



RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE PERCEPCIÓN CALIDAD GENERAL DEL SERVICIO DIAN 2020



El emprendimiento
es de todos

Minhacienda

Resultados de la encuesta de percepción calidad de servicio DIAN 2020

Coordinación de Gestión de Canales del Servicio
Subdirección de Gestión de Asistencia al Cliente.

Contenido

1. Contexto
2. Ficha técnica
3. Resultados de percepción por variables demográficas
4. Resultados por demisiones, factores y variables de servicio – consolidados nacionales 2020
5. Resultados por dimensiones, macrosegmentos y seccionales.
6. Conclusiones

1. Contexto

La encuesta responde a la medición del Indicador de cercanía al ciudadano, Pilar estratégico TGB .

Hace parte del componente de evaluación de grupos de valor respecto de la satisfacción de sus necesidades y expectativas, a los servicios prestados y, en general, a la gestión de la entidad. Establecida por la dimensión de “Evaluación de Resultados” de MIPG.

Indaga la manera como los contribuyentes y usuarios perciben a la DIAN en su desempeño TACI.

El resultado identifica el índice de satisfacción a partir de la calidad general del servicio brindado por la DIAN.

Representa el cumplimiento de uno de los lineamientos de nivel de madurez avanzado de los criterios diferenciales para la implementación de la Política de Gestión del Servicio al Ciudadano en los componentes de “Certidumbre y Cumplimiento de expectativas”.

Identifica los aspectos críticos del desempeño del servicio y facilita la identificación de las principales brechas de gestión, para enfoque de su mejoramiento.

2. Ficha Técnica FT

Objetivo: Evaluar la percepción de calidad general del servicio brindado por la DIAN



2 FT- Escala de medición

Secuencia Evaluación:

Preguntas o Variables

Factores

Dimensiones

Escala de calificación u
Opciones de respuesta:

Muy bueno	Muy Probable
Bueno	Probable
Regular	Algo probable
Malo	Improbable
Muy malo	Muy Improbable
NS / NR	NS / NR
NA	NA

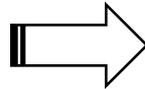
Evaluación

Acumulado de Muy bueno
+ Bueno / Total respuestas
= % Evaluación

Evaluación del
Indicador:



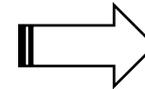
**Satisfactorio
Destacado.**



Indicador con Porcentaje de evaluación $\geq 90\%$



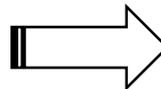
Satisfactorio



Indicador con Porcentaje de evaluación $\geq 75 < 90\%$



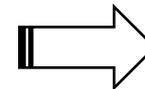
Tolerable



Indicador con Porcentaje de evaluación: ≤ 60 $00\% : >75\%$



Insatisfactorio



Indicador con porcentaje de evaluación $< 60\%$

2 FT - Tematica de la encuesta

Dimensiones

1. Indicador percepción de calidad general del servicio brindado por la DIAN- CERCANIA

2. Fidelidad.

3. Proceso.

4. Acceso.

5. Resultados.

6. Transparencia

Enfoque y Factores satisfacción

1. Establecer la percepción nacional de la calidad general del servicio. **1. Constructo y dimensión principal**

2. Conocer las percepciones futuras de los clientes.
1. Tendencias en la prestación del servicio.
2. Comportamientos deseados hacia la DIAN.
3. Confianza.

3. Medir la Percepción de calidad en el proceso de gestión del servicio:
1. Experiencia en la comunicación.
2. Atención en canales de comunicación.
3. Experiencia en los momentos de contacto con la DIAN.

4. Conocer la percepción de la cercanía con los contribuyentes.
1. Uso y preferencia de los canales de servicio y Barreras de acceso. 2. Conocimiento de los clientes sobre la DIAN

5. Medir la percepción de calidad de los resultados del servicio tributarios, aduaneros y de comercio exterior, cambiarios, recaudo y gestión DIAN y detección de expectativas de valor.
1. Evaluación de servicios o procesos a la DIAN
2. Expectativas del Servicio.

6. Percepción confianza institucional Sobre divulgación de información, ética institucional y rendición de cuentas y código de ética.
1. Transparencia Institucional

Variables



3. Resultados nacionales consolidados Calidad del servicio / percepción de cercanía

1.1 ¿Cómo califica la calidad general de los servicios que le ha prestado la DIAN?



80 / 100
clientes

Califica la calidad del servicio institucional como: "Muy buena o Buena".

Indicador satisfactorio

3. Resultados de la Encuesta de Percepción de la calidad del Servicio: HISTORICO DEL INDICADOR DE PERCEPCIÓN CALIDAD NACIONAL



Resultados
2018

90/100
clientes

Calificaron la calidad del servicio institucional como muy buena o buena.

8/100
clientes

Consideraron que la calidad del servicio de la DIAN es regular.

2/100
clientes

Calificaron la calidad del servicio institucional como mala o muy mala.

8.400
Clientes encuestados a nivel nacional

Resultados
2019

82/100
clientes

Calificaron la calidad del servicio institucional como muy buena o buena.

15/100
clientes

Consideraron que la calidad del servicio de la DIAN es regular.

3/100
clientes

Calificaron la calidad del servicio institucional como mala o muy mala.

8.658
Clientes encuestados a nivel nacional

Resultados
2020

80/100
clientes

Calificaron la calidad del servicio institucional como muy buena o buena.

16/100
clientes

Consideraron que la calidad del servicio de la DIAN es regular.

4/100
clientes

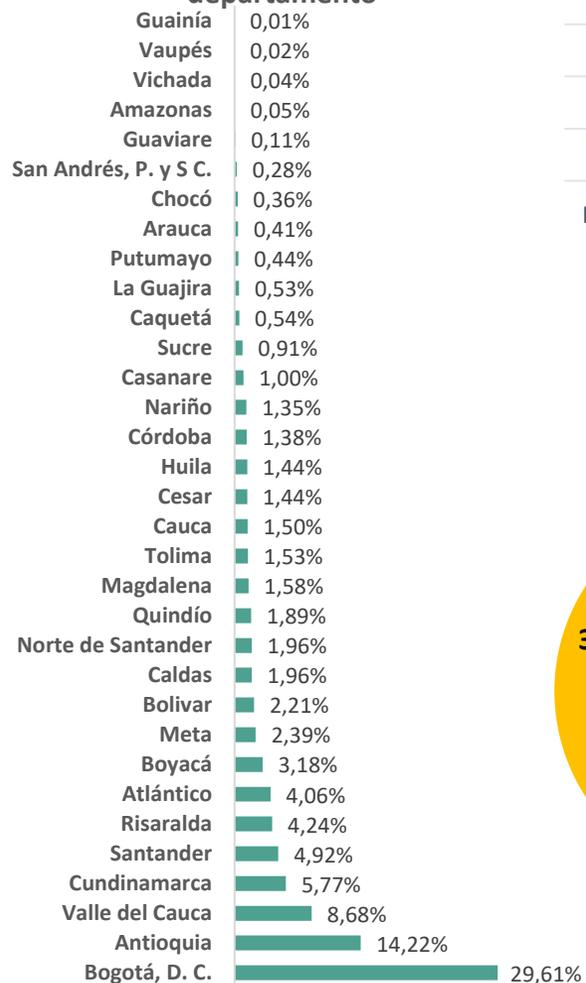
Calificaron la calidad del servicio institucional como mala o muy mala.

15.189
Clientes encuestados a nivel nacional

3.1. Resultados de la encuesta por variables demográficas

Quiénes nos evaluaron?

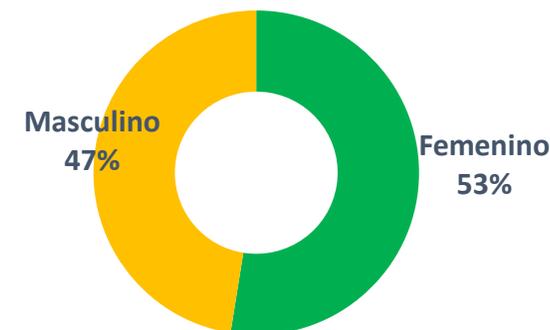
P5. Registre el nombre del departamento



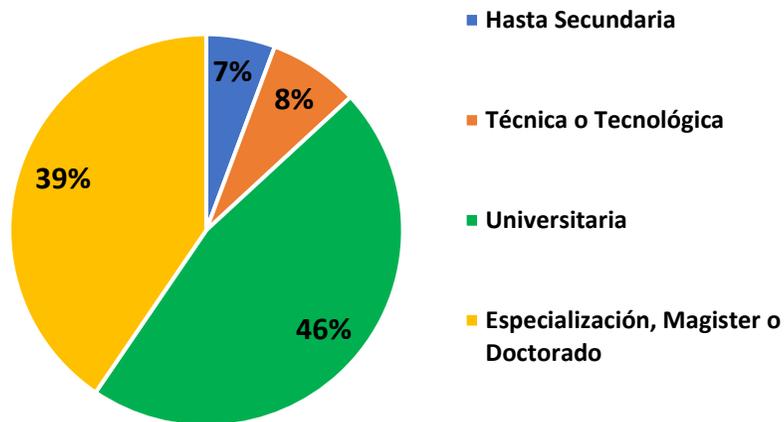
P7. Rango de edad de quien responde la encuesta



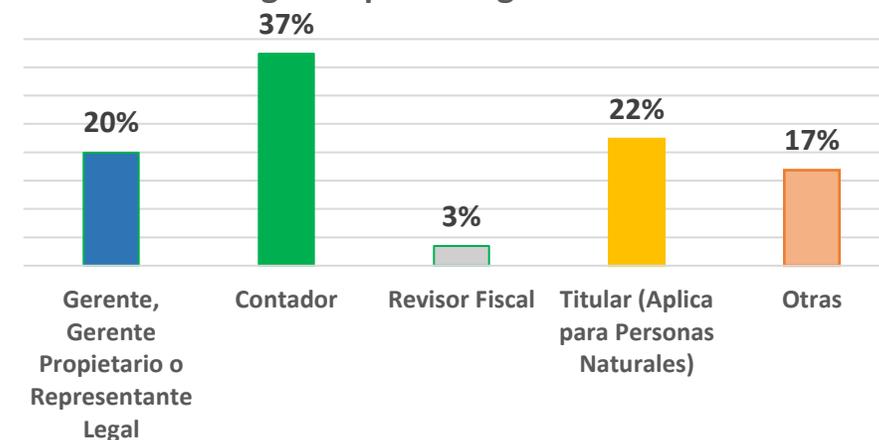
P8. Genero



P9. Nivel educativo

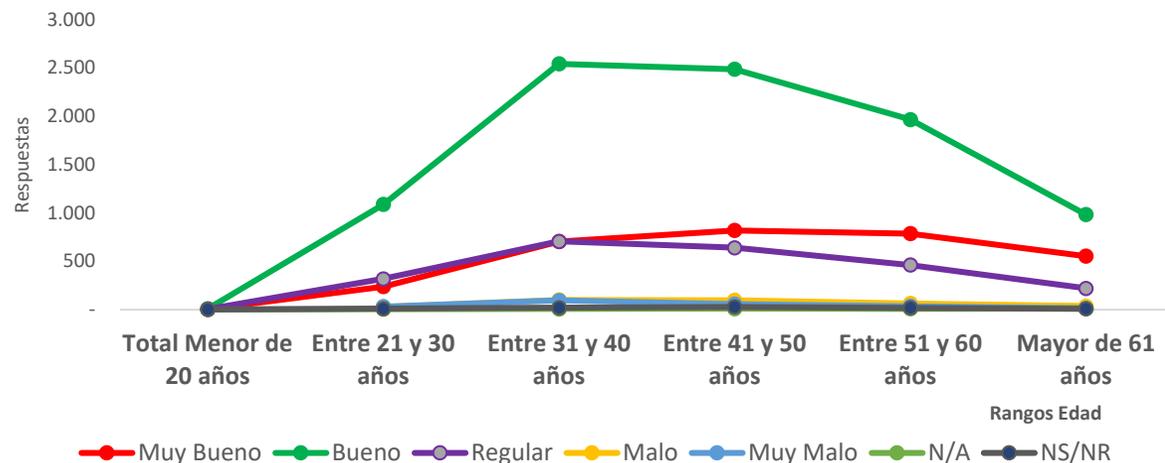


P10 Cargo de quien diligencia la encuesta

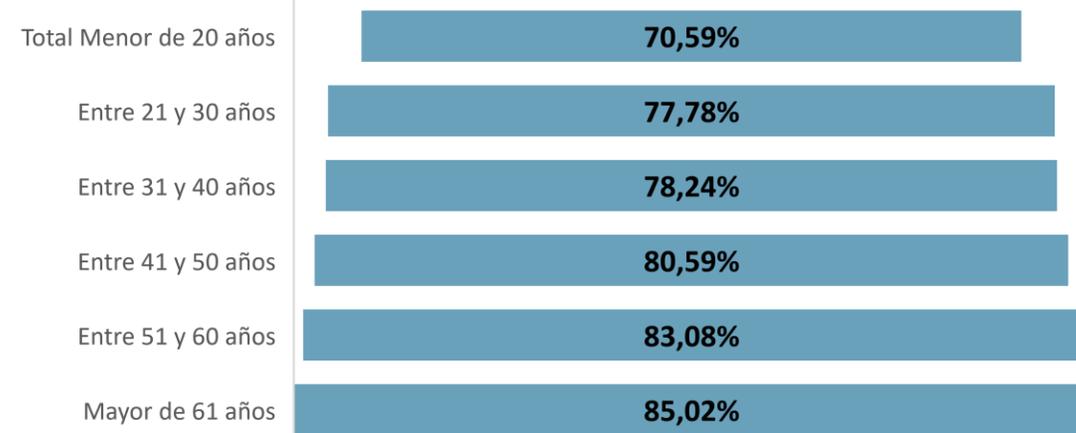


3.1.. Percepción de calidad por variables demográficas: Rango de edad- nacional

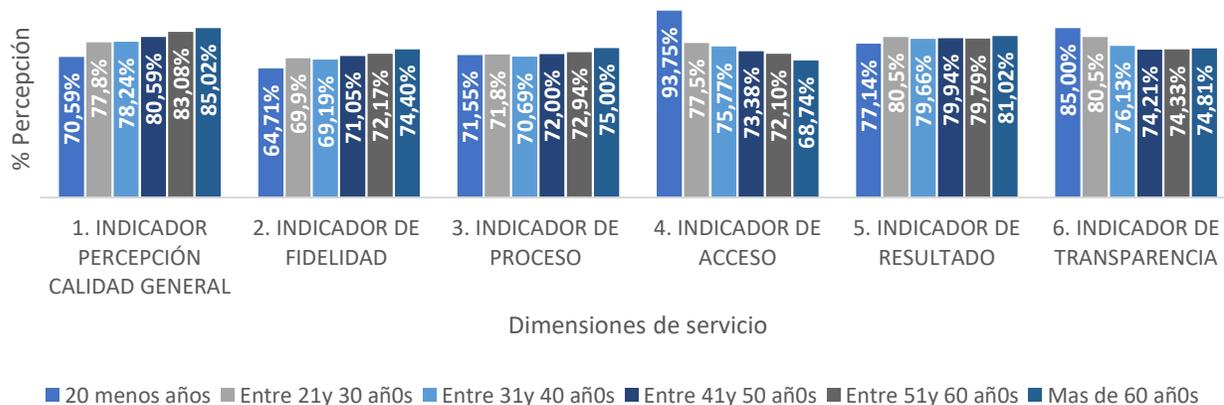
1. Respuestas por rango de edad 2020



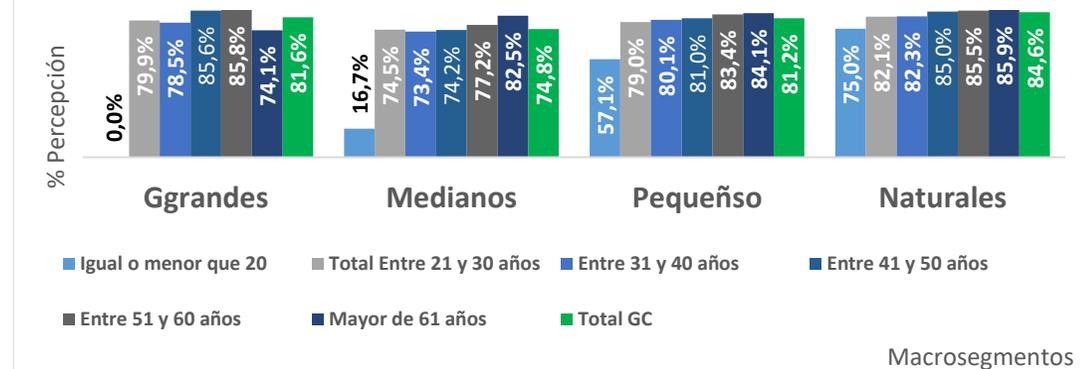
2. Evaluación de la Percepción por rango de edad



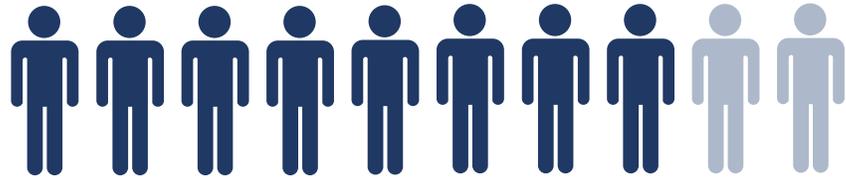
Evaluación por dimensiones por rangos de edad



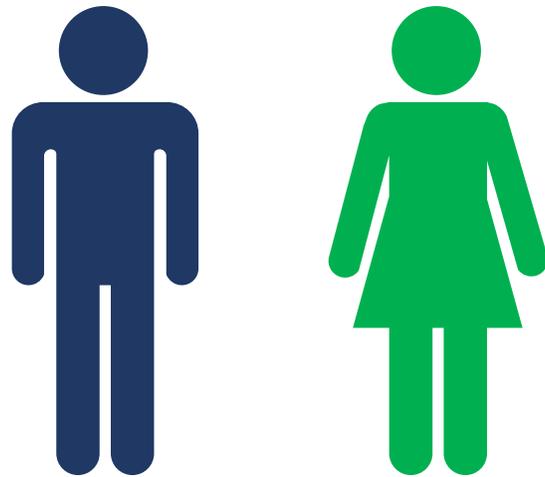
Percepción Calidad por Macrosegmentos y Rangos de edad



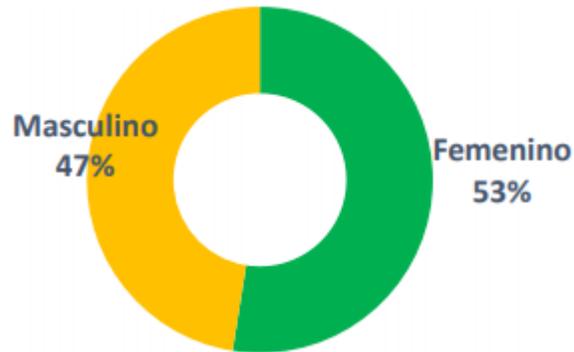
3.1. Percepción de Calidad: Por género- Nacional



80%

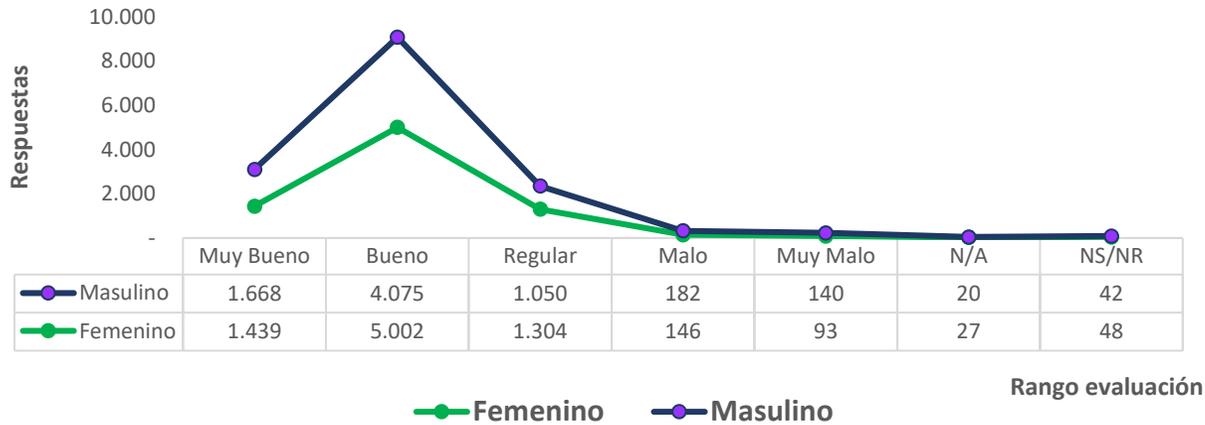


80%

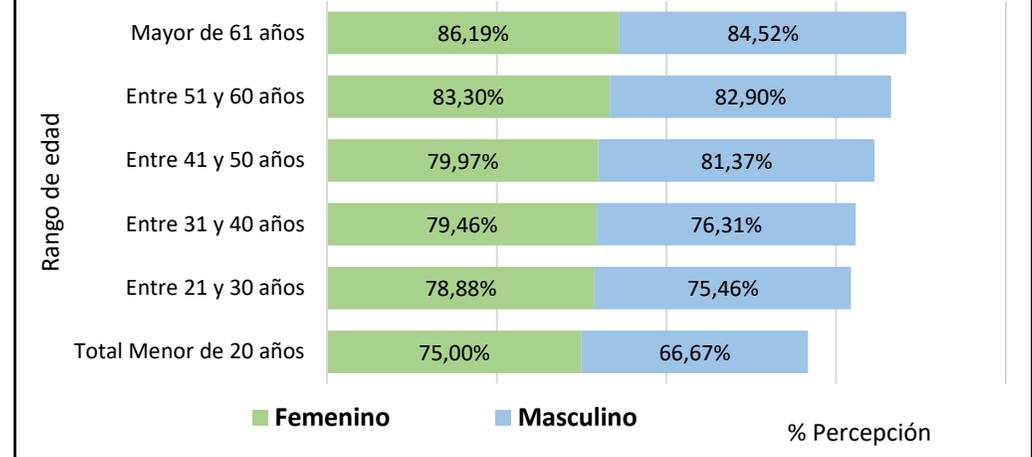


3.1. Percepción de calidad: por género - Nacional

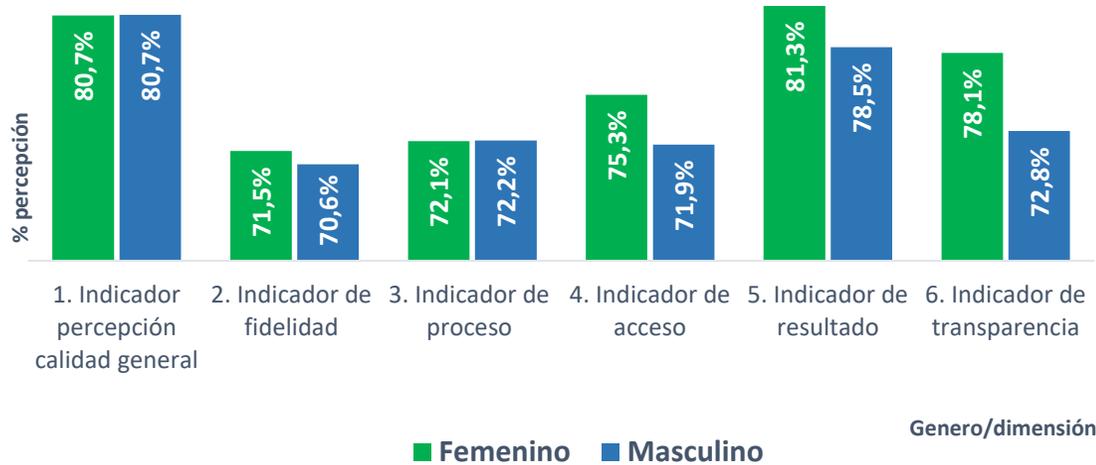
Respuestas por género



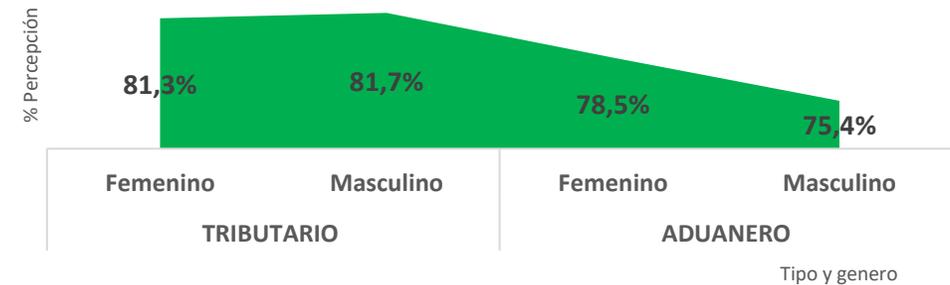
Percepción calidad por género y rango de edad



