



Informe

RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO OFRECIDO POR LA DIAN EN 2023 Y 2024

Proceso Cercanía al Ciudadano
Subproceso Asistencia al Usuario
Diciembre 2024

El contenido de este documento corresponde a información pública

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

Tabla de contenido

Introducción	7
1. Aspectos generales	9
1.1. Ficha Técnica de la Encuesta de Percepción Ciudadana sobre la Calidad del Servicio de la DIAN (2023-2024).....	9
1.2. Dimensiones de la Medición	10
1.3. Diseño Muestral.....	12
1.4. Técnica de Recolección.....	13
1.5. Escala de Medición	14
1.5.1. Clasificación de Resultados.....	14
1.5.2. Variables Críticas y Acción Correctiva	15
1.6. Escala de Evaluación Interna de los Resultados	16
1.7. Distribución de la muestra por dirección seccional y segmento	17
1.7.1. Segmentos de Personas Jurídicas, Personas Naturales y Grandes Contribuyentes	17
1.7.2. Segmentos de Usuarios aduaneros	19
2. Resultados consolidados a nivel nacional	21
2.1. Distribución de Encuestas por Dirección Seccional y Segmento	21
2.1.1. Distribución Total por Segmento:.....	24
2.1.2. Distribución por Dirección Seccional:	25
2.2. Caracterización Demográfica de los Encuestados	26
2.2.1. Departamento de donde Contesta la Encuesta	27
2.2.2. Participación de Encuestados por Variable Demográfica.....	28
3. Percepción de la calidad general del servicio	31
3.1. Percepción de calidad general por variables demográficas	32
4. Comportamiento del indicador de percepción por dimensiones de servicio.	35
4.1. Resultado del Indicador Nacional de Percepción de Calidad General Servicio DIAN	37
4.2. Resultado del Indicador Dimensión de Fidelidad	38
4.2.1 Factores del Indicador de Fidelidad	40
4.3. Resultado del indicador dimensión de proceso	45
4.3.1. Factores del indicador de proceso.	46
4.4 . Resultado del indicador dimensión de acceso	52

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



4.5.	Resultado del indicador dimensión de resultado	57
4.5.1.	Factores del indicador de resultado	58
4.6.	Resultado del indicador dimensión de transparencia	63
4.7.	Resultado del indicador dimensión de cercanía	66
	Conclusiones.....	76
	Recomendaciones.....	77

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

Índice de Tablas

Tabla 1. Ficha técnica.....	9
Tabla 2. Escala de medición	15
Tabla 3. Universo y muestra tributaria por dirección seccional y segmento	17
Tabla 4. Universo y muestra aduanera por dirección seccional.....	19
Tabla 5. Distribución de Encuestas gestionadas por Dirección Seccional y Operativa	22
Tabla 6. Distribución de encuestas gestionadas por departamento.....	27
Tabla 7. Resultados por dimensión.....	35
Tabla 8. Histórico de la tendencia de percepción de la DIAN 2020 - 2024.....	38
Tabla 9. Histórico indicador fidelidad DIAN 2020 - 2024.....	39
Tabla 10. Factores del Indicador de Fidelidad	40
Tabla 11. Histórico de tendencia en la prestación del servicio y capacidad para adaptar de la DIAN 2020 - 2024 .	41
Tabla 12. Resultados factores del indicador proceso.....	47
Tabla 13. Variables indicador de atención en canales de comunicación	48
Tabla 14. Resultado del indicador dimensión de acceso	53
Tabla 15. Principales dificultades de acceso a trámites y servicios	54
Tabla 16. Temas principales y categorías de clasificación	55
Tabla 17. Principales aspectos por mejorar	56
Tabla 18. Factores del indicador de resultado.....	58
Tabla 19. Variables- Evaluación de resultados de los trámites y servicios la DIAN	59
Tabla 20. Tendencia factor percepción de gestión de trámites y servicios 2020- 2024.....	60
Tabla 21. Factor conocimiento sobre la DIAN.....	62
Tabla 22. Histórico del factor percepción del conocimiento sobre la DIAN 2020 - 2024.....	62
Tabla 23. Variables del factor de transparencia	64
Tabla 24. Sentimiento o reacción al recibir un correo electrónico de la DIAN	68

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

Índice de Ilustraciones

Ilustración 1. Distribución por rango de edad.....	29
Ilustración 2. Distribución por género.....	29
Ilustración 3. Distribución por nivel educativo.....	30
Ilustración 4. Distribución por cargo.....	30
Ilustración 5. Distribución de información incluyente.....	31
Ilustración 6. Percepción calidad del servicio por rango de edad.....	32
Ilustración 7. Percepción calidad del servicio por género.....	32
Ilustración 8. Percepción calidad del servicio por nivel educativo.....	33
Ilustración 9. Percepción calidad del servicio por auto-reconocimiento étnico y racial.....	33
Ilustración 10. Percepción calidad del servicio por atención incluyente.....	34
Ilustración 11. Percepción calidad del servicio por cargo.....	34
Ilustración 12. Percepción calidad del servicio por segmentación.....	35
Ilustración 13. Resultados por dimensión.....	36
Ilustración 14. Resultado del Indicador Nacional de Percepción de Calidad General Servicio DIAN.....	37
Ilustración 15. Resultado del Indicador dimensión de fidelidad.....	39
Ilustración 16. Factor percepción de tendencia en la prestación del servicio y capacidad para adaptar de la DIAN.....	41
Ilustración 17. Variables del factor de tendencia en la prestación del servicio.....	42
Ilustración 18. Factor comportamientos deseados hacia la DIAN.....	42
Ilustración 19. Variables del factor comportamientos deseados hacia la DIAN.....	43
Ilustración 20. Factor confianza.....	44
Ilustración 21. Variables del factor confianza.....	45
Ilustración 22. Resultado del indicador dimensión de proceso.....	46
Ilustración 23. Factor experiencia en la comunicación.....	47
Ilustración 24. Factor de atención en canales de comunicación.....	48
Ilustración 25. Variables indicador de atención en canales de comunicación.....	50
Ilustración 26. Factor experiencia en los momentos de contacto.....	51
Ilustración 27. Variables experiencia en los momentos de contacto.....	51
Ilustración 28. Resultados del indicador dimensión de acceso.....	53
Ilustración 29. Indicador dimensión resultado.....	57
Ilustración 30. Tendencia del indicador de resultado 2020-2024.....	57
Ilustración 31. Factor-evaluación de resultados de los trámites y servicios DIAN.....	58

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



Ilustración 32. Resultado del indicador dimensión de transparencia	63
Ilustración 33. Tendencia del indicador de percepción de transparencia 2020 - 2024	64
Ilustración 34. Histórico de las variables del factor percepción de transparencia 2020 - 2024.....	66
Ilustración 35. Resultado del indicador dimensión de cercanía	67
Ilustración 36. Histórico indicador de cercanía 2021 - 2024.....	68

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

Introducción

La evaluación periódica de la calidad del servicio prestado por las entidades del Estado es esencial para asegurar una gestión pública eficiente, transparente y centrada en el ciudadano. Este proceso se integra dentro del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), que promueve la gestión orientada a resultados, con principios de responsabilidad y rendición de cuentas. La evaluación continua permite medir el cumplimiento de los objetivos institucionales, identificar áreas de mejora y optimizar los procesos, garantizando la eficiencia en la atención al ciudadano.

En el caso de la DIAN, la medición anual de la percepción de la calidad del servicio es clave para fortalecer la relación con sus grupos de valor e interés. Este ejercicio, realizado desde hace siete años, tiene como objetivo conocer la experiencia de los usuarios y asegurar que las acciones de la entidad estén alineadas con sus expectativas y necesidades.

La encuesta permite evaluar indicadores clave como:

- **Indicador de Percepción de Calidad General:** Mide la satisfacción global de los ciudadanos.
- **Indicador de Fidelidad:** Evalúa la confianza y lealtad hacia los servicios de la entidad.
- **Indicador de Proceso:** Analiza la eficiencia de los procesos internos.
- **Indicador de Acceso:** Evalúa la facilidad de acceso a los servicios.
- **Indicador de Resultado:** Mide el impacto de los servicios en los ciudadanos.
- **Indicador de Transparencia:** Valora la claridad y accesibilidad de la información.
- **Indicador de Cercanía:** Mide la calidad de la relación y la interacción con los ciudadanos.

Este ejercicio proporciona retroalimentación valiosa para la mejora continua, alineándose con los principios del MIPG y poniendo al ciudadano en el centro de las actuaciones de la DIAN, lo que favorece el cumplimiento de las obligaciones tributarias y aduaneras.

La encuesta de percepción de calidad del servicio ofrecido por la DIAN en 2024 se aplicó entre el 5 y el 25 de noviembre, con una muestra de 17.859 registros, incluyendo personas naturales, jurídicas, grandes contribuyentes y usuarios aduaneros que gestionaron trámites y servicios entre julio de 2023 y junio de 2024. Se recibieron 22.336 respuestas, y los resultados se basan en 23.305 encuestas válidas, excluyendo las respuestas de "No sabe", "No responde" y "No aplica". Estas respuestas provienen del componente tributario (94.08%) y aduanero (5.92%).

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



La estructura de la encuesta abarca, en primer lugar, el perfil demográfico de los encuestados y su percepción del servicio. La dimensión central, "**Indicador de Percepción de Calidad General del Servicio**", como resultados se evalúa mediante una única pregunta global sobre la calidad obteniendo un resultado de 88,7% "satisfactorios" disminuyendo 1,9 puntos porcentuales en comparación con el año 2023 que la valoración fue de 90,6%, "satisfactorio destacado". A esta se le suman seis subdimensiones relacionados con fidelidad, proceso, acceso, resultado, transparencia y cercanía, que proporcionan una visión integral de la experiencia del usuario.

Este proceso anual permite a la DIAN ajustar sus estrategias, optimizar recursos y mejorar la calidad del servicio, asegurando altos estándares de eficiencia, eficacia y transparencia, alineados con las expectativas de los 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

1. Aspectos generales

1.1. Ficha Técnica de la Encuesta de Percepción Ciudadana sobre la Calidad del Servicio de la DIAN (2023-2024)

Tabla 1. Ficha técnica

Sección	Descripción
1. Título del Estudio	Encuesta de Percepción Ciudadana sobre la Calidad del Servicio de la DIAN (2023-2024)
2. Objetivo General	Medir la percepción de cercanía de la ciudadanía hacia la DIAN, basada en la experiencia de los usuarios que recibieron atención a través de los canales de servicio durante los años 2023 y 2024.
3. Objetivos Específicos	<ul style="list-style-type: none"> - Evaluar la percepción general de la calidad del servicio DIAN, considerando las dimensiones de fidelidad, acceso, proceso, resultado, transparencia y cercanía. - Medir la percepción de confianza, satisfacción y cercanía de los ciudadanos con la DIAN. - Identificar barreras de acceso y trámites complejos para los ciudadanos. - Detectar brechas, fortalezas y oportunidades de mejora en la experiencia del servicio de la DIAN. - Analizar la percepción de la calidad del servicio a nivel nacional, por variables demográficas, grupos de valor e interés, segmentos y seccionales.
4. Población Objetivo	Ciudadanos que interactuaron con la DIAN mediante los diversos canales de servicio (presencial, en línea, telefónico, entre otros) entre julio de 2023 y junio de 2024.
5. Universo	7.202.155 ciudadanos y usuarios que recibieron atención en los canales de servicio y que usaron el servicio de diligenciamiento de declaraciones de la DIAN en el período comprendido entre julio de 2023 y junio de 2024.
6. Muestra	<p>Tamaño de la muestra: 17.859</p> <p>Número de respuestas: 22.336</p> <p>Método de muestreo: Aleatorio estratificado.</p> <p>Margen de error: \pm 1%, 1,4% y 1,5%.</p> <p>Nivel de confianza: 95%.</p>
7. Cobertura Geográfica	Nacional: La encuesta cubre todas las direcciones seccionales, representando adecuadamente las diferentes regiones, así como las principales ciudades y seccionales de la DIAN.
8. Metodología	<p>Tipo de encuesta: Cuantitativa y cualitativa.</p> <p>Instrumento de recolección: Encuesta estructurada.</p> <p>Modalidad de aplicación: Correo electrónico y SMS.</p> <p>Duración estimada: 20 días.</p>
9. Período de Aplicación	<p>Inicio: 05/11/2024.</p> <p>Finalización: 25/11/2024.</p>
10. Dimensiones y	<ul style="list-style-type: none"> - Percepción general de la calidad del servicio DIAN. - Confianza en la entidad.

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

Sección	Descripción
VARIABLES A EVALUAR	<ul style="list-style-type: none"> - Satisfacción con la atención recibida. - Facilidad de acceso a los servicios. - Percepción de transparencia y claridad. - Cercanía y trato humano. - Barreras de acceso. - Uso de canales digitales.
11. Participación por Componente	Componente tributario: 94.1% Componente aduanero: 5.9%.
12. Segmentos	Personas naturales y jurídicas, grandes contribuyentes y usuarios aduaneros.
13. Procesos	Cercanía al ciudadano: gestión de trámites, servicios y consultas a través del canal telefónico, presencial y videoatención para el cumplimiento de obligaciones tributarias y aduaneras. Recaudo: presentación de declaraciones de renta e IVA. Operación aduanera: usuarios aduaneros.
14. Análisis de Datos	Se utilizaron herramientas estadísticas (SPSS, Excel) para análisis descriptivos y segmentados. Análisis cualitativo para interpretar respuestas abiertas.
15. Reporte de Resultados	El informe incluirá análisis cuantitativos y cualitativos, identificación de fortalezas y áreas de mejora, y recomendaciones para mejorar la experiencia del ciudadano.
16. Responsable del Estudio	Entidad encargada: Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN). Responsable del estudio: Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios. Equipo técnico: Gloria Esperanza Hernández Rodríguez y Adriana Sarmiento Bohórquez, servidores de la Coordinación de Canales de Servicio y Experiencia del Usuario.

1.2. Dimensiones de la Medición

i. Indicador de Calidad General:

Este indicador refleja la percepción general de los ciudadanos sobre la calidad del servicio brindado por la DIAN. Se basa en la identificación de las necesidades de los grupos de valor e interés y la manera en que la DIAN organiza sus funciones y procedimientos para satisfacerlas en la gestión de trámites y servicios. Representa la estimación subjetiva de la calidad del servicio, calculada a partir de las calificaciones realizadas por los encuestados, y se expresa en una escala porcentual de 1 a 100, con una evaluación interna de la calidad percibida.

ii. Indicador de Fidelidad:

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



Este indicador busca conocer las percepciones futuras de los usuarios sobre el desempeño de la DIAN y está orientado a medir el comportamiento deseado en términos de fidelización. Evalúa la disposición de los ciudadanos para cumplir con sus obligaciones tributarias y aduaneras, recomendar a otros la Entidad, y la confianza que sienten hacia la DIAN en sus relaciones futuras.

iii. Indicador de Proceso:

Mide la percepción de calidad en los procesos de gestión del servicio. Este indicador abarca variables como la experiencia de comunicación, la atención en los diferentes canales de servicio, y las interacciones con la DIAN en los momentos de contacto, evaluando su efectividad y eficiencia.

iv. Indicador de Acceso:

Evalúa el uso y preferencia de los diferentes canales de servicio disponibles, además de identificar las principales barreras de acceso que los ciudadanos encuentran al intentar acceder a los servicios de la DIAN. Este indicador permite detectar problemas relacionados con la accesibilidad de los canales de atención, especialmente los digitales.

v. Indicador de Resultado:

Mide la percepción de la calidad en los resultados de los servicios ofrecidos por la DIAN en áreas como tributaria, aduanera, comercio exterior y recaudo. Este indicador se centra en la satisfacción de los usuarios con los servicios recibidos, la percepción sobre el servicio a futuro y la identificación de las características de mayor valor para los ciudadanos.

vi. Indicador de Transparencia:

Establece la percepción sobre la divulgación de información, el comportamiento ético institucional y la rendición de cuentas de la DIAN. Mide en qué medida los ciudadanos perciben que la DIAN actúa con transparencia y claridad en sus procesos y decisiones.

vii. Indicador de Cercanía con el Ciudadano:

Este indicador tiene como objetivo medir la percepción de cercanía de la DIAN con los ciudadanos. Se enfoca en identificar qué tan cercana es la relación de la Entidad con los contribuyentes y usuarios, y cuáles son los trámites que presentan mayor dificultad para los

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

ciudadanos. Este indicador también puede identificar áreas en las que se necesita mejorar la accesibilidad y la personalización del servicio.

viii. **Indicador de Lenguaje Claro:**

Evalúa la percepción de los ciudadanos sobre la claridad del lenguaje utilizado por la DIAN en sus comunicaciones. Un lenguaje claro es esencial para que los ciudadanos comprendan las normas, procedimientos y requisitos de la Entidad, lo que facilita su cumplimiento. Este indicador permite identificar si los ciudadanos perciben las comunicaciones institucionales como accesibles y comprensibles.

1.3. Diseño Muestral

Para la aplicación de la encuesta de percepción, se ha implementado un **muestreo probabilístico** adecuado para poblaciones finitas, utilizando un enfoque de **afijación porcentual por segmentos** y un **diseño estratificado**. En este diseño, cada estrato corresponde a las diferentes **seccionales de ubicación** de los ciudadanos, basándose en la información registrada en el **Registro Único Tributario (RUT)**. Este enfoque garantiza una representatividad adecuada de todas las regiones y segmentos de ciudadanos y usuarios atendidos por la **DIAN**.

El **marco muestral** está compuesto por un total de **7.202.155 ciudadanos y usuarios**, distribuidos en los siguientes segmentos:

- **Personas naturales**
- **Personas jurídicas**
- **Grandes contribuyentes**
- **Usuarios aduaneros**

De este universo, se seleccionó una muestra representativa de **17.859 ciudadanos y usuarios**, quienes accedieron a los distintos canales de servicio de la **DIAN** y gestionaron declaraciones durante el período comprendido entre **julio de 2023 y junio de 2024**. Los procesos considerados para determinar la inclusión en el marco muestral fueron los siguientes:

- **Cercanía al ciudadano:** Gestión de trámites, servicios y consultas a través de los canales de atención telefónica, presencial y videoatención.

- **Recaudo:** Presentación de declaraciones de renta e IVA, donde los ciudadanos y usuarios recibieron orientación y asistencia para cumplir con sus responsabilidades fiscales.
- **Operación aduanera:** Atención a los usuarios aduaneros, que incluye procesos relacionados con importaciones, exportaciones y otros trámites vinculados al ámbito aduanero.

Este **diseño muestral** ha sido concebido para asegurar que la muestra seleccionada sea representativa de todos los **grupos relevantes**, permitiendo obtener resultados **fiables y válidos** para la evaluación de la percepción de los ciudadanos y usuarios sobre el servicio proporcionado por la DIAN. Además, la segmentación adecuada por **dirección seccional** y **tipo de usuario** garantiza una visión integral de las experiencias y necesidades de los diferentes ciudadanos y usuarios de la entidad.

1.4. Técnica de Recolección

La recolección de datos para la encuesta se realizó de manera **virtual en línea**, utilizando la plataforma **Microsoft Forms**. La encuesta estuvo dirigida a personas jurídicas (representantes legales) y personas naturales, inscritas en el **Registro Único Tributario (RUT)**, que previamente habían gestionado trámites y servicios con la **DIAN**.

El proceso de contacto con los encuestados se efectuó a través de **invitaciones personalizadas** enviadas por correo electrónico y mensaje de texto, utilizando los datos de contacto registrados en el RUT. En total, se enviaron **671.469 invitaciones** a los ciudadanos seleccionados dentro del marco muestral: **527.896 invitaciones** fueron enviadas por correo electrónico y **143.573 mensajes de texto**, ambos con un enlace directo para acceder al formulario en línea y completar la encuesta.

