea (Muisca)				
7.4.1 ¿Cómo califica la facilidad de acceso y uso de los servicios en línea de la DIAN?	1278	1.778	71,9%	Insatisfactorio
7.4.2 ¿Cómo califica la disponibilidad, capacidad tecnológica y agilidad de los servicios en línea de la DIAN?	1052	1.777	59,2%	Insatisfactorio
7.5 Portal WEB				
7.5.1 ¿Cómo califica la funcionalidad de la Página WEB de la DIAN?	987	1.431	69,0%	Insatisfactorio
7.5.2 ¿Cómo califica la información y servicios que presta la DIAN en su página WEB?	1221	1.428	85,5%	Tolerable
7.6 Correo electrónico				
7.6.1 ¿Cómo califica la atención y calidad de la respuesta dada a través de los correos electrónicos de la DIAN?	669	776	86,2%	Tolerable
7.7 Servicio de Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes – PQRS				
7.7.1 ¿Cómo califica la atención dada a través del servicio de Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes – PQRS?	27	44	61,4%	Insatisfactorio
7.8 Comunicación escrita, oficios, comunicados				
7.8.1 ¿Cómo califica la atención en la radicación formal de correspondencia de la DIAN?	72	78	92,3%	Satisfactorio
7.9 Redes Sociales (twitter, Facebook, youtube)				
7.9.1 ¿Cómo califica la atención dada a través de las redes sociales de la DIAN?	71	84	84,5%	Tolerable
7.9.2 ¿Cómo califica la información que se comparte a través de las redes sociales de la DIAN?	71	84	84,5%	Tolerable
7.10. Otros canales ¿cuál? ¿Cuales?				
7.10.1 ¿Cómo califica la atención dada a través de los otros canales señalados?	39	49	79,6%	Tolerable
Total el factor	11.588	14.915	77,7%	Tolerable

Nota *: Para establecer el indicador no se incluye las repuestas NA, en razón a ser la mayoría y es la manifestación de no haber usado el canal por tanto el encuestado no tiene criterio para calificar experiencia.

2.3.3. Experiencia Momentos de Contacto con la DIAN

74.6% Insatisfactorio

Preguntas 12.1 a12.7.

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 en forma consolidada el indicador muestra un nivel Insatisfactorio, con un promedio nacional del 74.6%. para el 2019; presenta una reducción de 5.4 puntos respecto de 2018 (80.0%).

Se destaca el resultado de las variables 12.6. “Competencias técnicas u orientación dada por los servidores públicos” y 12.7 “La aplicación de normas y políticas en la gestión del servicio, con el 77.6 % y 82,2%. Así mismo, la variable de menor percepción corresponde a la Claridad y utilidad de la información con el 64.4% tal como se observa en el siguiente gráfico y cuadro.

12. Experiencia Momentos de Contacto con la DIAN	Muy Bueno + Bueno	total Respuestas	Indicador	Escala Indicador
¿Cómo califica a la DIAN en relación con:				
12.1. La capacidad para identificar y solucionar el trámite requerido o necesidad de servicio.	6.019	8.312	72,4%	Insatisfactorio
12.2. Su nivel de eficiencia del proceso o nivel de optimización de recursos	5.349	8.312	72,4%	Insatisfactorio
12.3. El cumplimiento de acuerdos, tiempos o niveles de servicio establecidos.	5.892	8.312	72,4%	Insatisfactorio
12.4. La claridad y utilidad de la información	6.454	8.312	64,4%	Insatisfactorio
12.5. La amabilidad de los servidores y sus comunicaciones	6.830	8.312	70,9%	Insatisfactorio
12.6. Las competencias técnicas u orientación dada por los servidores públicos.	6.479	8.312	77,6%	Tolerable
12.7 La aplicación de normas y políticas en la gestión del servicio.	6.396	8.312	82,2%	Tolerable
Total Indicador del factor Experiencia en los momentos de contacto	43.419	58.184	74,6%	Insatisfactorio

