



RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE PERCEPCIÓN CIUDADANA DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DIAN (2024–2025)

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

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

Contenido

- ✓ Contexto
- ✓ Instrumento de recolección de la información
- ✓ Escala de evaluación interna de los resultados
- ✓ Tamaño de la muestra por componente y segmento
- ✓ Periodo de aplicación
- ✓ Respuestas, participación por componente y segmento
- ✓ Distribución territorial de respuestas
- ✓ Caracterización demográfica
- ✓ Percepción de la calidad general del servicio y dimensiones
- ✓ Indicador general de calidad vrs. variables de caracterización
- ✓ Conclusión
- ✓ Aprendizajes estratégicos clave

Contexto



La evaluación periódica de la calidad del servicio en las entidades del Estado es clave para una gestión pública eficiente, transparente y centrada en el ciudadano, siguiendo el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG).



La DIAN realiza anualmente la medición de la percepción ciudadana, herramienta estratégica que permite entender cómo los ciudadanos valoran los servicios y la eficiencia de trámites, OPAS y CAIP. El Indicador de Calidad Percibida del Servicio refleja la valoración global de la experiencia ciudadana.

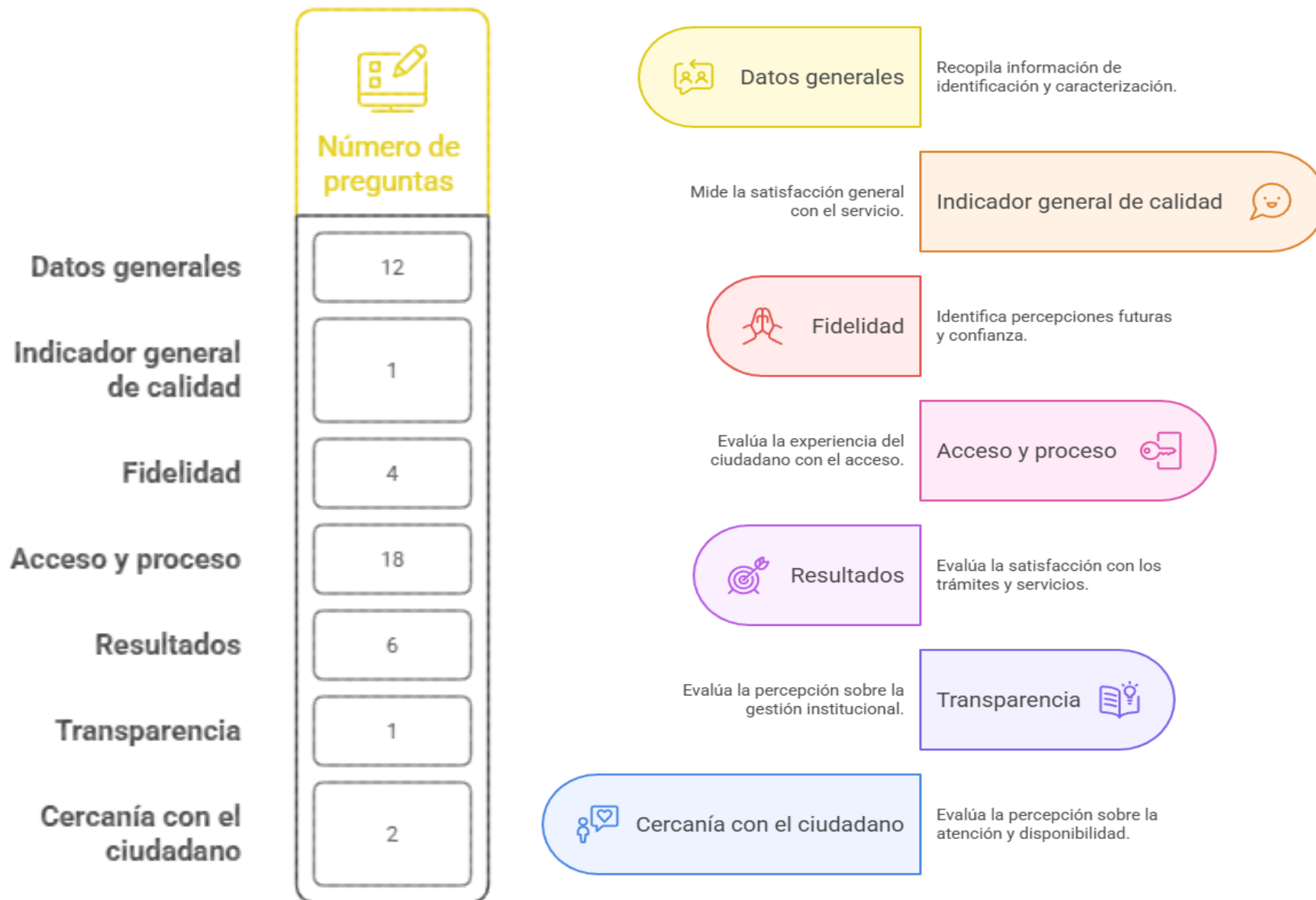


El análisis se basa en las dimensiones oficiales del MIPG acceso, proceso, resultado y transparencia y en las dimensiones adicionales de cercanía y fidelidad, que capturan aspectos emocionales y relacionales.



