

Informe

RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE PERCEPCIÓN CIUDADANA DE LA CALIDAD DEL SERVICIO OFRECIDO POR LA DIAN EN 2024 Y 2025

Proceso Cercanía al Ciudadano
Subproceso Asistencia al Usuario
Diciembre 2025

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

Contenido

| | |
|---|----|
| Introducción..... | 6 |
| Aspectos Generales..... | 7 |
| Ficha técnica de la encuesta de percepción ciudadana sobre la calidad del servicio DIAN (2024-2025) | 7 |
| Constructo principal: calidad percibida del servicio y dimensiones de análisis..... | 9 |
| Diseño muestral..... | 10 |
| Marco muestral..... | 11 |
| Tamaño y selección de la muestra | 11 |
| <i>Distribución de la muestra por dirección seccional y segmento</i> | 12 |
| Instrumento de recolección de la información | 14 |
| Escala de calificación..... | 18 |
| <i>Escala de evaluación interna de los resultados</i> | 19 |
| Técnica de recolección..... | 19 |
| Resultados de la encuesta de percepción ciudadana sobre la calidad del servicio | 20 |
| Caracterización demográfica y sociodemográfica de los encuestados | 20 |
| <i>Departamento de donde se contesta la encuesta</i> | 20 |
| <i>Ciudad o municipio de donde se contesta la encuesta</i> | 23 |
| <i>Rango de edad</i> | 23 |
| <i>Género</i> | 24 |
| <i>Auto-reconocimiento étnico y racial</i> | 25 |
| <i>Nivel educativo</i> | 26 |
| <i>Cargo de quien diligencia la encuesta</i> | 27 |
| <i>Población diferencial/atención incluyente</i> | 28 |
| <i>Segmentación</i> | 29 |
| Análisis del indicador principal de calidad por variables de caracterización..... | 31 |
| <i>Indicador de calidad general vrs rango de edad</i> | 31 |

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

| | |
|---|----|
| <i>Indicador de calidad general vrs género</i> | 32 |
| <i>Indicador de calidad vrs. auto-reconocimiento étnico y racial.....</i> | 33 |
| <i>Indicador de calidad vrs nivel educativo.....</i> | 33 |
| <i>Indicador de calidad vrs cargo</i> | 35 |
| <i>Indicador de calidad vrs población diferencial/atención incluyente.....</i> | 36 |
| <i>Indicador de calidad vrs Segmentación</i> | 37 |
| Desarrollo analítico del constructo principal y sus dimensiones asociadas | 38 |
| <i>Indicador nacional de percepción de calidad general servicio DIAN.....</i> | 39 |
| Dimensión de fidelidad | 40 |
| Dimensión de proceso | 43 |
| Dimensión de acceso | 48 |
| Dimensión de resultado..... | 51 |
| Dimensión de transparencia..... | 58 |
| Dimensión de cercanía | 59 |
| Conclusiones estratégicas de la encuesta de percepción ciudadana sobre la calidad del servicio DIAN (2024-2025) | 62 |

Lista de tablas

| | |
|--|----|
| Tabla 1. Ficha técnica encuesta de percepción ciudadana sobre la calidad del servicio DIAN (2024-2025) | 7 |
| Tabla 2. Dimensiones de análisis | 9 |
| Tabla 3. Universo y distribución por segmento | 11 |
| Tabla 4. Distribución de la muestra por dirección seccional y segmento | 12 |
| Tabla 5. Escala de evaluación | 19 |
| Tabla 6. Distribución de encuestas diligenciadas por departamento | 21 |
| Tabla 7. Resultados globales del constructo principal y dimensiones | 38 |
| Tabla 8. Resultado de los factores del indicador de fidelidad | 41 |
| Tabla 9. Resultados preguntas por factores que componen la dimensión Fidelidad | 42 |
| Tabla 10. Resultado de los factores del indicador de proceso | 43 |
| Tabla 11. Resultados por factores que componen la dimensión por Proceso | 44 |
| Tabla 12. Resultados por factores que componen la dimensión Acceso | 49 |
| Tabla 13. Resultados por factores que componen la dimensión por Transparencia | 59 |
| Tabla 14. Resultados por factores que componen la dimensión de Cercanía | 60 |
| Tabla 15. Síntesis de hallazgos y lecciones | 63 |

Lista de ilustraciones

| | |
|--|----|
| Ilustración 1. Distribución por rango de edad | 24 |
| Ilustración 2. Género | 25 |
| Ilustración 3. Auto-reconocimiento étnico y racial | 26 |
| Ilustración 4. Nivel educativo | 27 |
| Ilustración 5. Cargo de quien diligencia la encuesta | 28 |
| Ilustración 6. Población diferencial/atención incluyente | 29 |
| Ilustración 7. Segmentación | 30 |
| Ilustración 8. Indicador de Calidad General segmentado por rango de edad | 31 |
| Ilustración 9. Indicador de Calidad General segmentado por Género | 32 |

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 10. Indicador de Calidad General segmentado por Auto-reconocimiento étnico y racial..... | 33 |
| Ilustración 11. Indicador de Calidad General segmentado por Nivel Educativo | 34 |
| Ilustración 12. Indicador de Calidad General segmentado por Cargo | 35 |
| Ilustración 13. Indicador de Calidad General segmentado por Población diferencial/atención incluyente | 36 |
| Ilustración 14. Indicador de Calidad General por segmentación -tipo de contribuyente | 37 |
| Ilustración 15. Comportamiento histórico Indicador Percepción de Calidad General Servicio DIAN. (2020-2025) | 39 |
| Ilustración 16. Comportamiento histórico de la Dimensión de Fidelidad (2020-2025) | 41 |
| Ilustración 17. Comportamiento histórico de la Dimensión de Proceso (2020-2025) | 43 |
| Ilustración 18. Canales Usados | 45 |
| Ilustración 19. Canales preferidos..... | 46 |
| Ilustración 20. Resultados de pregunta abierta: ¿Qué aspectos considera deben mejorarse y/o tenerse en cuenta para fortalecer las relaciones de la ciudadanía con la DIAN?..... | 47 |
| Ilustración 21. Comportamiento histórico del indicador de Acceso | 48 |
| Ilustración 22. Resultado a la pregunta | 50 |
| Ilustración 23. Principales dificultades de acceso a trámites y servicios..... | 50 |
| Ilustración 24. Comportamiento histórico del indicador de Resultado | 51 |
| Ilustración 25. Resultado a la pregunta: “¿Usted cree que la próxima vez que necesite alguno de los servicios de la DIAN, la entidad va a...?”, | 52 |
| Ilustración 26. Resultados de pregunta abierta: ¿Qué se está haciendo bien en la DIAN?..... | 53 |
| Ilustración 27. Resultados pregunta abierta: ¿Qué se debe mejorar en la DIAN? | 54 |
| Ilustración 28. Resultado pregunta abierta: ¿Qué trámite realiza y le genera mayor dificultad en la DIAN? | 56 |
| Ilustración 29. Comportamiento histórico del indicador de Transparencia | 58 |
| Ilustración 30. Comportamiento histórico del indicador de Cercanía | 59 |
| Ilustración 31. Resultados a la pregunta termómetro emocional | 61 |

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 fundamental para garantizar una gestión pública eficiente, transparente y enfocada en el ciudadano. Este ejercicio se articula con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), orientado a resultados y sustentado en la responsabilidad y la rendición de cuentas.

En la DIAN, la medición anual de la percepción ciudadana sobre la calidad del servicio se ha consolidado, durante los últimos años, como una herramienta clave para fortalecer la relación con los grupos de valor e interés. Permite comprender cómo los ciudadanos evalúan los servicios y en qué medida los procedimientos, funciones y canales disponibles responden a sus necesidades en la gestión de trámites, OPAS y CAIP. Dentro de este proceso, el indicador de Calidad Percibida del Servicio opera como el eje central o constructo principal del modelo, al reflejar la valoración global y subjetiva derivada de la experiencia del ciudadano.

La encuesta permite evaluar un conjunto de indicadores clave que desagregan este constructo y permiten un análisis más profundo de la experiencia ciudadana, este ejercicio se enmarca en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), cuyas dimensiones oficiales acceso, proceso, resultado y transparencia constituyen el referente nacional para evaluar la calidad del servicio público desde una perspectiva integral. Dichas dimensiones permiten identificar la alineación entre los servicios ofrecidos y las expectativas de los ciudadanos en términos de oportunidad, claridad, eficiencia y confianza.

Asimismo, se integran dos dimensiones adicionales, cercanía y fidelidad que enriquecen el análisis al capturar aspectos relacionales y emocionales no visibles en los indicadores funcionales. Su inclusión permite comprender de manera más completa la percepción ciudadana.

La encuesta se aplicó entre el 27 de octubre y el 1 de diciembre de 2025, sobre una población objetivo, estimada en 7.977.367 ciudadanos. Se enviaron 1.701.908 invitaciones y 595.236 recordatorios a ciudadanos que realizaron trámites ante la DIAN entre julio de 2024 y junio de 2025, se obtuvo un tamaño de muestra de 19.314 registros y un total de 20.596 respuestas, de las cuales el 99% corresponde al componente tributario y el 1% al componente aduanero.

Esta medición ofrece a la Entidad un insumo estratégico para avanzar en la transformación del servicio, fortalecer la confianza y consolidar una relación más cercana, coherente con los lineamientos del MIPG y los principios del Estado Social de Derecho.

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

Aspectos Generales

Ficha técnica de la encuesta de percepción ciudadana sobre la calidad del servicio DIAN (2024-2025)

En esta sección se presenta la ficha técnica de la Encuesta de Percepción Ciudadana sobre la Calidad del Servicio ofrecido por la DIAN, correspondiente al período 2024–2025. La ficha técnica resume los principales elementos metodológicos del estudio, incluyendo los objetivos, la población y muestra, las dimensiones evaluadas, la cobertura geográfica, la metodología de recolección y análisis de la información, así como las dependencias responsables de su ejecución.

Tabla 1. Ficha técnica encuesta de percepción ciudadana sobre la calidad del servicio DIAN (2024-2025)

| Sección | Descripción |
|-------------------------|---|
| Título del estudio | Encuesta de percepción de la calidad del servicio DIAN (2024-2025) |
| Objetivo general | Evaluar el nivel de satisfacción, confianza y cercanía percibida por la ciudadanía frente a los servicios prestados por la DIAN, a partir de la experiencia de los usuarios que interactuaron con los distintos canales de atención durante los años 2024 y 2025. |
| Objetivos específicos | <ul style="list-style-type: none"> • Analizar la percepción global de la calidad del servicio brindado por la DIAN, considerando las dimensiones de fidelidad, acceso, proceso, resultado, transparencia y cercanía. • Medir los niveles de confianza, satisfacción y relación ciudadano–entidad asociados a la atención recibida en los diferentes canales. • Identificar barreras de acceso, dificultades en los trámites y aspectos que generan fricción en la experiencia del usuario. • Detectar brechas, fortalezas y oportunidades de mejora que permitan orientar acciones estratégicas para optimizar la prestación del servicio. • Examinar la percepción de la calidad del servicio a nivel nacional, segmentando los resultados por variables demográficas, grupos de valor e interés, tipos de usuario y seccionales. |
| Dimensiones por evaluar | <ul style="list-style-type: none"> • Percepción general de la calidad del servicio DIAN. (constructo principal) • Acceso • Proceso • Resultado • 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

| Sección | Descripción |
|---|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> • Cercanía (dimensión complementaria) • Fidelidad (dimensión complementaria) |
| Población objetivo o universo | 7.977.367 ciudadanos y usuarios que recibieron atención en los canales de servicio (presencial, videoatención, en línea, telefónico) y que usaron el servicio de diligenciamiento de declaraciones de la DIAN en el período comprendido entre julio de 2024 y junio de 2025. |
| Muestra | Tamaño de la muestra: 19.314. Incluye universo de grandes contribuyentes y usuarios aduaneros. Método de muestreo: Aleatorio estratificado. Margen de error: ± 1% PN y 1,4% PJ. Nivel de confianza: 95%. |
| Participación muestra por componente | Componente tributario: 97%. Componente aduanero: 7%. |
| Segmentos | Personas naturales y jurídicas, grandes contribuyentes y usuarios aduaneros. |
| Cobertura geográfica | Nacional: La encuesta abarca todas las direcciones seccionales del país, garantizando una representación adecuada de las distintas regiones. |
| 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. |
| Metodología | Tipo de encuesta: cuantitativa y cualitativa. Instrumento de recolección: encuesta estructurada. Modalidad de aplicación: mediante correo electrónico, a través del envío de 1.701.908 invitaciones y 595.236 mensajes de recordatorio. |
| Periodo de aplicación | Inicio: 27/10/2025. Finalización: 01/12/2025. Duración: 35 días calendario. |
| Resultados y participación por componente | Respuestas recibidas: 20.596. Componente tributario: 99% Componente aduanero: 1% |
| Análisis de datos | Se utilizaron herramientas estadísticas como Excel y Power BI para realizar análisis descriptivos, segmentados y comparativos, así como para la visualización avanzada de datos. Adicionalmente, se aplicó un análisis cualitativo sistemático |

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 |
|-------------------------|--|
| | para interpretar las respuestas abiertas, identificar patrones de percepción y profundizar en la comprensión de la experiencia ciudadana. |
| Reporte de resultados | El informe consolidará los hallazgos obtenidos a partir del análisis cuantitativo y cualitativo, destacando las principales fortalezas y las áreas que requieren intervención. Asimismo, presentará recomendaciones prácticas y estratégicas orientadas a optimizar la experiencia del ciudadano, fortalecer la calidad del servicio y apoyar la toma de decisiones institucionales. |
| Responsable del estudio | Entidad encargada: Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN). Dependencia responsable: Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios. Coordinación responsable del estudio: Coordinación de Canales de Servicio y Experiencia del Usuario. Equipo técnico: <ul style="list-style-type: none"> • Adriana Sarmiento Bohórquez • Gloria Esperanza Hernández Rodríguez |

Fuente: Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios – Coordinación de Canales de Servicio y Experiencia del Usuario.

Constructo principal: calidad percibida del servicio y dimensiones de análisis

Este constructo refleja la percepción general de los ciudadanos sobre la calidad del servicio brindado por la DIAN. Se fundamenta en el entendimiento de las necesidades de los grupos de valor e interés y en la forma como la Entidad organiza sus funciones, procesos y canales para atender trámites, operaciones y servicios en OPAS y CAIP. Representa la estimación subjetiva de la calidad, calculada a partir de las valoraciones realizadas por los encuestados.

Para efectos analíticos e interpretativos, este constructo se examina a través de un conjunto de dimensiones que permiten profundizar en los distintos aspectos de la experiencia de servicio, sin alterar su carácter unidimensional ni la medición global de la calidad percibida:

Tabla 2. Dimensiones de análisis

| Dimensión | Descripción | Aspectos por medir |
|-----------|--|--|
| Acceso | Evaluá la facilidad con que el ciudadano puede encontrar, entender y acceder al servicio o a la información requerida. | Claridad, disponibilidad, barreras técnicas o procedimentales. |
| Proceso | Examina la calidad de la interacción durante el servicio. | Amabilidad, oportunidad, competencia técnica y cumplimiento de plazos. |

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

| Dimensión | Descripción | Aspectos por medir |
|--------------------------------------|---|---|
| Resultado | Mide la percepción del cumplimiento de expectativas y la utilidad del resultado recibido. | Satisfacción final, pertinencia de la solución, utilidad percibida. |
| Transparencia | Evaluá la percepción sobre la ética, la rendición de cuentas y el manejo de la información. | Claridad en la gestión, honestidad, confianza en el proceso. |
| Cercanía (dimensión complementaria) | Refleja la empatía y calidez en el trato recibido. | Trato humano, comprensión y disposición para ayudar. |
| Fidelidad (dimensión complementaria) | Mide la disposición del ciudadano a mantener su relación con la Entidad. | Intención de volver, recomendar y confiar en futuras interacciones. |

Fuente: Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios – Coordinación de Canales de Servicio y Experiencia del Usuario.

La encuesta evidencia que la medición de la calidad del servicio es unidimensional, es decir, que la percepción ciudadana se construye a partir de una valoración global del servicio recibido. Aunque la encuesta se organiza en varias dimensiones listadas en la tabla 2, estas cumplen una función analítica y explicativa que facilita la interpretación de los resultados, sin influir en el cálculo del indicador general de calidad del servicio percibida.

Diseño muestral

Para la aplicación de la encuesta de percepción ciudadana, se implementó un muestreo probabilístico para poblaciones finitas, mediante un diseño muestral estratificado con afijación porcentual por segmentos. Los estratos se definieron a partir de las direcciones seccionales de ubicación de los ciudadanos y usuarios, según la información consignada en el Registro Único Tributario (RUT).

Este diseño metodológico permite garantizar una representatividad adecuada de las diferentes regiones del país y de los distintos segmentos de ciudadanos y usuarios atendidos por la DIAN, reduciendo el sesgo muestral y asegurando la validez estadística y la confiabilidad de los resultados obtenidos.

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

Marco muestral

El marco muestral estuvo conformado por un universo total de 7.977.367 ciudadanos y usuarios, distribuidos en los siguientes segmentos:

Tabla 3. Universo y distribución por segmento

| Segmento | Cantidad | Porcentaje |
|------------------------|-----------|------------|
| Personas naturales | 7.286.307 | 91,3 % |
| Personas jurídicas | 686.975 | 8,6 % |
| Grandes contribuyentes | 2.655 | 0,03 % |
| Usuarios aduaneros | 1.430 | 0,02 % |
| Universo | 7.977.367 | 100 % |

Fuente: Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios – Coordinación de Canales de Servicio y Experiencia del Usuario.

La distribución del universo evidencia una alta concentración en el segmento de personas naturales, lo cual justificó la aplicación de una afijación porcentual que garantizara la participación proporcional de los segmentos con menor peso relativo, como grandes contribuyentes y usuarios aduaneros, estratégicos para la evaluación integral del servicio.

Tamaño y selección de la muestra

A partir del universo y segmentos, se seleccionó una muestra representativa de 19.314 ciudadanos y usuarios, quienes hicieron uso de los diferentes canales de atención de la DIAN y realizaron trámites entre julio de 2024 y junio de 2025.

La inclusión de los participantes en el marco muestral se basó en su interacción efectiva con la entidad, considerando los siguientes procesos:

- Cercanía al ciudadano: Gestión de trámites, servicios y consultas a través de los canales presencial, telefónico y de videoatención.
- Recaudo: Presentación de declaraciones de renta e IVA, incluyendo la orientación y asistencia brindada para el cumplimiento de las obligaciones fiscales.
- Operación aduanera: Atención a usuarios aduaneros en procesos de importación, exportación y demás trámites asociados a la gestión aduanera.

Distribución de la muestra por dirección seccional y segmento

En la siguiente tabla se presenta la distribución de la muestra por dirección seccional y por segmento, clasificada en grandes contribuyentes, personas jurídicas, personas naturales y usuarios aduaneros.

Tabla 4. Distribución de la muestra por dirección seccional y segmento

| Dirección Seccional y Operativa | Segmento | | | | Total | % por DS |
|---|------------------------|------------------|-----------------|--------------------|-------|----------|
| | Grandes Contribuyentes | Persona Jurídica | Persona Natural | Usuarios Aduaneros | | |
| Dirección Operativa de Grandes Contribuyentes | 2.655 | | | | 2.655 | 14% |
| Dirección Seccional de Impuestos de Barranquilla | | 313 | 412 | 106 | 831 | 4% |
| Dirección Seccional de Impuestos de Bogotá | | 2.122 | 3.169 | 702 | 5.992 | 31% |
| Dirección Seccional de Impuestos de Cali | | 368 | 592 | 93 | 1.052 | 5% |
| Dirección Seccional de Impuestos de Cartagena | | 174 | 249 | 80 | 503 | 3% |
| Dirección Seccional de Impuestos de Cúcuta | | 111 | 240 | 45 | 396 | 2% |
| Dirección Seccional de Impuestos de Medellín | | 871 | 1.541 | 223 | 2.635 | 14% |
| Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Arauca | | 21 | 38 | 2 | 61 | 0% |
| Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Armenia | | 49 | 116 | 8 | 173 | 1% |
| Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Barrancabermeja | | 40 | 69 | 6 | 115 | 1% |
| Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Bucaramanga | | 210 | 414 | 23 | 648 | 3% |
| Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Buenaventura | | 17 | 34 | 19 | 70 | 0% |
| Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Florencia | | 28 | 57 | | 85 | 0% |
| Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Girardot | | 43 | 91 | 3 | 137 | 1% |
| Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Ibagué | | 102 | 218 | 1 | 321 | 2% |
| Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Leticia | | 5 | 13 | | 18 | 0% |
| Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Manizales | | 78 | 176 | 9 | 262 | 1% |
| Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Montería | | 73 | 151 | | 223 | 1% |
| Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Neiva | | 94 | 184 | 2 | 280 | 1% |
| Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Palmira | | 51 | 123 | 13 | 187 | 1% |
| Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Pasto | | 86 | 184 | 21 | 290 | 2% |
| Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Pereira | | 98 | 206 | 14 | 318 | 2% |
| Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Popayán | | 67 | 135 | 3 | 205 | 1% |
| Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Puerto Asís | | 26 | 36 | 14 | 76 | 0% |
| Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Quibdó | | 25 | 53 | | 78 | 0% |
| Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Riohacha | | 33 | 76 | 5 | 114 | 1% |
| Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de San Andrés | | 9 | 15 | 5 | 29 | 0% |

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 | % por DS |
|---|------------------------|------------------|-----------------|--------------------|---------------|-------------|
| | Grandes Contribuyentes | Persona Jurídica | Persona Natural | Usuarios Aduaneros | | |
| Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Santa Marta | | 73 | 129 | 21 | 224 | 1% |
| Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Sincelejo | | 45 | 83 | 1 | 129 | 1% |
| Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Sogamoso | | 49 | 99 | | 148 | 1% |
| Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Tuluá | | 41 | 104 | | 144 | 1% |
| Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Tunja | | 69 | 123 | 3 | 195 | 1% |
| Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Valledupar | | 71 | 135 | 1 | 206 | 1% |
| Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Villavicencio | | 110 | 211 | 3 | 325 | 2% |
| Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Yopal | | 51 | 87 | 2 | 140 | 1% |
| Dirección Seccional Delegada de Impuestos y Aduanas de Puerto Carreño | | 4 | 7 | 2 | 12 | 0% |
| Dirección Seccional Delegada de Impuestos y Aduanas de Puerto Inírida | | 2 | 6 | | 8 | 0% |
| Dirección Seccional Delegada de Impuestos y Aduanas de San José de Guaviare | | 9 | 14 | | 23 | 0% |
| Dirección Seccional Delegada de Impuestos y Aduanas Mitú | | 1 | 2 | | 3 | 0% |
| Total | 2.655 | 5.637 | 9.592 | 1.430 | 19.314 | 100% |

Fuente: Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios – Coordinación de Canales de Servicio y Experiencia del Usuario.

