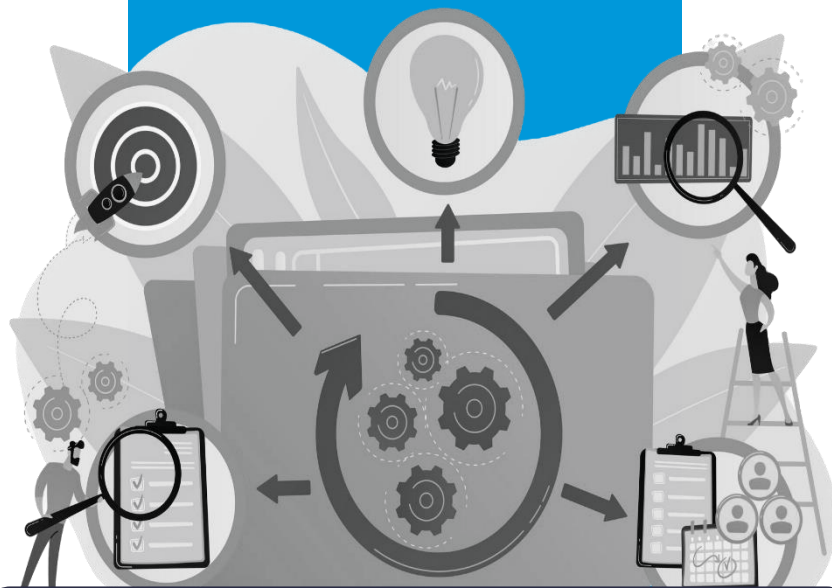




**Informe de Resultados
Encuesta construcción Programa
de Transparencia y Ética Pública**



**PROGRAMA DE TRANSPARENCIA
Y ETICA PÚBLICA (PTEP)**

DIAN 2025

**Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales
Subdirección de Planeación y Cumplimiento**

Noviembre de 2024

Tabla de contenido

1. Contexto.....	4
2. Ficha técnica de la encuesta.....	6
3. Aplicación y resultados de la encuesta	6
4. Conclusiones.....	16

Subdirección de Planeación y Cumplimiento

Carrera 7 # 6C-54. Piso 12. Edificio Sendas | (601) 7428973 - 320 490 9819

Código postal 111711

www.dian.gov.co

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

Introducción

Para la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales – DIAN es fundamental el derecho constitucional que tienen los ciudadanos, grupos o colectividades de conocer y participar en su gestión, por lo cual promueve el ejercicio de participación ciudadana trabajando para crear distintos espacios institucionales, que le permitan para brindar así los medios necesarios para socializar la información y garantizar la comunicación en doble vía, en búsqueda del mejoramiento de la gestión institucional y su eficiencia administrativa.

Lo anterior, permite que los grupos de valor e interés y la ciudadanía en general tengan la oportunidad de formular preguntas y cuestionamientos frente al propósito misional y visión de futuro que sustentan su estrategia, planes, programas y proyectos.

Esta labor se realiza de manera continua, a través de distintas acciones enmarcadas en su Estrategia de Participación Ciudadana y en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAAC). Ejemplo de ello son los Comités Tributarios, Aduaneros y Cambiarios (TAC), los encuentros aduana -empresa, realizados anualmente en las Direcciones Seccionales y diferentes ejercicios de participación ciudadana entre los cuales se encuentran las encuestas, que le permiten a la Entidad conocer la percepción de los grupos de valor y de interés.

El presente documento presenta los resultados del ejercicio de participación ciudadana aplicado a través de una encuesta adelantada en el mes de noviembre, con el apoyo del Equipo de Urna de Cristal del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones-MINTIC.

INFORME DE RESULTADOS

ENCUESTA PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL PROGRAMA DE TRANSPARENCIA Y ETICA PÚBLICA (PTEP) DIAN 2025

1. Contexto

Con el objetivo de contar con la participación de la ciudadanía en la construcción del Programa de Transparencia y Ética Pública para el año 2025, la DIAN diseñó y publicó una encuesta con el apoyo del Portal de Urna de Cristal. Esta iniciativa permitió que los interesados pudieran conocer y participar en la conformación del programa. La encuesta estuvo disponible en línea desde el 5 hasta el 28 de noviembre de 2024.