Los resultados constituyen un insumo estratégico para orientar decisiones, mejorar servicios, fortalecer la confianza ciudadana y consolidar una relación cercana, alineada con los principios del Estado Social de Derecho.

Instrumento recolección de la información



Escala de evaluación interna de los resultados

Satisfactorio Destacado	Satisfactorio	Tolerable	Insatisfactorio
Indicador $\geq 90\%$	Indicador $\geq 75\% < 90\%$	Indicador $\Rightarrow 60\% < 75\%$	Indicador $< 60\%$

Tamaño muestra por componente y segmento



Tamaño de la muestra

El tamaño de la muestra es 19.314.



Componente tributario

El componente tributario es 97%.



Componente aduanero

El componente aduanero es 7%.

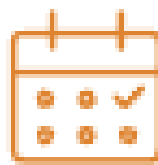
Segmento	Cantidad
 Personas naturales	9.592
 Personas jurídicas	5.637
 Grandes contribuyentes	2.655
 Usuarios aduaneros	1.430

Periodo de aplicación



Fecha de inicio

El periodo de aplicación comienza el 27 de octubre de 2025.



Fecha de finalización

El periodo de aplicación finaliza el 1 de diciembre de 2025.



Duración

El periodo de aplicación tiene una duración total de 35 días calendario.

Respuestas, participación por componente y segmento

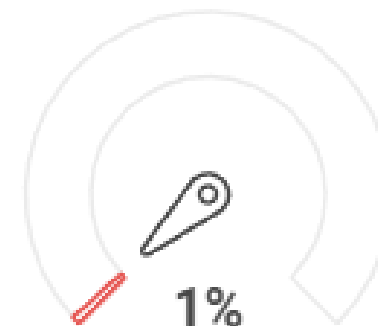


Número de respuestas

Se recibieron un total de 20.596 respuestas.



Componente tributario



Componente aduanero



65%

Personas naturales

13.396 de 20.596 segmentos totales.



29%

Personas jurídicas

5.906 de 20.596 segmentos totales.



2%

Grandes contribuyentes

338 de 20.596 segmentos totales.



1%

Usuarios aduaneros

125 de 20.596 segmentos totales.