Nota: En el caso de los Grandes Contribuyentes y los Usuarios Aduaneros, se incluyó la totalidad del universo, debido a su tamaño reducido y a su relevancia estratégica para el análisis.

La muestra analizada está conformada por 19.314 ciudadanos y usuarios, distribuidos por dirección seccional y por segmento: grandes contribuyentes, personas jurídicas, personas naturales y usuarios aduaneros. Esta distribución responde al diseño muestral estratificado con afijación porcentual, garantizando la representatividad territorial y funcional de la población atendida por la DIAN.

El segmento con mayor participación corresponde a Personas Naturales (9.592 registros), seguido por Personas Jurídicas (5.637), lo que refleja su alta interacción con los servicios institucionales. El segmento de Grandes Contribuyentes aporta 2.655 registros, concentrados en la Dirección Operativa especializada, mientras que los Usuarios Aduaneros suman 1.430 registros, principalmente en seccionales con actividad aduanera relevante.

Desde el enfoque territorial, la Dirección Seccional de Impuestos de Bogotá concentra el mayor volumen de la muestra (31%), seguida por la Dirección Operativa de Grandes Contribuyentes y la Dirección Seccional de Medellín, ambas con una participación del 14%. Otras seccionales como Cali, Barranquilla y Cartagena presentan una participación moderada, acorde con su nivel de actividad económica y demanda de servicios.

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 seccionales delegadas y aquellas ubicadas en regiones con menor densidad poblacional registran participaciones inferiores al 1%. No obstante, su inclusión resulta clave para asegurar la cobertura nacional y la representatividad de zonas estratégicas y apartadas.

En conjunto, la distribución de la muestra confirma la coherencia del diseño muestral y respalda la validez de los resultados de la encuesta, proporcionando una base sólida para el análisis de la percepción ciudadana y la toma de decisiones orientadas a la mejora continua de los servicios y procesos de la DIAN.

Instrumento de recolección de la información

Para la recolección de la información se diseñó una encuesta estructurada, compuesta por un total de 44 preguntas, orientadas a obtener datos cuantitativos y cualitativos relevantes. El instrumento fue elaborado de manera sistemática, garantizando la claridad, pertinencia y coherencia de cada una de las preguntas, así como su alineación con los objetivos del estudio.

La encuesta se encuentra organizada en secciones temáticas, las cuales agrupan las preguntas según el tipo de información que se busca recolectar. A continuación, se describe cada sección del instrumento:

Sección 1: Datos generales

Esta sección está compuesta por 12 preguntas, orientadas a recopilar información de identificación y caracterización de la persona natural o jurídica seleccionada dentro de la muestra. Los datos obtenidos permiten contextualizar al encuestado y facilitan el análisis posterior de la información recolectada. Las preguntas que conforman esta sección son las siguientes:

Pregunta 1: Fecha de diligenciamiento. Permite registrar la fecha en la que se completa la encuesta, lo cual facilita la contextualización temporal del proceso de recolección de datos.

Pregunta 2: Datos de diligenciamiento. Corresponde al NIT de la persona natural o jurídica seleccionada para responder la encuesta. Esta información es clave para la identificación única del encuestado y para su correcta clasificación dentro del segmento de análisis correspondiente.

Pregunta 3: Razón social o nombres y apellidos. Esta pregunta permite identificar al encuestado, ya sea mediante la razón social en el caso de personas jurídicas o mediante los nombres y apellidos en el caso de personas naturales.

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 4: Número de teléfono de contacto. Se incluye con el fin de contar con un medio de comunicación directo, en caso de ser necesario realizar aclaraciones, validaciones o seguimiento a la información suministrada.

Pregunta 5: Departamento de residencia. Permite identificar la ubicación geográfica del encuestado a nivel departamental.

Pregunta 6: Ciudad o municipio de residencia. Complementa la información geográfica, especificando el lugar de residencia del encuestado.

Pregunta 7: Rango de edad. Esta pregunta tiene como objetivo caracterizar demográficamente a los participantes según grupos etarios.

Pregunta 8: Género. Permite identificar el género del encuestado, contribuyendo al análisis de variables sociodemográficas.

Pregunta 9: Autorreconocimiento étnico y racial. Busca identificar la pertenencia étnica o racial del encuestado, de acuerdo con su propio reconocimiento, en concordancia con enfoques de inclusión y diversidad.

Pregunta 10: Nivel educativo. Esta pregunta permite conocer el nivel de formación académica del encuestado, información relevante para el análisis del perfil de los participantes.

Pregunta 11: Cargo de quien responde la encuesta. Permite identificar el rol o cargo que desempeña la persona que diligencia la encuesta, especialmente relevante en el caso de personas jurídicas.

Pregunta 12: Información atención incluyente. Esta pregunta tiene como objetivo identificar si el encuestado presenta alguna condición de discapacidad permanente o si es veterano de la Fuerza Pública, con el fin de asegurar que los procesos de atención sean inclusivos y adaptados a las necesidades de estas personas.

Sección 2: Indicador general de calidad

Incluye la Pregunta 13: Evaluación de la percepción de satisfacción, la cual mide el nivel de satisfacción del ciudadano frente a la calidad general del servicio ofrecido por la Entidad y la cercanía en la atención brindada.

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

Sección 3: Fidelidad

Esta sección permite identificar las percepciones futuras de los ciudadanos frente al servicio y el nivel de confianza hacia la DIAN. Está conformada por las preguntas 14 a 17, que evalúan la intención futura de uso del servicio, los comportamientos deseados, el nivel de confianza institucional y la experiencia en la comunicación con la Entidad.

Incluye la Pregunta 14, sobre percepciones futuras del servicio (subpreguntas 14.1 a 14.6); la Pregunta 15, relacionada con comportamientos deseados hacia la DIAN (subpreguntas 15.1 y 15.2); la Pregunta 16, orientada a medir la confianza (subpreguntas 16.1 a 16.4); y la Pregunta 17, que evalúa la experiencia del ciudadano en la comunicación con la DIAN.

Sección 4: Acceso y proceso

Esta sección evalúa la calidad de la experiencia del ciudadano en relación con el acceso a los trámites y servicios de la DIAN, la comunicación institucional, la preferencia y uso de los distintos canales de atención, así como las facilidades de acceso y la experiencia durante los momentos de contacto con la Entidad.

Está conformada por las preguntas 18 a la 35, con sus respectivas subpreguntas, distribuidas de la siguiente manera: la Pregunta 18 indaga sobre el conocimiento y preferencia de los canales o medios dispuestos por la DIAN para la interacción con la ciudadanía; la Pregunta 19 identifica el canal más utilizado; y la Pregunta 20 evalúa la atención recibida a través de los canales o medios de comunicación.

Las preguntas 21 a 30 valoran el servicio recibido en los diferentes canales de atención, entre ellos: atención presencial, videoatención, atención telefónica, chat y soporte técnico, chatbot, correo electrónico, redes sociales (Facebook, Twitter/X, Instagram, LinkedIn y TikTok), servicios en línea, portal web, servicio de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos (PQSR), así como la comunicación escrita mediante oficios y comunicados.

La Pregunta 31 identifica si el ciudadano encontró dificultades para acceder a los trámites y servicios ofrecidos por la DIAN; la Pregunta 32 analiza los factores asociados a dichas dificultades; la Pregunta 33 recoge los aspectos que, desde la percepción del ciudadano, deben mejorarse o tenerse en cuenta para fortalecer la relación entre la ciudadanía y la DIAN; la Pregunta 34 evalúa el nivel de conocimiento sobre la DIAN; y la Pregunta 35 explora la experiencia del ciudadano en los distintos momentos de contacto con la Entidad.

Sección 5: Resultados

Esta sección evalúa el nivel de satisfacción del ciudadano con los trámites y servicios gestionados ante la DIAN, incluyendo los ámbitos: tributario, aduanero, de control cambiario, recaudo y demás procesos institucionales. Su propósito es identificar la percepción sobre los resultados obtenidos y recoger insumos para el mejoramiento continuo de la gestión.

Está conformada por las preguntas 36 a la 41, con sus respectivas subpreguntas, las cuales se describen a continuación: la Pregunta 36 evalúa los resultados de los trámites y servicios prestados por la DIAN; la Pregunta 37 mide el nivel de satisfacción frente al servicio recibido; la Pregunta 38 indaga sobre las expectativas del servicio a partir del conocimiento que tiene el ciudadano; la Pregunta 39 identifica los aspectos que, desde la percepción del encuestado, se están realizando adecuadamente en la DIAN; la Pregunta 40 recoge los aspectos que requieren mejora; y la Pregunta 41 identifica el trámite que el ciudadano considera más complejo o que le genera mayor dificultad en la DIAN.

Sección 6: Transparencia

Esta sección, compuesta por la Pregunta 42 y sus subpreguntas, tiene como objetivo evaluar la percepción del ciudadano frente al desempeño de la DIAN en aspectos relacionados con la gestión institucional, la transparencia y la ética pública.

A través de esta pregunta, el encuestado califica el trabajo realizado por la DIAN en los siguientes ámbitos: 42.1 la divulgación de información normativa y de gestión administrativa y financiera, así como de trámites y servicios; 42.2 la lucha contra la corrupción y el aseguramiento de un comportamiento ético institucional; 42.3 la rendición de cuentas, la promoción de la participación ciudadana y el control social de su gestión; y 42.4 el aseguramiento de principios de honestidad, respeto, justicia e imparcialidad en el desarrollo de su gestión.

Sección 7: Cercanía con el ciudadano

Esta sección se centra en la percepción de los ciudadanos sobre la cercanía de la DIAN, es decir, cómo los usuarios perciben la atención, disponibilidad y proximidad de la Entidad en su relación con la ciudadanía.

Incluye las siguientes preguntas:

- Pregunta 43: Percepción de cercanía. Evalúa cómo los ciudadanos perciben la relación de la DIAN con ellos, considerando aspectos como accesibilidad, atención y disposición para responder a sus necesidades.

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 44: Reacción emocional ante comunicación de la DIAN. Plantea un escenario en el que el ciudadano recibe un correo electrónico de la Entidad y busca identificar el sentimiento o reacción emocional que tendría justo antes de abrirlo, lo cual permite comprender la confianza y la percepción de la relación con la DIAN desde un enfoque emocional.

Escala de calificación

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), No aplica (NA).

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), No aplica (NA).

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 NS/NR y N/A se incluyen en una encuesta para mejorar la calidad y validez de la información, permitir que el encuestado no responda preguntas que desconoce o que no aplican a su experiencia, reducir sesgos en las respuestas y facilitar un análisis más preciso y transparente de 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

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

Escala de evaluación interna de los resultados

Con el fin de ubicar el resultado cualitativo expresado por el total de encuestados y transformarlo en una escala cuantitativa que facilite el seguimiento interno y el establecimiento de metas gerenciales de mejoramiento, se considera la participación porcentual de las respuestas “Muy bueno” y “Bueno” respecto del total de respuestas válidas de cada variable. Para este cálculo se excluyen las opciones NS/NR y N/A.

El porcentaje obtenido se clasifica de acuerdo con la siguiente escala de evaluación:

Tabla 5. Escala de evaluación

| Satisfactorio Destacado | Satisfactorio | Tolerable | Insatisfactorio |
|-------------------------|------------------------|------------------------|-----------------|
| Indicador >=90% | Indicador >=75% < 90 % | Indicador => 60% < 75% | Indicador < 60% |

Fuente: Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios – Coordinación de Canales de Servicio y Experiencia del Usuario.

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, utilizando los datos de contacto registrados en el RUT. En total, se enviaron 1.701.908 invitaciones a los ciudadanos seleccionados dentro del marco muestral. (conformado por un universo total de 7.977.367 ciudadanos). Asimismo, se envió recordatorio a 595.236 registros.

Como parte de la ejecución de la encuesta, se desarrollaron campañas informativas para garantizar la participación de los ciudadanos, incluyendo contacto telefónico a través del contact center, banners en la página web de la DIAN, audios en el sistema IVR y difusión en redes sociales. Estas acciones permitieron aumentar la visibilidad de 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.

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

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.

Resultados de la encuesta de percepción ciudadana sobre la calidad del servicio

En esta sección se presentan los resultados obtenidos (20.596) a partir de la Encuesta de Percepción Ciudadana sobre la Calidad del Servicio ofrecido por la DIAN. El análisis se basa en la información recolectada durante el período de aplicación de la encuesta y refleja las percepciones, niveles de satisfacción, confianza y cercanía manifestados por los ciudadanos y usuarios. Los resultados se exponen de manera agregada y segmentada, con el propósito de identificar fortalezas, brechas y oportunidades de mejora que sirvan como insumo para la toma de decisiones y el fortalecimiento continuo de la gestión institucional.

Caracterización demográfica y sociodemográfica de los encuestados

Con el propósito de comprender de manera integral el perfil de los ciudadanos que participaron en la encuesta, se realizó un análisis descriptivo de las variables demográficas y sociodemográficas de las respuestas recibidas. Este análisis considera la distribución de los encuestados según rango de edad, género, autorreconocimiento étnico y racial, nivel educativo, rol o cargo de quien diligenció la encuesta, así como la identificación de población diferencial.

La revisión de estas variables permite identificar los grupos poblacionales con mayor nivel de participación, reconocer posibles brechas de representatividad y generar insumos para orientar acciones de mejora que garanticen una medición de la percepción ciudadana diversa, equitativa y coherente con los distintos perfiles que interactúan con los servicios de la Entidad.

A continuación, se presentan los resultados del análisis de las principales características demográficas y sociodemográficas de la población encuestada, destacando patrones y tendencias relevantes que pueden incidir en la planificación institucional y en la toma de decisiones estratégicas.

Departamento de donde se contesta la encuesta

Para esta variable se analizó la información registrada en la Pregunta 5: *Departamento de residencia*, la cual permite identificar la distribución territorial de los participantes y reconocer desde qué regiones del país se origina la percepción ciudadana recopilada por la Entidad. Este análisis aporta elementos relevantes para evaluar la representatividad geográfica, la cobertura

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

nacional (32 departamentos) del ejercicio y la participación relativa de las distintas direcciones seccionales.

En la Tabla 6 se presenta el número de encuestas diligenciadas por departamento y su respectiva participación porcentual sobre el total de respuestas recibidas.

Tabla 6. Distribución de encuestas diligenciadas por departamento

| Departamento | Cantidad | Participación |
|--|----------|---------------|
| Amazonas | 27 | 0,1% |
| Antioquia | 2.984 | 14,5% |
| Arauca | 63 | 0,3% |
| Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina | 26 | 0,1% |
| Atlántico | 963 | 4,7% |
| Bolívar | 555 | 2,7% |
| Boyacá | 397 | 1,9% |
| Caldas | 383 | 1,9% |
| Caquetá | 86 | 0,4% |
| Casanare | 149 | 0,7% |
| Cauca | 301 | 1,5% |
| Cesar | 258 | 1,3% |
| Chocó | 100 | 0,5% |
| Córdoba | 287 | 1,4% |
| Cundinamarca | 7.904 | 38,4% |
| Exterior | 12 | 0,1% |
| Guainía | 16 | 0,1% |
| Guaviare | 19 | 0,1% |
| Huila | 344 | 1,7% |
| La Guajira | 136 | 0,7% |
| Magdalena | 260 | 1,3% |
| Meta | 348 | 1,7% |
| Nariño | 393 | 1,9% |
| Norte de Santander | 388 | 1,9% |
| Putumayo | 64 | 0,3% |
| Quindío | 239 | 1,2% |
| Risaralda | 469 | 2,3% |
| Santander | 812 | 3,9% |

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 | Participación |
|-----------------|----------|---------------|
| Sucre | 189 | 0,9% |
| Tolima | 427 | 2,1% |
| Valle del Cauca | 1.973 | 9,6% |
| Vaupés | 7 | 0,0% |
| Vichada | 17 | 0,1% |
| Total | 20.596 | 100% |

Fuente: Resultados de la encuesta de percepción ciudadana sobre la calidad del servicio DIAN (2024-2025).

Los resultados evidencian una cobertura nacional, con participación de todos los departamentos del país y del exterior, lo que confirma el alcance territorial del ejercicio de medición de la percepción ciudadana sobre la calidad del servicio de la DIAN.

La mayor concentración de respuestas se registra en Cundinamarca, con 7.904 encuestas, equivalente al 38,4% del total. Este resultado es consistente con la alta concentración poblacional, económica y administrativa del departamento, particularmente en Bogotá, D. C., así como con el elevado volumen de trámites y servicios gestionados ante la DIAN en esta región.

Otros departamentos con una participación significativa son Antioquia (14,5%) y Valle del Cauca (9,6%), seguidos por Atlántico (4,7%). En conjunto, Cundinamarca, Antioquia y Valle del Cauca concentran aproximadamente el 62,5% de las respuestas, lo que refleja una mayor interacción de los ciudadanos de estas regiones con los servicios de la Entidad.

Adicionalmente, departamentos como Santander (3,9%) y Bolívar (2,7%) presentan una participación intermedia, mientras que el resto de los departamentos registran porcentajes inferiores al 2%, situación que guarda relación con su tamaño poblacional y nivel de actividad económica.

En contraste, los departamentos con menor participación, como Vaupés, Guainía, Guaviare, Amazonas y Vichada, presentan porcentajes iguales o inferiores al 0,1%. Esta menor representación puede asociarse a factores estructurales como la baja densidad poblacional, limitaciones en el acceso a los canales de atención o un menor volumen de trámites realizados ante la DIAN.

En términos generales, la distribución territorial de las respuestas permite afirmar que la encuesta logra una representación geográfica adecuada, aunque se identifican oportunidades

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

para fortalecer la participación en departamentos con menor nivel de respuesta, mediante estrategias focalizadas de divulgación y acceso a los canales de atención.

Ciudad o municipio de donde se contesta la encuesta

La variable “Ciudad o municipio de residencia” se derivó de la Pregunta 6 de la encuesta, con el objetivo de identificar la distribución territorial de los participantes. Este análisis permite:

- Conocer desde qué localidades provienen las respuestas.
- Evaluar la representatividad a nivel municipal.
- Brindar información sobre la cobertura geográfica de la encuesta y la interacción de los ciudadanos con los servicios de la DIAN.

La encuesta cubrió 729 municipios a nivel nacional, incluyendo todas las direcciones seccionales de la DIAN.

En el análisis de los datos se evidencian los siguientes hallazgos principales (ver anexo 1):

1. Concentración en grandes ciudades: Bogotá, D.C. concentra el 32,38% de las respuestas, seguida por Medellín (7,65%), Barranquilla (3,66%) y Cartagena (2,07%).
2. Municipios con baja participación: Muchos municipios registran menos del 0,1% de las respuestas, lo que refleja una menor densidad de encuestados en zonas rurales o apartadas.
3. Balance geográfico: La información permite identificar regiones con mayor interacción con los servicios de la DIAN y aquellas donde se requiere fortalecer la difusión o presencia institucional.

Rango de edad

Para esta variable se tomó como referencia la Pregunta 7 de la encuesta: “Rango de edad”. Esta información permite identificar la distribución etaria de los participantes y analizar qué grupos poblacionales tienen una mayor interacción con los servicios de la DIAN.