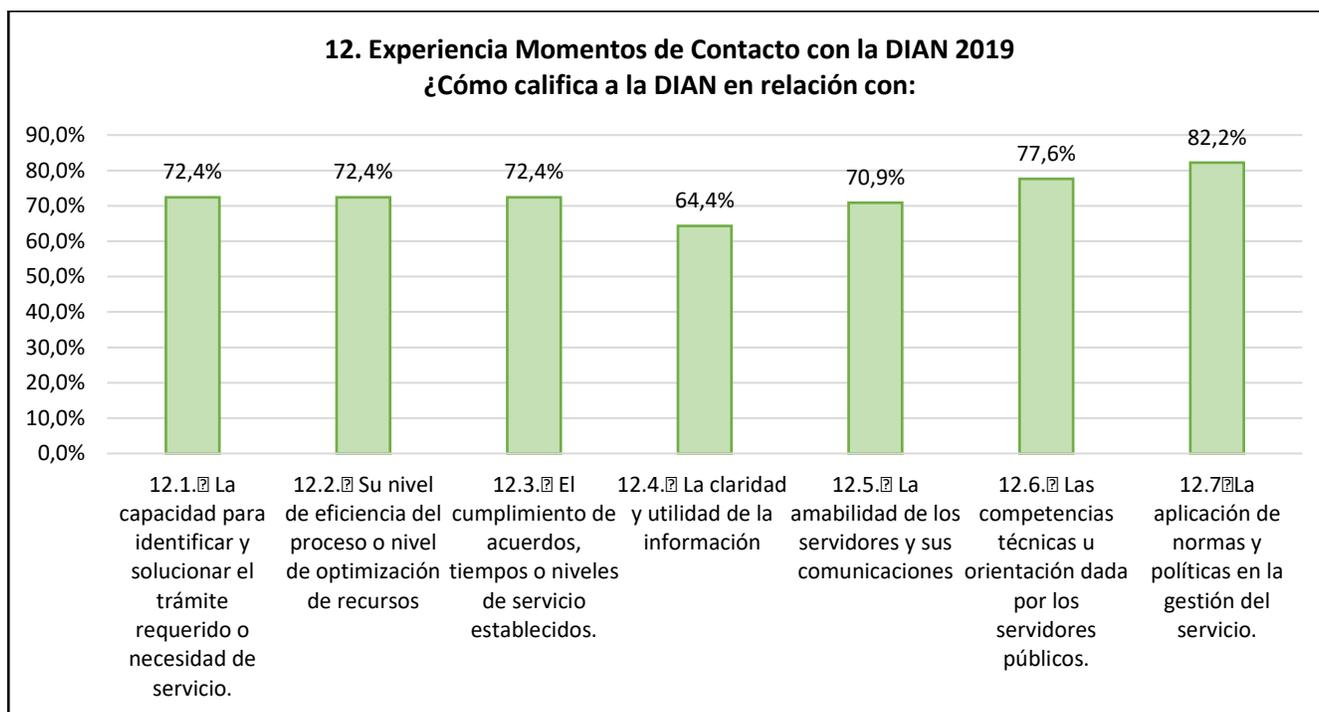


Ilustración 13. Percepción de la Experiencia en momentos de contacto.

La tendencia en la percepción de experiencia en los momentos de contacto de 2018 a 2019 es negativa con una reducción de 5.4 puntos pasando de 80% a 74.6% respectivamente, como se muestra en la siguiente gráfica.

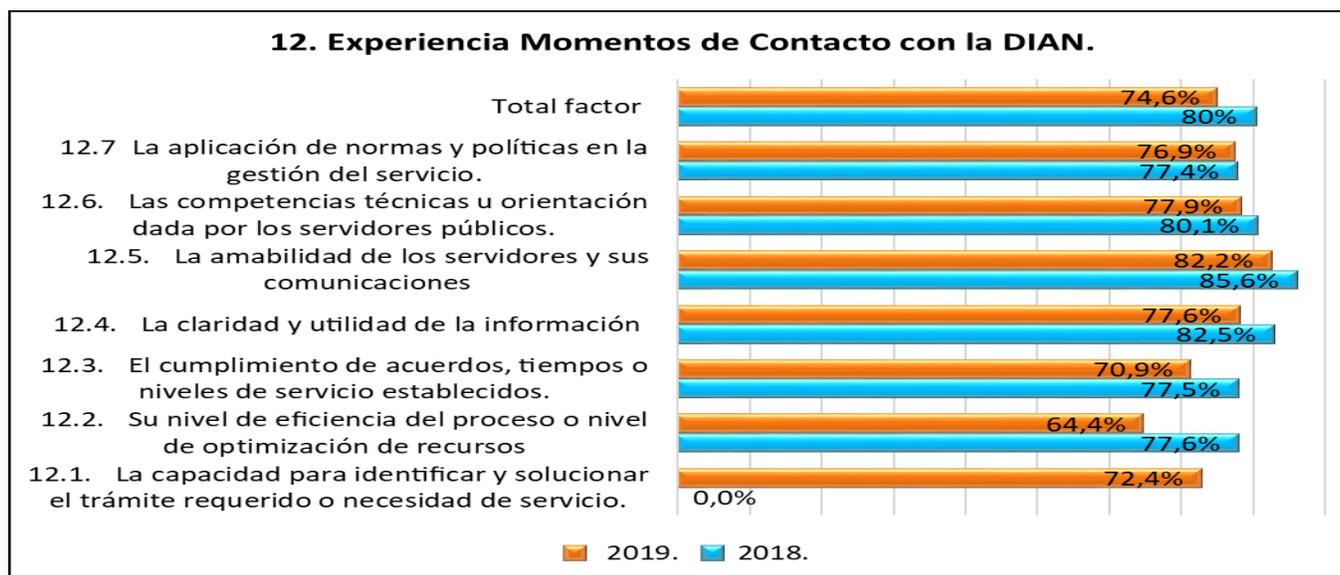


Ilustración 14. Histórico de experiencia en momentos de contacto

➤ **Resumen Indicador de Proceso: Consolidado de la dimensión de fidelidad a nivel nacional:**

