

RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DE CALIDAD GENERAL DEL
SERVICIO BRINDADO POR LA DIAN 2022

TGB. CERCANÍA AL CIUDADANO

Objetivo de contribución: 10. Lograr mayor cercanía al ciudadano a través de acciones generadoras de valor que impacten positivamente en nuestros contribuyentes

Indicador: Encuesta de percepción de cercanía al ciudadano-

Documento: Informe Final de la evaluación de la percepción de calidad general del servicio brindado por la DIAN-2022

Elaborado por:

Coordinación de Canales de Servicio y Experiencia al Usuario
-Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios

Noviembre 2022

Contenido

Introducción.....	6
I. Aspectos generales.....	7
1.1. Ficha técnica.....	7
Objetivo general.....	7
Objetivos específicos.....	7
II. Resultados consolidados a nivel nacional.....	11
2.1. Caracterización demográfica de los encuestados.....	11
2.1.1. Percepción de calidad general según variables demográficas.....	15
2.2. Resultados técnicos nacionales.....	19
2.2.1 Resultado del Indicador de percepción de calidad general.....	19
2.2.2 Resultados Dimensión de Fidelidad.....	25
2.2.3 Resultados Dimensión Proceso.....	35
2.2.4 Resultado Dimensión de Acceso.....	48
F9 Conocimiento sobre la DIAN.....	53
2.2.5 Dimensión de Resultado.....	56
2.2.6 Resultado dimensión de Transparencia.....	62
2.2.7 Resultados Dimensión de Cercanía.....	65
2.2.8 Resultados de percepción por macrosegmentos, macroproceso y por seccionales.....	67
2.2.9 Resultados de percepción de calidad por seccionales.....	72
2.2.9. Aspectos generales de la encuesta diligenciada para participación ciudadana.....	75
III. Conclusiones y recomendaciones.....	78

Índice de tablas

Tabla 1 Muestra tributaria.....	9
Tabla 2. Muestra aduanera.....	10
Tabla 3 Número de encuestas por departamento.....	12
Tabla 4 Municipios donde se aplicó la encuesta.....	13
Tabla 5: participación de encuestados por variable demográfica.....	14
Tabla 6. Calificación y evaluación percepción calidad por variables demográficas.....	17
Tabla 7 Calificación calidad del servicio.....	20
Tabla 8 tendencia del indicador de percepción a Nivel Nacional 2018 -2022.....	20
Tabla 9 Tendencia del indicador de percepción de calidad por macroproceso 2019 -2022.....	21
Tabla 10 Tendencia dl indicador percepción de calidad por macrosegmentos 2018- 2022.....	21
Tabla 11 Tendencia por dimensiones 2018- 2022.....	22
Tabla 12 Tendencia dimensión de fidelidad 2018 a 2022.....	26
Tabla 13 Calificación y Evaluación de la capacidad para adaptar el servicio.....	26
Tabla 14 Tendencia de las variables de capacidad para adaptar el servicio.....	28
Tabla 15 Calificación y evaluación variables comportamiento deseado hacia la DIAN.....	31
Tabla 16 tendencia de comportamientos deseados hacia la DIAN.....	32
Tabla 17: Calculo indicador de Comendación NPR.....	32
Tabla 18 Calificación y evaluación variables del factor confianza.....	33
Tabla 19 Tendencia confianza 2018 a 2022.....	34
Tabla 20 Resumen percepción los factores de fidelidad.....	35
Tabla 21 Tendencia indicador proceso.....	36
Tabla 22 Tendencia factores de la dimensión Proceso.....	36
Tabla 23. Resultados de calificación y evaluación de la Comunicación con la DIAN.....	37
Tabla 24 Histórico comunicación y lenguaje claro.....	37
Tabla 25 Calificación lenguaje claro.....	38
Tabla 26 Histórico lenguaje claro.....	39
Tabla 27 Calificación y evaluación atención canales o medios de comunicación 2022.....	41
Tabla 28 tendencia de percepción atención en canales 2018-2022.....	43
Tabla 29 Calificación y evaluación experiencia en los momentos de contacto.....	45
Tabla 30 tendencia experiencia en momentos contacto 2018 -2022.....	46
Tabla 31 Resumen dimensión proceso.....	47
Tabla 32 Tendencia dimensión acceso.....	48
Tabla 33 Preferencia y uso de canales.....	49
Tabla 34 tendencia preferencia y uso de canales 2018 -2022.....	50
Tabla 35 Tendencia barreras de acceso 2018- 2022.....	51
Tabla 36 Tendencia barreras de acceso 2019-2022.....	52
Tabla 37 Calificación y percepción de Conocimiento sobre la DIAN.....	54
Tabla 38 Tendencia indicador de conocimiento sobre la DIAN.....	55
Tabla 39 Tendencia dimensión de resultados.....	56
Tabla 40 Calificación y evaluación resultado gestión de trámites y servicios.....	57
Tabla 41 Tendencia factor evaluación resultados de trámites y servicios DIAN 2018- 2021.....	58
Tabla 42 Evaluación de la variable satisfacción frente al servicio DIAN.....	59
Tabla 43 Tendencia percepción expectativas sobre la DIAN.....	61
Tabla 44 Tendencia percepción variables de transparencia.....	63
Tabla 45 Evaluación percepción cercanía.....	65
Tabla 46 Indicador de percepción calidad por dimensiones y macrosegmentos 2022.....	67
Tabla 47 Tendencia indicador de percepción servicio por macrosegmentos 2018-2022.....	68
Tabla 48 Tendencia percepción por dimensiones.....	69

Tabla 49 Comparativo percepción calidad por macroprocesos y macrosegmentos 2019-2022.....	70
Tabla 50 Tendencia indicador de percepción por seccionales.....	74
Tabla 51 Total encuestas aplicadas.....	75
Tabla 52 Indicador de percepción de calidad y dimensiones participación ciudadana.....	75
Tabla 53 Variables críticas en participación ciudadana.....	76
Tabla 54 Encuestas aplicadas por seccional.....	77

Índice de Ilustraciones

Ilustración 1 Participación encuestados por departamento.....	12
Ilustración 2 Perfil demográfico encuestados.....	14
Ilustración 3. Percepción de calidad general por variables demográficas.....	15
Ilustración 4 distribución calificaciones por variable.....	17
Ilustración 5 Percepción calidad por macrosegmentos y grupo etario.....	18
Ilustración 6 Percepción confianza por variables demográficas.....	19
Ilustración 7 Resumen de percepción por variables estructurales de la encuesta.....	19
Ilustración 8 Indicador Nacional de Percepción de Calidad General Servicio DIAN.....	19
Ilustración 9 Comportamiento del indicador de percepción por dimensiones de servicio.....	21
Ilustración 10 Rankin de la evaluación por variables.....	23
Ilustración 11 Dimensión fidelidad consolidado nacional.....	25
Ilustración 12 Calificación consolidada del factor de tendencias en la prestación del servicio.....	27
Ilustración 13 Comparativo capacidades 2218 - 2022.....	30
Ilustración 14 Calificación de variables del factor comportamientos deseados.....	31
Ilustración 15 Percepción confianza en la DIAN 2022.....	33
Ilustración 16 Comportamiento histórico variables de confianza 2018- 2022.....	34
Ilustración 17 Dimensión proceso.....	35
Ilustración 18 Calificación comunicación con la DIAN.....	37
Ilustración 19 Indicador lenguaje claro por macroprocesos y macrosegmentos.....	40
Ilustración 20 Percepción lenguaje claro por macrosegmentos.....	40
Ilustración 21 Percepción Atención en canales o medios de comunicación.....	42
Ilustración 22 Comportamiento factor atención en canales 2018 -2022.....	44
Ilustración 23 Calificación factor experiencia en momentos de contacto.....	45
Ilustración 24 Percepción en la experiencia en momentos de contacto 2022.....	45
Ilustración 25 Tendencia histórica factor experiencia en momentos de servicio.....	47
Ilustración 26 Dimensión Acceso consolidado Nacional.....	48
Ilustración 27 preferencia de canales.....	49
Ilustración 28 Comparativo preferencia y uso de canales 2018 -2022.....	50
Ilustración 29 Percepciones barreras de acceso.....	51
Ilustración 30 Tendencia Histórica barreras de acceso 2018- 2022.....	51
Ilustración 31 Comparativo Barreras de acceso 2019 -2022.....	52
Ilustración 32 Aspectos a mejorar percepción del cliente.....	53
Ilustración 33 Evaluación conocimiento sobre la DIAN.....	54
Ilustración 34 Percepción Dimensión Resultado consolidado nacional.....	56
Ilustración 35 Calificación gestión trámites y servicios DIAN.....	57
Ilustración 36 Tendencias percepción de resultados de trámites y servicios DIAN.....	58
Ilustración 37 Calificación satisfacción 2021.....	59
Ilustración 38 Distribución calificación expectativas del servicio 2022.....	60
Ilustración 39 Tendencia en las expectativas del servicio.....	60
Ilustración 40 Haciendo bien en la DIAN y que debe mejorar.....	61
Ilustración 41 Calificación y evaluación transparencia 2022.....	62

<i>Ilustración 42 Calificación variables transparencia 2022</i>	63
<i>Ilustración 43 Calificación variables transparencia</i>	64
<i>Ilustración 44 Dimensión de cercanía</i>	65
<i>Ilustración 45 Identificación trámite de mayor dificultad</i>	66
<i>Ilustración 46 Percepción por macrosegmentos y dimensiones 2022</i>	67
<i>Ilustración 47 Tendencia indicador percepción calidad por macrosegmentos 2018-2022</i>	68
<i>Ilustración 48 Tendencia de dimensiones de servicio 2018 a 2022</i>	69
<i>Ilustración 49 Comparativo percepción servicio por macroproceso y macrosegmento.</i>	69
<i>Ilustración 50 Comparativo percepciones variables estructurales.</i>	70
<i>Ilustración 51 Percepción calidad general por seccionales Aduaneras</i>	72
<i>Ilustración 52 Percepción calidad general por seccionales Tributarias.</i>	72

Informe Final de la Encuesta de Percepción de calidad general del servicio brindado por la DIAN-2022.

Introducción.

La evaluación de percepción de calidad del servicio prestado es un componente de alta gerencia para gestionar la satisfacción y la cercanía con los ciudadanos, hace parte de la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG, en especial de los lineamientos de la Política de Servicio al Ciudadano.

El estudio fue realizado por la DIAN, a través de la Coordinación de Canales de Servicio y Experiencia del Usuario de la Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios, en el año 2022, con el objeto de conocer el nivel de percepción de la calidad general del servicio brindado por la DIAN, establecer las brechas y oportunidades de mejora de la experiencia del servicio para facilitación de cumplimiento de obligaciones tributarias, aduaneras, cambiarias e internacional y de recaudo voluntario.

Los resultados de la evaluación se construyen a partir por 11.266 encuestas aplicadas a nivel nacional a contribuyentes y usuarios del componente tributario (78.9%) y Aduaneros 21.1%), integrantes de los cuatro macrosegmentos de clientes (Granes, Medianos, Pequeños y personas Naturales). La estructura de la encuesta comprende, en su orden: la identificación del perfil demográfico de los encuestados y su percepción; resultados de la dimensión número uno, “Indicador de Percepción de Calidad General del servicio”, constructo central de la evaluación, monitoreado con una pregunta única de la calidad como un “todo” y seis dimensiones confirmatorias, con sus factores y variables (preguntas), en su conjunto cubren los aspectos estructurales del servicio en cuanto a fidelidad, proceso, acceso, resultado, transparencia y cercanía.

El informe contempla tres componentes:

El primero resume aspectos generales: ficha técnica y explicaciones básicas para entender los resultados obtenidos.

El segundo presenta los resultados a nivel nacional en sus componentes: el demográfico relativo a la ubicación geográfica del encuestado, género, edad, nivel educativo, cargo y condición de incluyente; el técnico referido a dimensiones, factores y variables para el año 2022 y los comparativos frente al año base 2018 y los resultados por macrosegmentos, macroproceso y seccionales.

El tercero presenta las conclusiones y recomendaciones.

I. Aspectos generales

1.1. Ficha técnica.

Objetivo general.

Evaluar la percepción de la calidad general del servicio brindado por la DIAN 2022.

Objetivos específicos.

- Establecer el resultado del indicador de percepción general de la calidad del servicio DIAN, que tienen los contribuyentes y usuarios en la gestión de trámites y servicios TACI.
- Establecer la percepción de las dimensiones confirmatorias de la calidad del servicio: fidelidad, acceso, proceso, resultado, transparencia y cercanía con sus respectivos factores y variables.
- Evaluar la percepción de confianza hacia la Entidad.
- Evaluar la percepción de satisfacción con el servicio recibido y la percepción de cercanía.
- Identificar las principales barreras de acceso al servicio y los trámites con mayor dificultad para el ciudadano cliente.
- Identificar brechas, variables críticas, fortalezas, oportunidades de mejora para enfocar el mejoramiento de la experiencia del servicio institucional.
- Identificar la percepción de calidad general del servicio a nivel nacional, por variables demográficas, por grupos de valor, por macroprocesos y seccionales.
- Identificar la percepción de los ciudadanos clientes sobre las tendencias y capacidades de la DIAN en la prestación del servicio.
- Establecer la percepción de lenguaje claro de la DIAN hacia los clientes.

La encuesta se aplicó a los contribuyentes y usuarios quienes gestionaron trámites y servicios durante 2021 y 2022, seleccionados aleatoriamente de acuerdo con los siguientes criterios:

PARTICIPACIÓN POR MACROPROCESO	Tributario 78.9%. Aduanero 21.1%
MACROSEGMENTOS	Grandes, Medianos, Pequeños y Personas Naturales
PROCESOS	Con registros de contribuyentes de trámites y servicios correspondientes a Cercanía al ciudadano: cumplimiento de obligaciones tributarias, aduanera y cambiarias, y demás. Con soporte de clientes transaccionales de clientes para: presentación de declaraciones de renta y de IVA, Recaudo, Operación Aduanera, Fiscalización y Liquidación, Administración de Carter, atención telefónica y video atención.
COBERTURA GEOGRÁFICA	Cubrimiento nacional de todas las Direcciones Seccionales.

Dimensiones de la evaluación - Ejes temáticos:

Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios

Carrera 7 # 6C-54. Piso 6º. Edificio Sendas | 6017428973 / 3103158107

Código postal 111711

www.dian.gov.co

Formule su petición, queja, sugerencia o reclamo en el Sistema PQSR de la DIAN

1. Indicador de Calidad General: 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 la forma en que la DIAN organiza su funciones y procedimientos para satisfacerlas en la gestión de trámites y servicios. El indicador representa la estimación subjetiva de la calidad al servicio de la Entidad, o ubicación porcentual derivada de la calificación que hacen los encuestados y estandarización en evaluación interna referente en escala porcentual de 1 a 100 de la calidad percibida.
2. Indicador de Fidelidad: Se orienta a conocer las percepciones futuras de los clientes sobre el desempeño de la DIAN, las cuales tienen relación con el comportamiento deseado de fidelización hacia la Entidad para cumplir y recomendar el cumplimiento voluntario, hablar positivamente y sentir confianza en el relacionamiento.
3. Proceso: Medir la percepción de calidad en el proceso de gestión del servicio, con variables enfocadas a: la 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 de servicios tributarios, aduaneros y de comercio exterior, cambiarios, recaudo y gestión DIAN; medir la satisfacción con el servicio recibido, la percepción del servicio a futuro y 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.
7. Cercanía con el ciudadano: busca establecer la percepción de cercanía de la Entidad con los contribuyentes y usuarios e identificar los trámites con mayor dificultad.
- ✓ Lenguaje Claro: Evaluar la percepción del lenguaje claro de la Entidad en sus comunicaciones hacia los clientes, teniendo en cuenta su importancia en el desempeño institucional para entender las necesidades y acogerlas dentro de la oferta institucional.

Tamaño de la muestra: Se determinó un mínimo de 10.069 clientes a encuestar, distribuidos en los cuatro macrosegmentos de todas las direcciones seccionales de la DIAN; el componente tributario participa con el 78.7% y aduanero con el 21.3%,

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

Tributaria:

Tabla 1 Muestra tributaria

COD	DIRECCIÓN SECCIONAL	MUESTRA BASE										
		Tamaño de la Muestra	Distribución % Macrosegmentos en Población				Distribución Meta encuestas x Macrosegmento				Tamaño de la muestra	% sobre total nacional
			GC	MC	PC	PN	GC	MC	PC	PN		
1	Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Armenia	67	0,0%	0,7%	1,0%	1,2%	-	10	33	24	67	0,839%
2	Dirección Seccional de Impuestos de Barranquilla	348	0,0%	5,7%	4,8%	4,0%	-	169	98	81	348	4,392%
4	Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Bucaramanga	282	0,0%	3,5%	4,3%	4,5%	-	102	87	92	282	3,554%
5	Dirección Seccional de Impuestos de Cali	474	0,0%	6,8%	7,0%	6,5%	-	147	193	133	474	5,977%
6	Dirección Seccional de Impuestos de Cartagena	177	0,0%	2,6%	2,6%	2,3%	-	77	53	46	177	2,227%
7	Dirección Seccional de Impuestos de Cúcuta	139	0,0%	1,6%	2,2%	2,3%	-	48	45	46	139	1,753%
8	Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Girardot	43	0,0%	0,4%	0,7%	0,8%	-	11	15	17	43	0,537%
9	Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Ibagué	122	0,0%	1,4%	1,9%	2,1%	-	40	39	42	122	1,539%
10	Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Manizales	108	0,0%	1,3%	1,6%	1,9%	-	32	39	38	108	1,361%
11	Dirección Seccional de Impuestos de Medellín	1.155	0,0%	17,1%	15,4%	16,8%	-	436	379	342	1.157	14,595%
12	Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Montería	91	0,0%	1,4%	1,1%	1,4%	-	40	23	28	91	1,154%
13	Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Neiva	113	0,0%	1,4%	1,8%	1,8%	-	40	37	36	113	1,429%
14	Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Pasto	94	0,0%	1,1%	1,5%	1,5%	-	23	40	31	94	1,189%
15	Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Palmira	73	0,0%	1,0%	1,0%	1,2%	-	21	29	24	73	0,923%
16	Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Pereira	135	0,0%	1,7%	2,0%	2,1%	-	36	55	44	135	1,698%
17	Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Popayán	73	0,0%	0,9%	1,2%	1,1%	-	26	24	23	73	0,925%
18	Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Quibdó	23	0,0%	0,3%	0,3%	0,3%	-	9	7	7	23	0,285%
20	Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Tunja	68	0,0%	0,6%	1,2%	1,3%	-	7	35	27	68	0,862%
21	Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Tulúa	60	0,0%	0,7%	0,9%	1,0%	-	20	19	21	60	0,753%
22	Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Villavieja	129	0,0%	1,6%	2,0%	2,0%	-	48	40	41	129	1,627%
23	Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Sincelejo	44	0,0%	0,5%	0,7%	0,7%	-	5	24	15	44	0,554%
24	Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Valledupar	77	0,0%	1,0%	1,1%	1,2%	-	29	23	25	77	0,973%
25	Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Riohacha	36	0,0%	0,5%	0,5%	0,6%	-	14	10	12	36	0,458%
26	Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Sogamoso	54	0,0%	0,5%	1,0%	1,0%	-	14	20	21	54	0,683%
27	Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de San Andrés	14	0,0%	0,3%	0,2%	0,1%	-	8	3	3	14	0,182%
28	Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Florencia	30	0,0%	0,3%	0,5%	0,5%	-	9	10	10	30	0,374%
29	Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Barrancabermeja	41	0,0%	0,5%	0,6%	0,7%	-	14	13	14	41	0,520%
31	Dirección Operativa de Grandes Contribuyentes	1.000	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	721	-	-	-	721	9,096%
32	Dirección Seccional de Impuestos de Bogotá	2.739	0,0%	40,6%	38,9%	37,1%	-	846	1.140	1.031	3.017	38,068%
34	Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Arauca	25	0,0%	0,3%	0,4%	0,4%	-	9	9	8	25	0,317%
38	Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Leticia	4	0,0%	0,1%	0,1%	0,1%	-	2	1	1	4	0,051%
42	Dirección Seccional Delegada de Impuestos y Aduanas de Puerto Carreño	2	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	-	-	1	1	2	0,025%
43	Dirección Seccional Delegada de Impuestos y Aduanas de Puerto Inírida	2	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	-	1	1	1	2	0,025%
44	Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Yopal	55	0,0%	0,7%	0,8%	0,8%	-	21	17	17	55	0,693%
45	Dirección Seccional Delegada de Impuestos y Aduanas Mitú	1	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	-	-	0	0	1	0,009%
46	Dirección Seccional Delegada de Impuestos y Aduanas de Puerto Asís	22	0,0%	0,3%	0,4%	0,3%	-	8	9	6	22	0,284%
78	Dirección Seccional Delegada de Impuestos y Aduanas de San José del Guaviare	6	0,0%	0,1%	0,1%	0,1%	-	2	2	2	6	0,076%
TOTAL MUESTRA TRIBUTARIA		7.926	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	721	2.323	2.572	2.311	7.926	100%
Participación pr macrosegmento							9,1%	29,3%	32,4%	29,2%	100,0%	

Aduanera:

Tabla 2. Muestra aduanera

COD	DIRECCION SECCIONAL	MUESTRA BASE ADUANERA 2022										
		Tamaño de la Muestra Aduanera	Distribución % Macrosegmentos en Población				Distribución Meta encuestas x Macrosegmento				Tamaño de la muestra	% sobre total nacional
			GC	MC	PC	PN	GC	MC	PC	PN		
3	Dirección Seccional de Aduanas de Bogotá	632	0,00%	52,89%	17,41%	0,00%	-	331	237	-	568	26%
19	Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Santa Marta	742	0,00%	6,71%	51,39%	0,00%	-	42	699	-	741	35%
35	Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Buenaventura	192	0,00%	1,14%	13,56%	0,00%	-	7	184	-	192	9%
37	Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Ipiales	0	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	-	-	-	-	0	0%
39	Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Maicao	0	0,00%	0,00%	0,01%	0,00%	-	-	0	-	0	0%
40	Delegada de Impuestos y Aduanas de Tumaco	0	0,00%	0,00%	0,01%	0,00%	-	-	0	-	0	0%
41	Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Urabá	0	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	-	-	-	-	0	0%
48	Dirección Seccional de Aduanas de Cartagena	227	0,00%	16,95%	8,13%	0,00%	-	106	111	-	217	10%
87	Dirección Seccional de Aduanas de Barranquilla	111	0,00%	8,62%	2,60%	0,00%	-	54	35	-	89	4%
88	Dirección Seccional de Aduanas de Cali	51	0,00%	3,56%	1,88%	0,00%	-	22	26	-	48	2%
89	Dirección Seccional de Aduanas de Cúcuta	2	0,00%	0,03%	0,10%	0,00%	-	0	1	-	2	0%
90	Dirección Seccional de Aduanas de Medellín	67	0,00%	3,89%	3,03%	0,00%	-	24	41	-	66	3%
	Usuarios Aduaneros Registrados	119	100,00%	6,21%	1,88%	100,00%	153	39	26	5	222	10%
	TOTAL	2.143	100%	100%	100%	100%	153	626	1360	5	2143	100%
	Participación muestra por macrosegmento y seccional						7,1%	29,2%	63,5%	0,2%	100,0%	
	CONSOLIDADO											
	Total muestra tributaria	7.926	100%	100%	100%	100%	721	2.323	2.572	2.311	7.926	78,7%
	Participación pr macrosegmento						9,1%	29,3%	32,4%	29,2%	100,0%	
	Total muestra aduanera	2.143	100%	100%	100%	100%	153	626	1360	5	2143	21%
	Participación muestra por macrosegmento y seccional						7,1%	29,2%	63,5%	0,2%	100,0%	
	Gran total muestra encuesta 2022	10.069	100%	100%	100%	100%	874	2.949	3.932	2.315	10.069	100,0%
	Participación total por macrosegmentos						8,7%	29,3%	39,0%	23,0%	100,0%	

Diseño muestral: Se aplica un muestreo probabilístico para poblaciones finitas, con afijación porcentual por macrosegmentos, estratificado; donde el estrato es cada una de las seccionales de ubicación del ciudadano cliente acorde con la información del registro en el RUT. Dentro del marco estadístico se tiene el marco muestral (listado de Nits únicos) aproximadamente cinco millones y medios de contribuyentes y usuarios de los macrosegmentos grandes, medianos, pequeños y personas naturales, que durante el año 2021 y 2022 accedieron a gestionar trámites y servicios en la Entidad en procesos relacionados con: Cercanía al ciudadano; Asistencia al usuario, Facturación, Presentación de declaraciones de Renta y de Iva; Recaudo; Proceso de cumplimiento de obligaciones Tributarias; Proceso de cumplimiento de obligaciones Aduaneras Operación Aduaneras y cambiarias; orientación telefónica a través de Contac Center y Chat, atención por video atención, importaciones, usuarios registrados, a nivel nacional.

- Técnica de recolección: La encuesta se aplicó en forma virtual en línea, a través de la aplicación Microsoft Forms, a personas jurídicas (representantes legales) y personas naturales, inscritos en el Rut, quienes gestionaron trámites y servicios. El contacto se hizo mediante invitación personalizada a través del correo electrónico informado en el Rut a 284.946 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 y para Cercanía las opciones de: “Muy cercana, Cercana, Ni lejana ni cercana, Lejana, Muy Lejana, NS/NR, N/A.

- Escala de evaluación interna de los resultados: Para ubicar el resultado cualitativo manifestado por el total de encuestados y transformarlo en escala cuantitativa para seguimiento interno 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
Indicador $\geq 90\%$	Indicador $\geq 75\% < 90\%$	Indicador $\Rightarrow 60\% < 75\%$	Indicador $< 60\%$

II. Resultados consolidados a nivel nacional.

Las preguntas 1 a 4 hacen referencia a fecha de diligenciamiento e identificación del encuestado, permiten identificar si es persona natural o jurídica; partir del Nit, establecer el macrosegmento en el cual está clasificado el encuestado. Estas preguntas no se tabulan, pero se registran para llevar la secuencia de las variables del estudio:

- Pregunta 1. *Fecha de diligenciamiento*
 Pregunta 2. *Registre el Número de Identificación Tributaria - NIT, de la Persona Jurídica o Natural, seleccionada a diligenciar la encuesta.*
 Pregunta 3. *Razón social o nombres y apellidos, de la Persona Jurídica o Natural, seleccionada a diligenciar la encuesta.*
 Pregunta 4. *Registre el número telefónico de contacto*

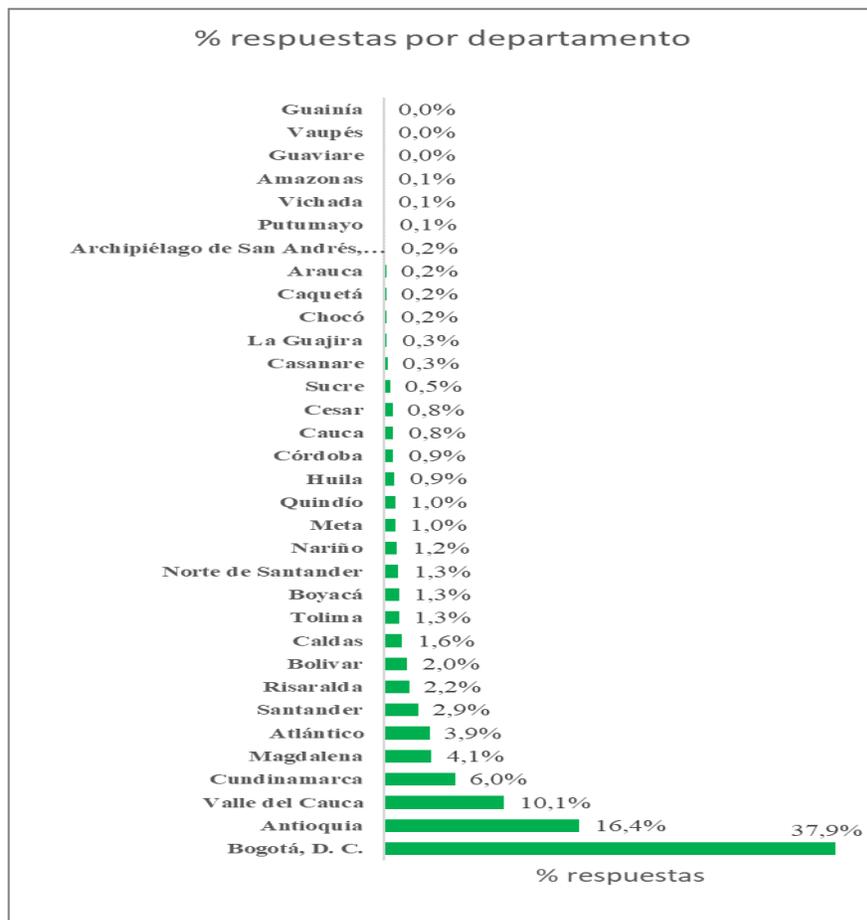
2.1. Caracterización demográfica de los encuestados.