Las respuestas obtenidas fueron recopiladas en formato **Excel**, facilitando su análisis y procesamiento posterior. La plataforma Microsoft Forms garantizó un proceso de recolección de datos eficiente, seguro y accesible para todos los participantes, asegurando que el procedimiento fuera intuitivo y adecuado a las necesidades de los encuestados.

Gracias a esta **metodología virtual**, se logró alcanzar una amplia muestra de ciudadanos y usuarios, garantizando la representación de diversos segmentos dentro del marco muestral. Además, favoreció la **accesibilidad** y **comodidad** para los participantes, permitiéndoles completar la encuesta desde cualquier dispositivo con conexión a Internet, en el momento y lugar que les fuera más conveniente.

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

1.5. Escala de Medición

Las variables o preguntas de la encuesta están diseñadas con una escala de calificación cualitativa que tiene como objetivo medir la percepción de los encuestados sobre diversos aspectos de los servicios proporcionados por la DIAN. Esta escala permite captar el grado de satisfacción o desacuerdo de manera clara y precisa, proporcionando una visión detallada de la experiencia del usuario.

Las opciones de respuesta son las siguientes:

- **Muy Bueno, Bueno, Regular, Malo, Muy Malo, No sabe/no responde (NS/NR), No aplica (NA).**

En algunas preguntas específicas, se utiliza una escala enfocada en la probabilidad de ocurrencia de ciertos eventos, con las siguientes alternativas:

- **Muy Probable, Probable, Algo Probable, Improbable, Muy Improbable, NS/NR, N/A.**

Para las preguntas relacionadas con la **cercanía** en los servicios ofrecidos por la **DIAN**, se utilizaron las siguientes opciones de respuesta:

- **Muy Cercana, Cercana, Ni Lejana ni Cercana, Lejana, Muy Lejana, NS/NR, N/A.**

Esta estructura de respuestas permite obtener una visión más detallada y diferenciada de la percepción del encuestado sobre varios aspectos clave de los servicios proporcionados por la DIAN. Las opciones de "No sabe/no responde" (NS/NR) y "No aplica" (N/A) se incluyen para capturar casos en los que el encuestado no tiene suficiente información para emitir una respuesta o donde la pregunta no es relevante para su situación, asegurando que los datos recolectados sean lo más precisos y representativos posibles.

1.5.1. Clasificación de Resultados

La **escala de medición** se aplica según los resultados de la calificación otorgada por los ciudadanos en las distintas variables incluidas en la encuesta. Los resultados se categorizarán de acuerdo con los **porcentajes alcanzados en los indicadores de percepción**, utilizando los siguientes umbrales:

Tabla 2. Escala de medición

Satisfactorio Destacado	Satisfactorio	Tolerable	Insatisfactorio
Indicador $\geq 90\%$	Indicador $\geq 75\% < 90\%$	Indicador $\geq 60\% < 75\%$	Indicador $< 60\%$

- **Satisfactorio Destacado:** Resultado del indicador con un acumulado de respuestas de calificación de los encuestados con opciones de respuesta **Muy Bueno + Bueno** (o sus equivalentes), que representa **igual o superior al 90%** del total de respuestas válidas.
- **Satisfactorio:** Resultado del indicador con un acumulado de respuestas de calificación de los encuestados con opciones de respuesta **Muy Bueno + Bueno** (o sus equivalentes), que representa **igual o superior al 75% y menor a 90%** del total de respuestas válidas.
- **Tolerable:** Resultado del indicador con un acumulado de respuestas de calificación de los encuestados con opciones de respuesta **Muy Bueno + Bueno** (o sus equivalentes), que representa **igual o superior al 60% y menor a 75%** del total de respuestas válidas.
- **Insatisfactorio:** Resultado del indicador con un acumulado de respuestas de calificación de los encuestados con opciones de respuesta **Muy Bueno + Bueno** (o sus equivalentes), que representa **menor al 60%** del total de respuestas válidas.

Esta metodología de medición proporciona una herramienta clara y eficiente para **interpretar y analizar** la percepción de los ciudadanos y usuarios sobre los servicios de la DIAN. La escala definida no solo categoriza el nivel de satisfacción, sino que también **facilita la identificación de áreas de oportunidad**. Al aplicar estos indicadores, la DIAN puede fortalecer sus servicios y mejorar la experiencia de los contribuyentes y usuarios, alineándose con sus expectativas y necesidades.

1.5.2. Variables Críticas y Acción Correctiva

Se consideran **variables críticas** aquellas que reporten **resultados inferiores al 60%** en la escala de medición, es decir, aquellas que se clasifican como **"Insatisfactorias"**. Estas variables reflejan áreas donde los ciudadanos y usuarios perciben un nivel de servicio insuficiente, lo que requiere atención urgente. Para **acciones de mejora**, se deben priorizar las variables que obtengan una evaluación **"Tolerable"** o **"Insatisfactorio"**, ya que estas áreas representan puntos de oportunidad que, de no ser abordados, pueden impactar negativamente la percepción de los servicios proporcionados por la DIAN.

Además, las **preguntas abiertas** en la encuesta no cuentan con una escala predefinida, lo que permite obtener **información cualitativa** valiosa. Estas respuestas deben ser **analizadas desde una perspectiva cualitativa** para identificar problemas recurrentes, quejas, brechas, barreras, y oportunidades de mejora. A través de este análisis, se puede captar el **sentir del ciudadano** y obtener una visión más profunda de las áreas que requieren intervención, más allá de los resultados cuantitativos.

Algunos de los temas clave a identificar en las respuestas abiertas incluyen:

- **Dolor y queja:** Áreas donde los ciudadanos se sienten insatisfechos o frustrados.
- **Brechas y barreras:** Obstáculos que dificultan el acceso o la calidad de los servicios.
- **Problemas:** Identificación de aspectos que afectan negativamente la experiencia del usuario.
- **Oportunidades:** Sugerencias o ideas que puedan mejorar el servicio o la atención.
- **Sugerencias:** Propuestas directas de los ciudadanos para optimizar los procesos o servicios ofrecidos.

Este enfoque cualitativo es esencial para **complementar los datos cuantitativos** obtenidos a través de las preguntas cerradas, ofreciendo una visión integral de las necesidades y expectativas de los ciudadanos. Con esta información, la DIAN podrá implementar **acciones de mejora continuas**, enfocados en la optimización de la experiencia del usuario y el fortalecimiento de los servicios prestados.

1.6. Escala de Evaluación Interna de los Resultados

Para convertir el resultado cualitativo expresado por el total de encuestados en una escala cuantitativa, que permita un seguimiento interno y la definición de metas gerenciales de mejora, se calcula el porcentaje de respuestas que corresponden a las opciones "Muy bueno" y "Bueno". Este cálculo se realiza respecto al total de respuestas de cada variable, excluyendo las opciones de "No sabe/No responde" (NS/NR) y "No aplica" (NA).

1.7. Distribución de la muestra por dirección seccional y segmento

Tabla 3. Universo y muestra tributaria por dirección seccional y segmento

Código seccional	Dirección seccional	Grandes contribuyentes		Persona jurídica			Persona natural			Total	
		Universo	Muestra	Universo	Muestra	%	Universo	Muestra	%	Universo	Muestra
1	Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Armenia			6.877	70	1,2%	79.960	87	0,9%	86.837	157
2	Dirección Seccional de Impuestos de Barranquilla			43.039	233	4,1%	266.716	547	5,7%	309.755	781
4	Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Bucaramanga			28.715	245	4,3%	279.695	365	3,8%	308.410	610
5	Dirección Seccional de Impuestos de Cali			50.348	354	6,3%	404.876	640	6,7%	455.224	995
6	Dirección Seccional de Impuestos de Cartagena			24.055	141	2,5%	161.063	306	3,2%	185.118	447
7	Dirección Seccional de Impuestos de Cúcuta			15.374	148	2,6%	168.775	195	2,0%	184.149	343
8	Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Girardot			5.630	51	0,9%	58.506	72	0,7%	64.136	123
9	Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Ibagué			14.430	126	2,2%	144.314	183	1,9%	158.744	310
10	Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Manizales			10.722	107	1,9%	121.904	136	1,4%	132.626	243
11	Dirección Seccional de Impuestos de Medellín			113.618	916	16,2%	1.047.106	1.445	15,1%	1.160.724	2.361
12	Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Montería			9.948	87	1,5%	99.399	126	1,3%	109.347	213
13	Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Neiva			13.132	112	2,0%	127.667	167	1,7%	140.799	279
14	Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Pasto			11.906	105	1,9%	120.100	151	1,6%	132.006	257
15	Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Palmira			7.130	72	1,3%	82.773	91	0,9%	89.903	163
16	Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Pereira			12.832	122	2,2%	139.504	163	1,7%	152.336	285
17	Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Popayán			9.315	77	1,4%	87.507	118	1,2%	96.822	195
18	Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Quibdó			3.297	28	0,5%	31.575	42	0,4%	34.872	70
19	Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Santa Marta			10.222	73	1,3%	83.723	130	1,4%	93.945	203
20	Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Tunja			9.022	72	1,3%	82.267	115	1,2%	91.289	187
21	Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Tulúa			5.875	62	1,1%	71.286	75	0,8%	77.161	137
22	Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Villavicencio			15.185	121	2,1%	138.050	193	2,0%	153.235	314
23	Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Sincelejo			6.116	47	0,8%	53.156	78	0,8%	59.272	124
24	Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Valledupar			10.056	76	1,3%	86.924	128	1,3%	96.980	204
25	Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Riohacha			4.765	44	0,8%	49.895	61	0,6%	54.660	104
26	Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Sogamoso			6.913	58	1,0%	65.713	88	0,9%	72.626	145
27	Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de San Andrés			1.535	10	0,2%	10.940	20	0,2%	12.475	29
28	Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Florencia			3.772	34	0,6%	39.251	48	0,5%	43.023	82
29	Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Barrancabermeja			5.156	41	0,7%	47.260	66	0,7%	52.416	107
31	Dirección Operativa de Grandes Contribuyentes	2.174	1.571			0,0%			0,0%	2.174	1.571
32	Dirección Seccional de Impuestos de Bogotá			276.849	1.874	33,2%	2.140.696	3.520	36,7%	2.417.545	5.394
34	Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Arauca			2.975	23	0,4%	25.847	38	0,4%	28.822	60
35	Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Buenaventura			2.321	19	0,3%	21.377	30	0,3%	23.698	48
38	Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Leticia			585	8	0,1%	8.848	7	0,1%	9.433	15
42	Dirección Seccional Delegada de Impuestos y Aduanas de Puerto Carreño			457	4	0,1%	4.660	6	0,1%	5.117	10
43	Dirección Seccional Delegada de Impuestos y Aduanas de Puerto Inírida			294	4	0,1%	4.446	4	0,0%	4.740	8
44	Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Yopal			6.817	48	0,9%	55.118	87	0,9%	61.935	135
45	Dirección Seccional Delegada de Impuestos y Aduanas Mitú			187	1	0,0%	1.337	2	0,0%	1.524	4
46	Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Puerto Asís			3.538	19	0,3%	22.184	45	0,5%	25.722	64
78	Dirección Seccional Delegada de Impuestos y Aduanas de San José de Guaviare			1.240	8	0,1%	9.597	16	0,2%	10.837	24
	Total	2.174	1.571	754.248	5.640	100%	6.444.015	9.590	100%	7.200.437	16.801

1.7.1. Segmentos de Personas Jurídicas, Personas Naturales y Grandes Contribuyentes

Total, del Universo Tributario:

El universo tributario se compone de tres segmentos principales: grandes contribuyentes, personas jurídicas y personas naturales. A continuación, se detallan los números y proporciones correspondientes a cada uno:

- **Grandes Contribuyentes:** El universo de **grandes contribuyentes** está compuesto por **2.174** contribuyentes, lo que representa tan solo el **0,03%** del total del universo

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

tributario. Este segmento abarca a las entidades de mayor tamaño, que generalmente tienen un impacto significativo en la recaudación fiscal.

- **Personas Jurídicas:** El universo de **personas jurídicas** comprende **754.248** ciudadanos, lo que equivale aproximadamente al **10,47%** del total de contribuyentes. Este segmento está formado por empresas y otras entidades legales, que cumplen con sus obligaciones tributarias dentro del marco normativo vigente.
- **Personas Naturales:** El grupo de **personas naturales** incluye **6.444.015** contribuyentes, lo que representa alrededor del **89,50%** del universo total. Este segmento está conformado principalmente por individuos que presentan su declaración tributaria como ciudadanos de forma personal.

El **total del universo tributario** alcanza **7.200.437** contribuyentes, que incluye a los tres segmentos descritos anteriormente.

Total, de la Muestra Tributaria:

La muestra tributaria es una selección representativa del universo tributario y está distribuida entre los tres segmentos de la siguiente manera:

- **Grandes Contribuyentes:** La muestra correspondiente a **grandes contribuyentes** está compuesta por **1.571** individuos, lo que representa aproximadamente el **9,35%** del total de la muestra tributaria. Esta muestra refleja la presencia y contribución de los grandes contribuyentes dentro del panorama fiscal.
- **Personas Jurídicas:** En cuanto a las **personas jurídicas**, la muestra incluye **5.640** contribuyentes, lo que equivale aproximadamente al **33,56%** del total de las muestras. Este segmento refleja la participación de las empresas y entidades legales dentro del sistema tributario.
- **Personas Naturales:** La muestra de **personas naturales** está conformada por **9.590** ciudadanos, lo que representa aproximadamente el **57,09%** del total de las muestras. Este grupo es el más representado dentro de la muestra, lo cual refleja la estructura del universo tributario, donde predominan los individuos.

El **total de la muestra tributaria**, sumando los tres segmentos, es de **16.801** contribuyentes.

Componente Tributario:

Es importante destacar que el **componente tributario** dentro de la muestra constituye el **94,1%** del total de la muestra, lo que subraya la alta representatividad y relevancia de los

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

contribuyentes en términos de su participación en la recaudación fiscal y en el análisis de la muestra tributaria.

1.7.2. Segmentos de Usuarios aduaneros

Tabla 4. Universo y muestra aduanera por dirección seccional

Código seccional	Dirección seccional	Universo	Muestra	%
1	Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Armenia	9	3	0,3%
2	Dirección Seccional de Impuestos de Barranquilla	111	65	6,1%
4	Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Bucaramanga	22	14	1,3%
5	Dirección Seccional de Impuestos de Cali	87	58	5,5%
6	Dirección Seccional de Impuestos de Cartagena	81	52	4,9%
7	Dirección Seccional de Impuestos de Cúcuta	43	29	2,7%
8	Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Girardot	2	2	0,2%
9	Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Ibagué	2	2	0,2%
10	Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Manizales	9	7	0,7%
11	Dirección Seccional de Impuestos de Medellín	214	132	12,5%
13	Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Neiva	4	3	0,3%
14	Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Pasto	20	14	1,3%
15	Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Palmira	13	9	0,9%
16	Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Pereira	16	7	0,7%
17	Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Popayán	5	2	0,2%
19	Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Santa Marta	25	15	1,4%
20	Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Tunja	4	3	0,3%
22	Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Villavicencio	1	1	0,1%
24	Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Valledupar	1	1	0,1%
25	Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Riohacha	4	2	0,2%
26	Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Sogamoso	1	1	0,1%
27	Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de San Andrés	7	5	0,5%
29	Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Barrancabermeja	2	1	0,1%
31	Dirección Operativa de Grandes Contribuyentes	312	192	18,1%
32	Dirección Seccional de Impuestos de Bogotá	690	417	39,4%
34	Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Arauca	1	1	0,1%
35	Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Buenaventura	17	8	0,8%
42	Dirección Seccional Delegada de Impuestos y Aduanas de Puerto Carreño	2	1	0,1%
44	Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Yopal	2	2	0,2%
46	Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Puerto Asís	11	9	0,9%
Total		1.718	1.058	100%

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

Universo y Muestra Aduanera

El total del **universo aduanero** está compuesto por **1,718 usuarios**, mientras que el total de la **muestra aduanera** se conforma de **1,058 usuarios**. Esto implica que la muestra representa aproximadamente el **61,6%** del universo aduanero total, lo que indica una cobertura significativa para el análisis.

Direcciones con Mayor Representación en la Muestra Aduanera

Las direcciones con mayor representación en la muestra aduanera son las siguientes:

- **Dirección Seccional de Impuestos de Bogotá:** Con **417 usuarios** en la muestra, Bogotá representa el **39,4%** del total de la muestra aduanera.
 - **Dirección Operativa de Grandes Contribuyentes:** Esta dirección tiene **192 usuarios** en la muestra, lo que corresponde al **18,1%**.
 - **Dirección Seccional de Impuestos de Medellín:** Con **132 usuarios**, Medellín aporta el **12,5%** de la muestra.
-

Direcciones con Menor Representación en la Muestra Aduanera

Las direcciones con menor representación en la muestra aduanera son:

Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Arauca, Villavicencio, Yopal, Puerto Carreño y Valledupar: Todas estas direcciones tienen un **único usuario** en la muestra, lo que representa únicamente el **0,1%** de la muestra total en cada caso. Aunque su proporción es marginal, su inclusión sigue siendo relevante para obtener una visión más amplia y representativa del universo aduanero.

Componente Aduanero

En cuanto al **componente aduanero**, se estima que representa el **5,9%** del total de la muestra. Este dato es importante porque indica el peso relativo de las actividades aduaneras dentro del universo de contribuyentes, considerando que la mayoría de la muestra corresponde a otras áreas de la gestión fiscal.

2. Resultados consolidados a nivel nacional

Las preguntas **1 a 4** están diseñadas para recopilar información esencial sobre la fecha de diligenciamiento y la identificación del encuestado, lo que permite determinar si se trata de una **persona natural** o **jurídica**. A partir del **NIT**, se puede también establecer el **segmento** al que pertenece el encuestado. Aunque estas preguntas no se tabulan directamente, son fundamentales para mantener el orden y la secuencia de las variables del estudio, facilitando la correcta identificación y categorización de los participantes.

A continuación, se detalla el contenido de cada pregunta:

- **Pregunta 1:** *Fecha de diligenciamiento.* Esta pregunta permite registrar la fecha en que se completa la encuesta, lo que ayuda a contextualizar temporalmente la recopilación de datos.
- **Pregunta 2:** *Datos de diligenciamiento. NIT de la persona jurídica o natural escogida para contestar la encuesta.* Esta pregunta es clave para identificar de manera única al encuestado, ya sea persona natural o jurídica, y permite vincular el NIT con el segmento correspondiente.
- **Pregunta 3:** *Razón social o nombres y apellidos de la persona jurídica o natural escogida para contestar la encuesta.* Esta pregunta proporciona la información de identificación del encuestado, ya sea la razón social en el caso de personas jurídicas o los nombres y apellidos en el caso de personas naturales.
- **Pregunta 4:** *Número de teléfono de contacto.* Esta pregunta se utiliza para obtener un medio de comunicación directo con el encuestado en caso de necesitar realizar algún seguimiento o aclaración adicional sobre la encuesta.

Estas preguntas, aunque no se tabulan para análisis estadístico directo, son esenciales para el correcto manejo de la base de datos, garantizando que cada encuestado sea adecuadamente identificado y categorizado según su tipo (natural o jurídica) y su segmentación correspondiente. Además, permiten asegurar la trazabilidad de los datos a lo largo del proceso de recolección y análisis.

2.1. Distribución de Encuestas por Dirección Seccional y Segmento

Esta sección describe cómo se distribuye la muestra de encuestados en función de las **Direcciones Seccionales** de la DIAN y los **segmentos** específicos dentro de cada una de ellas. El propósito es asegurar que todos los grupos relevantes, tanto geográficos como demográficos, estén adecuadamente representados, permitiendo obtener una visión precisa y segmentada sobre las percepciones de los ciudadanos o usuarios de los servicios aduaneros y

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

tributarios. La distribución está diseñada para reflejar las características de la población objetivo y garantizar que los resultados sean representativos a nivel nacional.