Percepción por dimensiones de servicio y género

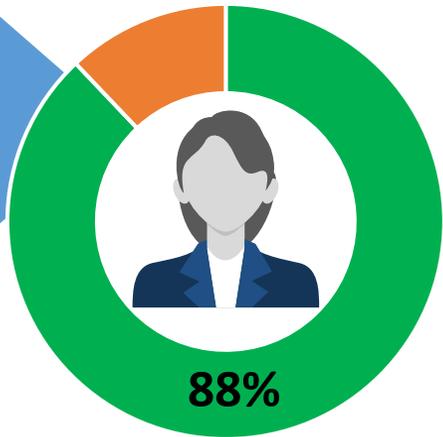


Percepción por tipo contribuyente y género

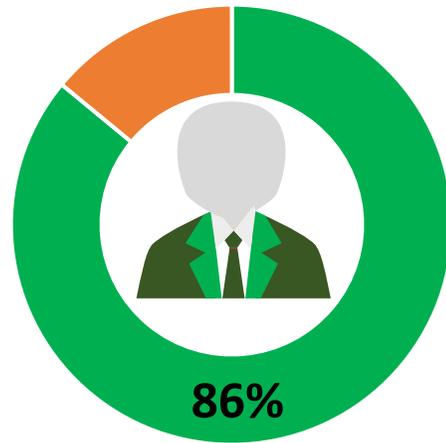


3.1. Evaluación de percepción de calidad: por nivel educativo -Nacional

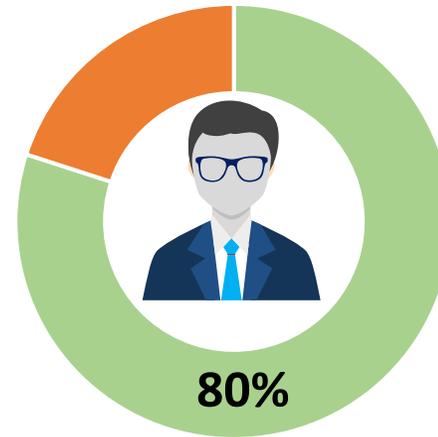
HASTA SECUNDARIA



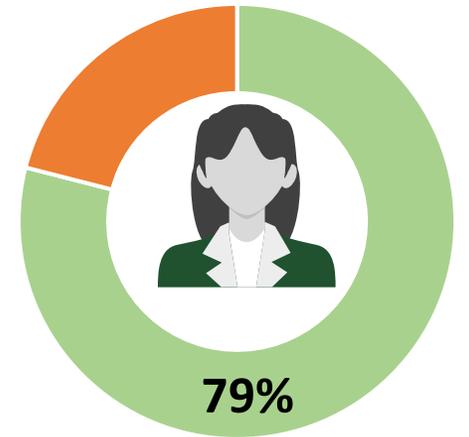
TÉCNICA O
TECNOLÓGICA



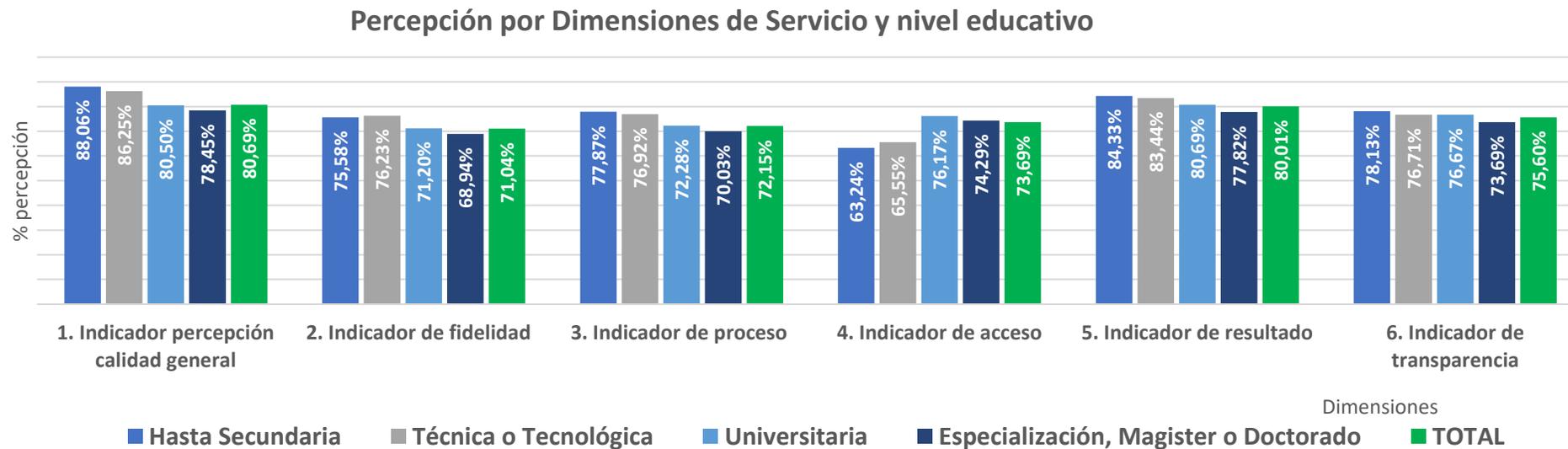
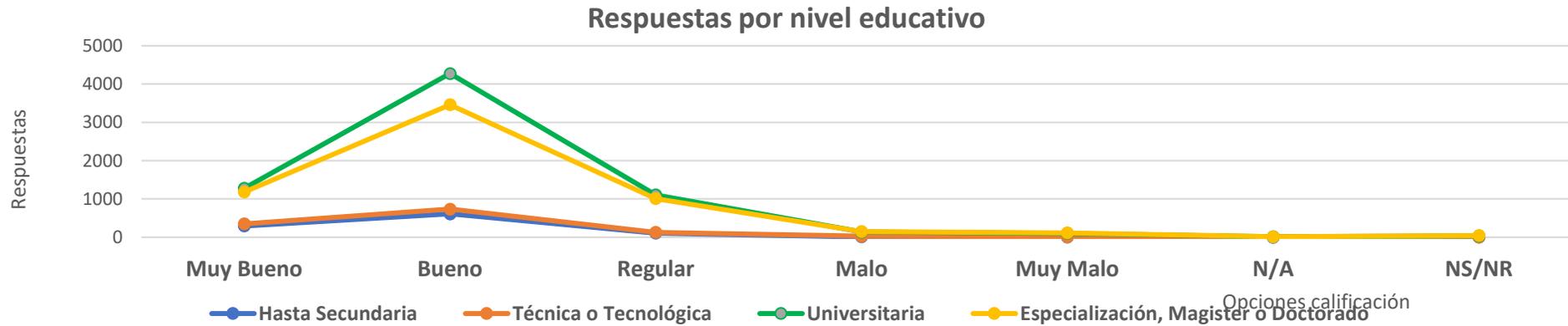
UNIVERSITARIA



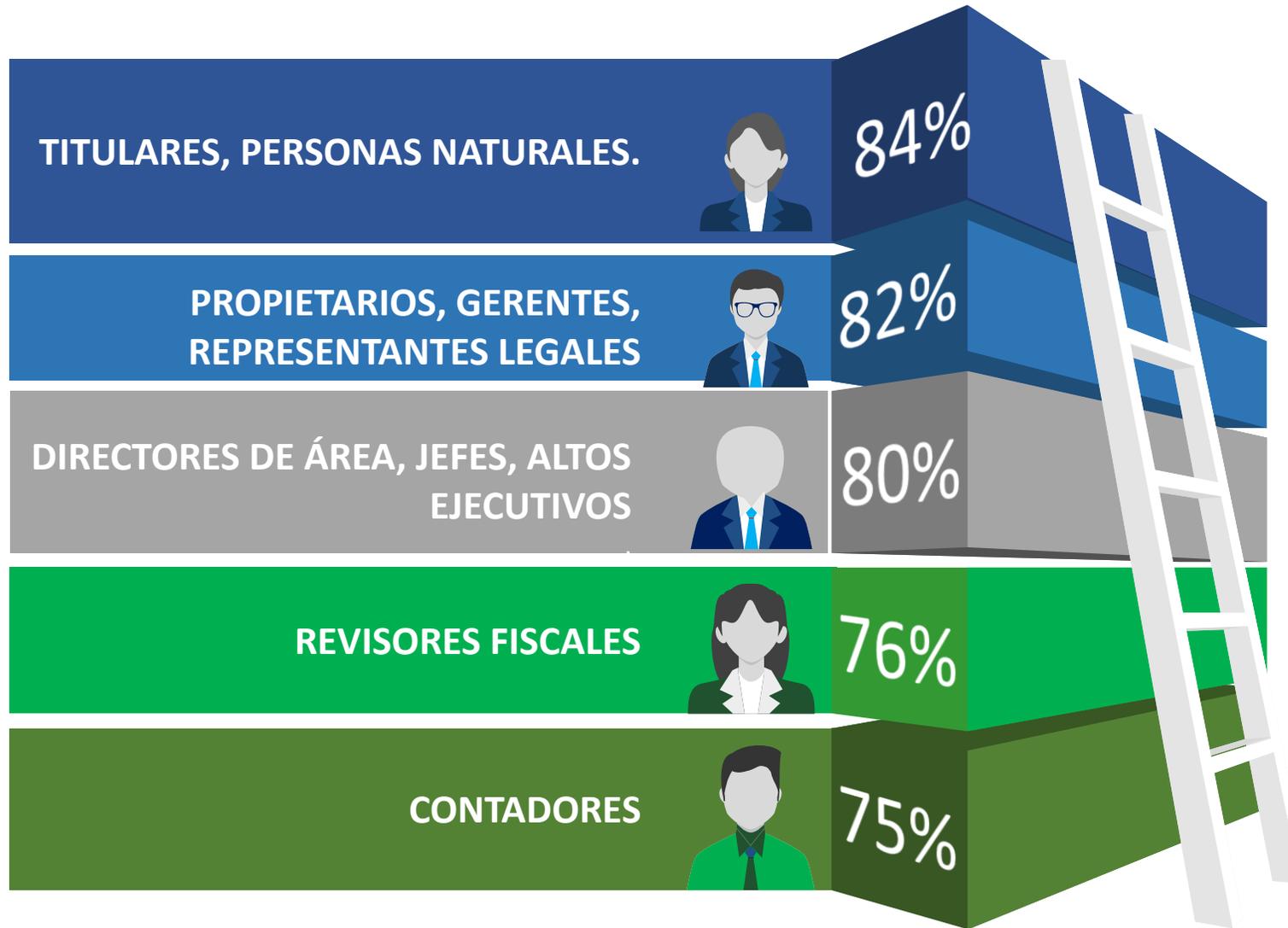
POSTGRADO



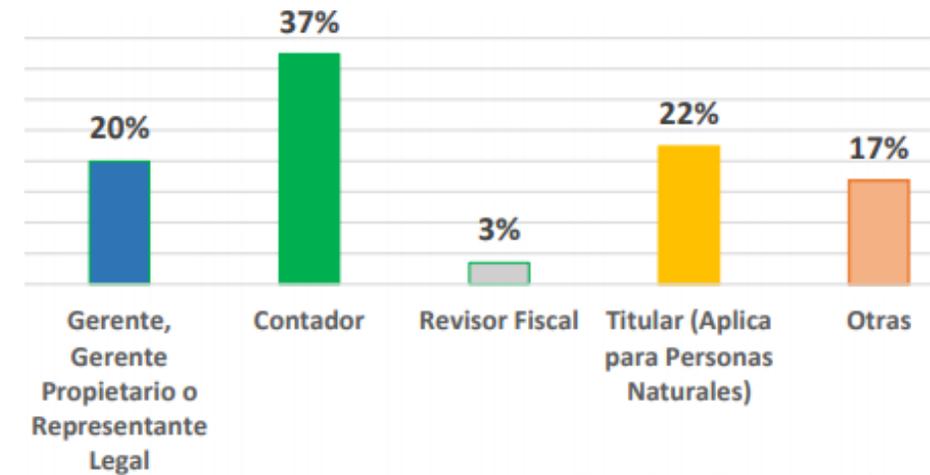
3. Evaluación de percepción de calidad por nivel educativo -Nacional



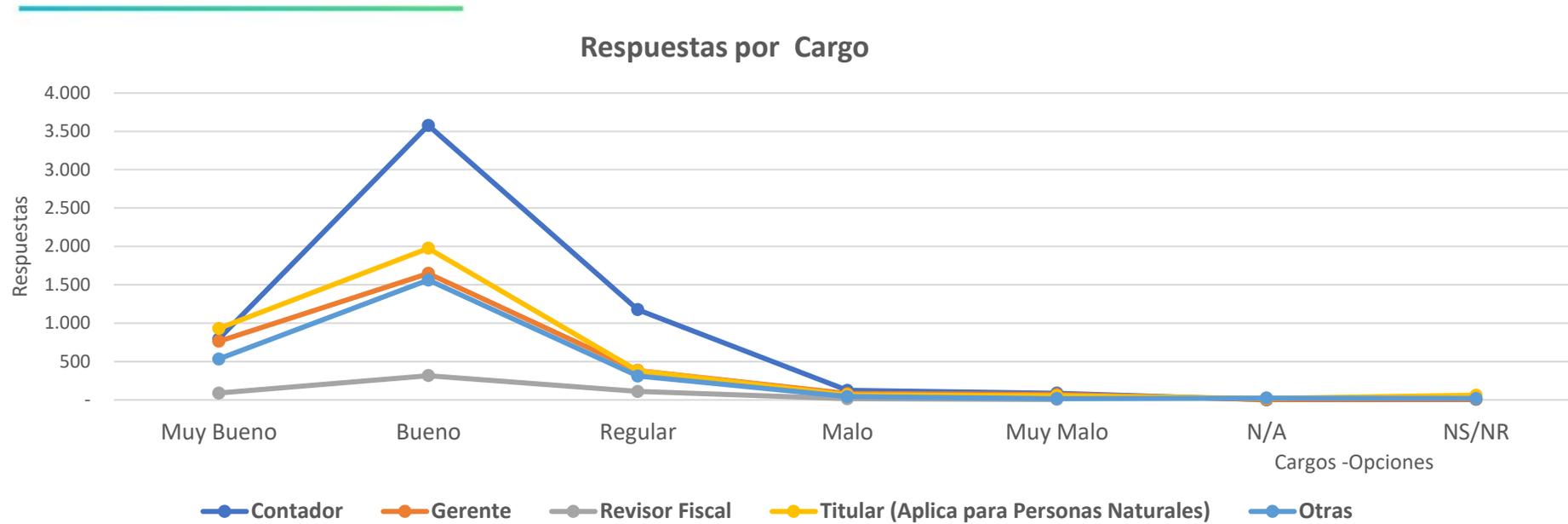
3. Evaluación de percepción de calidad: por Cargo del encuestado -Nacional



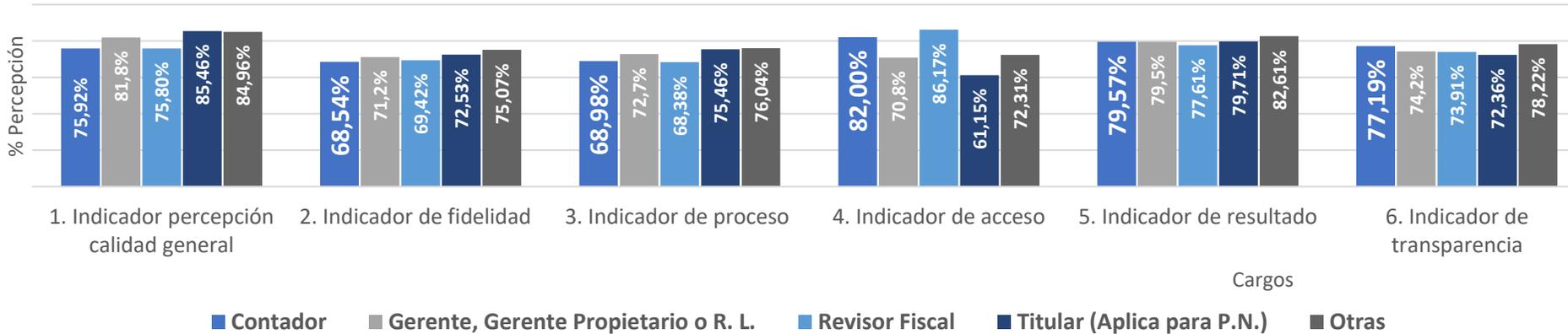
Distribución Porcentual de Personas que contestaron por cargo o rol



3. Evaluación de percepción de calidad: por cargo - Nacional

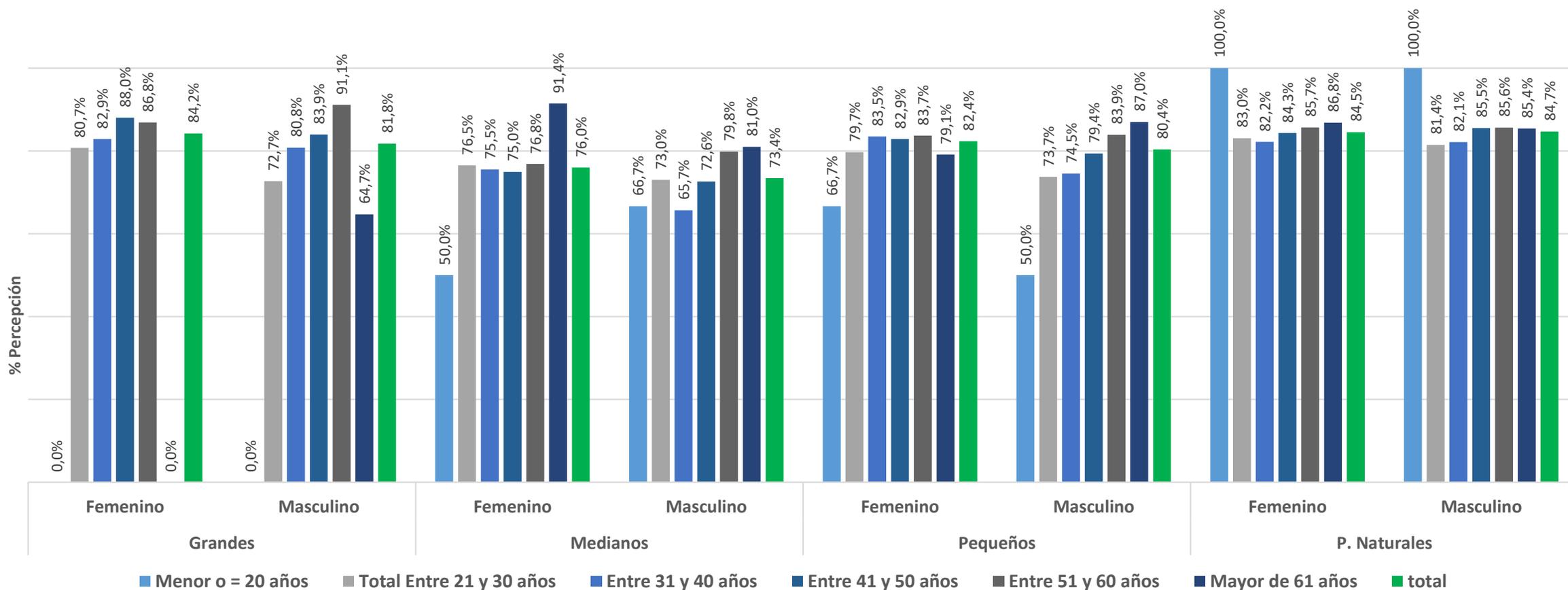


Percepción Calidad por dimensiones de servicio y cargo



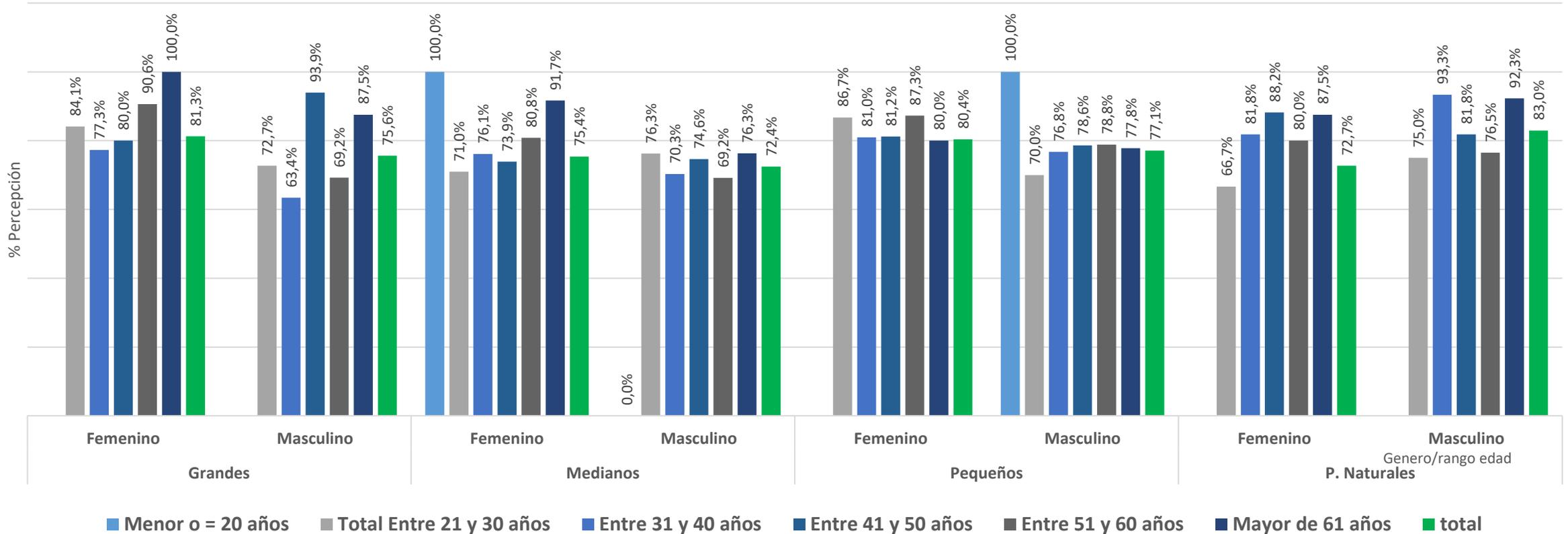
3. Percepción de calidad por tipo, macrosegmento y variables demográficas -Nacional