La aplicación de la encuesta obtuvo 20.596 respuestas, con una participación predominantemente concentrada en los rangos de edad intermedia como se observa en la siguiente ilustración:

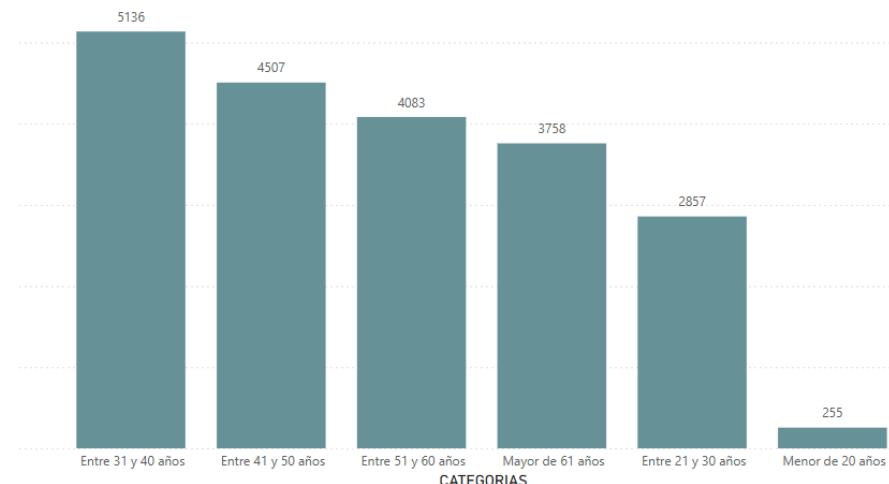
Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios

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 ciudadana de la calidad del servicio DIAN (2024-2025). Procesamiento y análisis en Power BI.

El grupo entre 31 y 40 años aportó 5.136 respuestas, lo que corresponde al 24,9% del total, convirtiéndose en el segmento más representativo. Le siguen los rangos de 41 a 50 años con 4.507 respuestas (21,9%) y 51 a 60 años con 4.083 respuestas (19,8%), lo que evidencia que la mayor proporción de participantes se ubica en edades asociadas a mayor actividad y responsabilidad tributaria.

Las personas mayores de 61 años registraron 3.758 respuestas (18,2%), manteniéndose como un grupo relevante dentro de la encuesta. Por su parte, el segmento de 21 a 30 años aportó 2.857 respuestas (13,9%), evidenciando una menor participación frente a los rangos medios, aunque continúa siendo un grupo significativo dentro de la población de usuarios. Finalmente, la participación de personas menores de 20 años fue de 255 respuestas (1,2%), lo cual es consistente con su baja interacción con los servicios tributarios.

En conjunto, estos resultados muestran que la percepción ciudadana recopilada se encuentra principalmente influenciada por la población adulta entre los 31 y 60 años, segmentos que corresponden a etapas del ciclo de vida con mayor actividad económica y responsabilidad tributaria.

Género

El análisis de la variable sociodemográfica Género, utilizó la información recolectada a través de la Pregunta 8 de la Encuesta: "¿Género? ". Las opciones de respuesta contemplan Femenino,

Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios

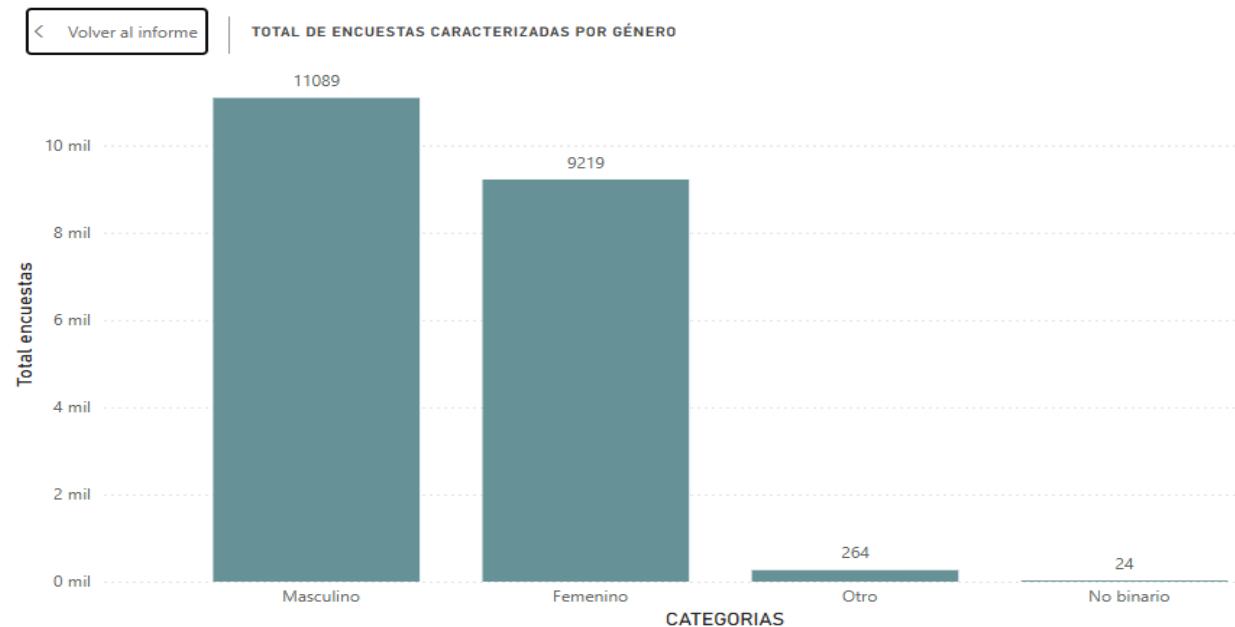
Carrera 7 # 6C-54. Piso 6º. Edificio Sendas | 6017428973 / 3103158107

Código postal 111711

www.dian.gov.co

Masculino, No binario, y Otro. Y sus resultados de participación se encuentran en la siguiente imagen:

Ilustración 2. Género



Fuente. Resultados de la encuesta de percepción ciudadana de la calidad del servicio DIAN (2024-2025). Procesamiento y análisis en Power Bl.

En el análisis de esta variable se evidencia una alta y relativamente equilibrada participación de los dos grupos principales; con el género masculino, que concentra 11.089 de las 20.596 respuestas recibidas, lo que representa el 53.84% del total y la participación del género femenino, con 9.219 respuestas, alcanzando un 44.76%.

La representación de las otras variables de género es minoritaria, sumando conjuntamente 288 participantes, de los cuales 264 se identifican como "otro" y 24 como "no binario".

Auto-reconocimiento étnico y racial

Para esta variable de caracterización, se utilizó la información registrada en la Pregunta 9 de la encuesta: “Auto-reconocimiento étnico y racial. De acuerdo con su cultura, pueblo o rasgos físicos usted es o se reconoce como:”. Este apartado permite identificar la diversidad cultural y étnica de las personas que participan en la medición, así como analizar la representatividad de los distintos grupos poblacionales dentro del ejercicio como se muestra en la ilustración:

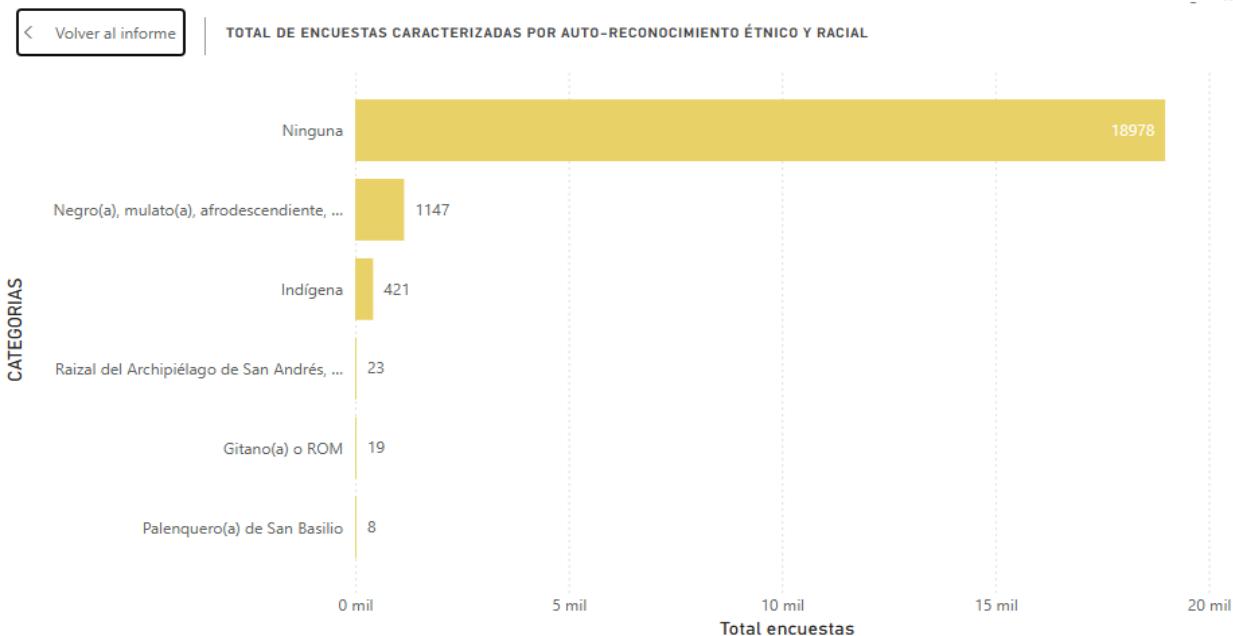
Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios

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

Código postal 111711

www.dian.gov.co

Ilustración 3. Auto-reconocimiento étnico y racial



Fuente. Resultados de la encuesta de percepción ciudadana de la calidad del servicio DIAN (2024-2025). Procesamiento y análisis en Power BI.

La distribución de las 20.596 respuestas válidas esta variable, evidencia una fuerte concentración en la opción "Ninguno", la cual fue seleccionada por 18.978 encuestados, lo que equivale al 92.15% del total de la población encuestada. No obstante, la existencia de respuestas de los diferentes grupos étnicos minoritarios sumando cerca del 7.85% restante.

Nivel educativo

El análisis de la variable sociodemográfica Nivel Educativo, se utilizó la información de la Pregunta 10 "¿Nivel educativo? **" que está intrínsecamente ligado al conocimiento de los procesos, trámites y normativas de la Entidad. La caracterización según la formación académica es crucial, ya que facilita a la Entidad calibrar el lenguaje y el nivel de complejidad de la información, orientación y servicios que ofrece, asegurando así que la comunicación sea clara, precisa y accesible para todos los segmentos de ciudadanos. A continuación, se presenta la participación de esta variable por categoría de respuesta, que incluyen desde Básica primaria hasta Especialización, Maestría o Doctorado:

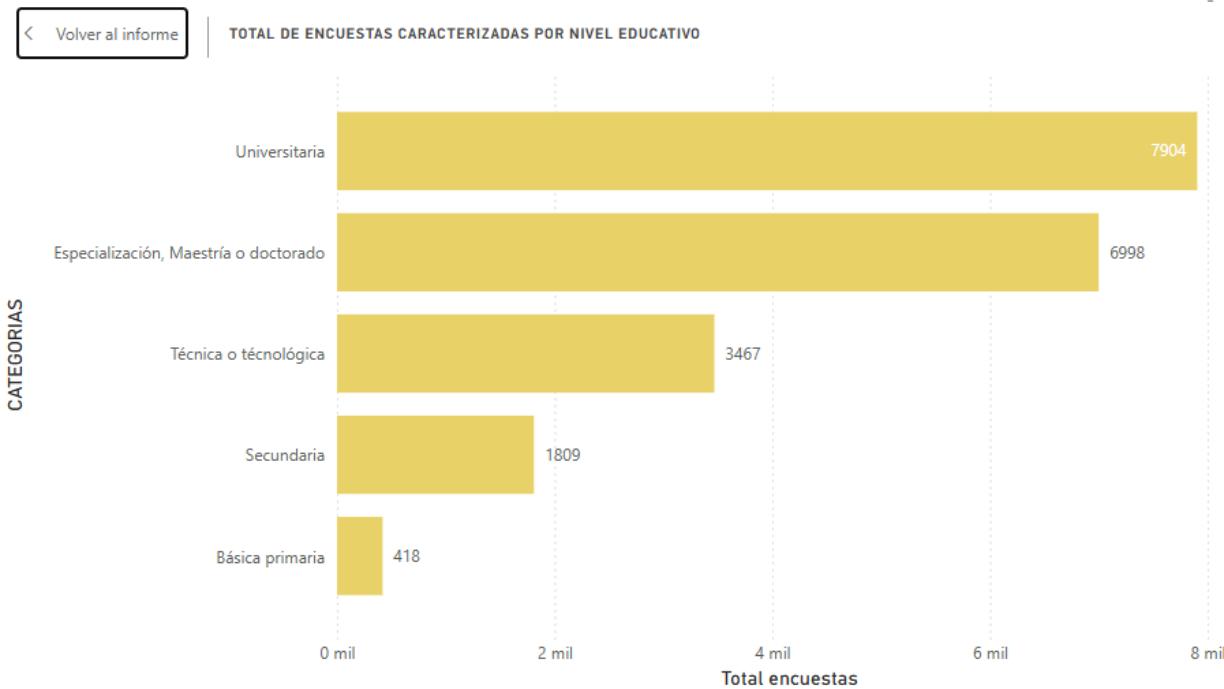
Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios

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

Código postal 111711

www.dian.gov.co

Ilustración 4. Nivel educativo



Fuente. Resultados de la encuesta de percepción ciudadana de la calidad del servicio DIAN (2024-2025). Procesamiento y análisis en Power BI.

Los resultados de esta caracterización revelan una clara concentración en los niveles de formación superiores. La categoría Universitaria registra la mayor proporción de respuestas (7.904), seguida por el segmento de Especialización, Maestría o Doctorado (6.998). Estos dos grupos, que poseen la formación académica más avanzada, con una concentración de más del 72% de las respuestas, constituyen la gran mayoría de los ciudadanos que participaron en la medición, estableciendo un perfil de usuario con un elevado capital educativo. En contraste, los niveles de formación Técnica o Tecnológica (3.467 respuestas) representan un segmento intermedio, mientras que las categorías de Secundaria (1.809) y Básica Primaria (418) componen la proporción minoritaria de las respuestas registradas.

Cargo de quien diligencia la encuesta

El análisis basado en las respuestas de la “Pregunta 11. Cargo de quien responde la encuesta” del formulario, es un componente analítico para contextualizar las percepciones ciudadanas. Las categorías de respuesta, que incluyen roles como Gerente, Contador, Revisor Fiscal y Titular (para personas naturales), permiten segmentar a los participantes según la naturaleza de su

Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios

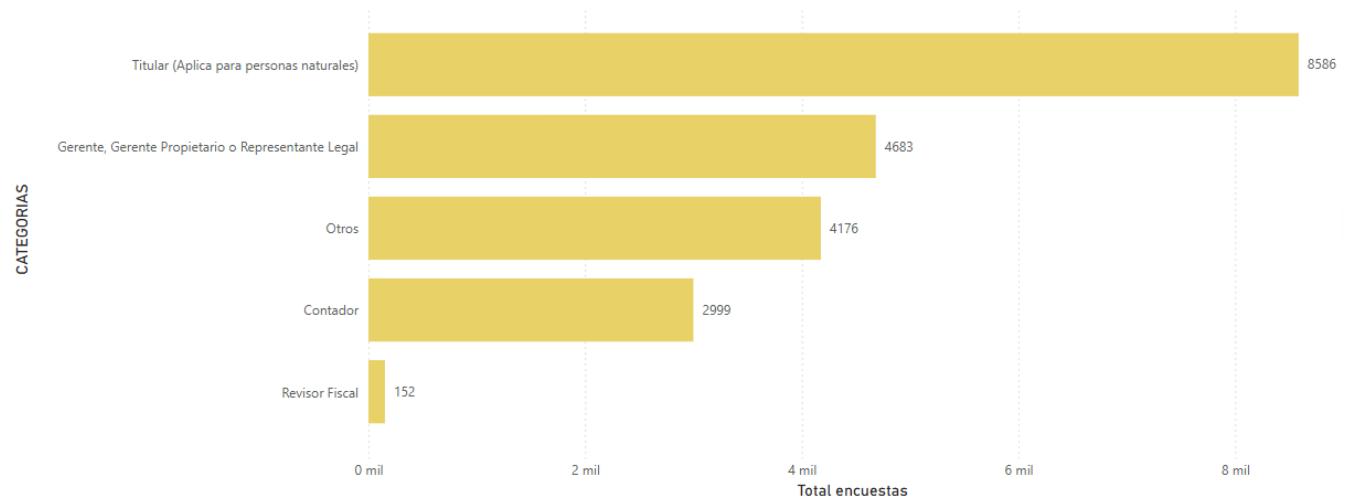
Carrera 7 # 6C-54. Piso 6º. Edificio Sendas | 6017428973 / 3103158107

Código postal 111711

www.dian.gov.co

interacción con la Entidad y el nivel de responsabilidad legal y operativa que poseen a continuación se muestran los resultados:

Ilustración 5. Cargo de quien diligencia la encuesta



Fuente. Resultados de la encuesta de percepción ciudadana de la calidad del servicio DIAN (2024-2025). Procesamiento y análisis en Power BI.

El cargo de “Titular (aplica para personas naturales)” concentra el segmento más amplio de la muestra (8.586 respuestas), que representan el 41.69% del total, seguido por el “Gerente, propietario o representante legal” (4.683 respuestas), con el 22.74%, lo que indica que la experiencia reportada se origina mayoritariamente en quienes tienen la responsabilidad legal en las empresas. Por otra parte, la participación del grupo “Contador” con 2.999 respuestas, el 14.56% es significativa, reflejando el rol crucial que este segmento profesional tiene en la relación entre los contribuyentes y la Entidad. El rol de “Revisor Fiscal” 152 respuestas, apenas el 0.74%, aunque menor, también está presente en el estudio, mientras que la categoría “Otros” 4.176 respuestas, el 20.28% agrupa personal de soporte administrativo y otros roles.

Población diferencial/atención incluyente

El análisis de la variable Población Diferencial/Atención Incluyente, capturada a través de la Pregunta 12 “¿Usted presenta condición de discapacidad permanente o es veterano de la Fuerza Pública?”, es fundamental para evaluar el cumplimiento de la Entidad con los principios de equidad y atención preferencial. Las categorías de respuesta, que incluyen diversos tipos de discapacidad (Física, Mental, Intelectual, Sensorial) y la condición de Veterano de la Fuerza Pública, permiten identificar qué proporción de la muestra pertenece a grupos que intervención para monitorear la calidad del trato recibido y las facilidades de acceso reportadas por esta población, respetando los derechos a la atención preferencial.

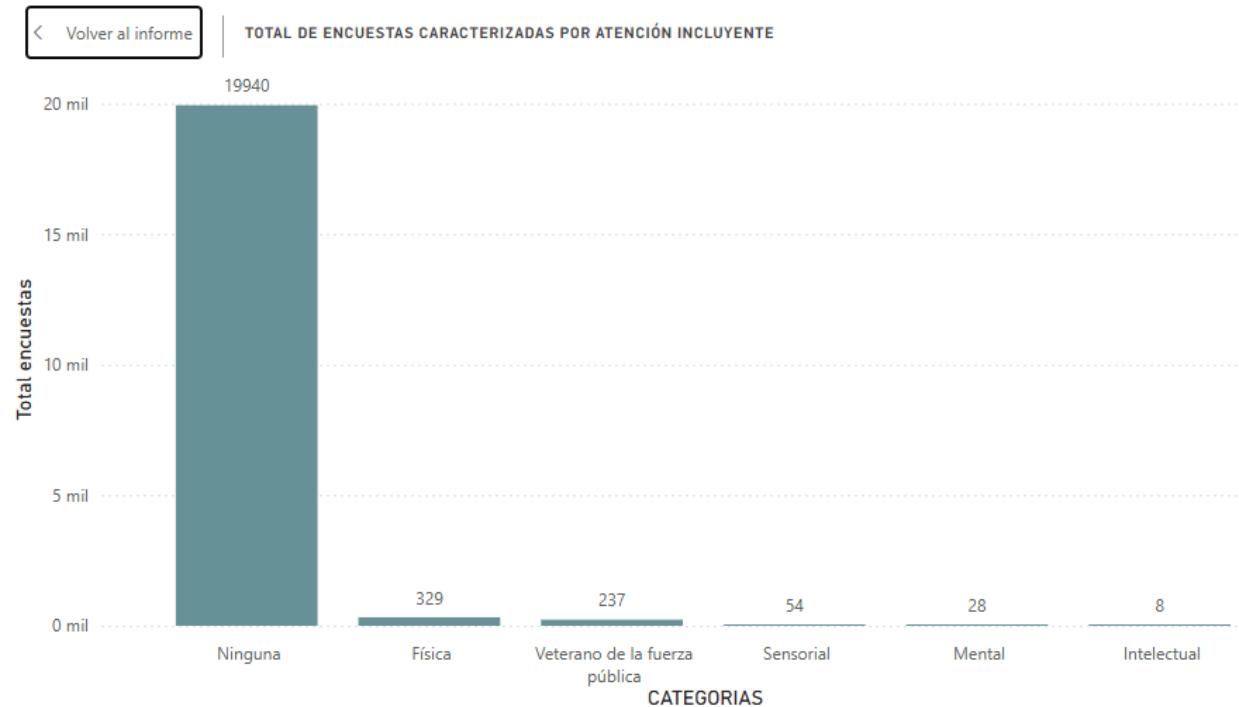
Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios

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

Código postal 111711

www.dian.gov.co

Ilustración 6. Población diferencial/atención incluyente



Fuente. Resultados de la encuesta de percepción ciudadana de la calidad del servicio DIAN (2024-2025). Procesamiento y análisis en Power BI.