La caracterización se orienta principalmente a identificar la participación de encuestados por variables demográficas: departamento y municipio de donde se contesta la encuesta, grupo etario, genero, nivel educativo, cargo y condición incluyente; así como, la percepción de calidad del servicio por dichos grupos.

Adicionalmente con información interna se caracteriza cada encuestado con la identificación de la dirección seccional, el grupo de valor y el macroproceso a que corresponde.

Pregunta 5. Registre el nombre del departamento de donde contesta la encuesta.

Ilustración 1 Participación encuestados por departamento.



De las 11.266 encuestas gestionadas, las participaciones geográficas más destacadas corresponden a: Bogotá con el 37.9%, Antioquia con el 16.4%, Valle del Cauca 10.1%; Cundinamarca 6%, lo cual es concordante con las ciudades de mayor transaccionalidad y aporte al recaudo.

En las siguientes tablas y gráficas se detallan el número de encuestas por departamento, la identificación de municipios de cobertura y la participación de encuestados por variables demográficas.

Tabla 3 Número de encuestas por departamento

Ciudad	Respuestas	Ciudad	Respuestas
Bogotá, D. C.	4273	Córdoba	96
Antioquia	1853	Cauca	92
Valle del Cauca	1140	Cesar	90
Cundinamarca	677	Sucre	61
Magdalena	458	Casanare	38
Atlántico	439	La Guajira	34
Santander	329	Chocó	26
Risaralda	248	Caquetá	25

Bolívar	227	Arauca	24
Caldas	178	Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina	22
Tolima	149	Putumayo	13
Boyacá	148	Vichada	7
Norte de Santander	144	Amazonas	6
Nariño	132	Guaviare	4
Meta	114	Vaupés	4
Quindío	110	Guainía	1
Huila	104		
Total			11.266

Pregunta 6. Registre el nombre de la ciudad o municipio de donde contesta la encuesta.

Tabla 4 Municipios donde se aplicó la encuesta.

Lista de Municipios origen de la encuesta aplicada.													
No.	Municipio	No.	Municipio	No.	Municipio	No.	Municipio	No.	Municipio	No.	Municipio		
1	Bogotá, D.C.	41	Tocancipá	81	Caldas	121	Cáqueza	161	La Virginia	201	Colón	241	Samaná
2	Medellín	42	Tuluá	82	Corozal	122	Carepa	162	Lebríja	202	Coromoro	242	San Carlos
3	Cali	43	Sogamoso	83	El Cerrito	123	El Bagre	163	Mitú	203	Cuitiva	243	San Jerónimo
4	Barranquilla	44	San Andrés	84	Fundación	124	EL Banco	164	Mocoa	204	Cumaribo	244	San Juan de Urabá
5	Santa Marta	45	Soacha	85	Ocaña	125	El Retiro	165	Moniquirá	205	El Peñol	245	San Marcos
6	Cartagena	46	(en blanco)	86	Puerto Color	126	Garagoa	166	Necoclí	206	El Zulia	246	San Martín
7	Bucaramanga	47	Facatativá	87	Santander de	127	La Unión	167	Nemocón	207	Fresno	247	San Pablo de Borbur
8	Pereira	48	Floridablanca	88	Sopó	128	Lorica	168	Orito	208	Ginebra	248	San Pedro de los milagros
9	Envigado	49	Fusagasugá	89	Galapa	129	Magangué	169	Pailitas	209	Guamo	249	San Roque
10	Manizales	50	Soledad	90	La Calera	130	Pamplona	170	Paipa	210	Guatapé	250	Santa Bárbara
11	Buenaventura	51	Arauca	91	Pitalito	131	Planeta Rica	171	Piendamó	211	Guateque	251	Santa Rosa del Sur
12	Cúcuta	52	Jamundí	92	Pradera	132	Puerto Carre	172	Puerto Asís	212	Hatonuevo	252	Santiago de Tolú
13	Ibagué	53	Ciénaga	93	Riosucio	133	Puerto Gaitá	173	Ricaurte	213	Hobo	253	Silvia
14	Itagüí	54	Cartago	94	Sahagún	134	Puerto Tejac	174	San Sebastián	214	Honda	254	Sitionuevo
15	Pasto	55	Duitama	95	San Gil	135	Restrepo	175	Sibaté	215	Icononzo	255	Suesca
16	Armenia	56	Copacabana	96	Tumaco	136	San José del	176	Socorro	216	Ituango	256	Tabio
17	Cota	57	Florencia	97	Buga	137	San Luis	177	Supía	217	Jenesano	257	Tadó
18	Sabaneta	58	Piedecuesta	98	Candelaria	138	San Vicente	178	Tame	218	Jericó	258	Tamesis
19	Villavicencio	59	Caucasia	99	Dagua	139	San Vicente	179	Túquerres	219	La Jagua de Ibiric	259	Tauramena
20	Neiva	60	Girardota	100	El Espinal	140	Sevilla	180	Ubaté	220	La Paz	260	Tausa
21	Palmira	61	Guarne	101	Granada	141	Simijaca	181	Villa del Ros	221	La Tebaida	261	Timbío
22	Montería	62	La Ceja	102	La Dorada	142	Villa de Leyva	182	Viterbo	222	La Vega	262	Toro
23	Popayán	63	Exterior	103	Líbano	143	Anapoima	183	Aguazul	223	La Victoria	263	Villa Rica
24	Rionegro	64	Guadalajara	104	Malambo	144	Andes	184	Agustín Coda	224	Mariquita	264	Villagarzón
25	Chía	65	Quibdó	105	Plato	145	Ariguaní	185	Alcalá	225	Melgar	265	Villanueva
26	Yumbo	66	Riohacha	106	Puerto Boya	146	Barbacoas	186	Alejandría	226	Nobsa	266	Yaguará
27	Valledupar	67	Turbaco	107	Turbo	147	Bosconia	187	Amagá	227	Nóvita	267	Yarumal
28	Dosquebradas	68	Marinilla	108	Villamaría	148	Chaparral	188	Anserma	228	Nunchía	268	Zona Bananera
29	Tunja	69	Tenjo	109	Zarzal	149	Charalá	189	Barichara	229	Palermo		188 municipios cada uno 1 encuesta
30	Funza	70	Aguachica	110	Aracataca	150	Chinú	190	Barrancas	230	Paz de Ariporo		
31	Bello	71	Apartadó	111	Bolívar	151	Chivolo	191	Belén	231	Pelaya		
32	Mosquera	72	Barbosa	112	Calarcá	152	Cumarral	192	Belén de Um	232	Pivijay		
33	La Estrella	73	Girardot	113	Cereté	153	El Retén	193	Cachipay	233	Pueblo Bello		
34	Sincelejo	74	Los Patios	114	Chiquinquirá	154	El santuario	194	Caicedonia	234	Purificación		
35	Cajicá	75	Maicao	115	El Carmen de	155	Fonseca	195	Cajamarca	235	Quimbaya		
36	Madrid	76	Chinchiná	116	El Rosal	156	Guacarí	196	Calima	236	Riofrío		
37	Zipaquirá	77	El Carmen de	117	Garzón	157	Guamal	197	Chigorodó	237	Roldanillo		
38	Girón	78	Ipiales	118	Leticia	158	Guasca	198	Choachí	238	Sabanalarga		
39	Barrancabermeja	79	Santa Rosa de	119	Montelíbano	159	La Mesa	199	Circasia	239	Salamina		
40	Yopal	80	Santa Rosa de	120	Acacías	160	La Plata	200	Cogua	240	Samacá	456	

La encuesta tuvo cubrimiento geográfico en 33 departamentos y en 456 municipios a nivel nacional, con cubrimiento de las direcciones seccionales de la UAE DIAN a nivel nacional.

Pregunta 7, 8, 9 10 Y 11 Datos de caracterización demográfica

Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios

Carrera 7 # 6C-54. Piso 6º. Edificio Sendas | 6017428973 / 3103158107

Código postal 111711

www.dian.gov.co

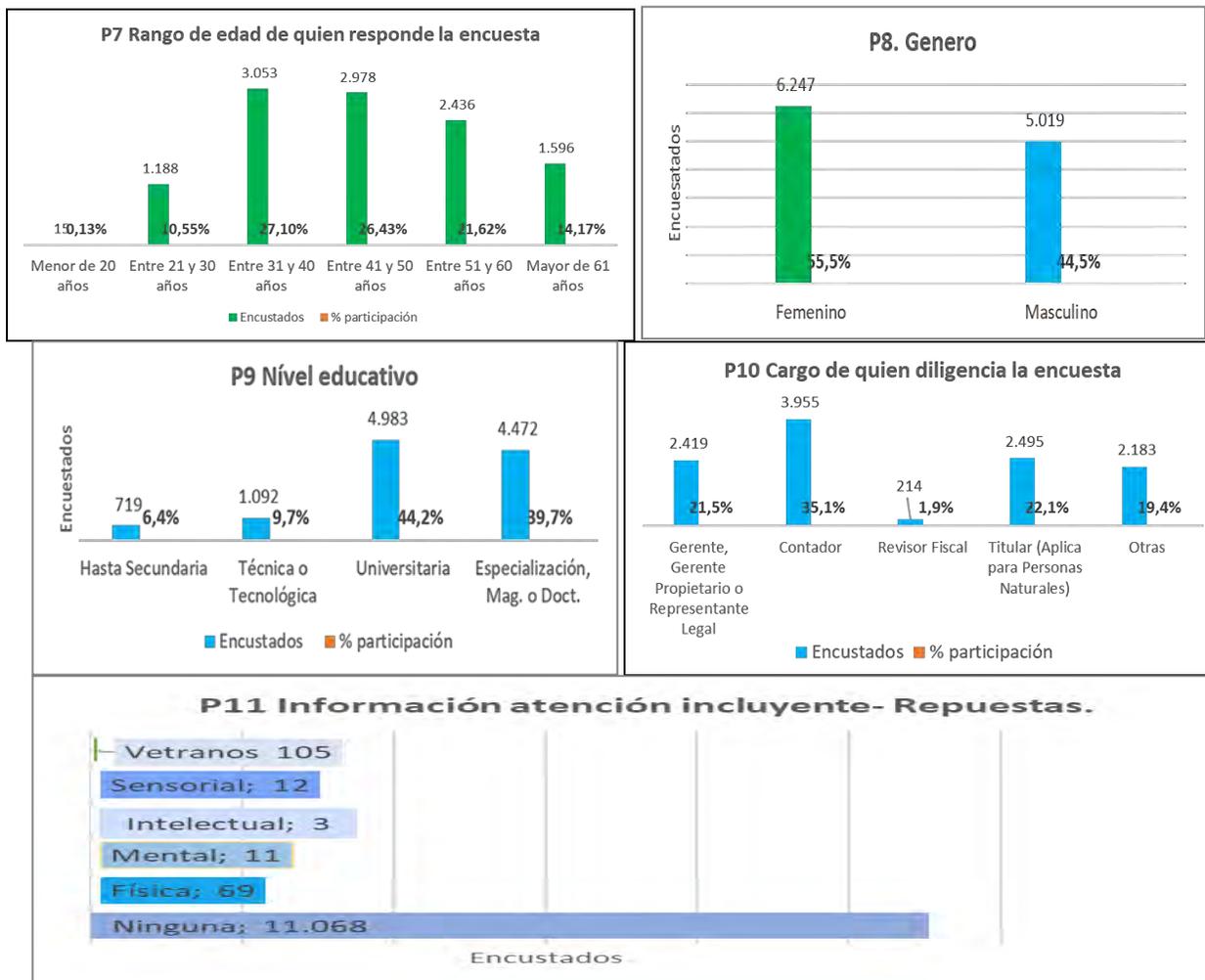
Formule su petición, queja, sugerencia o reclamo en el Sistema PQSR de la DIAN

El perfil de los encuestados de acuerdo con la participación en los criterios definidos por cada variable.

Tabla 5: participación de encuestados por variable demográfica.

7. Rango de edad de quien responde la encuesta			8. Género		Respuestas	% Respuestas
Rangos	Respuestas	% Respuestas	Femenino		6.247	55%
Menor de 20 años	15	0,1%	Masculino		5.019	45%
Entre 21 y 30 años	1.188	10,5%	Total		11.266	100%
Entre 31 y 40 años	3.053	27,1%				
Entre 41 y 50 años	2.978	26,4%	9. Nivel educativo		Respuestas	% Respuestas
Entre 51 y 60 años	2.436	21,6%	Hasta Secundaria		719	6,4%
Mayor de 61 años	1.596	14,2%	Técnica o Tecnológica		1.092	9,7%
Total	11.266	100,0%	Universitaria		4.983	44,2%
			Especialización, Magister o Doctorado		4.472	39,7%
			Total		11.266	100,0%
10. Cargo de quien diligencia la encuesta		Respuestas		% Respuestas		
Gerente, Gerente Propietario o Representante Legal		2.419		21,5%		
Contador		3.955		35,1%		
Revisor Fiscal		214		1,9%		
Titular (Aplica para Personas Naturales)		2.496		22,2%		
Otras		2.182		19,4%		
Total		11.266		100,0%		
11 Información atención incluyente- Repuestas						
Inclusión		Respuestas		% de respuestas		
Ninguna		11.0676		98,2%		
Física		69		0,6%		
Mental		11		0,1%		
Intelectual		3		0,0%		
Sensorial		12		0,1%		
Veterano fuerza pública		105		0,9%		
Total		11.266		100,0%		

Ilustración 2 Perfil demográfico encuestados.



Los encuestados entre 31 y 40 años son el grupo etario más representativo con 27.1%, seguido del grupo entre 41 a 50 años con 26.4%.

Se destaca la participación del género femenino con el 55.4% frente al masculino con el 44.6%.

Por nivel educativo la participación más destacada de los encuestados es la educación profesional es de 44.2% y con especialización, doctorado o maestría el 39.7%.

Respecto de la variable cargo, los encuestados de mayor participación son los Contadores con el 35.1%.

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.

2.1.1. Percepción de calidad general según variables demográficas.

Ilustración 3. Percepción de calidad general por variables demográficas

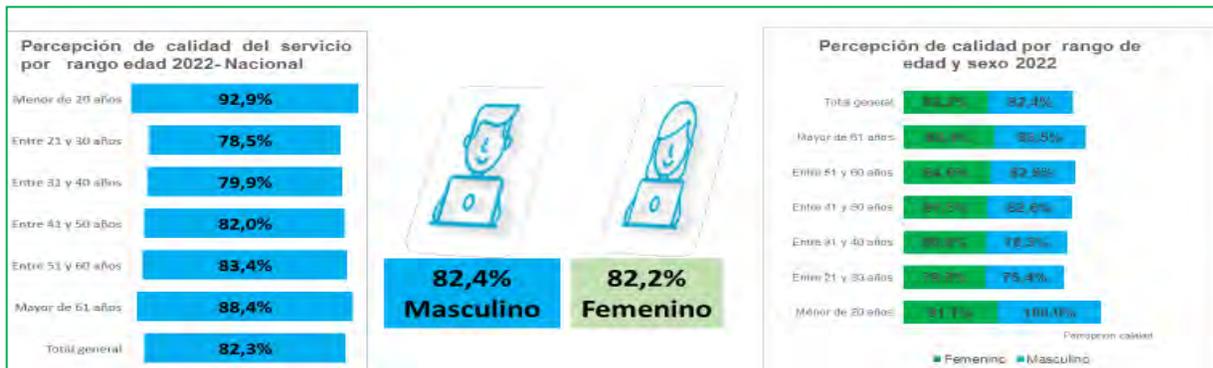


Ilustración 4 distribución calificaciones por variable.

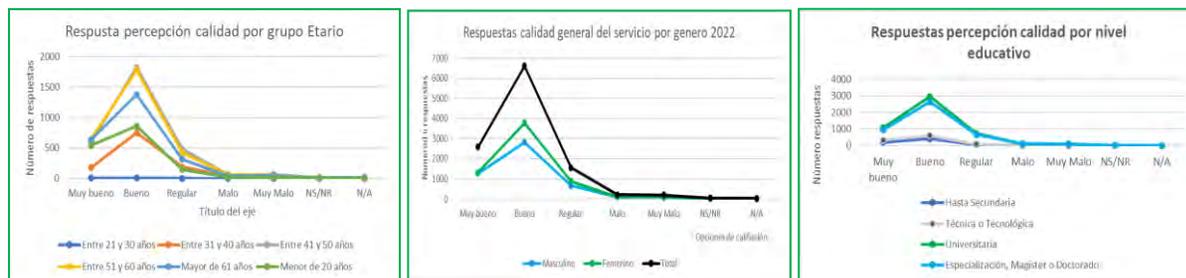
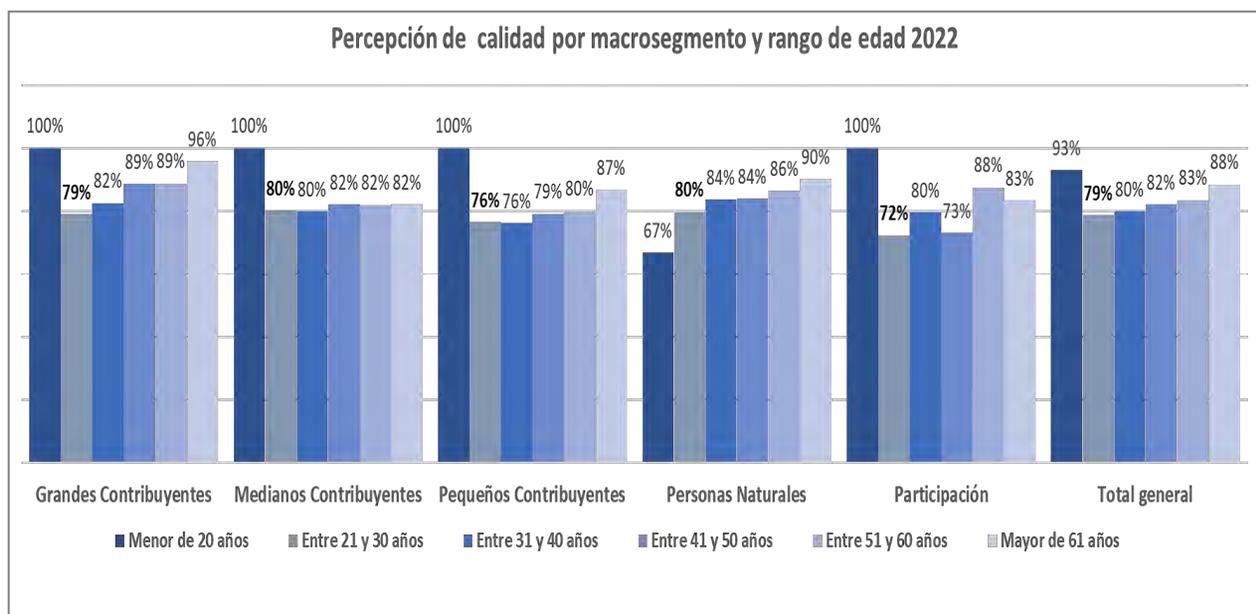


Tabla 6. Calificación y evaluación percepción calidad por variables demográficas.

12. ¿Cómo califica la calidad general del servicio que le ha brindado la DIAN?												
Variables y opciones		Muy bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy Malo	NS/NR	N/A	Total	M Beno + Bueno	Total Ajustado	Indicador
Edad	Menor 20 años	5	8	1	0	0	0	1	15	13	14	92,9%
	Entre 21 y 30 años	174	751	190	36	27	8	2	1188	925	1178	78,5%
	Entre 31 y 40 años	595	1825	478	65	67	14	9	3053	2420	3030	79,9%
	Entre 41 y 50 años	640	1782	423	59	51	16	7	2978	2422	2955	82,0%
	Entre 51 y 60 años	632	1379	314	42	43	12	14	2436	2011	2410	83,4%
	Mayor de 61 años	541	860	146	22	15	8	4	1596	1401	1584	88,4%
Género	Femenino	1316	3782	891	116	100	22	20	6247	5098	6205	82,2%
	Masculino	1271	2823	661	108	103	36	17	5019	4094	4966	82,4%
Nivel educativo	Hasta Secundaria	211	403	67	11	10	7	10	719	614	702	87,5%
	Técnica o Tecnológica	335	606	101	17	15	11	7	1092	941	1074	87,6%
	Universitaria	1079	2966	729	91	83	24	11	4983	4045	4948	81,8%
	Especialización, Magister o Doctorado	962	2630	655	105	95	16	9	4472	3592	4447	80,8%
Cargo	Gerente, Gerente Propietario o Representante Legal	647	1292	320	71	77	10	2	2419	1939	2407	80,6%
	Revisor Fiscal	36	132	34	8	4	0	0	214	168	214	78,5%
	Contador	636	2485	687	74	64	6	3	3955	3121	3946	79,1%
	Titular (Aplica para Personas Naturales)	764	1364	239	37	37	31	23	2495	2128	2441	87,2%
	Otras	0	0	0	0	1	0	0	1	0	1	0,0%
	Condición incluyente	Ninguno	2508	6507	1537	222	198	58	36	11066	9015	10972
Física		25	35	7	0	1	0	1	69	60	68	88,2%
Mental		5	5	1	0	0	0	0	11	10	11	90,9%
Intelectual		1	0	1	0	1	0	0	3	1	3	33,3%
Sensorial		5	5	1	1	0	0	0	12	10	12	83,3%
Vererano de la guerra		43	53	5	1	3	0	0	105	96	105	91,4%

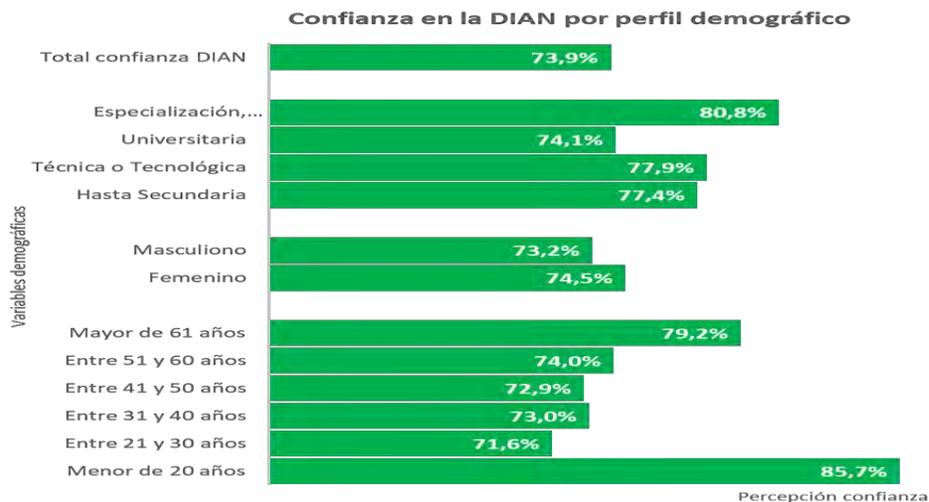
- La percepción de calidad para masculino levemente superior con 82.4% frente a femenino 82.2%, ambos en nivel satisfactorio.
- Los encuestados del grupo etario mayo de 60 o más años (1584) reflejan una percepción del 88.4% la más alta.
- La percepción para el rango de los menores de 20 años aunque es más alta 92.9% que los mayores de 60 años, es un poco relativa ya que corresponde al resultado de 14 encuestas (para género masculino 2 y el femenino 12) por tanto no es muy representativo.
- Para el grupo de condición incluyente “Intelectual”, la percepción de calidad reporta 33.3%, sobre 3 encuestas.
- Hay oportunidades de mejora para innovar estrategias de relacionamiento y de atención para contribuyentes y en especial para los más jóvenes, quienes son más digitales y exigentes, en razón a que la percepción de calidad muestra una diferencia considerable entre los mayores de 60 años (88.4%) y el grupo de 21 a 30 años (78.5%), equivalente a 9.9 puntos porcentuales; teniendo en cuenta que los jóvenes inician su vida fiscal es muy importante propiciar más acercamiento y satisfacción.
- En razón al alto grado de conocimiento técnico que se requiere para el cumplimiento de obligaciones TACI, la percepción de calidad es inversa al nivel educativo de los encuestados, es decir hay oportunidades de mejora para los contribuyentes que ocupan cargos de titulares, contadores y revisores fiscales, quienes son actores muy importantes en la gestión fiscal.

Ilustración 5 Percepción calidad por macrosegmentos y grupo etario.



En la percepción por macrosegmentos y grupo etario se evidencia que es más baja para encuestados del rango de 21 a 30 años en todos los grupos de valor. (se aclara que para personas naturales del rango “menores de 20 años”, la percepción de 67% no es tan representativa, en razón a que solo se cuenta con tres respuestas validas).

Ilustración 6 Percepción confianza por variables demográficas.



La percepción de confianza es mayor para el nivel de educación más alto, “Especialización, magister o doctorado” con 80.8%; es más baja en el grupo etario de 21 a 30 años. con el 71.6% y en el género masculino con 73.2%.

La percepción de menores de edad está en 85.7% es alta pero con bajo número de encuestados, por tanto no se debe tomar como referencia confiable.

2.2. Resultados técnicos nacionales.

A continuación, se presenta el análisis consolidado a nivel nacional de la percepción de calidad, y de cada dimensión, factor y variable de evaluación, acorde con lo señalado en la ficha técnica y el instrumento. Un resumen de los resultados técnicos se visualiza en la siguiente gráfica, pero se desarrollarán para cada dimensión en forma independiente.

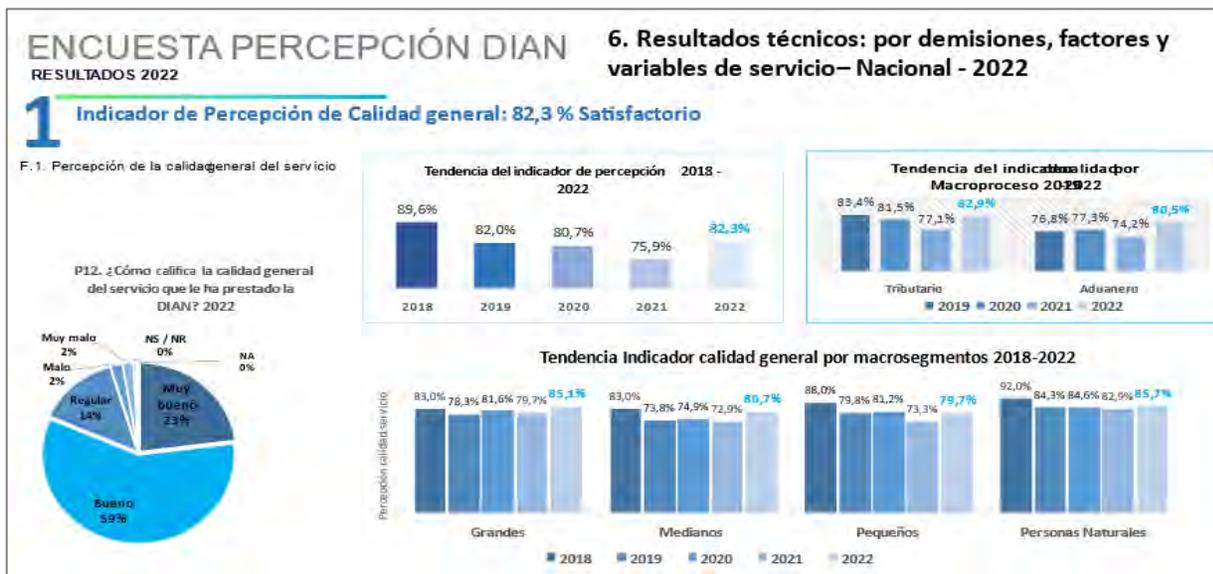
Ilustración 7 Resumen de percepción por variables estructurales de la encuesta.

2.2.1. Resultado del Indicador de percepción de calidad general

F1- Pregunta 12. ¿Cómo califica la calidad general del servicio que le ha prestado la DIAN?

El indicador de percepción de calidad general del servicio dado por la DIAN es “Satisfactorio” con el 82.3%, mide el desempeño institucional para asegurar la calidad del servicio en la satisfacción de necesidades de los grupos de valor. Dicho indicador muestra una tendencia positiva con de 8.4 puntos porcentuales de 2021 a 2022.

Ilustración 8 Indicador Nacional de Percepción de Calidad General Servicio DIAN.



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 institucional y su experiencia en general.

Tabla 7 Calificación calidad del servicio

12. ¿Cómo califica la calidad general del servicio que le ha brindado la DIAN?	Respuestas 2022	%
Muy bueno	2.587	23,0%
Buena	6.605	58,6%
Regular	1.552	13,8%
Malo	224	2,0%
Muy malo	203	1,8%
NS / NR	58	0,5%
NA	37	0,3%
Total respuestas	11.266	100,0%

El resultado de este indicador corresponde a 11.266 encuestas aplicadas, refleja una calificación por parte de los contribuyentes centrada en la opción “Buena” con el 58.6% y “Muy buena” con 23.0%, es decir, hay una oportunidad para mejorar el servicio hasta lograr una calificación masiva en Muy Buena. Para lograrlo se requiere el liderazgo de todos los Directores de Gestión, Directores Seccionales y todos los jefes de áreas y servidores públicos a nivel nacional.