Percepción **Tributario** por macrosegmentos, genero y rangos de edad



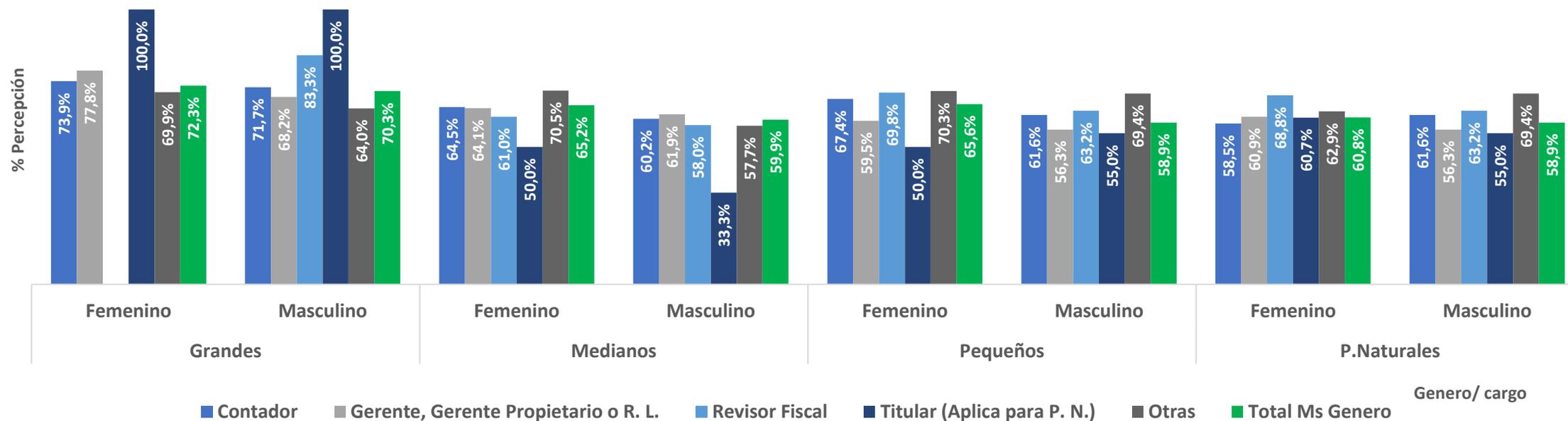
3. Percepción de calidad por tipo, macrosegmento y variables demográficas -Nacional

Percepción Aduanero por macrosegmentos, genero y rango de edad



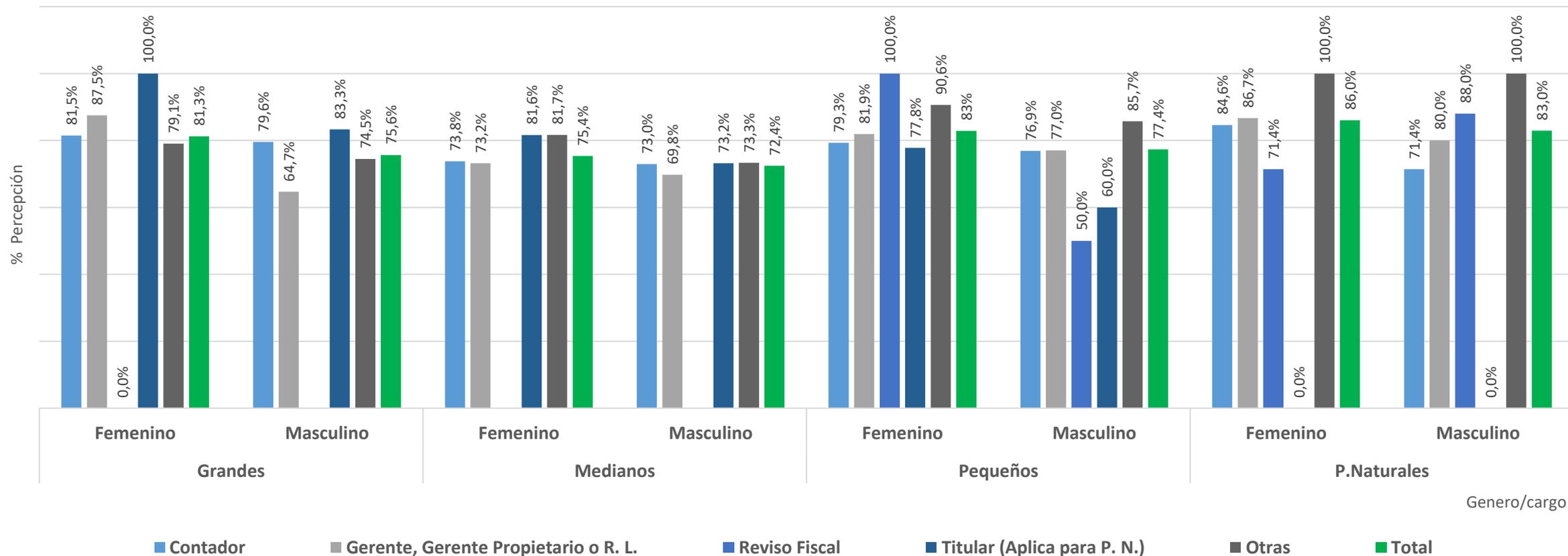
3. Percepción de calidad por tipo, macrosegmento y variables demográficas - Nacional

Percepción Tributario por macrosegmento, genero y cargos



3. Percepción de calidad por tipo, macrosegmento y variables demográficas -Nacional

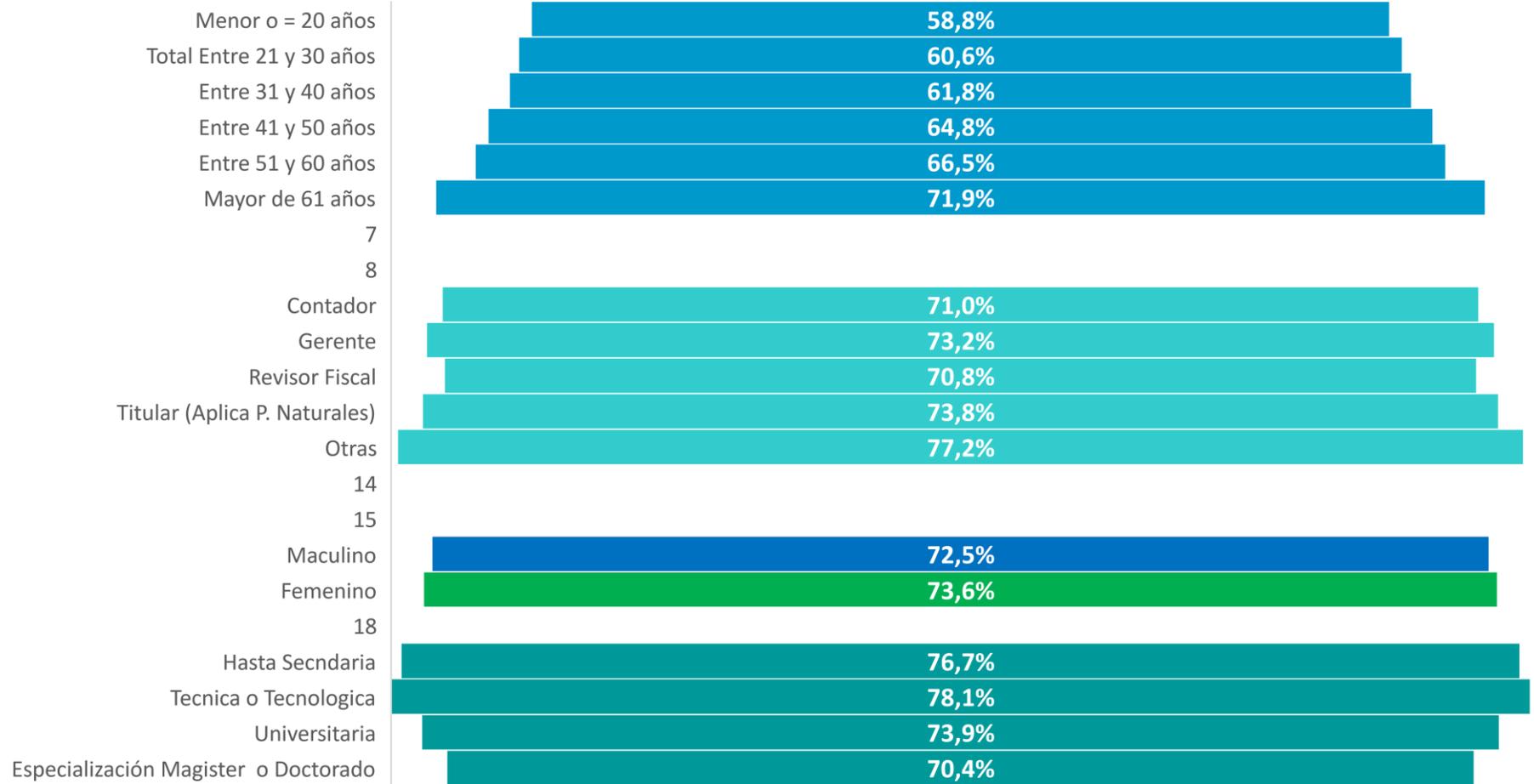
Percepción **Aduanero**, por macrosegmento, genero y cargo- 2020



3. Confianza desde las variables demográficas -Nacional

¿Cómo califica su grado de confianza hacia la DIAN?

Dian:
73,07%

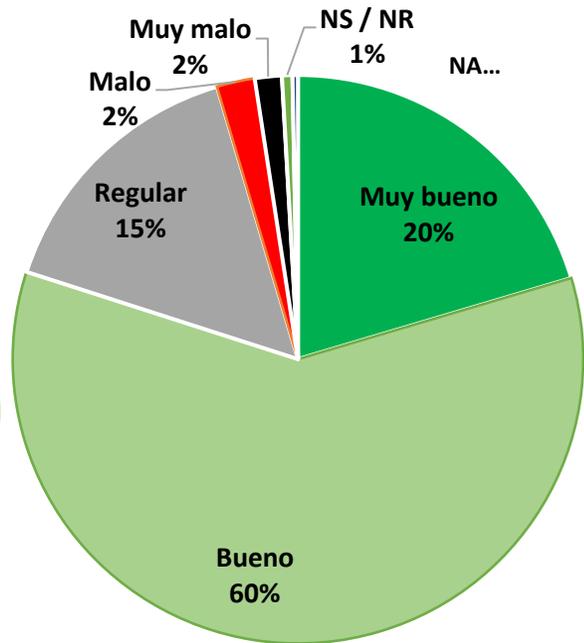


1

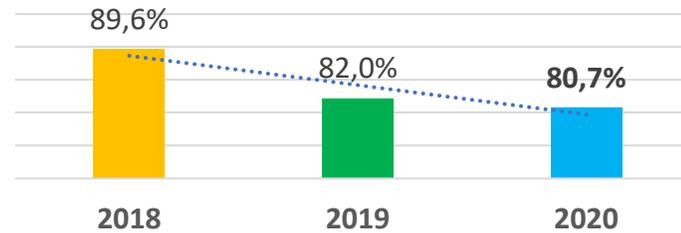
Indicador de Percepción de Calidad general: 80,0 % Satisfactorio

F1 Percepción calidad

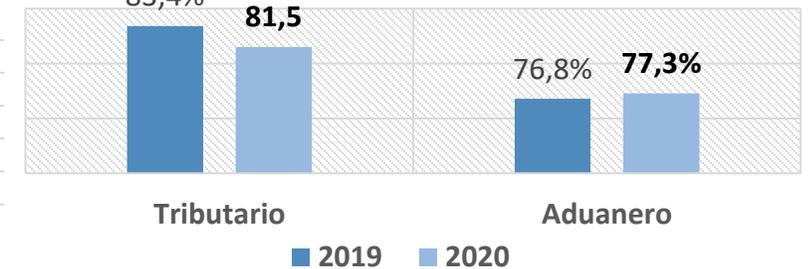
P11. ¿Cómo califica la calidad general del servicio que le ha prestado la DIAN? 2020



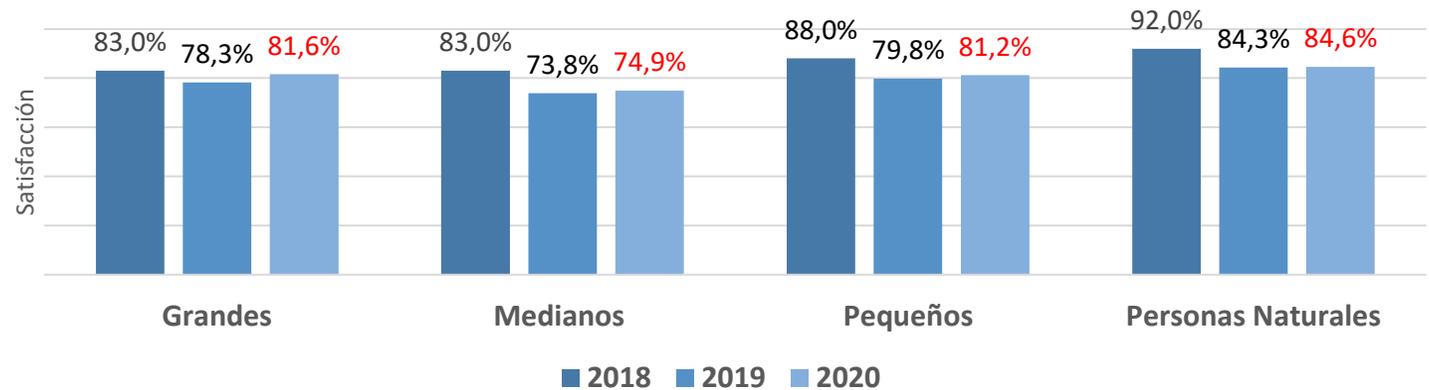
Tendencia del Indicador de percepción de calidad general 2018 -2020



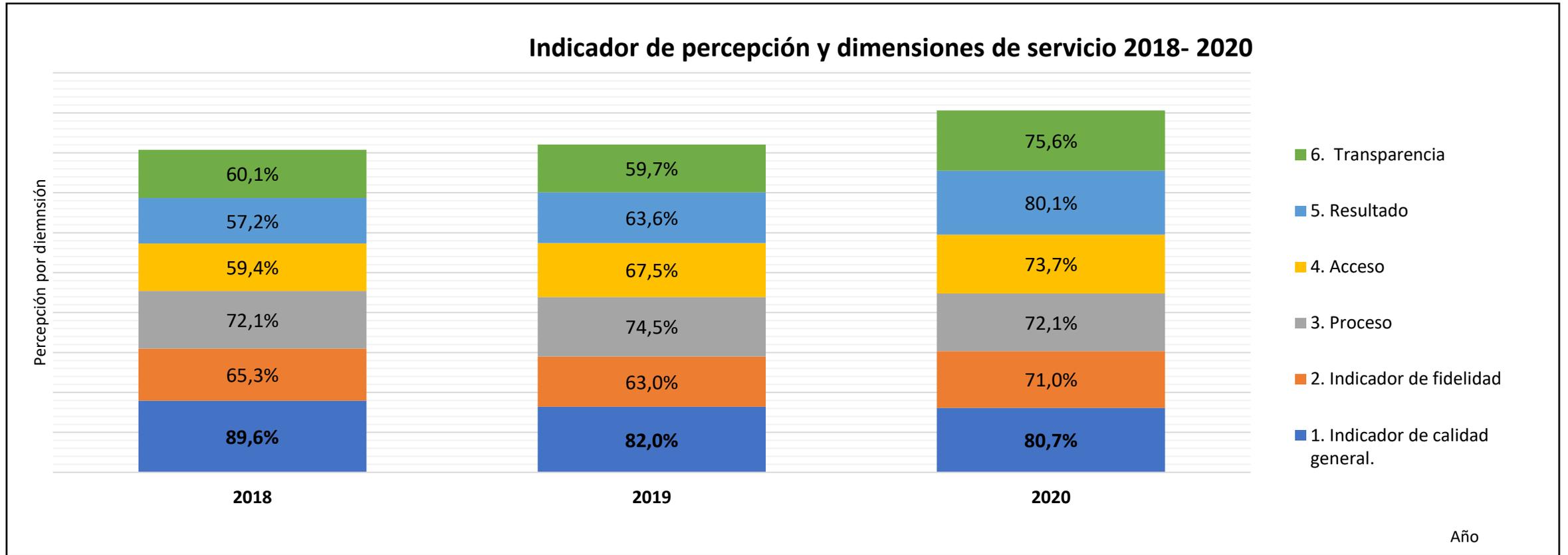
Indicador de calidad general por Macroprocesos -2019 -2020



Tendencia Indicador Calidad General por Macrosegmentos 2018 -2020



4. Resultados consolidados nacionales - 2020



Mejoramiento Continuo:

- Transparencia
- Resultados
- Fidelidad
- Acceso.

Reto: A Mejorar

- Indicador de P. de calidad
- Proceso.

4. Resultados consolidados nacionales - 2020

Temas mas críticos

1. Atención canales (chat, Contac, telefónico Oficinas, Servicios en Línea)
2. Fidelidad (involucrarse, hablar bien)
3. Comunicación e información
4. Coordinación otras entidades
5. PQSR
6. Orientación a clientes
7. Funcionalidad Pagina web
8. La facilidad de acceso y uso de los servicios
9. Nivel de eficiencia del proceso
10. Comportamiento ético de los servidores
11. Tiempos y niveles de servicio
12. Redes Sociales
13. Adaptar el Servicio
14. Confianza
15. Conocimiento sobre lo que hace la DIAN
16. Claridad y utilidad de la información

Temas Regulares

- 17 Rendición de cuentas
18. Correos electrónicos
19. Capacidad para identificar y solucionar el trámite
20. Dar a conocer los diferentes canales de Servicio
21. Información y servicios que presta la DIAN en su página WEB?
22. Honestidad, respeto, justicia e imparcialidad
24. competencias técnicas u orientación dada por los servidores

ENFOQUE BRECHAS

Cercanía limitada por debilidad en la atención, comunicación e información y barreras de acceso.

Estancamiento de la percepción de satisfacción y la confianza y dimensión de proceso.

Dispersión de la satisfacción a nivel de segmentos, canales, seccionales, variables

Debilidad en la eficiencia en optimización de recursos; cumplimiento de acuerdos, tiempos y niveles de servicio; orientación necesaria.

Debilidad en la estandarización y sostenibilidad del servicio.

Desconexión de la transformación Tecnologiva y la interacción física de los contribuyentes (pagina, servicios en línea, redes).

Limitada alineación de procesos, tramites y la experiencia de servicio.

