



DIAN[®]

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

Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos
Tributarios

2022

Contenido

1. Contexto
2. Ruta de innovación en la concepción de la encuesta.
3. Cadena de valor de la evaluación
4. Ficha técnica
5. Resultados de percepción por variables demográficas
6. Resultados Técnicos.: Dimensiones, factores y variables de servicio –consolidados nacionales 2022
7. Resultados macrosegmentos, macroprocesos y seccionales.
8. Conclusiones y Recomendaciones.

DIAN[®]

AGRADECIMIENTOS

RESULTADOS ENCUESTA NACIONAL DE PERCEPCION DIAN 2022

ROSA LUCIA HERRERA TORRES

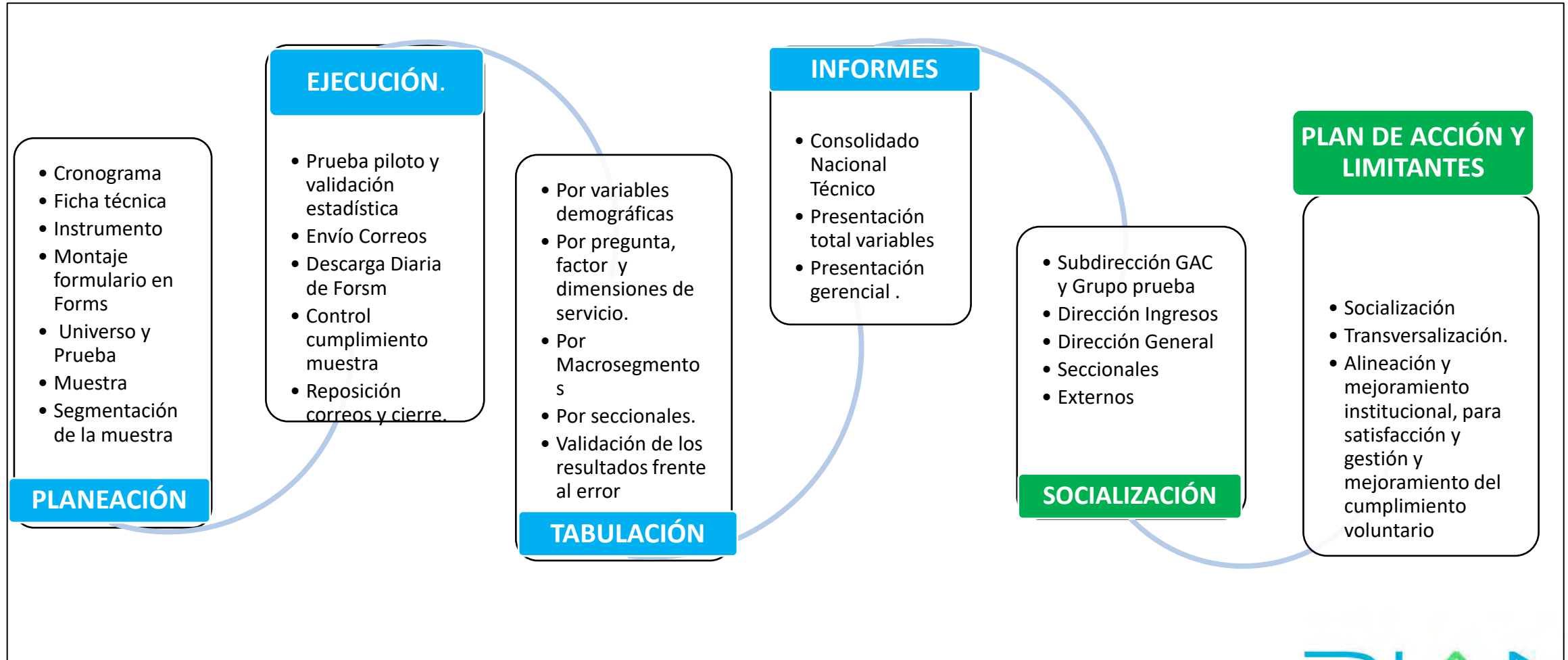
Gesto IV

ANIBAL CAMACHO NUÑEZ

Agente Minero de Datos

IVAN MAURICIO QUINTERO SOSA

Subdirector de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios.

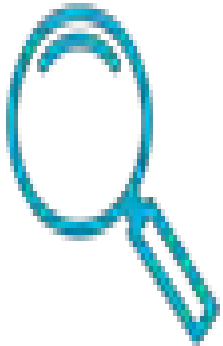


La encuesta de percepción apoya la transformación institucional aportando los resultados de percepción de calidad general del servicio, confianza, satisfacción la cercanía a la luz de los diferentes grupos de valor.

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.

Hace parte del componente de evaluación de grupos de valor respecto de la satisfacción de sus necesidades y expectativas con los servicios prestados y en general con el desempeño institucional.

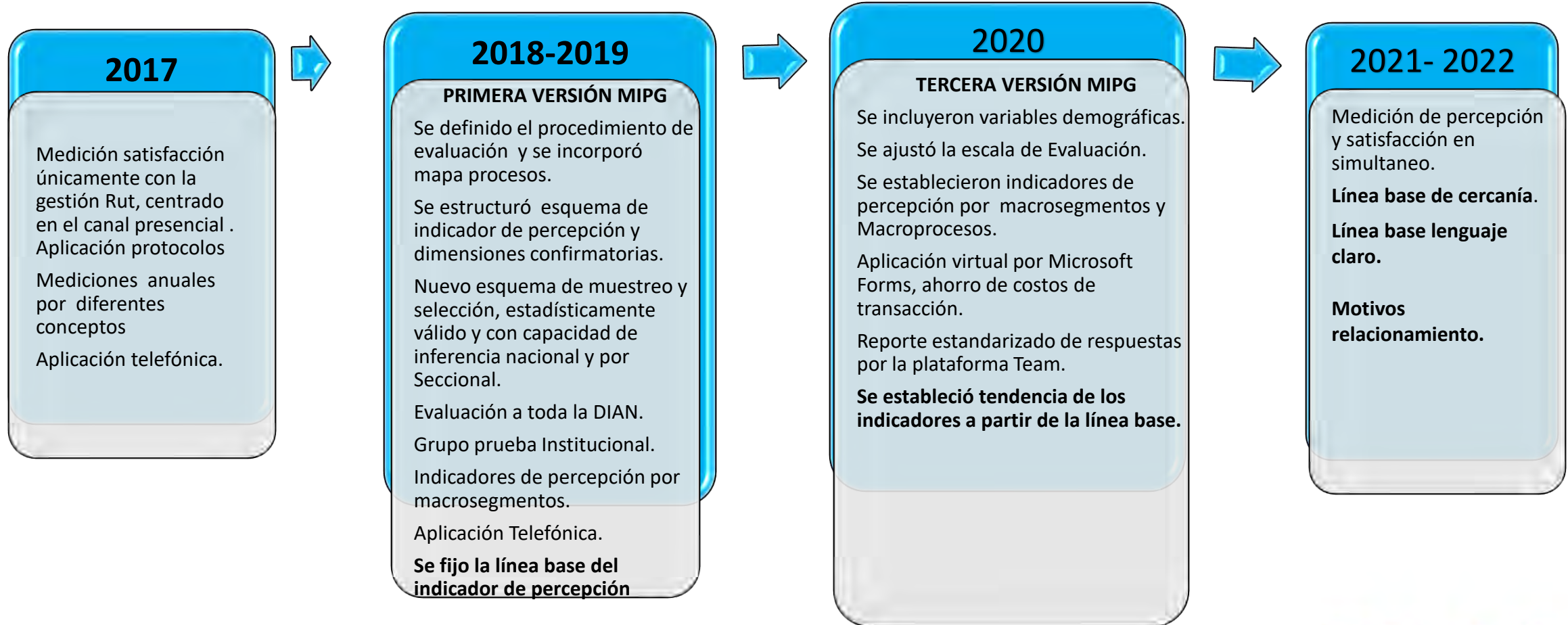
Permite identificar los aspectos críticos de la experiencia del cliente y facilita la detección brechas para enfocar acciones de mejora.



ENCUESTA PERCEPCIÓN DIAN

RESULTADOS 2022

2. Ruta de innovación



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

<p>Contribuyentes y usuarios inscritos en el Rut, que gestionaron trámites servicios durante el año 2021-2022</p>	<p>Muestreo probabilístico para poblaciones finitas (Muestra total 10,069)</p>	<p>Aleatoria, estratificada, con afijación porcentual por macrosegmento, estrato una de las Seccionales</p>	<p>Usuarios y contribuyentes de los grupos de valor Grandes, Medianos, Pequeños y Personas Naturales.</p>	<p>Aplicación en Línea -Microsoft Forms, con invitación personalizada a personas jurídicas (representantes legales) y personas naturales</p>	<p>A Nivel nacional: todas las Direcciones Seccionales, todos los departamentos y 33 Departamentos y 456 municipios</p>	<p>Agosto a octubre de 2022</p>
<p>1. Población Objetivo</p>	<p>2. El diseño muestral</p>	<p>3. La técnica de Selección</p>	<p>4. Macro segmentos</p>	<p>5. La técnica de recolección</p>	<p>6. Cobertura</p>	<p>7. El periodo de aplicación.</p>



10.266
Encuestas aplicadas

Escala de medición FT



Escala de calificación Cliente

Opciones de respuesta:

Muy bueno	Muy Probable	Muy cercana
Bueno	Probable	Cercana
Regular	Algo probable	Ni lejana ni cercana
Malo	Improbable	Lejana
Muy malo	Muy Improbable	Muy lejana
NS / NR	NS / NR	NS / NR
NA	NA	NA



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

Evaluación interna 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: $\geq 60 < 75\%$
	Insatisfactorio		Indicador con porcentaje de evaluación $< 60\%$

Temática y estructura de la encuesta FT

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

2. Fidelidad.

3. Proceso.

4. Acceso.

5. Resultados.

6. Transparencia

7. Cercanía

1. Establecer la percepción de la calidad general
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 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. Satisfacción. 3. Expectativas del Servicio.



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

1. Transparencia Institucional



7. Percepción de Cercanía.

1. Cercanía.
2. Tramite con mayor dificultad.



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

Indicador de percepción de calidad general del servicio brindado por la UAE DIAN

Logramos un nivel satisfactorio con 82,3% Satisfactorio

Calificación:

23,0%	58,6%	13,8%	2,0%	1,8%	0,8%	100%
Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy Mal	Ns / Nr	Total

Evaluación:

Indicador: (Muy bueno + Bueno/ total)			
SATISFACTORIO DESTACADO	SATISFACTORIO	TOLERABLE	INATISFACTORIO
>=90%	>=75%<90%	Indicador >=60% <75	Indicador <=60%

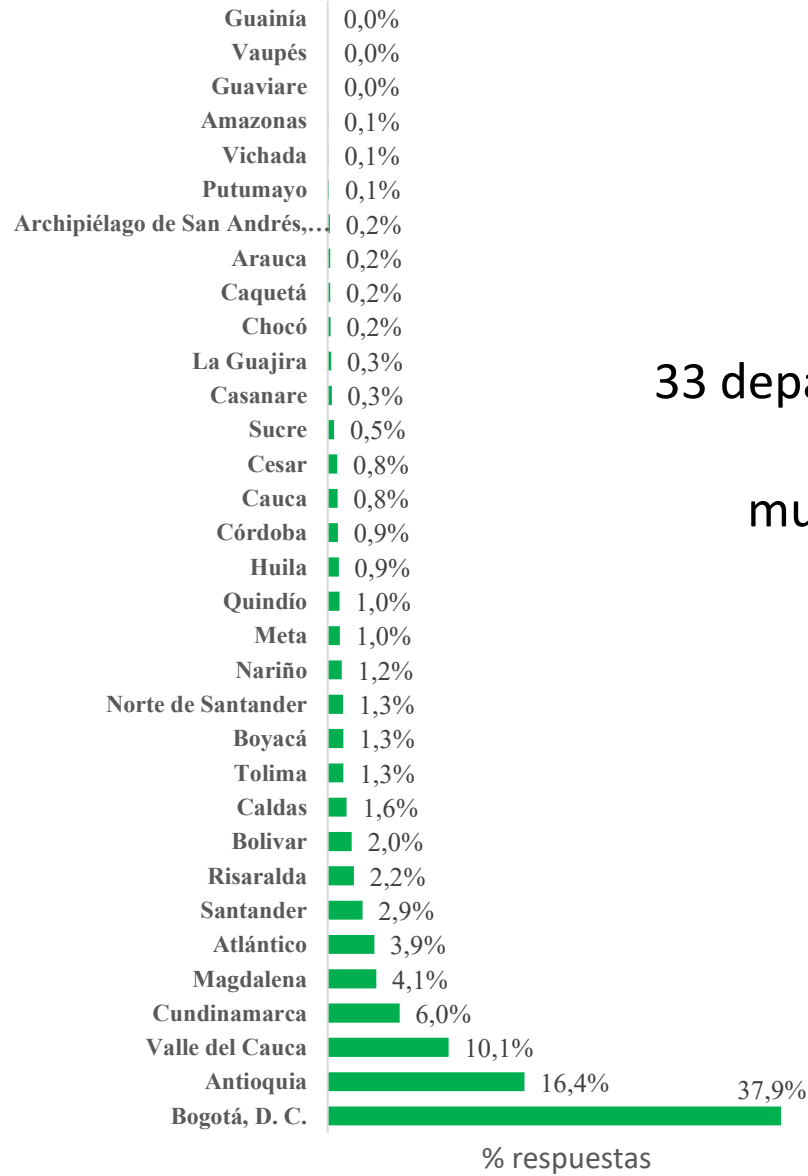


ENCUESTA PERCEPCIÓN DIAN

RESULTADOS 2022

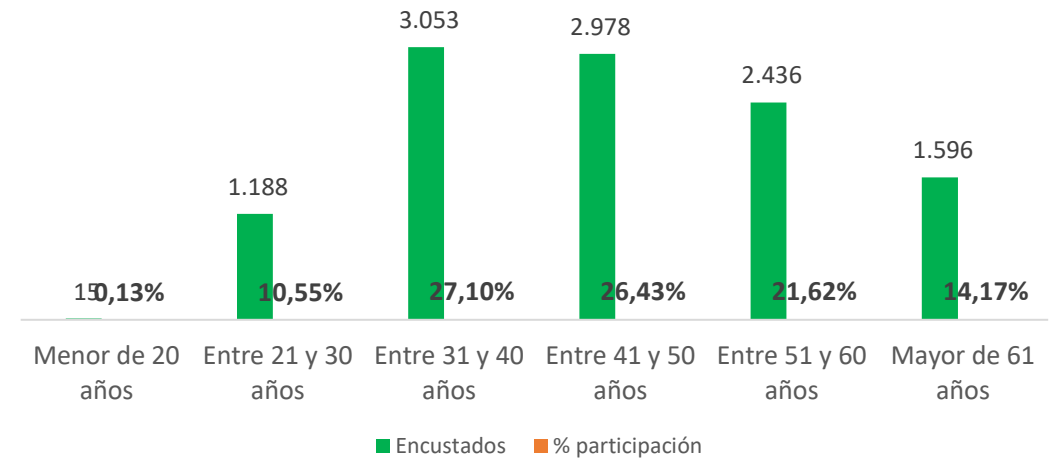
Resultados por año	Muy bueno y bueno	Regular	Mala o muy mala	Encuestas aplicadas
2018	90/100	15/100	2/100	8.400
2019	82/100	19/100	3/100	8.658
2020	80/100	16/100	4/100	15.189
2021	76/100	19/100	5/100	12.147
2022	82/100	14/100	4/100	11.266

5. Resultados demográficos: perfil de los encuestados



33 departamentos y
456
municipios.

P7 Rango de edad de quien responde la encuesta

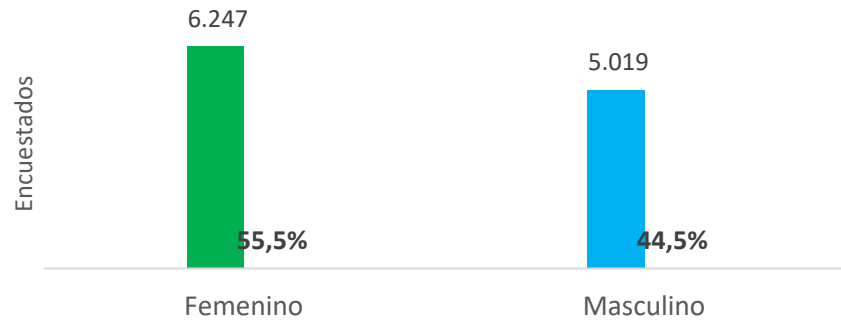


ENCUESTA PERCEPCIÓN DIAN

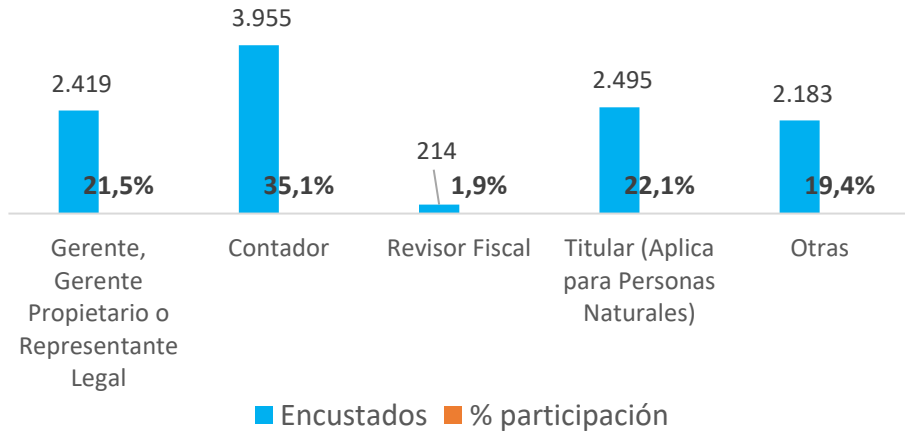
RESULTADOS 2022

Caracterización:

P8. Genero

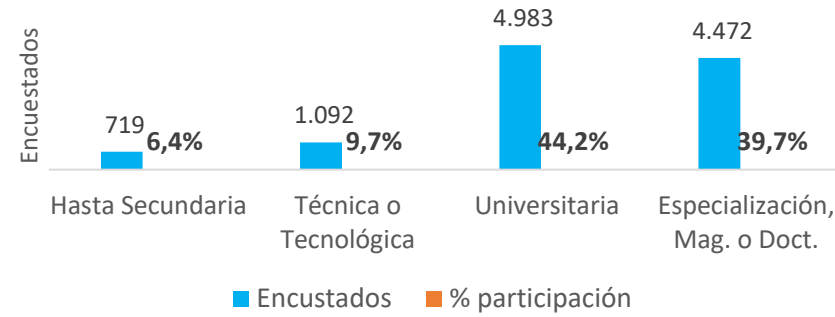


P10 Cargo de quien diligencia la encuesta

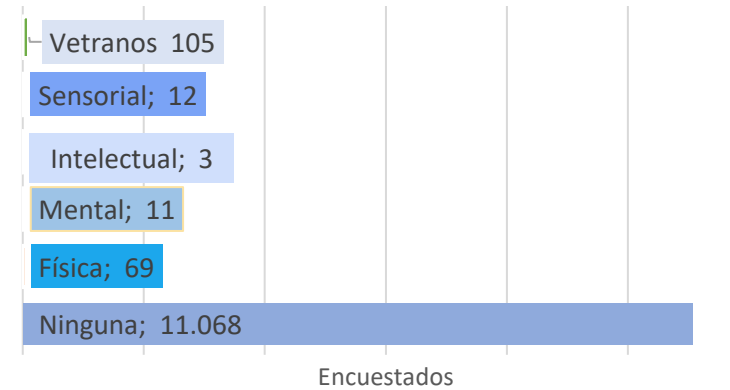


5. Resultados demográficos: perfil demográfico de los encuestados

P9 Nivel educativo



P11 Información atención incluyente- Repuestas.



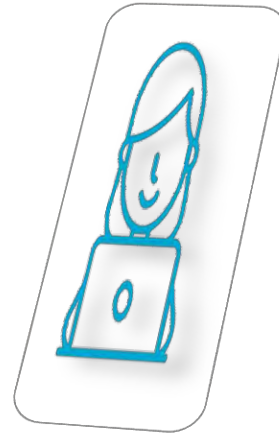
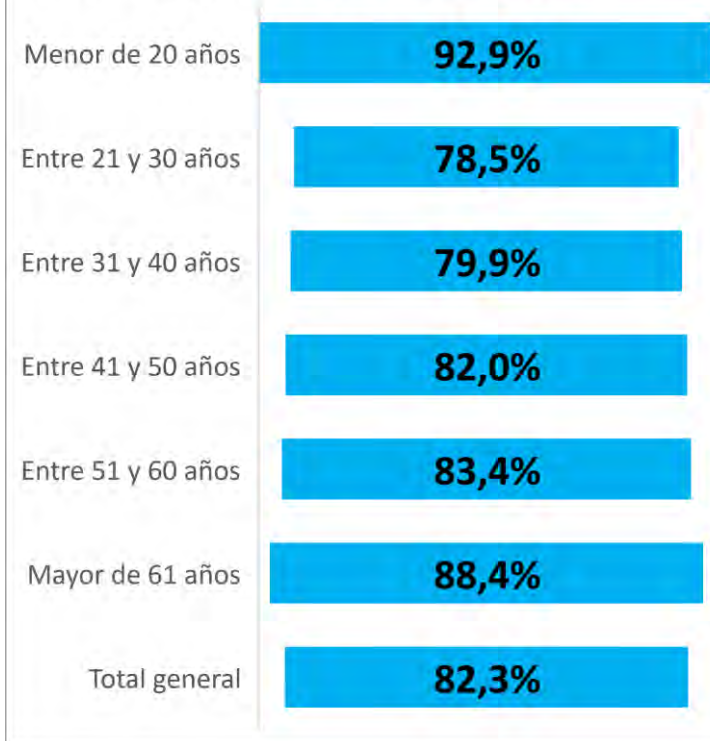
ENCUESTA PERCEPCIÓN DIAN

RESULTADOS 2022

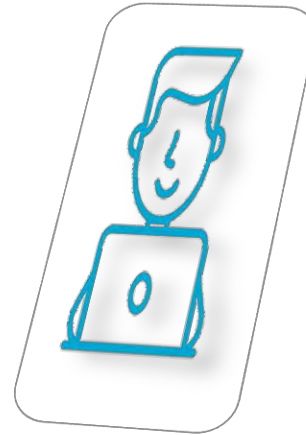
5. Resultados demográficos: perfil demográfico de los encuestados

Percepción por grupo etario.

Percepción de calidad del servicio por rango edad 2022- Nacional

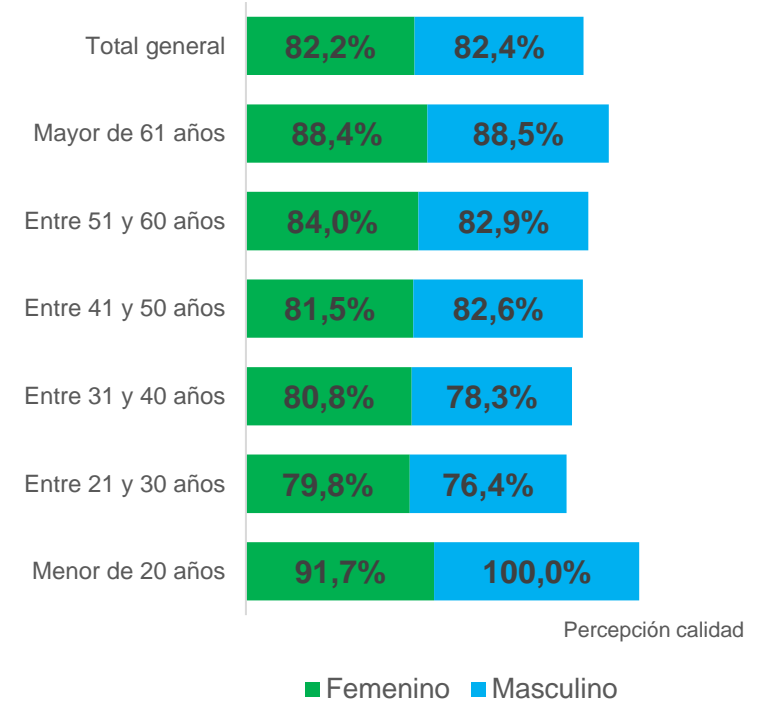


82,2%
Femenino



82,4%
Masculino

Percepción de calidad por rango de edad y sexo 2022



- ✓ Todos los rangos de edad se ubica en nivel satisfactorio.
- ✓ La percepción es superior en los rangos de mayor edad.
- ✓ Para menores de 20 años solo se recibieron 14 encuestas por tanto no es muy representativo.