Tabla 8 tendencia del indicador de percepción a Nivel Nacional 2018 -2022

Año	Indicador de Percepción calidad	Variación anual	Variación 2018 2022
2018	89,6%	0	
2019	82,0%	-8,5%	
2020	80,7%	-1,6%	
2021	75,9%	-6,0%	
2022	82,3%	8,4%	-8,2%

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 válidas (sin Ns/Nr y NA), (9.192 / 11.171) para un resultado de 82.3%, con nivel Satisfactorio.

La tendencia de la percepción del servicio de 2021 a 2022 es positiva de +8.4%, y de 2018 a 2022 se evidencia una variación negativa de -8.2 puntos porcentuales.

Tabla 9 Tendencia del indicador de percepción de calidad por macroproceso 2019 -2022.

TIPO	2019	2020	2021	2022	Evaluación 2022	Variación 2021 -2022	Variación 2019 -2022
Tributario	83,4%	81,5%	77,1%	82,9%	Satisfactorio	7,5%	-0,6%
Aduanero	76,8%	77,3%	74,2%	80,5%	Satisfactorio	8,5%	4,8%

La Percepción de calidad por macroprocesos es superior para componente Tributario con el 82.9% ubicada en el nivel Satisfactorio, con una tendencia positiva +7.5%; para el Aduanero es de 80.5% Satisfactorio, con una tendencia positiva de 2021 a 2022 de +8.5 puntos porcentuales.

Tabla 10 Tendencia del indicador percepción de calidad por macrosegmentos 2018- 2022.

Histórico del Indicador de Percepción de Calidad General por Macrosegmentos								
Macrosegmento	2018	2019	2020	2021	2022	Variación Anual	Evaluación 2022	Variación 2018 a 2022
Grandes	83,0%	78,3%	81,6%	79,7%	85,1%	6,8%	Satisfactorio	2,6%
Medianos	83,0%	73,8%	74,9%	72,9%	80,7%	10,7%	Satisfactorio	-2,8%
Pequeños	88,0%	79,8%	81,2%	73,3%	79,7%	8,8%	Satisfactorio	-9,4%
Personas Naturales	92,0%	84,3%	84,6%	82,9%	85,4%	3,0%	Satisfactorio	-7,2%

Desde la óptica de macrosegmentos, el nivel más alto de percepción de calidad se reporta para el grupo de Personas Naturales con 85.4% y para los Grandes Contribuyentes con 85.1%; la menor percepción corresponde a los Pequeños Contribuyentes con 79.7%; los cuatro macrosegmentos se ubican en nivel Satisfactorio. Todos los grupos de valor muestran tendencia positiva, más pronunciada en los Medianos Contribuyentes con +10.7 puntos porcentuales. Este comportamiento es muy importante ya que refleja un mejoramiento integral de la percepción de calidad a nivel institucional.

De 2018 a 2022, el indicador de percepción muestra una variación positiva para Grandes contribuyentes con 2.6 puntos porcentuales, para los demás desfavorable, concentrada en las personas Naturales con -7.2 puntos porcentuales.

➤ Resumen percepción por dimensiones.

Ilustración 9 Comportamiento del indicador de percepción por dimensiones de servicio.

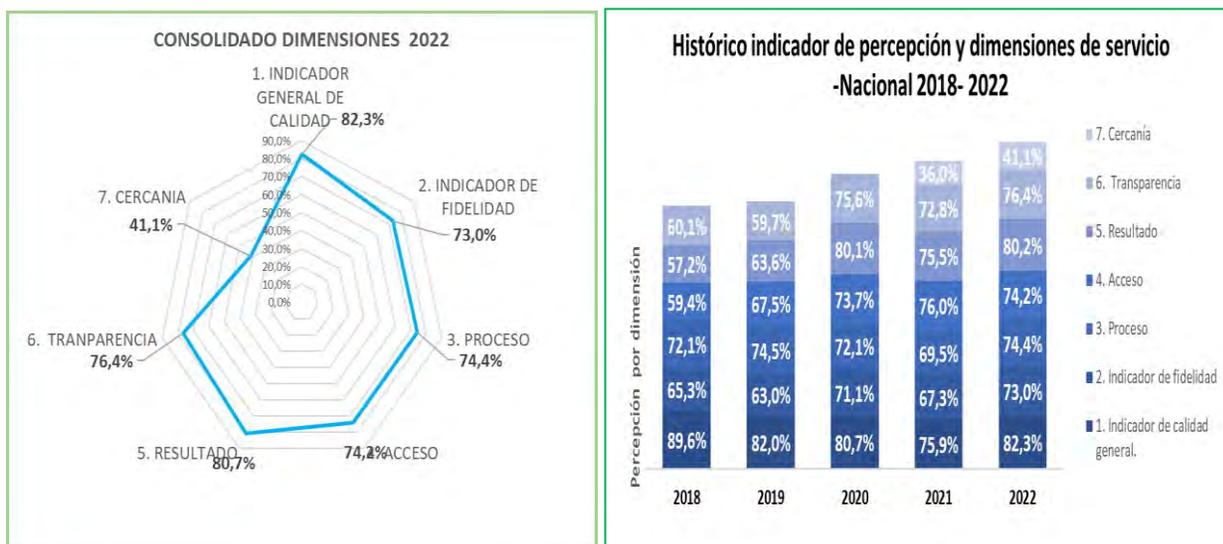


Tabla 11 Tendencia por dimensiones 2018- 2022.

Comportamiento histórico Indicador y dimensiones de servicio 2018- 2022								
DIMENSIONES	2018	2019	2020	2021	2022	Variación 2021 a 2022	Evaluación	Variación 2018 -2022
1. Indicador de calidad general.	89,6%	82,0%	80,7%	75,9%	82,3%	8,4%	Satisfactorio	-8,2%
2. Indicador de fidelidad	65,3%	63,0%	71,1%	67,3%	73,0%	8,5%	Tolerable	11,7%
3. Proceso	72,1%	74,5%	72,1%	69,5%	74,4%	7,1%	Tolerable	3,2%
4. Acceso	59,4%	67,5%	73,7%	76,0%	74,2%	-2,4%	Tolerable	24,8%
5. Resultado	57,2%	63,6%	80,1%	75,5%	80,7%	7,0%	Satisfactorio	41,1%
6. Transparencia	60,1%	59,7%	75,6%	72,8%	76,4%	4,9%	Satisfactorio	27,1%
7. Cercanía				36,0%	41,1%	14,2%	Insatisfactorio	-

De la tabla anterior se observa que la variación del indicador y de las dimensiones confirmatorias del servicio de 2021 a 2022 fue positiva, a excepción de la dimensión de Acceso cuya variación fue de -2.4 puntos porcentuales. El ranking de mejoramiento más alto corresponde a la dimensión de Cercanía con una variación positiva de 14.2 puntos porcentuales, el segundo mejor comportamiento corresponde a “Fidelidad” con una variación positiva de 8.5 puntos porcentuales. La variable más crítica, pese al avance logrado, es cercanía con una percepción de 41.1%. insatisfactoria.

Para el período 2018 a 2022 refleja un comportamiento favorable para las dimensiones de: fidelidad, proceso, acceso, resultados y transparencia, las dos últimas las más destacadas, “Resultados con +41.1 puntos porcentuales y transparencia con +27.1 puntos porcentuales. Son estos avances se refleja que los contribuyentes y usuarios cada año han mejorado la percepción sobre la gestión de trámite y servicios TACI y el comportamiento ético institucional.

- Identificación de variables críticas.

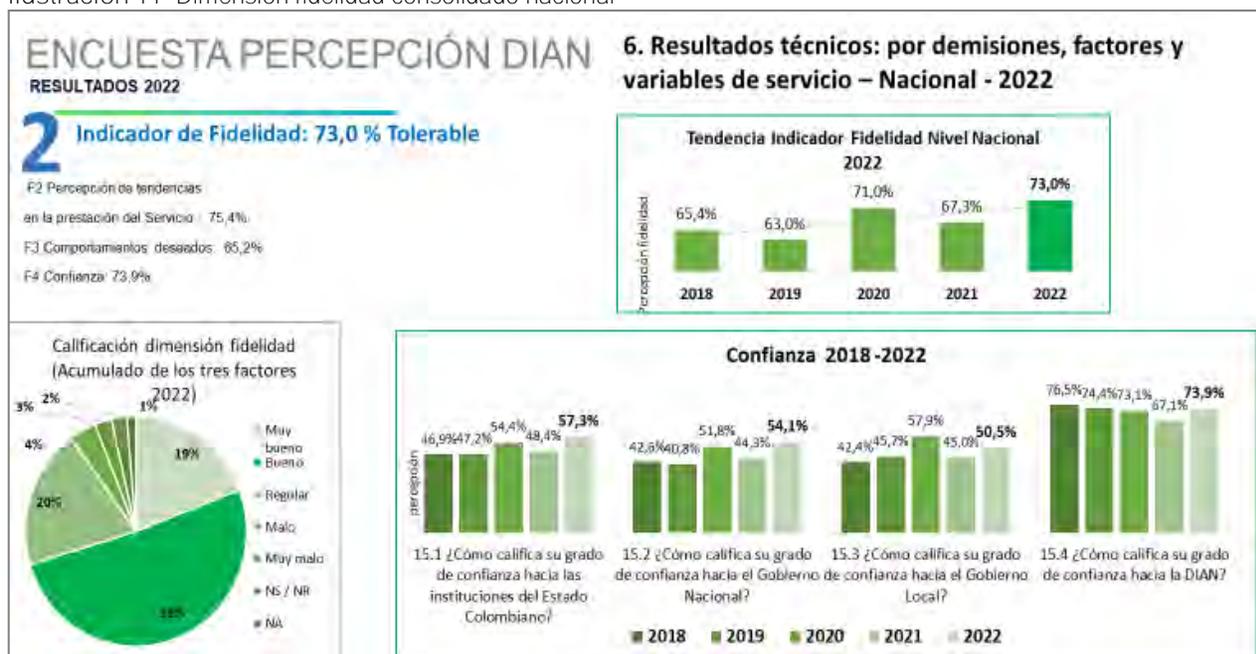
Ilustración 10 Rankin de la evaluación por variables.

Variables críticas 2022	Indicador	Nivel Evaluació Percepción	Actores Mejoramiento	Análisis
42. ¿Cómo considera que es la relación de la DIAN con usted?	41,1%	Insatisfactorio	Todas las áreas	CRÍTICAS
20. ¿Cómo califica la atención dada a través del canal chat de la DIAN?	52,3%			
14.1 ¿Qué tan probable es que usted se involucre activamente en las iniciativas de participación ciudadana y/o proyectos de la DIAN? (Ej: Proyectos normativos, Rendición de Cuentas, Comités, Reuni...	57,6%			
19.2 ¿Cómo califica la atención telefónica cuando se comunica a las oficinas de la DIAN?	64,1%	Tolerable	Todas las áreas	
19.1 ¿Cómo califica la atención dada a través del canal telefónico Contact Center de la DIAN?	64,4%			
13.6 Tener en cuenta sus opiniones para mejorar el servicio?	67,3%			
13.4 Coordinar acciones con las diferentes entidades públicas y/o privadas para brindarle un mejor servicio?	67,5%			
22.2 ¿Cómo califica la disponibilidad, capacidad tecnológica y agilidad de los servicios en línea de la DIAN?	68,4%			
25. ¿Cómo califica la atención dada a través del servicio de Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes – PQRS?	69,8%			
13.3 Garantizar que usted tenga la orientación necesaria para la gestión de trámites y servicios?	70,4%			
28. ¿Cómo califica la atención dada a través de los otros canales: kioscos virtuales de autogestión y chatbots?	72,0%			
14.2 ¿Qué tan probable es que usted hable positivamente o recomiende a la DIAN?	72,6%			
23.1 ¿Cómo califica la funcionalidad de la Página WEB de la DIAN?	72,8%			
41.2 El comportamiento ético institucional y la lucha anticorrupción?	73,0%			
35.2 Su nivel de eficiencia del proceso o nivel de optimización de recursos?	73,1%			
16. ¿Cómo califica, en general la comunicación con la DIAN, en relación con ser precisa, certera y en lenguaje claro?	73,8%			
15.4 ¿Cómo califica su grado de confianza hacia la DIAN?	73,9%			
13.1 Adaptar el servicio para responder a sus necesidades específicas?	74,0%			
34. ¿Cómo califica su nivel de conocimiento sobre lo que hace la DIAN y en general sobre los procesos, trámites y demás?	74,2%			
30. ¿Cómo califica la atención dada y funcionalidad a través la APP DIAN?	74,4%			
27.1 ¿Cómo califica la atención dada a través de las redes sociales de la DIAN?	74,5%			
35.3 El cumplimiento de acuerdos, tiempos o niveles de servicio establecidos?	74,7%			
41.3 La rendición de cuentas, participación ciudadana y el control de la gestión?	74,9%			

Variables encuesta percepción	Indicador	Nivel Evaluación	Actores Mejoramiento
35.4 La claridad y utilidad de la información?	75,4%	Satisfactorio	Todas las áreas
22.1 ¿Cómo califica la facilidad de acceso y uso de los servicios en línea de la DIAN?	75,5%		
35.1 La capacidad para identificar y solucionar el trámite requerido o necesidad de servicio?	76,1%		
24. ¿Cómo califica la atención y calidad de la respuesta dada a través de los correos electrónicos de la DIAN?	76,6%		
41.4 Honestidad, respeto, justicia e imparcialidad en su gestión? (Código de integridad)	77,3%		
27.2 ¿Cómo califica la información que se comparte a través de las redes sociales de la DIAN?	77,9%		
35.6 Las competencias técnicas u orientación dada por los servidores públicos?	78,1%		
37. Su satisfacción frente al servicio que le brinda la DIAN, para la gestión de trámites y servicios: tributarios, aduaneros, cambiarios, de internacional y demás, ¿es?	78,2%		
29. ¿Cómo califica la atención dada a través de la atención virtual por Video-atención.?	78,9%		
13.2 Dar a conocer los diferentes canales de acceso al servicio?	78,9%		
36.4 ¿Cómo califica los reportes e informes sobre el recaudo de impuestos y la gestión de la DIAN?	79,2%		
21.1 ¿Cómo califica la atención dada a través del canal presencial en puntos de contacto DIAN?	79,5%		
41.1 La divulgación de información normativa, gestión administrativa, financiera, de trámites y servicios?	79,8%		
35.7 La aplicación de normas y políticas en la gestión del servicio?	80,2%		
26. ¿Cómo califica la atención en la radicación formal de correspondencia de la DIAN?	80,3%		
21.2 ¿Cómo califica la atención dada en oficinas de la DIAN por parte de los servidores públicos?	80,3%		
23.2 ¿Cómo califica la información, lenguaje claro y servicios que presta la DIAN en su página WEB?	80,8%		
36.1 ¿Cómo califica a la DIAN en la gestión de trámites y servicios tributarios?	81,0%		
12. ¿Cómo califica+B3:C41 la calidad general del servicio que le ha brindado la DIAN?	82,3%		
35.5 La amabilidad de los servidores y sus comunicaciones?	82,5%		
36.2 ¿Cómo califica a la DIAN en la gestión de trámites y servicios aduaneros y de comercio exterior?	84,1%		
36.3 ¿Cómo califica a la DIAN en la gestión de trámites y servicios de control cambiario?	85,4%		
13.5 Manejar con seguridad y confidencialidad su información?	93,5%	Satisfactorio Destacado	

2.2.2 Resultados Dimensión de Fidelidad.

Ilustración 11 Dimensión 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 de cumplimiento de obligaciones, comportamientos deseados hablar positivamente, recomendar a la Entidad y demás comportamientos que ayuden a la generación de valor. Las 11.266 encuestas aplicadas, arrojan un indicador de Fidelidad a nivel nacional de 73.0%, 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 la calificación centrada en la opción Bueno con 51%, Regular con 20% y Muy bueno con el 19%. Es decir que hay amplia brecha de mejoramiento hasta alcanzar una participación de 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 2021 a 2022 se presenta una tendencia positiva de +8.4 punto porcentuales. Su variación también es positiva del año 2019 a 2022 con +11.6 puntos porcentuales.

Tabla 12 Tendencia dimensión de fidelidad 2018 a 2022

Año	Indicador de Fidelidad	Variación 2021 a 2022	Variación 2018 a 2022
2018	65,4%		
2019	63,0%	-3,6%	
2020	71,0%	12,7%	
2021	67,3%	-5,2%	
2022	73,0%	8,4%	11,6%

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

Preguntas 13.1 a 13.6.

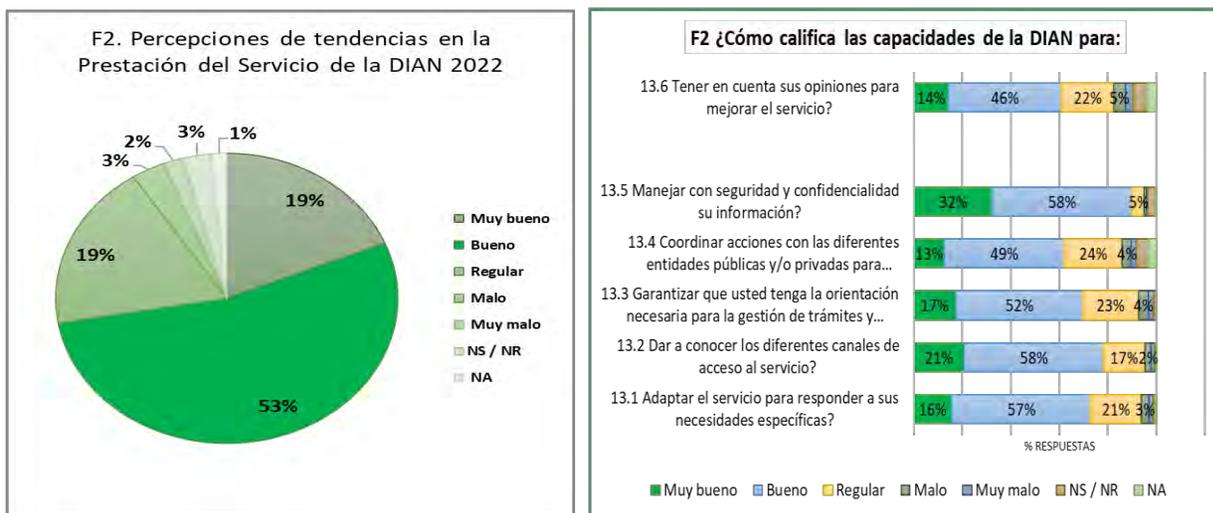
Este factor evalúa las capacidades de la DIAN para la gestión de clientes en cuanto a identificar, atraer, retener y fidelizar los contribuyentes y usuarios hacia la administración tributaria, fortaleciendo la satisfacción, la experiencia de servicio, la confianza, simultáneamente el cumplimiento voluntario y a partir de la adaptación del servicio a diferentes necesidades de los grupos de valor y eventos.

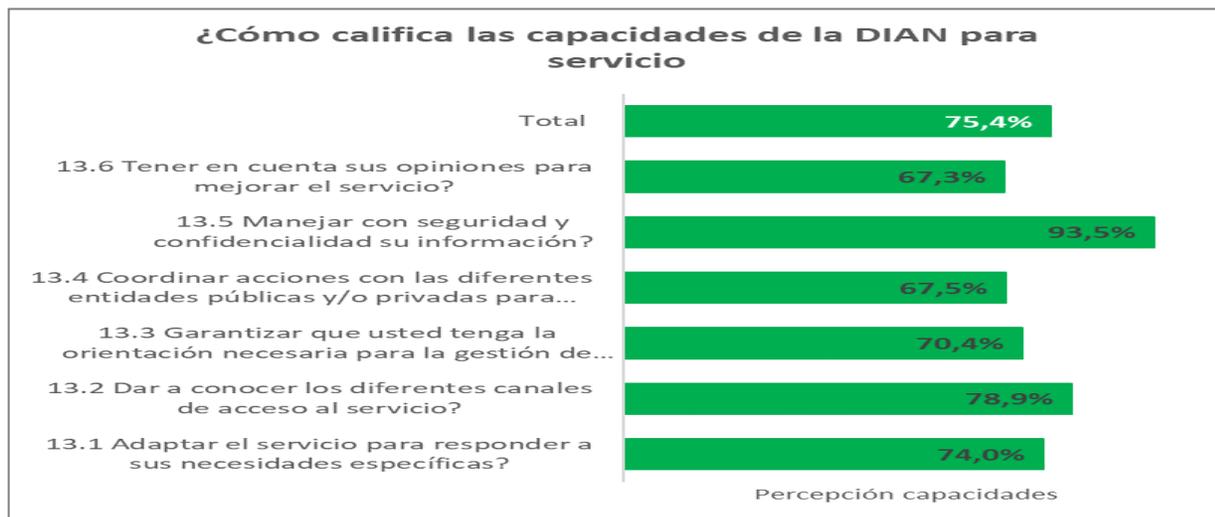
Teniendo en cuenta que la gestión del servicio en la DIAN es altamente dinámica, por cambios normativos, temporadas propias de la gestión fiscal a lo largo del año, ciclos aduaneros de acuerdo con el desarrollo del comercio internacional, eventos económicos nacionales e internacionales, catástrofes,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

Tabla 13 Calificación y Evaluación de la capacidad para adaptar el servicio.

F2. Percepciones de tendencias en la Prestación del Servicio de la DIAN.												
¿Cómo califica las capacidades de la DIAN para:	Muy bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy malo	NS / NR	NA	Total respuestas	Total respuestas (sin Ns/Nr NA)	Total Bueno y Muy bueno	Indicador 2022	Evaluación 2022
13.1 Adaptar el servicio para responder a sus necesidades específicas?	1.765	6.447	2.358	332	196	113	55	11.266	11.098	8.212	74,0%	Tolerable
13.2 Dar a conocer los diferentes canales de acceso al servicio?	2.327	6.486	1.924	276	154	72	27	11.266	11.167	8.813	78,9%	Satisfactorio
13.3 Garantizar que usted tenga la orientación necesaria para la gestión de trámites y servicios?	1.952	5.895	2.577	476	250	78	38	11.266	11.150	7.847	70,4%	Tolerable
13.4 Coordinar acciones con las diferentes entidades públicas y/o privadas para brindarle un mejor servicio?	1.416	5.562	2.696	415	255	535	387	11.266	10.344	6.978	67,5%	Tolerable
13.5 Manejar con seguridad y confidencialidad su información?	3.633	6.518	548	93	63	341	70	11.266	10.855	10.151	93,5%	Satisfactorio Destado
13.6 Tener en cuenta sus opiniones para mejorar el servicio?	1.615	5.225	2.434	544	351	687	410	11.266	10.169	6.840	67,3%	Tolerable
Total el factor	12.708	36.133	12.537	2.136	1.269	1.826	987	67.596	64.783	48.841	75,4%	Satisfactorio
% participación por opción de respuesta consolidado del factor	18,8%	53,5%	18,5%	3,2%	1,9%	2,7%	1,5%	100,0%				

Ilustración 12 Calificación consolidada del factor de tendencias en la prestación del servicio





Las variables de capacidad para adaptar el servicio fueron calificadas principalmente en las opciones Bueno con el 53.5% y Muy bueno con el 18.8%. Se evidencia una brecha amplia para jalonar percepción de tendencias hasta ubicarla como calificación dominante “Muy bueno”.

De acuerdo con las 11.266 encuestas aplicadas, el indicador de percepción de tendencias consolidado a nivel nacional es Satisfactorio con el 75.4%. A nivel de las variables de este factor se destacan: “P13.5. Manejar con seguridad y confidencialidad su información” con el 93.5% Satisfactorio Destacado, ubicándose por encima del indicador de percepción de calidad y mejor resultado de toda la encuesta, y “13.2 Dar a conocer los diferentes canales de acceso al servicio?” con el 78.9% con rango Satisfactorio.

➤ Comportamiento del factor.

Tabla 14 Tendencia de las variables de capacidad para adaptar el servicio

¿Cómo califica las capacidades de la DIAN para servicio	2018	2019	2020	2021	2022	Variación 2021-2022	Evaluación 2022	Variación 2018-2022
13.1 Adaptar el servicio para responder a sus necesidades específicas?	70,0%	60,9%	72,6%	67,0%	74,0%	10,5%	Tolerable	5,7%
13.2 Dar a conocer los diferentes canales de acceso al servicio?	74,9%	73,7%	75,4%	73,9%	78,9%	6,9%	Satisfactorio	5,4%
13.3 Garantizar que usted tenga la orientación necesaria para la gestión de trámites y servicios?	72,1%	68,7%	66,7%	63,3%	70,4%	11,1%	Tolerable	-2,4%
13.4 Coordinar acciones	62,1%	61,3%	65,4%	60,7%	67,5%	11,2%	Tolerable	8,6%

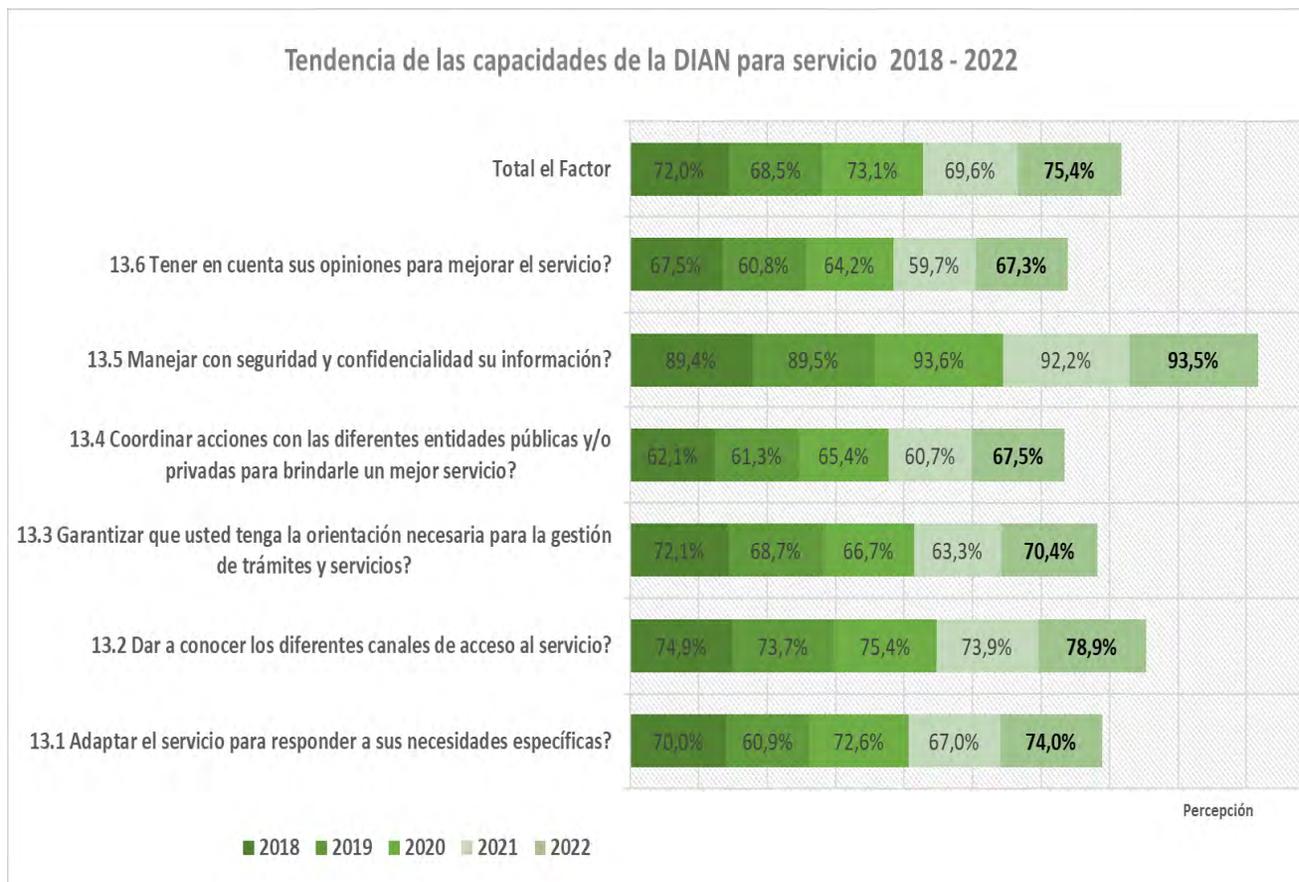
con las diferentes Entidades públicas y/o privadas para brindarle un mejor servicio?									
13.5 Manejar con seguridad y confidencialidad su información?	89,4%	89,5%	93,6%	92,2%	93,5%	1,4%	Satisfactorio Destacado	4,6%	
13.6 Tener en cuenta sus opiniones para mejorar el servicio?	67,5%	60,8%	64,2%	59,7%	67,3%	12,6%	Tolerable	-0,4%	
Total el Factor	72,0%	68,5%	73,1%	69,6%	75,4%	8,3%	Satisfactorio	4,7%	

De 2021 a 2022 todas las variables muestran tendencia positiva, en especial: “3.6 Tener en cuenta sus opiniones para mejorar el servicio?” con +12.6 puntos porcentuales y “P.13.4. Coordinar acciones con las diferentes entidades públicas y/o privadas para brindarle un mejor servicio” con +11.2 puntos.

