

## **RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DE CALIDAD GENERAL DEL SERVICIO BRINDADO POR LA DIAN 2020**

TGB. F1 Medición del Indicador de cercanía al ciudadano.  
TGB: A6. Elaboración de informe gerencial y detallado de los resultados del estudio de percepción

### **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 2020**

## Contenido

Resumen Gerencial.....	5
Presentación.....	7
I. Aspectos generales .....	8
1.1. Ficha técnica.....	8
1.2. Objetivo general.....	8
Objetivos específicos.....	8
II. Resultados consolidados a nivel nacional.....	12
2.1. Caracterización demográfica de los encuestados.....	12
2.2. Resultado Indicador de Cercanía.....	15
2.2.1. Indicador de percepción de la calidad general del servicio.....	15
2.2.2 Resultados Dimensión de Fidelidad.....	19
2.2.3 Resultados Dimensión Proceso.....	26
2.2.4 Resultado Indicador de Acceso.....	35
F9- Conocimiento sobre la DIAN.....	42
2.2.5 Indicador de Resultado.....	44
2.2.6. Transparencia.....	49
2.2.7 Resultados de percepción por macrosegmento por seccionales.....	51
2.2.8 Resultados de percepción de calidad por seccionales.....	54
III. ONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	60
3.1. Conclusiones.....	60
3.2 Recomendaciones para mejorar la percepción y gestión de cercanía.:	63

## Índice de ilustraciones.

Ilustración 2 Diagrama percepción por dimensiones 2018 a 2020 .....	5
Ilustración 3 Distribución encuestas por departamento. ....	13
Ilustración 4 Participación de encuestados por edad y género. ....	15
Ilustración 5 Indicador de Percepción de Calidad General Servicio DIAN - consolidado Nacional.....	16
Ilustración 6. Comparativo Indicador de Percepción por Macrosegmentos 2018-2020 .....	17
Ilustración 7 Comportamiento del indicador de percepción por dimensiones de servicio.....	18
Ilustración 8 Percepción dimensión de fidelidad consolidado nacional .....	19
Ilustración 9 Calificación consolidada del factor de tendencias en la prestación del servicio.....	21
Ilustración 10 Comparativo capacidades 2019 2020.....	22
Ilustración 11 Calificación de variables del factor comportamientos deseados.....	22
Ilustración 12 Percepción confianza en la DIAN 2020.....	24
Ilustración 13. Comportamiento histórico variables de confianza 2018- 2020.....	25
Ilustración 14 Percepción Dimensión Proceso Consolidado Nivel Nacional .....	26
Ilustración 15 Percepción comunicación con la DIAN.....	27
Ilustración 16. Percepción Atención en canales o medios de comunicación .....	29
Ilustración 17 Comportamiento histórico factor atención en canales 2018 -2020.....	31
Ilustración 18 percepción variables experiencia en momentos de contacto.....	33
Ilustración 19 Percepción en la experiencia en momentos de contacto 2020.....	34
<i>Ilustración 20 Tendencia histórica factor experiencia en momentos de servicio.</i> .....	35
Ilustración 21 Percepción Dimensión Acceso consolidado Nacional .....	35
Ilustración 22 Canal preferido y más usado.....	37
Ilustración 23 Comparativo preferencia y uso de canales 2018 -2020. ....	37
Ilustración 24. Percepciones barreras de acceso. ....	38
Ilustración 25. Barreras de Acceso.....	39
Ilustración 26 Comparativo barreras de acceso 2018- 2019 .....	40
Ilustración 27. Comparativo Barreras de acceso 2019 -2020.....	41
Ilustración 28. Aspectos a mejorar percepción del cliente.....	42
Ilustración 29 Evaluación conocimiento sobre la DIAN. ....	43
Ilustración 30. Tendencia percepción conocimiento sobre la DIAN .....	43
Ilustración 31 Percepción Dimensión Resultado consolidado nacional.....	44
Ilustración 32 Calificación gestión tramites y servicios DIAN.....	46
Ilustración 33 Tendencias percepción de resultados de trámites y servicios DIAN. ....	46
Ilustración 34 Comparativo Tendencia en las expectativas del servicio.....	48
Ilustración 35: Percepción de los clientes de que se está haciendo bien en la DIAN .....	48
Ilustración 36 Aspectos que está haciendo bien la DIAN.....	48
Ilustración 37. Calificación y evaluación transparencia 2020.....	49
Ilustración 38 Calificación variables transparencia 2020 .....	50
Ilustración 39 Comparativo percepción por dimensiones de servicio.....	52
Ilustración 40 Comparativo percepción por dimensiones de servicio.....	52
Ilustración 41 Tendencia de satisfacción por macrosegmentos. ....	52
Ilustración 42 Percepción Calidad General por Seccionales.....	55

## Índice de Tablas.

Tabla 1. Muestra Tributario. ....	10
Tabla 2 Muestra Aduanera .....	11
Tabla 3 Municipios aplicación encuesta. ....	14
Tabla 4 percepción de calidad por opciones de respuestas. ....	16
Tabla 5 Comparativo Indicador de Satisfacción a Nivel Nacional 2018 -2020.....	16
Tabla 6 Comparativo del indicador de percepción de calidad por Macroproceso 2019 -2020.....	17
Tabla 7 Comparativo percepción nacional por macrosegmentos 2018- 2020. ....	17
Tabla 8 Comportamiento histórico por dimensiones de servicio 2018 – 2020.....	18
Tabla 9 Comparativo de la dimensión de fidelidad 2018 a2020.....	19
Tabla 10 Calificación y Evaluación de la capacidad para adaptar el servicio. ....	20
Tabla 11 Tendencia histórica de variables de capacidad para adaptar el servicio. ....	21
Tabla 12 Calificación y evaluación variables comportamiento deseado hacia la DIAN .....	23
Tabla 13. Histórico de comportamientos deseados hacia la DIAN.....	23
Tabla 14: Calculo indicador de Comendación NPR. ....	23
Tabla 15 Calificación y evaluación variables del factor confianza.....	25
Tabla 16 Tendencia histórica confianza 2019 a 2020.....	25
Tabla 17. Tendencia histórica factores de Fidelidad 2018- 2020. ....	26
Tabla 18 Variación histórica factores de la dimensión Proceso.....	27
Tabla 19. Resultados de calificación factor de Comunicación con la DIAN.....	28
Tabla 20 Calificación y evaluación atención canales o medios de comunicación 2020.....	30
Tabla 21 Comportamiento histórico atención en canales.....	32
Tabla 22. Calificación y evaluación experiencia en los momentos de contacto. ....	33
Tabla 23 Variación experiencia en momentos contacto 2019 -2020 .....	34
Tabla 24 Resumen dimensión proceso.....	35
Tabla 25. Preferencia y uso de canales .....	36
Tabla 26 Histórico preferencia y uso de canales 2018 -2020 .....	38
Tabla 27. Calificación y percepción de Conocimiento sobre la DIAN.....	42
Tabla 28. Variación histórica de conocimiento sobre la DIAN. ....	43
Tabla 29, Calificación y evaluación resultado gestión de trámites y servicios.....	45
Tabla 30 Histórico percepción resultado de Trámites y servicios DIAN 2018- 2020.....	47
Tabla 31 Tendencia percepción expectativas sobre la DIAN. ....	47
Tabla 32 Calificación y evaluación variables transparencia. ....	50
Tabla 33 Tendencia percepción variables de transparencia. ....	51
Tabla 34 Tendencia variables de servicio 2018 -2020.....	51
Tabla 35 Comparativo indicador de percepción por seccionales 2018 -2020.....	57
Tabla 36 Indicador de percepción de calidad general por seccionales y macrosegmentos.....	59

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

### Resumen Gerencial.

Acorde con lo establecido en el TGB de la planeación institucional y en la dimensión de evaluación de Resultados del Modelo Integrado de planeación y Gestión MIPG, la encuesta de percepción de calidad general del servicio de la DIAN, se convierte en el instrumento de nivel avanzado de monitoreo de la satisfacción del contribuyente y usuario con respecto al desempeño de la DIAN en la satisfacción de necesidades de los grupos de valor para cumplimiento de la gestión fiscal, así mismo reporta el avance de la cercanía en su Relación Estado -Ciudadano (contribuyente y Usuario). Para 2020 el Indicador de cercanía entendido como percepción de calidad general del servicio institucional se ubica en un nivel Satisfactorio con un 80.7%.

Esta tercera versión de la encuesta nacional tiene como objeto evaluar la percepción de calidad general del servicio brindado por la DIAN en 2019 y lo corrido de 2020. Los resultados consolidados y detallados se presentan en el presente documento. La estructura de la encuesta comprende, en su orden: La dimensión número uno, es el “Indicador de Percepción de Calidad General del servicio”, constructo central de la evaluación, monitoreado con una pregunta única de la calidad como un “todo”. Las cinco dimensiones confirmatorias, con sus factores y variables (preguntas), cubren los aspectos estructurales del servicio en cuanto a fidelidad, proceso, acceso, resultado y transparencia.

Para 2020 el Indicador de cercanía entendido como percepción de calidad general del servicio institucional se ubica en un nivel Satisfactorio con un 80.7%; resultado de las 15.236 encuestas a contribuyentes del componente tributario 12.365 y usuarios -componente Aduanero 2.871; distribuidas en los cuatro macrosegmentos institucionales: Grandes (5,7%), Medianos (29.5%), Pequeños (24.45%) y Personas Naturales (40.5%), demandantes de trámites y servicios en todas las direcciones seccionales.

El resultado consolidado para indicador de satisfacción y las dimensiones de servicio a nivel nacional 2020 y su comparativo con los años 2018 y 2019 se presenta así:

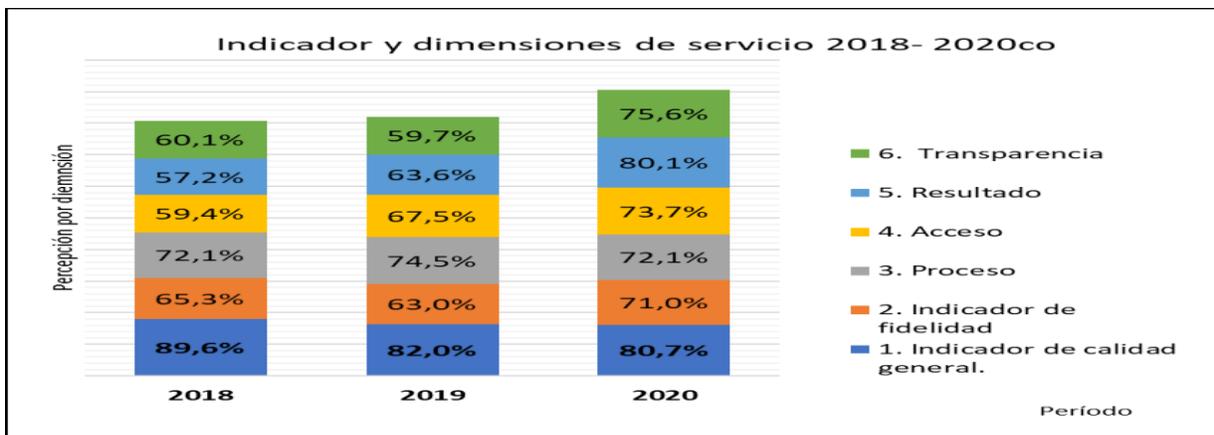


Ilustración 1 Diagrama percepción por dimensiones 2018 a 2020

De los resultados se evidencia gran avance en el cierre de brecha entre las dimensiones confirmatorias y el Indicador, en especial para fidelidad, acceso, resultados y transparencia. aspecto positivo para la estandarización de la calidad.

Por grupos de valor, el indicador de percepción a nivel nacional es:

Grandes Contribuyentes: 81.6%. Satisfactorio.	Medianos contribuyentes: 74.9%. Tolerable.
Pequeños contribuyentes: 81.2%. Satisfactorio.	Personas naturales: 84.6%. Satisfactorio

Por Macroproceso el Indicador de percepción es: Tributario del 81.5% Satisfactorio y el Aduanero 77.3% Satisfactorio.

El indicador de satisfacción muestra una leve tendencia negativa de 1.6 puntos porcentuales de 2019 a 2020; situación en parte se justifica por las fallas de la plataforma tecnológica, capacidad operativa, falencias en la comunicación y la información, crisis por la pandemia y deficiencias en de alineación institucional hacia el servicio en todos los procesos y áreas. Corregir la tendencia a la baja en la percepción es un compromiso urgente y requiere mayor articulación estratégica, gerencial y operativa en todas las áreas para subsanar las brechas hasta lograr estabilizar el servicio institucional en el nivel por lo menos en el nivel “Satisfactorio”

## Presentación.

La encuesta de percepción de calidad general hace parte de los estándares de excelencia del servicio números 49 y 57 establecidos en el Manual Operativo de MIPG, en la dimensión de “Gestión con valores para de Resultados. Así mismo es un requerimiento de los criterios diferenciales del nivel de madurez avanzado en la implementación de la Política de Servicio al Ciudadano PSC en la Dimensión de “Evaluación de Resultados de MIPG” en el componente de “Evaluar 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 2020, con el objeto de evaluar la percepción de la calidad general del servicio brindado por la DIAN, el resultado de la encuesta muestra una leve tendencia negativa del indicador, pero con mejoras destacadas en las dimensiones confirmatorias.

La muestra seleccionada corresponde a clientes activos del componente tributario y aduanero de los macrosegmentos: grandes, medianos, pequeños contribuyentes y personas naturales, y de todas las seccionales, quienes gestionaron de diversos trámites y servicios institucionales en los años 2019 y 2020.

El informe contempla tres Componentes: El primero, resume aspectos generales de la ficha técnica, y explicaciones básicas para entender los resultados obtenidos a partir del análisis de las 15.236 encuestas aplicadas. En la medición del año 2018 se fijó una línea base para este Indicador, entendida como la satisfacción de clientes en un 89.6%, la cual permite comparar los resultados obtenidos en los años 2019 con 82.0% y 2020 con 80.7%.

La percepción de calidad general se midió como un “todo” a partir de la pregunta número uno ¿Cómo califica la calidad general del servicio que le ha prestado la DIAN?; las demás dimensiones factores y variables permiten medir otros indicadores de percepción de satisfacción de los contribuyentes y usuarios; establecer las razones de inconformidad más críticas, e identificación de brechas de servicio y aspectos prioritarios de mejoramiento.

El segundo contiene los resultados a nivel nacional por dimensiones factores y variables, presentando los resultados de la encuesta 2020 y los comparativos con los años anteriores.

El tercero presenta las principales conclusiones y recomendaciones, destacando un avance considerable en las dimensiones de Resultados, Transparencia, Fidelidad y acceso. Persiste un marco amplio para mejorar especialmente comunicación, información, tiempos y niveles de servicio, en atención en canales, barreras de acceso, confianza, entre otros aspectos del servicio. Es urgente asignar la responsabilidad de gestionar el mejoramiento de del indicador de cercanía a todos los líderes funcionales (procesos misionales y de apoyo y Direcciones Seccionales) de la Entidad con mención expresa en el TGB Institucional y fortalecer acciones colaborativas con los clientes, así como implementar mecanismo para alinear y estandarizar la gestión de trámites y servicios.

## I. Aspectos generales

### 1.1. Ficha técnica.

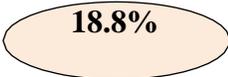
#### *Objetivo general.*

Evaluar la percepción de la calidad general del servicio brindado por la DIAN 2020, referente de la cercanía con el ciudadano.

#### *Objetivos específicos.*

- Establecer el resultado del indicador de percepción general de la calidad del servicio DIAN que tienen los contribuyentes y usuarios, y de las diferentes dimensiones confirmatorias y sus tendencias.
- Identificar fortalezas, oportunidades de mejora y el enfoque de mejoramiento de la experiencia del servicio institucional.
- Identificar la percepción de calidad general a nivel nacional, por grupos de valor, macroprocesos y seccionales
- Identificar la percepción de los ciudadanos clientes sobre las tendencias y capacidades de la DIAN en la prestación del servicio.
- Identificar fortalezas, oportunidades, brechas de mejora del servicio y de la comunicación para optimizar el servicio institucional.
- Continuar la medición de la línea de base en el proceso de consolidación de un sistema de seguimiento periódico de la percepción de la calidad del servicio dado por la DIAN percibida por los ciudadanos clientes.

La encuesta se aplicó a los ciudadanos clientes que gestionaron trámites y servicios durante 2019 y 2020, seleccionados de acuerdo con los siguientes criterios:

<b>PARTICIPACIÓN POR MACROPROCESO</b>	1. Tributario.  <b>81.2%</b>	2. Aduanero  <b>18.8%</b>
<b>ID_SEGMENTOS</b>	Grandes Medianos Pequeños Personas Naturales	
<b>PROCESOS</b>	Gestión Masiva; Asistencia al Cliente, Recaudo, Operación Aduanera, Fiscalización y Liquidación, Administración de Cartera	
<b>COBERTURA</b>	Cubrimiento nacional para todas las Direcciones Seccionales.	

### **Dimensiones de la evaluación - Ejes temáticos:**

1. **Indicador de Calidad General (Satisfacción):** Refiere al indicador de percepción de calidad general del servicio brindado en la entidad, derivado de la identificación de necesidades de los grupos de valor y forma en que la DIAN organiza su funciones y procedimientos para satisfacerlas en la gestión de trámites y servicios. El indicador representa la satisfacción de los contribuyentes y usuarios o cercanía con el ciudadano, en escala porcentual de 1 a 100
2. **Indicador de Fidelidad:** Se orienta a conocer las percepciones futuras de los clientes sobre el desempeño de la DIAN, con base en las tendencias en la prestación del servicio y los comportamientos deseados hacia la DIAN y la 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:** Se determinó un mínimo de 8.649 clientes a encuestar, distribuidos en los cuatro macrosegmentos, el componente tributario y aduanero y de todas las direcciones seccionales de la DIAN.

La distribución de la muestra por dirección seccional se detalla así:

#### **Tributaria:**

Dirección Seccional	Tamaño de la Muestra	Distribución % Macrosegmentos en Población				Distribución Meta encuestas x Macrosegmento				Tamaño de la Muestra
		Grandes C	Medianos C	Pequeños C	Personas Naturales	Grandes contribuyentes	Medianos contribuyentes	Pequeños contribuyentes	Personas Naturales	
Impuestos de Bogotá	402	,0%	,8%	32,4%	66,9%	0	4	129	269	402
Impuestos de Medellín	400	,0%	,7%	33,5%	65,8%	1	3	134	263	401
Impuestos de Cali	400	,0%	,6%	31,0%	68,3%	1	2	124	273	401
Impuestos y Aduanas de Bucaramanga	386	,0%	,5%	34,8%	64,6%	0	2	134	249	386
Impuestos de Barranquilla	386	,0%	,8%	31,2%	68,0%	1	3	120	262	387
Impuestos y Aduanas de Pereira	386	,0%	,5%	34,1%	65,4%	0	2	132	252	386
Impuestos de Grandes Contribuyentes	325	99,0%	0,0%	0,0%	,1%	322	0	0	0	322
Impuestos de Cartagena	220	,0%	,7%	27,1%	72,2%	0	2	60	159	220
Impuestos de Cúcuta	200	,0%	,5%	31,8%	67,7%	0	1	64	135	200
Impuestos y Aduanas de Ibagué	160	,0%	,5%	30,8%	68,6%	0	1	49	110	160
Impuestos y Aduanas de Neiva	160	,0%	,6%	31,7%	67,7%	0	1	51	108	160
Impuestos y Aduanas de Pasto	160	,0%	,5%	23,7%	75,8%	0	1	38	121	160
Impuestos y Aduanas de Manizales	160	,0%	,5%	29,9%	69,6%	0	1	48	111	160
Impuestos y Aduanas de Villavicencio	160	,0%	,7%	40,9%	58,3%	0	1	66	93	160
Impuestos y Aduanas de Tunja	150	,0%	,3%	32,0%	67,7%	0	0	48	102	150
Impuestos y Aduanas de Montería	150	,0%	,8%	30,1%	69,1%	0	1	45	104	150
Impuestos y Aduanas de Popayán	150	,0%	,6%	26,8%	72,6%	0	1	40	109	150
Impuestos y Aduanas de Armenia	150	,0%	,5%	31,6%	67,9%	0	1	47	102	150
Impuestos y Aduanas de Palmira	150	,0%	,5%	27,0%	72,5%	0	1	40	109	150
Impuestos y Aduanas de Riohacha	150	,0%	,4%	17,2%	82,4%	0	1	26	124	150
Impuestos y Aduanas de Valledupar	140	,0%	,7%	31,0%	68,3%	0	1	43	96	140
Impuestos y Aduanas de Tuluá	140	,0%	,6%	31,8%	67,6%	0	1	45	95	140
Impuestos y Aduanas de Sogamoso	140	,0%	,3%	30,4%	69,3%	0	0	43	97	140
Impuestos y Aduanas de Yopal	140	,0%	,7%	39,7%	59,6%	0	1	56	83	140
Impuestos y Aduanas de Girardot	140	,0%	,4%	34,2%	65,4%	0	1	48	92	140
Impuestos y Aduanas de Barrancabermeja	140	,0%	,4%	24,2%	75,4%	0	1	34	105	140
Impuestos y Aduanas de Sincelejo	140	,0%	,6%	29,4%	70,0%	0	1	41	98	140
Impuestos y Aduanas de Florencia	140	,0%	,6%	36,0%	63,4%	0	1	50	89	140
Impuestos y Aduanas de Quibdo	140	,0%	,5%	15,4%	84,2%	0	1	22	118	140
Impuestos y Aduanas de Arauca	140	,0%	,6%	43,7%	55,6%	0	1	61	78	140
Impuestos y Aduanas de San Andrés	140	,0%	1,7%	37,8%	60,5%	0	2	53	85	140
Impuestos y Aduanas de Leticia	120	0,0%	,5%	19,1%	80,3%	0	1	23	96	120
Delegada de Impuestos y Aduanas de Puerto Asis	90	,0%	,6%	36,3%	63,1%	0	1	33	57	90
Delegada de Imp y Aduanas de San José del Guaviare	90	0,0%	,3%	24,4%	75,3%	0	0	22	68	90
Delegada de Impuestos y Aduanas de Inirida	87	0,0%	1,3%	39,2%	59,5%	0	1	34	52	87
Delegada de Impuestos y Aduanas de Mitú	87	0,0%	,7%	33,6%	65,8%	0	1	29	57	87
<b>TOTAL</b>	<b>6.819</b>					<b>325</b>	<b>41</b>	<b>2031</b>	<b>4421</b>	<b>6.819</b>

Tabla 1. Muestra Tributario.

## Aduanera:

Código	Dirección Seccional	Tamaño de la Muestra	Distribución % Macrosegmentos Población				Distribución meta encuestas x Macrosegmento				Tamaño de la Muestra
			Grandes C	Medianos C.	Pequeños C.	Personas Naturales	Grandes contribuyentes	Medianos contribuyentes	Pequeños contribuyentes	Personas Naturales	
35	Impuestos y Aduanas de Buenaventura	240	5,9%	23,0%	64,2%	7,0%	14	55	154	17	240
19	Impuestos y Aduanas de Santa Marta	220	6,0%	21,2%	62,0%	10,8%	13	47	136	24	220
37	Impuestos y Aduanas de Ipiales	170	2,0%	27,0%	63,4%	7,6%	3	46	108	13	170
39	Impuestos y Aduanas de Maicao	70	6,5%	23,0%	52,2%	19,0%	5	16	37	13	70
41	Impuestos y Aduanas de Urabá	50	3,0%	15,3%	76,5%	5,0%	2	8	38	3	50
87	Aduanas de Barranquilla	180	4,4%	24,0%	68,9%	3,0%	8	43	124	5	180
3	Aduanas de Bogotá	200	4,0%	22,0%	69,0%	5,0%	8	44	138	10	200
88	Aduanas de Cali	160	7,0%	35,0%	55,0%	3,0%	11	56	88	5	160
48	Aduanas de Cartagena	191	4,0%	16,1%	76,6%	3,2%	8	31	146	6	191
89	Aduanas de Cúcuta	120	8,7%	17,7%	37,1%	36,5%	10	21	44	44	120
90	Aduanas de Medellín	182	12,5%	22,5%	61,3%	3,8%	23	41	111	7	182
	Registro usuarios Aduaneros Nivel Central	150	41,0%	35,0%	10,0%	12,0%	62	55	15	18	150
40	Delegada de Impuestos y Aduanas de Tumaco	40	0,0%	0,0%	5,6%	94,4%	0	0	2	38	40
		1.973							TOTAL		1.973

Tabla 2 Muestra Aduanera

**El diseño muestral:** muestreo probabilístico para poblaciones finitas, estratificado, donde el estrato es cada una de las seccionales de ubicación del ciudadano cliente acorde con el registro en el RUT. Dentro del marco estadístico se tiene el listado de aproximadamente cuatro millones contribuyentes y usuarios de los macrosegmentos grandes, medianos, pequeños y personas naturales, que durante el año 2019 y 2020 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:** La encuesta se aplicó de forma virtual a través de la aplicación Microsoft Forms, a personas jurídicas (representantes legales) y personas naturales, inscritos en el Rut, que gestionaron tramites y servicios. El contacto fue gestionado mediante invitación personalizada a través del correo electrónico registrado en el Rut a 224.235 clientes seleccionados del marco muestral, indicándoles el enlace directo de acceso al formulario para diligenciar la encuesta, Las respuestas se reportan en formato Excel por la aplicación Forms
- **Escala de Calificación:** Las variables (preguntas) en su mayoría tienen una escala de calificación cualitativa de la percepción por parte del encuestado, con las alternativas de respuesta de “Muy bueno, bueno, regular, malo, muy malo, No sabe no responde NS/NR y No aplica NA”. En algunas preguntas las opciones de respuesta son: Muy Probable, Probable, Algo probable, Improbable, Muy Improbable, NS/NR, N/A.
- **Escala de evaluación o medición de la percepción de satisfacción:** Para ubicar el resultado cualitativo manifestado por el cliente y transformarlo en escuela cuantitativa para seguimiento del mejoramiento y metas gerenciales de mejoramiento, se toma la participación porcentual de las respuestas de las opciones “Muy bueno” más “Bueno” respecto del total de respuestas de cada variable sin incluir las opciones NS/Nr y NA. El porcentaje así obtenido se ubica en la siguiente escala de evaluación:

Satisfactorio Destacado	Satisfactorio	Tolerable	Insatisfactorio	Ns/Nr NA
Indicador $\geq 90\%$	Indicador $\geq 75\% < 90\%$	Indicador $\leq 60\% < 75\%$	Indicador $< 60\%$	

## II. Resultados consolidados a nivel nacional.

Las preguntas 1 a 4 hacen referencia a los datos de fecha de diligenciamiento e identificación del encuestado, permiten identificar si es persona natural o jurídica y a partir del Nit establecer el macrosegmento al cual corresponde, estas preguntas no se tabulan, pero se registran para llevar la secuencia de las variables del estudio:

- P1. *Fecha de diligenciamiento*
- P2. *Registre el Número de Identificación Tributaria - NIT, de la Persona Jurídica o Natural, seleccionada a diligenciar la encuesta.*
- P3. *Razón social o nombres y apellidos, de la Persona Jurídica o Natural, seleccionada a diligenciar la encuesta.*
- P4. *Registre el número telefónico de contacto*

### 2.1. Caracterización demográfica de los encuestados.

ES primera vez que se indagaron datos de carácter demográficos de los encuestados, obteniendo importantes resultados:

- ✓ Geográficamente las de las respuestas recibidas Bogotá tiene la mayor representatividad con el 29.6% seguido de Antioquia con el 14,02% del total de respuestas recibidas.
- ✓ Los encuestados entre 31y 40 años son el grupo más representativo con 27.2% y le siguen los del rango de 41 a 60 años con 27.0%.
- ✓ El género femenino es el más destacado con el 53%
- ✓ Los clientes que evalúan la calidad del servicio tienen un nivel de educación profesional con 46% y con especialización, doctorado o maestría el 39%.
- ✓ Los Contadores reflejan la mayor participación con el 37% de quienes diligenciaron la encuesta, seguido de los titulares o propietarios (personas naturales), con el 22%.