ENCUESTA PERCEPCIÓN DIAN

RESULTADOS 2022

Percepción de Calidad por cargo 2022.



Gerente

80,6%



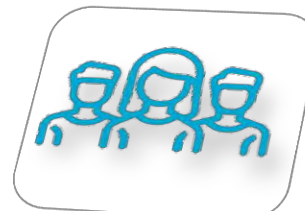
Contador

79,1%



Revisor fiscal

78,5%



Titular, Propietario o R. Legal

87,2%

Satisfactorio

La percepción de calidad general es mas baja par los cargos de mayor conocimiento fiscal: Revisores Fiscales y Contadores.

Percepción de Calidad general del servicio por Nivel educativo 2022.

Hasta secundaria

87,5%

Técnica o Tecnológica

87,6%

Universitaria

81,8%

**Especialización
Magíster Doctorado**

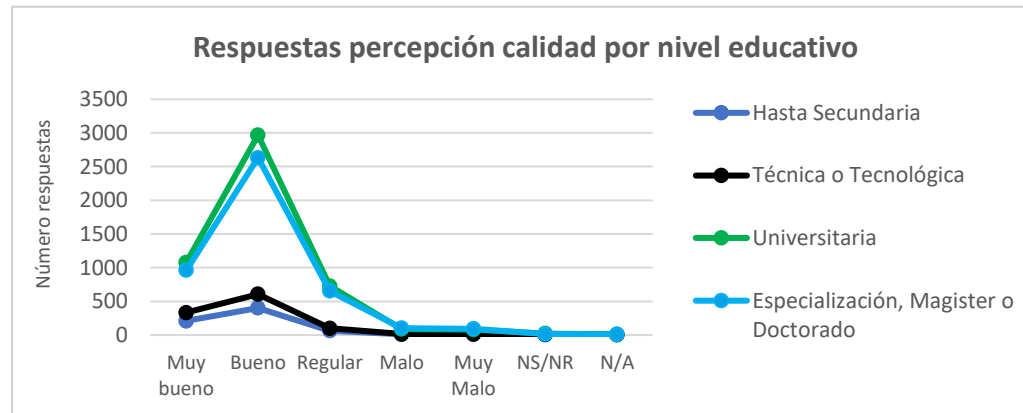
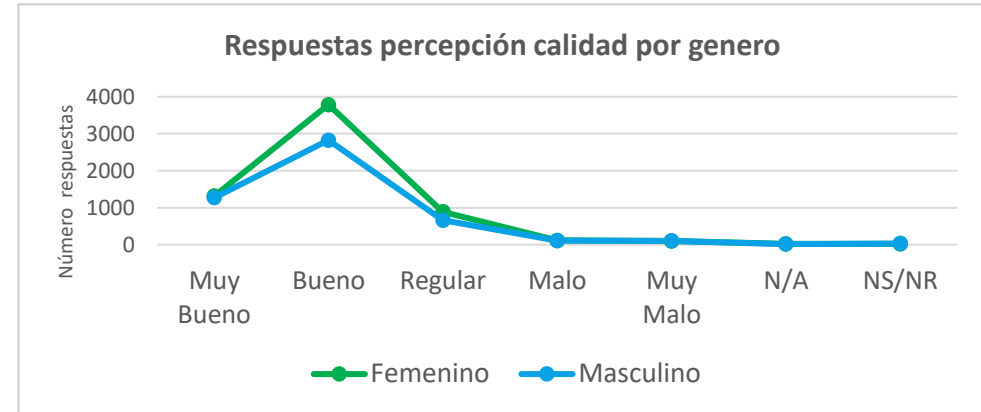
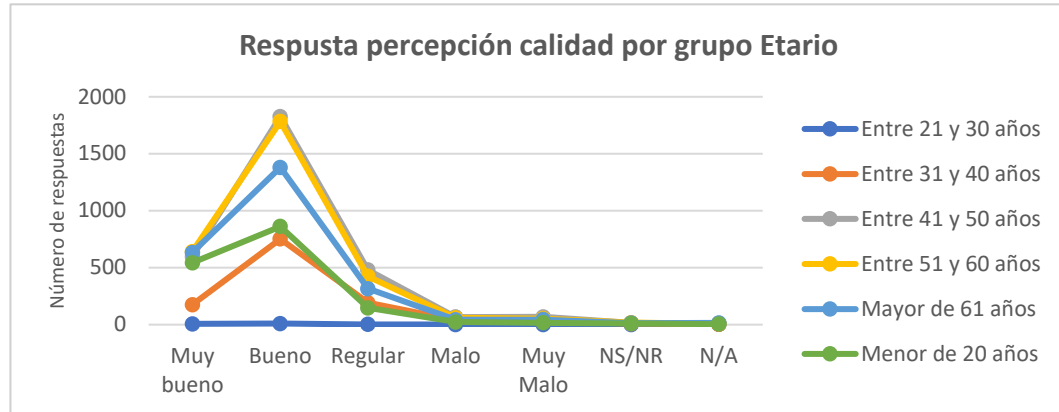
80,8%

La percepción de calidad general es mas baja par los encuestados de mayor nivel educativo.

ENCUESTA PERCEPCIÓN DIAN

RESULTADOS 2022

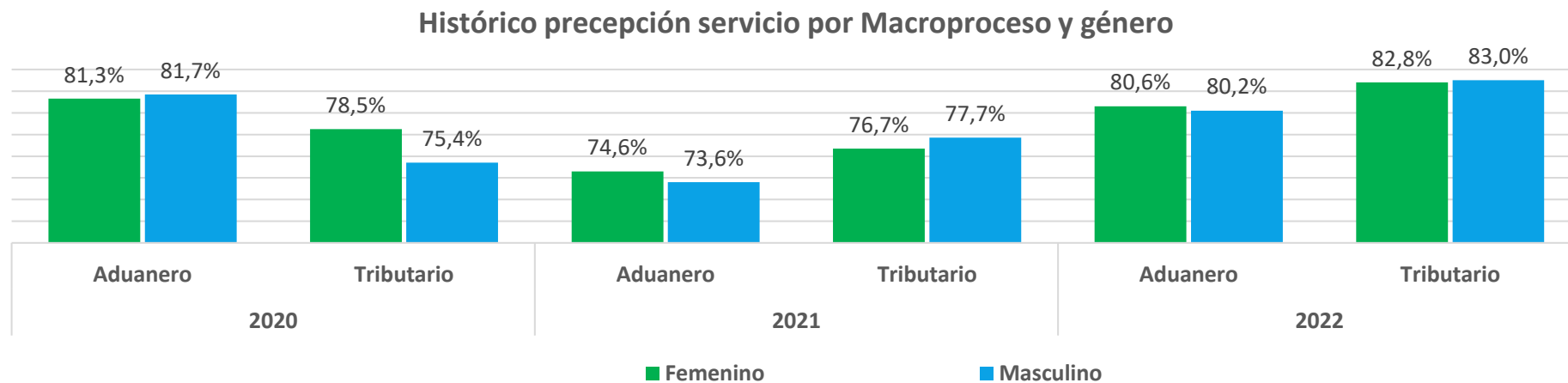
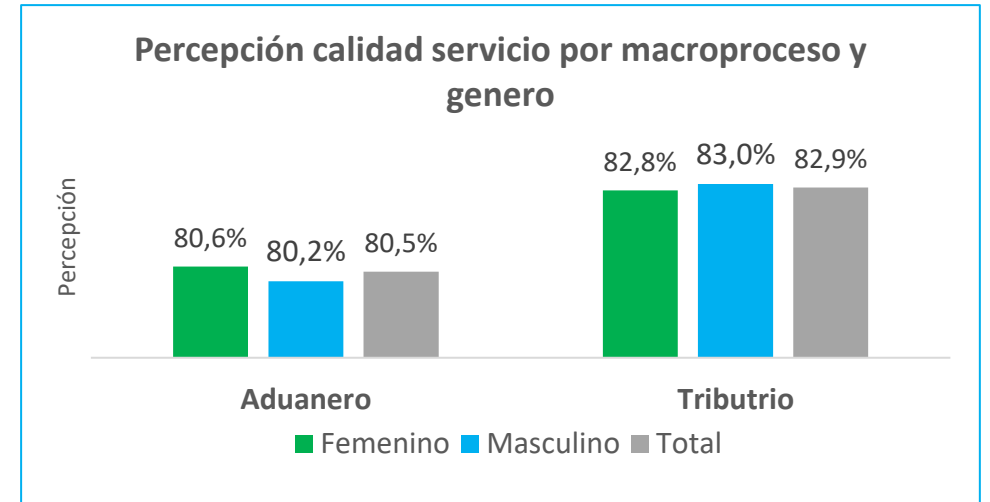
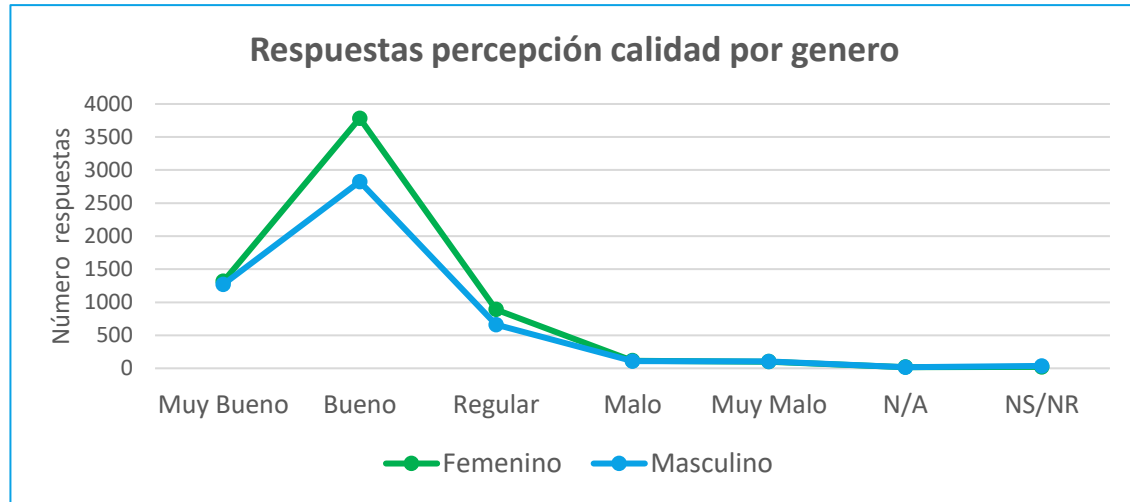
5 Percepción calidad por macroproceso y genero



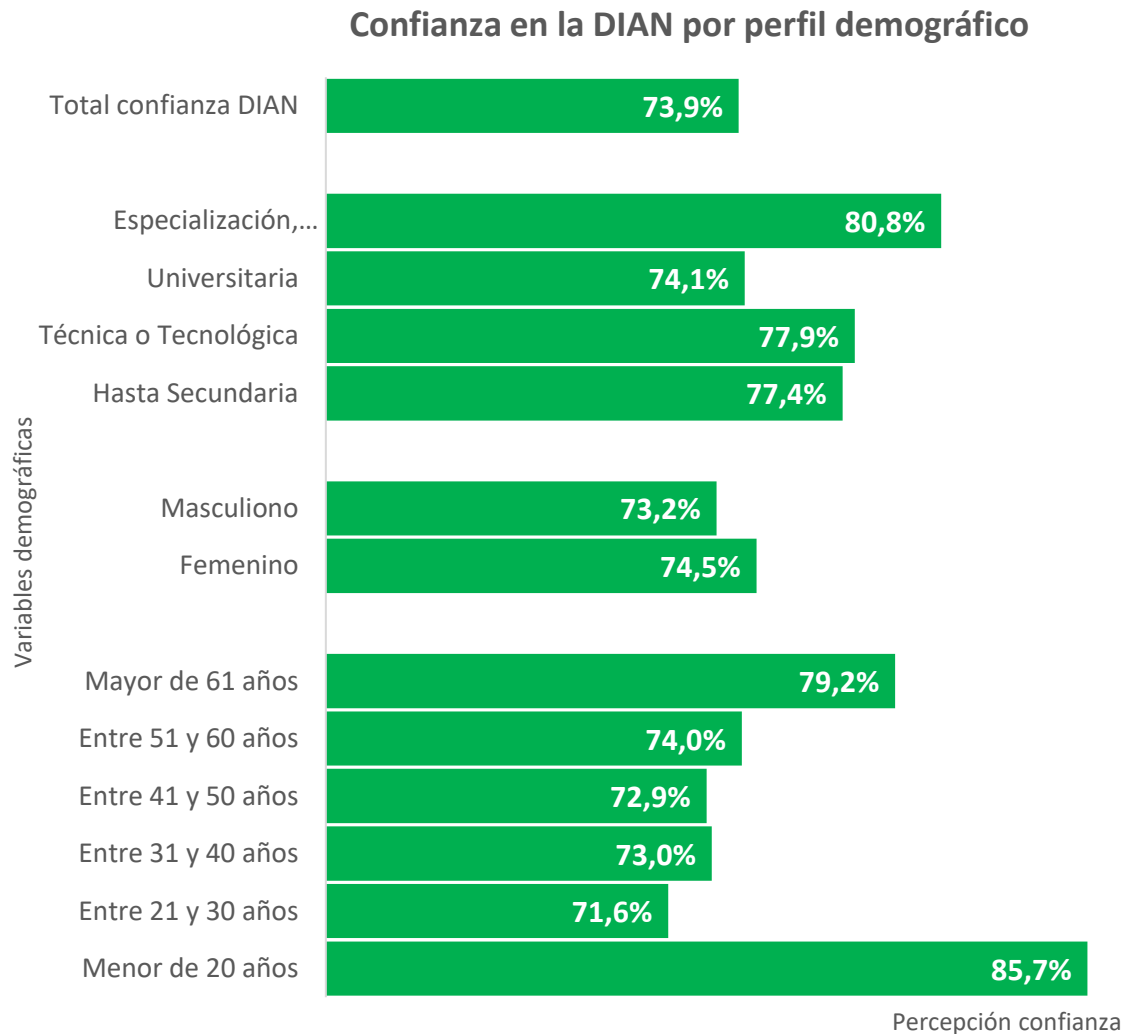
ENCUESTA PERCEPCIÓN DIAN

RESULTADOS 2022

5 Percepción calidad por macroproceso y genero



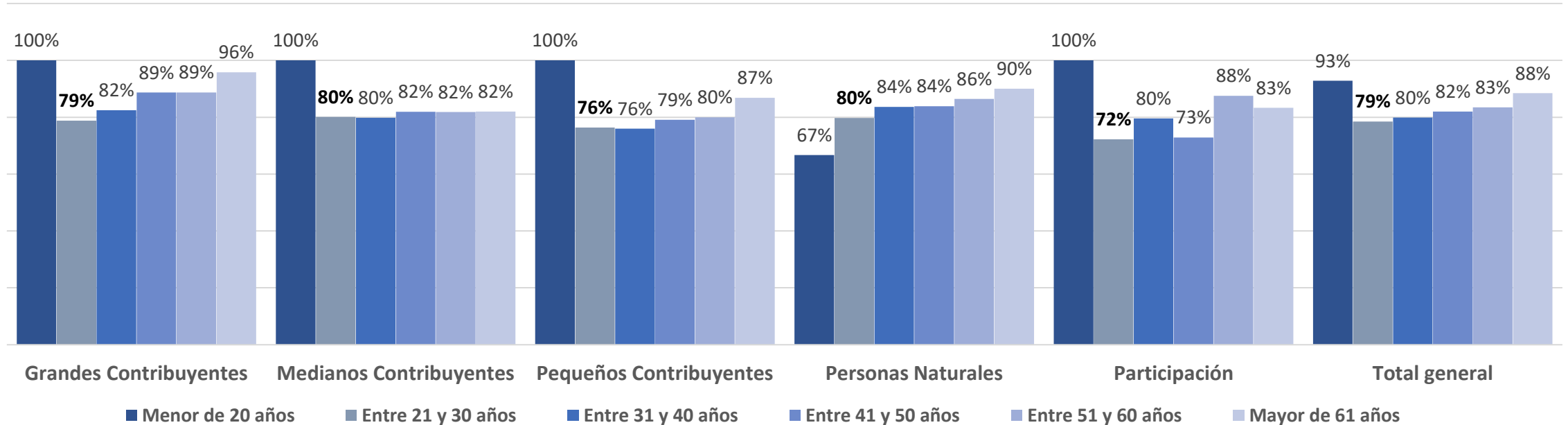
Percepción de Confianza



ENCUESTA PERCEPCIÓN DIAN

RESULTADOS 2022

Percepción de calidad por macrosegmento y rango de edad 2022



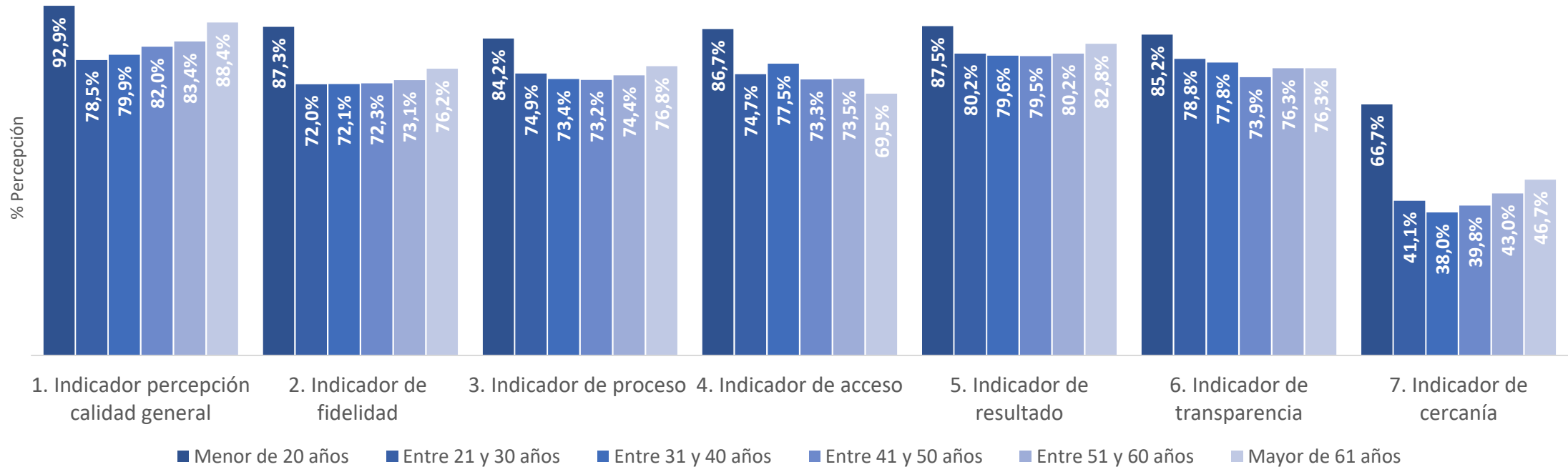
El grupo etario de 21 a 30 años muestra la percepción mas baja.

El grupo participación ciudadana, no se conoce la edad ni el segmento, pero evidencia una percepción relativamente inferior que los macrosegmentos, esto puede obedecer a mayor desconocimiento de procedimientos y normatividad técnica.

ENCUESTA PERCEPCIÓN DIAN

RESULTADOS 2022

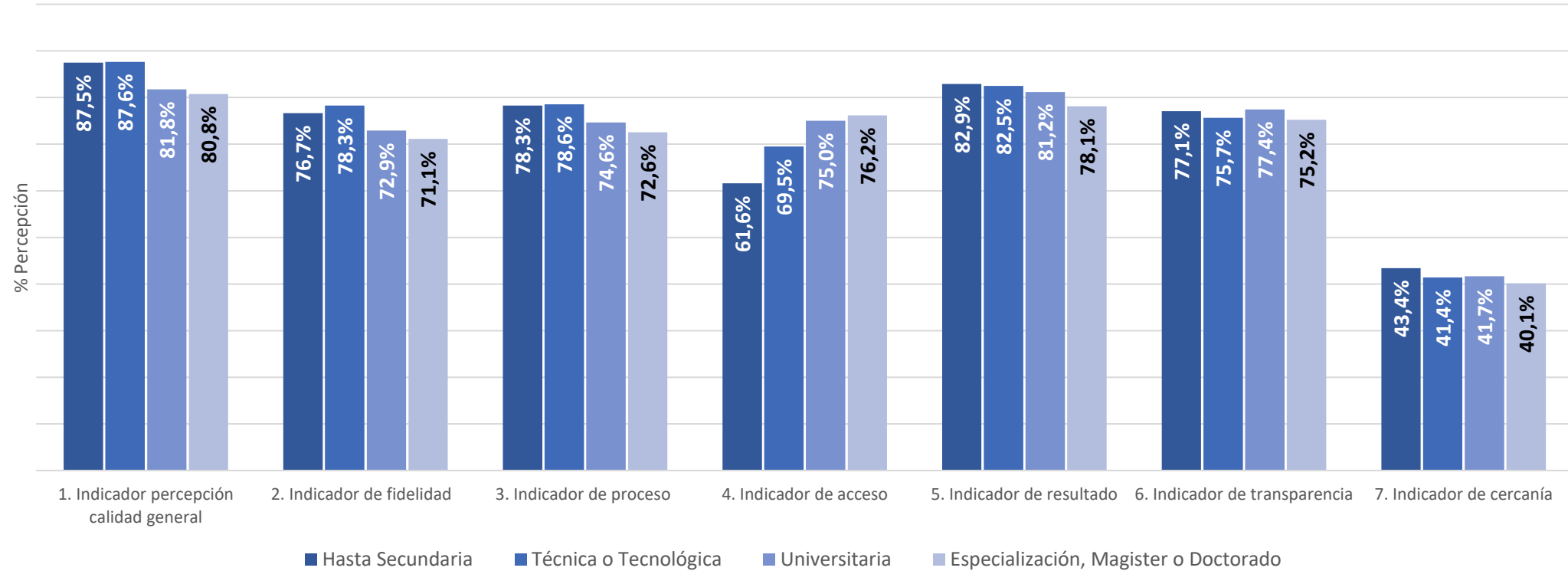
Percepción por dimensiones de servicio y rangos de edad 2022



ENCUESTA PERCEPCIÓN DIAN

RESULTADOS 2022

Percepción por dimensiones de servicio y nivel educativo



ENCUESTA PERCEPCIÓN DIAN

RESULTADOS 2022

Resumen 360°

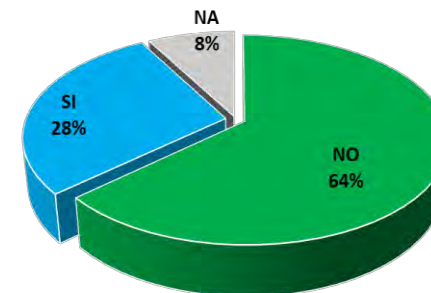
Variables Estructurales	
Percepción calidad general del servicio	82,3%
Satisfacción	78,2%
Comunicación	73,8
Confianza	73,9
Cercanía.	41,1%

Dimensiones confirmatorias	
Indicador de percepción calidad	82,3
Fidelidad	73,0%
Proceso	74,4%
Acceso	74,2%
Resultado	80,2%
Transparencia	76,4
Cercanía	41,1

Percepción calidad por macrosegmentos	
Grandes	85,1%
Medianos	80,7%
Pequeños	79,7%
Personas Naturales	85,7%

Percepción calidad por Macroprocesos	
Aduanero	80,5%
Tributario	82,9%

31. ¿Encontró alguna dificultad para acceder a los trámites y servicios ofrecidos por la DIAN? 2022