De 2018 a 2022 las variables “13.3 Garantizar que usted tenga la orientación necesaria para la gestión de trámites y servicios?” y “13.6 Tener en cuenta sus opiniones para mejorar el servicio?”, muestran tendencia negativa con -2.4 y -0.4 puntos porcentuales respectivamente, para las demás se reporta tendencia positiva, desatándose la variable “13.4 Coordinar acciones con las diferentes entidades públicas y/o privadas para brindarle un mejor servicio?” con variación de +8.6 puntos porcentuales.

La variable 13.3 Garantizar la orientación necesaria a los contribuyentes y usuarios, no logra superar la línea base, es decir el desempeño institucional en este aspecto es débil, situación crítica en razón a su importancia en la satisfacción de necesidades de los grupos de valor, debe considerarse a partir de varias aristas: capacidad operativa de atención virtual, telefónica, en oficinas, de uso de los servicios en línea, video atención; fortalecimiento del conocimiento técnico a todos los servidores públicos y cliente externo; atención oportuna de casos o incidentes; atención PQRS, entre otros aspectos.

Ilustración 13 Comparativo capacidades 2218 - 2022.



Las oportunidades de mejora que se identifican a partir de la evaluación de los encuestados se deben encaminar a:

- Mejorar la gestión de orientación (13.3), ya que en los cinco años de seguimiento, no ha mostrado mejorado, esto abarca todos los trámites y servicios y los respectivos procedimientos; posiblemente se pueda asociar a bajo impacto de la capacitación técnica sobre el servicio hacia los grupos de valor y a servidores públicos.
- La variable 13.6 Tener en cuenta las opiniones para mejorar el servicio, del año 2018 a 2022 prácticamente no ha mejorado.

F3. Comportamientos deseados hacia la DIAN.

Preguntas 14.1 y 14.2.

Ilustración 14 Calificación de variables del factor comportamientos deseados



Para las dos variables, las respuestas se concentran en la opción “Probable y algo Probable” es decir, con un comportamiento de los clientes pasivo hacia las iniciativas y quehacer de la Dian.

Tabla 15 Calificación y evaluación variables comportamiento deseado hacia la DIAN

F.3. Comportamientos deseados hacia la DIAN 2022	Muy Probable	Probable	Algo probable	Impro bable	Muy Impro bable	NS / NR	NA	Total respuestas	Total respuestas (sin Ns/Nr NA)	Total Bueno y Muy bueno	Indicador 2022	Evaluación
14.1 ¿Qué tan probable es que usted se involucre activamente en las iniciativas de participación ciudadana y/o proyectos de la DIAN? (Ej: Proyectos normativos, Rendición de Cuentas, Comités, Reuni...)	2.165	4.046	3.010	987	566	243	249	11.266	10.774	6.211	57,6%	Insatisfactorio
14.2 ¿Qué tan probable es que usted hable positivamente o recomiende a la DIAN?	2.704	5.323	2.207	485	339	142	66	11.266	11.058	8.027	72,6%	Tolerable
el factor	4.869	9.369	5.217	1.472	905	385	315	22.532	21.832	14.238	65,2%	Tolerable
% participación por opción de respuesta Consolidado del factor	21,6%	41,6%	23,2%	6,5%	4,0%	1,7%	1,4%	100,0%				

El factor de comportamientos deseados reporta una calificación centrada en probable con 41.6% y algo probable con 23.2%. Su evaluación con base en las 11.266 encuestas aplicadas es de 65.2% Tolerable.

Para la variable 14.1, La DIAN no logra liderar y atraer a los contribuyentes y usuarios a involucrarse activamente en las iniciativas de participación ciudadana, en razón a que reporta evaluación es insatisfactoria con el 57.6%

Para la variable 14.2 la referida a hablar bien de la DIAN, la percepción es más destacada es con un 72.0% con nivel Tolerable.

- Comportamiento de las variables del factor comportamiento deseado hacia la DIAN

Tabla 16 tendencia de comportamientos deseados hacia la DIAN.

Histórico de comportamientos deseados	2019	2020	2021	2022	variación 2021 - 2022	Variación 2019 a 2021
14.1 ¿Qué tan probable es que usted se involucre activamente en las iniciativas de participación ciudadana y/o proyectos de la DIAN?	69,0%	55,40%	55,4%	57,6%	4,1%	-16,5%
14.2 ¿Qué tan probable es que usted hable positivamente o recomiende a la DIAN?	76,8%	72,00%	65,3%	72,6%	7,3%	-5,5%
Consolidado de factor	64,8%	63,80%	60,4%	65,2%	2,2%	0,6%

De 2021 a 2022 las variables muestran una tendencia positiva, en especial la 14.2 ¿Qué tan probable es que usted hable positivamente o recomiende a la DIAN? Con 7.3 puntos porcentuales.

Sin embargo, en los últimos cuatro años las dos variables muestran tendencia negativa con -16.5 puntos y 5.5 puntos porcentuales respectivamente. Se puede interpretar que en los cuatro años analizados, los clientes cada vez se involucran menos o se distancian más de la DIAN.

- Cálculo del Indicador de Recomendación (NPS -Índice de recomendación, Net **Promoter Score**)

Tabla 17: Calculo indicador de Comendación NPR.

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	
14.238	5.217	1.953	21.832	NPS= 65.2%- 8,9%)=56,3%
65,2%	23,9%	8,9%	56 de cada 100 clientes están dispuestos a involucrarse y hablar bien de la DIAN	

F 4. Confianza.

Preguntas: 15.1 a 15.4.

Calificación del factor.

Ilustración 15 Percepción confianza en la DIAN 2022.

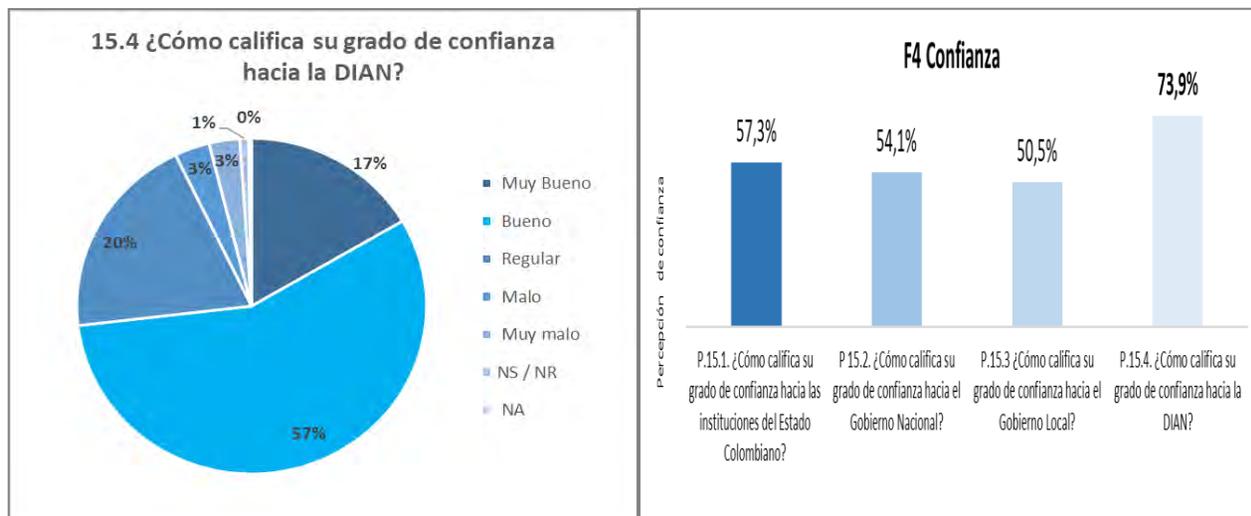


Tabla 18 Calificación y evaluación variables del factor confianza.

F4 Confianza	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 2022
15.1 ¿Cómo califica su grado de confianza hacia las instituciones del Estado Colombiano?	1.274	5.115	3.600	664	489	89	35	11.266	11.142	6.389	57,3%	Insatisfactorio
15.2 ¿Cómo califica su grado de confianza hacia el Gobierno Nacional?	1.153	4.823	3.710	762	590	169	59	11.266	11.038	5.976	54,1%	Insatisfactorio
15.3 ¿Cómo califica su grado de confianza hacia el Gobierno Local?	955	4.634	3.783	1.008	692	135	59	11.266	11.072	5.589	50,5%	Insatisfactorio
15.4 ¿Cómo califica su grado de confianza hacia la DIAN?	1.866	6.374	2.220	365	319	92	30	11.266	11.144	8.240	73,9%	Tolerable
% participación por opción de respuesta DIAN 2022	17%	57%	20%	3%	3%	1%	0%	100%		8.240		
% participación por opción de respuesta DIAN 2121	11,7%	54,7%	24,2%	4,5%	3,9%	0,7%	0,3%	100,0%				

El indicador de confianza a nivel nacional se obtiene de la variable “P15.4. ¿Cómo califica su grado de confianza hacia la DIAN? Su resultado es de 73.9% “Tolerable”; correspondiente al acumulado de calificación “Muy Bueno y Bueno” 8.240 respecto de las 11.144 encuestas válidas. La calificación de los encuestados se concentra en Bueno con 56.6% y regular 19.7%. la Opción bueno es 4 veces superior a muy bueno, es decir hay bastante margen para mejorar.

El indicador de “Confianza en la DIAN” es muy superior al de otras instancias calificadas:

- ✓ Para el Estado Colombiano 57.3% diferencia con la DIAN de 16.6%.
- ✓ Para el Gobierno Nacional 54.1% con una diferencia de 19.8%.
- ✓ Gobierno Local 50.5% para una diferencia de 23.4%.

➤ Comparativo de las variables del factor confianza.

Ilustración 16 Comportamiento histórico variables de confianza 2018- 2022.

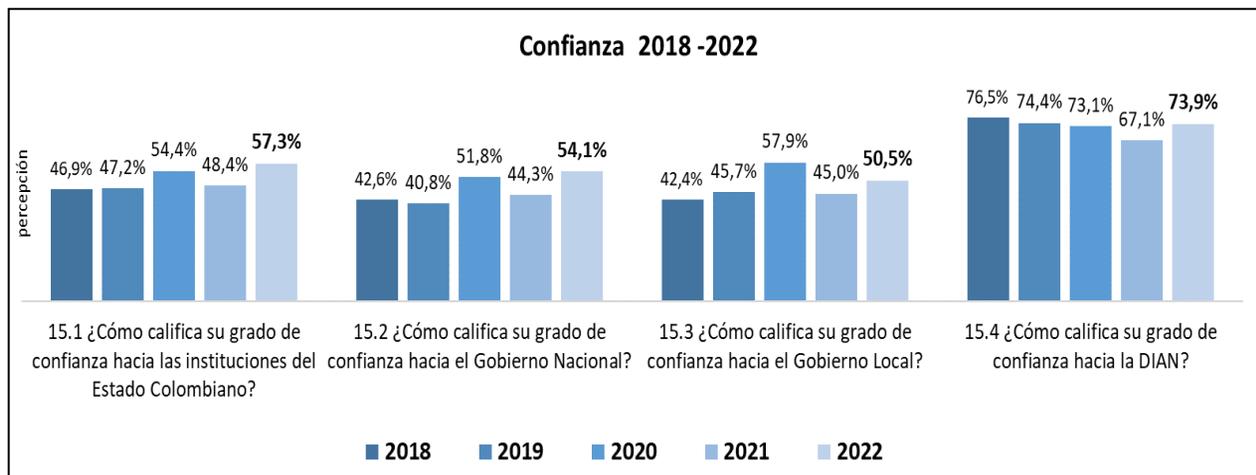


Tabla 19 Tendencia confianza 2018 a 2022

HISTORICO FACTOR DE CONFIANZA	2018	2019	2020	2021	2022	Variación 2021-2022	Evaluación	Variación 2018 - 2022
15.1 ¿Cómo califica su grado de confianza hacia las instituciones del Estado Colombiano?	46,9%	47,2%	54,4%	48,4%	57,3%	18,4%	Insatisfactorio	22,3%
15.2 ¿Cómo califica su grado de confianza hacia el Gobierno Nacional?	42,6%	40,8%	51,8%	44,3%	54,1%	22,2%	Insatisfactorio	27,1%
15.3 ¿Cómo califica su grado de confianza hacia el Gobierno Local?	42,4%	45,7%	57,9%	45,0%	50,5%	12,2%	insatisfactorio	19,2%
15.4 ¿Cómo califica su grado de confianza hacia la DIAN?	76,5%	74,4%	73,1%	67,1%	73,9%	10,2%	Tolerable.	-3,4%

De 2021 a 2022 el indicador de confianza en la DIAN muestra un incremento de 10.2 punto porcentuales, sin embargo, de 2018 a 2022 la percepción de confianza hacia la DIAN muestra una tendencia negativa equivalente a - 3.4 puntos porcentuales, pasando de 76.5% a 73.9% respectivamente.

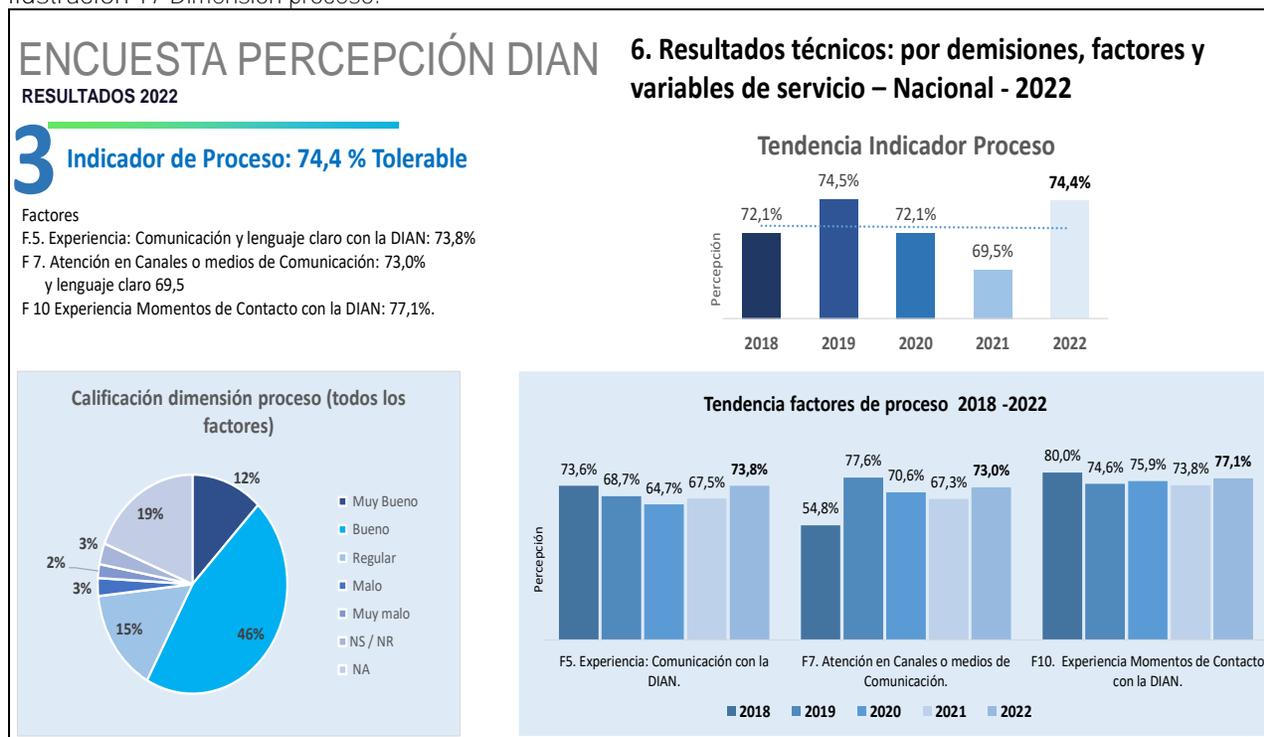
➤ Resumen Indicador de Fidelidad: Consolidado de la dimensión a nivel nacional:

Tabla 20 Resumen percepción los factores de fidelidad.

RESUMEN DIMENSIÓN DE FIDELIDAD 2022	Muy bueno + Bueno	Total respuestas	%
F2. Percepciones de tendencias en la Prestación del Servicio de la DIAN.	48.841	64.783	75,4%
F3. Comportamientos deseados hacia la DIAN	14.238	21.832	65,2%
F4. Confianza	8.240	11.144	73,9%
Total de la dimensión de Fidelidad	71.319	97.759	73,0%

2.2.3 Resultados Dimensión Proceso.

Ilustración 17 Dimensión proceso.



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 74.4% con nivel Tolerable; su tendencia positiva de +7.1 puntos porcentuales pasando de 2021 (69.5%) a 2022 (74.4%).

Tabla 21 Tendencia indicador proceso

Año	Indicador proceso	Variación Anual	Variación 2018 -2022
2018	72,1%		
2019	74,5%	3,3%	
2020	72,1%	-3,2%	
2021	69,5%	-3,6%	
2022	74,4%	7,1%	3,2%

De 2018 a 2022 el indicador de percepción de proceso muestra una tendencia alcista de +3.2 puntos porcentuales. En razón a que la Entidad orienta su gestión por procesos, 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 y lograr niveles superiores en la evaluación en esta dimensión.

- Comportamiento de los factores de proceso.

Tabla 22 Tendencia factores de la dimensión Proceso.

Factores dimensión proceso: resultado histórico	2018	2019	2020	2021	2022	Variación 2021 - 2022	Variación 2018 -2022
F5. Experiencia: Comunicación con la DIAN.	73,6%	68,7%	64,7%	67,5%	73,8%	9,3%	0,2%
F7. Atención en Canales o medios de Comunicación.	54,8%	77,6%	70,6%	67,3%	73,0%	8,4%	33,1%
F10. Experiencia Momentos de Contacto con la DIAN.	80,0%	74,6%	75,9%	73,8%	77,1%	4,5%	-3,6%

Para 2022 todos los factores de esta dimensión muestran tendencia positiva.

De 2018 a 2022 el factor “F7 Atención en Canales o medios de Comunicación” ha logrado un ascenso destacado con 33.1 puntos porcentuales.

El factor “F10. Experiencia Momentos de Contacto con la DIAN” presenta tendencia negativa de -3.6 puntos, es decir que se presentan debilidades en la experiencia del cliente. Esto puede asociarse en parte a las limitaciones de disponibilidad de agenda, deficiencia en la capacidad para atención en los canales masivos y en trámites, dificultades de la plataforma, entre otros aspectos. Esta tendencia es crítica en razón a que la experiencia es un aspecto de recordación hacia la imagen de entidad.

En el periodo de los cinco años de seguimiento, los ciudadanos no perciben mejoras en la comunicación y la experiencia, prácticamente estos factores han permanecido estáticos o negativos.

F5. Experiencia: Comunicación con la DIAN.

Pregunta 16 ¿Cómo califica, en general, la comunicación con la DIAN?

Tabla 23. Resultados de calificación y evaluación de la Comunicación con la DIAN.

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- 16. ¿Cómo califica, en general la comunicación con la DIAN, en relación con ser precisa, certera y en lenguaje claro?	2.121	6.111	2.235	382	313	70	34	11.266	11.162	8.232	73,8%	Tolerable
% as 2022	19%	54%	20%	3%	3%	1%	0%	100,0%				

Ilustración 18 Calificación comunicación con la DIAN.



De acuerdo con las 11.266 encuestas aplicadas, la percepción de la comunicación alcanza un 73.8% Tolerable, la calificación se inclina a las opciones Bueno y Regular. La relación de la calificación Bueno es 2.9 veces superior a la calificación Muy bueno.

Se evidencia una brecha con amplio margen de mejoramiento para ubicar la comunicación en la calificación Muy bueno y Bueno ya que es un requerimiento de calidad para los clientes; esta situación puede obedecer a deficiencias de estandarización, actualización y oportunidad de información en la página web y los canales.

Tabla 24 Histórico comunicación y lenguaje claro.

Historio Comunicación y lenguaje claro	Indicador	Variación 2021 -2022	Variación 2018 - 2022
2018	73,6%		
2019	68,7%	-6,7%	
2020	64,7%	-5,8%	
2021	67,5%	4,3%	
2022	73,8%	14,0%	0,2%



De 2021 a 2022 la variable de comunicación tuvo una variación positiva de 14.0 puntos.

En el periodo 2018 a 2022 esta variable no muestra crecimiento. Se requiere fortalecer la comunicación y el lenguaje claro desde todas las áreas, procesos y seccionales hacia los grupos de valor para fortalecer la experiencia y cercanía sobre el cimiento de información, clara, oportuna, completa y estandarizada en todos los canales.

➤ Indicador de lenguaje claro.

Tabla 25 Calificación lenguaje claro

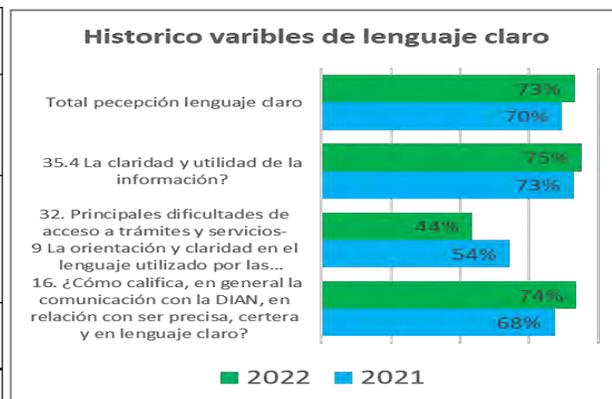
Lenguaje Claro 2022	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy Malo	Ns/Nr	N/A	blanco	Total	Total ajustado	Muy bueno + Bueno	Percepción	Evaluación
16. ¿Cómo califica, en general la comunicación con la DIAN, en relación con ser precisa, certera y en lenguaje claro?	2121	6111	2235	382	313	70	34		11266	11162	8232	73,8%	Tolerable
32. Señale que factores estuvieron asociados con las principales dificultades de acceso a trámites y servicios													
9. La orientación y claridad en el lenguaje utilizado por las personas que lo atendieron.	97	344	345	104	122	5	2		1019	1012	441	43,6%	Insatisfactorio
35.4 La claridad y utilidad de la información?	1416	6702	2178	295	172	290	213		11266	10763	8118	75,4%	Satisfactorio
Total percepción lenguaje claro	3634	13157	4758	781	607	365	249	0	23551	22937	16791	73,2%	Tolerable
% respuestas	15%	56%	20%	3%	3%	2%	1%	0%	100%				

El indicador de lenguaje claro se ubica en 73.2% Tolerable.

La calificación se concentra en Bueno con 56%, superando más de 4 veces a la opción muy bueno.

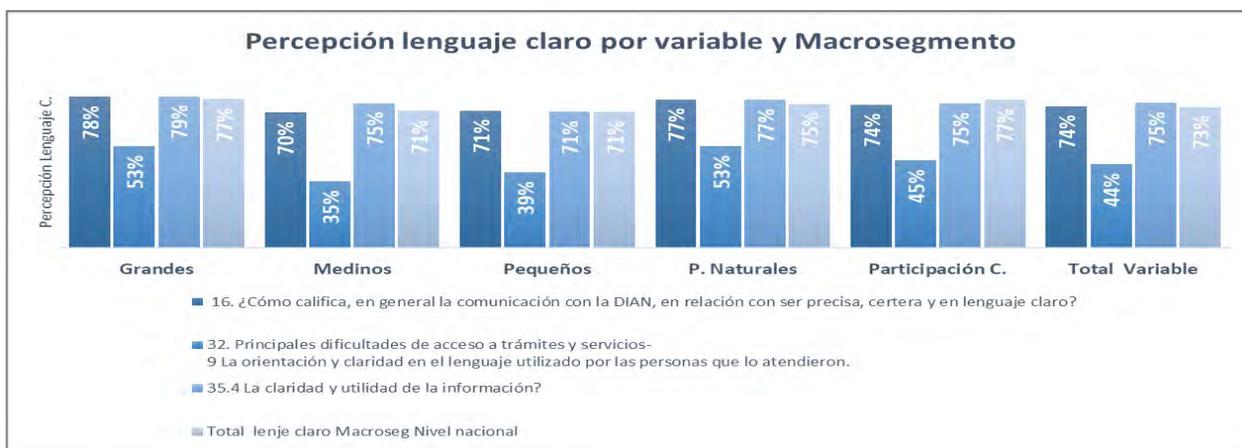
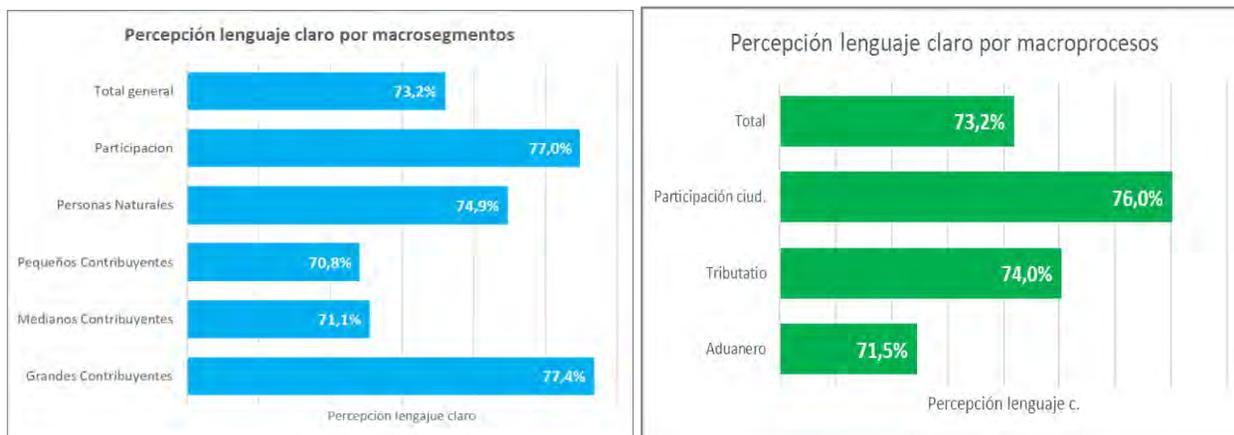
mTabla 26 Histórico lenguaje claro

Histórico variables lenguaje claro	2021	2022	Variación 2021 a 2022
16. ¿Cómo califica, en general la comunicación con la DIAN, en relación con ser precisa, certera y en lenguaje claro?	67,5%	73,8%	9,3%
32. Principales dificultades de acceso a trámites y servicios- 9 La orientación y claridad en el lenguaje utilizado por las personas que lo atendieron.	54,4%	43,6%	-19,9%
35.4 La claridad y utilidad de la información?	72,9%	75,4%	3,5%
Total percepción lenguaje claro	69,5%	73,2%	5,3%

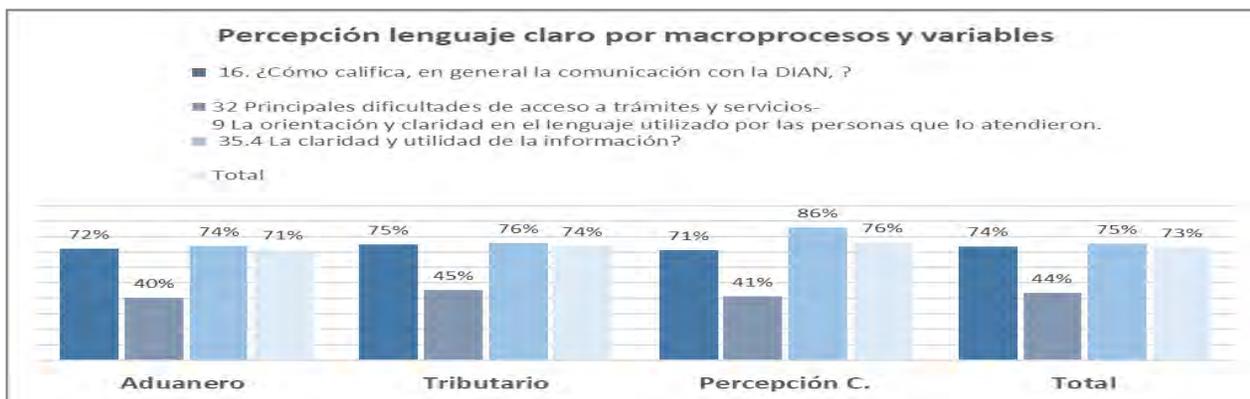


➤ Lenguaje claro por macrosegmentos y variables.

Ilustración 19 Indicador lenguaje claro por macroprocesos y macrosegmentos.



Mayor debilidad en el lenguaje claro para Pequeños contribuyentes, en aduanero y en orientación
Ilustración 20 Percepción lenguaje claro por macrosegmentos



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

Preguntas: de 19.1 a 30.