4. Resultados consolidados nacionales - 2020

2 Indicador de Fidelidad: 71,0 % Tolerable

Factores

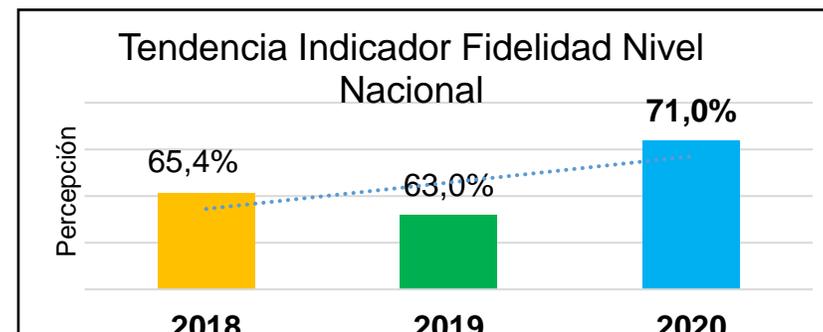
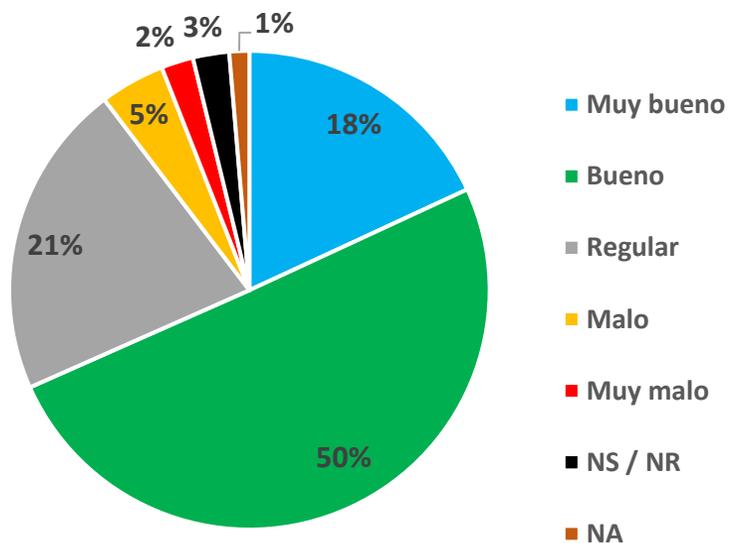
F. 2 Percepción de tendencias en la prestación del servicio **DIAN: 73,1%**.

F. 3 Comportamientos deseados: **63,8%**.

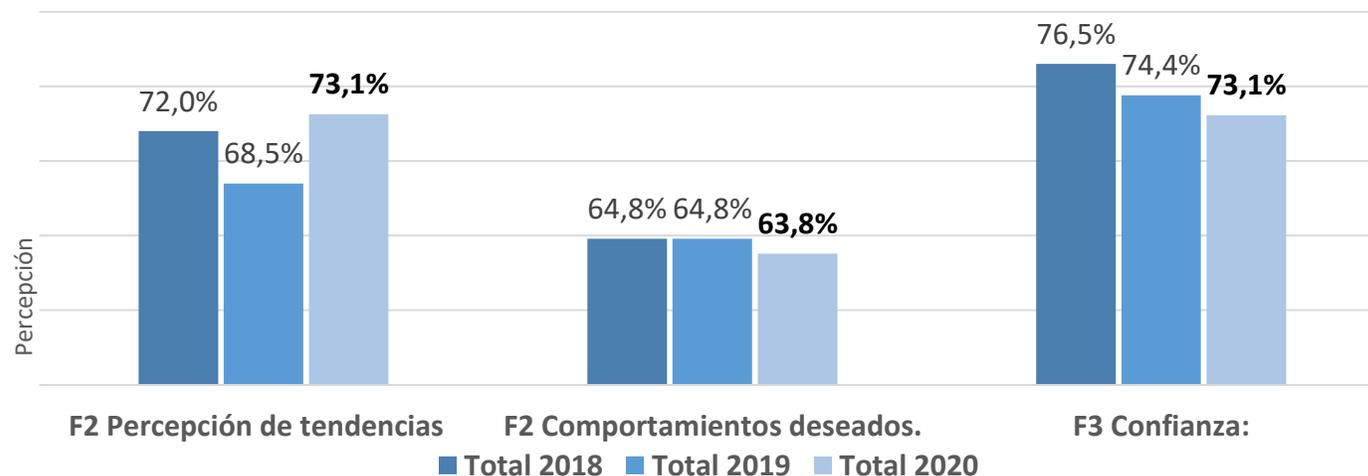
F.4 Confianza: **73,1%**.

Calificación dimensión fidelidad

(Acumulado de los tres factores)

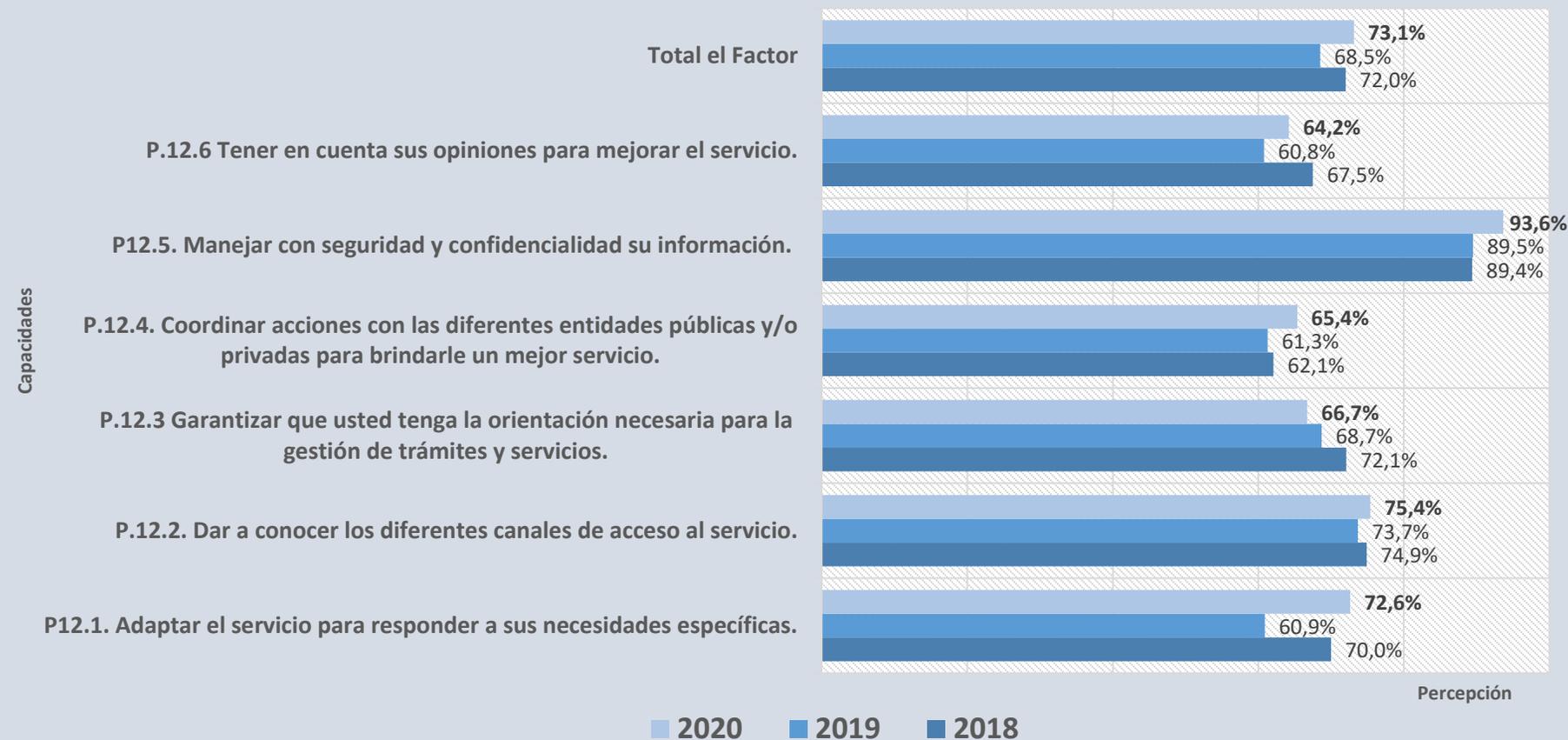


Tendencia histórica factores de fidelidad



F.2. Percepciones de tendencias en la Prestación del Servicio de la DIAN.

Tendencia de las capacidades de la DIAN para servicio 2018 - 2020



Destacados:

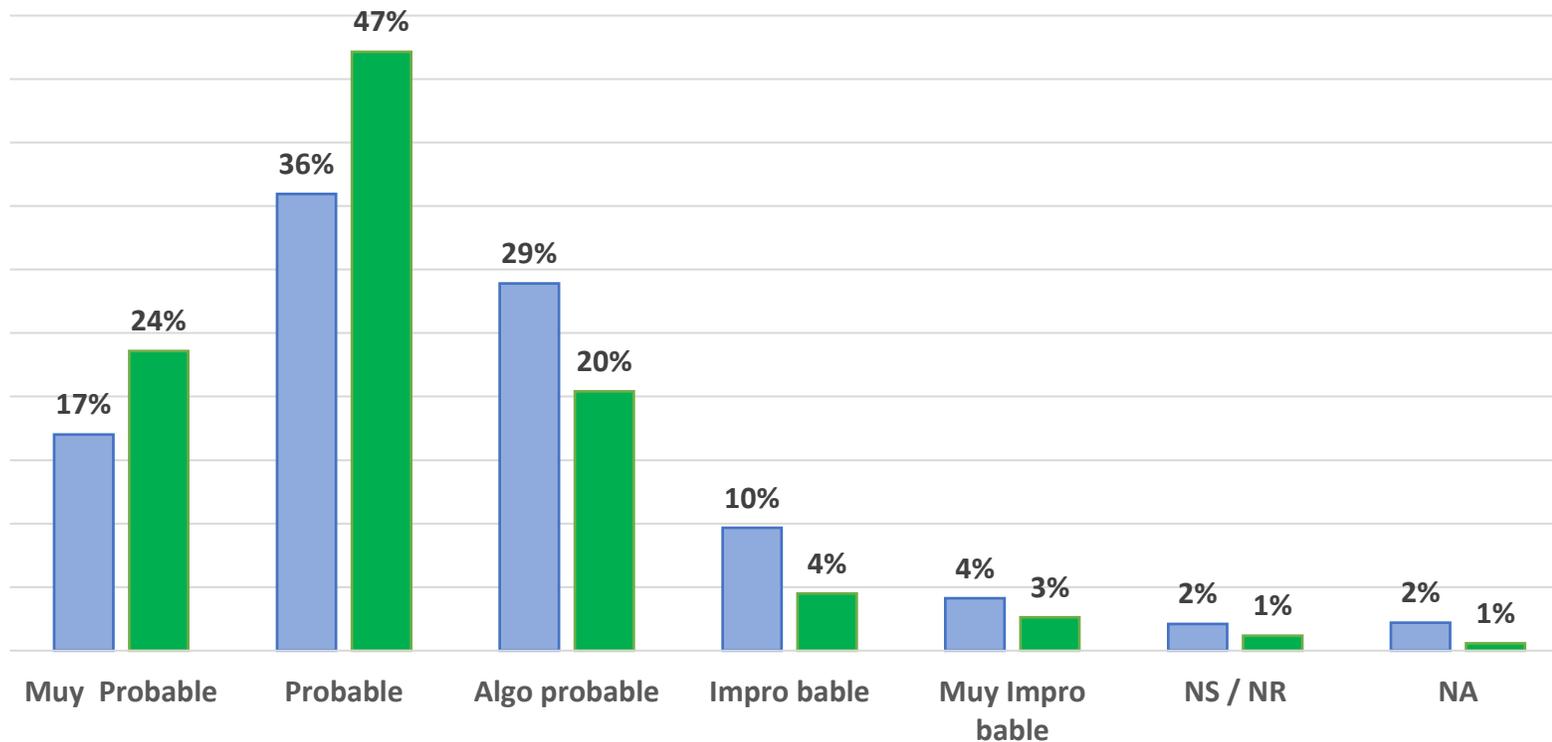
- Seguridad y confidencialidad en la información.
- Dar a conocer los diferentes canales

Retos:

- Tener en cuenta las opiniones
- Coordinar acciones con otras entidades públicas o privadas para mejorar el servicio.

4. Resultados consolidados nacionales - R.C.N. 2020

F.3. Comportamientos deseados hacia la DIAN 2020



■ P.13.1 ¿Qué tan probable es que usted se involucre activamente en las iniciativas de participación ciudadana y/o proyectos de la DIAN?

■ P.13.2. ¿Qué tan probable es que usted hable positivamente o recomiende a la DIAN?

Indicador NPS : (NPS -Índice de recomendación -Net Promoter Score)- 2020

P=Promotores:

Muy Probable + Probable

63,8%



N =Neutro:

Algo Probable

25,4%



D= Detractores:

Improbable, Muy Improbable

10,8%



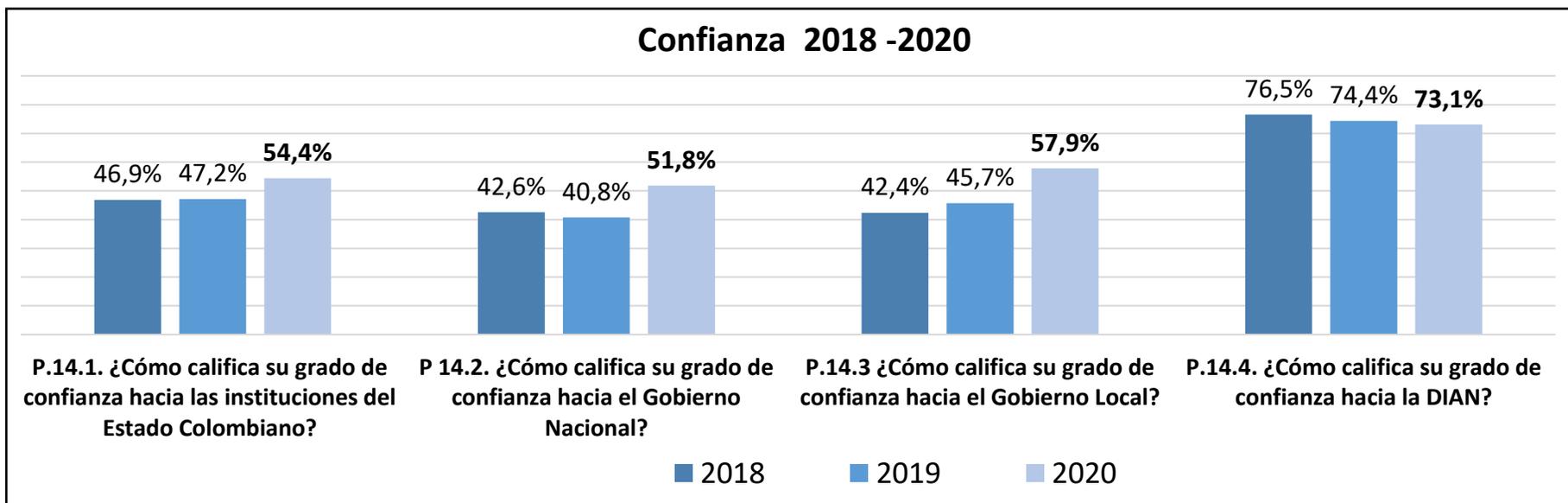
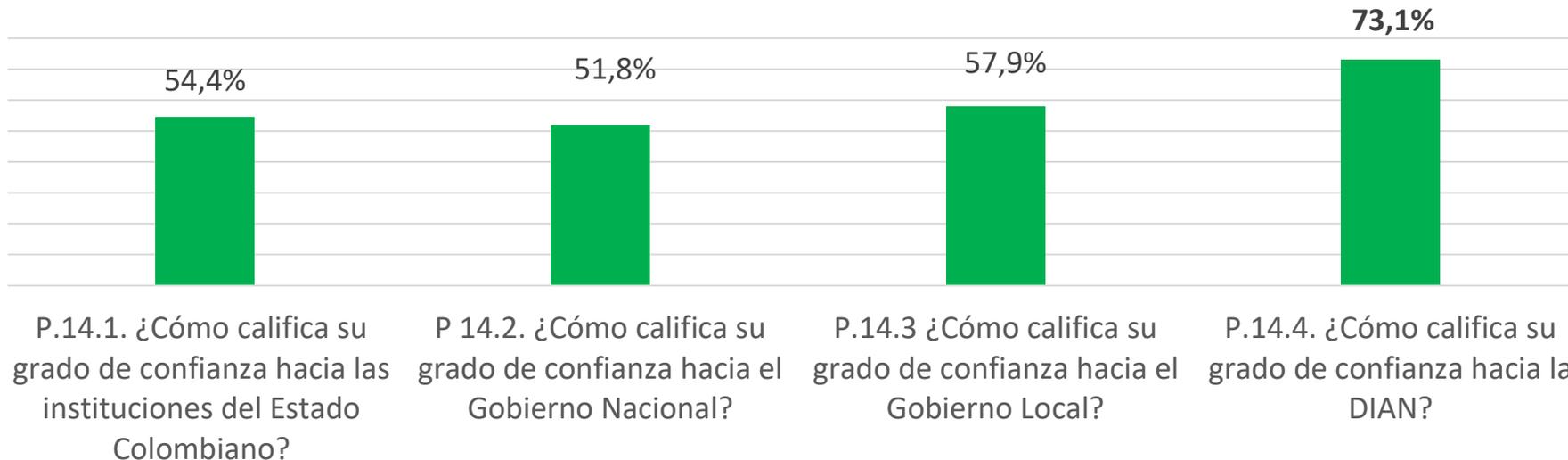
NPS 2020=

63,8% - 10,8%= 53,0%.

53 de cada 100 encuestados esta dispuesto a involucrarse y hablar bien de la DIAN

NPS 2019 =46,3%

F4 Confianza



Brecha:
Estancamiento
percepción de
confianza

4. Resultados consolidados nacionales - 2020

3 Indicador de Proceso

72,1 % Tolerable

Factores

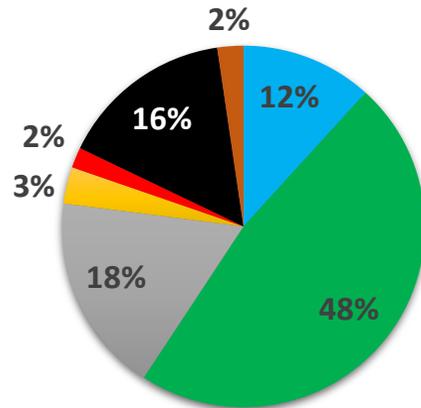
F.5. Experiencia: Comunicación con la DIAN: **64,7%**

F 7. Atención en Canales o medios de Comunicación: 70,6%

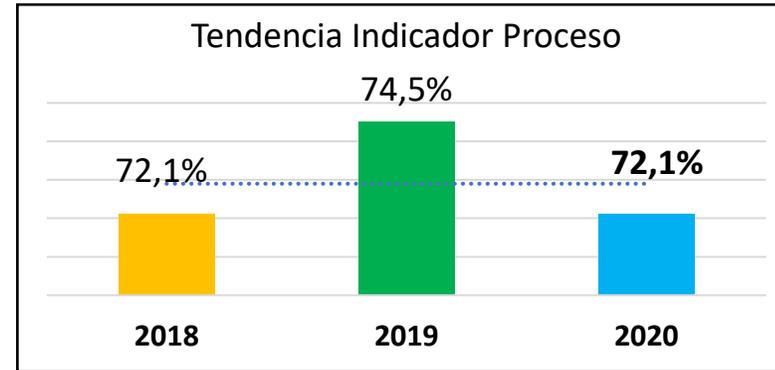
F 10 Experiencia Momentos de Contacto con la DIAN: 75,9%.

Dimensión de proceso

(Todos los factores)

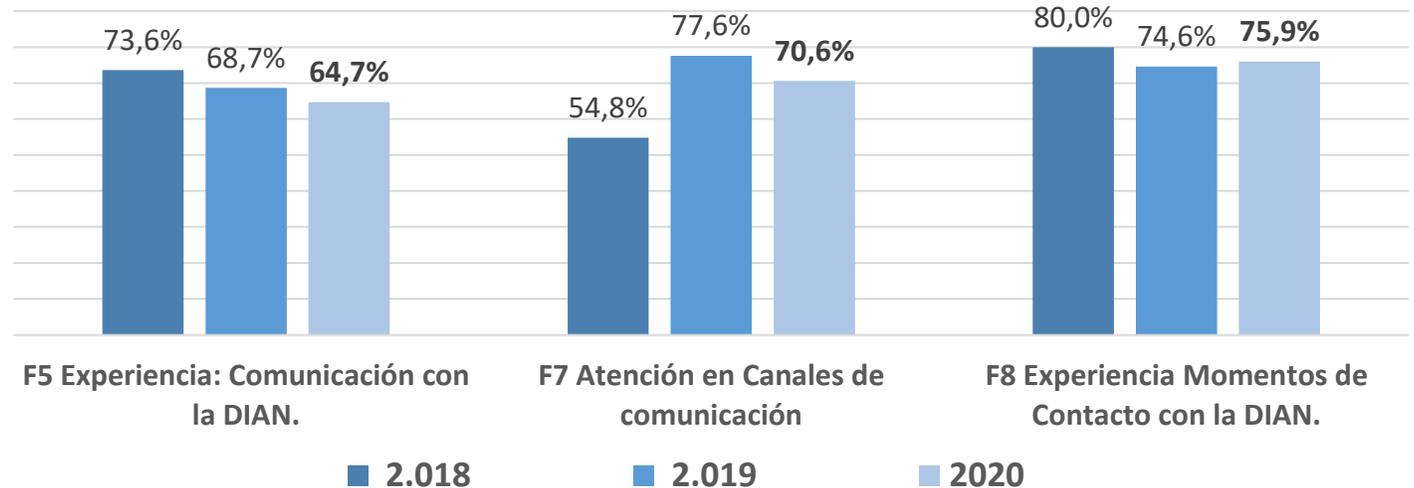


■ Muy Bueno ■ Bueno ■ Regular ■ Malo ■ Muy malo ■ NS / NR ■ NA



Brecha:
Estancamiento
gestión proceso
servicio

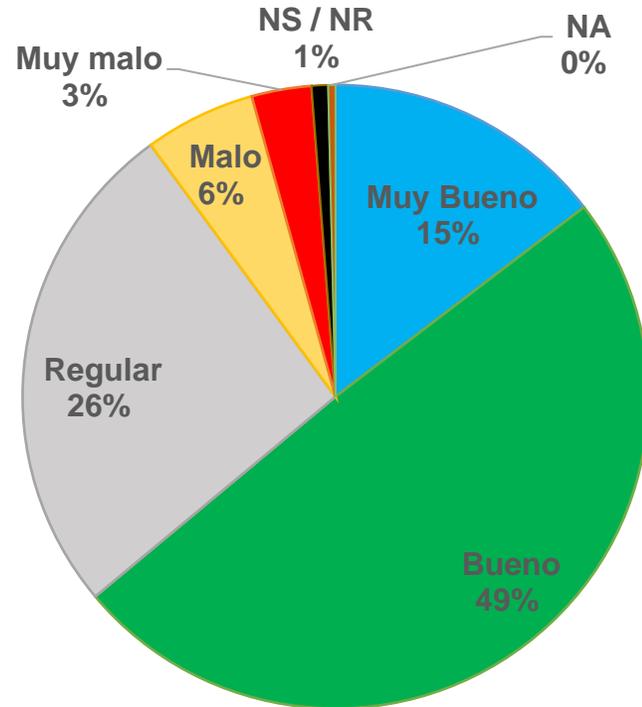
Tendencia factores de proceso 2018 -2020



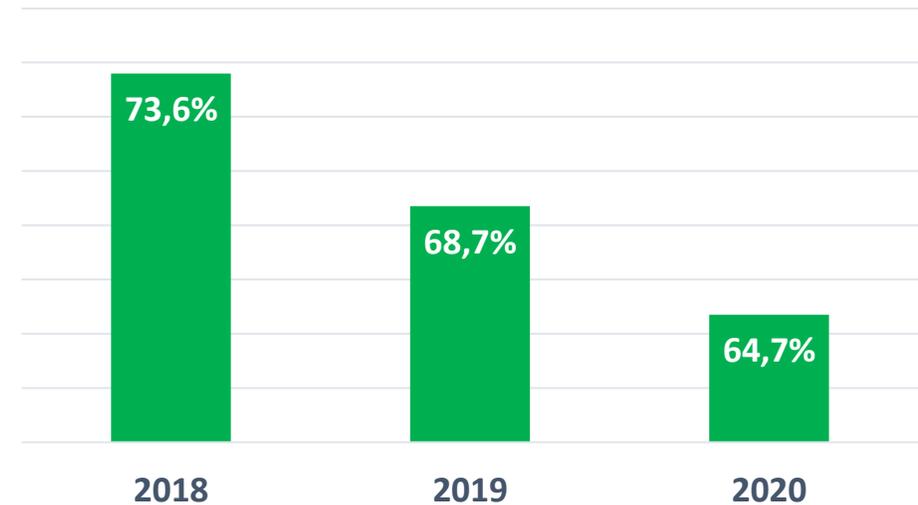
4. Resultados consolidados nacionales - 2020

F.5. Experiencia: Comunicación con la DIAN: **64,7%**

P.15 ¿Como califica, en general, la comunicación con la DIAN?