A continuación, se da a conocer el enlace de publicación de la encuesta, así como las imágenes gráficas utilizadas.

Enlace: <https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=xnMGGuEkbUe7TbpqkaPFiAoPZx6so8FNql4EqEm8e69UQjI3V0LONDJZOFdJNUJRSVU2WkVOWVLYVi4u>

Banner portal web de la DIAN Noviembre 5 a 22

COPY OUT:

Su voz es muy importante para nosotros.
Responda esta encuesta y ayúdenos a construir
una #GestiónPúblicaTransparente.



Subdirección de Planeación y Cumplimiento

Carrera 7 # 6C-54. Piso 12. Edificio Sendas | (601) 7428973 - 320 490 9819

Código postal 111711

www.dian.gov.co

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



Subdirección de Planeación y Cumplimiento

Carrera 7 # 6C-54. Piso 12. Edificio Sendas | (601) 7428973 - 320 490 9819

Código postal 111711

www.dian.gov.co

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

2. Ficha técnica de la encuesta

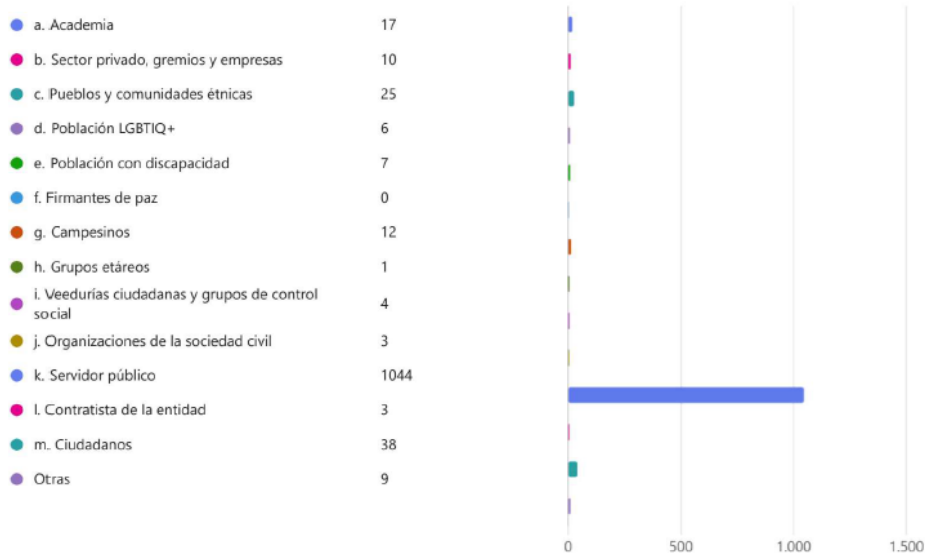
Campaña	#GestiónPúblicaTransparente.
Entidad	DIAN
Objetivo	Conocer la opinión, propuestas y preguntas de los ciudadanos sobre el Programa de Transparencia y Ética Pública de la DIAN
Fecha de publicación	5 al 28 de noviembre de 2024
Alcance de interacciones	1182

3. Aplicación y resultados de la encuesta

La encuesta fue respondida por un total de 1182 personas, y los resultados obtenidos se presentan a continuación:

1. Indique con cuál de estos grupos poblacionales se identifica:

1. Con cuál de estos grupos poblacionales se identifica?



Subdirección de Planeación y Cumplimiento

Carrera 7 # 6C-54. Piso 12. Edificio Sendas | (601) 7428973 - 320 490 9819

Código postal 111711

www.dian.gov.co

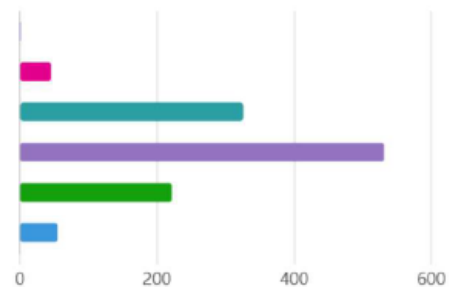
Formule su petición, queja, sugerencia o reclamo en el Sistema PQSR de la DIAN

Del total de encuestados, 1044 (equivalentes al 88%) corresponden a servidores públicos, mientras que 38 (equivalentes al 3.2%) son ciudadanos.