La percepción de los 11.266 encuestados a nivel nacional, evidencia que el factor “Atención en canales o medios de comunicación”, es de 73.0% con nivel tolerable. La calificación se concentra en la opción “Bueno” con 40.3% y Regular con 14.2%. la relación Bueno a Muy bueno es 3.5 veces, por tanto existe amplio margen de mejora.

➤ Calificación atención en canales:

Tabla 27 Calificación y evaluación atención canales o medios de comunicación 2022.

F 7. Atención en Canales o medios de Comunicación 2022	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy malo	NS / NR	No utilizado	Total respuestas	Total respuestas (sin Ns/Nr NA)	Total Bueno y Muy bueno	Indicador	Evaluación
19.1 ¿Cómo califica la atención dada a través del canal telefónico Contact Center de la DIAN?	1.408	4.517	2.248	572	453	228	1.840	11.266	9.198	5.925	64,4%	Tolerable
19.2 ¿Cómo califica la atención telefónica cuando se comunica a las oficinas de la DIAN?	1.346	4.482	2.217	584	465	238	1.934	11.266	9.094	5.828	64,1%	Tolerable
20. ¿Cómo califica la atención dada a través del canal chat de la DIAN?	778	3.250	2.369	755	557	327	3.230	11.266	7.709	4.028	52,3%	Insatisfactorio
21.1 ¿Cómo califica la atención dada a través del canal presencial en puntos de contacto DIAN?	1.672	5.244	1.385	219	174	277	2.295	11.266	8.694	6.916	79,5%	Satisfactorio
P 20.2 ¿Cómo califica la atención dada en oficinas de la DIAN por parte de los servidores públicos?	1.769	5.346	1.349	208	191	268	2.135	11.266	8.863	7.115	80,3%	Satisfactorio
22.1 ¿Cómo califica la facilidad de acceso y uso de los servicios en línea de la DIAN?	1.931	6.052	2.025	319	251	89	599	11.266	10.578	7.983	75,5%	Satisfactorio
22.2 ¿Cómo califica la disponibilidad, capacidad tecnológica y agilidad de los servicios en línea de la DIAN?	1.620	5.660	2.554	453	357	97	525	11.266	10.644	7.280	68,4%	Tolerable
23.1 ¿Cómo califica la funcionalidad de la Página WEB de la DIAN?	1.793	6.051	2.281	357	288	80	416	11.266	10.770	7.844	72,8%	Tolerable
23.2 ¿Cómo califica la información, lenguaje claro y servicios que presta la DIAN en su página WEB?	1.877	6.810	1.635	229	196	90	429	11.266	10.747	8.687	80,8%	Satisfactorio
24. ¿Cómo califica la atención y calidad de la respuesta dada a través de los correos electrónicos de la DIAN?	1.571	5.480	1.685	247	217	237	1.829	11.266	9.200	7.051	76,6%	Satisfactorio
25. ¿Cómo califica la atención dada a través del servicio de Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes – PQRS?	1.080	4.174	1.687	319	262	313	3.431	11.266	7.522	5.254	69,8%	Tolerable
26. ¿Cómo califica la atención en la radicación formal de correspondencia de la DIAN?	1.189	5.203	1.229	182	162	326	2.975	11.266	7.965	6.392	80,3%	Satisfactorio
27.1 ¿Cómo califica la atención dada a través de las redes sociales de la DIAN?	660	2.955	943	158	139	590	5.821	11.266	4.855	3.615	74,5%	Tolerable
27.2 ¿Cómo califica la información que se comparte a través de las redes sociales de la DIAN?	839	3.489	962	151	114	571	5.140	11.266	5.555	4.328	77,9%	Satisfactorio
28. ¿Cómo califica la atención dada a través de los otros canales: kioscos virtuales de autogestión y chatbots?	763	2.916	1.061	204	167	516	5.639	11.266	5.111	3.679	72,0%	Tolerable
29. ¿Cómo califica la atención dada a través de la atención virtual por Video-atención.?	919	3.200	816	151	134	441	5.605	11.266	5.220	4.119	78,9%	Satisfactorio
30. ¿Cómo califica la atención dada y funcionalidad a través la APP DIAN?	539	2.285	731	117	123	558	6.913	11.266	3.795	2.824	74,4%	Tolerable
Total factor Atención en canales	21.754	77.114	27.177	5.225	4.250	5.246	50.756	191.522	135.520	98.868	73,0%	Tolerable
% respuestas del factor atención en canales o medios de comunicación 2022	11,4%	40,3%	14,2%	2,7%	2,2%	2,7%	26,5%	100,0%				

➤ Percepción en la atención por canal

Ilustración 21 Percepción Atención en canales o medios de comunicación



El canal mejor calificado fue la página Web con 80.8% seguido de la atención dada en oficinas de la DIAN y la atención en radicación de correspondencia, ambas con 80.3%.

La evaluación arroja 9 canales con nivel satisfactorio, 7 con nivel tolerable y 1 con nivel insatisfactorio. Entre los nueve satisfactorios se destacan por ser de alta afluencia como: canal presencial, atención en oficinas por servidores públicos, servicios en línea, Radicación, video atención.

8 de 14 canales reportan resultado tolerable e insatisfactorio, es decir que todas las áreas siguen teniendo debilidad en la atención a los contribuyentes y usuarios. La percepción es Insatisfactoria para Chat con el 52.3%

Se evidencia una brecha en la falta de estandarización de la atención en los canales de servicio, hay una dispersión bastante marcada entre la percepción más alta y la más baja de 80.8% a 52.3%; esta situación puede obedecer a factores como: limitada capacidad operativa, falta de integración de canales, ausencia de protocolos y de niveles de servicio en todos los canales para todos los trámites y servicio.

La falta de estandarización en la atención afecta la experiencia de los contribuyentes y usuarios en gestión de diferentes tramites y servicios institucionales (experiencias diferentes en cada transacción).

➤ Comparativo de atención en canales o medios de comunicación. 2018 -2022

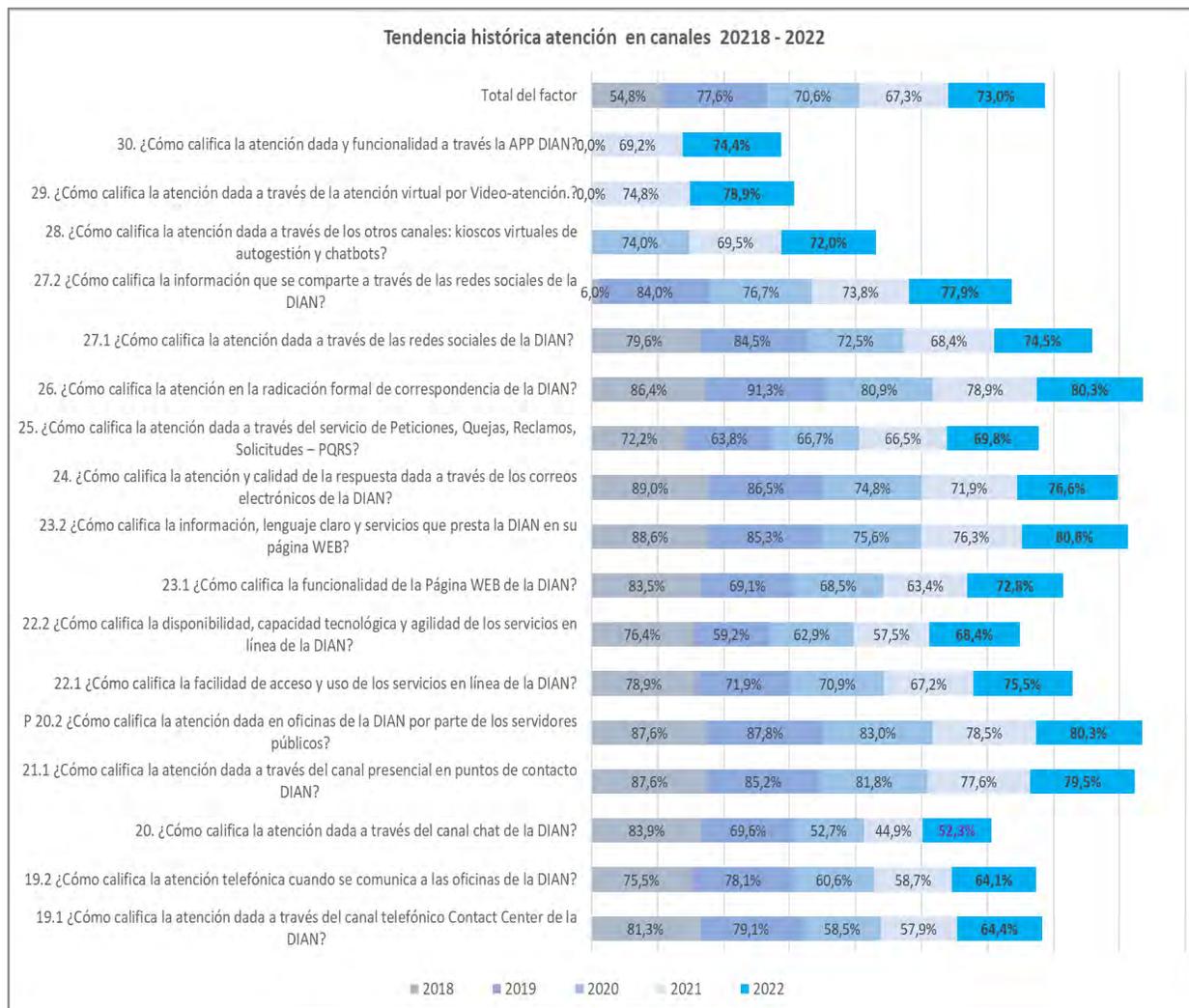
Tabla 28 tendencia de percepción atención en canales 2018-2022.

Canal		Histórico percepción atención en canales.					Tendencia	
	F 7 Atención en canales de comunicación 2018 - 2022	2018	2019	2020	2021	2022	Variación 2021-2022	Variación 2018-2022
19 Telefónico	19.1 ¿Cómo califica la atención dada a través del canal telefónico Contact Center de la DIAN?	81,3%	79,1%	58,5%	57,9%	64,4%	11,2%	-20,8%
	19.2 ¿Cómo califica la atención telefónica cuando se comunica a las oficinas de la DIAN?	75,5%	78,1%	60,6%	58,7%	64,1%	9,2%	-15,1%
	20. ¿Cómo califica la atención dada a través del canal chat de la DIAN?	83,9%	69,6%	52,7%	44,9%	52,3%	16,5%	-37,7%
p 21 presencial	21.1 ¿Cómo califica la atención dada a través del canal presencial en puntos de contacto DIAN?	87,6%	85,2%	81,8%	77,6%	79,5%	2,5%	-9,2%
	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%	78,5%	80,3%	2,2%	-8,4%
P 22 Servicios en Línea (Muisca)	22.1 ¿Cómo califica la facilidad de acceso y uso de los servicios en línea de la DIAN?	78,9%	71,9%	70,9%	67,2%	75,5%	12,2%	-4,3%
	22.2 ¿Cómo califica la disponibilidad, capacidad tecnológica y agilidad de los servicios en línea de la DIAN?	76,4%	59,2%	62,9%	57,5%	68,4%	19,0%	-10,5%
P23. Portal WEB	23.1 ¿Cómo califica la funcionalidad de la Página WEB de la DIAN?	83,5%	69,1%	68,5%	63,4%	72,8%	14,8%	-12,8%
	23.2 ¿Cómo califica la información, lenguaje claro y servicios que presta la DIAN en su página WEB?	88,6%	85,3%	75,6%	76,3%	80,8%	6,0%	-8,8%
reoe electrónico	24. ¿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%	71,9%	76,6%	6,6%	-13,9%
P25. Servicio de Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes – PQRS	25. ¿Cómo califica la atención dada a través del servicio de Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes – PQRS?	72,2%	63,8%	66,7%	66,5%	69,8%	5,1%	-3,3%
P 26 Comunicación escrita, oficios, comunicados	26. ¿Cómo califica la atención en la radicación formal de correspondencia de la DIAN?	86,4%	91,3%	80,9%	78,9%	80,3%	1,7%	-7,1%
P 27. Redes Sociales (Twitter, Facebook, YouTube)	27.1 ¿Cómo califica la atención dada a través de las redes sociales de la DIAN?	79,6%	84,5%	72,5%	68,4%	74,5%	8,8%	-6,5%
P 27. Redes Sociales (Twitter, Facebook, YouTube)	27.2 ¿Cómo califica la información que se comparte a través de las redes sociales de la DIAN?	6,0%	84,0%	76,7%	73,8%	77,9%	5,6%	1198,5%
P 28 Otros canales ¿cuál? ¿Cuales?	28. ¿Cómo califica la atención dada a través de los otros canales: kioscos virtuales de autogestión y chatbots?			74,0%	69,5%	72,0%	3,5%	
P 29 Otros canales ¿cuál? ¿Cuales?	29. ¿Cómo califica la atención dada a través de la atención virtual por Video-atención.?			0,0%	74,8%	78,9%	5,5%	
P 30 Otros canales ¿cuál? ¿Cuales?	30. ¿Cómo califica la atención dada y funcionalidad a través la APP DIAN?			0,0%	69,2%	74,4%	7,5%	
*Percepción calidad general del servicio	Total del factor	54,8%	77,6%	70,6%	67,3%	73,0%	8,4%	33,1%

De 2021 a 2022 la variación de la percepción de calidad en la atención de todos los canales muestra una tendencia positiva, se destaca en primer lugar los servicios en línea seguido de la Pagina Web con 19.0 y 16.5 puntos porcentuales respectivamente.

De 2018 a 2022 la tendencia sigue siendo negativa, para todos los canales a excepción de redes sociales el cual tiene un crecimiento muy notorio pasando de 6% a 77.9%. El canal Chat muestra tendencia negativa con -37.7 puntos porcentuales.

Ilustración 22 Comportamiento factor atención en canales 2018 -2022



F10 Experiencia en los Momentos de Contacto con la DIAN

Preguntas 35.1 a 35.7.

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 de la imagen de la Entidad respecto de la experiencia del servicio y la empatía en el relacionamiento con la Entidad para el cumplimiento voluntario. El indicador de percepción de experiencia es de 77.1% se ubica en el nivel Satisfactorio.

➤ Calificación de experiencia:

Pregunta 35 ¿Cómo califica a la DIAN en relación con...

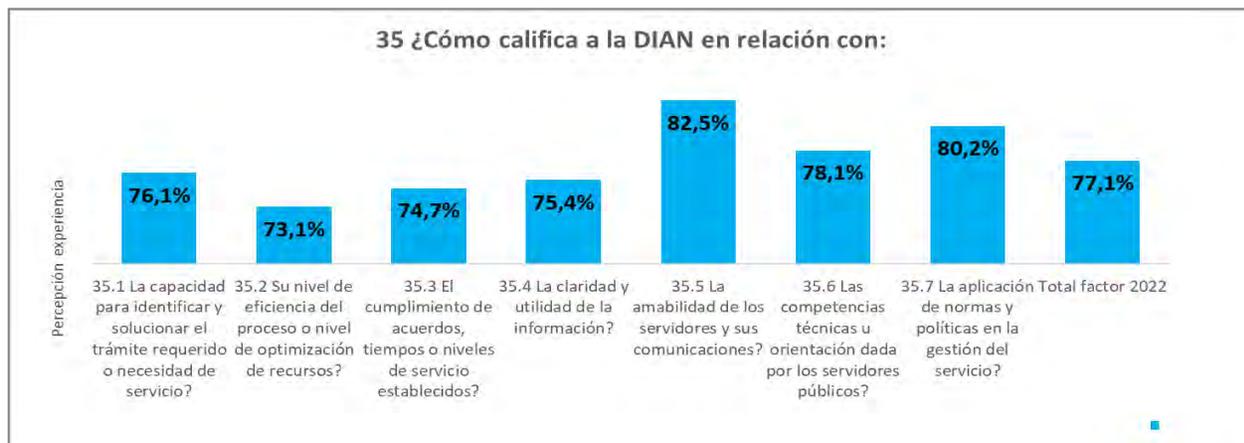
Ilustración 23 Calificación factor experiencia en momentos de contacto.



Tabla 29 Calificación y evaluación experiencia en los momentos de contacto.

F 10 Experiencia Momentos de Contacto con la DIAN 2022												
	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
35 ¿Cómo califica a la DIAN en relación con:												
35.1 La capacidad para identificar y solucionar el trámite requerido o necesidad de servicio?	1353	6761	2140	264	150	313	285	11266	10668	8114	76,1%	Satisfactorio
35.2 Su nivel de eficiencia del proceso o nivel de optimización de recursos?	1128	6381	2310	288	172	614	373	11266	10279	7509	73,1%	Tolerable
35.3 El cumplimiento de acuerdos, tiempos o niveles de servicio establecidos?	1176	6339	2086	288	172	674	531	11266	10061	7515	74,7%	Tolerable
35.4 La claridad y utilidad de la información?	1416	6702	2178	295	172	290	213	11266	10763	8118	75,4%	Satisfactorio
35.5 La amabilidad de los servidores y sus comunicaciones?	2136	6583	1430	240	181	360	336	11266	10570	8719	82,5%	Satisfactorio
35.6 Las competencias técnicas u orientación dada por los servidores públicos?	1647	6468	1862	248	170	462	409	11266	10395	8115	78,1%	Satisfactorio
35.7 La aplicación de normas y políticas en la gestión del servicio?	1478	6612	1626	217	152	743	438	11266	10085	8090	80,2%	Satisfactorio
Total factor Experiencia en el servicio	10334	45846	13632	1840	1169	3456	2585	78862	72821	56180	77,1%	Satisfactorio
% respuestas del factor 2022	13%	58%	17%	2%	1%	4%	3%	100%				

Ilustración 24 Percepción en la experiencia en momentos de contacto 2022



La calificación de las variables de este factor se concentra en las respuestas con la opción Bueno y Regular con 58% y 17% respectivamente. Hay amplio margen de mejoramiento para desplazar la satisfacción a las opciones Muy bueno

Se destaca el resultado de percepción de las variables “P35.5. La amabilidad de los servidores y sus comunicaciones” con 82.5% y la “P35.7 La aplicación de normas y políticas en la gestión del servicio” con el 80.2%. De las siete variables de este factor, cinco se ubican en nivel satisfactorio.

Así mismo, la variable de menor percepción corresponde a la “P35.2 “Su nivel de eficiencia del proceso o nivel de optimización de recursos”, con el 73.1% Tolerable y P 32.3 “El cumplimiento de acuerdos, tiempos o niveles de servicio establecidos” con 74.7% Tolerable.

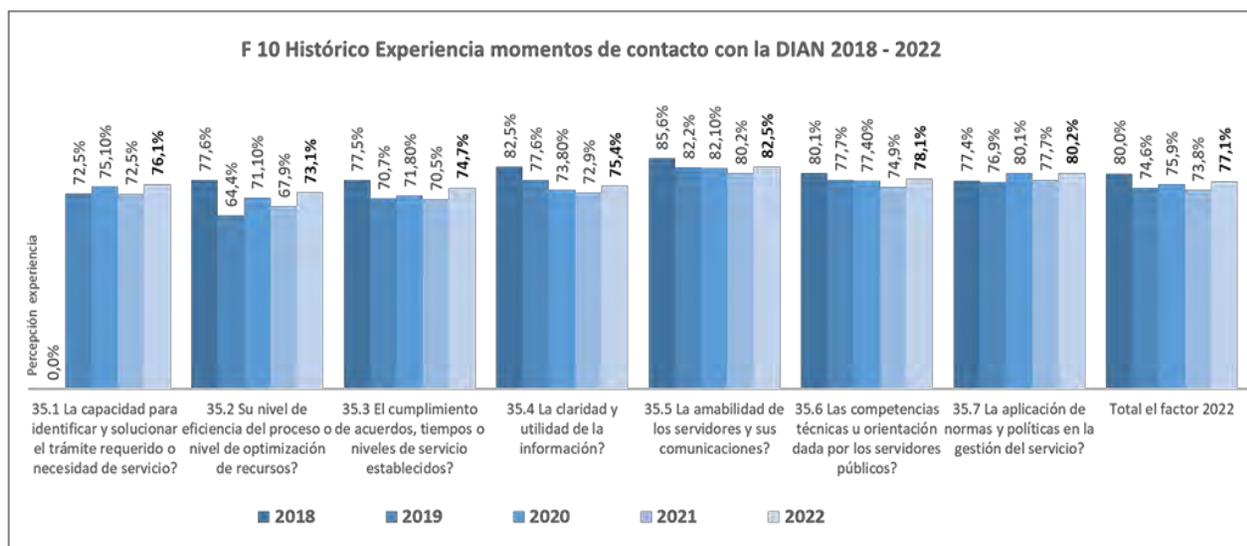
➤ Consolidado del factor experiencia 2018- 2022

Tabla 30 tendencia experiencia en momentos contacto 2018 -2022

F 10 Experiencia en momentos de contacto 35 ¿Cómo califica a la DIAN en relación con:	2018	2019	2020	2021	2022	Variación 2021 - 2022	Variación 2018- 2022
35.1 La capacidad para identificar y solucionar el trámite requerido o necesidad de servicio?	0,0%	72,5%	75,10%	72,5%	76,1%	5,0%	
35.2 Su nivel de eficiencia del proceso o nivel de optimización de recursos?	77,6%	64,4%	71,10%	67,9%	73,1%	7,6%	-5,9%
35.3 El cumplimiento de acuerdos, tiempos o niveles de servicio establecidos?	77,5%	70,7%	71,80%	70,5%	74,7%	6,0%	-3,6%
35.4 La claridad y utilidad de la información?	82,5%	77,6%	73,80%	72,9%	75,4%	3,5%	-8,6%
35.5 La amabilidad de los servidores y sus comunicaciones?	85,6%	82,2%	82,10%	80,2%	82,5%	2,8%	-3,6%
35.6 Las competencias técnicas u orientación dada por los servidores	80,1%	77,7%	77,40%	74,9%	78,1%	4,3%	-2,5%

públicos?							
35.7 La aplicación de normas y políticas en la gestión del servicio?	77,4%	76,9%	80,1%	77,7%	80,2%	3,3%	3,6%
Total el factor 2022	80,0%	74,6%	75,9%	73,8%	77,1%	4,5%	-3,6%

Ilustración 25 Tendencia histórica factor experiencia en momentos de servicio.



De 2021 a 2022 todas las variables de este factor muestran tendencia positiva, en especial “35.2 Su nivel de eficiencia o nivel de optimización de recursos” con +7.6 puntos porcentuales, seguida por la “35.3 El cumplimiento de acuerdos, tiempos o niveles de servicio establecidos?” con +6.0 puntos. De 2021 a 2022 el factor muestra una tendencia de mejoramiento en +4.5

En el periodo de estudio de cinco años de 2018 a 2022, la variación del factor es negativo con -3.6 puntos porcentuales; se enfatiza que esta percepción es integral a todos los canales, por tanto a todos los trámites y servicios.

A excepción de la variable “35.7 La aplicación de normas y políticas en la gestión del servicio?”, todas las variables del factor tienen tendencia negativa.

Resumen Indicador de Proceso:

Tabla 31 Resumen dimensión proceso.

Resumen dimensión proceso 2022	Muy bueno +Bueno	Respuestas	%	Indicador
F5 Experiencia: Comunicación con la DIAN.	8.232	11.162	73,8%	Tolerable
F7 Atención en Canales de comunica	98.868	135.520	73,0%	Tolerable
F10 Experiencia Momentos de Contacto con la DIAN.	56.180	72.821	77,1%	Tolerable
Total de la dimensión	163.280	219.503	74,4%	Tolerable

Resultado Dimensión de Acceso.

La dimensión de acceso aborda la preferencia y uso de canales de servicio o comunicación, barreras de acceso y conocimiento de los clientes sobre la DIAN, siendo estos factores aspectos estructurales para la cercanía con el ciudadano. El resultado de la percepción de acceso a los trámites y servicios es de 74.2% Tolerable.

Ilustración 26 Dimensión Acceso consolidado Nacional

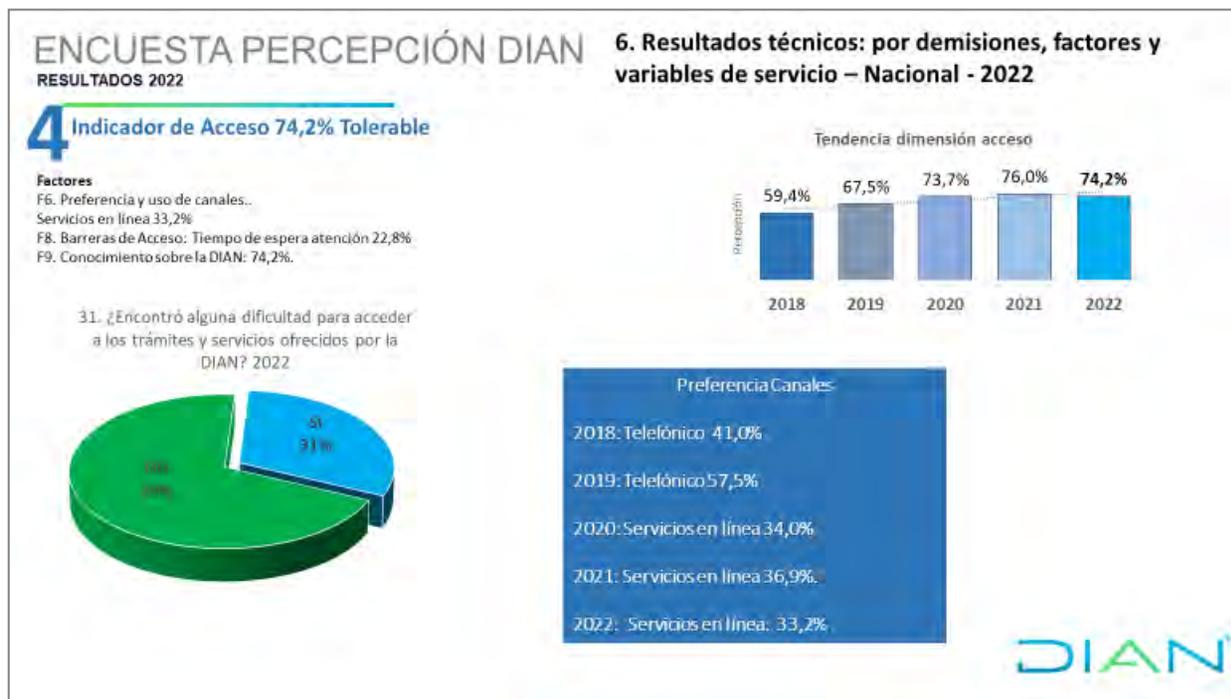


Tabla 32 Tendencia dimensión acceso

Año	indicador de Acceso	Variación 2020 -2021	Variación 2018 a 2022
2018	59,4%		
2019	67,5%	13,6%	13,6%
2020	73,7%	9,2%	24,1%
2021	76,0%	3,1%	27,9%
2022	74,2%	-2,4%	24,8%

El indicador de acceso se ubica en 74.2% con tendencia negativa de 2021 a 2022 de -2.4 puntos porcentuales pasando de 76.0% a 74.2% respectivamente. De 2018 a 2022 la tendencia es positiva con +24.8 puntos porcentuales, lo cual representa un avance considerable.

F6 Preferencia y uso de canales

Preguntas: P17, P18, P31, P32, P33 y P34

P 17 De los canales o medios que dispone la DIAN para contactarse o interactuar con la ciudadanía Seleccione el más Preferido por usted.

P 18 De los canales o medios que dispone la DIAN para contactarse o interactuar con la ciudadanía ¿Cuál es el canal más Utilizado por usted durante el último año?

Ilustración 27 preferencia de canales.