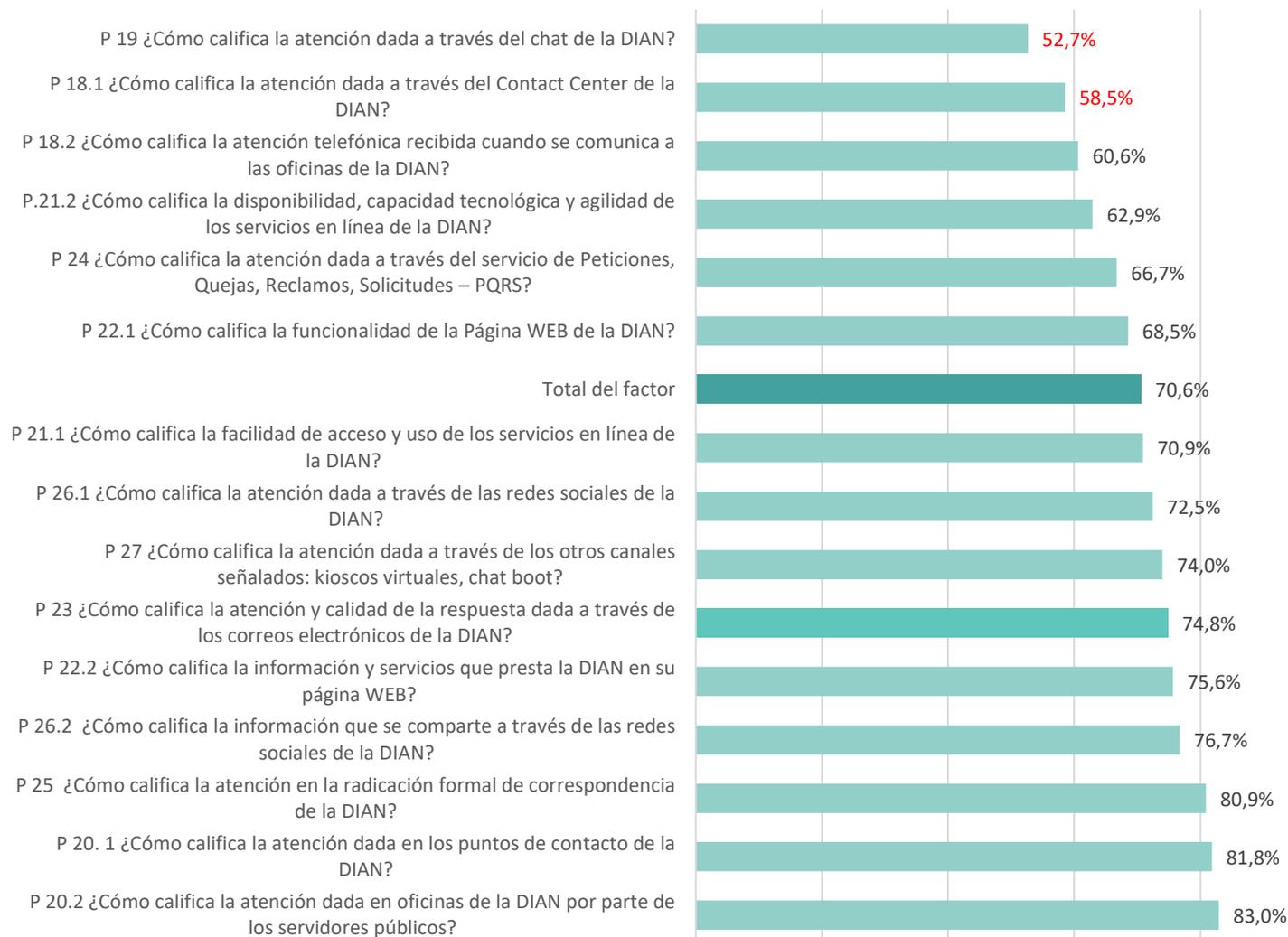
Comparativo variable comunicación con la DIAN 2018 -2020



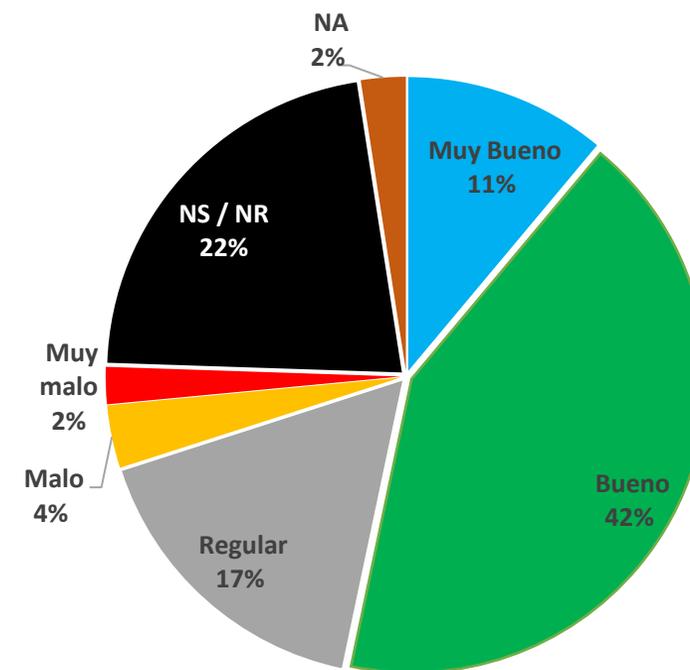
Brecha: Cercanía limitada por debilidad en comunicación.

4. Resultados consolidados nacionales - 2020

F7 Atención en canales o medios comunicación 2020



F 7. Atención en Canales o medios de Comunicación.

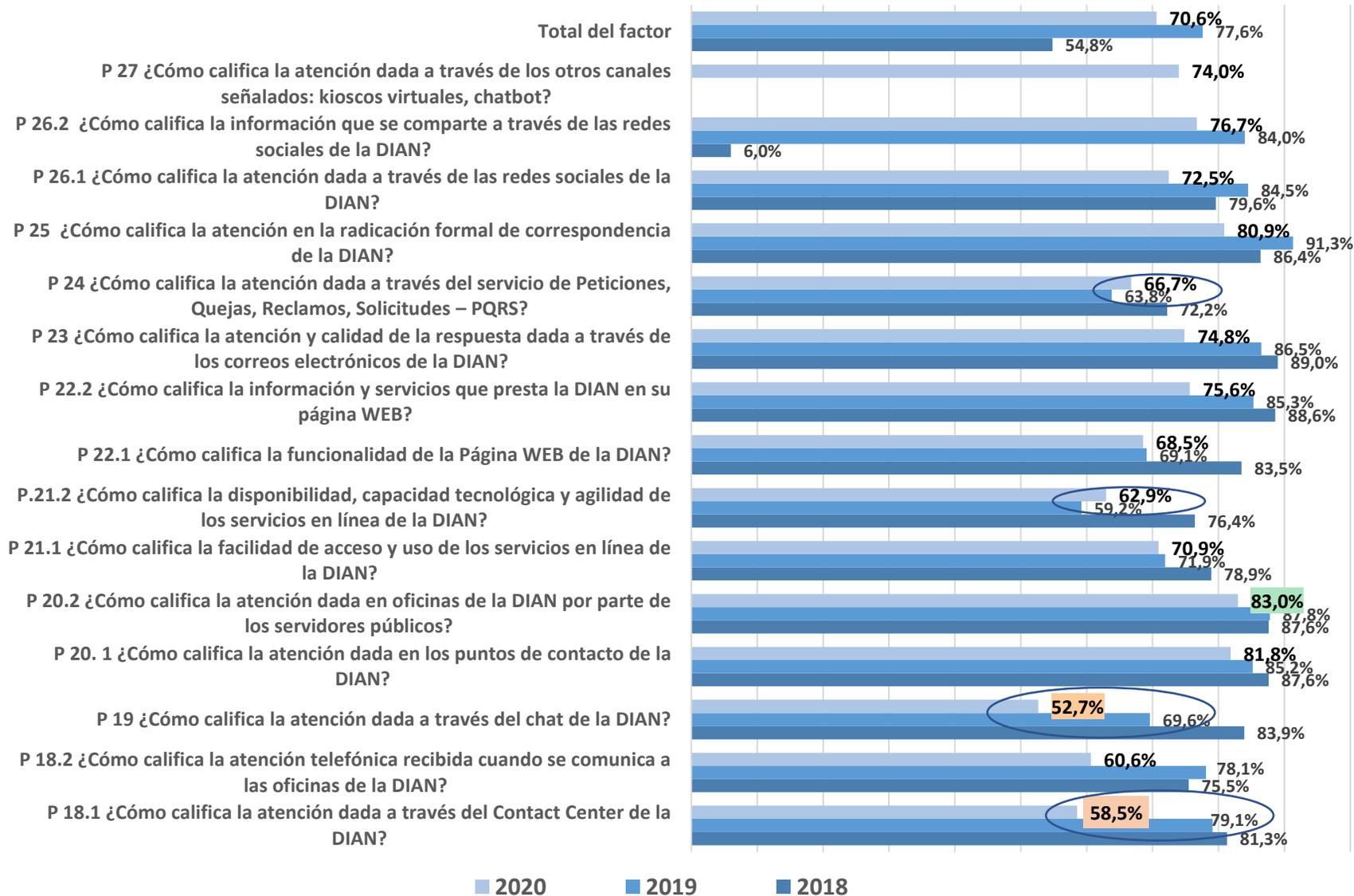


Brecha de Atención:

Cercanía afectada por la dispersión pronunciada de percepción.
 Ausencia Estandarización del servicio.
 Insuficiente capacidad Operativa para canales masivos.
 Persistencia debilidades en los servicios en línea y pagina web

4. Resultados consolidados nacionales - 2020

Histórico atención en canales de comunicación 2018- 2020-



Incremento notable de 2019-2020:

- La atención dada a través de servicios en línea
- Atención a través del Servicio de PQRS

El Mejor evaluado: Atención en oficinas DIAN

Menor Percepción

- Atención en el Chat
- Atención en el Contac Center
- Atención telefónica en oficinas

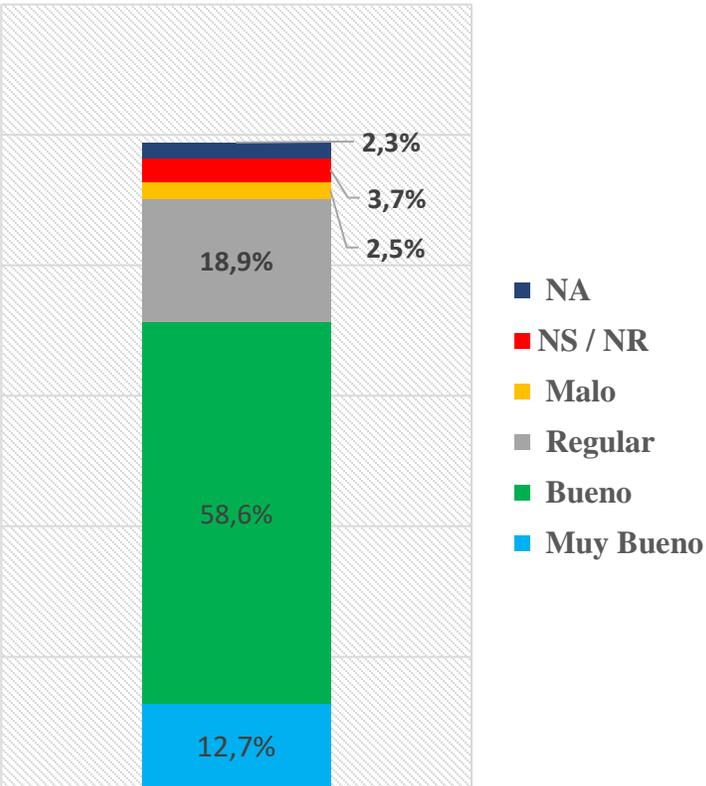
Evaluación más crítica: Chat.

4. Resultados consolidados nacionales - 2020

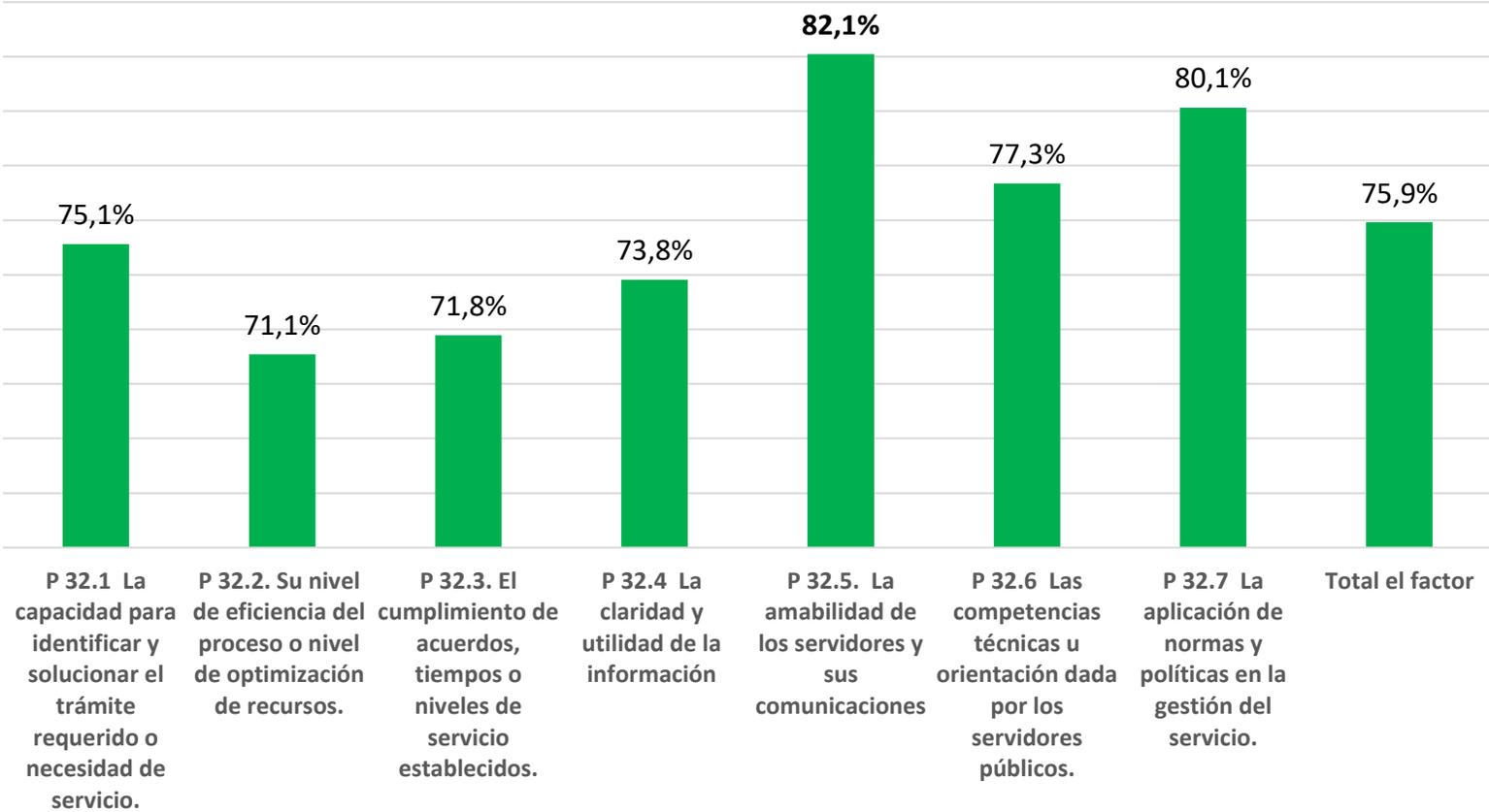
F10 Experiencia Momentos de Contacto con la DIAN- Percepción 2020: 75,9%

Experiencia Momentos de Contacto con la DIAN- Percepción 2020

F 10 Experiencia Momentos de Contacto con la DIAN (acumulado)



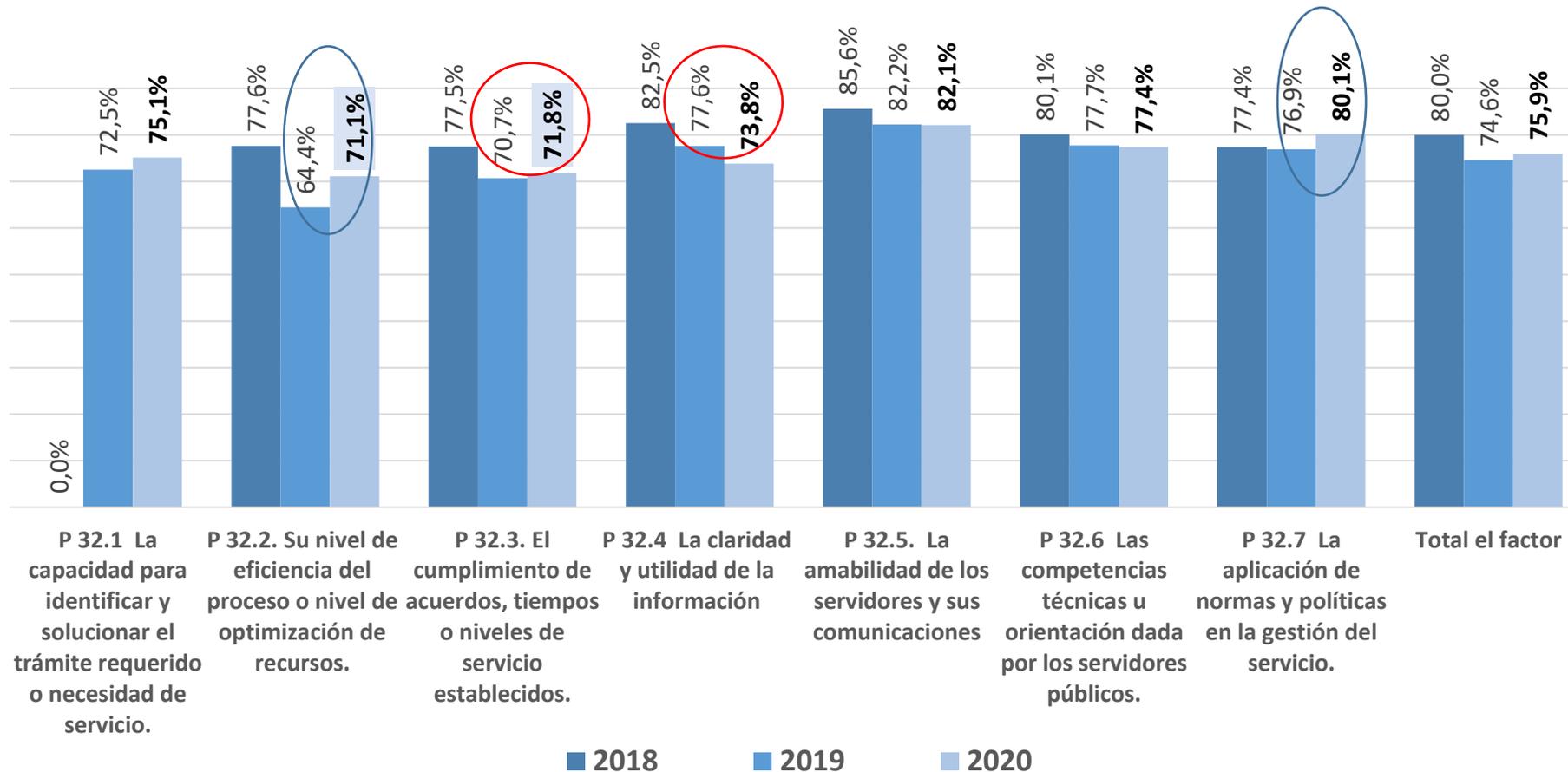
Satisfaccion Momentos Contacto



Brecha de eficiencia: Optimización de recursos y el cumplimiento acuerdos, tiempos niveles de servicio; claridad y utilidad de la Información.

