



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

Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios
Coordinación de Canales de Servicio y Experiencia del Usuario

Diciembre de 2024

Contenido

1. Contexto.
2. Distribución de la muestra.
3. Caracterización demográfica.
4. Indicador percepción calidad general del servicio.
5. Comportamientos por dimensiones.
6. Recomendaciones.

Contexto

La **evaluación periódica de la calidad general del servicio** prestado por las entidades del Estado es esencial para asegurar una gestión pública eficiente, transparente y centrada en el ciudadano. Este proceso se integra dentro del **Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG)**, que promueve la gestión orientada a resultados, con principios de responsabilidad y rendición de cuentas.

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

La **encuesta de percepción** apoya la transformación institucional aportando los resultados de percepción de calidad general del servicio, confianza, satisfacción y cercanía a la luz de los diferentes grupos de valor. La encuesta responde al esquema de monitoreo de la **Política de Servicio al Ciudadano**, es la materialización de la dimensión de “Evaluación de Resultados” de MIPG, así como a la medición del indicador de cercanía al ciudadano, pilar estratégico de TGB.

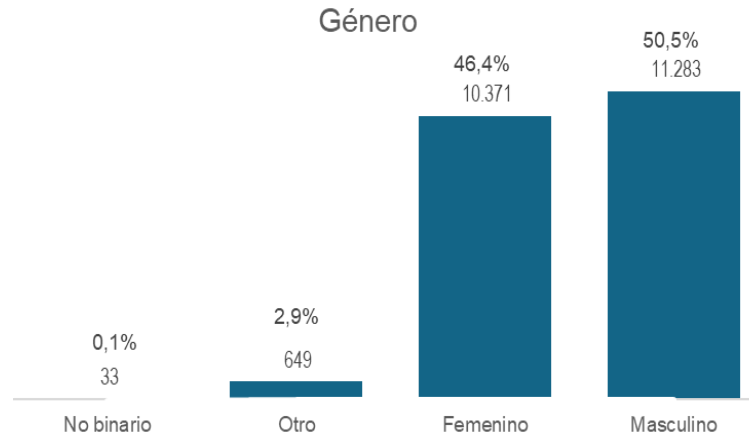
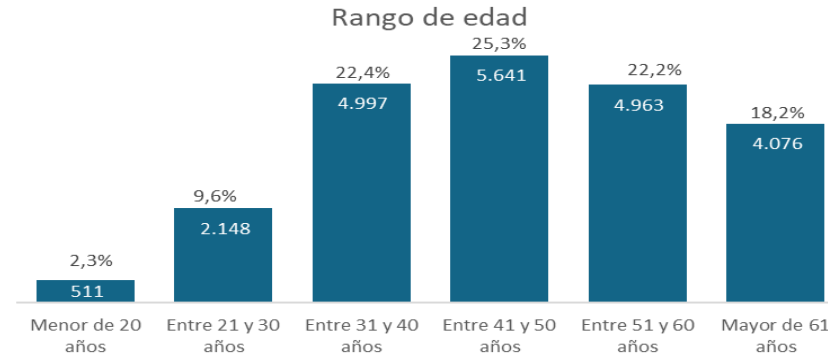
Este ejercicio proporciona retroalimentación valiosa para la mejora continua, alineándose con los principios del MIPG y poniendo al ciudadano en el centro de las actuaciones de la DIAN, lo que favorece el cumplimiento de las obligaciones tributarias y aduaneras.

Distribución de la muestra

La encuesta tuvo cubrimiento geográfico en 33 departamentos y en 456 municipios a nivel nacional, con cubrimiento de las direcciones seccionales de la UAE DIAN a nivel nacional



Caracterización demográfica



Rango de edad

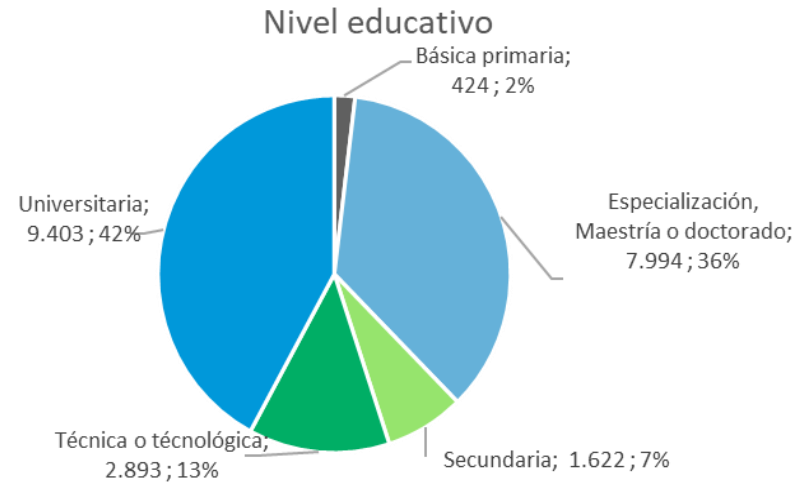
Los encuestados entre 41y 50 años son el grupo etario más representativo con 25,3%, seguido del grupo entre 31 a 40 años con 22,4%.

Género

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

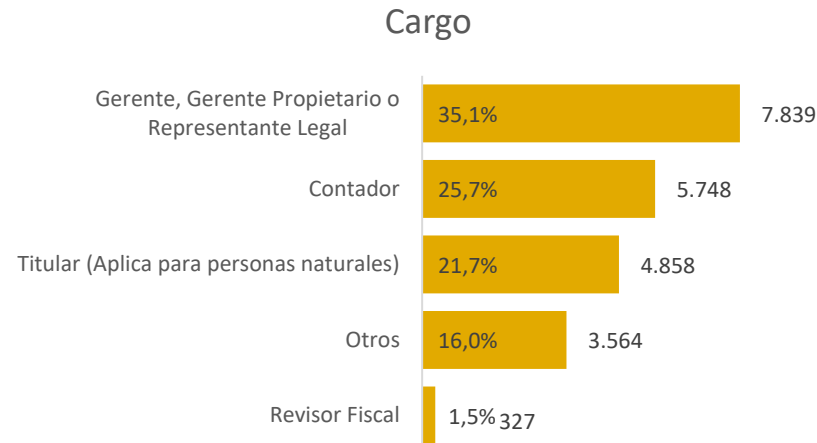
Caracterización demográfica

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



Nivel educativo

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



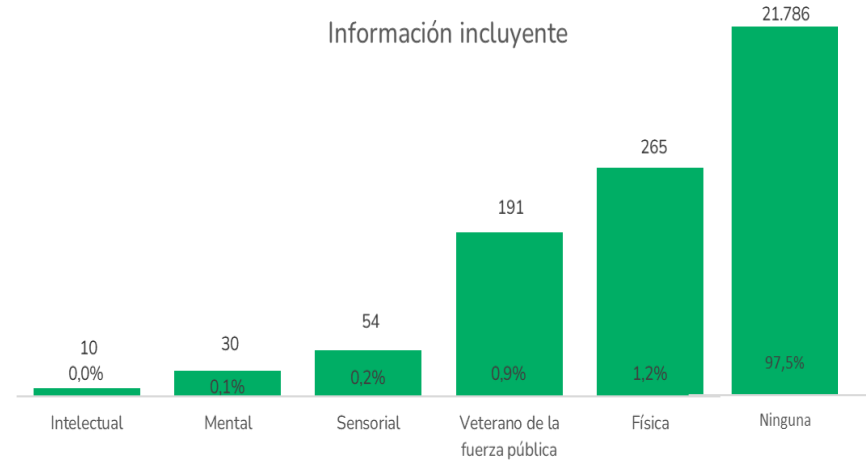
Cargo

la mayoría de las encuestas fueron completadas cargos de Gerente, o Representante Legal, representando el 35.1% del total. Mientras que las categorías Revisor Fiscal y Otros tienen una representación mucho menor, con 1.5% y 16.0%

