Resultados Encuesta Nacional de Percepción de la Calidad General del Servicio DIAN 2023

Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios (SSCAT)
Despacho - Coordinación de PQRSD – Coordinación de Canales de Servicio y Coordinación de Cultura de la Contribución

Versión 1. enero de 2024

Contenido

Presentación 5
Introducción 7
Metodología e instrumento de medición 9
Ficha técnica **12**
Objetivo General: 12
Objetivos Específicos: 12
Escala de medición 13
2. Análisis de resultados 14
2.1. Evolución número de encuestas de percepción recibidas **14**
Gráfico 1. Respuestas Recibidas Encuesta Percepción Calidad del Servicio DIAN 2018 - 2023 .. 14
2.2. Calidad general del servicio según datos sociodemográficos 15
2.3. Evolución del indicador de percepción de la calidad general del servicio DIAN 17
Gráfico 2. Índice general percepción calidad del servicio DIAN 2018 - 2023 17
2.4. Evolución de la dimensión cercanía con el ciudadano 18
Gráfico 3. Resultados dimensión cercanía con el ciudadano 18
Gráfico 4. Tipos de dificultades en la atención recibida 19
2.5. Evolución de la Dimensión Fidelidad 20
Gráfico 5. Resultados dimensión fidelidad 20
2.6. Evolución de la dimensión proceso 21
Gráfico 6. Resultados dimensión Proceso de gestión de servicio 22
2.7. Evolución de la dimensión acceso 22
Gráfico 7. Resultados dimensión acceso 23
2.8. Evolución de la Dimensión Resultados 24
Gráfico 8. Resultados dimensión de resultados 25
2.9. Evolución de la Dimensión Transparencia 25
Gráfico 9. Resultados dimensión de transparencia 26

Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios
Carrera 7 # 6C-54. Piso 6º. Edifício Sendas | 6017428973 / 3103158107
Código postal 111711
www.dian.gov.co
Formule su petición, queja, sugerencia o reclamo en el Sistema PQSR de la DIAN

Índice de Anexos:

Anexo 1. Respuesta encuesta de la encuesta de percepción ciudadana, según tipo de contribuyente.....27

Anexo 2. Características demográficas de los encuestados.....28

Anexo 3. Participación en las encuestas por variable demográfica año 2023 29

Anexo 4. Percepción de calidad según variables demográficas 30

Anexo 5. Resultado técnico nacional.....33

Anexo 6. Tabla tendencia por dimensiones de 2019-2023 34

Anexo 7. Variables criticas 36

Anexo 8. Resultado dimensión de fidelidad.....37

Anexo 9. Resultado dimensión de proceso.....45

Anexo 10. Resultado dimensión de acceso 55

Anexo 11. Dimensión de resultado 62

Anexo 12. Resultado dimensión de transparencia.....65

Anexo 13. Resultado dimensión de Cercanía 68

Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios
Carrera 7 # 6C-54. Piso 6º. Edifício Sendas | 6017428973 / 3103158107
Código postal 111711
www.dian.gov.co
Formule su petición, queja, sugerencia o reclamo en el Sistema PQSR de la DIAN

índice de Graficas:

Gráfico 1. Respuestas Recibidas Encuesta Percepción Calidad del Servicio DIAN 2018 - 2023 14
Gráfico 2. Índice general percepción calidad del servicio DIAN 2018 - 2023 17
Gráfico 3. Resultados dimensión cercanía con el ciudadano 18
Gráfico 5. Resultados dimensión fidelidad 20
Gráfico 6. Resultados dimensión Proceso de gestión de servicio 22
Gráfico 7. Resultados dimensión acceso 23
Gráfico 8. Resultados dimensión de resultados 25
Gráfico 9. Resultados dimensión de transparencia 26

índice de tablas:

Tabla 1. Escala de medición. 13
Tabla 2. Resultados sociodemográficos a la pregunta: ¿Cómo califica la calidad general del servicio que recibió de la DIAN? 15
Tabla 3 Número de ciudadanos atendidos enero a diciembre 2023 24
Tabla 4. Evolución Resultados Encuesta de Percepción del Servicio 2018 - 2023 27
Tabla 5. Resultados por dimensiones - persona natural 30
Tabla 6. Resultados por dimensiones - persona jurídica 30

Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios
Carrera 7 # 6C-54. Piso 6º. Edifício Sendas | 6017428973 / 3103158107
Código postal 111711
www.dian.gov.co
Formule su petición, queja, sugerencia o reclamo en el Sistema PQSR de la DIAN

Presentación

La evaluación anual de percepción de la calidad del servicio prestado por la entidad a sus diversos grupos de valor e interés es un instrumento fundamental de retroalimentación que contribuye a fortalecer la relación entidad – ciudadanía.

Es por ello, que desde hace seis años la DIAN viene realizando esta medición, teniendo presente que es necesario conocer la percepción del servicio ofrecido mediante esta encuesta anual, como un ejercicio de escucha activa frente a los cambios estructurales y a la implementación de un nuevo modelo de experiencia de usuario, cuya premisa central es que el ciudadano sea el origen y fin de todas las actuaciones que lleve a cabo la entidad, en pro de un mejor desempeño y resultado que se reflejen en mayores niveles de recaudo, mejores estrategias de control e incremento del indicador de percepción de la calidad del servicio ofrecido por la DIAN.

Así mismo, seguir trabajando arduamente en el pilar estratégico de cercanía con el ciudadano, con el propósito de que nuestros grupos de valor puedan cumplir oportunamente con todas sus obligaciones fiscales, resolver sus problemas, satisfacer sus necesidades y garantizar el ejercicio de sus derechos.

En este documento se presentan los resultados de la “Encuesta de percepción de cercanía al ciudadano”, previsto además como meta en el Tablero Balanceado de Gestión (TBG) de la Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios.

Frente a ejercicios anteriores, no hubo modificaciones sustanciales en el formulario, salvo la inclusión de tres preguntas requeridas por el macroproceso aduanero, con lo cual se garantizan los parámetros estadísticos que la sustentan. La muestra la conforman quienes están activos en el RUT y que durante el último año tuvieron alguna interacción en cualquiera de los canales de servicio y/o presentaron algún tipo de declaración de los impuestos administrados por la DIAN.

Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios
Carrera 7 # 6C-54. Piso 6º. Edifício 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 periodo de aplicación de la encuesta fue entre el 7 de noviembre al 15 de diciembre de 2023 se recibieron 14.739 respuestas de contribuyentes con domicilio fiscal en casi todas las Direcciones Seccionales, ubicados en todos los departamentos y 721 municipios, correspondientes a los macroprocesos tributarios y aduaneros y para los macrosegmentos de clientes: Grandes, Medianos, Pequeños y Personas Naturales.

Como resultado de la aplicación de la encuesta, el nivel de percepción de la calidad general del servicio evaluada con la pregunta ¿cómo califica la calidad del servicio que recibió de la DIAN? fue de 90,6%, quedando en una escala de "satisfactorio destacado"; siendo el nivel más alto alcanzado desde 2018.

Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios
Carrera 7 # 6C-54. Piso 6º. Edifício Sendas | 6017428973 / 3103158107
Código postal 111711
www.dian.gov.co
Formule su petición, queja, sugerencia o reclamo en el Sistema PQSR de la DIAN

Introducción

La encuesta de percepción de la calidad general del servicio prestado por la DIAN es una herramienta de la alta gerencia para conocer el nivel de satisfacción y cercanía que la entidad ha alcanzado con sus usuarios y grupos de interés, así como establecer acciones de mejora, planes de cierre de brechasy demás ejercicios de prospectiva para que se incluyan con la oportunidad y exigencia requeridas en la estrategia organizacional y en el gerenciamiento del proceso de cercanía con el ciudadano.

Además, permite evaluar parámetros de calidad de la política pública de servicio al ciudadano, renovados en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG - Manual Operativo Versión·5 de marzo de 2023, en donde se incluyen los conceptos de estado abierto y fortalecimiento de la relación estado – ciudadanos desarrollados en el documento CONPES 4070 de 2021.

Este estudio fue realizado por la DIAN, con el liderazgo de la Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios (SSCAT), y la intervención del despacho de la Dirección de Gestión de Impuestos, las Coordinaciones de Canales de Servicio y Experiencia de Usuario, Administración del Sistema PQRSD y Cultura de la Contribución, correspondiente al año 2023, cuyo objetivo es conocer el nivel de satisfacción y percepción de calidad general del servicio prestado por la DIAN a sus usuarios.

Lo anterior, tiene como propósito implementar acciones que contemplen el cierre de brechas, la mejora de la experiencia de servicio y un impacto positivo en los resultados del FURAG de cada vigencia.

Los resultados obtenidos de este ejercicio se construyen a partir de 14.739 encuestas realizadas en todo el territorio nacional a los contribuyentes y usuarios tributarios y aduaneros, así como, los que integran los macrosegmentos de clientes (Grandes, Medianos, Pequeños y Personas Naturales).

Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios
Carrera 7 # 6C-54. Piso 6º. Edifício Sendas | 6017428973 / 3103158107
Código postal 111711
www.dian.gov.co
Formule su petición, queja, sugerencia o reclamo en el Sistema PQSR de la DIAN

La estructura de la encuesta comprende siete dimensiones: 1) Percepción Calidad General, 2) Cercanía con el ciudadano, 3) Fidelidad, 4) Proceso,5) Acceso, 6) Resultado, y 7) Transparencia.

El presente informe está compuesto por tres módulos, así:

1. Resumen de los aspectos generales, la ficha técnica y las explicaciones básicas para comprender los resultados obtenidos.
2. Resultados a nivel nacional; la ubicación geográfica del encuestado, genero, edad, nivel educativo, cargo y condición de incluyente, así como, factores y variables estructuradas en la encuesta del 2023.
3. En la parte final, se presentan las conclusiones y recomendaciones.

Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios
Carrera 7 # 6C-54. Piso 6º. Edifício Sendas | 6017428973 / 3103158107
Código postal 111711
www.dian.gov.co
Formule su petición, queja, sugerencia o reclamo en el Sistema PQSR de la DIAN

Metodología e instrumento de medición

La consistencia y validez estadística, así como la confiabilidad de la encuesta, están respaldadas por el documento técnico titulado "Análisis de Confiabilidad y Validez Estadística", elaborado en 2019 por la Subdirección de Asistencia al Cliente. En este documento, se definió como concepto o constructo principal de la encuesta la "Percepción de la calidad general del servicio", el cual se asume como dimensión y está acompañada de seis "dimensiones" de análisis: 1) Cercanía con el ciudadano, 2) Fidelidad, 3) Proceso, 4) Acceso, 5) Resultado, y 6) Transparencia.

A continuación, se describe los indicadores de cada dimensión:

Indicador de percepción calidad general: Corresponde a la percepción de calidad general del servicio brindado por la entidad, derivado de la identificación de necesidades de los grupos de valor y la forma en que la DIAN organiza sus funciones y procedimientos para satisfacerlas en la gestión de trámites y servicios.

Indicador 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, así como, la opinión sobre el lenguaje utilizado en las comunicaciones de la entidad hacia los clientes, para introducir mejoras y acogerlas en la oferta de servicio institucional.

Indicador de Fidelidad: Está orientado a conocer la percepción de los usuarios sobre el desempeño de la DIAN, con la finalidad de fidelizarlos para que promuevan y recomienden el cumplimiento voluntario de las obligaciones fiscales basados en la seguridad, confianza y cercanía entre las partes.

Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios
Carrera 7 # 6C-54. Piso 6º. Edifício Sendas | 6017428973 / 3103158107
Código postal 111711
www.dian.gov.co
Formule su petición, queja, sugerencia o reclamo en el Sistema PQSR de la DIAN

Indicador Proceso: Mide la percepción de calidad en el proceso de gestión de servicio, con variables enfocadas a la experiencia de usuario en los canales de atención en los momentos de contacto con la DIAN.

Indicador Acceso: Pretende conocer la preferencia y uso de canales de servicio e identificar los principales problemas de acceso a los mismos.

Indicador Resultados: Mide la satisfacción con el servicio recibido, la percepción del servicio futuro y detección de las características de mayor valor para el cliente en los ámbitos tributario, aduanero y de comercio exterior, cambiarios, recaudo y gestión DIAN.

Indicador Transparencia: Establece la percepción sobre divulgación de información, comportamiento ético institucional y de rendición de cuentas de la organización a la ciudadanía.

La aplicación de la encuesta anual de percepción de calidad general del servicio DIAN abarca varios frentes de trabajo. En primer lugar, se revisa la metodología y el instrumento para garantizar que se mantengan los mismos parámetros estadísticos, lo que permite comparar los resultados año tras año. Esto tiene como propósito identificar aspectos clave en los que se ha mejorado, así como aquellos que mantienen dificultades y problemas que deben abordarse de forma inmediata o en el mediano plazo.

Las principales actividades que se desarrollan para este ejercicio son las siguientes:

- Revisar la metodología e instrumento de la encuesta.
- Conformar la base de datos (definición del universo).
- Determinar el tamaño y selección de la muestra.
- Realizar el montaje de formulario.
- Elaborar la carta de invitación a los seleccionados para contestar la encuesta. Formularioweb.
- Enviar los correos electrónicos con la carta de invitación e indicaciones

Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios
Carrera 7 # 6C-54. Piso 6º. Edifício Sendas | 6017428973 / 3103158107
Código postal 111711
www.dian.gov.co
Formule su petición, queja, sugerencia o reclamo en el Sistema PQSR de la DIAN

correspondientespara el diligenciamiento de la encuesta.

- Campaña de invitación a responder, llamadas de salida envío de SMS, pieza decomunicación divulgando la aplicación de la encuesta.
- Tabulación de los cuadros y gráficos de salida del informe.
- Elaboración de informe ejecutivo.
- Elaboración y divulgación del informe final.

Tal como se mencionó en la presentación, se conformó una base de datos con todos los ciudadanos activos en el RUT que durante el último año tuvieron alguna interacción en cualquiera de los canales de servicio y/o presentaron algún tipo de declaración de los impuestos administrados por la DIAN, cumpliendo así con los parámetros estadísticos definidos para un muestreo probabilístico para población finita, con fijación puntual por macrosegmentos estratificados.

Durante el periodo del 7 de noviembre al 15 de diciembre de 2023, se hicieron cuatro envíos masivos de la convocatoria por correo electrónico para el diligenciamiento de la encuesta en *Forms* de Microsoft 365. Luego de descartar las encuestas con respuestas de no aplica o no sabe noresponde, se recibieron 14.593 encuestas, correspondientes a los macroprocesos tributarios-aduaneros y para los macrosegmentos de clientes Grandes, Medianos, Pequeños y Personas Naturales.

Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios
Carrera 7 # 6C-54. Piso 6º. Edifício Sendas | 6017428973 / 3103158107
Código postal 111711
www.dian.gov.co
Formule su petición, queja, sugerencia o reclamo en el Sistema PQSR de la DIAN

Ficha técnica

La Ficha técnica de la encuesta aplicada es la siguiente:

Objetivo General:
Evaluar la percepción de calidad del servicio general prestado por la DIAN en el año 2023 con el fin de establecer acciones de mejora oportunas y efectivas.

Objetivos Específicos:

- Medir y evaluar la percepción general de la calidad del servicio que tienen los usuarios conrelación a la gestión de trámites y servicios realizados con la DIAN.
- Establecer la percepción de las siete dimensiones confirmatorias de la calidad del servicio 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 usuario o los grupos de interés que se puedan incorporar en el nuevo modelo experiencia de usuario.
- Identificar riesgos, variables críticas, fortalezas, oportunidades de mejora para implementar en 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 y de interés, por macroprocesos y seccionales.
- Identificar la percepción de los ciudadanos clientes sobre las tendencias y capacidades de la DIAN en la prestación del servicio.
- Identificar acciones específicas que permitan cumplir con los parámetros de lenguaje claro de la DIAN hacia los usuarios y grupos de interés.

Criterios:

La encuesta se aplicó a contribuyentes y usuarios que realizaron y/o gestionaron trámites y servicios durante el año 2022-2023, los cuales fueron elegidos aleatoriamente de acuerdo con los siguientes criterios:

a. Macrosegmentos: Grandes, medianos, pequeños y personas naturales
b. Proceso realizado: Con registro de contribuyente de trámites y servicios

Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios
Carrera 7 # 6C-54. Piso 6º. Edifício Sendas | 6017428973 / 3103158107
Código postal 111711
www.dian.gov.co
Formule su petición, queja, sugerencia o reclamo en el Sistema PQSR de la DIAN

correspondientes a la cercanía con al ciudadano: cumplimiento de obligaciones tributarias, aduaneras, cambiarias y demás.

Por otra parte, registro de clientes que realizan transacciones: presentación de declaración de renta y IVA, recaudo, operaciones aduaneras, fiscalización y liquidación, administración de cartera, atención telefónica y videoatención.

c. Cobertura Geográfica: Cobertura nacional de todas las direcciones seccionales

Escala de medición

La escala de medición definida, la cual se aplica a partir del resultado de la calificación que hagan los ciudadanos de las diferentes variables que se incorporen en el instrumento es la siguiente:

Tabla 1. Escala de medición.

Satisfactorio Destacado	**Satisfactorio**	**Tolerable**	**Insatisfactorio**
Resultado >=90%	**>=75% resultado <90%**	**>=60% resultado <75%**	**Resultado <60%**
Satisfactorio destacado: resultado del Indicador con acumulado de respuestas de calificación de los encuestados con opciones de respuesta: muy bueno + bueno (o sus equivalentes), resulta igual o superior a **>=90%** del total de respuestas validas. *	**Satisfactorio**: resultado del Indicador con acumulado de respuestas de calificación de los encuestados con opciones de respuesta: muy bueno + bueno (o sus equivalentes), resulta igual o superior **>=75% y menor de <90%**, del total de respuestas validas. *	**Tolerable**: resultado del Indicador con acumulado de respuestas de calificación de los encuestados con opciones de respuesta: Muy Bueno + Bueno (o sus equivalentes), resulta igual o superior: **>=60% y menor de <75%,** del total de respuestas válidas. *	**Insatisfactorio**: resultado del Indicador con acumulado de respuestas de calificación de los encuestados con opciones de respuesta: muy bueno + bueno (o sus equivalentes), resulta menor < **60%** del total de los encuestados. *

Nota. Se consideran variables críticas, las que reporten resultados inferiores a < 60%. Para acciones de mejora se deben tomar las variables con evaluación "Tolerable e insatisfactorio" o los que a futuro se determinen. Las preguntas abiertas no tienen escala y deben ser analizadas desde el punto de vista cualitativo, con el fin de identificar el dolor, queja, brechas, barrera, problema, oportunidades, sugerencias, y en general adentrarse en el sentir del ciudadano. Fuente. Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios – UAE DIAN. 2022.

Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios
Carrera 7 # 6C-54. Piso 6º. Edifício Sendas | 6017428973 / 3103158107
Código postal 111711
www.dian.gov.co
Formule su petición, queja, sugerencia o reclamo en el Sistema PQSR de la DIAN

2. **Análisis de resultados**

A continuación, se describen los resultados de los indicadores de la encuesta de percepción de la calidad general del servicio 2023, partiendo del número de encuestas con respuestas recibidas, pasando por el constructo central o índice general de percepción de calidad y las 6 dimensiones asociadas, presentando la evolución 2018 – 2023 de cada uno de ellos.

2.1. Evolución número de encuestas de percepción recibidas

Durante el año 2023 se recibieron 14.739 respuestas, lo que representa un incremento del 23.5% con respecto al año anterior y del 17.5% con respecto al año 2021 (ver Gráfico 1). Este aumento refleja una mayor participación y un interés creciente de la ciudadanía en participar en la evaluación de la calidad del servicio que ofrece la entidad.

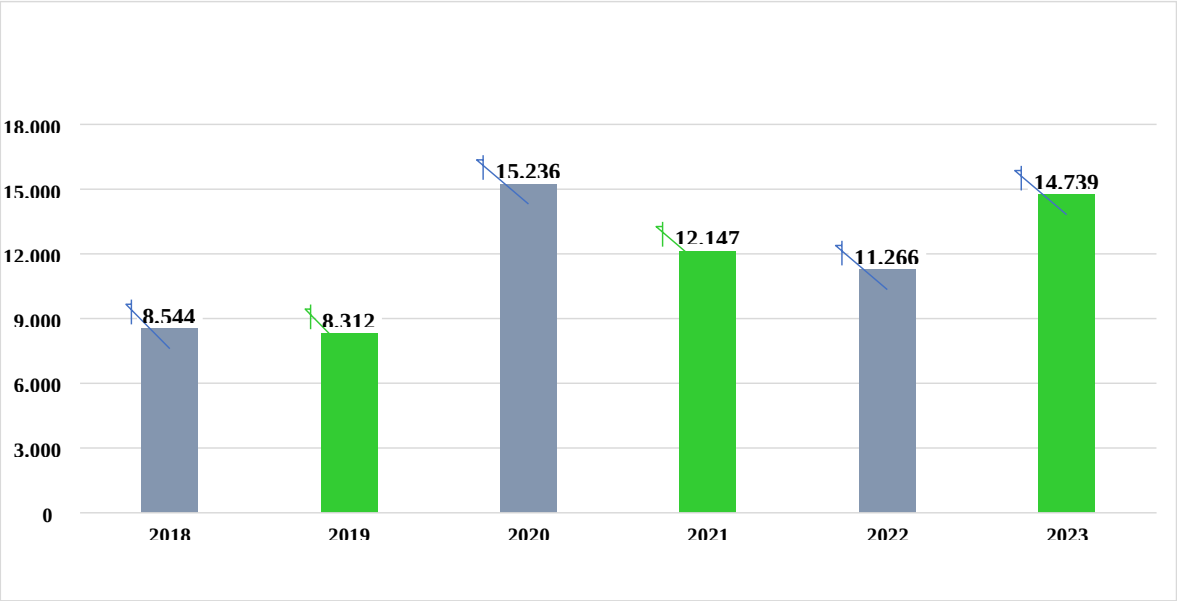


Gráfico 1. Respuestas Recibidas Encuesta Percepción Calidad del Servicio DIAN 2018 - 2023

Nota. La gráfica muestra la cantidad de respuestas recibidas en la aplicación de la encuesta de percepción de la calidad del servicio DIAN en los últimos 6 años. Fuente. Elaboración propia, basada en los datos del aplicativo *Forms*- Coordinación de Canales y Experiencia de Usuario.

Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios
Carrera 7 # 6C-54. Piso 6º. Edifício Sendas | 6017428973 / 3103158107
Código postal 111711
www.dian.gov.co
Formule su petición, queja, sugerencia o reclamo en el Sistema PQSR de la DIAN

2.2. *Calidad general del servicio según datos sociodemográficos*

En la aplicación de la encuesta se manejaron datos sociodemográficos que permiten recolectar información general de los clientes encuestados. Estos datos incluyen variables como grupo etario, nivel educativo, género, cargo y condiciones incluyentes.

La revisión del índice de percepción de calidad general del servicio por grupo etario resulta relevante, dado que la DIAN tanto a nivel externo como interno está afrontando un relevo generacional, no solo de contribuyentes, responsables y usuarios aduaneros también de su planta de personal.

Las personas que contestaron la encuesta en los rangos superiores a los 40 años tienen una percepción de calidad general del servicio superior al 90%, mientras que entre los 21 y 40 años la percepción es levemente inferior, alrededor del 88%. Llama la atención que en los menores de 20 años su percepción de la calidad del servicio se acerca al 91% (ver gráfica 2). Lo anterior, puede deberse a que a lo largo de los últimos años la entidad ha venido implementando y fortaleciendo herramientas de autogestión para los contribuyentes.

Tabla 2. Resultados sociodemográficos a la pregunta: ¿Cómo califica la calidad general del servicio que recibió de la DIAN?