Se evidencia que los encuestados tienen alto nivel educativo y de vinculación con la gestión del servicio fiscal, por tanto, su calificación es más confiable.

En las siguientes graficas se detallan la participación de encuestados por departamento:

*P5. Registre el nombre del departamento.*

La mayor participación en las corresponde a Bogotá con el 29.61% de los encuestados, seguido de Antioquia con el 14.2% y Valle del Cauca con el 8.68%.

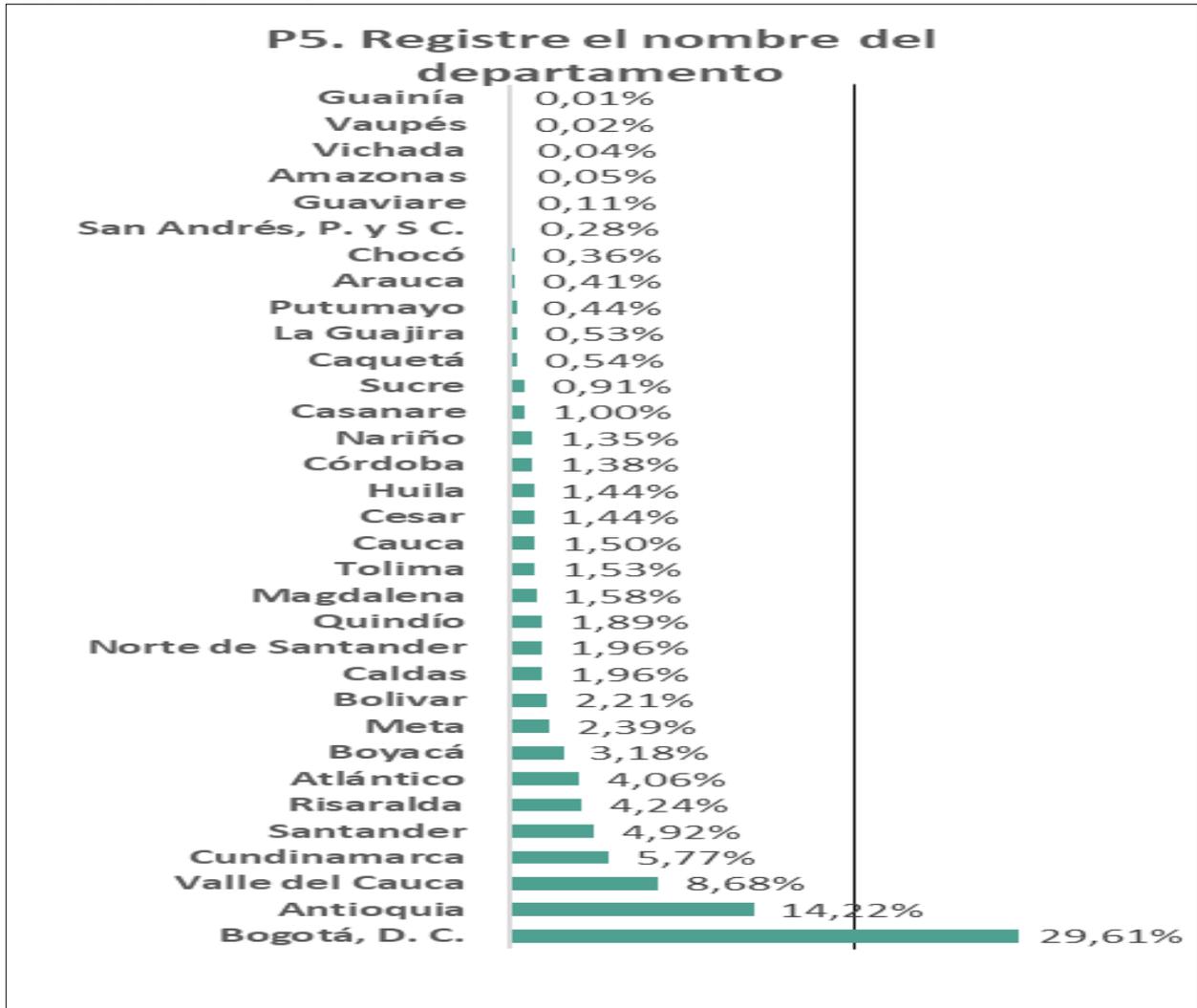


Ilustración 2 Distribución encuestas por departamento.

P6. Registre el nombre de la ciudad o municipio de donde contesta la encuesta.

La encuesta tuvo cubrimiento geográfico en todos los departamentos y en 730 municipios a nivel nacional, dentro de los cuales se destacan:

Municipio	encuestas	Municipio	Encuestas
Bogota D.C.	4.620	Bello	51
Medellín	1.383	Quibdó	42
Cali	798	Cajicá	41
Barranquilla	664	Girón	38
Pereira	526	Girardot	36
Bucaramanga	422	San Andrés	36
Cartagena	298	Buenaventura	35
Villavicencio	246	Villavicencio	33
Manizales	241	Tocancipá	31
Armenia	224	Riohacha	30

Subdirección de Gestión de Asistencia al Cliente  
Cra 7 N° 6C -54 PBX 6079800 ext 905101  
Código postal 111711  
www.dian.gov.co.

Cúcuta	223	Arauca	29
Santa marta	203	Soledad	29
Ibagué	172	Chiquinquirá	28
Neiva	163	Zipaquirá	27
Valledupar	157	Guadalajara de Buga	26
Popayán	151	Soacha	26
Montería	150	Madrid	23
Itagüí	142	Ipiales	22
Pasto	137	Mocoa	22
Tunja	135	Paipa	22
Envigado	122	Santa Rosa de Cabal	22
Duitama	111	Aguachica	21
Dosquebradas	99	Maicao	21
Cota	98	Ocaña	21
Yopal	95	Acacias	20
Sabaneta	94	Jamundí	20
Sincelejo	93	La ceja	20
Tuluá	90	Piedecuesta	20
Floridablanca	86	Puerto asís	20
Palmira	86	La Unión	19
Chía	80	Armenia	18
Rionegro	76	Buga	18
Cartago	74	Copacabana	18
Sogamoso	73	Pitalito	18
Yumbo	71	Puerto Boyacá	18
Florencia	70	Puerto Tejada	17
La Estrella	61	Santander de Quilichao	17
Fusagasugá	58	Tame	16
Funza	56		
Mosquera	54	n...	

**Tabla 3 Municipios aplicación encuesta.**

Las preguntas de edad, genero, nivel educativo y cargo reportan lo siguiente:

Rango edad	Total Respuestas	%	Genero	Total Respuestas	%
Menor de 20 años	22	0,1%	Femenino	8059	53%
Entre 21 y 30 años	1721	11%			
Entre 31 y 40 años	4177	27%	Masculino	7177	47%
Entre 41 y 50 años	4142	27%			
Entre 51 y 60 años	3343	22%	Total general	15236	100%
Mayor de 61 años	1831	12%			
<b>Total general</b>	<b>15236</b>	<b>100%</b>			

Nivel educativo	Total Respuestas	%
Hasta Secundaria	1038	7%
Técnica o Tecnológica	1278	8%
Universitaria	6948	46%
Especialización, Magister o Doctorado	5972	39%
<b>Total</b>	<b>15236</b>	<b>100%</b>

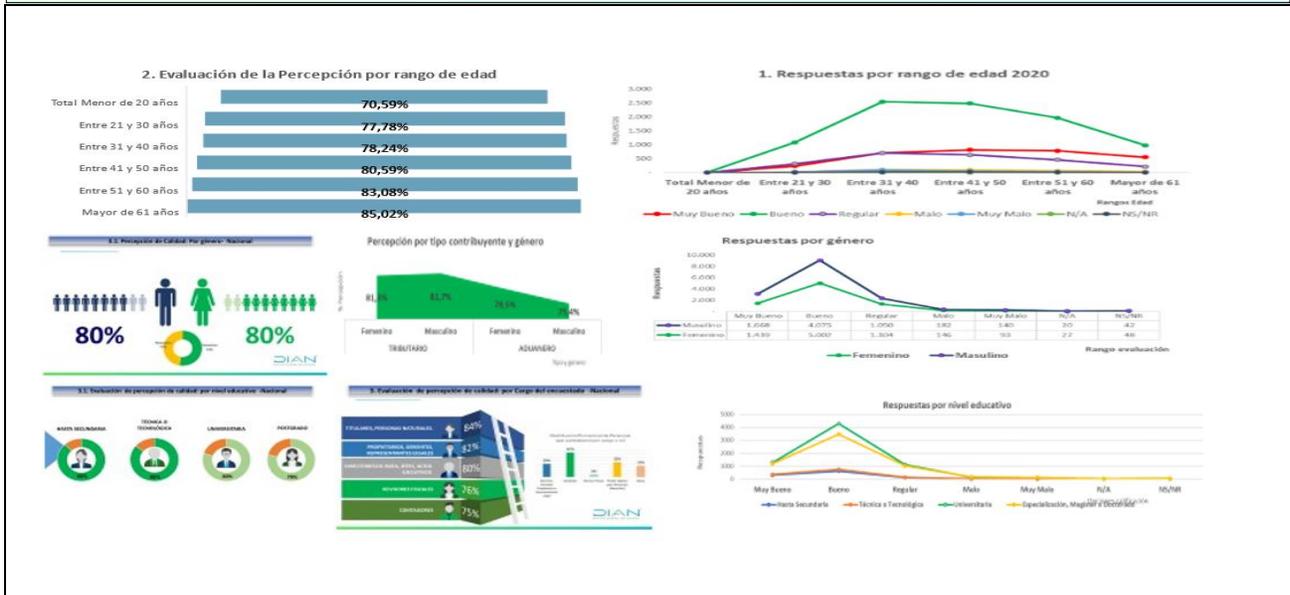
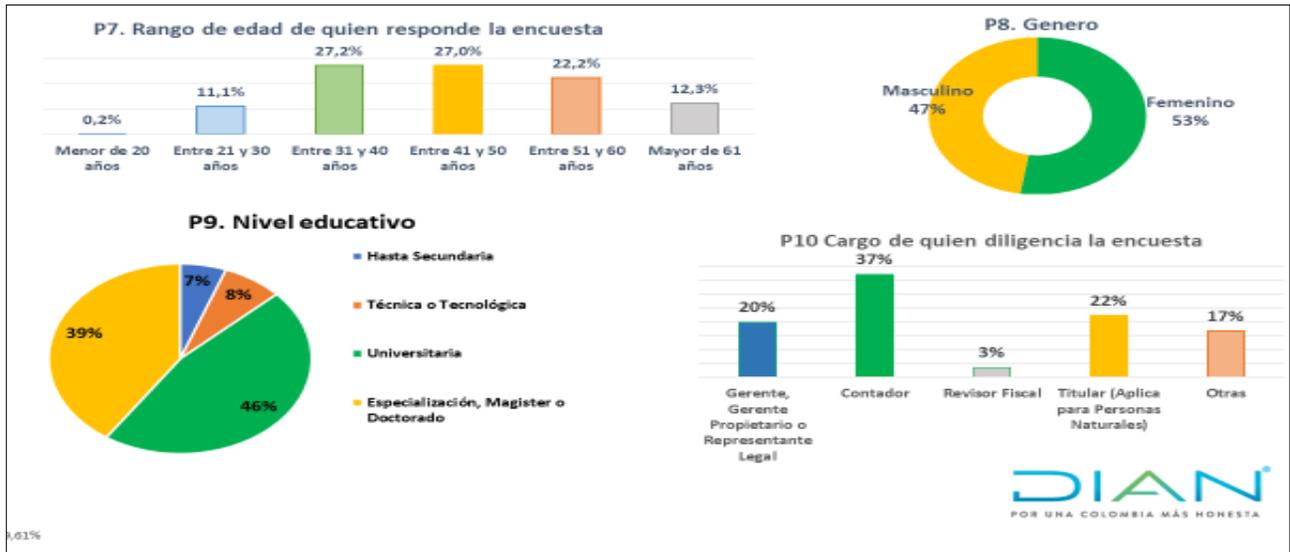


Ilustración 3 Participación de encuestados por edad y género.

## 2.2. Resultado Indicador de cercanía.

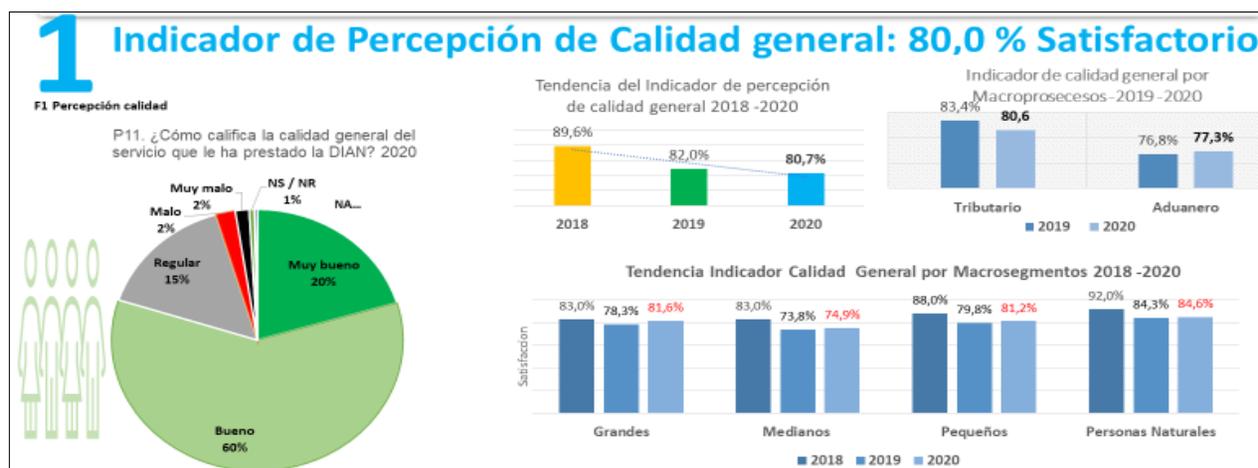
A continuación, se presenta el análisis consolidado a nivel nacional de la percepción por dimensión, factor y variable de evaluación, acorde con lo señalado en la ficha técnica y el instrumento.

### 2.2.1. Indicador de percepción de Calidad general

*F1- Pregunta P11. ¿Cómo califica la calidad general del servicio que le ha prestado la DIAN?*

El índice de percepción de calidad general del servicio dado por la DIAN es “Satisfactorio” con el 80.7%, mide el desempeño 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 leve tendencia decreciente de 1.6 puntos porcentuales de 2019 a 2020.

Subdirección de Gestión de Asistencia al Cliente  
Cra 7 N° 6C -54 PBX 6079800 ext 905101  
Código postal 111711  
www.dian.gov.co.



**Ilustración 4 Indicador de Percepción de Calidad General Servicio DIAN - consolidado Nacional**

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, y responde a la percepción que tienen los contribuyentes y usuarios sobre el desempeño de la gestión general de la DIAN y su experiencia en el acceso a ellos; las respuestas de los 15.236 encuestados refleja un 20% “Muy bueno”, 60% bueno y 15 regular.

P11. ¿Cómo califica la calidad general del servicio que le ha prestado la DIAN? 2020	Encuestas Aplicadas	%
Muy bueno	3.107	20%
Bueno	9.077	60%
Regular	2.354	15%
Malo	328	2%
Muy malo	233	2%
NS / NR	90	1%
NA	47	0%
<b>Total respuestas</b>	<b>15.236</b>	<b>100,0%</b>

**Tabla 4 Percepción de calidad por opciones de respuestas.**

El valor del indicador de calidad general es la relación entre el total de las respuestas Muy Bueno + Bueno dividido entre el total de respuestas validas (sin Ns/Nr y NA), 12.184/ 15.099 para un resultado de 80.7%, aún se tiene un amplio margen para mejorar y avanzar hacia la opción “Muy Bueno” sobre las demás.

La tendencia de la percepción de 2019 a 2020 es negativa de -1.6%, muy inferior a la del año 2018 ubicada en -9.9 puntos porcentuales.

Tendencia del Indicador de percepción		Variación 2019- 2020	Variación 2018- 2020
Año	Indicador		
2018	89,6%	0	
2019	82,0%	-8,5%	
2020	80,7%	<b>-1,6%</b>	<b>-9,9%</b>

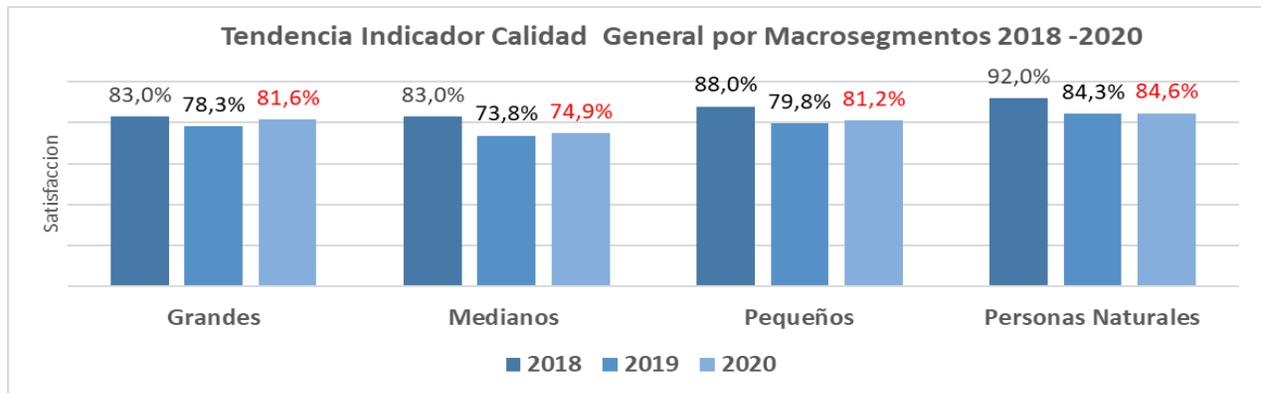
**Tabla 5 Comparativo Indicador de Satisfacción a Nivel Nacional 2018 -2020**

La Percepción de calidad por macroprocesos es superior para componente Tributario con el 80.6% ubicada en el nivel Satisfactorio, con una tendencia a la baja de -3.4%; para el Aduanero es de 77.3% Satisfactorio, con un leve incremento respecto de 2019 de 0.7 puntos porcentuales, así:

TIPO	2019	2020	Evaluación 2020	Variación 2019 a 2020
Tributario	83,4%	80,6%	Satisfactorio	-3,4%
Aduanero	76,8%	77,3%	Satisfactorio	0,7%

**Tabla 6 Comparativo del indicador de percepción de calidad por Macroproceso 2019 -2020.**

Desde la óptica de macrosegmentos, el nivel más alto de satisfacción se reporta para el grupo de Personas Naturales con 84.6% Satisfactorio y para los Grandes Contribuyentes con 81.6%- Satisfactorio; la menor percepción corresponde a los Medianos Contribuyentes con 74.9% Tolerable.



**Ilustración 5. Comparativo Indicador de Percepción por Macrosegmentos 2018-2020**

Respecto a la tendencia histórica de la satisfacción por grupos de valor, se evidencia que de 2019 a 2020 los Grandes Contribuyentes reportan un incremento notable en la satisfacción del servicio, con una variación de 4.2 puntos porcentuales; para los Medianos con una variación positiva de 1.4%, los dos resultados son favorables teniendo en cuenta que son los segmentos de mayor contribución fiscal. El Segmento de las personas Naturales refleja una tendencia a la baja de 1.5%.

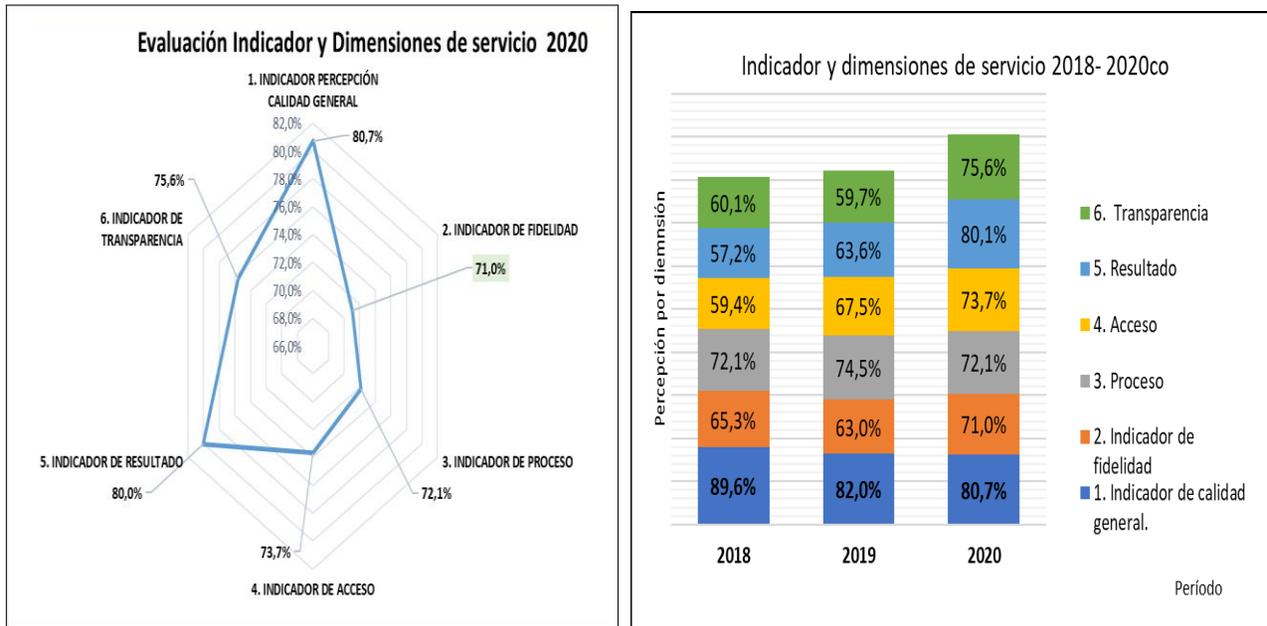
De 2018 a 2020, este indicador muestra una variación desfavorable para los cuatro macrosegmentos, concentrada en los Medianos y en Personas Naturales.

Indicador de Calidad General por macrosegmentos						
Macrosegmento	2018	2019	2020	Variación 2019 a 2020	Evaluación 2020	Variación 2018 a 2020
Grandes	83,0%	78,3%	81,6%	4,2%	Satisfactorio	-1,7%
Medianos	83,0%	73,8%	74,8%	1,4%	Tolerable	-9,9%
Pequeños	88,0%	79,8%	80,8%	1,2%	Satisfactorio	-8,2%
Personas Naturales	92,0%	84,3%	83,0%	-1,5%	Satisfactorio	-9,8%

**Tabla 7 Comparativo percepción nacional por macrosegmentos 2018- 2020.**

➤ Resumen Percepción por dimensiones.

El resultado nacional de las dimensiones del servicio sobre las cuales se enfoca la evaluación de satisfacción de 2018 a 2020, refleja un comportamiento favorable para las dimensiones de Resultado, Transparencia y acceso. La tendencia es desfavorable y de estancamiento para el Indicador de calidad general y la de Proceso respectivamente, como se observa en la siguiente gráfica:



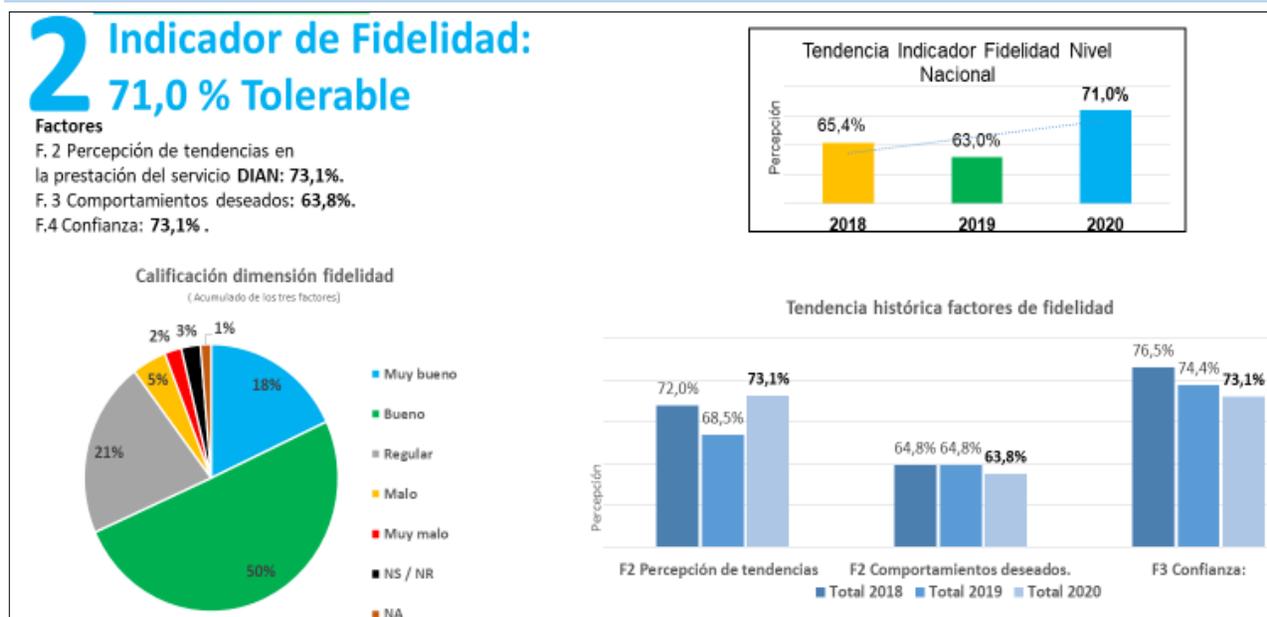
**Ilustración 6 Comportamiento del indicador de percepción por dimensiones de servicio**

El ranking de mejoramiento lo encabeza la dimensión de “Transparencia” con un incremento de 26.6% puntos porcentuales, le sigue “Resultado” con 25.9%, fidelidad con 12.7% y Acceso con 9.2 puntos porcentuales; la dimensión más crítica en tendencia negativa es la de “Proceso” con -3.7 puntos porcentuales.

DIMENSIONES	2018	2019	2020	Variación 2019 a 2020	Evaluación	Variación de 2018 a 2020
1. Indicador de calidad general.	89,6%	82,0%	80,7%	-1,6%	Satisfactorio	-11,0%
2. Indicador de fidelidad	65,3%	63,0%	71,0%	12,7%	Tolerable	8,0%
3. Proceso	72,1%	74,5%	72,1%	-3,2%	Tolerable	0,0%
4. Acceso	59,4%	67,5%	73,7%	9,2%	Satisfactorio	19,4%
5. Resultado	57,2%	63,6%	80,1%	25,9%	Satisfactorio	28,5%
6. Transparencia	60,1%	59,7%	75,6%	26,6%	Satisfactorio	20,5%

**Tabla 8 Comportamiento histórico por dimensiones de servicio 2018 – 2020**

## 2.2.2 Resultados Dimensión de Fidelidad.



### Ilustración 7 Percepción dimensión de fidelidad consolidado nacional

La dimensión de **Fidelidad** hace referencia a la lealtad de los grupos de valor para con la DIAN en las interacciones futuras; se aprecia en la confianza, relaciones observables en las tendencias del servicio, comportamientos deseados y generación de valor. Las 15.236 encuestas aplicadas, arrojan un indicador de Fidelidad a nivel nacional de 71.0%, el cual se ubica en el nivel “Tolerable”, obtenido por agregación simple de las respuestas “Muy bueno + Bueno” de los tres factores de esta dimensión con relación al total de respuestas válidas.

El acumulado de respuestas para los tres factores reflejan que la calificación se concentra en la opción bueno con 50%, Regular con 21%. Es decir que hay amplia brecha de mejoramiento hasta alcanzar la opción “Muy bueno” por encima de las demás.

La percepción de Fidelidad refleja los esfuerzos que hace la DIAN por mejorar el servicio, atraer y simpatizar con los clientes en el relacionamiento hacia el futuro para cumplimiento voluntario; de 2019 a 2020 hay un notable mejoramiento de 12.7% puntos porcentuales.

