



DIAN

ENCUESTA NACIONAL DE  
PERCEPCIÓN DE CALIDAD  
GENERAL DEL SERVICIO  
BRINDADO POR LA DIAN 2023

SUBDIRECCIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO  
EN ASUNTOS TRIBUTARIOS

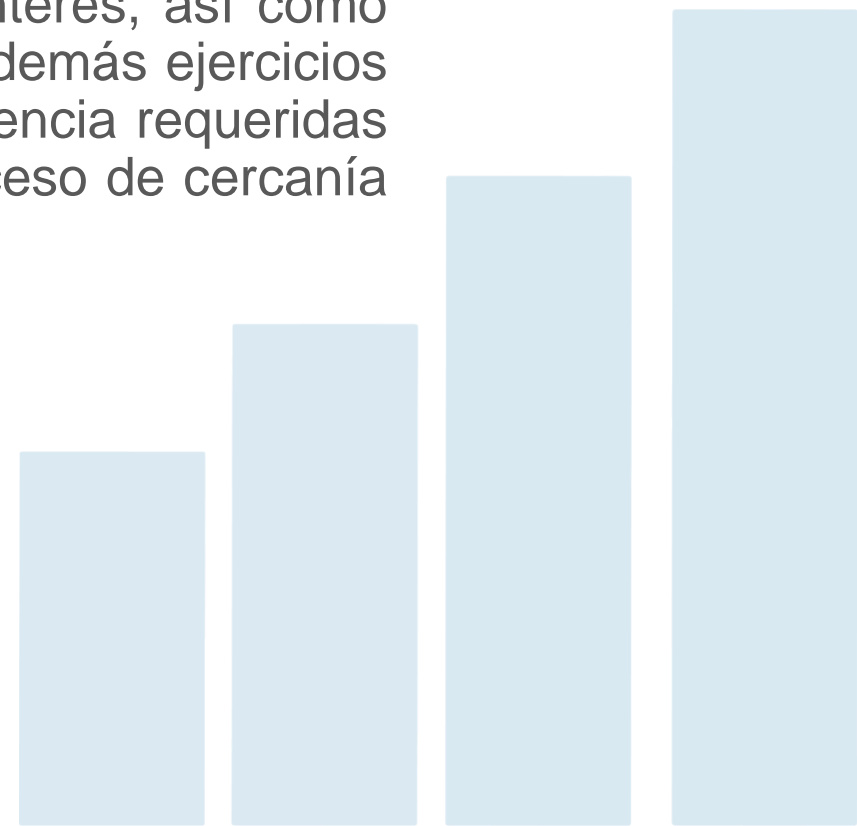


# Contenido

1. Presentación
2. Introducción
3. Resultados técnicos por dimensión
4. Conclusiones y Recomendaciones

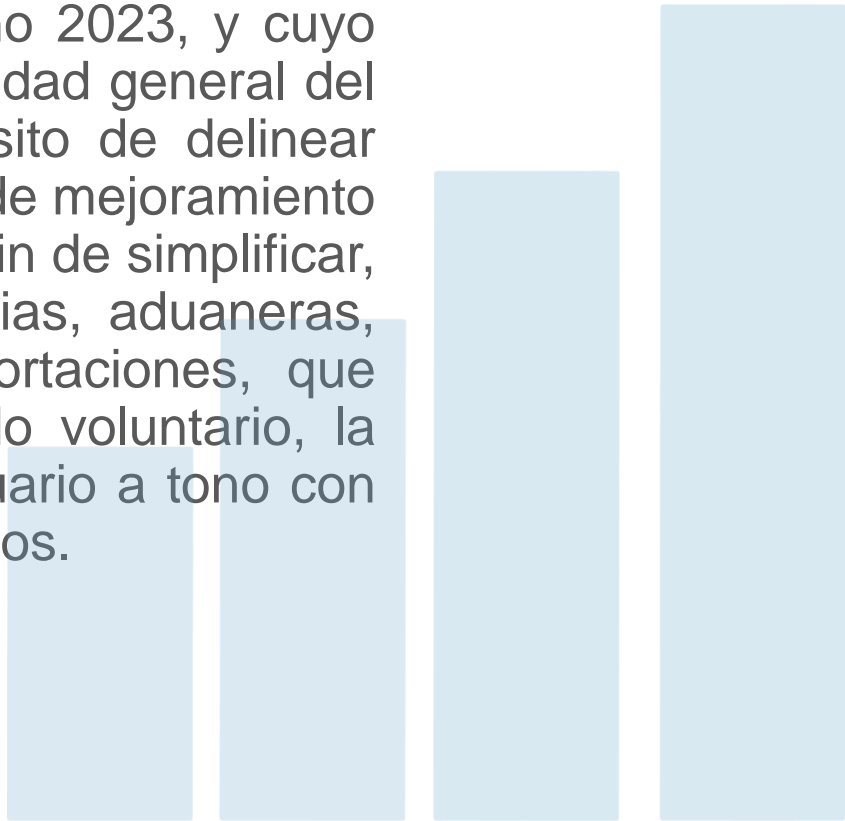
## Presentación Resultados Encuesta de Percepción 2023