Tabla 5. Distribución de Encuestas gestionadas por Dirección Seccional y Operativa

Dirección Seccional y Operativa	Segmento				Total
	Gran Contribuyente	Persona Jurídica	Persona Natural	Usuario Aduanero	
Dirección Operativa de Grandes Contribuyentes	643				643
Dirección Seccional de Impuestos de Barranquilla		586	269	20	875
Dirección Seccional de Impuestos de Bogotá		5.213	2.848	150	8.211
Dirección Seccional de Impuestos de Cali		960	510	15	1.485
Dirección Seccional de Impuestos de Cartagena		365	166	16	547
Dirección Seccional de Impuestos de Cúcuta		227	157	10	394
Dirección Seccional de Impuestos de Medellín		1.855	1.244	41	3.140
Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Arauca		23	16		39
Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Armenia		138	98	1	237
Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Barrancabermeja		75	46		121
Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Bucaramanga		466	276	5	747
Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Buenaventura		24	24	3	51
Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Florencia		41	39		80
Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Girardot		92	53		145
Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Ibagué		211	144		355

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

Dirección Seccional y Operativa	Segmento				Total
	Gran Contribuyente	Persona Jurídica	Persona Natural	Usuario Aduanero	
Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Leticia		9	8		17
Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Manizales		219	154	3	376
Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Montería		133	124		257
Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Neiva		161	123	1	285
Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Palmira		155	102	1	258
Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Pasto		217	154	4	375
Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Pereira		269	194	5	468
Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Popayán		148	97		245
Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Puerto Asís		37	18	4	59
Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Quibdó		39	23		62
Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Riohacha		65	38		103
Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de San Andrés		34	15	5	54
Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Santa Marta		140	87	3	230
Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Sincelejo		81	45		126
Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Sogamoso		110	80		190
Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Tuluá		94	77		171
Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Tunja		139	94	1	234

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

Dirección Seccional y Operativa	Segmento				Total
	Gran Contribuyente	Persona Jurídica	Persona Natural	Usuario Aduanero	
Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Valledupar		134	71	1	206
Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Villavicencio		197	130		327
Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Yopal		90	53		143
Dirección Seccional delegada de Impuestos y Aduanas de Puerto Carreño		7	4		11
Dirección Seccional delegada de Impuestos y Aduanas de Puerto Inírida		6	2		8
Dirección Seccional delegada de Impuestos y Aduanas de San José de Guaviare		12	13		25
Dirección Seccional delegada de Impuestos y Aduanas Mitú		2	3		5
Sin identificar					1.031
Total	643	12.774	7.599	289	22.336

La tabla anterior muestra la distribución de las encuestas gestionadas por Dirección Seccional y Operativa según cuatro segmentos (Gran Contribuyente, Persona Jurídica, Persona Natural, y Usuario Aduanero), revela varias observaciones clave:

2.1.1. Distribución Total por Segmento:

- **Gran Contribuyente (643):** Este segmento es un dato único que solo aplica para la **Dirección Operativa de Grandes Contribuyentes**, con un total de **643 encuestas**. Este segmento se distingue de los demás, ya que está dirigido específicamente a los grandes contribuyentes, aquellos que gestionan una mayor parte de los tributos y operaciones fiscales.
- **Persona Jurídica (12,774):** Es el segmento más grande en términos de encuestas gestionadas, con un total de **12,774**. Este tipo de contribuyente incluye a las empresas, asociaciones y otras entidades legales que operan dentro de la jurisdicción. Es evidente

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

que, en términos de distribución, la mayor parte de la muestra se concentra en las personas jurídicas.

- **Persona Natural (7,599):** Este segmento incluye a los individuos que tienen obligaciones fiscales. En total, se gestionaron **7,599** encuestas de este tipo de contribuyente. Si bien es menor que las de **Persona Jurídica**, sigue siendo una cantidad significativa que refleja la importancia de la participación individual en las gestiones tributarias y aduaneras.
- **Usuario Aduanero (289):** Este segmento tiene el menor número de encuestas, con **289**. Los usuarios aduaneros son contribuyentes que participan principalmente en actividades de comercio exterior, como importadores, exportadores o agentes aduaneros. La baja cantidad en este segmento puede reflejar que las gestiones aduaneras no son tan frecuentes o no requieren tantas encuestas comparado con los otros tipos de contribuyentes.

2.1.2. Distribución por Dirección Seccional:

- **Dirección Seccional de Impuestos de Bogotá** es la que gestiona la mayor cantidad de encuestas, con **8,211** encuestas, lo que representa el **36.75%** del total de 22,336 encuestas. Esto se debe a que Bogotá, como la capital del país, concentra una gran parte de los contribuyentes y la actividad económica del país.
- **Dirección Seccional de Impuestos de Medellín** gestiona **3,140** encuestas, lo que equivale al **14.04%** del total. Medellín, siendo una de las principales ciudades industriales y comerciales, refleja también una alta actividad económica que se traduce en una considerable carga tributaria.
- **Dirección Seccional de Impuestos de Cali** gestiona **1,485** encuestas, representando el **6.64%** del total. Cali, siendo un centro económico relevante en la región del Valle del Cauca, tiene una cantidad significativa de contribuyentes que también deben cumplir con sus obligaciones fiscales.
- **Dirección Seccional de Impuestos de Barranquilla** gestiona **875** encuestas, lo que representa el **3.92%** del total. Barranquilla, como puerto importante y centro industrial en la región Caribe, muestra un número importante de encuestas, aunque en menor proporción que las ciudades anteriores.

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

- **Dirección Seccional de Impuestos de Cúcuta** gestiona **394** encuestas, lo que representa el **1.76%** del total. Aunque Cúcuta es una ciudad importante en la zona fronteriza con Venezuela, su carga tributaria es menor en comparación con las principales ciudades de Colombia.
- **Dirección Seccional de Impuestos de Cartagena** gestiona **547** encuestas, lo que representa el **2.45%** del total. Cartagena, siendo una ciudad portuaria clave en el Caribe colombiano, también refleja una actividad económica significativa en la región.
- **Dirección Seccional de Impuestos de Bucaramanga** gestiona **747** encuestas, lo que representa el **3.34%** del total. Bucaramanga es un importante centro comercial e industrial en la región noreste del país, con un número de contribuyentes considerable en su área.

2.2. Caracterización Demográfica de los Encuestados

A continuación, se presenta un análisis detallado de las características demográficas de la población objetivo, con el fin de ofrecer una visión integral de su composición. Este análisis abarca diversos aspectos clave, como la **distribución por edad, género, nivel educativo, ocupación**, entre otros factores relevantes. El propósito es identificar patrones y tendencias que puedan proporcionar información valiosa para la **planificación estratégica** y la **toma de decisiones** dentro del contexto del estudio.

El estudio no solo se centra en los aspectos básicos de la demografía, sino que también busca entender cómo estas características pueden influir en el comportamiento y las decisiones de los encuestados. Identificar factores como el nivel educativo o la ocupación, por ejemplo, puede permitir segmentar mejor a los participantes, facilitando la personalización de estrategias y políticas, tanto a nivel general como en contextos específicos.

Además, el análisis de la **distribución por edad** y **género** permitirá discernir si existen diferencias significativas entre los grupos, lo que podría reflejar distintos intereses, necesidades o comportamientos en el ámbito estudiado. Este tipo de información es crucial para diseñar intervenciones y programas más efectivos, alineados con las características y necesidades demográficas de la población.

En resumen, la caracterización demográfica no solo proporciona una descripción detallada de los encuestados, sino que también ofrece percepciones profundas o entendimientos valiosos que pueden ser utilizados para ajustar políticas, estrategias y acciones en función de los perfiles de los participantes, maximizando así la efectividad y el impacto de las decisiones estratégicas.

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

2.2.1. Departamento de donde Contesta la Encuesta

De las **22,336 encuestas gestionadas**, se observa que las **participaciones geográficas más destacadas** corresponden a los departamentos con una mayor actividad económica y transaccional, lo que se refleja en su contribución al recaudo fiscal. A continuación, se destacan los principales departamentos y sus respectivas participaciones:

1. Bogotá (37.9%): Con **7,507 encuestas**, Bogotá representa la mayor participación, concentrando el **37.9%** del total de las encuestas gestionadas. Esto es coherente con su rol como el principal centro económico y financiero del país, al ser la capital y la ciudad con mayor densidad poblacional y actividad empresarial.

2. Antioquia (16.4%): Con **3,294 encuestas**, Antioquia ocupa el segundo lugar con una participación del **16.4%**. Este departamento es reconocido por su fuerte dinamismo económico, especialmente en áreas como Medellín, que es un centro clave para el comercio, la industria y los servicios en la región.

3. Valle del Cauca (10.1%): Con **2,034 encuestas**, Valle del Cauca representa el **10.1%** de las encuestas gestionadas. La ciudad de Cali, como su capital, se destaca en actividades comerciales, industriales y logísticas, lo que impulsa su alta participación en este análisis.

4. Cundinamarca (6%): Con **1,138 encuestas**, Cundinamarca contribuye con el **6%** del total. Si bien su participación es menor que la de los departamentos previamente mencionados, Cundinamarca juega un rol importante debido a su cercanía con Bogotá y a la actividad económica que rodea a la capital.

A continuación, se presenta una tabla que detalla el número de encuestas gestionadas por departamento:

Tabla 6. Distribución de encuestas gestionadas por departamento

Departamento	Cantidad	Departamento	Cantidad
Córdoba	260	Vaupés	4
Huila	294	Guainía	7
Meta	337	Vichada	12
Tolima	362	Amazonas	20

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

Departamento	Cantidad	Departamento	Cantidad
Nariño	375	Guaviare	23
Caldas	383	Arauca	38
Norte de Santander	399	Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina	58
Boyacá	430	Putumayo	59
Risaralda	487	Chocó	60
Bolívar	567	Caquetá	81
Santander	873	La Guajira	97
Atlántico	919	Sucre	126
Cundinamarca	1.138	Casanare	140
Valle del Cauca	2.034	Cesar	203
Antioquia	3.294	Magdalena	234
Bogotá, D. C.	7.507	Cauca	242
Sin identificar	1.031	Quindío	242
Total			22.336

Fuente. Resultados de la encuesta de percepción de la calidad del servicio DIAN 2024.

La encuesta abarcó un total de 33 departamentos y 456 municipios a nivel nacional, incluyendo la cobertura de todas las direcciones seccionales de la UAE DIAN en el país.

2.2.2. Participación de Encuestados por Variable Demográfica

En este apartado, se presenta un análisis detallado de la participación de los encuestados, segmentada por diferentes variables demográficas. El objetivo es comprender cómo se distribuyen los participantes según características clave como **edad**, **género**, **nivel educativo**, **ocupación** y otras variables relevantes. Este análisis permite identificar patrones y tendencias dentro de la población encuestada, lo que puede proporcionar información valiosa para la toma de decisiones y la implementación de estrategias específicas.

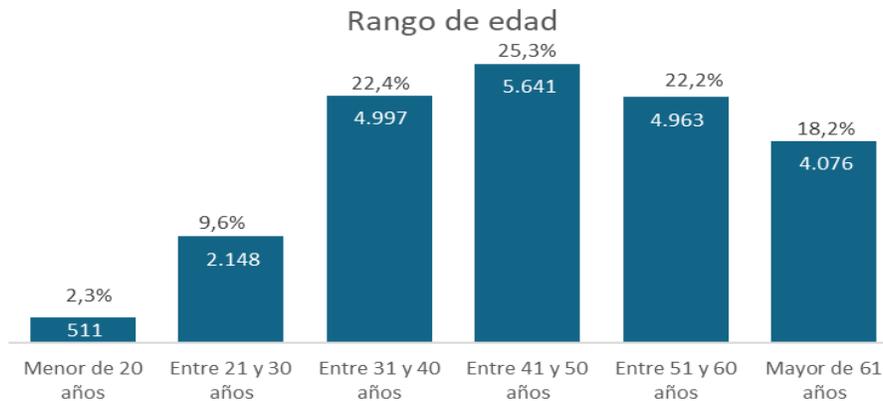
Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios

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

Código postal 111711

www.dian.gov.co

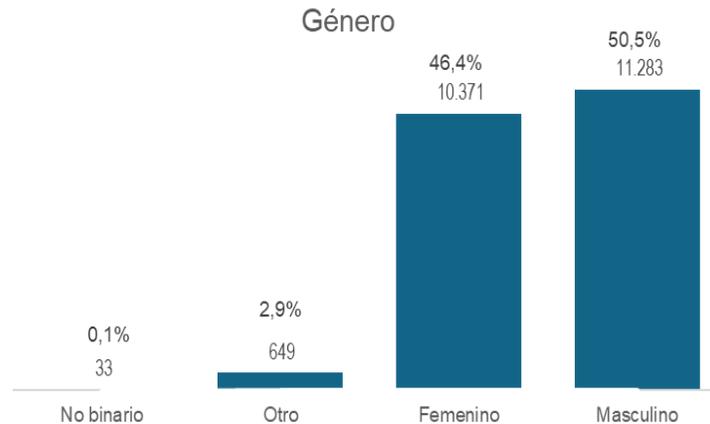
Ilustración 1. Distribución por rango de edad



Fuente. Resultados de la encuesta de percepción de la calidad del servicio DIAN 2024.

Los encuestados entre 41y 50 años son el grupo etario más representativo con 25,3%, seguido del grupo entre 31 a 40 años con 22,4%.

Ilustración 2. Distribución por género



Fuente. Resultados de la encuesta de percepción de la calidad del servicio DIAN 2024.

Se destaca la participación del género masculino con el 50,5% frente al femenino con el 46,4%, mientras que No binario y Otro tienen una representación mucho menor. Estas categorías juntas representan solo el 3% del total de encuestas

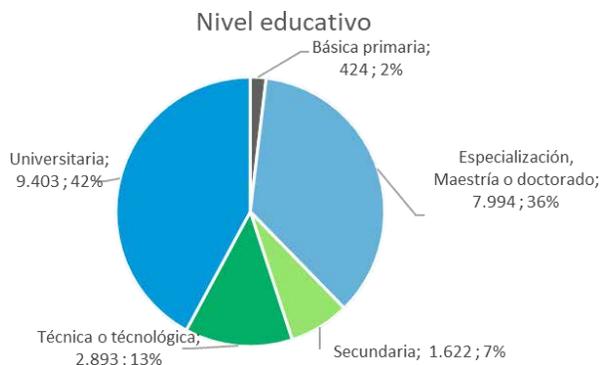
Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios

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

Código postal 111711

www.dian.gov.co

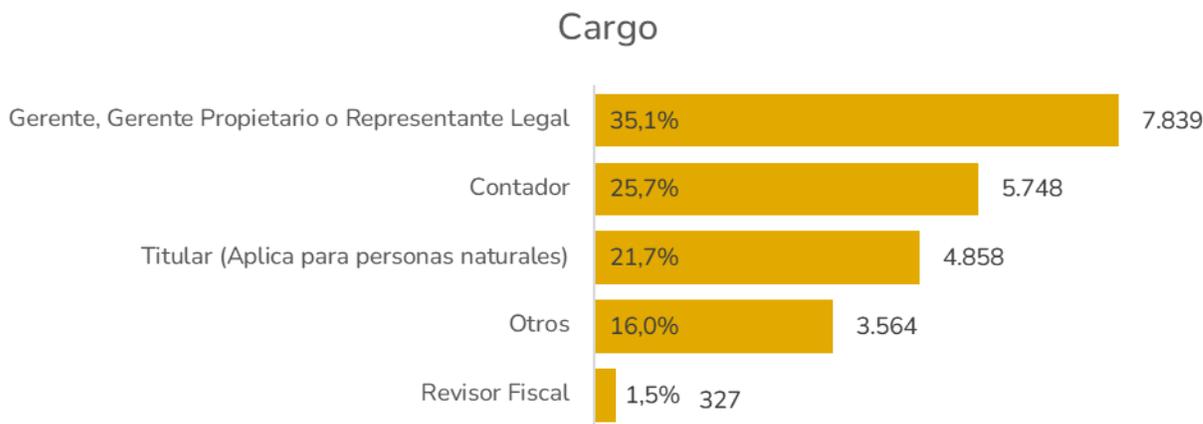
Ilustración 3. Distribución por nivel educativo



Fuente. Resultados de la encuesta de percepción de la calidad del servicio DIAN 2024.

La participación de los encuestados según su nivel educativo muestra que el 44% posee educación universitaria, mientras que el 36% de los encuestados tienen un nivel de especialización, maestría o doctorado.

Ilustración 4. Distribución por cargo



Fuente. Resultados de la encuesta de percepción de la calidad del servicio DIAN 2024.

Respecto de la variable cargo, la mayoría de las encuestas fueron completadas por personas en cargos de Gerente, Gerente Propietario o Representante Legal (7,839), representando el 35.1% del total. Mientras que las categorías Revisor Fiscal y Otros tienen una representación mucho menor, con 327 (1.5%) y 3,564 (16.0%) encuestas respectivamente.

Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios

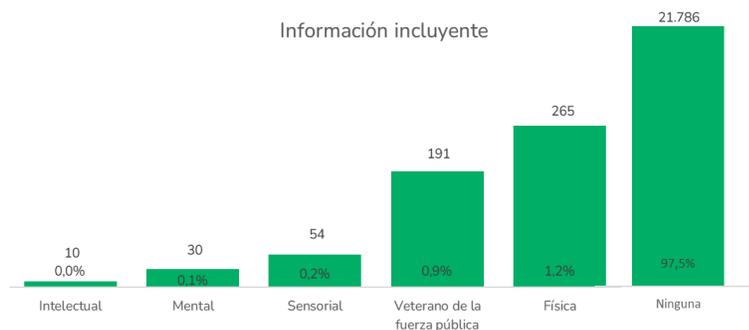
Carrera 7 # 6C-54. Piso 6º. Edificio Sendas | 6017428973 / 3103158107

Código postal 111711

www.dian.gov.co

Se observa que los encuestados poseen un alto nivel educativo y una estrecha vinculación con la gestión del servicio fiscal, lo que otorga mayor credibilidad a sus calificaciones.

Ilustración 5. Distribución de información incluyente



Fuente. Resultados de la encuesta de percepción de la calidad del servicio DIAN 2024.

La caracterización de la encuesta de percepción del servicio ofrecido por la DIAN (Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales) es fundamental para obtener una visión integral y precisa de la satisfacción de los usuarios. Incluir variables de información incluyente, como condiciones físicas, mentales, sensoriales, y otras, permite identificar y comprender mejor las necesidades y experiencias de todos los segmentos de la población.

La mayoría de los encuestados el 95,5% no reportó ninguna condición incluyente, lo que puede indicar que la mayoría de los usuarios no enfrenta barreras significativas en su interacción con la DIAN.

Sin embargo, también puede sugerir la necesidad de mayor sensibilización y alcance hacia grupos con condiciones incluyentes para asegurar que sus voces sean escuchadas.

Las bajas cifras en categorías como intelectual, mental, sensorial y física resaltan la importancia de implementar estrategias específicas para aumentar la participación de estos grupos y asegurar que sus necesidades sean adecuadamente atendidas.

3. Percepción de la calidad general del servicio

La percepción de la calidad general del servicio es un indicador clave para evaluar el desempeño de la DIAN, ya que refleja cómo los contribuyentes y usuarios perciben los servicios y trámites proporcionados por la entidad. Este indicador no solo mide la satisfacción directa de los usuarios, sino que también ofrece una visión integral sobre la eficiencia, efectividad y accesibilidad de los servicios públicos ofrecidos por la institución.