Los resultados de la caracterización sociodemográfica obtenida de la Pregunta 12 es fundamental para el monitoreo de la población diferencial, aunque la inmensa mayoría de las respuestas, 19.940 corresponden a ciudadanos que seleccionaron la opción "Ninguna", lo que representa el 96.81% del total de la muestra.

Segmentación

Para efectos del presente análisis, se expone el comportamiento de las respuestas recibidas según la segmentación de personas naturales, personas jurídicas, grandes contribuyentes y usuarios aduaneros-

En la siguiente ilustración, evidencia una clara predominancia de las Personas Naturales, quienes representan aproximadamente dos tercios de las encuestadas diligenciadas, con un total de 13.396 respuestas. Este comportamiento las posiciona como el segmento más activo y con mayor disposición a participar, superando ampliamente el objetivo técnico definido para el estudio y concentrando el 65.04% del total de respuestas recibidas.

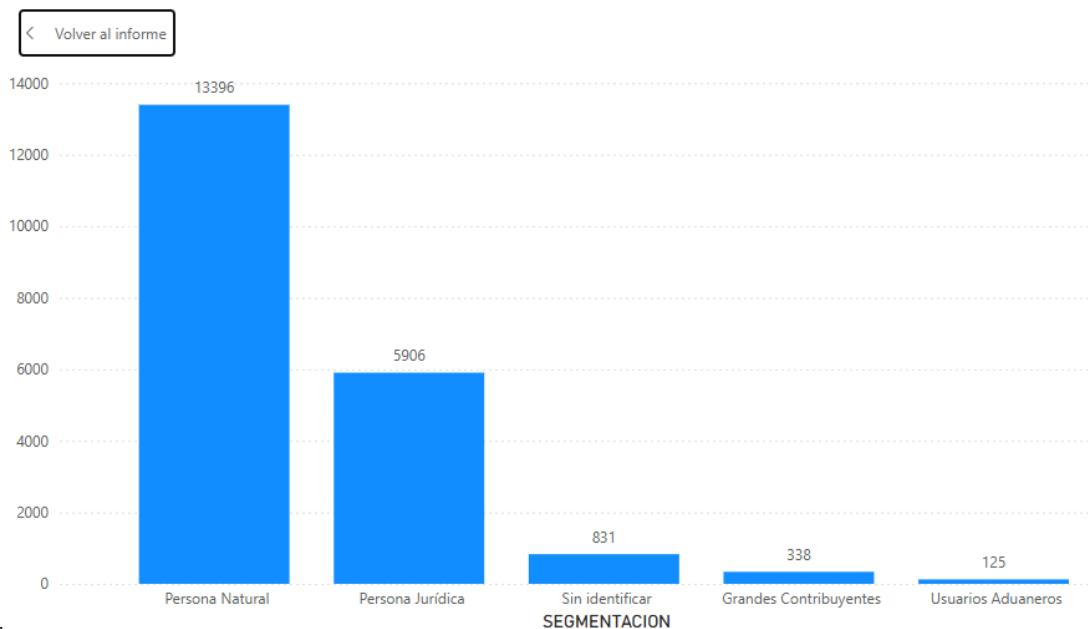
Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios

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

Código postal 111711

www.dian.gov.co

Ilustración 7. Segmentación



Fuente. Resultados de la encuesta de percepción ciudadana de la calidad del servicio DIAN (2024-2025).
Procesamiento y análisis en Power BI.

El segmento de Personas Jurídicas registra 5.906 respuestas, equivalentes al 28,68% del total de la muestra. Esta participación mantiene una representatividad significativa y acorde con el diseño muestral, lo que evidencia un comportamiento equilibrado y una relación constante y profesional con la entidad.

En contraste, los segmentos especializados, Grandes Contribuyentes (338 respuestas) y Usuarios Aduaneros (125 respuestas), presentan una participación reducida. Esta situación justificó la aplicación de una estrategia de afijación porcentual y búsqueda activa. Aunque su peso numérico es bajo, su relevancia estratégica para el recaudo y las labores de control es alta.

Finalmente, el margen de no identificación corresponde al 4% de la muestra, con 831 registros. Este nivel se mantiene bajo y no afecta de manera significativa la consistencia del análisis, lo que confirma una adecuada clasificación de los encuestados.

Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios

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

Código postal 111711

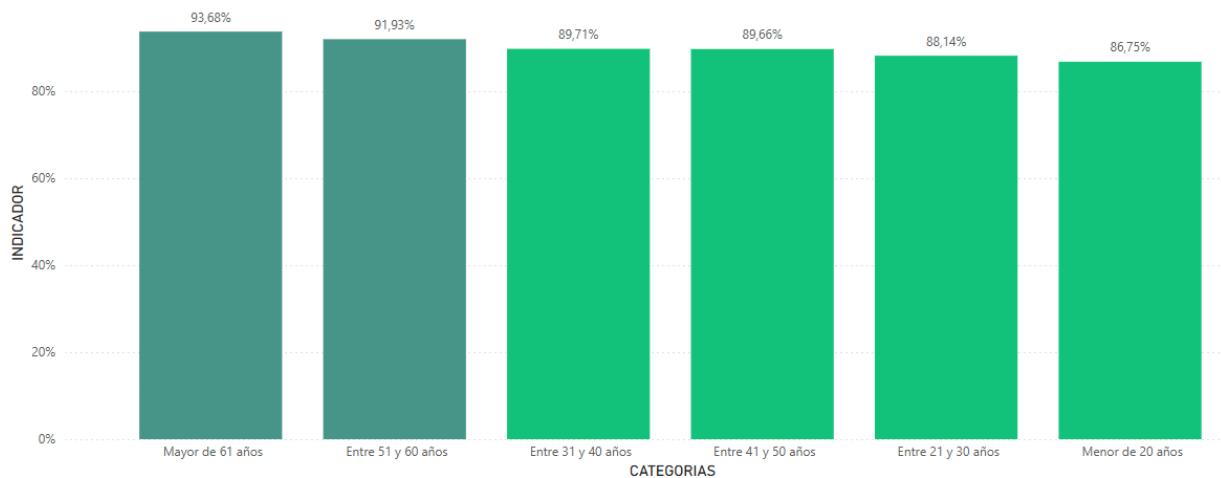
www.dian.gov.co

Análisis del indicador principal de calidad por variables de caracterización

Teniendo en cuenta que la medición de la calidad del servicio percibida es unidimensional y se expresa en un indicador global, el siguiente análisis por variables de caracterización se realiza con un enfoque descriptivo y comparativo. Este ejercicio permite identificar posibles diferencias en la percepción de la calidad del servicio entre los distintos grupos poblacionales que participaron en la encuesta, según variables demográficas y sociodemográficas.

Indicador de calidad general vrs rango de edad

Ilustración 8. Indicador de Calidad General segmentado por rango de edad



Fuente. Resultados de la encuesta de percepción ciudadana de la calidad del servicio DIAN (2024-2025), de la correlación de la Pregunta 13 (Calidad General del Servicio) con la variable de caracterización “Rango de Edad”. Procesamiento y análisis en Power BI.

Los resultados evidencian que, en términos generales, la percepción del servicio se ubica en niveles de desempeño Satisfactorio y Satisfactorio Destacado para todos los grupos etarios analizados. No obstante, se observan diferencias en el nivel de valoración entre los segmentos, siendo el grupo de personas mayores de 61 años el que registra el mayor nivel de satisfacción, mientras que el grupo menor de 20 años presenta la percepción más baja. La brecha observada entre ambos segmentos es de 6,93 puntos porcentuales.

Si bien estos resultados muestran un desempeño alcanzado, el análisis comparativo permite identificar oportunidades de mejora orientadas a fortalecer la experiencia de servicio en los segmentos con menor nivel de satisfacción relativa, particularmente en la población más joven.

Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios

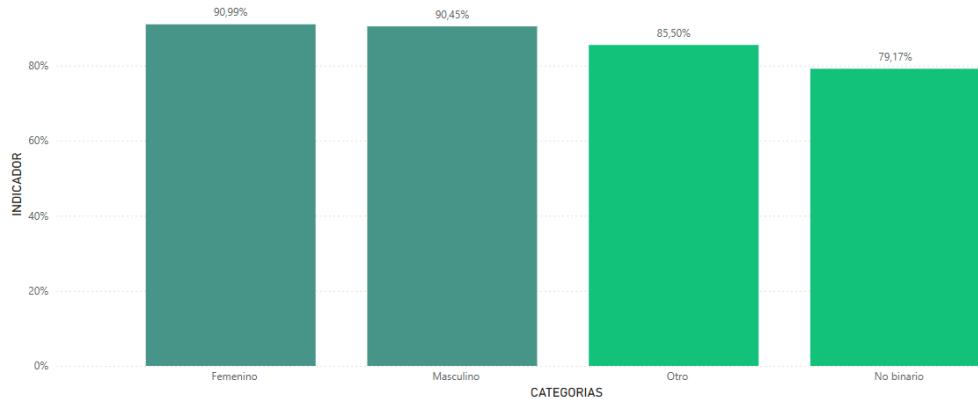
Carrera 7 # 6C-54. Piso 6º. Edificio Sendas | 6017428973 / 3103158107

Código postal 111711

www.dian.gov.co

Indicador de calidad general vrs género

Ilustración 9. Indicador de Calidad General segmentado por Género



Fuente. Resultados de la encuesta de percepción ciudadana de la calidad del servicio DIAN (2024-2025), de la correlación de la Pregunta 13 (Calidad General del Servicio) con la variable de caracterización “Género”. Procesamiento y análisis en Power BI.

El análisis del indicador de calidad general del servicio, segmentado por la variable Género, evidencia comportamientos diferenciados en la percepción de los distintos grupos poblacionales. Los segmentos de mayor participación, Femenino (90,99%) y Masculino (90,45%), se ubican en el nivel de desempeño Satisfactorio Destacado, lo que refleja una percepción altamente favorable del servicio ofrecido por la DIAN en estos grupos.

Por su parte, los segmentos de menor participación se concentran en el nivel de desempeño Satisfactorio ($\geq 75\%$ y $< 90\%$). En particular, la categoría “Otro” registra un nivel de satisfacción del 85,50 %, mientras que el grupo “No binario” presenta el resultado más bajo, con 79,17%.

Si bien estos valores indican una percepción positiva del servicio, la comparación entre los resultados evidencia una brecha de percepción de 11,82 puntos porcentuales entre el valor más alto registrado (Femenino) y el más bajo (No binario). Aunque esta brecha no afecta el indicador global de calidad del servicio percibida, sí aporta información relevante para la gestión, y continuar mejorando la percepción a este segmento orientado a garantizar una experiencia de servicio equitativa e incluyente.

Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios

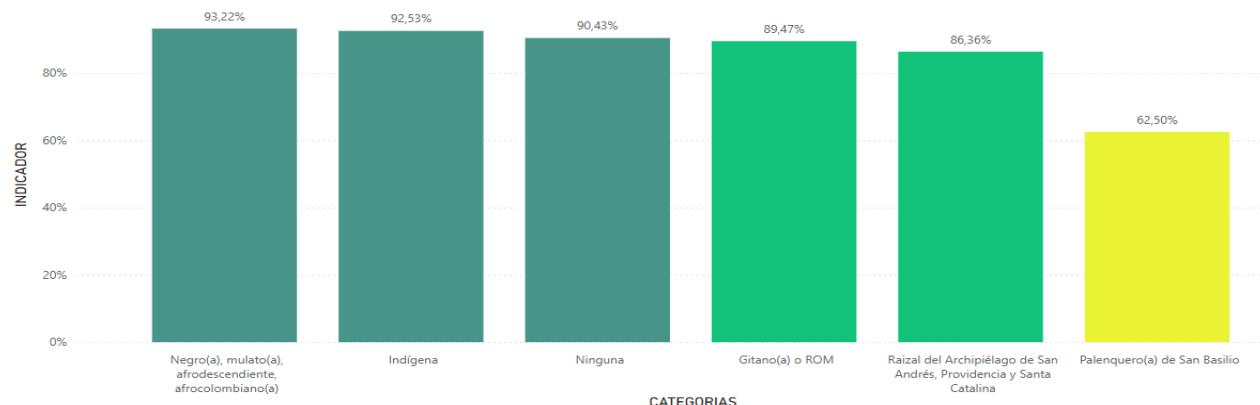
Carrera 7 # 6C-54. Piso 6º. Edificio Sendas | 6017428973 / 3103158107

Código postal 111711

www.dian.gov.co

Indicador de calidad vrs. auto-reconocimiento étnico y racial

Ilustración 10. Indicador de Calidad General segmentado por Auto-reconocimiento étnico y racial



Fuente. Resultados de la encuesta de percepción ciudadana de la calidad del servicio DIAN (2024-2025), de la correlación de la Pregunta 13 (Calidad General del Servicio) con la variable de caracterización “Auto-reconocimiento étnico y racial”. Procesamiento y análisis en Power BI.

El análisis del indicador de calidad general del servicio desde la perspectiva del autorreconocimiento étnico y racial permite identificar diferencias en la valoración de la experiencia de servicio entre los distintos grupos poblacionales.

En el nivel Satisfactorio Destacado se ubican tres categorías: Negro(a), mulato(a), afrodescendiente, afrocolombiano(a), que registra el nivel más alto de satisfacción con 93,22%; Indígena, con 92,53%; y la categoría “Ninguna”, que corresponde al grupo mayoritario de participantes, con 90,43%. Estos resultados, obtenidos a partir del acumulado de respuestas en las opciones “Muy bueno” y “Bueno”, manifiestan un nivel de percepción sobresaliente del servicio en estos segmentos poblacionales. En concordancia con este nivel de desempeño, la Entidad debe mantener el resultado alcanzado.

Por su parte, los grupos Gitano(a) o ROM (89,47%) y Raizal del Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina (86,36%) se ubican en el nivel Satisfactorio Si bien estos resultados evidencian una percepción mayoritariamente positiva del servicio, se identifican oportunidades de mejora que permitan avanzar hacia el nivel Satisfactorio Destacado, especialmente considerando que el grupo Gitano(a) o ROM se encuentra cercano al umbral del 90%.

Finalmente, el grupo Palenquero(a) de San Basilio presenta un resultado de 62,50%, ubicándose en el nivel Tolerable, la percepción más baja entre las categorías analizadas y constituye una oportunidad a fin de fortalecer su experiencia cuando interactúe con la Entidad.

Indicador de calidad vrs nivel educativo

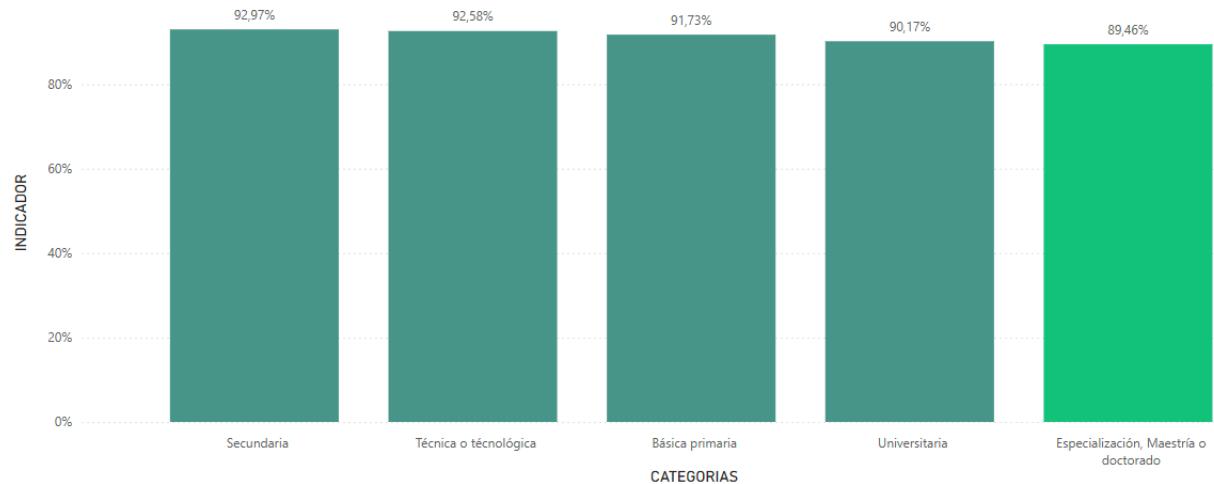
Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios

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

Código postal 111711

www.dian.gov.co

Ilustración 11. Indicador de Calidad General segmentado por Nivel Educativo



Fuente. Resultados de la encuesta de percepción ciudadana de la calidad del servicio DIAN (2024-2025), de la correlación de la Pregunta 13 (Calidad General del Servicio) con la variable de caracterización “Nivel Educativo”. Procesamiento y análisis en Power BI.

En el análisis del indicador de calidad general del servicio desde la variable nivel educativo, los resultados evidencian una valoración altamente positiva del servicio en todos los niveles, con variaciones leves entre los distintos grupos educativos.

En el nivel de desempeño Satisfactorio Destacado se ubican cuatro de las cinco categorías analizadas. En concordancia con este desempeño, la entidad debe mantener el nivel alcanzado fortaleciendo las diferentes estrategias de sostenibilidad del servicio que atienden a estos perfiles.

Por su parte, el grupo con Especialización, Maestría o Doctorado que se registra en el nivel Satisfactorio, aunque muy cercano al umbral de desempeño destacado, señala la existencia de oportunidades de mejora específicas para este segmento, dado el alto grado de conocimiento especializado requerido para el cumplimiento de las obligaciones tributarias, aduaneras, cambiarias e internacionales el cual suele tener mayores expectativas en términos de eficiencia, resolución de trámites complejos y oportunidad en la atención.

Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios

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

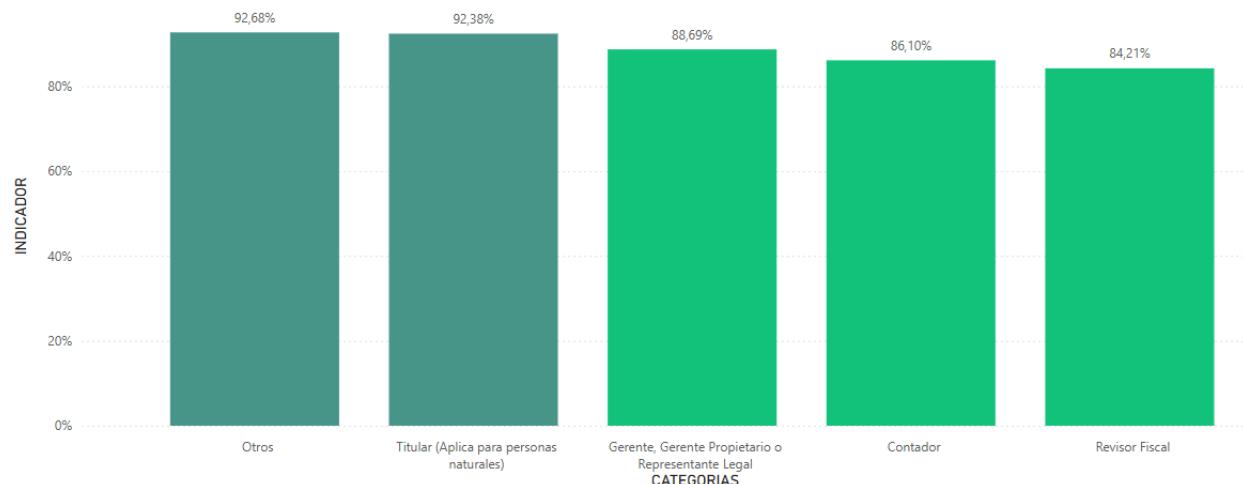
Código postal 111711

www.dian.gov.co

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

Indicador de calidad vrs cargo

Ilustración 12. Indicador de Calidad General segmentado por Cargo



Fuente. Resultados de la encuesta de percepción ciudadana de la calidad del servicio DIAN (2024-2025), de la correlación de la Pregunta 13 (Calidad General del Servicio) con la variable de caracterización “Cargo de quien diligencia la encuesta”. Procesamiento y análisis en Power BI.

La lectura del indicador de calidad general del servicio desde el rol que desempeña quien diligencia la encuesta permite mostrar la percepción del servicio según el nivel de responsabilidad del ciudadano con la DIAN.

Los resultados muestran que los mayores niveles de satisfacción se concentran en los segmentos Otros (92,68%) y Titular – personas naturales (92,38%), los cuales se ubican en el nivel Satisfactorio Destacado ($\geq 90\%$). En contraste, los cargos asociados a funciones de mayor responsabilidad, como Gerente o Representante Legal (88,69%), Contador (86,10 %) y Revisor Fiscal (84,21%), se sitúan en el nivel Satisfactorio ($\geq 75\% \text{ y } < 90\%$).