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

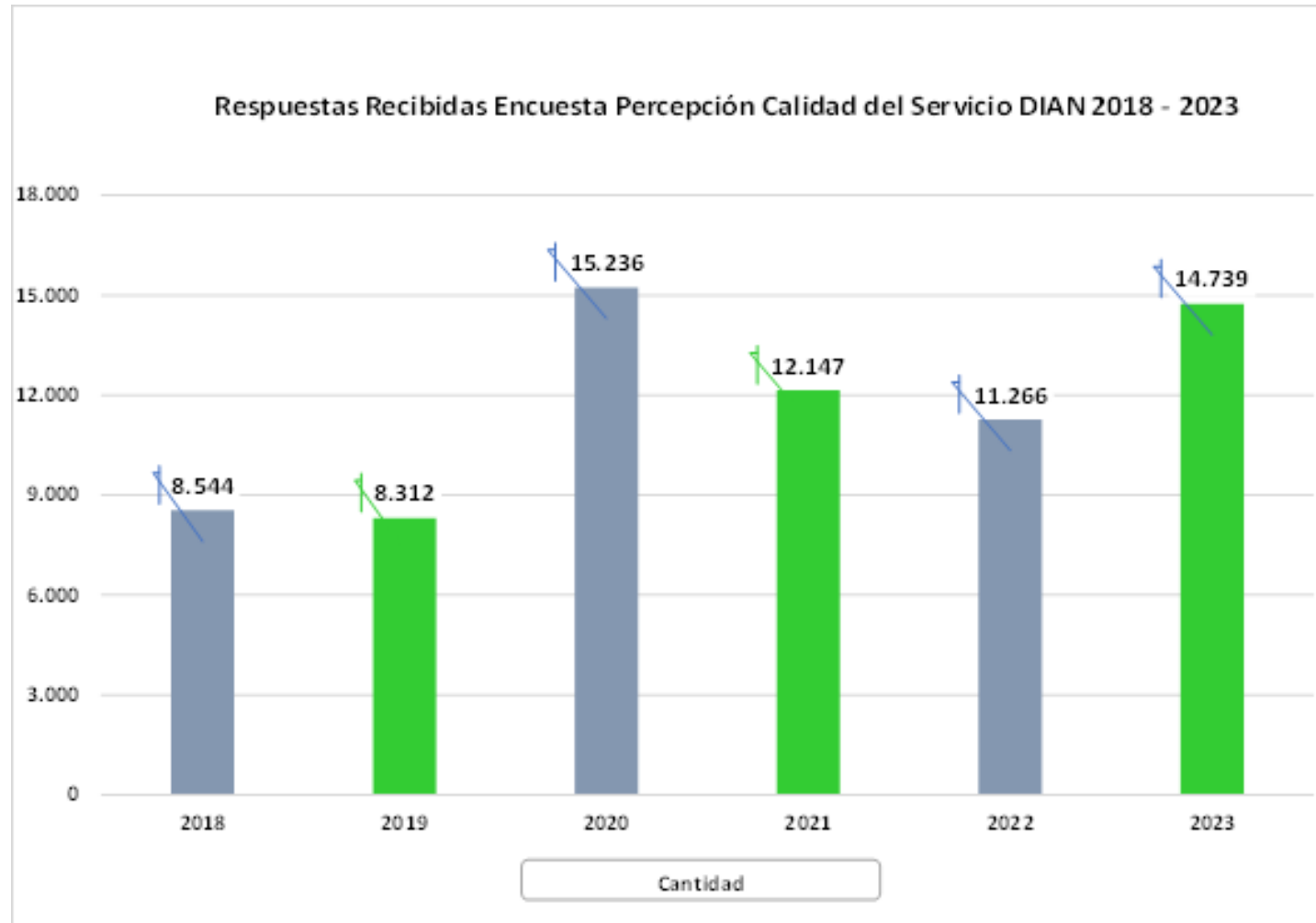


# Introducción

Este estudio fue realizado por la DIAN, con el liderazgo de la Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios (SSCAT), y la intervención del despacho de la Dirección de Gestión Impuestos, la Coordinación de Coordinación Canales de Servicio y Experiencia de Usuario y la Coordinación de Administración del Sistema PQRSD, correspondiente al año 2023, y cuyo objetivo es conocer el nivel de satisfacción y percepción de calidad general del servicio prestado por la DIAN a sus usuarios, con el propósito de delinear acciones que contemplen el cierre de brechas y oportunidades de mejoramiento de experiencia de los usuarios identificadas en este ejercicio a fin de simplificar, agilizar y facilitar el cumplimiento de las obligaciones tributarias, aduaneras, cambiarias, así como los trámites de importaciones y exportaciones, que posteriormente se vean reflejadas en el aumento del recaudo voluntario, la base de contribuyentes y una estrategia de experiencia de usuario a tono con las necesidades y expectativas presentes y futuras de los usuarios.