PROCESO	Muy bueno + Bueno	Total respuestas Dimensión	%	Indicador
5.1. ¿Cómo califica, en general, la comunicación con la DIAN?	5.715	8.312	68,8%	Insatisfactorio
Atención en Canales o medios de Comunicación	11.588	14.915	77,7%	tolerable
Experiencia Momentos de Contacto con la DIAN	43.419	58.184	74,6%	Insatisfactorio
Indicador de la dimensión de Proceso	60.722	81.411	74,6%	Insatisfactorio

2.4. Resultado Indicador de Acceso

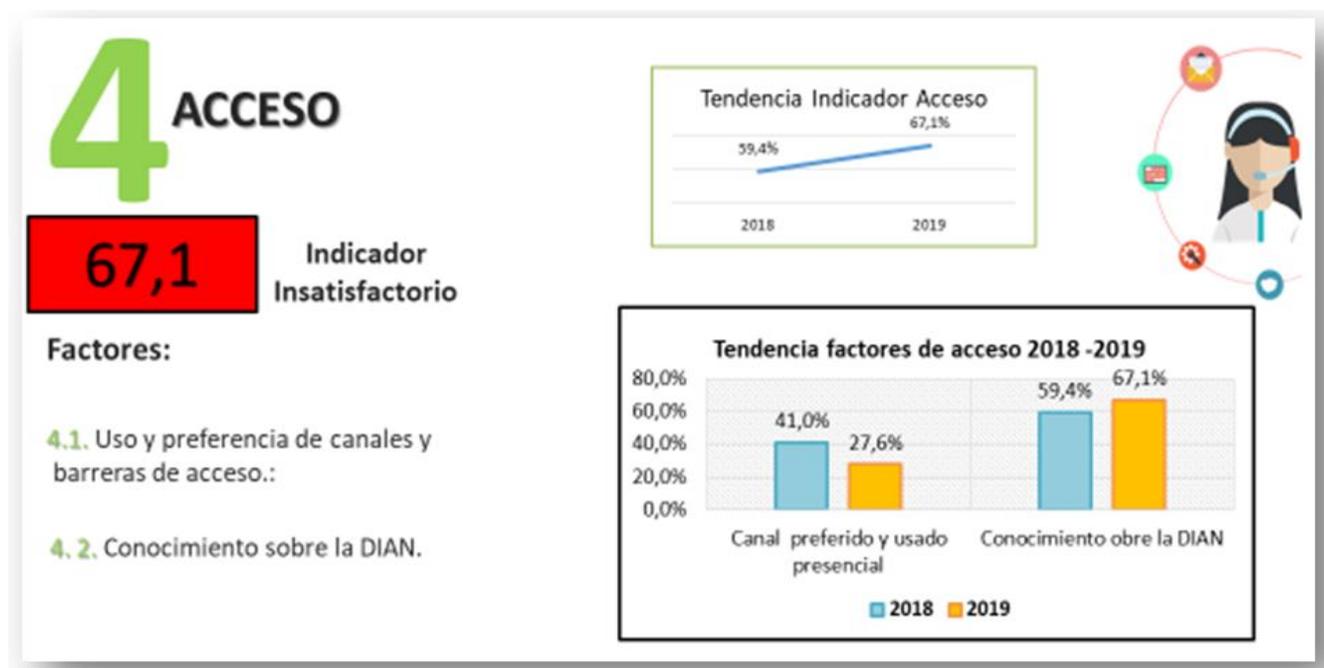


Ilustración 15 Percepción dimensión Acceso

Esta dimensión hace referencia a preferencia y uso de canales de comunicación, barreras de acceso y conocimiento sobre la DIAN, siendo este elemento fundamental para la cercanía con el ciudadano. El indicador de acceso es insatisfactorio con 67.1%.

Pese a que es insatisfactorio, de 2018 a 2019 muestra mejoramiento en el desempeño institucional ya que logro mejorar 7,7% pasando de 59.4% a 67.1% respectivamente

2.4.1. Preferencia y uso de canales y barreras de acceso.

➤ Pregunta

6. ¿De los canales o medios que dispone la DIAN para contactarse o interactuar con la ciudadanía identifique:

6.1. ¿El Preferido por usted?

6.3. ¿El más Utilizado por usted?

8. ¿Encontró alguna dificultad para acceder a los trámites y servicios ofrecidos por la DIAN?