Fidelidad	Indicador Fidelidad	Variación
2018	65,4%	
2019	63,0%	-3,6%
2020	71,0%	12,70%

Tabla 9 Comparativo de la dimensión de fidelidad 2018 a2020

### F2. Percepciones de tendencias en la Prestación del Servicio de la DIAN.

Preguntas 12.1 a 12.6.

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.

Subdirección de Gestión de Asistencia al Cliente  
Cra 7 N° 6C -54 PBX 6079800 ext 905101  
Código postal 111711  
www.dian.gov.co.

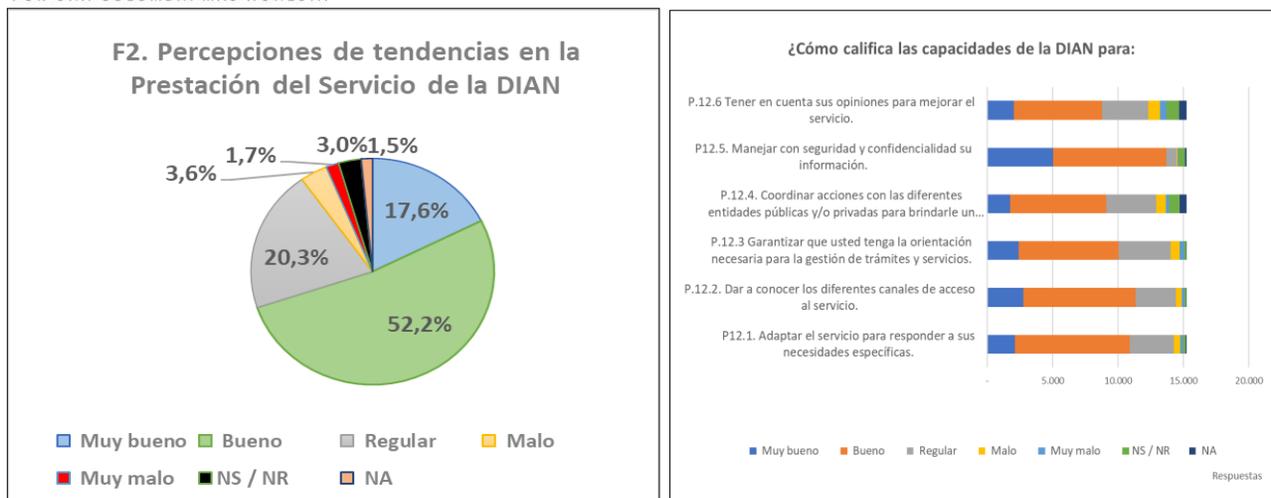
Teniendo en cuenta que la gestión del servicio en la DIAN es altamente dinámica, por cambios normativos, temporadas propias de la gestión fiscal a lo largo del año, ciclos aduaneros de acuerdo con el desarrollo del comercio internacional, eventos económicos nacionales e internacionales, catástrofes, orden público, eventos de salud, situaciones de frontera y demás aspectos que implican ajustar el servicio a múltiples necesidades y casos, es complejo el proceso de adaptación del servicio.

De acuerdo con las 15.236 encuestas aplicadas el indicador de percepción de tendencias consolidado a nivel nacional es Tolerable con el 73.1%. A nivel de las variables se destacan los resultados para “P12.5. Manejar con seguridad y confidencialidad su información” con resultado Satisfactorio Destacado con el 93.6% ubicándose por encima del Indicador de satisfacción y mejor resultado de toda la encuesta, “12.3. Dar a conocer los diferentes canales de acceso al servicio” con el 75.4% Satisfactorio.

¿Cómo califica las capacidades de la DIAN para:	Muy bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy malo	NS / NR	NA	Total respuestas	Total respuestas validas (sin Ns/Nr NA)	Total Bueno y Muy bueno	Indicador
P12.1. Adaptar el servicio para responder a sus necesidades específicas.	2.126	8.744	3.385	489	225	179	88	15.236	14.969	10.870	72,6%
P.12.2. Dar a conocer los diferentes canales de acceso al servicio.	2.772	8.583	3.079	443	183	131	45	15.236	15.060	11.355	75,4%
P.12.3 Garantizar que usted tenga la orientación necesaria para la gestión de trámites y servicios.	2.394	7.651	3.961	721	324	140	45	15.236	15.051	10.045	66,7%
P.12.4. Coordinar acciones con las diferentes entidades públicas y/o privadas para brindarle un mejor servicio.	1.737	7.353	3.845	698	275	817	511	15.236	13.908	9.090	65,4%
P12.5. Manejar con seguridad y confidencialidad su información.	5.049	8.658	753	106	71	499	100	15.236	14.637	13.707	93,6%
P.12.6 Tener en cuenta sus opiniones para mejorar el servicio.	2.021	6.762	3.544	864	483	978	584	15.236	13.674	8.783	64,2%
Total el factor	16.099	47.751	18.567	3.321	1.561	2.744	1.373	91.416	87.299	63.850	<b>73,1%</b>
% participación	<b>17,6%</b>	<b>52,2%</b>	<b>20,3%</b>	<b>3,6%</b>	<b>1,7%</b>	<b>3,0%</b>	<b>1,5%</b>	<b>100,0%</b>			

**Tabla 10 Calificación y Evaluación de la capacidad para adaptar el servicio.**

Las variables de capacidad para adaptar el servicio fueron calificadas principalmente en las opciones Bueno con el 52.3% y Regular con el 20.3%. Se Evidencia una brecha amplia para jalonar la satisfacción hasta ubicarla en la opción Muy bueno, como se observa en la siguientes graficas:



**Ilustración 8 Calificación consolidada del factor de tendencias en la prestación del servicio**

➤ **Tendencia histórica de las variables tendencias en la prestación del servicio de la DIAN**

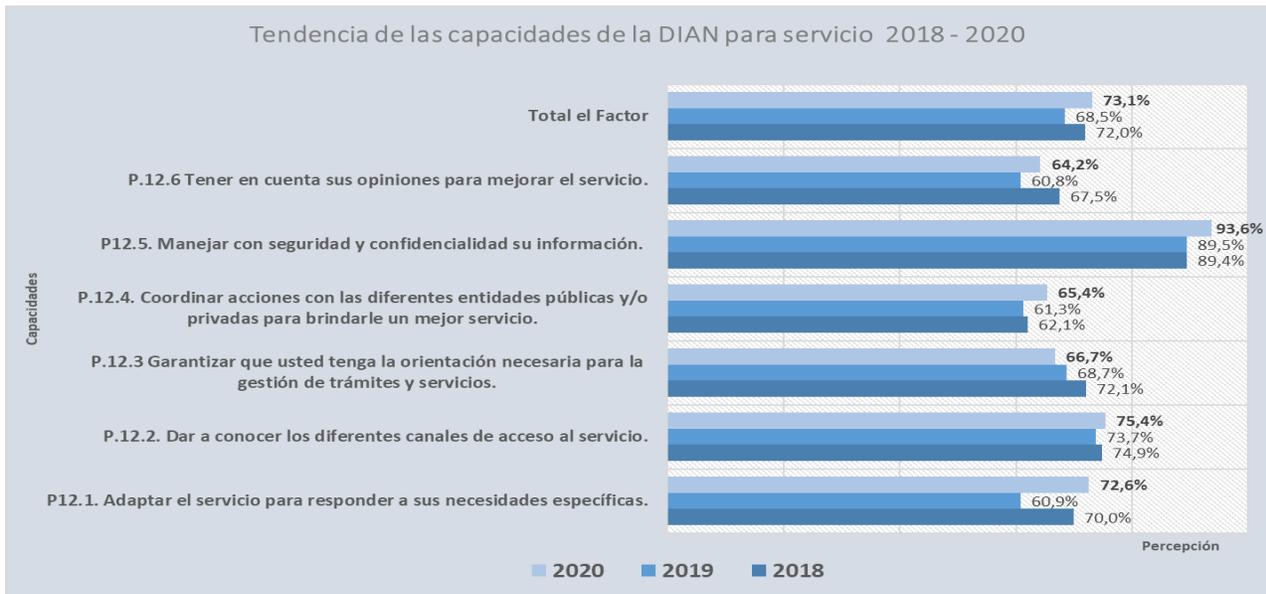
La variable de mejor calificación de este factor es: P.12.2. Dar a conocer los diferentes canales de acceso al servicio, con 75.4% nivel Satisfactorio y la menor fue la pregunta “P.12.6 Tener en cuenta sus opiniones para mejorar el servicio” con 64.2% nivel tolerable.

De 2018 a 2020 las variables de este factor muestran mayores incrementos son: “P.12.1. Adaptar el servicio para responder a sus necesidades específicas” con incremento 19.2 % y “P.12.4. Coordinar acciones con las diferentes entidades públicas y/o privadas para brindarle un mejor servicio” con 6.6 puntos porcentuales.

La variable P.12.3 Garantizar que usted tenga la orientación necesaria para la gestión de trámites y servicios, evidencia una tendencia negativa de 2.9 puntos porcentuales, el descenso viene siendo continuo desde 2018, con una variación bajista de -7.4%; este resultado es crítico ya que la orientación es uno de los contactos de cercanía con el ciudadano más frecuentes y de adhesión al cumplimiento. Se destaca que la orientación es motivo de contacto básico en el cumplimiento de obligaciones, por tanto, se debe propiciar su estandarización y mejoramiento en cuanto a certidumbre, calidad y oportunidad.

¿Cómo califica las capacidades de la DIAN para servicio	Total 2018	Total 2019	Total 2020	Variación 2019- 2020	Evaluación 2020	Variación 2018- 2020
P.12.1. Adaptar el servicio para responder a sus necesidades específicas.	70,0%	60,9%	72,6%	19,2%	Tolerable	3,7%
P.12.2. Dar a conocer los diferentes canales de acceso al servicio.	74,9%	73,7%	75,4%	2,3%	Satisfactorio	0,7%
P.12.3 Garantizar que usted tenga la orientación necesaria para la gestión de trámites y servicios.	72,1%	68,7%	66,7%	-2,9%	Tolerable	-7,4%
P.12.4. Coordinar acciones con las diferentes entidades públicas y/o privadas para brindarle un mejor servicio.	62,1%	61,3%	65,4%	6,6%	Tolerable	5,2%
P.12.5. Manejar con seguridad y confidencialidad su información.	89,4%	89,5%	93,6%	4,6%	Satisfactorio Destacado	4,7%
P.12.6 Tener en cuenta sus opiniones para mejorar el servicio.	67,5%	60,8%	64,2%	5,6%	Tolerable	-4,8%
Total el Factor	72,0%	68,5%	73,1%	6,8%	Tolerable	1,6%

**Tabla 11 Tendencia histórica de variables de capacidad para adaptar el servicio.**



**Ilustración 9 Comparativo capacidades 2019 2020.**

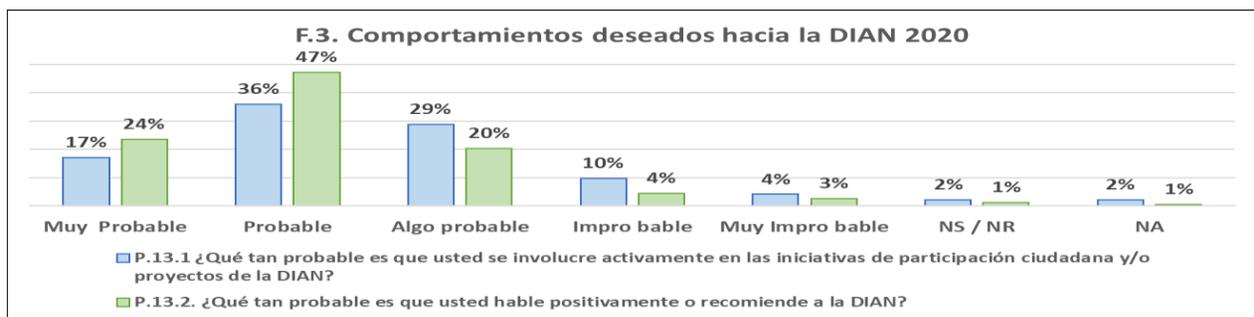
**F3. Comportamientos deseados hacia la DIAN.**

Preguntas 13.1 y 13.2.

La evaluación consolidada de las dos variables de este factor, sobre las 15.236 encuestas aplicadas, es de 63.8% Tolerable.

Las respuestas se concentran en la opción “Probable y algo Probable” es decir, con un comportamiento activo hacia las iniciativas y quehacer de la Dian. La percepción más destacada es la referida al hablar bien de la DIAN con un 72.0% Tolerable.

La DIAN no logra liderar y atraer a los contribuyentes y usuarios a involucrarse activamente en las iniciativas de participación ciudadana, la percepción es del 55.4% Insatisfactoria



**Ilustración 10 Calificación de variables del factor comportamientos deseados**

F.3. Comportamientos deseados hacia la DIAN 2020	Muy Probable	Probable	Algo probable	Improbable	Muy Improbable	NS / NR	NA	Total respuestas	Total respuestas Validas (sin Ns/Nr NA)	Total Bueno y Muy bueno	Indicador
P.13.1 ¿Qué tan probable es que usted se involucre activamente en las iniciativas de participación ciudadana y/o proyectos de la DIAN?	2.594	5.478	4.405	1.473	628	321	337	15.236	14.578	8.072	55,4%
P.13.2. ¿Qué tan probable es que usted hable positivamente o recomiende a la DIAN?	3.592	7.184	3.111	685	399	178	87	15.236	14.971	10.776	72,0%
<b>Total factor</b>	6.186	12.662	7.516	2.158	1.027	499	424	30.472	29.549	18.848	<b>63,8%</b>
% participación por opción de respuesta Consolidado del factor	6,8%	<b>13,9%</b>	<b>8,2%</b>	2,4%	1,1%	0,5%	0,5%	33,3%	32,3%		

**Tabla 12 Calificación y evaluación variables comportamiento deseado hacia la DIAN**

➤ **Tendencia histórica de las variables del factor comportamiento deseado hacia la DIAN**

De 2019 a 2020, la variable de comportamientos deseados evidencia una tendencia decreciente, en especial la variable “P.13.1 ¿Qué tan probable es que usted se involucre activamente en las iniciativas de participación ciudadana y/o proyectos de la DIAN” con menos 19.8 puntos porcentuales:

Histórico de comportamientos deseados	2019	2020	variación 2019 - 2020
P.13.1 ¿Qué tan probable es que usted se involucre activamente en las iniciativas de participación ciudadana y/o proyectos de la DIAN?	69,0%	55,4%	-19,8%
P.13.2. ¿Qué tan probable es que usted hable positivamente o recomiende a la DIAN?	76,8%	72,0%	-6,3%
Consolidado de factor	64,8%	63,8%	-1,6%

**Tabla 13. Histórico de comportamientos deseados hacia la DIAN**

Cálculo del Indicador de recomendación (NPS -Índice de recomendación Net Promoter Score).

Indicador es favorable: con el 53.0%:

NPS :(NPS -Índice de recomendación Net Promoter Score).			
S= Seguidores: Muy Probable + Probable Involucrarse y hablar bien de la DIAN	N=Neutros: Algo Probable	D= Detractores: Improbable+ Muy Improbable +Ns/Nr	NPR=S-D
18.848	7.516	3.185	<b>29.549</b>
63,8%	25,4%	10,8%	NPS= 63,8%-10,8%) = 53,0%
53 de cada 100 clientes están dispuestos a involucrarse y hablar bien de la DIAN			

**Tabla 14: Calculo indicador de Comendación NPR.**

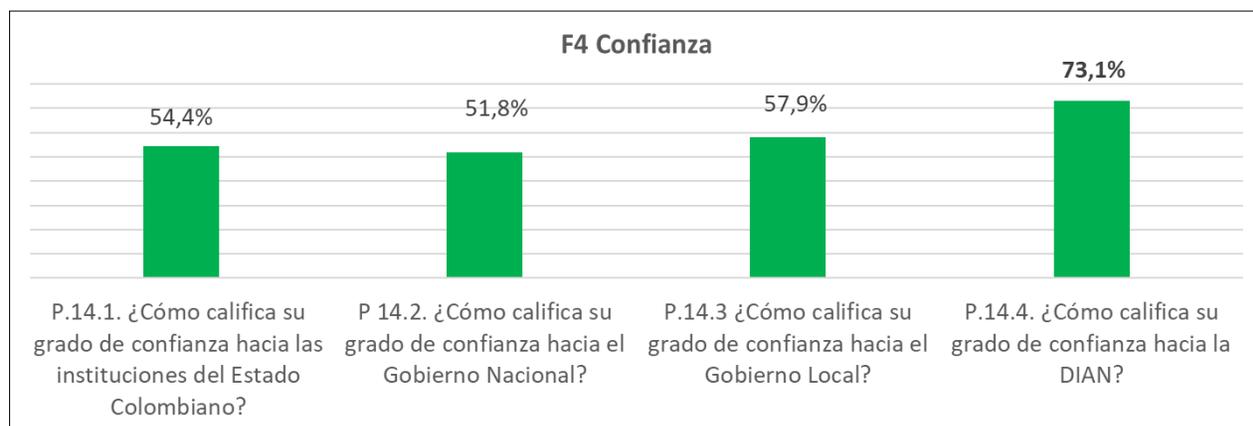
Subdirección de Gestión de Asistencia al Cliente  
Cra 7 N° 6C -54 PBX 6079800 ext 905101  
Código postal 111711  
www.dian.gov.co.

#### F 4. Confianza.

Peguntas: 14.1 a 14.4.

El indicador de confianza para la DIAN a nivel nacional resultado de la variable “P14.4. ¿Cómo califica su grado de confianza hacia la DIAN?” es “Tolerable” con el 73.1%, correspondiente al acumulado de calificación “Muy Bueno y Bueno” (11.023) respecto de las 15.085 encuestas válidas.

El indicador de “Confianza en la DIAN” es muy superior a la de otras instancias calificadas: el Estado Colombiano 54.4% diferencia con la DIAN de 18.6%; en el Gobierno Nacional 51.8% con una diferencia de 21.2%, con el Gobierno Local 57.9 para una diferencia de 15.2 %



**Ilustración 11 Percepción confianza en la DIAN 2020.**

La calificación de la percepción de confianza en la DIAN se concentrarse en las opciones “Bueno” y regular” con el 55.9% y 20.7% respectivamente:

F4 Confianza	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy malo	NS / NR	NA	Total respuestas	Total respuestas Validas. (sin Ns/Nr NA)	Total Bueno y Muy bueno	Indicador	Evaluación
P.14.1. ¿Cómo califica su grado de confianza hacia las instituciones del Estado Colombiano?	1.596	6.618	5.149	1.031	692	96	54	15.236	15.086	8.214	54,4%	Insatisfactorio
P.14.2. ¿Cómo califica su grado de confianza hacia el Gobierno Nacional?	1.587	6.229	5.089	1.248	927	99	57	15.236	15.080	7.816	51,8%	Insatisfactorio
P.14.3 ¿Cómo califica su grado de confianza hacia el Gobierno Local?	1.522	7.196	4.819	1.025	507	112	55	15.236	15.069	8.718	57,9%	Insatisfactorio
P.14.4. ¿Cómo califica su grado de confianza	2.507	8.516	3.156	530	376	106	45	15.236	15.085	11.023	73,1%	Tolerable

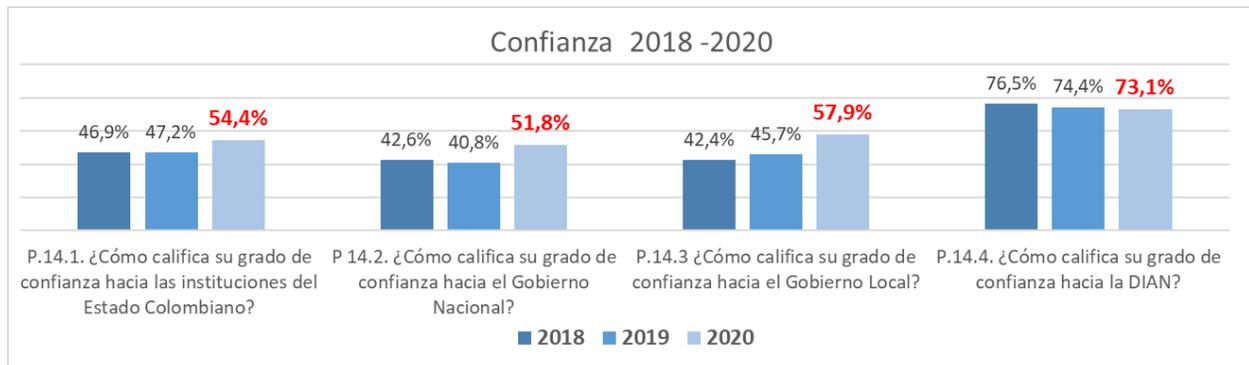
Subdirección de Gestión de Asistencia al Cliente  
Cra 7 N° 6C -54 PBX 6079800 ext 905101  
Código postal 111711  
www.dian.gov.co.

hacia la DIAN?												
% participación por opción de respuesta DIAN	16,5%	55,9%	20,7%	3,5%	2,5%	0,7%	0,3%	100,0%		11.023	<b>73,1%</b>	Tolerable

**Tabla 15 Calificación y evaluación variables del factor confianza.**

➤ **Tendencia histórica de las variables del factor confianza.**

La percepción del factor confianza muestra una tendencia negativa continua: entre 2018 (76.53%), 2019 (74.4% ) y 2020 con 73.1%; las otros Instituciones muestran una tendencia creciente contante.



**Ilustración 12. Comportamiento histórico variables de confianza 2018- 2020.**

La confianza en la DIAN, pese a ser la de mejor evaluación, tiene una tendencia negativa de 1.8% de 2018 a 2019; y acumulada en de 2018 a 2020 de -4.5 puntos porcentuales.

Histórico factor de confianza	2018	2019	2020	Variación 2019 -2020	Variación 2018 -2020
P.14.1. ¿Cómo califica su grado de confianza hacia las instituciones del Estado Colombiano?	46,9%	47,2%	54,4%	15,4%	16,1%
P.14.2. ¿Cómo califica su grado de confianza hacia el Gobierno Nacional?	42,6%	40,8%	51,8%	27,0%	21,6%
P.14.3. ¿Cómo califica su grado de confianza hacia el Gobierno Local?	42,4%	45,7%	57,9%	26,6%	36,6%
P.14.4. ¿Cómo califica su grado de confianza hacia la DIAN?	76,5%	74,4%	<b>73,1%</b>	-1,8%	-4,5%

**Tabla 16 Tendencia histórica confianza 2019 a 2020**

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

De sus tres factores, el de “Tendencias en la prestación del servicio”, muestra un mejoramiento de 2019 a 2020 de 6.8 puntos porcentuales. Los factores de “Comportamientos deseados y Confianza”, tienen una leve reducción. De 2018 a 2020 es muy bajo el cambio acumulado, salvo la reducción de confianza de -4.4 puntos porcentuales.

RESUMEN DIMENSIÓN DE FIDELIDAD 2020	Muy bueno + Bueno	Total respuestas	%
F2. Percepciones de tendencias en la Prestación del Servicio de la DIAN.	63.850	87.299	73,1%
F3. Comportamientos deseados hacia la DIAN	18.848	29.549	63,8%
F4. Confianza	11.023	15.085	73,1%
Total de la dimensión de Fidelidad	93.721	131.933	71,0%

Tendencia de los factores de fidelidad	2018	2019	2020	Variación 2019 a 2020	Evaluación 2020	Variación 2018-2020
F2 Percepción de tendencias en la prestación del Servicio	72,00%	68,50%	73,1%	6,7%	Tolerable	1,5%
F3 Comportamientos deseados.	64,80%	64,80%	63,8%	-1,5%	Tolerable	-1,5%
F4. Confianza.	76,50%	74,40%	73,1%	-1,7%	Tolerable	-4,4%

Tabla 17. Tendencia histórica factores de Fidelidad 2018- 2020.

### 2.2.3 Resultados Dimensión Proceso.

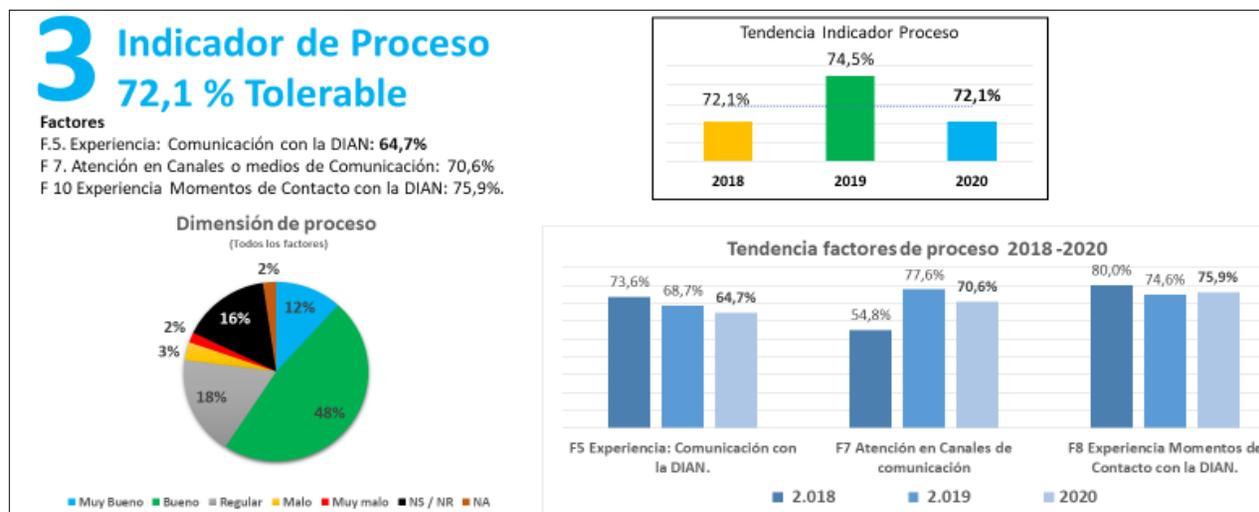


Ilustración 13 Percepción Dimensión Proceso Consolidado Nivel Nacional

Esta dimensión hace referencia a la experiencia de los clientes en la gestión de trámites y servicios de todos los procesos ante la DIAN, de acuerdo con las encuestas validas, su resultado es de 72.1% nivel Tolerable, con una reducción de 3.3 puntos porcentuales de 2019 (74.5%) a 2020 (72.1%).

De 2018 a 2020 el indicador de percepción de proceso prácticamente se mantiene estático.

Se debe tener en cuenta que la Entidad orienta su gestión por procesos, por tanto, requiere mayor esfuerzo de alineación entre las áreas, direcciones seccionales y en la integración de ventanilla hacia fuera y hacia dentro desde el punto de vista de las necesidades de los clientes, para garantizar una mejor experiencia del servicio.

Proceso	Indicador	Variación
2018	72,1%	
2019	74,5%	3,3%
2020	72,1%	-3,2%

De 2019 a 2020 los factores que muestran una reducción continua son: “F5 Experiencia en la comunicación con la DIAN” con una variación de -5.8 puntos porcentuales; y el factor “F7 Atención en Canales de comunicación” una reducción de 9.0 puntos; este comportamiento puede estar asociado a deficiencias de capacidad operativa especialmente en temporadas altas; falta de alineación de la ventanilla hacia fuera y hacia dentro; limitación de disponibilidad de agenda, deficiencia en la capacidad para atención en los canales masivos como Contact Center y Chat, servicio en línea y presencial. Así mismo por la afectación del desarrollo de procesos por la pandemia.

Esta es una brecha crítica, en razón a que la comunicación con información clara, oportuna y el desarrollo normal del flujo de clientes y transacciones es soporte para el relacionamiento en la gestión fiscal y la confianza.