# Evolución Número de Encuestas de Percepción Recibidas

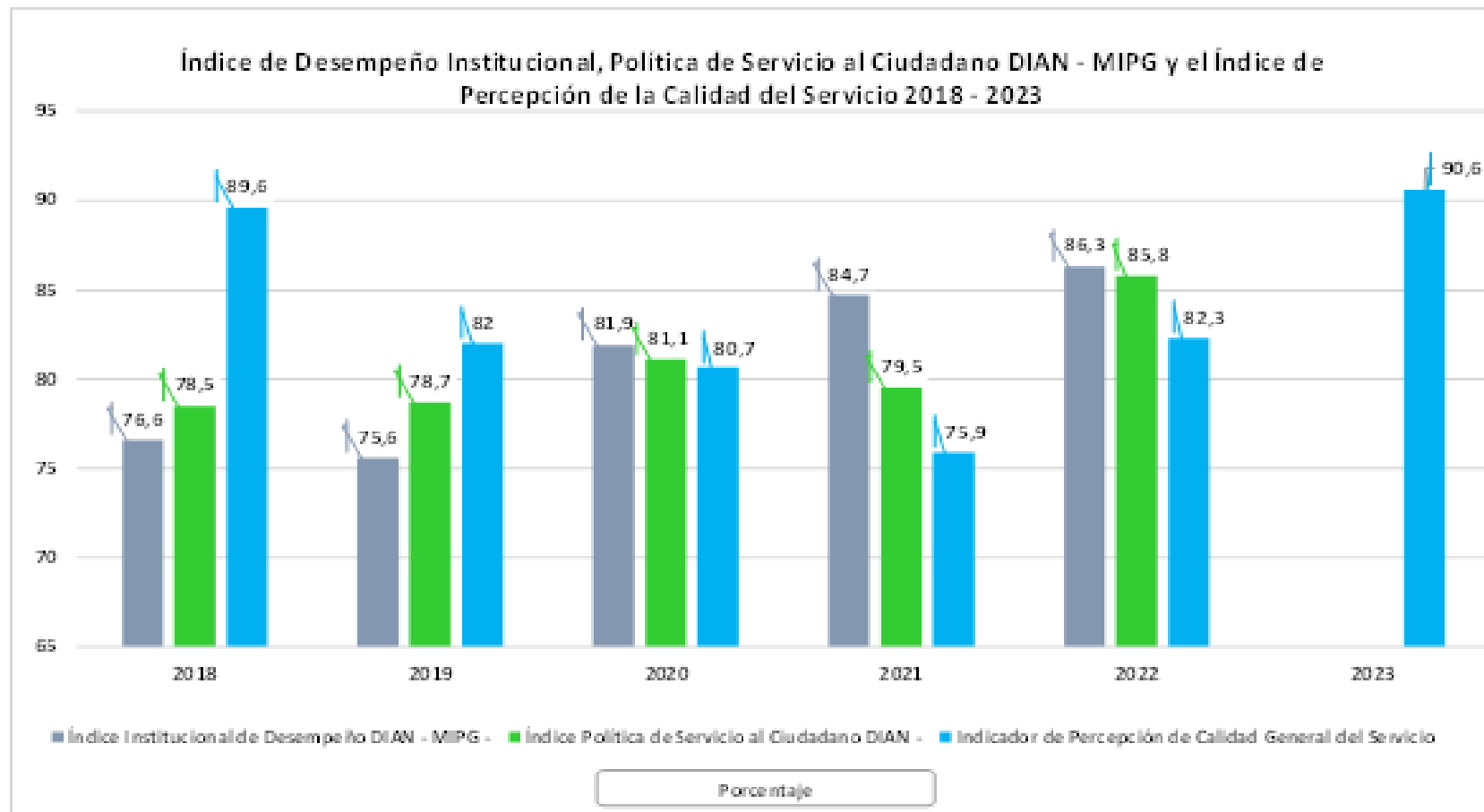


# Evolución Número de Encuestas de Percepción Recibidas

## 12.1 ¿Cómo califica la calidad general del servicio que recibió de la DIAN?

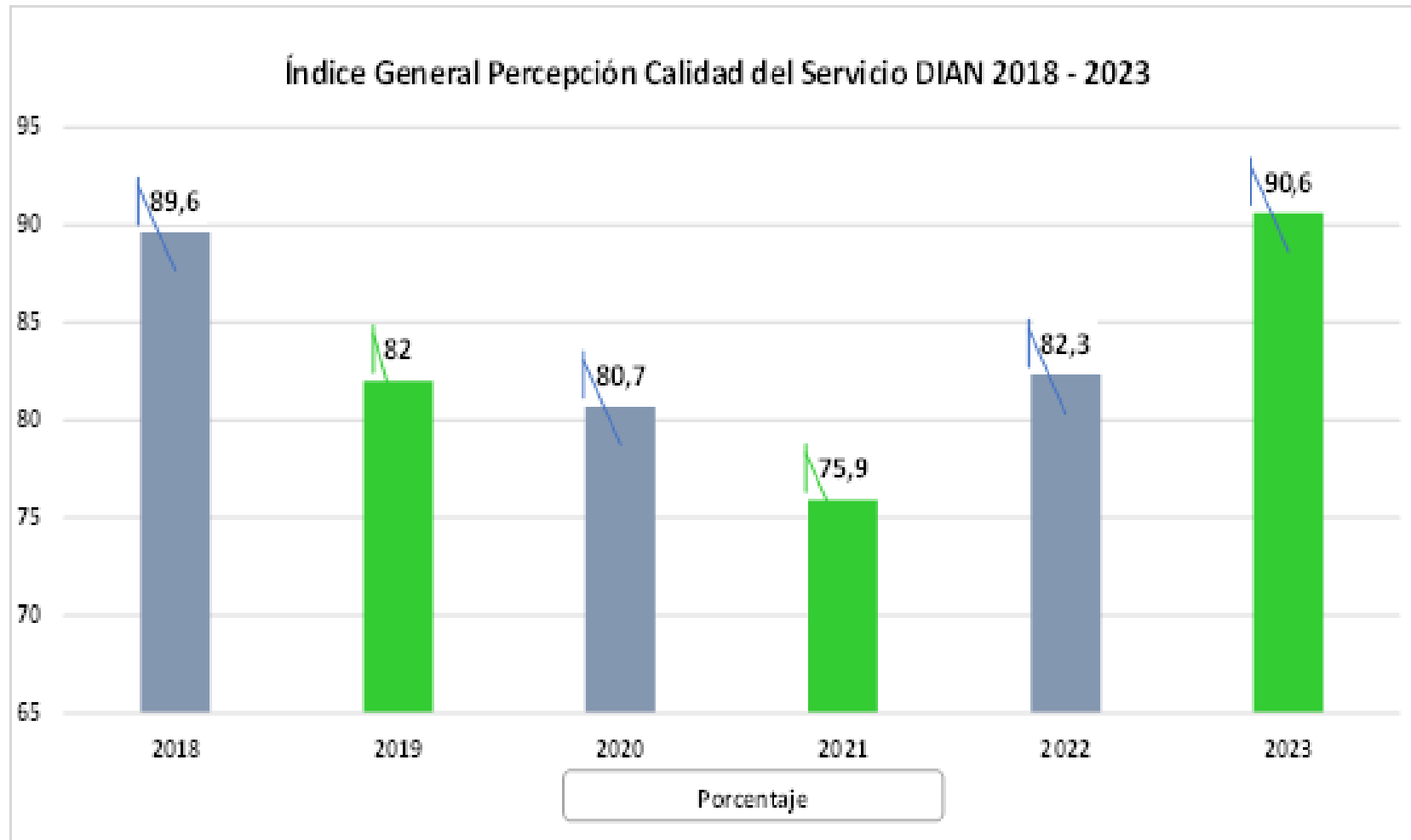
Variable y Opciones		Muy Bueno+Bueno	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy Malo	NS/NR	N/A	Total	Total Ajustado	% del Indicador
Grupo Etario	Menores de 20 años	131	60	71	11	0	2	1	0	145	144	90,97%
	Entre 21 y 30 años	1298	485	813	152	17	17	14	5	1503	1484	87,47%
	Entre 31 y 40 años	2901	1102	1799	285	32	40	18	15	3291	3258	89,04%
	Entre 41 y 50 años	3351	1376	1975	237	43	36	16	18	3701	3667	91,38%
	Entre 51 y 60 años	2986	1254	1732	262	34	21	18	3	3324	3303	90,40%
	Mayores de 61 Años	2549	1207	1342	149	20	19	19	19	2775	2737	93,13%
Nivel Educativo	Secundaria	1887	884	1003	115	17	12	14	9	2054	2031	92,91%
	Técnico o tecnólogo	2282	1009	1273	166	13	13	12	10	2496	2474	92,24%
	Profesional Universitario	4757	1842	2915	432	49	45	28	21	5332	5283	90,04%
	Profesional Especializado, Maestría o Doctorado	4290	1749	2541	383	67	65	32	20	4857	4805	89,28%
Genero	Masculino	7420	3191	4229	572	81	84	41	25	8223	8157	90,96%
	Femenino	5684	2253	3431	515	62	45	44	35	6385	6306	90,14%
	No binario	12	7	5	1	0	1	0	0	14	14	85,71%
	Otros	100	33	67	8	3	5	1	0	117	116	86,21%
Cargo	Gerente, Representante legal	3552	1479	2073	291	36	42	7	6	3934	3921	90,59%
	Revisor Fiscal	126	42	84	21	0	2	0	0	149	149	84,56%
	Contador	1792	558	1234	239	19	16	1	4	2071	2066	86,74%
	Titular (persona natural)	5340	2381	2959	372	66	60	53	39	5930	5838	91,47%
	Otros	3	2	1	0	0	0	0	0	3	3	100,00%
Condiciones incluyente	Ninguna	12673	5187	7486	1058	143	129	84	57	14144	14003	90,50%
	Física	230	110	120	24	3	3	1	1	262	260	88,46%
	Mental	25	15	10	6	0	1	0	0	32	32	78,13%
	Intelectual	10	6	4	1	0	1	0	0	12	12	83,33%
	Sensorial	34	12	22	3	0	1	0	2	40	38	89,47%
	Veterano de Fuerza Publica	244	154	90	4	0	0	1	0	249	248	98,39%