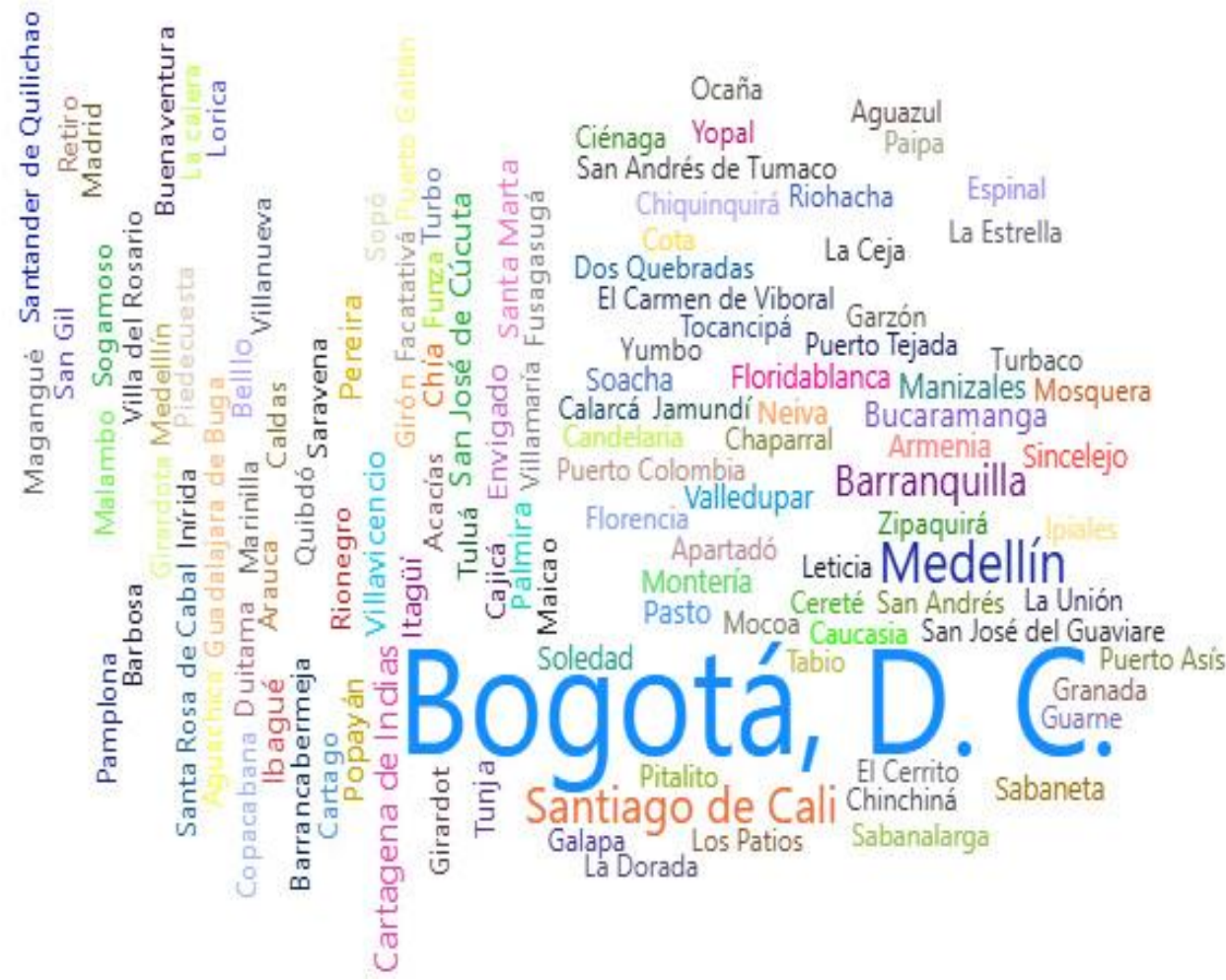