4. Resultados consolidados nacionales - 2020

Histórico Experiencia Momentos de Contacto con la DIAN 2018 - 2020



Variación positiva destacada:

- Eficiencia del proceso nivel de optimización de recursos..
- Aplicación de normas y políticas en la gestión

Tendencia mas desfavorable:

- La claridad y utilidad de la información

4 Indicador de Acceso 73,7 % Tolerable

Factores

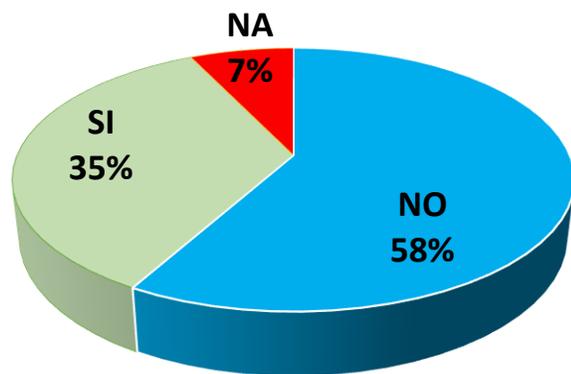
F6. Preferencia y uso de canales..

Servicios en línea 34%

F8. Barreras de Acceso: servicios en línea

F9. Conocimiento sobre la DIAN: 73,7%.

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

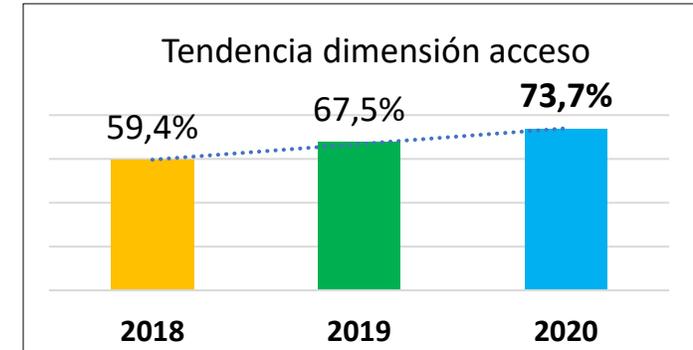


Preferencia

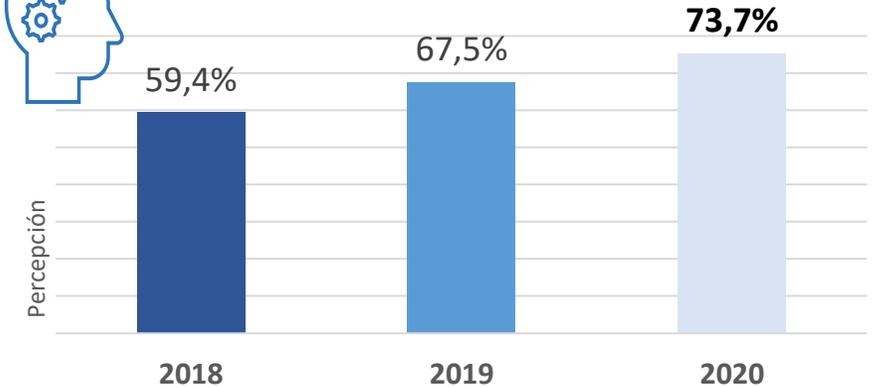
2018: Telefónico 41,0%.

2019: Telefónico: 57,5%

2020: Servicios en Línea 34%



F 9 Conocimiento sobre la DIAN

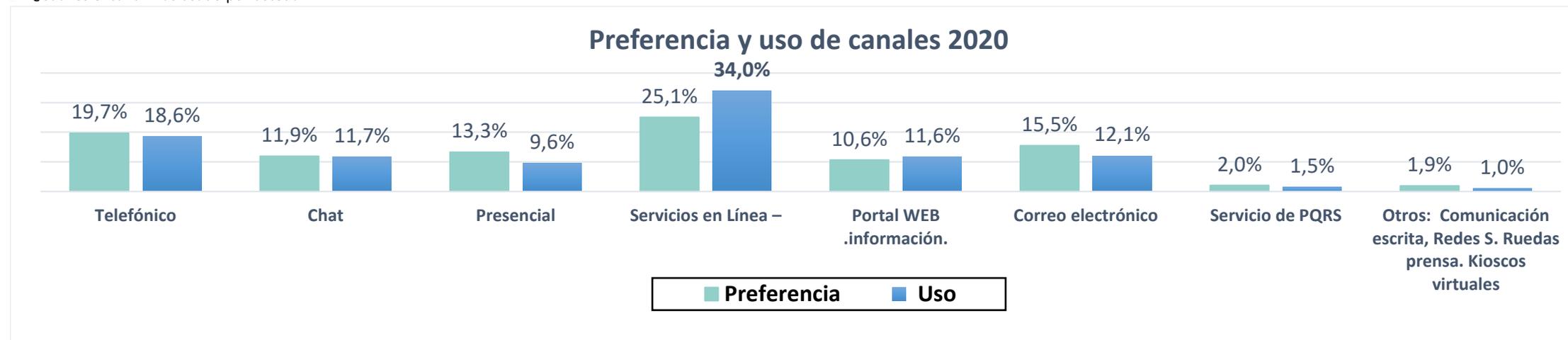


4. Resultados consolidados nacionales - 2020

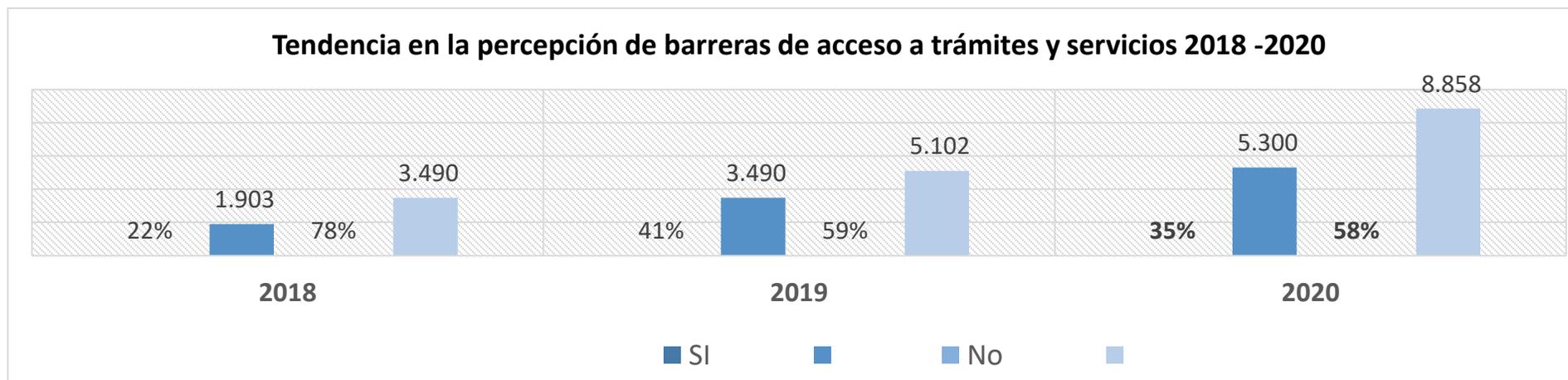
F6 Preferencia y uso de canales

16. De los canales o medios que dispone la DIAN para contactarse o interactuar con la ciudadanía, ¿Cuál es el canal preferido por usted?

17. ¿Cuál es el canal más usado por usted?



F8. Barreras de acceso

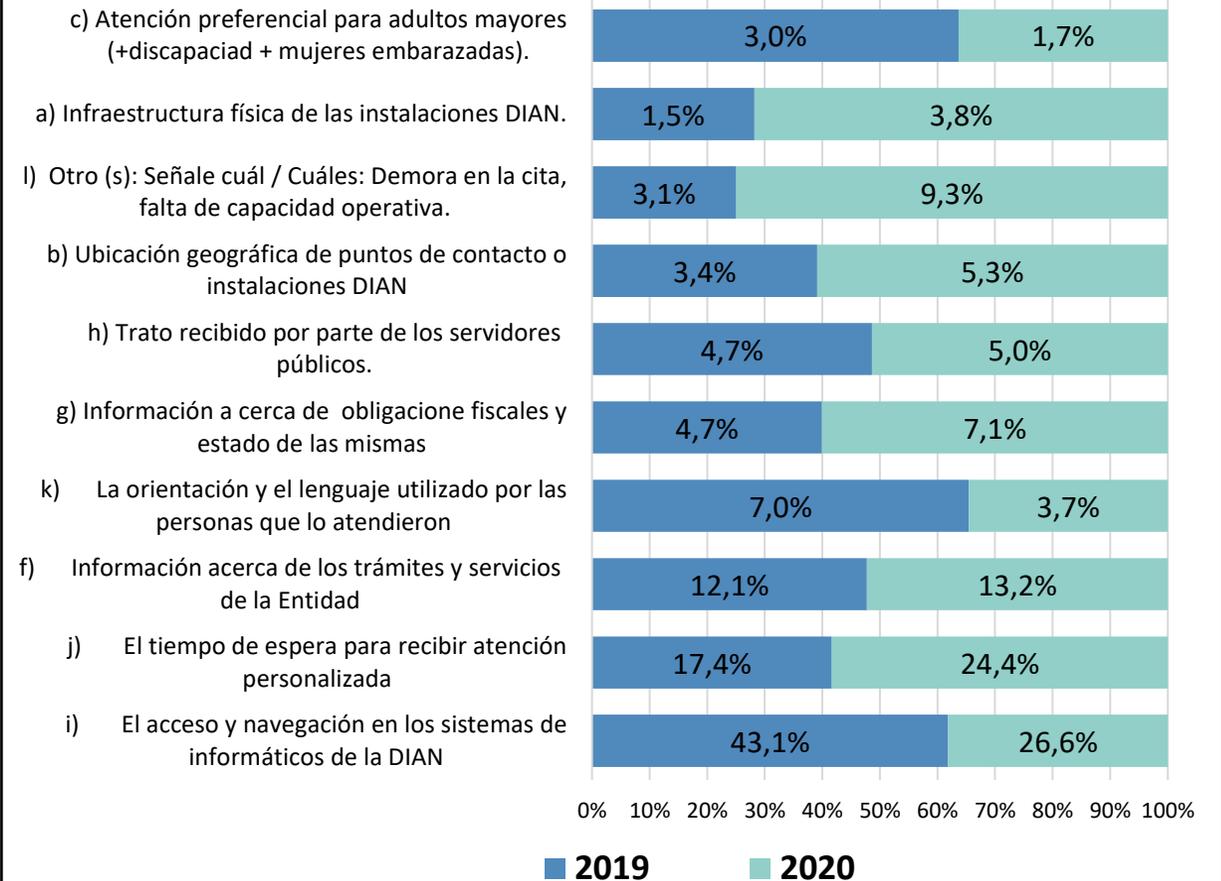


4. Resultados consolidados nacionales - 2020

29. Señale que factores estuvieron asociados con las principales dificultades de acceso a trámites y servicios



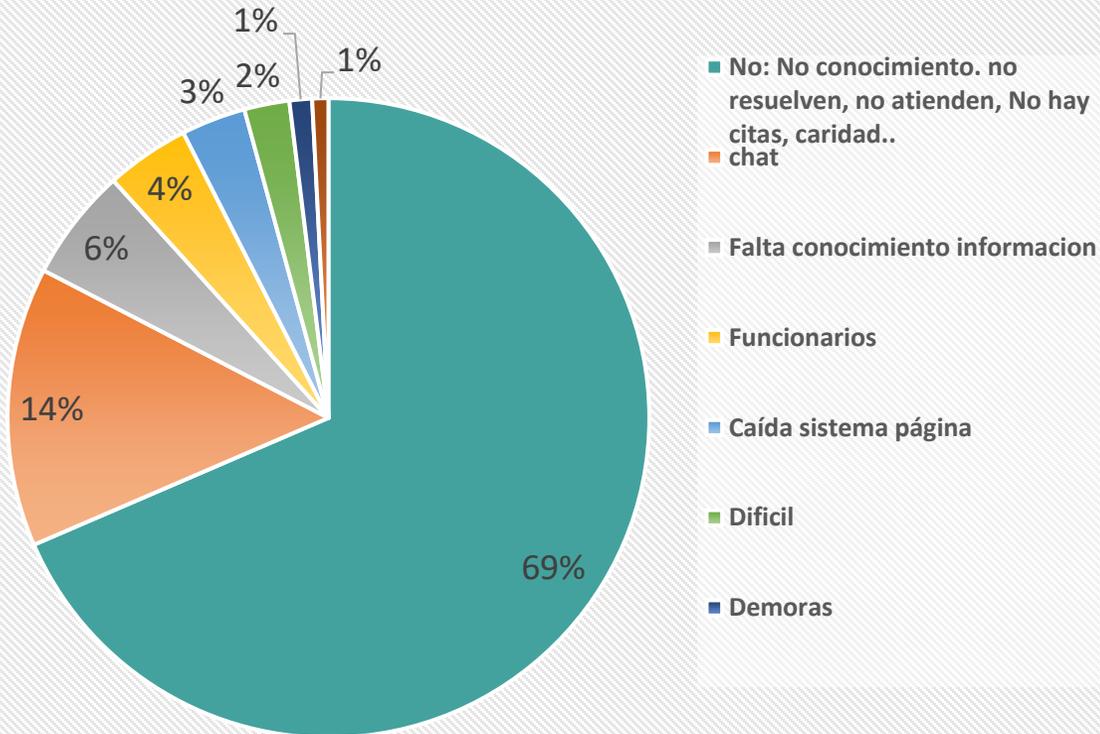
Tendencia en barreras de acceso 2019 -2020



4. Resultados consolidados nacionales - 2020

Subdirección de Gestión de Asistencia al Cliente DIAN

Otras barreras de acceso

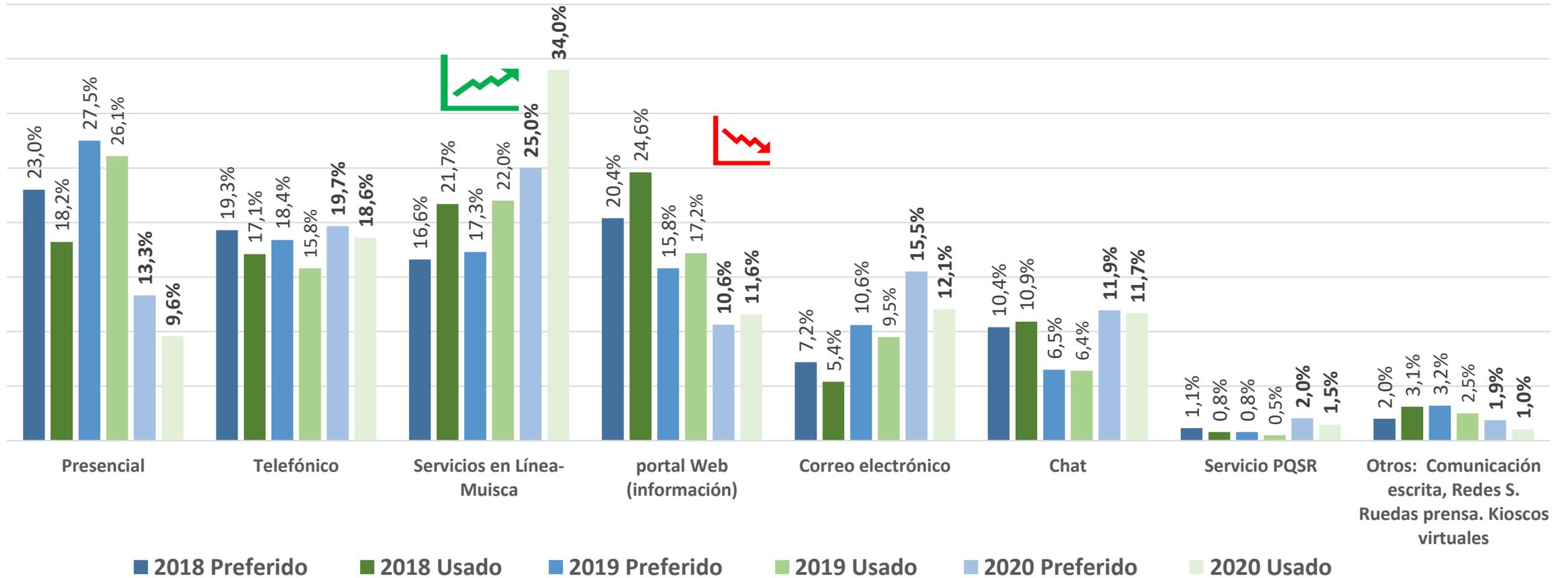


P 30 ¿Qué aspectos considera deben mejorarse y/o tenerse en cuenta para fortalecer las relaciones de la ciudadanía con la DIAN? Respuesta abierta



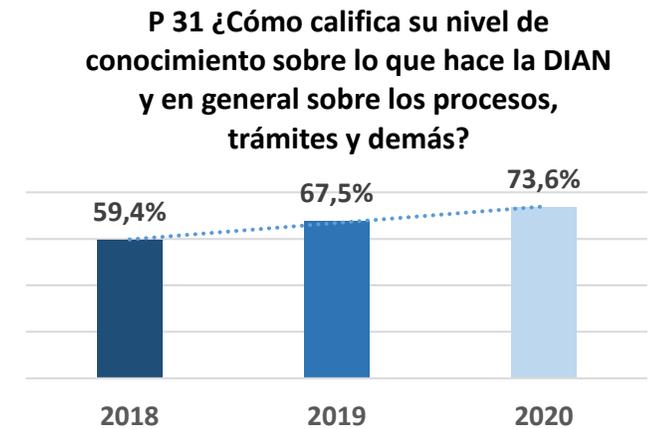
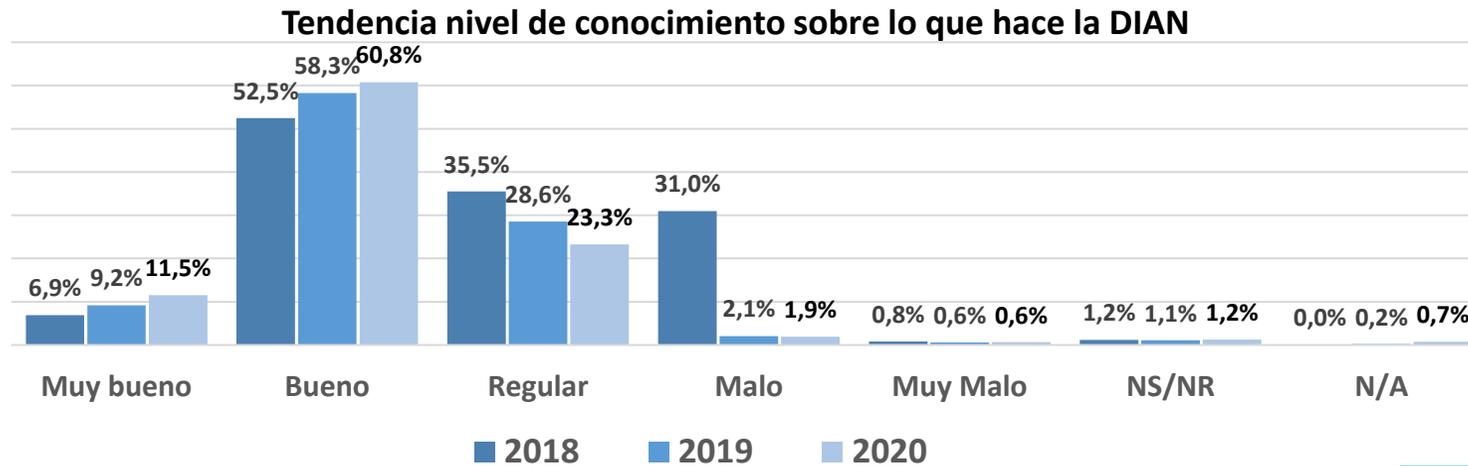
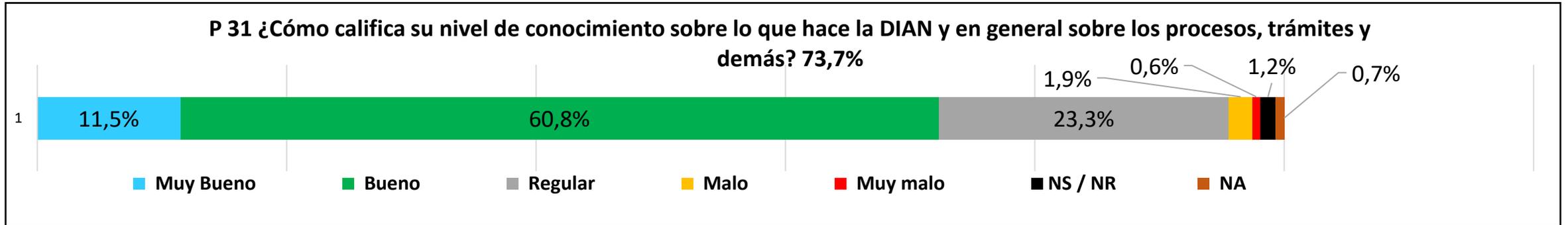
4. Resultados consolidados nacionales - 2020

Comparativo Preferencia y Uso de Canales 2018 -2020



4. Resultados consolidados nacionales - 2020

F9 Conocimiento sobre la DIAN



Escalamiento ideal

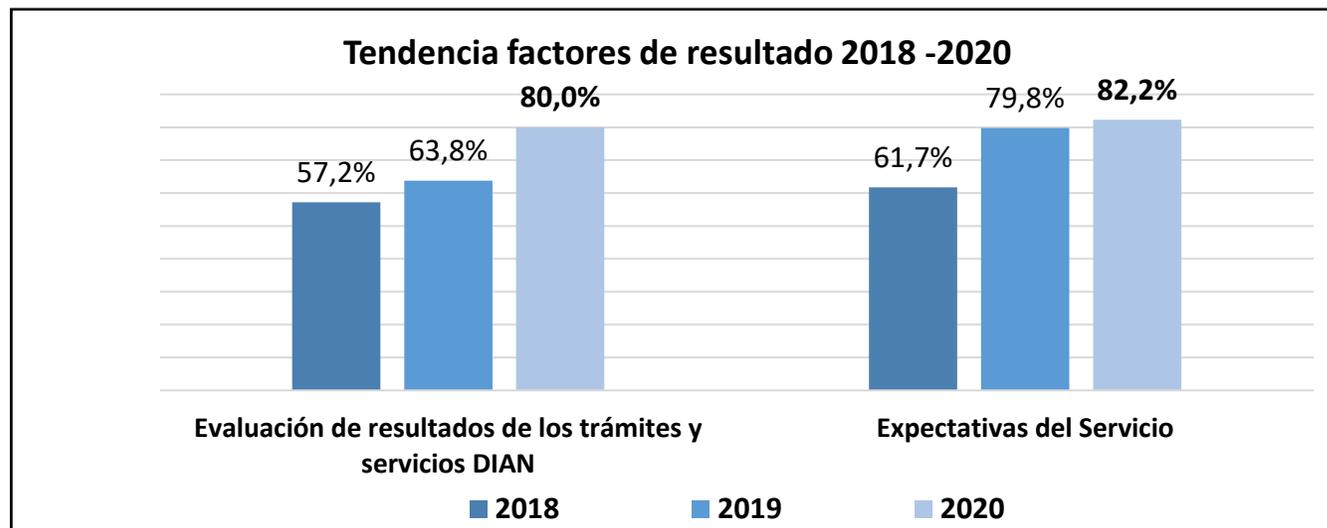
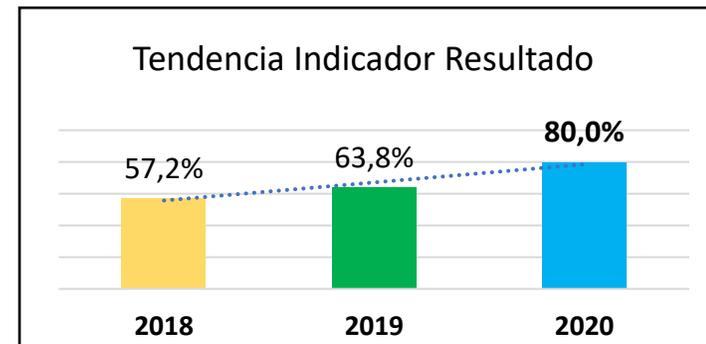
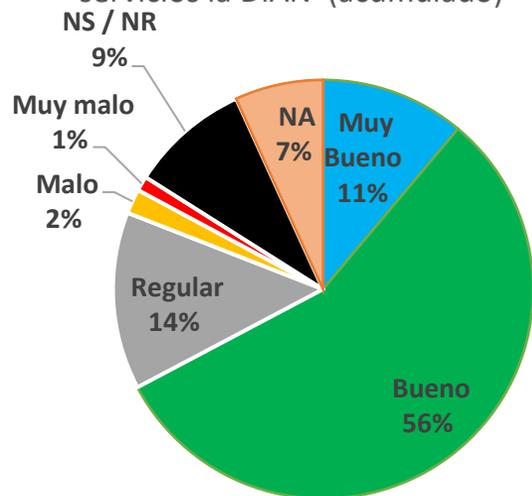
5 Resultado 80,0 % Satisfactorio

Factores

F 11 Evaluación de resultados de los trámites y servicios la DIAN: 80,5%

F 12 Expectativas del Servicio de lo que usted conoce: Cumplir.