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 la Percepción de la Calidad

En los últimos años, la tendencia general de la percepción de la calidad del servicio ha mostrado fluctuaciones. A pesar de las variaciones, la evaluación global sigue situándose dentro de un rango "satisfactorio". El hecho de que los resultados se mantengan en un nivel positivo, incluso con ligeros descensos, sugiere que la DIAN ha logrado mantener una base sólida de usuarios satisfechos.

3.1. Percepción de calidad general por variables demográficas

Rango de edad.

El nivel general del servicio de la DIAN en todos los rangos de edad es **satisfactorio** con un promedio del 88,7% de encuestados calificando el servicio como "Muy bueno" o "Bueno" indica una percepción positiva y consistente de la calidad del servicio ofrecido. El mayor índice de satisfacción entre los encuestados mayores de 61 años con un nivel de satisfacción del 91,4% sugiere que este grupo encuentra el servicio particularmente **satisfactorio**.

Ilustración 6. Percepción calidad del servicio por rango de edad



Fuente. Resultados de la encuesta de percepción de la calidad del servicio DIAN 2024.

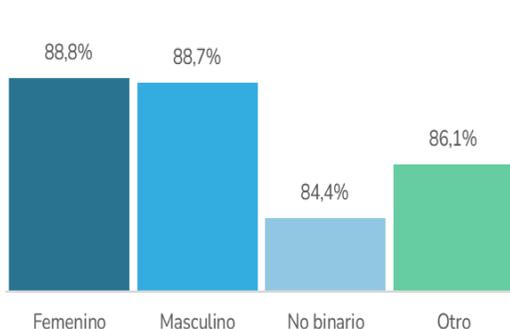
Hay oportunidades de mejora para innovar estrategias de relacionamiento y de atención para contribuyentes y en especial para los más jóvenes, quienes son más digitales y exigentes, en razón a que la percepción de calidad muestra una diferencia considerable entre los mayores de 60 años (91,4%) y el grupo de 21 a 30 años (86,1%), equivalente a 5,3 puntos porcentuales; teniendo en cuenta que los jóvenes inician su vida fiscal es muy importante propiciar más acercamiento y satisfacción

Género.

La percepción general con el servicio de la DIAN es **satisfactoria** en todos los géneros.

Los encuestados que se identifican como Femenino y Masculino muestran niveles de satisfacción muy similares, con un 88,8% y 88,7% respectivamente.

Ilustración 7. Percepción calidad del servicio por género



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

Los encuestados que se identifican como No binario y Otro tienen niveles de satisfacción ligeramente más bajos, con un 84.4% y 86.1% respectivamente.

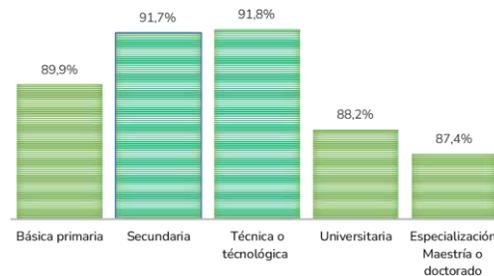
Fuente. Resultados de la encuesta de percepción de la calidad del servicio DIAN 2024

Nivel educativo.

Según el nivel educativo, los niveles de Secundaria y Técnica o tecnológica se destacan con una calificación del 91%, clasificándose como **"Satisfactorio Destacado"**.

Los niveles de Básica primaria, Universitaria y Especialización, Maestría o Doctorado también presentan un nivel superior al 87%, y se clasifican como **"Satisfactorio"**. Estos resultados reflejan una percepción general muy positiva del servicio ofrecido por la DIAN.

Ilustración 8. Percepción calidad del servicio por nivel educativo



Fuente. Resultados de la encuesta de percepción de la calidad del servicio DIAN 2024.

Dado el alto grado de conocimiento especializado requerido para el cumplimiento de las obligaciones tributarias, aduaneras, cambiarias e internacionales, se observa que la percepción general de la calidad del servicio brindado por la DIAN varía inversamente con el nivel educativo de los encuestados. Esto sugiere que existen oportunidades de mejora particularmente para los contribuyentes que ocupan cargos de titulares, contadores y revisores fiscales, quienes desempeñan roles cruciales en la gestión fiscal. Es fundamental que la DIAN enfoque sus esfuerzos en proporcionar recursos y apoyo adicional a estos actores clave, asegurando que puedan cumplir con sus responsabilidades de manera eficiente y efectiva.

Auto-reconocimiento étnico y racial.

Los encuestados que se identifican como Indígenas y Negros, mulatos, afrodescendientes o afrocolombianos presentan los niveles más altos de satisfacción, con un 93.9% y 90.3% respectivamente, clasificándose como **"Satisfactorio Destacado"**.

Ilustración 9. Percepción calidad del servicio por auto-reconocimiento étnico y racial



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

Los grupos Gitano(a) o ROM y Raizal del Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina con un 85.7% y 85.3%, respectivamente, perciben el servicio "Satisfactorio".

Y por último el grupo Palenquero(a) de San Basilio la percepción de calidad del servicio está en 75.0%, ubicándose en la categoría de **"Tolerable"**. Estos resultados reflejan una percepción general positiva del servicio ofrecido por la DIAN, aunque destacan la necesidad de mejorar la experiencia de los grupos con menor satisfacción relativa.

Fuente. Resultados de la encuesta de percepción de la calidad del servicio DIAN 2024

Atención incluyente.

Los encuestados Veteranos de la fuerza pública y aquellos con condiciones Mentales presentan perciben el servicio, con un 94.2% y 93.1% respectivamente, clasificándose como **"Satisfactorio Destacado"**.

Los encuestados con condiciones Físicas también muestran un alto nivel de satisfacción, con un 85.9%, clasificándose como **"Satisfactorio"**.

Ilustración 10. Percepción calidad del servicio por atención incluyente



Fuente. Resultados de la encuesta de percepción de la calidad del servicio DIAN 2024

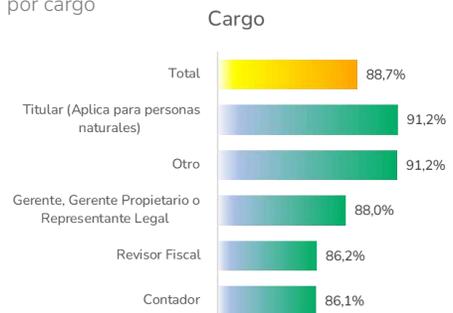
Por otro lado, los encuestados con condiciones Sensoriales e Intelectuales presentan niveles de satisfacción más bajos, con un 73.6% y 75.0% respectivamente, ubicándose en la categoría de "Tolerable". La mayoría de los encuestados, que no reportaron ninguna condición incluyente, tienen un nivel de satisfacción del 88.7%, clasificándose como "Satisfactorio".

Se destaca la necesidad de mejorar la experiencia de los grupos con condiciones sensoriales e intelectuales para asegurar una atención más inclusiva y equitativa.

Cargo

Los encuestados en las categorías Otro y Titular (Aplica para personas naturales) muestran los niveles de satisfacción más altos, con un 91.2% cada uno, clasificándose como **"Satisfactorio Destacado"**.

Ilustración 11. Percepción calidad del servicio por cargo



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

Los encuestados en las categorías de Contador y Revisor Fiscal tienen niveles de satisfacción ligeramente más bajos, con un 86.1% y 86.2% respectivamente, clasificándose como **"Satisfactorio"**.

Fuente. Resultados de la encuesta de percepción de la calidad del servicio DIAN 2024

Segmentación.

Los segmentos de Gran Contribuyente y Persona Natural muestran los niveles de satisfacción más altos, con un 90.6% y 90.9% respectivamente, ambos clasificándose como **"Satisfactorio Destacado"**.

El segmento de Usuario Aduanero presenta el nivel de satisfacción más bajo, con un 82.3%, clasificándose como **"Satisfactorio"**. Lo que indica la necesidad de implementar mejoras en los servicios ofrecidos a este grupo. Al abordar las áreas de complejidad, comunicación y tiempos de respuesta, elevando su satisfacción y percepción de la calidad del servicio.

Ilustración 12. Percepción calidad del servicio por segmentación



Fuente. Resultados de la encuesta e percepción de la calidad del servicio DIAN 2024

4. Comportamiento del indicador de percepción por dimensiones de servicio.

El análisis de percepción de la calidad general del servicio DIAN se desglosa en varias dimensiones clave que permiten evaluar diferentes aspectos de la experiencia del ciudadano.

A continuación, se presenta una tabla que resume los indicadores de cada dimensión, mostrando tanto la cantidad de respuestas calificadas como "Muy bueno" o "Bueno" (MB + B) como el total de respuestas recibidas.

Este enfoque, conocido como "Top Two Box", se utiliza para resaltar las respuestas más positivas y proporcionar una visión clara de la satisfacción del usuario. Además, se incluye el porcentaje correspondiente y su clasificación según una escala de satisfacción. Esta información es crucial para identificar áreas de fortaleza y oportunidades de mejora en el servicio de la DIAN, permitiendo a la entidad enfocarse en mantener altos niveles de satisfacción y abordar las áreas que requieren atención.

Tabla 7. Resultados por dimensión

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

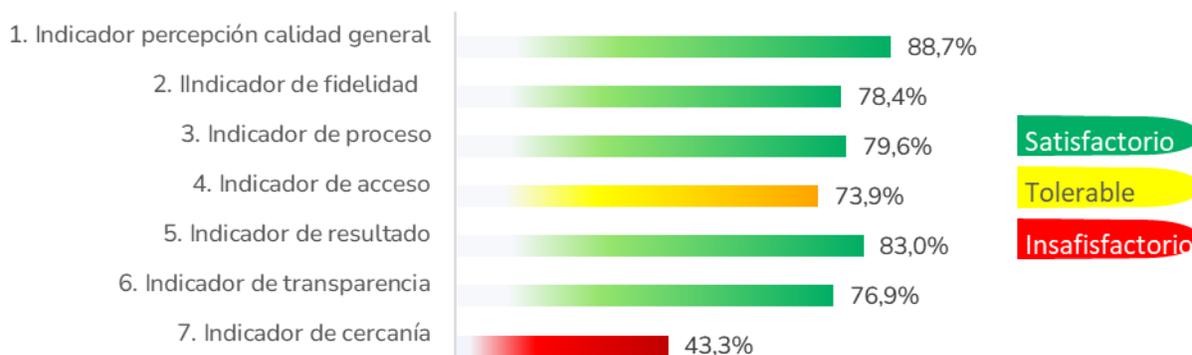
Formule su petición, queja, sugerencia o reclamo en el Sistema PQSR de la DIAN

Dimensión	Cantidad MB + B	Total	Indicador	Escala
1. Indicador percepción calidad general	19.569	22.071	88,7%	Satisfactorio
2. Indicador de fidelidad	151.827	193.541	78,4%	Satisfactorio
3. Indicador de proceso	339.652	426.897	79,6%	Satisfactorio
4. Indicador de acceso	16.102	21.795	73,9%	Tolerable
5. Indicador de resultado	88.681	106.807	83,0%	Satisfactorio
6. Indicador de transparencia	60.676	78.933	76,9%	Satisfactorio
7. Indicador de cercanía	9.397	21.708	43,3%	Insatisfactorio

Fuente. Resultados de la encuesta de percepción de la calidad del servicio DIAN 2024.

Ilustración 13. Resultados por dimensión

Indicador de percepción por dimensiones de servicio.



Fuente. Resultados de la encuesta de percepción de la calidad del servicio DIAN 2024.

Los resultados muestran que, aunque la mayoría de los indicadores se encuentran en niveles satisfactorios, hay áreas específicas que requieren atención y mejoras. **El Indicador de Cercanía muestra un nivel del 43.3%**, clasificándose como **"Insatisfactorio"**. **El Indicador de Acceso tiene un 73.9% de satisfacción**, ubicándose en la categoría de **"Tolerable"**. Por otro lado, los **indicadores de Transparencia (76.9%), Resultado (83.0%), Proceso (79.6%),**

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

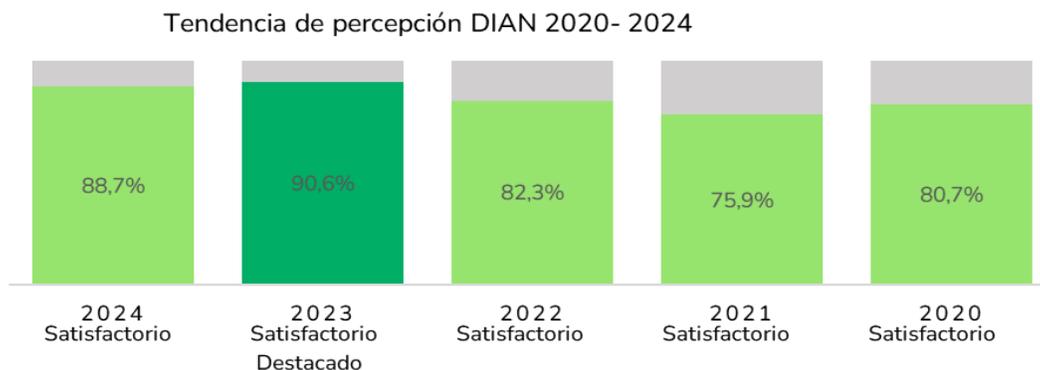
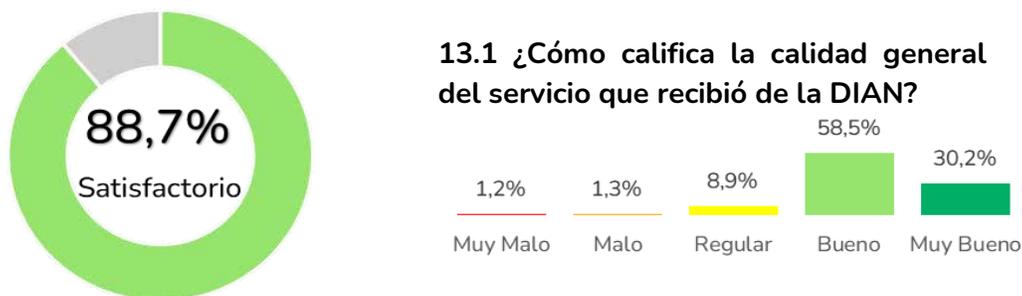
Formule su petición, queja, sugerencia o reclamo en el Sistema PQSR de la DIAN

Fidelidad (78.4%) y Percepción de Calidad General (88.7%) se clasifican como **"Satisfactorio"**. Implementar estrategias para mejorar la cercanía y el acceso puede contribuir significativamente a elevar la percepción general de la calidad del servicio ofrecido por la DIAN, asegurando que todos los aspectos del servicio sean percibidos positivamente por los usuarios.

4.1. Resultado del Indicador Nacional de Percepción de Calidad General Servicio DIAN

El indicador nacional de percepción de calidad general servicio DIAN mide el desempeño institucional en términos de satisfacción de las necesidades de los grupos de valor. Este indicador se basa en la evaluación de los ciudadanos sobre la calidad del servicio recibido, clasificando las respuestas en categorías como "Muy bueno" y "Bueno". La calificación actual de **"Satisfactorio" con un 88.7%** refleja una percepción positiva general del servicio.

Ilustración 14. Resultado del Indicador Nacional de Percepción de Calidad General Servicio DIAN



Fuente. Resultados de la encuesta de percepción de la calidad general del servicio DIAN 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

Este indicador es fundamental, ya que permite a la DIAN identificar tanto sus áreas de fortaleza como las oportunidades de mejora, garantizando que los servicios prestados estén alineados con las expectativas y necesidades de los usuarios. Además, el indicador refleja una tendencia positiva, con un aumento de 8.3 puntos porcentuales entre 2022 y 2023, lo que evidencia un progreso continuo en la calidad del servicio.

A continuación, se presentan los resultados históricos de la evolución de la percepción de la DIAN entre 2020 y 2024:

Tabla 8. Histórico de la tendencia de percepción de la DIAN 2020 - 2024

Año	Indicador	Escala
2024	88,7%	Satisfactorio
2023	90,6%	Satisfactorio Destacado
2022	82,3%	Satisfactorio
2021	75,9%	Satisfactorio
2020	80,7%	Satisfactorio

Fuente. Resultados de la encuesta de percepción de la calidad del servicio DIAN 2024.

En el último año, la percepción de la DIAN experimentó una ligera disminución. **En 2023, el indicador alcanzó el 90,6%**, mientras que en **2024 descendió a 88,7%**. A pesar de esta caída, la evaluación sigue siendo satisfactoria, lo que sugiere que la calidad del servicio se mantiene en un nivel **"satisfactorio"**.

Es relevante señalar que esta evaluación es de carácter general y abarca el total de trámites y servicios ofrecidos por la entidad, reflejando la percepción de los ciudadanos y usuarios sobre el desempeño de la gestión institucional y su experiencia en conjunto.

4.2. Resultado del Indicador Dimensión de Fidelidad

La dimensión de **Fidelidad** hace referencia a la lealtad de los grupos de valor para con la DIAN en las interacciones futuras. Esta lealtad se aprecia en la confianza, las relaciones observables en las tendencias de cumplimiento de obligaciones, los comportamientos deseados como hablar positivamente, recomendar a la Entidad y otros comportamientos que ayuden a la generación de valor.

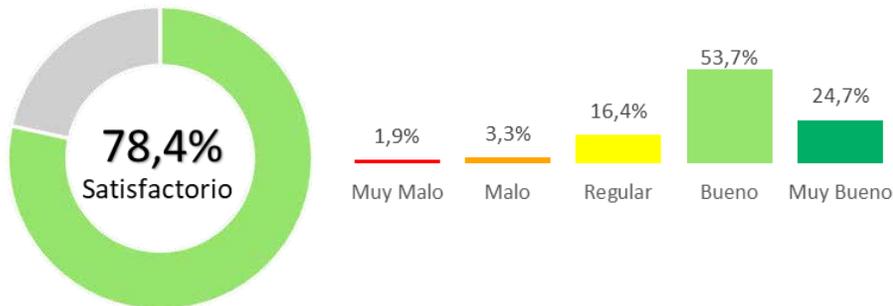
Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios

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

Código postal 111711

www.dian.gov.co

Ilustración 15. Resultado del Indicador dimensión de fidelidad



Tendencia de percepción DIAN 2020-2024



Fuente. Resultados de la encuesta De percepción de la calidad del servicio DIAN 2024.

En la aplicación de la encuesta en el 2024 el indicador de Fidelidad a nivel nacional quedó en 78,4%, el cual se ubica en el nivel “Satisfactorio”. Este indicador se obtiene por la agregación simple de las respuestas “Muy bueno” y “Bueno” de los tres factores de esta dimensión con relación al total de respuestas válidas.

Tabla 9. Histórico indicador fidelidad DIAN 2020 - 2024

Año	Indicador	Escala
2024	78,4%	Satisfactorio
2023	81,3%	Satisfactorio
2022	73,0%	Tolerable
2021	67,3%	Tolerable
2020	71,0%	Tolerable

Fuente. Resultados de la encuesta de percepción de la calidad del servicio DIAN 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

Frente al comportamiento del indicador de fidelidad de la DIAN entre 2020 y 2024, se puede observar una tendencia positiva, pasando de un 67,3% en 2021 a un 78,4% en 2024. Esto indica un aumento en la lealtad y satisfacción de los usuarios con los servicios de la DIAN.

En 2024, el indicador de fidelidad se ubicó en un nivel **"Satisfactorio" con un 78,4%**, lo que refleja una percepción positiva generalizada entre los usuarios, aunque hubo una ligera disminución en 2024 comparado con 2023 (81,3%), la tendencia general sigue siendo favorable. Esta pequeña variación sugiere áreas específicas donde la DIAN puede enfocarse para mejorar aún más.