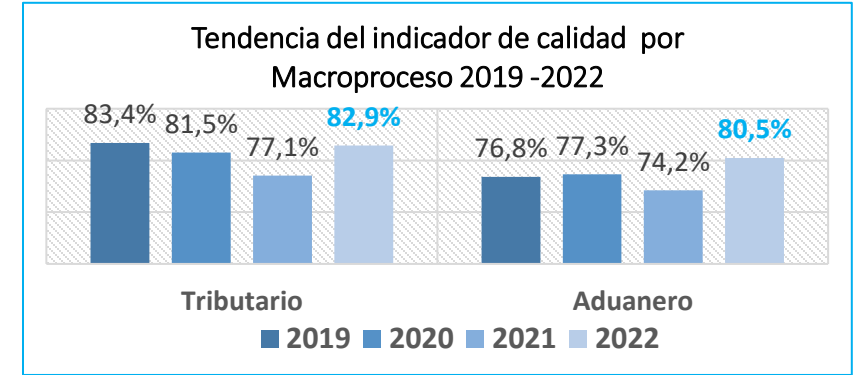
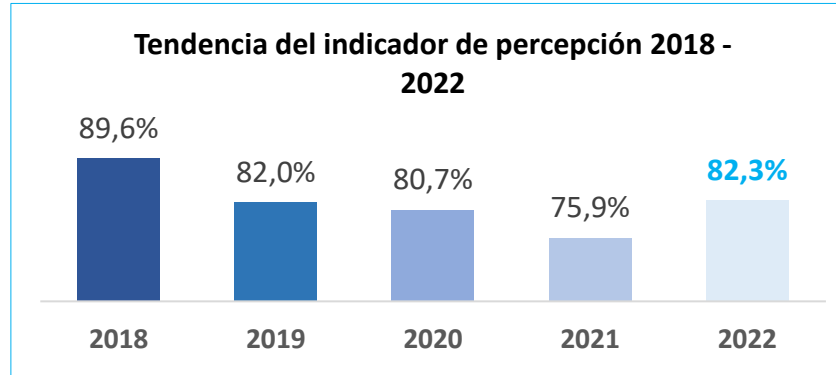
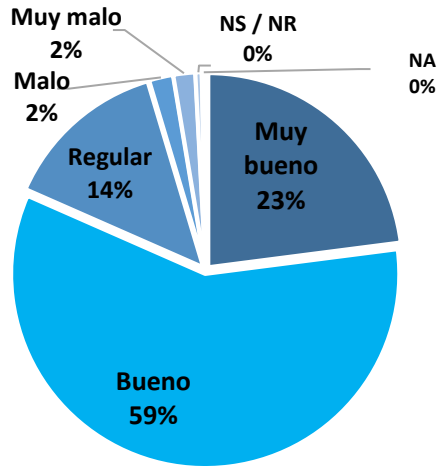


Percepción Lenguaje claro
73,2%

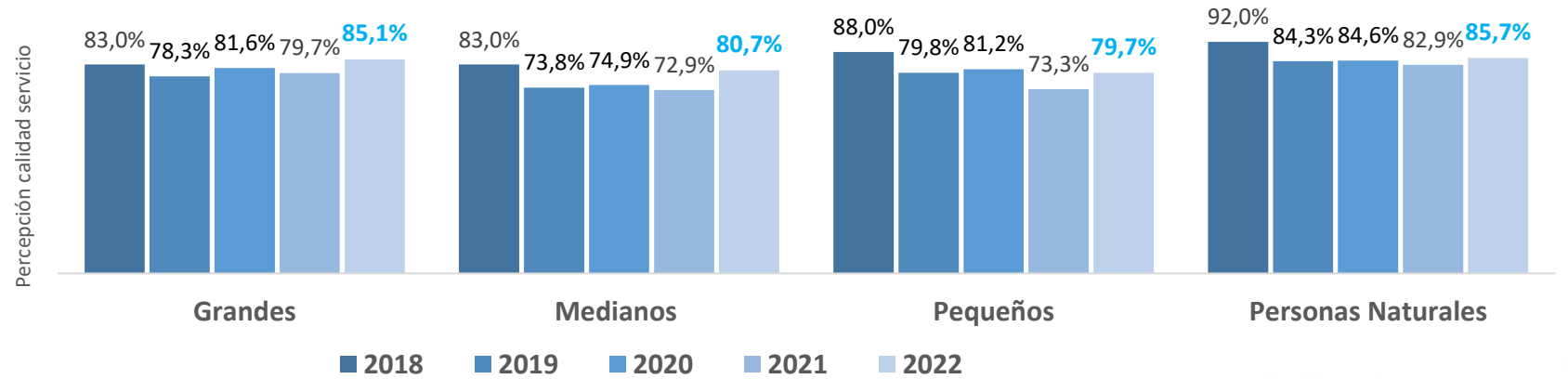
1 Indicador de Percepción de Calidad general: 82,3 % Satisfactorio

F.1. Percepción de la calidad general del servicio

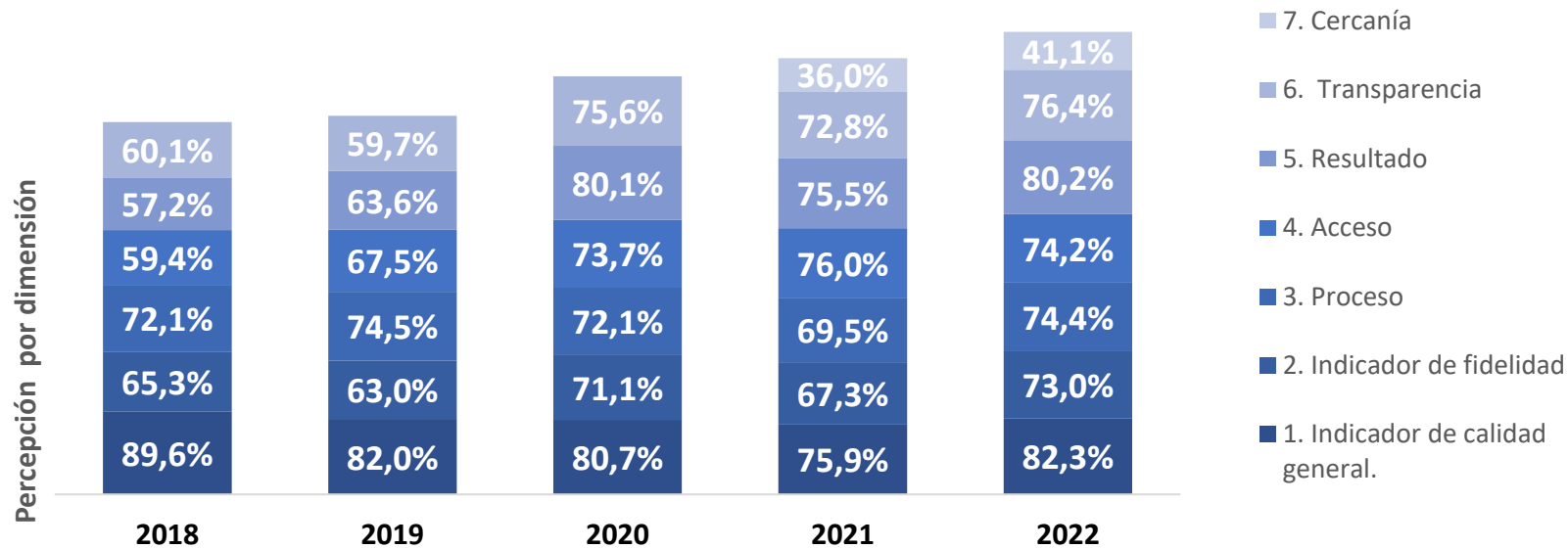
P12. ¿Cómo califica la calidad general del servicio que le ha prestado la DIAN? 2022



Tendencia Indicador calidad general por macrosegmentos 2018 -2022



Histórico indicador de percepción y dimensiones de servicio -
Nacional 2018- 2022



El indicador de calidad no logra superar la línea base.

El indicador de proceso prácticamente se muestra estancado.

Los clientes perciben que la DIAN es una entidad poco cercana.

Mejoramiento destacado en cuatro años

➤ Resultados

Reto: Indicadores por mejorar:

- Indicador de P. de calidad
- Proceso (muy lento el ascenso)
- Fidelidad
- Acceso
- Transparencia.

ENCUESTA PERCEPCIÓN DIAN

RESULTADOS 2022

Variables críticas 2022	Indicador	Nivel	Actores Mejoramiento	Análisis
42. ¿Cómo considera que es la relación de la DIAN con usted?	41,1%	Insatisfactorio	Todas las áreas	CRÍTICAS
20. ¿Cómo califica la atención dada a través del canal chat de la DIAN?	52,3%			
14.1 ¿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, Reuni...)	57,6%			
19.2 ¿Cómo califica la atención telefónica cuando se comunica a las oficinas de la DIAN?	64,1%	Tolerable	Todas las áreas	
19.1 ¿Cómo califica la atención dada a través del canal telefónico Contact Center de la DIAN?	64,4%			
13.6 Tener en cuenta sus opiniones para mejorar el servicio?	67,3%			
13.4 Coordinar acciones con las diferentes entidades públicas y/o privadas para brindarle un mejor servicio?	67,5%			
22.2 ¿Cómo califica la disponibilidad, capacidad tecnológica y agilidad de los servicios en línea de la DIAN?	68,4%			
25. ¿Cómo califica la atención dada a través del servicio de Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes – PQRS?	69,8%			
13.3 Garantizar que usted tenga la orientación necesaria para la gestión de trámites y servicios?	70,4%			
28. ¿Cómo califica la atención dada a través de los otros canales: kioscos virtuales de autogestión y chatbots?	72,0%			
14.2 ¿Qué tan probable es que usted hable positivamente o recomiende a la DIAN?	72,6%			
23.1 ¿Cómo califica la funcionalidad de la Página WEB de la DIAN?	72,8%			
41.2 El comportamiento ético institucional y la lucha anticorrupción?	73,0%			
35.2 Su nivel de eficiencia del proceso o nivel de optimización de recursos?	73,1%			
16. ¿Cómo califica, en general la comunicación con la DIAN, en relación con ser precisa, certera y en lenguaje claro?	73,8%			
15.4 ¿Cómo califica su grado de confianza hacia la DIAN?	73,9%			
13.1 Adaptar el servicio para responder a sus necesidades específicas?	74,0%			
34. ¿Cómo califica su nivel de conocimiento sobre lo que hace la DIAN y en general sobre los procesos, trámites y demás?	74,2%			
30. ¿Cómo califica la atención dada y funcionalidad a través la APP DIAN?	74,4%			
27.1 ¿Cómo califica la atención dada a través de las redes sociales de la DIAN?	74,5%			
35.3 El cumplimiento de acuerdos, tiempos o niveles de servicio establecidos?	74,7%			
41.3 La rendición de cuentas, participación ciudadana y el control de la gestión?	74,9%			

Debilidad en el relacionamiento cercano con contribuyentes y usuarios.

Debilidad en iniciativas de participación baja y a la fidelización hacia el cumplimiento.

Reto mejorar la atención en canales todos los canales todas las áreas, en especial masivos: Chat Contac center .

Intervenir las variables evaluadas con percepción Insatisfactoria y tolerable y que son “críticas”

ENCUESTA PERCEPCIÓN DIAN

RESULTADOS 2022

Variables	Indicador	Nivel	Actores Mejoramiento	Análisis
35.4 La claridad y utilidad de la información?	75,4%	Satisfactorio	Todas las áreas	Optimizar gestión
22.1 ¿Cómo califica la facilidad de acceso y uso de los servicios en línea de la DIAN?	75,5%			
35.1 La capacidad para identificar y solucionar el trámite requerido o necesidad de servicio?	76,1%			
24. ¿Cómo califica la atención y calidad de la respuesta dada a través de los correos electrónicos de la DIAN?	76,6%			
41.4 Honestidad, respeto, justicia e imparcialidad en su gestión? (Código de integridad)	77,3%			
27.2 ¿Cómo califica la información que se comparte a través de las redes sociales de la DIAN?	77,9%			
35.6 Las competencias técnicas u orientación dada por los servidores públicos?	78,1%			
37. Su satisfacción frente al servicio que le brinda la DIAN, para la gestión de trámites y servicios: tributarios, aduaneros, cambiarios, de internacional y demás, ¿es?	78,2%			
29. ¿Cómo califica la atención dada a través de la atención virtual por Video-atención.?	78,9%			
13.2 Dar a conocer los diferentes canales de acceso al servicio?	78,9%			
36.4 ¿Cómo califica los reportes e informes sobre el recaudo de impuestos y la gestión de la DIAN?	79,2%			
21.1 ¿Cómo califica la atención dada a través del canal presencial en puntos de contacto DIAN?	79,5%			
41.1 La divulgación de información normativa, gestión administrativa, financiera, de trámites y servicios?	79,8%			

ENCUESTA PERCEPCIÓN DIAN

RESULTADOS 2022

Variables	Indicador	Nivel	Actores Mejoramiento	Análisis
35.7 La aplicación de normas y políticas en la gestión del servicio?	80,2%	Satisfactorio	Todas las áreas	Continuar potenciando logros
26. ¿Cómo califica la atención en la radicación formal de correspondencia de la DIAN?	80,3%			
21.2 ¿Cómo califica la atención dada en oficinas de la DIAN por parte de los servidores públicos?	80,3%			
23.2 ¿Cómo califica la información, lenguaje claro y servicios que presta la DIAN en su página WEB?	80,8%			
36.1 ¿Cómo califica a la DIAN en la gestión de trámites y servicios tributarios?	81,0%			
12. ¿Cómo califica la calidad general del servicio que le ha brindado la DIAN?	82,3%			
35.5 La amabilidad de los servidores y sus comunicaciones?	82,5%			
36.2 ¿Cómo califica a la DIAN en la gestión de trámites y servicios aduaneros y de comercio exterior?	84,1%			
36.3 ¿Cómo califica a la DIAN en la gestión de trámites y servicios de control cambiario?	85,4%			
13.5 Manejar con seguridad y confidencialidad su información?	93,5%	Satisfactorio Destacado		

ENCUESTA PERCEPCIÓN DIAN

RESULTADOS 2022

2 Indicador de Fidelidad: 73,0 % Tolerable

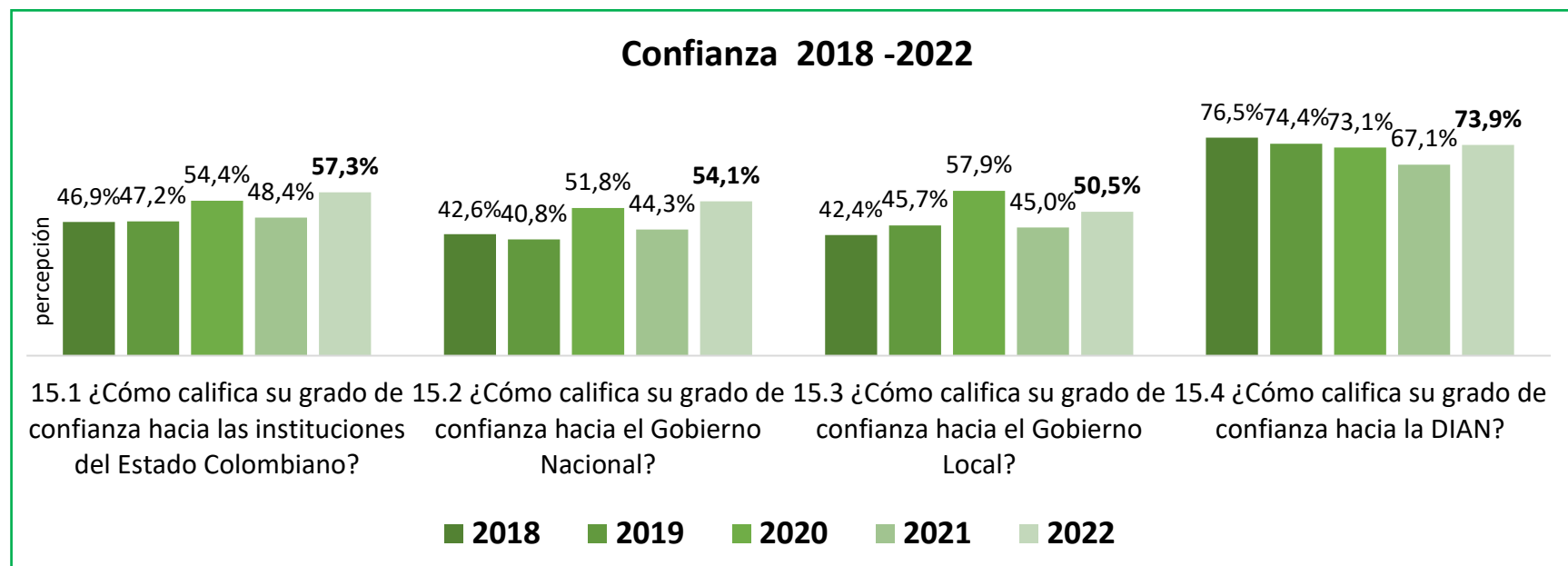
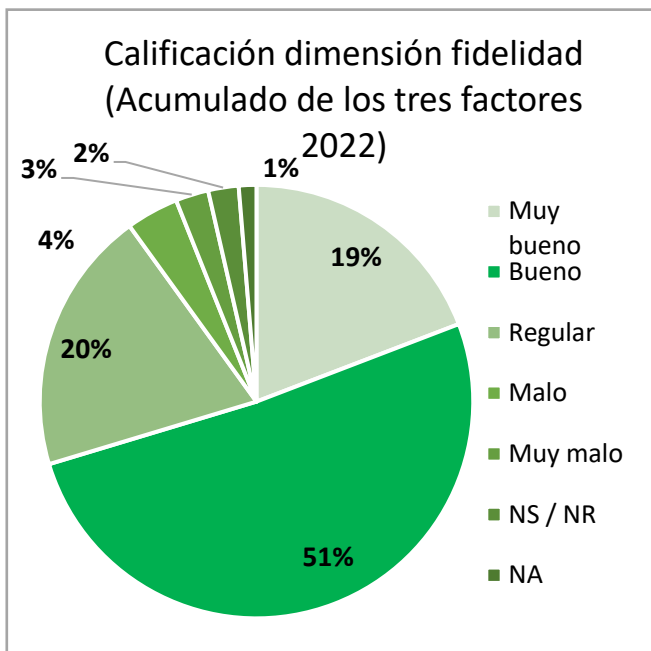
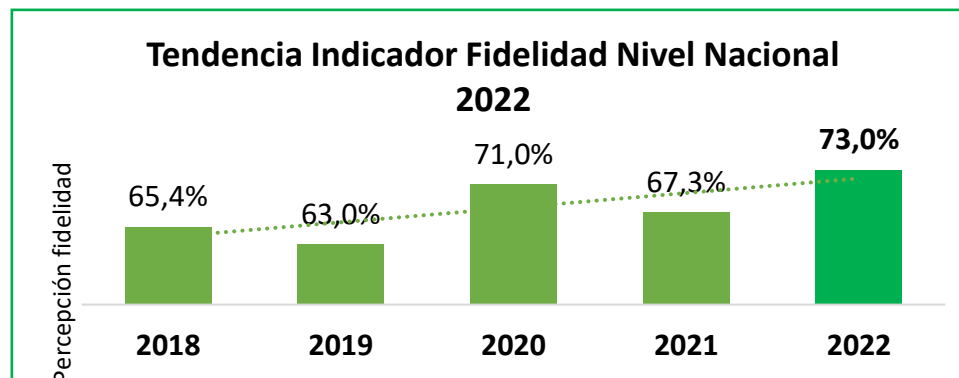
F2 Percepción de tendencias en la

prestación del Servicio : 75,4%

F3 Comportamientos deseados: 65,2%

F4 Confianza: 73,9%

6. Resultados técnicos: por demisiones, factores y variables de servicio – Nacional - 2022

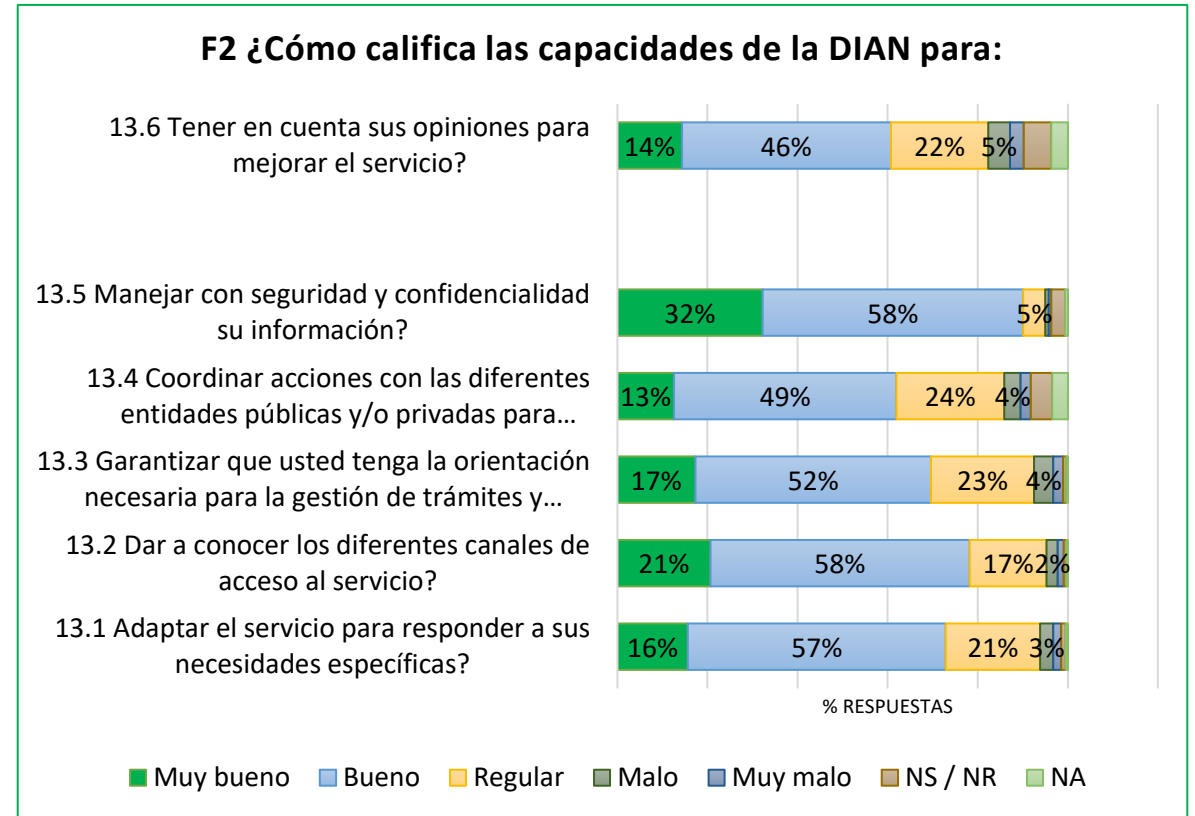
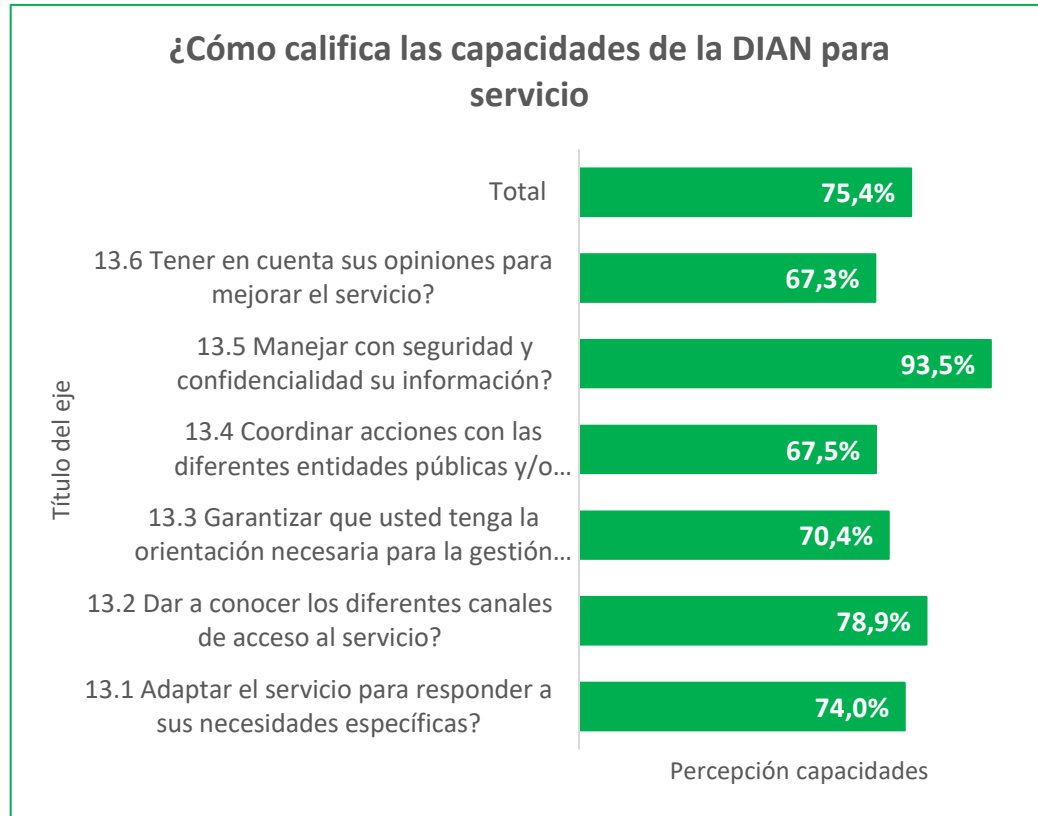