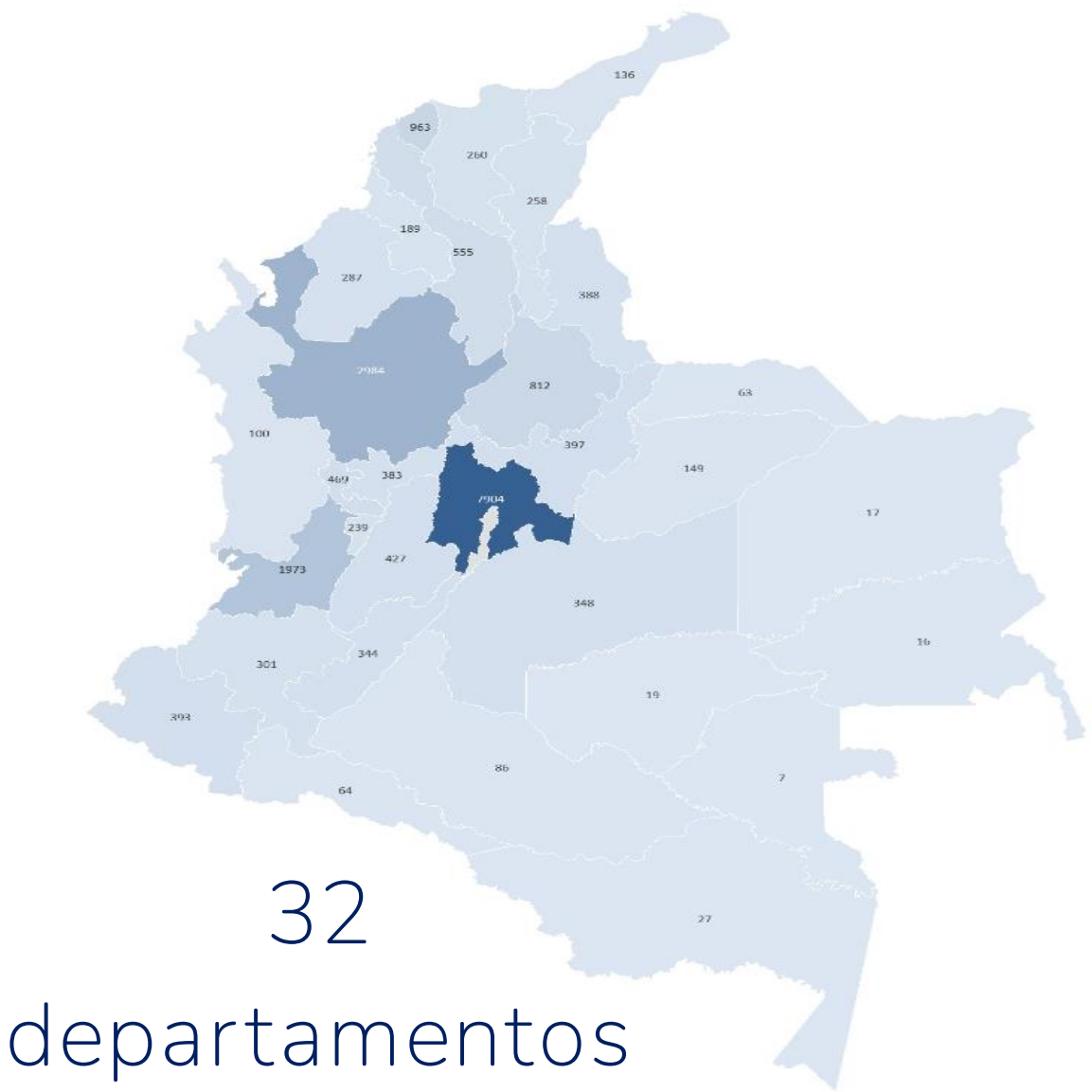
4%