Caracterización demográfica

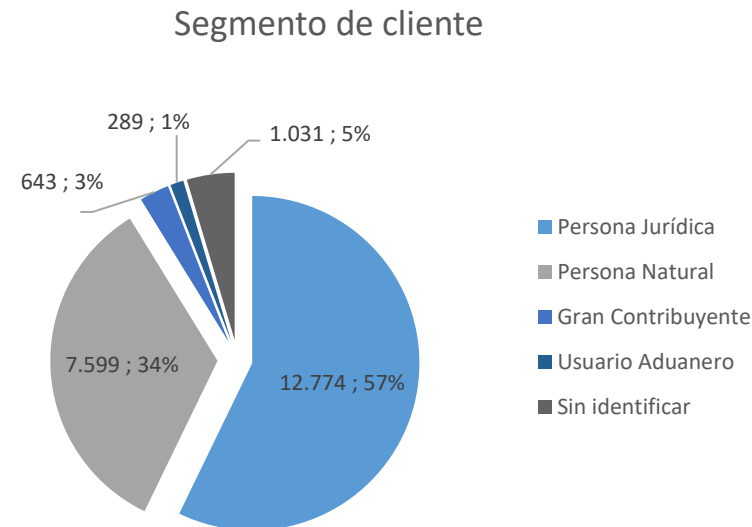
Información incluyente

El 95,5% de los encuestados no reportó ninguna condición incluyente. Las bajas cifras en categorías como intelectual, mental, sensorial y física resaltan la importancia de implementar estrategias para aumentar la participación de estos grupos y asegurar que sus necesidades sean adecuadamente atendidas.



Segmento

La mayoría de las respuestas provienen de personas jurídicas 57% y naturales 37%, lo que subraya la importancia de estos segmentos en la evaluación de la calidad del servicio de la DIAN. Los grandes contribuyentes y usuarios aduaneros, aunque en menor número, también son segmentos clave debido a su impacto específico en la recaudación y operaciones aduaneras.

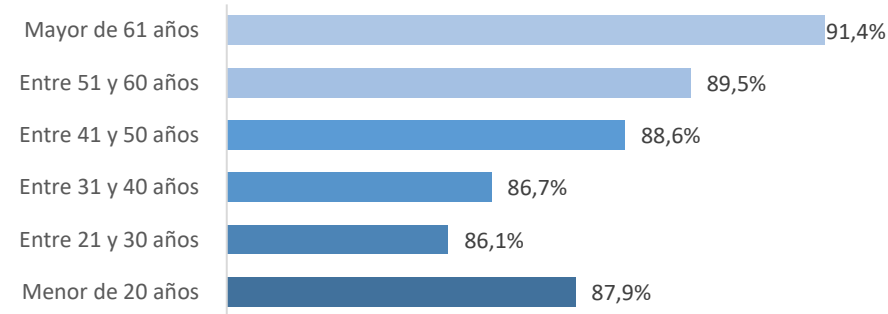


Percepción de la calidad general del servicio



Percepción por variables demográficas

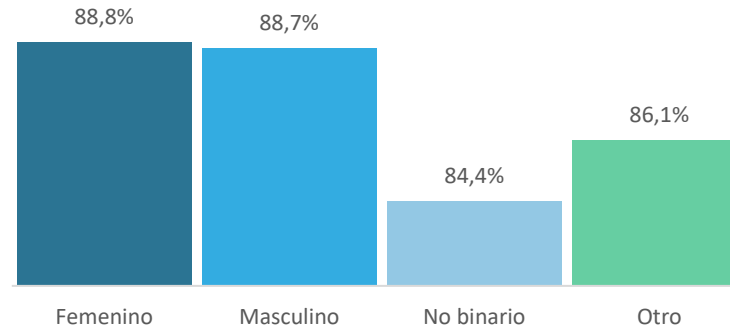
Rango de edad



Rango de edad

El mayor índice de satisfacción entre los encuestados está en los mayores de 61 años con un nivel de satisfacción del 91,4% sugiere que este grupo encuentra el servicio particularmente satisfactorio.

Género



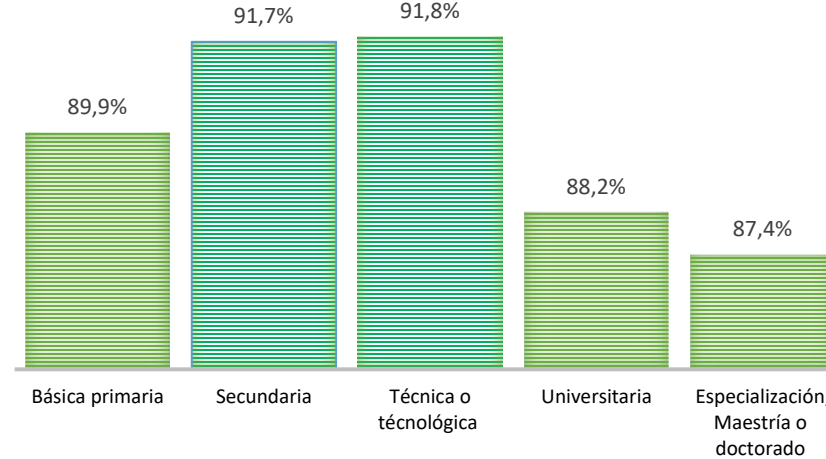
Género

La percepción es **satisfactorio** en todos los géneros.

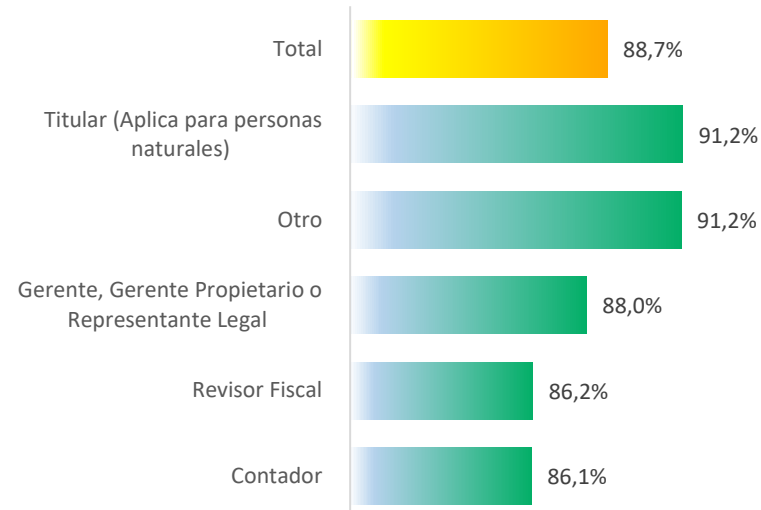
Los encuestados que se identifican como Femenino y Masculino muestran niveles de satisfacción muy similares, con un 88.8% y 88.7% respectivamente.