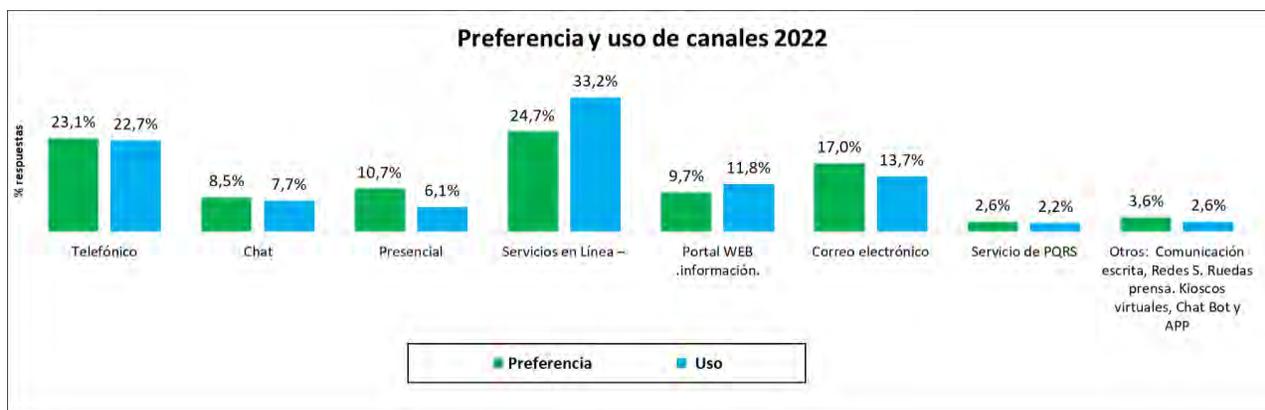


Tabla 33 Preferencia y uso de canales

Canal	Preferido-2022	%	Mas Usado -2022	%
Telefónico	2.606	23,1%	2.552	22,7%
Chat	963	8,5%	868	7,7%
Presencial	1.205	10,7%	690	6,1%
Servicios en Línea – (Diligenciamiento de declaraciones), Presentación de información, entre otros)	2.787	24,7%	3.740	33,2%
Portal WEB (información)	1.094	9,7%	1.324	11,8%
Correo electrónico	1.915	17,0%	1.549	13,7%
Servicio de Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes – PQRS	294	2,6%	246	2,2%
Comunicación escrita, oficios, comunicados	63	0,6%	47	0,4%
Redes Sociales (Twitter, Facebook, Instagram, YouTube)	64	0,6%	59	0,5%
Ruedas de prensa en televisión o radio	5	0,0%	6	0,1%
Kioscos virtuales de autogestión y chatbot	44	0,4%	25	0,2%
Atención virtual por Video -llamada	191	1,7%	115	1,0%
APP-DIAN	35	0,3%	45	0,4%
Total	11.266	100,0%	11.266	100,0%

Los encuestados expresan mayor valoración para “Los Servicios en línea (Diligenciamiento de declaraciones, presentación de información, entre otros)” tanto en preferencia como en uso, con 24.7% y 33.2% respectivamente; en el segundo lugar de mayor preferencia y uso se ubica el canal telefónico con el 23.1% y 22.7%.

➤ Comportamiento de preferencia y uso de canales de 2018- 2022.

Ilustración 28 Comparativo preferencia y uso de canales 2018 -2022.

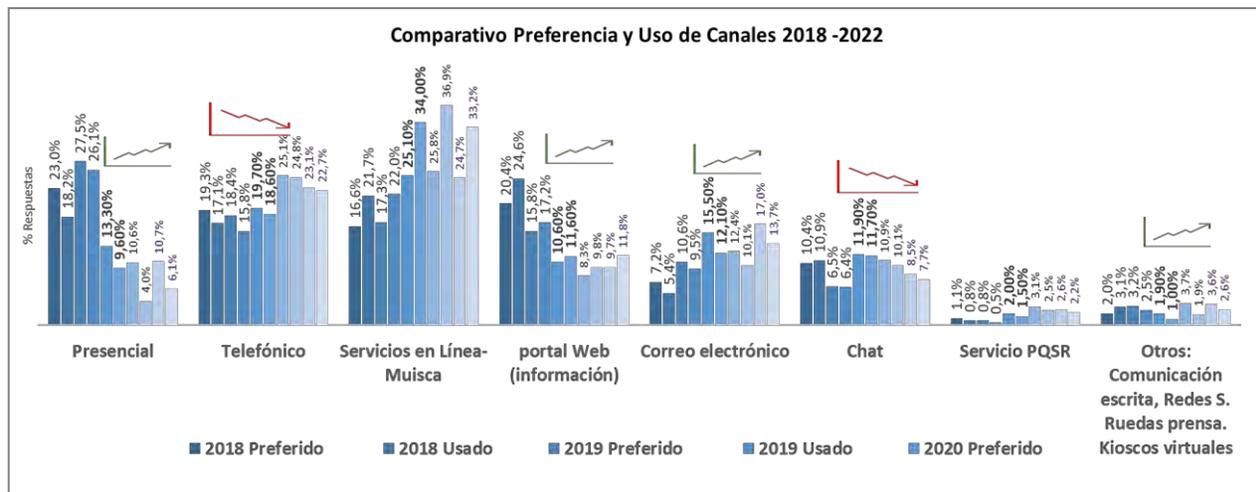


Tabla 34 tendencia preferencia y uso de canales 2018 -2022

Canal	2018		2019		2020		2021		2022		VARIACION 2021-2022		VARIACION 2018-2022	
	Preferido	Usado	Preferido	Usado	Preferido	Usado								
Presencial	23%	18%	28%	26%	13%	10%	11%	4%	11%	6%	1%	53%	-53%	-66%
Telefónico	19%	17%	18%	16%	20%	19%	25%	25%	23%	23%	-8%	-9%	20%	32%
Servicios en Línea-Muisca	17%	22%	17%	22%	25%	34%	26%	37%	25%	33%	-4%	-10%	49%	53%
portal Web (información)	20%	24%	16%	17%	11%	12%	8%	10%	10%	12%	17%	20%	-52%	-51%
Correo electrónico	7%	5%	11%	10%	16%	12%	12%	10%	17%	14%	37%	37%	136%	170%
Chat	10%	10%	7%	6%	12%	12%	11%	10%	9%	8%	-22%	-24%	-18%	-23%
Servicio PQSR	1%	1%	1%	1%	2%	2%	3%	3%	3%	2%	-17%	-13%	129%	173%
Otros: Comunicación escrita, Redes S. Ruedas prensa. Kioscos virtuales, Chat Bot, video llamada y APP	2%	3%	3%	3%	2%	1%	4%	2%	4%	3%	-4%	41%	78%	-15%

De 2018 a 2022, el correo electrónico y el servicio de PQRS muestran la tendencia mayor incremento: 170 y 173 puntos porcentuales para uso respectivamente.

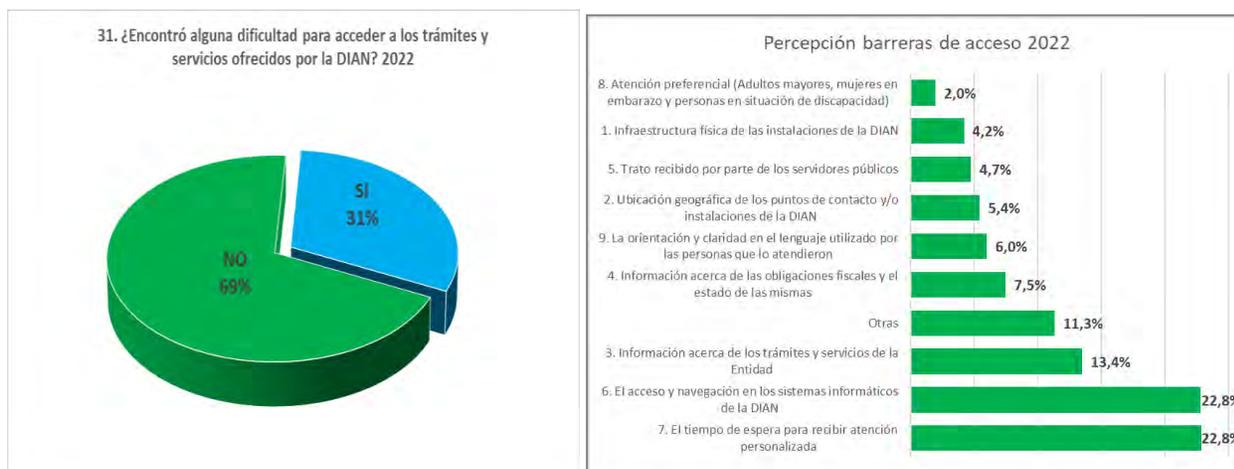
El mismo periodo, el portal web y el canal presencial muestran la tendencia más negativa con -53 y -66 puntos porcentuales para uso. El portal web no logra posicionarse en la preferencia de los contribuyentes y usuarios, esta situación puede obedecer a la diversidad de información y dificultad para encontrar temas específicos, así como falencias en disponer de información actualizada.

➤ F 8. Barreras de Acceso

P 31. ¿Encontró alguna dificultad para acceder a los trámites y servicios ofrecidos por la DIAN?

P 32. Señale qué factor estuvo asociado con las principales dificultades de acceso a trámites y servicios

Ilustración 29 Percepciones barreras de acceso.



El 69% de los encuestados manifestaron No tener dificultades de acceso, sin embargo, el 31 % de los encuestados manifestó SI tenerlas.

Los principales factores identificadas son: Tiempo de espera para recibir atención 22.82%; acceso y navegación en los servicios en línea con un 22.76; la información acerca de los trámites y servicios 13.4%; otros con 11.3% Respecto a la opción de respuesta abierta de la encuesta de “otras barreras de acceso”, aunque se repiten las ya señaladas, se puede extraer como aspectos críticos o puntos de dolor a título de ejemplo: demora para citas, no contestan el teléfono, fallas y demora en la página; no responden, cambios en los procedimientos sin pronta información, demora atención telefónica, entre otros.

Ilustración 30 Tendencia Histórica barreras de acceso 2018- 2022

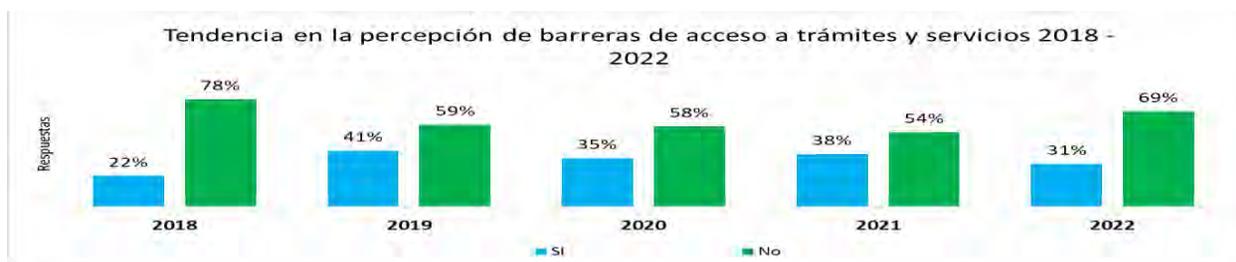


Tabla 35 Tendencia barreras de acceso 2018- 2022

Tendencia Barreras	SI	No	NA	Variación SI	Variación NO
2018	22%	78%	0%		
2019	41%	59%	0%	81%	-23%
2020	35%	58%	7%	-14%	-2%
2021	38%	54%	7%	9%	-7%
2022	31%	69%	7%	-19%	28%

De 2021 a 2022, la percepción de “Si” tener barreras de acceso al servicio muestra una baja de los -19 puntos porcentuales, situación favorable institucionalmente. A la vez la percepción de que No encontrar barreras incremento 28 puntos porcentuales.

➤ Histórico de barreras:

Ilustración 31 Comparativo Barreras de acceso 2019 -2022

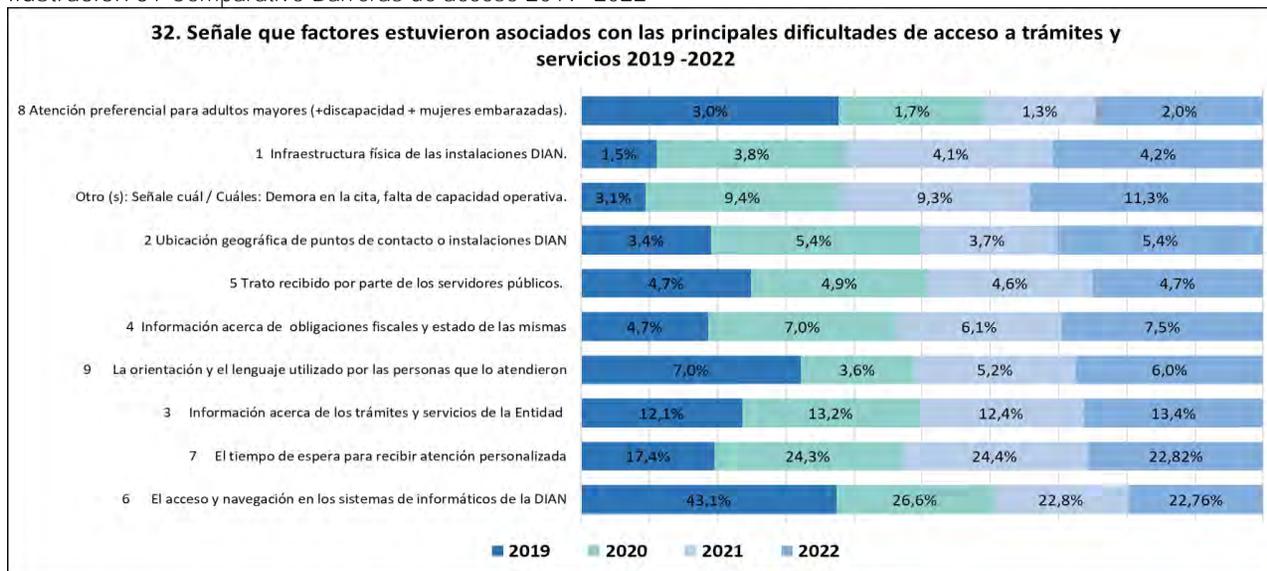


Tabla 36 Tendencia barreras de acceso 2019-2022

32. Señale que factores estuvieron asociados con las principales dificultades de acceso a trámites y servicios	2019	2020	2021	2022	Variación 2021 a 2022	Variación 2019 a 2022
7 El tiempo de espera para recibir atención personalizada	17,4%	24,3%	24,4%	22,82%	-6,4%	31,1%
6. El acceso y navegación en los sistemas informáticos de la DIAN	43,1%	26,6%	28,9%	22,76%	-6,7%	-47,2%
3 Información acerca de los trámites y servicios de la Entidad	12,1%	13,2%	12,4%	13,4%	8,0%	11,0%
9 La orientación y el lenguaje utilizado por las personas que lo atendieron	7,0%	3,6%	5,2%	6,0%	15,4%	-14,6%
4 Información acerca de obligaciones fiscales y estado de estas	4,7%	7,0%	6,1%	7,5%	21,5%	58,9%
5 Trato recibido por parte de los servidores públicos.	4,7%	4,9%	4,6%	4,7%	4,0%	0,9%
2 Ubicación geográfica de puntos de contacto o instalaciones DIAN	3,4%	5,4%	3,7%	5,4%	45,2%	58,6%
Otro (s): Señale cuál / Cuáles: Demora en las citas, no contestan el teléfono, fallas en la página,	3,1%	9,4%	9,3%	11,3%	21,6%	263,8%
1 Infraestructura física de las instalaciones DIAN.	1,5%	3,8%	4,1%	4,2%	1,8%	178,7%
8 Atención preferencial para adultos mayores (+discapacidad + mujeres embarazadas).	3,0%	1,8%	1,3%	2,0%	51,6%	-34,8%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%		

P 33 ¿Qué aspectos considera deben mejorarse y/o tenerse en cuenta para fortalecer las relaciones de la ciudadanía con la DIAN? Respuesta abierta.

Ilustración 32 Aspectos a mejorar percepción del cliente.



Los clientes manifiestan que la DIAN debe mejorar: la atención, información, pagina, tiempo de espera, comunicación, atención telefónica, la plataforma, entre otros aspectos.

F9-Conocimiento sobre la DIAN.

P 34 ¿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 60.3%, y Regular con el 22.6%, hay un amplio margen de mejoramiento hasta lograr mayor dominio de la variable muy bueno. la opción bueno es 5 veces superior a muy bueno.

Ilustración 33 Evaluación conocimiento sobre la DIAN.

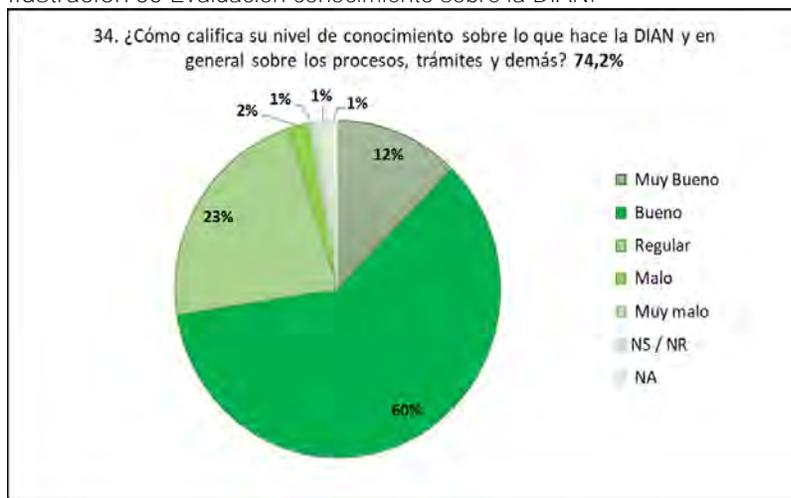


Tabla 37 Calificación y percepción de Conocimiento sobre la DIAN.

F9 Conocimiento sobre la DIAN	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
34. ¿Cómo califica su nivel de conocimiento sobre lo que hace la DIAN y en general sobre los procesos, trámites y demás?	1.387	6.789	2.546	216	88	160	80	11.266	11.026	8.176	74,2%	Tolerable
% calificación 2022	12,3 %	60,3%	22,6 %	1,9%	0,8%	1,4%	0,7%	100,%				

➤ Histórico evaluación conocimiento sobre la DIAN 2018 -2022.

Tabla 38 Tendencia indicador de conocimiento sobre la DIAN



De 2021 a 2022 el indicador de conocimiento evidencia una variación negativa de -2.4 puntos porcentuales.

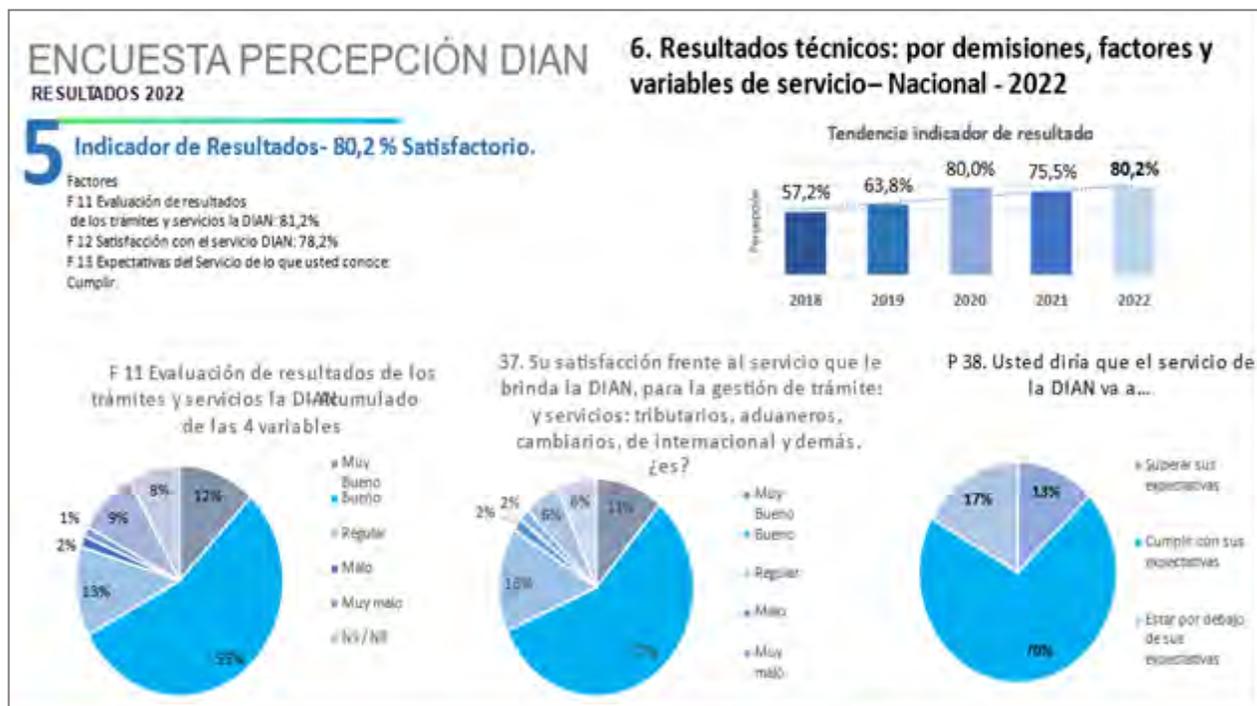
De 2018 a 2022 la variación es positiva con 24.8. El conocimiento es un aspecto básico para el mejoramiento de la percepción de la calidad, el dominio masivo de requisitos, normas, procedimientos, tiempos, vencimientos, formatos, servicios en línea, dependencias responsables y demás aspectos de la gestión de trámites y servicios TACI, debe ser generalizado y actualizado para cliente interno y externo.

Resumen Dimensión de acceso.

Canal preferido	Servicios en línea		
Canal más usada	Servicios en línea		
Percepción Barreras de Acceso:	1. Tiempo de espera. 2. Acceso y Navegación Servicios en línea. 3. Información acerca de Trámites y Servicios.		
34. ¿Cómo califica su nivel de conocimiento sobre lo que hace la DIAN y en general sobre los procesos, trámites y demás?	74,2%		
	Muy Bueno + bueno	Total respuestas	Indicador
	8.176	11.026	74,2%
			Evaluación
			Tolerable

2.2.4 Dimensión de Resultado.

Ilustración 34 Percepción Dimensión Resultado consolidado nacional.



Esta dimensión se enfocó en tres factores: la evaluación de la gestión de los trámites y servicios de la DIAN, satisfacción y expectativas del servicio. El indicador de “Resultados” a nivel nacional, es de 80.7%, nivel Satisfactorio.

La calificación de gestión de trámites y servicios concentra las respuestas de los encuestados en las opciones Bueno con 55.1% y Regular con 12.6%, hay un amplio margen de mejoramiento con dirección a la opción Muy bueno.

Tabla 39 Tendencia dimensión de resultados

Año	Percepción Resultado	Variación %	variación 2018- 2022
2018	57,2%		
2019	63,8%	11,5%	11,5%
2020	80,0%	25,4%	39,9%
2021	75,5%	-5,7%	31,9%
2022	80,2%	6,2%	40,2%

El indicador de resultados mejoro de 2021 a2022 6.2 puntos porcentuales y en el periodo de cinco años de estudio 40.2 puntos.

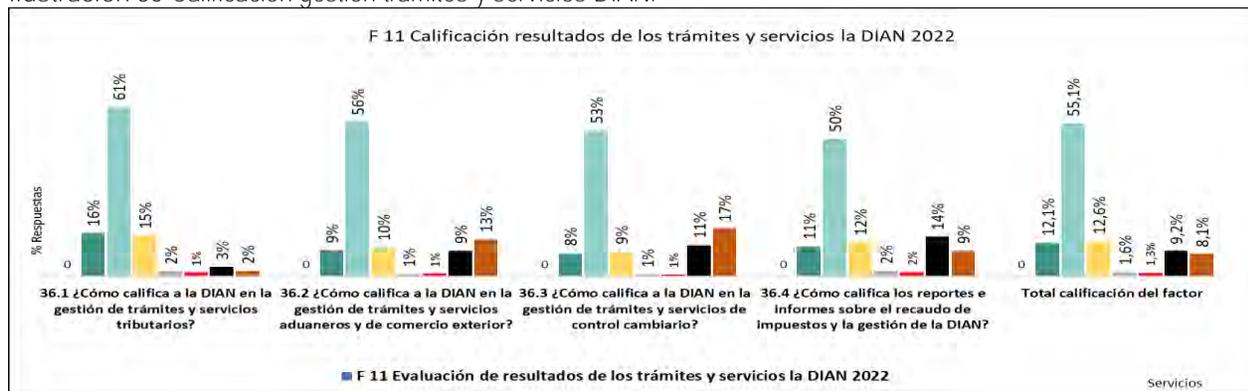
F 11 Evaluación de resultados de los trámites y servicios la DIAN.

Preguntas: 36.1 a 36.4.

Tabla 40 Calificación y evaluación resultado gestión de trámites y servicios.

F 11 Evaluación de resultados de los trámites y servicios la DIAN 2022	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy malo	NS / NR	NA	Total respuestas	Total respuestas (sin Ns/Nr NA) Contribuyentes	Total Bueno y Muy bueno	Indicador	Evaluación
36.1 ¿Cómo califica a la DIAN en la gestión de trámites y servicios tributarios?	1.309	5.123	1.236	149	123	284	167	8.391	7.940	6.432	81,0%	Satisfactorio
36.2 ¿Cómo califica a la DIAN en la gestión de trámites y servicios aduaneros y de comercio exterior?	270	1.603	301	23	29	264	385	2.875	2.226	1.873	84,1%	Satisfactorio
36.3 ¿Cómo califica a la DIAN en la gestión de trámites y servicios de control cambiario?	237	1.515	258	20	21	324	500	2.875	2.051	1.752	85,4%	Satisfactorio
36.4 ¿Cómo califica los reportes e informes sobre el recaudo de impuestos y la gestión de la DIAN?	910	4.168	1.040	164	131	1.202	776	8.391	6.413	5.078	79,2%	Satisfactorio
Total calificación del factor	2.726	12.409	2.835	356	304	2.074	1.828	22.532	18.630	15.135	81,2%	Satisfactorio
% por opción respuestas 2022	12,1%	55,1%	12,6%	1,6%	1,3%	9,2%	8,1%	100%				

Ilustración 35 Calificación gestión trámites y servicios DIAN.



La calificación se concentra en la opción bueno con 55.1% y cuatro veces superior la opción muy buena.

Nota: para la evaluación de las variables 36.1 y 36.4, solamente se consideran las encuestas del componente tributario, para las otras dos 36.2 y 36.3 las del componente aduanero.

Para la evaluación de trámites, todas sus variables se ubican en nivel satisfactorio, en especial el control cambiario con una percepción de 84.1% y la de servicios aduaneros con 82.6%. Concentración de respuestas de este factor en bueno con el 55.1%.

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

Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios

57

Carrera 7 # 6C-54. Piso 6º. Edificio Sendas | 6017428973 / 3103158107

Código postal 111711

www.dian.gov.co

Formule su petición, queja, sugerencia o reclamo en el Sistema PQSR de la DIAN

Ilustración 36 Tendencias percepción de resultados de trámites y servicios DIAN.

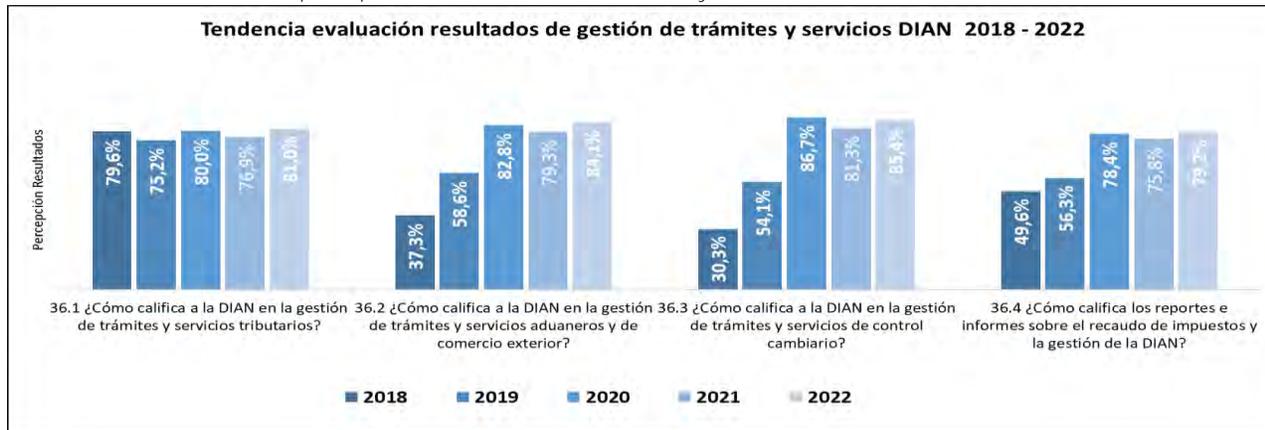


Tabla 41 Tendencia factor evaluación resultados de trámites y servicios DIAN 2018- 2021.

F 11 Evaluación de resultados de los trámites y servicios la DIAN	2018	2019	2020	2021	2022	Variación 2021-2022	Variación 2018-2022	Indicador
36.1 ¿Cómo califica a la DIAN en la gestión de trámites y servicios tributarios?	79,6%	75,2%	80,0%	76,9%	81,0%	5,4%	1,8%	Satisfactorio
36.2 ¿Cómo califica a la DIAN en la gestión de trámites y servicios aduaneros y de comercio exterior?	37,3%	58,6%	82,8%	79,3%	84,1%	6,0%	125,6%	Satisfactorio
36.3 ¿Cómo califica a la DIAN en la gestión de trámites y servicios de control cambiario?	30,3%	54,1%	86,7%	81,3%	85,4%	5,1%	181,9%	Satisfactorio
36.4 ¿Cómo califica los reportes e informes sobre el recaudo de impuestos y la gestión de la DIAN?	49,6%	56,3%	78,4%	75,8%	79,2%	4,5%	59,6%	Satisfactorio
Total	57,20%	63,8	80,0%	75,5%	81,2%	7,6%	42,0%	Satisfactorio

El factor muestra un indicador de 81.2% satisfactorio. De 2021 a 2022 todas las variables evidencias tendencia positiva, consolidada en +7.6 puntos porcentuales para el factor.

