

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 y Cultura de la
Contribución**

Versión 1. enero de 2024

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

Contenido:

Presentación.....	5
Introducción	6
Metodología e instrumentos de evaluación	8
Aspectos generales	11
• Ficha técnica.....	11
• Objetivo general.....	11
• Objetivos específicos.....	11
Escala de resultados.....	12
Análisis de resultados.....	12
1. Evolución Número de Encuestas de Percepción Recibidas	13
2. Calidad del Servicio según Grupos Etarios	13
3. Evolución del Índice de Desempeño Institucional y la Política de Servicio al ciudadano de MIPG y el Índice de Percepción de la Calidad del Servicio	14
4. Evolución Indicador General de Percepción de la Calidad del Servicio DIAN	15
5. Evolución de la Dimensión Cercanía con el Ciudadano.....	16
6. Evolución de la Dimensión Fidelidad.....	18
7. Evolución de la Dimensión Proceso.....	19
8. Evolución de la Dimensión Acceso	20
9. Evolución de la Dimensión Resultados.....	22
10. Evolución de la Dimensión Transparencia.....	22
Consideraciones Finales	24
Anexos Técnicos	26
Aspectos generales de la encuesta diligenciada para participación ciudadana	77
Conclusiones y recomendaciones	77

Indicé de Cuadros:

Cuadro 1. Numero de usuarios atendidos enero a diciembre 2023	22
Cuadro 2. Evolución resultados encuesta percepción del servicio 2018-2023	24

Índice de Anexos:

Anexo 1. Respuesta encuesta de la encuesta de percepción ciudadana, según tipo de contribuyente.....	26
Anexo 2. Características demográficas de los encuestados.....	27
Anexo 3. Participación en las encuestas por variable demográfica año 2023	28
Anexo 4. Percepción de calidad según variables demográficas.....	30
Anexo 5. Resultado técnico nacional	34
Anexo 6. Tabla tendencia por dimensiones de 2019-2023	35
Anexo 7. Variables criticas	36
Anexo 8. Resultado dimensión de fidelidad.....	38
Anexo 9. Resultado dimensión de proceso	47
Anexo 10. Resultado dimensión de acceso	57
Anexo 11. Dimensión de resultado	64
Anexo 12. Resultado dimensión de transparencia.....	69
Anexo 13. Resultado dimensión de Cercanía.....	72

índice de Graficas:

Grafica 1. Respuestas encuesta percepción calidad del servicio DIAN 2018-2023	12
Grafica 2. ¿Cómo califica la calidad general del servicio recibido de la DIAN.....	13
Grafica 3. índice de desempeño institucional, política de servicio al ciudadano DIAN	15
Grafica 4. índice General de percepción calidad del servicio DIAN 2018-2023	16
Grafica 5. Dimensión de cercanía – encuesta percepción servicio DIAN 2018-2023.....	17
Grafica 6. Dificultades en la atención recibida.....	18
Grafica 7. Dimensión de fidelidad – encuesta percepción de calidad del servicio DIAN 2018- 2023.....	19
Grafica 8. Dimensión de progreso – encuesta percepción de calidad 2018-2023.....	20
Grafica 9. Dimensión de acceso - encuesta percepción de calidad 2018-2023	21
Grafica 10. Dimensión de resultado - encuesta percepción de calidad 2018-2023.....	22
Grafica 11. Dimensión de transparencia - encuesta percepción de calidad 2018-2023.....	23

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 institucional frente a los cambios organizaciones en curso y que en materia de servicio se centran en 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 extensivo e intensivo y se incremente el indicador de moral tributaria. Así mismo, seguir trabajando arduamente en el pilar estratégico de cercanía con el ciudadano, para que éste pueda cumplir de manera voluntaria, oportuna y justa con todas sus obligaciones fiscales, resuelva sus problemas, satisfaga sus expectativas y se le garantice el ejercicio de sus derechos.

Este documento corresponde al final del indicador “Encuesta de percepción de cercanía al ciudadano”, previsto en el Tablero Balanceado de Gestión (TBG) de la Subdirección de Servicio al Ciudadano.

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. Luego se conformó la población muestral conformada por 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. 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.

El nivel de percepción de la calidad del servicio evaluada en 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. Sin embargo, y tal como se muestra en el desarrollo del documento, las dimensiones que se miden en el formulario no llegan al mismo nivel, lo cual será objeto de revisión minuciosa para establecer acciones de mejora e innovación generales y específicas.

1. Introducción

La encuesta de percepción de calidad 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 brechas y 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 Impuestos, la Coordinación de Coordinación Canales de Servicio y Experiencia de Usuario y la Coordinación de Administración del Sistema PQRS, correspondiente al año 2023, y cuyo objetivo es conocer el nivel de satisfacción y percepción de calidad general del servicio prestado por la DIAN a sus usuarios, con el propósito de delinear acciones que contemplen el cierre de brechas y oportunidades de mejoramiento de experiencia de los usuarios identificadas en este ejercicio así como en los resultados del FURAG de cada vigencia, a fin de simplificar, agilizar y facilitar el cumplimiento de las obligaciones tributarias, aduaneras, cambiarias, así como los trámites de importaciones y exportaciones, que posteriormente se vean reflejadas en el aumento del recaudo voluntario, la base de contribuyentes y una estrategia de experiencia de usuario a tono con las necesidades y expectativas presentes y futuras de los usuarios.

Los resultados obtenidos de esta encuesta 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). Tal como se explica en el apartado siguiente del informe, la estructura de la encuesta comprende siete dimensiones o factores estructurales del servicio cuyos resultados se explican en el informe: 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, en los cuales está la ficha técnica y explicaciones básicas para comprender los resultados obtenidos.
2. Resultados obtenidos a nivel nacional con sus estructuras; el demográfico relativo a la ubicación geográfica del encuestado, género, edad, nivel educativo, cargo y condición de incluyente; el técnico referido a las dimensiones, factores y variables en que está estructurada la encuesta del 2023.
3. En la parte final, se presentan las conclusiones y recomendaciones.

2. Metodología e instrumento de medición

La consistencia y validez estadística, así como la confiabilidad de la encuesta se sustenta en el documento técnico denominado “Análisis de Confiabilidad y Validez Estadística”, que fue elaborado en 2019 por la otrora Subdirección de Asistencia al Cliente de la DIAN. Allí se definió que la encuesta está conformada por el concepto o constructo principal “Percepción de la calidad del servicio de la DIAN”, el cual se asume también como dimensión, y que está acompañada de seis “dimensiones” adicionales de análisis: Percepción General de la Calidad, Fidelidad, Procesos, Acceso, Resultados y 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.

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 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 del servicio DIAN tiene varios frentes de trabajo. En primer lugar, se revisa la metodología e instrumento para garantizar que se mantengan los mismos parámetros estadísticos y que los resultados se puedan comparar año tras año, con el propósito de determinar aspectos clave en los que se ha mejorado, así como en aquellos en que aún se mantienen dificultades y problemas que se debe abordar 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. Formulario web
- Enviar los correos electrónicos con la carta de invitación e indicaciones correspondientes para el diligenciamiento de la encuesta.
- Campaña de invitación a responder, llamadas de salida envío de SMS, pieza de comunicación divulgando la aplicación de la encuesta.
- Tabulación de los cuadros y gráficos de salida del informe.
- Elaboración y divulgación del informe de avance.
- 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 afijación puntual por macrosegmentos estratificados.

Así, 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. En definitiva, luego de descartar las encuestas con respuestas de no aplica o no sabe no responde, se recibieron 14.593 encuestas, correspondientes a los macroprocesos tributarios y

aduaneros y para los macrosegmentos de clientes Grandes, Medianos, Pequeños y Personas Naturales.

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 con relación 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 tramites con mayor dificultad para el usuario o los grupos de interés que se puedan incorporar en el nuevo modelo experiencia de usuario.
- Identificar los 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.

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 aleatoria mente de acuerdo con los siguientes criterios:

Macrosegmentos	Grandes, medianos, pequeños y personas naturales
Proceso realizado	Con registro de contribuyente de trámites y servicios correspondientes a la cercanía con el ciudadano: cumplimiento de obligaciones tributarias, aduaneras, cambiarias y demás. Por otra parte, como soporte de clientes que realizan transacciones: presentación de declaración de renta y IVA, recaudo, operaciones aduaneras, fiscalización y liquidación, administración de cartera, atención telefónica y video atención.
Cobertura Geográfica	Cobertura nacional de todas las direcciones seccionales

Escala de medición

Tanto el indicador general de percepción de calidad del servicio y las siete dimensiones se midieron con la siguiente escala:

Escala de medición de las dimensiones de percepción de calidad:			
Escala		Porcentaje	
Satisfactorio Destacado	Satisfactorio	Tolerable	Insatisfactorio
Indicador $\geq 90\%$	Indicador $\geq 75\% < 90\%$	Indicador $\Rightarrow 60\% < 75\%$	Indicador $< 60\%$

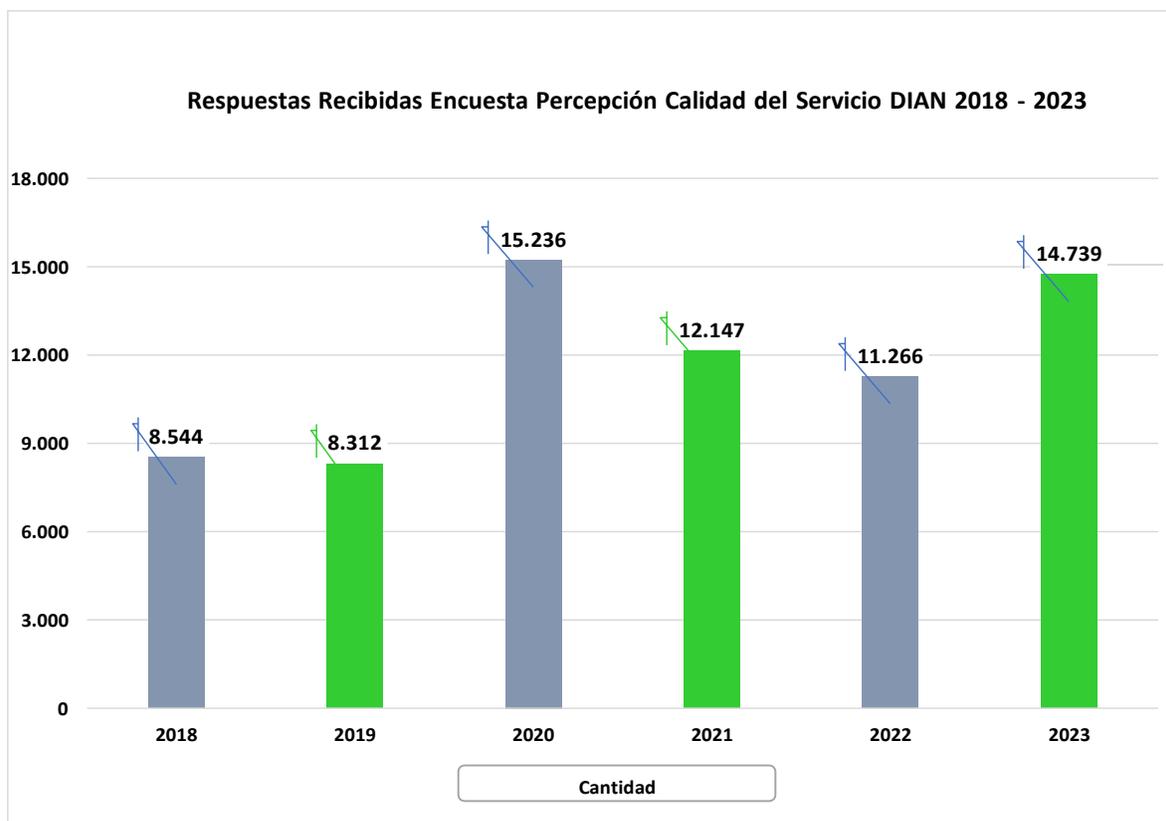
3. Análisis de resultados

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 7 dimensiones asociadas, presentando la evolución 2018 – 2023 de cada uno de ellos.

3.1. Evolución Número de Encuestas de Percepción Recibidas

Un aspecto importante para resaltar es que en 2023 se volvió a incrementar de manera importante el número de respuestas recibidas frente a los dos últimos años, pues se obtuvieron 14.739 respuestas, muy cerca del número alcanzado en 2020, tiempo de pandemia donde hubo más oportunidad de responder este tipo de ejercicio. Lo anterior denota el interés y validez de la encuesta. Ver Gráfico 1.

Gráfico 1.



Fuente: Base de datos aplicativo *Forms*- Coordinación de Canales y Experiencia de Usuario. Elaboró: SSCAT.

3.2. Calidad del Servicio según Grupos Etarios

La revisión del Índice General de Percepción de calidad del Servicio por grupo etario resulta de la mayor importancia, dado que la DIAN tanto a nivel externo como interno está afrontando un relevo generacional, tanto de contribuyentes, responsables y usuarios aduaneros como de su planta de personal.

Las personas que contestaron la encuesta en los rangos superiores a los 40 años tienen una percepción de calidad 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 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 abriendo y fortaleciendo nuevos canales de atención virtual, sin descuidar la atención en los puntos de contacto.