ENCUESTA PERCEPCIÓN DIAN

RESULTADOS 2022

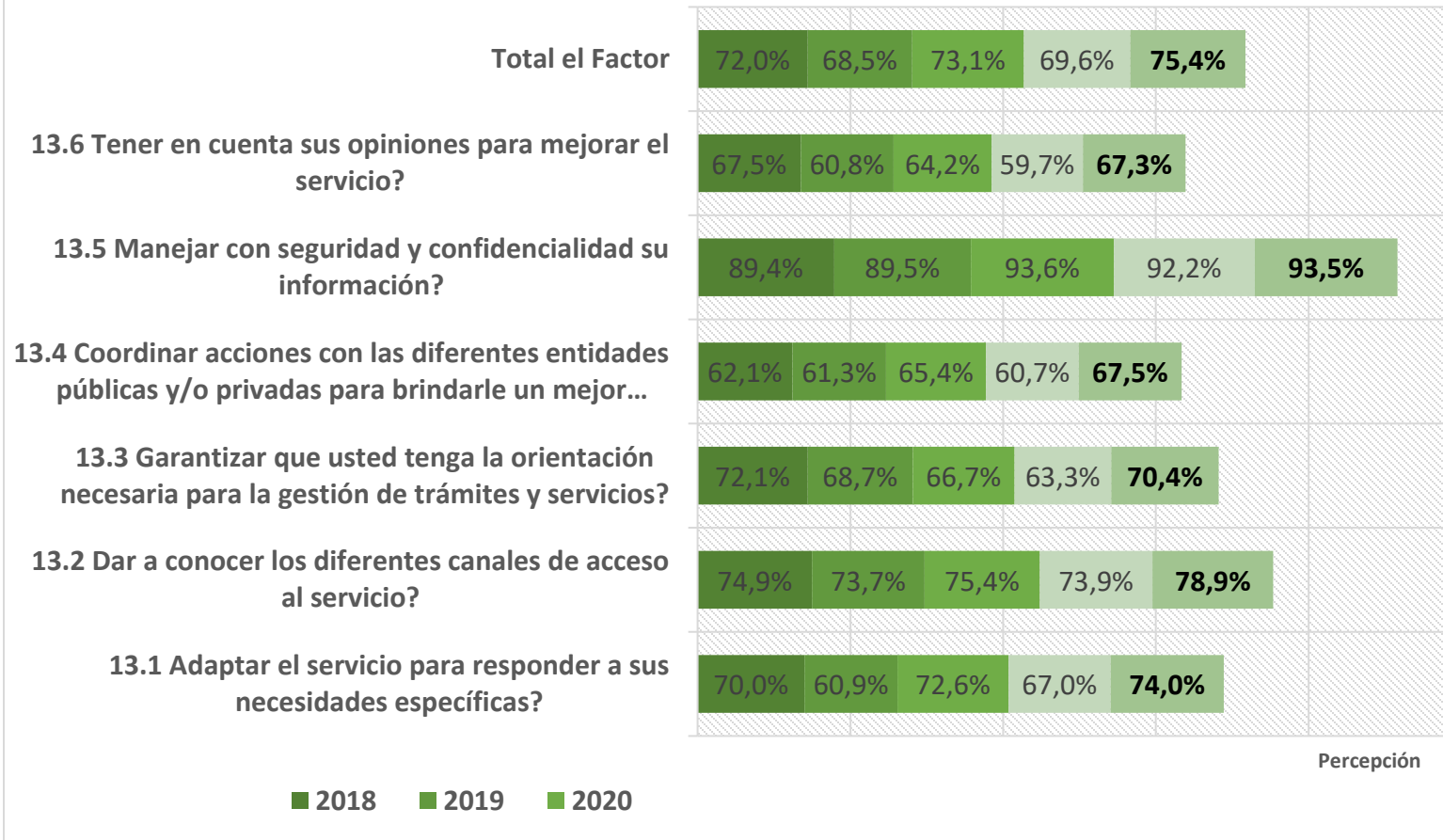
F2 Percepción de tendencias en la prestación del Servicio: 75,4%

6. Resultados técnicos: por demisiones, factores y variables de servicio – Nacional - 2022



F2 Percepción de tendencias en la prestación del Servicio: 75,4%

Tendencia de las capacidades de la DIAN para servicio 2018 - 2022

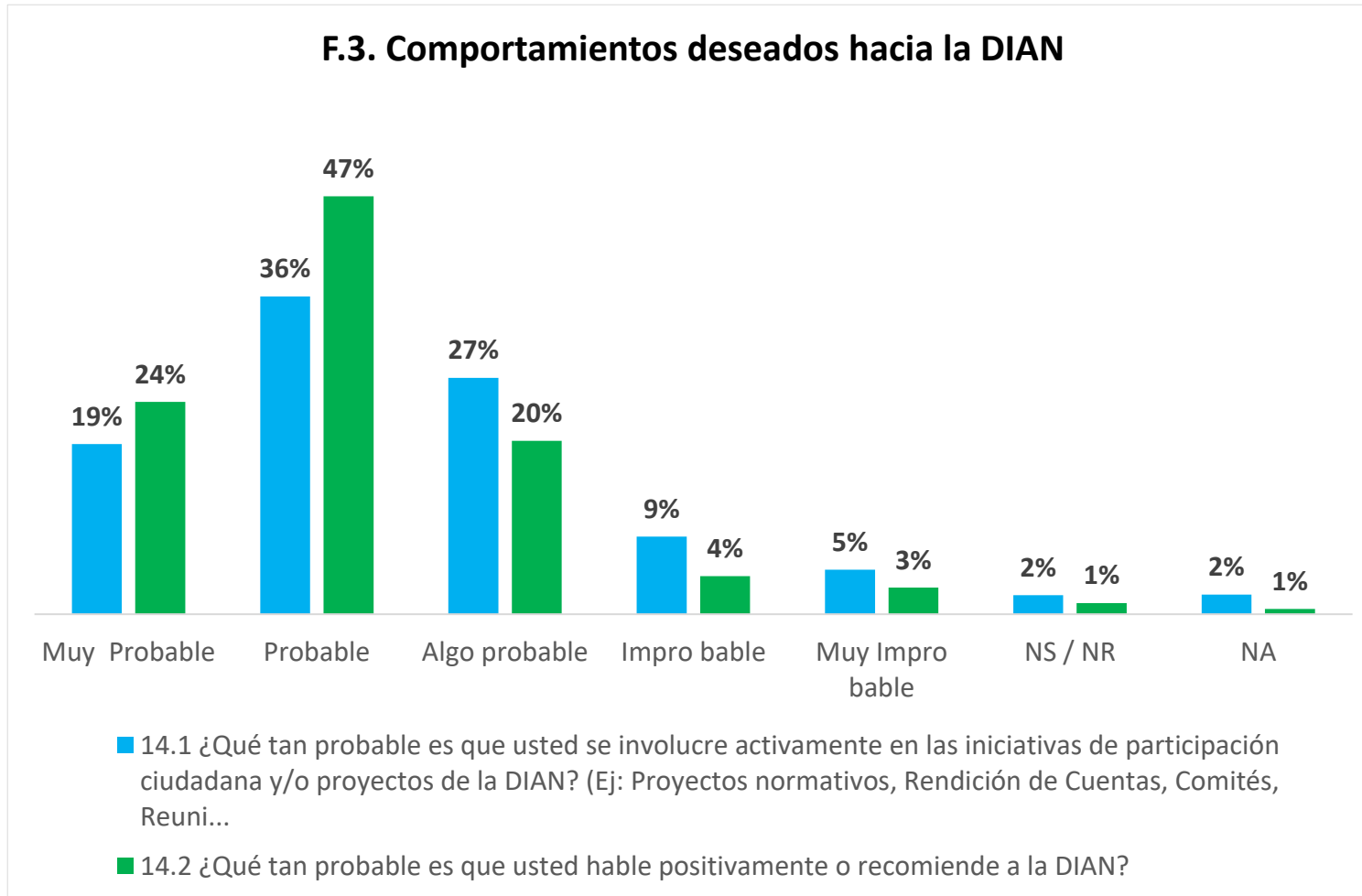


Reto: Garantizar la orientación, es un aspecto básico en la satisfacción y atañe a todos los tramites y Servicios.

Requiere fortalecer varios frentes:

- capacidad operativa de atención virtual, telefónica, video atención, en oficinas
- Fortalecimiento del conocimiento técnico a todos los servidores públicos y cliente externo
- Atención oportuno casos críticos oportuno, atención PQRS, entre otros aspectos.

F.3. Comportamientos deseados hacia la DIAN 2022



Indicador NPS : (NPS -Índice de recomendación -Net Promoter Score)- 2022

P=Promotores:

Muy Probable + Probable

65.2%



N =Neutro:

Algo Probable

23,9%

D= Detractores:

Improbable, Muy Improbable

10,9%



NPS = P-D

65,2% - 8,9%=

56,3%.

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



NPS 2019 = 46,3%

NPS 2020 = 53,0%

NPS 2021 = 48,6%

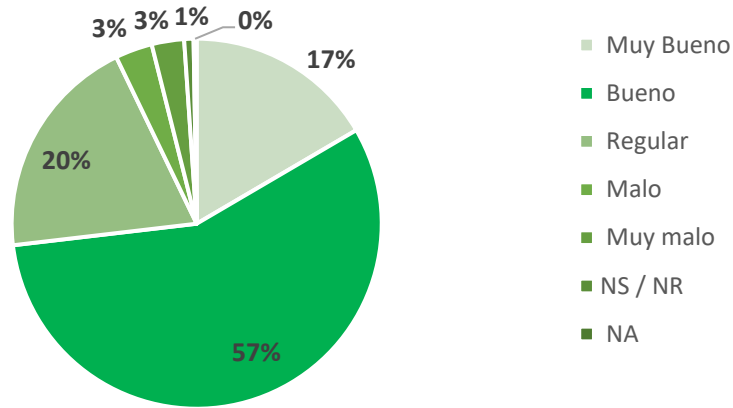
NPS 2022 = 53,6%

ENCUESTA PERCEPCIÓN DIAN

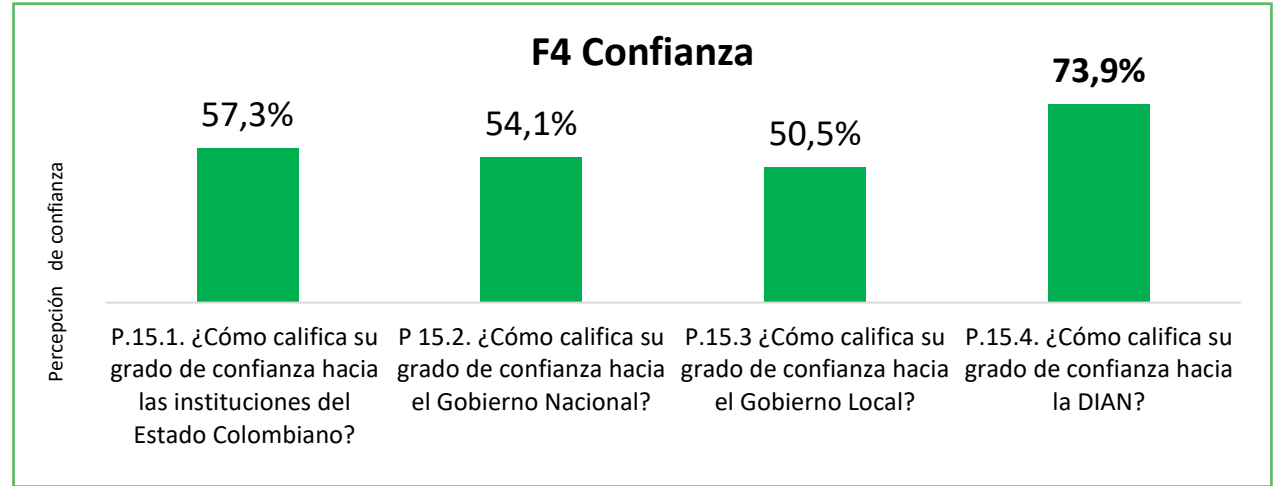
RESULTADOS 2022

F4 Confianza: 73,9%

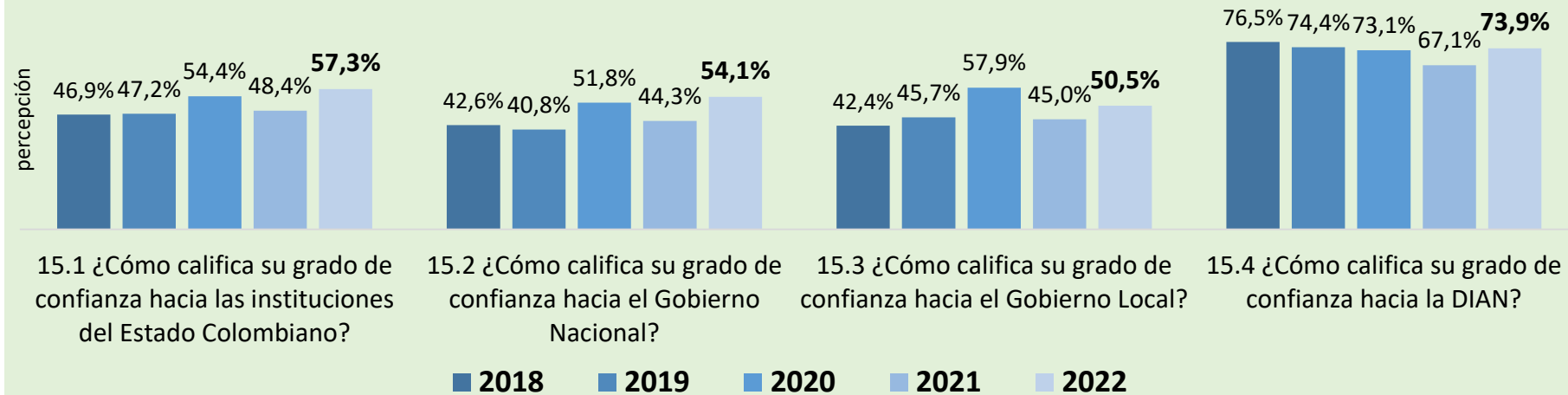
15.4 ¿Cómo califica su grado de confianza hacia la DIAN? 2022



6. Resultados técnicos: por demisiones, factores y variables de servicio – Nacional - 2022



Confianza 2018 -2022



ENCUESTA PERCEPCIÓN DIAN

RESULTADOS 2022

3 Indicador de Proceso: 74,4 % Tolerable

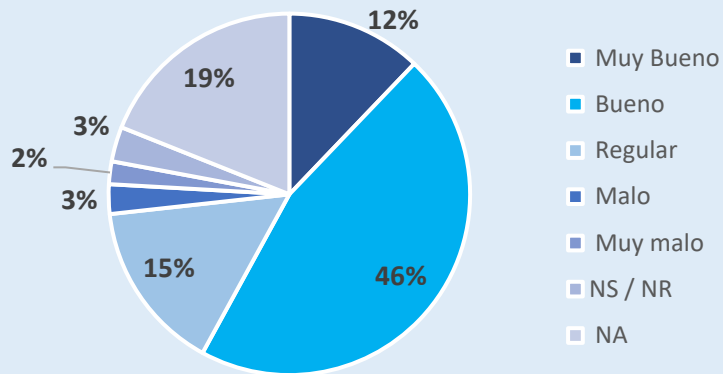
Factores

F.5. Experiencia: Comunicación y lenguaje claro con la DIAN: 73,8%

F 7. Atención en Canales o medios de Comunicación: 73,0%
y lenguaje claro 69,5

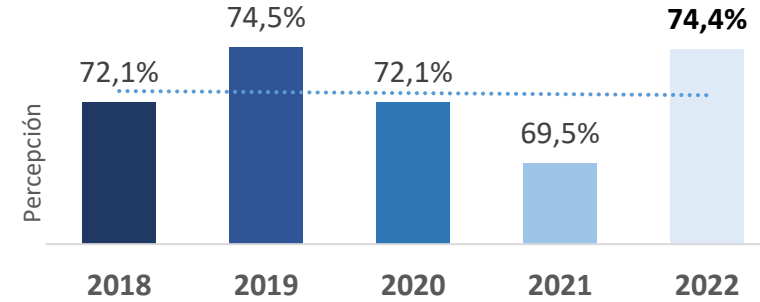
F 10 Experiencia Momentos de Contacto con la DIAN: 77,1%.

Calificación dimensión proceso (todos los factores)

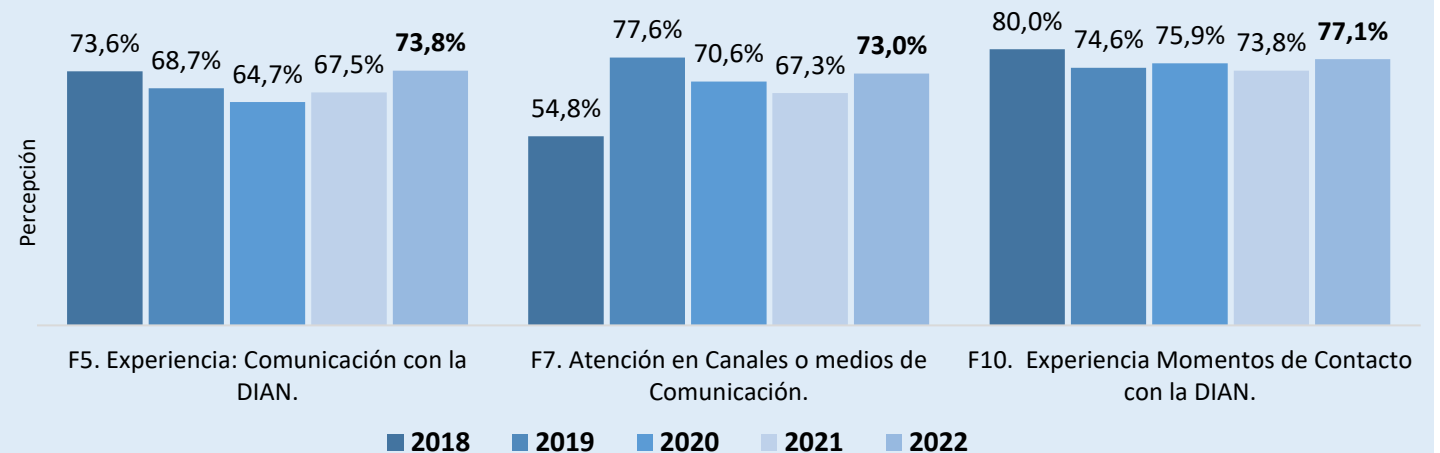


6. Resultados técnicos: por demisiones, factores y variables de servicio – Nacional - 2022

Tendencia Indicador Proceso

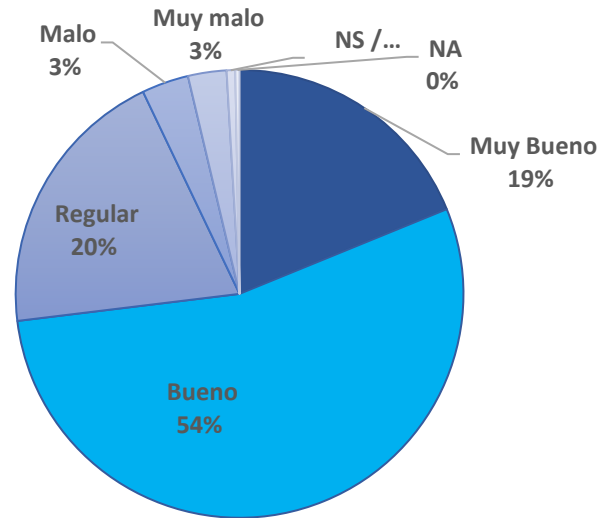


Tendencia factores de proceso 2018 -2022

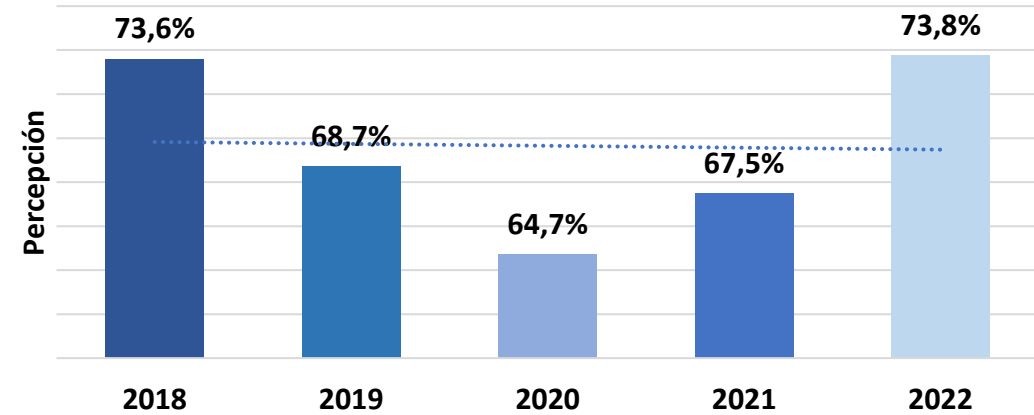


F.5. Experiencia: Comunicación y lenguaje claro con la DIAN: 73,8%

F5 16. ¿Cómo califica, en general la comunicación con la DIAN, en relación con ser precisa, certera y en lenguaje claro?



Histórico percepción de comunicación y lenguaje claro DIAN 2018- 2022



El indicador de comunicación no ha logrado avanzar en los últimos 5 años.