2. Indique su nivel de escolaridad

2. Indique su nivel de escolaridad:

a. Primaria	0
b. Bachillerato	45
c. Profesional	325
d. Especialista	530
e. Maestría	221
Otras	54

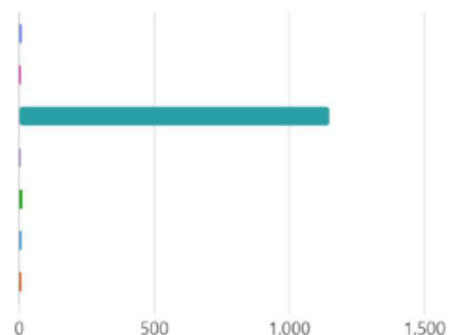


Del total de encuestados, 530 (equivalentes al 45%) indican que su nivel de escolaridad es especialista, mientras que 325 (equivalentes al 27%) indican ser profesionales.

3. Indique su actividad económica:

3. Indique su actividad económica:

a. Trabajo en casa	8
b. Estudiante	2
c. Empleado	1146
d. Empresario	1
e. Trabajador independiente	11
f. Pensionado	7
Otras	6



Del total de encuestados, 1146 (equivalentes al 97%) son empleados, mientras que 11 (equivalentes al 0.9%) son trabajadores independientes.

Subdirección de Planeación y Cumplimiento

Carrera 7 # 6C-54. Piso 12. Edificio Sendas | (601) 7428973 - 320 490 9819

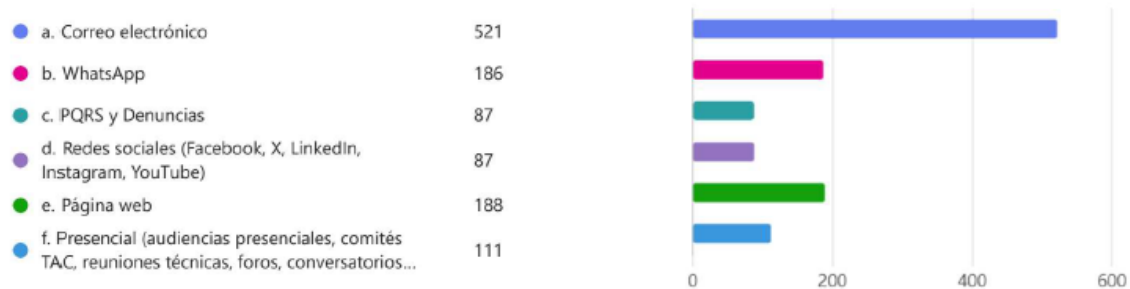
Código postal 111711

www.dian.gov.co

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

4. ¿Por cuál medio de comunicación le gustaría expresar sus opiniones sobre la DIAN?:

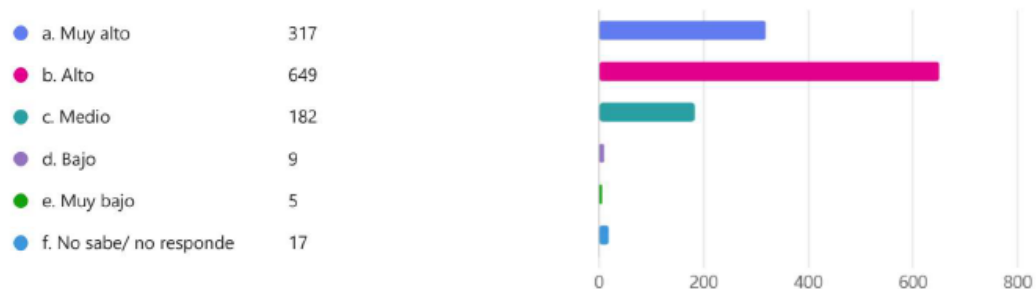
4. ¿Por cuál medio de comunicación le gustaría dar sus opiniones sobre la DIAN?