Grafica 2.

¿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%
Nivel Educativo	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%
	Profesional Universitario	4757	1842	2915	432	49	45	28	21	5332	5283	90,04%
Genero	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 Pública	244	154	90	4	0	0	1	0	249	248	98,39%

Fuente: Base de datos aplicativo *Forms*- Coordinación de Canales y Experiencia de Usuario. Elaboró: SSCAT.

Con relación al nivel académico, casi todos los subgrupos están por encima del 90%, salvo quienes tienen doctorado que está un punto porcentual por debajo; sin embargo, los porcentajes son altos según este concepto.

En cuanto al género, los subgrupos están por encima del 90% y un nivel similar entre las personas del género masculino y femenino, menos el binario, cuya percepción es del 86%.

En lo que tiene que ver con el 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 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.

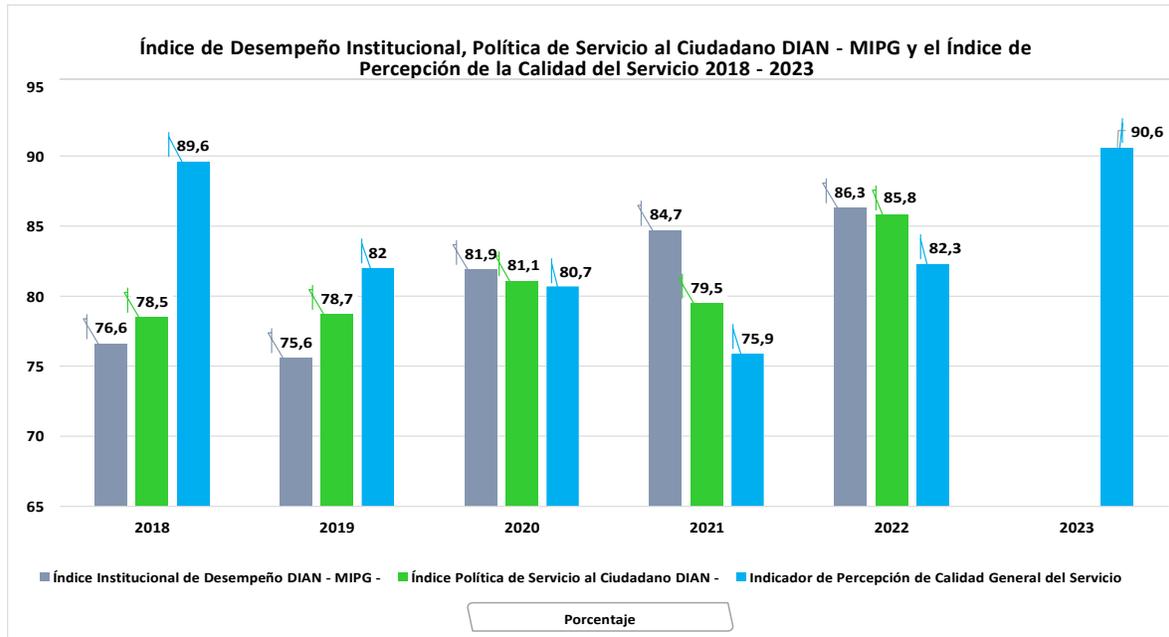
Finalmente, en esta sección de grupos etarios, las personas en condiciones incluyentes, es donde la percepción es un tanto más baja frente a los demás. Así, por ejemplo, en cuanto a condiciones relacionado con lo mental, intelectual, físico y sensorial están por debajo del 90%. Lo cual es un llamado de atención, obviamente 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.

3.3. Evolución del Índice de Desempeño Institucional y la Política de Servicio al ciudadano de MIPG y el Índice de Percepción de la Calidad del Servicio

Una de las referencias más valiosa que se puede hacer con el resultado de la encuesta es con el Índice de Desempeño Institucional de MIPG y la política de servicio al ciudadano. Ver Gráfico 3.

Aunque el Índice de Desempeño Institucional y la política de servicio al ciudadano son más complejos y tienen más parámetros de calidad; sin embargo, al revisar el gráfico 3, se observa que, por ejemplo, en el año 2018 la percepción de la calidad del servicio fue relativamente superior a la evaluación de los parámetros o atributos de calidad de MIPG. En el año 2019 esta diferencia se acota, por la disminución en la percepción de calidad, manteniéndose niveles similares tanto en el Índice Institucional como en la política de servicio. Ver Gráfico 3.

Gráfico 3.



Fuente: FURAG – DAFP, Base de datos aplicativo *Forms*- Coordinación de Canales y Experiencia de Usuario.

Elaboró: SSCAT

En 2020 y 2021 los resultados están matizados por el efecto de la pandemia del Covid19, siendo particularmente marcada la caída en la percepción de la calidad del servicio en cerca de cinco puntos porcentuales, ubicándose en niveles inferiores a los del Índice de Desempeño Institucional y al de la política de servicio al ciudadano. Tras la superación de la pandemia, en el 2022 los niveles de los tres indicadores referenciados mejoran, pero la percepción de la calidad se mantiene por debajo del Índice de Desempeño Institucional y la política de servicio al ciudadano.

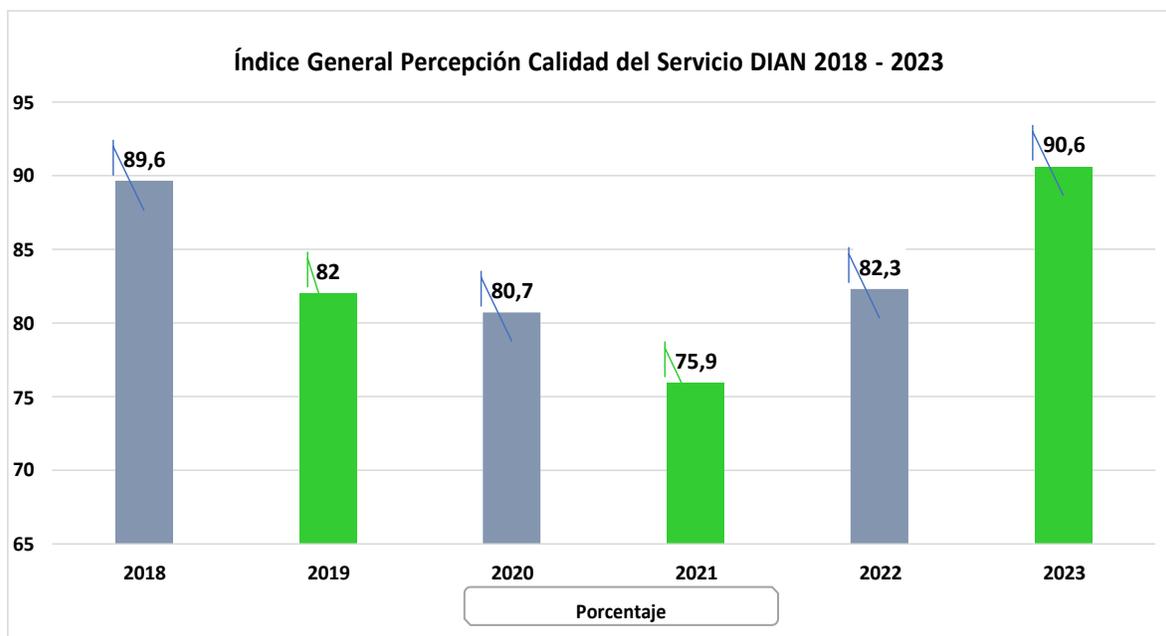
Frente al 2023 por ahora sólo se cuenta con el índice de percepción de la calidad del servicio, el cual se referenciará luego con los resultados FURAG del mismo año, según indicaciones y cronograma del DAFP.

3.4. Evolución Indicador General de Percepción de la Calidad del Servicio DIAN

Tal como se referenció en el punto anterior, el nivel alcanzado en el 2023 (90,6%) es superior al de los cuatro años inmediatamente anterior, y levemente superior al logrado en el año 2018. Sin lugar a duda los años 2020 y 2021 estuvieron marcados por la incidencia en toda la operación institucional, y en especial la atención al usuario, de la pandemia del Covid19. Como se ha

expresado en otros informes institucionales la entidad se vio obligada a adoptar un plan de contingencia, con especial énfasis en la implementación de herramientas tecnológicas para atender a los usuarios de manera remota. De allí que se observe en los años 2022 y 2023 una mejora sustancial en el índice de percepción de calidad del servicio, sumado al hecho de la reapertura de los puntos de contacto cuya afluencia de público a nivel nacional continúa siendo significativa, y la implementación de otros canales como el Chat, la video llamada y los Quiosos de Autogestión. Además, puede estar incidiendo las mejoras adoptadas en los planes de cierre de brechas de MIPG y el plan de modernización institucional establecido en el CONPES 3993 de 2020. Ver Gráfico 4.

Gráfico 4.



Fuente: Base de datos aplicativo *Forms*- Coordinación de Canales y Experiencia de Usuario. Elaboró: SSCAT.

3.5. Evolución de la Dimensión Cercanía con el Ciudadano

Como se aprecia en el Gráfico 5, este indicador se está midiendo desde el año 2021, es uno de los conceptos o constructor de la encuesta que llama más la atención por el resultado que arroja la medición. Así, por ejemplo, en el 2023 fue de 50,3%, superando en 9,2 puntos porcentuales la medición del 2022 y 14.3 puntos porcentuales a la registrada en el 2021. Sin embargo, es un resultado que demanda una revisión profunda porque de una parte este concepto es uno de los pilares estratégicos de la DIAN y, de otra parte, es uno de los procesos centrales para la operación efectiva de la organización, dado su carácter transversal.

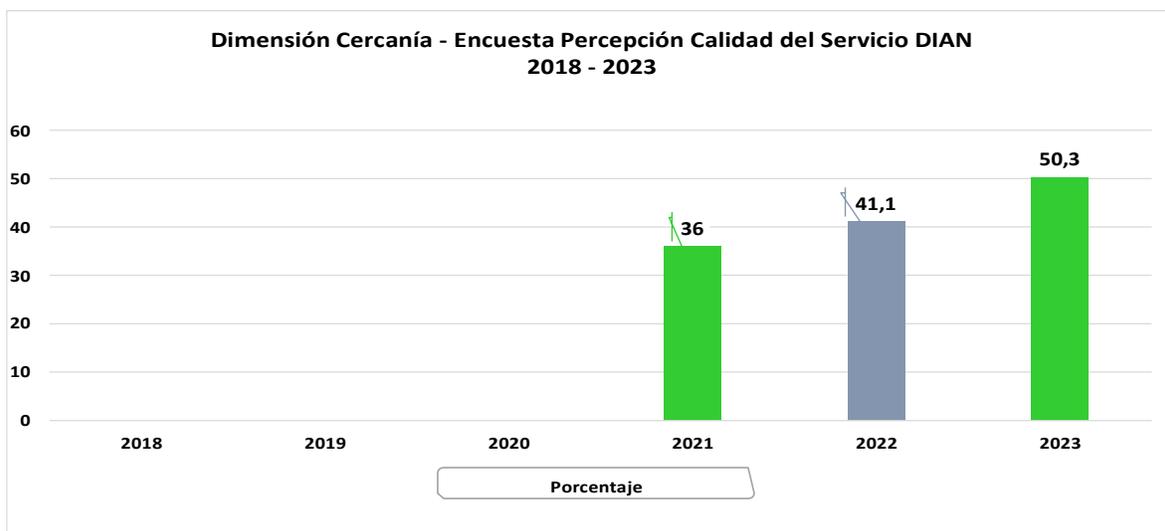
Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios
Carrera 7 # 6C-54. Piso 6º. Edificio Sendas | 6017428973 / 3103158107
Código postal 111711

www.dian.gov.co

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

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 adecuados y pertinentes a la segmentación de nuestros usuarios y con herramientas e instrumentos tanto en materia de instalaciones físicas como mejoras o nuevas herramientas tecnológicas fáciles de utilizar, intuitivos y ágiles, entre otros aspectos.

Gráfico 5.

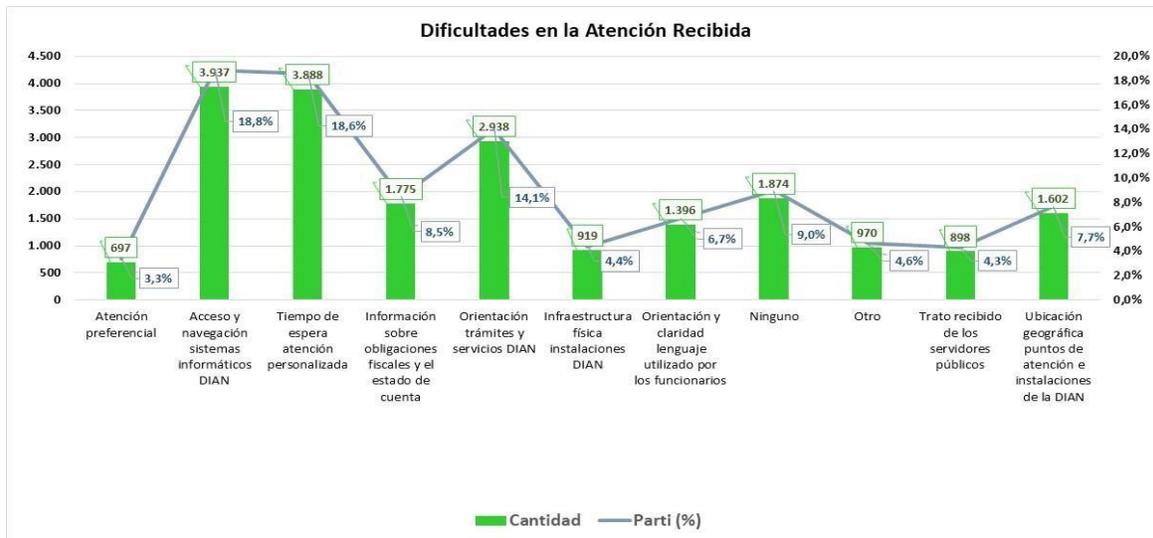


Fuente: Base de datos aplicativo *Forms*- Coordinación de Canales y Experiencia de Usuario. Elaboró: SSCAT.