Percepción por variables demográficas

NIVEL EDUCATIVO



Cargo



Nivel educativo

Dado el alto grado de conocimiento especializado requerido para el cumplimiento de las obligaciones tributarias, aduaneras, cambiarias e internacionales, se observa que la percepción general de la calidad del servicio brindado por la DIAN varía inversamente con el nivel educativo de los encuestados.

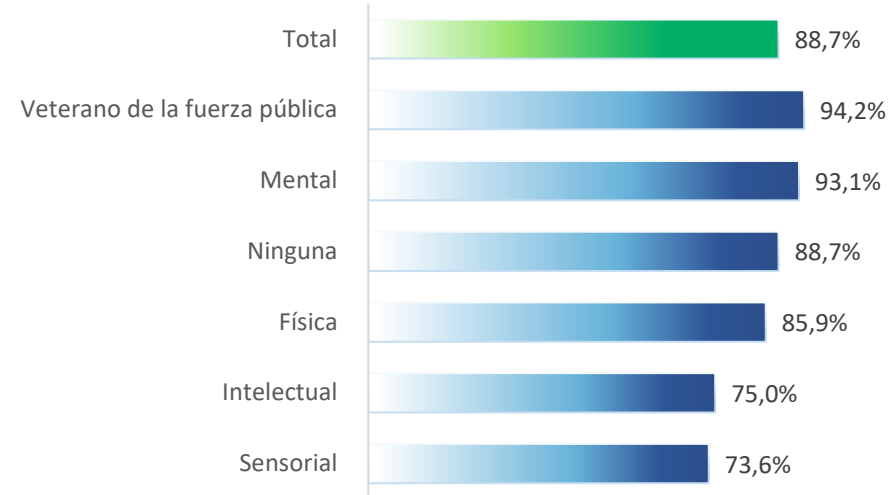
Cargo

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

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

Percepción por variables demográficas

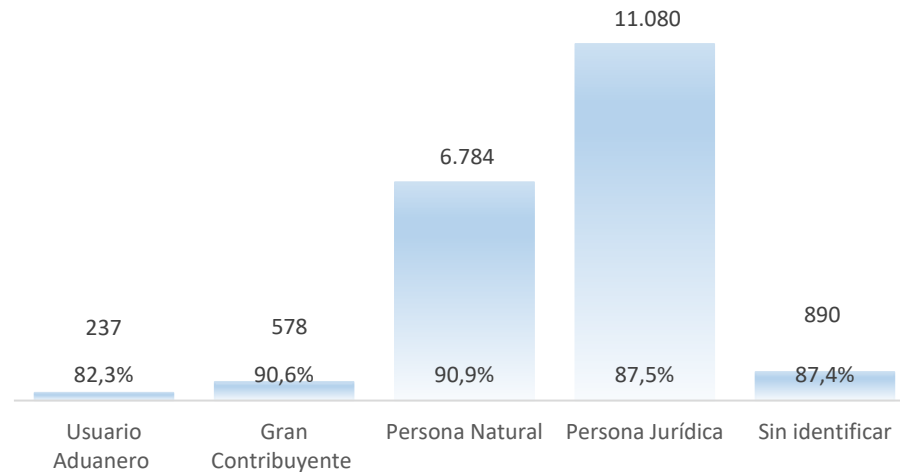
ATENCIÓN INCLUYENTE



Información incluyente

Los encuestados muestran un resultado como "Satisfactorio". Se destaca la necesidad de mejorar la experiencia de los grupos con condiciones sensoriales e intelectuales para asegurar una atención más inclusiva y equitativa

Segmentación



Segmento

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

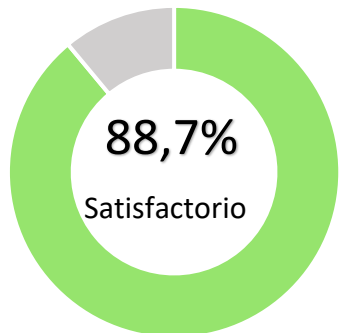
El segmento de Usuario Aduanero presenta el nivel de satisfacción más bajo, con un 82.3%, clasificándose como "Satisfactorio".

Comportamientos por dimensiones

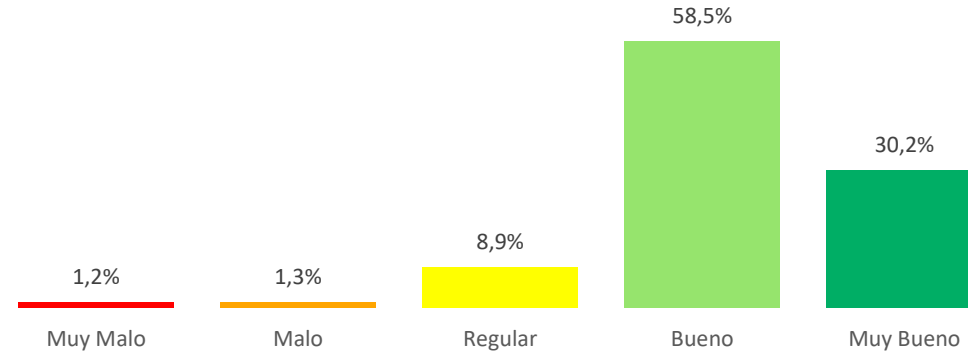


1. Indicador Nacional

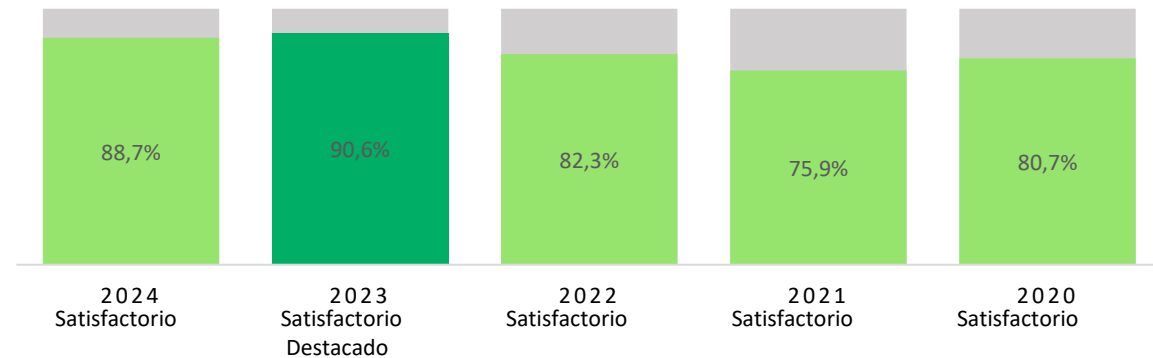
Percepción de Calidad General Servicio DIAN