Del total de encuestados, a 521 (equivalentes al 44%) les gustaría expresar sus opiniones frente a las actuaciones y operación de la entidad a través de correo electrónico, mientras que a 188 (equivalentes al 16%) les gustaría expresarlas a través de la página web.

5. ¿Cuál es su nivel de satisfacción sobre la calidad de los servicios de la DIAN?

5. ¿Cuál es su nivel de satisfacción sobre la calidad de los servicios de la DIAN?



Del total de encuestados, 649 (equivalentes al 55%) consideran alto su nivel de satisfacción con relación a la calidad de los servicios prestados por la DIAN, mientras que 317 (equivalentes al 27%) consideran muy alto dicho nivel de satisfacción.

6. ¿Cree que las instrucciones, guías y comunicaciones de la DIAN para trámites y servicios son claras, respetuosas y fáciles de usar?

6. ¿Cree que las instrucciones, guías y comunicaciones de la DIAN para trámites y servicios son claras, respetuosas y fáciles de usar?



Del total de encuestados, 973 (equivalentes al 82%) consideran que las instrucciones, guías y comunicaciones que utiliza la entidad para dar a conocer los trámites y servicios son claras, respetuosas y fáciles de usar, mientras que 126 (equivalentes al 11%) consideran que no.

7. Si la respuesta de la pregunta anterior es “no” por favor indique las razones

7. Si la respuesta de la pregunta anterior es "no" por favor indique las razones

160
Respuestas

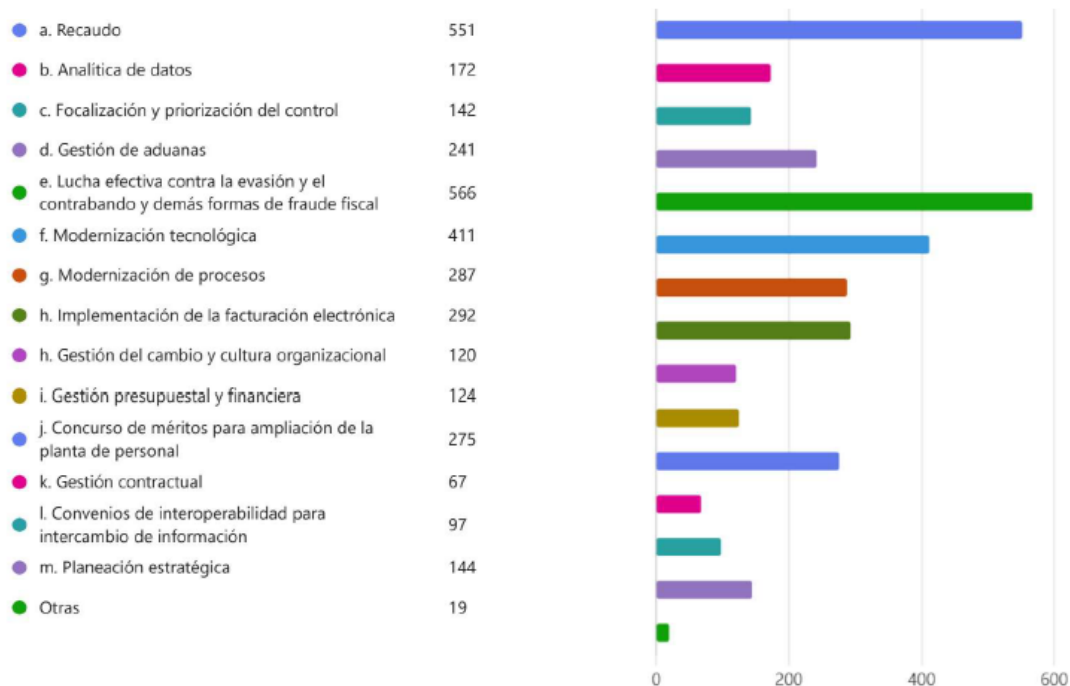
Respuestas más recientes

...