Lo anteriormente expresado se corrobora cuando se revisa las principales dificultades en la atención expresada por quienes respondieron la encuesta de percepción de calidad del servicio. Ver Gráfico 6.

Más del 51% de las dificultades corresponden al 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 18



Fuente: Base de datos aplicativo *Forms*- Coordinación de Canales y Experiencia de Usuario. Elaboró: SSCAT.

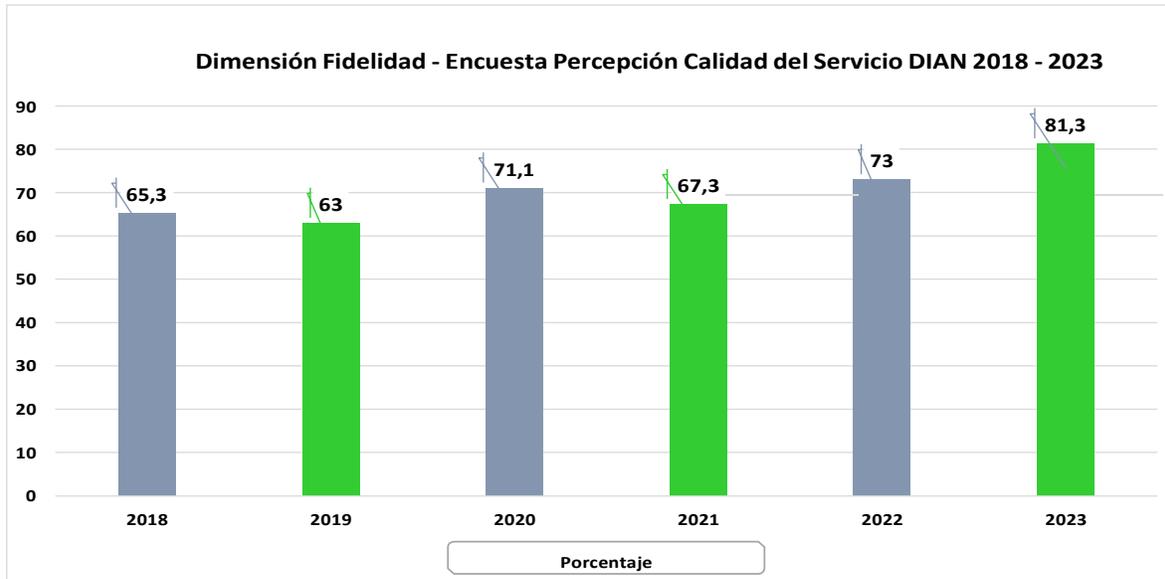
Con un peso relativo menor aparecen factores como la información recibida sobre las obligaciones fiscales y el estado de cuenta del contribuyente (8,5%), la ubicación geográfica de los puntos de atención y la calidad de sus instalaciones (7,7%). El 9% de quienes contestaron la encuesta no manifiestan ningún tipo de dificultad.

3.6. Evolución de la Dimensión Fidelidad

Del año 2018 al 2023 este indicador ha crecido en 16 puntos porcentuales, con variaciones interanuales con cierto nivel de estancamiento entre los años 2020 y 2022; sin embargo, el año anterior creció más de 8,3 puntos porcentuales con relación al 2022.

Este resultado nos muestra que aún hace falta elementos que nos permitan fidelizar a nuestros usuarios para que promuevan y recomienden el cumplimiento voluntario de las obligaciones fiscales basados en sentimientos de seguridad, confianza y cercanía, pilares de nuestro plan estratégico institucional y del mejoramiento del relacionamiento entidad – ciudadanía, dado que nuestros usuarios, entre comillas, no tienen otra oportunidad de acudir a otro oferente, sino que la DIAN de acuerdo con su objeto social debe facilitar, promover y hacer cumplir el marco legal y normativo de nuestro sistema impositivo nacional. Ver gráfico 7.

Gráfico 19



Fuente: Base de datos aplicativo *Forms*- Coordinación de Canales y Experiencia de Usuario. Elaboró: SSCAT.

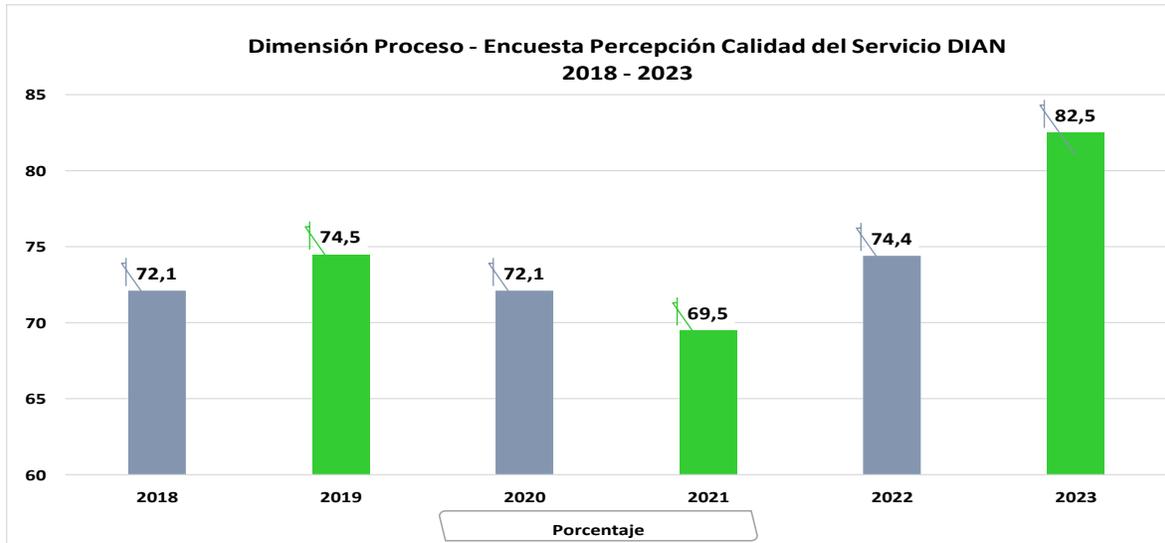
3.7. Evolución de la Dimensión Proceso

Con esta dimensión se 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.

Al observar los resultados de la medición del 2023, se observa que hubo un crecimiento de 8,1 puntos porcentuales frente al año inmediatamente anterior, siendo además el puntaje más alto alcanzado en los últimos seis años. Ver Gráfico 8.

Lo anterior podría indicar que, aunque se han identificado dificultades que aún persisten, en el mediano plazo los encuestados que respondieron denotan mejoras en la gestión del servicio ofrecido por la entidad, y de ahí que la percepción general también está por encima del 90%, tal como se indicó en secciones anteriores de este informe.

Gráfico 20



Fuente: Base de datos aplicativo *Forms*- Coordinación de Canales y Experiencia de Usuario. Elaboró: SSCAT.

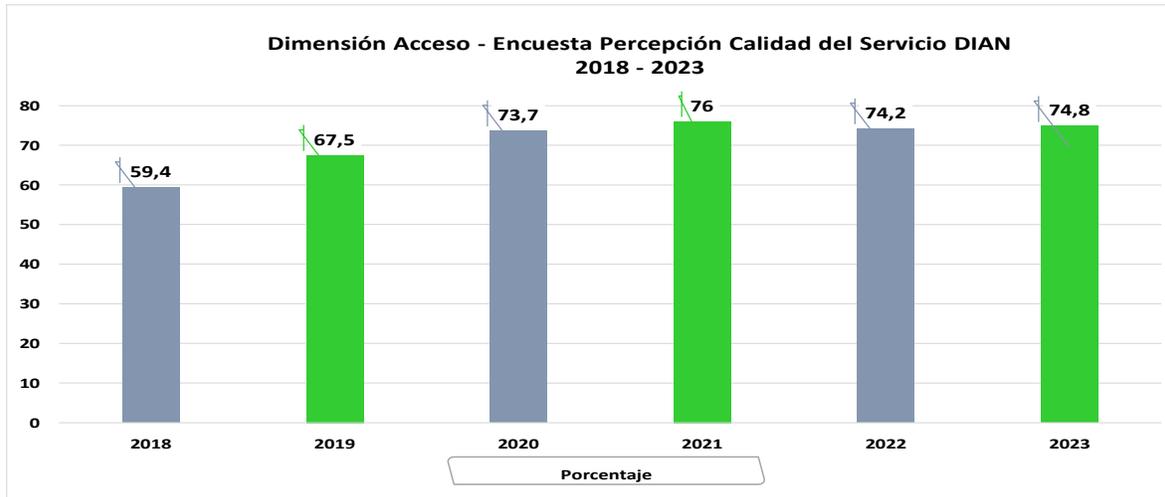
3.8. Evolución de la Dimensión Acceso

Con esta dimensión se pretende conocer la preferencia y uso de canales de servicio e identificar los principales problemas de acceso a los mismos.

Si comparamos el resultado de esta dimensión en el ejercicio del 2018 (59,4%) frente al del 2023 (74,8%) se aprecia un crecimiento de 15,4 puntos porcentuales. Sin embargo, el nivel aún continúa oscilando entre 74 y 76 puntos en los últimos cuatro años; una de las dimensiones con calificación con mayor margen de mejora institucional. Ver Gráfico 9.

En parte, la explicación podría estar en que aún persiste y prefiere el usuario asistir a los puntos de atención para recibir una atención personalizada, mientras que la entidad de otra parte viene creando las condiciones y promoviendo la cultura del uso de nuevas tecnologías de la información y telecomunicaciones para que el usuario realice todos sus trámites en línea y en tiempo real. Habría que analizar otras variables directas e indirectas que estén incidiendo para que este acceso a los diferentes canales de atención tenga una mayor preferencia y usabilidad paralelo con la estrategia organizacional de servicio, y la cultura de la ciudadanía siga mutando paulatinamente con confianza y seguridad hacia la virtualidad y uso de nuevas tecnologías.

Gráfico 21



Fuente: Base de datos aplicativo *Forms*- Coordinación de Canales y Experiencia de Usuario. Elaboró: SSCAT.

Lo anterior, se expresa en que la cantidad de usuarios atendidos en el 2023 de manera presencial y telefónicamente superan el 90% con relación a los demás canales de atención. Ver Cuadro 1.

Cuadro 1.

**Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios
Numero de Usuarios atendidos Enero a Diciembre 2023**

Canal presencial	Canal Telefonico	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 VideoAtención	5.871					
Abandonadas	78%	Transacciones VideoAtención	8.950					

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

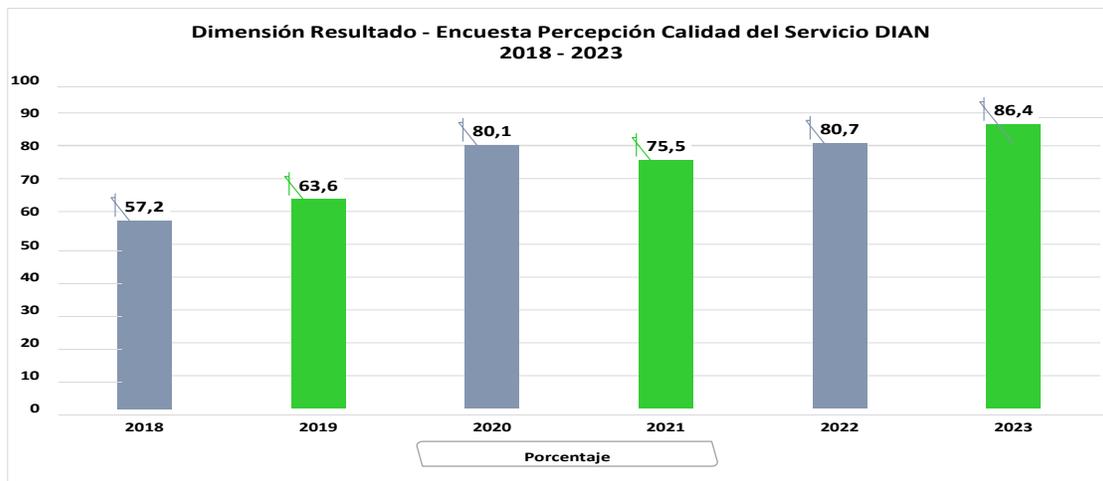
Formule su petición, queja, sugerencia o reclamo en el Sistema PQSR de la DIAN

3.9. Evolución de la Dimensión Resultados

En esta dimensión donde se 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 comercio exterior, cambiarios, recaudo y gestión DIAN. Se obtuvo un puntaje 86,4%; igualmente la calificación más alta de los últimos seis años, y con una mejora de casi 30 puntos porcentuales desde el 2018. Ver gráfico 10.