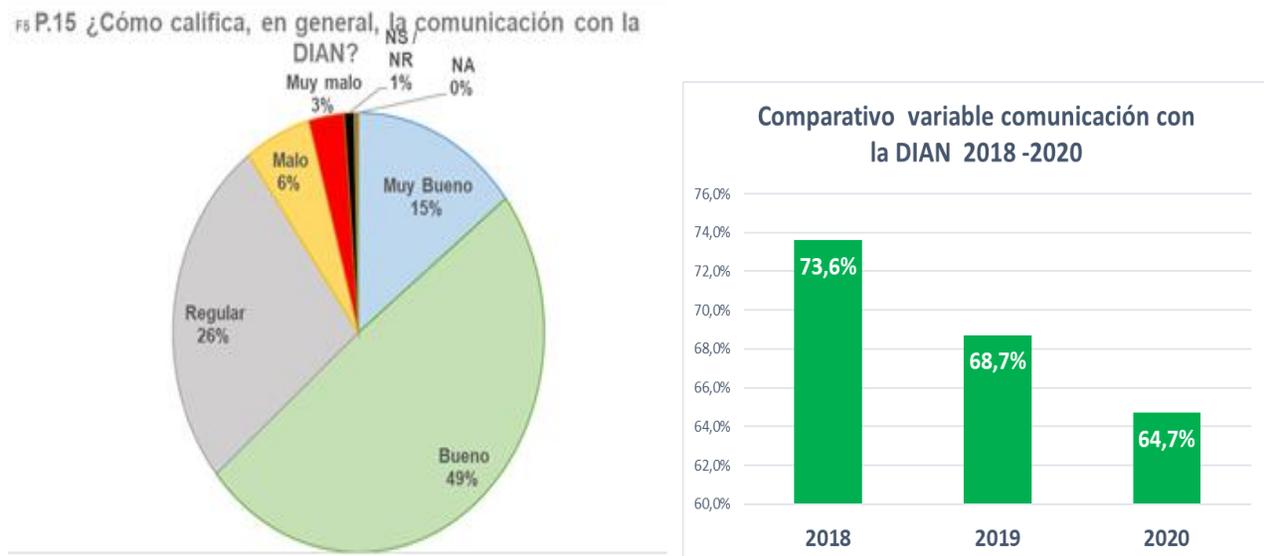
Factores dimensión proceso	2.018	2.019	2020	Variación 2019 -2020	Variación 2018 -2020
F5 Experiencia: Comunicación con la DIAN.	73,6%	68,7%	64,7%	-5,8%	-12,1%
F7 Atención en Canales de comunicación	54,8%	77,6%	70,6%	-9,0%	28,8%
F8 Experiencia Momentos de Contacto con la DIAN.	80,0%	74,6%	75,9%	1,8%	-5,1%

**Tabla 18 Variación histórica factores de la dimensión Proceso.**

### F5. Experiencia: Comunicación con la DIAN.

*Pregunta P.15 ¿Cómo califica, en general, la comunicación con la DIAN?*

De acuerdo con las 15.236 encuestas aplicadas la percepción de la comunicación es de 64.7% Tolerable, la calificación se inclina a las opciones Bueno y Regular.



**Ilustración 14 Percepción comunicación con la DIAN.**

Se evidencia una brecha con amplio margen de mejoramiento para ubicarla en Muy bueno y Bueno; Se debe propiciar la alineación del plan de comunicación institucional, con plan estratégico, la información de los canales y la web para apoyar la gestión de cercanía y satisfacción de necesidades para cumplimiento de obligaciones, impulsando su mejoramiento de forma integral y transversal.

Variable.	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy malo	NS / NR	NA	Total respuestas	Total respuestas (sin Ns/Nr NA)	Total Bueno y Muy bueno	Indicador	Evaluación
F5- P.15 ¿Cómo califica, en general, la comunicación con la DIAN?	2.225	7.515	3.965	874	471	129	57	15.236	15.050	9.740	<b>64,7%</b>	<b>Tolerable</b>
% respuestas	14,6%	49,3%	26,0%	5,7%	3,1%	0,8%	0,4%	100,0%				

**Tabla 19. Resultados de calificación factor de Comunicación con la DIAN.**

Se evidencia una tendencia a la baja continua de 2018 a 2020. Se requiere fortalecer la comunicación colaborativa con los clientes, desde todas las áreas, procesos y seccionales hacia los grupos de valor en razón a que es componente muy importante para la cercanía.

2018	73,6%	
2019	68,7%	-6,7%
2020	64,7%	-5,8%

### ➤ F 7. Atención en Canales o medios de Comunicación.

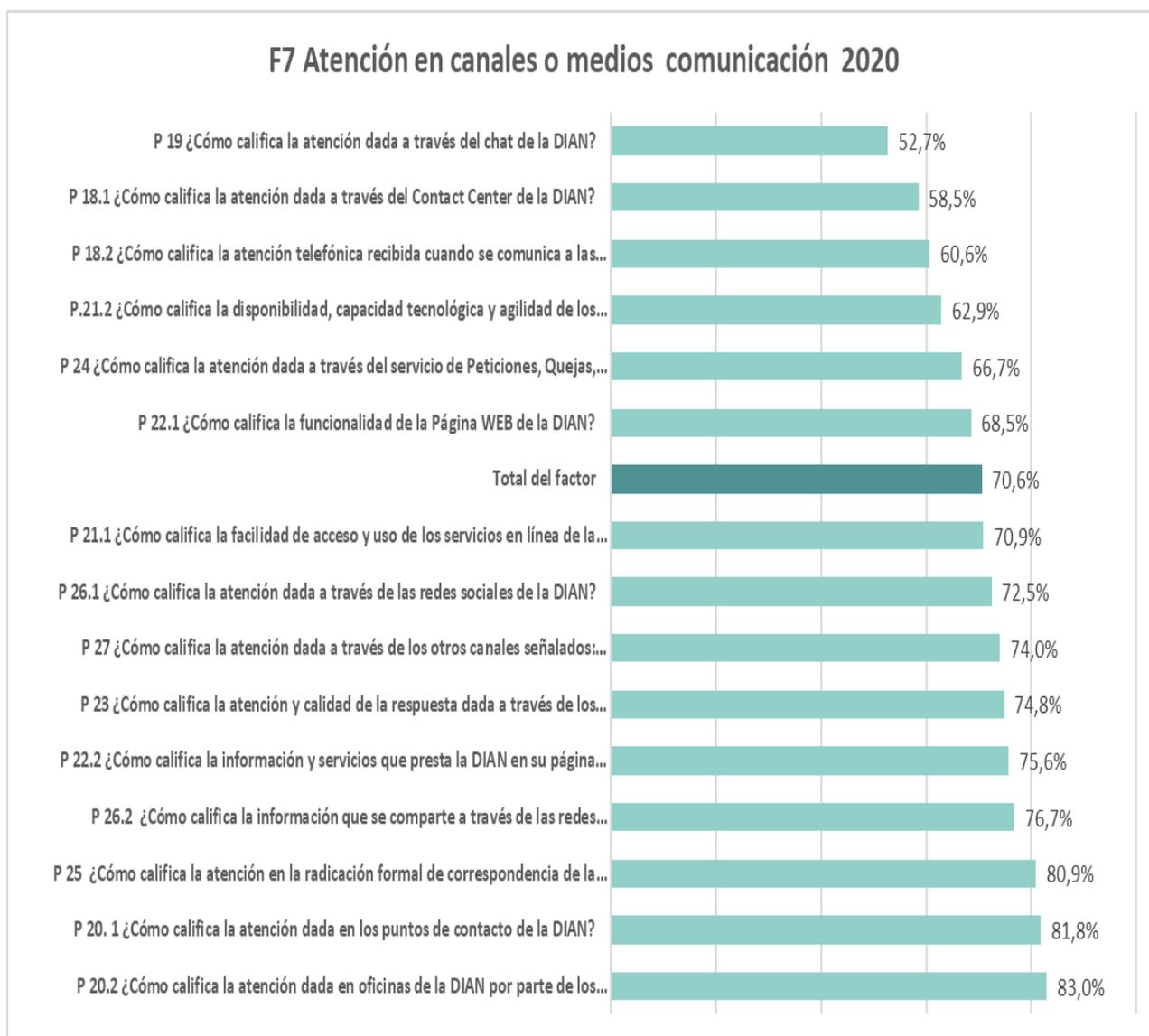
Preguntas: de 18.1 a 27.

La percepción de los 15.236 encuestados a nivel nacional, evidencia que el factor “Atención en canales o medios de comunicación”, es Tolerable con el 70.6%.

Las variables mejor calificadas son: “Atención dada en oficinas de la DIAN por parte de los servidores públicos”, con el 83.0%, “Atención dada en los puntos de contacto de la DIAN” con el 81.8%, y “Radicación formal de correspondencia de la DIAN” con 80.9%, las tres en nivel satisfactorio.

La percepción más crítica corresponde a la atención en a través de Chat con el 52.7% Insatisfactorio; Contact Center con 58.5%- Insatisfactorio y Atención telefónica en oficinas con 60.6% con nivel Tolerable.

Los resultados detallados por cada Canal o variable muestran la siguiente gráfica:



**Ilustración 15. Percepción Atención en canales o medios de comunicación**

Las 15236 encuesta aplicadas, reflejan la percepción por cada canal se presenta en el siguiente cuadro, se evidencia la concentración de la percepción en las opciones Bueno con el 42.2% y Regular con 17.7%. La percepción es Insatisfactoria para Chat y Contact Center, y hay 5 canales Satisfactorios y 9 Tolerables, así:

F 7. Atención en Canales o medios de Comunicación.	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy malo	NS / NR	NA	Total respuestas	Total respuestas (sin Ns/Nr NA)	Total Bueno y Muy bueno	Indicador	Evaluación
P 18.1 ¿Cómo califica la atención dada a través del Contact Center de la DIAN?	1.461	5.762	3.443	1.018	655	2.587	310	15.236	12.339	7.223	58,5%	Insatisfactorio
P 18.2 ¿Cómo califica la atención telefónica recibida cuando se comunica a las oficinas de la DIAN?	1.549	5.908	3.281	959	601	2.612	326	15.236	12.298	7.457	60,6%	Tolerable
P 19 ¿Cómo califica la atención dada a través del chat de la DIAN?	1.030	4.604	3.254	1.078	732	4.092	446	15.236	10.698	5.634	52,7%	Insatisfactorio
P 20. 1 ¿Cómo califica la atención dada en los puntos de contacto de la DIAN?	2.716	8.270	2.027	273	139	1.587	224	15.236	13.425	10.986	81,8%	Satisfactorio
P 20.2 ¿Cómo califica la atención dada en oficinas de la DIAN por parte de los servidores públicos?	3.007	8.347	1.920	261	152	1.352	197	15.236	13.687	11.354	83,0%	Satisfactorio
P 21.1 ¿Cómo califica la facilidad de acceso y uso de los servicios en línea de la DIAN?	2.203	7.968	3.266	578	330	794	97	15.236	14.345	10.171	70,9%	Tolerable
P.21.2 ¿Cómo califica la disponibilidad, capacidad tecnológica y agilidad de los servicios en línea de la DIAN?	1.915	7.156	4.039	825	479	712	110	15.236	14.414	9.071	62,9%	Tolerable
P 22.1 ¿Cómo califica la funcionalidad de la Página WEB de la DIAN?	2.102	7.873	3.624	611	343	575	108	15.236	14.553	9.975	68,5%	Tolerable
P 22.2 ¿Cómo califica la información y servicios que presta la DIAN en su página WEB?	2.275	8.707	2.862	437	236	600	119	15.236	14.517	10.982	75,6%	Satisfactorio
P 23 ¿Cómo califica la atención y calidad de la respuesta dada a través de los correos electrónicos de la DIAN?	1.960	7.019	2.320	474	224	2.877	362	15.236	11.997	8.979	74,8%	Tolerable
P 24 ¿Cómo califica la atención dada a través del servicio de Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes – PQRS?	1.156	5.068	2.334	468	300	5.376	534	15.236	9.326	6.224	66,7%	Tolerable
P 25 ¿Cómo califica la atención en la radicación formal de correspondencia de la DIAN?	1.395	7.405	1.743	221	118	3.880	474	15.236	10.882	8.800	80,9%	Satisfactorio
P 26.1 ¿Cómo califica la atención dada a través de las redes sociales de la DIAN?	732	3.600	1.299	225	123	8.465	792	15.236	5.979	4.332	72,5%	Tolerable
P 26.2 ¿Cómo califica la información que se comparte a través de las redes sociales de la DIAN?	940	4.320	1.287	205	103	7.596	785	15.236	6.855	5.260	76,7%	Satisfactorio
P 27 ¿Cómo califica la atención dada a través de los otros canales señalados: kioscos virtuales, chatbot?	889	4.479	1.507	266	114	7.259	722	15.236	7.255	5.368	74,0%	Tolerable
Total factor Atención en canales	25.330	96.486	38.206	7.899	4.649	50.364	5.606	228.540	172.570	121.816	70,6%	Tolerable
% respuestas del factor atención en canales o medios de comunicación	11,1%	42,2%	16,7%	3,5%	2,0%	22,0%	2,5%	100,0%				

**Tabla 20 Calificación y evaluación atención canales o medios de comunicación 2020.**

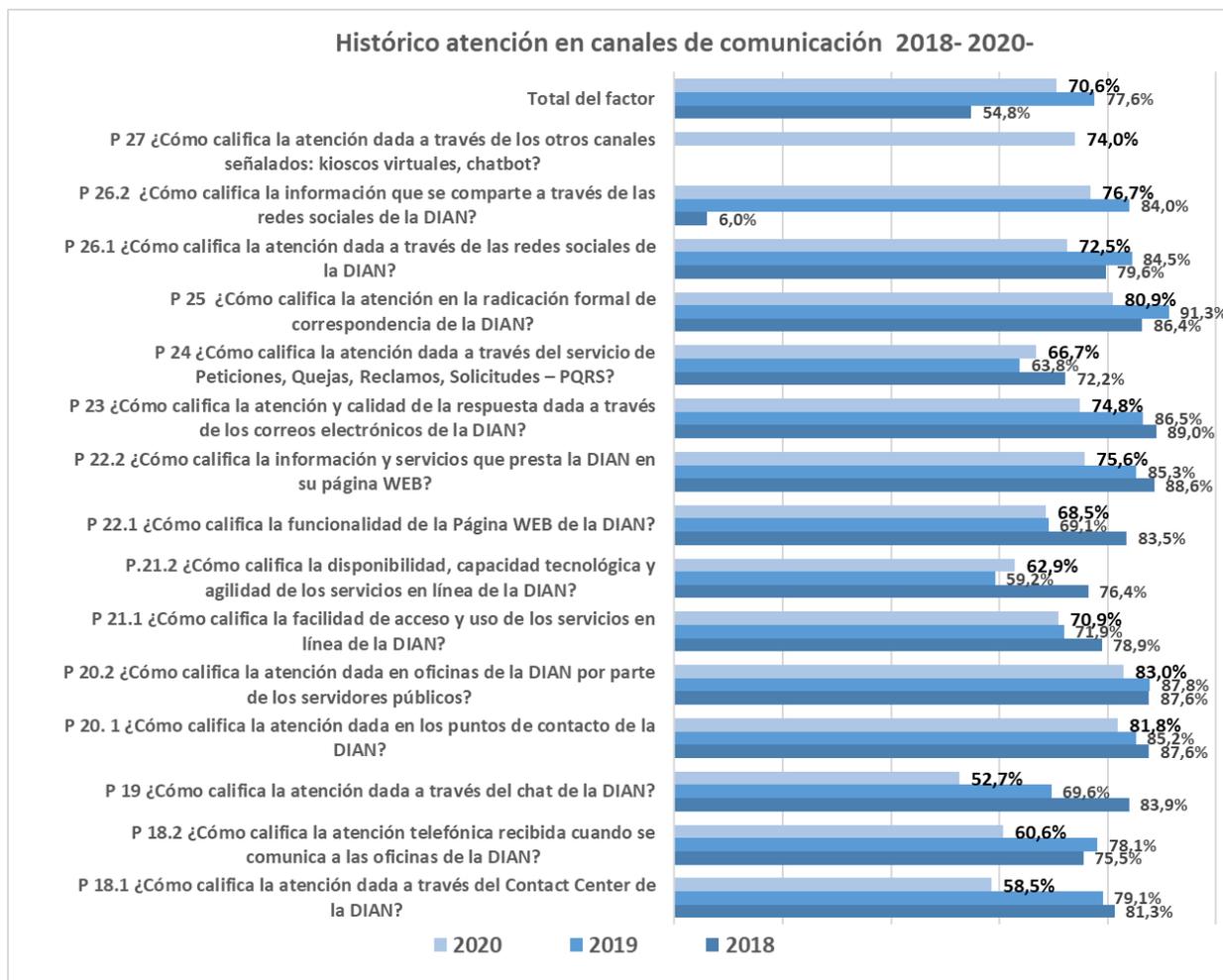
➤ **Comparativo de atención en canales o medios de comunicación. 2019 -2020**

Todos los canales muestran una tendencia a la baja, a excepción de la “Disponibilidad, capacidad tecnológica y agilidad de los servicios en línea de la DIAN” con percepción de 62,9% y una variación favorable de 6.3 puntos porcentuales, y la “Atención dada a través del servicio de Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes – PQRS” con el 66.7% y un incremento acumulado de 4.6 puntos porcentuales de 2019 a 2020

La variación más crítica de 2019 a 2020 corresponde al Contact Center con -26.0%; Chat con - 24.4% puntos y atención telefónica en oficinas con una reducción de -22.4%. se requiere mayor alineación ya que la percepción oscila entre 52.7% y 83.0%.

Subdirección de Gestión de Asistencia al Cliente  
 Cra 7 N° 6C -54 PBX 6079800 ext 905101  
 Código postal 111711  
 www.dian.gov.co.

La tendencia histórica en la percepción del factor “Atención en los canales o medios de comunicación”, de 2019 a 2020, muestra una reducción 11.7 puntos porcentuales, así:



**Ilustración 16 Comportamiento histórico factor atención en canales 2018 -2020**

Canal	F 7 Atención en canales de comunicación 2018 - 2020	2018	2019	2020	Variación 2019- 2020	Evaluación 2020
18. Telefónico	P 18.1 ¿Cómo califica la atención dada a través del Contact Center de la DIAN?	81,3%	79,1%	58,5%	-26,0%	Insatisfactorio
	P 18.2 ¿Cómo califica la atención telefónica recibida cuando se comunica a las oficinas de la DIAN?	75,5%	78,1%	60,6%	-22,4%	Tolerable
P 19 chat	P 19 ¿Cómo califica la atención dada a través del chat de la DIAN?	83,9%	69,6%	52,7%	-24,3%	Insatisfactorio
p 20 presencial	P 20. 1 ¿Cómo califica la atención dada en los puntos de contacto de la DIAN?	87,6%	85,2%	81,8%	-4,0%	Satisfactorio
	P 20.2 ¿Cómo califica la atención dada en oficinas de la DIAN por parte de los servidores públicos?	87,6%	87,8%	83,0%	-5,5%	Satisfactorio
P 21 Servicios en Línea	P 21.1 ¿Cómo califica la facilidad de acceso y	78,9%	71,9%	70,9%	-1,4%	Tolerable

Subdirección de Gestión de Asistencia al Cliente  
Cra 7 N° 6C -54 PBX 6079800 ext 905101  
Código postal 111711  
www.dian.gov.co.

(Muisca)	uso de los servicios en línea de la DIAN?					
	P.21.2 ¿Cómo califica la disponibilidad, capacidad tecnológica y agilidad de los servicios en línea de la DIAN?	76,4%	59,2%	62,9%	6,3%	Tolerable
P22. Portal WEB	P 22.1 ¿Cómo califica la funcionalidad de la Página WEB de la DIAN?	83,5%	69,1%	68,5%	-0,8%	Tolerable
	P 22.2 ¿Cómo califica la información y servicios que presta la DIAN en su página WEB?	88,6%	85,3%	75,6%	-11,3%	Satisfactorio
P23. Correo electrónico	P 23 ¿Cómo califica la atención y calidad de la respuesta dada a través de los correos electrónicos de la DIAN?	89,0%	86,5%	74,8%	-13,5%	Tolerable
P24. Servicio de Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes – PQRS	P 24 ¿Cómo califica la atención dada a través del servicio de Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes – PQRS?	72,2%	63,8%	66,7%	4,6%	Tolerable
P 25 Comunicación escrita, oficios, comunicados	P 25 ¿Cómo califica la atención en la radicación formal de correspondencia de la DIAN?	86,4%	91,3%	80,9%	-11,4%	Satisfactorio
P26. Redes Sociales (Twitter, Facebook, YouTube)	P 26.1 ¿Cómo califica la atención dada a través de las redes sociales de la DIAN?	79,6%	84,5%	72,5%	-14,3%	Tolerable
	P 26.2 ¿Cómo califica la información que se comparte a través de las redes sociales de la DIAN?	6,0%	84,0%	76,7%	-8,7%	Satisfactorio
P 27 Otros canales ¿cuál? ¿Cuales?	P 27 ¿Cómo califica la atención dada a través de los otros canales señalados: ¿kioscos virtuales, chatbot?			74,0%		Tolerable
	Total del factor	54,8%	77,6%	<b>70,6%</b>	-9,0%	Tolerable

**Tabla 21 Comportamiento histórico atención en canales.**

## F10 Experiencia en los Momentos de Contacto con la DIAN.

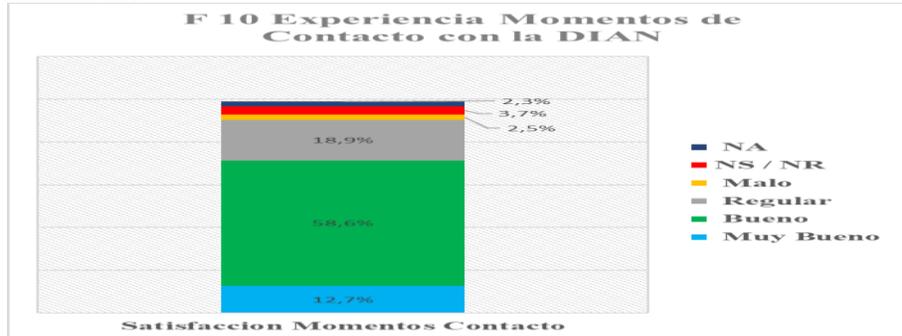
Preguntas 32.1 a 32.7.

32 ¿Cómo califica a la DIAN en relación con...

La evaluación de la experiencia los momentos de contacto es un componente muy importante para la cercanía con el ciudadano, permite fijar la recordación de cliente respecto de la experiencia del servicio y la empatía en el relacionamiento con la Entidad. El indicador de experiencia es Satisfactorio, con un nivel de 75.9%

La percepción de las variables y de este factor se concentra en las respuestas con las opciones Bueno y Regular con 58.6% y 18.9% respectivamente. Hay amplio margen de mejoramiento para desplazar la satisfacción a las opciones Muy bueno y Bueno.

Se destaca el resultado de las variables “P32.5. La amabilidad de los servidores y sus comunicaciones” con 82.1% y la “P32.7 La aplicación de normas y políticas en la gestión del servicio” con el 80.1% Ambas con nivel Satisfactorio. Así mismo, la variable de **menor** percepción corresponde a la “P32.2 “Su nivel de eficiencia del proceso o nivel de optimización de recursos”, con el 71.1% Tolerable y la P 32.3 “El cumplimiento de acuerdos, tiempos o niveles de servicio establecidos” con 71.8% Tolerable, como se observa a continuación:

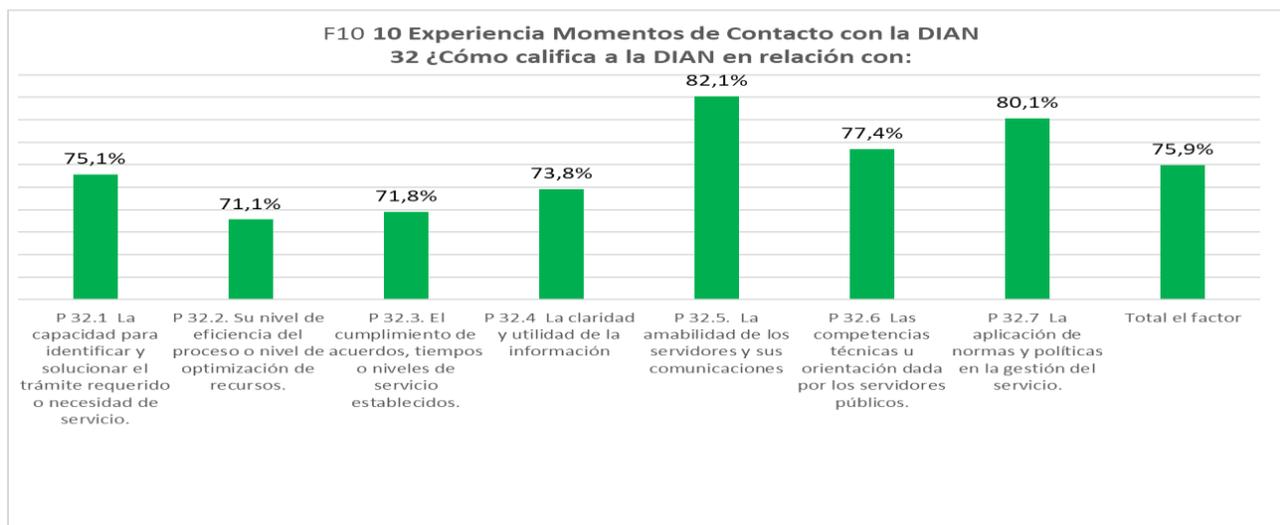


**Ilustración 17** percepción variables experiencia en momentos de contacto.

F 10 Experiencia Momentos de Contacto con la DIAN												
32 ¿Cómo califica a la DIAN en relación con:	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy malo	NS / NR	NA	Total respuestas	Total respuestas (sin Ns/Nr NA)	Total Bueno y Muy bueno	Indicador	Evaluación
P 32.1 La capacidad para identificar y solucionar el trámite requerido o necesidad de servicio.	1.700	9.215	3.113	339	164	413	292	15.236	14.531	10.915	75,1%	Satisfactorio
P 32.2. Su nivel de eficiencia del proceso o nivel de optimización de recursos.	1.454	8.588	3.487	419	172	742	374	15.236	14.120	10.042	71,1%	Tolerable
P 32.3. El cumplimiento de acuerdos, tiempos o niveles de servicio establecidos.	1.512	8.469	3.194	510	211	769	571	15.236	13.896	9.981	71,8%	Tolerable
P 32.4 La claridad y utilidad de la información	1.847	9.005	3.237	422	187	343	195	15.236	14.698	10.852	73,8%	Tolerable
P 32.5. La amabilidad de los servidores y sus comunicaciones	3.018	8.969	2.075	338	202	360	274	15.236	14.602	11.987	82,1%	Satisfactorio
P 32.6 Las competencias técnicas u orientación dada por los servidores públicos.	2.174	8.975	2.712	371	175	484	345	15.236	14.407	11.149	77,4%	Satisfactorio
P 32.7 La aplicación de normas y políticas en la gestión del servicio.	1.892	9.274	2.318	302	148	886	416	15.236	13.934	11.166	80,1%	Satisfactorio
Total factor Experiencia en el servicio	13.597	62.495	20.136	2.701	1.259	3.997	2.467	106.652	100.188	76.092	<b>75,9%</b>	Satisfactorio
% respuestas del factor	12,7%	58,6%	18,9%	2,5%	1,2%	3,7%	2,3%	100,0%				

**Tabla 22.** Calificación y evaluación experiencia en los momentos de contacto.

Subdirección de Gestión de Asistencia al Cliente  
Cra 7 N° 6C -54 PBX 6079800 ext 905101  
Código postal 111711  
www.dian.gov.co.