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

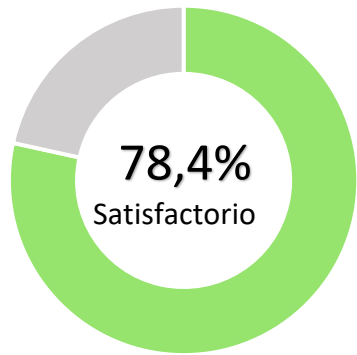


Tendencia de percepción DIAN 2020- 2024

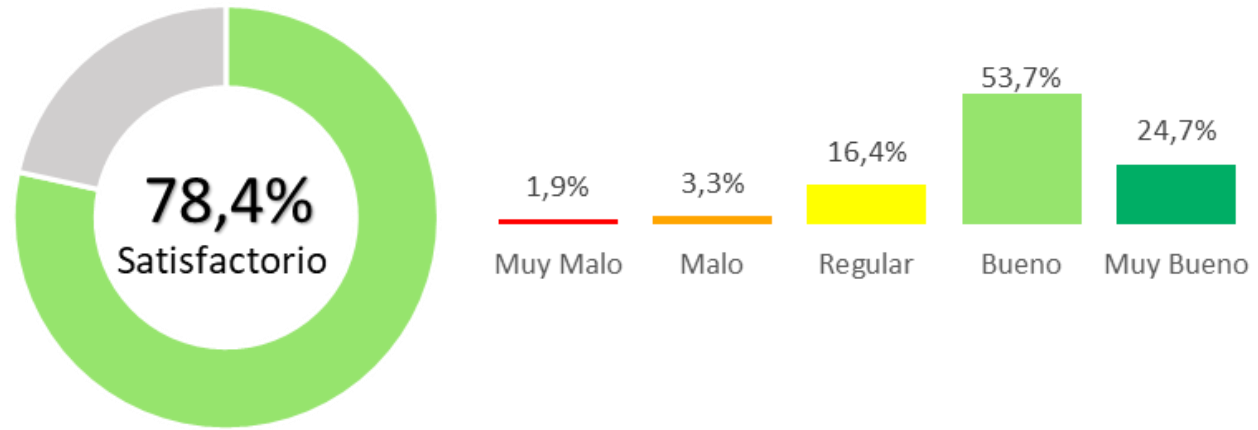


EL 88.7% Los ciudadanos evalúan la calidad general del servicio como “**Satisfactorio**” lo que refleja una percepción positiva general del servicio, manteniéndose en este nivel durante los últimos 5 años.

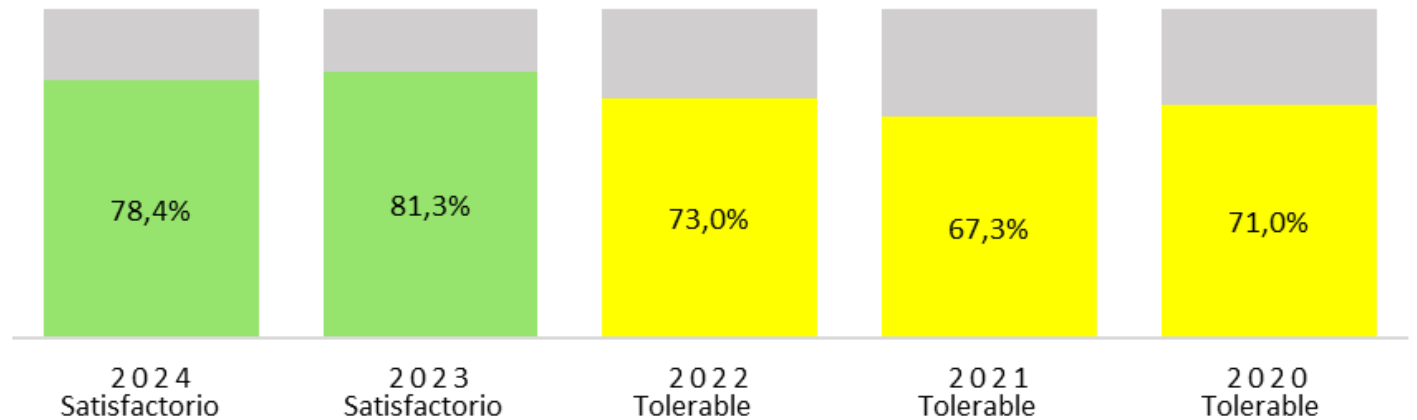
2. Indicador nacional de fidelidad



Su análisis se obtiene por la agregación de las respuestas “Muy bueno” y “Bueno” de los tres factores de esta dimensión con relación al total de respuestas válidas.



Tendencia de percepción DIAN 2020-2024



Este indicador se ubicó en un nivel "Satisfactorio" con un 78,4%, lo que refleja una percepción positiva generalizada entre los usuarios, aunque hubo una ligera disminución en 2024 comparado con 2023 (81,3%), la tendencia general sigue siendo favorable

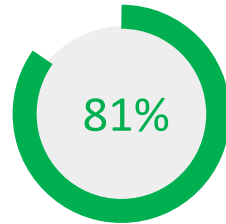
2. Indicador nacional de fidelidad -factores-

Hace referencia a la lealtad de los grupos de valor para con la DIAN en las interacciones futuras.

Se aprecia a través de **tres factores** clave que reflejan la percepción y comportamiento de los usuarios hacia la entidad.

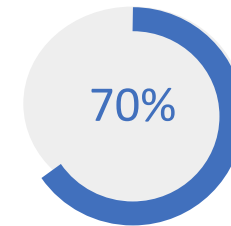
Factores

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



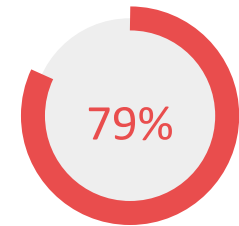
Prestación del servicio y capacidad para adaptar de la DIAN

Mide cómo los ciudadanos perciben la calidad general del servicio de la DIAN y su capacidad para adaptarse a las necesidades cambiantes



Comportamientos deseados hacia DIAN

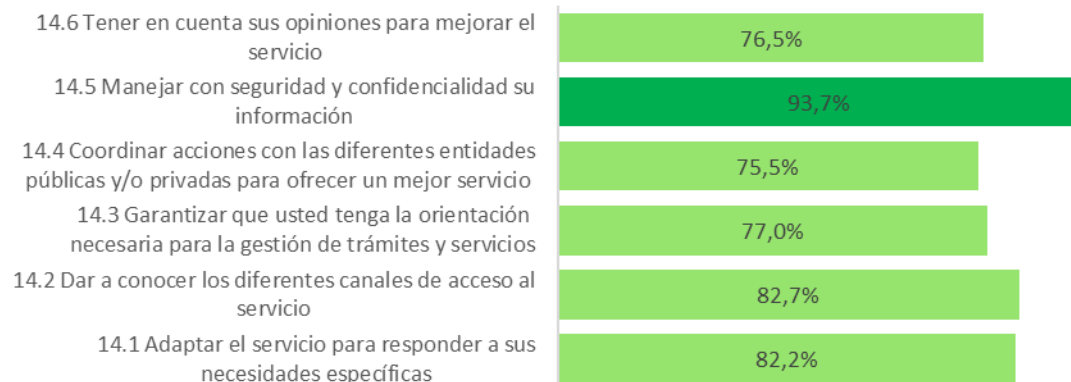
Se centra en los comportamientos positivos que los usuarios muestran hacia la DIAN, como el cumplimiento voluntario de obligaciones y la cooperación con la Entidad.