Entre las razones expresadas para haber respondido negativamente la pregunta No. 6 de esta encuesta se encuentran: son instrucciones muy densas para personas que no estamos familiarizadas con el tema o tenemos problemas, son muy engorrosas y difíciles de asimilar, están realizadas con lenguajes muy técnicos y requiere saber del manejo de plataformas que el común de los ciudadanos desconocen, la doctrina es fundamental para el éxito de los trámites, sin embargo, en muchas ocasiones no es clara, no todo el contenido de la entidad se encuentra actualizado y en lenguaje claro.

8. ¿En qué temas cree que la DIAN debe profundizar en la rendición de cuentas a la ciudadanía? Seleccione máximo 3 opciones.

8. ¿En qué temas cree que la DIAN debe profundizar en la rendición de cuentas a la ciudadanía? Seleccione máximo 3 opciones.



Del total de encuestados, 566 (equivalentes al 48%) consideran que la entidad en su rendición de cuentas debe profundizar en lo relacionado con la lucha efectiva contra la evasión y el contrabando y demás formas de fraude fiscal, mientras que 551 (equivalentes al 47 %) consideran que debe profundizar en lo relacionado con el recaudo.

9. ¿Ha consultado el botón de Transparencia en el portal de internet de la Entidad?

Subdirección de Planeación y Cumplimiento

Carrera 7 # 6C-54. Piso 12. Edificio Sendas | (601) 7428973 - 320 490 9819

Código postal 111711

www.dian.gov.co

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

9. ¿Ha consultado el botón de Transparencia en el portal virtual de la Entidad?



Del total de encuestados, 783 (equivalentes al 67%) no han consultado el botón de transparencia en el portal de internet de la entidad, mientras que 393 (equivalentes al 33%) si lo han hecho.

10. ¿En qué deben mejorar los funcionarios de la DIAN?



Sobre los aspectos en que se considera que deben mejorar los funcionarios de la entidad, algunos de ellos son: Brindar información precisa y clara sobre los datos, productos y servicios, amabilidad y buen servicio de cara a la ciudadanía, estar siempre actualizados de los cambio normativos, considera que se debe generar mayor capacitación en los temas misionales, pero desde un lenguaje claro y de fácil entendimiento, disponibilidad de tiempo para una mejor orientacion, trabajo colaborativo.

11. ¿Conoce las actividades de la DIAN con sus funcionarios para promover la integridad, transparencia, y prevenir la corrupción?

11. ¿Conoce las actividades de la DIAN con sus funcionarios para promover integridad, transparencia, y prevenir la corrupción?



Del total de encuestados, 1004 (equivalentes al 86%) tienen conocimiento de las actividades que realiza la DIAN con sus funcionarios para promover la integridad, transparencia y prevención de la corrupción, mientras que 165 (equivalentes al 14%) no tienen conocimiento.

12. ¿Sabe que la DIAN tiene encuentros constantes con empresas para mejorar la gestión aduanera?

12. ¿Sabe que la DIAN tiene encuentros constantes con empresas para mejorar la gestión aduanera?

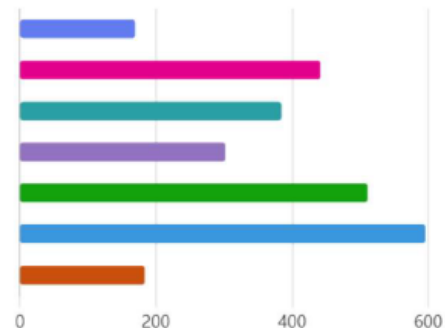


Del total de encuestados, 736 (equivalentes al 63%) tienen conocimiento que la DIAN realiza encuentros periódicos aduana -empresa para mejorar la gestión aduanera, mientras que 227 (equivalentes al 19%) no tienen conocimiento.

13. ¿Conoce alguno de estos productos que ofrece la Entidad en su portal virtual?

13. ¿Conoce alguno de estos productos que ofrece la Entidad en su portal virtual?

a. Doctriflash	169
b. Boletín Tributario	441
c. Boletines Aduaneros y Judiciales	384
d. Vlex	301
e. Normograma	510
f. Jurisdian	595
g. No conozco ninguno de estos productos.	183

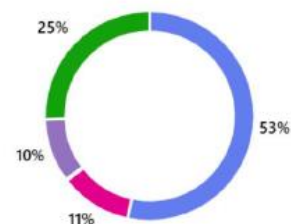


Del total de encuestados, 595 (equivalentes al 50%) conocen el producto Jurisdian, mientras que 510 (equivalentes al 43%) conocen el normograma.