La diferencia observada entre el nivel más alto y el más bajo de satisfacción es de 8,47 puntos porcentuales, lo que, sin afectar el indicador global de calidad del servicio, señala oportunidades claras de fortalecimiento dirigidas a los roles profesionales clave del cumplimiento tributario, con el fin de avanzar hacia el nivel Satisfactorio Destacado

Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios

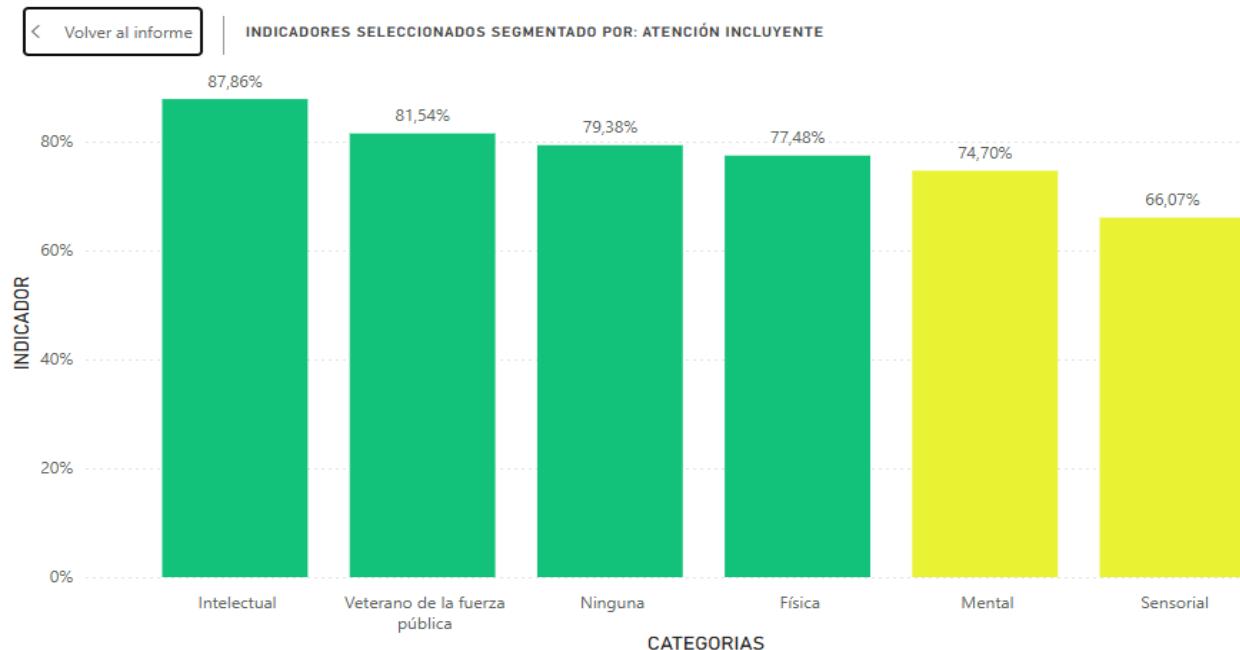
Carrera 7 # 6C-54. Piso 6º. Edificio Sendas | 6017428973 / 3103158107

Código postal 111711

www.dian.gov.co

Indicador de calidad vrs población diferencial/atención incluyente

Ilustración 13. Indicador de Calidad General segmentado por Población diferencial/atención incluyente



Fuente. Resultados de la encuesta de percepción ciudadana de la calidad del servicio DIAN (2024-2025). Procesamiento y análisis en Power Bl.

El análisis de la variable Población Diferencial / Atención Incluyente evidencia diferencias relevantes en los niveles de satisfacción o cumplimiento del indicador según la condición específica del ciudadano.

El segmento discapacidad intelectual registra el resultado más alto de la muestra con un 87,86%, lo que sugiere que las rutas de atención actuales están siendo efectivas para este grupo específico.

Los veteranos de la fuerza pública, con un 81,54%, se ubican por encima del promedio general, validando la eficacia de las políticas de atención preferencial dirigidas a esta población.

Por su parte, los ciudadanos que no reportan ninguna condición de discapacidad presentan un indicador del 79,38%. Este dato sirve como línea base para comparar el desempeño de los grupos con atención diferencial. Es notable que dos grupos de atención incluyente (Intelectual y Veteranos) superan la satisfacción del ciudadano promedio.

En cuanto al comportamiento del indicador para los ciudadanos con discapacidad física, se observa una valoración del 77,48%. Si bien este resultado se ubica por debajo del promedio de la población general (79,38%), es fundamental precisar que se mantiene sólidamente dentro del rango de calificación satisfactoria.

Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios

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

Código postal 111711

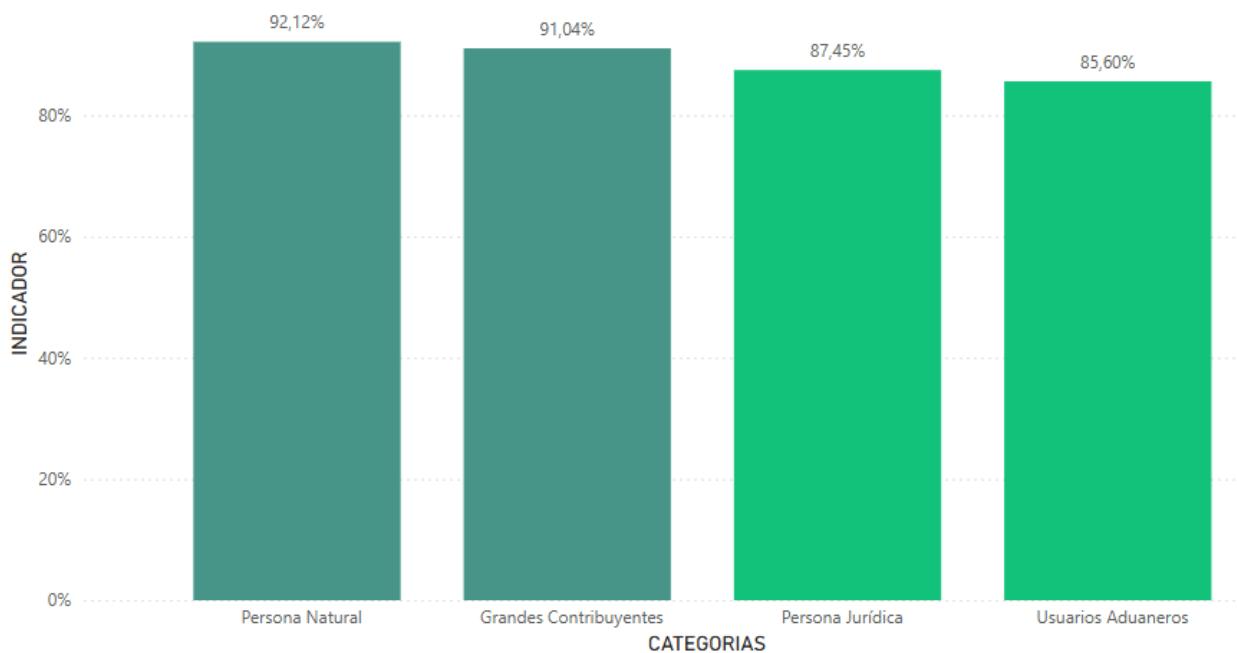
www.dian.gov.co

En contraste, los segmentos de discapacidad mental (74,70%) y sensorial, presentan resultados inferiores al promedio general, evidenciando la necesidad de fortalecer las herramientas y estrategias de comunicación inclusiva.

Indicador de calidad vrs Segmentación

El análisis del indicador de calidad general según segmentación por tipo de contribuyente revela niveles de satisfacción sobresalientes en todas las categorías, superando en todos los casos el 85%. Esta homogeneidad en los resultados positivos refleja una gestión sólida en los diferentes canales de atención.

Ilustración 14. Indicador de Calidad General por segmentación -tipo de contribuyente



Fuente. Resultados de la encuesta de percepción ciudadana de la calidad del servicio DIAN (2024-2025), Procesamiento y análisis en Power Bl.

Las Personas Naturales registran el nivel más alto de satisfacción (92,12%), lo que sugiere que los trámites y servicios dirigidos al ciudadano común resultan intuitivos y eficaces. De manera similar, los Grandes Contribuyentes alcanzan un 91,04%, reflejando que la atención especializada y los canales diferenciados para este grupo estratégico cumplen con las expectativas de eficiencia. Por su parte, las Personas Jurídicas obtienen una calificación de 87,45%, que, aunque inferior a los dos segmentos anteriores, continúa evidenciando un nivel de confianza sólido del sector empresarial hacia los servicios de 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

Los Usuarios Aduaneros presentan la valoración más baja del conjunto (85,60 %), aunque se mantienen dentro de un rango satisfactorio. La diferencia entre el segmento con mayor y menor satisfacción es de apenas 6,52 puntos porcentuales, lo que demuestra una notable consistencia en la calidad del servicio prestado. No obstante, este resultado señala una oportunidad de mejora en los procesos asociados al comercio exterior, orientada a simplificar trámites y reducir posibles fricciones, con el fin de elevar la percepción de este segmento y alinearla con los niveles superiores alcanzados por el resto de la muestra.

Desarrollo analítico del constructo principal y sus dimensiones asociadas

Teniendo en cuenta que la encuesta evalúa un único constructo central, correspondiente a la percepción de la calidad del servicio por parte de los ciudadanos. Si bien el cuestionario se encuentra organizado en diversas dimensiones: calidad percibida, proceso, acceso, resultado, fidelidad y transparencia, estas no representan mediciones independientes, sino que estructuran analíticamente una experiencia de servicio concebida de manera integral por los encuestados.

En este sentido, la valoración del constructo principal se obtiene exclusivamente a partir de la pregunta que indaga de forma directa por la calidad general del servicio, mientras que las demás dimensiones cumplen un rol complementario y explicativo, orientado a comprender los factores que inciden en dicha percepción y a orientar acciones de mejora focalizadas.

A continuación, se presenta la tabla que consolida los resultados del constructo principal de calidad del servicio y de cada una de sus dimensiones, indicando tanto el número de respuestas con calificación “Muy bueno” y “Bueno” (MB + B) como el total de respuestas registradas, así como el valor del indicador y su correspondiente nivel de desempeño según la escala de evaluación.

Tabla 7. Resultados globales del constructo principal y dimensiones

| DIMENSIÓN | MB + B | TOTAL | INDICADOR | ESCALA |
|---|--------|--------|-----------|-------------------------|
| 1. INDICADOR PERCEPCIÓN CALIDAD GENERAL | 18395 | 20301 | 90,61 % | Satisfactorio Destacado |
| 2. INDICADOR DE FIDELIDAD | 192960 | 258080 | 74,77 % | Tolerable |
| 3. INDICADOR DE PROCESO | 231763 | 281241 | 82,41 % | Satisfactorio |
| 4. INDICADOR DE ACCESO | 59937 | 72981 | 82,13 % | Satisfactorio |
| 5. INDICADOR DE RESULTADO | 87796 | 102898 | 85,32 % | Satisfactorio |
| 6. INDICADOR DE TRANSPARENCIA | 57149 | 72179 | 79,18 % | Satisfactorio |
| 7. INDICADOR DE CERCANÍA | 8483 | 19734 | 42,99 % | Insatisfactorio |

Fuente. Resultados de la encuesta de percepción de la calidad del servicio DIAN (2024-2025). Procesamiento y análisis en Power BI.

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 resultados de la encuesta revelan que la DIAN obtiene resultados Destacados en indicador Percepción de la calidad general, correspondiente al constructo principal con un 90,61% de respuestas positivas, pero enfrenta retos críticos en dimensiones específicas como la Fidelidad, y especialmente, la dimensión de Cercanía.

Cada una de las dimensiones evaluadas se desarrolla mediante preguntas relacionadas con la amabilidad, la oportunidad, la competencia técnica, la claridad de la información y el cumplimiento de los tiempos, lo que se observa particularmente en las valoraciones del Proceso (82.41%), Acceso (82.13%), Resultado (85,32%) y Transparencia (79,18%) con un resultado Satisfactorio donde los ciudadanos calificaron positivamente aspectos como la efectividad en la gestión de trámites, la utilidad de la información, el comportamiento ético, la lucha contra la corrupción y la claridad de la comunicación, lo cual confirma la solidez funcional de los servicios ofrecidos.

No obstante, la dimensión de Fidelidad (73,97%) se sitúa en nivel Tolerable, construida a partir de preguntas sobre la disposición a recomendar a la DIAN, participar en iniciativas institucionales, confiar en la entidad y valorar su capacidad para orientar y adaptar el servicio, evidencia que, si bien la experiencia es funcionalmente positiva, aún no genera un vínculo suficientemente sólido para motivar comportamientos favorables hacia la institución en el futuro. El resultado más crítico corresponde a la dimensión Cercanía (42,99%), ubicándose en el nivel Insatisfactorio, lo que evidencia la necesidad de una intervención temprana.

A continuación, se desarrollan de manera detallada el constructo principal de calidad del servicio y cada una de las dimensiones evaluadas en la encuesta, con el fin de profundizar en la interpretación de los resultados y orientar las acciones de mejora.

Indicador nacional de percepción de calidad general servicio DIAN

La evolución del indicador de percepción de la calidad general del servicio muestra una tendencia creciente y sostenida a lo largo del periodo 2020–2025, con algunas fluctuaciones significativas que reflejan cambios en la experiencia ciudadana.

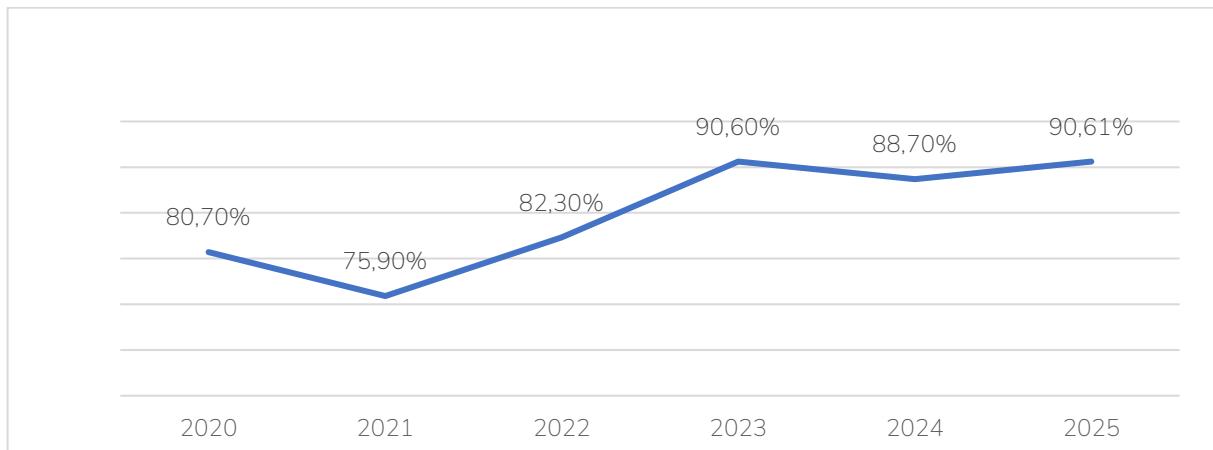
Ilustración 15. Comportamiento histórico Indicador Percepción de Calidad General Servicio DIAN. (2020-2025)

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



Fuente. Resultados de la encuesta de percepción de la calidad del servicio DIAN (2024-2025) en relación con la pregunta ¿Cómo califica la calidad general del servicio que recibió de la DIAN?

El constructo principal de Calidad Percibida del Servicio muestra para 2025 un comportamiento positivo y estable, al alcanzar un 90,61%, resultado que supera el valor registrado en 2024 (88,7%) y se mantiene en el nivel destacado obtenido en 2023 (90,6%). Esta recuperación confirma que la percepción ciudadana sobre la calidad integral del servicio ofrecido por la DIAN continúa fortalecida y se consolida dentro del rango de “satisfactorio destacado”.

Este indicador sintetiza la valoración global que hacen los contribuyentes y usuarios sobre su experiencia con la Entidad, al integrar la percepción acumulada de todos los trámites, servicios y canales. En este sentido, no solo refleja el funcionamiento operativo, sino la forma en que los ciudadanos interpretan la efectividad, claridad, confiabilidad y trato recibido a lo largo del proceso de relacionamiento con la DIAN. Su comportamiento ascendente evidencia avances en la gestión institucional y reafirma la confianza generada en los últimos años.

Dimensión de fidelidad

La dimensión de Fidelidad es un componente estratégico para evaluar la sostenibilidad de la relación entre la DIAN y la ciudadanía, en la medida en que recoge percepciones asociadas tres factores la confianza institucional, los comportamientos deseados hacia la DIAN y la valoración de las tendencias en la prestación del servicio.

El análisis de la serie histórica (2020-2025) revela que, si bien la dimensión alcanzó un desempeño sobresaliente en 2023 con un 81,30% (nivel Satisfactorio), no se ha consolidado una tendencia de crecimiento sostenido. Analizando la evolución reciente, en 2024, el indicador registró un 78,40%. No obstante, para el periodo 2025 se observa un descenso al 74,77%, lo que sitúa a la dimensión nuevamente en el rango Tolerable.

Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios

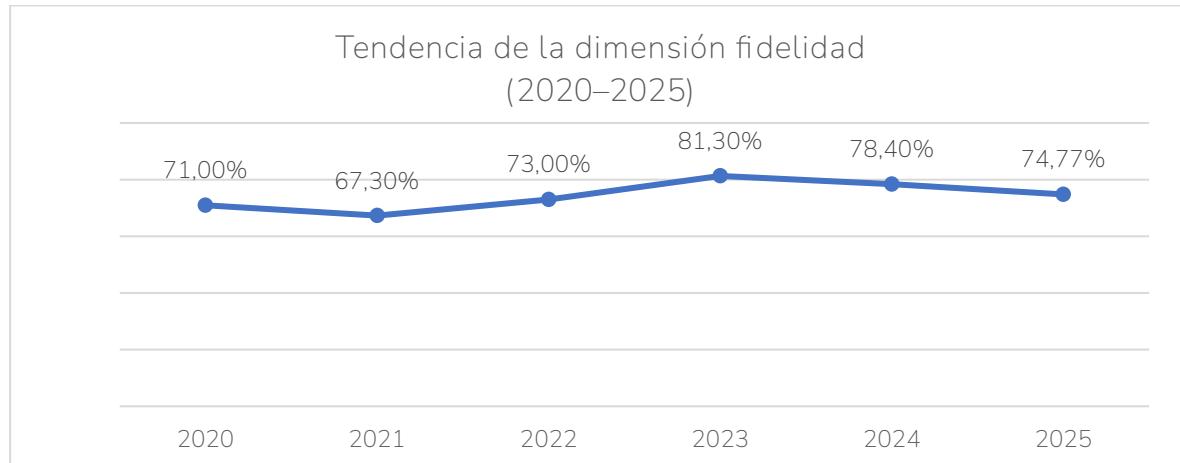
Carrera 7 # 6C-54. Piso 6º. Edificio Sendas | 6017428973 / 3103158107

Código postal 111711

www.dian.gov.co

Esta variabilidad evidencia que, si bien la ciudadanía reconoce mejoras en la gestión en especial el factor evaluado de percepciones de tendencias en la presentación de servicio de la DIAN y en la orientación que se brinda, aún persisten dificultades que limitan la generación de confianza sólida y sostenida hacia la Entidad

Ilustración 16. Comportamiento histórico de la Dimensión de Fidelidad (2020-2025)



Fuente. Resultados de la encuesta de percepción de la calidad del servicio DIAN (2024-2025).

El resultado global de la dimensión en 2025 (74,77%) se explica a través del desempeño de sus tres factores constituyentes, los cuales presentan realidades contrastantes:

Tabla 8. Resultado de los factores del indicador de fidelidad

| DIMENSIÓN | MB + B | TOTAL | INDICADOR | ESCALA |
|---|--------|--------|-----------|---------------|
| 2. INDICADOR DE FIDELIDAD | | | | |
| Comportamientos deseados hacia la DIAN | 27632 | 39720 | 69,57 % | Tolerable |
| Confianza | 64825 | 99908 | 64,88 % | Tolerable |
| Percepciones de tendencias en la Prestación del Servicio de la DIAN | 100503 | 118452 | 84,85 % | Satisfactorio |

Fuente. Resultados de la encuesta de percepción de la calidad del servicio DIAN (2024-2025).
Procesamiento y análisis en Power Bl.

Al analizar las variables específicas, se identifican los siguientes puntos clave:

- La variable con mayor debilidad es *la probabilidad de involucramiento en iniciativas de participación ciudadana* (pregunta 15.1), con 59,01%, clasificándose como Insatisfactorio y se convierte en la principal brecha que debe ser intervenida de manera inmediata.
- Existe una diferencia marcada en la percepción de confianza entre la imagen de la DIAN y otras instituciones del Estado. Mientras que la confianza en instituciones como el Congreso (43,27%) y el Gobierno Nacional (57,92%) se ubica en niveles insatisfactorios,

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 Confianza hacia la DIAN (pregunta 16.4) se mantiene sólida en un nivel Satisfactorio con el 81,23%. Estos resultados demuestran que la ciudadanía ve en la DIAN a una institución sólida y confiable, incluso por encima de otras entidades del Estado

- El manejo seguro y confidencial de los datos personales (pregunta 14.5) es el atributo mejor valorado por la ciudadanía con un 94,11%, alcanzando el nivel Satisfactorio Destacado. Por otro lado, a pesar de la baja participación, el 79,83% de los ciudadanos está dispuesto a hablar positivamente o recomendar a la Entidad (pregunta 15.2), lo que indica una base de lealtad pasiva que puede ser activada mediante estrategias de comunicación más cercanas.