Esto corrobora la necesidad de seguir incorporando mejoras e innovación en el proceso de cercanía al ciudadano y en especial en la adopción de un nuevo modelo de experiencia de usuario donde se crea una nueva segmentación de los clientes con matices y diferencias en la atención brindada a los usuarios, vislumbrando la incorporación de componentes de inteligencia artificial y nuevas tecnologías ágiles y de fácil manejo para el usuario.

Gráfico 10.

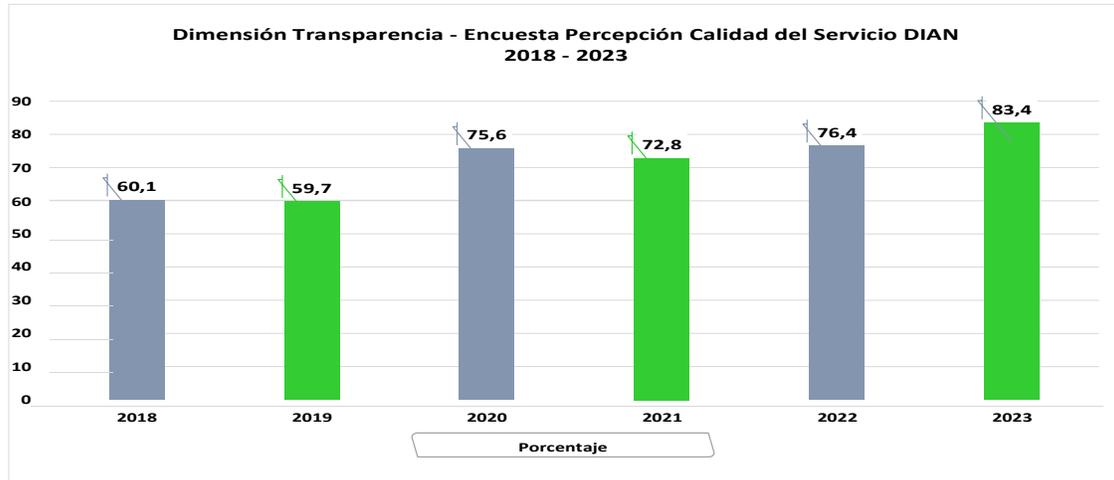


Fuente: Base de datos aplicativo *Forms*- Coordinación de Canales y Experiencia de Usuario. Elaboró: SSCAT.

3.10. Evolución de la Dimensión Transparencia

También en esta dimensión se observa el mayor nivel desde 2018, llegando al 83,4%, lo cual se traduce en que existe una percepción positiva frente a la divulgación de información, el comportamiento ético institucional y de rendición de cuentas de la entidad. Ver Gráfico 11.

Gráfico 11.



Fuente: Base de datos aplicativo *Forms*- Coordinación de Canales y Experiencia de Usuario. Elaboró: SSCAT.

4. Consideraciones finales

Tal como se presenta en el Cuadro 2, se puede señalar que, en la medición del Índice de Percepción de la Calidad del Servicio del año 2023, se obtuvo los niveles de calificación más altas tanto en el índice general, así como en seis de las siete dimensiones que comprenden el concepto o constructo en evaluación de los últimos seis años. Estos resultados se resaltan en color amarillo en el Cuadro 2.

Cuadro 2.

Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios							
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: Base de datos aplicativo *Forms*- Coordinación de Canales y Experiencia de Usuario. FURAG – DAFP.

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

Elaboración: SSCAT.

Así mismo, al considerar el resultado del FURAG – vigencia 2022, la DIAN obtuvo la calificación más alta tanto en el Índice de Desempeño Institucional como en la política de servicio al ciudadano.

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 entes de 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: Jhonn Lenin Bautista Guzmán, Julián Andrés Álvarez Mahecha, John Anderson Cagua Acosta

Aprobó: Diana Helen Navarro Bonett

Anexo Técnico

Anexo 1.

Respuesta de la encuesta de percepción ciudadana, según tipo de contribuyente

Tabla 1 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 2 Persona Jurídica:

Persona Persona Juridica		
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 tablas 1 y 2, se encuentra que, para las personas naturales y jurídicas, la dimensión de calidad del servicio está en niveles satisfactorios, percibiendo las personas naturales un 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%.

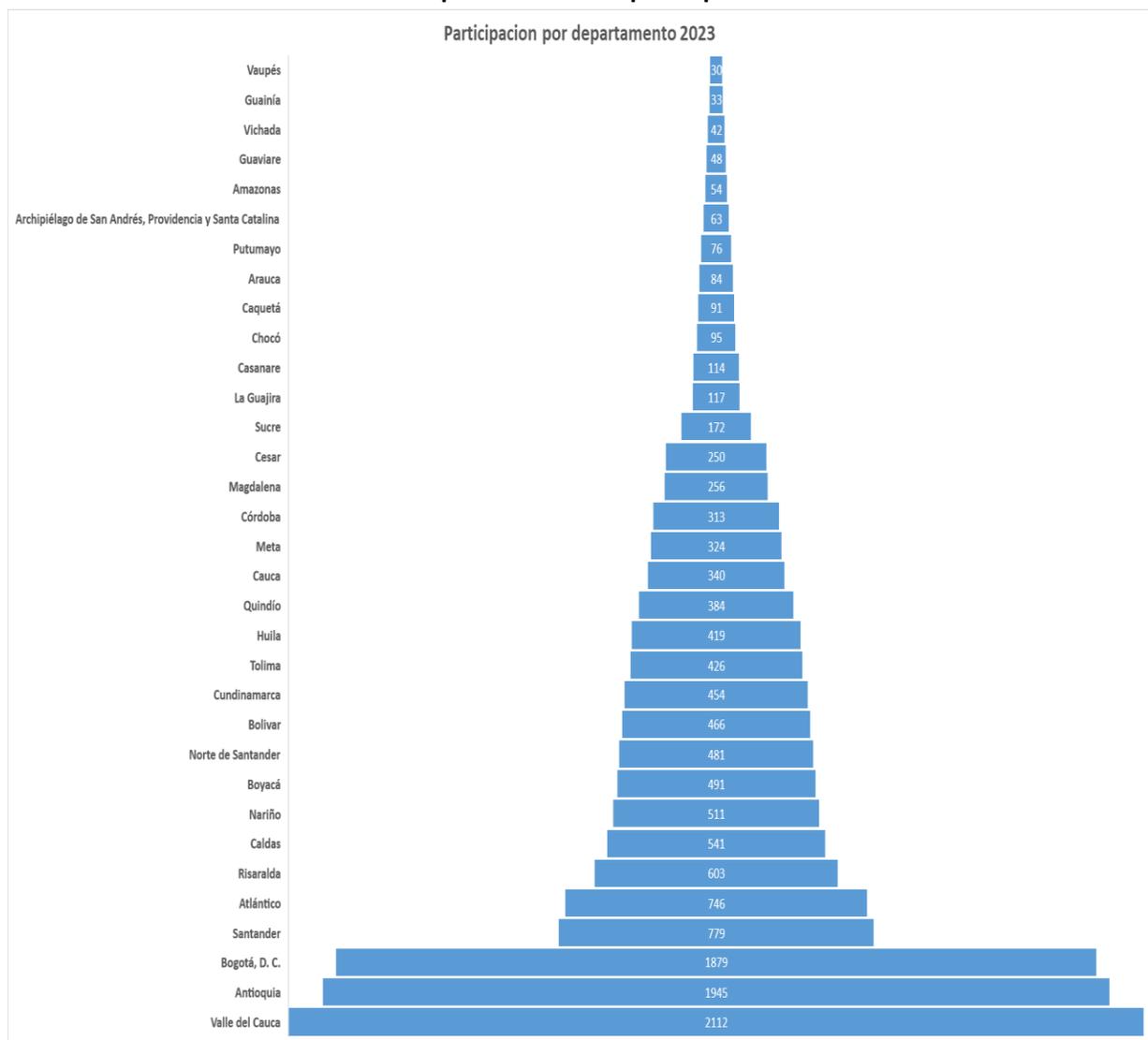
Generando para la entidad alertas que llevan a construir políticas para la mejora de esta dimensión.

Anexo 3 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



Anexo 4

Participación de las encuestas por variables demográficas año 2023

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%

Nivel Educativo de quien diligencia la encuesta		
	Número	Porcentaje
Secundaria	2054	13,94%
Tecnico o tecnologica	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%

Discapacidad de quienes contestaron la encuesta		
	Numero	Porcentaje
Ninguna	14144	95,96%
Fisica	262	1,78%
Mental	32	0,22%
Intelectual	12	0,08%
Sensocial	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 realizó la encuesta no cuenta con ningún tipo de condición especial.

Anexo 4

Percepción de Calidad Según Variables Demográficas

Persona Jurídica			Persona Natural	
Dimensión	Indicador	Escala	Dimensión	Indicador
Calidad general	88,72%	Satisfactorio	Calidad general	
Fidelidad	78,73%	Satisfactorio	Fideli	
Proceso	79,52%	Satisfactorio		
Acceso	78,23%	Satisfa		
Resultado	85,05%			
Transparencia				
Cercanía con e Ciudad				

- 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
INDICADOR PERCEPCIÓN CALIDAD GENERAL	Masculino	90,96%	
	Fem		

- Para este ítem, se puede observar en el cuadro anterior que, el género masculino y femenino 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 PERCEPCIÓN CALIDAD 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

- 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 esta inferior el 90%. Mientras para los gerentes, representantes legales y titulares, es superior al 90%.

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 tecnológico	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 de calidad 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 PERCEPCIÓN CALIDAD GENERAL	Ninguna	90,50%	Satisfactorio destacado
	Física	88,46%	Satisfactorio
	Mental	78,13%	Satisfactorio
	Intelectual	83,33%	Satisfactorio
	Sensorial	89,47%	Satisfactorio
	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 algún tipo 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 de atención incluyente con los ciudadanos y mejoras las experiencias del servicio hacia la población que más lo requiere.

Confianza en la DIAN por perfil Demográfico			
	Indicador	Escala	
Grupo Etario	Menores de 20 años	82,07%	satisfacto
	Entre 21 y 30 años	80,25%	satisfa
	Entre 31 y 40 años	79,94%	sa
	Entre 41 y 50 años	81,79%	
	Entre 51 y 60 años	82,48%	
	Mayores de 61 Años	85,15%	
Nivel Educativo	Secundaria	86,44%	
	Técnico o tecnólogo	85,07%	
	Profesional Universitario	80,9	
	Profesional Especializado, Maestría o Doctorado		
Genero	Masculino		
	Femenino		
	No binario		
	Otros		
Cargo	Gerente, Representante leg		
	Revisor Fiscal		
	Contador		
	Titular (persona n		
	Otros		
Condiciones M incluyente	Ninguna		
	Física		

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.

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

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 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.

Anexo

Tabla tendencia por dimensiones de 2019-2023

Comportamiento Historico Indicadores y Dimenciones de servicio 2019-2023								
Dimension	2019	2020	2021	2022	2023	Variación	Evaluación	Variacion
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.

Anexo Variables Criticas

Ranking de Evaluacion por varibale 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, Reuni...	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
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 videoatención?	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. 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

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 o necesidad 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 desaduanamiento 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
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 de integridad)	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

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

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.

Anexo 8

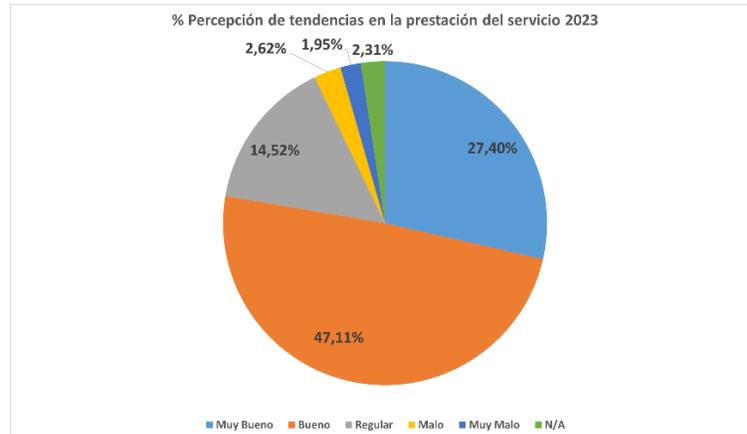
Resultado dimensión de Fidelidad

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

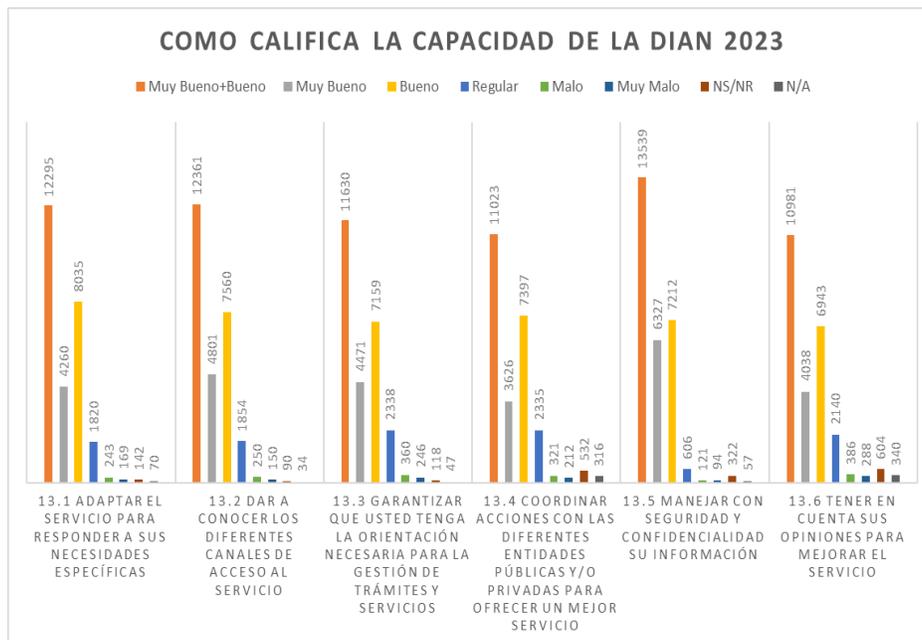
Preguntas 13.1 a 13.6

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 que implica ajustar el servicio a múltiples necesidades y casos. Además de las necesidades específicas y particulares de cada uno de los seccionales.