¿Cómo califica la calidad general del servicio que recibió de la DIAN?												
Variable y Opciones		Muy Bueno+Bueno	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy Malo	NS/NR	N/A	Total	Total, Ajustado	% del Indicador
Grupo Etario	Menores de 20 años	131	60	71	11	0	2	1	0	145	144	90,97%
	Entre 21 y 30 años	1298	485	813	152	17	17	14	5	1503	1484	87,47%
	Entre 31 y 40 años	2901	1102	1799	285	32	40	18	15	3291	3258	89,04%
	Entre 41 y 50 años	3351	1376	1975	237	43	36	16	18	3701	3667	91,38%
	Entre 51 y 60 años	2986	1254	1732	262	34	21	18	3	3324	3303	90,40%
	Mayores de 61 Años	2549	1207	1342	149	20	19	19	19	2775	2737	93,13%
	Secundaria	1887	884	1003	115	17	12	14	9	2054	2031	92,91%
	Técnico o tecnólogo	2282	1009	1273	166	13	13	12	10	2496	2474	92,24%

Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios
Carrera 7 # 6C-54. Piso 6º. Edifício Sendas | 6017428973 / 3103158107
Código postal 111711
www.dian.gov.co
Formule su petición, queja, sugerencia o reclamo en el Sistema PQSR de la DIAN

Nivel Educativo	**Profesional Universitario**	4757	1842	2915	432	49	45	28	21	5332	5283	90,04%
	Profesional Especializado, Maestría o Doctorado	4290	1749	2541	383	67	65	32	20	4857	4805	89,28%
Género	**Masculino**	7420	3191	4229	572	81	84	41	25	8223	8157	90,96%
	Femenino	5684	2253	3431	515	62	45	44	35	6385	6306	90,14%
	No binario	12	7	5	1	0	1	0	0	14	14	85,71%
	Otros	100	33	67	8	3	5	1	0	117	116	86,21%
Cargo	**Gerente, Representante legal**	3552	1479	2073	291	36	42	7	6	3934	3921	90,59%
	Revisor Fiscal	126	42	84	21	0	2	0	0	149	149	84,56%
	Contador	1792	558	1234	239	19	16	1	4	2071	2066	86,74%
	Titular (persona natural)	5340	2381	2959	372	66	60	53	39	5930	5838	91,47%
	Otros	3	2	1	0	0	0	0	0	3	3	100,00%
Condiciones incluyentes	**Ninguna**	12673	5187	7486	1058	143	129	84	57	14144	14003	90,50%
	Física	230	110	120	24	3	3	1	1	262	260	88,46%
	Mental	25	15	10	6	0	1	0	0	32	32	78,13%
	Intelectual	10	6	4	1	0	1	0	0	12	12	83,33%
	Sensorial	34	12	22	3	0	1	0	2	40	38	89,47%
	Veterano de Fuerza Publica	244	154	90	4	0	0	1	0	249	248	98,39%

Fuente. Elaboración propia, basada en los datos del aplicativo *Forms*- Coordinación de Canales y Experiencia de Usuario.

Con relación al nivel educativo, casi todas las opciones están por encima del 90%, salvo quienes tienen doctorado que está un punto porcentual por debajo; sin embargo, los porcentajes son satisfactorios destacados para esta variable.

En cuanto al género, las opciones están en el rango satisfactorio y satisfactorio destacado, entre el 85 % y el 90 %.

En lo que corresponde al cargo de quien contestó la encuesta, se aprecia en la gráfica 2 que el titular (persona natural) y el representante legal, su percepción de calidad del servicio DIAN está por encima del 90%; mientras que los revisores fiscales y contadores lo califican en promedio sobre el 85%. Lo anterior, podría deberse a que estos dos últimos tipos de

Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios
Carrera 7 # 6C-54. Piso 6º. Edifício Sendas | 6017428973 / 3103158107
Código postal 111711
www.dian.gov.co
Formule su petición, queja, sugerencia o reclamo en el Sistema PQSR de la DIAN

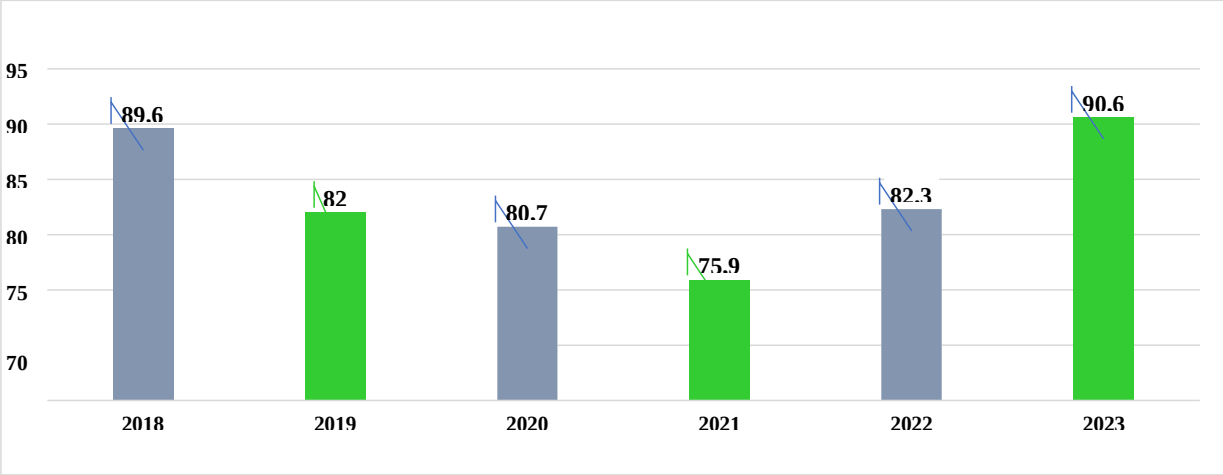
cargo son usuarios permanentes de la entidad, que deben realizar trámites y servicios constantemente y en algunos casos pueden afrontar contingencias o casos de fuerza mayor por temas de navegación e interoperabilidad con los sistemas institucionales.

Finalmente, en la variable de personas en condiciones incluyentes, la percepción es la más baja, en cuanto a condiciones relacionadas con lo mental, intelectual, físico y sensorial están por debajo del 90%. Lo cual es un llamado de atención, sin olvidar los esfuerzos organizacionales de los últimos años por mejorar las condiciones físicas, ambientales, tecnológicas, de señalización y preparación del personal para atender personas con discapacidad auditiva y visual, entre otras condiciones especiales.

2.3. Evolución del indicador de percepción de la calidad general del servicio DIAN

Este indicador ha permitido entender como los ciudadanos valoran el desempeño de la entidad frente al servicio ofrecido, tomando como base aspectos como la calidad, la eficiencia, la eficacia, la claridad de la información, la facilidad y la oportunidad entre otros.

Gráfico 2. Índice general percepción calidad del servicio DIAN 2018 - 2023



Fuente. Elaboración propia, basada en los datos del aplicativo *Forms*- Coordinación de Canales y Experiencia de Usuario.

El nivel alcanzado en el 2023 (90,6%) es superior al de los cinco años anteriores. Sin lugar a duda los años 2020 y 2021 estuvieron marcados por la pandemia de Covid-19,

Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios
Carrera 7 # 6C-54. Piso 6º. Edifício Sendas | 6017428973 / 3103158107
Código postal 111711
www.dian.gov.co
Formule su petición, queja, sugerencia o reclamo en el Sistema PQSR de la DIAN

impactando la operación institucional, especialmente la atención al usuario, razón por la cual se implementó un plan de contingencia enfocado en herramientas tecnológicas para garantizar el servicio de forma remota.

Como resultado de esta estrategia, junto con la reapertura de los puntos de atención, la implementación de otros canales como el Chat, la videoatención y los quioscos de autogestión, incrementaron el índice de percepción de la calidad general del servicio en los años 2022 y 2023.

2.4. Evolución de la dimensión cercanía con el ciudadano

Desde el año 2021, este indicador sea convertido en uno de los elementos más destacados, debido a los resultados significativos como se evidencia en la siguiente gráfica:

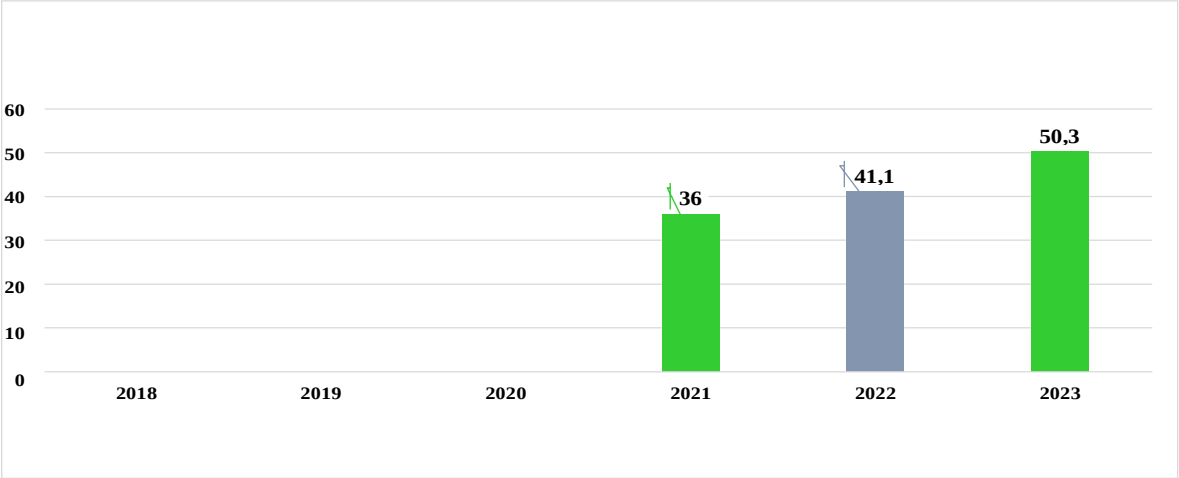


Gráfico 3. Resultados dimensión cercanía con el ciudadano
Fuente. Elaboración propia, basada en los datos del aplicativo *Forms*- Coordinación de Canales y Experiencia de Usuario.

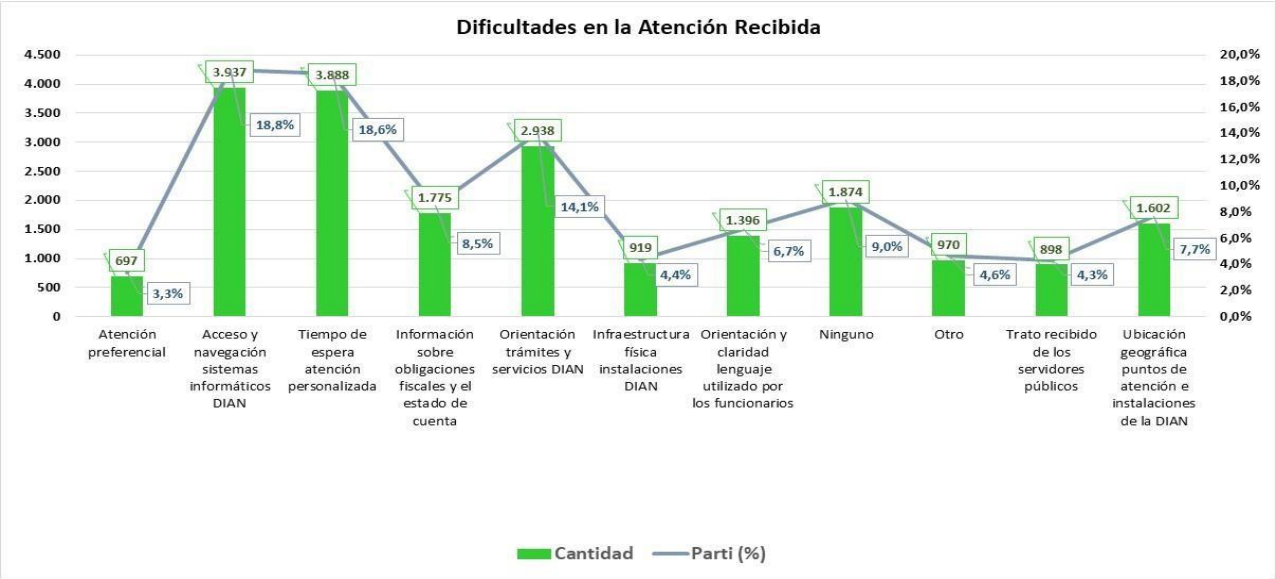
En el 2023 el resultado de este indicador alcanzó el 50,3%, superando en 9,2 puntos porcentuales con respecto al 2022 y en 14,3 puntos porcentuales a la registrada en el 2021, resultado que requiere una revisión profunda porque este concepto es un pilar estratégico de la DIAN y es crucial para asegurar la operación efectiva de la Entidad, dado su carácter transversal.

Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios
Carrera 7 # 6C-54. Piso 6º. Edifício Sendas | 6017428973 / 3103158107
Código postal 111711
www.dian.gov.co
Formule su petición, queja, sugerencia o reclamo en el Sistema PQSR de la DIAN

Significaría que aún hay que recorrer un largo trecho para que la entidad cuente con trámites y servicios fácil de entender y cumplir por parte de nuestros usuarios, asociados a conceptos de lenguaje claro, comunicación efectiva, oportuna y asertiva así como mejoras en nuestro modelo de experiencia de usuario con un portafolio de servicio adecuado y pertinente a la segmentación de nuestros grupos de valor, junto con herramientas e instrumentos tanto en instalaciones físicas como nuevas herramientas tecnológicas fáciles de utilizar, intuitivos y ágiles, entre otros aspectos.

Lo anterior se corrobora al revisar las principales dificultades en la atención expresada por quienes respondieron la encuesta de percepción de calidad general del servicio (ver Gráfico 4). Más del 51% de las dificultades se relacionan con el acceso y navegación en los sistemas informáticos de la entidad (18,8%), el tiempo de espera en la atención personalizada (18,6%) y la orientación y trámites y servicios que realiza el usuario con la DIAN (14,1%).

Gráfico 4. Tipos de dificultades en la atención recibida



Fuente. Elaboración propia, basada en los datos del aplicativo *Forms*- Coordinación de Canales y Experiencia de Usuario.

Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios
Carrera 7 # 6C-54. Piso 6º. Edifício Sendas | 6017428973 / 3103158107
Código postal 111711
www.dian.gov.co
Formule su petición, queja, sugerencia o reclamo en el Sistema PQSR de la DIAN

Con un peso menor, se identifican otros factores que incluyen la información recibida sobre las obligaciones fiscales y el estado de cuenta del contribuyente (8.5%), así como la ubicación geográfica de los puntos de atención y la calidad de sus instalaciones (7.7%). Es importante destacar que el 9% de los encuestados no manifestaron ningún tipo de dificultad.

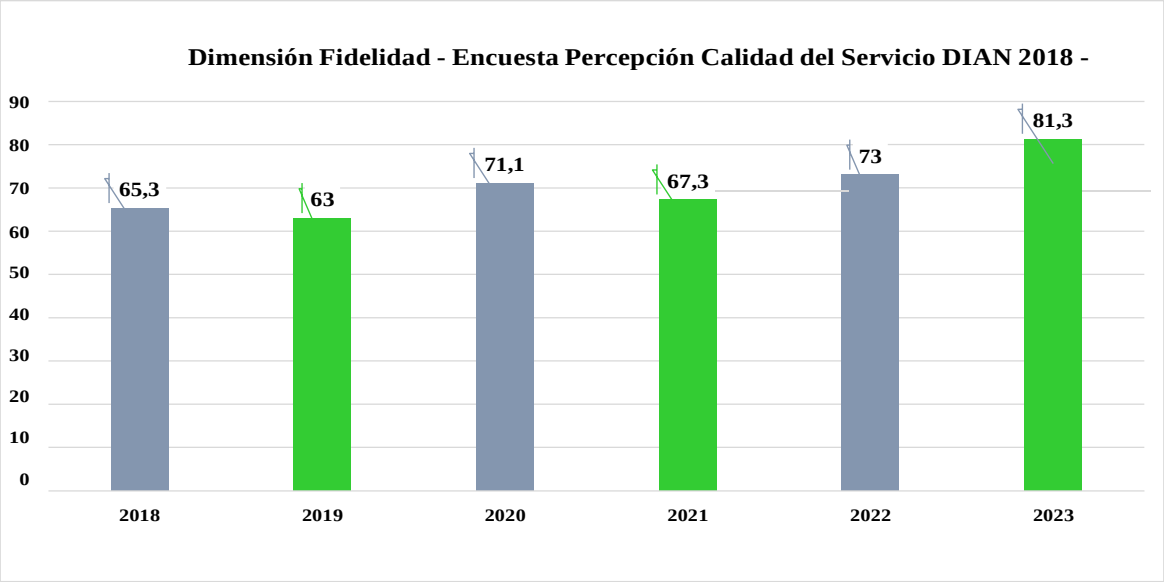
Este análisis resalta áreas específicas donde se deben concentrar los esfuerzos de mejora. La información sobre obligaciones fiscales y estados de cuenta, aunque menos frecuente, sigue siendo relevante para mejorar la percepción general del servicio. Asimismo, la accesibilidad y calidad de las instalaciones físicas son aspectos que, aunque menores en comparación, también impactan la experiencia del usuario. La ausencia de dificultades reportadas por un segmento de los encuestados es un indicador positivo, pero subraya la necesidad de seguir trabajando para reducir las barreras y mejorar la satisfacción general del servicio.

2.5. Evolución de la Dimensión Fidelidad

Entre 2018 y 2023, este indicador ha crecido 16 puntos porcentuales, aunque ha mostrado variaciones interanuales con un cierto nivel de estancamiento entre 2020 y 2022. Sin embargo, el año 2023 experimentó un incremento de 8.3 puntos porcentuales en comparación con 2022 (ver Gráfico 5).

Gráfico 4. Resultados dimensión fidelidad

Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios
Carrera 7 # 6C-54. Piso 6º. Edifício Sendas | 6017428973 / 3103158107
Código postal 111711
www.dian.gov.co
Formule su petición, queja, sugerencia o reclamo en el Sistema PQSR de la DIAN



Fuente. Elaboración propia.

Este resultado indica que aún se necesitan elementos adicionales para fidelizar a nuestros usuarios y promover el cumplimiento voluntario de las obligaciones fiscales, basados en sentimientos de seguridad, confianza y cercanía. Estos pilares son fundamentales en nuestro plan estratégico institucional y en la mejora de la relación entre la entidad y la ciudadanía. Es importante recordar que, a diferencia de otras organizaciones, nuestros usuarios no tienen la opción de acudir a otro proveedor. La DIAN, de acuerdo con su objeto social, debe facilitar, promover y asegurar el cumplimiento del marco legal y normativo de nuestro sistema impositivo nacional.

Este análisis subraya la importancia de continuar fortaleciendo estos aspectos para consolidar una relación de confianza y satisfacción con los usuarios, lo cual es crucial para el éxito de nuestras estrategias a largo plazo.

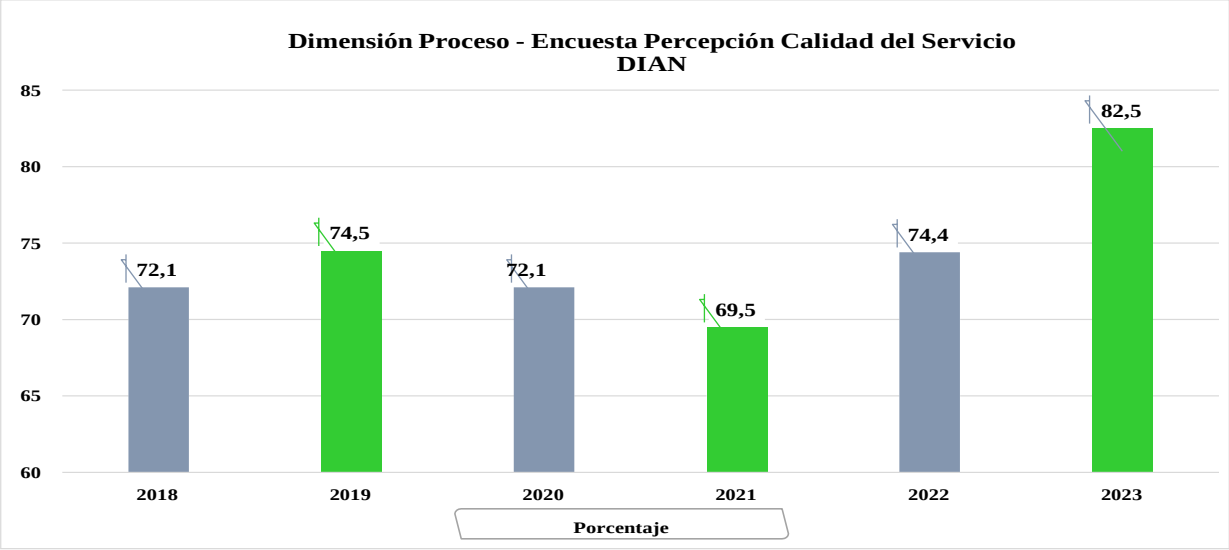
2.6. Evolución de la dimensión proceso

Esta dimensión mide la percepción de calidad en el proceso de gestión de servicio, con variables centradas en la experiencia del usuario en los canales de atención durante los momentos de contacto con la DIAN.

Al observar los resultados de la medición de 2023, se evidencia un crecimiento de 8.1 puntos porcentuales en comparación con el año anterior, alcanzando el puntaje más alto de los últimos seis años (ver Gráfico 6).

Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios
Carrera 7 # 6C-54. Piso 6º. Edifício Sendas | 6017428973 / 3103158107
Código postal 111711
www.dian.gov.co
Formule su petición, queja, sugerencia o reclamo en el Sistema PQSR de la DIAN

Gráfico 5. Resultados dimensión Proceso de gestión de servicio



Fuente. Elaboración propia.

Lo anterior podría indicar que, aunque persisten algunas dificultades, los encuestados perciben mejoras en la gestión del servicio ofrecido por la entidad. Como resultado, la percepción general de la calidad del servicio ha superado el 90%, tal como se mencionó en secciones anteriores de este informe. Esta tendencia positiva refleja un avance significativo en la satisfacción del usuario y en la eficacia de las estrategias implementadas para mejorar la experiencia de los contribuyentes.

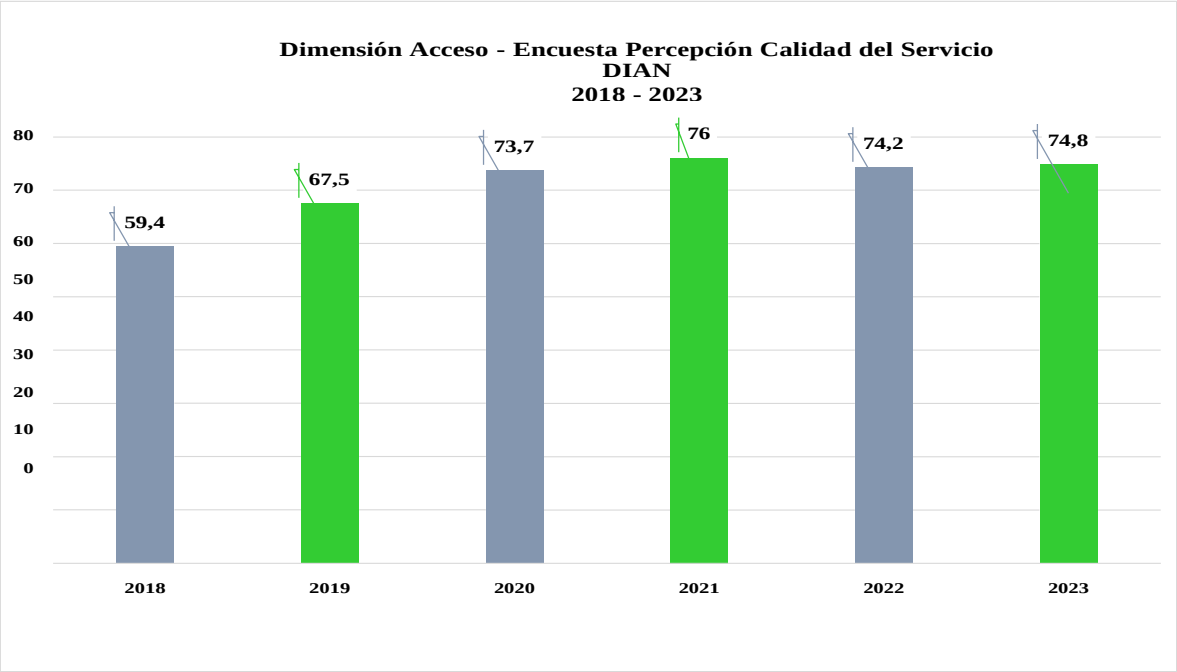
2.7. Evolución de la dimensión acceso

Esta dimensión busca conocer la preferencia y uso de los canales de servicio, así como identificar los principales problemas de acceso a los mismos.