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

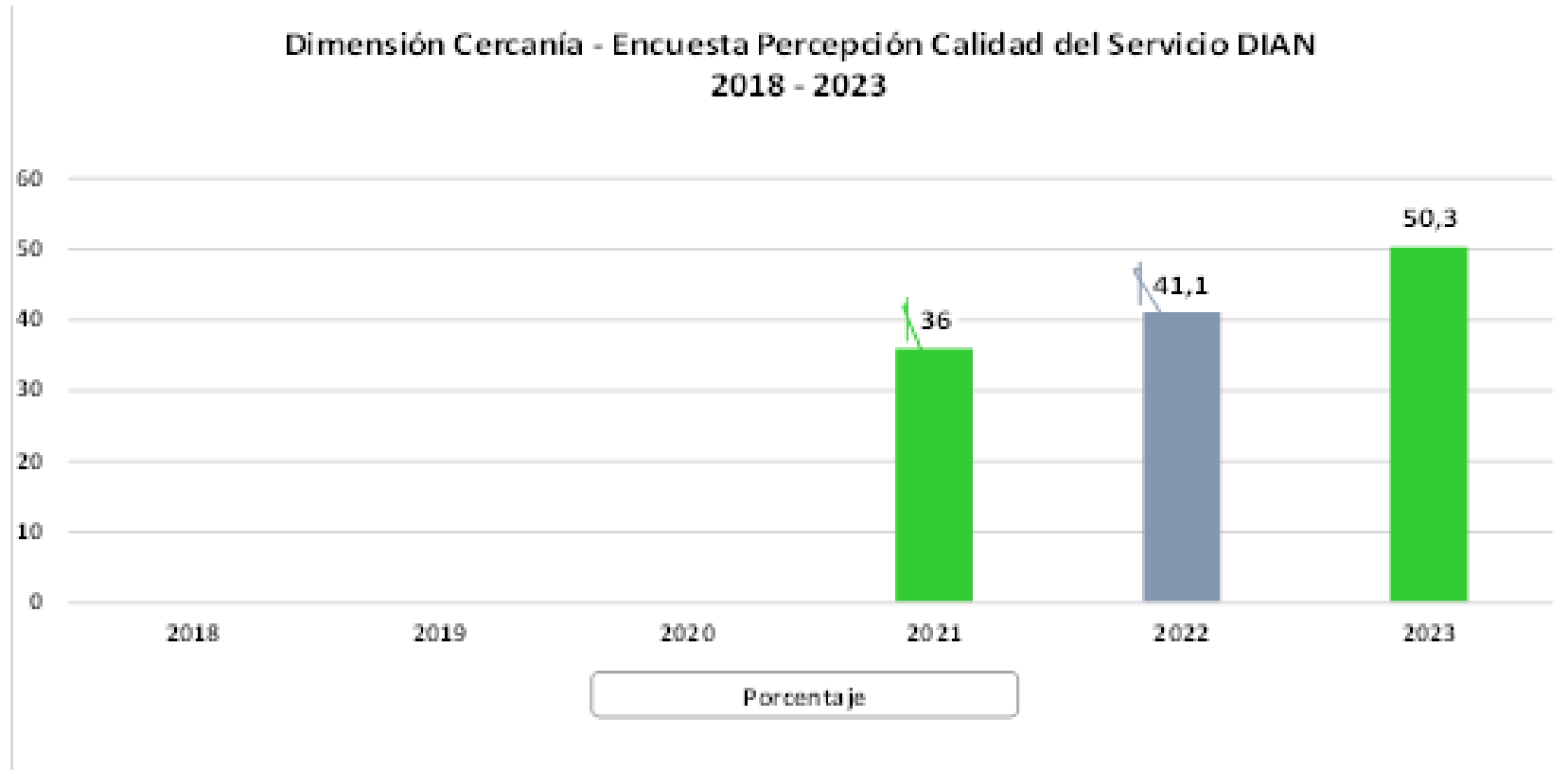




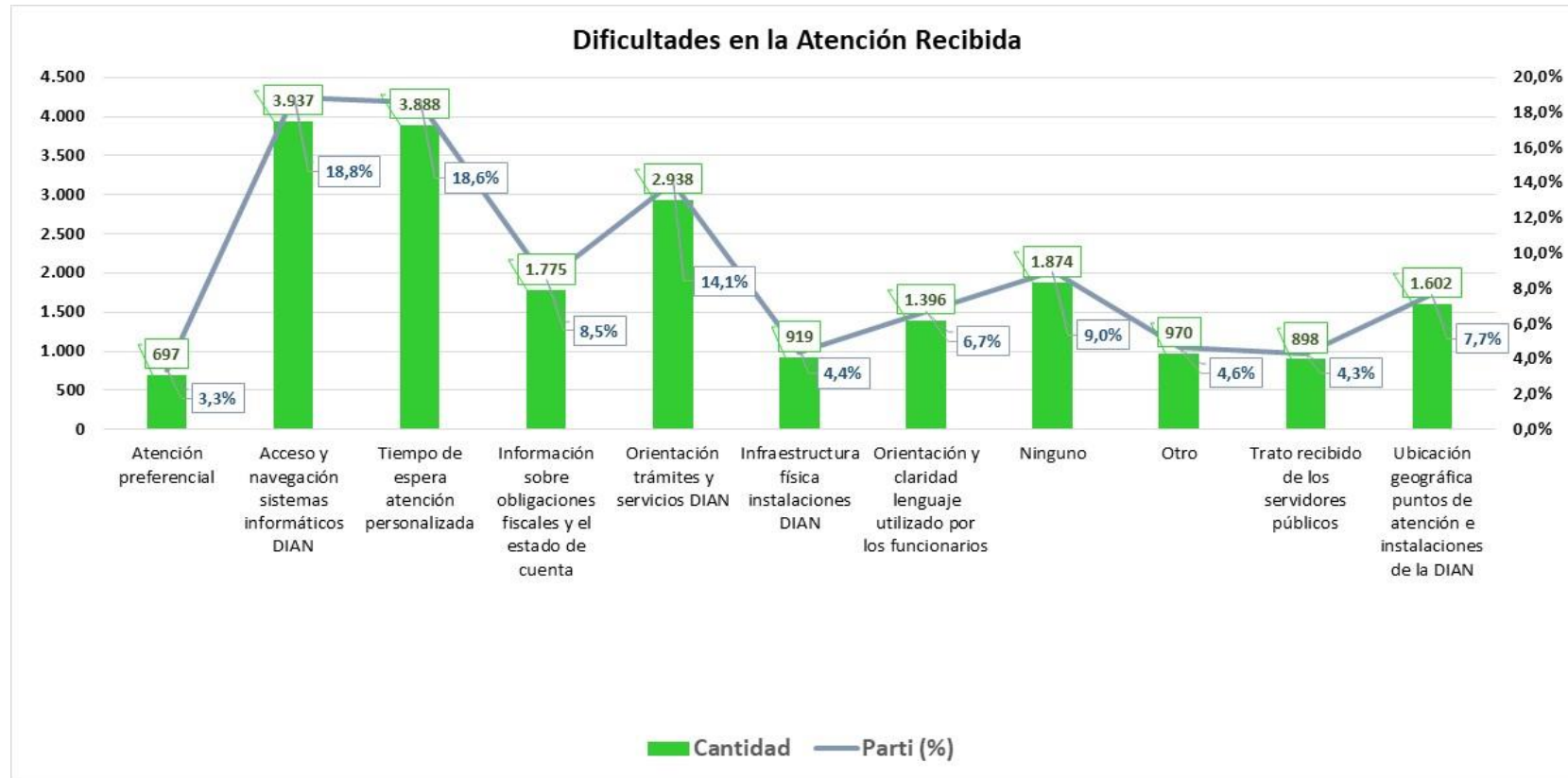