Sin identificar

831 de 20.596 segmentos totales.

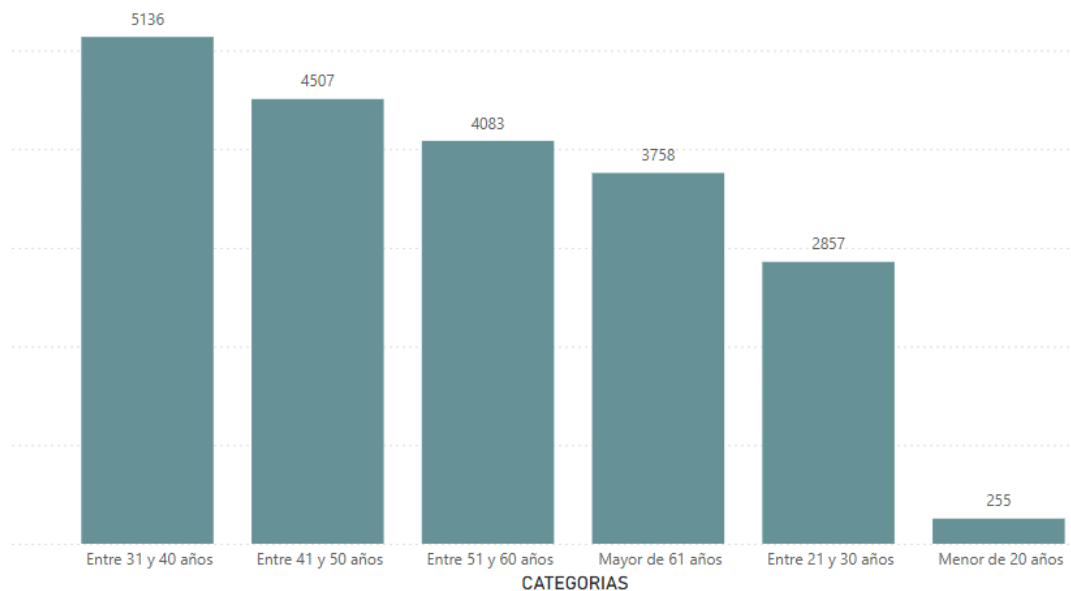


729 municipios



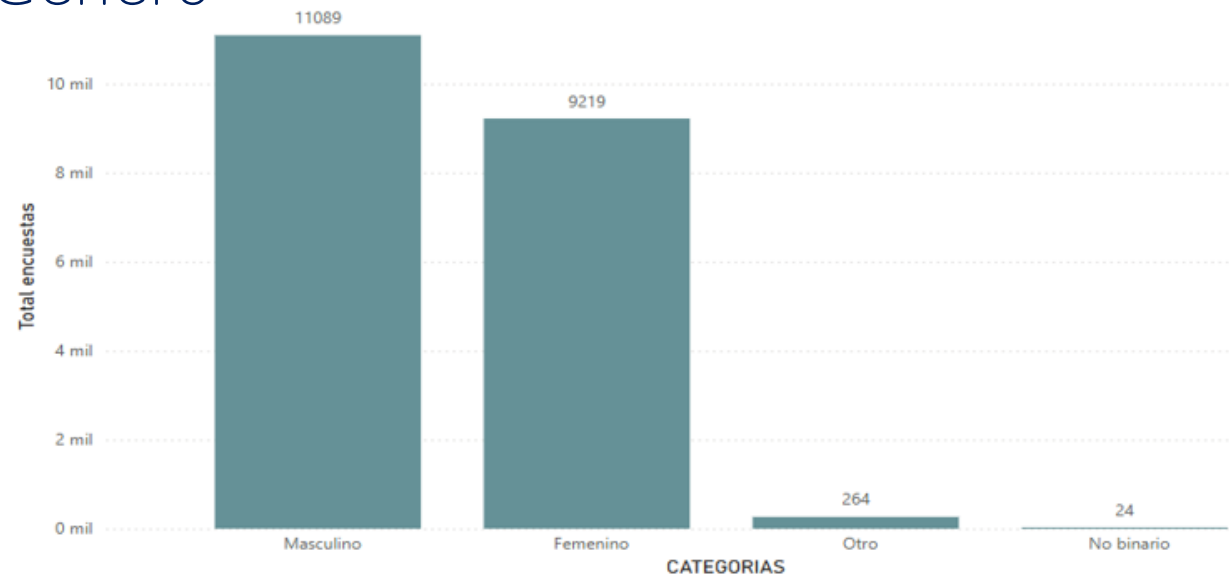
Caracterización demográfica

Rango de edad



La mayor participación corresponde a personas de 31 a 60 años (67%), destacando el grupo de 31 a 40 años (24,9%). Los mayores de 61 años representan el 18,2%, mientras que los jóvenes de 21 a 30 años alcanzan el 13,9%. La participación de menores de 20 años es mínima (1,2%).