14. Cómo ha sido su experiencia con la información jurídica en Doctriflash, Boletín Tributario y Boletines Aduaneros y Judiciales del portal virtual DIAN?

14. ¿Cómo ha sido su experiencia con la información jurídica en Doctriflash, Boletín Tributario y Boletines Aduaneros y Judiciales del portal virtual DIAN?

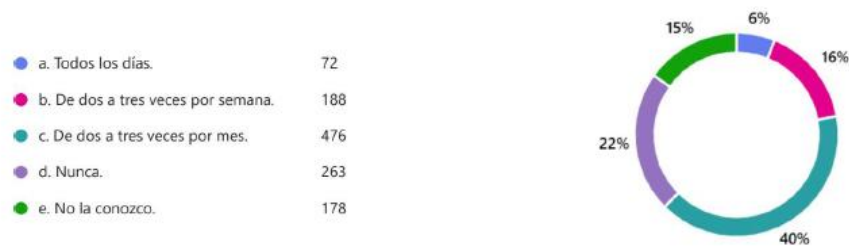
a. Buena	629
b. Regular	130
c. Mala	3
d. No la conozco	116
e. No la he usado	300



Del total de encuestados, 629 (equivalentes al 53%) consideran buena su experiencia con el uso de esta información jurídica, mientras que 300 (equivalentes al 25%) no la han utilizado.

15. El Normograma DIAN tiene información gratuita en el portal virtual de la Entidad sobre normas y doctrinas vigentes tributarias, aduaneras y cambiarias. ¿Con qué frecuencia ha usado esta herramienta?

15. El Normograma DIAN tiene información gratuita en el portal virtual de La Entidad sobre normas y doctrinas vigentes tributarias, aduaneras y cambiarias. ¿Con qué frecuencia ha usado esta herramienta?



Del total de encuestados, 476 (equivalentes al 40%) han utilizado el normograma con una frecuencia de 2 a 3 veces por mes, mientras que 263 (equivalentes al 22%) informan no haberlo utilizado nunca.

16. ¿Por cuál canal le gustaría recibir noticias de la DIAN?

16. ¿Por cuál canal le gustaría recibir noticias de la DIAN?



Del total de encuestados, 609 (equivalentes al 54%) indican que el canal por el que les gustaría conocer noticias de la DIAN es WhatsApp, mientras que 234 (equivalentes al 21%) consideran otros canales como correo electrónico, Facebook, todas las redes sociales.

17. Usted sabe que, por exigir factura electrónica, una persona natural puede deducir el (1%) del valor de esas compras sin exceder 240 UVT en el respectivo año gravable?

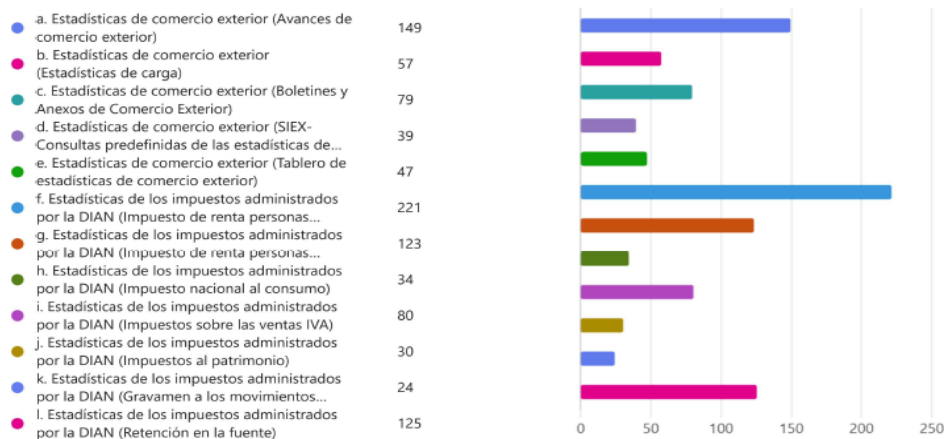
17. ¿Usted sabe que, por exigir factura electrónica, una persona natural puede deducir el 1% del valor de esas compras sin exceder 240 UVT en el respectivo año gravable?