# Evolución Indicador General de Percepción de la Calidad del Servicio DIAN



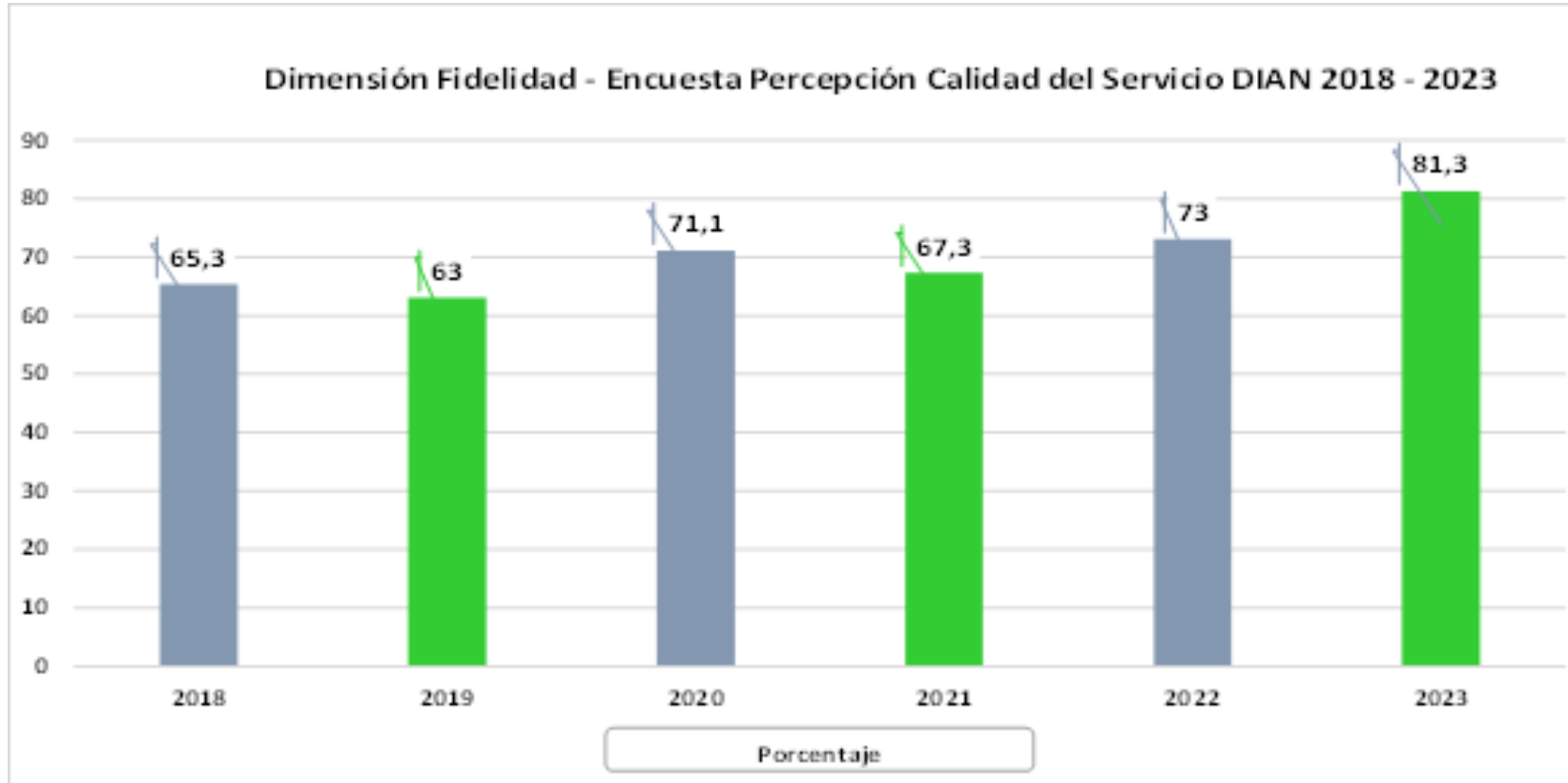
# Evolución de la Dimensión Cercanía con el Ciudadano