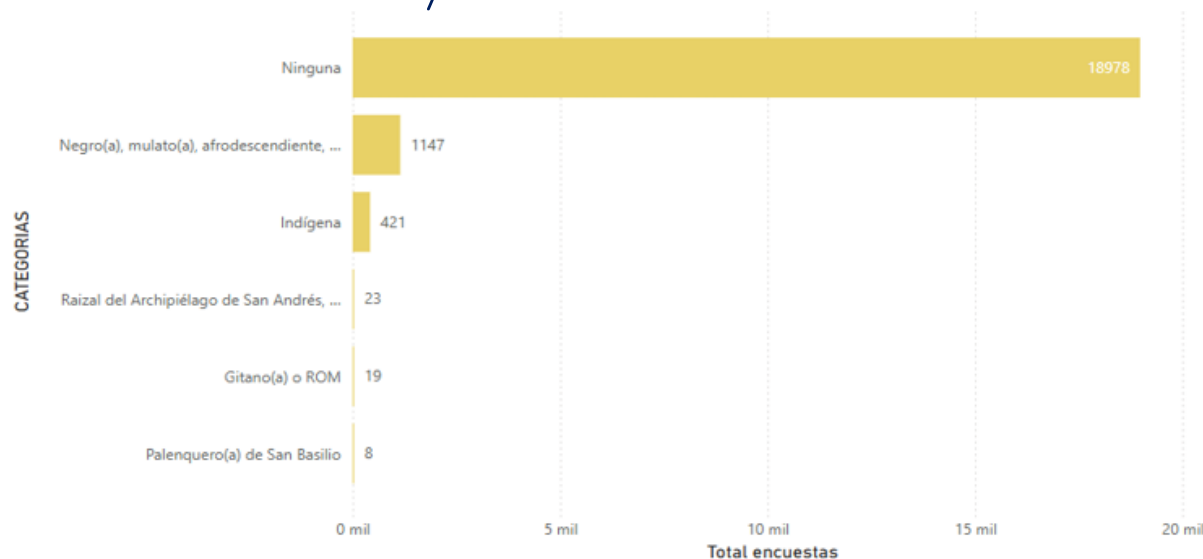
Género



La participación está equilibrada entre géneros: masculino 53.84 % (11,089 respuestas) y femenino 44.76 % (9,219 respuestas) de 20,596 en total. Otras identidades suman 288 participantes (264 "otro" y 24 "no binario").

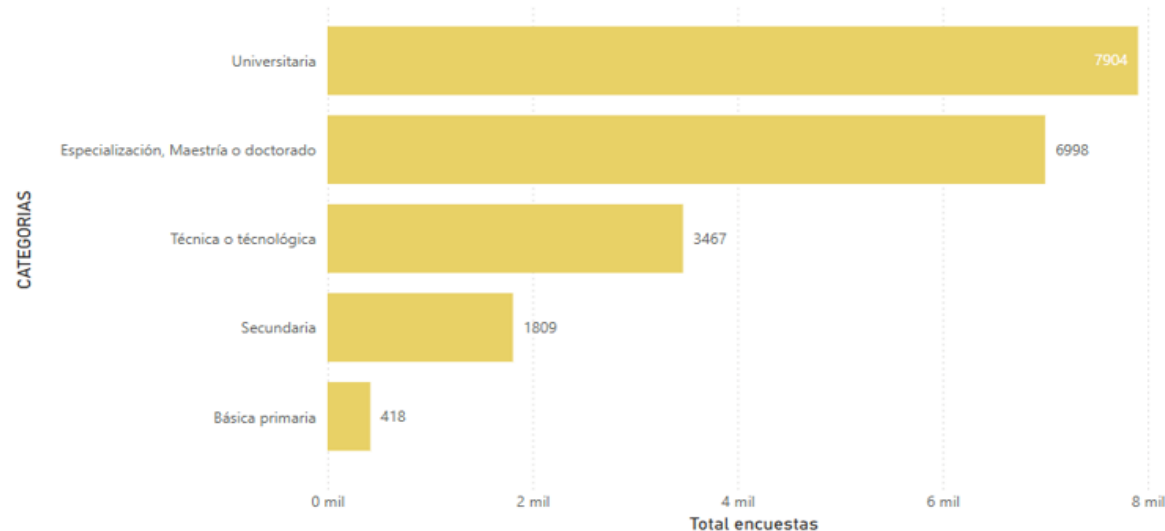
Caracterización demográfica

Autoreconocimiento étnico y racial



De las 20.596 respuestas válidas, el 92,15% (18.978) eligió 'Ninguno'. Sin embargo, cerca del 7,85% corresponde a distintos grupos étnicos minoritarios.