Al comparar los resultados de esta dimensión entre 2018 (59.4%) y 2023 (74.8%), se aprecia un crecimiento de 15.4 puntos porcentuales. Sin embargo, en los últimos cuatro años, el nivel se ha mantenido relativamente constante, oscilando entre 74 y 76 puntos, lo que indica que esta es una de las áreas con mayor margen de mejora institucional (ver Gráfico 7).

Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios
Carrera 7 # 6C-54. Piso 6º. Edifício Sendas | 6017428973 / 3103158107
Código postal 111711
www.dian.gov.co
Formule su petición, queja, sugerencia o reclamo en el Sistema PQSR de la DIAN

Gráfico 6. Resultados dimensión acceso



Fuente. Elaboración propia.

Parte de la explicación podría estar en la persistente preferencia de los ciudadanos por acudir a los puntos de atención para recibir asistencia personalizada. Al mismo tiempo, la entidad ha estado creando las condiciones y promoviendo la cultura del uso de nuevas tecnologías de la información y telecomunicaciones para que los usuarios realicen todos sus trámites en línea y en tiempo real.

Para mejorar esta dimensión, es fundamental analizar otras variables directas e indirectas que puedan estar influyendo en el acceso y la preferencia por los diferentes canales de atención. Esto debe alinearse con la estrategia organizacional de servicio y fomentar una cultura ciudadana que, de manera gradual, confíe y se sienta segura utilizando las nuevas tecnologías y la virtualidad. Este enfoque permitirá optimizar la usabilidad y preferencia por los canales de atención en línea, mejorando así la experiencia del usuario y la eficiencia del servicio ofrecido.

Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios
Carrera 7 # 6C-54. Piso 6º. Edifício Sendas | 6017428973 / 3103158107
Código postal 111711
www.dian.gov.co
Formule su petición, queja, sugerencia o reclamo en el Sistema PQSR de la DIAN

Lo anterior, se expresa en que la cantidad de ciudadanos atendidos en el 2023 en el canal telefónico y presencial superan el 90% con relación a los demás canales de atención como se observa en la siguiente tabla:

Tabla 3 Número de ciudadanos atendidos enero a diciembre 2023

Canal presencial	Canal Telefónico	Llamadas salidas	Redes sociales		Otros Canales de atención			
			Facebook	Twitter	Total descargas ISO	Total descarga ANDROID	Total descargas DIAN	WPP
1.187.528	1.264.230	2.324.473	32.601	45.016	60.006	203.007	263.013	15798

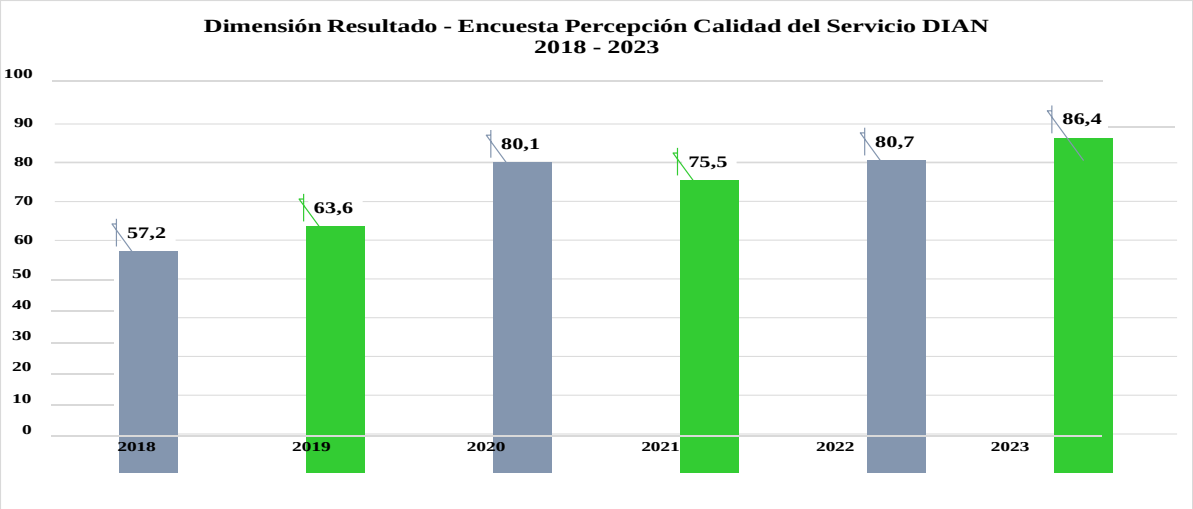
Canal Chat 2023		Quiosco de autogestión 2023	
Variables	374.431	**Clientes Presenciales**	130.988
Entrantes	292.333	**Transacciones Presenciales**	308.052
Atendidas	82.098	**Clientes Video Atención**	5.871
Abandonadas	78%	**Transacciones Video Atención**	8.950

2.8. Evolución de la Dimensión Resultados

En esta dimensión, se mide la satisfacción con el servicio recibido, la percepción del servicio futuro y la detección de las características de mayor valor para el cliente en los ámbitos tributario, aduanero y de comercio exterior, cambiario, recaudo y gestión DIAN. Se obtuvo un puntaje de 86.4%, la calificación más alta de los últimos seis años, y una mejora de casi 30 puntos porcentuales desde 2018 (ver Gráfico 7).

Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios
Carrera 7 # 6C-54. Piso 6º. Edifício Sendas | 6017428973 / 3103158107
Código postal 111711
www.dian.gov.co
Formule su petición, queja, sugerencia o reclamo en el Sistema PQSR de la DIAN

Gráfico 7. Resultados dimensión de resultados



Fuente. Elaboración propia

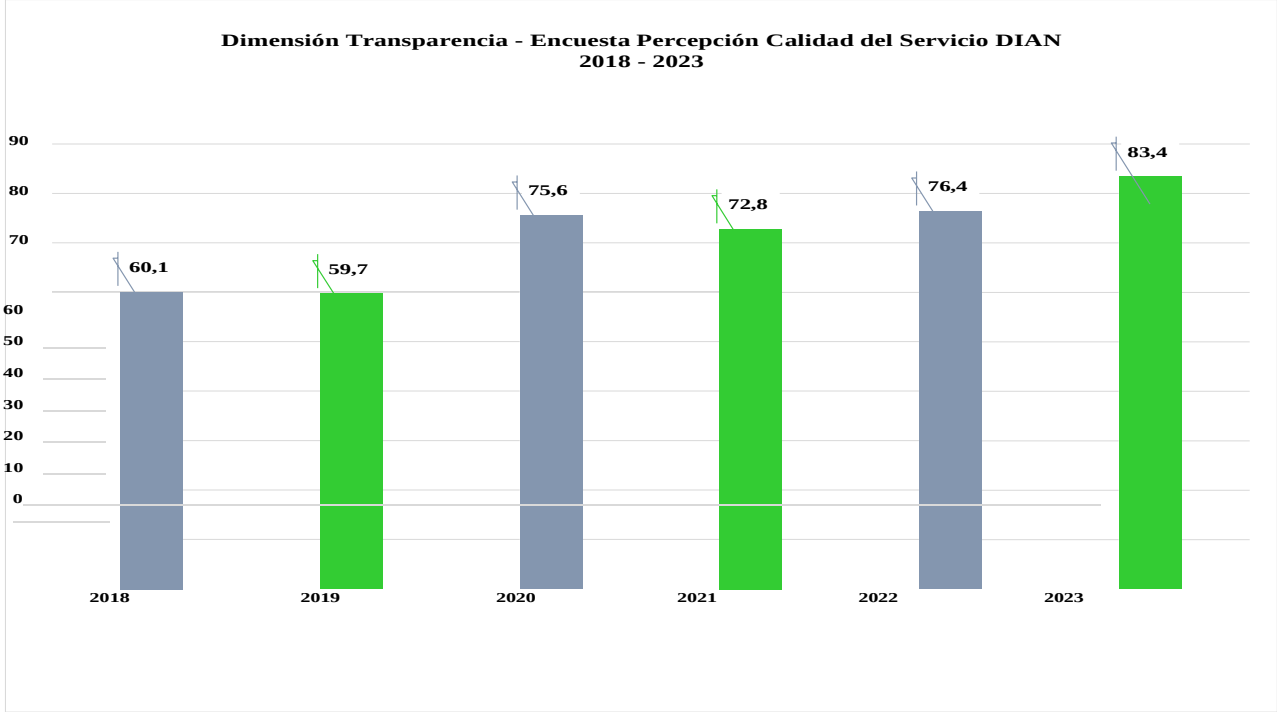
Este resultado subraya la importancia de continuar incorporando mejoras e innovaciones en el proceso de acercamiento al ciudadano. En particular, destaca la necesidad de adoptar un nuevo modelo de experiencia de usuario que incluya una segmentación más precisa de los ciudadanos, con diferencias matizadas en la atención brindada. Además, se vislumbra la incorporación de componentes de inteligencia artificial y nuevas tecnologías ágiles y de fácil manejo para el usuario.

La significativa mejora en la satisfacción del cliente refleja que las estrategias implementadas están teniendo un impacto positivo. Sin embargo, para mantener y aumentar esta tendencia, es esencial seguir innovando y adaptándose a las necesidades cambiantes de los clientes, asegurando que la DIAN ofrezca un servicio eficiente y personalizado.

2.9. Evolución de la Dimensión Transparencia

En esta dimensión, para el 2023 se observa el nivel más alto desde 2018, alcanzando el 83.4%. Esto indica una percepción positiva respecto a la divulgación de información, el comportamiento ético institucional y la rendición de cuentas de la entidad (ver Gráfico 8).

Gráfico 8. Resultados dimensión de transparencia



Fuente. Elaboración propia

Este resultado refleja que los esfuerzos realizados en estas áreas han sido efectivos, mejorando la confianza y satisfacción de los usuarios. La divulgación transparente de información, el compromiso con la ética y la rendición de cuentas son pilares fundamentales que fortalecen la relación entre la entidad y los ciudadanos. Para mantener y mejorar este nivel de percepción, es crucial continuar con estas prácticas y buscar nuevas formas de optimizar la comunicación y la transparencia institucional.

Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios
Carrera 7 # 6C-54. Piso 6º. Edifício Sendas | 6017428973 / 3103158107
Código postal 111711
www.dian.gov.co
Formule su petición, queja, sugerencia o reclamo en el Sistema PQSR de la DIAN

Consideraciones finales

En conclusión, la medición del índice de percepción de la calidad del servicio en 2023 alcanzó los niveles más altos en cada una de las siete dimensiones evaluadas en los últimos seis años. Estos resultados, resaltados en color amarillo en el Cuadro 2, reflejan una mejora significativa en la percepción de la calidad del servicio ofrecido por la DIAN.

Tabla 4. Evolución Resultados Encuesta de Percepción del Servicio 2018 - 2023

Concepto	Unidad de Medida	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Índice Institucional de Desempeño DIAN - MIPG	Porcentaje	76,6	75,6	81,9	84,7	86,3	No disponible
Índice Política de Servicio al Ciudadano	Porcentaje	78,5	78,7	81,1	79,5	85,8	No disponible
Nro. de Encuestas Recibidas	Cantidad	8.544	8.312	15.236	12.147	11.266	14.593
Indicador de Percepción de Calidad General del Servicio	Porcentaje	89,6	82	80,7	75,9	82,3	90,6
Dimensión Fidelidad	Porcentaje	65,3	63	71,1	67,3	73	81,3
Dimensión Proceso	Porcentaje	72,1	74,5	72,1	69,5	74,4	82,5
Dimensión Acceso	Porcentaje	59,4	67,5	73,7	76	74,2	74,8
Dimensión Resultado	Porcentaje	57,2	63,6	80,1	75,5	80,7	86,4
Dimensión Transparencia	Porcentaje	60,1	59,7	75,6	72,8	76,4	83,4
Dimensión Cercanía	Porcentaje	No Aplica	No Aplica	No Aplica	36	41,1	50,3

Fuente. Elaboración propia

Esta mejora destaca la efectividad de las estrategias implementadas para optimizar la experiencia del usuario y los procesos internos. No obstante, es crucial mantener y reforzar estos esfuerzos, enfocándose en las áreas con oportunidades de mejora. La tendencia positiva debe ser sostenida mediante la incorporación de innovaciones tecnológicas, la mejora continua de los canales de atención, y el fortalecimiento de la relación con los usuarios a través de una comunicación clara y efectiva. Al hacerlo, la DIAN podrá consolidar y aumentar la confianza y satisfacción de los contribuyentes, asegurando un servicio eficiente y adaptado a sus necesidades.

Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios
Carrera 7 # 6C-54. Piso 6º. Edifício Sendas | 6017428973 / 3103158107
Código postal 111711
www.dian.gov.co
Formule su petición, queja, sugerencia o reclamo en el Sistema PQSR de la DIAN

Estos resultados son positivos y muestran el avance y consistencia de acciones de mejora e innovación que se han venido incorporando en la planeación y el plan de modernización institucionales, en los planes de cierre de brechas y en los planes de mejoramiento con los entesde control externos e internos.

Sin embargo, es necesario ahondar en aspectos específicos de la medición, en particular lo relacionado con la dimensión de Cercanía al Ciudadano y las dificultades que manifestaron quienes respondieron la encuesta de percepción de calidad del servicio DIAN, puesto que allí se pone de presente que aún se requiere adoptar e innovar en temas como la racionalización y simplificación de trámites, su automatización, los sistemas de información y las ayudas informáticas que utilizan nuestros usuarios. Más de la mitad de las dificultades se relacionan con estos aspectos, sumado a algunas deficiencias en la calidad de las orientaciones e información que se suministra en los diversos canales de atención.

De igual forma, además de la necesidad de establecer categorías que identifiquen o agrupen a los ciudadanos de acuerdo con su relacionamiento con la administración tributaria para entender y definir mecanismos específicos de servicio, es importante explorar la relación de los canales de atención con estas categorías.

Lo más importante en este momento es que existe el compromiso y la disposición desde la alta dirección, la Dirección de Gestión de Impuestos y la Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios para seguir implementando mejoras en la atención al usuario mediante un nuevo modelo de experiencia de usuario, reforzando la planta de personal del proceso de cercanía al ciudadano, preparando y reentrenando su talento humano e incorporando nuevas tecnologías y componentes de inteligencia artificial para que nuestros usuarios puedan cumplir cabal y ágilmente con todas sus obligaciones fiscales de manera voluntaria y conscientemente en pro del beneficio de la calidad de vida de todos los colombianos.

Proyectó: Jhon Lenin Bautista Guzmán, Julián Andrés Álvarez Mahecha,
John Anderson Cagua Acosta Aprobó: Diana Helen Navarro Bonett

Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios
Carrera 7 # 6C-54. Piso 6º. Edifício Sendas | 6017428973 / 3103158107
Código postal 111711
www.dian.gov.co
Formule su petición, queja, sugerencia o reclamo en el Sistema PQSR de la DIAN

Anexo Técnico

Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios
Carrera 7 # 6C-54. Piso 6º. Edifício Sendas | 6017428973 / 3103158107
Código postal 111711
www.dian.gov.co
Formule su petición, queja, sugerencia o reclamo en el Sistema PQSR de la DIAN

Anexo 1. Respuesta de la encuesta de percepción ciudadana, según tipo de contribuyente:

Tabla 5. Resultados por dimensiones - persona natural:

Persona Natural		
Dimensión	**Indicador**	**Escala**
Calidad general	91,28%	Satisfactorio destacado
Fidelidad	82,34%	Satisfactorio
Proceso	83,63%	Satisfactorio
Acceso	73,46%	Tolerable
Resultado	86,89%	Satisfactorio
Transparencia	83,30%	Satisfactorio
Cercanía con el Ciudadano	51,00%	Insatisfactorio

Tabla 6. Resultados por dimensiones - persona jurídica:

Persona Jurídica		
Dimensión	**Indicador**	**Escala**
Calidad general	88,72%	Satisfactorio
Fidelidad	78,73%	Satisfactorio
Proceso	79,52%	Satisfactorio
Acceso	78,23%	Satisfactorio
Resultado	85,05%	Satisfactorio
Transparencia	83,81%	Satisfactorio
Cercanía con el Ciudadano	48,51%	Insatisfactorio

Como podemos observar en las talas 5 y 6, se encuentra que, para las personas naturales y jurídicas,la dimensión de calidad del servicio está en niveles satisfactorios, percibiendo las personas naturalesun porcentaje del 91,28% y para las personas jurídicas un 88,72%.

Por otra parte, el nivel de percepción respecto de la dimensión de Cercanía con el ciudadano, en ambos casos, tiene una calificación en la escala de Insatisfactorio, con porcentajes respectivamente para las personas naturales y jurídicas de 51,00% y 48,51%.

Generando para la entidad alertas que llevan a construir políticas para la mejora de esta dimensión.

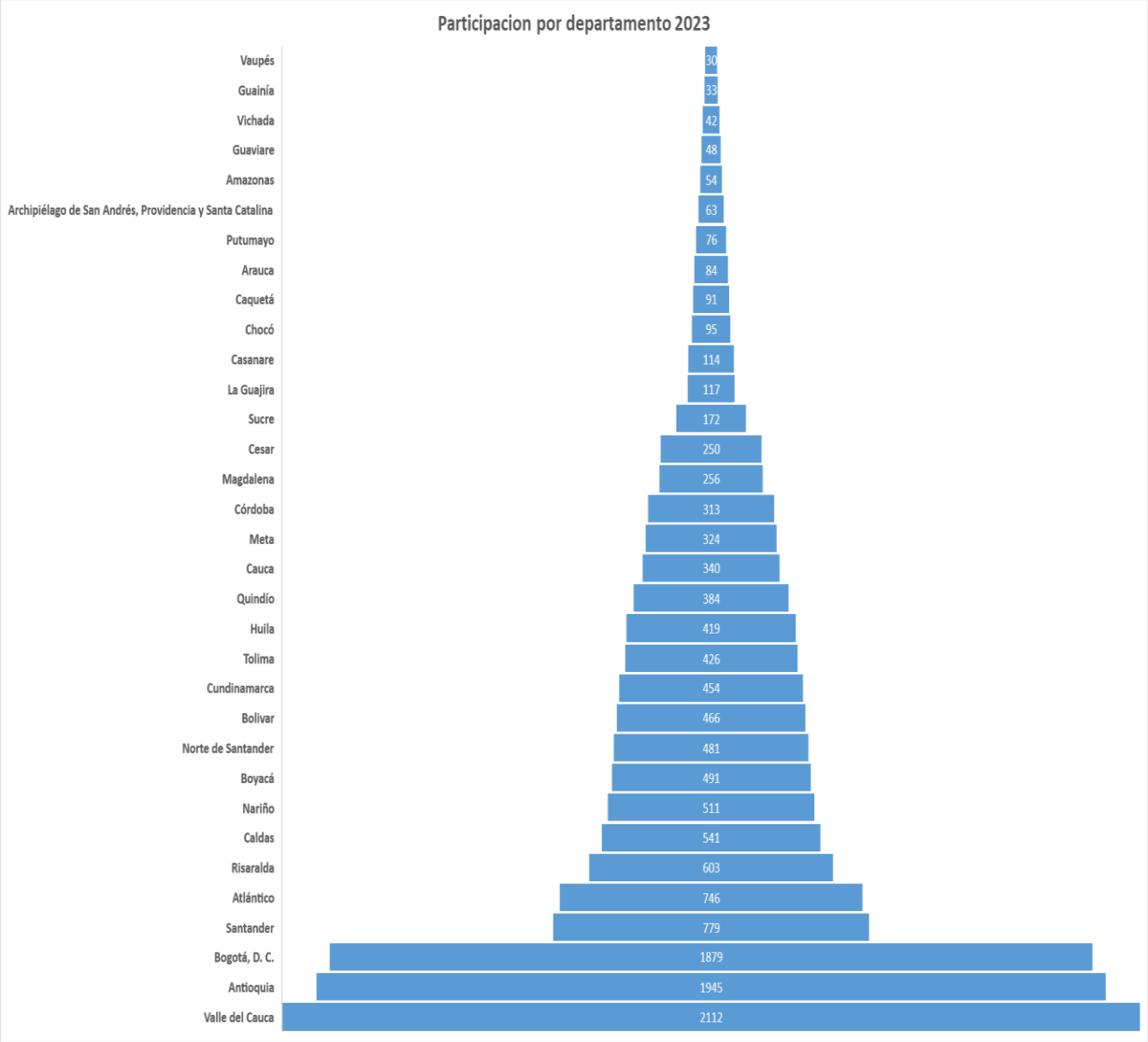
Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios
Carrera 7 # 6C-54. Piso 6º. Edifício Sendas | 6017428973 / 3103158107
Código postal 111711
www.dian.gov.co
Formule su petición, queja, sugerencia o reclamo en el Sistema PQSR de la DIAN

Anexo 2. Características demográficas de los encuestados

Esta se realiza para conocer e identificar la participación de encuestados por variables demográficas; departamento y municipio de realización, grupo etario, genero, nivel educativo, cargo y condición incluyente, así como la percepción de calidad del servicio de estos.

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

Participación encuesta por departamento



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

Anexo 3. Participación de las encuestas por variables demográficas año 2023

Nivel Educativo de quien diligencia la encuesta		
	Número	Porcentaje
Secundaria	2054	13,94%
Técnico o tecnológica	2496	16,93%
Universidad	5332	36,18%
Especialización, Maestría o Doctorado	4857	32,95%
Total, Nivel educativo	14739	100%

Cargo de quien diligencia la encuesta		
	Número	Porcentaje
Gerente, gerente propietario o representante legal	3934	32,55%
Revisor Fiscal	149	1,23%
Contador	2071	17,13%
Titular (aplica personas naturales	5930	49,06%
Otros	3	0,02%
Total, Nivel educativo	12087	82%

Rango de Edad de quienes contestaron la encuesta		
	Número	Porcentaje
Entre 21 y 30 años	1503	10,20%
Entre 31 y 40 años	3291	22,33%
Entre 41 y 50 años	3701	25,11%
Entre 51 y 60 años	3324	22,55%
Mayor de 61 años	2775	18,83%
Menor de 20 años	145	0,98%
Total, general	**14739**	100%

Discapacidad de quienes contestaron la encuesta		
	Numero	Porcentaje
Ninguna	14144	95,96%
Física	262	1,78%
Mental	32	0,22%
Intelectual	12	0,08%
Sensorial	40	0,27%
Veterano de la fuerza publica	249	1,69%
Total, general	**14739**	100,00%

Perfil demográfico encuestados año 2023:

Los encuestados entre 41 y 50 años son el grupo más característico con el 25.11% del total de los encuestados, seguido por el de entre 51 y 60 con el 22.55% del total de las encuestas.
Se destaca el género masculino con el 55.79% de los encuestados y una participación no menos importante del femenino con el 43.32% del total de estas.

En el nivel educativo se subraya que los profesionales universitarios son el grupo más significativo con el 36.18% de las encuestas, y los profesionales con especialización, maestría o doctorado son los siguientes con el 32.95% de estas. Se enfatiza que entre mayor es el nivel de educación de la sociedad, mayor y mejor es el compromiso y responsabilidad con las obligaciones tributarias.
En el cargo de los que diligenciaron la encuesta se evidencia que los titulares de las obligaciones representan el 49.06% del total.