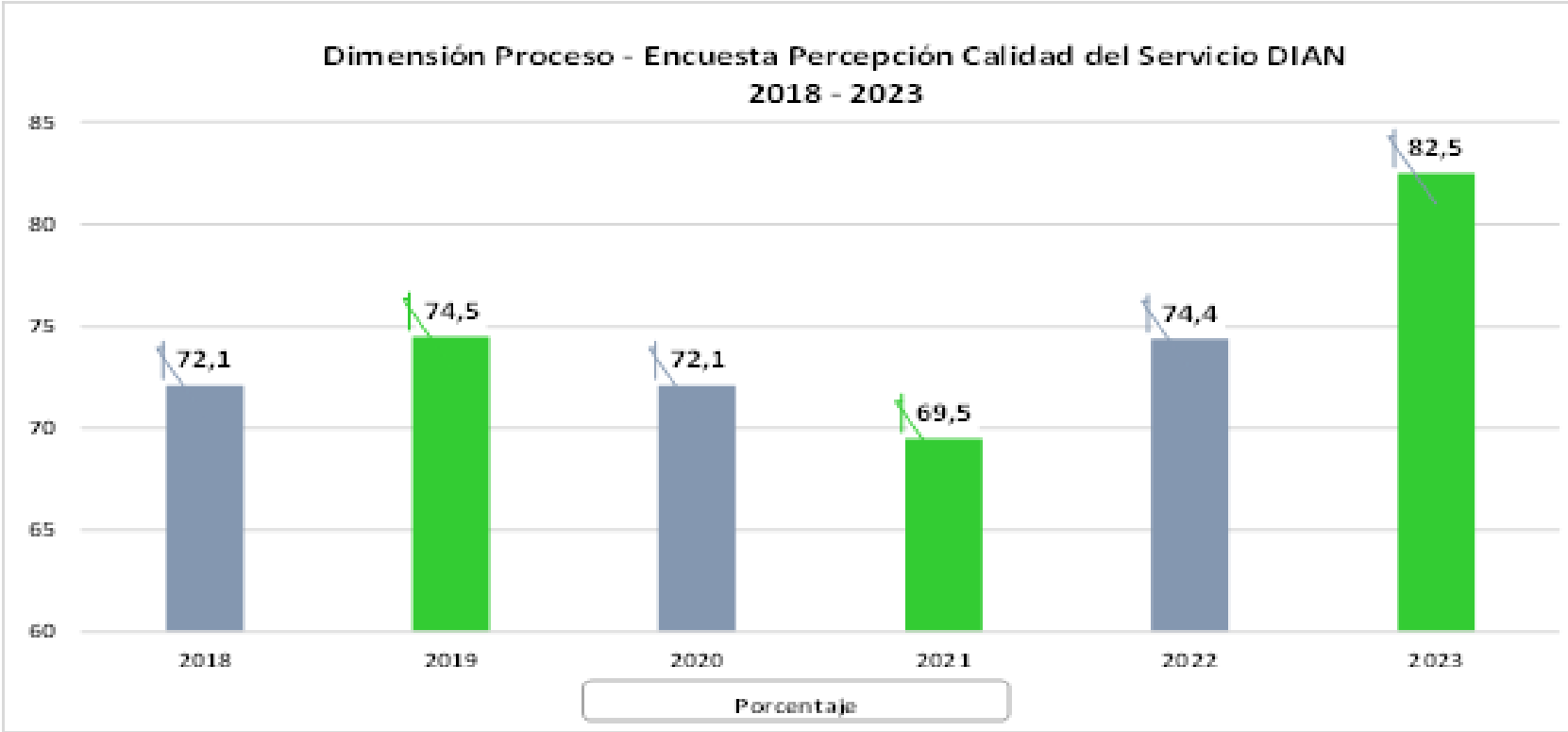
# Evolución de la Dimensión Cercanía con el Ciudadano