Los canales preferidos y más usados siguen siendo el presencial con el 27.6% y 26.2%, como se evidencia en el siguiente gráfico:

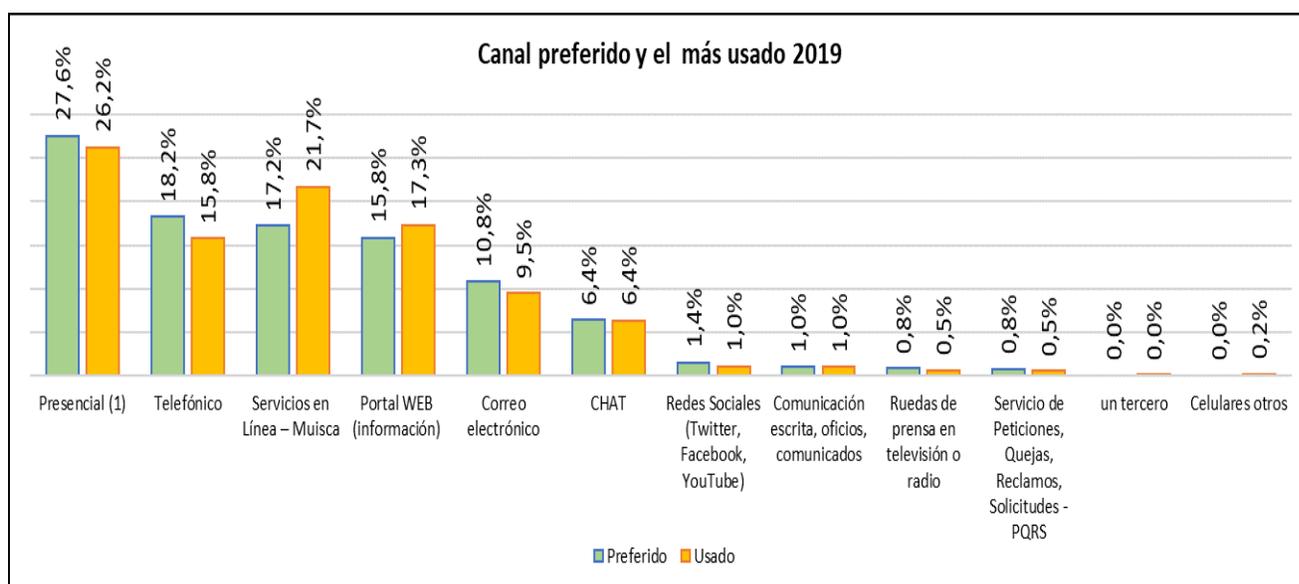
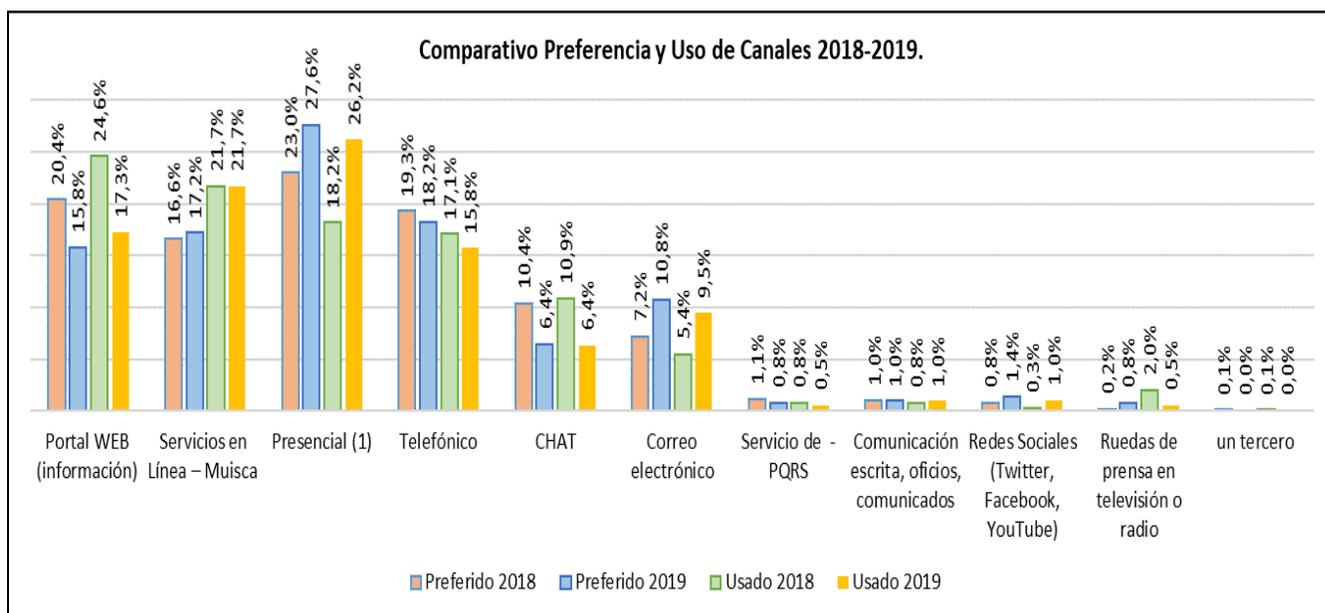