Por último, encontramos que el 95,96% de la población que realizo la encuesta no cuenta con ningún tipo de condición especial.

Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios
Carrera 7 # 6C-54. Piso 6º. Edifício Sendas | 6017428973 / 3103158107
Código postal 111711
www.dian.gov.co
Formule su petición, queja, sugerencia o reclamo en el Sistema PQSR de la DIAN

Anexo 4. Percepción de Calidad Según Variables Demográficas

Persona Persona Juridica			Persona Natural		
Dimensión	Indicador	Escala	Dimensión	Indicador	Escala
Calidad general	88,72%	Satisfactorio	Calidad general	91,28%	Satisfactorio destacado
Fidelidad	78,73%	Satisfactorio	Fidelidad	82,34%	Satisfactorio
Proceso	79,52%	Satisfactorio	Proceso	83,63%	Satisfactorio
Acceso	78,23%	Satisfactorio	Acceso	73,46%	Tolerable
Resultado	85,05%	Satisfactorio	Resultado	86,89%	Satisfactorio
Transparencia	83,81%	Satisfactorio	Transparencia	83,30%	Satisfactorio
Cercania con el Ciudadano	48,51%	Insatisfactorio	Cercania con el Ciudadano	51,00%	Insatisfactorio

En la tabla anterior, se evidencia que las personas naturales tienen una mejor perspectiva de la calidad del servicio ofrecido por la DIAN en 6 de las 7 dimensiones, pues en la dimensión de acceso, las personas jurídicas perciben mejor calidad.

Percepción por tipo de Genero 2023			
Indicador	tipo de Genero	% percepción de calidad	Percepción de calidad
INDICADOR PERCEPCIÓN CALIDAD GENERAL	**Masculino**	90,96%	Satisfactorio destacado
	Femenino	90,14%	Satisfactorio destacado
	No binario	85,71%	Satisfactorio
	Otros	86,21%	Satisfactorio

Para este ítem, se puede observar en el cuadro anterior que, el género masculino yfemenino tienen una mejor percepción de calidad en comparación con los no binarios u otros.

Percepción de Calidad por Rango Etario 2023			
Indicador	Rango Etario	% percepción de calidad	Percepción de calidad
INDICADOR PERCEPCIÓNCALIDAD GENERAL	**Menores de 20 años**	90,97%	Satisfactorio destacado
	Entre 21 y 30 años	87,47%	Satisfactorio
	Entre 31 y 40 años	89,04%	Satisfactorio
	Entre 41 y 50 años	91,38%	Satisfactorio destacado
	Entre 51 y 60 años	90,40%	Satisfactorio destacado
	Mayores de 61 años	93,13%	Satisfactorio destacado

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

En la tabla de que evalúa por rango etario los mayores de 61 años, tienen el mayor porcentaje de percepción de la calidad. Mientras el grupo de 21 a 30 años se identifica con el porcentaje más bajo de percepción de la calidad.

Percepción de Calidad por Cargo 2023			
Indicador	**Cargo**	**% percepción de calidad**	**Percepción de calidad**
INDICADOR PERCEPCIÓN CALIDAD GENERAL	**Gerente, Representante legal**	90,59%	Satisfactorio destacado
	Revisor Fiscal	84,56%	Satisfactorio
	Contador	86,74%	Satisfactorio
	Titular (persona natural)	91,47%	Satisfactorio destacado
	Otros	100,00%	Satisfactorio destacado

En el grupo demográfico por cargo, que realizó la encuesta se puede apreciar que la percepción de calidad es menor por parte de los revisores fiscales y contadores siendo estainferior el 90%. Mientras para los gerentes, representantes legales y titulares, es superior al90%.

Percepción por Nivel Educativo 2023			
Indicador	**Nivel Educativo**	**% percepción de calidad**	**Percepción de calidad**
INDICADOR PERCEPCIÓN CALIDAD GENERAL	**Secundaria**	92,91%	Satisfactorio destacado
	Técnico o tecnólogo	92,24%	Satisfactorio destacado
	Profesional Universitario	90,04%	Satisfactorio destacado
	Profesional Especializado, Maestría o Doctorado	89,28%	Satisfactorio

Para las personas con nivel educativo inferior al profesional, el porcentaje de percepción decalidad de servicio, supera el 92%; con un mayor nivel de educación los niveles son del 90%o inferiores.

Percepción de calidad por atención incluyente			
Indicador	**Tipo de Atención incluyente**	**% Percepción de Calidad**	**Percepción de Calidad**
INDICADOR PERCEPCIÓNCALIDAD GENERAL	**Ninguna**	90,50%	Satisfactorio destacado
	Física	88,46%	Satisfactorio
	Mental	78,13%	Satisfactorio
	Intelectual	83,33%	Satisfactorio
	Sensorial	89,47%	Satisfactorio

Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios
Carrera 7 # 6C-54. Piso 6º. Edifício Sendas | 6017428973 / 3103158107
Código postal 111711
www.dian.gov.co
Formule su petición, queja, sugerencia o reclamo en el Sistema PQSR de la DIAN

	Veterano de Fuerza Publica	98,39%	Satisfactorio destacado

Por último, pero no menos importante, las personas con atención incluyente que contestaron la encuesta perteneciente a veteranos de la Fuerza Pública calificaron en un 98,39%, la percepción de la calidad, el porcentaje más bajo lo dieron las personas con algúntipo de condición especial mental que contestaron la encuesta, siendo el resultado 78.13%.

Estos resultados, nos lleva a seguir realizando, esfuerzos para mejorar nuestras políticas deatención incluyente con los ciudadanos y mejoras las experiencias del servicio hacia la población que más lo requiere.

Confianza en la DIAN por perfil Demografico			
		Indicador	Escala
Grupo Etario	Menores de 20 años	82,07%	satisfactorio
	Entre 21 y 30 años	80,25%	satisfactorio
	Entre 31 y 40 años	79,94%	satisfactorio
	Entre 41 y 50 años	81,79%	satisfactorio
	Entre 51 y 60 años	82,48%	satisfactorio
	Mayores de 61 Años	85,15%	satisfactorio
Nivel Educativo	Secundaria	86,44%	satisfactorio
	Técnico o tecnólogo	85,07%	satisfactorio
	Profesional Universitario	80,99%	satisfactorio
	Profesional Especializado, Maestría o Doctorado	79,69%	satisfactorio
Genero	Masculino	82,57%	satisfactorio
	Femenino	81,42%	satisfactorio
	No binario	66,67%	Tolerable
	Otros	76,92%	satisfactorio
Cargo	Gerente, Representante legal	81,90%	satisfactorio
	Revisor Fiscal	78,38%	satisfactorio
	Contador	78,26%	satisfactorio
	Titular (persona natural)	82,26%	satisfactorio
	Otros	100%	satisfactorio destacado
Condiciones incluyente	Ninguna	82,03%	satisfactorio
	Física	76,25%	satisfactorio
	Mental	71,88%	Tolerable
	Intelectual	83,33%	satisfactorio
	Sensorial	82,05%	satisfactorio
	Veterano de Fuerza Publica	88,31	satisfactorio
Total, Confianza de la DIAN		82,01%	Satisfactorio

Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios
Carrera 7 # 6C-54. Piso 6º. Edifício Sendas | 6017428973 / 3103158107
Código postal 111711
www.dian.gov.co
Formule su petición, queja, sugerencia o reclamo en el Sistema PQSR de la DIAN

La tabla anterior muestra los resultados de confianza en la DIAN por perfil demográfico; se hace necesario resaltar que para las personas del grupo género “No binario” y para las personas del grupo Condiciones Incluyentes “Mental”, la DIAN deberá incluir políticas de servicio al ciudadano en el año 2024, que permitan aumentar los resultados de 66,67% y 71,88% respectivamente, por cuanto son los que evidencian valores tolerables, pero no aceptables en la confianza de nuestros ciudadanos.

Se destaca que la confianza total en la DIAN es del 82,01%, generando una brecha del 17,99%, para lograr una confianza del 100%, tarea que, aunque es difícil, con las acciones propuestas para el año 2024, se espera disminuir.

Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios
Carrera 7 # 6C-54. Piso 6º. Edifício Sendas | 6017428973 / 3103158107
Código postal 111711
www.dian.gov.co
Formule su petición, queja, sugerencia o reclamo en el Sistema PQSR de la DIAN

Anexo 5. Resultados Técnicos Nacionales

En el siguiente apartado, se muestra el análisis consolidado a nivel nacional de la percepción de calidad, así como de cada dimensión, factor y variable de evaluación, acorde con lo señalado en la base de datos. Se presenta un resumen en el siguiente cuadro, además se desplegará cada una de forma autónoma.

Variable y Opciones	Numero de respuestas	% de participación
Muy Bueno	5484	37%
Bueno	7732	52%
Regular	1096	7%
Malo	146	1%
Muy Malo	135	1%
NS/NR	86	1%
N/A	60	0%
Muy Bueno+Bueno	13216	90%
Total	14739	100%
Total, Ajustado	14593	99%

El resultado del indicador de esta dimensión corresponde a 14.739 encuestas, en lo cual se evidencia una calificación de bueno del 52% con 7732 respuestas, seguido muy bueno con un 37% Sumadas las anteriores variables, obtenemos que un 89% de los encuestados, tiene una percepción de la calidad del servicio en bueno o superior, generando para la DIAN, ahondar en mayores esfuerzos para lograr mejorar en cada aspecto de la calidad y obtener en próximas encuestas resultados más altos.

Tendencia del Indicador a Nivel Nacional 2019-2023				
Año	% de indicador	Variación % Anual	Variación 2019-2023	% Indicador
2019	82%	0		Satisfactorio
2020	80.7%	-1,58		Satisfactorio
2021	75.9%	-5,94		Satisfactorio
2022	82.3%	8,23		Satisfactorio
2023	90.56%	10	10,40%	Satisfactorio Destacado

Como podemos observar en el cuadro de indicador Nacional de percepción de la calidad, para los años del 2019 a 2023, se logró una variación porcentual de percepción del servicio en un 10.40%, nuevamente demostrando que es posible mejorar en este aspecto a través del conocimiento de nuestros ciudadanos y en el perfeccionamiento de nuestros modelos de experiencia del servicio.

Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios
Carrera 7 # 6C-54. Piso 6º. Edifício Sendas | 6017428973 / 3103158107
Código postal 111711
www.dian.gov.co
Formule su petición, queja, sugerencia o reclamo en el Sistema PQSR de la DIAN

Anexo 6. Tabla tendencia por dimensiones de 2019-2023:

Comportamiento Histórico Indicadores y Dimensiones de servicio 2019-2023								
Dimensión	**2019**	**2020**	**2021**	**2022**	**2023**	**Variación**	**Evaluación**	**Variación**
1. INDICADOR PERCEPCIÓN CALIDAD GENERAL	82,00%	80,70%	75,90%	82,30%	90,56%	10,04%	Satisfactorio destacado	10,44%
2. INDICADOR DE FIDELIDAD	63,00%	71,10%	67,30%	73,00%	81,33%	11,41%	Satisfactorio	29,09%
3. INDICADOR DE PROCESO	74,50%	72,10%	69,50%	74,40%	82,46%	10,83%	Satisfactorio	10,68%
4. INDICADOR DE ACCESO	67,50%	73,70%	76,00%	74,20%	74,80%	0,81%	Tolerable	10,81%
5. INDICADOR DE RESULTADO	63,60%	80,10%	75,50%	80,70%	86,40%	7,06%	Satisfactorio	35,85%
6. INDICADOR DE TRANSPARENCIA	59,70%	75,60%	72,80%	76,40%	83,44%	9,21%	Satisfactorio	39,76%
7. INDICADOR DE CERCANÍA			36,00%	41,10%	50,31%	22,40%	Insatisfactorio	-

En la tabla anterior se aprecia que la variación correspondiente del año 2022 al 2023, los resultados evidencian que la Dimensión de cercanía con el ciudadano debe contar con políticas más fuertes para mejorar esta percepción, pues a pesar de que, aunque mejoró respecto del año 2022 y 2023, sigue siendo insatisfactorio. Otro punto para revisar es la dimensión de acceso, la cual se encuentra en una evaluación tolerable y se denota una variación porcentual año a año mínima, generando que la entidad aplique igualmente políticas para aumentar esta dimensión. Por otra parte, como en otras mediciones de esta evaluación, se debe resaltar que existen dimensiones como la percepción de la calidad que superan los valores de 90% y con variación respecto del año 2019 del 10.44% reflejando un crecimiento constante en esta dimensión.

Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios
Carrera 7 # 6C-54. Piso 6º. Edifício Sendas | 6017428973 / 3103158107
Código postal 111711
www.dian.gov.co
Formule su petición, queja, sugerencia o reclamo en el Sistema PQSR de la DIAN

Anexo 7. Variables Criticas

Ranking de Evaluación por variable 2023		
Variables Criticas	Indicador	Nivel de percepción
43.1 ¿Cómo considera que es la relación de la DIAN con usted?	50,31%	Insatisfactorio
15.2 ¿Cómo califica su grado de confianza hacia el Gobierno Nacional?	57,03%	Insatisfactorio
15.3 ¿Cómo califica su grado de confianza hacia el Gobierno Local?	53,82%	Insatisfactorio
35.1 ¿Cómo califica su nivel de conocimiento sobre lo que hace la DIAN y en general sobre los procesos, trámites y demás?	74,80%	Tolerable
23.1 ¿Cómo califica la atención dada a través del ChatBot?	65,82%	Tolerable
22.1 ¿Cómo califica la atención del chat de la DIAN?	71,50%	Tolerable
21.2 ¿Cómo califica la atención cuando se comunica telefónicamente a las oficinas de la DIAN?	74,03%	Tolerable
15.1 ¿Cómo califica su grado de confianza hacia las instituciones del Estado Colombiano?	66,08%	Tolerable
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, Reunió...	65,25%	Tolerable
Variables de encuesta de percepción	Indicador	Nivel de percepción
13.1 Adaptar el servicio para responder a sus necesidades específicas	84,64%	Satisfactorio
13.2 Dar a conocer los diferentes canales de acceso al servicio	84,58%	Satisfactorio
13.3 Garantizar que usted tenga la orientación necesaria para la gestión de trámites y servicios	79,80%	Satisfactorio
13.4 Coordinar acciones con las diferentes entidades públicas y/o privadas para ofrecer un mejor servicio	79,35%	Satisfactorio
13.6 Tener en cuenta sus opiniones para mejorar el servicio	79,60%	Satisfactorio

Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios
Carrera 7 # 6C-54. Piso 6º. Edifício Sendas | 6017428973 / 3103158107
Código postal 111711
www.dian.gov.co
Formule su petición, queja, sugerencia o reclamo en el Sistema PQSR de la DIAN

14.2 ¿Qué tan probable es que usted hable positivamente o recomiende a la DIAN?	82,09%	Satisfactorio
15.4 ¿Cómo califica su grado de confianza hacia la DIAN?	82,01%	Satisfactorio
16.1 ¿Cómo califica, la comunicación con la DIAN, en relación con precisión, certeza y lenguaje claro?	83,53%	Satisfactorio
19.1 ¿Cómo califica la atención en los puntos de atención DIAN?	86,19%	Satisfactorio
19.2 ¿Cómo califica la atención en las oficinas de la DIAN por parte de los servidores públicos?	85,49%	Satisfactorio
20.1 ¿Cómo califica la atención dada por video atención?	81,83%	Satisfactorio
21.1 ¿Cómo califica la atención a través de las líneas oficiales de la DIAN?	75,37%	Satisfactorio
24.1 ¿Cómo califica la atención y funcionalidad de la APP DIAN?	81,95%	Satisfactorio
25.1 ¿Cómo califica la atención dada en los quioscos de autogestión?	82,86%	Satisfactorio
26.1 ¿Cómo califica la atención y calidad de la atención dada por correo electrónico de la DIAN?	86,74%	Satisfactorio
27.1 ¿Cómo califica la atención dada por las redes sociales de la DIAN?	81,47%	Satisfactorio
27.2 ¿Cómo califica la información que se comparte a través de las redes sociales de la DIAN?	84,09%	Satisfactorio
28.1 ¿Cómo califica la facilidad de acceso y uso de los servicios en línea de la ¿DIAN?	84,47%	Satisfactorio
28.2 ¿Cómo califica la disponibilidad, capacidad tecnológica y agilidad de los servicios en línea de la DIAN?	80,88%	Satisfactorio

Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios
Carrera 7 # 6C-54. Piso 6º. Edifício Sendas | 6017428973 / 3103158107
Código postal 111711
www.dian.gov.co
Formule su petición, queja, sugerencia o reclamo en el Sistema PQSR de la DIAN

Variables de encuesta de percepción

Variables de encuesta de percepción	Indicador	Nivel de percepción
29.2 ¿Cómo califica la información, lenguaje claro y servicios que presta la ¿DIAN en su página WEB?	86,79%	Satisfactorio
30.1 ¿Cómo califica la atención dada a través del servicio de Peticiones, ¿Quejas, Sugerencias, Reclamos – PQSR?	79,65%	Satisfactorio
31.1 ¿Cómo califica la atención en la radicación formal de correspondencia de la DIAN?	85,84%	Satisfactorio
36.1 La capacidad para identificar y solucionar el trámite requerido onecesidad de servicio	83,45%	Satisfactorio
36.2 Su nivel de eficiencia del proceso o nivel de optimización de recursos	82,05%	Satisfactorio
36.3 El cumplimiento de acuerdos, tiempos o niveles de servicio establecidos	83,30%	Satisfactorio
36.4 La claridad y utilidad de la información	82,27%	Satisfactorio
36.5 La amabilidad de los servidores y sus comunicaciones	86,12%	Satisfactorio
36.6 Las competencias técnicas u orientación dada por los servidores públicos?	83,95%	Satisfactorio
36.7 La aplicación de normas y políticas en la gestión del servicio?	85,74%	Satisfactorio
37.1 ¿Cómo califica a la DIAN en la gestión de trámites y servicios tributarios?	87,64%	Satisfactorio
37.2 ¿Cómo califica a la DIAN en la gestión de trámites y servicios aduaneros y de comercio exterior?	87,22%	Satisfactorio
37.3 ¿Cómo califica a la DIAN en la gestión de trámites y servicios de control cambiario?	87,77%	Satisfactorio
37.4 ¿Cómo califica los reportes e informes sobre el recaudo de impuestos y la gestión de la DIAN?	85,06%	Satisfactorio
37.5 ¿Cómo califica la orientación ofrecida por los servidores sobre trámites y servicios aduaneros de comercio exterior?	85,64%	Satisfactorio
37.6 ¿Cómo califica la orientación sobre las obligaciones aduaneras que se derivan de las operaciones de comercio exterior?	86,33%	Satisfactorio
37.7 ¿Cómo califica a la DIAN en el trámite y proceso de declaración anticipada para la agilización de desaduana miento de mercancías al territorio aduanero nacional?	86,35%	Satisfactorio
38.1 Su satisfacción frente al servicio que ofrece la DIAN para la gestión de trámites y servicios: tributarios, aduaneros, cambiarios, internacional y demás, ¿es?	85,42%	Satisfactorio
42.1 La divulgación de información normativa, gestión administrativa, financiera, de trámites y servicios	84,96%	Satisfactorio

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

42.2 El comportamiento ético institucional y la lucha anticorrupción	**81,80%**	**Satisfactorio**
42.3 La rendición de cuentas, participación ciudadana y el control de la gestión	**82,73%**	**Satisfactorio**
42.4 Honestidad, respeto, justicia e imparcialidad en su gestión (Código deintegridad)	**84,18%**	**Satisfactorio**
12.1 ¿Cómo califica la calidad general del servicio que recibió de la DIAN?	**90,56%**	**Satisfactorio destacado**
13.5 Manejar con seguridad y confidencialidad su información	**94,28%**	**Satisfactorio destacado**

Respecto de la tabla anterior, donde se muestra la evaluación por cada variable y se resaltan las críticas y en especial las evaluadas como insatisfactorio, la entidad a través de la Coordinación de Cultura de la Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios enfocará sus esfuerzos en el año 2024, para mejorar la relación de la DIAN para con los ciudadanos, intentando a su vez, mejorar la confianza en el Gobierno Nacional y Gobierno Local.

Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios
Carrera 7 # 6C-54. Piso 6º. Edifício Sendas | 6017428973 / 3103158107
Código postal 111711
www.dian.gov.co
Formule su petición, queja, sugerencia o reclamo en el Sistema PQSR de la DIAN

Anexo 8. Resultado dimensión de Fidelidad

Tendencia del Indicador a Fidelidad 2019-2023			
Año	**Variación % Anual**	**Variación 2019-2023**	**% Indicador**
2019			Tolerable
2020	12,7%		Tolerable
2021	-5,2%		Tolerable
2022	8,5%		Tolerable
2023	14,7%	32,94%	Satisfactorio

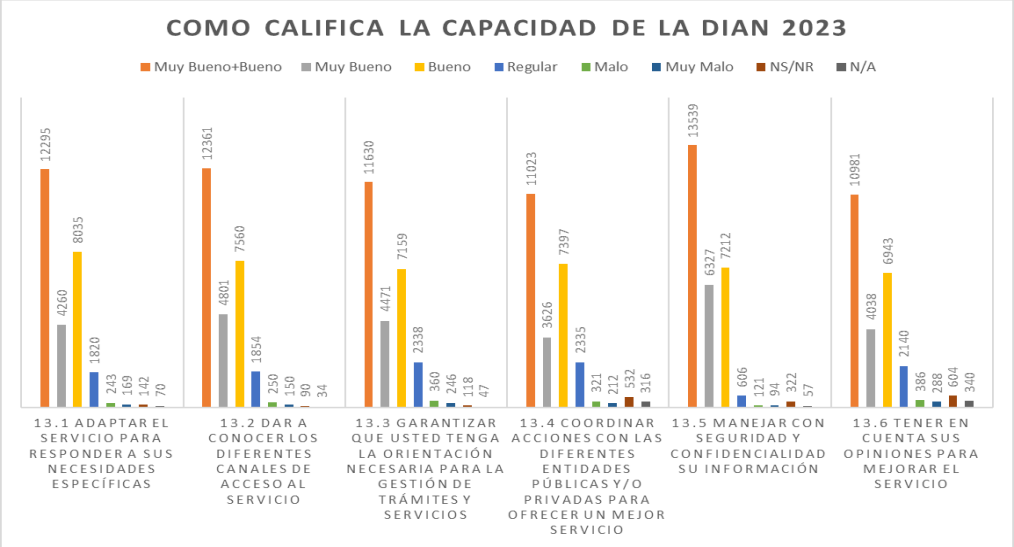
Preguntas 13.1 a 13.6

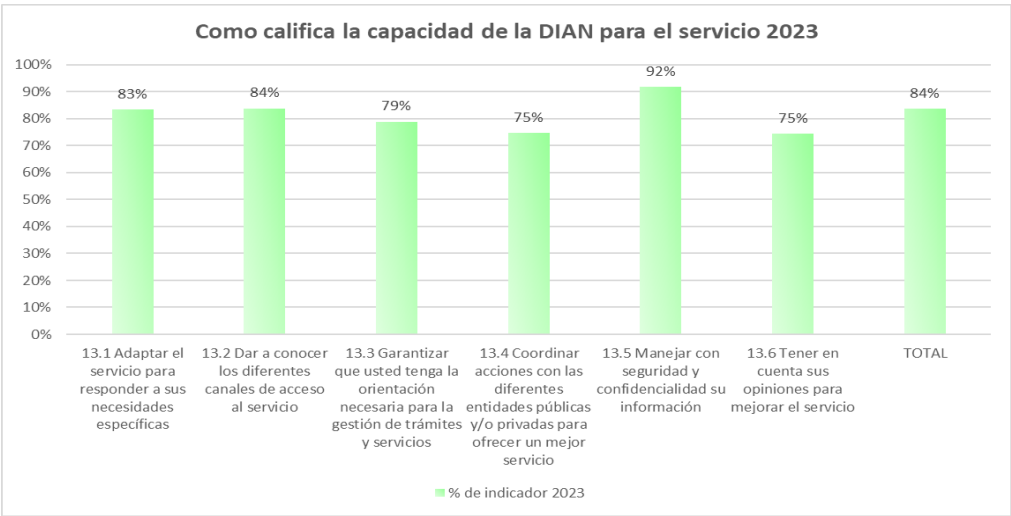
Por medio de esta dimensión se puede evaluar la capacidad de la entidad para identificar, retener y fidelizar a los contribuyentes y grupo económicos, a través del mejoramiento de los diferentes aspectos que se tienen en cuenta para esta dimensión como son: la satisfacción, el servicio, la confianza y la adaptación a las diferentes necesidades de los grupos de interés de la DIAN.