Del total de encuestados, 1097 (equivalentes al 93%) tienen conocimiento que cuando las personas naturales adquieren bienes o servicios soportados con factura electrónica, pueden llevar como deducción en su impuesto sobre la Renta y Complementarios el uno por ciento (1%) del valor de dichas adquisiciones, sin que exceda de 240 UVT en el respectivo año gravable, mientras que 59 (equivalentes al 5%) no tienen conocimiento.

18. ¿Cuáles estadísticas publicadas en el portal virtual de la entidad ha consultado? (<https://www.dian.gov.co/dian/cifras/Paginas/estadisticas.aspx>)

18. ¿Cuáles estadísticas publicadas en el portal virtual de la Entidad ha consultado? (<https://www.dian.gov.co/dian/cifras/Paginas/estadisticas.aspx>)



Subdirección de Planeación y Cumplimiento

Carrera 7 # 6C-54. Piso 12. Edificio Sendas | (601) 7428973 - 320 490 9819

Código postal 111711

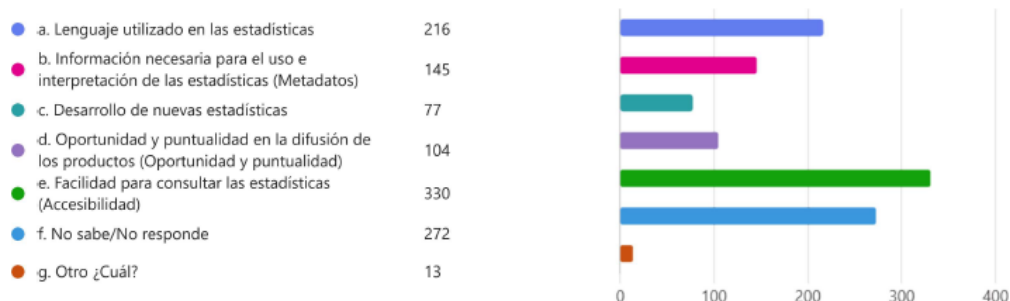
www.dian.gov.co

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

Del total de encuestados, 221 (equivalentes al 19%) consultaron en el portal de internet de la entidad estadísticas de los impuestos administrados por la DIAN (impuesto de renta personas naturales no obligadas a llevar contabilidad), mientras que 149 (equivalentes al 12.6%) consultaron estadísticas de comercio exterior (avances de comercio exterior).

19. ¿En qué aspectos cree que se pueden mejorar las estadísticas tributarias y de comercio exterior publicadas en el portal virtual de la DIAN?

19. ¿En qué aspectos cree que se pueden mejorar las estadísticas tributarias y de comercio exterior publicadas en el portal virtual de la DIAN?



Del total de encuestados, 330 (equivalentes al 28%) consideran que las estadísticas tributarias y de comercio exterior publicadas en el portal de internet de la DIAN pueden ser mejoradas en cuanto a su facilidad para consultar (accesibilidad), mientras que 272 (equivalentes al 23%) no saben o no responden.

4. Conclusiones

La encuesta aplicada ha permitido a la DIAN abrir un espacio de participación con la ciudadanía, recabando opiniones, inquietudes y sugerencias sobre el servicio público prestado. Los resultados reflejan un nivel significativo de satisfacción con la entidad, aunque también señalan áreas clave para la mejora, como la claridad en la información, la capacitación de los funcionarios y la accesibilidad de los productos digitales.



Las observaciones y respuestas obtenidas están siendo trasladadas a los responsables de cada área para su consideración en la construcción y ajuste de estrategias y actividades del Programa de Transparencia y Ética Pública DIAN 2025.

Subdirección de Planeación y Cumplimiento

Carrera 7 # 6C-54. Piso 12. Edificio Sendas | (601) 7428973 - 320 490 9819

Código postal 111711

www.dian.gov.co

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