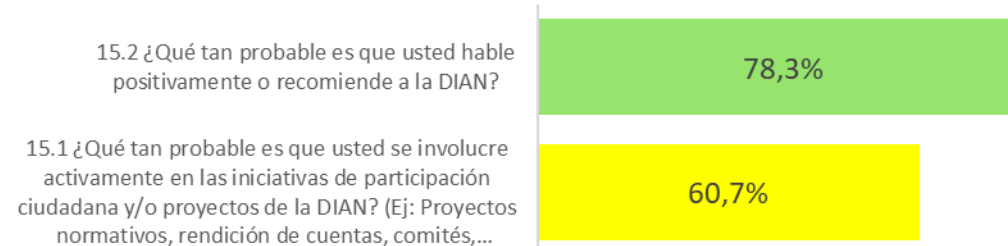
Confianza

Es la percepción de los ciudadanos en la confianza hacia diferentes instituciones gubernamentales

Variables del factor de tendencia en la prestación del servicio



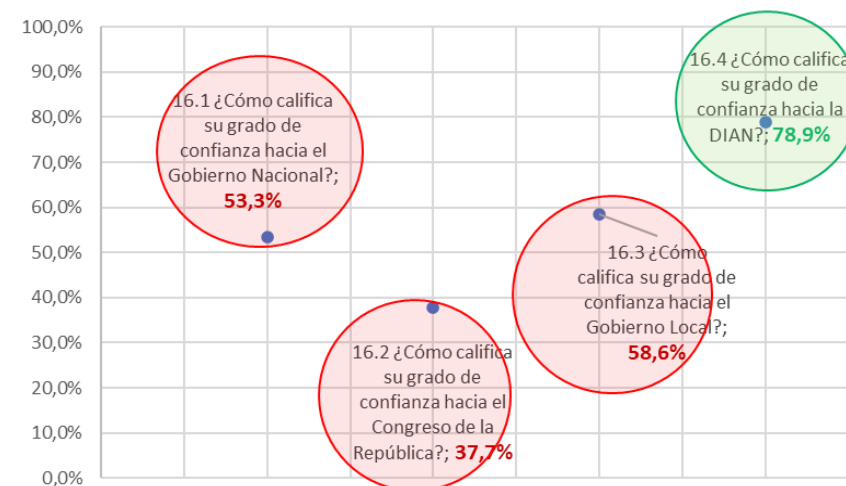
Variables del factor de compormientos deseados hacia la DIAN



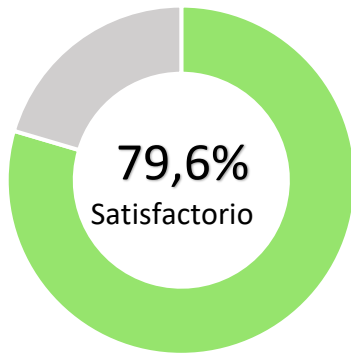
2. Indicador nacional de fidelidad -factores-

Análisis de las variables que intervienen en los tres factores que componen el indicador

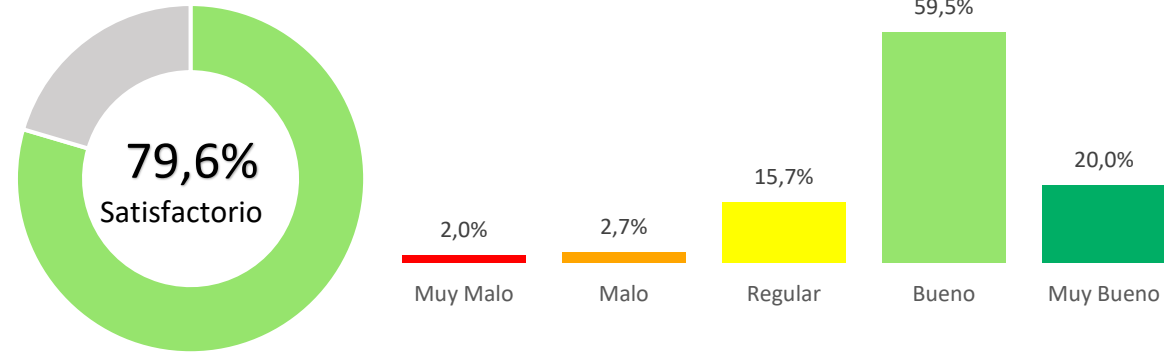
Variables factor confianza



3. Indicador nacional de proceso



La dimensión de Proceso implica evaluar cómo los usuarios perciben la eficiencia y efectividad de los servicios proporcionados por la DIAN



Tendencia de indicador de proceso DIAN 2020 - 2024



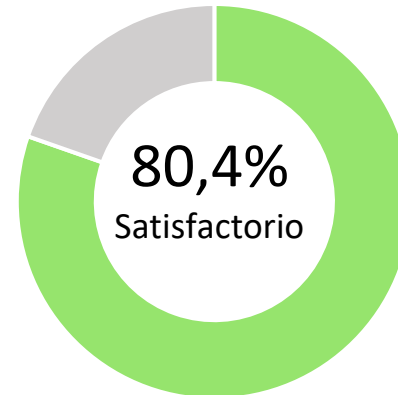
El 79.6% de los ciudadanos califican este indicador como "Bueno" y "Muy Bueno" En cuanto al comportamiento del indicador en los últimos 5 años, la tendencia muestra una mejora continua en la percepción del proceso, alcanzando un nivel satisfactorio en 2023 (83.2%) y manteniéndose en 2024 (78.9%). A pesar de una ligera disminución de 4.3 puntos porcentuales en 2024, la percepción sigue siendo positiva y satisfactoria.

3. Indicador nacional de proceso (factores)

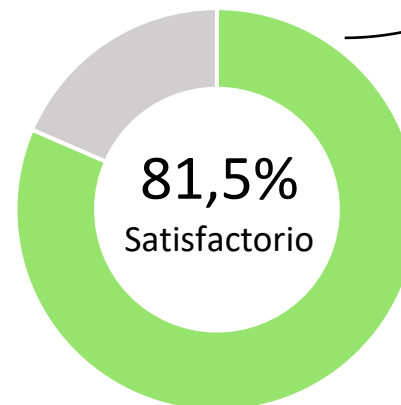
Este indicador se evalúa a través de tres factores clave

Factor de experiencia: comunicación con la DIAN

F.5. ¿Cómo califica la comunicación con la DIAN, en relación con precisión, certeza y lenguaje claro?