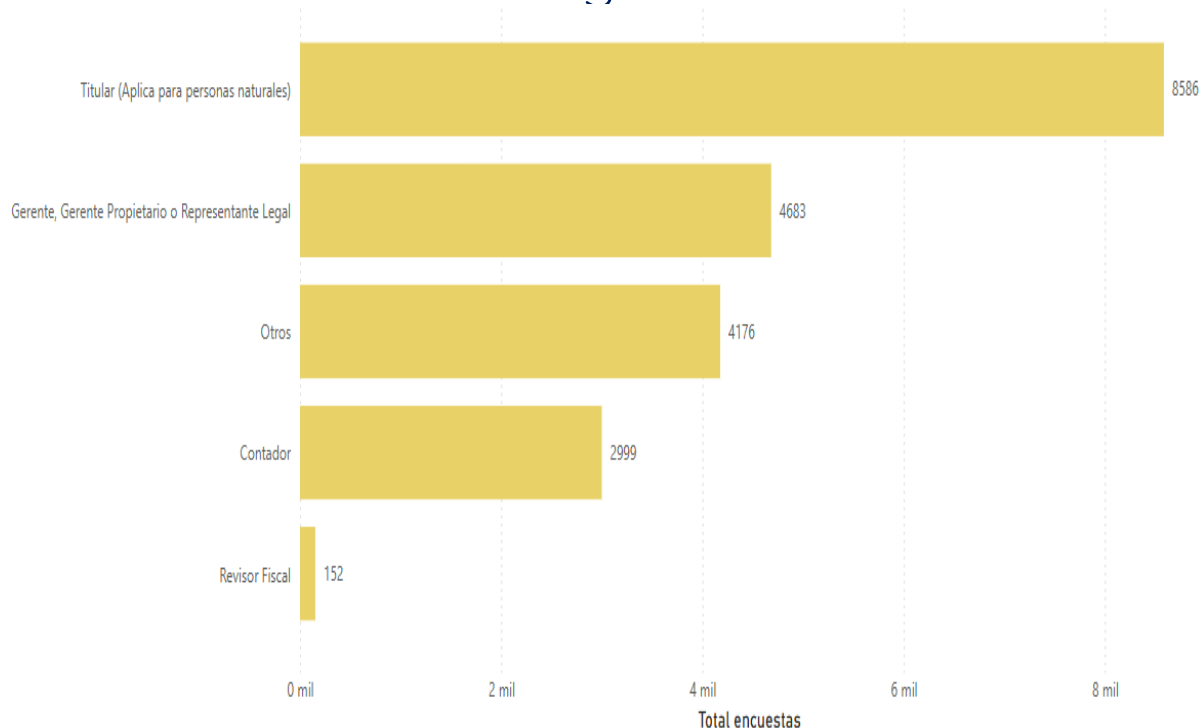
Nivel educativo



La mayoría de los participantes tienen formación Universitaria (7.904) y Especialización/Maestría/Doctorado (6.998), representando más del 72% del total. Los niveles Técnicos/Tecnológicos son intermedios (3.467), mientras que Secundaria (1.809) y Básica Primaria (418) constituyen la minoría."