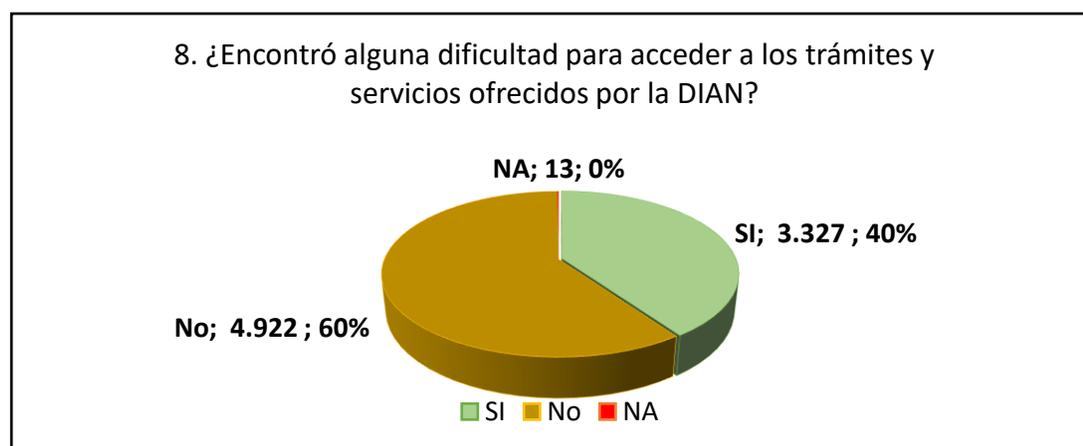
Ilustración 16. Canal preferido y el más usado

Comportamiento histórico de canal preferido y más usado 2018- 2019



➤ Barreras de Acceso

El 60% de los encuestados manifestó no tener barreras de acceso; sin embargo, el 40% de los encuestados manifestaron **si** haberlas tenido. El indicador de barreras de acceso muestra una tendencia desfavorable al pasar de 22.4% de quienes sí tuvieron barreras a 40.3%.



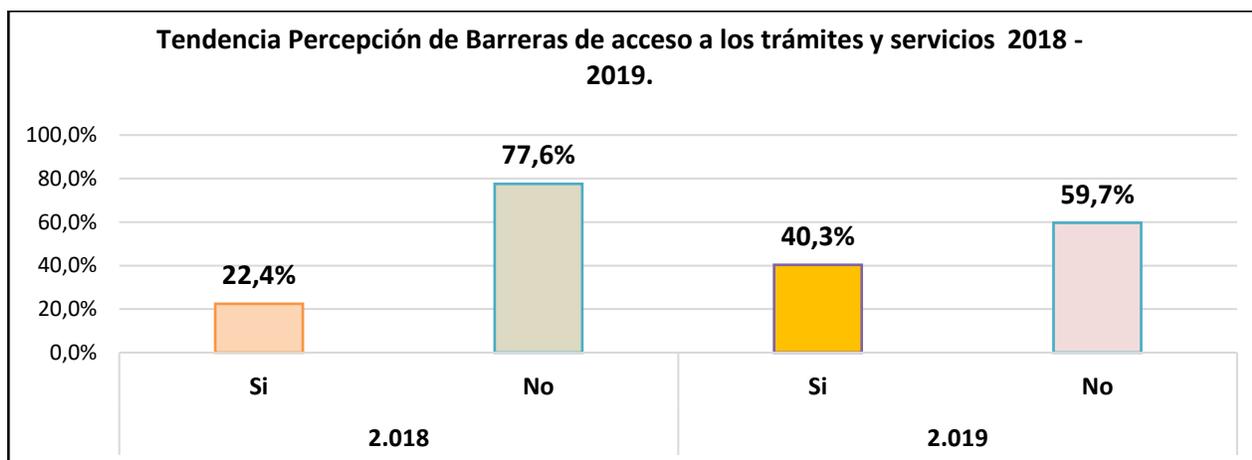


Ilustración 17. Percepción barrera de acceso

Pregunta 9. Señale a qué factores estuvieron asociadas las dificultades de acceso que encontró

Un análisis preliminar de las principales barreras de acceso se tipifica así:

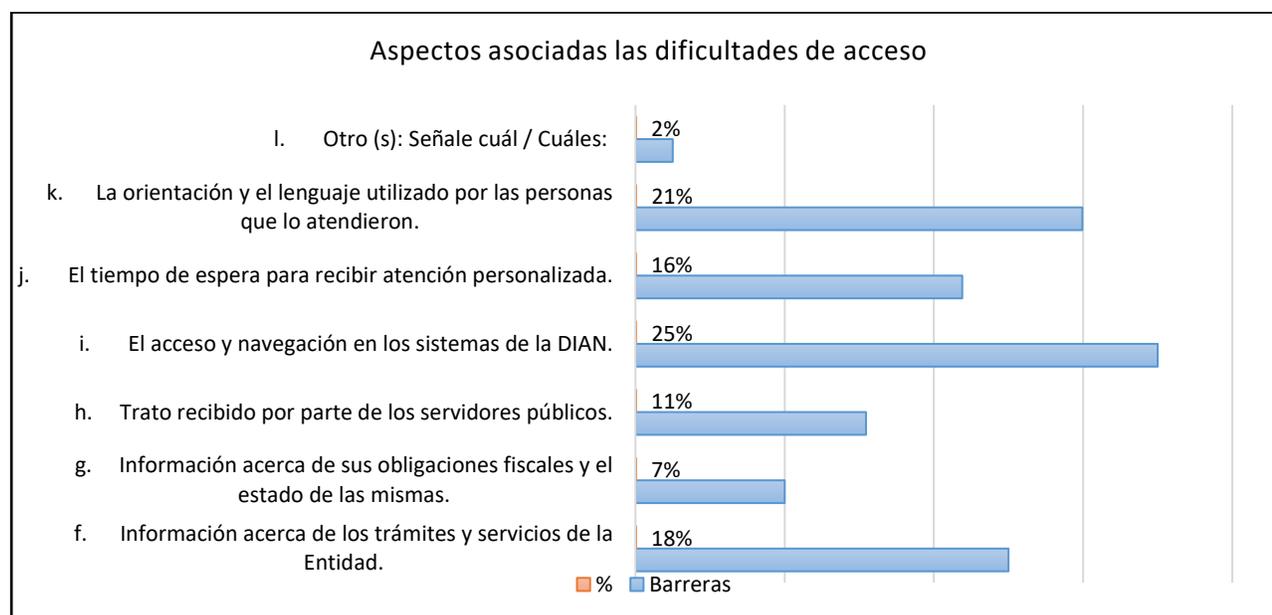


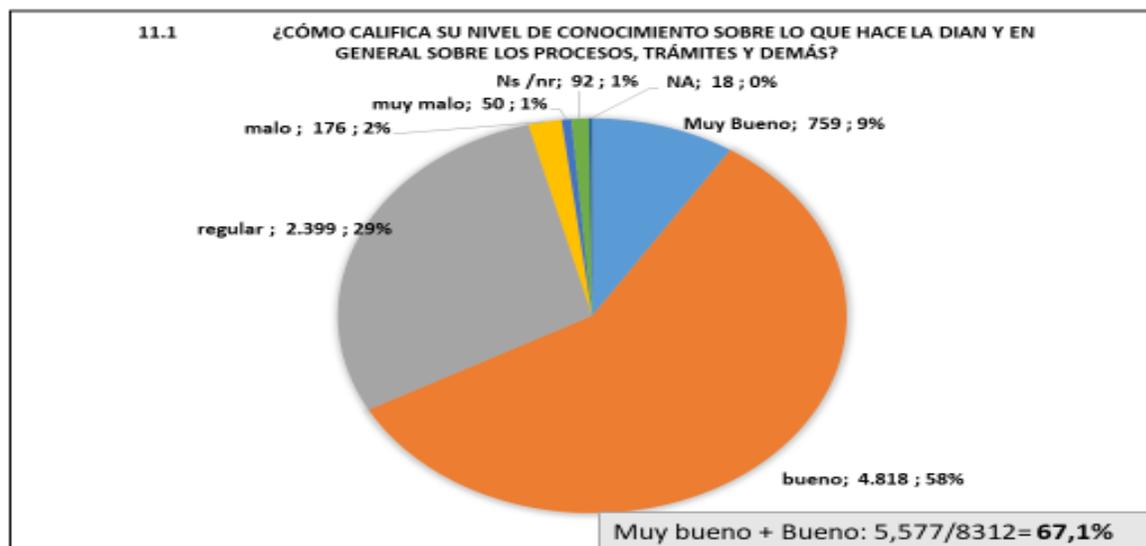
Ilustración 18. Identificación de las principales barreras de acceso

2.4.2. 11. Conocimiento sobre la DIAN.

67.1% Insatisfactorio

Pregunta.11.1

La percepción sobre el conocimiento que tienen los contribuyentes y usuarios se concentra en las opciones de respuesta Bueno 58%, y Regular con el 29%), aspecto crítico para el mejoramiento de la percepción de la calidad ya que el conocimiento de requisitos, normas, tiempos y demás aspectos de la gestión de trámites y servicios debe ser generalizado.