12. Experiencia Momentos de Contacto con la DIAN



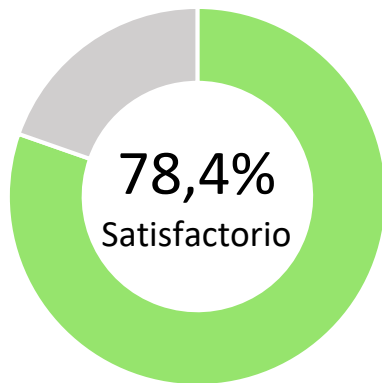
Factores

Variables indicador de Momentos de Contacto con la DIAN



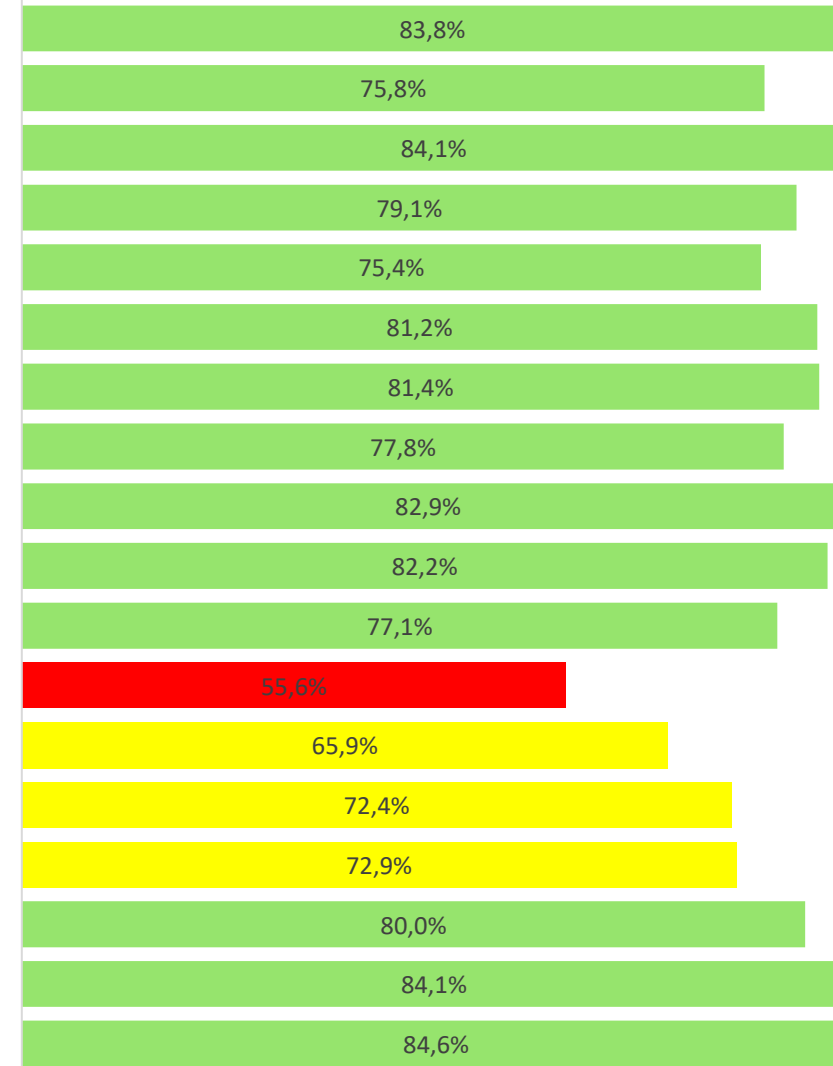
3.Indicador nacional de proceso (factores)

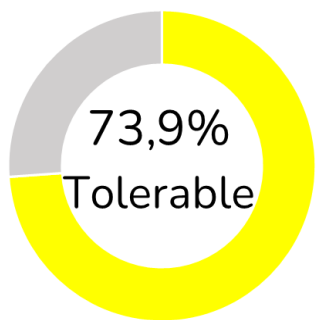
F.7. Atención en Canales o medios de Comunicación.



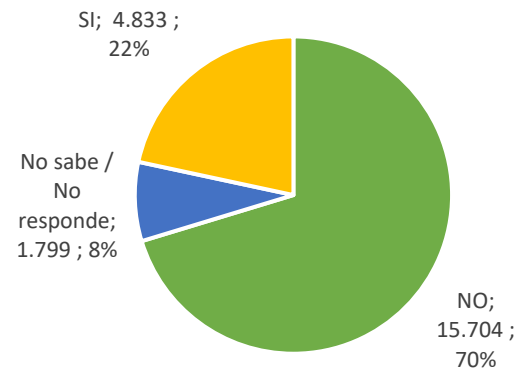
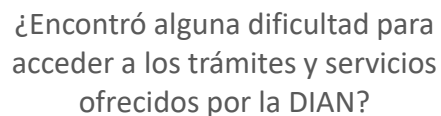
Variables de F.7. Atención en Canales o medios de Comunicación.

- 32.1 ¿Cómo califica la atención en la radicación formal de correspondencia de la DIAN?
- 31.1 ¿Cómo califica la atención dada a través del servicio de Peticiones, Quejas, Sugerencias, Reclamos – PQSR?
- 30.2 ¿Cómo califica la información, lenguaje claro y servicios que presta la DIAN en su página WEB?
- 30.1 ¿Cómo califica la funcionalidad de la Página WEB de la DIAN?
- 29.2 ¿Cómo califica la disponibilidad, capacidad tecnológica y agilidad de los servicios en línea de la DIAN?
- 29.1 ¿Cómo califica la facilidad de acceso y uso de los servicios en línea de la DIAN?
- 28.2 ¿Cómo califica la información que se comparte a través de las redes sociales de la DIAN?
- 28.1 ¿Cómo califica la atención dada por las redes sociales de la DIAN?
- 27.1 ¿Cómo califica la atención y calidad de la atención dada por correo electrónico de la DIAN?
- 26.1 ¿Cómo califica la atención dada en los quioscos de autogestión?
- 25.1 ¿Cómo califica la atención y funcionalidad de la APP DIAN?
- 24.1 ¿Cómo califica la atención dada a través del Chatbot?
- 23.1 ¿Cómo califica la atención del chat de la DIAN?
- 22.2 ¿Cómo califica la atención cuando se comunica telefónicamente a las oficinas de la DIAN?
- 22.1 ¿Cómo califica la atención a través de las líneas oficiales de la DIAN?
- 21.1 ¿Cómo califica la atención dada por videoatención?
- 20.2 ¿Cómo califica la atención en las oficinas de la DIAN por parte de los servidores públicos?
- 20.1 ¿Cómo califica la atención en los puntos de atención DIAN?