Teniendo en cuenta que la gestión del servicio en la DIAN es altamente dinámica, debido a los cambios normativos, temporadas propias de la gestión fiscal a lo largo del año, ciclos aduaneros de acuerdo con el comercio internacional, eventos económicos nacionales e internacionales, catástrofes, orden público, eventos de salud pública, situaciones de frontera y demás aspectos queimplica ajustar el servicio a múltiples necesidades y casos. Además de las necesidades específicas yparticulares de cada uno de los seccionales.

Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios
Carrera 7 # 6C-54. Piso 6º. Edifício Sendas | 6017428973 / 3103158107
Código postal 111711
www.dian.gov.co
Formule su petición, queja, sugerencia o reclamo en el Sistema PQSR de la DIAN

La variable de adaptación del servicio se calificó principalmente como bueno con un 47.11%y muy bueno con un 27.40%, evidenciando así dentro de los encuestados, la capacidad de la DIAN en transformar los servicios a las necesidades de nuestros ciudadanos.





De acuerdo con las 14.739 encuestas aplicadas, el indicador de percepción capacidad de adaptación consolidado a nivel nacional es satisfactorio con el 84%, a nivel de preguntas se destaca: La pregunta 13.5 Manejar con seguridad y confidencialidad su información con el 92%, satisfactorio destacado. Y la pregunta 13.2 Dar a conocer los diferentes canales de acceso al servicio, con el 84% en un rango satisfactorio.

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

Tendencia de las variables de percepción de servicio y capacidad para adaptar

Como califica la capacidad de la DIAN 2023 (Percepción de servicio)												
Variable y Opciones	Muy Bueno+Bueno	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy Malo	NS/NR	N/A	Total	Total, Ajustado	% de indicador 2023	Indicador 2023
13.1	12.295	4.260	8.035	1.820	243	169	142	70	14.739	14.527	83,4%	Satisfactorio
13.2	12.361	4.801	7.560	1.854	250	150	90	34	14.739	14.615	83,9%	Satisfactorio
13.3	11.630	4.471	7.159	2.338	360	246	118	47	14.739	14.574	78,9%	Satisfactorio
13.4	11.023	3.626	7.397	2.335	321	212	532	316	14.739	13.891	74,8%	Tolerable
13.5	13.539	6.327	7.212	606	121	94	322	57	14.739	14.360	91,9%	Satisfactorio
13.6	10.981	4.038	6.943	2.140	386	288	604	340	14.739	13.795	74,5%	Satisfactorio
% Participación por opción de respuesta	74,50%	27,40%	47,11%	14,52%	2,62%	1,95%	4,10%	2,31%	100%		74,50%	Satisfactorio
Total, del factor											83,75%	Satisfactorio

Tendencia de las variables de capacidad para adaptar el servicio 2023								
Pregunta	2019	2020	2021	2022	2023	Variación 2022-20233	Evaluación 2023	Variación 2019-2023
13.1	60,90%	72,60%	67,00%	74,00%	84,64%	14,38%	Satisfactoria	38,98%
13.2	73,70%	75,40%	73,90%	78,90%	84,58%	7,20%	Satisfactoria	14,76%
13.3	68,70%	66,70%	63,30%	70,40%	79,80%	13,35%	Satisfactoria	16,16%
13.4	61,30%	65,40%	60,70%	67,50%	79,35%	17,56%	Satisfactoria	29,45%
13.5	89,50%	93,60%	92,20%	93,50%	94,28%	0,83%	Satisfactoria Destacado	5,34%
13.6	60,80%	64,20%	59,70%	67,30%	79,60%	18,28%	Satisfactoria	30,92%
Total, el factor:	68,50%	73,10%	69,60%	75,40%	83,75%	11,07%	Satisfactoria	22,26%

Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios
Carrera 7 # 6C-54. Piso 6º. Edifício Sendas | 6017428973 / 3103158107
Código postal 111711
www.dian.gov.co
Formule su petición, queja, sugerencia o reclamo en el Sistema PQSR de la DIAN

De 2022 a 2023 se evidencia una variación de 18.28% de mejoramiento para la Pregunta 13.6, al igual que en la Pregunta.13.4, donde se mejoró el desempeño a satisfactorio respecto del año anterior el cual estaba en tolerable, con un aumento del 17.56% entre losaños comparados.

Aunque en todas las preguntas se evidencia aumentos positivos en la variación del quinquenio 2019-2023 la de menor aumento porcentual fue la Pregunta.13.5 el cual fue desolo 5.34%.

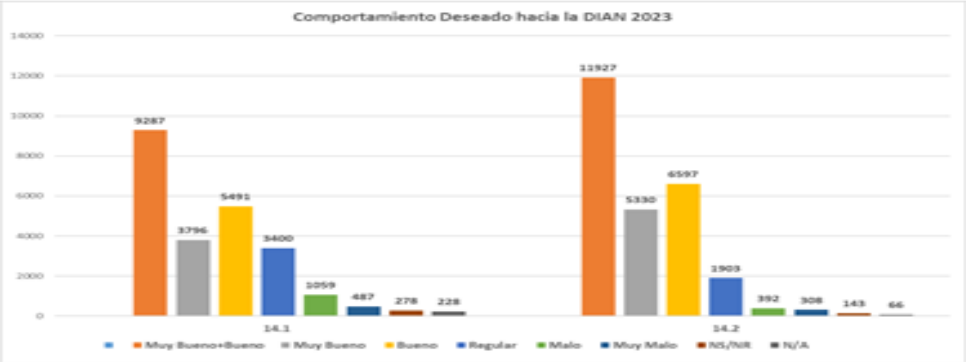
Las oportunidades de mejora que se identifican a partir de la evaluación de los encuestados se deben encaminar:

En la pregunta 13.1 adaptación al servicio con una valoración de 86.64%, desde la DIAN, seevalúa constantemente como se presta el servicio a los ciudadanos, permitiéndose transformar los servicios a las necesidades de estos, para el año 2024 se aplicará un nuevo modelo de experiencia de servicio, el cual tendrá una etapa de acondicionamiento, pero será de igual forma evaluado durante el 2024 y mejorado para los años siguientes.

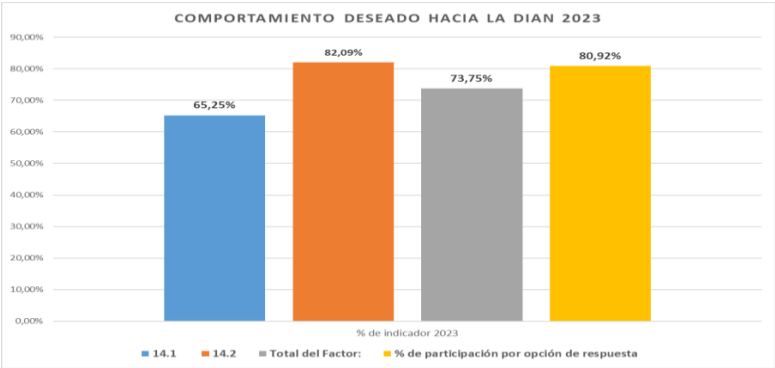
Para la pregunta, 13.6 relacionada con tener en cuenta las opiniones de los ciudadanos, la cual esta con un porcentaje de percepción del 75%, la entidad bajo el modelo de experiencia de usuario ya indicado, recibirá evaluaciones directas en el servicio prestado, además de mejorar el servicio de PQRSD a través del sistema Dynamics 365, donde recogiendo todas las inquietudes, reclamaciones y sugerencias respecto de los servicios prestados, aplicará dentro de las normas vigentes todas aquellas mejoras que permitan disminuir la brecha entre la expectativa del cliente y el servicio prestado.

Por último, respecto de la pregunta 13.4 de referencia a la coordinación de acciones con lasdiferentes entidades, la DIAN realiza y realizará durante el año 2024, actividades en unión con diferentes entidades del Estado para acercarse a poblaciones lejanas, y prestar un servicio integro como estado, además de evaluar todos aquellos trámites que requieran información de otras entidades, que permitan interconexión de información racionalizandolos trámites con la entidad y entidades conexas.

Comportamiento deseado así la DIAN 2023



Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios
Carrera 7 # 6C-54. Piso 6º. Edifício Sendas | 6017428973 / 3103158107
Código postal 111711
www.dian.gov.co
Formule su petición, queja, sugerencia o reclamo en el Sistema PQSR de la DIAN



Para la pregunta 14.1 tuvo como resultado que el 66.25% de los encuestados le interesaríaparticipar en las actividades e iniciativas de la DIAN.

En cuanto a la pregunta 14.2 el 82.09% de los encuestados probablemente hablarían o referencian positivamente la DIAN respecto a los servicios que presta.

Comportamiento Deseado hacia la DIAN 2023					
Variable y Opciones	**Muy Bueno+Bueno**	**Muy Bueno**	**Total, Ajustado**	**% de indicador 2023**	**Indicador 2023**
14.1	9287	3796	14233	65,25%	**Tolerable**
14.2	11927	5330	14530	82,09%	**Satisfactorio**
Total, del Factor:	21214	9126		7375,00%	**Satisfactorio**
% de participación por opción de respuesta	80,92%	36,16%		80,92%	**Satisfactorio**

Se evidencia que para la Pregunta 14.1 la DIAN debe mejorar en las estrategias que atraen a los ciudadanos para que participen en las actividades y/o proyectos de la entidad, para ello se tiene implementadas actividades en la estrategia de participación ciudadana establecida para la DIAN enel año 2024.

El resultado de la pregunta 14.2 de comportamiento deseado referente de si hablaría positivamentede la DIAN, se encuentra que del total de respuestas 14.739, 11.927 califican como bueno o muy bueno, generando para la entidad, mejorar respecto de nuestro relacionamiento con los ciudadanos, aplicando diferentes actividades que permitan que esta imagen positiva aumente a través de los años.

Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios
Carrera 7 # 6C-54. Piso 6º. Edifício Sendas | 6017428973 / 3103158107
Código postal 111711
www.dian.gov.co
Formule su petición, queja, sugerencia o reclamo en el Sistema PQSR de la DIAN

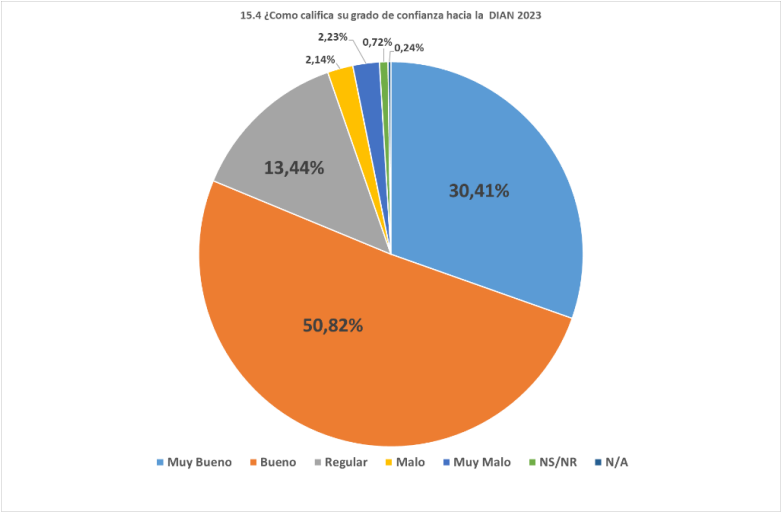
Histórico de comportamiento deseado por la DIAN

Histórico de comportamiento deseado 2023							
Pregunta	2019	2020	2021	2022	2023	Variación 2022-2023	Variación 2019-2023
14.1	69,00%	55,40%	55,40%	57,60%	65,25%	13,28%	-5,43%
14.2	76,80%	72,00%	65,30%	72,60%	82,09%	13,07%	6,89%
Consolidado	64,80%	63,80%	60,40%	65,20%	73,75%	13,11%	13,81%

La variación en la pregunta 14.1 entre 2022-2023 es positiva con un aumento del 13.28%, pero en la variación de 2019-2023 se evidencia una disminución del -5.43%. Lo anterior nos lleva a aplicar como ya se indicó mejores estrategias de participación ciudadana, las cuales ya se encuentran dentro de nuestros planes para el año 2024.

La variación en la pregunta 14.2 entre 2022-2023 es positiva con un aumento del 13.07%. y en la variación de 2019-2023 se evidencia un aumento porcentual de 6.89%, estos resultados, aunque positivos, demuestran que debemos evaluar mejoras en nuestros canales de atención y en las estrategias de servicio al ciudadano, para poder lograr en años venideros percepciones más altas.

Factor 4 Confianza 2023



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

Confianza hacia la DIAN 2023												
Variable y Opciones	Muy Bueno+Bueno	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy Malo	NS/NR	N/A	Total	Total Ajustado	% de indicador 2023	Indicador 2023
15.1	9644	3253	6391	3843	603	505	108	36	14739	14595	66,08%	Tolerable
15.2	8278	2943	5335	4018	1104	1116	159	64		14516	57,03%	Insatisfactorio
15.3	7812	2224	5588	4552	1211	941	161	62		14516	53,82%	Insatisfactorio
15.4	11972	4482	7490	1981	316	329	106	35		14598	82,01%	Satisfactorio
Total, Factor:											82,01%	Satisfactorio
% Porcentaje de participación por opción de respuesta	81,23%	30,41%	50,82%	13,44%	2,14%	2,23%	0,72%	0,24%	100%		81,23%	Satisfactorio

El indicador de confianza que se evidencia en la Pregunta 15.1 ¿Cómo califica su grado de confianza hacia las instituciones del Estado Colombiano? es insatisfactorio con solo un 66.08%.

El indicador de confianza que se evidencia en la Pregunta 15.2 ¿Cómo califica su grado de confianza hacia el Gobierno Nacional? es insatisfactorio con solo un 57.03%.

El indicador de confianza que se evidencia en la Pregunta 15.3 ¿Cómo califica su grado deconfianza hacia el Gobierno Local? es insatisfactorio con solo un 53.83%.

Mientras que el indicador de confianza para con la DIAN en la pregunta 15.4, se sitúa82.01%.

Lo anterior nos presenta un panorama donde la DIAN como entidad del estado colombiano, es un referente frente a la confianza con los ciudadanos, por lo cual debe coadyuvar con sus buenas prácticas a permear a otras entidades del estado, gobierno nacional y local, en el mejoramiento dela confianza de la ciudadanía, para con ellos.

Histórico de Confianza

Historico de Confianza DIAN 2019-2023								
Pregunta	2019	2020	2021	2022	2023	Variacion 2022-20233	Evaluación 2023	Variacion 2019-2023
15.1	47,20%	54,40%	48,40%	57,30%	66,08%	15,32%	Tolerable	39,99%
15.2	40,80%	51,80%	44,30%	54,10%	57,03%	5,41%	Insatisfactorio	39,77%
15.3	45,70%	57,90%	45,00%	50,50%	53,82%	6,57%	Insatisfactorio	17,76%
15.4	74,40%	73,10%	67,10%	73,90%	82,01%	10,98%	Satisfactoria	10,23%
Total el factor:	52,03%	59,30%	51,20%	58,95%	64,73%	9,81%	Tolerable	24,43%

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

Como se observa en la tabla del Histórico del factor de Confianza, se ha logrado una variación positiva en la percepción de este factor en las personas encuestas respecto de 2022-2023 y en el quinquenio 2019 a 2023, pero como ya se indicó el papel de la DIAN es mejorar la confianza propia y a través de sus buenas prácticas permear a los demás actores de este factor.

Por otro lado, la percepción de calidad entre 2019-2023 se muestra un incremento en todos los ítems de las preguntas.

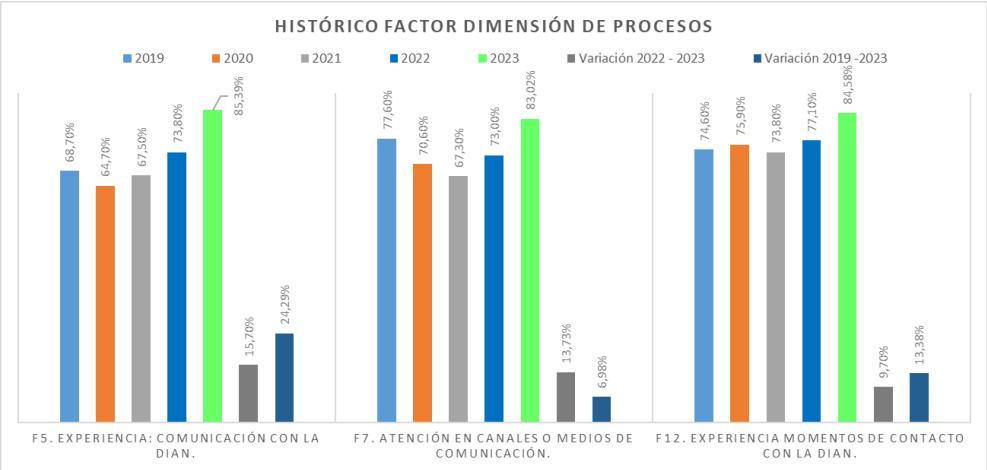
Resumen Dimensión de Fidelidad:

Resumen dimensión fidelidad	Bueno + Muy bueno	Total Respuestas	%
F.2 Percepción de tendencia en laprestación del servicio y capacidad para adaptar de la DIAN	71.829	159.399	83,75%
F.3 Comportamiento deseado hacia DIAN	21.214	29.478	80,92%
F.4 Confianza	37.706	58.956	82,01%
Total, dimensión Fidelidad:	130.749	247.833	81,33%

Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios
Carrera 7 # 6C-54. Piso 6º. Edifício Sendas | 6017428973 / 3103158107
Código postal 111711
www.dian.gov.co
Formule su petición, queja, sugerencia o reclamo en el Sistema PQSR de la DIAN

Anexo 9. Resultado Dimensión de Proceso

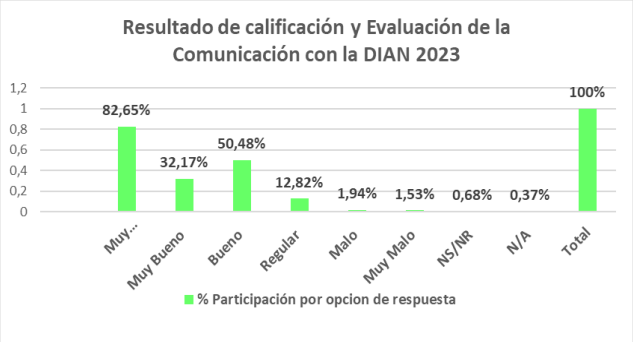
La dimensión de proceso contempla los factores, comunicación, comunicación y comunicación los cuales se desarrollarán a continuación.



Histórico Factor dimensión de procesos							
Histórico Factor dimensión de procesos	**2019**	**2020**	**2021**	**2022**	**2023**	**Variación 2022 - 2023**	**Variación 2019 - 2023**
F5. Experiencia: Comunicación con la DIAN.	68,70%	64,70%	67,50%	73,80%	85,39%	15,70%	24,29%
F7. Atención en Canales o medios de Comunicación.	77,60%	70,60%	67,30%	73,00%	83,02%	13,73%	6,98%
F12. Experiencia Momentos de Contacto con la DIAN.	74,60%	75,90%	73,80%	77,10%	84,58%	9,70%	13,38%

Para el 2023, el factor de mayor variación es el F5, el cual evidencia mejoras sustanciales en las políticas y estrategias de comunicación con el ciudadano. El factor F7, también permite ver una variación, pero es menor en esta dimensión con el 6.98%, instándonos como entidad a mejorar en la atención y medios de comunicación a partir de nuestro nuevo modelo de experiencia de servicio.

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

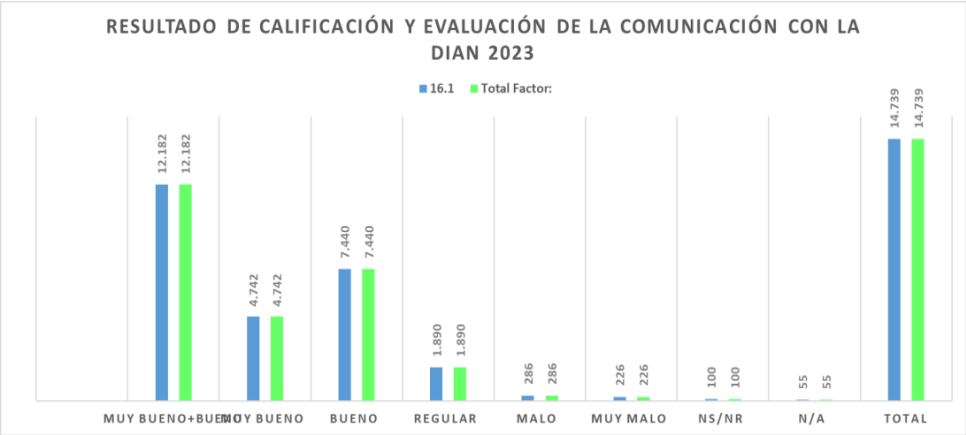


Histórico de Comunicación con la DIAN 2023			
Histórico de comportamiento deseado	**Indicador deproceso**	**Variación Anual**	**variación2019-2023**
2019	74,50%	3,30%	11,68%
2020	72,10%	-3,22%	
2021	69,50%	-3,61%	
2022	74,40%	7,05%	
2023	83,20%	11,83%	

De 2019 a 2023 el indicador de percepción de procesos muestra una variación del 11.68%. En razón a que la entidad orienta su gestión por procesos, realiza esfuerzos de alineación entre las áreas, direcciones seccionales y áreas de la institución desde el punto de vista de las necesidades de los clientes, para garantizar una mejor experiencia del servicio y lograr niveles superiores en la evolución en esta dimensión.

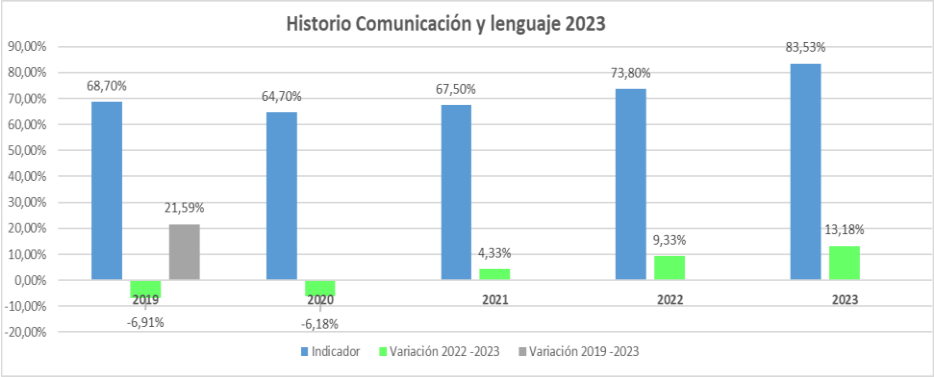
Resultado de calificación y Evaluación de la Comunicación con la DIAN 2023												
Variable y Opciones	**Muy Bueno+Bueno**	**Muy Bueno**	**Bueno**	**Regular**	**Malo**	**Muy Malo**	**NS/NR**	**N/A**	**Total**	**Total, Ajustado**	**% de indicador 2023**	**Indicador 2023**
16.1	12,182	4,742	7,440	1,890	286	226	100	55	14,739	14,584	83.5%	**Satisfactorio**
Total, Factor:	12,182	4,742	7,440	1,890	286	226	100	55	14,739			**Satisfactorio**
% Participación por opción de respuesta	82.65%	32.17%	50.48%	12.82%	1.94%	1.53%	0.68%	0.37%	100%		82.65%	**Satisfactorio**

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



De acuerdo con las 14.739 encuestas aplicadas, la percepción de la comunicación alcanzaun 83.53% satisfactorio, la calificación lograda sumando las opiniones muy bueno y bueno. Histórico de lenguaje claro.