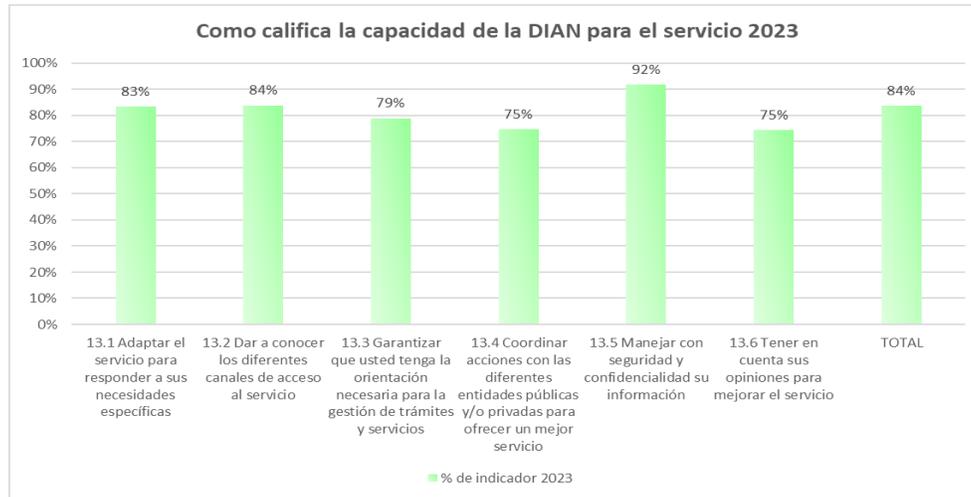
- La variable de adaptación del servicio se calificó principalmente como bueno con un 47.11% y muy bueno con un 27.40%, evidenciando así dentro de los encuestados, la capacidad de la DIAN en transformar los servicios a las necesidades de nuestros ciudadanos.



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, 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.

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

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 capacidad para adaptar el servicio 2023								
Pregunta	2019	2020	2021	2022	2023	Variación 2022-2023	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%

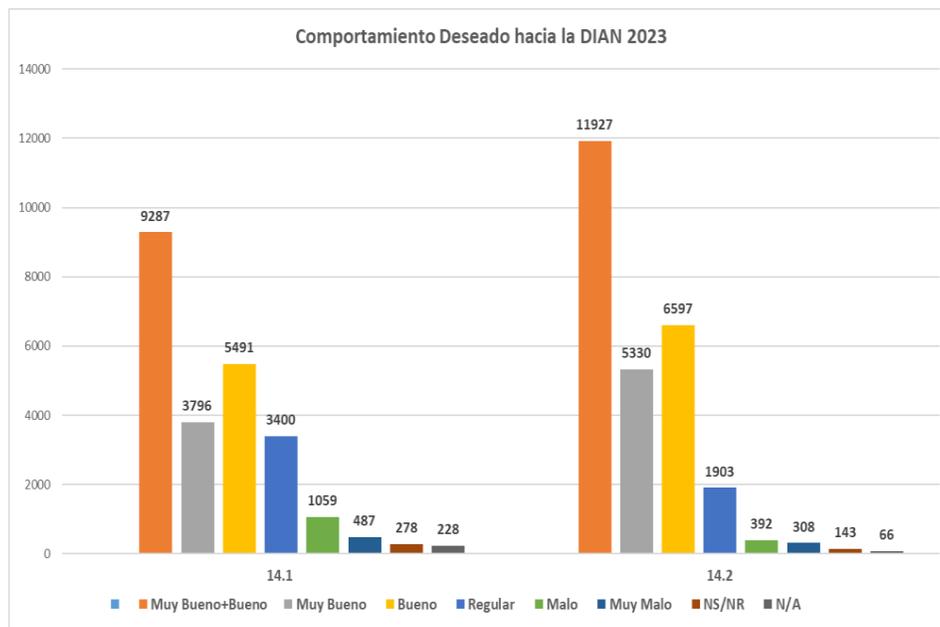
- De 2022 a 2023 se evidencia una variación de 18.28% de mejoramiento para la Pregunta 13.6, al igual que en la Pregunta.13.4, donde se mejoró el desempeño a satisfactorio respecto del año anterior el cual estaba en tolerable, con un aumento del 17.56% entre los años comparados.
- Aunque en todas las 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 de solo 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, se evalúa 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 las diferentes 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 racionalizando los trámites con la entidad y entidades conexas.

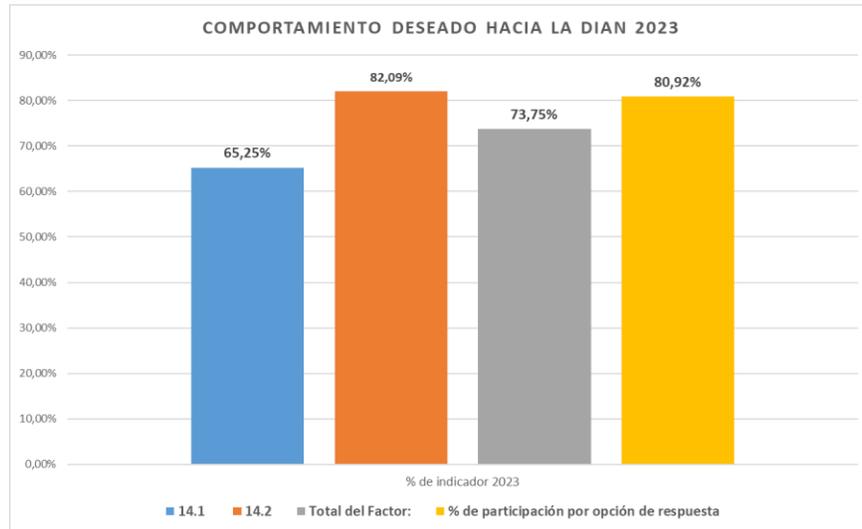
Comportamiento deseado así la DIAN 2023



Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios
Carrera 7 # 6C-54. Piso 6º. Edificio Sendas | 6017428973 / 3103158107
Código postal 111711

www.dian.gov.co

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



- Para la pregunta 14.1 tuvo como resultado que el 66.25% de los encuestados le interesaría participar 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	Bueno	Total	Total Ajustado	Indicador 2023
14.1	9287	3796	5491	14739	14233	Tolerable
14.2	11927	5330	6597	14739	14530	Satisfactorio
Total del Factor:	21214	9126	12088	29478		Satisfactorio
% de participación por opción de respuesta	80,92%	36,16%	44,76%	100%		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 en el año 2024.

El resultado de la pregunta 14.2 de comportamiento deseado referente de si hablaría positivamente de 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.

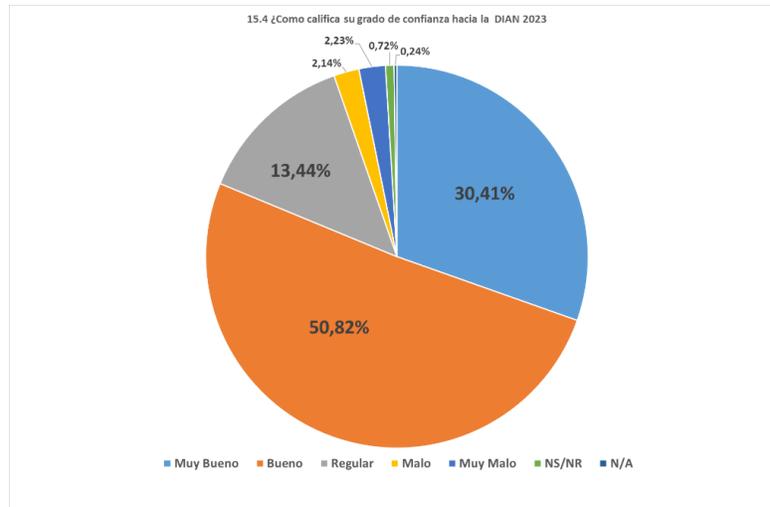
Histórico de comportamiento deseado por la DIAN

Historico de comportamiento deseado 2023							
Pregunta	2019	2020	2021	2022	2023	Variacion 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



- 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 de confianza 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 sitúa 82.01%.

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 de la confianza de la ciudadanía, para con ellos.

Histórico de Confianza

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.

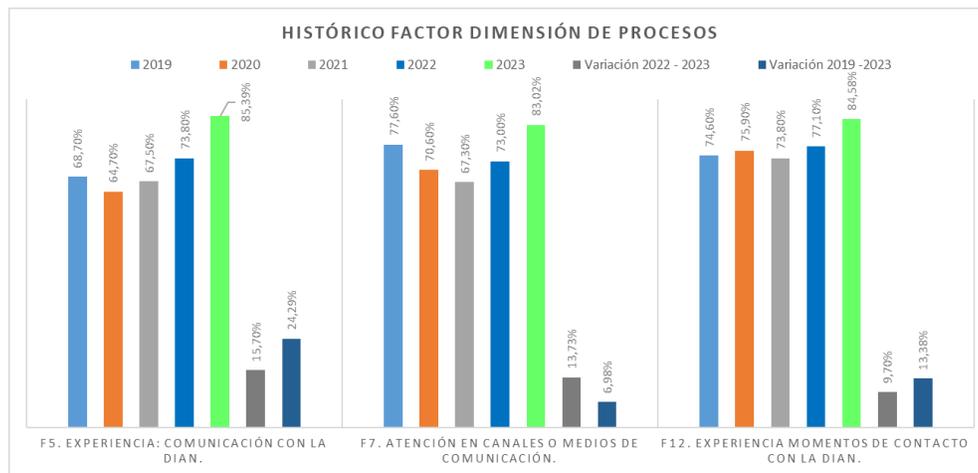
Resumen Dimensión de Fidelidad:

Resumen dimension fidelidad	Bueno + Muy bueno	Total Respuestas	%
F.2 Percepcion de tendencia en la prestacion del serivio 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 dimension Fidelidad:	130.749	247.833	81,33%

Anexo 9

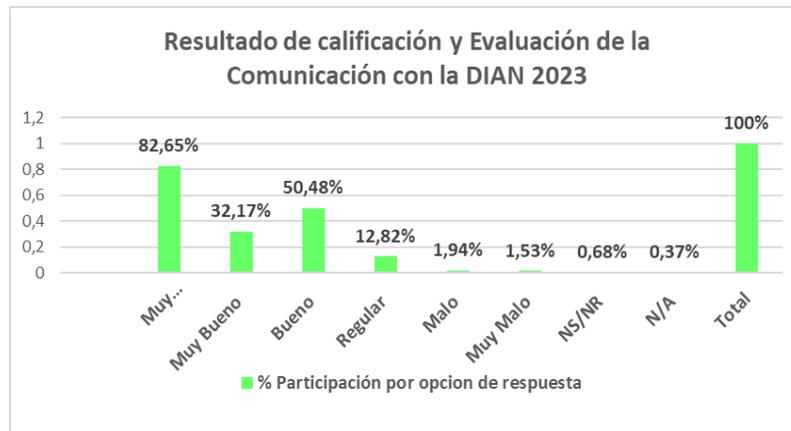
Resultado Dimensión de Proceso

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%

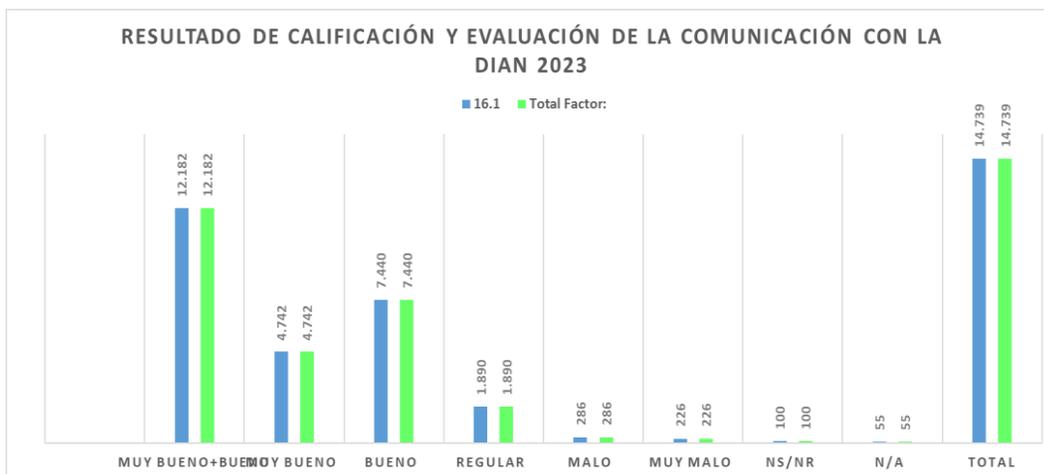
Para el 2023, el factor de mayor variación es el F5, el cual evidencia mejoras sustanciales en las políticas y estrategias de comunicación con el ciudadano. El factor F7, también permite ver una variación, pero es la menor en esta dimensión con el 6.98%, instándonos como entidad a mejorar la comunicación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



Histórico de Comunicación con la DIAN 2023			
Histórico de comportamiento deseado	Indicador de proceso	Variación Anual	variación 2019-2023
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	Total Ajustado	% de indi
16.1	12.182	4.742			
Total Factor:					
% Participación p					



- De acuerdo con las 14.739 encuestas aplicadas, la percepción de la comunicación alcanza un 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%	

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 2022 a 2023 la variable de comunicación tuvo una variación positiva de 13.18%, mientras que 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 el cimiento de información, clara oportuna, completa y estandarizada en todos los canales.