**Ilustración 18 Percepción en la experiencia en momentos de contacto 2020.**

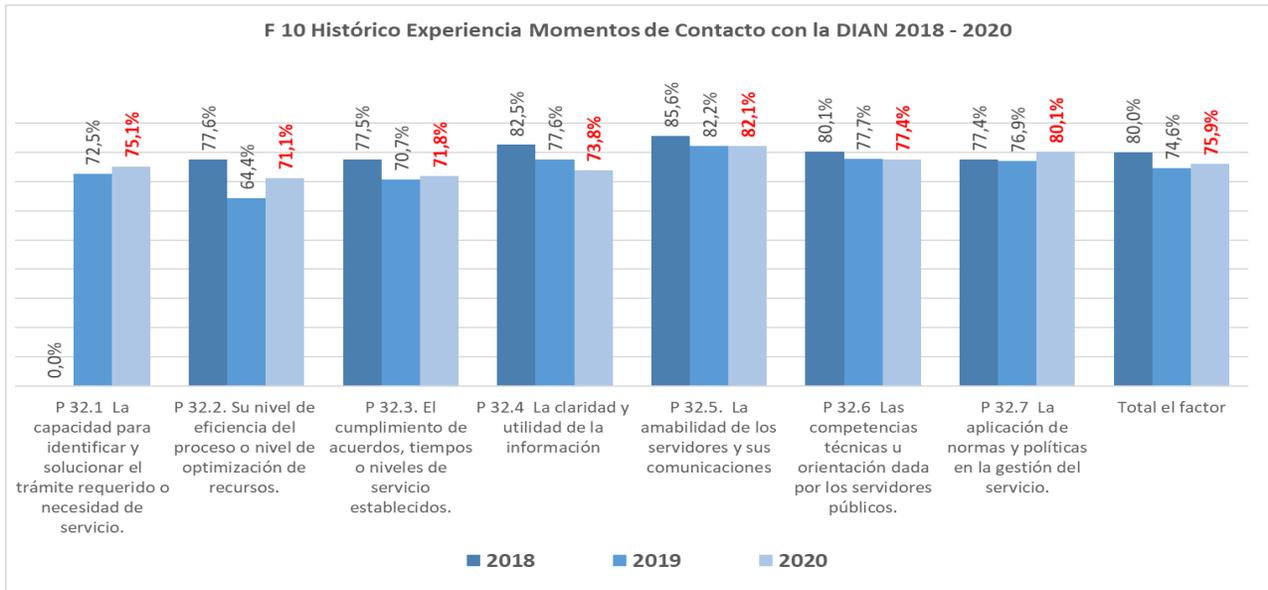
➤ **Tendencia Histórica factor experiencia 2018- 2020**

La tendencia del factor percepción de experiencia en los momentos de contacto de 2019 a 2020 es positiva con un incremento de 1.8 puntos porcentuales, pasando de 74.6% a 75.9% respectivamente.

La variable de mayor incremento fue “Su nivel de eficiencia o nivel de optimización de recursos” con 10.4 puntos porcentuales, y “La aplicación de normas y políticas en la gestión del servicio con mejoramiento de 4.2 puntos porcentuales.

<b>F 10 Experiencia en momentos de contacto</b> <b>32 ¿Cómo califica a la DIAN en relación con:</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>Variación 2019</b> <b>-2020</b>	<b>Variación 2018</b> <b>-2020</b>
P 32.1 La capacidad para identificar y solucionar el trámite requerido o necesidad de servicio.	0,0%	72,5%	75,1%	3,6%	
P 32.2. Su nivel de eficiencia del proceso o nivel de optimización de recursos.	77,6%	64,4%	71,1%	10,4%	-8,4%
P 32.3. El cumplimiento de acuerdos, tiempos o niveles de servicio establecidos.	77,5%	70,7%	71,8%	1,6%	-7,3%
P 32.4 La claridad y utilidad de la información	82,5%	77,6%	73,8%	-4,9%	-10,5%
P 32.5. La amabilidad de los servidores y sus comunicaciones	85,6%	82,2%	82,1%	-0,1%	-4,1%
P 32.6 Las competencias técnicas u orientación dada por los servidores públicos.	80,1%	77,7%	77,4%	-0,4%	-3,4%
P 32.7 La aplicación de normas y políticas en la gestión del servicio.	77,4%	76,9%	80,1%	4,2%	3,5%
Total el factor	80,0%	74,6%	<b>75,9%</b>	<b>1,8%</b>	-5,1%

**Tabla 23 Variación experiencia en momentos contacto 2019 -2020**



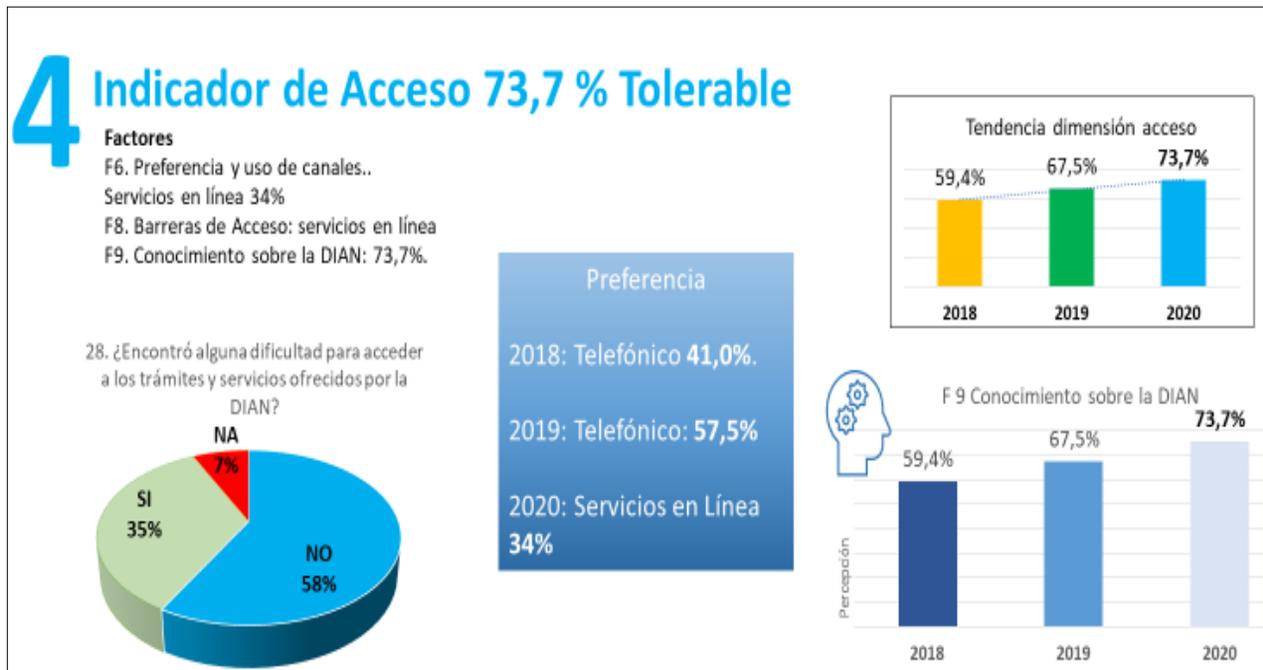
**Ilustración 19** Tendencia histórica factor experiencia en momentos de servicio.

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

Resumen dimensión proceso 2020	Muy bueno +Bueno	Respuestas	%	Indicador
F5 Experiencia: Comunicación con la DIAN.	9.740	15.050	64,7%	Tolerable
F7 Atención en Canales de comunica	121.816	121.816	70,6%	Tolerable
F8 Experiencia Momentos de Contacto con la DIAN.	76.092	76.092	75,9%	Tolerable

**Tabla 24** Resumen dimensión proceso.

**2.2.4 Resultado Indicador de Acceso.**



**Ilustración 20** Percepción Dimensión Acceso consolidado Nacional

La dimensión de acceso aborda la preferencia y uso de canales de servicio o comunicación, barreras de acceso y conocimiento sobre la DIAN, siendo estos factores aspectos estructurales para la cercanía con el ciudadano. El resultado de la percepción de acceso a los tramites y servicios es de 73.7% Tolerable.

Este indicador muestra un incremento de 2019 a 2020 de 9.2 puntos porcentuales, pasando de 67.5% a 73.7% respectivamente, y en los tres últimos tres años un 22.8 puntos porcentuales, lo cual representa un avance considerable:

<b>Acceso</b>	<b>indicador</b>	<b>Variación 2019 -2020</b>
2018	59,4%	
2019	67,5%	13,6%
2020	73,7%	9,2%
Variación acumulada 2018 -2020		22,8%

### **F6 Preferencia y uso de canales.**

Preguntas: P16, P17, P28, P29, P30 y P31

*P 16 De los canales o medios que dispone la DIAN para contactarse o interactuar con la ciudadanía Seleccione el más Preferido por usted.*

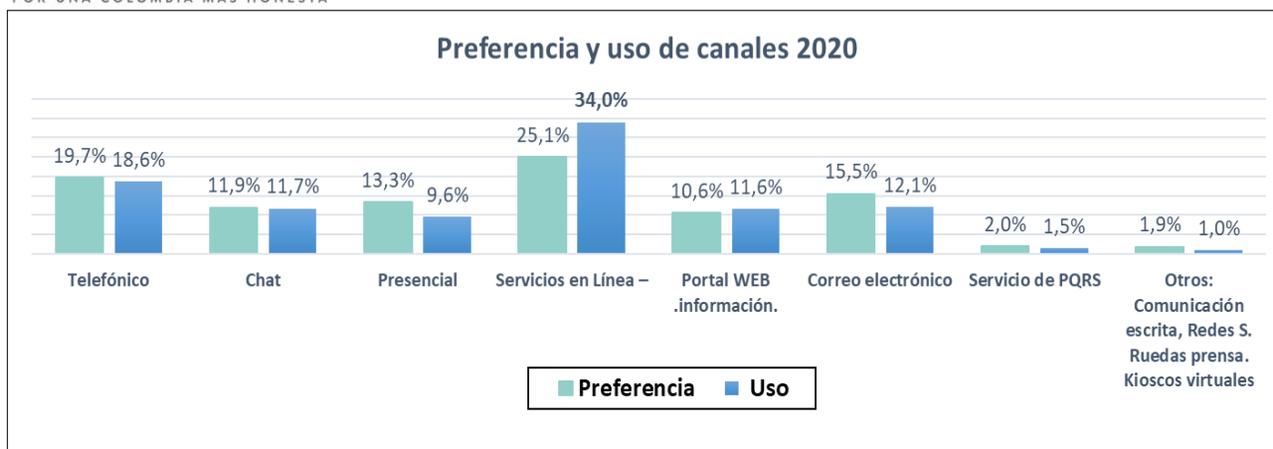
*P 17 De los canales o medios que dispone la DIAN para contactarse o interactuar con la ciudadanía ¿Cuál es el canal más Utilizado por usted?*

Por primera vez los encuestados expresan mayor valoración para “Los Servicios en línea (presentación y pago de declaraciones)” como el canal preferido con el 25.1% y también el más usado con el 34.0%; en el segundo lugar de mayor preferencia y uso se ubica el canal telefónico con el 19.7% y 18.6% respectivamente.

De acuerdo con las 15.236 encuestas aplicadas el comportamiento general por canales es el siguiente:

<b>Canal</b>	<b>Preferido 2020</b>	<b>%</b>	<b>Más Usado 2020</b>	<b>%</b>
Telefónico	2.996	19,7%	2.835	18,6%
Chat	1.818	11,9%	1.781	11,7%
Presencial	2.028	13,3%	1.457	9,6%
Servicios en Línea – (Diligenciamiento de declaraciones), Presentación de información, entre otros)	3.818	25,1%	5.177	34,0%
Portal WEB (información)	1.619	10,6%	1.765	11,6%
Correo electrónico	2.361	15,5%	1.838	12,1%
Servicio de Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes – PQRS	312	2,0%	225	1,5%
Comunicación escrita, oficios, comunicados	115	0,8%	59	0,4%
Redes Sociales (Twitter, Facebook, Instagram, Youtube)	75	0,5%	54	0,4%
Ruedas de prensa en televisión o radio	26	0,2%	10	0,1%
Kioscos virtuales de autogestión y chatbot	69	0,5%	35	0,2%
Tota	15.236	100,0%	15.236	100,0%

**Tabla 25. Preferencia y uso de canales**



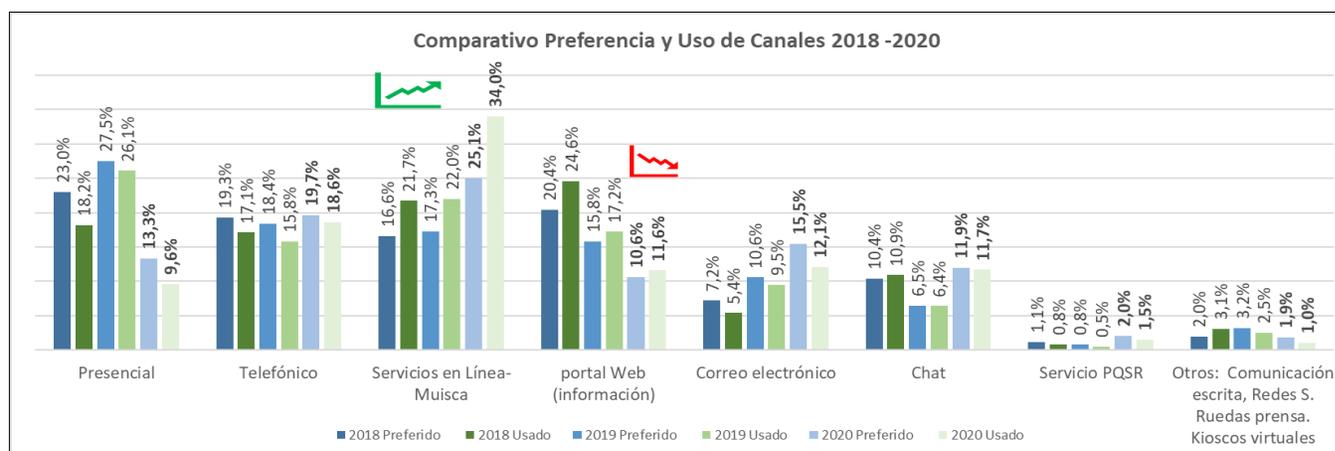
**Ilustración 21** Canal preferido y más usado.

➤ **Comportamiento histórico de preferencia y uso de canales de 2018- 2020.**

La preferencia y uso de canales muestra una tendencia creciente a los servicios en línea, mas no en la misma participación las redes sociales (como canal virtual dominante en el mercado).

El portal web no logra posicionarse en la preferencia de los contribuyentes y usuarios, esta situación puede obedecer a la diversidad de información y dificultad para encontrar temas específicos, así como falencias en disponer de información actualizada.

El canal telefónico mantiene casi la misma preferencia y uso de 2018 a 2019; el canal presencial si muestra una clara reducción de preferencia y uso para 2020 con -634%, esto posiblemente derivado de la limitada capacidad de agenda y los cambios sociales por la pandemia del Covid-19.



**Ilustración 22** Comparativo preferencia y uso de canales 2018 -2020.

Se destaca la tendencia de crecimiento en el uso de los Servicios en Línea, entre 2019 y 2020 pasando su participación de preferencia y uso de este canal de 22.0% a 34.0% con una variación positiva del 44.8 y del 54.4 puntos porcentuales, respectivamente.

Así mismo, el correo electrónico incrementó la percepción de 2019 a 2020 pasando de 9.5% al 12.1% con variaciones de 46.2 y 27.0 puntos porcentuales.

El canal telefónico tiene una tendencia positiva pasando de 15.8% a 18.6% con una variación de 17.8 como canal más usado, siendo de preferencia y uso notorio.

El chat tiene menos participación, pero logro incrementar su preferencia y uso al igual que las PQSR

El canal presencial redujo la preferencia y uso de 2019 a 2020, con una variación negativa de -51.6% y del -63.4% respectivamente.

La página web también tuvo una marcada reducción con variaciones negativas de preferencia y uso de -32.8 y 32.6 puntos porcentuales respectivamente-

Las variaciones positivas más notorias de 2019 a 2020, corresponden a los servicios en línea y el servicio, el servicio de PQSR.

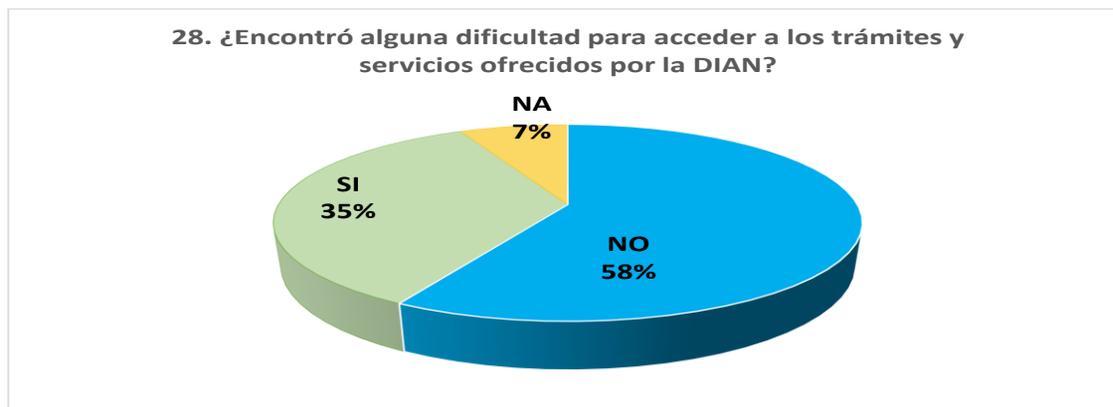
Canal	2018		2019		2020		VARIACION 2019 -2020	
	Preferido	Usado	Preferido	Usado	Preferido	Usado	Preferido	Usado
Presencial	23,0%	18,2%	27,5%	26,1%	13,3%	9,6%	-51,6%	-63,4%
Telefónico	19,3%	17,1%	18,4%	15,8%	19,7%	18,6%	6,9%	17,8%
Servicios en Línea-Muisca	16,6%	21,7%	17,3%	22,0%	25,1%	34,0%	44,8%	54,4%
Portal Web (información)	20,4%	24,6%	15,8%	17,2%	10,6%	11,6%	-32,8%	-32,6%
Correo electrónico	7,2%	5,4%	10,6%	9,5%	15,5%	12,1%	46,2%	27,0%
Chat	10,4%	10,9%	6,5%	6,4%	11,9%	11,7%	83,6%	82,6%
Servicio PQSR	1,1%	0,8%	0,8%	0,5%	2,0%	1,5%	156,0%	195,4%
Otros: Comunicación escrita, Redes S. Ruedas prensa. Kioscos virtuales	2,0%	3,1%	3,2%	2,5%	1,9%	1,0%	-41,5%	-58,5%

**Tabla 26 Histórico preferencia y uso de canales 2018 -2020**

➤ F 8. Barreras de Acceso

*P 28. ¿Encontró alguna dificultad para acceder a los trámites y servicios ofrecidos por la DIAN?*

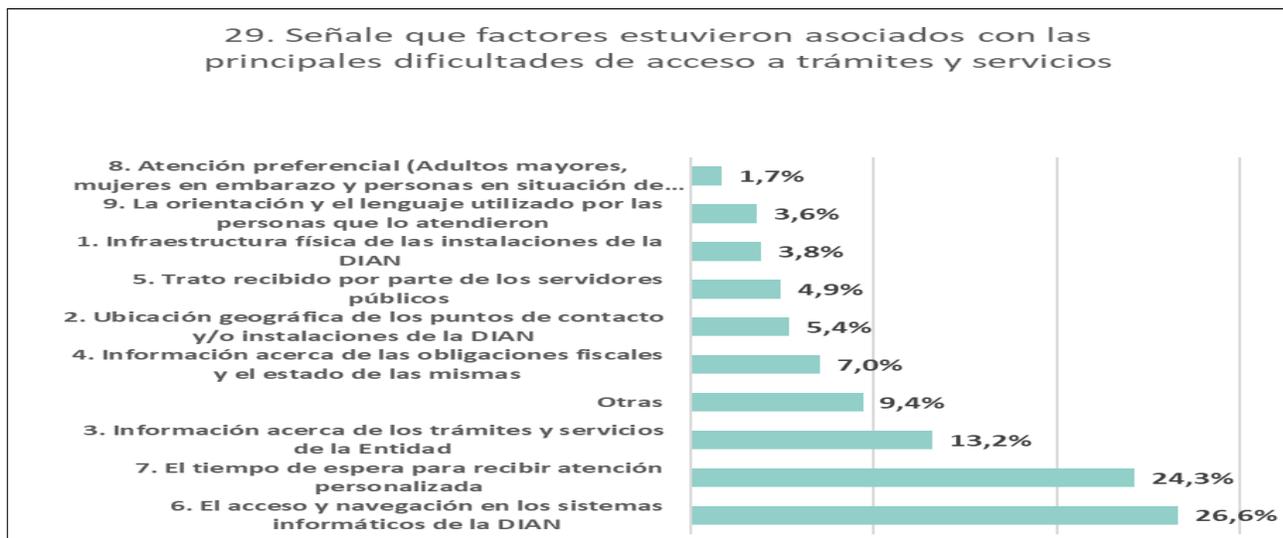
El 35% de los encuestados manifestó tener barreras o dificultades para el de acceso a los tramites y servicios; sin embargo, el 58% de los encuestados manifestaron No haberlas tenido.



**Ilustración 23. Percepciones barreras de acceso.**

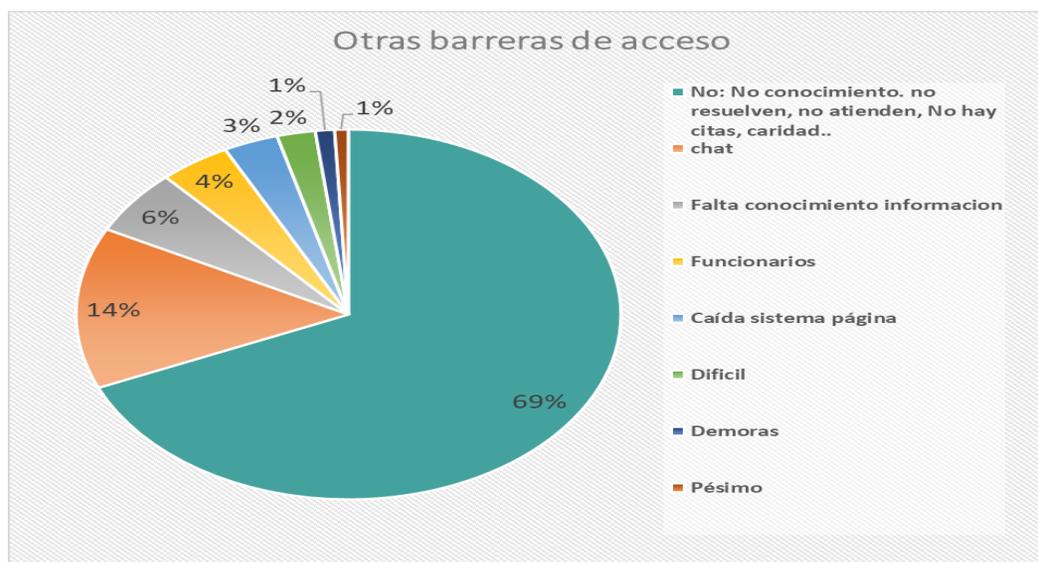
P 29. Señale a qué factor estuvo asociada la principal dificultad de acceso que encontró (Única respuesta o varias)

Las principales barreras de acceso son: Acceso y navegación en los servicios en línea con un 26.6%; tiempo de espera para recibir atención con el 24.3%; la información acerca de los tramites y servicios 13.2%; otros con 9.4%.



**Ilustración 24. Barreras de Acceso.**

Respecto a la opción de respuesta abierta de la encuesta de “otras barreras de acceso”, aunque se repiten las señaladas, se puede extraer como principales aspectos críticos o puntos de dolor, los siguientes:



Esta alternativa de respuesta evidencia las fracturas o debilidades cotidianas del servicio, tales como: no hay conocimiento, no resuelven las solicitudes, no atienden los teléfonos, no hay citas, no hay claridad en la información.; falta de conocimiento e información precisa; es difícil acceder a los servicios en línea, demoras en los tramites,

Subdirección de Gestión de Asistencia al Cliente  
Cra 7 N° 6C -54 PBX 6079800 ext 905101  
Código postal 111711  
www.dian.gov.co.

Para ilustración, presentamos algunos ejemplos textuales tomados de las respuestas originales:

**Ejemplos de los “No...”**

29. Señale que factores estuvieron asociados con las principales dificultades de acceso a trámites y servicios nunca contestan el telefono, las PQR y los correos;3. Información acerca de los trámites y servicios de la DIAN;5. Trato recibido por parte de los servidores públicos;6. El acceso y navegación en los sistemas informáticos de la DIAN;7. El tiempo de espera para recibir atención personalizada;8. Atención preferencial (Adultos mayores, mujeres en embarazo y personas en situación de discapacidad);

No hemos presentado inconvenientes, el problema ha sido más que todo de la internet;

LLEVAMOS DOS MESES ADELANTANDO UNA SOLICITUD DE DEVOLUCION DE SALDOS EN RENTA Y HASTA EL MOMENTO NO NOS HAN BRINDADO RESPUESTA;

No hay coherencia entre lo que ordena la ley y lo que ofrece la Entidad;3. Información acerca de los trámites y servicios de la Entidad;6. El acceso y navegación en los sistemas informáticos de la DIAN;7. El tiempo de espera para recibir atención personalizada;9. La orientación y el lenguaje utilizado por las personas que lo atendieron;

no hubo;

PERSONAL NO CAPACITADO PARA DAR ASESORIA EN TEMAS ACTUALES (FE), FALTA DE PERSONAL PARA BRINDAR ASESORIA;3. Información acerca de los trámites y servicios de la Entidad;7. El tiempo de espera para recibir atención personalizada;

NO HUVIERON FACTORES ASOCIADOS AL ACCESO DEL TRAMITE;

No los he tenido;

EN OCACIONES LA PERSONA QUE LO ATIENDE NO TIENE LA MAYOR IDEA DE SUS RESPUESTAS;3. Información acerca de los trámites y servicios de la Entidad;5. Trato recibido por parte de los servidores públicos;7. El tiempo de espera para recibir atención personalizada;

El sistema se colapsa no deja firmar, saca errores;6. El acceso y navegación en los sistemas informáticos de la DIAN;7. El tiempo de espera para recibir atención personalizada;

Desconocimiento del estado de cuenta real del contribuyente, las compensaciones no están registradas en el estado de cuenta , pérdida de tiempo en la solicitud de compensación, inadmisorios por conceptos errados ;3. Información acerca de los trámites y servicios de la Entidad;4. Información acerca de las obligaciones fiscales y el estado de las mismas;

LOS QUE RESUELVAN LAS DUDAS SON LOS MISMO, AUNQUE NO SEA SU AREA;3. Información acerca de los trámites y servicios de la Entidad;5. Trato recibido por parte de los servidores públicos;

Desconocimiento y falta de claridad de los que están en Orientación;

La respuesta dada por el área encargada de la petición no fue coherente a la pregunta, y no soluciono lo que se estaba

**Ejemplo de dificultades por “funcionarios”**

29. Señale que factores estuvieron asociados con las principales dificultades de acceso a trámites y servicios Mejorar la amabilidad de los funcionarios;

Poca disposición de los funcionarios para resolver dudas, inconvenientes y demás. Poca amabilidad;3. Información acerca de los trámites y servicios de la Entidad;5. Trato recibido por parte de los servidores públicos;7. El tiempo de espera para recibir atención personalizada;

Algunos funcionarios tratan se demoran mucho para atender y son muy despectivos con algunas personas;5. Trato recibido por parte de los servidores públicos;6. El acceso y navegación en los sistemas informáticos de la DIAN;

ALGUNOS FUNCIONARIOS NO INICIAN A ATENDER A LA HORA QUE ESTABLECE LA DIAN EN SUS HORARIOS;4. Información acerca de las obligaciones fiscales y el estado de las mismas;5. Trato recibido por parte de los servidores públicos;6. El acceso y navegación en los sistemas informáticos de la DIAN;

A LAS PERSONAS SE LES DEBE ORIENTAR CON UN LENGUAJE CLARO NO TODOS SON ABOGADOS NI FUNCIONARIOS DE LA DIAN Y MUCHAS VECES EL FUNCIONARIO DA MALA ORIENTACION O SIMPLEMENTE DE TODO LO QUE DICE NO DICE NADA ;9. La orientación y el lenguaje utilizado por las personas que lo atendieron;

los funcionarios no terminan los procesos correctamente;

El tiempo de respuestas el el chat y en el correo, la falta de respuestas correctas en los funcionarios de chat;3. Información acerca de los trámites y servicios de la Entidad;

Disponibilidad de funcionarios;7. El tiempo de espera para recibir atención personalizada;

LOS FUNCIONARIOS DEL CHAT LE ENVIA COMO RESPUESTAS COPIA DE DECRETOS Y RESOLUCIONES PERO NO LE ACLARAN LA INTERPRETACION AL RESPECTO QUE ES EN LO QUE PRECISAMENTE SE FALLA;6. El acceso y navegación en los sistemas informáticos de la DIAN;7. El tiempo de espera para recibir atención personalizada;9. La orientación y el lenguaje utilizado por las personas que lo atendieron;

Falta información precisa y que los funcionarios tengan conocimiento de los temas que se solicitan, pienso que debe haber más instrucción para los funcionarios, muchas veces un mismo tema dos personas lo toman de diferente interpretación y muchas veces los funcionarios no tienen el conocimiento para dar la atención y nos hacen incurrir en errores;

Cuando se habren casos para solucionar un problema, no son resueltos y se debe seguir abriendo nuevos casos con diferentes funcionarios hasta que alguien logre dar una solución;6. El acceso y navegación en los sistemas informáticos de la DIAN;7. El tiempo de espera para recibir atención personalizada;

No recibí atención, ni por teléfono, ni por chat. No recibí atención de la cita virtual. Creo que el sistema no es amigable.