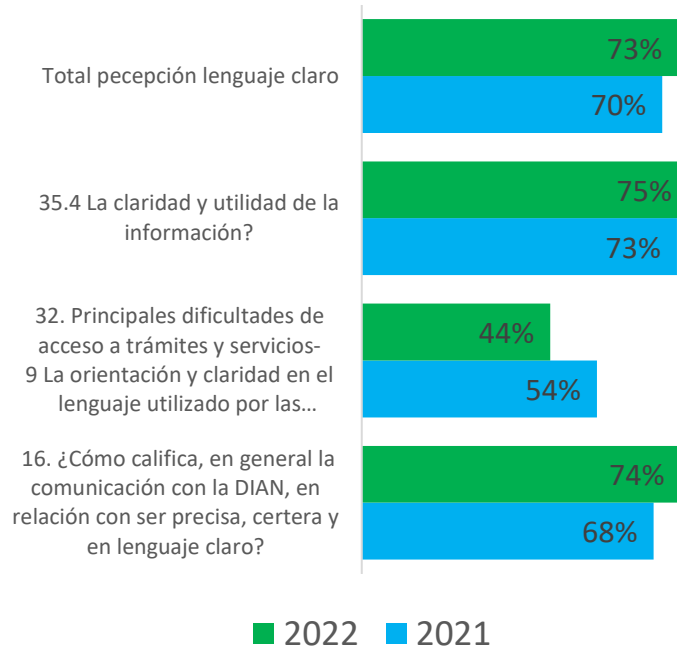
ENCUESTA PERCEPCIÓN DIAN

RESULTADOS 2022

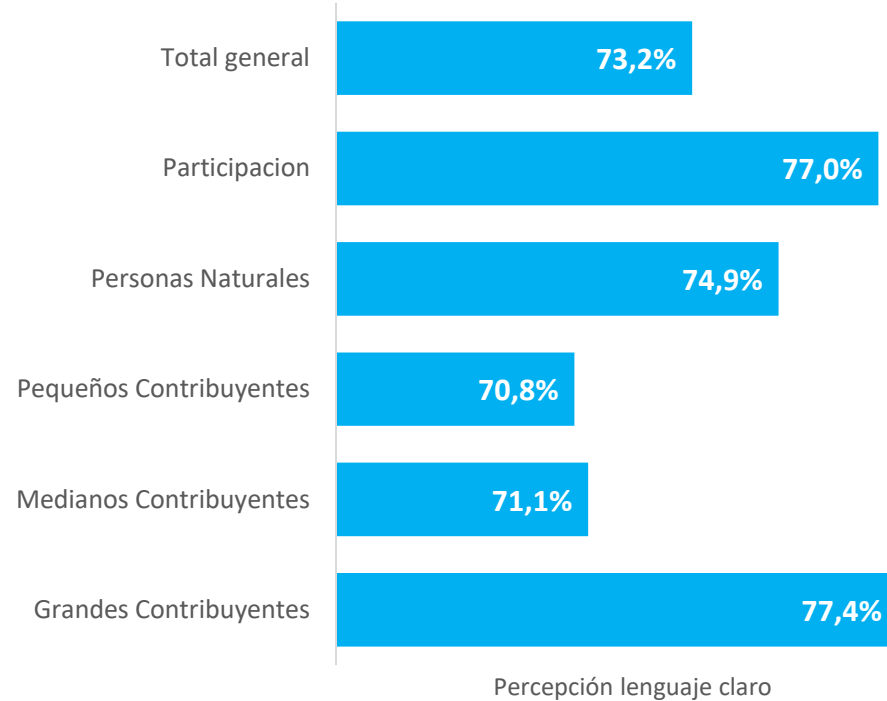
Lenguaje claro con la DIAN: 73,2%

6. Resultados técnicos: por demisiones, factores y variables de servicio – Nacional - 2022

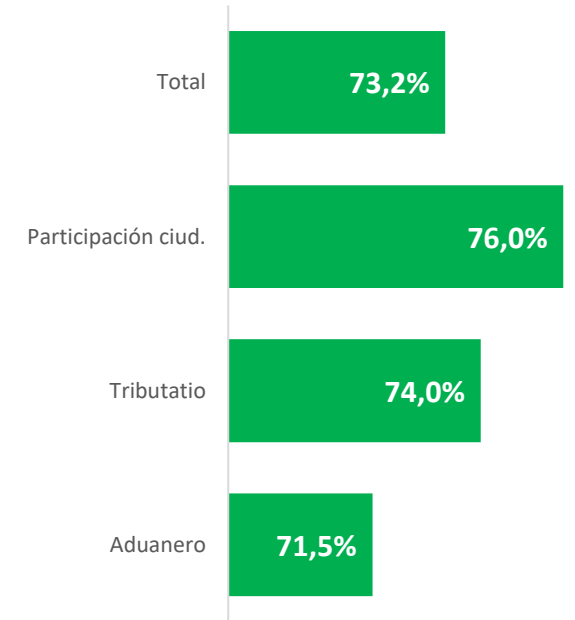
Histórico variables de lenguaje claro



Percepción lenguaje claro por macrosegmentos



Percepción lenguaje claro por macroprocesos



Lenguaje claro con la DIAN: 73,8%

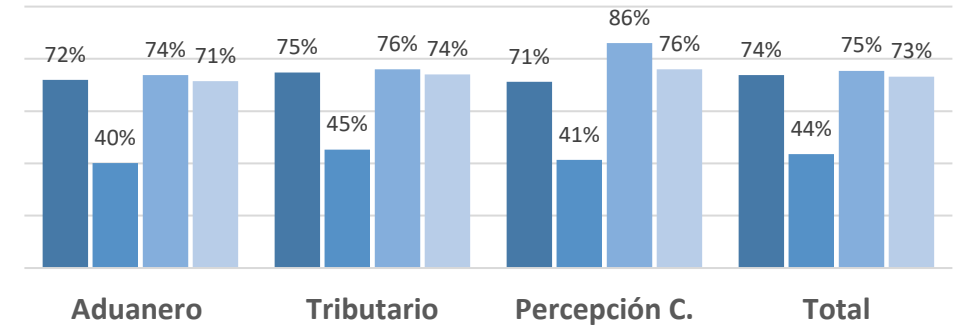
Percepción lenguaje claro por variable y Macrosegmento



- 16. ¿Cómo califica, en general la comunicación con la DIAN, en relación con ser precisa, certera y en lenguaje claro?
- 32. Principales dificultades de acceso a trámites y servicios- 9 La orientación y claridad en el lenguaje utilizado por las personas que lo atendieron.
- 35.4 La claridad y utilidad de la información?
- Total lenje claro Macroseg Nivel nacional

Percepción lenguaje claro por macroprocesos y variables

- 16. ¿Cómo califica, en general la comunicación con la DIAN, ?
- 32 Principales dificultades de acceso a trámites y servicios- 9 La orientación y claridad en el lenguaje utilizado por las personas que lo atendieron.
- 35.4 La claridad y utilidad de la información?



F7 Atención en canales o medios comunicación 2022

F7 Atención en canales o medios comunicación 2022

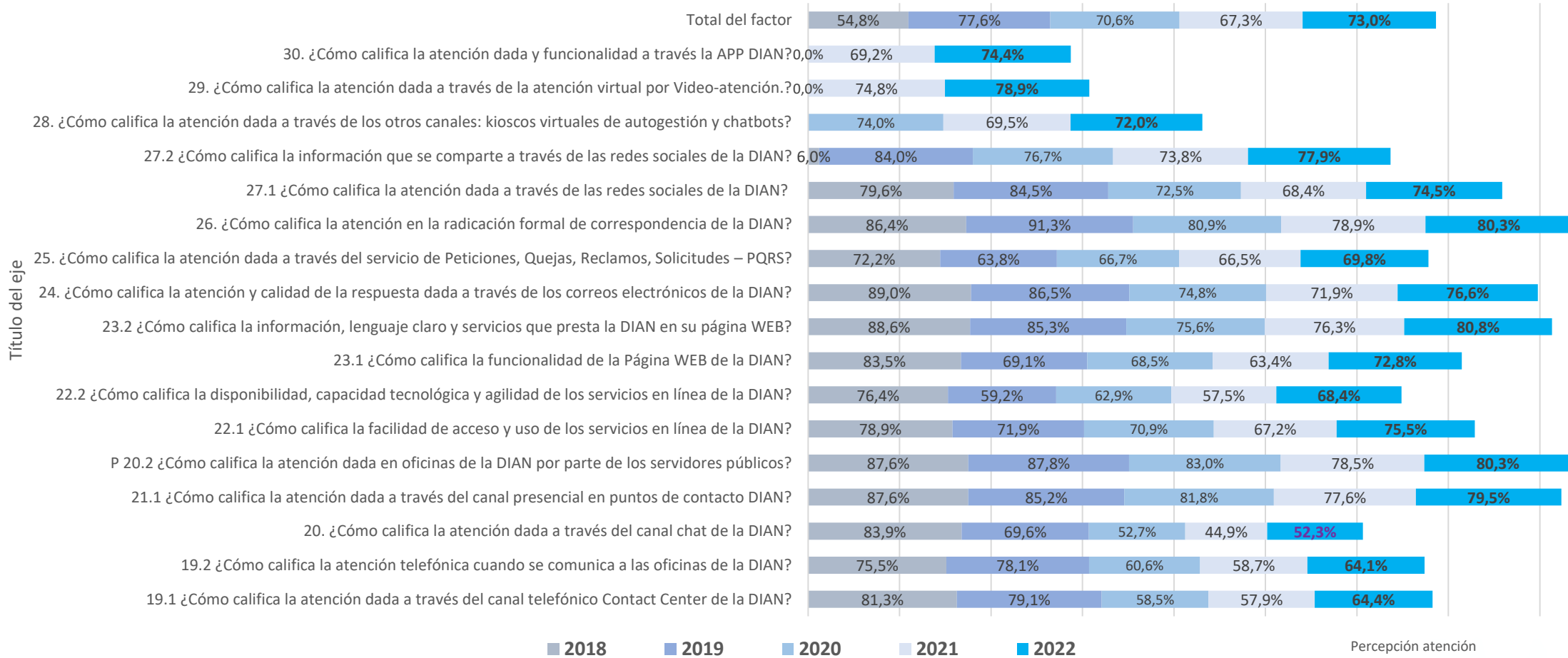


9 canales nivel satisfactorio.
8 canales de 14, reportan resultado tolerable e insatisfactorio, es decir que todas las áreas siguen teniendo debilidad en la atención a los contribuyentes

Se evidencia una gran dispersión de la percepción entre los diferentes canales de 80.8% a 52.3%, lo cual refleja falta de estandarización en la experiencia integral de los contribuyentes para los diferentes trámites y servicios institucionales.

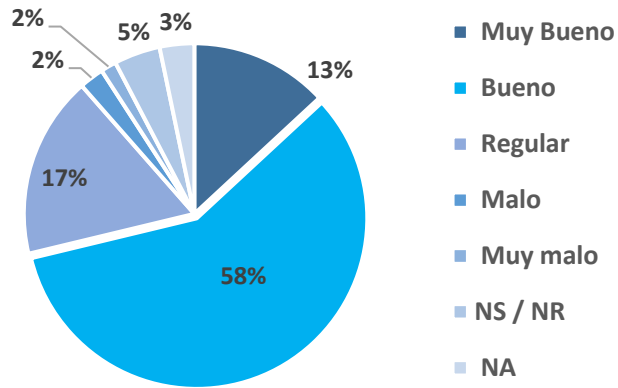
Factores como limitada capacidad operativa, falta de integración de canales, ausencia de protocolos y de niveles de servicio en todos los canales para todos los trámites y servicios pueden generar esta disparidad de percepciones.

Tendencia histórica atención en canales 20218 - 2022

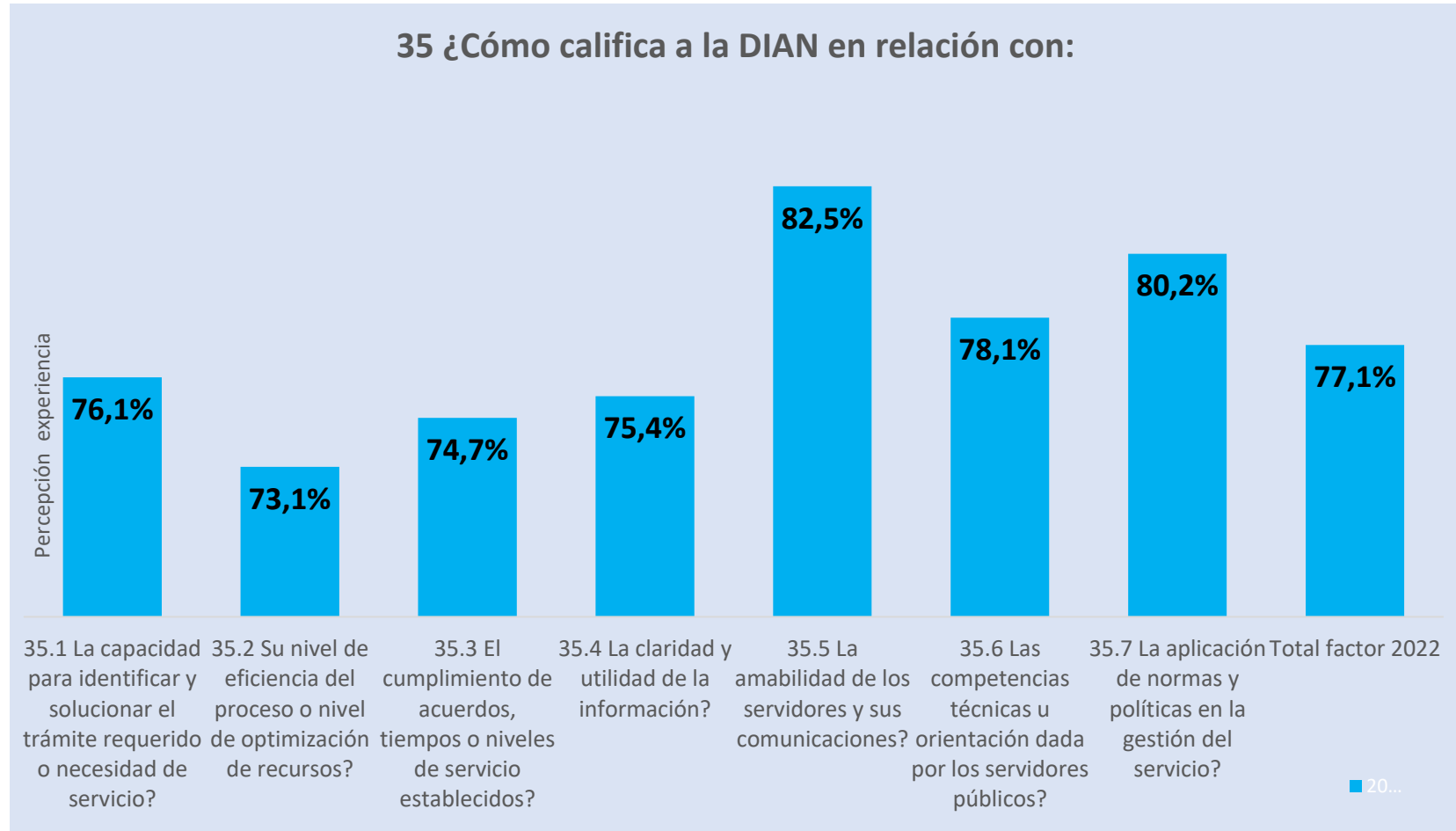


F10 Experiencia momentos de contacto con la DIAN- Percepción 2022: 77,1%

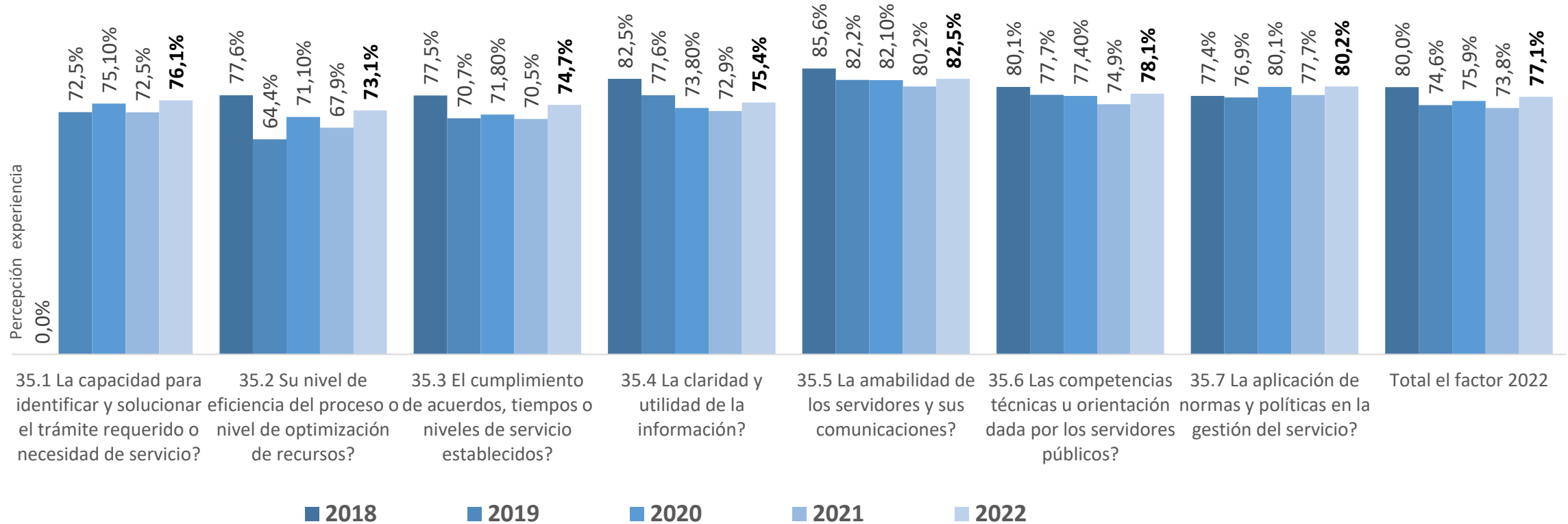
F 10 Experiencia Momentos de Contacto con la DIAN 2022



35 ¿Cómo califica a la DIAN en relación con:



F 10 Histórico Experiencia momentos de contacto con la DIAN 2018 - 2022



La percepción de experiencia en el contacto ha decrecido durante los cinco para cinco de siete las variables.

ENCUESTA PERCEPCIÓN DIAN

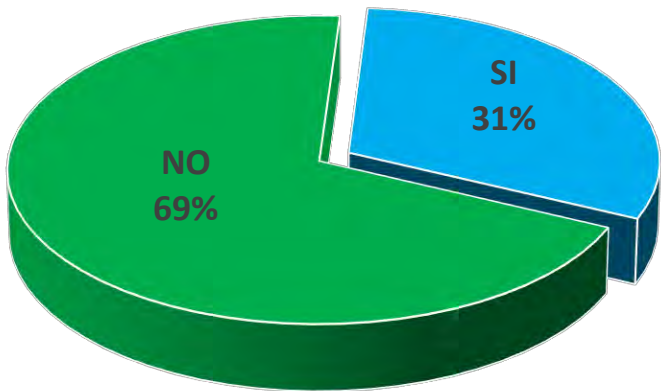
RESULTADOS 2022

4 Indicador de acceso 74,2% Tolerable

Factores

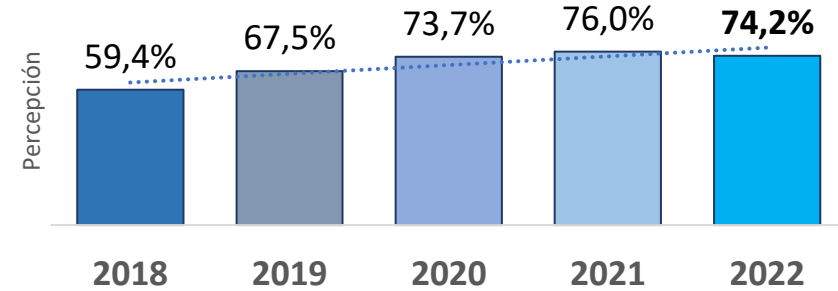
- F6. Preferencia y uso de canales..
Servicios en línea 33,2%
- F8. Barreras de Acceso: Tiempo de espera atención 22,8%
- F9. Conocimiento sobre la DIAN: 74,2%.

31. ¿Encontró alguna dificultad para acceder a los trámites y servicios ofrecidos por la DIAN? 2022



6. Resultados técnicos: por demisiones, factores y variables de servicio – Nacional - 2022

Tendencia dimensión acceso



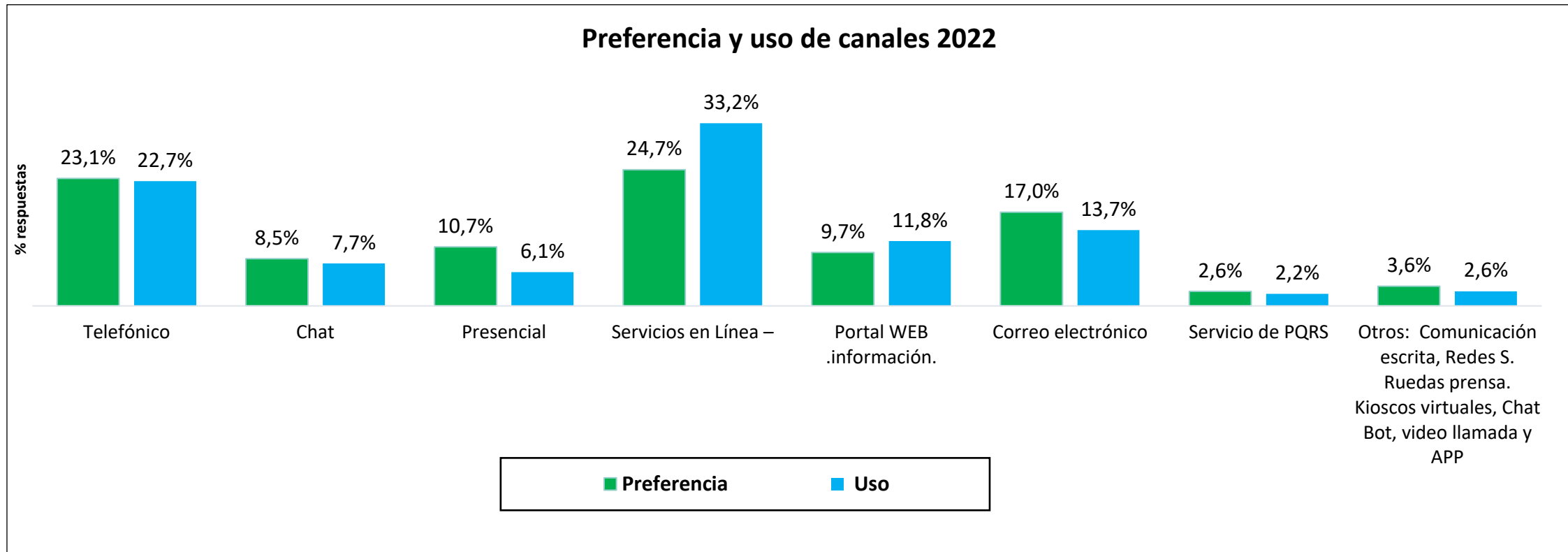
Preferencia Canales

- 2018: Telefónico 41,0%
- 2019: Telefónico 57,5%
- 2020: Servicios en línea 34,0%
- 2021: Servicios en línea 36,9%.
- 2022: Servicios en línea: 33,2%

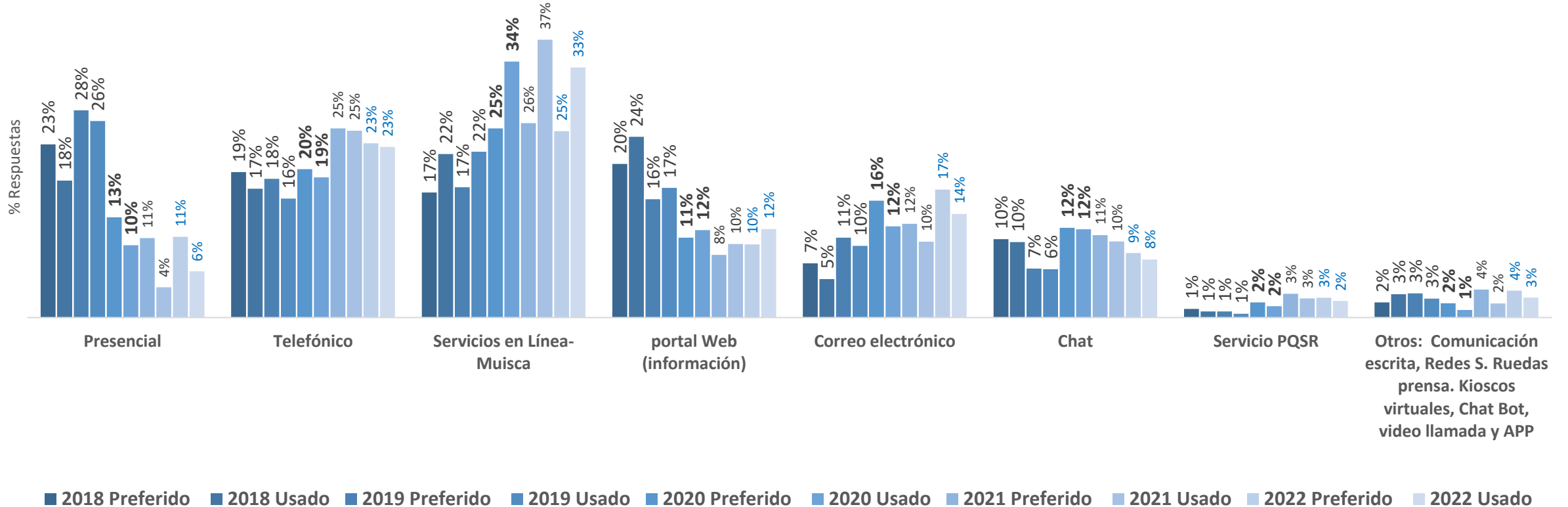
F6. Preferencia y uso de canales..