4.2.1 Factores del Indicador de Fidelidad.

El indicador de fidelidad de la DIAN se evalúa a través de tres factores clave que reflejan la percepción y comportamiento de los usuarios hacia la entidad. Estos factores son como se muestra en la siguiente tabla:

Tabla 10. Factores del Indicador de Fidelidad

Factor	Cantidad MB + B	Total	Indicador	Escala
a. Percepción de tendencia en la prestación del servicio y capacidad para adaptar de la DIAN	104.400	128.346	81%	Satisfactorio
b. Comportamientos deseados hacia DIAN	30.109	43.247	70%	Tolerable
c. Confianza	17.318	21.948	79%	Satisfactorio

Fuente. Resultados de la encuesta de percepción de la calidad del servicio DIAN 2024.

a. *Percepción de tendencia en la prestación del servicio y capacidad para adaptar de la DIAN*

Este factor mide cómo los ciudadanos perciben la calidad general del servicio de la DIAN y su capacidad para adaptarse a las necesidades cambiantes. Un alto porcentaje en este indicador sugiere que la mayoría de los usuarios están satisfechos con el servicio recibido y confían en la capacidad de la DIAN para mejorar y adaptarse donde el 81% de las personas tienen una percepción positiva (MB + B) del servicio y la capacidad de adaptación de la DIAN.

Ilustración 16. Factor percepción de tendencia en la prestación del servicio y capacidad para adaptar de la DIAN



Fuente. Resultados de la encuesta nacional de percepción de la calidad general del servicio DIAN 2024

La tendencia en la percepción de la prestación del servicio y la capacidad de adaptación de la DIAN ha mostrado una mejora significativa en los últimos años, especialmente a partir de 2023 como se muestra en la siguiente tabla:

Tabla 11. Histórico de tendencia en la prestación del servicio y capacidad para adaptar de la DIAN 2020 - 2024

Año	Indicador	Escala
2024	81,3%	Satisfactorio
2023	83,7%	Satisfactorio
2022	75,4%	Satisfactorio
2021	69,6%	Tolerable
2020	73,1%	Tolerable

Fuente. Resultados de la encuesta de percepción de la calidad del servicio DIAN 2024.

Para el 2024, aunque se presentó una leve disminución, la tendencia en la percepción de la prestación del servicio y la capacidad de adaptación de la DIAN sigue siendo satisfactoria según la ciudadanía.

Dentro de las variables del factor, se destaca el alto grado de satisfacción al calificar la pregunta 14.5 sobre el manejo con seguridad y confidencialidad de la información, con un indicador del 93.7%, considerado **“satisfactorio destacado”**. A continuación, se presenta un análisis detallado de cada variable:

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

Ilustración 17. Variables del factor de tendencia en la prestación del servicio

Variables del factor de tendencia en la prestación del servicio



Fuente. Resultados de la encuesta de percepción de la calidad del servicio DIAN 2024.

La mayoría de los ciudadanos (82.7%) considera que está satisfecho con la información proporcionada sobre los diferentes canales de acceso al servicio, indicando una buena comunicación por parte de la DIAN. Un 82.2% considera que la DIAN adapta bien sus servicios para responder a sus necesidades específicas, lo que refleja una percepción positiva en este aspecto. El 77.0% de los usuarios siente que recibe la orientación necesaria para gestionar trámites y servicios, lo que sugiere que hay margen para mejorar en este aspecto.

En general, los usuarios tienen una percepción positiva de los servicios de la DIAN, con especial énfasis en la seguridad y confidencialidad de la información. Sin embargo, hay áreas como la orientación para la gestión de trámites y la coordinación con otras entidades que podrían beneficiarse de mejoras adicionales.

b. Comportamientos deseados hacia DIAN

Este factor se centra en los comportamientos positivos que los usuarios muestran hacia la DIAN, como el cumplimiento voluntario de obligaciones y la cooperación con la Entidad. Un indicador alto en este aspecto indica que una gran proporción de usuarios actúa de manera favorable hacia la DIAN, lo que es crucial para el funcionamiento eficiente de la Entidad.

Ilustración 18. Factor comportamientos deseados hacia la DIAN

Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios

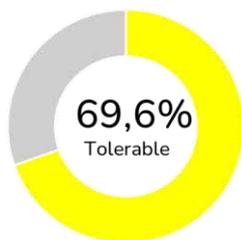
Carrera 7 # 6C-54. Piso 6º. Edificio Sendas | 6017428973 / 3103158107

Código postal 111711

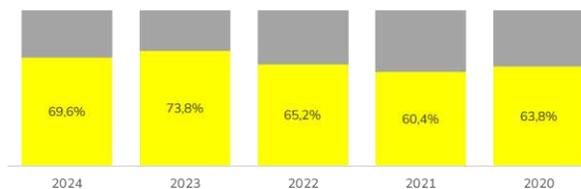
www.dian.gov.co

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

Comportamientos deseados hacia DIAN



Historico Tendencia en Comportamientos deseados hacia DIAN 2020 - 2024

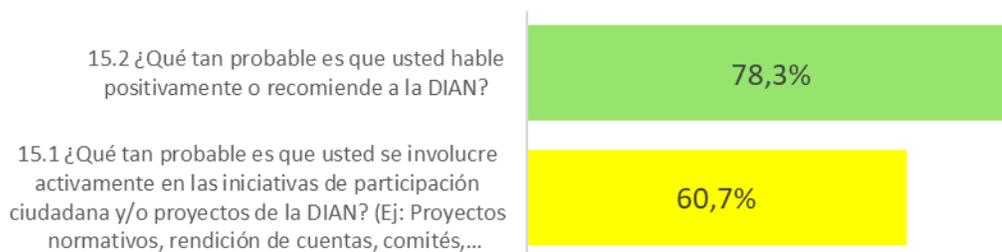


Fuente. Resultados de la encuesta de percepción de la calidad del servicio DIAN 2024.

El 69.6% de las personas muestran comportamientos deseados hacia la DIAN, lo que se considera tolerable. Este indicador se ha mantenido en esta tendencia durante los últimos 5 años, reflejando un compromiso constante de la DIAN para mejorar la relación con los contribuyentes y fomentar comportamientos positivos. A pesar de los desafíos, la DIAN continúa trabajando para incrementar este porcentaje, implementando estrategias que promuevan la cooperación y el cumplimiento voluntario de las obligaciones fiscales.

Ilustración 19. Variables del factor comportamientos deseados hacia la DIAN

Variables del factor de comportamientos deseados hacia la DIAN



Fuente. Resultados de la encuesta de percepción de la calidad del servicio DIAN 2024.

El análisis de estas variables muestra que, aunque la disposición a participar activamente en iniciativas de la DIAN es moderada, con un 60,7% de los encuestados considerando probable su participación, la mayoría de los usuarios tiene una percepción positiva de la entidad y está dispuesta a recomendarla, con un 78,3% de los encuestados hablando positivamente de la DIAN. Para mejorar el compromiso en la participación ciudadana, se debe implementar estrategias que aumenten la visibilidad y accesibilidad de los proyectos, demostrando claramente los beneficios de la participación.

Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios

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

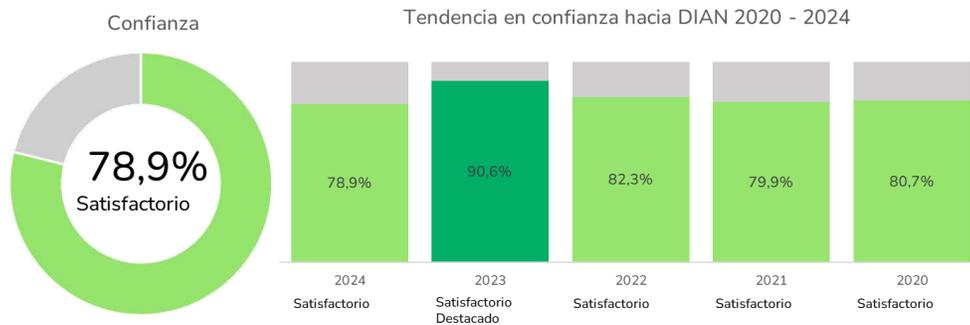
Código postal 111711

www.dian.gov.co

c. Confianza

La confianza es un componente esencial del indicador de fidelidad hacia la DIAN, quedando en nivel satisfactorio (78,9%):

Ilustración 20. Factor confianza



Fuente. Resultados de la encuesta de percepción de la calidad del servicio DIAN 2024.

La entidad ha logrado mantener un nivel de confianza "Satisfactorio" entre los ciudadanos durante los últimos 5 años. Sin embargo, en 2024 se observó una disminución de 11.7 puntos porcentuales en comparación con el año anterior, que fue un período de gran satisfacción y confianza por parte de los ciudadanos.

En la siguiente gráfica se observa la percepción de confianza hacia diferentes instituciones gubernamentales:

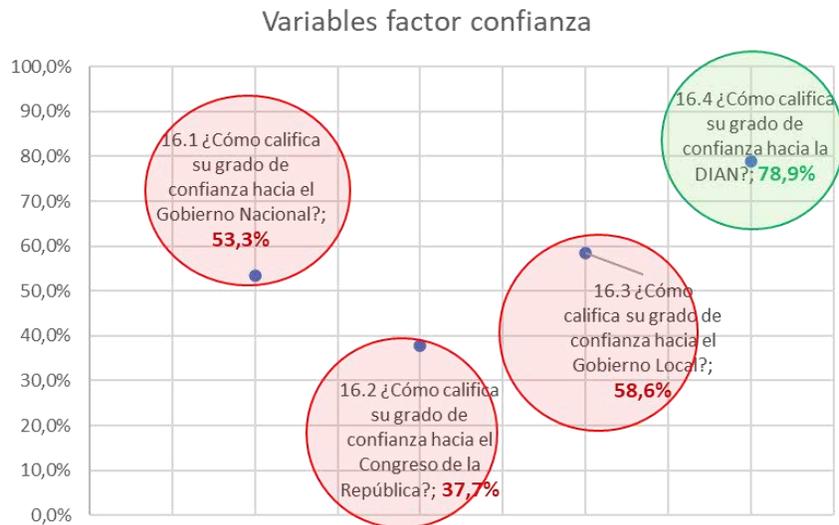
Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios

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

Código postal 111711

www.dian.gov.co

Ilustración 21. Variables del factor confianza



Fuente. Resultados de la encuesta de percepción de la calidad del servicio DIAN 2024.

La confianza en el Gobierno Nacional (53.3%), el Congreso de la República (37.7%) y el Gobierno Local (58.6%) se considera insatisfactoria, reflejando una percepción negativa generalizada entre los encuestados. Sin embargo, la DIAN destaca positivamente con un 78.9% de confianza, considerado satisfactorio. Lo que indica que los ciudadanos creen en su integridad y competencia, diferenciándola favorablemente de otras entidades gubernamentales.

4.3. Resultado del indicador dimensión de proceso

La dimensión de Proceso de gestión del servicio implica evaluar cómo los usuarios perciben la eficiencia y efectividad de los servicios proporcionados por la DIAN, como resultado un 79.6% de los ciudadanos califican el proceso de gestión del servicio como "Bueno" o "Muy Bueno" como se observa en la siguiente gráfica:

Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios

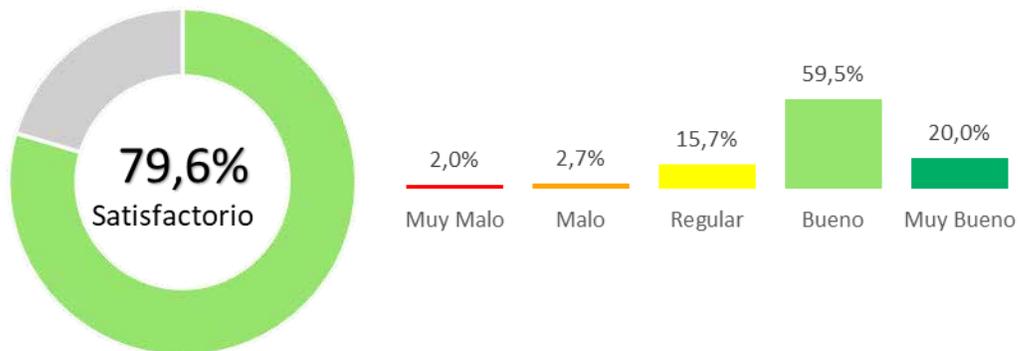
Carrera 7 # 6C-54. Piso 6º. Edificio Sendas | 6017428973 / 3103158107

Código postal 111711

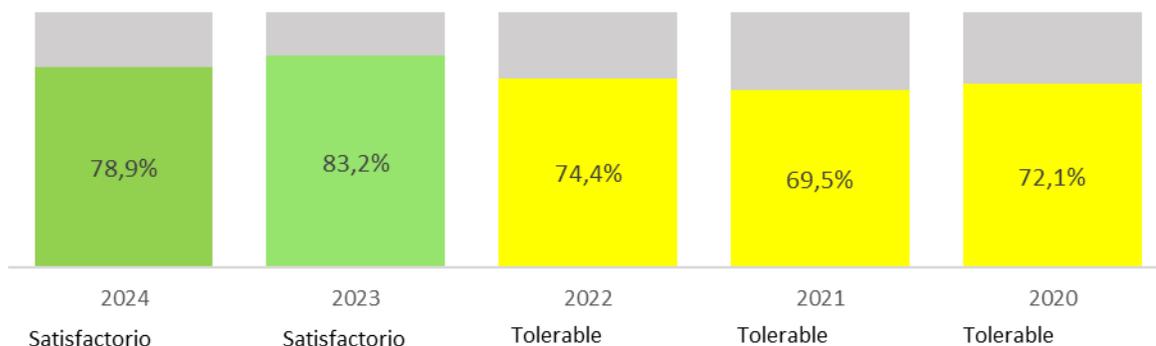
www.dian.gov.co

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

Ilustración 22. Resultado del indicador dimensión de proceso



Tendencia de indicador de proceso DIAN 2020 - 2024



Fuente. Resultados de la encuesta de percepción de la calidad del servicio DIAN 2024.

En cuanto al comportamiento del indicador en los últimos 5 años, la tendencia muestra una mejora continua en la percepción del proceso, alcanzando un nivel satisfactorio en 2023 (83.2%) y manteniéndose en 2024 (78.9%). A pesar de una ligera disminución de 4.3 puntos porcentuales en 2024, la percepción sigue siendo positiva y satisfactoria.

4.3.1. Factores del indicador de proceso.

Este indicador se evalúa a través de tres factores clave como se observa en la siguiente tabla:

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

Tabla 12. Resultados factores del indicador proceso

Factor	Cantidad MB + B	Total	Indicador	Escala
F.5. Experiencia: Comunicación con la DIAN	17.677	21.997	80,4%	Satisfactorio
F.7. Atención en Canales o medios de Comunicación.	205.699	262.230	78,4%	Satisfactorio
12. Experiencia Momentos de Contacto con la DIAN	116.276	142.670	81,5%	Satisfactorio

Fuente. Resultados de la encuesta de percepción de la calidad del servicio DIAN 2024.

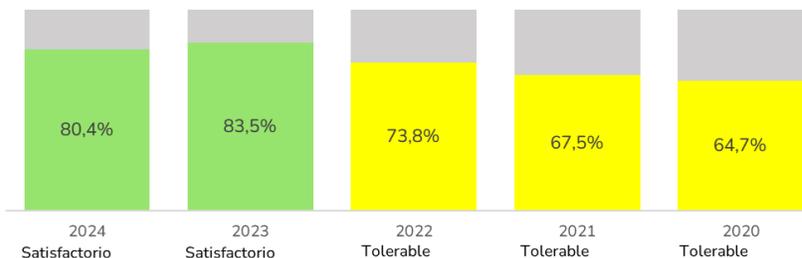
Dentro del factor de **experiencia en la comunicación**, la variable utilizada fue la pregunta ¿Cómo califica la comunicación con la DIAN, en relación con precisión, certeza y lenguaje claro? se analiza cómo los ciudadanos valoran la claridad, rapidez y efectividad de la comunicación con la DIAN. En este aspecto, el 80.4% de los ciudadanos considera la comunicación como **satisfactoria**.

Ilustración 23. Factor experiencia en la comunicación

F.5. Experiencia: Comunicación con la DIAN



Tendencia de indicador de Experiencia: Comunicación con la DIAN 2020 - 2024



Fuente. Resultados de la encuesta de percepción de la calidad del servicio DIAN 2024.

La tendencia del indicador de experiencia en la comunicación con la DIAN ha mostrado una mejora constante desde 2020, comenzando con un 64.7% y alcanzando un pico de 83.5% en 2023. Aunque en 2024 se observó una ligera disminución de 3,2 puntos porcentuales, la percepción sigue siendo favorable estando en un nivel **satisfactorio con 80.4%**. Este resultado destaca el esfuerzo continuo de la DIAN por mejorar la calidad de la comunicación y la satisfacción de los ciudadanos.

Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios

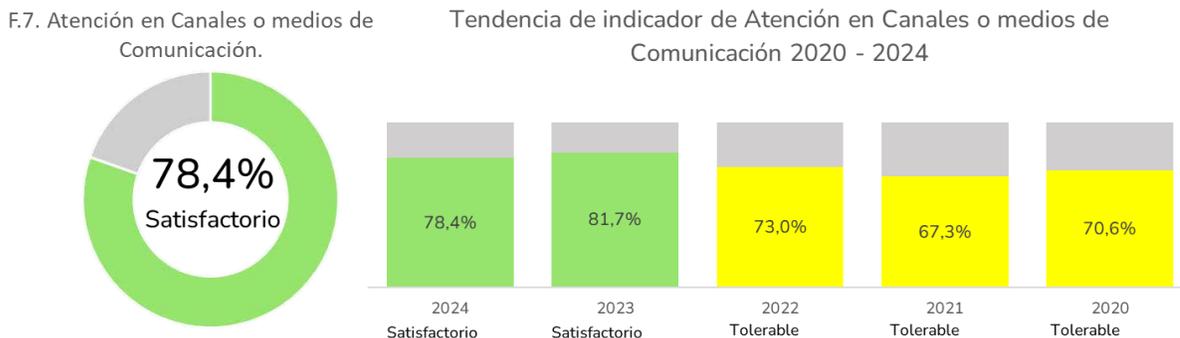
Carrera 7 # 6C-54. Piso 6º. Edificio Sendas | 6017428973 / 3103158107

Código postal 111711

www.dian.gov.co

En el factor de **atención en canales de comunicación**, el 78.4% de los ciudadanos está satisfecho con la atención recibida a través de los diversos canales que dispone la DIAN. Esto indica que la accesibilidad, amabilidad y competencia del personal son bien valoradas.

Ilustración 24. Factor de atención en canales de comunicación



Fuente. Resultados de la encuesta de percepción de la calidad del servicio DIAN 2024.

Frente a la tendencia del indicador de atención en canales o medios de comunicación de la DIAN ha mostrado una evolución positiva desde 2020. mejorado de manera constante, alcanzando su punto más alto en 2023 con un 81.7%. Aunque en 2024 se registró una disminución a 78.4%, de 3,2 puntos porcentuales El resultado de percepción continua en satisfactorio lo que refleja el compromiso continuo de la DIAN por optimizar la atención a través de sus diversos canales de comunicación que dispone a la ciudadanía.