Calificación lenguaje claro

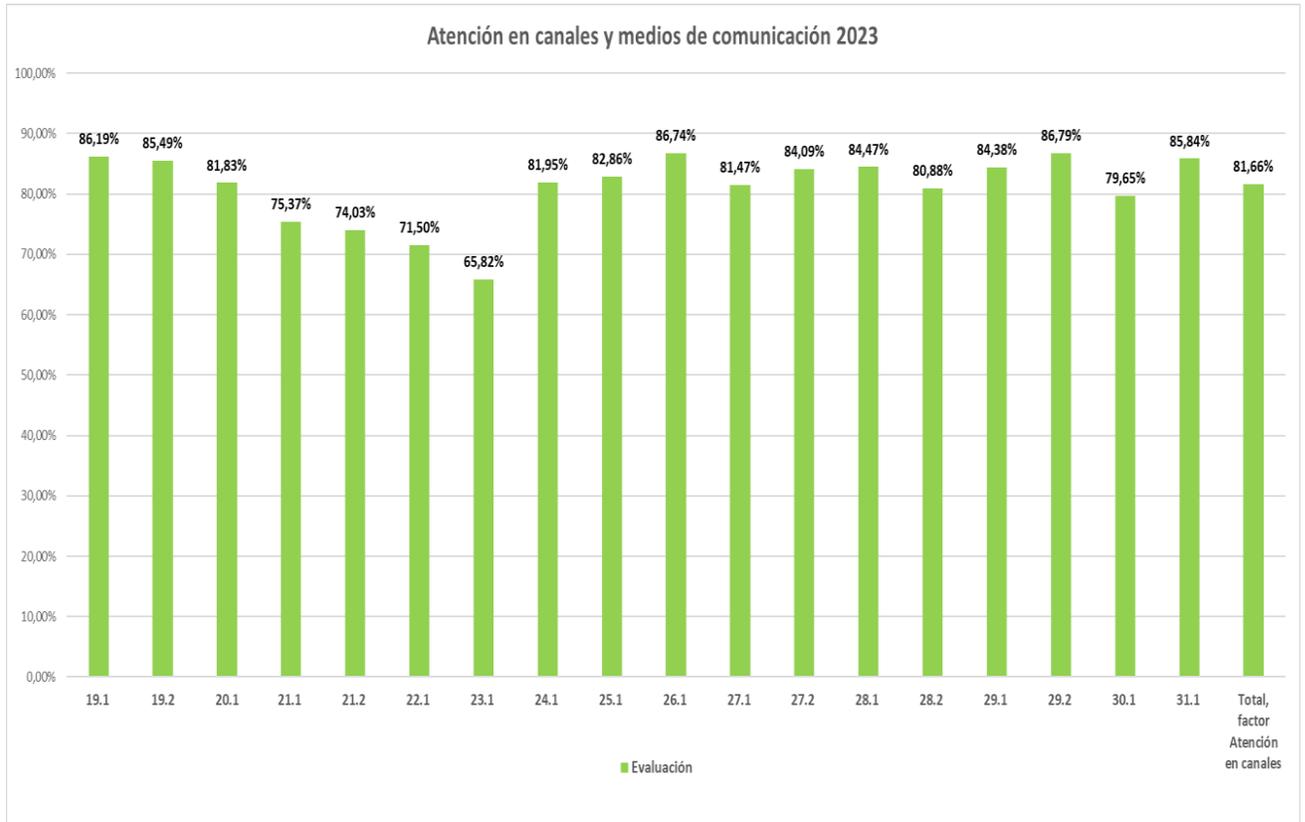
Calificación Lenguaje Claro 2023							
Lenguaje Claro 2023	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy bueno + Bueno	Percepción	Evaluación
16.1	4.742	7.440	1.890	286	12.182	83,53%	Satisfactorio
36.5	4.032	7.569	1.453	231	11.601	86.54%	Satisfactorio
36.4	3.294	8.192	2.013	256	11.486	83.83%	Satisfactorio
Total percepción 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%.

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

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	
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

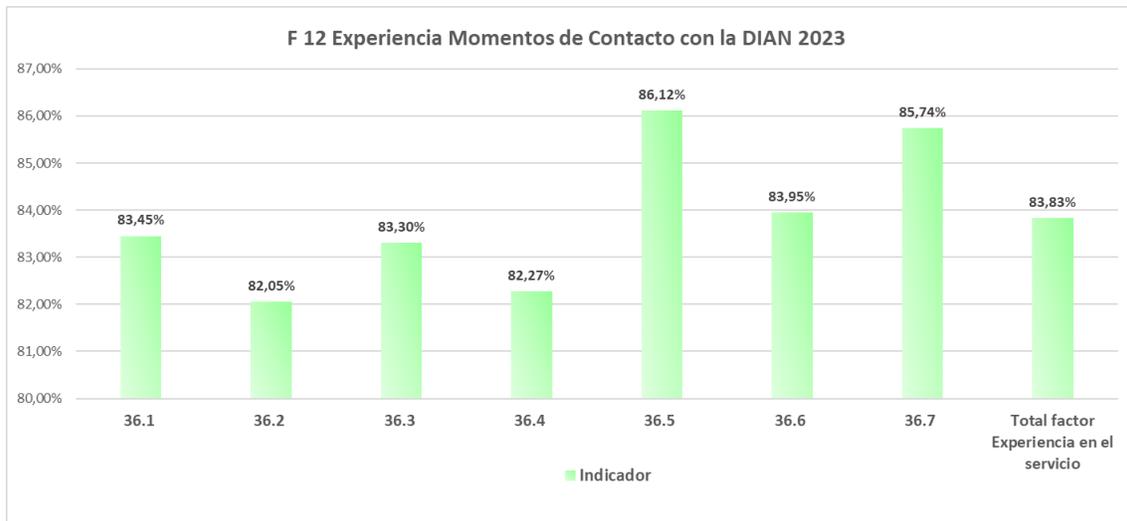
Comportamiento Factores de Atención en Canales 2019-2023

Experiencia 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 de los 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 Pregunta 36.7 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.



Consolidados factores de experiencia 2019-2023

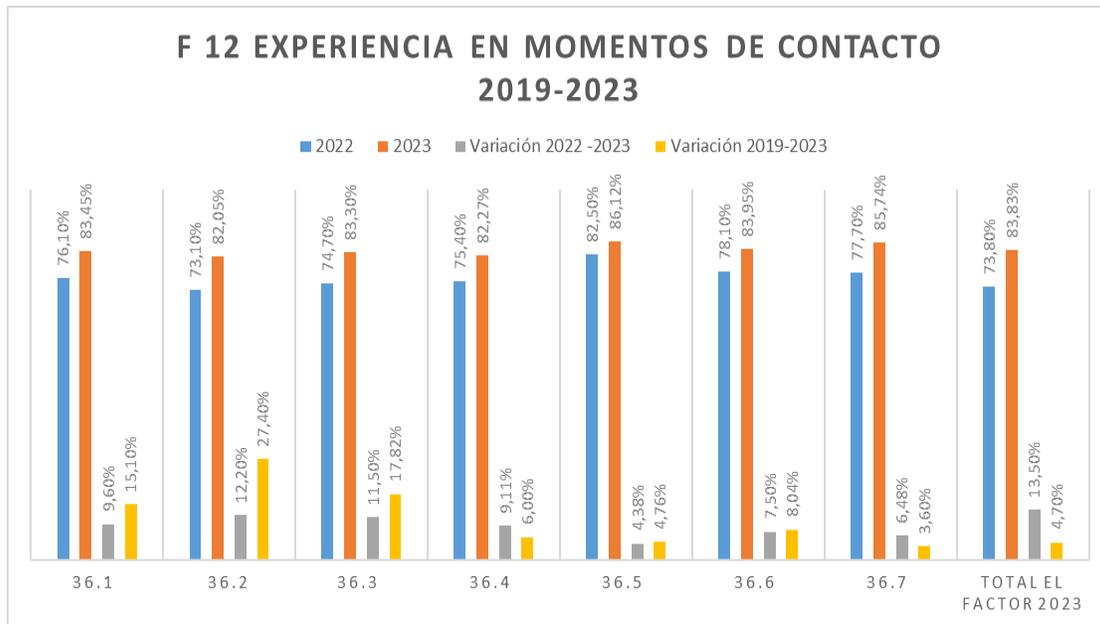
F 12 Experiencia en momentos de contacto 2019-2023							
36 ¿Cómo califica a la DIAN en relación con:	2019	2020	2021	2022	2023	Variación 2022-2023	Variación 2019-2023
36.1	72,50%	75,10%	72,50%	76,10%	83,45%	9,60%	15.10%
36.2	64,40%	71,10%	67,90%	73,10%	82,05%	12.2%	27.40%
36.3	70,70%	71,80%	70,50%	74,70%	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. 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

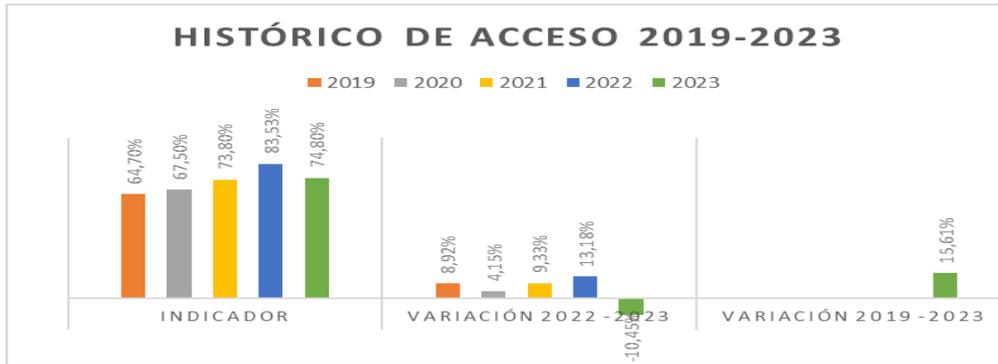
Tendencia histórica factor de experiencia en momento de servicio 2019-2023



- 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.

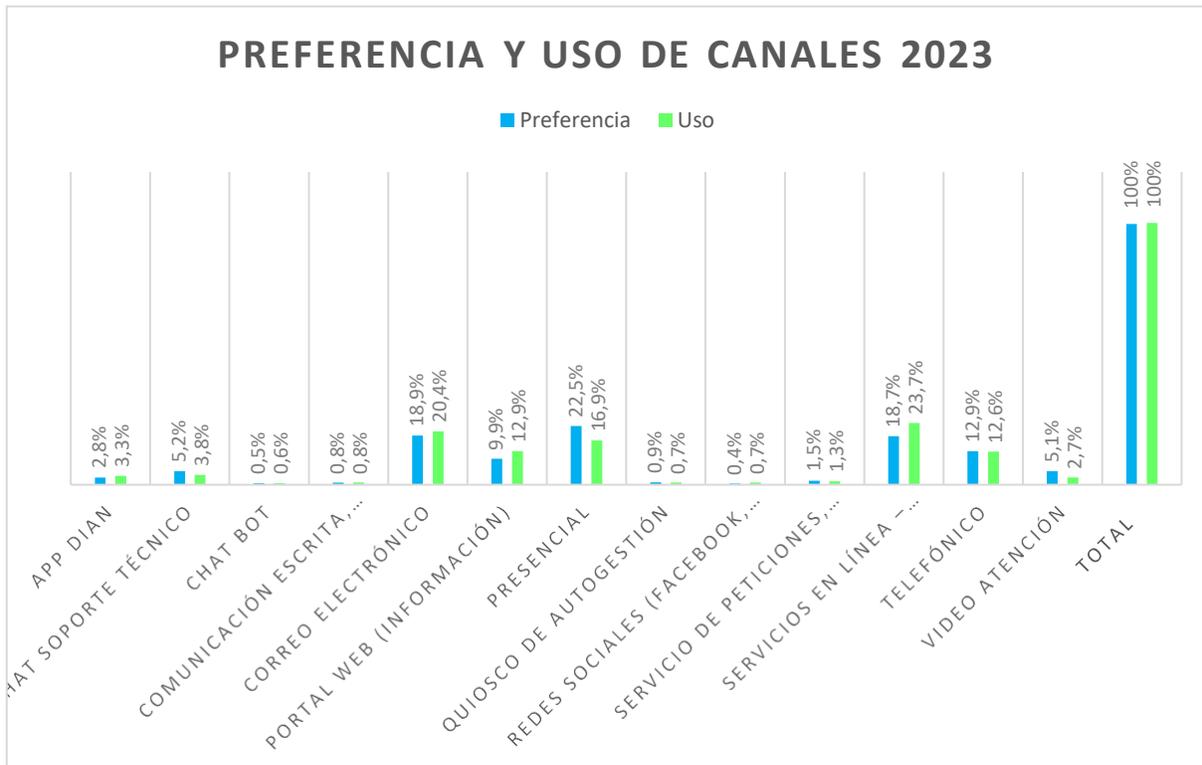
Resumen del indicador de proceso

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.