**Ejemplo de Barreras por demoras**

29. Señale que factores estuvieron asociados con las principales dificultades de acceso a trámites y servicios Demoras en la atención;6. El acceso y navegación en los sistemas informáticos de la DIAN;7. El tiempo de espera para recibir atención personalizada;

Se presentan muchas demoras para ingresar a la página, aunque siempre se encuentra buen ánimo para ofrecer buen servicio al ciudadano, ojalá la Dian, continue mejorando todos sus servicios indispensables para una buena relación- Entidad-Ciudadano ;4. Información acerca de las obligaciones fiscales y el estado de las mismas;6. El acceso y navegación en los sistemas informáticos de la DIAN;7. El tiempo de espera para recibir atención personalizada;

Demoras en las respuestas;

Demoras en sus respuestas;

solicitudes innecesarias para generar demoras en tramites;1. Infraestructura física de las instalaciones de la DIAN;5. Trato recibido por parte de los servidores públicos;6. El acceso y navegación en los sistemas informáticos de la DIAN;7. El tiempo de espera para recibir atención personalizada;

Demoras por fallas, deficiencias de conectividad ;

demoras en citas ;1. Infraestructura física de las instalaciones de la DIAN;3. Información acerca de los trámites y servicios de la Entidad;4. Información acerca de las obligaciones fiscales y el estado de las mismas;5. Trato recibido por parte de los servidores públicos;6. El acceso y navegación en los sistemas informáticos de la DIAN;7. El tiempo de espera para recibir atención personalizada;

**Ejemplo de barreras por “falta...”**

29. Señale que factores estuvieron asociados con las principales dificultades de acceso a trámites y servicios Falta de conocimiento para resolver una consulta;4. Información acerca de las obligaciones fiscales y el estado de las mismas;3. Trato recibido por parte de los servidores públicos;6. El acceso y navegación en los sistemas informáticos de la DIAN;7. El tiempo de espera para recibir atención personalizada;8. Atención preferencial (Adultos mayores, mujeres en embarazo y personas en situación de discapacidad);9. La orientación y el lenguaje utilizado por las personas que lo atendieron;

Falta claridad en las normas redactadas por la DIAN, adicional deben ser concordantes y congruentes, sacan normas a la carrera quedan mal redactas y quedan a interpretación, con la intención de que el contribuyente se equivoque por sancionario ;4. Información acerca de las obligaciones fiscales y el estado de las mismas;6. El acceso y navegación en los sistemas informáticos de la DIAN;7. El tiempo de espera para recibir atención personalizada;

Falta de citas;

FALTA DE AGENDA PARA CITAS DE RENOVACIÓN DE FIRMA DIGITAL DE FORMA MAS OPORTUNA ;1. Infraestructura física de las instalaciones de la DIAN;

falta de claridad en el sitio web;6. El acceso y navegación en los sistemas informáticos de la DIAN;

La falta de información adecuada que me permita volver a gestionar un trámite por segunda vez, la plataforma no permite o no informa de que forma de pueden hacer anexos por segunda vez, no elimina o no informa cómo hacer nuevos anexos en el tramite de devolución de IVA ;2. Ubicación geográfica de los puntos de contacto y/o instalaciones de la DIAN;6. El acceso y navegación en los sistemas informáticos de la DIAN;7. El tiempo de espera para recibir atención personalizada;

La desinformación del sistema y de quienes lo atienden. - la falta de interés para solucionar los problemas del usuario;1. Infraestructura física de las instalaciones de la DIAN;3. Información acerca de los trámites y servicios de la Entidad;4. Información acerca de las obligaciones fiscales y el estado de las mismas;6. El acceso y navegación en los sistemas informáticos de la DIAN;7. El tiempo de espera para recibir atención personalizada;

Falta en la página las opciones para realizar los reclamos de saldos a favor por dicho medio. ;2. Ubicación geográfica de los puntos de contacto y/o instalaciones de la DIAN;6. El acceso y navegación en los sistemas informáticos de la DIAN;7. El tiempo de espera para recibir atención personalizada;9. La orientación y el lenguaje utilizado por las personas que lo atendieron;

No se dio respuestas satisfactorias a un sobre pago realizado por falta de claridad institucional, de igual manera la solicitud no trascendió a los niveles superiores quienes decilian la situación ;4. Información acerca de las obligaciones fiscales y el estado de las mismas;6. El acceso y navegación en los sistemas informáticos de la DIAN;7. El tiempo de espera

➤ **Comparativo barreras de acceso 2018- 2020.**

La percepción de dificultad para acceder al servicio de 2019 a 2020, marca una reducción de 6 puntos porcentuales.

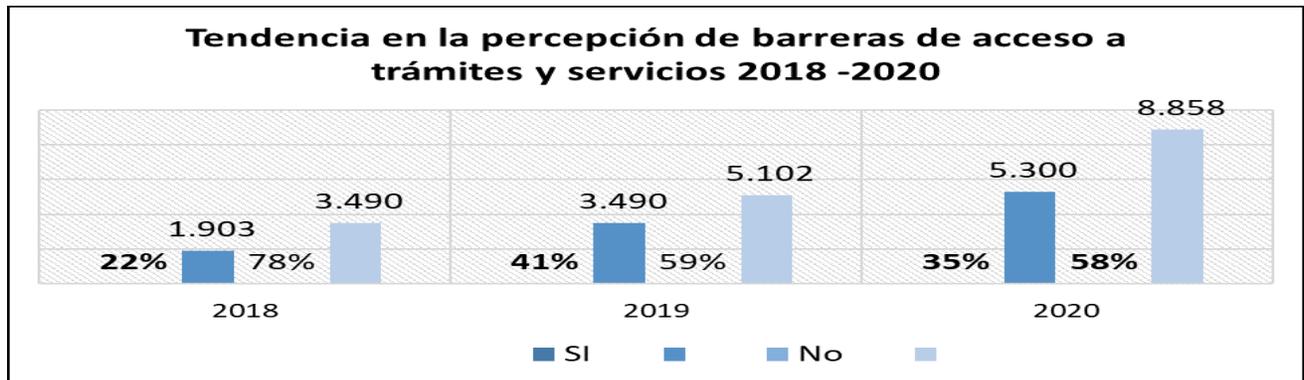
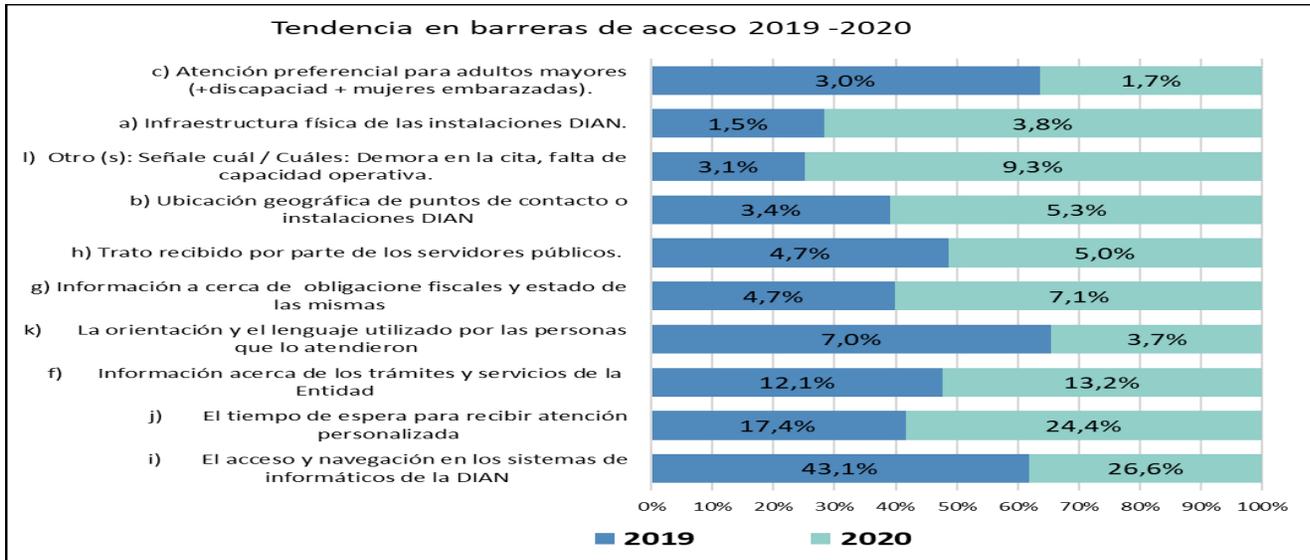


Ilustración 25 Comparativo barreras de acceso 2018- 2019

Percepción Barreras Acceso	SI	No	Variación 2019 - 2020.	Variación 2019 - 2020.
----------------------------	----	----	------------------------	------------------------

			SI	No
2018	22%	78%		
2019	41%	59%	18%	-23%
2020	35%	58%	-6%	-2%

Sigue existiendo una brecha muy amplia en la percepción de dificultades para acceder al servicio, como se evidencia en la siguiente gráfica:



**Ilustración 26. Comparativo Barreras de acceso 2019 -2020**

Se percibe mayor dificultad para los contribuyentes y usuarios en: El acceso y navegación en los sistemas de informáticos de la DIAN 26.6% pero con una reducción de 38.2 puntos porcentuales de 2019 a 2020; El tiempo de espera para recibir atención personalizada 24.3%, incrementó 39.5 puntos; la Información acerca de los trámites con 13.2% incrementó 9.2 puntos porcentuales y otras barreras con el 9.4% y una variación positiva de 203%

Variación de las Principales barreras	2019	2020	Variación
i) El acceso y navegación en los sistemas de informáticos de la DIAN	43,1%	26,6%	-38,2%
j) El tiempo de espera para recibir atención personalizada	17,4%	24,3%	39,5%
f) Información acerca de los trámites y servicios de la Entidad	12,1%	13,2%	9,2%
k) La orientación y el lenguaje utilizado por las personas que lo atendieron	7,0%	3,6%	-47,9%
g) Información acerca de obligaciones fiscales y estado de las mismas	4,7%	7,0%	49,4%
h) Trato recibido por parte de los servidores públicos.	4,7%	4,9%	4,6%
b) Ubicación geográfica de puntos de contacto o instalaciones DIAN	3,4%	5,4%	58,3%
l) Otro (s): Señale cuál / Cuáles: Demora en la cita, falta de capacidad operativa.	3,1%	9,4%	203,2%
a) Infraestructura física de las instalaciones DIAN.	1,5%	3,8%	154,9%
c) Atención preferencial para adultos mayores (discapacidad + mujeres embarazadas).	3,0%	1,7%	-42,8%
Total	100,0%	100,0%	

P 30 ¿Qué aspectos considera deben mejorarse y/o tenerse en cuenta para fortalecer las relaciones de la ciudadanía con la DIAN? Respuesta abierta.



Ilustración 27. Aspectos a mejorar percepción del cliente.

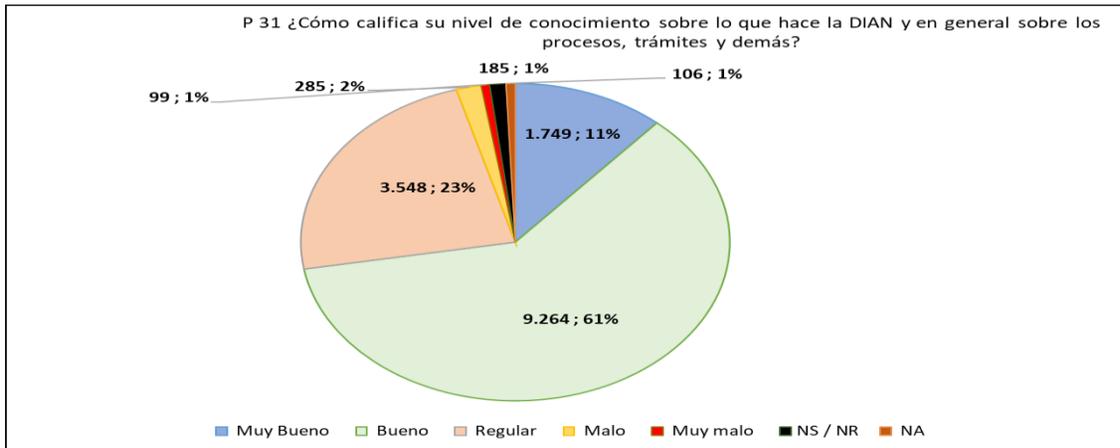
F9-Conocimiento sobre la DIAN.

P 31 ¿Cómo califica su nivel de conocimiento sobre lo que hace la DIAN y en general sobre los procesos, trámites y demás?

La percepción sobre el conocimiento que tienen los contribuyentes y usuarios sobre la DIAN, se concentra en las opciones de respuesta Bueno 61.7%, y Regular con el 22%.; este es un aspecto básico para el mejoramiento de la percepción de la calidad ya que el conocimiento masivo de requisitos, normas, procedimientos, tiempos, vencimientos, formatos, dependencias responsables y demás aspectos de la gestión de trámites y servicios TACI, debe ser generalizado y actualizado para cliente interno y externo.

F 9 Conocimiento sobre la DIAN	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy malo	NS / NR	NA	Total respuestas	Total respuestas validas (sin Ns/Nr NA)	Total Bueno y Muy bueno	Indicador	Evaluación
P 31 ¿Cómo califica su nivel de conocimiento sobre lo que hace la DIAN y en general sobre los procesos, trámites y demás?	1.749	9.264	3.548	285	99	185	106	15.236	14.945	11.013	73,7%	Tolerable
%	11,5%	60,8%	23,3%	1,9%	0,6%	1,2%	0,7%	100,0%				

Tabla 27. Calificación y percepción de Conocimiento sobre la DIAN.



**Ilustración 28 Evaluación conocimiento sobre la DIAN.**

➤ Histórico evaluación conocimiento sobre la DIAN 2018 -2020

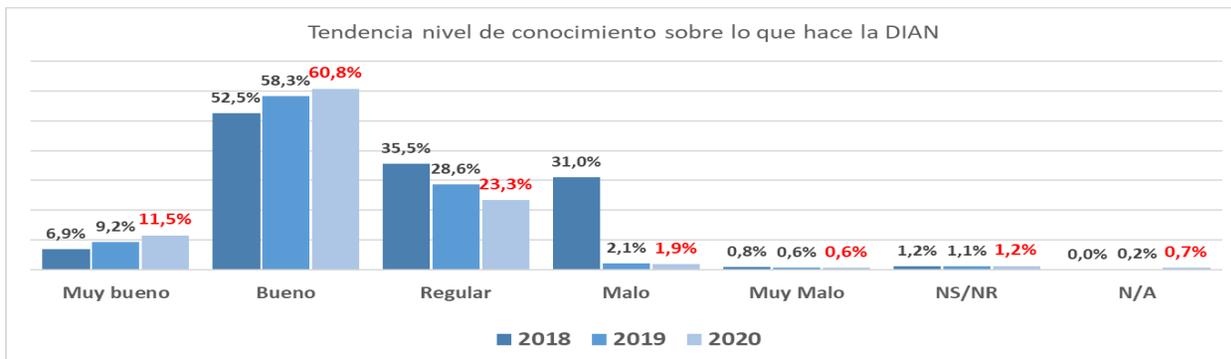
Aunque las respuestas están centradas en bueno, se observa una tendencia creciente hacia muy bueno y bueno, y reducción de la opción regular.

De 2019 a 2020 se observa un incremento de percepción de 6 puntos y en los tres años de análisis mejor de 24 puntos porcentuales.

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

Percepción	2018	2019	2020	variación 2019 -2012	variación 2018 -2020
Muy bueno	6,9%	9,2%	11,5%	2,3%	66,4%
Bueno	52,5%	58,3%	60,8%	2,5%	15,8%
Regular	35,5%	28,6%	23,3%	-5,3%	-34,4%
Malo	31,0%	2,1%	1,9%	-0,2%	-94,0%
Muy Malo	0,8%	0,6%	0,6%	0,1%	-18,8%
NS/NR	1,2%	1,1%	1,2%	0,1%	1,2%
N/A	0,0%	0,2%	0,7%	0,5%	
<b>Total</b>	<b>59,4%</b>	<b>67,5%</b>	<b>73,7%</b>	<b>6,2%</b>	<b>24,0%</b>

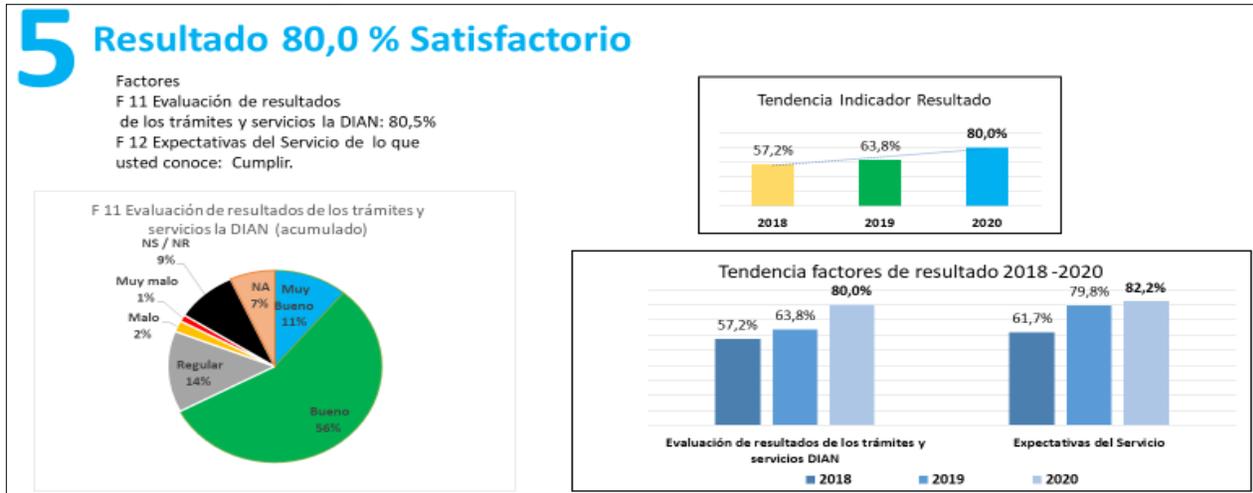
**Tabla 28. Variación histórica de conocimiento sobre la DIAN.**



**Ilustración 29. Tendencia percepción conocimiento sobre la DIAN**

Comparativo 2018 – 2020: La percepción de conocimiento sobre lo que hace la DIAN mejoró 6.2 puntos porcentuales al pasar de 67.5% a 73.7%.

**2.2.5 Indicador de Resultado.**



**Ilustración 30 Percepción Dimensión Resultado consolidado nacional**

Esta dimensión se enfocó en dos factores: la evaluación de los tramites y servicios por macroproceso de la DIAN y expectativas del servicio. El indicador de percepción para la dimensión de “Resultados” a nivel nacional, es de 80.8% Satisfactorio, prácticamente igual al indicador de Calidad General, lo cual es muy bueno.

Para calificación de satisfacción de los clientes concentran sus respuestas en las opciones Bueno con 56% y Regular con 14%.

Este indicador ha tenido un crecimiento continuo, ya que para el año 2018 fue de 57.2%, para 2019 de 63.6% y para 2020 de 80.0% reflejando un incremento de 2019 a 2020 de 16.29 puntos porcentuales.

Año	Percepción Resultado	Variación %
2018	57,2%	
2019	63,8%	6,6%
2020	80,0%	16,2%

**F 11 Evaluación de resultados de los trámites y servicios la DIAN.**

**Preguntas: 33.1 a 33.4.**

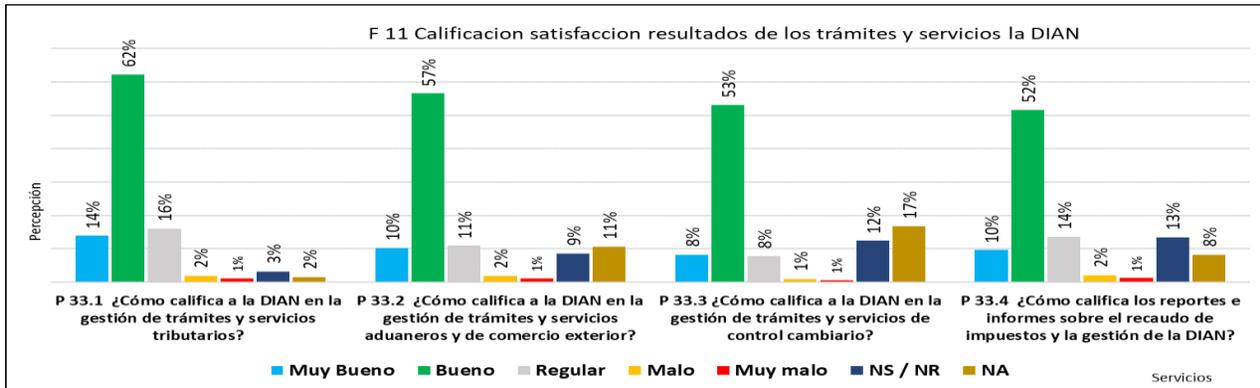
Las respuestas de este factor, en forma consolidada, se concentran en las opciones muy bueno con el 56% y Regular con 11.2%.

Se destaca la gestión de tramites de control cambiario con una percepción de 86.7% y la de servicios aduaneros con 82.8%, los dos en nivel satisfactorio.

Subdirección de Gestión de Asistencia al Cliente  
Cra 7 N° 6C -54 PBX 6079800 ext 905101  
Código postal 111711  
www.dian.gov.co.

Calificación y Evaluación Expectativas del servicio	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy malo	NS / NR	NA	Total respuestas	Total respuestas (sin Ns/Nr NA)	Total Bueno y Muy bueno	Indicador	Evaluación
P 33.1 ¿Cómo califica a la DIAN en la gestión de trámites y servicios tributarios?	1.717	7.705	1.977	241	140	395	190	12.365	11.780	9.422	80,0%	Satisfactorio
P 33.2 ¿Cómo califica a la DIAN en la gestión de trámites y servicios aduaneros y de comercio exterior?	295	1.624	314	52	33	248	305	2.871	2.318	1.919	82,8%	Satisfactorio
P 33.3 ¿Cómo califica a la DIAN en la gestión de trámites y servicios de control cambiario?	237	1.526	225	29	16	356	482	2.871	2.033	1.763	86,7%	Satisfactorio
P 33.4 ¿Cómo califica los reportes e informes sobre el recaudo de impuestos y la gestión de la DIAN?	1.470	7.871	2.073	316	192	2.053	1.261	15.236	11.922	9.341	78,4%	Satisfactorio
Total calificación del factor	3.719	18.726	4.589	638	381	3.052	2.238	33.343	28.053	22.445	<b>80,0%</b>	Satisfactorio
% por opción respuestas	11%	<b>56%</b>	<b>14%</b>	2%	1%	9%	7%	100%				

**Tabla 29, Calificación y evaluación resultado gestión de trámites y servicios.**

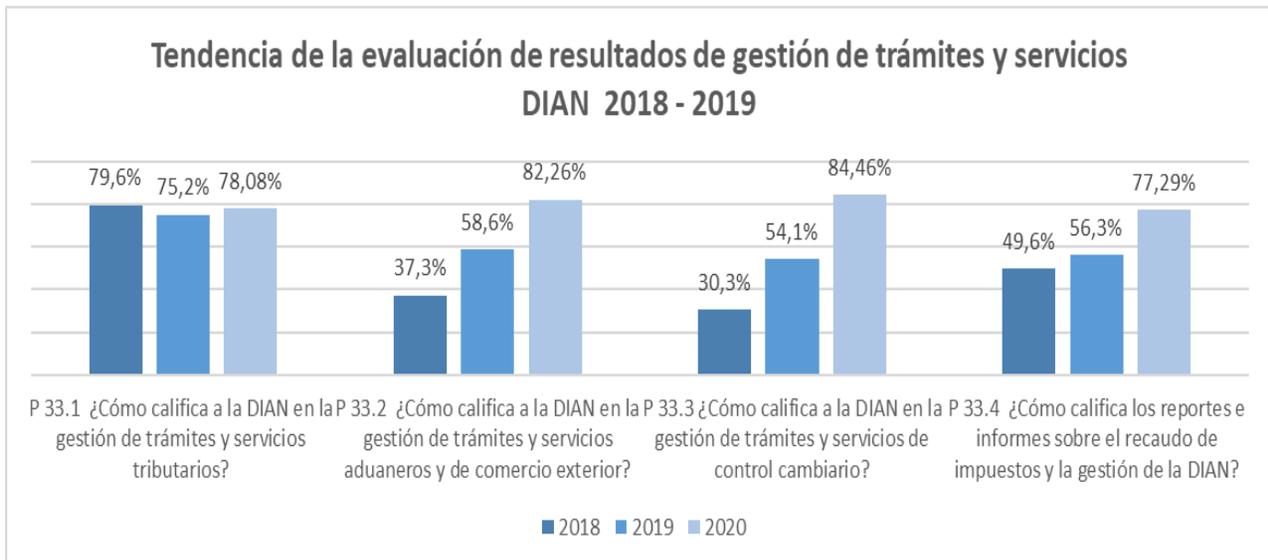


**Ilustración 31 Calificación gestión tramites y servicios DIAN.**

➤ **Comparativo de percepción de la gestión de trámites y servicios DIAN**

La tendencia en la percepción de la gestión de trámites y servicios de 2019 a 2020 refleja un mejoramiento en las cuatro variables: tributario, servicios aduaneros y de comercio exterior, servicios de control cambiario e informes sobre recaudo.

De acuerdo con las 15.236 encuestas aplicadas, los resultados de la gestión de trámites y servicios, refleja variaciones muy representativas de 2019 a 2020 para las variables: “P 33.3 ¿Cómo califica a la DIAN en la gestión de trámites y servicios de control cambiario?” con 60.3 puntos y “P 33.2 ¿Cómo califica a la DIAN en la gestión de trámites y servicios aduaneros y de comercio exterior?” con 41.3 puntos porcentuales.



**Ilustración 32 Tendencias percepción de resultados de trámites y servicios DIAN.**

Tendencia Expectativas del Servicio	2018	2019	2020	Variación 2019- 2020	Variación 2018- 2020
P 33.1 ¿Cómo califica a la DIAN en la gestión de trámites y servicios tributarios?	79,6%	75,2%	80,0%	6,4%	0,5%
P 33.2 ¿Cómo califica a la DIAN en la gestión de trámites y servicios aduaneros y de comercio exterior?	37,3%	58,6%	82,8%	41,3%	121,9%
P 33.3 ¿Cómo califica a la DIAN en la gestión de trámites y servicios de control cambiario?	30,3%	54,1%	86,7%	60,3%	186,2%
P 33.4 ¿Cómo califica los reportes e informes sobre el recaudo de impuestos y la gestión de la DIAN?	49,6%	56,3%	78,4%	39,2%	58,0%

**Tabla 30 Histórico percepción resultado de Tramites y servicios DIAN 2018- 2020.**

**F 12 Expectativas del Servicio de lo que usted conoce.**

Pregunta: 34, 35, 36

De acuerdo con las 15.236 encuestas aplicadas, los contribuyentes dan mayor participación a la opción “cumplir las expectativas con un 71.7% y su tendencia es positiva con una variación de 8.2 puntos de 2019 a 2020 y acumulada en los tres años de 15.6 puntos porcentuales.