Historio Comunicación y lenguaje	Indicador	Variación 2022 - 2023	Variación 2019 -2023
2019	68,70%	-6,91%	21,59%
2020	64,70%	-6,18%	
2021	67,50%	4,33%	
2022	73,80%	9,33%	
2023	83,53%	13,18%	



De 2022 a 2023 la variable de comunicación tuvo una variación positiva de 13.18%, mientrasque para el quinquenio 2019-2023 esta variable muestra crecimiento del 21.59%. Evidenciando que las estrategias de fortalecer y el lenguaje claro desde todas las áreas, procesos y seccionales hacia los grupos de valor fortalece la experiencia y cercanía sobre elcimiento de información, clara oportuna, completa y estandarizada en todos los canales.

Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios
Carrera 7 # 6C-54. Piso 6º. Edifício Sendas | 6017428973 / 3103158107
Código postal 111711
www.dian.gov.co
Formule su petición, queja, sugerencia o reclamo en el Sistema PQSR de la DIAN

Calificación lenguaje claro

Calificación Lenguaje Claro 2023							
Lenguaje Claro 2023	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy bueno + Bueno	Percepción	Evaluación
16.1	4.742	7.440	1.890	286	12.182	**83,53%**	Satisfactorio
36.5	4.032	7.569	1.453	231	11.601	**86.54%**	Satisfactorio
36.4	3.294	8.192	2.013	256	11.486	**83.83 %**	Satisfactorio
Total, percepción lenguaje claro	12.068	23.201	5.356	773	35.269	**83,53%**	Satisfactorio
% respuestas	27,26%	52,41%	12,10%	1,75%		**79,67%**	Satisfactorio

El indicador de lenguaje claro se ubica en 83.53% satisfactorio.
La calificación general de lenguaje claro se concentra en bueno con el 52.41%.

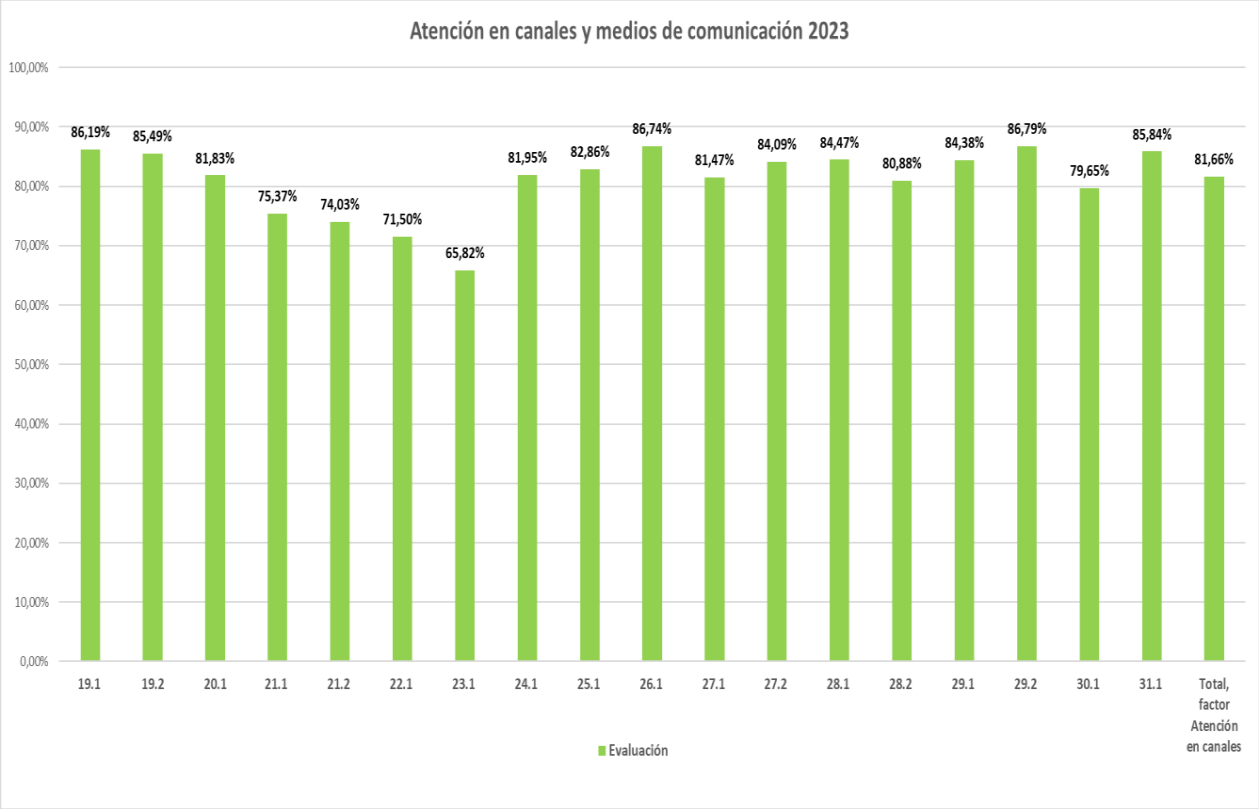
Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios
Carrera 7 # 6C-54. Piso 6º. Edifício Sendas | 6017428973 / 3103158107
Código postal 111711
www.dian.gov.co
Formule su petición, queja, sugerencia o reclamo en el Sistema PQSR de la DIAN

Atención en canales y medios de comunicación

Atención en canales y medios de comunicación 2023											
F 7. Atención en Canales o medios de Comunicación 2023	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy malo	NS / NR	No utilizado	Total, respuesta	Total, Bueno y Muy bueno	Indicador	Evaluación
19.1	3827	6970	1383	180	167	261	1951	14739	10797	86,19%	Satisfactorio
19.2	3925	6639	1420	187	186	283	2099	14739	10564	85,49%	Satisfactorio
20.1	1880	4553	1184	143	101	616	6262	14739	6433	81,83%	Satisfactorio
21.1	2575	5400	1866	382	358	336	3822	14739	7975	75,37%	Satisfactorio
21.2	2455	5261	1948	390	369	346	3970	14739	7716	74,03%	Tolerable
22.1	1866	4437	1800	415	297	448	5476	14739	6303	71,50%	Tolerable
23.1	1296	3549	1704	446	366	542	6836	14739	4845	65,82%	Tolerable
24.1	1971	4330	1089	157	142	506	6544	14739	6301	81,95%	Satisfactorio
25.1	1773	4482	1089	94	111	531	6659	14739	6255	82,86%	Satisfactorio
26.1	3832	6600	1246	184	165	250	2462	14739	10432	86,74%	Satisfactorio
27.1	1691	4131	1093	124	107	609	6984	14739	5822	81,47%	Satisfactorio
27.2	2212	5072	1128	132	118	687	5390	14739	7284	84,09%	Satisfactorio
28.1	3792	7356	1643	214	193	176	1365	14739	11148	84,47%	Satisfactorio
28.2	3653	7205	2023	280	263	194	1121	14739	10858	80,88%	Satisfactorio
29.1	3985	7583	1770	202	169	137	893	14739	11568	84,38%	Satisfactorio
29.2	4072	7861	1513	146	157	143	847	14739	11933	86,79%	Satisfactorio
30.1	2193	5085	1405	236	219	391	5210	14739	7278	79,65%	Satisfactorio
31.1	2588	6179	1170	123	153	364	4162	14739	8767	85,84%	Satisfactorio
Total, factor Atención en canales	49586	102693	26474	4035	3641	6820	72053		152279	81.66%	Satisfactorio

Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios
Carrera 7 # 6C-54. Piso 6º. Edifício Sendas | 6017428973 / 3103158107
Código postal 111711
www.dian.gov.co
Formule su petición, queja, sugerencia o reclamo en el Sistema PQSR de la DIAN

Atención en canales y medios de comunicación 2023



El canal mejor calificado fue la página Web con 86.79% seguido de la atención dada en oficinas de la DIAN y la atención en radicación de correspondencia, ambas con el 85.84%.

La evaluación arroja 15 canales con nivel satisfactorio, 3 con nivel tolerable. Entre los 15 satisfactorios se destacan por ser de alta afluencia como: canal presencial, atención en oficinas de servidores públicos, servicios en línea, radicación y video atención.

15 de 18 canales reportan resultado satisfactorio y tolerable, no se reportan canales insatisfactorios es decir que todas las áreas han mejorado la atención a los contribuyentes y usuarios.

Se evidencia una brecha en la percepción más alta y la más baja de 86.79% en atención en los puntos de contacto a 65.82% con relación a los atendidos por Chatbot, la DIAN debe realizar mayores esfuerzos para dar a conocer sobre esta herramienta tecnológica, con o dificultad en la utilización de estas. O por no obtener respuestas eficientes y de fondo a las preguntas de los contribuyentes o usuarios.

Tendencia percepción de atención en canales DIAN 2019-2023

Canal		Histórico percepción atención en canales.						Tendencia
F 7 Atención en canales de comunicación 2018 - 2022		2019	2020	2021	2022	2023	Variación 2022-2023	Variación 2019-2023
19 telefónico	19.1	79,10%	58,50%	57,90%	64,40%	86,98%	35,06%	9,96%
	19.2	78,10%	60,60%	58,70%	64,10%		9,20%	-15,10%
	20.1	69,60%	52,70%	44,90%	52,30%	82,44%	57,63%	18,45%
p 21 presencial	21.1	85,20%	81,80%	77,60%	79,50%	77,30%	-2,77%	-9,27%
	19.2	87,80%	83,00%	78,50%	80,30%	86,22%	7,37%	-1,80%
P 22 Servicios en Línea (Muisca)	22.1	71,90%	70,90%	67,20%	75,50%	75,72%	0,29%	5,31%
	22.1					75,16%		
	28.2	59,20%	62,90%	57,50%	68,40%	82,61%	20,77%	39,54%
	23.1					70,13%	N/A	N/A
	25.1					83,05%	N/A	N/A
	26.1					88,50%	N/A	N/A
P23. Portal WEB	29.1	69,10%	68,50%	63,40%	72,80%	85,53%	17,49%	23,78%
	29.2	85,30%	75,60%	76,30%	80,80%	86,86%	7,50%	1,83%
Correo electrónico	24.	86,50%	74,80%	71,90%	76,60%		6,60%	-13,90%
P25. Servicio de Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes – PQRS	30.1	63,80%	66,70%	66,50%	69,80%	80,75%	15,69%	26,57%
P 26 Comunicación escrita, oficios, comunicados	31.1	91,30%	80,90%	78,90%	80,30%	86,64%	7,90%	-5,10%
P 27. Redes Sociales (Twitter, Facebook, YouTube)	27.1	84,50%	72,50%	68,40%	74,50%	82,76%	11,09%	-2,06%
P 27. Redes Sociales (Twitter, Facebook, YouTube)	27.2	84,00%	76,70%	73,80%	77,90%	84,89%	8,97%	8,97%
P 28 Otros canales ¿cuál? ¿Cuales?	28.		74,00%	69,50%	72,00%	85,48%	18,72%	15,51%
P 29 Otros canales ¿cuál? ¿Cuales?	29.		0,00%	74,80%	78,90%		5,48%	
P 30 Otros canales ¿cuál? ¿Cuales?	**24.1**		**0,00%**	**69,20%**	**74,40%**	**83,45%**	**12,16%**	
*Percepción calidad general del servicio	Total, del factor	**77,60%**	**70,60%**	**67,30%**	**73,00%**		**8,47%**	

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

Comportamiento Factores de Atención en Canales 2019-2023Experiencia en los momentos de contacto:

La evaluación de la experiencia los momentos de contacto es un componente muy importante para la cercanía con el ciudadano, ya que permite fijar las recomendaciones delos clientes de la imagen de la entidad.

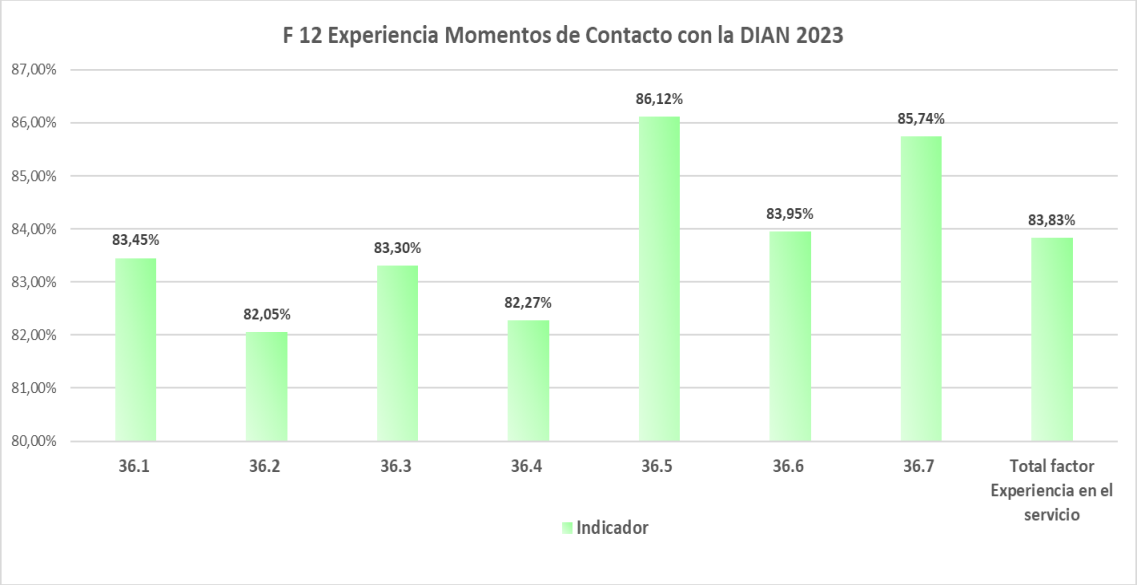
Con relación a la experiencia del servicio y la empatía en el relacionamiento con la entidad para el cumplimiento voluntario. El indicador de percepción de experiencia es de 83.83% y se ubica en el nivel satisfactorio.

F 12 Experiencia Momentos de Contacto con la DIAN 2023												
Pregunta	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
36.1	3.135	8.288	1.906	204	156	514	536	14.739	13.689	11.423	83,45%	Satisfactorio
36.2	2.866	8.167	2.054	203	156	725	568	14.739	13.446	11.033	82,05%	Satisfactorio
36.3	2.878	8.070	1.828	195	172	784	812	14.739	13.143	10.948	83,30%	Satisfactorio
36.4	3.294	8.192	2.013	256	207	403	374	14.739	13.962	11.486	82,27%	Satisfactorio
36.5	4.032	7.569	1.453	231	186	541	727	14.739	13.471	11.601	86,12%	Satisfactorio
36.6	3.503	7.673	1.706	241	190	634	792	14.739	13.313	11.176	83,95%	Satisfactorio
36.7	3.318	8.017	1.508	190	187	833	686	14.739	13.220	11.335	85,74%	Satisfactorio
Total, factor Experiencia en el servicio											83,83%	Satisfactorio
% respuestas del factor 2022	22,30%	54,30%	17%	1,50%	1,20%	4,30%	4,40%	100%			76,60%	Satisfactorio

La calificación de las variables de este factor se concentra en las respuestas con la opción Bueno y Muy Bueno con 54.3% y 22.3% respectivamente. Existe un margen de mejoramiento para desplazar la satisfacción a las opciones Muy bueno.

Se destaca el resultado de percepción de las variables Preguntas 36.6 Las competencias técnicas u orientación dada por los servidores públicos con 83.95% y la Pregunta36.7 La aplicación de normas y políticas en la gestión del servicio con el 85.74%. las siete variables de estos factos se ubican en nivel satisfactorio.

Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios
Carrera 7 # 6C-54. Piso 6º. Edifício Sendas | 6017428973 / 3103158107
Código postal 111711
www.dian.gov.co
Formule su petición, queja, sugerencia o reclamo en el Sistema PQSR de la DIAN

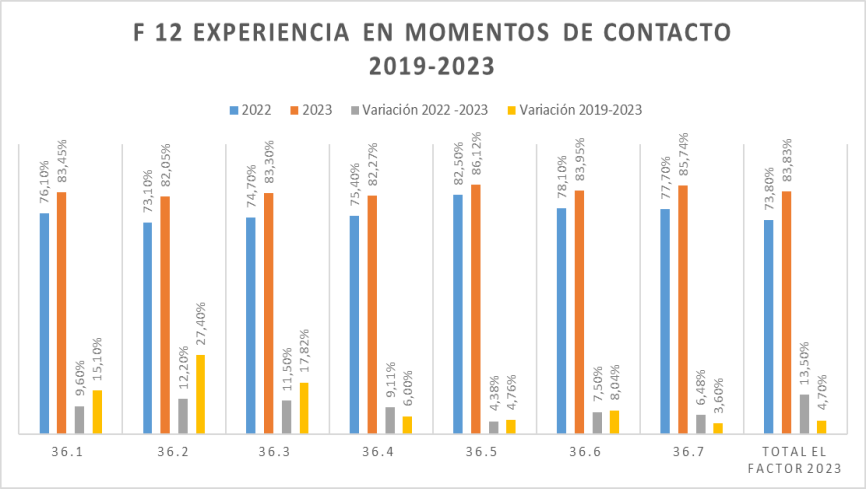


Consolidados factores de experiencia 2019-2023

F 12 Experiencia en momentos de contacto 2019-2023							
36 ¿Cómo califica a la DIAN en relación con:	**2019**	**2020**	**2021**	**2022**	**2023**	**Variación 2022 - 2023**	**Variación 2019-2023**
36.1	72,50%	75,10%	72,50%	76,10%	83,45%	9,60%	15.10%
36.2	64,40%	71,10%	67,90%	73,10%	82,05%	12.2%	27.40%
36.3	70,70%	71,80%	70,50%	74,70%	83,30%	11.5%	17.82%
36.4	77,60%	73,80%	72,90%	75,40%	82,27%	9.11%	6.0%
36.5	82,20%	82,10%	80,20%	82,50%	86,12%	4.38%	4.76%
36.6	77,70%	77,40%	74,90%	78,10%	83,95%	7.50%	8.04%
36.7	77,40%	76,90%	80,10%	77,70%	85,74%	6.48%	3.6%
Total, el factor 2023	**80,00%**	**74,60%**	**75,90%**	**73,80%**	**83,83%**	**13.5%**	**4.7%**

Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios
Carrera 7 # 6C-54. Piso 6º. Edifício Sendas | 6017428973 / 3103158107
Código postal 111711
www.dian.gov.co
Formule su petición, queja, sugerencia o reclamo en el Sistema PQSR de la DIAN

Tendencia histórica factor de experiencia en momento de servicio 2019-2023



De 2022 a 2023 todas las variables de este factor muestran una variación positiva, en especial la pregunta 36.2 relacionada con su nivel de eficiencia del proceso o nivel de optimización de recursos, con un aumento del 12.2%, seguida de la pregunta 36.3 relacionada con el cumplimiento de acuerdos, tiempos o niveles de servicio establecidos, con un aumento del 11.5%. Para los años 2022 a 2023 el factor muestra una tendencia de mejora de 13.5%.

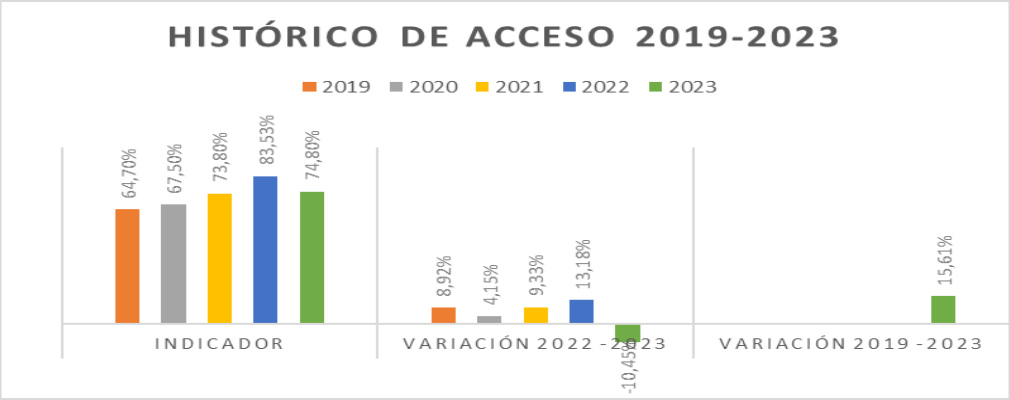
En el período de estudio de cinco años de 2019 a 2023, la variación del factor es positiva con 4.7%, permitiendo evidenciar mejoras los momentos de contacto con el ciudadano y dándonos oportunidades de mejora en aquellas preguntas que siendo satisfactorio su resultado puede mejorarse a muy satisfactorio.