En este factor se manejaron las variables con 18 preguntas como se observa a continuación:

Tabla 13. Variables indicador de atención en canales de comunicación

Pregunta	VARIABLE			
	MB + B	TOTAL	INDICADOR	ESCALA
20.1 ¿Cómo califica la atención en los puntos de atención DIAN?	15.882	18.780	84,6%	Satisfactorio
20.2 ¿Cómo califica la atención en las oficinas de la DIAN por parte de los servidores públicos?	15.376	18.279	84,1%	Satisfactorio
21.1 ¿Cómo califica la atención dada por videoatención?	7.365	9.211	80,0%	Satisfactorio
22.1 ¿Cómo califica la atención a través de las líneas oficiales de la DIAN?	11.576	15.874	72,9%	Tolerable
22.2 ¿Cómo califica la atención cuando se comunica telefónicamente a las oficinas de la DIAN?	11.279	15.571	72,4%	Tolerable

Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios

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

Código postal 111711

www.dian.gov.co

Pregunta	VARIABLE			
	MB + B	TOTAL	INDICADOR	ESCALA
23.1 ¿Cómo califica la atención del chat de la DIAN?	7.658	11.614	65,9%	Tolerable
24.1 ¿Cómo califica la atención dada a través del Chatbot?	4.948	8.905	55,6%	Insatisfactorio
25.1 ¿Cómo califica la atención y funcionalidad de la APP DIAN?	7.081	9.181	77,1%	Satisfactorio
26.1 ¿Cómo califica la atención dada en los quioscos de autogestión?	7.991	9.717	82,2%	Satisfactorio
27.1 ¿Cómo califica la atención y calidad de la atención dada por correo electrónico de la DIAN?	14.279	17.214	82,9%	Satisfactorio
28.1 ¿Cómo califica la atención dada por las redes sociales de la DIAN?	6.409	8.239	77,8%	Satisfactorio
28.2 ¿Cómo califica la información que se comparte a través de las redes sociales de la DIAN?	8.774	10.777	81,4%	Satisfactorio
29.1 ¿Cómo califica la facilidad de acceso y uso de los servicios en línea de la DIAN?	15.919	19.607	81,2%	Satisfactorio
29.2 ¿Cómo califica la disponibilidad, capacidad tecnológica y agilidad de los servicios en línea de la DIAN?	15.019	19.908	75,4%	Satisfactorio
30.1 ¿Cómo califica la funcionalidad de la Página WEB de la DIAN?	16.257	20.555	79,1%	Satisfactorio
30.2 ¿Cómo califica la información, lenguaje claro y servicios que presta la DIAN en su página WEB?	17.308	20.581	84,1%	Satisfactorio
31.1 ¿Cómo califica la atención dada a través del servicio de Peticiones, Quejas, Sugerencias, Reclamos – PQSR?	10.129	13.362	75,8%	Satisfactorio
32.1 ¿Cómo califica la atención en la radicación formal de correspondencia de la DIAN?	12.449	14.855	83,8%	Satisfactorio

Fuente. Resultados de la encuesta de percepción de la calidad del servicio DIAN 2024.

La mayoría de los servicios de la DIAN recibieron una calificación de **"Satisfactorio"**, con porcentajes de satisfacción superiores al 75%. Entre ellas se incluyen: atención en los puntos de atención DIAN (84.6%), atención en las oficinas de la DIAN por parte de los servidores públicos (84.1%) e información, lenguaje claro y servicios en la página web de la DIAN (84.1%).

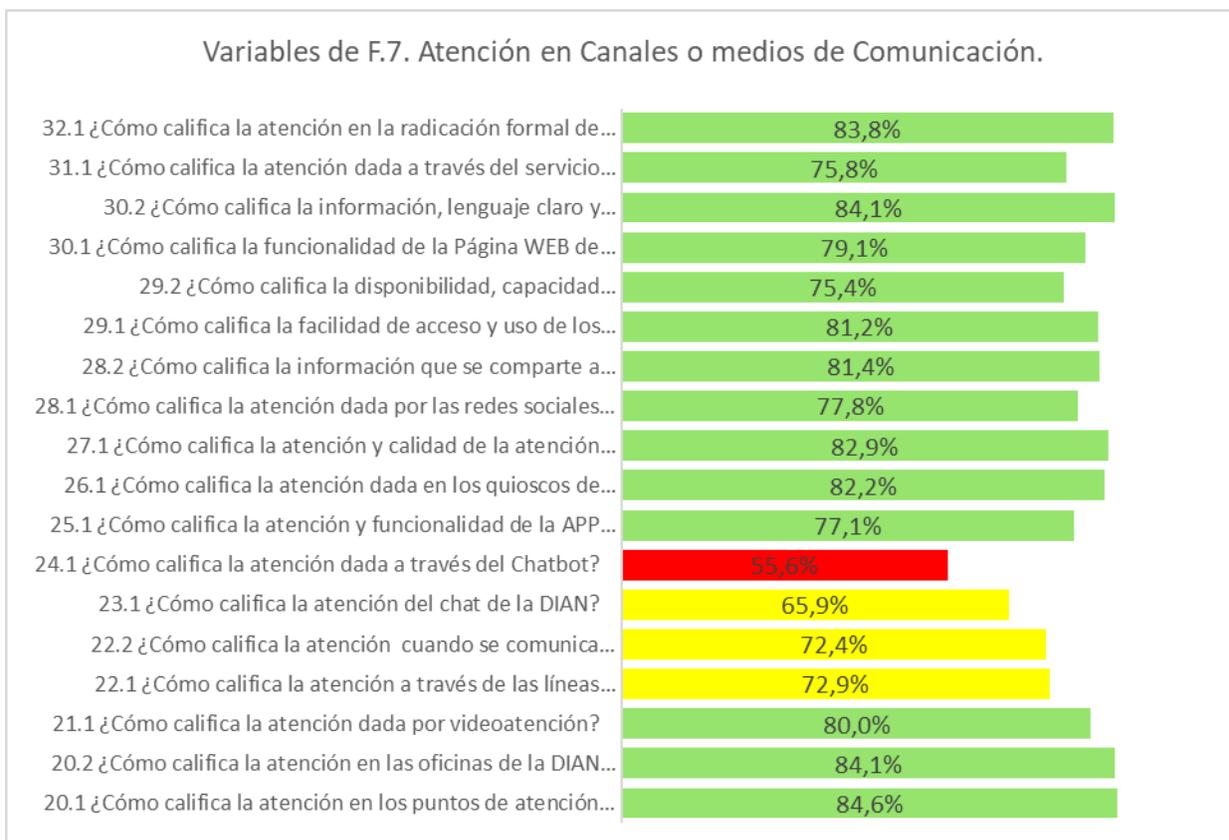
Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios

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

Código postal 111711

www.dian.gov.co

Ilustración 25. Variables indicador de atención en canales de comunicación



Fuente. Resultados de la encuesta de percepción de la calidad del servicio DIAN 2024.

Dentro del nivel “Tolerable” con porcentajes de satisfacción entre 65% y 75% se encuentran la atención a través de las líneas oficiales de la DIAN (72.9%), atención telefónica a las oficinas de la DIAN (72.4%), atención del chat de la DIAN (65.9%)

La atención de los canales que recibieron calificación Insatisfactorio está el servicio de atención a través del Chatbot con un 55.6%.

Dentro de las variables notables se encuentra la atención presencial en puntos de atención y oficinas de la DIAN que tiende a recibir calificaciones más altas en comparación con los servicios digitales como el Chatbot y el chat en línea.

En conclusión, la mayoría de los servicios de la DIAN son bien recibidos, con una tendencia general hacia la satisfacción, aunque hay áreas específicas, como el Chatbot, que requieren mejoras significativas, dado su bajo porcentaje de satisfacción.

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

Por último, factor de la **experiencia en los momentos de contacto** se centra en la interacción directa entre el ciudadano y la DIAN durante la gestión de trámites y servicios. En este aspecto, el 81.5% de los ciudadanos tiene una percepción positiva, lo que sugiere que las interacciones directas son eficientes, profesionales y efectivas en la resolución de problemas.

Ilustración 26. Factor experiencia en los momentos de contacto



Fuente. Resultados de la encuesta de percepción de la calidad del servicio DIAN 2024.

El análisis comparativo del indicador de momentos de contacto con la DIAN durante los últimos 5 años ha mostrado una evolución positiva desde 2020. En 2020, el indicador se situó en un 75.9%, mejorando a 73.8% en 2021 y alcanzando un 77.1% en 2022. El año 2023 con un 83.8%, reflejando una percepción muy favorable de las interacciones directas con la DIAN. Para el 2024 se presenta una disminución del indicador quedando en 81.5%, quedando en satisfactorio el nivel de percepción de este indicador. Para mantener esta tendencia positiva y en incremento, es importante seguir enfocándose en la eficiencia, profesionalismo y efectividad en la resolución de problemas durante las interacciones.

Se realizaron 7 preguntas con los siguientes resultados:

Ilustración 27. Variables experiencia en los momentos de contacto

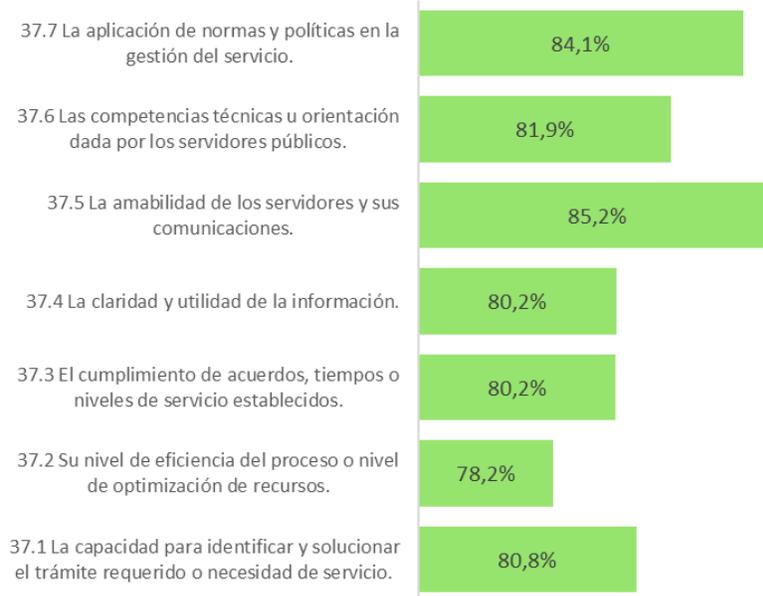
Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios

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

Código postal 111711

www.dian.gov.co

Variables indicador de Momentos de Contacto con la DIAN



Fuente. Resultados de la encuesta de percepción de la calidad del servicio DIAN 2024

4.4. Resultado del indicador dimensión de acceso

La dimensión de acceso se centra en evaluar cómo los ciudadanos utilizan y prefieren los diferentes canales de servicio que ofrece la DIAN, además de identificar las barreras principales que enfrentan al intentar acceder a estos servicios. Este indicador es esencial para detectar problemas relacionados con la accesibilidad de los canales de atención, especialmente los digitales.

En esta dimensión se evalúa la pregunta ¿Cómo califica su nivel de conocimiento sobre lo que hace la DIAN y en general sobre los procesos, trámites y demás? Lo cual da una escala **“Tolerable” con un nivel del 73,9%** como se muestra a continuación:

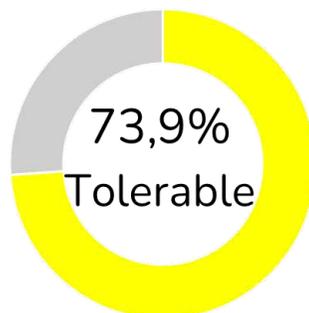
Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios

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

Código postal 111711

www.dian.gov.co

Tabla 14. Resultado del indicador dimensión de acceso



Fuente. Resultados de la encuesta de percepción de la calidad del servicio DIAN 2024.

En el análisis de las variables, se preguntó a los ciudadanos si encontraron alguna dificultad para acceder a los trámites y servicios ofrecidos por la DIAN. Los resultados fueron los siguientes:

Ilustración 28. Resultados del indicador dimensión de acceso



Fuente. Resultados de la encuesta de percepción de la calidad del servicio DIAN 2024

En total, se recibieron 22.336 respuestas. Estos datos indican que, aunque la mayoría de los usuarios no encontraron dificultades para acceder a los servicios de la DIAN, un 21,6% sí reportó problemas, lo que resalta la importancia de seguir mejorando la accesibilidad y eficiencia de los canales de atención, especialmente los canales digitales. Por lo anterior, para conocer las principales dificultades de acceso a servicios y trámites que enfrentan los ciudadanos se preguntó "señale qué factores estuvieron asociados a las principales dificultades de acceso a trámites y servicios", se manejaron nueve opciones de respuesta múltiple. A continuación, se muestran los resultados:

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

Tabla 15. Principales dificultades de acceso a trámites y servicios

Señale qué factores estuvieron asociados a las principales dificultades de acceso a trámites y servicios.		Porcentaje
1. Infraestructura física de las instalaciones de la DIAN	1.165	4,0%
2. Ubicación geográfica de los puntos de contacto y/o instalaciones de la DIAN	2.172	7,5%
3. Información acerca de los trámites y servicios de la Entidad	4.147	14,3%
4. Información acerca de las obligaciones fiscales y el estado de las mismas	2.247	7,7%
5. Trato recibido por parte de los servidores públicos	1.007	3,5%
6. El acceso y navegación en los sistemas informáticos de la DIAN	6.536	22,5%
7. El tiempo de espera para recibir atención personalizada	5.872	20,2%
8. Atención preferencial (Adultos mayores, mujeres en embarazo y personas en situación de discapacidad)	721	2,5%
9. La orientación y claridad en el lenguaje utilizado por las personas que lo atendieron	1.725	5,9%
Otro ¿Cuál?	966	3,3%
Ninguno	2.475	8,5%
Total	29.033	100,0%

Fuente. Resultados de la encuesta de percepción de la calidad del servicio DIAN 2024.

Dentro del grupo “Otro ¿Cuál?” el cual es una pregunta abierta, se realizó el agrupamiento y modelado de temas, clasificando las 966 respuestas que corresponde al 3,3%, en categorías claras y coherentes según los temas identificados:

- Problemas tecnológicos: Incluye menciones de sistemas lentos, caídas de la página, y problemas de conectividad.
- Falta de información: Respuestas que mencionan la falta de claridad en la información proporcionada, normas complejas, y dificultades para entender los procesos.

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

En el análisis de la información se identificaron factores comunes mencionados por los ciudadanos, lo que permitió clasificar las respuestas en categorías extrayendo términos recurrentes y palabras clave:

Tabla 17. Principales aspectos por mejorar

Tema/ Categoría	Cantidad	Participación	Descripción	Palabras Clave Asociadas
Problemas Tecnológicos	6.700	30,0%	Problemas con la página web, incluyendo caídas, lentitud y falta de amigabilidad.	sistema, lento, caídas, página
Falta de Información	5.360	24,0%	Necesidad de mayor claridad en la información y mejor divulgación de normas y procedimientos.	información, claridad, normas
Tiempos de Espera	4.467	20,0%	Reducción de tiempos de espera y agilización de la respuesta a PQRS.	citas, atención, espera
Accesibilidad	3.573	16,0%	Mejora en la accesibilidad a los servicios, disponibilidad de citas, ampliación de horarios.	accesible, filas, atención
Otros	2.236	10,0%	Diversas sugerencias y comentarios.	varios, otros, diversos

Fuente. Resultados de la encuesta de percepción de la calidad del servicio DIAN 2024.

En la anterior tabla se muestra los principales aspectos por mejorar y/o tenerse en cuenta para fortalecer las relaciones de la ciudadanía con la DIAN informados por la ciudadanía en esta encuesta:

1. **Problemas Tecnológicos:** El 30% de los ciudadanos que respondieron la encuesta mencionan mejorar la página web para que sea más rápida, estable y amigable.
2. **Falta de Información:** El 24% de los ciudadanos muestran la necesidad de información más clara y comprensible.
3. **Tiempos de Espera:** El 20 % solicita mejorar los tiempos de espera en la atención tanto en el canal presencial como telefónico, así como de agilizar la respuesta a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.
4. **Accesibilidad:** El 16% solicita mejorar la accesibilidad a los servicios de la DIAN, incluyendo la disponibilidad de citas y la ampliación de horarios de atención.
5. **Otros:** 10% de respuestas no se clasifican en las anteriores categorías, están relacionadas con capacitaciones, orientación, impuestos.

Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios

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

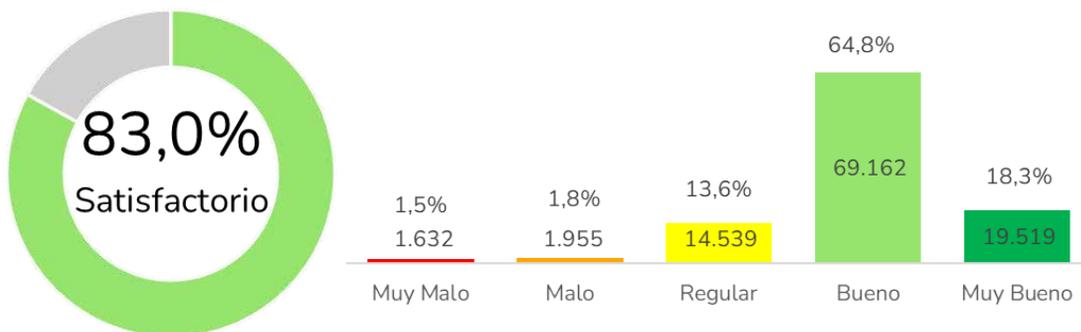
Código postal 111711

www.dian.gov.co

4.5. Resultado del indicador dimensión de resultado

La dimensión de resultado se enfoca en medir el impacto de los servicios en los ciudadanos a través de este. Este indicador refleja cómo los ciudadanos perciben la calidad y efectividad de los servicios recibidos. El análisis de los datos el resultado muestra que el 83,0% de los ciudadanos calificaron los servicios como "Bueno" o "Muy Bueno". Específicamente:

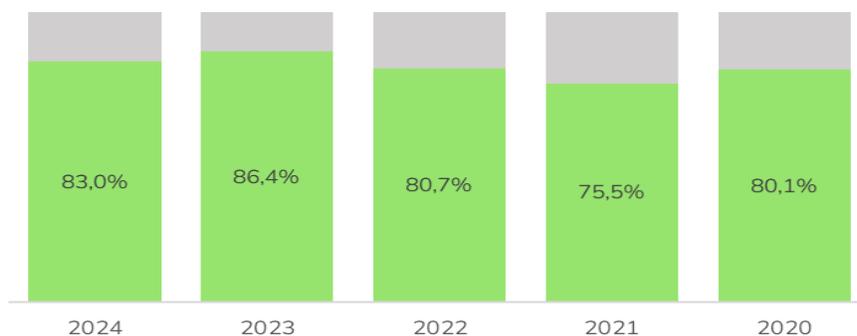
Ilustración 29. Indicador dimensión resultado



Fuente. Resultados de la encuesta de percepción de la calidad del servicio DIAN 2024.

El comportamiento del Indicador de Resultado en los últimos cinco años ha sido consistentemente **satisfactorio**, como se muestra en la siguiente gráfica, estos datos indican una percepción positiva y estable de los servicios por parte de los ciudadanos, con una tendencia general hacia la mejora en la satisfacción.

Ilustración 30. Tendencia del indicador de resultado 2020-2024



Fuente. Resultados de la encuesta de percepción de la calidad del servicio DIAN 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

4.5.1. Factores del indicador de resultado.

Este indicador se evalúa a través de dos factores clave como se observa en la siguiente tabla:

Tabla 18. Factores del indicador de resultado

Factor	Cantidad MB + B	Total	Indicador	Escala
F.11. Evaluación de resultados de los trámites y servicios la DIAN	73.526	88.289	83,3%	Satisfactorio
11. Conocimiento sobre la DIAN	5.155	8.518	81,8%	Satisfactorio

Fuente. Resultados de la encuesta de percepción de la calidad del servicio DIAN 2024.

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

Este factor evalúa cómo los ciudadanos perciben los trámites y servicios recibidos relacionados con tramites tributarios, aduaneros y cambiarios. El análisis de los datos el resultado muestra que el 83,3% de los ciudadanos calificaron los servicios como "Bueno" o "Muy Bueno".