Los resultados de las preguntas realizadas por factor se observan en la siguiente tabla:

Tabla 9. Resultados preguntas por factores que componen la dimensión Fidelidad

| DIMENSION | MB + B | TOTAL | INDICADOR | ESCALA |
|--|--------|-------|-----------|-------------------------|
| 2. INDICADOR DE FIDELIDAD | | | | |
| Comportamientos deseados hacia la DIAN | | | | |
| 15.1 ¿Qué tan probable es que usted se involucre activamente en las iniciativas de participación ciudadana y/o proyectos de la DIAN? (Ej: Proyectos normativos, rendición de cuentas, comités, reuniones...) | 11555 | 19582 | 59,01 % | Insatisfactorio |
| 15.2 ¿Qué tan probable es que usted hable positivamente o recomiende a la DIAN? | 16077 | 20138 | 79,83 % | Satisfactorio |
| Confianza | | | | |
| 16.1 ¿Cómo califica su grado de confianza hacia el Gobierno Nacional? | 11500 | 19855 | 57,92 % | Insatisfactorio |
| 16.2 ¿Cómo califica su grado de confianza hacia el Congreso de la República? | 8558 | 19777 | 43,27 % | Insatisfactorio |
| 16.3 ¿Cómo califica su grado de confianza hacia el Gobierno Local? | 11370 | 19888 | 57,17 % | Insatisfactorio |
| 16.4 ¿Cómo califica su grado de confianza hacia la DIAN? | 16407 | 20198 | 81,23 % | Satisfactorio |
| 17.1 ¿Cómo califica la comunicación con la DIAN, en relación con precisión, certeza y lenguaje claro? | 16990 | 20190 | 84,15 % | Satisfactorio |
| Percepciones de tendencias en la Prestación del Servicio de la DIAN | | | | |
| 14.1 Adaptar el servicio para responder a sus necesidades específicas. | 17244 | 20138 | 85,63 % | Satisfactorio |
| 14.2 Dar a conocer los diferentes canales de acceso al servicio. | 17292 | 20313 | 85,13 % | Satisfactorio |
| 14.3 Garantizar que usted tenga la orientación necesaria para la gestión de trámites y servicios. | 16462 | 20250 | 81,29 % | Satisfactorio |
| 14.4 Coordinar acciones con las diferentes entidades públicas y/o privadas para ofrecer un mejor servicio. | 15323 | 19032 | 80,51 % | Satisfactorio |
| 14.5 Manejar con seguridad y confidencialidad su información. | 18646 | 19812 | 94,11 % | Satisfactorio Destacado |
| 14.6 Tener en cuenta sus opiniones para mejorar el servicio. | 15536 | 18907 | 82,17 % | Satisfactorio |

Fuente. Resultados de la encuesta de percepción de la calidad del servicio DIAN (2024-2025).
Procesamiento y análisis en Power BI.

En conjunto, la DIAN cuenta con una base sólida de confianza institucional (81,23% nivel satisfactorio) y una excelente valoración en seguridad de la información (94,11% nivel satisfactorio destacado), pero enfrenta el reto urgente de revertir la apatía en la participación ciudadana actualmente en nivel Insatisfactorio (59,01) mediante acciones de intervención inmediata, al tiempo que se aprovecha la alta confianza en la DIAN (ubicado en nivel satisfactorio con 81,23%) y la fortaleza en la seguridad de la información (valorado como satisfactorio destacado con 94,11%) como palancas estratégicas para fortalecer la fidelización, y asegurar la sostenibilidad de la relación entre la Entidad y la ciudadanía.

Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios

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

Código postal 111711

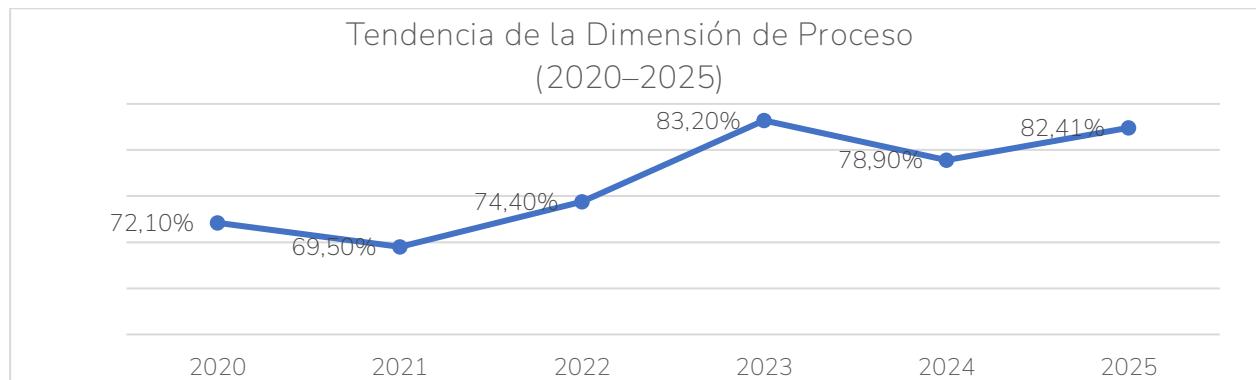
www.dian.gov.co

Dimensión de proceso

La dimensión de Proceso evalúa la percepción ciudadana sobre la eficiencia y efectividad operativa, consolida la medición de la calidad en los diferentes canales de atención (presencial, telefónico, videoatención, chat, correo, redes sociales, servicios en línea, portal web y PQSR) así como aspectos relacionados con claridad, utilidad de la información, amabilidad, orientación técnica y aplicación de normas, evaluados en la sección de *experiencia de momentos de contacto*. Como resultado global para 2025, un 82.41% de los ciudadanos califican el proceso de gestión del servicio en el nivel Satisfactorio.

El análisis histórico muestra un avance sustancial en la consolidación de esta dimensión durante el periodo 2020–2025, evidenciando un proceso de maduración progresiva en la gestión del servicio. En 2024, el indicador presenta una corrección moderada (78,90%), sin perder el nivel Satisfactorio. Finalmente, en 2025, el resultado (83,02%) confirma la recuperación de la tendencia ascendente y la estabilización del indicador en un nivel Satisfactorio, evidenciando mejoras en la estandarización de la experiencia, la capacitación del personal, la oportunidad del servicio y la calidad de la comunicación durante los trámites que han contribuido de manera consistente a mejorar la percepción ciudadana sobre el proceso de atención.

Ilustración 17. Comportamiento histórico de la Dimensión de Proceso (2020-2025)



Fuente. Resultados de la encuesta de percepción de la calidad del servicio DIAN (2024-2025).

El desempeño de la dimensión se sustenta en 2 (dos) factores principales que presentan un comportamiento mayoritariamente positivo, situándose en nivel Satisfactorio:

Tabla 10. Resultado de los factores del indicador de proceso

| DIMENSIÓN | MB + B | TOTAL | INDICADOR | ESCALA |
|--|--------|--------|-----------|---------------|
| 3. INDICADOR DE PROCESO | | | | |
| Atención en Canales o medios de Comunicación | 108722 | 132909 | 81,80 % | Satisfactorio |
| Experiencia momentos de contacto con la DIAN | 123041 | 148332 | 82,95 % | Satisfactorio |

Fuente. Resultados de la encuesta de percepción de la calidad del servicio DIAN (2024-2025).
Procesamiento y análisis en Power BI.

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

Al profundizar en las preguntas específicas (20 a 35.7) de cada factor, se identifican las siguientes realidades operativas:

- El factor de *Experiencia en Momentos de Contacto* muestra resultados sólidos, destacándose la amabilidad de los servidores y sus comunicaciones (87,66%), la aplicación de normas y políticas (86,52%) y las competencias técnicas u orientación dada por los servidores públicos. Asimismo, la claridad y utilidad de la información (84,04%), todos dentro del nivel Satisfactorio.

Aunque están en nivel Satisfactorio, se identifican áreas de mejora en la eficiencia del proceso y optimización de recursos (81,58%) y en el cumplimiento de acuerdos y tiempos (83,76%), y especial intervención al nivel de conocimiento sobre lo que hace la DIAN y sus trámites (pregunta 34.1) el cual se encuentra al 72,26% Tolerable

- El factor de Atención en Canales o Medios de Comunicación revela la brecha más relevante. Los servicios de Chat (74,19%) y Chatbot (66,52%) se ubican en el nivel Tolerable, por debajo del umbral del 75%. Este resultado se vincula al cambio de objetivo del canal, enfocado exclusivamente en reportar irregularidades en la expedición de factura electrónica, lo que ha impactado en el resultado de la percepción de resolución en solicitudes complejas.

Tabla 11. Resultados por factores que componen la dimensión por Proceso

| DIMENSION | MB + B | TOTAL | INDICADOR | ESCALA |
|---|--------|-------|-----------|---------------|
| 3. INDICADOR DE PROCESO | | | | |
| Atención en Canales o medios de Comunicación | | | | |
| 20.1 ¿Cómo califica la atención en los puntos de atención DIAN? | 14194 | 16415 | 86,47 % | Satisfactorio |
| 20.2 ¿Cómo califica la atención en las oficinas de la DIAN por parte de los servidores públicos? | 13741 | 15928 | 86,27 % | Satisfactorio |
| 21.1 ¿Cómo califica la atención dada por videoatención? | 6997 | 8430 | 83,00 % | Satisfactorio |
| 22.1 ¿Cómo califica la atención a través de las líneas oficiales de la DIAN? | 10251 | 13063 | 78,47 % | Satisfactorio |
| 22.2 ¿Cómo califica la atención cuando se comunica telefónicamente a las oficinas de la DIAN? | 9827 | 12709 | 77,32 % | Satisfactorio |
| 23.1 ¿Cómo califica la atención del chat de la DIAN? | 7458 | 10053 | 74,19 % | Tolerable |
| 24.1 ¿Cómo califica la atención dada a través del Chatbot? | 5559 | 8357 | 66,52 % | Tolerable |
| 25.1 ¿Cómo califica la atención y calidad de la atención dada por correo electrónico de la DIAN? | 13781 | 15935 | 86,48 % | Satisfactorio |
| 26.1 ¿Cómo califica la atención dada por las redes sociales de la DIAN? | 6615 | 8216 | 80,51 % | Satisfactorio |
| 26.2 ¿Cómo califica la información que se comparte a través de las redes sociales de la DIAN? | 8990 | 10675 | 84,22 % | Satisfactorio |
| 30.1 ¿Cómo califica la atención en la radicación formal de correspondencia de la DIAN? | 11309 | 13128 | 86,14 % | Satisfactorio |
| Experiencia momentos de contacto con la DIAN | | | | |
| 34.1 ¿Cómo califica su nivel de conocimiento sobre lo que hace la DIAN y en general sobre los procesos, trámites y demás? | 14386 | 19909 | 72,26 % | Tolerable |
| 35.1 La capacidad para identificar y solucionar el trámite requerido o necesidad de servicio. | 15632 | 18756 | 83,34 % | Satisfactorio |
| 35.2 Su nivel de eficiencia del proceso o nivel de optimización de recursos. | 14857 | 18211 | 81,58 % | Satisfactorio |
| 35.3 El cumplimiento de acuerdos, tiempos o niveles de servicio establecidos. | 14995 | 17903 | 83,76 % | Satisfactorio |
| 35.4 La claridad y utilidad de la información. | 16144 | 19211 | 84,04 % | Satisfactorio |
| 35.5 La amabilidad de los servidores y sus comunicaciones. | 16128 | 18399 | 87,66 % | Satisfactorio |
| 35.6 Las competencias técnicas u orientación dada por los servidores públicos. | 15432 | 18066 | 85,42 % | Satisfactorio |
| 35.7 La aplicación de normas y políticas en la gestión del servicio. | 15467 | 17877 | 86,52 % | Satisfactorio |

Fuente. Resultados de la encuesta de percepción de la calidad del servicio DIAN (2024-2025).
Procesamiento y análisis en Power BI.

Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios

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

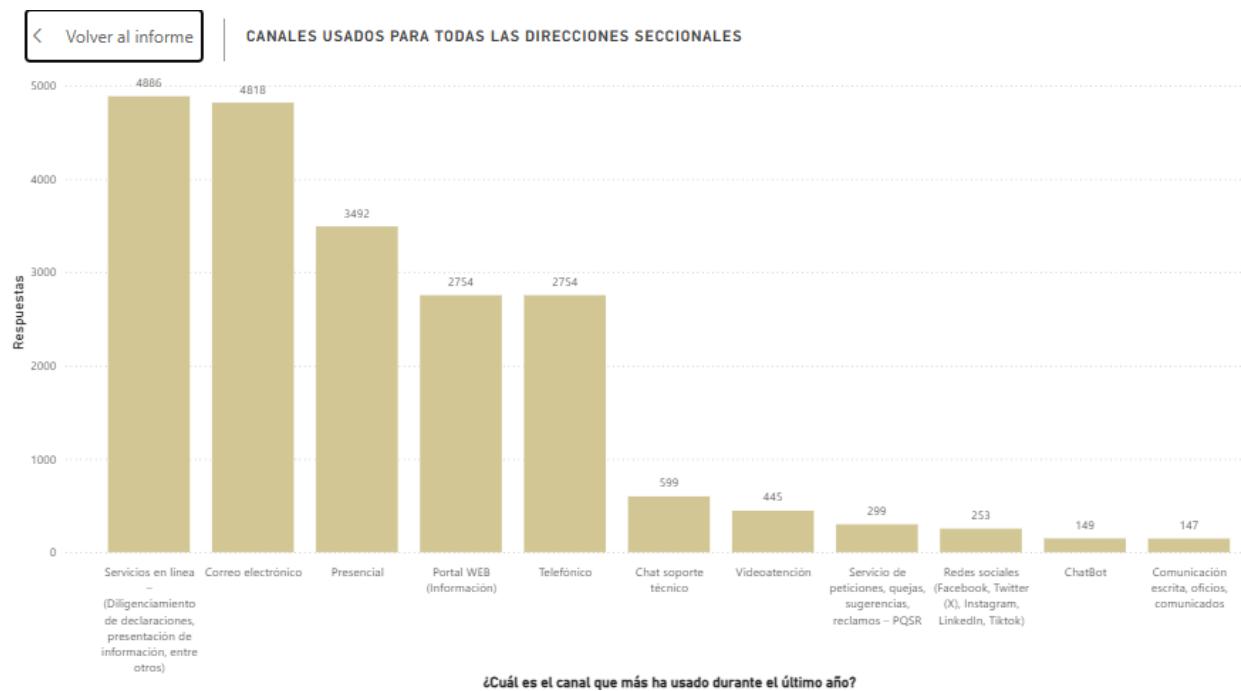
Código postal 111711

www.dian.gov.co

A este escenario se suma el análisis sobre el comportamiento de los canales mediante dos mediciones independientes que explican la dinámica de interacción:

1. Canales Usados (Realidad Operativa): se utilizó la información recolectada a través de la pregunta 19 de la encuesta “¿Cuál es el canal que más ha usado durante el último año?”. Los datos revelan que la interacción del ciudadano es predominantemente virtual y autogestionado. Los Servicios en Línea (4.886 respuestas) y el Correo Electrónico (4.818 respuestas) son los medios más utilizados durante el último año. El canal Presencial ocupa el tercer lugar (3.492 respuestas), lo que demuestra que, aunque la virtualidad domina el volumen de operaciones, una porción significativa de la ciudadanía aún requiere acudir a las oficinas para completar sus ciclos transaccionales.

Ilustración 18. Canales Usados



Fuente. Resultados de la encuesta de percepción ciudadana de la calidad del servicio DIAN (2024-2025). Procesamiento y análisis en Power BI.

2. Canales Preferidos (Expectativa del Ciudadano): se tomó como referencia los resultados de la Pregunta 18 de la encuesta “De los canales o medios que dispone la DIAN para contactarse o interactuar con la ciudadanía ¿Cuál canal de atención prefiere para hacer sus trámites y consultas?”. Al contrastar el uso con la preferencia, se observa una alineación clara hacia la comunicación asincrónica y la asistencia directa. El Correo Electrónico es el canal

Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios

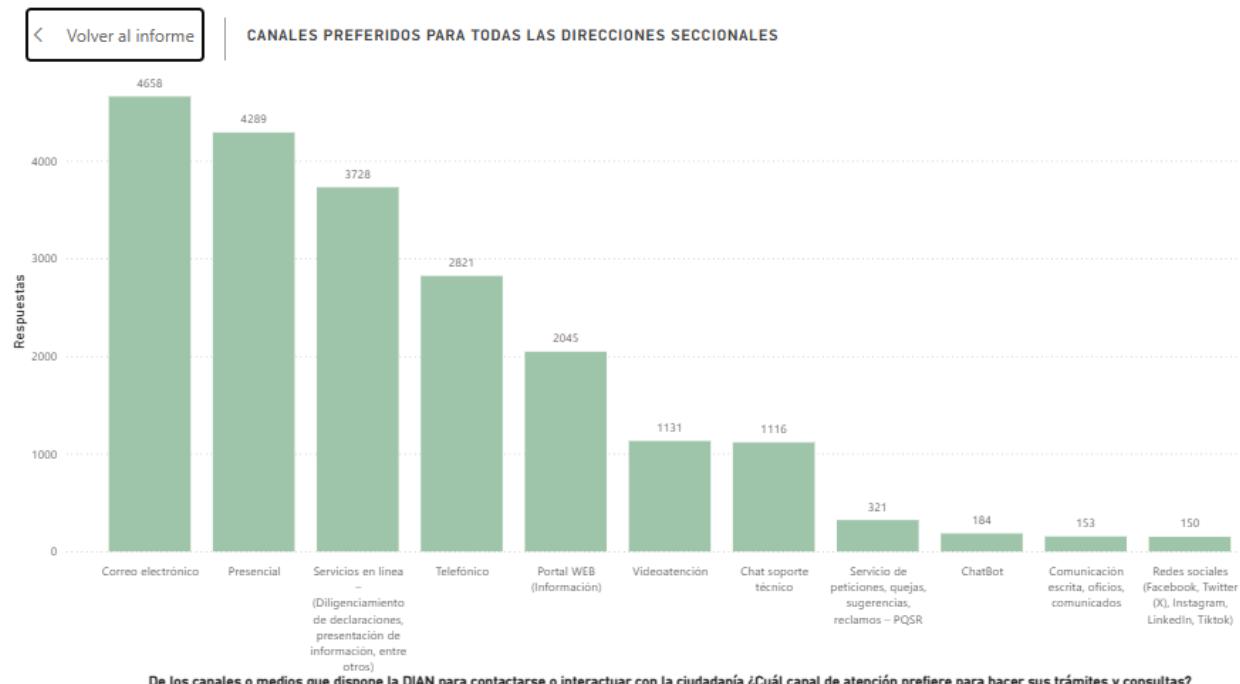
Carrera 7 # 6C-54. Piso 6º. Edificio Sendas | 6017428973 / 3103158107

Código postal 111711

www.dian.gov.co

preferido por excelencia (4.658 menciones), seguido de cerca por la atención Presencial (4.289 menciones). Es notable que, aunque los Servicios en Línea son los más usados, la preferencia por ellos es menor (3.728 menciones), lo que sugiere que el ciudadano usa la plataforma por necesidad operativa, pero prefiere el correo o la oficina cuando busca seguridad o soporte. Por otro lado, la baja preferencia por el Chatbot (184 menciones) y las Redes Sociales (150 menciones) guarda una relación directa con sus bajos niveles de satisfacción, confirmando que no son canales en los que el ciudadano confíe para resolver trámites complejos.

Ilustración 19. Canales preferidos



Fuente. Resultados de la encuesta de percepción ciudadana de la calidad del servicio DIAN (2024-2025). Procesamiento y análisis en Power BI.

De manera complementaria, en este análisis se incorpora la voz del ciudadano como un insumo diagnóstico clave, lo cual permite validar los resultados de la dimensión Proceso y profundizar en la comprensión de los principales aciertos y oportunidades de mejora percibidos por la ciudadanía.

Este ejercicio se apoya en el análisis de la pregunta abierta 33. “¿Qué aspectos considera deben mejorarse y/o tenerse en cuenta para fortalecer las relaciones de la ciudadanía con la DIAN?”, a partir de la cual se identifican percepciones cualitativas relevantes que enriquecen la interpretación de los resultados cuantitativos.

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 20. Resultados de pregunta abierta: ¿Qué aspectos considera deben mejorarse y/o tenerse en cuenta para fortalecer las relaciones de la ciudadanía con la DIAN?



Fuente. Resultados de la encuesta de percepción de la calidad del servicio DIAN (2024-2025). Procesamiento y análisis en Power BI.