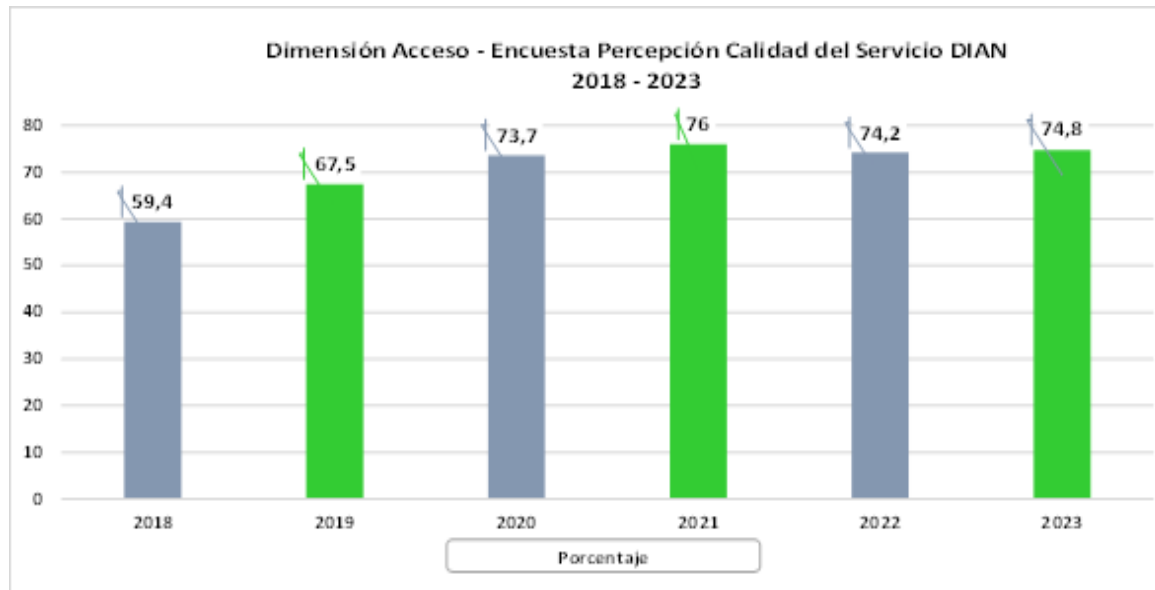
# Evolución de la Dimensión Fidelidad



# Evolución de la Dimensión Proceso

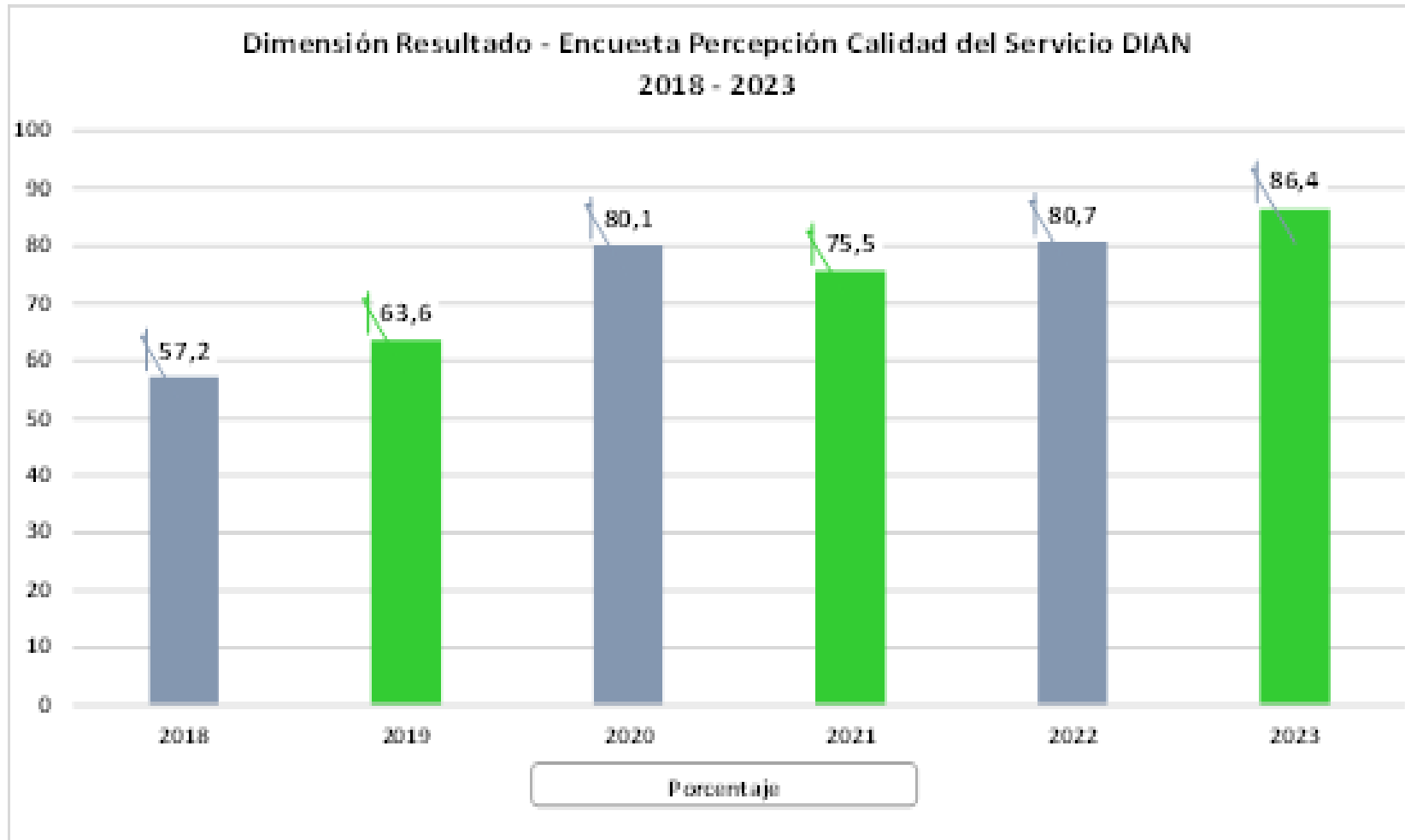


# Evolución de la Dimensión Acceso

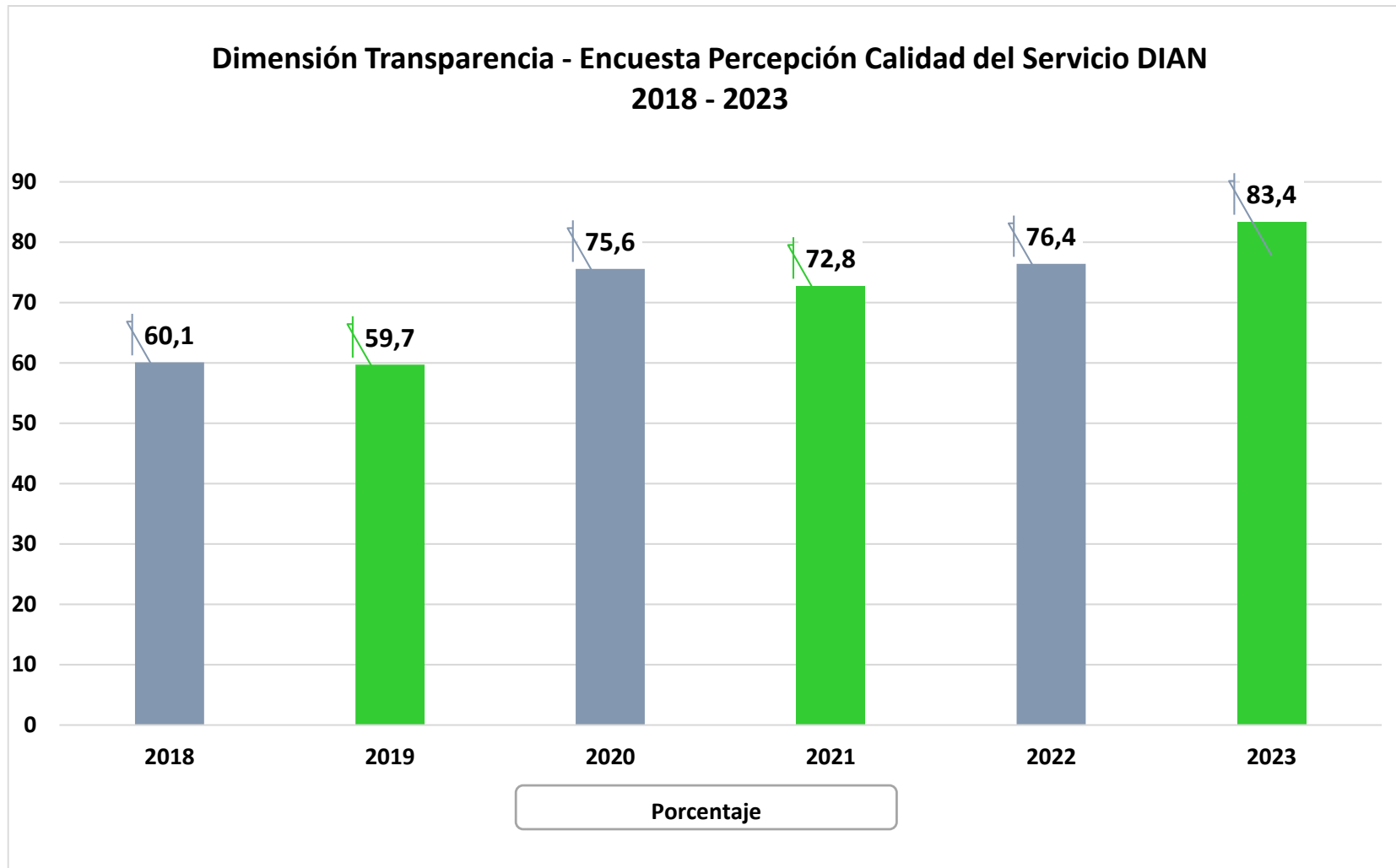


Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios								
Número de Usuarios Atendidos Enero a Diciembre 2023								
Canal Presencial	Canal Telefonico	Llamadas salidas	Redes Sociales		Otros Canales de Atención			
			Facebook	Twitter	Total descargas ISO	Total descargas ANDROID	Total descargas DIAN	Wpp
1.187.528	1.264.23	2.324.473	32.601	45.016	60.006	203.007	263.013	15.798
Canal Chat 2023		Quiosco de autogestión 2023						
Variables	374.431	Clientes Presenciales	130.988					
Entrantes	292.333	Transacciones Presenciales	308.052					
Atendidas	82.098	Clientes VideoAtención	5.871					
Abandonadas	78%	Transacciones VideoAtención	8.950					

# Evolución de la Dimensión Resultados



# Evolución de la Dimensión Transparencia





# Conclusiones y recomendaciones

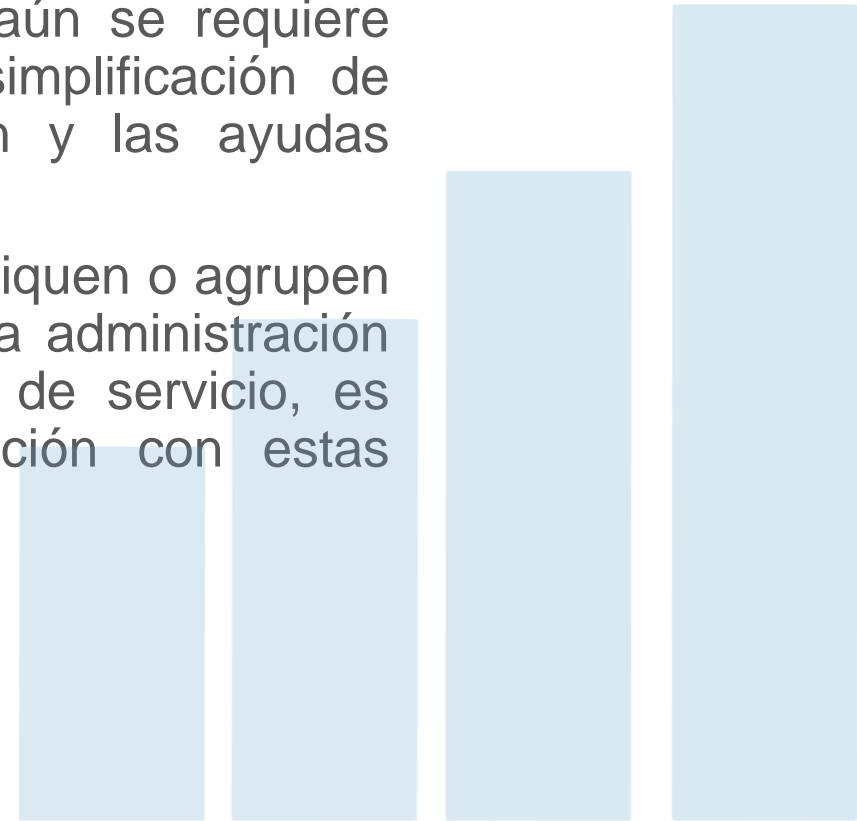
Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios							
Evolución Resultados Encuesta de Percepción del Servicio 2018-2023							
Concepto	Unidad de medida	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Indice Institucional de desempeño DIAN-MIPG	Porcentaje	76,6	75,6	81,9	84,7	86,3	No Aplica
Indice Política del Servicio DIAN	Porcentaje	78,5	78,7	81,1	79,5	85,8	No Aplica
Numero de encuestas recibidas	Cantidad	8,544	8,312	25,236	12,147	11,266	14,539
Indicador Percepción de Calidad General del Servicio	Porcentaje	89,6	82	80,7	75,9	82,3	90,6
Dimensión de Fidelidad	Porcentaje	65,3	63	71,1	67,3	73	82,3
Dimensión de Proceso	Porcentaje	72,1	74,5	72,2	69,5	74,4	82,5
Dimensión de Acceso	Porcentaje	59,4	67,5	73,7	76	74,2	74,8
Dimensión de Resultado	Porcentaje	57,2	63,6	80,1	75,5	80,7	86,4