De 2018 a 2022 la evaluación de este factor resultado de los trámites y servicios ha tenido un desempeño muy favorable, con tendencia positiva de 42.0 puntos porcentuales (de 57.2% a 81,5%). Es el mejor avance institucional, especialmente por el desempeño de las variables relativas a: trámites aduaneros, cambiarios y reportes e informes de recaudo.

F 12 Satisfacción con el servicio DIAN

P37. Su satisfacción frente al servicio que le brinda la DIAN, para la gestión de trámites y servicios: tributarios, aduaneros, cambiarios, de internacional y demás, ¿es?

Ilustración 37 Calificación satisfacción 2021.



Tabla 42 Evaluación de la variable satisfacción frente al servicio DIAN.

Variable.	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy malo	NS / NR	NA	Total respuestas	Total respuestas (sin Ns/Nr NA)	Total	Indicador	Evaluación
37. Su satisfacción frente al servicio que le brinda la DIAN, para la gestión de trámites y servicios: tributarios, aduaneros, cambiarios, de internacional y demás, ¿es?	1.271	6.440	1.748	209	194	670	734	11.266	7.711	9.862	78,20%	Satisfactorio
% respuestas	11,3%	57,2%	15,5%	1,9%	1,7%	5,9%	6,5%	100,0%				
Tendencia del indicador de satisfacción								Indicador		Variación 2021 a 2022		
2021								72%				
2022								78,2%		9,4%		

37. Su satisfacción frente al servicio que le brinda la DIAN, para la gestión de trámites y servicios: tributarios, aduaneros, cambiarios, de internacional y demás, ¿es?												
ADUANERO	280	1887	471	47	40	73	77	2875	2167	2725	79,5%	Satisfactorio
TRIBUTARIO	991	4553	1277	162	154	593		8391	5544	7137	77,7%	Satisfactorio

De acuerdo con las 11.266 encuestas aplicadas en el año 2022, esta variable concentra su calificación en las opciones de respuesta Bueno 57.2%, y Regular con 15.5%

La percepción de satisfacción es de 78.2%. comparándolo con el indicador de percepción de calidad general (82.3%) nos arroja una diferencia de 4.1%, lo cual indica que hay concordancia entre la calidad que espera el cliente y la satisfacción con los tramites y servicios gestionados; sin perjuicio de seguir mejorando y alineando las dos variables.

De 2021 a 2022 este indicador muestra una tendencia positiva de 9.4 puntos porcentuales.

La satisfacción es superior para el componente aduanero con 79.5% que el tributario con 77.7%

F 13 Expectativas del Servicio de lo que usted conoce.

Preguntas: 38, 39, 40

Pregunta 38. Usted diría que el servicio de la DIAN va a...

Ilustración 38 Distribución calificación expectativas del servicio 2022

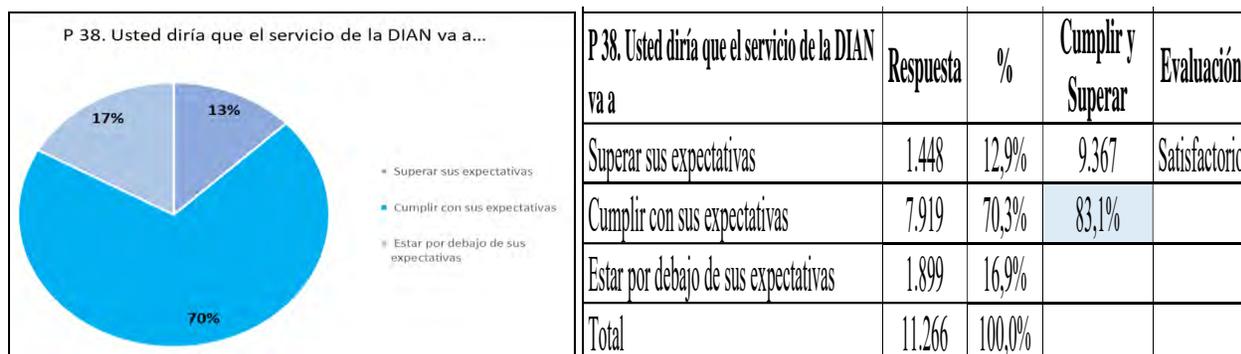
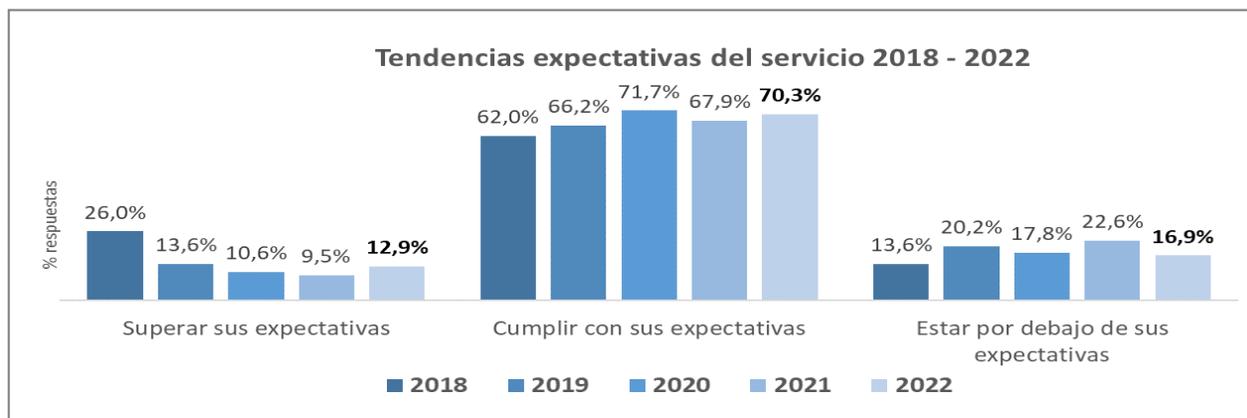


Ilustración 39 Tendencia en las expectativas del servicio.



De acuerdo con las 11.266 encuestas aplicadas, se obtiene mayor participación a la opción “cumplir las expectativas con un 70.3%. El acumulado de respuestas de superar y cumplir las expectativas, se ubica en un 83.1%

Tabla 43 Tendencia percepción expectativas sobre la DIAN

38. Usted diría que el servicio de la DIAN va a	2018	2019	2020	2021	2022	Variación 2021 - 2022	Variación 2018 -2022
Superar sus expectativas	26,0%	13,6%	10,6%	9,5%	12,9%	35,4%	-50,6%
Cumplir con sus expectativas	62,0%	66,2%	71,7%	67,9%	70,3%	3,5%	13,4%
Estar por debajo de sus expectativas	13,6%	20,2%	17,8%	22,6%	16,9%	-25,3%	23,9%
Indicador Expectativas	88,0%	79,8%	82,2%	74,7%	83,1%	11,3%	-5,5%

La tendencia de 2021 a 2022 es positiva con de +11.3 puntos porcentuales, es decir que en el último año mayor número de encuestados piensan que es mejor desempeño institucional del servicio. La variación de 2018 a 2022 es negativa con -5.5 puntos porcentuales.

P 39 ¿Qué se está haciendo bien en la DIAN?

P40. ¿Qué se debe mejorar en la DIAN?

Ilustración 40 Haciendo bien en la DIAN y que debe mejorar



2.2.6. Resultado dimensión de Transparencia.

Preguntas: P 40.1 a 40.4

F14. Transparencia

Ilustración 41 Calificación y evaluación transparencia 2022



Con las 11.266 encuestas aplicadas el indicador de percepción de transparencia en la DIAN a nivel nacional es de 76.4%, se ubica en el nivel “Satisfactorio”.

Tabla 44 Tendencia de transparencia 2018 -2022

Año	Histórico Percepción Transparencia	Variación anual	Variación 2018 a 2022
2018	60,1%		
2019	59,7%	-0,7%	
2020	75,6%	26,6%	
2021	72,8%	-3,7%	
2022	76,4%	4,9%	27,1%

De 2021 a 2022 la evaluación de transparencia muestra una tendencia positiva de 2021 a 2022, con +4.9 puntos porcentuales. De 2018 a 2022 esta dimensión logra un avance acumulado de 27.1 puntos porcentuales.

Tabla 45 Calificación y evaluación variables transparencia

Transparencia 2022	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
41.1 ¿La divulgación de información normativa, gestión administrativa, financiera, de trámites y servicios?	1.632	6.682	1.768	210	122	629	223	11.266	10.414	8.314	79,8%	Satisfactorio
41.2 ¿El comportamiento ético institucional y la lucha anticorrupción?	1.380	5.611	1.894	362	327	1.334	358	11.266	9.574	6.991	73,0%	Tolerable
41.3 ¿La rendición de cuentas, participación ciudadana y el control de la gestión?	1.175	5.385	1.687	312	196	1.818	693	11.266	8.755	6.560	74,9%	Tolerable
41.4 ¿Honestidad, respeto, justicia e imparcialidad en su gestión? (Código de integridad)	1.389	5.757	1.568	280	252	1.579	441	11.266	9.246	7.146	77,3%	Satisfactorio
Total de la dimensión	5.576	23.435	6.917	1.164	897	5.360	1.715	45.064	37.989	29.011	76,4%	Satisfactorio
% opción respuesta consolidado transparencia 2022	12,4%	52,0%	15,3%	2,6%	2,0%	11,9%	3,8%	100,0%				

Ilustración 42 Calificación variables transparencia 2022

Se presenta alta concentración de respuestas en la calificación bueno con 52.0% y regular con 15.3%. Son más débiles las calificaciones para las variables relacionadas con divulgación de información y rendición de cuentas. La variable mejor calificada es “P41.1 La divulgación de información normativa, gestión administrativa, financiera, de trámites y servicios” con el 79.8% con nivel Satisfactorio y “P 41.4 Honestidad, respeto, justicia e imparcialidad en su gestión. (Código de integridad)” con 77.3% Satisfactorio

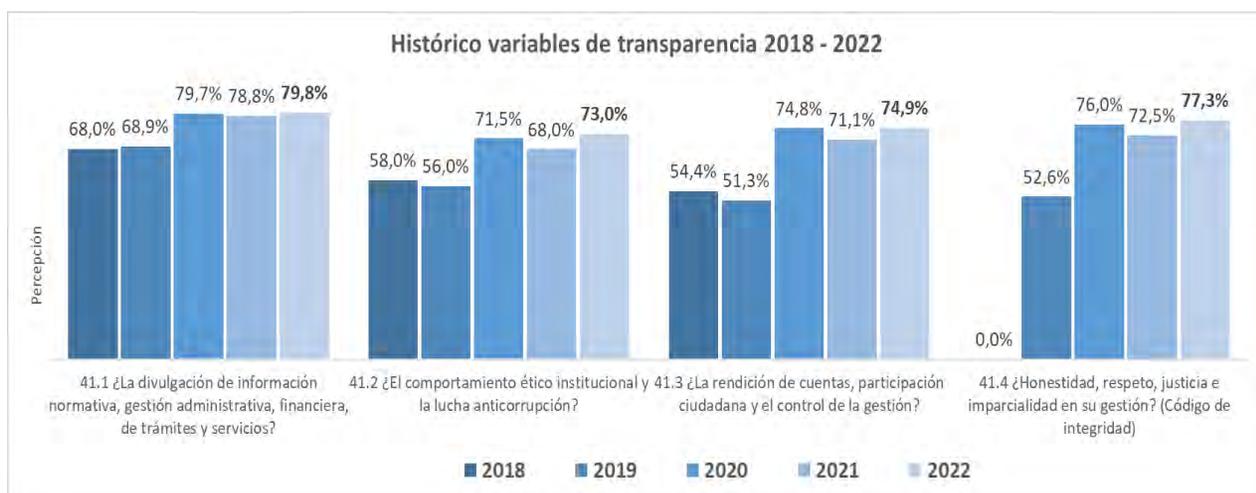
La percepción más baja corresponde a: “P41.2 El comportamiento ético institucional y la lucha anticorrupción” con el 73.0% nivel Tolerable.

Tabla 44 Tendencia percepción variables de transparencia.

Transparencia	2018	2019	2020	2021	2022	Variación 2021 a 2022	Variación 2018 a 2022
41.1 ¿La divulgación de información normativa, gestión administrativa, financiera, de trámites y servicios?	68,0%	68,9%	79,7%	78,8%	79,8%	1,28%	17,4%
41.2 ¿El comportamiento ético institucional y la lucha anticorrupción?	58,0%	56,0%	71,5%	68,0%	73,0%	7,43%	25,9%

41.3 ¿La rendición de cuentas, participación ciudadana y el control de la gestión?	54,4%	51,3%	74,8%	71,1%	74,9%	5,33%	37,7%
41.4 ¿Honestidad, respeto, justicia e imparcialidad en su gestión? (Código de integridad)	0,0%	52,6%	76,0%	72,5%	77,3%	6,57%	46,9%
Total consolidado	60,2%	69,8%	75,6%	72,8%	76,4%	4,92%	27,0%

Ilustración 43 Calificación variables transparencia



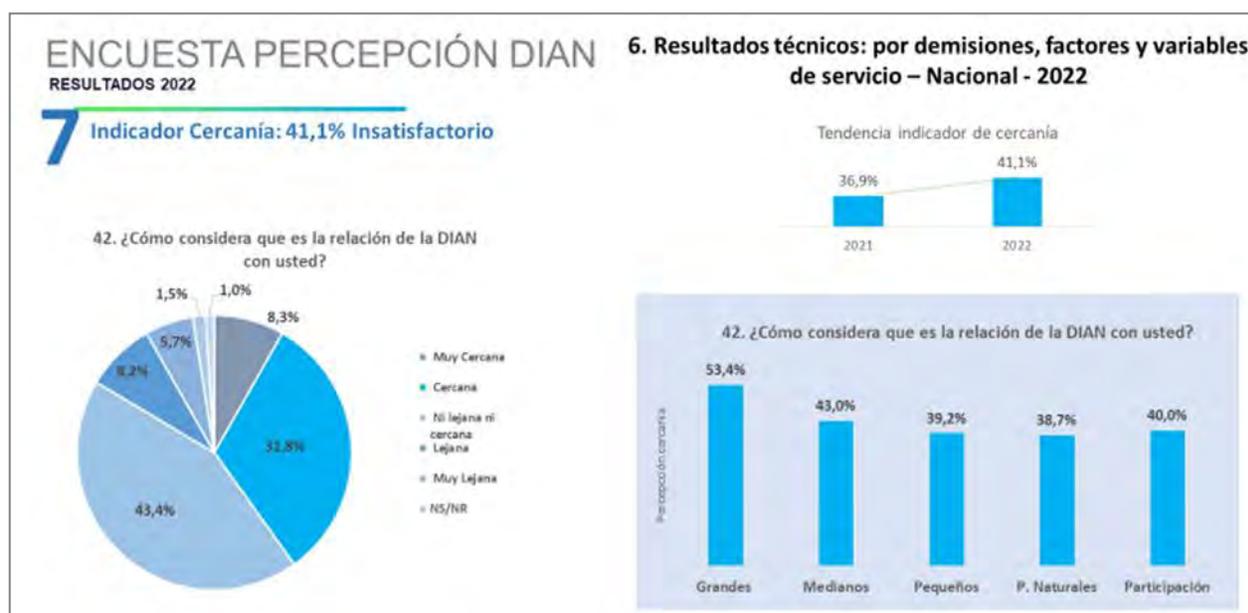
2.2.7. Resultados Dimensión de Cercanía.

Preguntas: P 42 y 43

F 15 Cercanía

42. ¿Cómo considera que es la relación de la DIAN con usted?

Ilustración 44 Dimensión de cercanía



Año	Percepción	Variación
2021	36,9	
2022	41,1	10,2%

El resultado del indicador de cercanía o relación con la DIAN para 2022 es 41.1%, nivel insatisfactorio, la más baja de toda la encuesta. La variación de esta variable de 2021 a 2022 es positiva con 10.2

Tabla 45 Evaluación percepción cercanía.

Cuenta de 42. ¿Cómo considera que es la relación de la DIAN con usted?	Muy Cercana	Cercana	Ni lejana ni cercana	Lejana	Muy Lejana	N/A	NS/NR	Total general	Total respuestas (sin Ns/Nr NA)	Total Bueno + Muy bueno	Indicador	Evaluación
	931	3587	4895	925	643	116	169	11266	10981	4518	41,1%	Insatisfactorio
% participación respuestas	8,3%	31,8%	43,4%	8,2%	5,7%	1,0%	1,5%	100				

Macroproceso	Percepción cercanía
Aduanero	43,3%
Tributario	40,4%

De las 11.266 encuestas aplicadas el 43.4% califica la relación con la Entidad como neutra es decir “Ni lejana ni cercana”.

P43 ¿Qué trámite realiza y le presenta mayor dificultad en la DIAN?.

Las respuestas de los encuestados permiten evidenciar un Rankin aproximado de trámites y/o mayores dificultades ente la Entidad, en especial aspectos relacionados con:}

- Diligenciamiento y presentación de declaraciones con una participación de 22%.
- Factura electrónica 11.1%, aspectos relacionados con el RUT 10.8%.
- Saldos 9.4%.
- Dificultades con la plataforma 9.7%, como se evidencia en la siguiente gráfica:

Para los encuestados no es fácil identificar los trámites que gestionan la DIAN, acorde con la terminología de la oferta institucional; razón por la cual se identifican la diversidad de nombres y opiniones referidos al mismo trámite; esto puede obedecer a que la DIAN no es suficiente la divulgación del portafolio de trámites, su proceso, capacitación y requisitos. Las respuestas si permiten identificar las principales dificultades, así:

Ilustración 45 Identificación trámite de mayor dificultad



Unos ejemplos como se manifiestan las dificultades son:

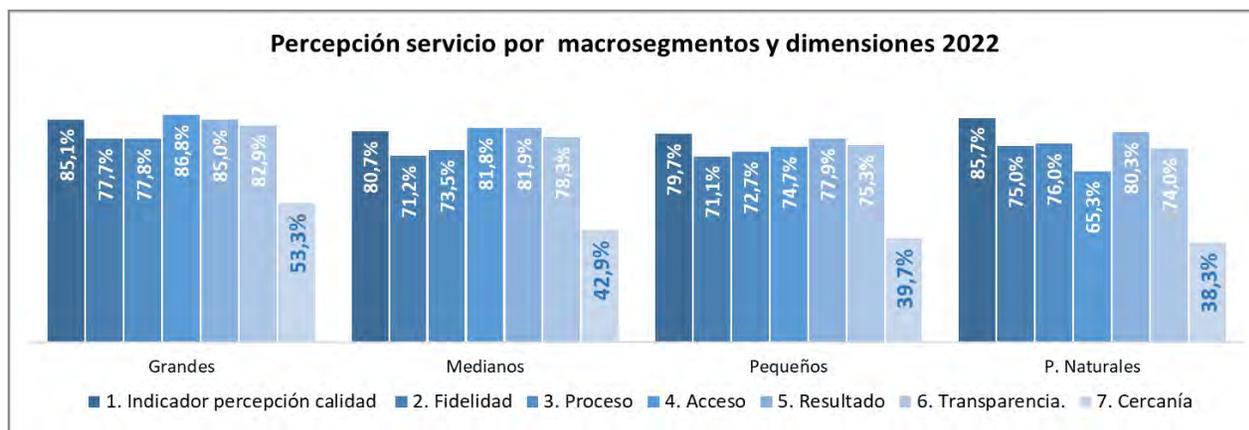
*“El cambio tan continuo de las normas de liquidación de impuestos
Atención virtual es terrible. Los funcionarios no saben responder las inquietudes.
Considero que los trámites aduaneros son los más amañados ya que están en cabeza de inspectores
que retrasan las cosas
trámites aduaneros - son una locura parece que cada aduana fuera una Entidad diferente”*

2.2.8 Resultados de percepción por macrosegmentos, macroproceso y por seccionales.

Resumen por dimensiones nivel nacional.

Macrosegmentos y dimensiones:

Ilustración 46 Percepción por macrosegmentos y dimensiones 2022



Por Macrosegmentos, El indicador de percepción de calidad más alto corresponde a Personas Naturales con 85.7%, y la más baja a Pequeños Contribuyentes con el 79.7%.

A nivel nacional, en general las dimensiones confirmatorias de la percepción de calidad son más bajas que el indicador nacional, siendo la más crítica es la cercanía con 41.1%

Tabla 46 Indicador de percepción calidad por dimensiones y macrosegmentos 2022.

Dimensiones 2022	Grandes	Medianos	Pequeños	P. Naturales	Total
1. Indicador percepción calidad	85,1%	80,7%	79,7%	85,7%	82,3%
2. Fidelidad	77,7%	71,2%	71,1%	75,0%	73,0%
3. Proceso	77,8%	73,5%	72,7%	76,0%	74,4%
4. Acceso	86,8%	81,8%	74,7%	65,3%	74,2%
5. Resultado	85,0%	81,9%	77,9%	80,3%	80,2%
6. Transparencia.	82,9%	78,3%	75,3%	74,0%	76,4%
7. Cercanía	53,3%	42,9%	39,7%	38,3%	41,1%

Las dimensiones de menor valoración para los grupos de valor de mayor importancia fiscal son: cercanía, fidelidad y acceso.

Histórico percepción calidad por macrosegmentos:

Ilustración 47 Tendencia indicador percepción calidad por macrosegmentos 2018-2022



Tabla 47 Tendencia indicador de percepción servicio por macrosegmentos 2018-2022

Indicador de percepción calidad general por macrosegmentos 2018 - 2022							
Macrosegmentos	2018	2019	2020	2021	2022	Variación 2021 - 2022	Variación 2018 - 2022
Grandes	83,0%	78,3%	81,6%	79,7%	85,1%	6,8%	2,5%
Medianos	83,0%	73,9%	74,9%	72,9%	80,7%	10,7%	-2,8%
Pequeños	88,0%	79,8%	73,3%	73,3%	79,7%	8,7%	-9,5%
Naturales	92,0%	84,8%	82,5%	82,9%	85,7%	3,4%	-6,8%
Total nacional	89,6%	82,0%	80,7%	75,9%	82,3%	8,4%	-8,1%

De 2021 a 2022 los cuatro macrosegmentos tuvieron una variación positiva en la percepción de calidad, siendo más alta para los Medianos contribuyentes.

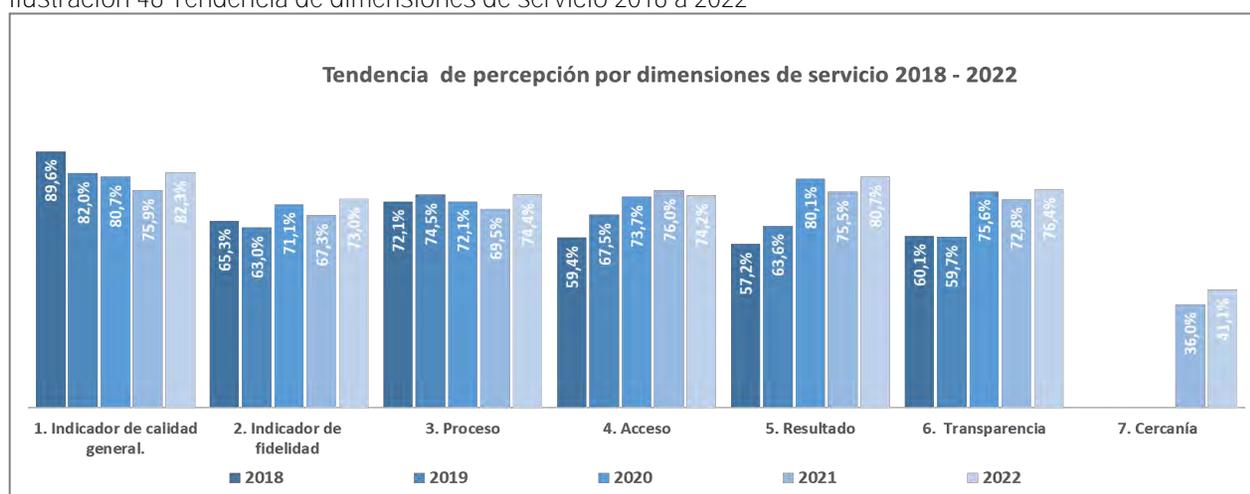
De 2018 a 2022, Solamente los Grandes contribuyentes logran una variación positiva de +2.5 puntos porcentuales. La variación negativa más pronunciada corresponde a los pequeños contribuyentes con -9.5%, esto puede tener relación a que pudieron ser los más afectados con la crisis de pandemia.

➤ Histórico por dimensiones 2018- 2021

Tabla 48 Tendencia percepción por dimensiones

Comportamiento histórico Indicador y dimensiones de servicio 2018- 2022								
DIMENSIONES	2018	2019	2020	2021	2022	Variación 2021 a 2022	Evaluación	Variación de 2018 a 2022
1. Indicador de calidad general.	89,6%	82,0%	80,7%	75,9%	82,3%	8,4%	Satisfactorio	-8,2%
2. Indicador de fidelidad	65,3%	63,0%	71,1%	67,3%	73,0%	8,5%	Tolerable	11,7%
3. Proceso	72,1%	74,5%	72,1%	69,5%	74,4%	7,1%	Tolerable	3,2%
4. Acceso	59,4%	67,5%	73,7%	76,0%	74,2%	-2,4%	Tolerable	24,8%
5. Resultado	57,2%	63,6%	80,1%	75,5%	80,7%	7,0%	Satisfactorio	41,1%
6. Transparencia	60,1%	59,7%	75,6%	72,8%	76,4%	4,9%	Satisfactorio	27,1%
7. Cercanía				36,0%	41,1%	14,2%	Insatisfactorio	-

Ilustración 48 Tendencia de dimensiones de servicio 2018 a 2022



De 2018 a 2022, todas las dimensiones confirmatorias han incrementado el valor de la percepción de calidad, es decir se han venido reduciendo gradualmente la brecha de servicio y la dispersión entre el indicador de calidad y la dimensiones, en especial la dimensión de resultados con un avance de 41.1 puntos porcentuales y mejoramiento sostenido en dicho periodo; sin embargo el Indicador general no logra superar la línea base

➤ Resultados por macroproceso.

Ilustración 49 Comparativo percepción servicio por macroproceso y macrosegmento.