El análisis de la percepción ciudadana refleja que el fortalecimiento de la relación con la DIAN depende, de manera prioritaria, de la estabilidad tecnológica. Un aspecto significativo donde los ciudadanos asocian el cumplimiento tributario con la funcionalidad de los servicios en línea; las fallas en la plataforma no solo se perciben como un obstáculo técnico, sino como una barrera que afecta la 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

Citas representativas:

- "Mejorar la plataforma tecnológica ya que constantemente se cae y dificulta la presentación de obligaciones a tiempo".
- "Hacer más capacitaciones didácticas para que el ciudadano del común entienda los trámites sin necesidad de terceros"
- "Simplificar los procesos; a veces se solicitan requisitos que la misma entidad ya posee".

En términos generales, los resultados evidencian que la Entidad cuenta con una base operativa sólida, sustentada en el desempeño del personal y en la atención presencial. No obstante, la sostenibilidad y modernización del servicio dependen de una intervención prioritaria en los canales virtuales, particularmente mediante la implementación de planes de mejora inmediatos para el Chat y el Chatbot. Por otra parte, estas acciones deben complementarse con una gestión adecuada de las ventanas de mantenimiento y el fortalecimiento de la capacidad de concurrencia del portal transaccional y la revisión de instructivos y comunicados bajo estándares de lenguaje claro.

Lo anterior permitirá elevar el desempeño de estos canales por encima del 75%, evitar su deterioro hacia el nivel Insatisfactorio y, de manera simultánea, fortalecer acciones focalizadas orientadas a optimizar la eficiencia de los procesos y avanzar progresivamente hacia un nivel Satisfactorio Destacado en el conjunto de la dimensión.

Dimensión de acceso

La dimensión de "Acceso" evalúa el nivel de conocimiento y comprensión que los ciudadanos tienen sobre las funciones de la DIAN, sus procesos y trámites. Para el periodo 2025, el Indicador de Acceso se sitúa en un nivel Satisfactorio con un 82.13%.

Durante cuatro años (2020-2024), el indicador fluctuó en niveles Tolerables (entre el 73,70% y el 74,80%), con una única excepción en 2021 (76,00%) donde se registró en nivel Satisfactorio. El indicador pasó del 73,90% nivel Tolerable en 2024 al 82,13% en 2025. Este incremento de más de 8 puntos porcentuales marca la transición definitiva al nivel Satisfactorio, sugiriendo que las inversiones en infraestructura digital y simplificación de trámites han comenzado a ser percibidas por la ciudadanía.

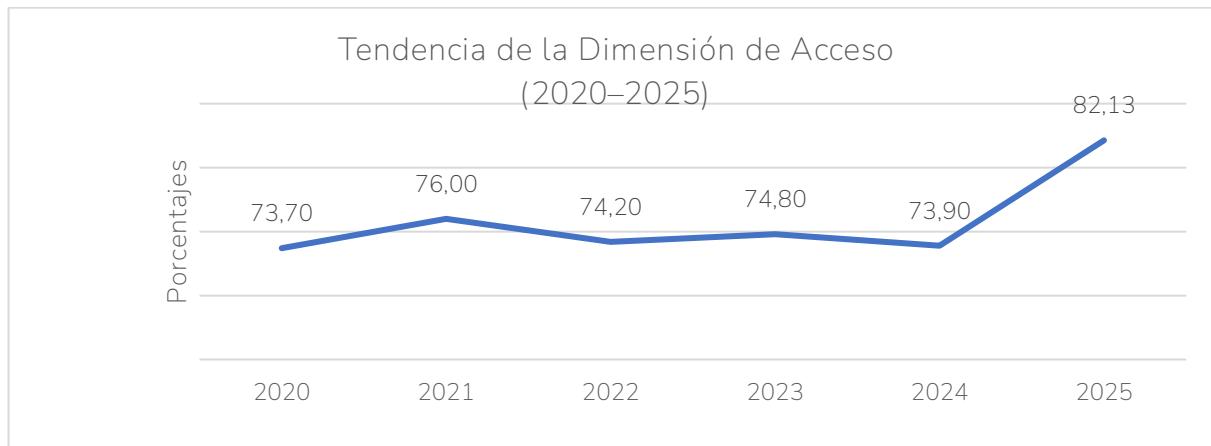
Ilustración 21. Comportamiento histórico del indicador de Acceso

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



Fuente. Resultados de la encuesta de percepción de la calidad del servicio DIAN (2024-2025).

El resultado de este indicador se sustenta en una valoración positiva de las herramientas de autogestión y la interfaz web dentro de las preguntas realizadas, el atributo mejor valorado fue la información, lenguaje claro y servicios que presta la DIAN en su página web con 84,98%. Los resultados reflejan la efectividad de las acciones implementadas para facilitar la comprensión del lenguaje tributario. El atributo de facilidad de acceso y uso de los servicios en línea de la DIAN (83,65%) es percibido por el ciudadano de manera satisfactoria. Este se correlaciona con la alta tasa de uso de los Servicios en Línea (4.886 respuestas) identificada en el análisis sobre el comportamiento de los canales. (Ilustración 17.)

Aunque es satisfactorio con 79,14% la disponibilidad, capacidad tecnológica y agilidad de los servicios en línea de la DIAN, es el punto con mayor margen de mejora dentro de este bloque, reflejando que la agilidad y capacidad tecnológica de los servidores digitales aún enfrenta retos en momentos de alta demanda.

Tabla 12. Resultados por factores que componen la dimensión Acceso

| DIMENSION | MB + B | TOTAL | INDICADOR | ESCALA |
|---|--------|-------|-----------|---------------|
| | | | | ESCALA |
| 4. INDICADOR DE ACCESO | | | | |
| Conocimiento sobre la DIAN | | | | |
| 27.1 ¿Cómo califica la facilidad de acceso y uso de los servicios en línea de la DIAN? | 14709 | 17584 | 83,65 % | Satisfactorio |
| 27.2 ¿Cómo califica la disponibilidad, capacidad tecnológica y agilidad de los servicios en línea de la DIAN? | 14153 | 17883 | 79,14 % | Satisfactorio |
| 28.1 ¿Cómo califica la funcionalidad de la Página WEB de la DIAN? | 15116 | 18734 | 80,69 % | Satisfactorio |
| 28.2 ¿Cómo califica la información, lenguaje claro y servicios que presta la DIAN en su página WEB? | 15959 | 18780 | 84,98 % | Satisfactorio |

Fuente. Resultados de la encuesta de percepción de la calidad del servicio DIAN (2024-2025).
Procesamiento y análisis en Power BI.

Para obtener una visión integral del acceso, es necesario contrastar la satisfacción con la realidad de los usuarios que enfrentan obstáculos. Al preguntar directamente si encontraron alguna dificultad para acceder a los trámites, un total de 2.841 ciudadanos reportaron haber enfrentado dificultades durante el proceso. Aunque 15.901 usuarios señalaron haber tenido

Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios

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

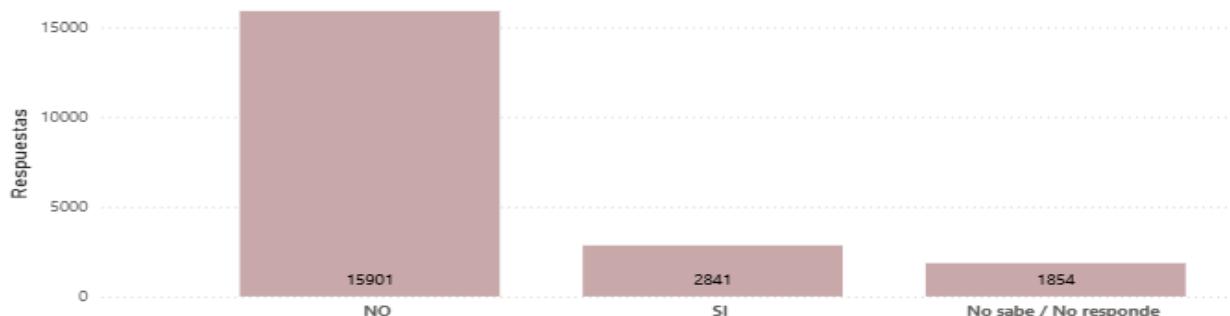
Código postal 111711

www.dian.gov.co

una experiencia sin contratiempos, la presencia de este grupo con percepciones negativas pone de manifiesto áreas en las que el acceso aún no se desarrolla de manera fluida.

Ilustración 22. Resultado a la pregunta

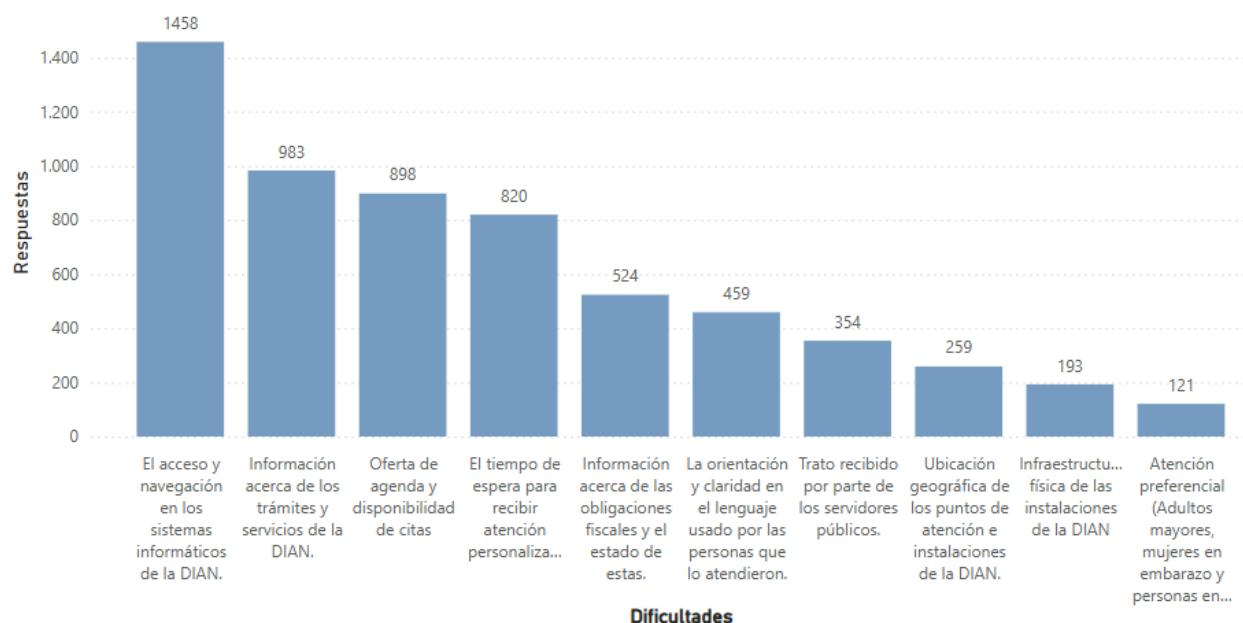
¿Encontró alguna dificultad para acceder a los trámites y servicios ofrecidos por la DIAN?



Fuente. Resultados de la encuesta de percepción de la calidad del servicio DIAN (2024-2025). Procesamiento y análisis en Power BI.

Al preguntar las principales dificultades de acceso a trámites y servicios identifican tres focos críticos de intervención:

Ilustración 23. Principales dificultades de acceso a trámites y servicios



Fuente. Resultados de la encuesta de percepción de la calidad del servicio DIAN (2024-2025). Procesamiento y análisis en Power BI.

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. El "acceso y navegación en los sistemas informáticos" es la dificultad con mayor recuento (1.458 menciones), confirmando que la estabilidad tecnológica es la base del acceso.
2. La falta de "información acerca de los trámites y servicios de la DIAN" ocupa el segundo lugar con 983 menciones. Esto guarda una relación directa con el nivel de conocimiento sobre la DIAN (pregunta 34.1) de la dimensión de Proceso, que apenas llega al 72,26%.
3. La "oferta de agenda y disponibilidad de citas" (898 menciones) se consolida como una barrera procedural de alto impacto.

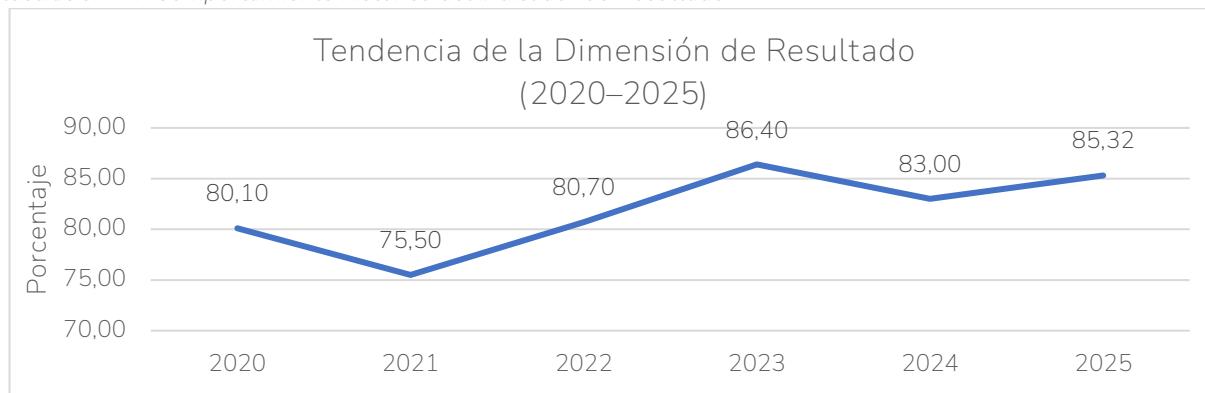
Estos resultados se ven reforzados con la voz del ciudadano realizada en la pregunta abierta *¿Qué se debe mejorar en la DIAN?* de la dimensión de Resultado (Ilustración 23.)

Dimensión de resultado

Esta dimensión evalúa la percepción ciudadana sobre la efectividad de la DIAN en la gestión de sus trámites y servicios específicos (tributarios, aduaneros, de comercio exterior y control cambiario), así como la utilidad de los reportes de recaudo e informes de gestión. Para el periodo 2025, el Indicador de Resultado se sitúa en un 85,32%, alcanzando el nivel Satisfactorio.

El análisis histórico muestra que, tras un periodo de inestabilidad y variabilidad, la dimensión ha logrado consolidarse en un nivel de desempeño superior con un resultado 85,32%, la dimensión no solo recupera una tendencia positiva frente al año anterior (83,0%), sino que logra la clasificación de Satisfactorio. Este avance indica una mayor eficacia percibida en la culminación de los procesos y trámites ante la Entidad.

Ilustración 24. Comportamiento histórico del indicador de Resultado



Fuente. Resultados de la encuesta de percepción de la calidad del servicio DIAN (2024-2025).

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

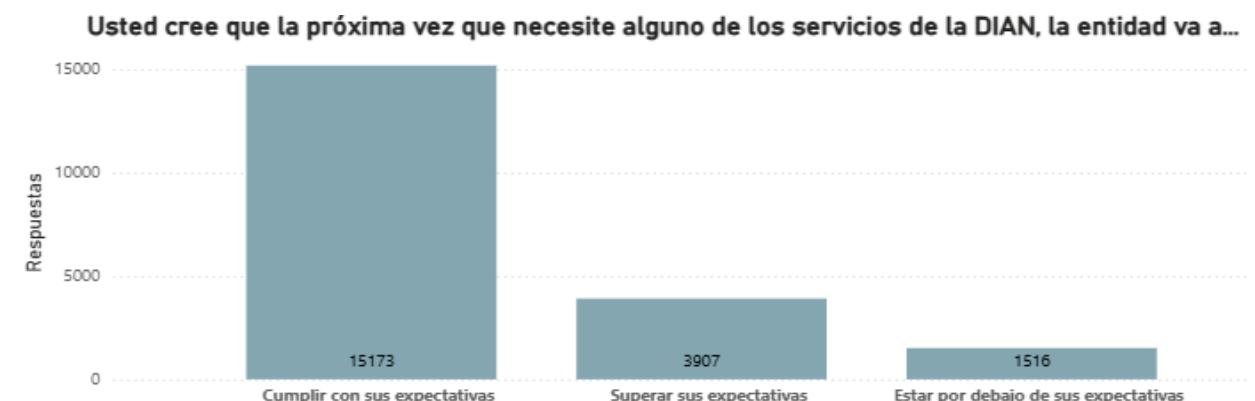
Al analizar los componentes específicos del indicador (Preguntas 36.1 a 36.7), se observa un desempeño homogéneo y positivo en todas las líneas de servicio de la DIAN:

- La gestión en control cambiario lidera la percepción con un 87,50%. Le siguen de cerca la gestión de trámites aduaneros (86,29%) y tributarios (86,08%).
- Los indicadores relacionados con la orientación en trámites aduaneros (85,57%) y obligaciones derivadas de operaciones de comercio exterior (85,94%) mantienen una valoración sólida en el rango Satisfactorio.
- La calificación de los reportes e informes sobre el recaudo de impuestos y la gestión institucional frente a rendición de cuentas se sitúa en un 82,56%. Aunque es el valor más bajo dentro de este factor, se mantiene firmemente en el nivel Satisfactorio.
- La pregunta de cierre sobre la satisfacción global frente al servicio ofrecido para la gestión de todos los trámites consolida un 84,22%.

Estos resultados demuestran que la DIAN es percibida como una entidad resolutiva. El ciudadano no solo valora el proceso, sino que está conforme con el trámite final de sus obligaciones y solicitudes.

Para complementar este indicador se realizó un análisis de expectativas mediante la pregunta 38.1: “*¿Usted cree que la próxima vez que necesite alguno de los servicios de la DIAN, la entidad va a...?*”, los resultados son los siguientes:

Ilustración 25. Resultado a la pregunta: “¿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 (2024-2025). Procesamiento y análisis en Power BI.

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

El 92,5% de los ciudadanos posee una expectativa positiva (cumplir o superar), lo cual es coherente con el indicador de Resultado del 85,32%. Para entender un poco más este porcentaje del indicador se realizó un análisis cualitativo: La Voz del Ciudadano permitiendo identificar los "dolores" y "aciertos" mediante las siguientes preguntas abiertas:

- 39. ¿Qué se está haciendo bien en la DIAN?

Ilustración 26. Resultados de pregunta abierta: ¿Qué se está haciendo bien en la DIAN?



Fuente. Resultados de la encuesta de percepción de la calidad del servicio DIAN (2024-2025). Procesamiento y análisis en Power BI.

El aspecto más valorado es la autonomía que hoy tiene el contribuyente: el hecho de poder actualizar el RUT o generar la firma electrónica desde casa es visto como el mayor acierto de los últimos años

Existe una percepción positiva sobre el esfuerzo de la DIAN por "estar en todas partes" a través de canales digitales. Los ciudadanos que logran navegar con éxito las herramientas de autogestión expresan un alto nivel de satisfacción, destacando que los procesos son ahora más rápidos y menos dependientes de la presencia física que hace una década.

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

Citas representativas:

- "La facilidad para actualizar el RUT por internet sin tener que ir a una oficina es un gran avance".
- "La autogestión que ahora permiten para trámites básicos; el hecho de que uno mismo pueda recuperar la contraseña o generar el instrumento de firma electrónica sin depender de un funcionario es un éxito"
- "Me parece muy bueno que utilicen redes sociales y YouTube para explicar los cambios en las leyes, eso acerca más la entidad a los que no sabemos de contabilidad"
- "Cuando logras la atención en los puntos físicos, se nota que los funcionarios están más capacitados y tienen herramientas tecnológicas más modernas para ayudarnos"

- .40. ¿Qué se debe mejorar en la DIAN?

Ilustración 27. Resultados pregunta abierta: ¿Qué se debe mejorar en la DIAN?



Fuente. Resultados de la encuesta de percepción de la calidad del servicio DIAN (2024-2025). Procesamiento y análisis en Power BI.

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 son específicos sobre los puntos de ruptura en la comunicación y la efectividad del servicio. Si bien se valora la existencia de trámites por autogestión, la mejora solicitada no es "crear más servicios", sino "estabilizar los existentes". El ciudadano percibe una contradicción entre la obligación legal de cumplir y las fallas técnicas del portal que lo impiden

Asimismo, emerge una solicitud de "Simplificación Normativa". Los usuarios sugieren que la DIAN debe actuar como un facilitador, traduciendo la complejidad de las leyes tributarias a procesos lógicos y fáciles de seguir, reduciendo la necesidad de recurrir a tramitadores externos para procesos que deberían ser elementales.

Citas representativas:

- "Que la página web funcione correctamente en los días de vencimiento; es frustrante querer pagar y que el sistema no deje"
- "Es imposible conseguir una cita, toca entrar a las 12 de la noche y nunca hay cupo; deberían mejorar el sistema de turnos".
- Mejorar el sistema de citas, porque parece que solo los tramitadores tuvieran acceso a ellas y el ciudadano de a pie nunca encuentra cupo
- "Deben mejorar la forma en que explican los procesos. Las guías son muy largas y usan palabras que solo entienden los contadores".

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

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

Ilustración 28. Resultado pregunta abierta: ¿Qué trámite realiza y le genera mayor dificultad en la DIAN?