Dimensión de Transparencia	Porcentaje	60,1	59,7	75,6	72,8	76,4	83,4
Dimensión de Cercanía	Porcentaje	No Aplica	No Aplica	No Aplica	36	42,2	50,3

# Conclusiones y recomendaciones

- La medición del Índice de Percepción de la Calidad del Servicio del año 2023, se obtuvo los niveles de calificación más altas tanto en el índice general, así como en seis de las siete dimensiones que comprenden el concepto o constructo en evaluación de los últimos seis años.
- al considerar el resultado del FURAG – vigencia 2022, la DIAN obtuvo la calificación más alta tanto en el Índice de Desempeño Institucional como en la política de servicio al ciudadano.
- Estos resultados son positivos y muestran el avance y consistencia de acciones de mejora e innovación que se han venido incorporando en la planeación y el plan de modernización institucionales, en los planes de cierre de brechas y en los planes de mejoramiento con los entes de control externos e internos.

# Conclusiones y recomendaciones

- Es necesario ahondar en aspectos específicos de la medición, en particular lo relacionado con la dimensión de Cercanía al Ciudadano y las dificultades que manifestaron quienes respondieron la encuesta de percepción de calidad del servicio DIAN, puesto que allí se pone de presente que aún se requiere adoptar e innovar en temas como la racionalización y simplificación de trámites, su automatización, los sistemas de información y las ayudas informáticas que utilizan nuestros usuarios.
- Además de la necesidad de establecer categorías que identifiquen o agrupen a los ciudadanos de acuerdo con su relacionamiento con la administración tributaria para entender y definir mecanismos específicos de servicio, es importante explorar la relación de los canales de atención con estas categorías



# GRACIAS

SUBDIRECCIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO  
EN ASUNTOS TRIBUTARIOS