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

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



Comparativo preferencia y uso de canales 2018 -2022

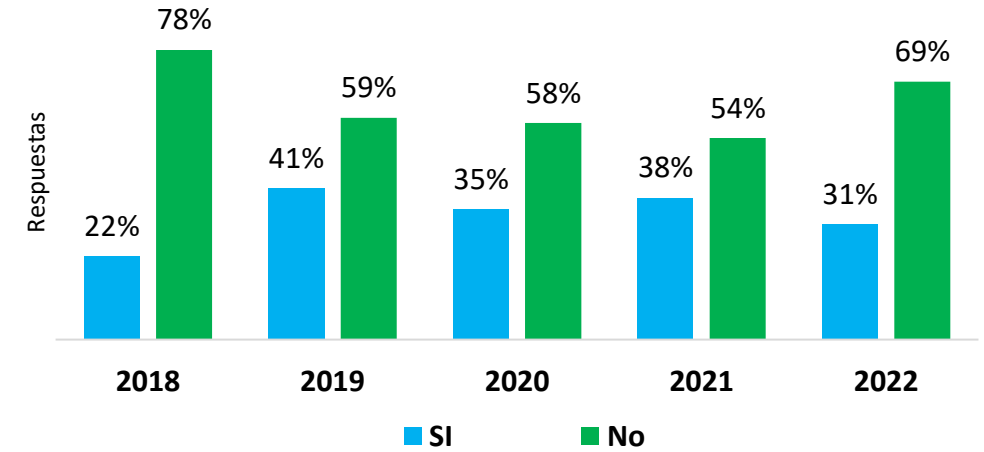


F8. Barreras de Acceso: Tiempo espera para recibir atención personalizada 22,8%

32. Señale que factores estuvieron asociados con las principales dificultades de acceso a trámites y servicios 2022

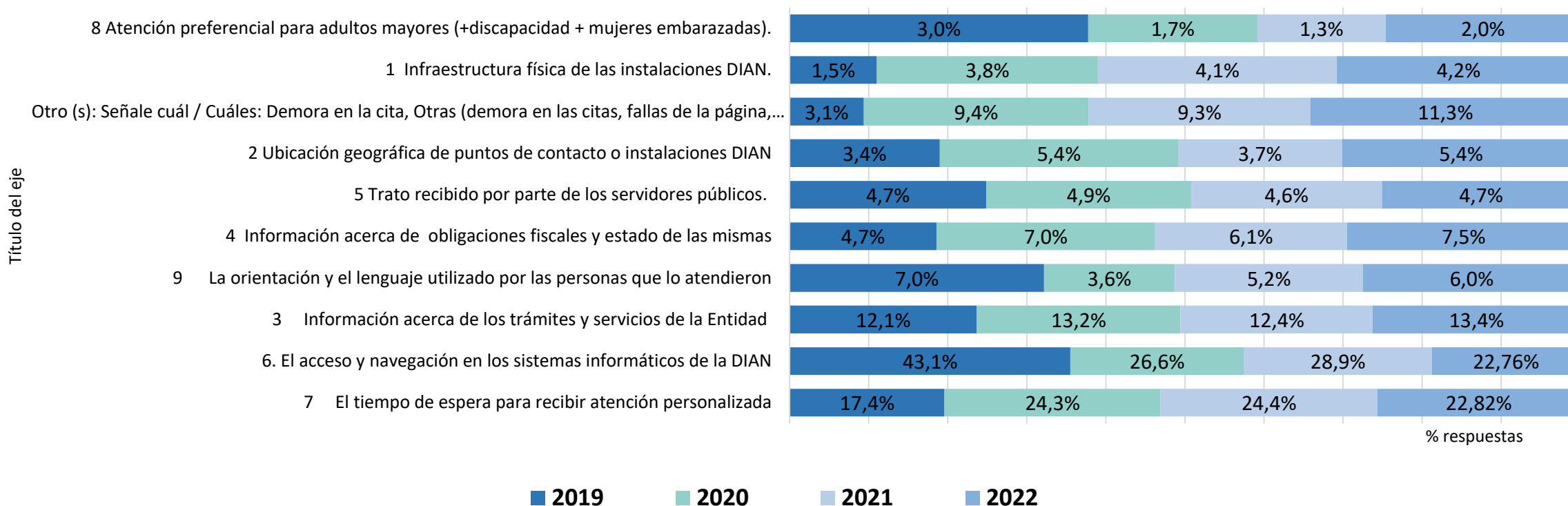


Tendencia en la percepción de barreras de acceso a trámites y servicios 2018 -2022

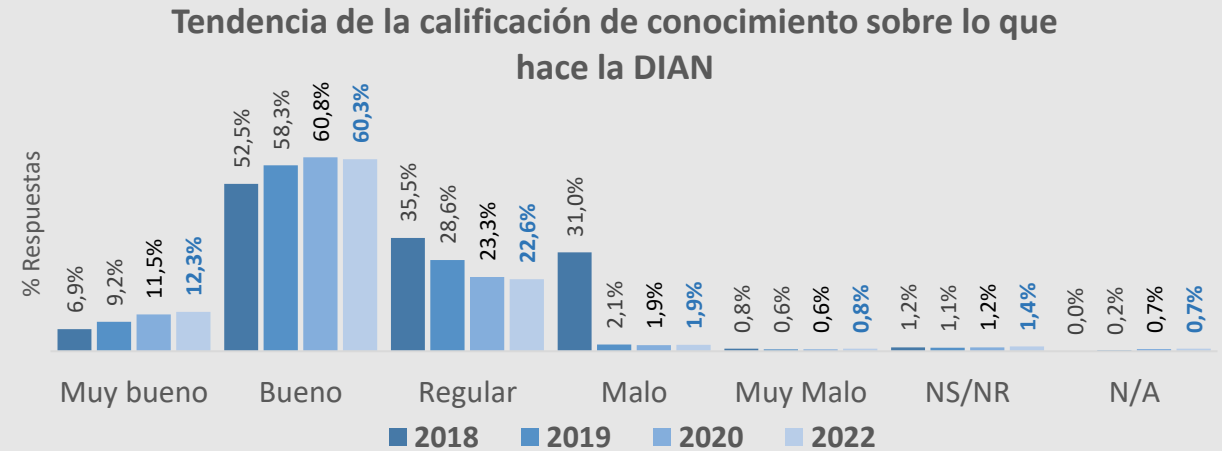
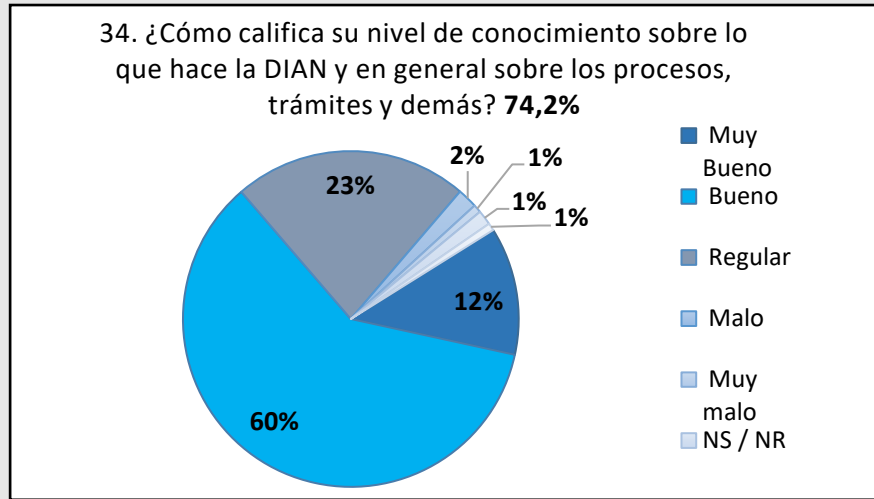


F8. Barreras de Acceso: Tiempo espera para recibir atención personalizada 22,8%

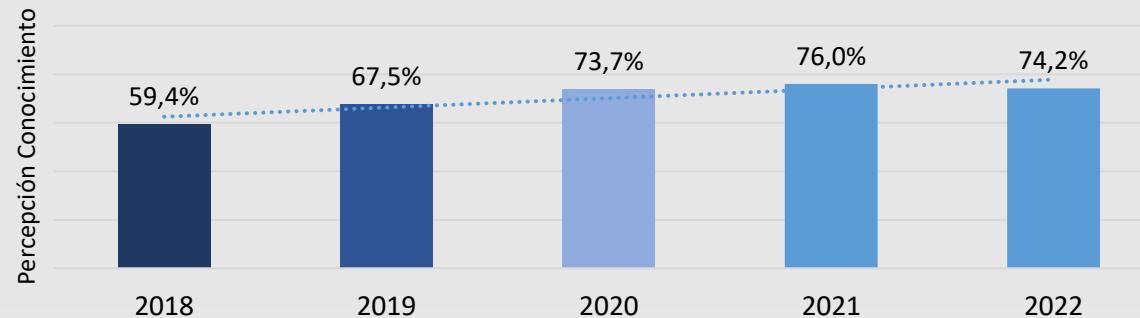
32. Señale que factores estuvieron asociados con las principales dificultades de acceso a trámites y servicios 2019 -2022



F9 Conocimiento sobre la DIAN



Histórico percepción de conocimiento sobre lo que hace la DIAN y en general sobre los procesos, trámites y demás?



ENCUESTA PERCEPCIÓN DIAN

RESULTADOS 2022

5 Indicador de Resultados- 80,2 % Satisfactorio.

Factores

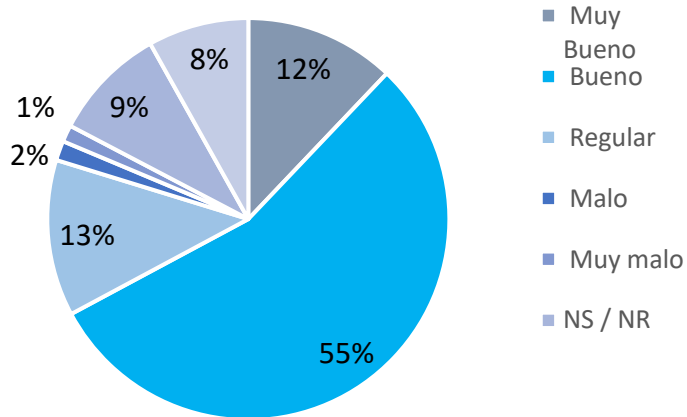
F 11 Evaluación de resultados

de los trámites y servicios la DIAN: 81,2%

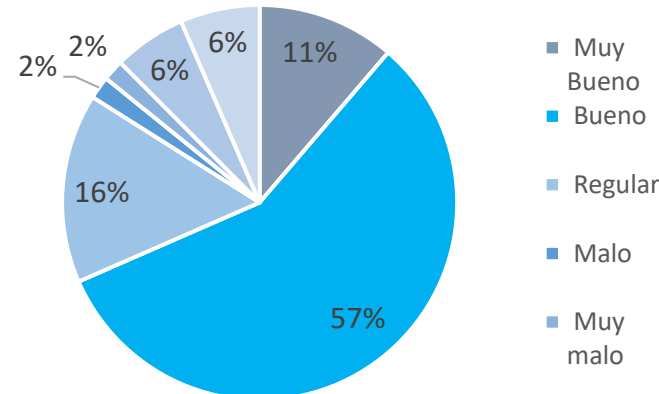
F 12 Satisfacción con el servicio DIAN: 78,2%

F 13 Expectativas del Servicio de lo que usted conoce: "Cumplir".

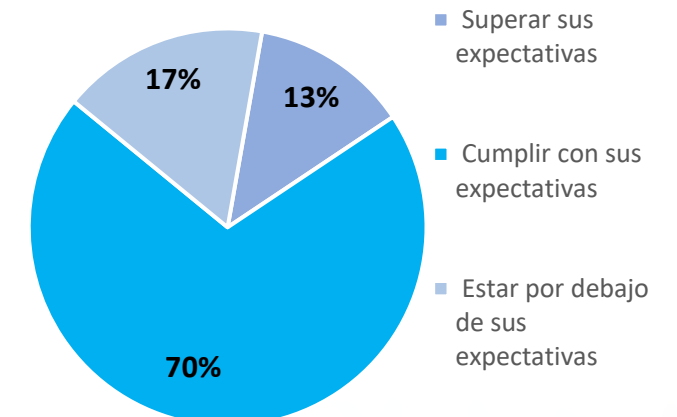
F 11 Evaluación de resultados de los trámites y servicios la DIAN - Acumulado de las 4 variables



37. Su satisfacción frente al servicio que le brinda la DIAN, para la gestión de trámites y servicios: tributarios, aduaneros, cambiarios, de internacional y demás, ¿es?

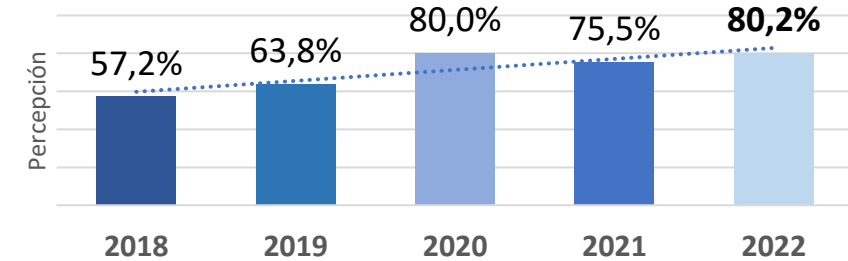


P 38. Usted diría que el servicio de la DIAN va a...

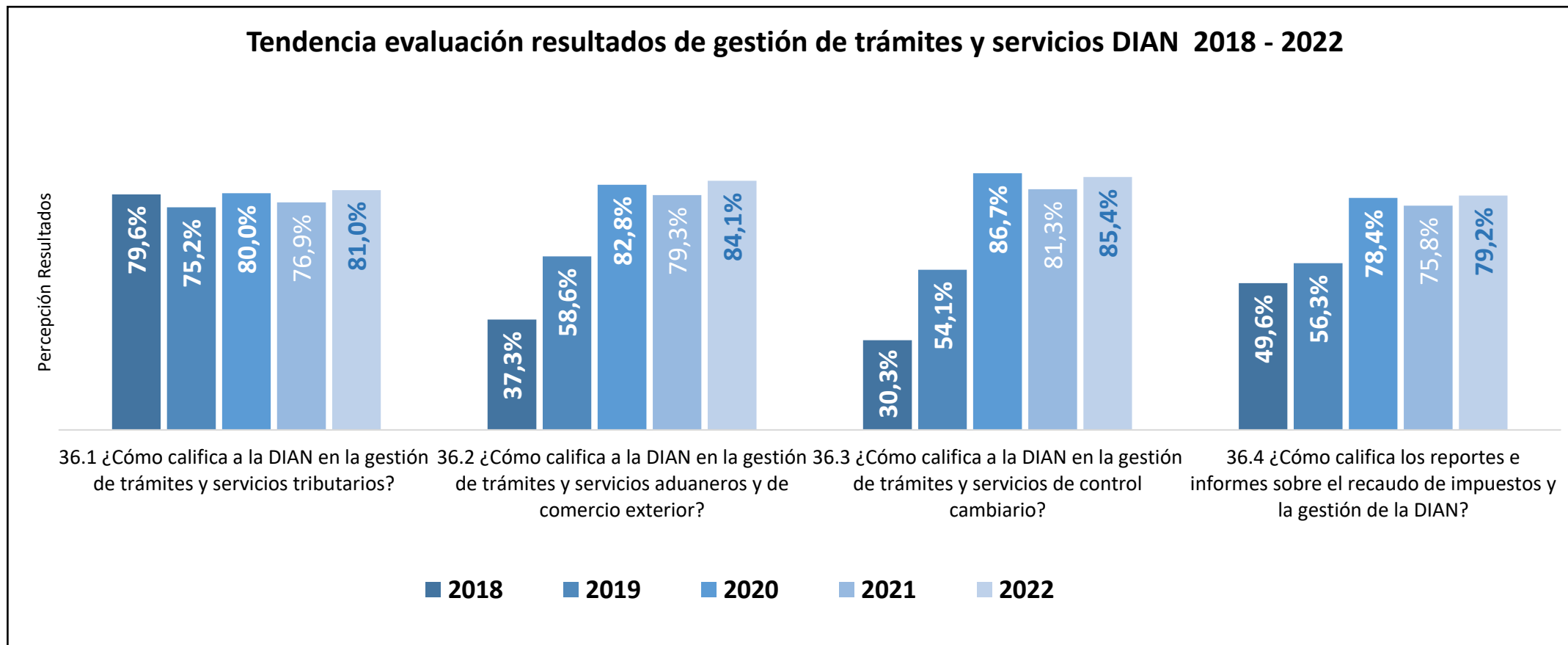


6. Resultados técnicos: por demisiones, factores y variables de servicio – Nacional - 2022

Tendencia indicador de resultado



F 11 Evaluación de resultados de los trámites y servicios la DIAN: 81,5%



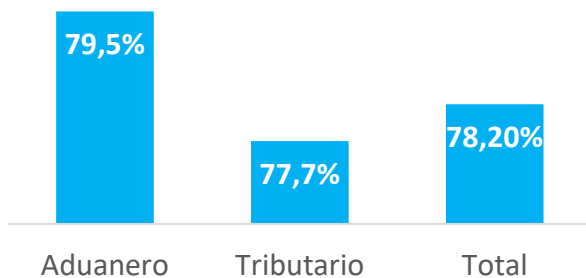
ENCUESTA PERCEPCIÓN DIAN

RESULTADOS 2022

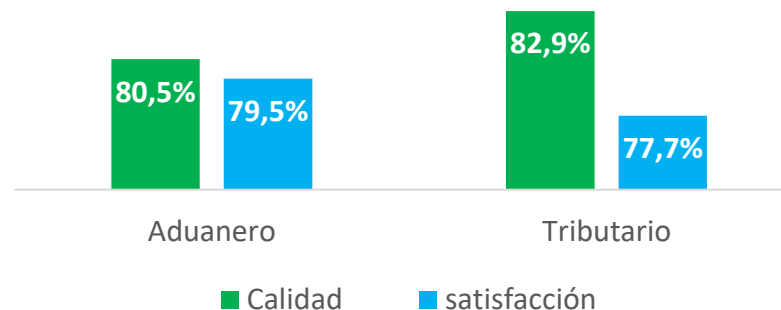
F 12 Satisfacción con el servicio DIAN: 78,2%

6. Resultados técnicos: por demisiones, factores y variables de servicio – Nacional - 2022

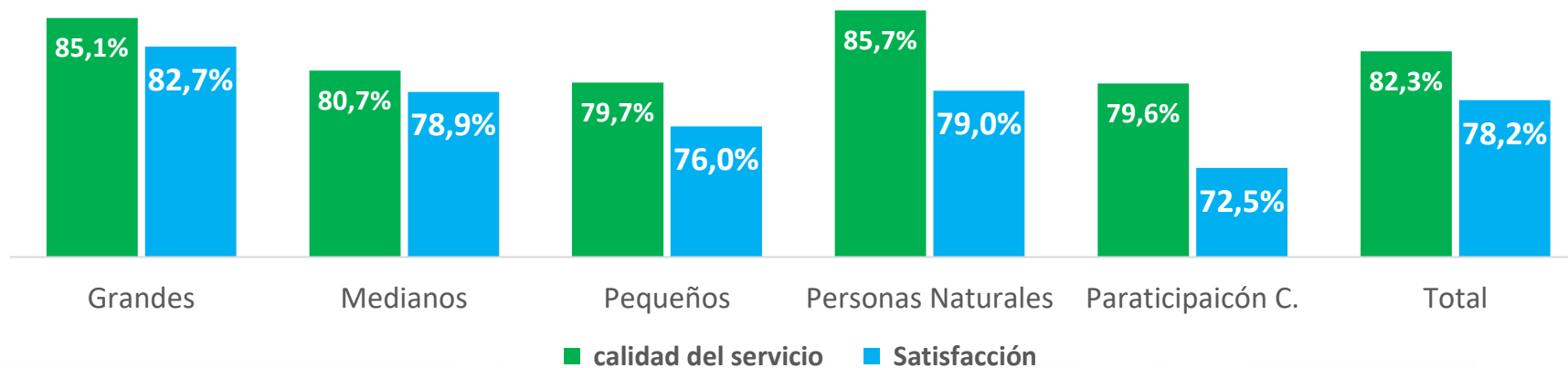
Percepción de satisfacción



Percepción y satisfacción por Macroprocesos



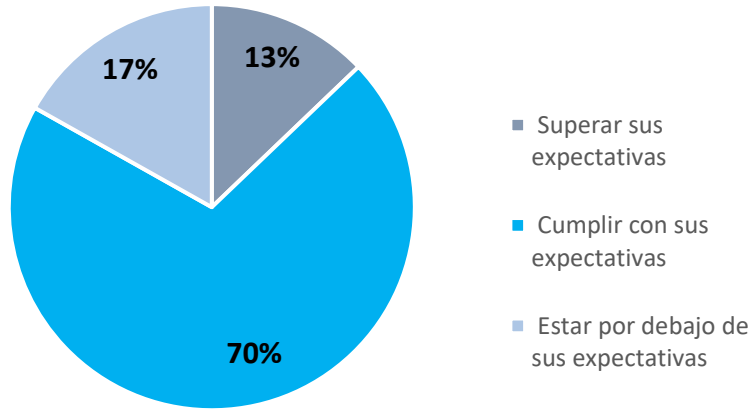
Percepción satisfacción Vrs. Percepción calidad



La diferencia entre percepción de calidad y la de satisfacción es relativamente baja, por tanto hay una alineación favorable.

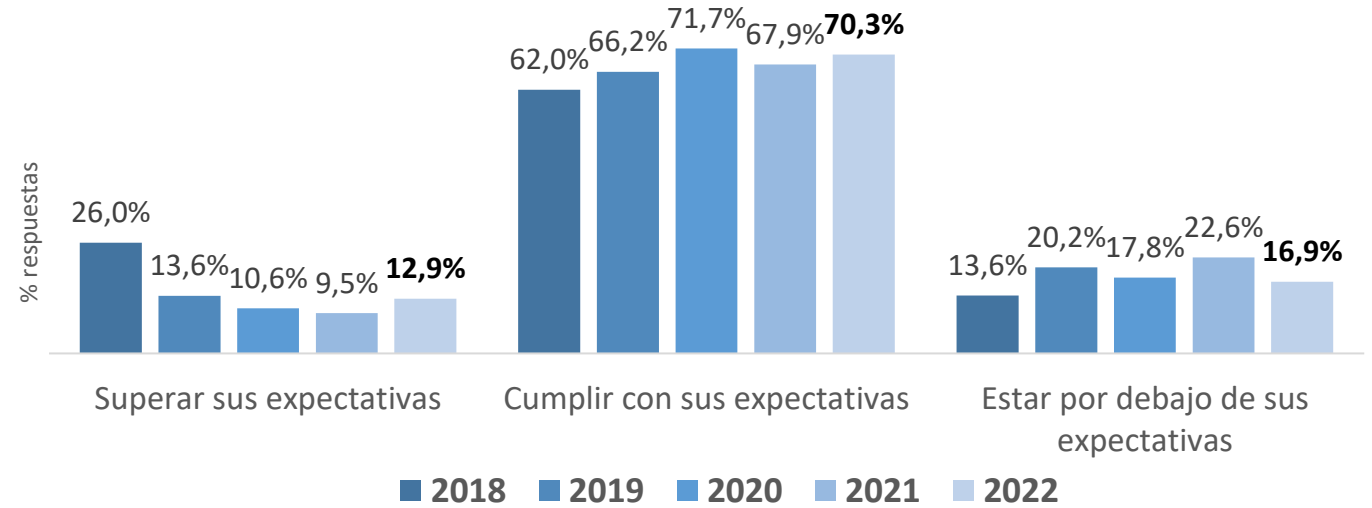
F12 Expectativas del Servicio de lo que usted conoce

P 38. Usted diría que el servicio de la DIAN va a...