Ilustración 31. Factor-evaluación de resultados de los trámites y servicios DIAN



Fuente. Resultados de la encuesta de percepción de la calidad del servicio DIAN 2024

Este factor se manejó mediante las siguientes variables con siete preguntas:

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

Tabla 19. Variables- Evaluación de resultados de los trámites y servicios la DIAN

Pregunta	MB+B	Total	Porcentaje	Escala
38.1 ¿Cómo califica a la DIAN en la gestión de trámites y servicios tributarios?	17.698,00	20.962,00	84,4%	Satisfactorio
38.2 ¿Cómo califica a la DIAN en la gestión de trámites y servicios aduaneros y de comercio exterior?	8.774,00	10.405,00	84,3%	Satisfactorio
38.3 ¿Cómo califica a la DIAN en la gestión de trámites y servicios de control cambiario?	8.679,00	10.170,00	85,3%	Satisfactorio
38.4 ¿Cómo califica los reportes e informes sobre el recaudo de impuestos y la gestión de la DIAN?	14.177,00	17.629,00	80,4%	Satisfactorio
38.5 ¿Cómo califica la orientación ofrecida por los servidores sobre trámites y servicios aduaneros de comercio exterior?	8.384,00	10.147,00	82,6%	Satisfactorio
38.6 ¿Cómo califica la orientación sobre las obligaciones aduaneras que se derivan de las operaciones de comercio exterior?	7.940,00	9.545,00	83,1%	Satisfactorio
38.7 ¿Cómo califica a la DIAN en el trámite y proceso de declaración anticipada para la agilización de desaduanamiento de mercancías al territorio aduanero nacional?	7.874,00	9.431,00	83,4%	Satisfactorio

Fuente. Resultados de la encuesta de percepción de la calidad del servicio DIAN 2024.

Los encuestados calificaron positivamente los servicios de la DIAN. Aquí están los puntos clave:

- Servicios Tributarios: Recibieron una alta calificación con un **84.4%** de respuestas positivas, considerado **Satisfactorio**.
- Servicios Aduaneros y de Comercio Exterior: Fueron bien valorados con un **84.3%**, **también Satisfactorio**.
- Servicios de Control Cambiario: Obtuvieron un **85.3% de respuestas positivas**, lo que los coloca en la categoría de Satisfactorio.
- Informes y Gestión de Recaudo de Impuestos: Recibieron un **80.4%**, **Satisfactorio**.
- Orientación sobre Servicios Aduaneros y de Comercio Exterior: Calificados con un 82.6%, Satisfactorio.
- Orientación sobre Obligaciones Aduaneras: Obtuvo un **83.2%**, **Satisfactorio**.
- Proceso de Declaración Anticipada: Recibió un **83.5%**, **Satisfactorio**.

En resumen, los resultados indican que la DIAN está desempeñando bien sus funciones en términos de gestión de trámites y servicios tributarios, aduaneros y cambiarios. La percepción

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

general de los encuestados es positiva, con la mayoría de las áreas calificadas como “Satisfactorio”.

Comparativo histórico de las variables del factor percepción de gestión de trámites y servicios 2020- 2024

Tabla 20. Tendencia factor percepción de gestión de trámites y servicios 2020- 2024

pregunta	2024	2023	2022	2021	2020
38.1 ¿Cómo califica a la DIAN en la gestión de trámites y servicios tributarios?	84,43%	87,64%	81,00%	76,90%	80,00%
38.2 ¿Cómo califica a la DIAN en la gestión de trámites y servicios aduaneros y de comercio exterior?	84,32%	87,22%	84,10%	79,30%	82,80%
38.3 ¿Cómo califica a la DIAN en la gestión de trámites y servicios de control cambiario?	85,34%	87,77%	85,40%	81,30%	86,70%
38.4 ¿Cómo califica los reportes e informes sobre el recaudo de impuestos y la gestión de la DIAN?	80,42%	85,06%	79,20%	75,80%	78,40%
38.5 ¿Cómo califica la orientación ofrecida por los servidores sobre trámites y servicios aduaneros de comercio exterior?	82,63%	85,64%	No existía pregunta	No existía pregunta	No existía pregunta
38.6 ¿Cómo califica la orientación sobre las obligaciones aduaneras que se derivan de las operaciones de comercio exterior?	83,18%	83,33%	No existía pregunta	No existía pregunta	No existía pregunta
38.7 ¿Cómo califica a la DIAN en el trámite y proceso de declaración anticipada para la agilización de desaduanamiento de mercancías al territorio aduanero nacional?	83,49%	86,35%	No existía pregunta	No existía pregunta	No existía pregunta

Fuente. Resultados de la encuesta de percepción de la calidad del servicio DIAN 2024.

Nota. A partir del año 2023 se incorporaron 3 preguntas relacionadas orientación y proceso aduanero

En el análisis de este factor se resalta:

- **Pregunta 38.1:** La calificación disminuyó de 87,64% en 2023 a 84,43% en 2024, una reducción de 3.21%. Aunque hubo un aumento significativo de 6,64% entre 2022 y 2023, la tendencia reciente indica una percepción negativa. Mejorar la comunicación y transparencia en los procesos y servicios ofrecidos puede ayudar a revertir esta tendencia.

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

- **Pregunta 38.2:** La calificación de la gestión de trámites y servicios aduaneros y de comercio exterior disminuyó de 87,22% en 2023 a 84,32% en 2024, una reducción de 2,90%. Fomentar la participación ciudadana y recoger feedback constante puede ayudar a identificar áreas de mejora y ajustar los servicios según las necesidades y expectativas de los usuarios.
- **Pregunta 38.5:** La calificación de la orientación ofrecida por los servidores sobre trámites y servicios aduaneros de comercio exterior disminuyó de 85,64% en 2023 a 82,63% en 2024, una reducción de 3,01%. Lo que evidencia la necesidad de implementar programas de capacitación para el personal puede mejorar la calidad del servicio y revertir esta disminución.
- **Pregunta 38.4:** La calificación de los reportes e informes sobre el recaudo de impuestos y la gestión de la DIAN disminuyó de 85,06% en 2023 a 80,42% en 2024, una reducción de 4,64%. Aunque hubo un aumento de 5,86% entre 2022 y 2023, es crucial revisar y optimizar los procesos para aumentar la eficiencia y satisfacción del usuario.
- **Pregunta 38.7:** La calificación del trámite y proceso de declaración anticipada para la agilización de desaduanamiento de mercancías disminuyó de 86,35% en 2023 a 83,49% en 2024, una reducción de 2,86%. Establecer estrategias que faciliten los trámites y servicios puede mejorar la percepción y satisfacción de los usuarios, especialmente en áreas críticas como el desaduanamiento de mercancías.

En general, la percepción de la gestión de trámites y servicios de la DIAN ha mostrado fluctuaciones a lo largo de los años. Aunque hubo mejoras significativas en algunos periodos, las calificaciones de 2024 estando en el nivel “satisfecho” indican una tendencia a la baja en comparación con 2023 en varias áreas clave. Esto sugiere la necesidad de implementar acciones correctivas para mejorar la percepción y satisfacción de los usuarios.

- Factor. 11. Conocimiento sobre la DIAN

Este factor se evalúa con la pregunta: 39.1 Su satisfacción frente al servicio que ofrece la DIAN para la gestión de trámites y servicios: tributarios, aduaneros, cambiarios, internacional y demás, ¿es?

Tabla 21. Factor conocimiento sobre la DIAN



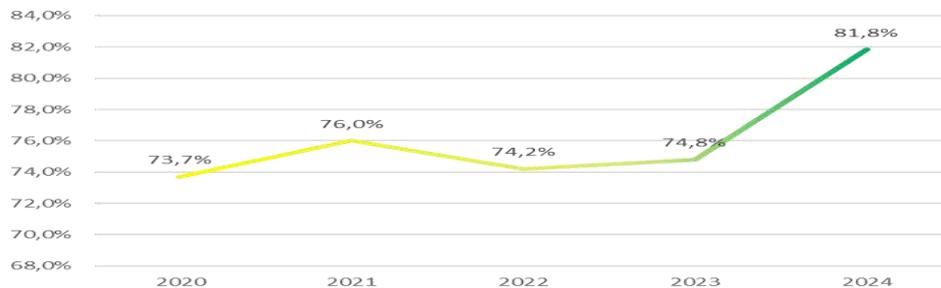
Fuente. Resultados de la encuesta de percepción de la calidad del servicio DIAN 2024.

La percepción del conocimiento sobre lo que hace la DIAN y en general sobre los procesos trámites y servicios; está en un nivel satisfactorio con el 81.8% del total de los encuestados. Lo que sugiere continuar con mejoras respecto de las actividades y políticas de estrategia de participación ciudadana que permitan mejorar en este aspecto.

- Comparativo histórico del factor percepción del conocimiento sobre la DIAN

La percepción del conocimiento sobre lo que hace la DIAN ha mejorado significativamente en 2024, alcanzando un nivel satisfactorio. Sin embargo, en los años anteriores (2020-2023), las calificaciones se mantuvieron en niveles tolerables, con una ligera mejora en 2021.

Tabla 22. Histórico del factor percepción del conocimiento sobre la DIAN 2020 - 2024



Fuente. Resultados de la encuesta de percepción de la calidad del servicio DIAN 2024.

Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios

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

Código postal 111711

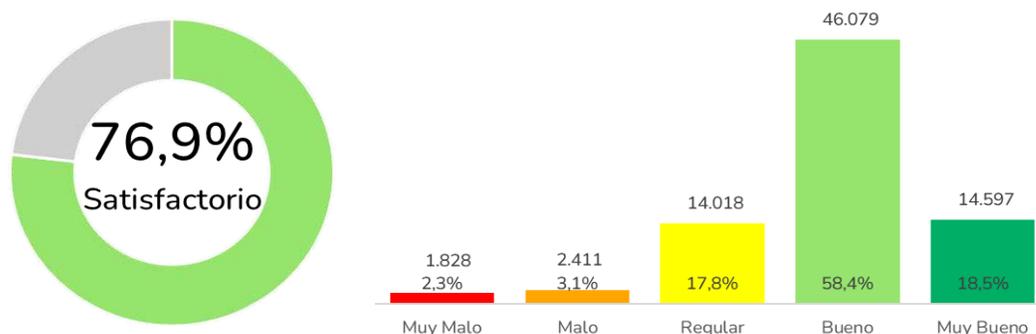
www.dian.gov.co

La mejora de 7,0 % en 2024 sugiere que las acciones tomadas han sido efectivas. Pasando en nivel tolerable a nivel satisfactorio. Es importante continuar reforzando las estrategias para mejorar el servicio que ofrece la entidad para la gestión de trámites y servicios: tributarios, aduaneros, cambiarios, internacional y demás para asegurar que la percepción siga mejorando.

4.6. Resultado del indicador dimensión de transparencia

Este indicador mide la claridad y accesibilidad de la información proporcionada por la DIAN y se evalúan diversos aspectos como divulgación de información, lucha contra la corrupción, participación ciudadana e imparcialidad en su gestión.

Ilustración 32. Resultado del indicador dimensión de transparencia



Fuente. Resultados de la encuesta de percepción de la calidad del servicio DIAN 2024.

La dimensión de transparencia de la DIAN muestra resultados positivos en general, con un 76.9% de los encuestados calificando la transparencia como "Bueno" o "Muy Bueno". Esto indica que la mayoría de los usuarios perciben la transparencia de la DIAN de manera favorable.

La mayoría de los encuestados (58,4%) calificaron la transparencia como "Bueno", y un 24.1% adicional la calificaron como "Muy Bueno". Esto sugiere que las iniciativas de transparencia de la DIAN están siendo efectivas.

Aunque los niveles de "Muy Malo" (2.3%), "Malo" (3.1%) y "Regular" (17.8%) son relativamente bajos, representan áreas donde se puede trabajar para mejorar la percepción de transparencia en términos de claridad y accesibilidad de la información.

- Tendencia del indicador de percepción de transparencia

Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios

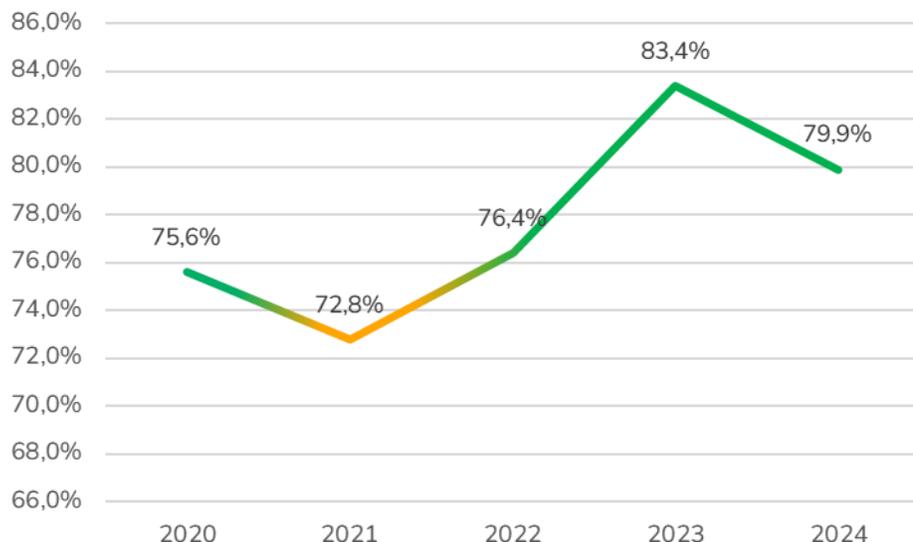
Carrera 7 # 6C-54. Piso 6º. Edificio Sendas | 6017428973 / 3103158107

Código postal 111711

www.dian.gov.co

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

Ilustración 33. Tendencia del indicador de percepción de transparencia 2020 - 2024



Fuente. Resultados de la encuesta de percepción de la calidad del servicio DIAN 2024.

El análisis del indicador de transparencia de la DIAN en los últimos cinco años muestra una tendencia general positiva, aunque con algunas fluctuaciones. A continuación, se presentan los hallazgos clave: para el 2020 la percepción de transparencia fue satisfactoria (75,6%). En 2021 se presentó una disminución de 2,8%, clasificándose como tolerable. La percepción mejoró en 2022, volviendo a un nivel satisfactorio con 76,4%. Mientras que, en 2023, este indicador alcanzó su punto más alto en los últimos cinco años, clasificándose como satisfactorio y durante el año de análisis 2024, presentó una ligera disminución en 3,5%, lo anterior sugiere mantener y mejorar las iniciativas de transparencia, abordar las Fluctuaciones para asegurar una mejora continua, seguir promoviendo la participación ciudadana y la rendición de cuentas para fortalecer la confianza del público en la institución.

El factor F.13. Transparencia- Como califica a la DIAN en cuanto a... lo componen las variables estructuradas en cuatro preguntas:

Tabla 23. Variables del factor de transparencia

Preguntas	Muy Bueno + Bueno	Total	Indicador	Escala
44.1 Divulgar información normativa, de gestión administrativa, financiera, de trámites y servicios.	16.742	20.650	81,08%	Satisfactorio
44.2 Luchar contra la corrupción y asegurar el comportamiento ético institucional.	14.627	19.590	74,67%	Tolerable

Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios

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

Código postal 111711

www.dian.gov.co

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

Preguntas	Muy Bueno + Bueno	Total	Indicador	Escala
44.3 Rendir cuentas, promover la participación ciudadana y el control de su gestión.	14.423	19.306	74,71%	Tolerable
44.4 Asegurar la honestidad, respeto, justicia e imparcialidad en su gestión.	14.884	19.387	76,77%	Satisfactorio

Fuente. Resultados de la encuesta de percepción de la calidad del servicio DIAN 2024.

Como se observa en la tabla la escala varía según las diferentes preguntas evaluadas:

- Divulgar información normativa, de gestión administrativa, financiera, de trámites y servicios: Calificación: 81.08% (Satisfactorio) La mayoría de los encuestados perciben positivamente la divulgación de información por parte de la DIAN.
- Luchar contra la corrupción y asegurar el comportamiento ético institucional: Calificación: 74.67% (Tolerable). Esta área muestra una percepción menos favorable, indicando la necesidad de fortalecer las iniciativas anticorrupción y promover un comportamiento ético más sólido.
- Rendir cuentas, promover la participación ciudadana y el control de su gestión: Calificación: 74.71% (Tolerable), comportamiento similar a la lucha contra la corrupción, esta área también requiere mejoras para aumentar la participación ciudadana y la rendición de cuentas.
- Asegurar la honestidad, respeto, justicia e imparcialidad en su gestión: Calificación: 76.77% (Satisfactorio). Aunque esta área es percibida como satisfactoria, hay margen para mejorar aún más en términos de honestidad y justicia en la gestión.

Estos componentes aseguran que la DIAN opere de manera transparente y accesible para el público, fomentando la participación ciudadana y la confianza en la institución.

- Comparativo histórico de las variables del factor percepción de transparencia

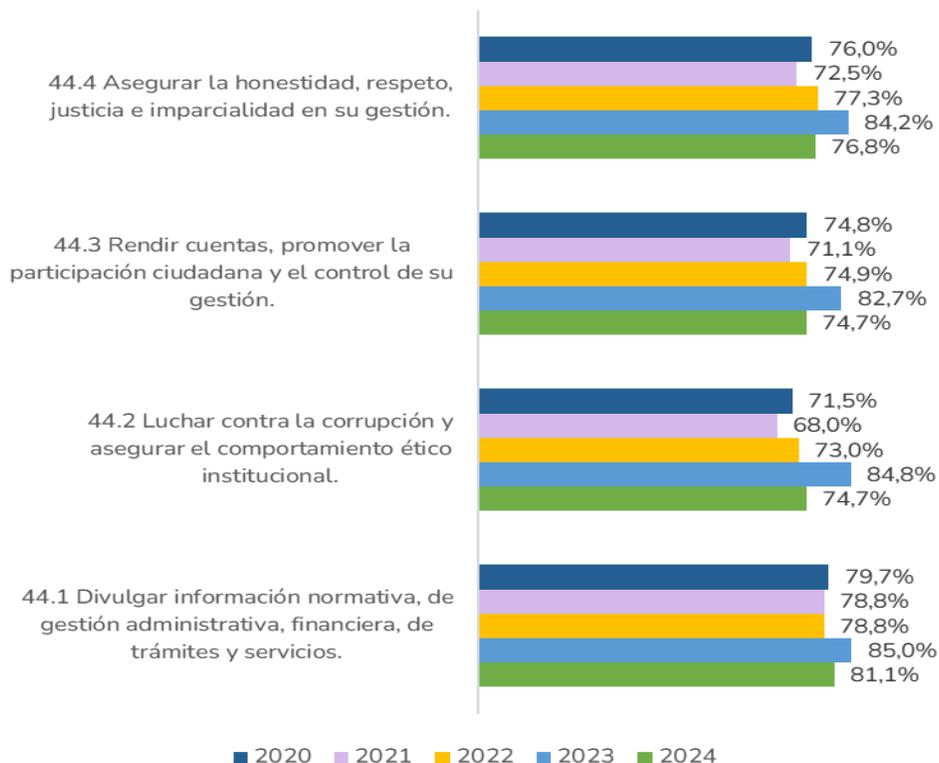
Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios

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

Código postal 111711

www.dian.gov.co

Ilustración 34. Histórico de las variables del factor percepción de transparencia 2020 - 2024



Fuente. Resultados de la encuesta de percepción de la calidad del servicio DIAN 2024.

La pregunta que más se destaca es "44.1 Divulgar información normativa, de gestión administrativa, financiera, de trámites y servicios" con un promedio de 80,68% en los últimos 5 años. Esto indica que, en general, los encuestados tienen una percepción positiva sobre la transparencia en la divulgación de información normativa y administrativa por parte de la DIAN.