F 11 Evaluación de resultados de los trámites y servicios la DIAN (acumulado)

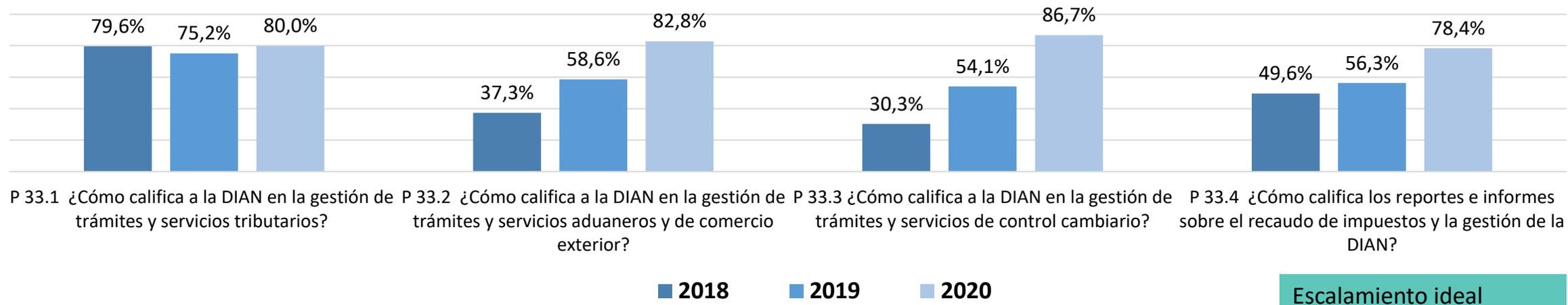


Escalamiento ideal

4. Resultados consolidados nacionales - 2020

F 11 Evaluación de resultados de los trámites y servicios la DIAN: 80,5%

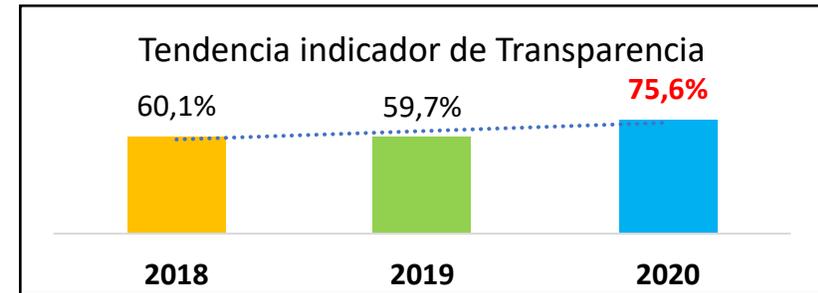
Tendencia de la evaluación de resultados de gestión de trámites y servicios DIAN 2018 - 2019



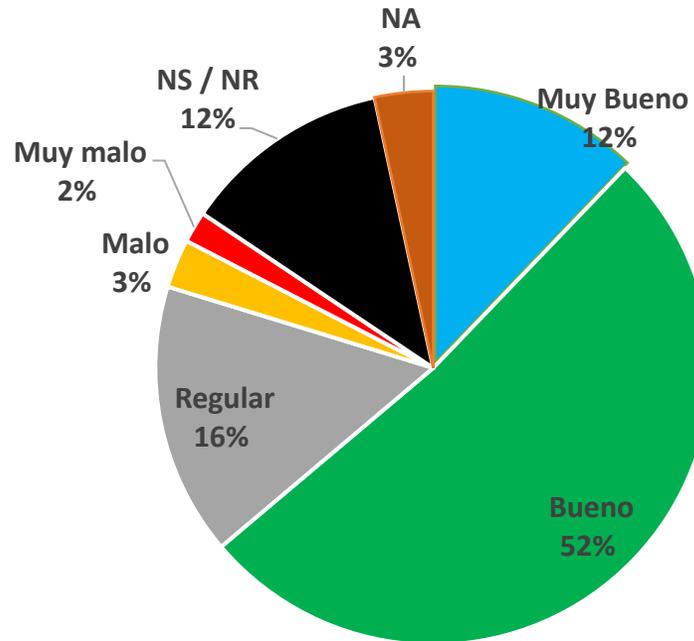
Tendencias expectativas del servicio



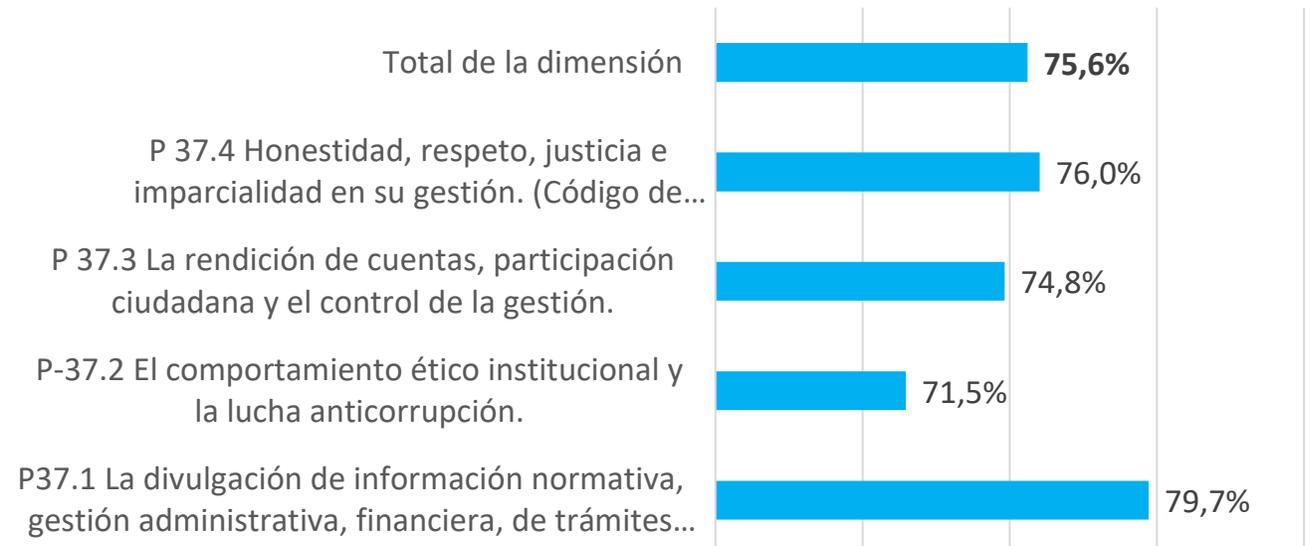
6 Indicador de Transparencia 75,6% Tolerable



Consolidado percepción transparencia 2020

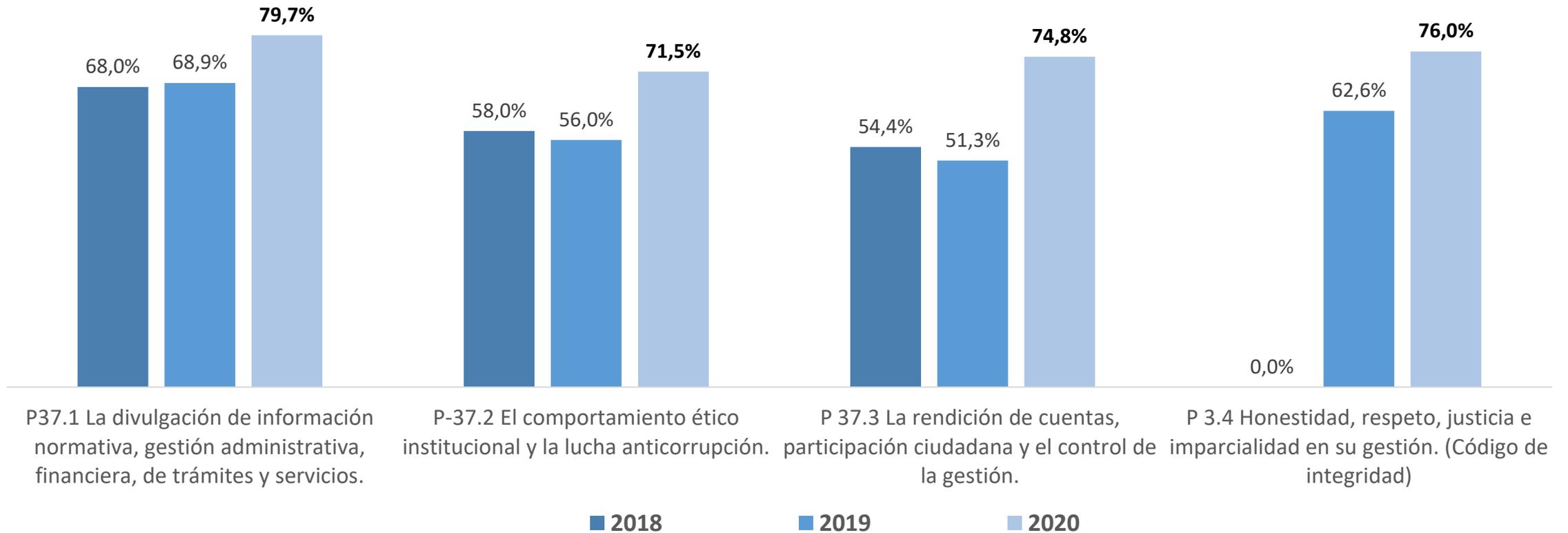


Evaluación variables de Transparencia



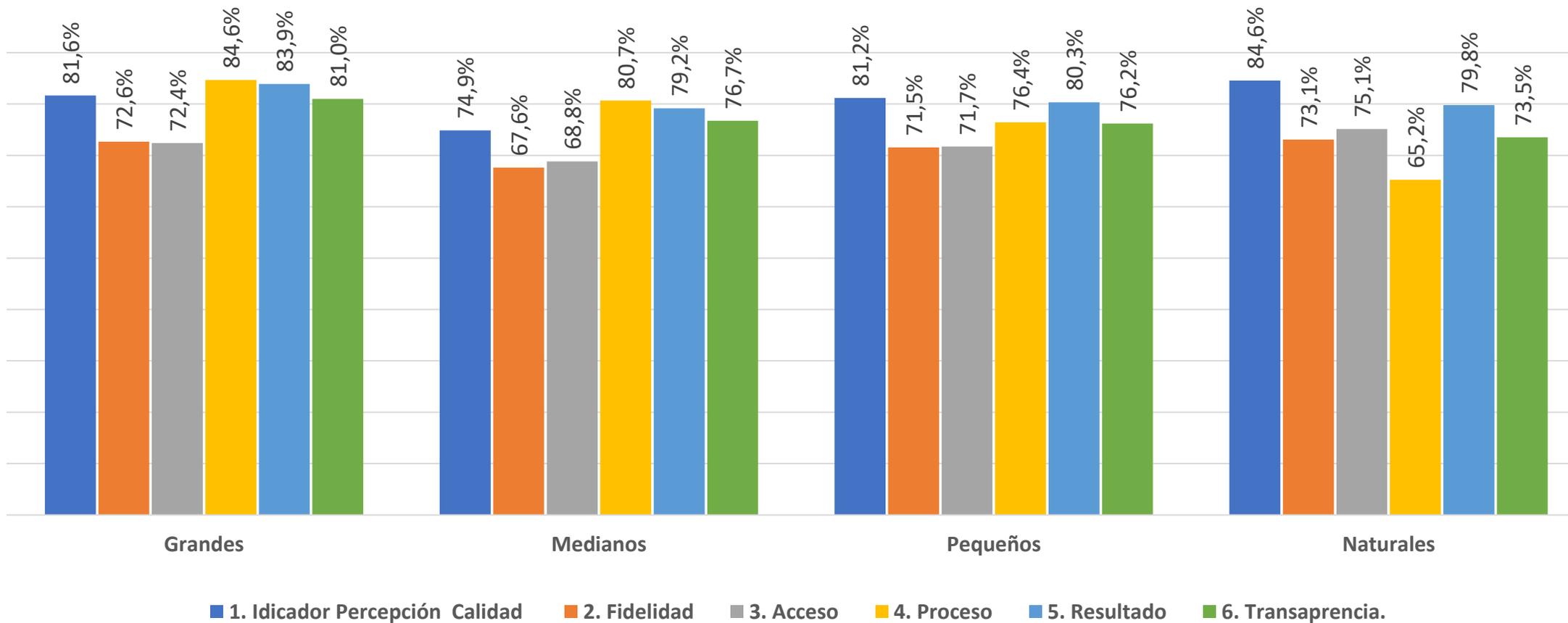
4. Resultados consolidados nacionales - 2020

Tendencia de la percepción en los factores de transparencia 2018 - 2020



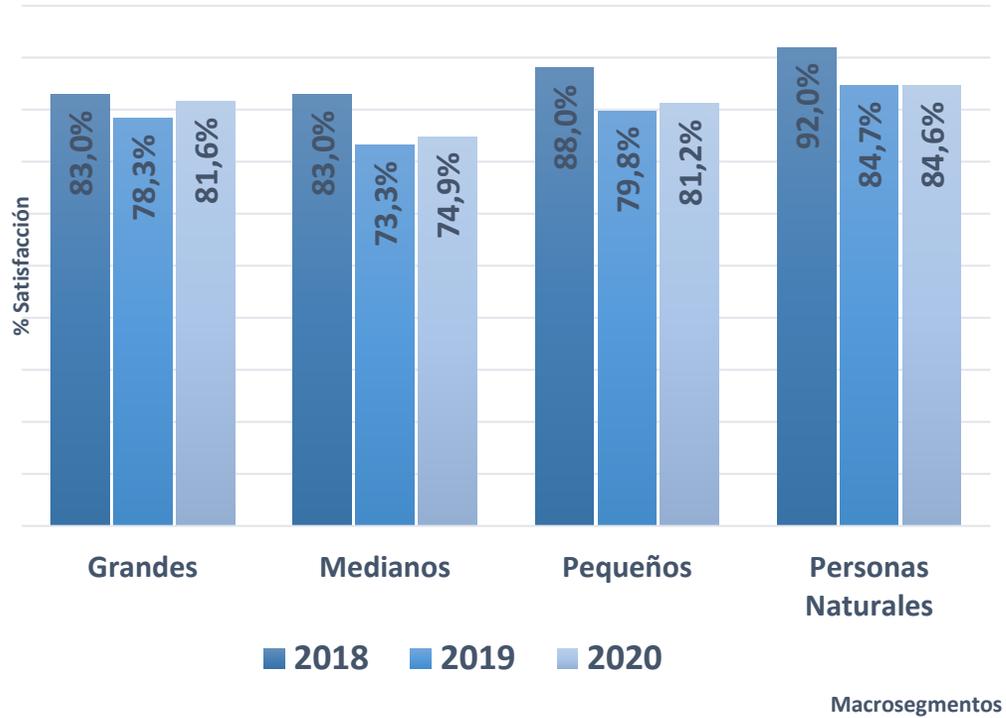
5. Resultados por dimensiones, macrosegmentos y seccionales

Percepción por Dimensiones y Macrosegmentos 2020

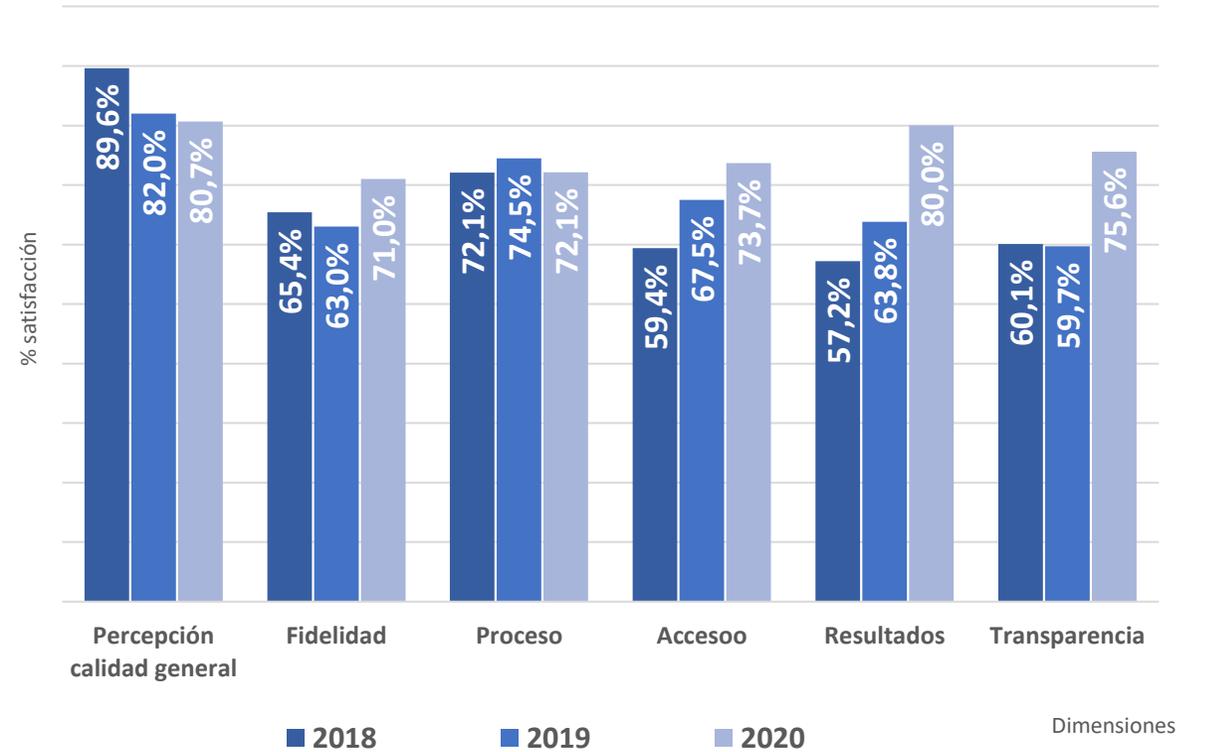


5. Resultados por dimensiones, macrosegmentos y seccionales

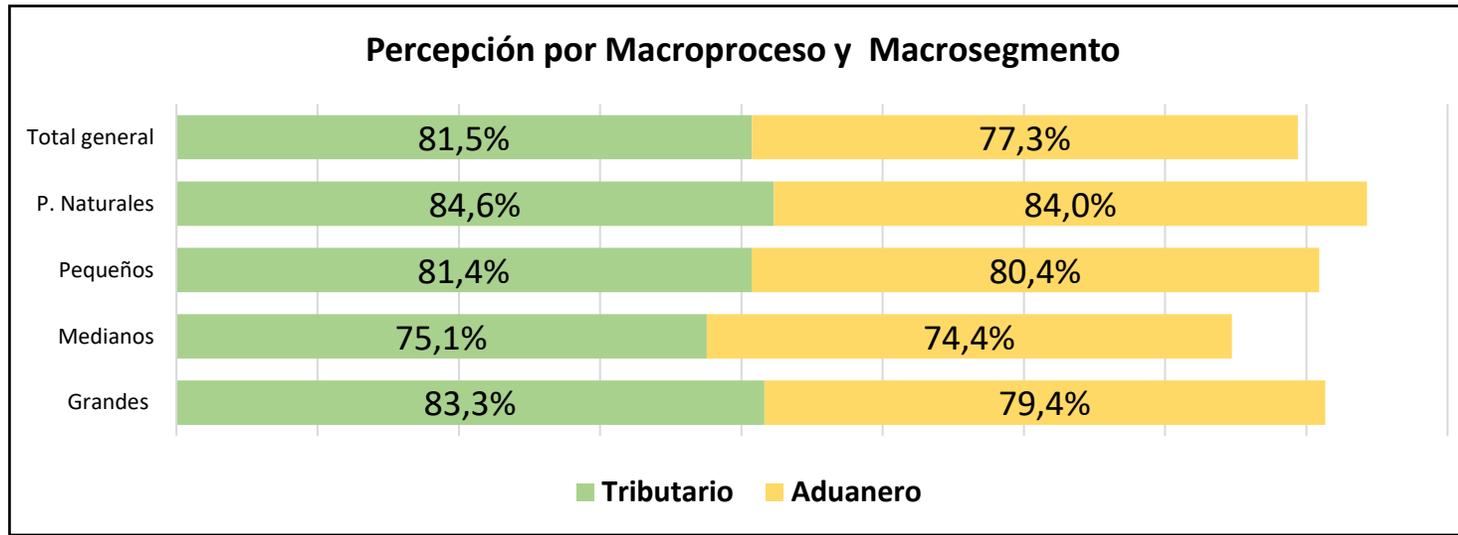
Tendencia Indicador percepción calidad general - Macrosegmentos