Resumen del indicador de proceso

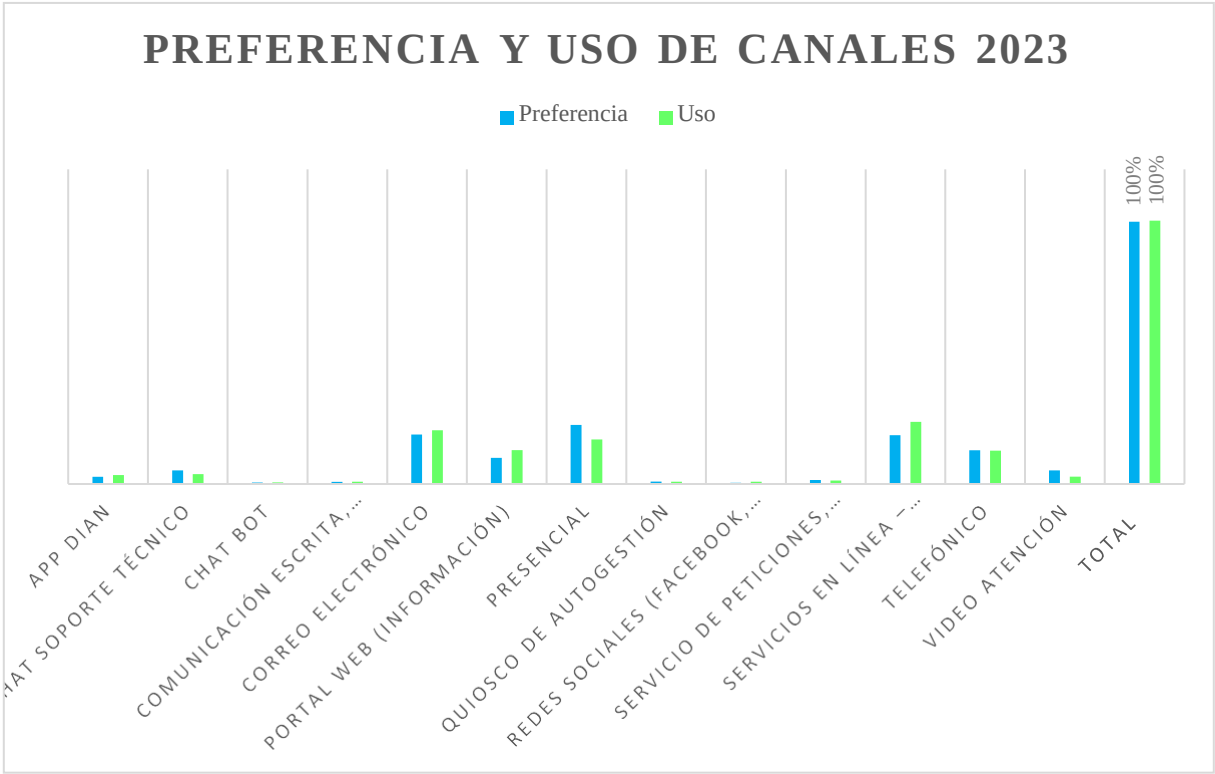
Resumen dimensión proceso 2023				
Resumen dimensión proceso 2022	**Muy bueno +Bueno**	**Respuestas**	**%**	**Indicador**
F5 Experiencia: Comunicación con la DIAN.	12,182	14,584	83.53%	**Satisfactorio**
F7 Atención en Canales de comunica	152,279	186,429	81.68%	**Satisfactorio**
F12 Experiencia Momentos de Contacto con la DIAN.	79,002	94,244	83.83%	**Satisfactorio**
Total, de la dimensión	243,463	295,257	82.46%	**Satisfactorio**

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

Anexo 10. Resultado Dimensión de Acceso



El indicador de acceso tiene una variación negativa entre el 2022-2023 de -10.45, pasando de 83.53% a 74.80%.
La variación interanual entre el 2019-2023 fue positiva con un aumento general del 15.61%.
Preferencia y uso de canales 2023



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

Preferencia y uso de canales 2023				
Canal o medio	**Preferencia**	**%**	**Uso**	**%**
APP DIAN	412	2,8%	493	3,3%
Chat soporte técnico	763	5,2%	556	3,8%
Chat Bot	79	0,5%	86	0,6%
Comunicación escrita, oficios, comunicados	118	0,8%	113	0,8%
Correo electrónico	2783	18,9%	3010	20,4%
Portal Web (información)	1457	9,9%	1903	12,9%
Presencial	3314	22,5%	2485	16,9%
Quiosco de autogestión	131	0,9%	109	0,7%
Redes sociales (Facebook, Twitter, Instagram, LinkedIn, TikTok)	58	0,4%	109	0,7%
Servicio de Peticiones, Quejas, Sugerencias, Reclamos – PQSR	219	1,5%	190	1,3%
Servicios en Línea – (Diligenciamiento de declaraciones, presentación de información, entre otros)	2752	18,7%	3487	23,7%
Telefónico	1896	12,9%	1856	12,6%
Video atención	757	5,1%	396	2,7%
Total	**14739**	**100%**	**14793**	**100%**

La anterior tabla muestra que el canal preferencial es el presencial con un total de 3.314 personas encuestadas lo cual corresponde al 22.48% del total de los encuestados, seguida del correo electrónico con 2.783 lo que corresponde al 18.88% del total y de los servicios en línea que tienen un 23.66% el cual corresponde a 3.487 respuestas del total.

Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios
Carrera 7 # 6C-54. Piso 6º. Edifício Sendas | 6017428973 / 3103158107
Código postal 111711
www.dian.gov.co
Formule su petición, queja, sugerencia o reclamo en el Sistema PQSR de la DIAN

Comparativo de preferencia y uso de canales 2019-2023

Comparativo preferencia y uso de canales 2019-2023										
Canal	2019		2022		2023		Variación 2022-2023		Variación 2019-2023	
	Preferido	Usado	Preferido	Usado	Preferido	Usado	Preferido	Usado	Preferido	Usado
Presencial	28,00%	26,00%	11,00%	6,00%	22,48%	16,86%	104,36%	181,00%	-19,71%	-35,15%
Telefónico	18,00%	16,00%	23,00%	23,00%	12,86%	12,59%	-44,09%	-45,26%	-28,56%	-21,31%
Servicios en Línea-Muisca	17,00%	22,00%	25,00%	33,00%	18,67%	23,66%	-25,32%	-28,30%	9,82%	7,55%
portal Web (información)	16,00%	17,00%	10,00%	12,00%	9,89%	12,91%	-1,10%	7,58%	-38,19%	-24,06%
Correo electrónico	11,00%	10,00%	17,00%	14,00%	18,88%	20,42%	11,06%	45,86%	71,64%	104,20%
Chat	7,00%	6,00%	9,00%	8,00%	5,18%	3,77%	-42,44%	-52,88%	-26,00%	-37,17%
Servicio PQSR	1,00%	1,00%	3,00%	2,00%	1,49%	1,29%	-50,33%	-35,50%	49,00%	29,00%
Otros: Comunicación escrita, Redes S. Ruedas prensa. Kioscos virtuales, ChatBot, video llamada y APP	3,00%	3,00%	4,00%	3,00%	15,31%	17,98%	282,75%	499,33%	410,33%	499,33%

Se evidencia la variación positiva entre el año 2022-2023 en el canal preferido presencial del 104,36%, y a su vez en el canal presencial usado 181,00%.

Para la variación entre 2019-2023 se observa un factor negativo en el canal preferido preferencial del -19,71% y en usado de -35,15%, Esta valoración de preferencia, está sujeta a las condiciones de los encuestados y para el quinquenio de nos ocupa a las condiciones de salud pública. Pero permite tomar acciones de mejora, que la DIAN está implementando desde el año 2022 en la ampliación de la llanta de personal y continúa con ese proceso para el año 2023 y el año 2024 y años siguientes.

Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios
Carrera 7 # 6C-54. Piso 6º. Edifício Sendas | 6017428973 / 3103158107
Código postal 111711
www.dian.gov.co
Formule su petición, queja, sugerencia o reclamo en el Sistema PQSR de la DIAN

Barreras de Acceso

Barreras de acceso 2023		
Factor	**Número de atenciones**	**% de acceso**
El acceso y navegación en los sistemasinformáticos de la DIAN	3937	18,84%
El tiempo de espera para recibir atenciónpersonalizada	3888	18,61%
Información acerca de los trámites y servicios de la DIAN	2938	14,06%
Ninguno	1874	8,97%
Información acerca de las obligaciones fiscalesy el estado de estas	1775	8,50%
Ubicación geográfica de los puntos de atencióne instalaciones de la DIAN	1602	7,67%
La orientación y claridad en el lenguaje utilizado por las personas que lo atendieron	1396	6,68%
Otro	970	4,64%
Infraestructura física de las instalaciones de laDIAN	919	4,40%
Trato recibido por parte de los servidorespúblicos	898	4,30%
Atención preferencial (Adultos mayores, mujeres en embarazo y personas en situaciónde discapacidad)	697	3,34%
Total, general	20894	100,00%

Aspectos por mejorar en el acceso a la DIAN 2023

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

Por seccional:

Por Seccional: (Total)					
Por Seccional: (Total)	**Sí**	**No**	**No Sabe/ No Responde**	**Total**	**Total, Ajustado**
(Total)	1748	7913	967	10628	9661

Por atención incluyente:

Atencion inlcuyente 2023					
Por atención incluyente	**Sí**	**No**	**No Sabe/ No Responde**	**Total**	**Total, Ajustado**
Total:	**2712**	**10767**	**1260**	**14739**	**13479**

Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios
Carrera 7 # 6C-54. Piso 6º. Edifício Sendas | 6017428973 / 3103158107
Código postal 111711
www.dian.gov.co
Formule su petición, queja, sugerencia o reclamo en el Sistema PQSR de la DIAN

Por cargo de diligenciamiento:

Por cargo 2023					
Cargo	Sí	No	No Sabe/ No Responde	Total	Total, Ajustado
Gerente representante legal	822	2818	294	3934	3640
Revisor fiscal	39	102	8	149	141
Contador	530	1438	103	2071	1968
Titular (aplica para persona naturales)	942	4423	565	5930	5365
Otros	1	2	0	3	3
Total	2712	10767	1260	14739	13479

Por rango etario:

Por rango etario 2023					
Rango	Sí	No	No Sabe/ No Responde	Total	Total, Ajustado
Menor de 20 años	25	106	14	145	131
Entre 21 y 30 años	303	1032	168	1503	1335
Entre 31 y 40 años	687	2316	288	3291	30030
Entre 41 y 50 años	688	2741	272	3701	3429
Entre 51 y 60 años	582	2477	265	3324	3059
Mayor de 61 años	427	2095	253	2775	2522

Por nivel educativo 2023:

Nivel educativo 2023					
Nivel	Sí	No	No Sabe/ No Responde	Total	Total Ajustado
Secundaria	309	1560	185	2054	1869
Técnica o Tecnológica	394	1877	225	2496	2271
Universitaria	1046	3841	445	5332	4887
Especialización, Magister o Doctorado	963	3489	405	4857	4452

Por genero 2023:

Por Genero 2023					
Género	Sí	No	No Sabe/ No Responde	Total	Total Ajustado
Masculino	1454	6118	651	8223	7572
Femenino	1225	4565	595	6385	5790
No binario	6	8	0	14	14
Otro	27	76	14	117	103

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

Las 6 tablas que relacionan a nuestros encuestados en diferentes categorías demográficas, evidencian que se tuvieron dificultades en al acceder a los trámites y/o servicios de la DIAN, lo cual pone en alerta a la entidad y nos da muchas oportunidades de mejora, dentro de las cuales se encuentra el abrir nuevos puntos de contacto DIAN, en lugares que tienen una densidad de población considerable pero no cuentan con un punto DIAN cercano, facilitando así el acceso a los servicios y trámites de estas poblaciones, y de las poblaciones cercanas a las misma.

Factor 9: Conocimiento sobre la DIAN:

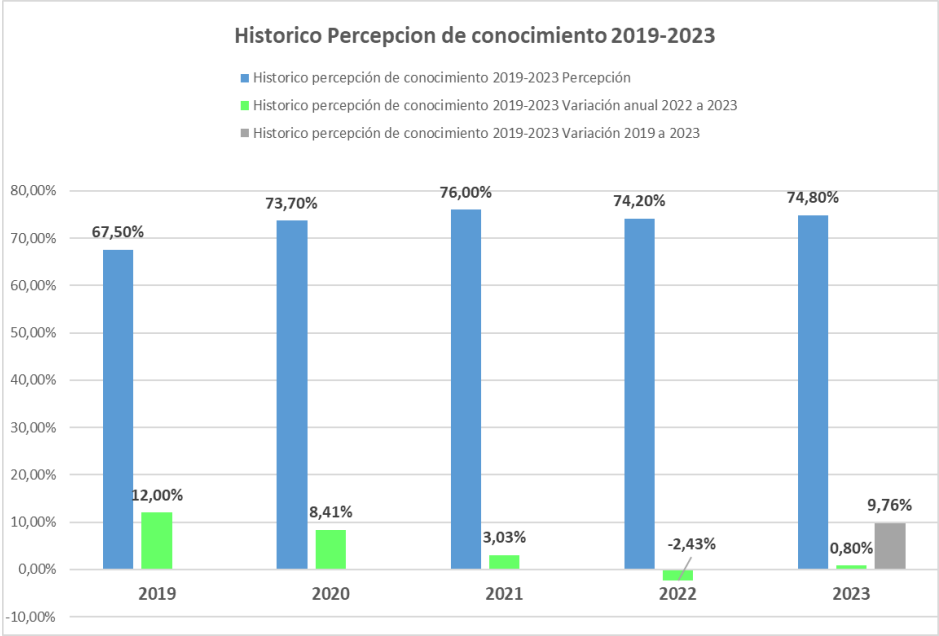
¿Cómo califica su nivel de conocimiento sobre lo que hace la DIAN y en general sobre los procesos, trámites y demás?

Conocimiento sobre la DIAN 2023					
35.1 ¿Cómo califica su nivel de conocimiento sobre lo quehace la DIAN y en general sobre los procesos, trámites y demás?		Total	Total, Ajustado	% del Indicador	Evaluación
Grupo Etario	Menores de 20 años	145	142	76,76%	Satisfactorio
	Entre 21 y 30 años	1503	1471	74,85%	Tolerable
	Entre 31 y 40 años	3291	3207	75,74%	Satisfactorio
	Entre 41 y 50 años	3701	3630	75,51%	Satisfactorio
	Entre 51 y 60 años	3324	3229	74,76%	Tolerable
	Mayores de 61 Años	2775	2682	72,63%	Tolerable
	Total	14739	14361	74,80%	Tolerable
Nivel Educativo	Secundaria	2054	1969	76,28%	Satisfactorio
	Técnico o tecnólogo	2496	2426	74,48%	Tolerable
	Profesional Universitario	5332	5222	74,91%	Tolerable
	Profesional Especializado,Maestría o Doctorado	4857	4744	74,22%	Tolerable
	Total	14739	14361	74,80%	Tolerable
Genero	Masculino	8223	8022	75,03%	Satisfactorio
	Femenino	6385	6209	74,50%	Tolerable
	No binario	14	14	57,14%	insatisfactoria
	Otros	117	116	76,72%	Satisfactorio
	Total	14739	14361	74,80%	Tolerable
Cargo	Gerente, Representante legal	3934	3868	74,79%	Tolerable
	Revisor Fiscal	149	149	83,89%	Satisfactorio
	Contador	2071	2057	83,91%	Satisfactorio
	Titular (persona natural)	5930	5720	71,35%	Tolerable
	Otros	3	3	100,00%	Satisfactorio o destacado
	Total	14739	14361	74,80%	Tolerable
Condiciones incluyentes	Ninguna	14144	13791	74,77%	Tolerable
	Física	262	252	69,44%	Tolerable
	Mental	32	30	66,67%	Tolerable
	Intelectual	12	12	66,67%	Tolerable
	Sensorial	40	37	59,46%	insatisfactoria
	Veterano de Fuerza Publica	249	239	85,77%	Satisfactorio
	Total	14739	14361	74,80%	Tolerable
Total, factor		14739	14361	74,80%	Tolerable
% Porcentaje de respuesta		100 %		72,88%	Tolerable

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

La percepción sobre el conocimiento sobre lo que hace la DIAN y en general sobre los procesos trámites y servicios; fue bueno con el 54.05% de los encuestados y regular con un 21.93% del total de los encuestados lo que da una evaluación tolerable. Dando oportunidades de mejora respecto de las actividades y políticas de estrategia de participación ciudadana que permitan mejorar en este aspecto.

Tendencia indicadora de conocimiento sobre la DIAN 2019-2023



Fuente. Elaboración propia, basada en los datos del aplicativo *Forms*- Coordinación de Canales y Experiencia de Usuario.

La variación entre el año 2022-2023 aunque venia de presentar una caída entre 2021-2022 con un valor del 2.43%, se recuperó con un aumento del 0.80% sobre la percepción del 2022.

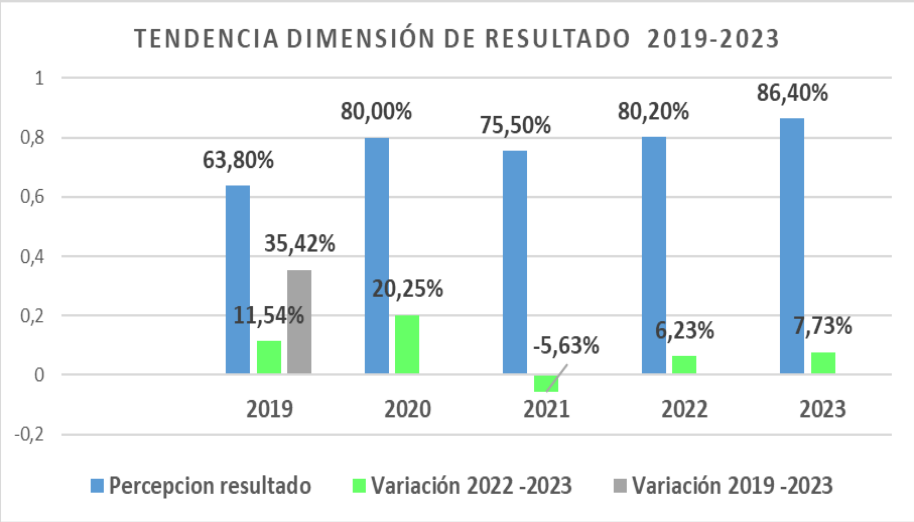
Se evidencia que la variación interanual entre el 2019-2023 ha sido positiva ya que ha aumentado en un 9.76% desde esa fecha de medición.

Resumen Dimensión de acceso 2023

Resumen dimensión de acceso 2023	Bueno + Muy Bueno	Total, de respuesta	Indicador	Evaluación
35.1 ¿Cómo califica su nivel de conocimiento sobre lo que hace la DIAN y en general sobre los procesos, trámites y demás?	10.742	14.739	74,80%	Tolerable

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

Anexo 11. Dimensión de resultados

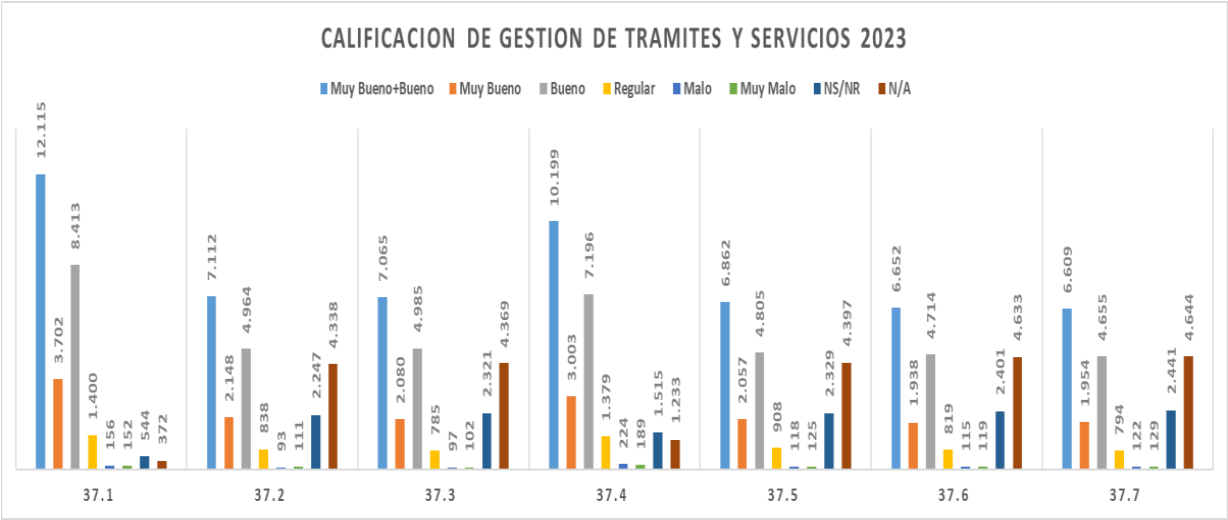


En esta dimensión se enfoca en tres factores; la evaluación de la gestión de los trámites y servicios de la DIAN, la satisfacción y las expectativas del servicio. El indicador de resultadospara el año 2023 es de 86.40%, satisfactorio.

Se puede observar un mejoramiento constante los resultados obtenidos por la DIAN los cuales tuvieron un incremento positivo de 2022 a 2023 del 7.73% según las respuestas de los encuestados. Por otra parte, la variación entre el año 2019 a 2023 ha tenido un aumentoimportante el cual es del 35.42%.

Evaluación de resultados de trámites y servicios de la DIAN

Calificación de trámites y servicios de la DIAN



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

Se puede apreciar que la principal calificación es buena el cual cuenta con un 31.58% del total de las respuestas obtenidas, seguida da muy bueno la cual cuenta con un 13.26% del total.

Se evidencia también que en el factor de trámites y servicios para todas las preguntas se evalúan satisfactorias y están en un margen entre el 85,06% y el 87,64%%.

Comparativo histórico de percepción de gestión de trámites y serviciosTendencia Evaluación de Resultados

F11 Dimension de Resultados 2019-2023						
Numero de pregunta	**2019**	**2022**	**2023**	**Variación 2022 -2023**	**Variación 2019-2023**	**Evaluación**
37.1	75,20%	81,00%	87,64%	8,20%	16,55%	Satisfactorio
37.2	58,60%	84,10%	87,22%	3,71%	48,84%	Satisfactorio
37.3	54,10%	85,40%	87,77%	2,78%	62,25%	Satisfactorio
37.4	56,30%	79,20%	85,06%	7,39%	51,08%	Satisfactorio
37.5	No existia la pregunta	78,20%	85,64%	9,51%	18,94%	Satisfactorio
37.6	No existia la pregunta	78,20%	86,33%	10,40%	19,91%	Satisfactorio
37.7	No existia la pregunta	78,20%	86,35%	10,42%	19,93%	Satisfactorio
total factor 2023	61,05%	80,61%	86,57%	7,39%	41,81%	Satisfactorio

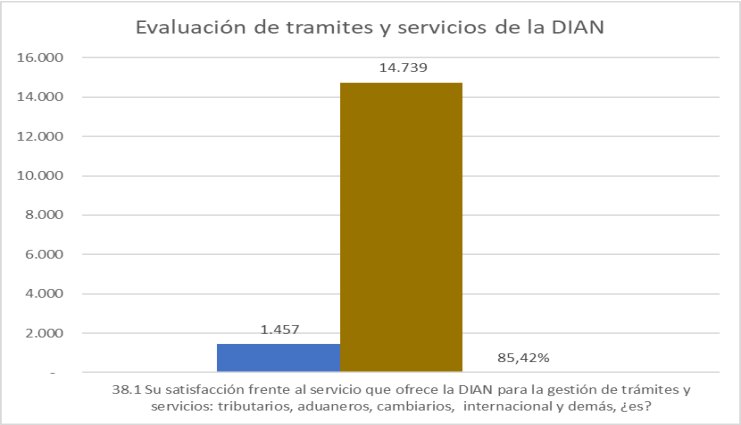
El factor muestra que el indicador es de 86.57% evaluándose en satisfactorio y con una variación entre el 2022-2023 positiva con un aumento del 7.39%.

Se evidencia que la variación entre el 2019-2023 presenta un aumento positivo el cualcorresponde al 41.81% del año inicial de medición al último.

*Nota: No existía indicador de la pregunta 37,5 a la 37,7, su contenido estaba unificado en la pregunta 37 del anterior formato de la encuesta.

Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios
Carrera 7 # 6C-54. Piso 6º. Edifício Sendas | 6017428973 / 3103158107
Código postal 111711
www.dian.gov.co
Formule su petición, queja, sugerencia o reclamo en el Sistema PQSR de la DIAN

F.12 Satisfacción con el servicio DIAN 2023



Evaluación de satisfacción frente al servicio DIAN 2023

Evaluación de trámites y servicios de la DIAN					
Variable y Opciones	**Bueno**	**Regular**	**Total**	**% de indicador 2023**	**Indicador 2023**
38.1	7.363	1.457	14.739	85,42%	**Satisfactorio**

Histórico de tendencia de satisfacción del servicio DIAN 2023

Año	Percepción resultada	Variación 2022 - 2023	Variación2021 - 2023
2021	72,00%		
2022	78,20%	7,93%	
2023	85,42%	8,45%	15,71%

Se evidencia que de las 14.739 encuestas en la suma del Bueno + Muy Bueno dan un total de 10.299 respuestas positivas lo que se traduce en un 85.42% y una evaluación Satisfactoria por parte de los encuestado.