➤ Resumen del Indicador

11.1 ¿Cómo califica su nivel de conocimiento sobre lo que hace la DIAN y en general sobre los procesos, trámites y demás?	Muy Bueno + bueno	total respuestas	Indicador	Evaluación
	5,577	8312	67,1%	Insatisfactorio

2.5. Resultado Indicador de Resultado

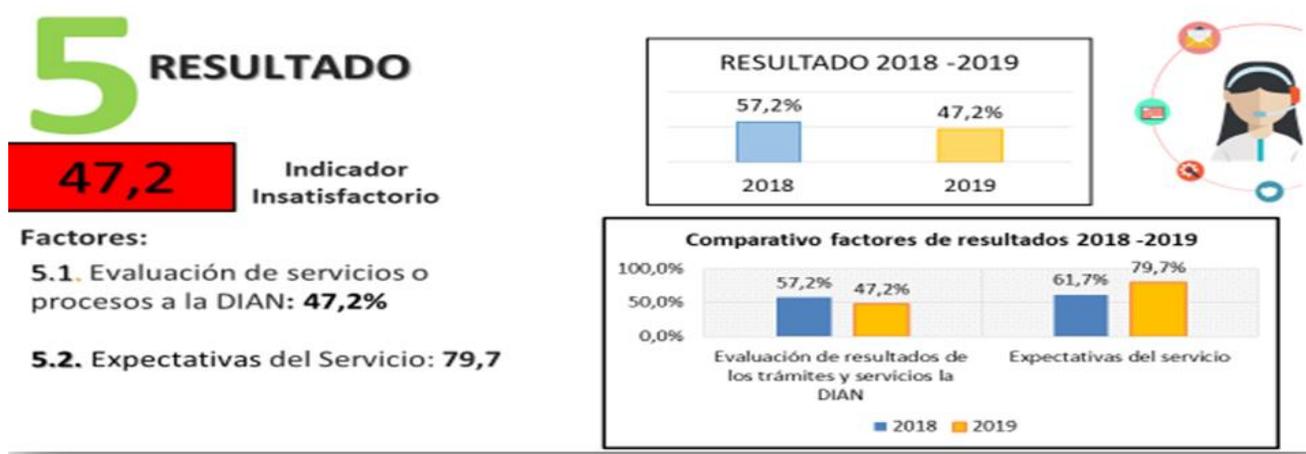


Ilustración 19. Precepción dimensión resultado

Esta dimensión se enfocó en dos factores: la evaluación de los Trámites y servicios por macroproceso de la DIAN y las expectativas del servicio. El indicador de percepción para la dimensión de “Resultados” a nivel nacional es insatisfactorio con un 47.2%

Para el año 2018 dicho indicador fue de 57.2%, para 2019 de 47.2 para una reducción en el indicador de 10 puntos.

5.1. 13. Evaluación de resultados de los trámites y servicios la DIAN.

Preguntas: 13.1 a 13.4.

13. Evaluación de resultados de los trámites y servicios la DIAN	Muy bueno y Bueno	Evaluación de la variable	Indicador
13.1. ¿Cómo califica a la DIAN en la gestión de trámites y servicios tributarios?	6.214	74,8%	Insatisfactorio
13.2. ¿Cómo califica a la DIAN en la gestión de trámites y servicios aduaneros y de comercio exterior?	2.426	29,2%	Insatisfactorio
13.3. ¿Cómo califica a la DIAN en la gestión de trámites y servicios de control cambiario?	2.212	26,6%	Insatisfactorio
13.4. ¿Cómo califica los reportes e informes sobre el recaudo de impuestos y la gestión de la DIAN?	4.849	58,3%	Insatisfactorio
Evaluación del factor	15.701	47,2%	Insatisfactorio

Comportamiento histórico:

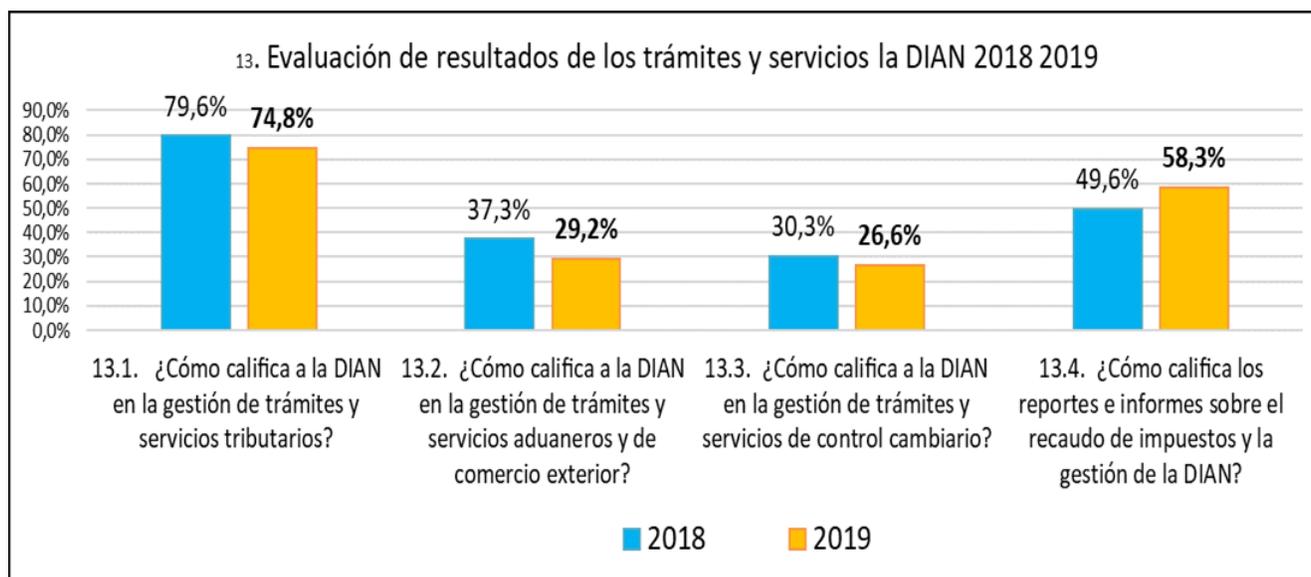


Ilustración 20 Tendencia percepción de resultados de los trámites y servicios DIAN

5.2 Expectativas de servicio.

Pregunta 14.1

PREGUNTA	Superar sus expectativas	%	Cumplir con sus expectativas	%	Estar por debajo de sus expectativas	%	Total
14.1. Usted diría que la atención de la DIAN va a...	1.122	13%	5.499	66%	1.691	20%	8.312
Indicador Expectativa del servicio.	6.621	79,7%	Tolerable				

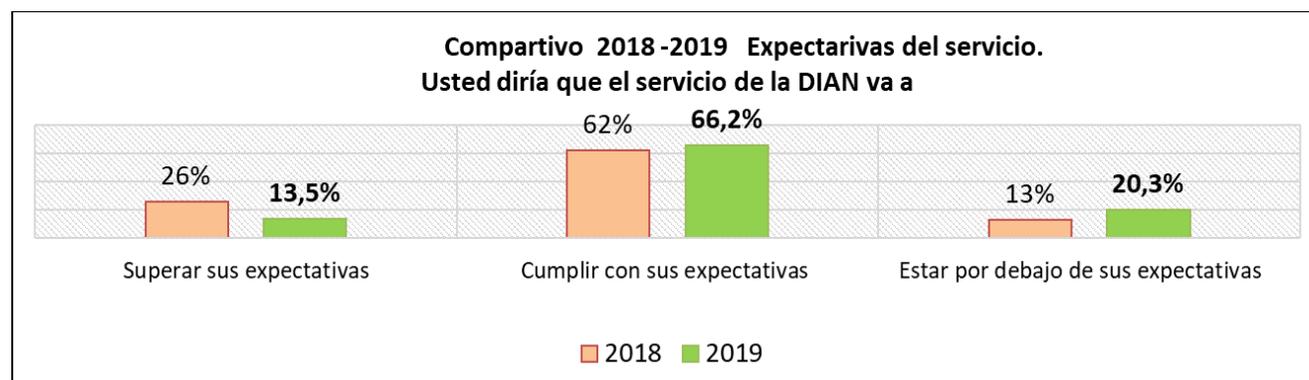


Ilustración 21. Histórico sobre expectativa del servicio.

Los encuestados en términos generales, centran sus respuestas en la calificación “bueno” y “regular. El indicador de percepción de Transparencia en la DIAN a nivel nacional es de 69.8% es decir que se ubica en el nivel “Insatisfactorio”.

La percepción por cada variable es:

Variables Transparencia	Muy Bueno + Bueno	%	Indicador
18.1 La divulgación de información normativa, gestión administrativa, financiera, de trámites y servicios.	5.729	68,9%	Insatisfactorio
18.2 El comportamiento ético institucional y la lucha anticorrupción.	4.669	56,2%	Insatisfactorio
18.3 La rendición de cuentas, participación ciudadana y el control de la gestión.	4.280	51,5%	Insatisfactorio
18.4 Honestidad, respeto, justicia e imparcialidad en su gestión. (Código de integridad)	5.202	62,6%	Insatisfactorio
Total	19.880	59,8%	Insatisfactorio

Proyectó

Rosa Lucia Herrera Torres
Gesto IV

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

Vrs. Numero 1.