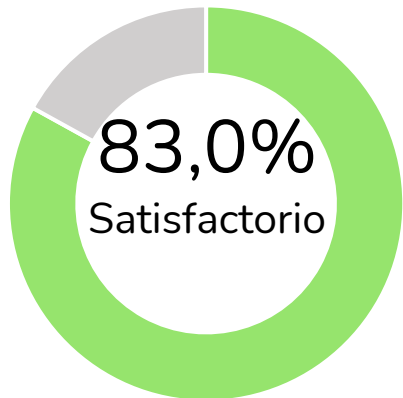


En el análisis de las variables, se preguntó a los ciudadanos:



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

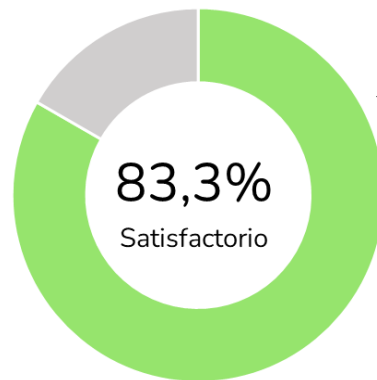
5. Indicador nacional de resultado



Este indicador refleja cómo los ciudadanos perciben la calidad y efectividad de los servicios recibidos. El análisis de los datos el resultado muestra que el 83,0% de los ciudadanos calificaron los servicios como "Bueno" o "Muy Bueno"

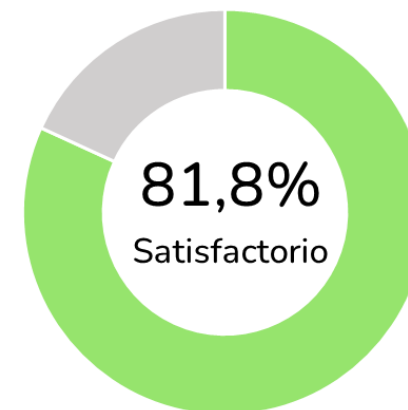
Este indicador se evalúa a través de dos factores

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

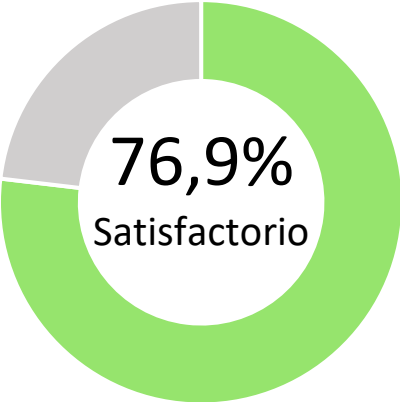


Pregunta	MB+B	Total	Porcentaje	Escala
38.1 ¿Cómo califica a la DIAN en la gestión de trámites y servicios tributarios?	17.698	20.962	84,4%	Satisfactorio
38.2 ¿Cómo califica a la DIAN en la gestión de trámites y servicios aduaneros y de comercio exterior?	8.774	10.405	84,3%	Satisfactorio
38.3 ¿Cómo califica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

- Factor. 11. Conocimiento sobre la DIAN



6. Indicador nacional de transparencia

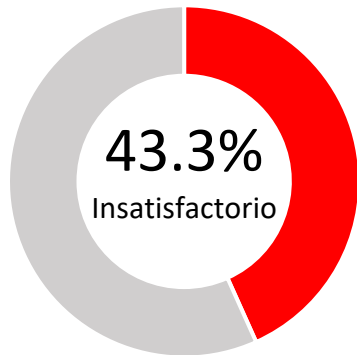


Mide la claridad y accesibilidad de la información proporcionada por la DIAN y se evalúan diversos aspectos como divulgación de información, lucha contra la corrupción, participación ciudadana e imparcialidad en su gestión

Este indicador se evalúa a través de la pregunta: F.13. Transparencia
Como califica a la DIAN en cuanto a...

Preguntas	Muy Bueno+B ueno	Total	Indicador	Escala
44.1 Divulgar información normativa, de gestión administrativa, financiera, de trámites y servicios.	16.742	20.650	81,08%	Satisfactorio
44.2 Luchar contra la corrupción y asegurar el comportamiento ético institucional.	14.627	19.590	74,67%	Tolerable
44.3 Rendir cuentas, promover la participación ciudadana y el control de su gestión.	14.423	19.306	74,71%	Tolerable
44.4 Asegurar la honestidad, respeto, justicia e imparcialidad en su gestión.	14.884	19.387	76,77%	Satisfactorio

7. Indicador nacional de cercanía



mide la percepción de los usuarios sobre la relación que tienen con la DIAN.

Su resultado (43,3%) indica que más de la mitad de los usuarios no perciben una relación cercana con la DIAN

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

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

- Las respuestas de los encuestados permiten evidenciar que la “preocupación” es el sentimiento predominante (43.4%), lo que evidencia una percepción de la DIAN como una entidad que puede generar estrés o ansiedad entre los ciudadanos. Esto podría deberse a la naturaleza de las comunicaciones fiscales, que a menudo implican obligaciones o posibles sanciones.
- Un porcentaje significativo de usuarios (34.9%) se siente tranquilo, lo que sugiere que hay una base de ciudadanos que confía en la DIAN y no anticipa problemas al recibir sus comunicaciones.
- Los sentimientos de incomodidad e indiferencia, aunque menores, indican áreas donde la DIAN podría reforzar su comunicación y relación con los ciudadanos, fortaleciendo las estrategias para hacer los mensajes más claros.



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

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



Conclusión

En conclusión, el análisis de **percepción de la calidad general del servicio DIAN** se desglosa en siete (7) dimensiones clave que permiten evaluar diferentes aspectos de la experiencia del ciudadano.

Cada dimensión, muestra tanto la cantidad de respuestas calificadas como "Muy bueno" y "Bueno" (MB + B) como el total de respuestas recibidas.

Este enfoque, conocido como "Top Two Box", se utiliza para resaltar las respuestas más positivas y proporcionar una visión clara de la satisfacción del usuario.