Mientras que la pregunta "44.2 Luchar contra la corrupción y asegurar el comportamiento ético institucional" con un promedio de 74,40% en los últimos 5 años. Lo que conlleva fortalecer las acciones relacionadas con las estrategias anticorrupción y el comportamiento ético institucional para alcanzar niveles más altos de satisfacción.

4.7. Resultado del indicador dimensión de cercanía

El indicador de cercanía mide la percepción de los usuarios sobre la relación que tienen con la DIAN. Para el 2024, solo el 43.3% de los encuestados considera que la relación con la DIAN

Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios

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

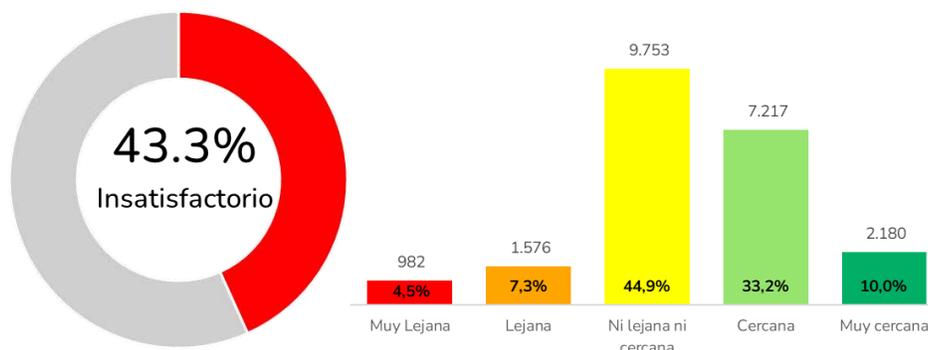
Código postal 111711

www.dian.gov.co

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

es "Muy cercana" o "Cercana", lo cual se clasifica como insatisfactorio. Esto indica que más de la mitad de los usuarios no perciben una relación cercana con la DIAN.

Ilustración 35. Resultado del indicador dimensión de cercanía



Fuente. Resultados de la encuesta de percepción de la calidad del servicio DIAN 2024.

Dentro de los que consideran la relación como cercana, el 76.8% la califica como "Cercana" y el 23.2% como "Muy cercana". Sin embargo, este grupo representa solo el 43.3% del total de encuestados, dejando un 56.7% que no percibe esta cercanía.

Un 44.9% de los encuestados considera la relación "Ni lejana ni cercana", lo que sugiere una percepción neutral y un 11.8% (4.5% "Muy lejana" + 7.3% "Lejana") percibe la relación como lejana, lo cual es preocupante para la imagen de la DIAN.

Este resultado indica a la Entidad implementar estrategias para mejorar la percepción de cercanía, como mejorar la atención al ciudadano, aumentar la transparencia y facilitar el acceso a la información.

- Comparativo histórico de las variables del factor percepción de transparencia

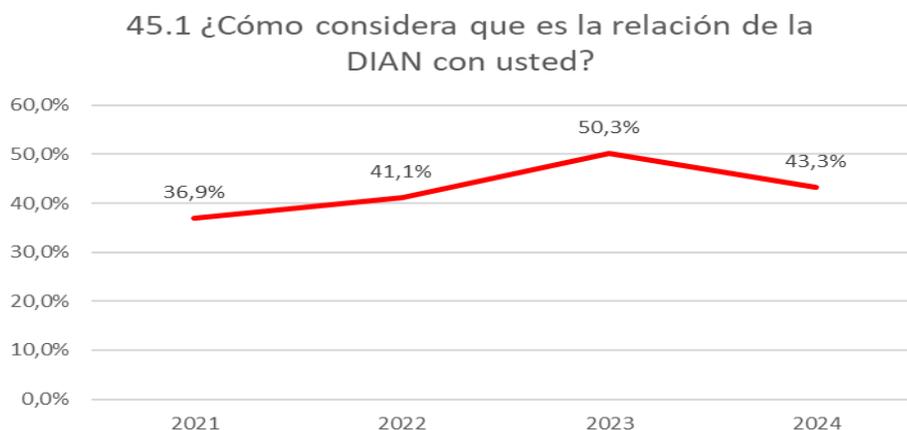
Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios

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

Código postal 111711

www.dian.gov.co

Ilustración 36. Histórico indicador de cercanía 2021 - 2024



Fuente. Resultados de la encuesta de percepción de la calidad del servicio DIAN 2024.

Este indicador se evalúa mediante la pregunta 45.1 ¿Cómo considera que es la relación de la DIAN con usted? Como se evidencia en la imagen, este indicador se ha mantenido percibiendo a la entidad como lejana.

En 2024, el indicador disminuye a 43,3%, lo que representa una caída de 7 puntos porcentuales respecto al año anterior. Aunque sigue siendo superior a los niveles de 2021 y 2022, esta disminución sugiere reforzar las estrategias de relacionamiento con el ciudadano.

Bajo el indicador de cercanía se realiza la siguiente pregunta: Imagine que el próximo mes usted recibe un correo electrónico de la DIAN, ¿Cuál sería su sentimiento/reacción emocional justo antes de abrirlo?

Tabla 24. Sentimiento o reacción al recibir un correo electrónico de la DIAN

PREGUNTA	Preocupación	Incomodidad	Indiferencia	Tranquilidad	No sabe / No desea responder	Total
Imagine que el próximo mes usted recibe un correo electrónico de la DIAN, ¿Cuál sería su sentimiento/reacción emocional justo antes de abrirlo?	9.702	1.305	906	7.789	2.634	22.336
Indicador	43,4%	5,8%	4,1%	34,9%	11,8%	100,00%

Fuente. Resultados de la encuesta de percepción de la calidad del servicio DIAN 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

Las respuestas de los encuestados permiten evidenciar que la **“preocupación”** es el sentimiento **predominante (43.4%)**, lo que evidencia una percepción de la DIAN como una entidad que puede generar estrés o ansiedad entre los ciudadanos. Esto podría deberse a la naturaleza de las comunicaciones fiscales, que a menudo implican obligaciones o posibles sanciones.

Un porcentaje significativo de usuarios (34.9%) se siente tranquilo, lo que sugiere que hay una base de ciudadanos que confía en la DIAN y no anticipa problemas al recibir sus comunicaciones.

Los sentimientos de incomodidad e indiferencia, aunque menores, indican áreas donde la DIAN podría reforzar su comunicación y relación con los ciudadanos, fortaleciendo las estrategias para hacer los mensajes más claros.

El 11.79% que no sabe o no desea responder refleja una falta de conexión o de información suficiente sobre la DIAN, lo que podría abordarse con el refuerzo de campañas informativas y cultura de la contribución.

Otros factores evaluados están relacionados con Expectativas del Servicio de lo que el ciudadano conoce, donde se aborda el tema mediante tres preguntas:

1. 40.1 Usted cree que la próxima vez que necesite alguno de los servicios de la DIAN, la entidad va a...



Fuente. Resultados de la encuesta de percepción de la calidad del servicio DIAN 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

De un total de 22,336 respuestas, el 74% de los ciudadanos considera que la DIAN cumple con sus expectativas. Además, el 18% de los encuestados opina que la entidad supera sus expectativas, mientras que solo el 8% cree que la DIAN estará por debajo de sus expectativas en la próxima ocasión que necesiten alguno de sus servicios.

Estos resultados indican que una gran mayoría de los ciudadanos tiene una percepción positiva de los servicios ofrecidos por la DIAN, con un alto porcentaje de ciudadanos satisfechos con el cumplimiento de sus expectativas y una proporción significativa que incluso considera que la entidad supera sus expectativas. Sin embargo, es importante prestar atención al 8% de usuarios que tienen expectativas más bajas, para identificar áreas de mejora y continuar elevando el nivel de satisfacción general.

2. ¿Qué se está haciendo bien en la DIAN?



De las 22.336 respuestas de ciudadanos sobre lo que consideran que se está haciendo bien en la DIAN. Se identifican temas principales como;

- **Atención al Cliente:** este es uno de los temas más mencionados, destacando la mejora en la atención al cliente. Los ciudadanos aprecian la amabilidad y profesionalismo de

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

En esta pregunta, los ciudadanos manifestaron diversas acciones y temas a mejorar por la DIAN, identificándose siete puntos clave:

I. Atención al cliente:

- Reducción de Tiempos de Espera: los ciudadanos sugieren disminuir los tiempos de espera y respuesta tanto en atención presencial como telefónica.
- Mejora en la calidad del servicio: Incrementar la amabilidad y profesionalismo de los funcionarios, ofreciendo una atención más personalizada y empática.
- Canales de comunicación: Mejorar los canales de atención, incluyendo chat y soporte telefónico, y proporcionar explicaciones más claras y detalladas sobre los procesos de declaración de impuestos.
- Puntos de Atención: Aumentar el número de puntos de atención físicos y virtuales.

II. Mejoras tecnológicas

- Estabilidad y Velocidad de la Plataforma: Mejorar la estabilidad y velocidad de la página web y las plataformas en línea, especialmente durante los periodos de alta demanda.
- Capacidad de los Servidores: Aumentar la capacidad de los servidores para manejar el tráfico elevado.
- Interfaz de Usuario: Desarrollar una interfaz más amigable y fácil de usar.
- Prevención de Caídas: Asegurar que la plataforma no se caiga durante periodos críticos como los plazos de declaración de impuestos.

III. Optimización de Procesos

- Simplificación de Procesos: Simplificar y agilizar los procesos para hacerlos más eficientes, reduciendo la burocracia y el papeleo innecesario.
- Información Clara y Precisa: Proveer información más clara y precisa sobre los procedimientos y requisitos.
- Capacitación de Funcionarios: Ofrecer más capacitación y mejores herramientas a los empleados de la DIAN para mejorar la prestación del servicio.

IV. Soporte y Educación al Contribuyente

- Educación Tributaria: Aumentar los esfuerzos para educar a los contribuyentes sobre sus obligaciones y cómo cumplirlas.
- Recursos y Apoyo: Proveer más recursos y apoyo para pequeñas empresas y emprendedores.

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

- Capacitaciones y Talleres: Ofrecer más capacitaciones y talleres sobre temas relacionados con impuestos.

V. Infraestructura

- Ampliación de Oficinas: Expandir el número de oficinas físicas, especialmente en ciudades intermedias y áreas rurales.
- Mantenimiento y Actualización: Asegurar un mejor mantenimiento y actualización de la infraestructura tecnológica de la DIAN.

VI. Políticas y Regulaciones

- Revisión de tasas de interés: Revisar y potencialmente reducir las altas tasas de interés sobre impuestos atrasados.
- Incentivos fiscales: Considerar ofrecer más alivios fiscales e incentivos para los contribuyentes cumplidos.
- Equidad en la aplicación de leyes: Asegurar una aplicación justa y equitativa de las leyes fiscales, enfocándose tanto en grandes como en pequeños evasores.
- Transparencia y rendición de cuentas: Mejorar la transparencia y la rendición de cuentas sobre el uso de los ingresos fiscales.

VII. Retroalimentación y Mejora Continua

- Mecanismos de Retroalimentación: Establecer mecanismos regulares de retroalimentación para recopilar opiniones de los contribuyentes y demás ciudadanos sobre los servicios de la DIAN.
- Evaluación Continua: Monitorear y evaluar continuamente la efectividad de las mejoras implementadas.
- Cultura de mejora continua: Fomentar una cultura de mejora continua dentro de la DIAN para servir mejor a los contribuyentes y ciudadanos.

En resumen, las sugerencias se centran en mejorar la atención al cliente, las capacidades tecnológicas, la optimización de procesos, la educación y el soporte al contribuyente, la infraestructura, las políticas fiscales y la implementación de mecanismos de retroalimentación y mejora continua.

4. ¿Qué trámite realiza y le genera mayor dificultad en la DIAN?

Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios

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

Código postal 111711

www.dian.gov.co

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



Servicio al Cliente: Desafíos para obtener respuestas oportunas y precisas ya sea por teléfono, chat o en persona (puntos físicos).

Necesidad de Mejor Guía: Los Ciudadanos piden instrucciones más claras y una mejor orientación sobre los procedimientos.

Facturación Electrónica: Dificultades con la implementación y el uso de los sistemas de facturación electrónica.

Agendamiento de Citas: Problemas para agendar citas tanto presenciales como virtuales.

Compensaciones y Devoluciones: Los ciudadanos encuentran complicados los procesos para compensar impuestos o recibir devoluciones por pagos en exceso.

En conclusión, se evidencia que los ciudadanos sienten que todos los trámites son generalmente difíciles y consumen mucho tiempo. Pero su vez hay un número notable de ciudadanos indicó que no han enfrentado dificultades significativas con los trámites de la DIAN.

Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios

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

Código postal 111711

www.dian.gov.co

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

Conclusiones

1. Estrategias inclusivas necesarias: Las bajas cifras en categorías específicas, como las condiciones intelectuales, sensoriales, físicas y mentales, subrayan la importancia de desarrollar e implementar estrategias orientadas a facilitar la participación de estos grupos. Es necesario revisar y adaptar los procesos de la DIAN para garantizar que los usuarios con condiciones incluyentes puedan acceder fácilmente a sus servicios y sentirse cómodos al interactuar con la entidad.

2. Alta satisfacción general (88,7%): La mayoría de los usuarios perciben la calidad del servicio de la DIAN como satisfactoria, con un 88,7% calificando el servicio como “Muy bueno” o “Bueno”. Esto refleja una percepción positiva generalizada, lo que indica que la DIAN ha logrado mantener un nivel aceptable de satisfacción en cuanto a la calidad de sus servicios.

3. Fidelidad y procesos satisfactorios: Los indicadores de fidelidad (78,4%) y de proceso (79,6%) también muestran resultados satisfactorios. Los usuarios están generalmente satisfechos con la atención que reciben y con la eficiencia de los procesos de la DIAN, aunque hay áreas para mejorar estos aspectos y garantizar que las expectativas sean completamente cubiertas.

4. Acceso a los servicios (73,9%) en nivel tolerable: Aunque la satisfacción con el acceso es aceptable, con un 73,9%, sigue siendo un área que requiere atención. Esto podría reflejar que los usuarios experimentan dificultades al intentar acceder a los servicios, ya sea en términos de disponibilidad o facilidad de uso de plataformas digitales y físicas.

5. Resultados satisfactorios (83,0%): Los usuarios están generalmente satisfechos con los resultados obtenidos a través de los servicios de la DIAN, lo que muestra que, en términos de efectividad, la entidad está cumpliendo con las expectativas de la mayoría de los usuarios.

6. Transparencia en el servicio (76,9%) adecuada pero mejorable: El indicador de transparencia muestra un nivel satisfactorio de 76,9%. Aunque no es insatisfactorio, podría mejorarse mediante mayores esfuerzos para que los usuarios perciban la DIAN como una entidad aún más abierta y accesible en términos de procesos y toma de decisiones.

7. Cercanía insatisfactoria (43,3%): El indicador de cercanía es el más bajo, con un 43,3%, lo que refleja que muchos usuarios sienten que la DIAN no es lo suficientemente accesible o cercana. Este es el aspecto que más necesita atención para mejorar la experiencia del usuario.

Recomendaciones

1. **Revisión de accesibilidad de los servicios:** La DIAN debe revisar y adaptar sus canales de atención y servicios, garantizando que sean inclusivos para personas con diversas condiciones. Esto incluye mejorar la accesibilidad física en sus oficinas y la adaptación de plataformas digitales para personas con discapacidades sensoriales, cognitivas o físicas.
2. **Promoción de la participación de grupos incluyentes:** Se recomienda lanzar campañas de sensibilización y educación para que los grupos con condiciones incluyentes sean más conscientes de los servicios disponibles y se sientan cómodos al utilizarlos. Estas campañas pueden incluir la divulgación de información en formatos accesibles y la oferta de servicios personalizados para estos usuarios.
3. **Implementación de herramientas de feedback accesibles:** Se debe promover que los usuarios con condiciones incluyentes puedan proporcionar retroalimentación sobre los servicios de la DIAN de manera sencilla. Esto puede implicar encuestas y formularios adaptados, así como la posibilidad de recibir asistencia para completar estos cuestionarios.
4. **Capacitación continua del personal:** El personal de la DIAN debe recibir formación continua sobre cómo tratar con personas con condiciones incluyentes, sensibilizándolos respecto a las diferentes barreras que enfrentan estos grupos. Esto ayudará a mejorar la calidad del servicio y la satisfacción de todos los usuarios.
5. **Seguimiento y evaluación de medidas inclusivas:** La DIAN debería establecer mecanismos de seguimiento para evaluar la efectividad de las medidas implementadas para mejorar la accesibilidad y la inclusión. Realizar encuestas periódicas y analizar los resultados ayudará a identificar áreas de mejora y asegurar que se atiendan adecuadamente las necesidades de los grupos con condiciones incluyentes.
6. **Mejorar el acceso a los servicios (73,9%):** Es esencial mejorar la accesibilidad tanto en canales digitales como presenciales. Se podrían simplificar los procesos en línea, ofrecer más puntos de contacto físicos en diversas zonas y mejorar la atención telefónica para facilitar el acceso a los servicios.
7. **Fortalecer la cercanía con los usuarios (43,3%):** Dado el bajo nivel de satisfacción con la cercanía, se recomienda implementar más estrategias de acercamiento, como oficinas móviles, atención personalizada en diversas localidades, y más canales de interacción directa con el usuario. Crear una mayor proximidad a través de eventos comunitarios o jornadas de atención directa podría mejorar la percepción de este indicador.
8. **Optimizar procesos internos (79,6%):** Aunque el indicador de proceso es satisfactorio, se recomienda seguir revisando y mejorando los tiempos de respuesta y la eficiencia

operativa. La digitalización de algunos procedimientos y la simplificación de trámites pueden ayudar a mejorar la experiencia del usuario y reducir tiempos de espera.

9. **Reforzar la transparencia (76,9%):** Para mejorar la percepción de la transparencia, la DIAN podría realizar más esfuerzos en publicar informes claros y detallados sobre sus procesos, resultados y toma de decisiones. Además, ofrecer más información accesible sobre cómo se gestionan los recursos y las políticas podría aumentar la confianza de los usuarios.
10. **Fortalecer la fidelidad (78,4%):** Para aumentar la fidelidad de los usuarios, sería útil desarrollar programas de fidelización o incentivos para aquellos que interactúan con la DIAN de manera regular. Además, implementar encuestas o mecanismos de retroalimentación continua puede ayudar a identificar áreas de mejora y adaptarse a las necesidades de los usuarios a largo plazo.
11. **Monitoreo constante y ajuste de estrategias:** La DIAN debe implementar un sistema continuo de monitoreo de la satisfacción de los usuarios, especialmente en las áreas donde se observan los indicadores más bajos, como cercanía y acceso. Esto permitirá ajustar estrategias rápidamente y garantizar que todos los usuarios reciban el nivel de atención y servicio que esperan.

Con la implementación de estas estrategias, la DIAN no solo podrá mantener los niveles de satisfacción alcanzados en años anteriores, sino también superar sus propios resultados, aspirando nuevamente a alcanzar la categoría de "Satisfactorio Destacado" en los próximos años. Al seguir estas recomendaciones, la DIAN garantizará una percepción positiva constante de su servicio y podrá ajustar de manera continua su oferta para satisfacer de forma más efectiva las expectativas y necesidades de todos los usuarios.

Elaborado por:

Gloria Esperanza Hernández Rodríguez

Adriana Sarmiento Bohórquez

Servidores de la Coordinación de Canales de Servicio y Experiencia del Usuario

Aníbal Camacho Núñez

Minero de Datos Campaña DIAN

Proveedor C&C

Diciembre de 2024

Versión 1