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, Chat Bot, 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.

Barreras de Acceso

Barreras de acceso 2023		
Factor	Número de atenciones	% de acceso
El acceso y navegación en los sistemas informáticos de la DIAN	3937	18,84%
El tiempo de espera para recibir atención personalizada	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 fiscales y el estado de estas	1775	8,50%
Ubicación geográfica de los puntos de atención e 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 la DIAN	919	4,40%
Trato recibido por parte de los servidores públicos	898	4,30%
Atención preferencial (Adultos mayores, mujeres en embarazo y personas en situación de 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 atención incluyente:**

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

- **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

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

- **Por nivel educativo 2023:**

- **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

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 mismas.

Factor 9: Conocimiento sobre la DIAN:

35.1 ¿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 que hace 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%	Insatisfactorio
	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 incluyente	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%	Insatisfactorio
	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

- 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

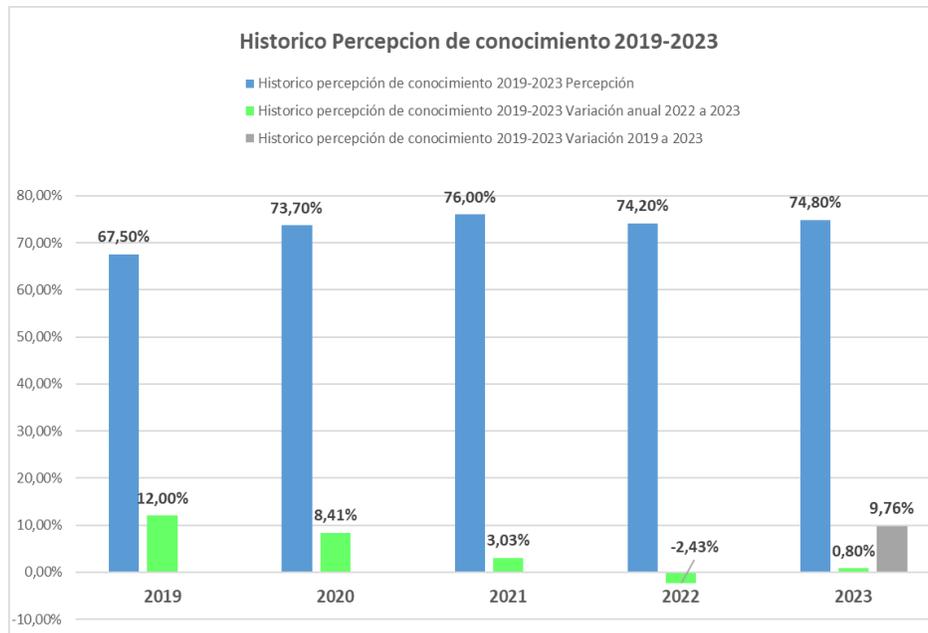
Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios
Carrera 7 # 6C-54. Piso 6º. Edificio Sendas | 6017428973 / 3103158107
Código postal 111711

www.dian.gov.co

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

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



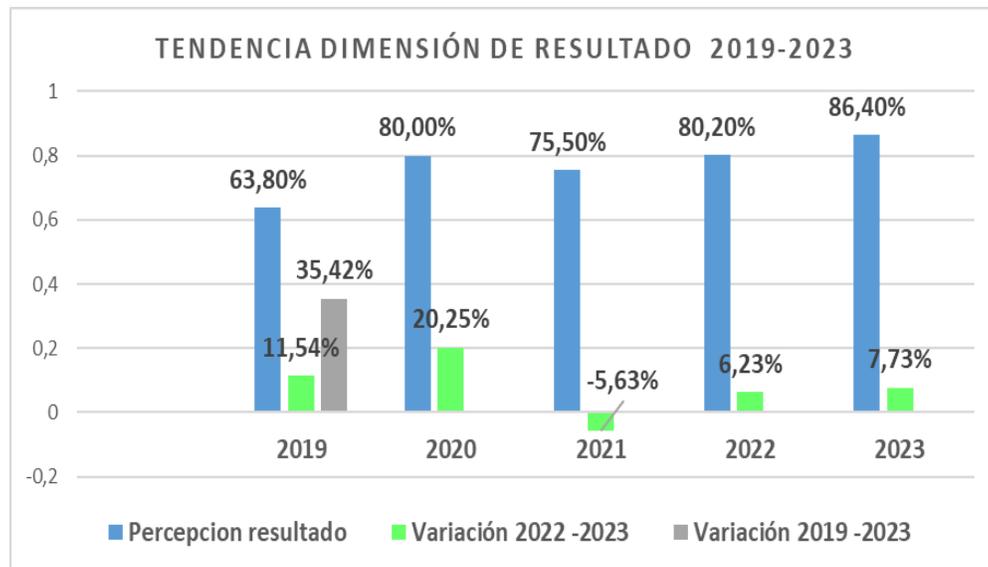
- La variación entre el año 2022-2023 aunque venia de presentar una caída entre 2021-2022 con un valor del 2.43%, se recuperó con un aumento del 0.80% sobre la percepción del 2022.
- Se evidencia que la variación interanual entre el 2019-2023 ha sido positiva ya que ha aumentado en un 9.76% desde esa 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

Anexo 11

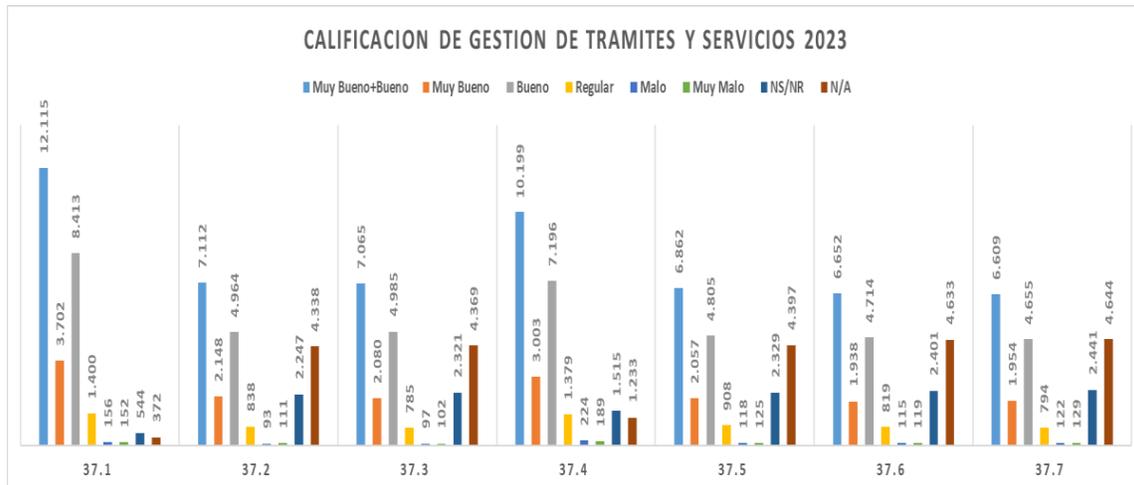
Dimensión de resultados



- 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 resultados para 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 aumento importante el cual es del 35.42%

Evaluación de resultados de trámites y servicios de la DIAN

Calificación de trámites y servicios 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%%.

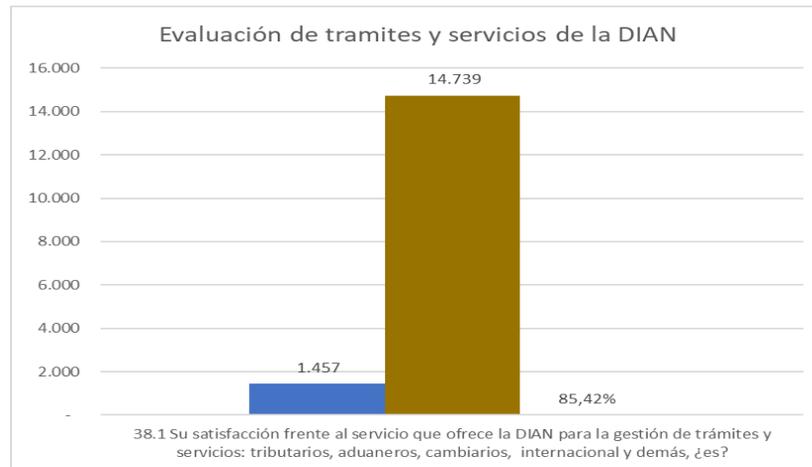
Comparativo histórico de percepción de gestión de trámites y servicios

Tendencia Evaluación de Resultados

- 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 cual corresponde 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.

F.12 Satisfacción con el servicio DIAN 2023



Evaluación de satisfacción frente al servicio DIAN 2023

Evaluación de tramites 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

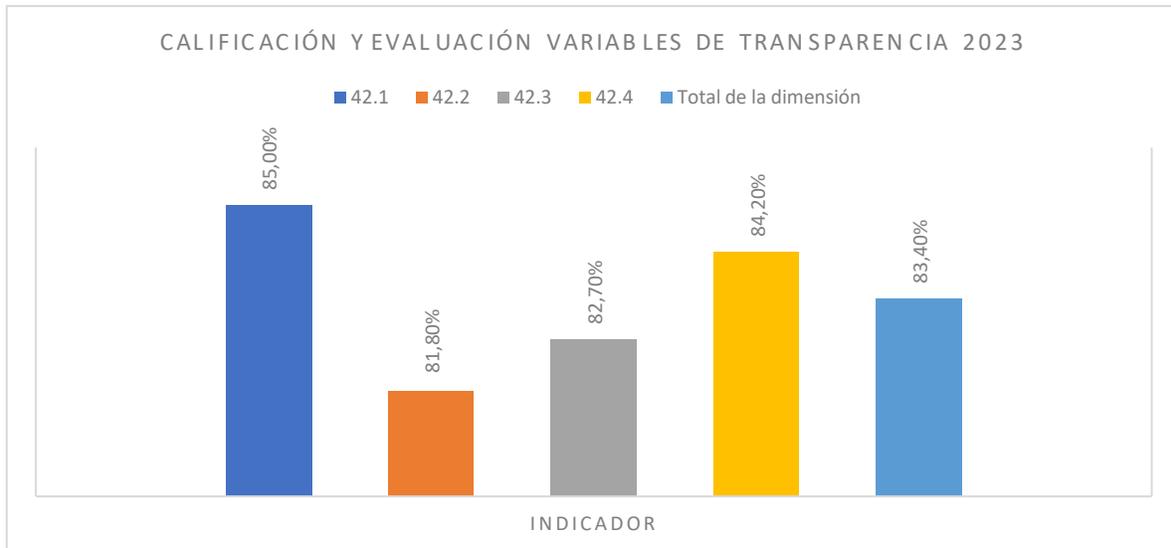
Año	Percepcion resultado	Variación 2022-2023	Variación 2021-2023
2021	72,00%		
2022	78,20%	7,93%	
2023	85,42%	8,45%	15,71%

- 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 encuestados.

- 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.