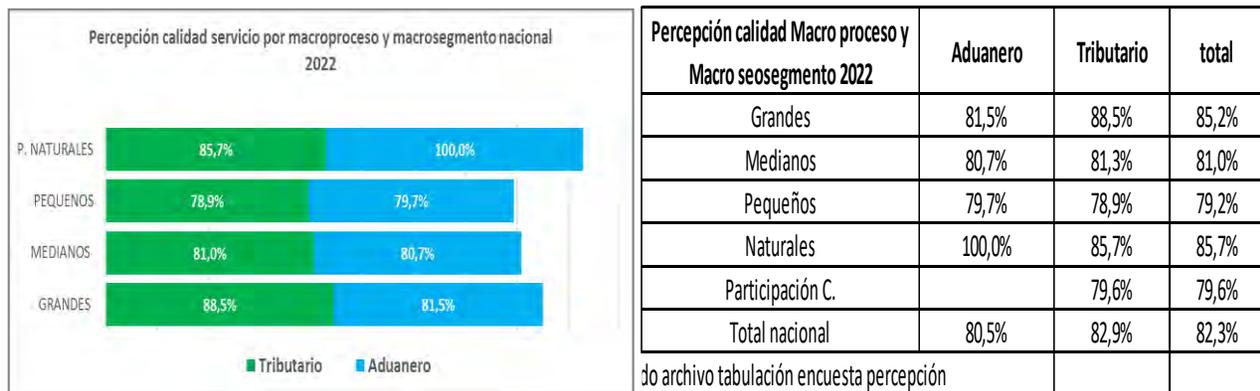
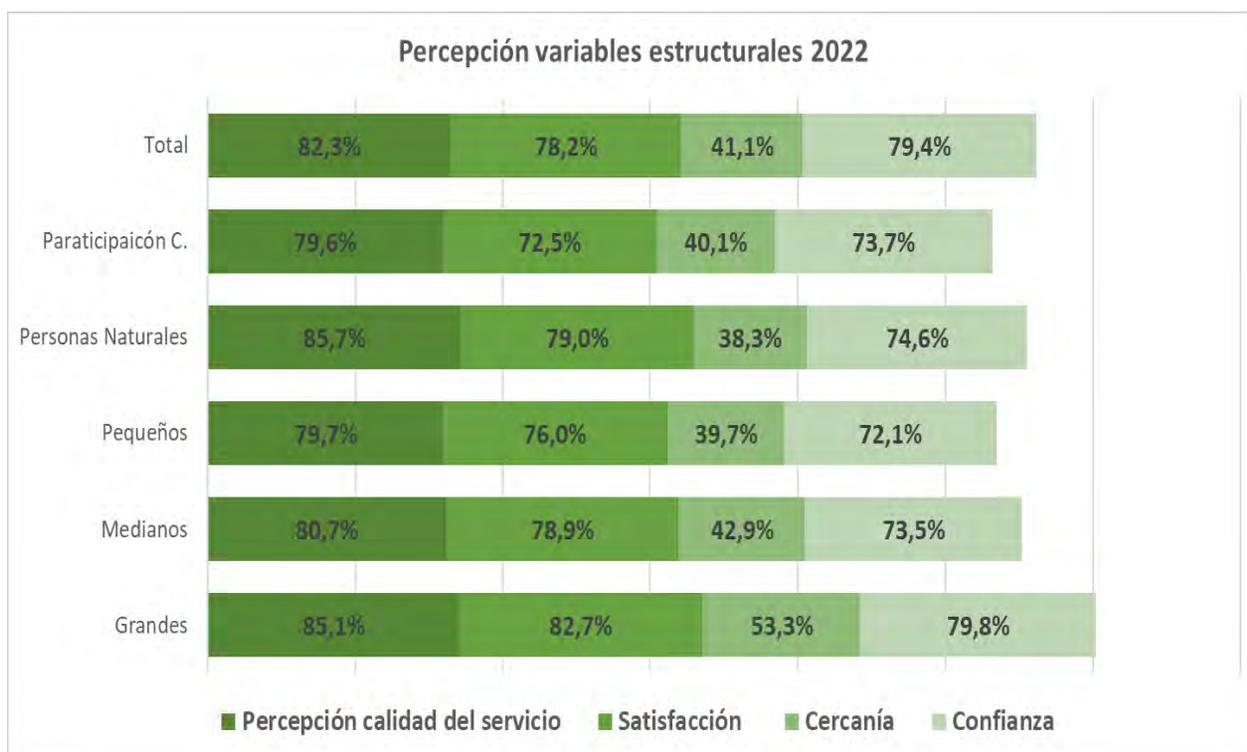


Tabla 49 Comparativo percepción calidad por macroprocesos y macrosegmentos 2019-2022

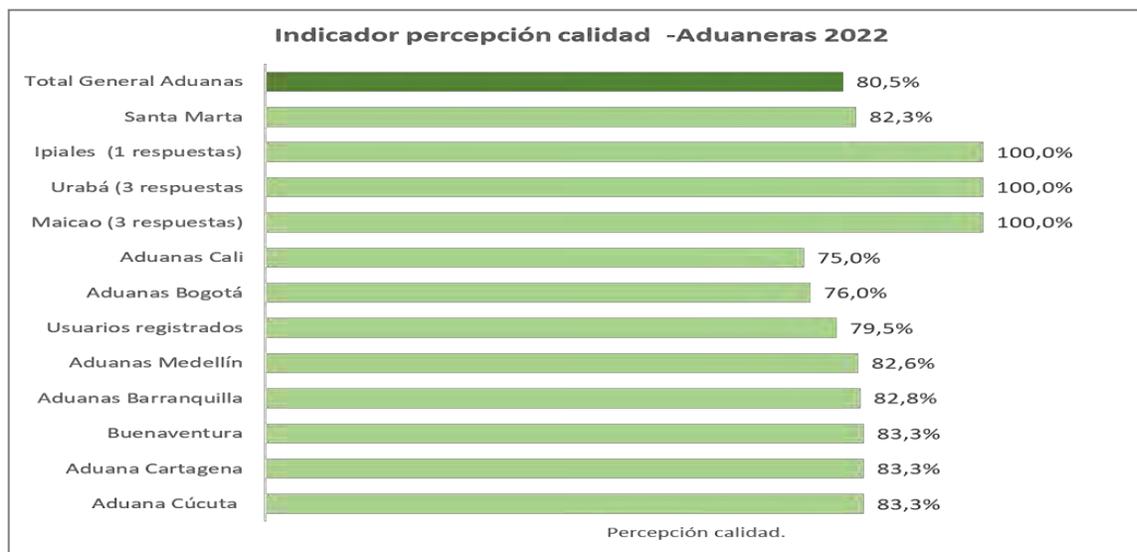
Macrosegmentos	2019		2020		2021		2022	
	Tributario	Aduanero	Tributario	Aduanero	Tributario	Aduanero	Tributario	Aduanero
GRANDES	79,7%	75,0%	83,3%	79,4%	80,2%	79,0%	88,5%	81,5%
MEDIANOS	82,2%	72,0%	75,1%	74,4%	73,0%	72,6%	81,3%	80,7%
PEQUEÑOS	80,9%	77,2%	81,4%	80,4%	75,2%	72,2%	78,9%	79,7%
P. NATURALES	84,8%	83,5%	84,6%	84,0%	83,0%	81,3%	85,7%	100,0%
TOTAL GENERAL	83,4%	76,8%	81,5%	77,3%	77,1%	74,2%	82,9%	80,5%

Ilustración 50 Comparativo percepciones variables estructurales.



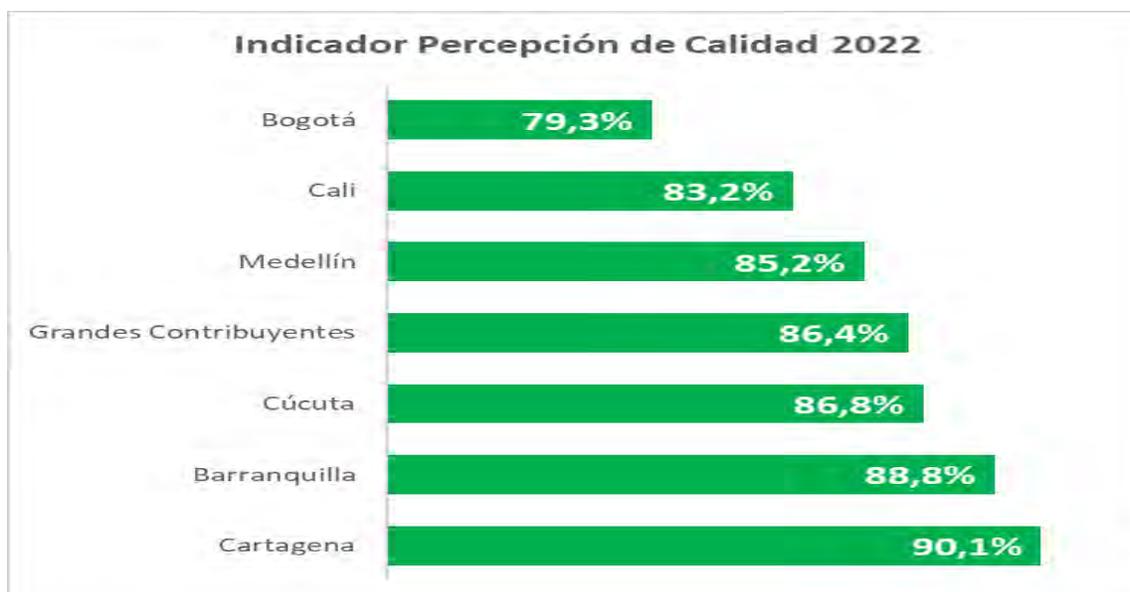
2.2.9 Resultados de percepción de calidad por seccionales.

Ilustración 51 Percepción calidad general por seccionales Aduaneras



Tributarias:

Ilustración 52 Percepción calidad general por seccionales Tributarias.



Continuación administraciones Tributarias:



Indicador de percepción calidad -Tributarias 2022

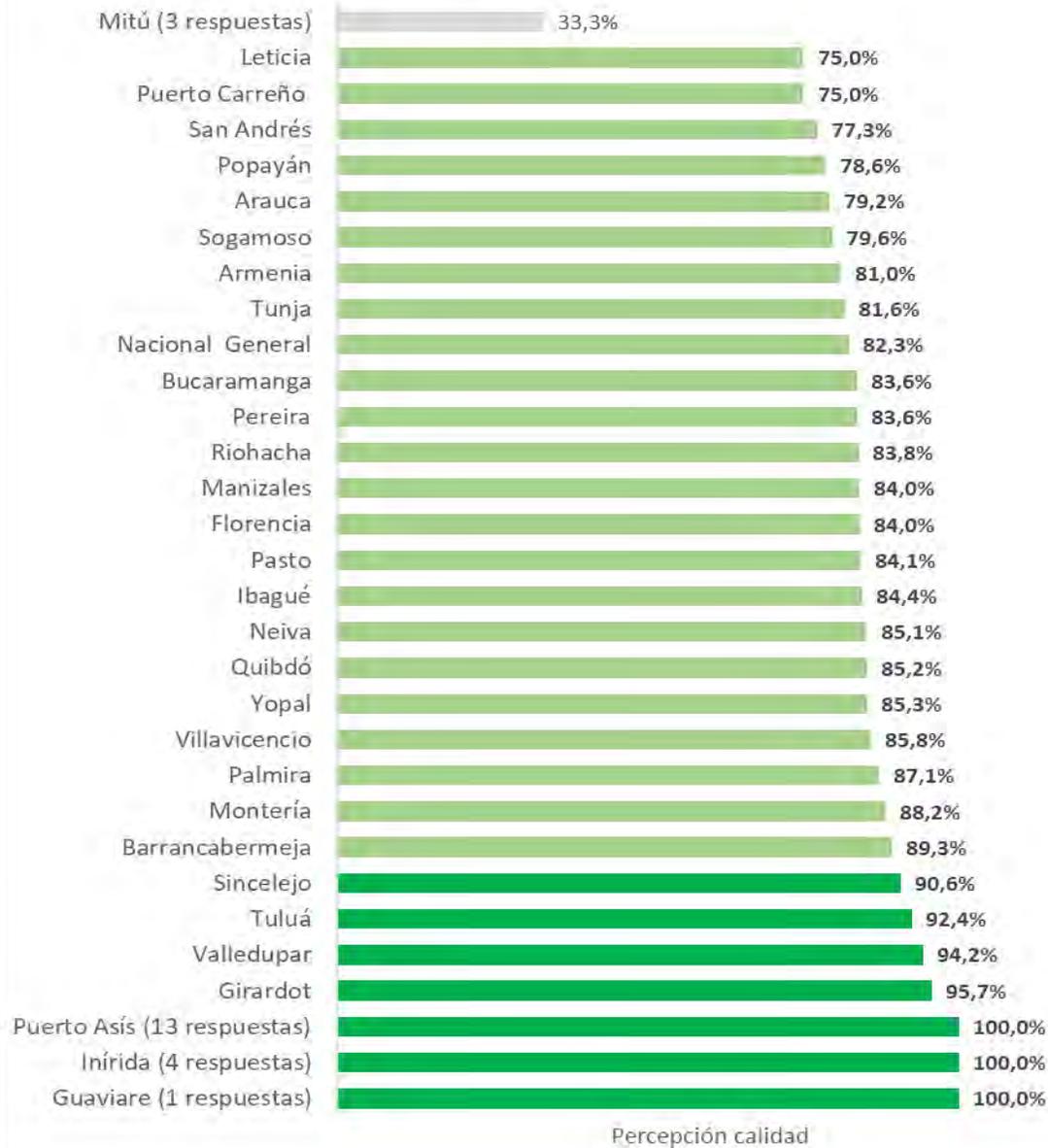


Tabla 50 Tendencia indicador de percepción por seccionales.

Seccionales Tributarias.	2.018	2.019	2.020	2.021	2.022	Variación 2021-2022	Evaluación.
San José de Guaviare (4 respuestas)	91,6%	89,6%	81,3%	100,0%	100,0%	0,0%	Satisfactorio Destacado
Inírida (1 respuestas)	84,2%	84,2%		100,0%	100,0%	0,0%	Satisfactorio Destacado
Puerto Asís (9 respuestas)	83,3%	73,5%	79,3%	83,3%	100,0%	20,0%	Satisfactorio Destacado
Girardot	95,7%	86,6%	83,2%	76,1%	95,7%	25,7%	Satisfactorio Destacado
Valledupar	94,2%	73,4%	84,3%	81,0%	94,2%	16,3%	Satisfactorio Destacado
Tuluá	94,9%	85,6%	86,9%	85,5%	92,4%	8,1%	Satisfactorio Destacado
Sincelejo	96,4%	94,1%	86,5%	86,1%	90,6%	5,3%	Satisfactorio Destacado
Cartagena	89,9%	77,6%	85,6%	81,2%	90,1%	10,9%	Satisfactorio Destacado
Barrancabermeja	92,0%	88,6%	83,3%	80,6%	89,3%	10,8%	Satisfactorio
Barranquilla	90,2%	68,5%	87,6%	84,7%	88,8%	4,8%	Satisfactorio
Montería	92,2%	84,4%	90,9%	84,1%	88,2%	4,8%	Satisfactorio
Palmira	96,7%	78,4%	81,8%	78,0%	87,1%	11,7%	Satisfactorio
Cúcuta	91,2%	92,5%	88,1%	91,7%	86,8%	-5,3%	Satisfactorio
Grandes Contribuyentes	83,4%	83,0%	83,5%	78,8%	86,4%	9,7%	Satisfactorio
Villavicencio	93,0%	86,1%	83,4%	80,9%	85,8%	6,1%	Satisfactorio
Yopal	83,1%	90,9%	79,3%	69,6%	85,3%	22,5%	Satisfactorio
Quibdó	90,5%	91,2%	72,2%	89,5%	85,2%	-4,8%	Satisfactorio
Medellín	87,7%	83,1%	78,2%	76,2%	85,2%	11,8%	Satisfactorio
Neiva	91,4%	92,8%	84,7%	73,7%	85,1%	15,5%	Satisfactorio
Ibagué	95,4%	82,0%	88,5%	79,5%	84,4%	6,1%	Satisfactorio
Pasto	86,8%	84,7%	84,0%	71,0%	84,1%	18,5%	Satisfactorio
Florencia	73,3%	84,8%	87,5%	91,7%	84,0%	-8,4%	Satisfactorio
Manizales	93,4%	86,2%	81,6%	85,0%	84,0%	-1,2%	Satisfactorio
Riohacha	87,2%	83,6%	89,0%	92,9%	83,8%	-9,8%	Satisfactorio
Pereira	93,0%	81,5%	86,7%	80,5%	83,6%	3,9%	Satisfactorio
Bucaramanga	91,7%	75,2%	84,2%	78,9%	83,6%	5,9%	Satisfactorio
Cali	89,7%	82,1%	82,8%	77,9%	83,2%	6,8%	Satisfactorio
Nacional General	89,6%	82,0%	80,7%	75,9%	82,3%	8,4%	Satisfactorio
Tunja	92,1%	88,7%	84,7%	77,8%	81,6%	4,9%	Satisfactorio
Armenia	92,1%	92,7%	83,6%	80,6%	81,0%	0,4%	Satisfactorio
Sogamoso	90,6%	80,4%	78,7%	82,4%	79,6%	-3,4%	Satisfactorio
Bogotá	88,3%	81,9%	76,3%	73,2%	79,3%	8,4%	Satisfactorio
Arauca	77,5%	89,1%	86,9%	73,7%	79,2%	7,4%	Satisfactorio
Popayán	90,1%	86,5%	83,9%	82,3%	78,6%	-4,5%	Satisfactorio
San Andrés	94,8%	90,4%	76,2%	88,9%	77,3%	-13,1%	Satisfactorio
Puerto Carreño (8 respuestas)	90,5%	82,3%		100,0%	75,0%	-25,0%	Satisfactorio
Leticia	91,7%	86,0%	50,0%	83,3%	75,0%	-10,0%	Satisfactorio
Mitú (3 respuestas)	78,3%	72,1%		100,0%	33,3%	-66,7%	Insatisfactorio
Tumaco (0 respuestas)	94,9%	80,0%					

Continuación histórico seccionales aduaneras

Seccionales Aduaneras	2.018	2.019	2.020	2.021	2.022	Variación 2019 a 2020	Indicador de Calidad	Variación 2019 a 2022
Maicao (3 respuestas)	88,3%	81,8%	75,0%	100,0%	100,0%	0,0%	Satisfactorio Destacado	13,3%
Urabá (3 respuestas)				75,0%	100,0%	33,3%	Satisfactorio Destacado	
Ipiales (1 respuestas)	92,2%	80,0%	73,8%	71,7%	100,0%	39,5%	Satisfactorio Destacado	8,5%
Aduana Cúcuta	93,4%	83,2%		100,0%	83,3%	-16,7%	Satisfactorio	-10,8%
Aduana Cartagena	85,4%	81,4%	80,6%	75,4%	83,3%	10,5%	Satisfactorio	-2,4%
Buenaventura	88,1%	85,2%	79,0%	72,2%	83,3%	15,4%	Satisfactorio	-5,4%
Aduanas Barranquilla	92,1%	82,7%	86,2%	78,4%	82,8%	5,6%	Satisfactorio	-10,1%
Aduanas Medellín	83,0%	74,7%	75,2%	72,1%	82,6%	14,5%	Satisfactorio	-0,5%
Santa Marta	84,9%	83,5%	86,0%	63,6%	82,3%	29,4%	Satisfactorio	-3,0%
Total Genel Aduanas	0,0%	76,8%	77,3%	74,2%	80,5%	8,5%	Satisfactorio	
Usuarios registrados			78,5%	74,7%	79,5%	6,4%	Satisfactorio	
Aduanas Bogotá	84,5%	66,5%	72,6%	73,7%	76,0%	3,1%	Satisfactorio	-10,1%
Aduanas Cali	86,5%	75,8%	81,0%	74,5%	75,0%	0,7%	Tolerable	-13,3%

2.2.9. Aspectos generales de la encuesta diligenciada para participación ciudadana.

Dentro de las 11.266 encuestas aplicadas, se contemplan un total de 210 para un grupo de ciudadanos no segmentados, estas encuestas se tabulan bajo el criterio de participación ciudadanas.

Su resultado es el siguiente:

Tabla 51 Indicador de percepción de calidad y dimensiones participación ciudadana

Dimensión	Encuestados participación ciudadana		Encuestado segmentados		Diferencia Segmentados a participación
	Porcentaje	Categoría	Porcentaje	Categoría	
1. Indicador percepción calidad general	74,29%	Tolerable	82,3%	Satisfactorio	8,0%
2. Indicador de fidelidad	71,25%	Tolerable	73,0%	Tolerable	1,7%
3. Indicador de proceso	72,18%	Tolerable	74,4%	Tolerable	2,2%
4. Indicador de acceso	66,83%	Tolerable	74,2%	Tolerable	7,3%
5. Indicador de resultado	76,91%	Satisfactorio	80,2%	Satisfactorio	3,3%
6. Indicador de transparencia	78,45%	Satisfactorio	76,4%	Satisfactorio	-2,1%
7. Indicador de cercanía	40,10%	Insatisfactorio	41,1%	Insatisfactorio	1,0%

Tabla 51 Variables críticas en participación ciudadana.

VARIABLES	Encuestados participación ciudadana	Encuestados segmentados	Diferencia segmentados a Participación
Percepción calidad general del servicio	74,30%	82,30%	8,0%
Satisfacción	72,50%	78,20%	5,7%
Comunicación	72,10%	73,80%	1,7%
Confianza	73,70%	73,90%	0,2%
Cercanía.	40,10%	41,10%	1,0%

La diferencia de los resultados a nivel nacional, frente a los de participación ciudadana son relativamente bajos, el más pronunciado es para el Indicador de calidad general con 8 puntos de diferencia y en satisfacción 5.7 puntos, las demás variables tienen diferencias mínimas.

Tabla 52 Encuestas aplicadas por seccional.

SECCIONALES	ADUANERO	TRIBUTARIO	TOTAL GENERAL
Dirección Operativa de Grandes Contribuyentes	216	483	699
Dirección Seccional de Aduanas de Barranquilla	102		102
Dirección Seccional de Aduanas de Bogotá	1.121	1	1.122
Dirección Seccional de Aduanas de Cali	130		130
Dirección Seccional de Aduanas de Cartagena	118		118
Dirección Seccional de Aduanas de Cúcuta	12		12
Dirección Seccional de Aduanas de Medellín	292	1	293
Dirección Seccional de Impuestos de Barranquilla		311	311
Dirección Seccional de Impuestos de Bogotá		3.256	3.256
Dirección Seccional de Impuestos de Cali		607	607
Dirección Seccional de Impuestos de Cartagena		160	160
Dirección Seccional de Impuestos de Cúcuta		130	130
Dirección Seccional de Impuestos de Medellín		1.358	1.358
Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Arauca		24	24
Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Armenia		102	102
Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Barrancabermeja		25	25
Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Bucaramanga		234	234
Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Buenaventura	119	19	138
Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Florencia		25	25
Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Girardot		46	46
Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Ibagué		125	125
Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Ipiales		1	1
Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Leticia		5	5
Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Maicao		3	3
Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Manizales		149	149
Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Montería		88	88
Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Neiva		100	100
Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Palmira		86	86
Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Pasto		123	123
Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Pereira		184	184
Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Popayán		78	78
Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Puerto Asís		2	2
Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Quibdó		27	27
Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Riohacha		36	36
Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de San Andrés		22	22
Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Santa Marta	410	58	468
Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Sincelejo		62	62
Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Sogamoso		52	52
Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Tuluá		61	61
Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Tunja		86	86
Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Urabá		3	3
Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Valledupar		82	82
Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Villavicencio		115	115
Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Yopal		35	35
Dirección Seccional Delegada de Impuestos y Aduanas de Puerto Asís		9	9
Dirección Seccional Delegada de Impuestos y Aduanas de Puerto Carreño		8	8
Dirección Seccional Delegada de Impuestos y Aduanas de Puerto Inírida		1	1
Dirección Seccional Delegada de Impuestos y Aduanas de San José del Guaviare		4	4
Dirección Seccional Delegada de Impuestos y Aduanas Mitú		3	3
Sin información		1	1
Usuarios Aduaneros Registrados	355		355
Total general	2.875	8.391	11.266

III. Conclusiones y recomendaciones

Conclusiones.

El indicador de percepción de calidad general 2022 a nivel nacional, se ubica en el 82.3% con nivel satisfactorio, con tendencia es positiva de 2021 a 2022 de +8.4 puntos porcentuales.

El Perfil predominante de los encuestados corresponde a personas de los grupos etarios entre 31y 40 años con el 27.1% y de 41 a 50 años con el 26.4%; por género: Femenino participa con el 55% y el Masculino con el 45%. Los encuestados en su mayoría son de nivel educativo alto: universitarios con 44% y con especialización con el 40%. Respecto al cargo de quien respondió la encuesta se destacan los contadores con 40% y gerentes con 22%.

Por Macroprocesos, el indicador de percepción de calidad general 2022 es muy similar: Tributario con 82.9% y Aduanero 80.5%, ambos satisfactorios. Los dos muestran tendencia positiva del año 2021 al 2022 de 7.5% y +8.5% respectivamente. El aduanero ha tenido un incremento notorio en los últimos cinco años pasando de 76.8% (2018) a 80.5% (2022)

Los cuatro grupos de valor (macrosegmentos) reportan el indicador de percepción de calidad Satisfactorio: El resultado es superior para el grupo de Personas Naturales con 85.7%, le siguen la de Grandes Contribuyentes con 85.1%, Medianos con 80.7% y Pequeños con 79.7%

De los resultados se puede evidenciar falta de estandarización en la gestión del servicio en toda la Entidad, más pronunciada en diferentes los canales de atención, ya que hay una dispersión bastante marcada: para en oficinas y correspondencia reporta el indicador 80.3% satisfactorio y chat en 52.3% insatisfactorio; esto puede obedecer a diferentes factores como capacidad operativa, falta de integración de canales, ausencia de protocolos y de niveles de servicio en todos los canales para todos los trámites y servicio pueden generar esta disparidad de percepciones. Un comportamiento similar se observa en la dispersión de dimensiones confirmatorias del servicio: El indicador de percepción reporta 82.3% y la dimensión de Fidelidad 73.0% y cercanía 41.1%.

En general todas las variables de la evaluación tuvieron un mejor desempeño que el año anterior, sin embargo se evidencia que en el consolidado de toda la encuesta, las calificaciones se concentran en las opciones “Bueno” 47.7% y “regular” 16.6% (u opciones similares según la variable); es decir que las dos representan una participación acumulada de 64.3% equivalente a 4.8 veces superior a la opción “Muy Bueno” la cual corresponde a un 13%.

El Indicador de percepción de calidad en la línea de tiempo de estudio de cinco años, tiene una tendencia negativa de -8.2 puntos porcentuales

Todas las dimensiones han logrado tendencias positivas de año 2018, año en que se fijo la línea base al año 2022 destacándose en su orden:

Dimensión de resultados paso de 57.2 a 80.2% variación positiva de +40.2 puntos. Podría entenderse que la DIAN gestiona mejor calidad y oportunidad los tramites y servicios que entrega.

Dimensión de acceso: de 59.4 a 74.2, variación de +24.8 Puntos porcentuales.

Transparencia: de 60.1% con variación de +27.1 puntos porcentuales.

Indicador de Fidelidad: pasa de 65.3% a 73.0% variación +11.7

Proceso: pasa de 72.1 a 74.4m variación +3.2 puntos.

Cercanía: pasa de 36.0 incorporara da en el año 2021 a 41.1% en el año 2022, variación de 14.2%

Como se puede observar pese a que la Entidad está organizada por procesos, el desarrollo de los mismo desde el punto de vista de la percepción de los encuestados no ha tenido un mejoramiento notorio o tiende a estar casi estático.

La encuesta reporta una variable con resultado satisfactorio destacado (13.5 Manejar con seguridad y confidencialidad su información) con 93.5%, 22 variables con resultados satisfactorio, 20 con resultado tolerable y 3 variables con resultado insatisfactorio. Estas últimas son críticas, con indicador por debajo de 60% , en su orden son: Cercanía con el 41.1%, Atención a través del chat con 52.3% y probabilidad de involucrarse activamente con las iniciativas de la DIAN 57.6%. Debe destacarse que es responsabilidad de todas las áreas gestionar el servicio con mejor desempeño hasta superar las evaluaciones críticas y tolerables.

El 69% de los encuestados manifiesta no encontrar barreras de acceso al servicio; el 31% si tenerlas. Las principales dificultades de acceso identificadas son:

- Tiempo de espera para recibir atención 22.82.
- Acceso y navegación en los sistemas informáticos de la Entidad: 22.82%
- Acceso y navegación en los sistemas informáticos de la DIAN: 22.76%
- Información a cerca de los tramites y servicios: 13.4%.

El indicador de la experiencia en la comunicación es 73.8%. en los cinco años de estudio prácticamente no ha mostrado mejoramiento, ya que para el año base 2018 su resultado fue 73.6%, con una variación de 0.2%

El indicador de conocimiento del año 2021 al año 2022, evidencia una variación negativa de -2.4 puntos porcentuales, situación que es de alguna manera concordante con la barrera de acceso de la información acerca de los tramites y servicios. Podría señalarse que la formación técnica a cliente interno y externo debe impactar mas hacia los contribuyentes y usuarios ya que es un aspecto esencial para el mejoramiento de la percepción de la calidad, el dominio masivo de requisitos, normas, procedimientos, tiempos, vencimientos, formatos, servicios en línea, dependencias responsables y demás aspectos de la gestión de trámites y servicios TACI, debe ser generalizado y actualizado para cliente interno y externo.

Recomendaciones.

El mejoramiento del servicio debe ser integral y le atañe a toda la Entidad: se debe enfocar más la mejora de la capacidad operativa para cerrar las barreras de acceso, mejorar el relacionamiento y la experiencia y servicio, fortalecer la comunicación, y el conocimiento técnico. Estandarizar los procesos de atención con aplicación de protocolos de servicio, monitoreo de calidad y cumplimiento de niveles de servicio.

Socialización y Mejora colectiva resultados de percepción: Cada jefe de área debe socializar los resultados de la presente encuesta a los servidores a su cargo y establecer e implementar las acciones de mejora para sus trámites y servicios. Cada Dirección de Gestión y Seccional debe generar su propio plan de acción de mejoramiento del servicio.

Las áreas deben gestionar reuniones con los contribuyentes y usuarias de sus respectivos trámites y servicios a cargo, para propiciar un acercamiento más dinámico con el fin de detección de necesidades y establecer mejoras conducentes a fortalecer la satisfacción dentro del marco normativo y la cercanía.

El proceso de evaluación de percepción de calidad debe tener mayor articulación en toda la entidad: con responsabilidad directa de los jefes funcionales, aplicada a los grupos de valor para el universo de trámites y servicios en todos los canales. Esta Evaluación debe ser complementaria con el seguimiento de la calidad en el marco de la dimensión de gestión con valores para resultados de MIPG.

Disponer de tecnología para implementar encuestas de evaluación en tiempo real y línea, con el fin de conocer la percepción inmediatamente después de brindado el servicio y fortalecer los correctivos en corto plazo.

Fortalecer la cercanía a partir de mejora en la comunicación, el conocimiento TACI hacia servidores públicos y grupos de valor

Elaboró:
Rosa Lucía Herrera T.
Gestor IV

Anibal Camacho Nuñez
Minero de Datos.

Revisó:
Ivan Mauricio Quintero
Jefe Coordinación Canales de Servicio.

Noviembre 2021

Vr. Numero 1.