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

Conclusión

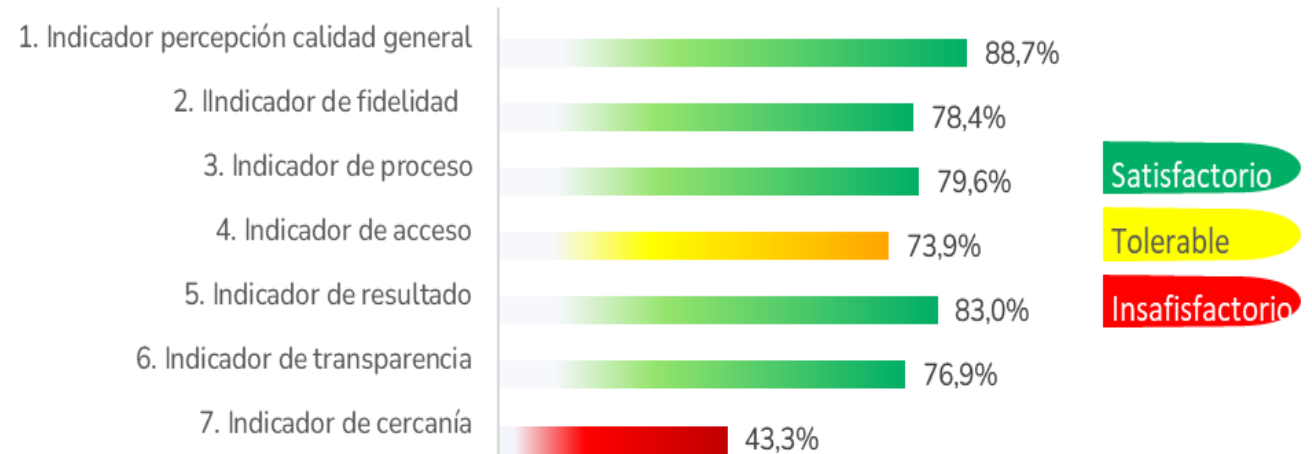
Los resultados muestran que, aunque la mayoría de los indicadores se encuentran en niveles satisfactorios, hay áreas específicas que requieren atención y mejoras.

El Indicador de Cercanía muestra un nivel del 43.3%, clasificándose como "Insatisfactorio".

El Indicador de Acceso tiene un 73.9% de satisfacción, ubicándose en la categoría de "Tolerable".

Por otro lado, los indicadores de Transparencia (76.9%), Resultado (83.0%), Proceso (79.6%), Fidelidad (78.4%) y Percepción de Calidad General (88.7%) se clasifican como "Satisfactorio".

Indicador de percepción por dimensiones de servicio.



Conclusión

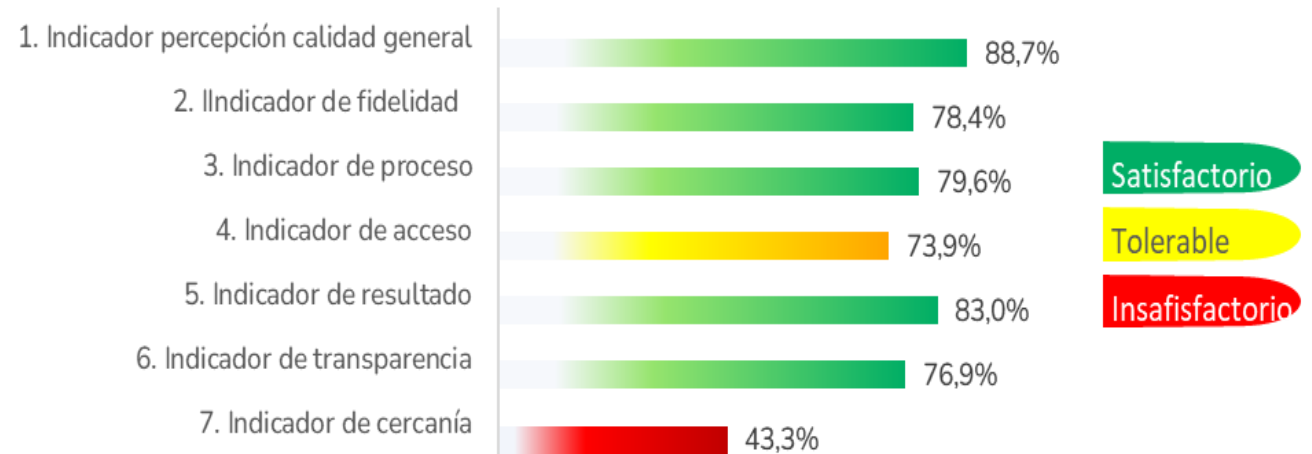
Los resultados muestran que, aunque la mayoría de los indicadores se encuentran en niveles satisfactorios, hay áreas específicas que requieren atención y mejoras.

El Indicador de Cercanía muestra un nivel del 43.3%, clasificándose como "Insatisfactorio".

El Indicador de Acceso tiene un 73.9% de satisfacción, ubicándose en la categoría de "Tolerable".

Por otro lado, los indicadores de Transparencia (76.9%), Resultado (83.0%), Proceso (79.6%), Fidelidad (78.4%) y Percepción de Calidad General (88.7%) se clasifican como "Satisfactorio".

Indicador de percepción por dimensiones de servicio.



Recomendaciones

Revisión de accesibilidad de los servicios: La DIAN debe revisar y adaptar sus canales de atención y servicios, garantizando que sean inclusivos para personas con diversas condiciones. Esto incluye mejorar la accesibilidad física en sus oficinas y la adaptación de plataformas digitales para personas con discapacidades sensoriales, cognitivas o físicas.

Promoción de la participación de grupos incluyentes: Se recomienda lanzar campañas de sensibilización y educación para que los grupos con condiciones incluyentes sean más conscientes de los servicios disponibles y se sientan cómodos al utilizarlos. Estas campañas pueden incluir la divulgación de información en formatos accesibles y la oferta de servicios personalizados para estos usuarios.

Mejorar el acceso a los servicios (73,9%): Es esencial mejorar la accesibilidad tanto en canales digitales como presenciales. Se podrían simplificar los procesos en línea, ofrecer más puntos de contacto físicos en diversas zonas y mejorar la atención telefónica para facilitar el acceso a los servicios.

Recomendaciones

Fortalecer la cercanía con los usuarios (43,3%): Dado el bajo nivel de satisfacción con la cercanía, se recomienda implementar más estrategias de acercamiento, como oficinas móviles, atención personalizada en diversas localidades, y más canales de interacción directa con el usuario. Crear una mayor proximidad a través de eventos comunitarios o jornadas de atención directa podría mejorar la percepción de este indicador.

Optimizar procesos internos (79,6%): Aunque el indicador de proceso es satisfactorio, se recomienda seguir revisando y mejorando los tiempos de respuesta y la eficiencia operativa. La digitalización de algunos procedimientos y la simplificación de trámites pueden ayudar a mejorar la experiencia del usuario y reducir tiempos de espera.

Reforzar la transparencia (76,9%): Para mejorar la percepción de la transparencia, la DIAN podría realizar más esfuerzos en publicar informes claros y detallados sobre sus procesos, resultados y toma de decisiones. Además, ofrecer más información accesible sobre cómo se gestionan los recursos y las políticas podría aumentar la confianza de los usuarios.

Recomendaciones

Fortalecer la fidelidad (78,4%): Para aumentar la fidelidad de los usuarios, sería útil desarrollar programas de fidelización o incentivos para aquellos que interactúan con la DIAN de manera regular. Además, implementar encuestas o mecanismos de retroalimentación continua puede ayudar a identificar áreas de mejora y adaptarse a las necesidades de los usuarios a largo plazo.

Monitoreo constante y ajuste de estrategias: La DIAN debe implementar un sistema continuo de monitoreo de la satisfacción de los usuarios, especialmente en las áreas donde se observan los indicadores más bajos, como cercanía y acceso. Esto permitirá ajustar estrategias rápidamente y garantizar que todos los usuarios reciban el nivel de atención y servicio que esperan.