Estar por debajo de las expectativas tiene bajo en 12.2 puntos porcentuales.

P 34. Usted diría que el servicio de la DIAN va a...	Respuesta	%	Cumplir y Superar	Evaluación
Superar sus expectativas	1.612	10,6%	12.530	
Cumplir con sus expectativas	10.918	71,7%	82,2%	Satisfactorio
Estar por debajo de sus expectativas	2.706	17,8%		
Total	15.236	100,0%		

Tendencia Expectativas	2018	2019	2020	Variación 2019 -2020	Variación 2019 -2020
Superar sus expectativas	26,0%	13,6%	10,6%	-22,0%	-59,3%
Cumplir con sus expectativas	62,0%	66,2%	71,7%	8,2%	15,6%
Estar por debajo de sus expectativas.	13,60%	20,2%	17,8%	-12,2%	30,6%

**Tabla 31 Tendencia percepción expectativas sobre la DIAN.**

Comparativo:



**Ilustración 33** Comparativo Tendencia en las expectativas del servicio.

P 35 ¿Qué se está haciendo bien en la DIAN?



**Ilustración 34:** Percepción de los clientes de que se está haciendo bien en la DIAN

P36. ¿Qué se debe mejorar en la DIAN?

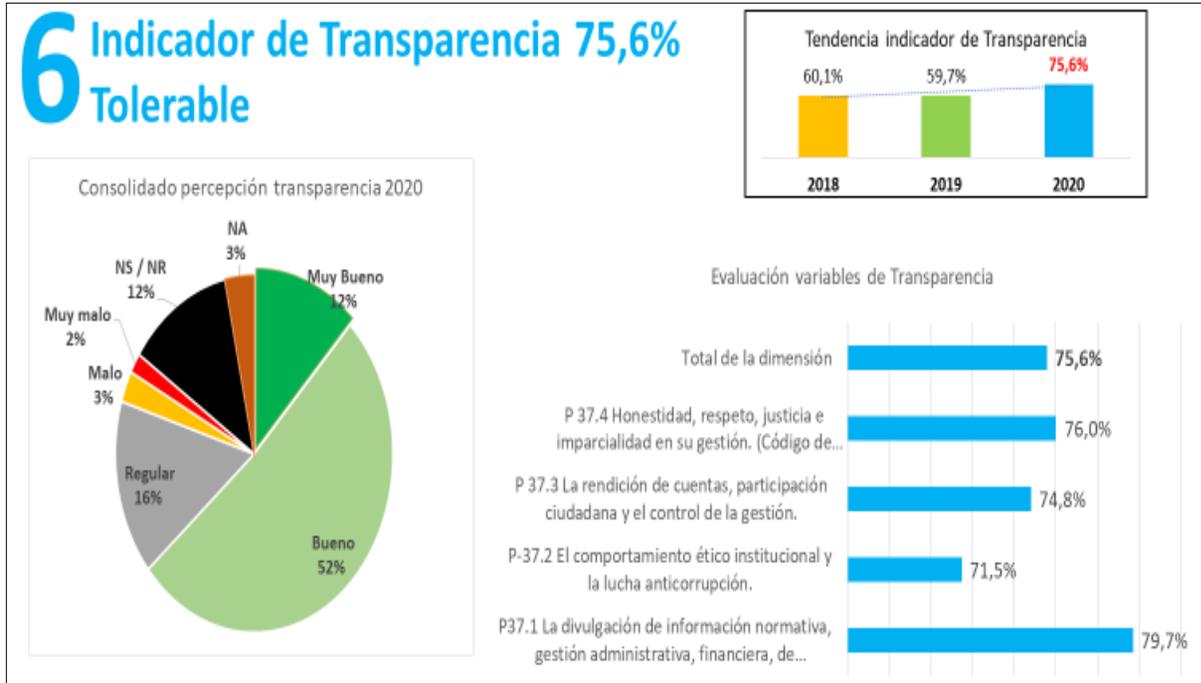


**Ilustración 35** Aspectos que está haciendo bien la DIAN.

Subdirección de Gestión de Asistencia al Cliente  
Cra 7 N° 6C -54 PBX 6079800 ext 905101  
Código postal 111711  
www.dian.gov.co.

**2.2.6. Transparencia.**

Preguntas: p 34.1 a 34.4  
F13. Transparencia



**Ilustración 36. Calificación y evaluación transparencia 2020**

El indicador de percepción de Transparencia en la DIAN a nivel nacional es de 75.6% es decir que se ubica en el nivel “Satisfactorio”.

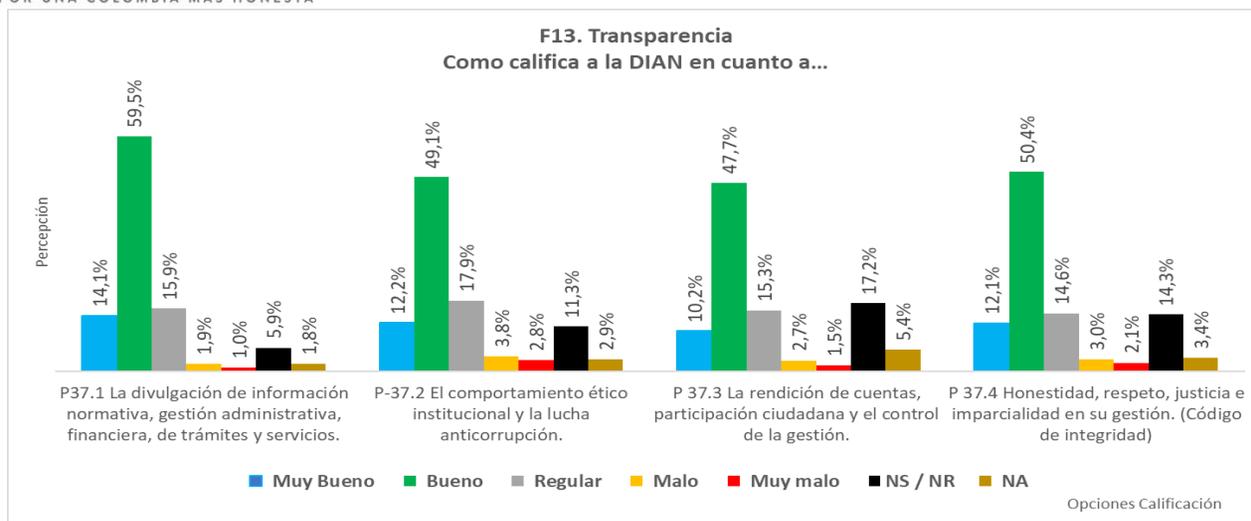
El indicador de transparencia muestra un gran avance de 2019 a 2020, con una variación positiva de 26.6% puntos porcentuales.

Año	Percepción	Variación
2018	60,1%	
2019	59,7%	-0,7%
2020	75,6%	26,6%

Los encuestados centraron la percepción en las opciones bueno y regular.

La percepción más baja fue para la variable: “P-37.2 El comportamiento ético institucional y la lucha anticorrupción” con el 71.5% nivel Tolerable.

La percepción más alta es para la variable “P37.1 La divulgación de información normativa, gestión administrativa, financiera, de trámites y servicios” con el 79.7% y “P 37.4 Honestidad, respeto, justicia e imparcialidad en su gestión. (Código de integridad)” con 75.6%, las dos en nivel Satisfactorio.



**Ilustración 37 Calificación variables transparencia 2020**

**Respecto a la evaluación de transparencia**

Transparencia 2020	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy malo	NS / NR	NA	Total respuestas	Total respuestas (sin Ns/Nr NA) Contribuyentes Tributarios	Total Bueno y Muy bueno	Indicador	Evaluación
P37.1 La divulgación de información normativa, gestión administrativa, financiera, de trámites y servicios.	2.145	9.064	2.418	287	146	903	273	15.236	14.060	11.209	79,7%	Satisfactorio
P-37.2 El comportamiento ético institucional y la lucha anticorrupción.	1.864	7.475	2.728	577	423	1.723	446	15.236	13.067	9.339	71,5%	Tolerable
P 37.3 La rendición de cuentas, participación ciudadana y el control de la gestión.	1.548	7.270	2.337	407	223	2.622	829	15.236	11.785	8.818	74,8%	Tolerable
P 37.4 Honestidad, respeto, justicia e imparcialidad en su gestión. (Código de integridad)	1.846	7.683	2.223	462	321	2.185	516	15.236	12.535	9.529	76,0%	Tolerable
Total de la dimensión	7.403	31.492	9.706	1.733	1.113	7.433	2.064	60.944	51.447	38.895	<b>75,6%</b>	Satisfactorio
% opción respuesta consolidado transparencia	12,1%	51,7%	15,9%	2,8%	1,8%	12,2%	3,4%	100,0%				

**Tabla 32 Calificación y evaluación variables transparencia.**

De acuerdo con las 15.236 encuestas aplicadas, se evidencia notable incremento en todas las variables de transparencia de 2019 a 2020, en especial P 37.3 La rendición de cuentas, participación ciudadana y el control de la gestión con 45.9 puntos porcentuales y P-37.2 El comportamiento ético institucional y la lucha anticorrupción, con 27.6 %

En 2019, esta dimensión se ubicó en nivel insatisfactorio, para 2020 subió a nivel Satisfactorio con una variación de 26.5 puntos porcentuales.

Transparencia	2018	2019	2020	Variación 2019 a 2020	variación 2018 a 2020
P37.1 La divulgación de información normativa, gestión administrativa, financiera, de trámites y servicios.	68,0%	68,9%	79,7%	15,7%	17,2%
P-37.2 El comportamiento ético institucional y la lucha anticorrupción.	58,0%	56,0%	71,5%	27,6%	23,2%
P 37.3 La rendición de cuentas, participación ciudadana y el control de la gestión.	54,4%	51,3%	74,8%	45,9%	37,5%
P 3.4 Honestidad, respeto, justicia e imparcialidad en su gestión. (Código de integridad)	0,0%	62,6%	76,0%	21,4%	
Total consolidado	60,2%	59,8%	75,6%	26,5%	25,7%

**Tabla 33 Tendencia percepción variables de transparencia.**

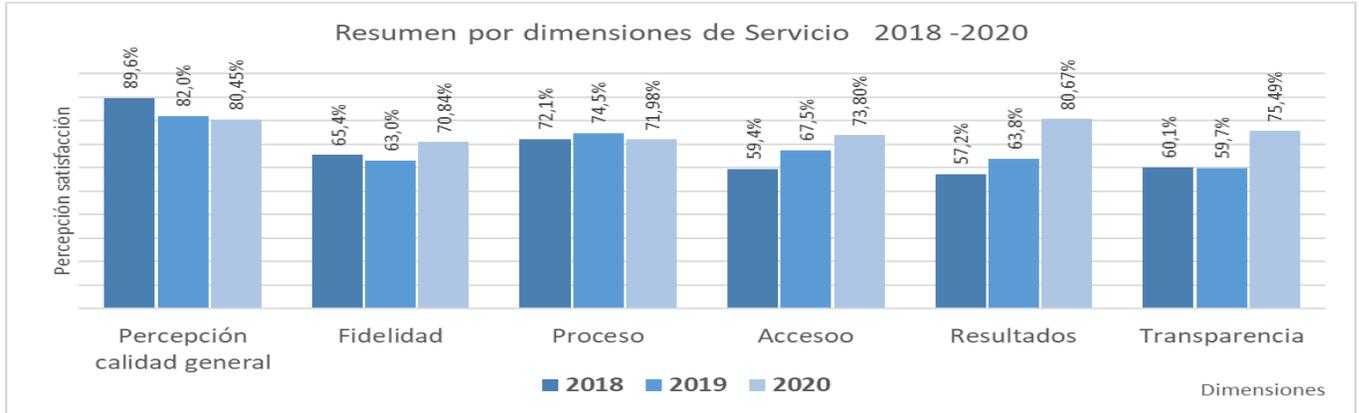
**Resumen por dimensión de servicio:**

Resumen por dimensiones de servicio 2018 -2020	2018	2019	2020	Variación 2018- 2020
Percepción calidad general	89,6%	82,0%	80,45%	-1,6%
Fidelidad	65,4%	63,0%	70,84%	7,8%
Proceso	72,1%	74,5%	71,98%	-2,5%
Acceso	59,4%	67,5%	73,80%	6,3%
Resultados	57,2%	63,8%	80,67%	16,9%
Transparencia	60,1%	59,7%	75,49%	15,8%

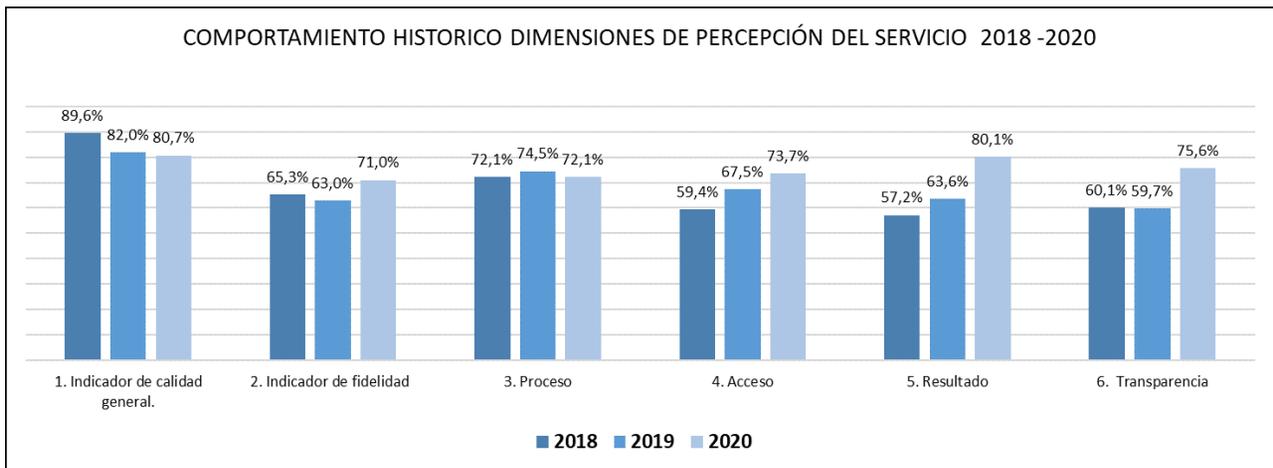
**Tabla 34 Tendencia variables de servicio 2018 -2020**

**2.2.7 Resultados de percepción por macrosegmentos, macroproceso y por seccionales.**

- Consolidado por Dimensiones 2018- 2020



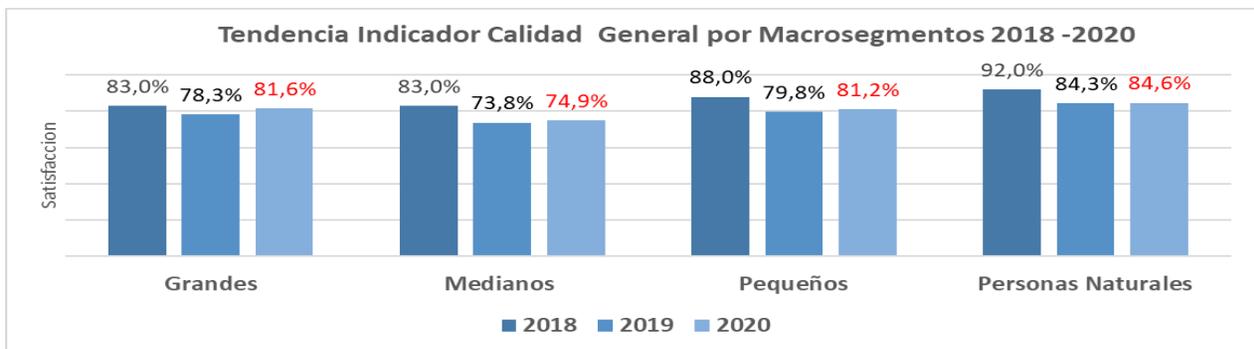
**Ilustración 38** Comparativo percepción por dimensiones de servicio.



**Ilustración 39** Comparativo percepción por dimensiones de servicio.

➤ Resultados por macrosegmentos.

La percepción más alta corresponde a personas Naturales con 84.7%, y la más baja a los medianos contribuyentes; se destaca que la satisfacción es menor en los segmentos de mayor contribución.



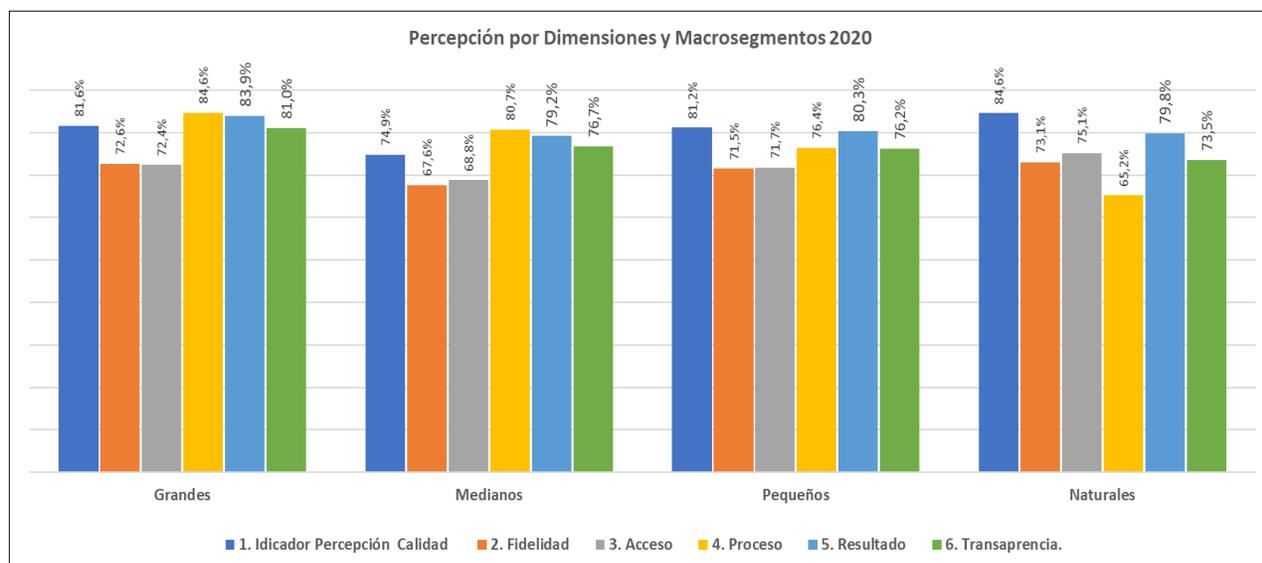
**Ilustración 40** Tendencia de satisfacción por macrosegmentos.

➤ **Variación de 2019 a 2020**

Macrosegmentos	2018	2019	2020	Variación 2019 -2020	Variación 2019 - 2020
Grandes	83,0%	78,3%	81,6%	4,3%	-1,6%
Medianos	83,0%	73,3%	74,9%	2,1%	-9,8%
Pequeños	88,0%	79,8%	81,2%	1,7%	-7,7%
Personas Naturales	92,0%	84,7%	84,6%	-0,1%	-8,1%

Los macrosegmentos Grandes, Medianos y Pequeños contribuyentes muestran una tendencia a positiva de 2019- a 2020 en la percepción de satisfacción, siendo más relevante en los Grandes contribuyentes con un incremento de 4.3 puntos porcentuales. El macrosegmento de Personas Naturales refleja disminución de 10.0%

➤ **Percepción Macrosegmentos y dimensiones.**

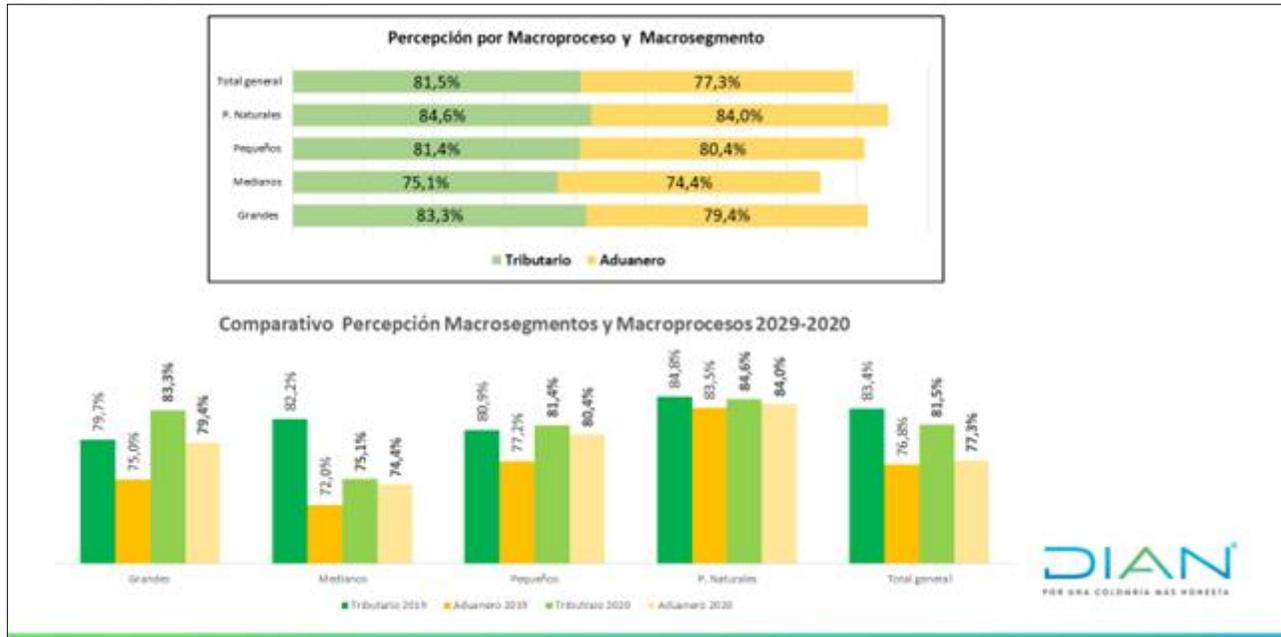


**Ilustración 41. Percepción por macrosegmentos y dimensiones de servicio**

➤ **Histórico por macrosegmentos y seccionales.**

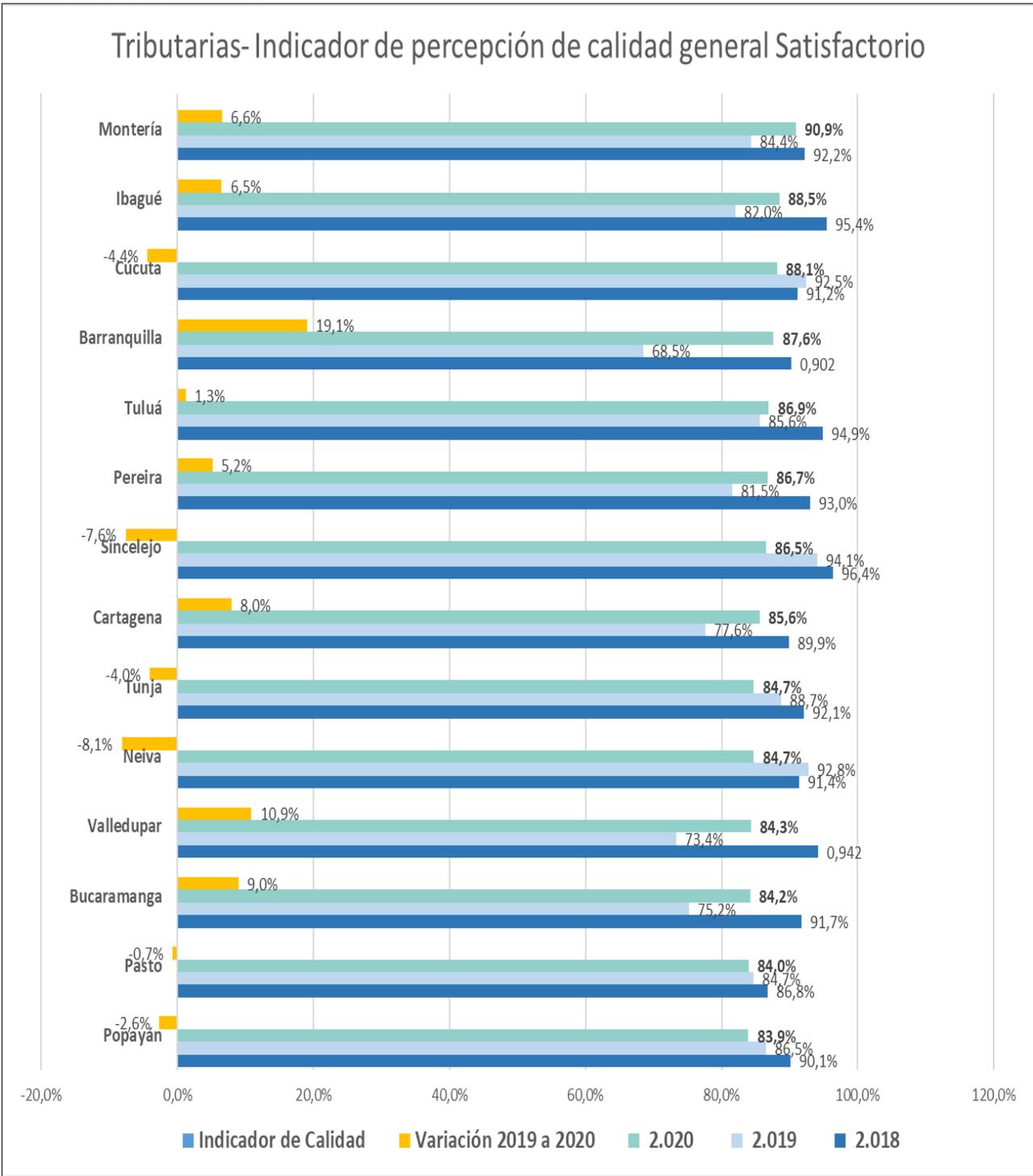
Dimensiones	Grandes		Medianos		Pequeños		Naturales	
	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020
1. Idicador Percepción Calidad	78,3%	81,6%	73,9%	74,9%	79,8%	81,2%	84,8	84,6%
2. Fidelidad	60,0%	72,6%	59,8%	67,6%	62,2%	71,5%	64,1	73,1%
3. Acceso	81,4%	72,4%	77,8%	68,8%	68,4%	71,7%	61,4	75,1%
4. Proceso	68,5%	84,6%	70,9%	80,7%	73,1%	76,4%	76,4	65,2%
5. Resultado	66,8%	83,9%	54,4%	79,2%	63,6%	80,3%	64,8	79,8%
6. Transparencia.	58,2%	81,0%	63,1%	76,7%	60,7%	76,2%	59,0	73,5%

Comparativo por macroproceso.



## 2.2.8 Resultados de percepción de calidad por seccionales.

De acuerdo con las 15.236 encuestas aplicadas, la seccional de mejor percepción fue Montería, con 90.9% nivel Satisfactorio Superior. Continúan en el ranking Ibagué con 88.5%, Cúcuta con 88.1%; Impuestos Barranquilla con 87.6% ubicadas en nivel Satisfactorio.



**Ilustración 42 Percepción Calidad General por Seccionales.**

Subdirección de Gestión de Asistencia al Cliente  
Cra 7 N° 6C -54 PBX 6079800 ext 905101  
Código postal 111711  
www.dian.gov.co.

Las seccionales señaladas en el siguiente cuadro, el resultado es preliminar en razón a que el número de contestadas especialmente en los macrosegmentos de medianos y Personas naturales.