¿Qué trámite realiza y le genera mayor dificultad en la DIAN? Identifique el trámite



Fuente. Resultados de la encuesta de percepción de la calidad del servicio DIAN (2024-2025). Procesamiento y análisis en Power BI.

A diferencia de las preguntas generales, aquí los resultados son muy puntuales y permiten identificar exactamente dónde se requiere una intervención técnica

El análisis revela que la actualización del RUT sigue siendo el principal foco de fricción, a pesar de los esfuerzos de digitalización. Los ciudadanos reportan que el sistema de cargue de archivos y la toma de fotografías para la validación de identidad suelen fallar, convirtiendo un trámite que debería ser de 10 minutos en un proceso de varios intentos fallidos.

Un hallazgo importante es que la dificultad no siempre es el trámite en sí, sino la infraestructura que lo soporta. Muchos usuarios mencionan que el trámite "se vuelve difícil" porque el portal no reconoce la firma electrónica en el momento final del proceso, lo que obliga a reiniciar toda la diligencia.

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

Citas representativas:

- "La actualización del RUT con la foto y el documento; el sistema nunca reconoce la imagen a la primera y toca intentar muchas veces hasta que se bloquea".
- "Generar la firma electrónica. Los pasos no son claros y cuando uno llega al final, el sistema arroja un error inesperado y no deja firmar el documento".
- "Sincronizar la firma con el navegador es un problema. A veces funciona en uno y en otro no, y las instrucciones de la página no coinciden con lo que uno ve en la pantalla".
- "Solicitar la devolución de saldos a favor es casi imposible para un ciudadano común sin contador; piden demasiados anexos y el lenguaje es muy técnico".
- "Sería excelente que el sistema le avisara a uno por mensaje de texto una semana antes del vencimiento, de forma personalizada, no solo correos generales".

La dimensión Resultado alcanza en 2025 un nivel Satisfactorio (85,32 %), consolidándose como uno de los componentes más sólidos de la gestión de la DIAN y evidenciando una percepción positiva sobre la capacidad de la Entidad para resolver trámites y cumplir sus funciones misionales. Este desempeño se sustenta en la alta valoración de la efectividad técnica en procesos clave como Control Cambiario (87,50 %) y Gestión Aduanera (86,29 %), así como en la confianza prospectiva de los ciudadanos, reflejada en que el 92,5 % considera que la DIAN cumplirá o superará sus expectativas en el futuro.

No obstante, el análisis cualitativo indica que la percepción del resultado trasciende la simple obtención del trámite y se vincula cada vez más con la claridad del proceso, la transparencia y la experiencia integral de atención. En este sentido, para avanzar hacia un nivel Satisfactorio Destacado ($\geq 90\%$), la prioridad estratégica debe centrarse en fortalecer la solución en primer contacto, reduciendo la derivación entre canales y mejorando la experiencia en los medios digitales, así como en la simplificación del lenguaje utilizado, de modo que la alta efectividad técnica se traduzca en una experiencia de servicio consistente y de alto valor para el ciudadano.

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

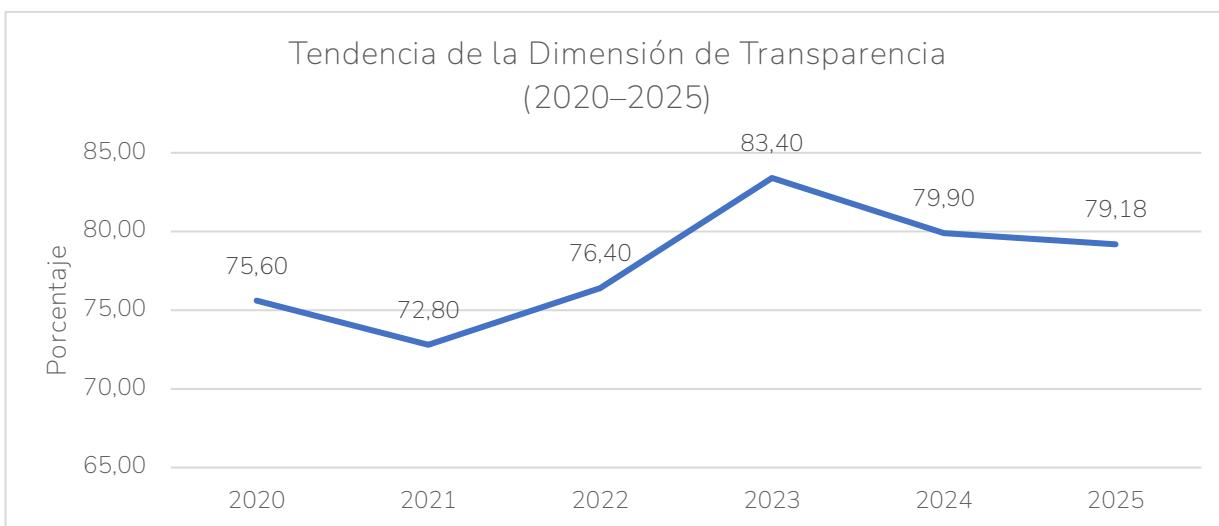
Dimensión de transparencia

La dimensión de Transparencia evalúa la percepción sobre la integridad institucional, la lucha contra la corrupción y el manejo de la información hacia el ciudadano. Para el periodo 2025, el Indicador de Transparencia se sitúa en un 79,18%, consolidándose en el nivel Satisfactorio.

El análisis de la serie histórica revela una evolución marcada por la recuperación de la confianza tras un descenso en el periodo de postpandemia, durante 2020-2023: La transparencia alcanzó su pico histórico en 2023 con un 83,40%. Previamente, en 2021, registró su punto más bajo con un 72,80%.

El resultado reciente (2024-2025) muestra una ligera tendencia a la baja en los últimos dos años, pasando de 79,90% en 2024 a 79,18% en 2025, manteniéndose en rango Satisfactorio.

Ilustración 29. Comportamiento histórico del indicador de Transparencia



Fuente. Resultados de la encuesta de percepción de la calidad del servicio DIAN (2024-2025). Procesamiento y análisis en Power Bl.

Al examinar las preguntas específicas (42.1 a 42.4), se identifican los puntos importantes y los desafíos de la integridad en la Entidad:

- Divulgación de Información (83,93%): Es el componente mejor valorado. El ciudadano reconoce positivamente el esfuerzo de la DIAN por publicar información normativa, financiera y de gestión de manera abierta.
- Lucha contra la Corrupción (75,84%): Es el indicador más bajo de la dimensión. A pesar de ser calificado como Satisfactorio, refleja la sensibilidad del ciudadano ante los riesgos de integridad y la necesidad de acciones más contundentes y visibles en materia de ética institucional.

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

- Rendición de Cuentas (77,46%): Este factor, aunque satisfactorio, muestra una oportunidad de mejora en la promoción de la participación ciudadana activa y el control social.
- Honestidad, Justicia e Imparcialidad (79,22%): Existe una percepción sólida sobre el trato justo y el respeto en la gestión institucional, ubicándose muy cerca del promedio general de la dimensión.

Tabla 13. Resultados por factores que componen la dimensión por Transparencia

| DIMENSIÓN | MB + B | TOTAL | INDICADOR | ESCALA |
|--|--------|-------|-----------|---------------|
| 6. INDICADOR DE TRANSPARENCIA | | | | |
| Transparencia | | | | |
| 42.1 Divulgar información normativa, de gestión administrativa, financiera, de trámites y servicios. | 15749 | 18765 | 83,93 % | Satisfactorio |
| 42.2 Luchar contra la corrupción y asegurar el comportamiento ético institucional. | 13539 | 17852 | 75,84 % | Satisfactorio |
| 42.3 Rendir cuentas, promover la participación ciudadana y el control de su gestión. | 13745 | 17744 | 77,46 % | Satisfactorio |
| 42.4 Asegurar la honestidad, respeto, justicia e imparcialidad en su gestión. | 14116 | 17818 | 79,22 % | Satisfactorio |

Fuente. Resultados de la encuesta de percepción de la calidad del servicio DIAN (2024-2025).

Procesamiento y análisis en Power BI.

El indicador demuestra que la DIAN goza de una imagen de transparencia satisfactorio, pero vulnerable a la percepción de riesgo de corrupción, siendo este el de valoración más baja, se recomienda realizar campañas de comunicación que expongan resultados concretos de los controles internos de integridad. De manera complementaria, se recomienda robustecer los ejercicios de rendición de cuentas para mejorar el indicador actual.

Dimensión de cercanía

La dimensión de Cercanía se centra en la percepción de los ciudadanos sobre la proximidad de la DIAN, evaluando qué tan accesible, disponible y empática sienten la relación con la Entidad. En el periodo 2025, este indicador se sitúa como el principal desafío de la DIAN, registrando una valoración de 42,99%, lo que lo ubica en el nivel Insatisfactorio.

El análisis de los últimos cinco años revela que la dimensión Cercanía ha permanecido consistentemente en el rango de insatisfacción, sin lograr consolidar una tendencia de mejora estructural. Tras el aumento registrado en 2023, la percepción ha retrocedido, pasando de 43,30% en 2024 a 42,99% en 2025. Esta estabilidad en niveles bajos sugiere que, a pesar de las mejoras técnicas, el vínculo emocional con el ciudadano no ha logrado transformarse.

Ilustración 30. Comportamiento histórico del indicador de Cercanía

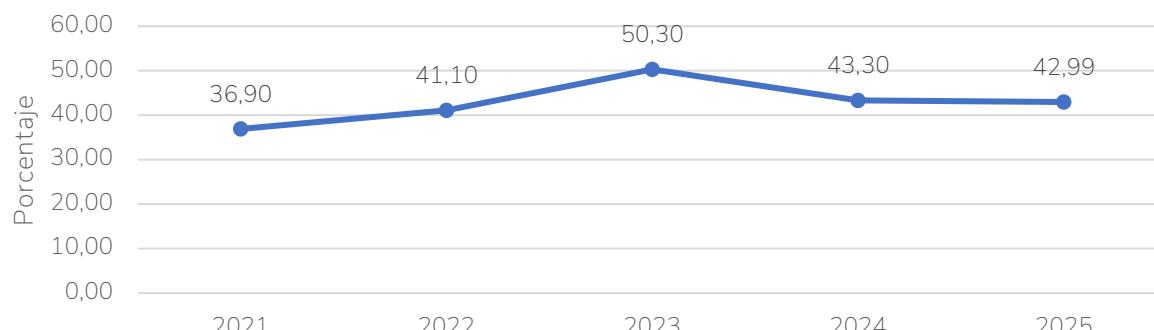
Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios

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

Código postal 111711

www.dian.gov.co

Tendencia de la Dimensión de Cercanía (2020–2025)



Fuente. Resultados de la encuesta de percepción de la calidad del servicio DIAN (2024-2025).

Con el fin de entender las causas de esta percepción, se analizan dos componentes fundamentales: la valoración de la relación y el impacto emocional de la comunicación institucional.

En relación con la Percepción de la Relación evaluada a través de la pregunta 43.1 “¿Cómo considera que es la relación de la DIAN con usted?”, únicamente el 42,99% de los encuestados califica de manera positiva su relación con la DIAN. Es importante señalar que el resultado de esta medición se basa en una única pregunta lo que limita la capacidad de identificar si el descontento nace de la calidez en el trato, la proactividad o la claridad en la comunicación. Asimismo, esta formulación no permite visibilizar de manera diferenciada las estrategias de acercamiento que la DIAN ha venido implementando, en particular aquellas enmarcadas en la Cultura de la Contribución, orientadas a educar, orientar e informar a los ciudadanos y usuarios aduaneros, especialmente a aquellos con menores niveles de conocimiento o recursos para el cumplimiento de sus obligaciones.

Tabla 14. Resultados por factores que componen la dimensión de Cercanía

| DIMENSIÓN | MB + B | TOTAL | INDICADOR | ESCALA |
|---|--------|-------|-----------|-----------------|
| 7. INDICADOR DE CERCANÍA Cercanía 43.1 ¿Cómo considera que es la relación de la DIAN con usted? | 8483 | 19734 | 42,99 % | Insatisfactorio |

Fuente. Resultados de la encuesta de percepción de la calidad del servicio (DIAN 2024-2025). Procesamiento y análisis en Power BI.

Por su parte, el termómetro emocional, medido a través de la Pregunta 44 (“Imagine que el próximo mes usted recibe un correo electrónico de la DIAN, ¿cuál sería su sentimiento o reacción

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

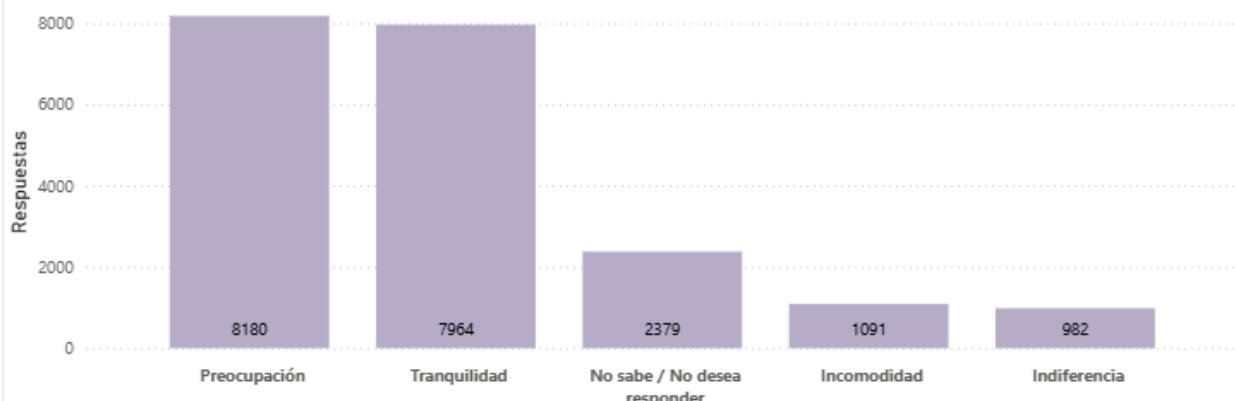
emocional justo antes de abrirlo?"), evidencia una relación ambivalente entre preocupación y tranquilidad, marcada por la tensión y la desconfianza, pero también por una base relevante de confianza institucional.

El sentimiento de preocupación es el más predominante, con 8.180 menciones, lo que sugiere que una parte importante de los ciudadanos asocia las comunicaciones de la DIAN con posibles inconvenientes, sanciones o trámites complejos. No obstante, este resultado se contrapone con un nivel muy cercano de tranquilidad, que alcanza 7.964 menciones, reflejando que un segmento significativo de la población confía en el cumplimiento de las obligaciones y percibe la comunicación como un proceso normal y manejable.

La estrecha diferencia entre preocupación y tranquilidad indica una percepción dividida: mientras existe confianza en el cumplimiento tributario, esta convive con un estado de alerta frente a la posibilidad de requerimientos o contingencias administrativas. Finalmente, los sentimientos de incomodidad e indiferencia, que en conjunto suman 2.073 menciones, representan a un grupo menor que percibe la interacción con la DIAN como un aspecto de escasa relevancia en su vida cotidiana.

Ilustración 31. Resultados a la pregunta termómetro emocional

Imagine que el próximo mes usted recibe un correo electrónico de la DIAN, ¿Cuál sería su sentimiento/reacción emocional justo antes de abrirlo?



Fuente. Resultados de la encuesta de percepción de la calidad del servicio DIAN (2024-2025). Procesamiento y análisis en Power BI.

Si bien esta pregunta no distingue entre los distintos tipos de correos que envía la Entidad, el análisis de los resultados de la encuesta 2025 y de las dimensiones Proceso, Acceso y Cercanía permite agrupar las comunicaciones electrónicas de la DIAN, según su propósito y su impacto en el ciudadano, en las siguientes categorías:

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

- Comunicaciones de gestión de trámites, relacionadas con la resolución y seguimiento de procesos tributarios, aduaneros y de control cambiario. Este tipo de correos corresponde a uno de los usos más frecuentes del canal, el cual se posiciona como el segundo más utilizado, con 4.818 respuestas en la medición de uso.
- Correos de orientación y pedagogía, orientados a facilitar el cumplimiento de obligaciones, los cuales son valorados positivamente por la ciudadanía cuando emplean lenguaje claro y comprensible, según los hallazgos de la pregunta abierta “*¿Qué se está haciendo bien en la DIAN?*”.
- Notificaciones de obligaciones y control, asociadas a estados de cuenta o requerimientos formales, que concentran la mayor carga emocional negativa y explican el predominio del sentimiento de preocupación.
- Alertas de seguridad e integridad, como las advertencias frente al phishing y el manejo seguro de la información, las cuales respaldan la alta valoración de la seguridad de la información (94,11 % – Satisfactorio Destacado).

Aunque el correo electrónico se mantiene como el canal preferido por los ciudadanos, con 4.658 menciones, el principal reto institucional consiste en transformar el contenido y el enfoque de estas comunicaciones para reducir el sentimiento de preocupación, fortalecer la confianza y avanzar en la mejora de la dimensión Cercanía, que actualmente se mantiene en un nivel Insatisfactorio (42,99 %).

Conclusiones estratégicas de la encuesta de percepción ciudadana sobre la calidad del servicio DIAN (2024-2025)

La calificación general del servicio de la DIAN, se consolida en 90,61%, ubicándose en el nivel Satisfactorio Destacado. Este resultado posiciona al indicador como el principal referente de evaluación de la experiencia del servicio, al sintetizar la valoración global que los ciudadanos realizan sobre la atención recibida, más allá de los canales, procesos o dimensiones específicas.

Este nivel de desempeño refleja que, en términos generales, los ciudadanos reconocen a la DIAN como una entidad eficiente, competente y confiable, capaz de cumplir con sus funciones misionales y de resolver los trámites y solicitudes de manera adecuada. La alta calificación evidencia una percepción institucional ampliamente positiva y valida los esfuerzos realizados para fortalecer la atención multicanal, la capacidad técnica del personal y la gestión operativa del servicio.

Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios

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

Código postal 111711

www.dian.gov.co

No obstante, el análisis desagregado de las dimensiones asociadas muestra que esta valoración global convive con brechas relevantes en la experiencia relacional, particularmente en la dimensión de Cercanía (42,99%), lo que indica que, aunque el servicio es reconocido como efectivo, aún persiste un distanciamiento emocional entre la Entidad y la ciudadanía. En este sentido, la calificación general constituye una fortaleza institucional, pero también un punto de referencia estratégico para orientar acciones de mejora enfocadas en transformar la eficiencia operativa en una experiencia más humana, empática y cercana.

La información analizada permite identificar cinco aprendizajes estratégicos clave:

Tabla 15. Síntesis de hallazgos y lecciones

| Eje estratégico | Hallazgo clave | Resultado cuantitativo | Implicación estratégica |
|----------------------------|---|--|--|
| Eficiencia vs. Cercanía | Alta capacidad operativa no se traduce en cercanía | Calidad General: 90,61% Resultado: 85,32% Cercanía: 42,99% | La eficiencia es condición necesaria, pero no suficiente. La empatía y el trato humano son determinantes para fortalecer la relación con el ciudadano. |
| Lenguaje y Acceso | El conocimiento del trámite es inferior a la calidad de la atención en el canal | Web: 84,98% Conocimiento de procesos: 72,26% | El acceso efectivo depende del entendimiento. El lenguaje técnico se convierte en una barrera invisible que limita la experiencia. |
| Comunicación institucional | El contacto genera carga emocional negativa | Preocupación ante correos: 8.180 menciones | Cada comunicación define el tono de la relación. Se requiere continuar con un enfoque más preventivo y pedagógico. |
| Confianza y participación | Alta confianza, baja implicación activa | Confianza en la DIAN: 81,23% Participación ciudadana: 59,01% | Existe una lealtad pasiva. Para activarla, es clave visibilizar el impacto social del recaudo y la gestión institucional. |

Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios

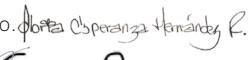
Carrera 7 # 6C-54. Piso 6º. Edificio Sendas | 6017428973 / 3103158107

Código postal 111711

www.dian.gov.co

| Eje estratégico | Hallazgo clave | Resultado cuantitativo | Implicación estratégica |
|----------------------------|--|--|--|
| Medición de la experiencia | Desconexión entre el éxito técnico y la satisfacción relacional. | Brecha de 47,62 puntos entre Calidad General y Cercanía. | Los resultados evidencian que el éxito en el trámite no cierra la brecha emocional. Es urgente gestionar los factores de calidez para que la solidez técnica genere proximidad real. |

Fuente. Resultados de la encuesta de percepción de la calidad del servicio DIAN (2024-2025).
Procesamiento y análisis en Power BI.

Elaboró: Gloria Esperanza Hernández Rodríguez - Gestor I - Coordinación de Canales de Servicio y Experiencia del Usuario. 
 Elaboró: Adriana Sarmiento Bohórquez – Gestor I - Coordinación de Canales de Servicio y Experiencia del Usuario. 
 Revisó: Argemiro Franco Munera – jefe Coordinación de Canales de Servicio y Experiencia del Usuario. 
 Aprobó: Argemiro Franco Munera – jefe Coordinación de Canales de Servicio y Experiencia del Usuario. 

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