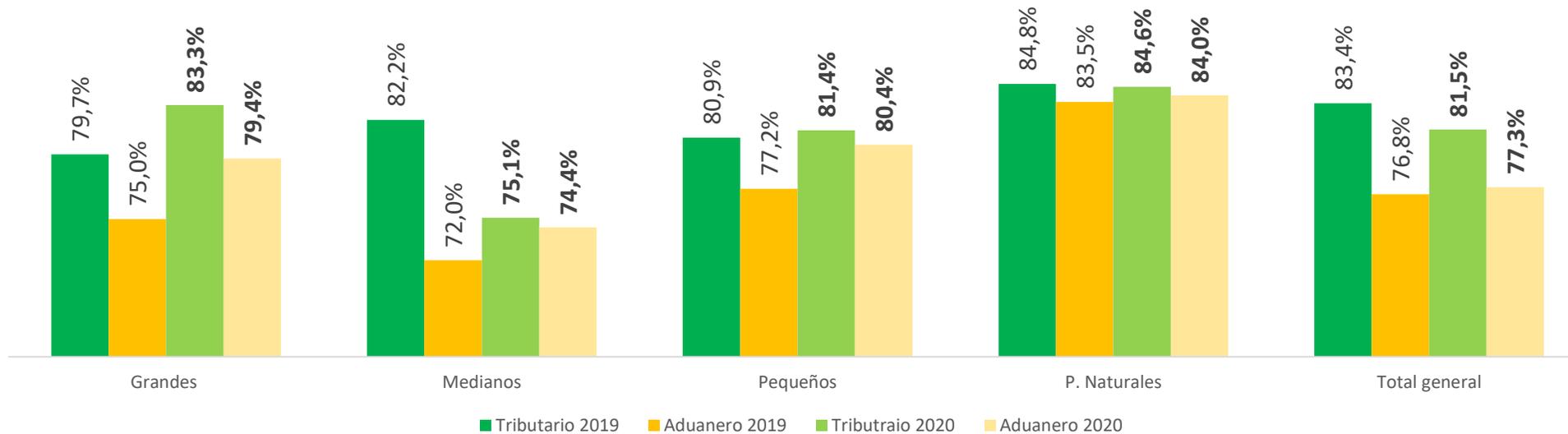
Resumen por dimensiones de Servicio 2018 -2020



5 Resultados dimensiones, macrosegmentos y seccionales

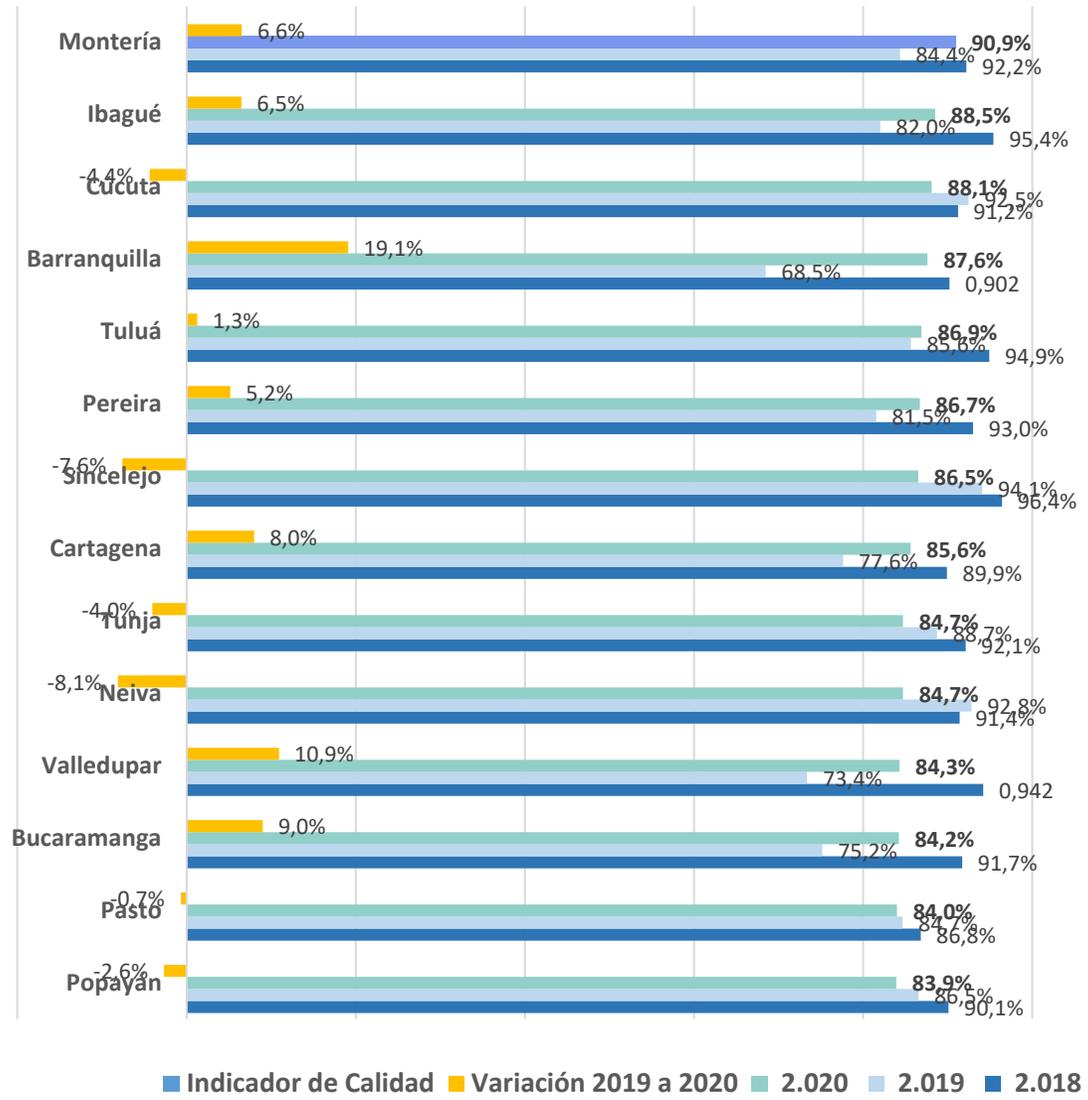


Comparativo Percepción Macrosegmentos y Macroprocesos 2019-2020

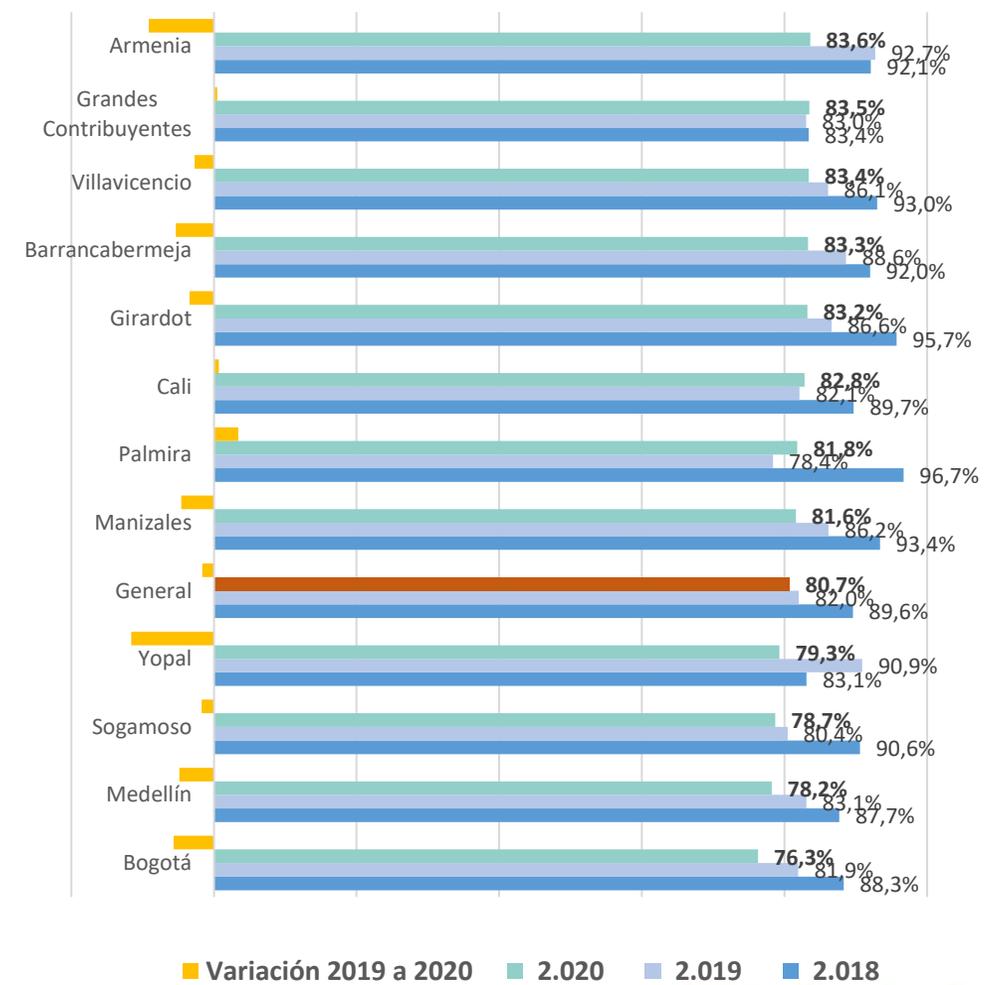


5. Resultados dimensiones, macrosegmentos y seccionales

Tributarias con indicador de percepción de calidad general Satisfactorio

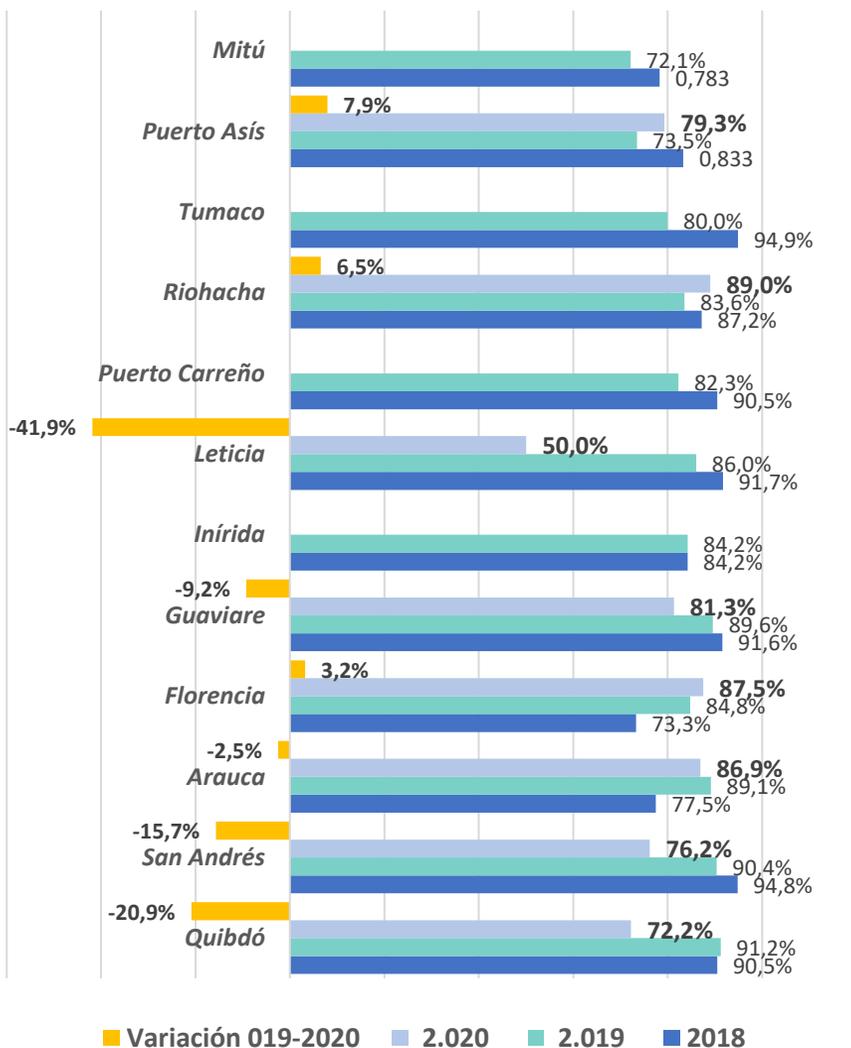


Tributarias con indicador de percepción de calidad general Satisfactorio

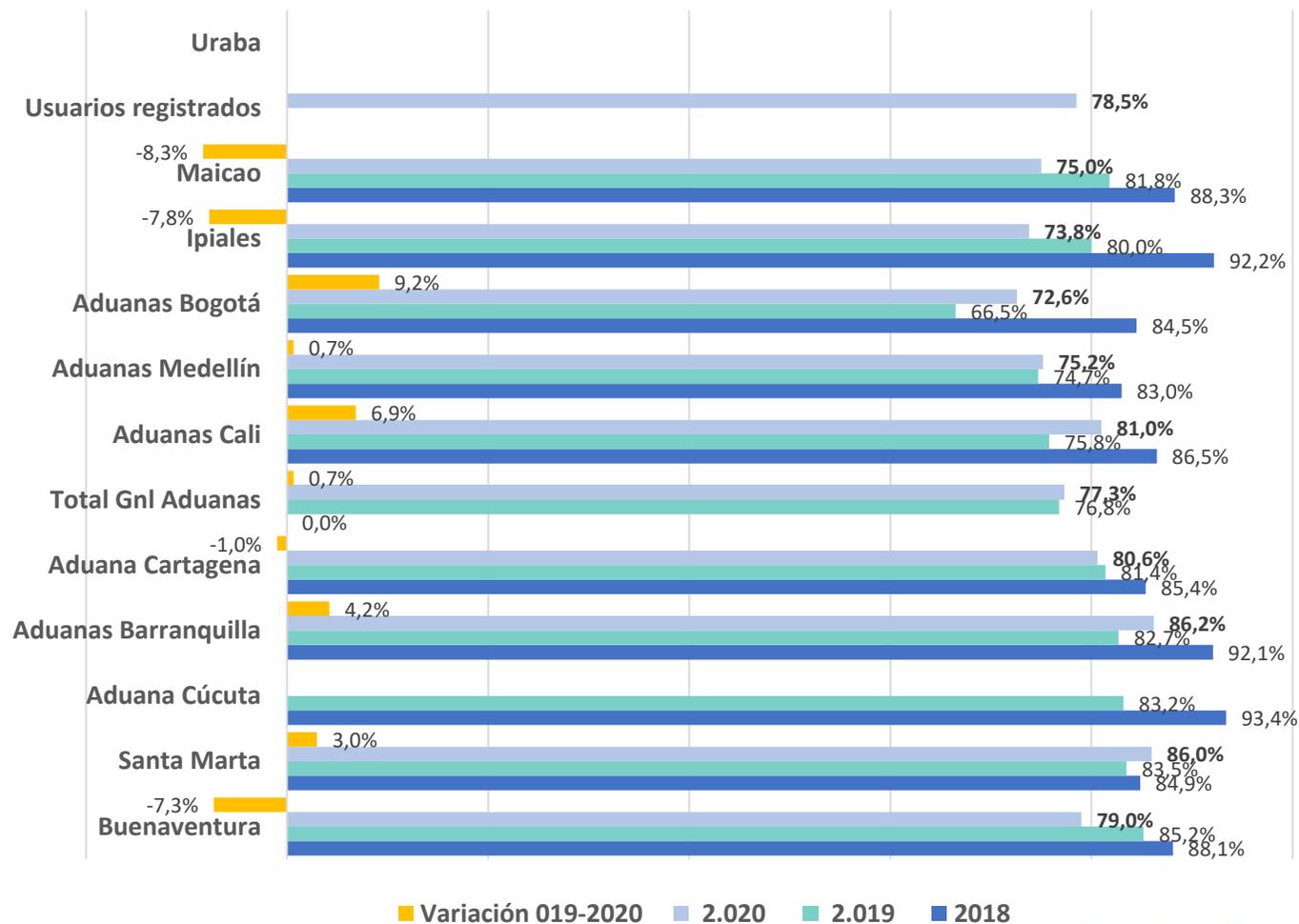


5. Resultados dimensiones, macrosegmentos y seccionales

Tributarias con indicador de percepción de calidad general Satisfactorio (dato Provisional)



Aduaneras con indicador de percepción de calidad general Satisfactorio (dato provisional)



6 Conclusiones

Por primera vez se conocen datos demográficos de los encuestados: Predominando el género femenino con el 53%; la mayor participación corresponde a clientes de rango de edad entre 31 y 50 años (54%); la mayoría de los encuestados tienen un alto nivel profesional: Universitario 46%, y Especialistas, magíster o doctorado 39%. El cargo más destacado en responder la encuesta fue: Contadores con el 37%.

La aplicación virtual de la encuesta DIAN 2020 exitosa con aporte real en autoridad de cotos.

El Indicador de Percepción de Calidad General: 80.7% nivel Satisfactorio, con leve tendencia a la baja de 1,6 puntos porcentuales.

La percepción de calidad de cuatro de las cinco dimensiones confirmatorias es muy favorable: Resultado con 80.0% Transparencia con 75.6%, las dos con nivel Satisfactorio; Fidelidad 71.0% y Acceso con 73.7% ambas nivel tolerable. .

El indicador de percepción, de proceso y la confianza, reflejan un comportamiento estático.

El indicador de percepción de calidad general 2020, por macroprocesos Tributario y Aduanero es Satisfactorio con 80.6% y 77.3% respectivamente. El Aduanero muestra un mejor desempeño con un incremento de 0.7 puntos porcentuales respecto de 2019

Por Macrosegmentos, la satisfacción con la calidad del servicio es superior en el grupo de Personas Naturales con 84.6%, le siguen la de Grandes Contribuyentes con 81.6% y los Pequeños con 81.2%, los tres se ubican en el nivel satisfactorio; la más baja se reporta para los Medianos contribuyentes con 74.9% nivel tolerable. La percepción de satisfacción es menor en los macrosegmentos de mayor contribución: Grandes y Medianos.

En general, de la percepción que hacen los contribuyentes en la mayoría de las variables y por ende los factores y las dimensiones se centran las opciones Bueno y Regular.

La atención en canales, comunicación, información, redes, servicios en línea, pagina web, barreras de acceso, entre otras variables, afectan negativamente la satisfacción

Recomendaciones

Asignar la responsabilidad de gestionar el mejoramiento de la percepción calidad, confianza y demás dimensiones a todos los líderes funcionales (procesos misionales y de apoyo y Direcciones Seccionales) de la Entidad, con mención expresa en el TGB Institucional.

Impulsar desde la alta gerencia la integración gerencial vertical (nivel directivo medio y operativo), horizontal (entre áreas) y transversal Planes estratégico, TGB, dimensiones de MIPG, PIC, Oficina de Comunicaciones, recursos humanos y tecnología, el compromiso de gestionar el mejoramiento de la experiencia de servicio para todos los trámites y servicios.

Responsabilizar a todos los líderes (Jefes) funcionales (procesos misionales y de apoyo, seccionales), para estandarizar, actualización y divulgación la información de procesos, normas y requisitos para gestión de trámites y servicios, ajustada a lenguaje claro y formas novedosas de brindar la información TACI a los contribuyentes y usuarios, en forma dinámica, y permanente, tanto la publicada en la Página web, como en SUIT, como la transmitida por los servidores públicos a través de los diferentes canales.

Reconocer y gestionar las barreras de acceso a cada trámite y servicio por el Líder de cada área con apoyo de las Direcciones Seccionales y demás involucrados. Implementar mecanismos de interacción directa con los grupos de valor, para identificar en forma colaborativa de alternativas de mejoramiento de barreras de acceso.

Implementar periódicamente, reuniones de Alta Dirección para seguimiento de satisfacción, confianza y información y comunicación para grupos de valor.

Integrar la “Dimensión de Gestión con Valores para Resultados con la Evaluación de Resultados”, con el control del cumplimiento de las condiciones de tiempo modo y lugar de gestión de trámites y servicios, seguimiento de la calidad de todos los procesos, áreas y seccionales.

Integrar la evaluación de clima organizacional con la evaluación de percepción; con el fin de enfocar, concientizar y motivar el mejoramiento continuo del servicio desde la cultura laboral con el cumplimiento de los estándares de excelencia del servicio y los niveles de madurez de la Política de Servicio al Ciudadano.

Alinear la información de requerimientos de los trámites y servicios institucionales, con los procesos, con los tiempos de gestión, información en la página web, SUIT, y demás publicaciones, responsabilizando a cada director de área y directores seccionales con la revisión, reporte y actualización de la información publicada de sus respectivos trámites.

Fortalecer la capacitación masiva virtual y dinámica a cliente externo para gestión de información y conocimiento sobre la DIAN.

Propiciar soluciones compartida entre las Áreas de Apoyo -Recurso Humano y las demás áreas requeridas para solucionar actualización e información, tiempos de espera y capacidad operativa en la gestión de trámites y servicios.

Elaborado por
Coordinación de Gestión de Canales de Servicio

GRACIAS