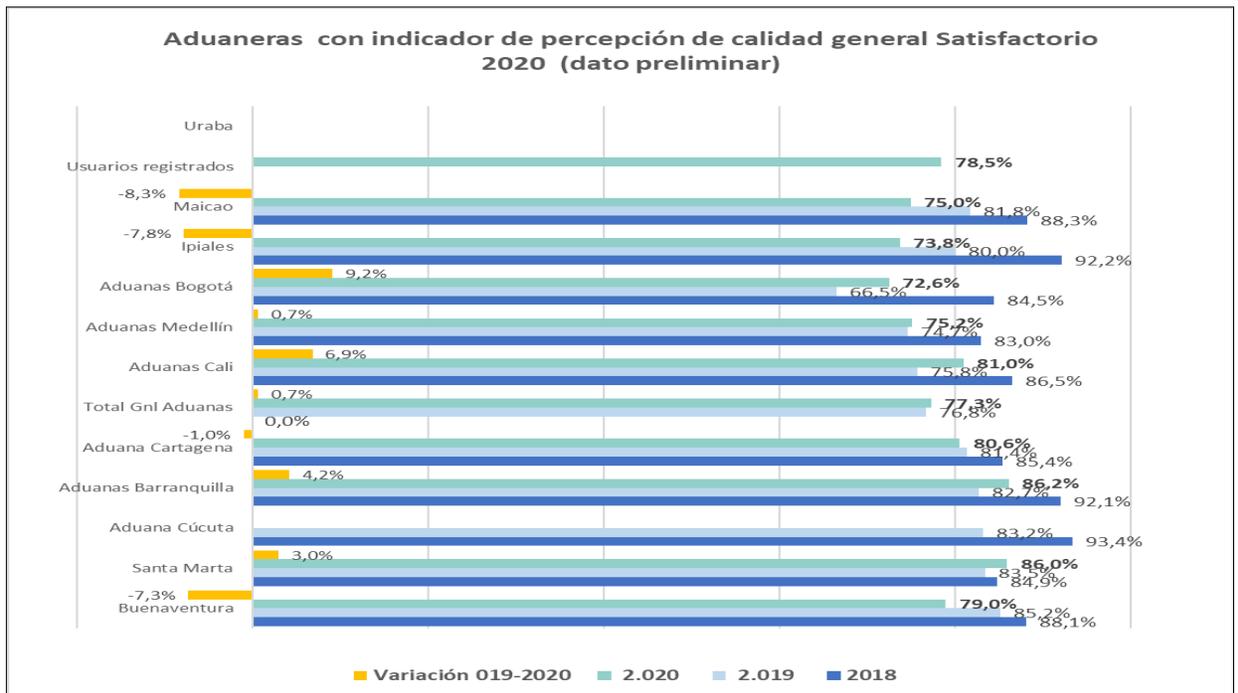
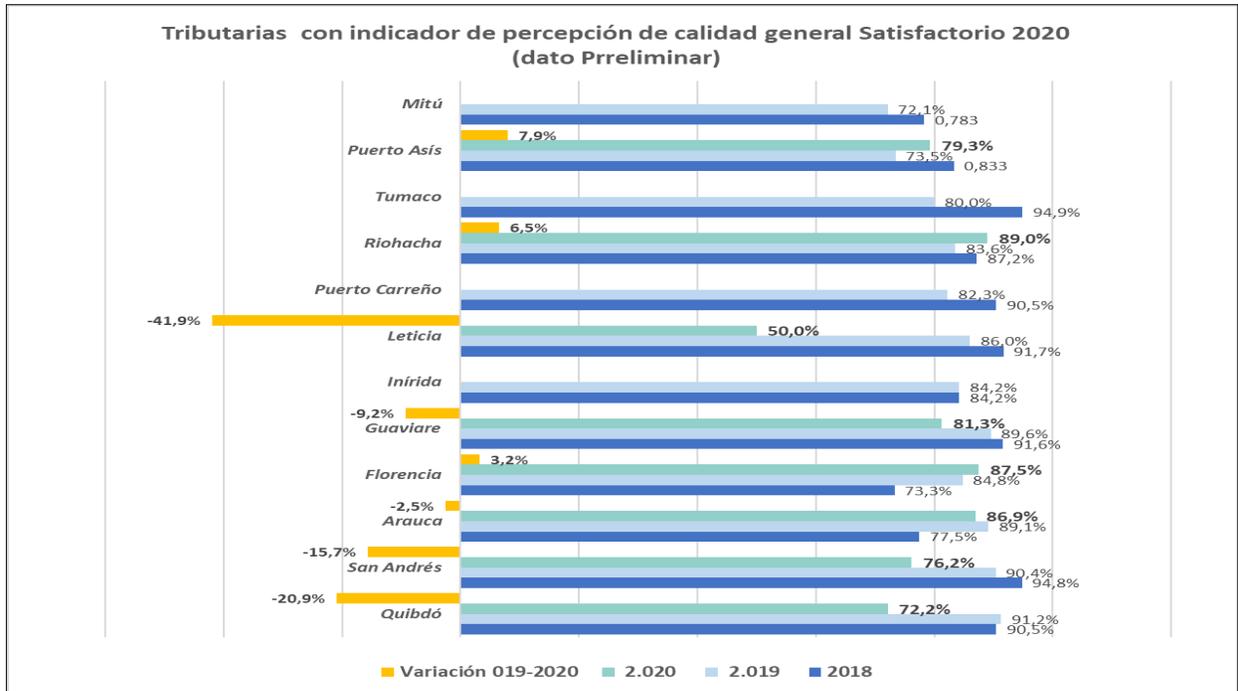


Ilustración 35 Percepción calidad general por Seccionales.

➤ **Comparativo Indicador de Calidad general por seccionales**

<b>Seccionales Tributarias.</b>	<b>2.018</b>	<b>2.019</b>	<b>2.020</b>	<b>Variación 2019 a 2020</b>	<b>Indicador de Calidad</b>
Montería	92,2%	84,4%	90,9%	6,6%	Satisfactorio Destacado
Ibagué	95,4%	82,0%	88,5%	6,5%	Satisfactorio
Cúcuta	91,2%	92,5%	88,1%	-4,4%	Satisfactorio
Barranquilla	0,902	68,5%	87,6%	19,1%	Satisfactorio
Tuluá	94,9%	85,6%	86,9%	1,3%	Satisfactorio
Pereira	93,0%	81,5%	86,7%	5,2%	Satisfactorio
Sincelejo	96,4%	94,1%	86,5%	-7,6%	Satisfactorio
Cartagena	89,9%	77,6%	85,6%	8,0%	Satisfactorio
Neiva	91,4%	92,8%	84,7%	-8,1%	Satisfactorio
Tunja	92,1%	88,7%	84,7%	-4,0%	Satisfactorio
Valledupar	0,942	73,4%	84,3%	10,9%	Satisfactorio
Bucaramanga	91,7%	75,2%	84,2%	9,0%	Satisfactorio
Pasto	86,8%	84,7%	84,0%	-0,7%	Satisfactorio
Popayán	90,1%	86,5%	83,9%	-2,6%	Satisfactorio
Armenia	92,1%	92,7%	83,6%	-9,1%	Satisfactorio
Grandes Contribuyentes	83,4%	83,0%	83,5%	0,5%	Satisfactorio
Villavicencio	93,0%	86,1%	83,4%	-2,7%	Satisfactorio
Barrancabermeja	92,0%	88,6%	83,3%	-5,3%	Satisfactorio
Girardot	95,7%	86,6%	83,2%	-3,4%	Satisfactorio
Cali	89,7%	82,1%	82,8%	0,7%	Satisfactorio
Palmira	96,7%	78,4%	81,8%	3,4%	Satisfactorio
Manizales	93,4%	86,2%	81,6%	-4,6%	Satisfactorio
General	89,6%	82,0%	80,7%	-1,6%	Satisfactorio
Yopal	83,1%	90,9%	79,3%	-11,6%	Satisfactorio
Sogamoso	90,6%	80,4%	78,7%	-1,7%	Satisfactorio
Medellín	87,7%	83,1%	78,2%	-4,9%	Satisfactorio
Bogotá	88,3%	81,9%	76,3%	-5,6%	Satisfactorio

**Tabla 35 Comparativo indicador de percepción por seccionales 2018 -2020**

<b>Seccionales Tributarias (datos Provisionales).</b>	<b>2.018</b>	<b>2.019</b>	<b>2.020</b>	<b>Variación 2019 a 2020</b>
Quibdó	90,5%	91,2%	72,2%	-20,9%
San Andrés	94,8%	90,4%	76,2%	-15,7%
Arauca	77,5%	89,1%	86,9%	-2,5%
Florencia	73,3%	84,8%	87,5%	3,2%
Guaviare	91,6%	89,6%	81,3%	-9,2%

Inírida	84,2%	84,2%		
Leticia	91,7%	86,0%	50,0%	-41,9%
Puerto Carreño	90,5%	82,3%		
Riohacha	87,2%	83,6%	89,0%	6,5%
Tumaco	94,9%	80,0%		
Puerto Asís	0,833	73,5%	79,3%	7,9%
Mitú	0,783	72,1%		

<b>Seccionales Aduaneras (datos Provisionales)</b>	<b>2.018</b>	<b>2.019</b>	<b>2.020</b>	<b>Variación 2019 a 2020</b>
Buenaventura	88,1%	85,2%	79,0%	-7,3%
Santa Marta	84,9%	83,5%	86,0%	3,0%
Aduana Cúcuta	93,4%	83,2%		
Aduanas Barranquilla	92,1%	82,7%	86,2%	4,2%
Aduana Cartagena	85,4%	81,4%	80,6%	-1,0%
Total Aduanas	0,0%	76,8%	77,3%	0,7%
Aduanas Cali	86,5%	75,8%	81,0%	6,9%
Aduanas Medellín	83,0%	74,7%	75,2%	0,7%
Aduanas Bogotá	84,5%	66,5%	72,6%	9,2%
Ipiales	92,2%	80,0%	73,8%	-7,8%
Maicao	88,3%	81,8%	75,0%	-8,3%
Usuarios registrados			78,5%	
Urabá				

➤ *Indicador de Calidad General por seccionales y Macrosegmentos.*

SECCIONALES	GRANDES	MEDIANOS	PEQUEÑOS	NATURALES
Aduanas de Barranquilla	83,3%	86,4%	87,1%	100,0%
Aduanas de Bogotá		70,6%	76,7%	78,9%
Aduanas de Cali	63,6%	88,1%	76,3%	88,9%
Aduanas de Cartagena	80,0%	76,6%	87,3%	85,7%
Aduanas de Cúcuta			100,0%	
Aduanas de Medellín	76,2%	78,4%	70,8%	85,7%
Dirección Seccional de Impuestos de Barranquilla	82,4%	88,4%	91,9%	86,9%
Dirección Seccional de Impuestos de Bogotá	100,0%	70,9%	78,3%	80,2%
Dirección Seccional de Impuestos de Cali	91,4%	79,2%	87,8%	82,8%
Dirección Seccional de Impuestos de Cartagena	100,0%	80,9%	75,0%	88,1%
Dirección Seccional de Impuestos de Cúcuta	66,7%	82,6%	83,3%	90,0%
Dirección Seccional de Impuestos de Grandes Contribuyentes	83,5%			
Dirección Seccional de Impuestos de Medellín	74,5%	74,5%	76,7%	81,8%
Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Arauca		80,0%	92,0%	83,9%
Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Armenia	100,0%	69,2%	81,6%	88,7%
Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Barrancabermeja	100,0%	88,9%	80,0%	85,7%
Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Bucaramanga	82,4%	77,6%	78,9%	86,7%
Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Buenaventura	81,3%	75,4%	83,7%	70,7%
Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Florencia		100,0%	85,7%	87,5%
Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Girardot		54,5%	79,5%	94,4%
Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Ibagué	100,0%	86,8%	87,5%	89,0%
Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Leticia		0,0%		66,7%
Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Manizales	100,0%	73,8%	81,8%	82,9%
Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Montería	100,0%	93,3%	90,7%	90,4%
Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Neiva	100,0%	75,6%	93,3%	86,3%
Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Palmira	100,0%	79,3%	75,0%	83,0%
Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Pasto	80,0%	71,7%	66,7%	89,6%
Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Pereira	50,0%	79,4%	84,2%	91,5%
Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Popayán	75,0%	64,7%	81,6%	89,9%
Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Quibdó		50,0%	80,0%	68,0%
Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Riohacha	100,0%	100,0%	90,9%	86,0%
Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de San Andrés	100,0%	84,6%	70,6%	72,7%
Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Santa Marta	66,7%	75,0%	85,5%	94,4%
Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Sincelejo	100,0%	85,7%	84,4%	88,4%
Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Sogamoso	0,0%	69,6%	77,1%	83,5%
Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Tulúa		77,8%	85,1%	91,0%
Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Tunja	66,7%	72,2%	86,5%	85,5%
Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Valledupar		92,0%	81,0%	85,9%
Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Villavicencio	75,0%	84,3%	79,4%	87,6%
Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Yopal	100,0%	76,9%	77,6%	80,8%
Dirección Seccional Delegada de Impuestos y Aduanas de Inírida				
Dirección Seccional Delegada de Impuestos y Aduanas de Mitú				
Dirección Seccional Delegada de Impuestos y Aduanas de Puerto Asís		75,0%	72,7%	90,5%
Dirección Seccional Delegada de Impuestos y Aduanas de Puerto Carreno			100,0%	
Dirección Seccional Delegada de Impuestos y Aduanas de San José de Guaviare		100,0%	83,3%	77,8%
Impuestos y Aduanas de Ipiales	75,0%	60,0%	80,0%	
Impuestos y Aduanas de Maicao			60,0%	
Impuestos y Aduanas de Urabá				
Usuario Aduanero Registrado	79,9%	76,7%	78,2%	
Total general	81,6%	74,9%	81,2%	84,6%

**Tabla 36 Indicador de percepción de calidad general por seccionales y macrosegmentos.**

### III. Conclusiones y recomendaciones

#### 3.1. Conclusions.

La aplicación virtual de la encuesta de satisfacción DIAN 2020 a través de la plataforma Microsoft Form fue muy exitosa: se amplió el número de encuestados a 175% (15.236) frente al año 2019 (8.658); los contribuyentes tuvieron plena libertad de tiempo para análisis y respuesta; no se causaron costos de recolección, mejor cubrimiento nacional a todos los departamentos en 720 municipios y se superó las dificultades generadas por la pandemia.

Por primera vez se conocen datos demográficos de los encuestados, que de alguna manera reflejan el perfil de nuestros contribuyentes y Usuarios, predominando el género femenino con el 53%; la mayor participación corresponde a clientes de rango de edad entre 31 y 50 años (54%); la mayoría de los encuestados tienen un alto nivel profesional: Universitario 46%, y Especialistas, magíster o doctorado 39%. El cargo más destacado en responder la encuesta fue: Contadores con el 37%.

#### **El Indicador de Percepción de Calidad General:**

De acuerdo con las 15,236 encuestas aplicadas, para el año 2020 este indicador es del 80.7% nivel Satisfactorio, es decir que de cada 100 encuestados 80 manifiestan estar satisfechos con el servicio y 20 no lo están. Se refleja una leve reducción del indicador de 2019 a 2020 de -1.6 puntos porcentuales.

La percepción de calidad de cuatro de las cinco dimensiones confirmatorias es muy favorable: Resultado con 80.0% Transparencia con 75.6%, las dos con nivel Satisfactorio; Fidelidad 71.0% y Acceso con 73.7% ambas nivel tolerable. Todas evidencian un gran avance en el cierre de la brecha frente al Indicador de Percepción de calidad General; hecho que se refleja en la variación positiva de 2019 a 2020 de Transparencia en 26.6 puntos porcentuales, Resultado 25.9, Fidelidad 12.7 y Acceso 9.2 puntos.

Se debe mejorar la gestión del servicio en la dimensión de Proceso ya que su percepción es de 72.1% nivel Tolerable, con una tendencia a la baja de -3.2 puntos porcentuales, aspecto crítico teniendo en cuenta que el modelo de gestión institucional es por procesos.

El indicador de percepción de calidad general 2020, por macroprocesos Tributario y Aduanero es Satisfactorio con 80.6% y 77.3% respectivamente. El Aduanero muestra un mejor desempeño con un incremento de 0.7 puntos porcentuales respecto de 2019; Pese a que la percepción es superior para el componente tributario, este no logra demostrar sostenibilidad, ya que presenta variación negativa de -3.4 puntos porcentuales. Entre los dos se observa una diferencia de 3.4%, lo cual refleja falta estandarización hacia el servicio.

Desde la óptica de Macrosegmentos, la satisfacción con la calidad del servicio es superior en el grupo de Personas Naturales con 84.6%, le siguen la de Grandes Contribuyentes con 81.6% y los Pequeños con 81.2%, los tres se ubican en el nivel satisfactorio; la más baja se reporta para los Medianos contribuyentes con 74.9% nivel tolerable. La percepción de satisfacción es menor en los macrosegmentos de mayor contribución Grandes y Medianos.

Se observa un notorio incremento en la satisfacción para los Grandes Contribuyentes con una variación de 4.2%; para medianos y pequeños de 1.4 y 1.2 puntos porcentuales respectivamente; El grupo de Personas Naturales presenta una reducción de -1.5%. Se requiere mayor esfuerzo de todas las áreas y seccionales para mejorar la alineación del servicio ya que se evidencia un indicador de percepción calidad bastante disperso entre los grupos de valor, el cual oscila entre el 74.8% y 83.0%.

**En general, La calificación** de la percepción que hacen los contribuyentes en la mayoría de las variables y por ende los factores y las dimensiones se centran las opciones Bueno y Regular, quedando amplio margen para mejorar el servicio de forma que paulatinamente se vaya transitando hacia las opciones Muy bueno y Bueno.

### **Dimensión fidelidad:**

**La percepción de Fidelidad** se ubica en 71.0% nivel Tolerable, muestra un incremento destacado de 12.7 puntos porcentuales, lo sustenta principalmente el factor de “Tendencias en la prestación del servicio”, destacando las variables de Manejar con seguridad la información con precepción del 93.6%. **(más alta en toda la Evaluación)** y P.12.2. Dar a conocer los diferentes canales de acceso al servicio” con 75.4%

Se debe mejorar los aspectos relacionados con la variable “P.12.3 Garantizar que usted tenga la orientación necesaria para la gestión de trámites y servicio” ya que presenta una tendencia a la una baja de -2.9 puntos porcentuales.

Es notoria la falta de alineación de las variables de este factor, ya que la percepción oscila entre 93.6%, la más alta de la encuesta, en la variable de Manejar con seguridad la información y 64.2% para la variable de “Tener en cuenta sus opiniones para mejorar el servicio”, es decir que hay una diferencia de 29,4%.

El factor de Comportamientos deseados muestra una percepción de 63.8% y leve reducción de -1.6%; sin embargo, de debe fortalecer la gestión relacionada con la variable “P.13.1 ¿Qué tan probable es que usted se involucre activamente en las iniciativas de participación ciudadana y/o proyectos de la DIAN?” ya que se evidencia un resultado Insatisfactorio con el 55.4% y tendencia a la baja de -19.8 puntos porcentuales.

El indicador de recomendación NSP de la DIAN se ubica en 53.0%, es favorable y mejoró respecto de 2019 el cual se ubicada en 46.3% es decir que hay una tendencia positiva hacia hablar bien de la DIAN.

La percepción del factor de confianza en la DIAN se ubica en 73.1% nivel Tolerable, con un desempeño bastante favorable y con más de 20 puntos de diferencia frente a la confianza en el Estado, el Gobierno Nacional y local. Se debe involucrar a todas las áreas y seccionales para mantener en alto esta percepción, ya que se presenta una tendencia a la baja de -4.5% frente al indicador de 2019.

### **Dimensión de Proceso:**

Se debe mejorar la comunicación institucional, teniendo en cuenta que la percepción de los encuestados en la “Experiencia en la comunicación con la DIAN” es de 64.7% nivel Tolerable, está impactando negativamente con una tendencia de -5.8 puntos porcentuales; este factor viene en descenso continuo desde 2018 con 73.6%, 2019 (68.7%) a 2020 (64.7%).

Se debe mejorar la atención en todos los canales de servicio, por parte de todo el personal, todas las áreas y seccionales, en razón a que se evidencia una percepción del factor “F7 Atención en Canales de comunicación” de 70.6% nivel tolerable, con una tendencia a la baja de -9.0%; de los 14 canales sobre los

cuales se evaluó la percepción de calidad, 12 presentan tendencia a la baja. Este comportamiento puede estar asociado a deficiencias de capacidad operativa especialmente en temporadas altas; falta de alineación de la ventanilla hacia fuera y hacia dentro; limitación de disponibilidad de agenda, deficiencia en la capacidad para atención en los canales masivos como Contact Center y Chat, servicio en línea y presencial. Así mismo por los cambios derivados de la pandemia.

La mejor percepción en la atención en canales fue para las variables de P20. 1 ¿Cómo califica la atención dada en los puntos de contacto de la DIAN? Con el 83.1% y P20.2 ¿Cómo califica la atención dada en oficinas de la DIAN por parte de los servidores públicos? Con 81.8% los dos en nivel satisfactorio.

La percepción más crítica es para la Atención a través del chat (52.7 % más baja de toda la encuesta) (e y el Contact Center (58.5%), las dos en nivel insatisfactorio.

La atención en canales de servicio año 2020 muestra resultados de percepción bastantes dispersos, los cuales oscilan entre 52.7% y 83.0; se evidencia falta de estandarización para el servicio a nivel institucional.

La percepción del factor de experiencia en momentos de contacto es de 75.9% nivel satisfactorio, la variable de mejor evaluación es “P32.5 La amabilidad de los servidores y sus comunicaciones” con 82.1% nivel Satisfactorio; a este factor lo impacta negativamente la pregunta P 32.4 La claridad y utilidad de la información, con una tendencia negativa de -4.9%.

### **Dimensión de Acceso:**

El indicador de acceso es de 73.7% nivel Tolerable; de 2019 a 2020 evidencia un notable incremento de 22.8 puntos porcentuales.

Para el año 2020, se evidencia una transición de la preferencia y uso de canales, del presencial, a “Servicios en Línea” con 34% y al canal telefónico con 18.6%.

El 35% de los encuestados manifiesta tener barreras de acceso; asociadas especialmente al acceso y navegación de los servicios en línea, tiempo de espera para recibir atención personalizada y la información acerca de los tramites y servicios.

De las respuestas brindadas por los encuestados en la identificación de “Otra Barreras”, se evidencia que hay fracturas o debilidades del servicio, en aspectos cotidianos tales como: no hay conocimiento, no resuelven las solicitudes, no atienden los teléfonos, no hay citas, no hay claridad en la información.; falta de conocimiento e información precisa; es difícil acceder a los servicios en línea, demoras en los tramites. Estos se convierten en puntos de dolor de los contribuyentes y es responsabilidad de todas las áreas y seccionales gestionar su mejoramiento.

Los encuestados manifiestan que los aspectos a mejorar por parte de la DIAN son principalmente los relacionados con: la atención, los canales, la información, la plataforma, tiempos de atención entre otros.

La percepción del conocimiento que tienen los clientes sobre la Dian es de 73.7% nivel tolerable, se evidencia un comportamiento favorable, de crecimiento continuo y muy destacado con una variación frente a 2019 de 24 puntos porcentuales.

### **Dimensión de Resultado.**

La percepción de la dimensión de resultado es 80.0% nivel Satisfactorio, con un destacado incremento de 2019 a 2020 de 16.2 puntos porcentuales.

La evaluación de resultados de los trámites y servicios tributarios, de comercio exterior, y de control cambiario fueron satisfactorios, con mayor satisfacción para el Control cambiario con el 86.7%. Así mismo se destaca la variación con tendencia positiva para las cuatro variables, pero muy destaca para la gestión de trámites y servicios aduaneros y de comercio exterior y de Control cambiario con variación de 41.3 y 60.3 puntos porcentuales respectivamente.

Las expectativas del servicio de 2019 a 2020 muestran un incremento de percepción hacia “cumplir las expectativas, con 8.2 puntos porcentuales.

Las respuestas de los encuestados respecto de la expectativa del servicio de la DIAN se concentran en la opción “cumplir con un 71.7% y superarlas un 10.6%

Los encuestados perciben que la DIAN está gestionando bien: la información, el pago de los impuestos, la atención de trámites y servicios, la plataforma, pero igualmente los debe seguir mejorando.

### **Dimensión de Transparencia.**

La Percepción de Transparencia es de 75.6% nivel Tolerable con un notable incremento de 26.6 puntos porcentuales 2019 (59.7%) a 2020.

Las variables de mayor satisfacción son P37.1 La divulgación de información normativa, gestión administrativa, financiera, de trámites y servicios con 79.7% y P 37.4 Honestidad, respeto, justicia e imparcialidad en su gestión. (Código de integridad) con 76.0%

De acuerdo con las respuestas de los encuestados, de 2019 a 2020, se presenta un incremento muy notorio el comportamiento ético institucional y la lucha anticorrupción de 23.2 puntos porcentuales y de la rendición de cuentas, participación ciudadana y el control de la gestión con 37.5%.

### **Seccionales destacadas:**

- ✓ El mejor nivel de satisfacción lo alcanzaron las direcciones sección de: Impuestos y Aduanas de Montería con el 90.9% Satisfactorio Destacado.
- ✓ Impuestos y Aduanas de Montería de Ibagué con 88.5% Satisfactorio.

### **3.2 Recomendaciones para mejorar la percepción y gestión de cercanía.:**

Asignar la responsabilidad de gestionar el mejoramiento de la percepción calidad y satisfacción a todos los líderes funcionales (procesos misionales y de apoyo y Direcciones Seccionales) de la Entidad, con mención expresa en el TGB Institucional.

Impulsar desde la alta gerencia la integración gerencial vertical (nivel directivo medio y operativo), horizontal (entre áreas) y transversal Planes estratégico, TGB, dimensiones de MIPG, PIC, Oficina de Comunicaciones, recursos humanos y tecnología, para transversalizar el compromiso de gestionar el mejoramiento de la experiencia de servicio para todos los trámites y servicios.

Responsabilizar a todos los líderes (jefes) funcionales (procesos misionales y de apoyo, seccionales), para estandarizar, actualizar y divulgar la información de procesos, normas y requisitos para gestión de trámites y servicios, ajustada a lenguaje claro e implementar formas novedosas de brindar la información TACI a los contribuyentes y usuarios; tanto la publicada en la Página web, como en SUIT, como la transmitida por los servidores públicos a través de los diferentes canales.

Subdirección de Gestión de Asistencia al Cliente  
Cra 7 N° 6C -54 PBX 6079800 ext 905101  
Código postal 111711  
www.dian.gov.co.

Reconocer y gestionar las barreras de acceso a cada trámite y servicio por el Líder de Cada área con apoyo de las Direcciones Seccionales y demás involucrados. Implementar mecanismos de interacción directa con los grupos de valor, para identificar el alcance de las dificultades de acceso y plantear en forma colaborativa de alternativas de mejoramiento de barreras de acceso.

Implementar periódicamente, reuniones de Alta Dirección para seguimiento de satisfacción, confianza y información y comunicación para grupos de valor.

Integrar la Dimensión de Gestión con valores para resultados con la Evaluación de Resultados, para articular las condiciones de tiempo modo y lugar de gestión de trámites y servicios, seguimiento de la calidad de todos los procesos, áreas y seccionales.

Integrar la Evaluación de clima organizacional con la Evaluación de percepción con el fin de enfocar, concientizar y motivar el mejoramiento continuo del servicio, en cumplimiento de los estándares de excelencia del servicio y los niveles de madurez de la Política de Servicio al Ciudadano.

**Alinear la información de** requerimientos de los trámites y servicios institucionales, con los procesos, con los tiempos de gestión, información en la página web, SUIT, y demás publicaciones, responsabilizando a cada director de área y directores seccionales con la revisión, reporte y actualización de la información publicada de sus respectivos trámites.

Fortalecer la capacitación masiva virtual y dinámica a cliente externo para gestión de información y conocimiento sobre la DIAN.

Fortalecer las evaluaciones de seguimiento y de percepción, con soporte tecnológico en línea y tiempo real.

Propiciar reuniones compartida entre las Áreas de Apoyo -Recurso Humano, tecnología y las demás áreas requeridas para subsanar las dificultades de actualización e información, tiempos de espera y capacidad operativa y demás aspectos que limitan la gestión de trámites y servicios.

Elaboró:  
Rosa Lucia Herrera T.  
Gestor IV

Revisó.  
Ivan Mauricio Quintero  
Jefe Coordinación Canales de Servicio.

Noviembre 2020

Vr. Numero 1.