6. Resultados técnicos: por demisiones, factores y variables de servicio – Nacional - 2022

Tendencias expectativas del servicio 2022

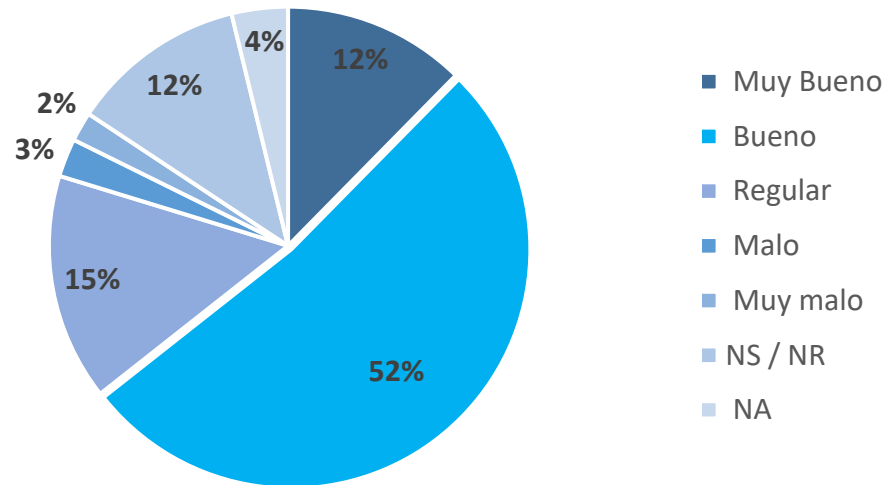


ENCUESTA PERCEPCIÓN DIAN

RESULTADOS 2022

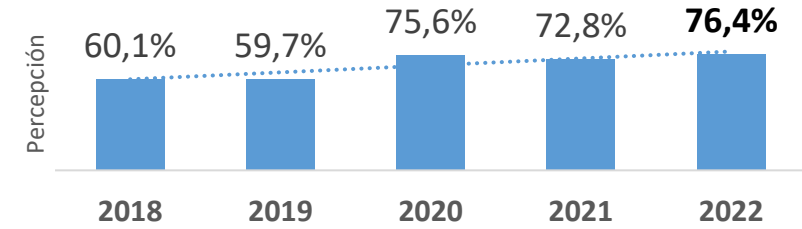
6 Indicador de Transparencia 76,4% Satisfactorio

Consolidado transparencia por opción respuesta 2022

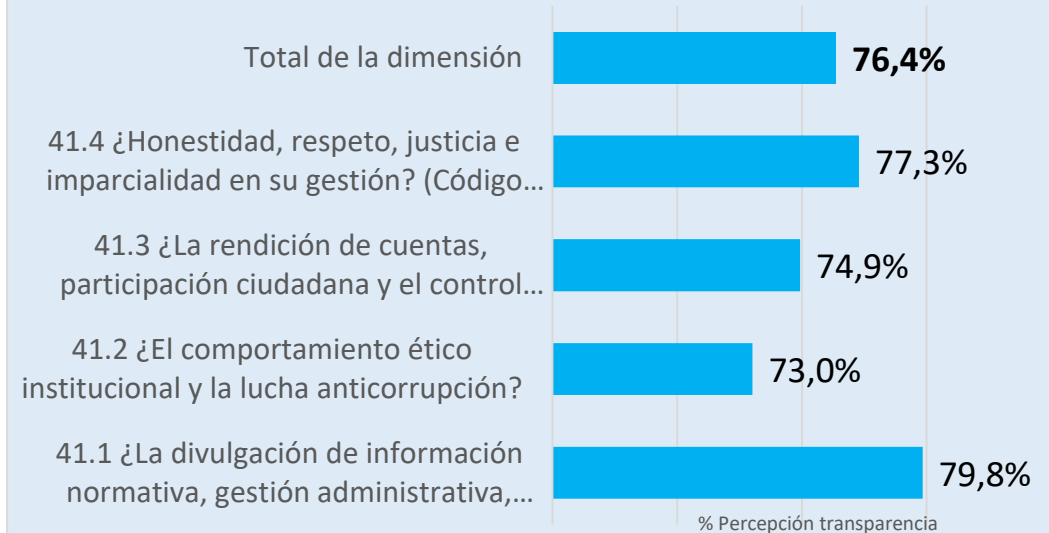


6. Resultados técnicos: por demisiones, factores y variables de servicio – Nacional - 2022

Tendencia Indicador de Transparencia

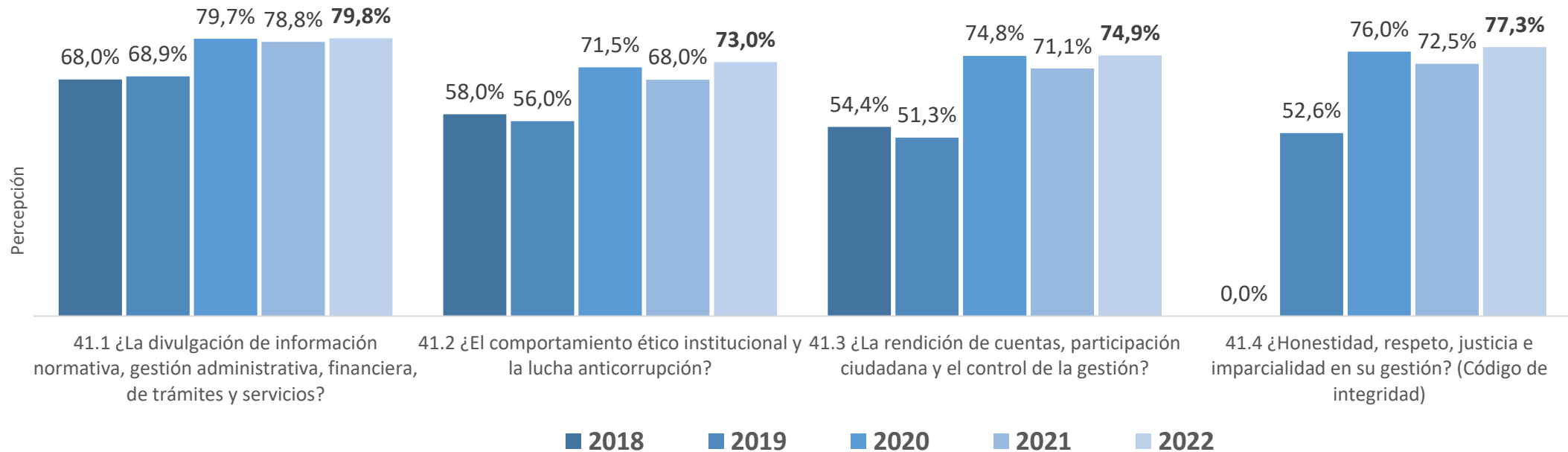


Evaluación factores confianza



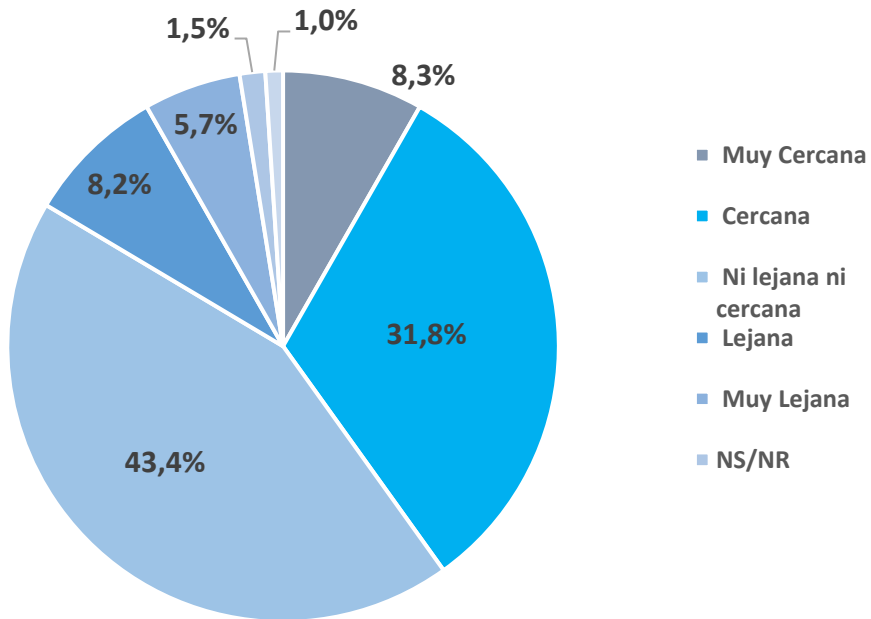
6. Resultados técnicos: por demisiones, factores y variables de servicio – Nacional - 2022

Histórico variables de transparencia 2018 - 2022



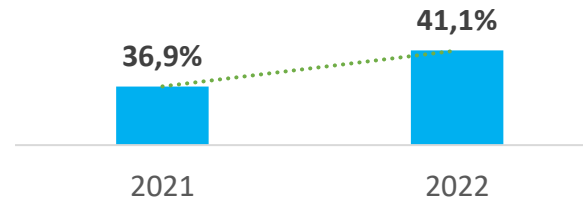
7 Indicador Cercanía: 41,1% Insatisfactorio

42. ¿Cómo considera que es la relación de la DIAN con usted?

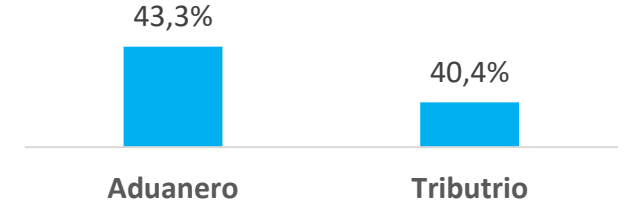


6. Resultados técnicos: por demisiones, factores y variables de servicio – Nacional - 2022

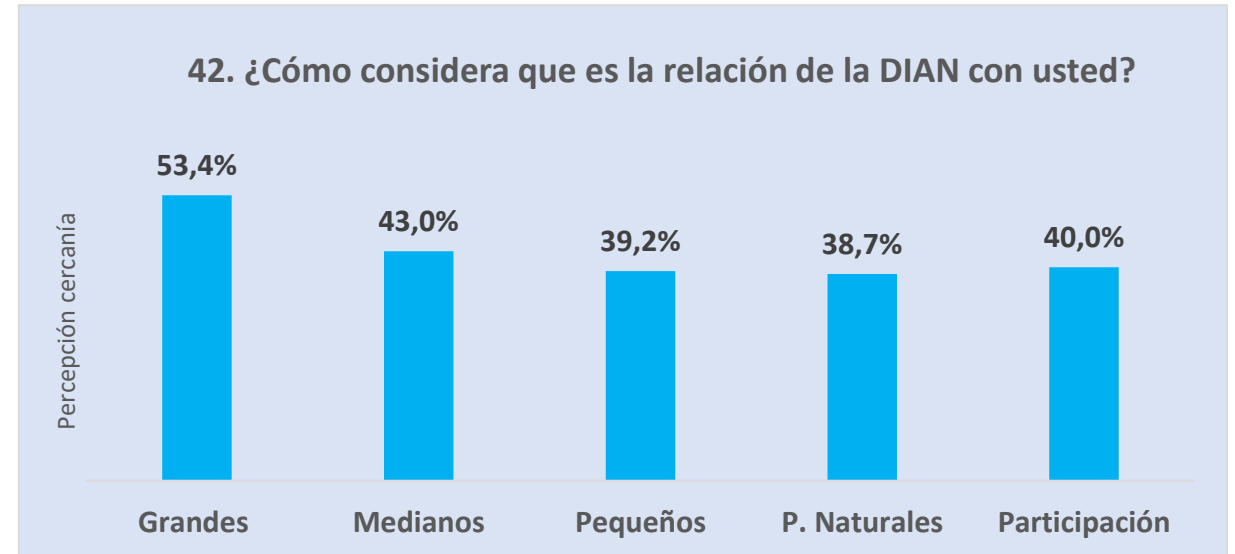
Tendencia indicador de cercanía



Percepción cercanía por macroprocesos



42. ¿Cómo considera que es la relación de la DIAN con usted?



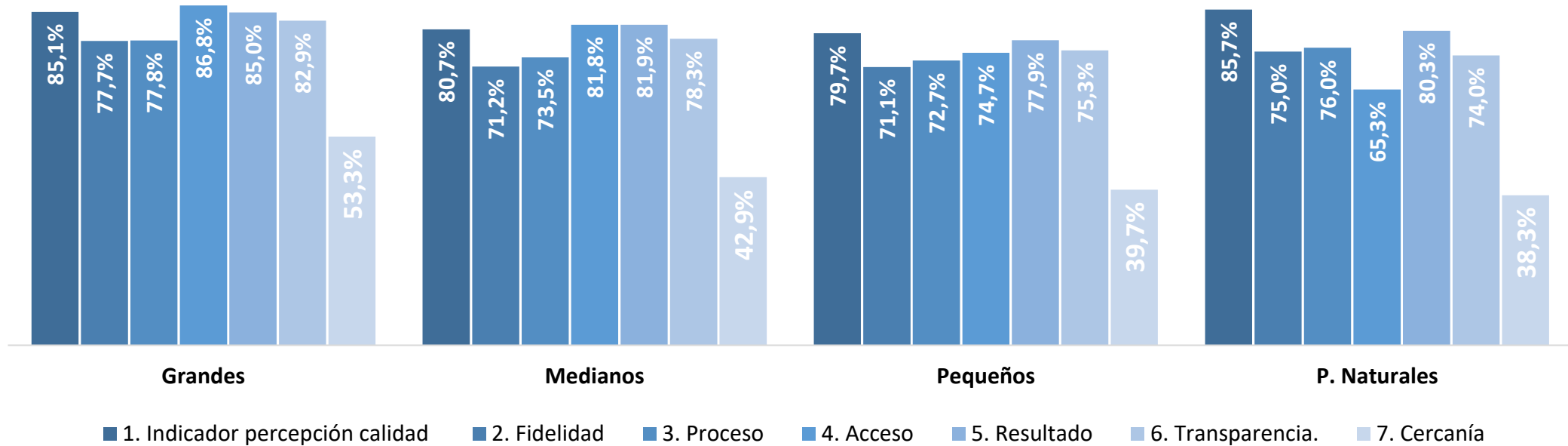
43. ¿Qué trámite realiza y le presenta mayor dificultad en la DIAN?



Los encuestados manifiestan que el diligenciamiento y presentación de declaraciones y la factura electrónica, son los tramites de mayor dificultad

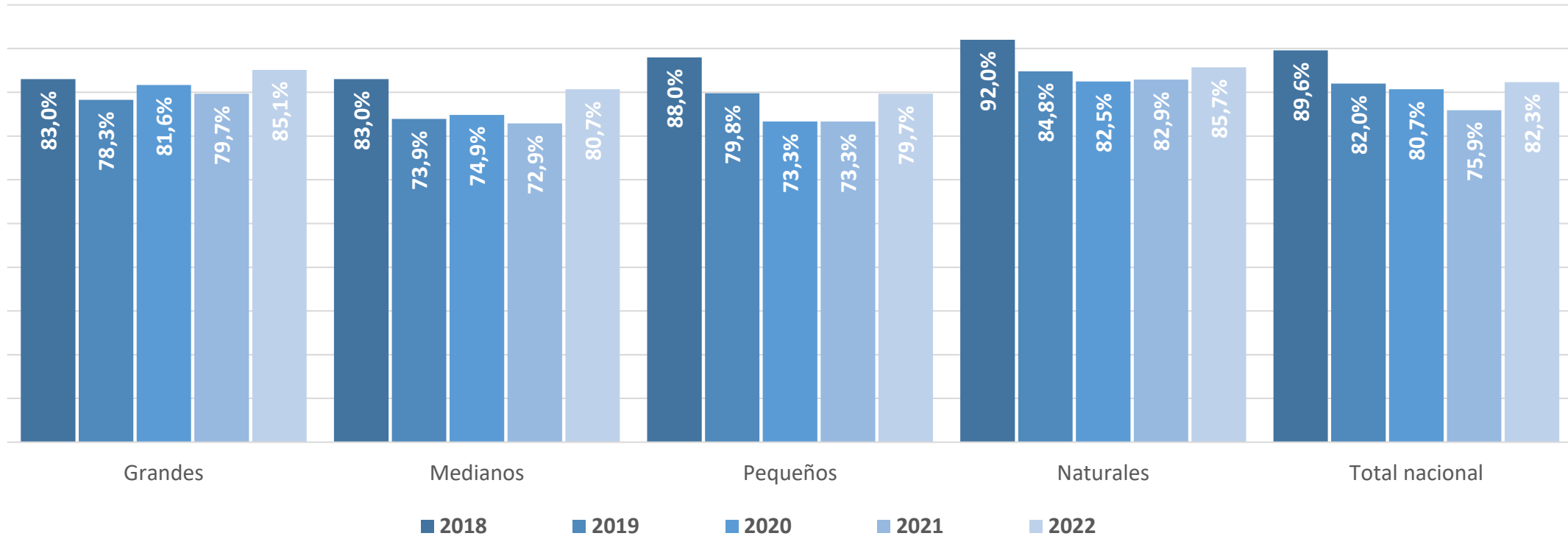
Percepción de dimensiones por macrosegmentos

Percepción servicio por macrosegmentos y dimensiones 2022



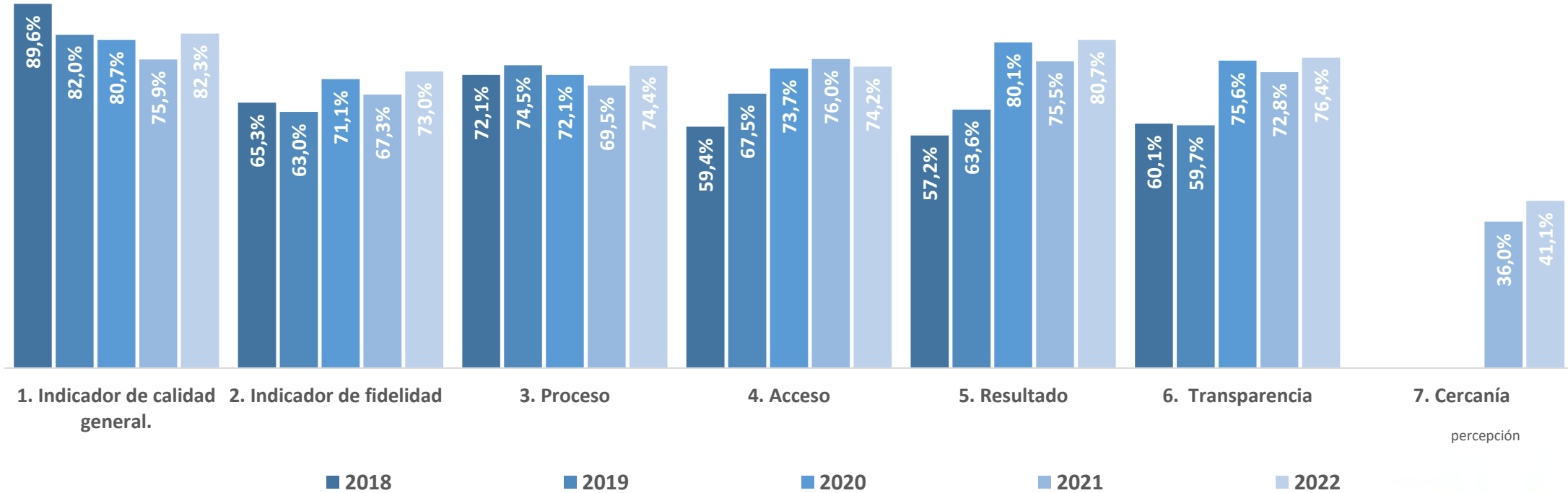
Tendencia del indicador de calidad por macrosegmentos

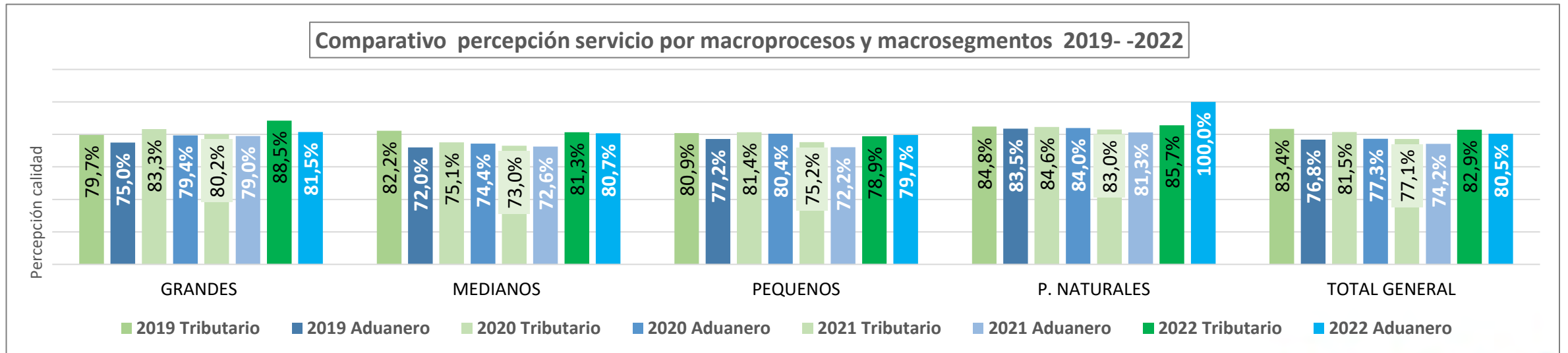
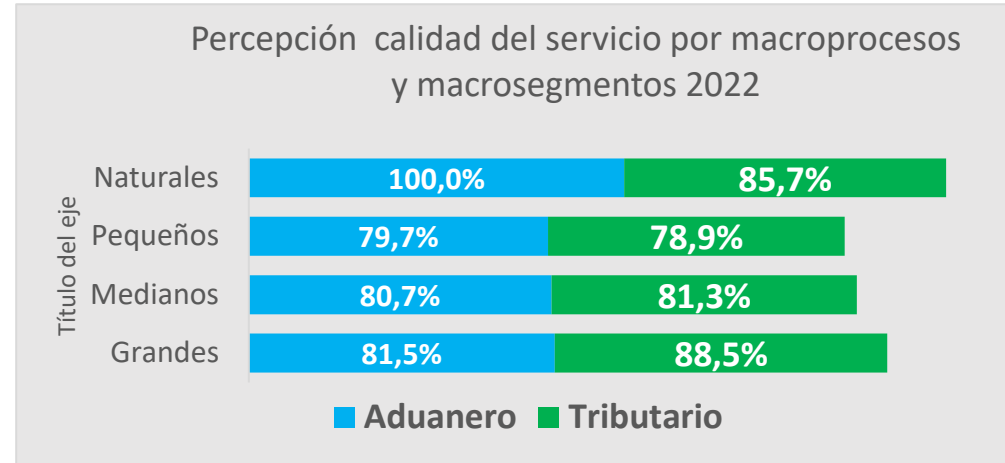
Tendencia indicador de calidad por macrosegmentos 2018 - 2022



Histórico por dimensiones

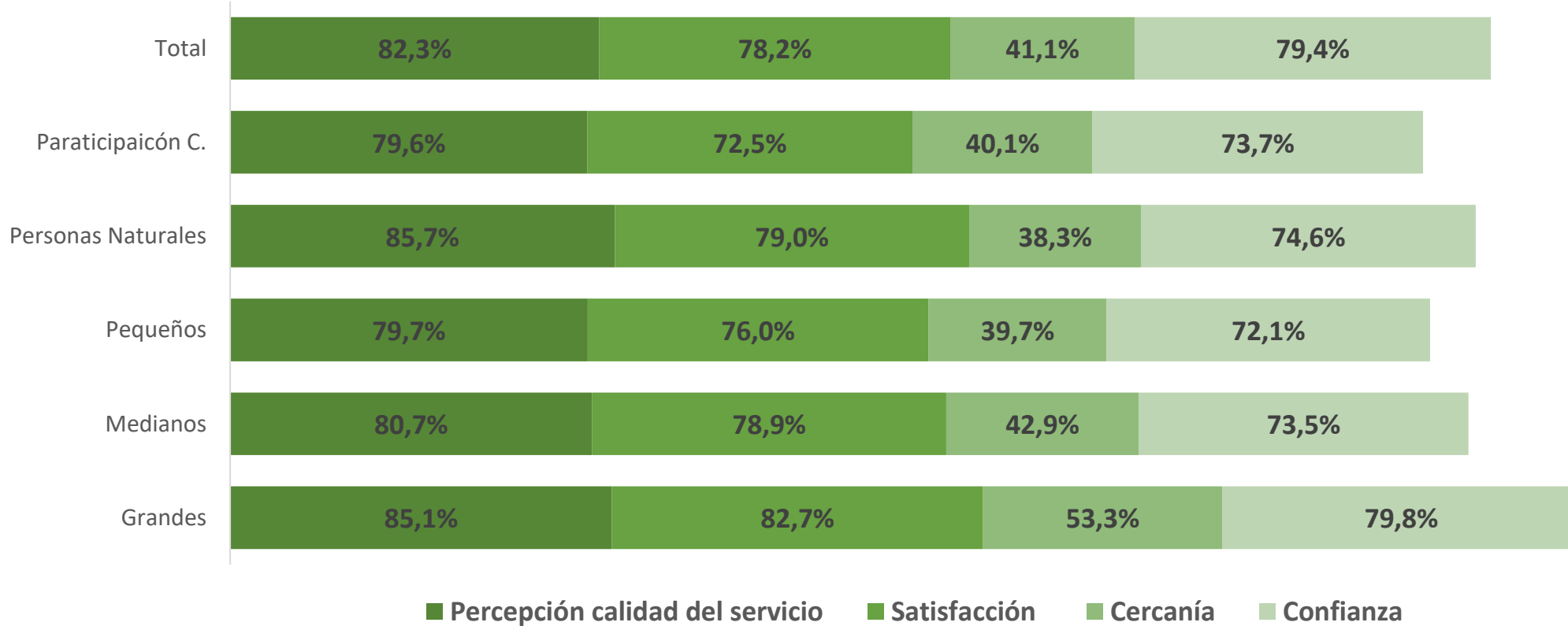
Tendencia de percepción por dimensiones de servicio 2018 - 2022