Anexo 12

**Resultado Dimensión de transparencia
Preguntas 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 nivel nacional 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	Variación anual	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%	

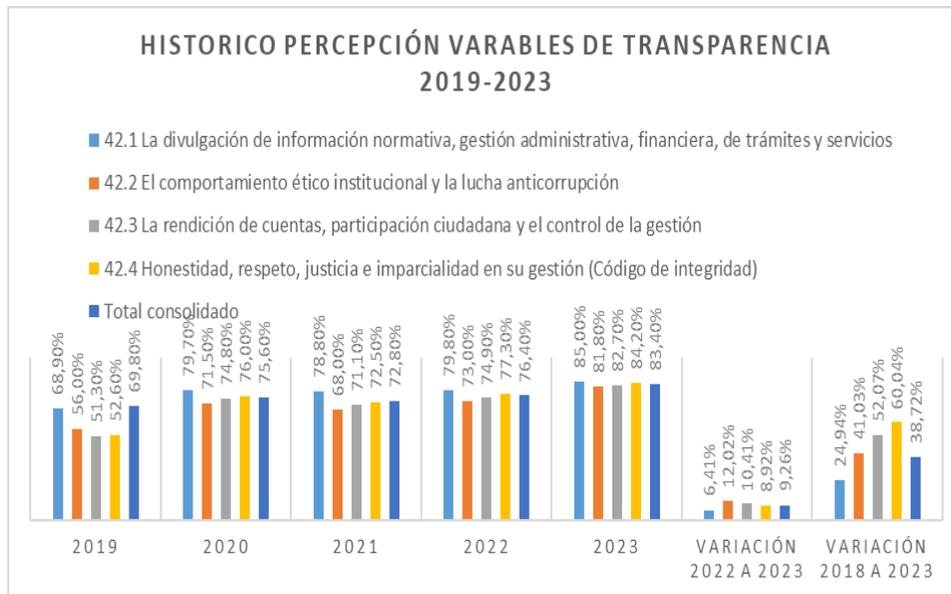
De 2022 a 2023 la evaluación de transparencia muestra una variación positiva con 9,2% puntos porcentuales. De 2019 a 2023 esta dimensión logra un avance de 38,8 puntos porcentuales.

Calificación y evaluación de transparencia

Calificación y Evaluación Variables de Transparencia 2023				
Transparencia 2023	Total respuestas	Total, Bueno y 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 ético institucional 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.

Histórica percepción de variable por año

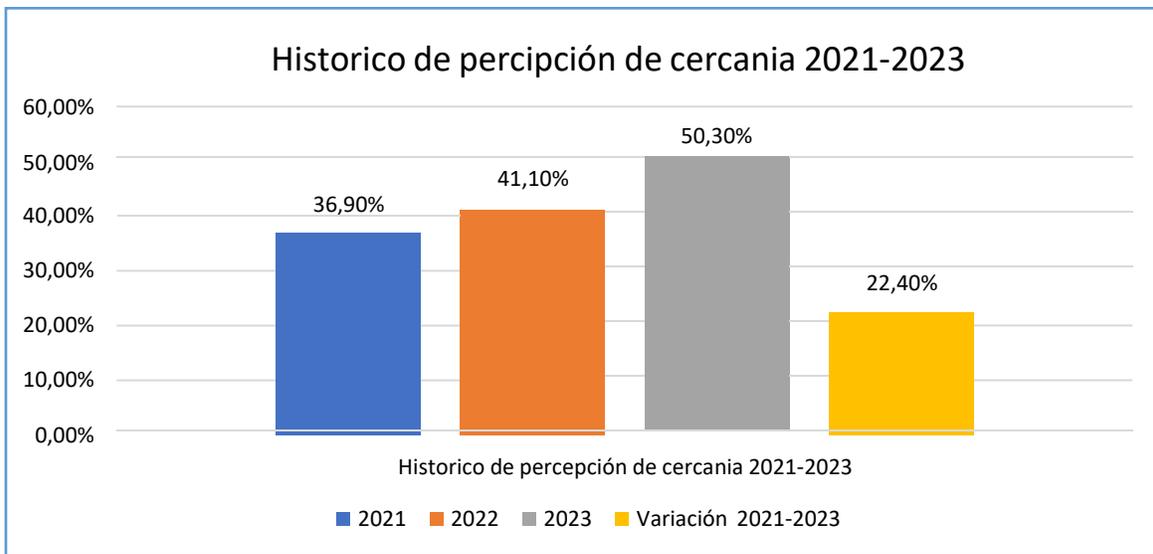
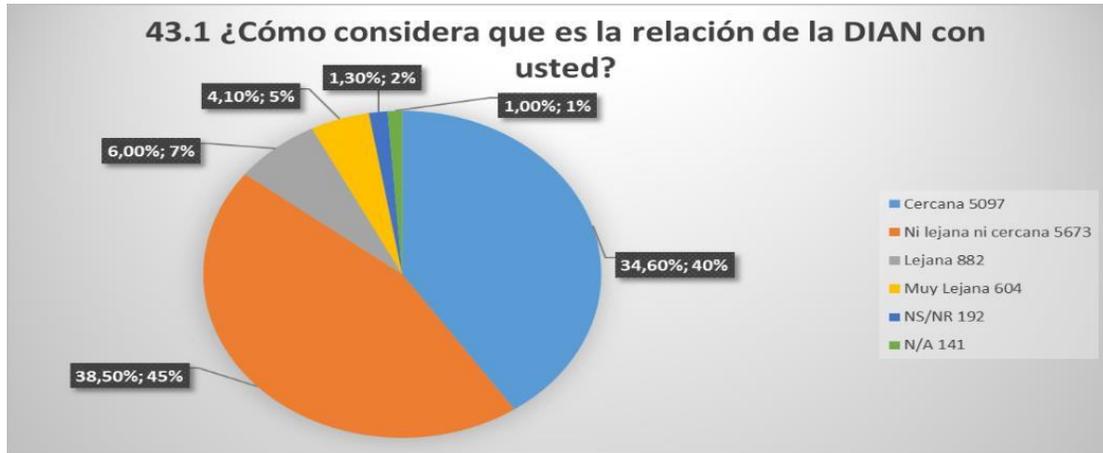


Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios
Carrera 7 # 6C-54. Piso 6º. Edificio Sendas | 6017428973 / 3103158107
Código postal 111711

www.dian.gov.co

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

Anexo 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%.

Evaluación percepción de calidad

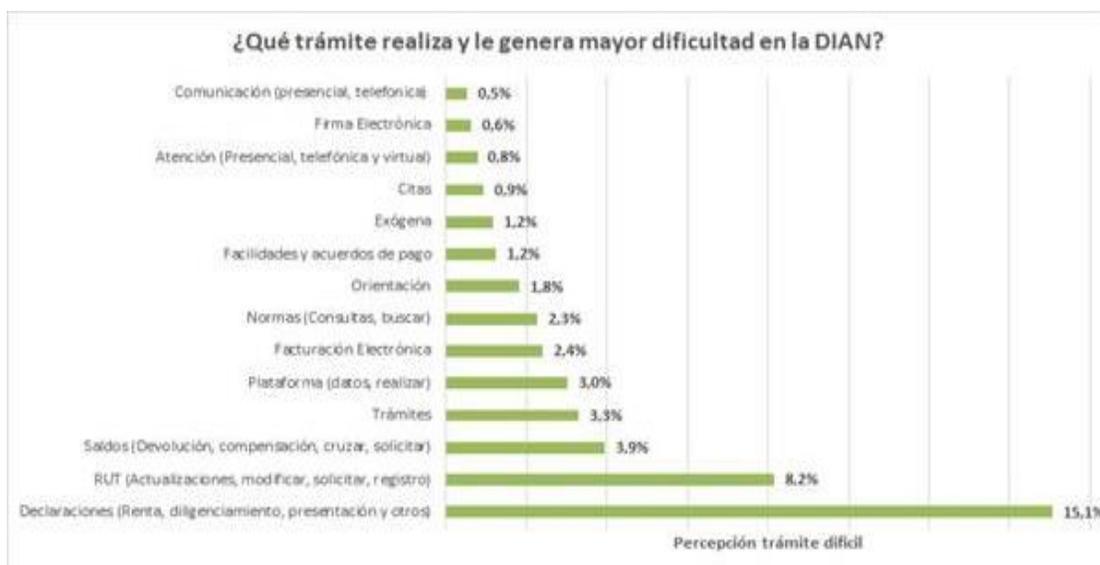
Evaluación de Percepción de Cercanía 2023							
Cercanía	Muy Cercana	Cercana	Ni lejana ni cercana	Total respuestas	Total Bueno y Muy Bueno	Indicador	Evaluación
43.1	2150	5097	5673	14739	7247	50,30%	Insatisfactorio
% participación respuestas	14,60%	34,60%	38,50%	100,00%			

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

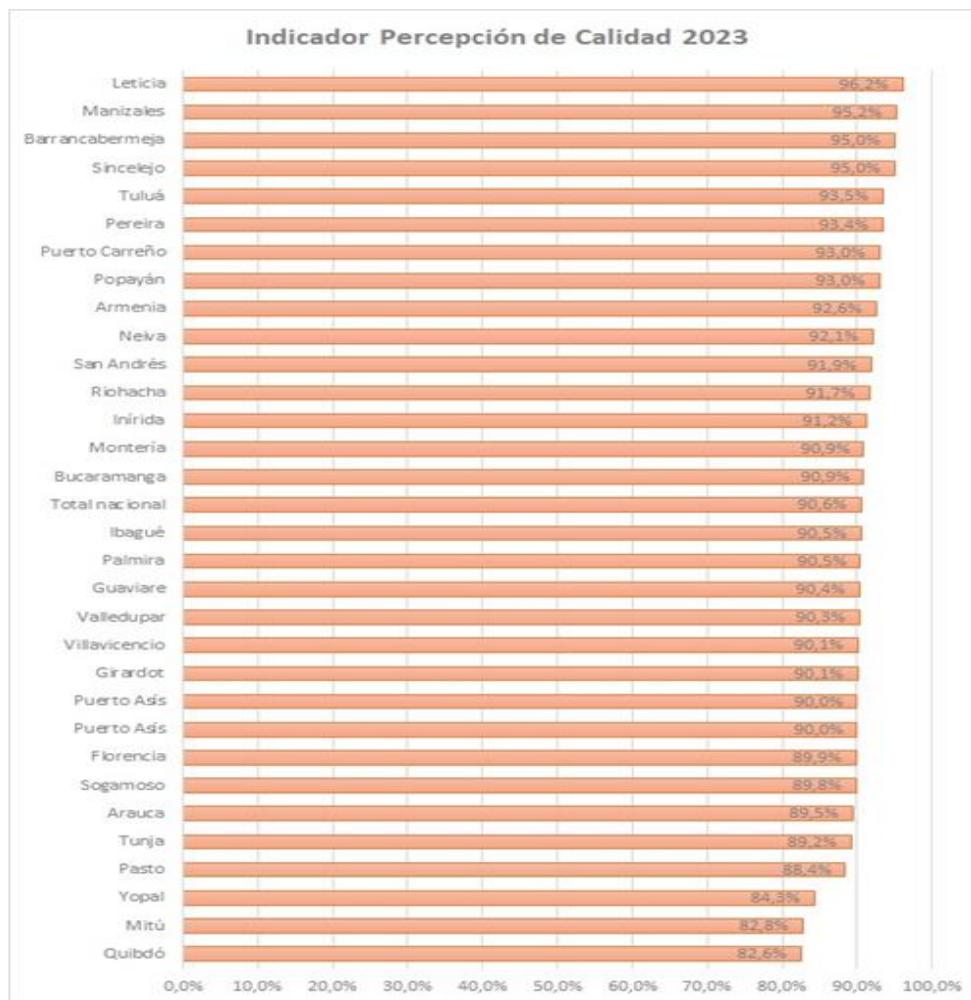
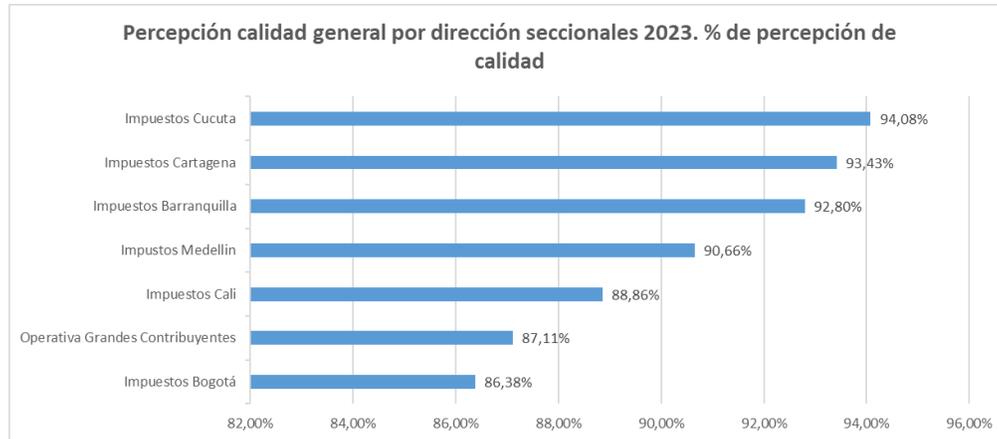


Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios
Carrera 7 # 6C-54. Piso 6º. Edificio Sendas | 6017428973 / 3103158107
Código postal 111711

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



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

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%

Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios
Carrera 7 # 6C-54. Piso 6º. Edificio Sendas | 6017428973 / 3103158107
Código postal 111711

www.dian.gov.co

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

1.1. 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 servicios de la entidad en todo el territorio nacional. En esta se tienen en cuenta diferentes factores y situaciones que impactan directa o indirectamente en el nivel de satisfacción de estos. Los cuales 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 resultado de 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 2022 tiene 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 presentaron posibles 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 correspondiente al 10.44% en comparación con el año 2019.
- Todas las dimensiones de la DIAN han tenido un desempeño positivo en los últimos 5 años de 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, esta subdirección 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 de relacionamiento con el ciudadano.