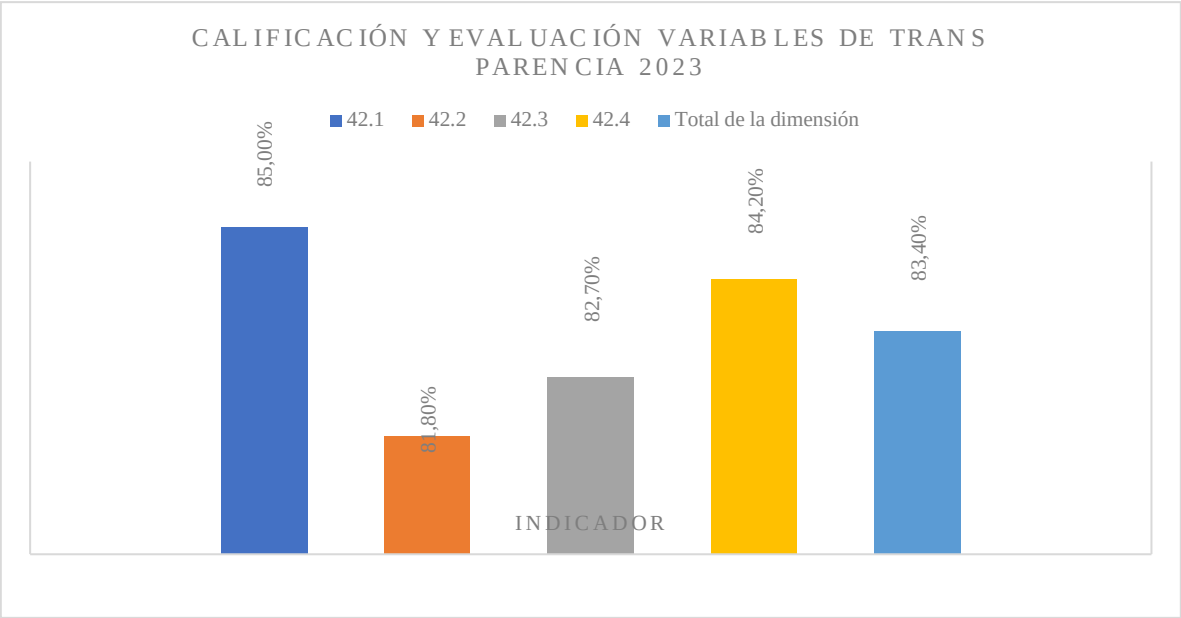
Se aprecia que la tendencia de evaluación de trámites y servicios cuenta con el 86.35% y la satisfacción con el 85.42%, en el cual la diferencia es de 0.93%, lo cual permite evidenciar una relación entre el servicio prestado por la entidad y el servicio esperado por los contribuyentes y usuarios.

La variación que se presentó entre el año 2022 y 2023 fue de 8.45%, mostrando una constante mejora en la percepción de servicio prestado por la DIAN.

Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios
Carrera 7 # 6C-54. Piso 6º. Edifício Sendas | 6017428973 / 3103158107
Código postal 111711
www.dian.gov.co
Formule su petición, queja, sugerencia o reclamo en el Sistema PQSR de la DIAN

Anexo 12. Resultado Dimensión de transparenciaPreguntas de la 42.1 a 42.4

Calificación y evaluación de transparencia



Con las 14.739 encuestas aplicadas el indicador de percepción de transparencia en la DIAN a nivelnacional es de 83.40%, se ubica en el nivel "Satisfactorio".

Histórica tendencia de transparencia 2019-2023

Tendencia de Transparencia 2019-2023			
Año	**Histórico Percepción Transparencia**	**Variaciónanual**	**Variación 2019-2023**
2019	59,70%	-0,70%	38,80%
2020	75,60%	26,60%	
2021	72,80%	-3,70%	
2022	76,40%	4,90%	
2023	83,40%	9,20%	

De 2022 a 2023 la evaluación de transparencia muestra una variación positiva con 9,2% puntos porcentuales. De 2019 a 2023 esta dimensión logra un avance de 38,8 puntos porcentuales.

Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios
Carrera 7 # 6C-54. Piso 6º. Edifício Sendas | 6017428973 / 3103158107
Código postal 111711
www.dian.gov.co
Formule su petición, queja, sugerencia o reclamo en el Sistema PQSR de la DIAN

Calificación y evaluación de transparencia:

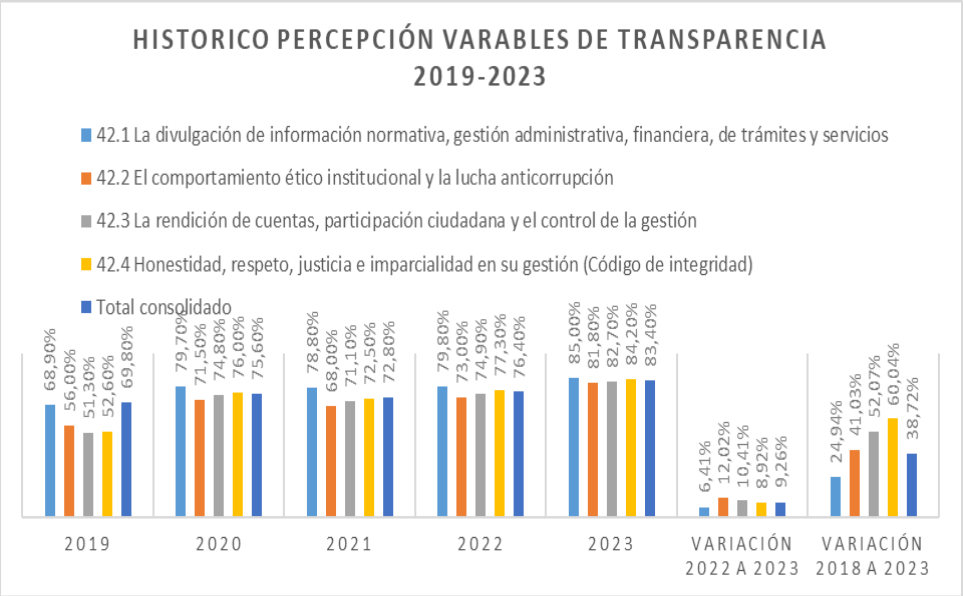
Calificación y Evaluación Variables de Transparencia 2023				
Experiencia 2023	Total, respuestas	Total, Buenoy Muy bueno	Indicador	Evaluación
42.1 La divulgación de información normativa, gestión administrativa, financiera, de trámites y servicios	14739	11571	85,00%	Satisfactorio
42.2 El comportamiento éticoinstitucional y la lucha anticorrupción	14739	10644	81,80%	Satisfactorio
42.3 La rendición de cuentas, participación ciudadana y el control de la gestión	14739	10188	82,70%	Satisfactorio
42.4 Honestidad, respeto, justicia e imparcialidad en su gestión (Código de integridad)	14739	10746	84,20%	Satisfactorio
de la dimensión	58956	43149	83,40%	Satisfactorio
% opción respuesta consolidado transparencia 2023	100,00%			

Se presenta alta concentración de respuestas en la calificación bueno con 51.2% y muy bueno con 22,0%.

La variable mejor calificada es la pregunta 42.1 La divulgación de información normativa, gestión administrativa, financiera, de trámites y servicios con el 85,0% con nivel Satisfactorio y la Pregunta 42.4 Honestidad, respeto, justicia e imparcialidad en su gestión. (Código de integridad) con 84,2% Satisfactorio.

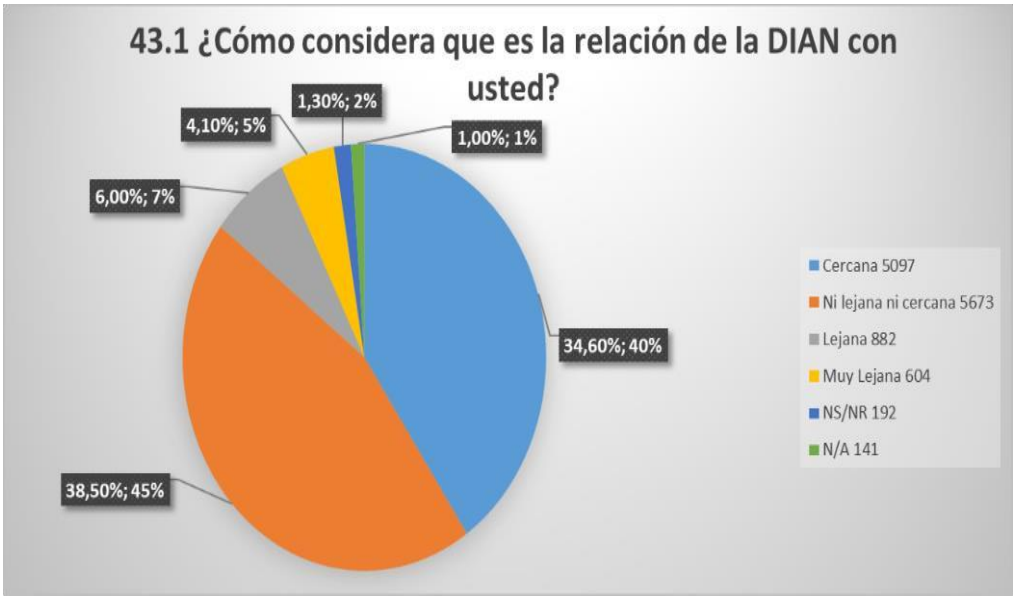
Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios
Carrera 7 # 6C-54. Piso 6º. Edifício Sendas | 6017428973 / 3103158107
Código postal 111711
www.dian.gov.co
Formule su petición, queja, sugerencia o reclamo en el Sistema PQSR de la DIAN

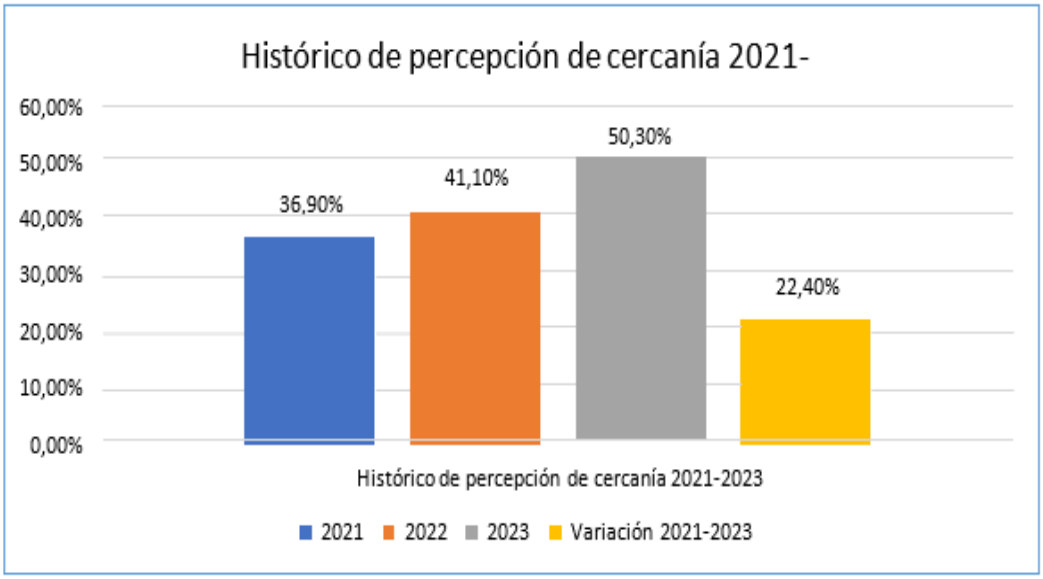
Histórica percepción de variable por año



Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios
Carrera 7 # 6C-54. Piso 6º. Edifício Sendas | 6017428973 / 3103158107
Código postal 111711
www.dian.gov.co
Formule su petición, queja, sugerencia o reclamo en el Sistema PQSR de la DIAN

Anexo 13. Resultado dimensión de cercanía





El resultado del indicador de cercanía o relación con la DIAN para 2023 fue 50,30%, nivel insatisfactorio, la más baja de toda la encuesta. La variación de esta variable de 2022 a 2023 es positiva con 22,4.

Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios
Carrera 7 # 6C-54. Piso 6º. Edifício Sendas | 6017428973 / 3103158107
Código postal 111711
www.dian.gov.co
Formule su petición, queja, sugerencia o reclamo en el Sistema PQSR de la DIAN

Evaluación percepción de calidad

Evaluación de Percepción de Cercanía 2023							
Cercanía	**Muy Cercana**	**Cercana**	**Ni lejana ni cercana**	**Total respuestas**	**Total, Bueno y Muy Bueno**	**Indicador**	**Evaluación**
43.1	2150	5097	5673	14739	7247	50,30%	Insatisfactorio
% participación respuestas	14,60%	34,60%	38,50%	100,00%			

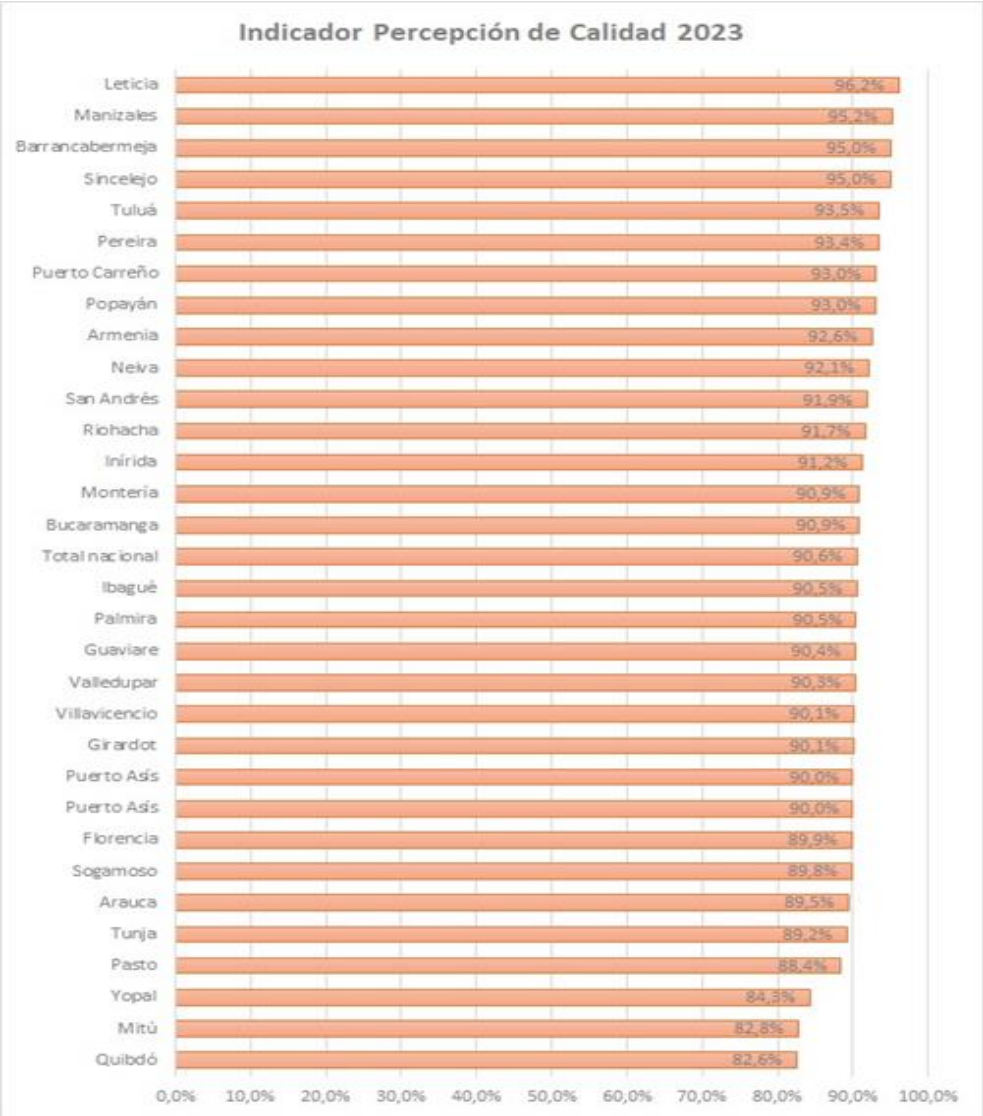
En la Pregunta 43.1 ¿Qué trámite realiza y le genera mayor dificultad en la DIAN?

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

Diligenciamiento y presentación de declaraciones con una participación de 15.1%.
RUT inscripción, actualización 8,2%
Saldos, devoluciones 3,9%
Otros temas consultados por la ciudadanía 3,3%
Dificultades con la plataforma 3.0%, como se evidencia en la siguiente gráfica:

Identificación trámite de mayor dificultad:

Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios
Carrera 7 # 6C-54. Piso 6º. Edifício Sendas | 6017428973 / 3103158107
Código postal 111711
www.dian.gov.co
Formule su petición, queja, sugerencia o reclamo en el Sistema PQSR de la DIAN



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

Resultado percepción de calidad por Dirección Seccional

Comparativa percepción de calidad por Dirección Seccional 2022-2023 Indicador de calidad Dirección seccional 2023

Tendencia indicadora de percepción por seccionales

Tendencia Indicador de Percepción por Seccionales							
Seccionales	2019	2020	2021	2022	Variación 2022-2023	Indicador de calidad	Variación 2018-2023
Leticia	86,00%	50,00%	83,30%	75,00%	28,20%	Satisfactorio destacado	4,90%
Manizales	86,20%	81,60%	85,00%	84,00%	13,40%	Satisfactorio destacado	1,90%
Barrancabermeja	88,60%	83,30%	80,60%	89,30%	6,40%	Satisfactorio destacado	3,30%
Sincelejo	94,10%	86,50%	86,10%	90,60%	4,80%	Satisfactorio destacado	-1,50%
Cúcuta	92,50%	88,10%	91,70%	86,80%	8,40%	Satisfactorio destacado	3,20%
Santa Marta	83,50%	86,00%	63,60%	82,30%	13,80%	Satisfactorio destacado	10,40%
Tuluá	85,60%	86,90%	85,50%	92,40%	1,20%	Satisfactorio destacado	-1,40%
Cartagena	77,60%	85,60%	81,20%	90,10%	3,70%	Satisfactorio destacado	3,90%
Pereira	81,50%	86,70%	80,50%	83,60%	11,70%	Satisfactorio destacado	0,40%
Puerto Carreño	82,30%		100,00 %	75,00%	24,00%	Satisfactorio destacado	2,80%
Popayán	86,50%	83,90%	82,30%	78,60%	18,40%	Satisfactorio destacado	3,20%
Barranquilla	68,50%	87,60%	84,70%	88,80%	4,50%	Satisfactorio destacado	2,90%
Armenia	92,70%	83,60%	80,60%	81,00%	14,40%	Satisfactorio destacado	0,60%
Neiva	92,80%	84,70%	73,70%	85,10%	8,20%	Satisfactorio destacado	0,80%
San Andrés	90,40%	76,20%	88,90%	77,30%	19,00%	Satisfactorio destacado	-3,00%
Riohacha	83,60%	89,00%	92,90%	83,80%	9,50%	Satisfactorio destacado	5,20%
Inírida	84,20%		100,00 %	100,00%	-8,80%	Satisfactorio destacado	8,30%
Montería	84,40%	90,90%	84,10%	88,20%	3,10%	Satisfactorio destacado	-1,40%
Bucaramanga	75,20%	84,20%	78,90%	83,60%	8,80%	Satisfactorio destacado	-0,90%
Medellín	83,10%	78,20%	76,20%	85,20%	6,40%	Satisfactorio destacado	3,40%
Total, Nacional	82,00%	80,70%	75,90%	82,30%	10,00%	Satisfactorio destacado	1,10%
Ibagué	82,00%	88,50%	79,50%	84,40%	7,30%	Satisfactorio destacado	-5,10%
Palmira	78,40%	81,80%	78,00%	87,10%	3,80%	Satisfactorio destacado	-6,40%
Guaviare	89,60%	81,30%	100,00 %	100,00%	-9,60%	Satisfactorio destacado	-1,30%
Valledupar	73,40%	84,30%	81,00%	94,20%	-4,10%	Satisfactorio destacado	-4,10%
Villavicencio	86,10%	83,40%	80,90%	85,80%	4,90%	Satisfactorio destacado	-3,20%

Girardot	86,60%	83,20%	76,10%	95,70%	-5,90%	Satisfactorio destacado	-5,90%
Puerto Asís	73,50%	79,30%	83,30%	100,00%	-10,00%	Satisfactorio destacado	8,00%
Florencia	84,80%	87,50%	91,70%	84,00%	7,00%	Satisfactorio	22,60%
Sogamoso	80,40%	78,70%	82,40%	79,60%	12,80%	Satisfactorio	-0,80%
Buenaventura	85,20%	79,00%	72,20%	83,30%	7,70%	Satisfactorio	1,90%
Arauca	89,10%	86,90%	73,70%	79,20%	13,00%	Satisfactorio	15,40%
Tunja	88,70%	84,70%	77,80%	81,60%	9,30%	Satisfactorio	-3,10%
Cali	82,10%	82,80%	77,90%	83,20%	6,80%	Satisfactorio	-0,90%
Pasto	84,70%	84,00%	71,00%	84,10%	5,10%	Satisfactorio	1,90%
Grandes Contribuyentes	83,00%	83,50%	78,80%	86,40%	0,80%	Satisfactorio	4,40%
Bogotá	81,90%	76,30%	73,20%	79,30%	8,90%	Satisfactorio	-2,20%
Yopal	90,90%	79,30%	69,60%	85,30%	-1,10%	Satisfactorio	1,50%
Mitú	72,10%		100,00 %	33,30%	148,30%	Satisfactorio	5,70%
Quibdó	91,20%	72,20%	89,50%	85,20%	-3,00%	Satisfactorio	-8,70%

Aspectos generales de la encuesta diligenciada para participación ciudadana:

La encuesta fue implementada para conocer y saber la percepción que tienen los contribuyentes y usuarios sobre la percepción de satisfacción de la calidad con los serviciosde la entidad en todo el territorio nacional. En esta se tienen en cuenta diferentes factoresy situaciones que impactan directa o indirectamente en el nivel de satisfacción de estos. Loscuales corresponden a preguntas que de acuerdo con su carácter se ubican con previa antelación en cada una de las dimensiones que al final nos dan como resultado el resultadode la satisfacción general de calidad de la DIAN para el año 2023, las cuales ya fueron presentadas en este extenso informe.

Consideraciones Finales

El indicador mayo porcentaje de satisfacción en general fue el de calidad general con un 90.56% en 2023 y se califica como un satisfactorio destacado, y en relación con el año 2022tiene un aumento del 10.04%.

En general todas las dimensiones evaluadas en la encuesta presentan un aumento positivo en comparación al año anterior, pero la dimensión de cercanía sigue siendo insatisfactoria con un 50.31% por parte de los contribuyentes y usuarios, en su apartado ya se presentaronposibles oportunidades de mejora.

El grupo etario que otorgo la mejor calificación fue el de 61 años o más con un 93.13% y en nivel satisfactorio destacado, y el de menor calificación fue el de 21 a 30 años con un 87.47%.

El indicador de calidad en el histórico de 5 años tiene un aumento positivo correspondienteal 10.44% en comparación con el año 2019.

Todas las dimensiones de la DIAN han tenido un desempeño positivo en los últimos 5 añosde 2019 a 2023 ubicándose de la siguiente mane:

- **Calidad general:** año 2019 - 82.00% a año 2023 - 90.56%
- **Fidelidad:** año 2019 - 63.00% a año 2023 - 81.33%
- **Proceso:** año 2019 - 74.50% a año 2023 - 82.46%
- **Acceso:** año 2019 – 67.50% a año 2023 - 74.80%
- **Resultado:** año 2019 – 63.60% a año 2023 – 86.40%
- **Transparencia:** año 2019 – 59.70% a año 2023 - 83.44%
- **Cercanía:** año 2021 – 36.00% a año 2023 – 50.31%.

A partir de los resultados de esta encuesta y de las diferentes actividades realizadas en el año 2023, por parte de la Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios, estasubdirección se ha planteado para el año 2024:

- Actualización del modelo de experiencia con el usuario.
- Actualización del perfil del funcionario de servicio al ciudadano con módulo de entrenamiento.

- Implementar un Contact Center, que permita omnicanalidad y este a la vanguardia de la tecnología.
- Nuevos puntos de Contacto
- Ferias del Servicio
- Nueva Encuesta de Percepción de calidad del servicio, a partir del modelo de experiencia con el usuario.

Entre otras actividades que esperamos impulsen una mejor percepción de calidad del servicio y derelacionamiento con la ciudadanía.