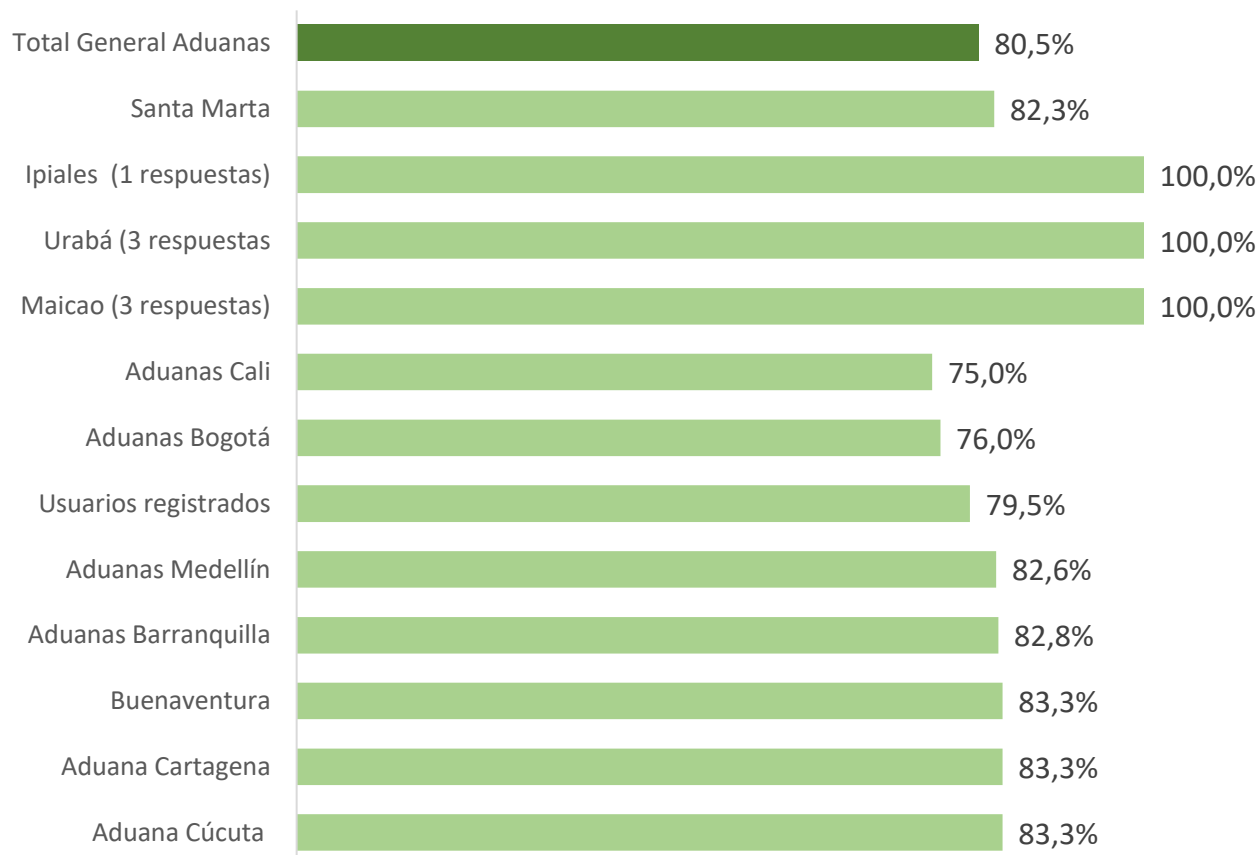
Variables estructurales por macrosegmento

Percepción variables estructurales 2022



Resultados por seccionales

Indicador percepción calidad -Aduaneras 2022



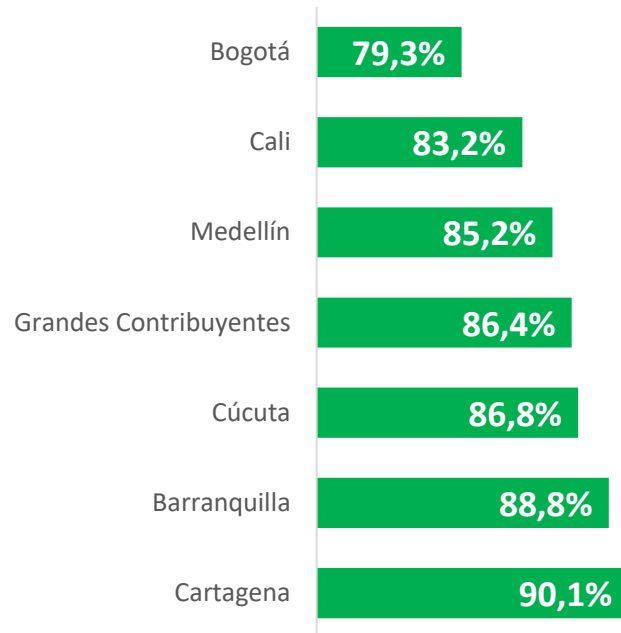
Percepción calidad.

ENCUESTA PERCEPCIÓN DIAN

RESULTADOS 2022

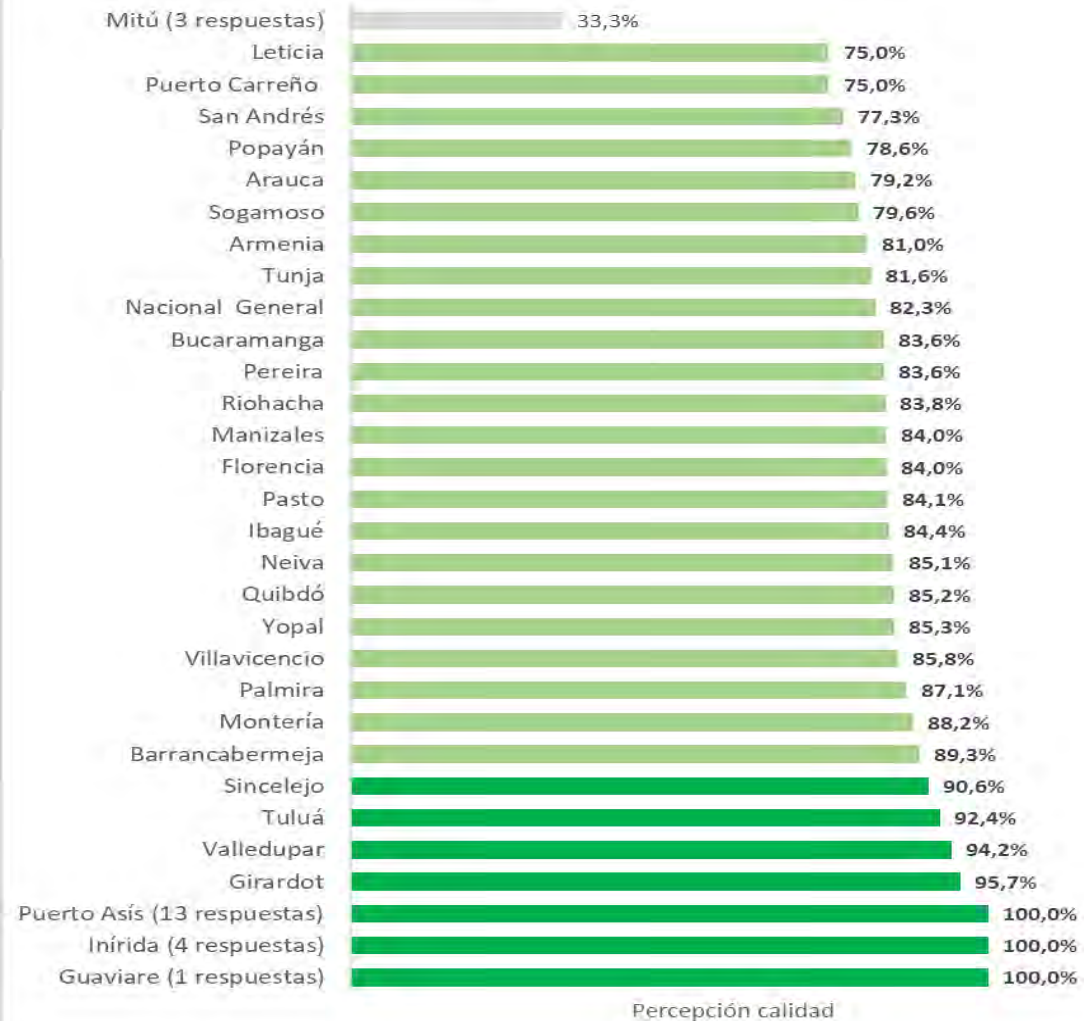
Resultados por seccionales

Indicador Percepción de Calidad Seccionales Tributarias 2022



7. Resultados macrosegmentos, macroprocesos y seccionales

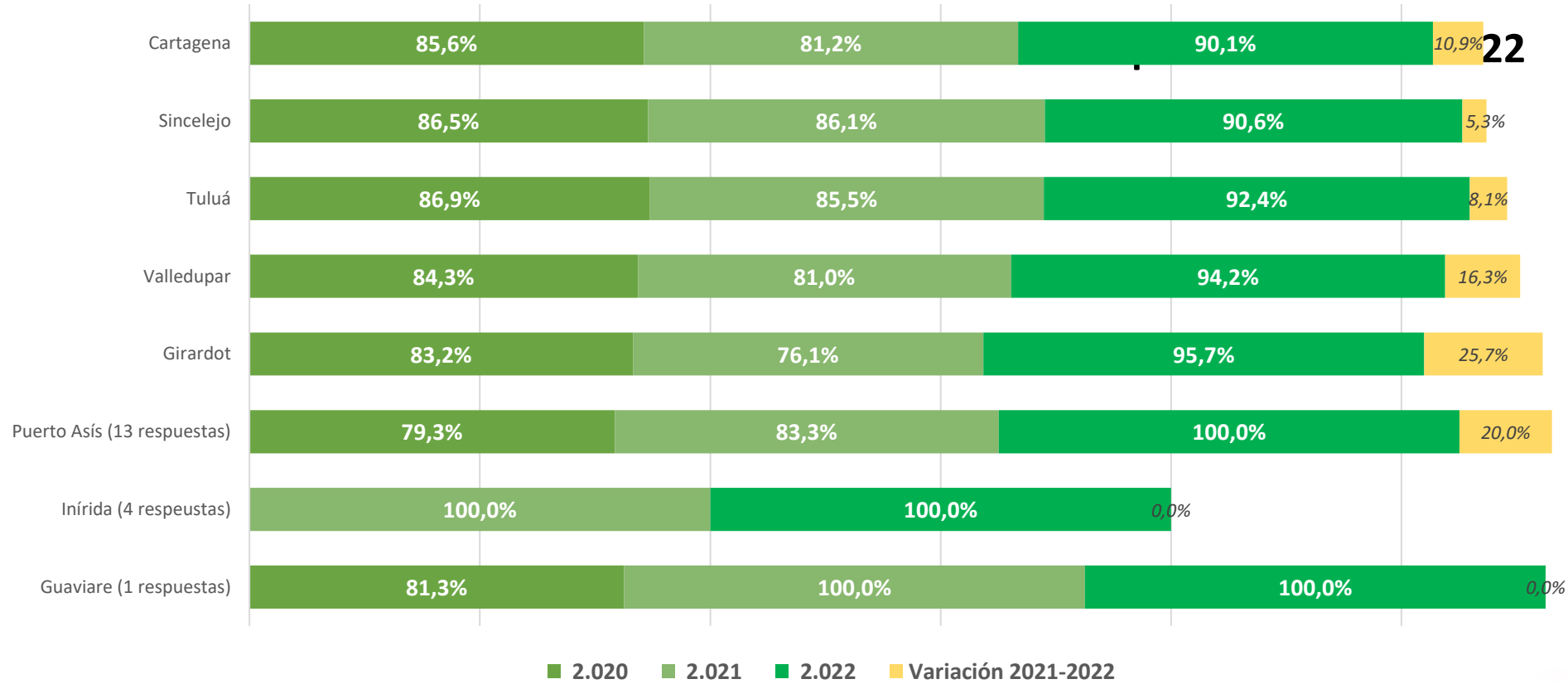
Indicador de percepción calidad -Tributarias 2022



Impuestos y aduanas

Tendencia percepción de calidad por seccionales

Histórico percepción calidad -Tributarias Satisfactorio Destacado 2018-2022

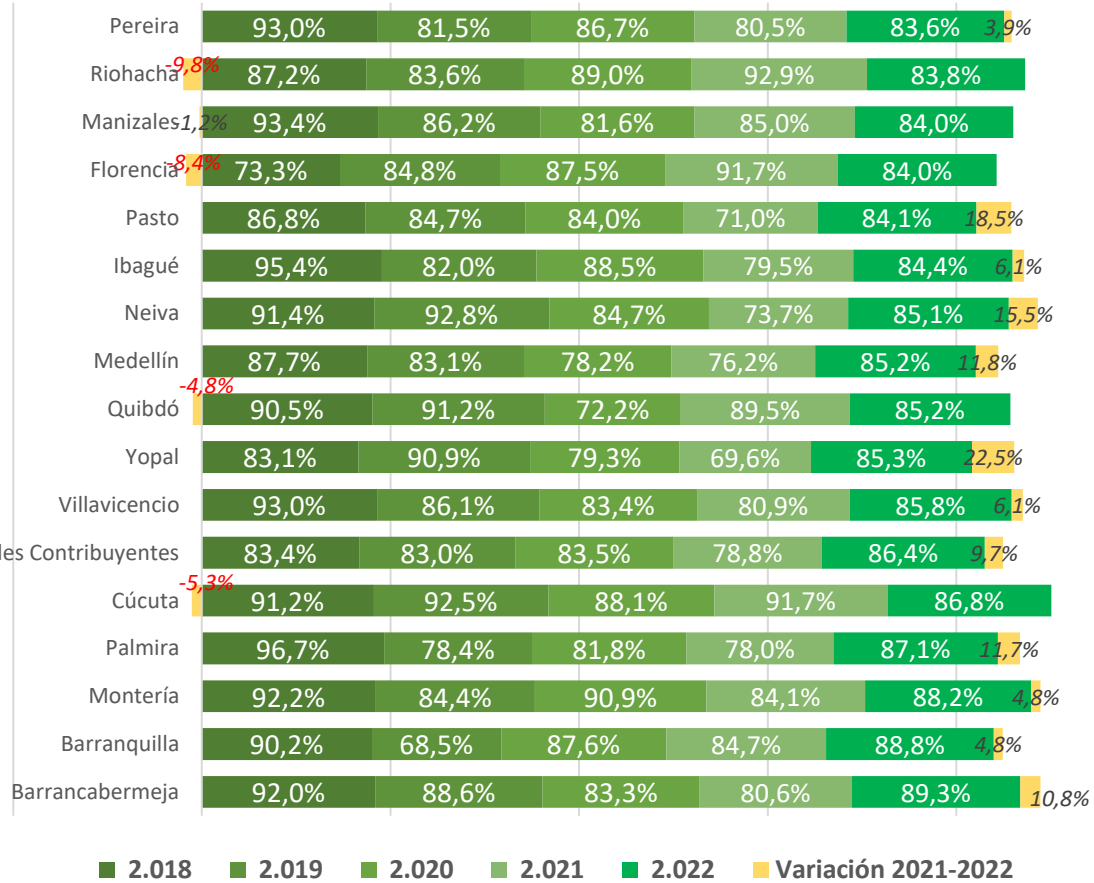


ENCUESTA PERCEPCIÓN DIAN

RESULTADOS 2022

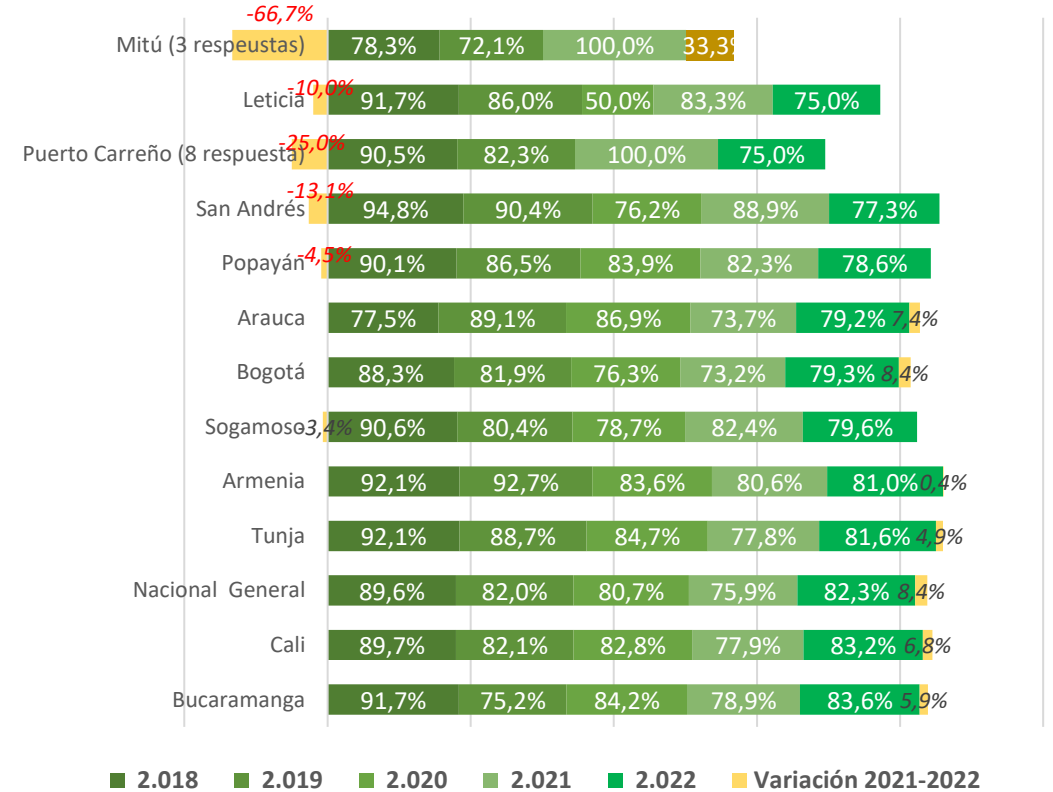
Tendencia percepción de calidad por seccionales

Histórico percepción calidad -Tributarias Satisfactorio 2018-2022



7. Resultados macrosegmentos, macroprocesos y seccionales

Histórico percepción calidad -Tributarias Satisfactorio 2018-2022



Comparativo resultados percepción clientes segmentados versus participación ciudadana

Dimensión	Percepción encuestados participación ciudadana		Evaluación clientes segmentados		Diferencia Segmentados a Participación
	Porcentaje	Categoría	Porcentaje	Categoría	
1. Indicador percepción calidad general	74,29%	Tolerable	82,3%	Satisfactorio	8,0%
2. Indicador de fidelidad	71,25%	Tolerable	73,0%	Tolerable	1,7%
3. Indicador de proceso	72,18%	Tolerable	74,4%	Tolerable	2,2%
4. Indicador de acceso	66,83%	Tolerable	74,2%	Tolerable	7,3%
5. Indicador de resultado	76,91%	Satisfactorio	80,2%	Satisfactorio	3,3%
6. Indicador de transparencia	78,45%	Satisfactorio	76,4%	Satisfactorio	-2,1%
7. Indicador de cercanía	40,10%	Insatisfactorio	41,1%	Insatisfactorio	1,0%

Variables	Encuestados de participación ciudadana	Encuestados segmentados Nacional	Diferencia Clientes segmentados a Participación
Percepción calidad general del servicio	74,30%	82,30%	8,0%
Satisfacción	72,50%	78,20%	5,7%
Comunicación	72,10%	73,80%	1,7%
Confianza	73,70%	73,90%	0,2%
Cercanía.	40,10%	41,10%	1,0%

Conclusiones

Resultado del indicador de percepción de calidad general del servicio 2022 es de 82.3% “Satisfactorio”, con tendencia es positiva de 2021 a 2022 de +8.4 puntos porcentuales.

Perfil mas representativo de encuestados: Personas del grupo etario entre 31 y 40 años con el 27.1% y de 41 a 50 años con el 26.4%; por género: Femenino participa con el 55% y el Masculino con el 45%; nivel educativo: universitarios con 44% y con Especialización con el 40%; cargo: contadores con 40% y gerentes con 22%.

Percepción de calidad por macroprocesos y macrosegmentos: Satisfactorio

- ✓ Macroproceso Aduanero 80,5%, Tributario con 82.9%.
- ✓ Macrosegmentos: Grandes 85.1% , Medianas 80.7%, Pequeños 79.7% y Personas Naturales 85.7%.

Indicadores estructurales: Satisfacción 78,2%, Comunicación 73,8%, Confianza 73,9%, Cercanía 41,1%,

Centralización respuestas: El acumulado general de las respuestas se centra en las opciones bueno 47.7% y Regular 16,6% entre las dos 64,3%; la opción Muy bueno representa el 13%, es decir que las dos primeras son 4,8 veces superior a “Muy bueno”, por tanto hay amplio margen de mejoramiento.

Falta de estandarización en la gestión del servicio en toda la Entidad: hay una dispersión bastante marcada en la percepción de calidad, por ejemplo: para oficinas y correspondencia reporta el indicador 80.3% satisfactorio y chat en 52.3% insatisfactorio; esto puede obedecer a diferentes factores como capacidad operativa, falta de integración de canales, ausencia de protocolos y de niveles de servicio en todos los canales para todos los trámites y servicio pueden generar esta disparidad de percepciones. Un comportamiento similar se observa en la dispersión de dimensiones confirmatorias del servicio: El indicador de percepción reporta 82.3% y la dimensión de Fidelidad 73.0% y cercanía 41.1%.

Conclusiones

La tendencia del indicador de percepción de calidad del servicio es negativa: De 2018 a 2022 se evidencia una tendencia negativa de -8,2 puntos porcentuales; sin embargo todas las dimensiones confirmatorias de la calidad a 2022 muestran una tendencia positiva (mejor alineación)

- ✓ Dimensión de resultado en la gestión de tramites y servicios muestra el mejor avance: 57,2% a 80,2% variación +40,2 puntos
- ✓ Acceso: para de 59,4 a 74,2% variación de +24.
- ✓ Transparencia: de 60.1% a 76.4% incremento de 27.1 puntos
- ✓ Fidelidad pasa de 65,3% a 73.3% incremento del 11.7%
- ✓ Proceso: de 72.1% a 74.4% variación +3.2 puntos. (menor crecimiento pese a que entidad esta organizada por procesos)
- ✓ Cercanía (2021 a 2022) pasa de 36,9 a 41,1 incremento de 14,2 puntos porcentuales.

Variables críticas: La encuesta reporta una (1) variable con resultado “Satisfactorio destacado” (Manejar con seguridad la información con 93,5%); 22 variables con resultado “Satisfactorio”; 20 “Tolerables y 3 insatisfactorio. Para efectos de mejoramiento se deben considerar como criticas los resultados tolerables e insatisfactorios.

Variables insatisfactorias:

- ✓ Cercanía con 41,1 % la mas baja de toda la encuesta.
- ✓ Atención en chat: 52,25
- ✓ Probabilidad de que el cliente se involucre activamente en las iniciativas de participación ciudadana: 57,6%.

Barreras de acceso: 69% de los encuestados manifiesta NO tener barreras de acceso el 31% SI. Las más representativas:

- ✓ Tiempo de espera para recibir atención 22,8%
- ✓ Acceso y navegación en los sistemas informáticos de la Entidad: 22.82%
- ✓ Acceso y navegación en los sistemas informáticos de la DIAN: 22.76%
- ✓ Información a cerca de los tramites y servicios: 13.4%.
- ✓ Información a cerca de obligaciones fiscales y el estado de las misma 7,5%
- ✓ La orientación y claridad en el lenguaje 5,4%

Debilidad en la comunicación: el resultado de este indicador en los cinco años de estudio no logra superar la línea base, para 2018 (78,6%) y 2021 (73,8%)

Debilidad en: Comunicación, lenguaje claro, orientación para cumplimiento de obligaciones, atención en canales, dimensión de procesos

Recomendaciones

El mejoramiento del servicio debe ser integral y le atañe a toda la Entidad: se debe enfocar más la mejora de la capacidad operativa para cerrar las barreras de acceso, mejorar el relacionamiento y la experiencia y servicio, fortalecer la comunicación, y el conocimiento técnico. Estandarizar los procesos de atención con aplicación de protocolos de servicio, monitoreo de calidad y cumplimiento de niveles de servicio.

Socialización y Mejora colectiva resultados de percepción: Cada jefe de área debe socializar los resultados de la presente encuesta a los servidores a su cargo y establecer e implementar las acciones de mejora para sus trámites y servicios. Cada Dirección de Gestión y Seccional debe generar su propio plan de acción de mejoramiento del servicio.

Las áreas deben gestionar reuniones con los contribuyentes y usuarias de sus respectivos trámites y servicios a cargo, para propiciar un acercamiento más dinámico con el fin de detección de necesidades y establecer mejoras conducentes a fortalecer la satisfacción dentro del marco normativo y la cercanía.

El proceso de evaluación de percepción de calidad debe tener mayor articulación en toda la entidad: con responsabilidad directa de los jefes funcionales, aplicada a los grupos de valor para el universo de trámites y servicios en todos los canales. Esta Evaluación debe ser complementaria con el seguimiento de la calidad en el marco de la dimensión de gestión con valores para resultados de MIPG.

Disponer de tecnología para implementar encuestas de evaluación en tiempo real y línea, con el fin de conocer la percepción inmediatamente después de brindado el servicio y fortalecer los correctivos en corto plazo.

Fortalecer la cercanía a partir de mejora en la comunicación, el conocimiento TACI hacia servidores públicos y grupos de valor

DIAN[®]

GRACIAS