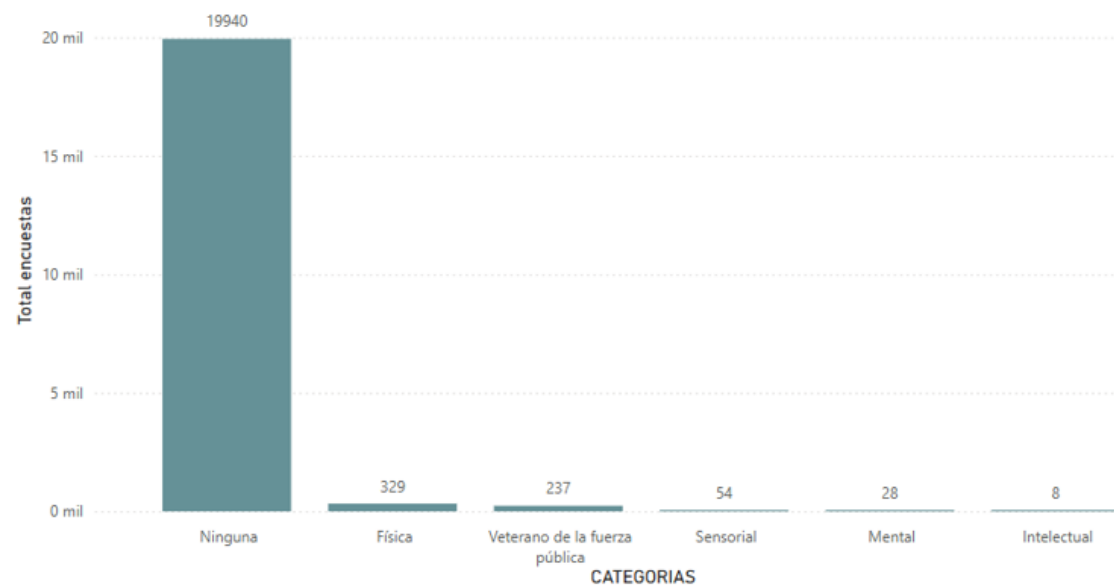
Caracterización demográfica

Cargo



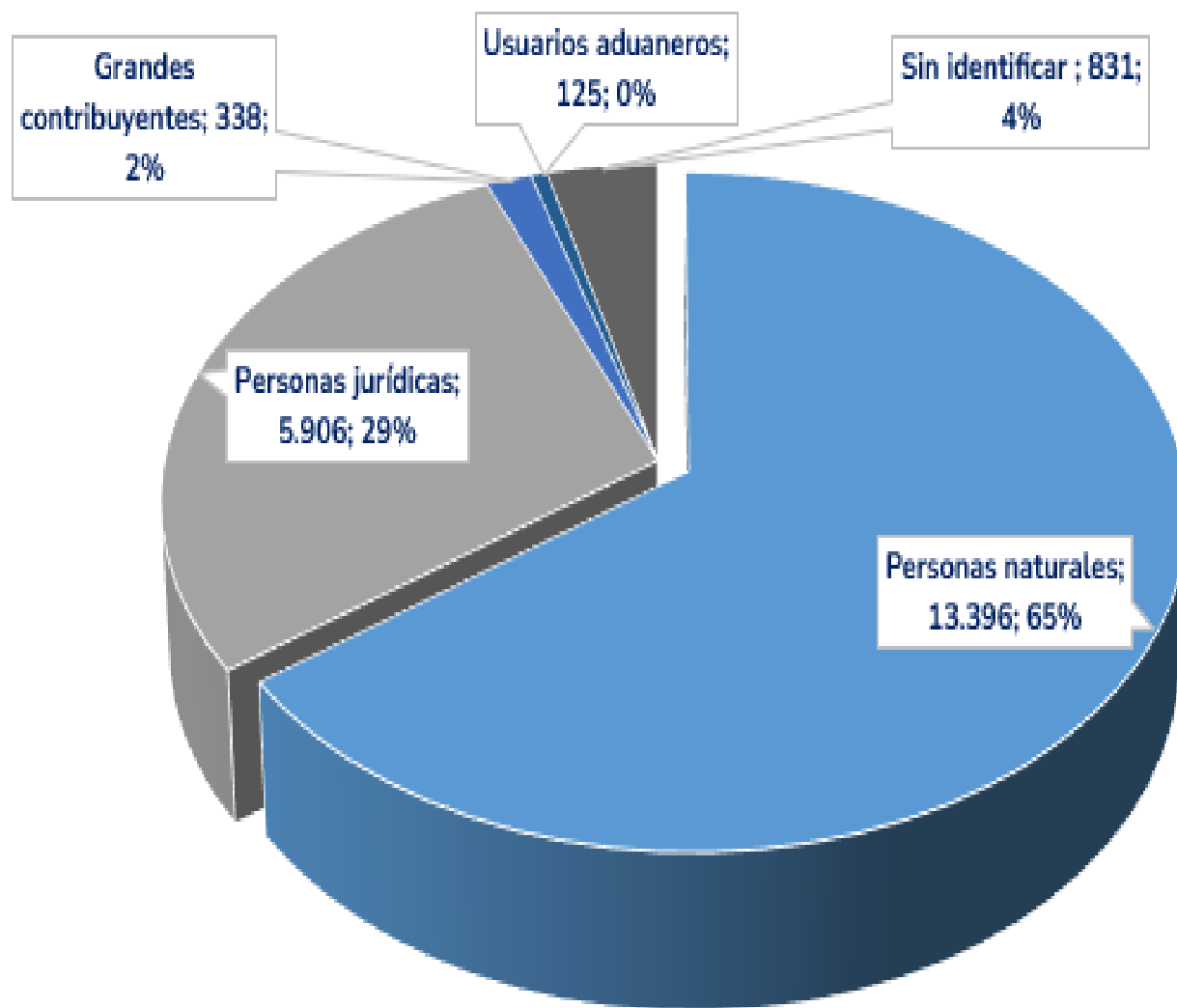
La mayor parte de la muestra corresponde a Titulares (41,69%) y Gerentes/representantes legales (22,74%), seguida por Contadores (14,56%), Otros roles administrativos (20,28%) y un menor aporte de Revisores Fiscales (0,74%).

Población diferencial/atención incluyente



La mayoría de los participantes (96,81%) eligió “Ninguna”, por lo que la Entidad debe centrar su atención en el 3,19% restante, cuya participación es clave para evaluar la equidad y la atención preferencial.

Segmentos



La participación se concentra principalmente en personas naturales (65%) y personas jurídicas (29%), lo que las convierte en los segmentos más relevantes para evaluar la calidad del servicio de la DIAN. Aunque los grandes contribuyentes (2%) y usuarios aduaneros (1%) tienen menor participación, son estratégicos por su impacto en la recaudación y el comercio exterior.

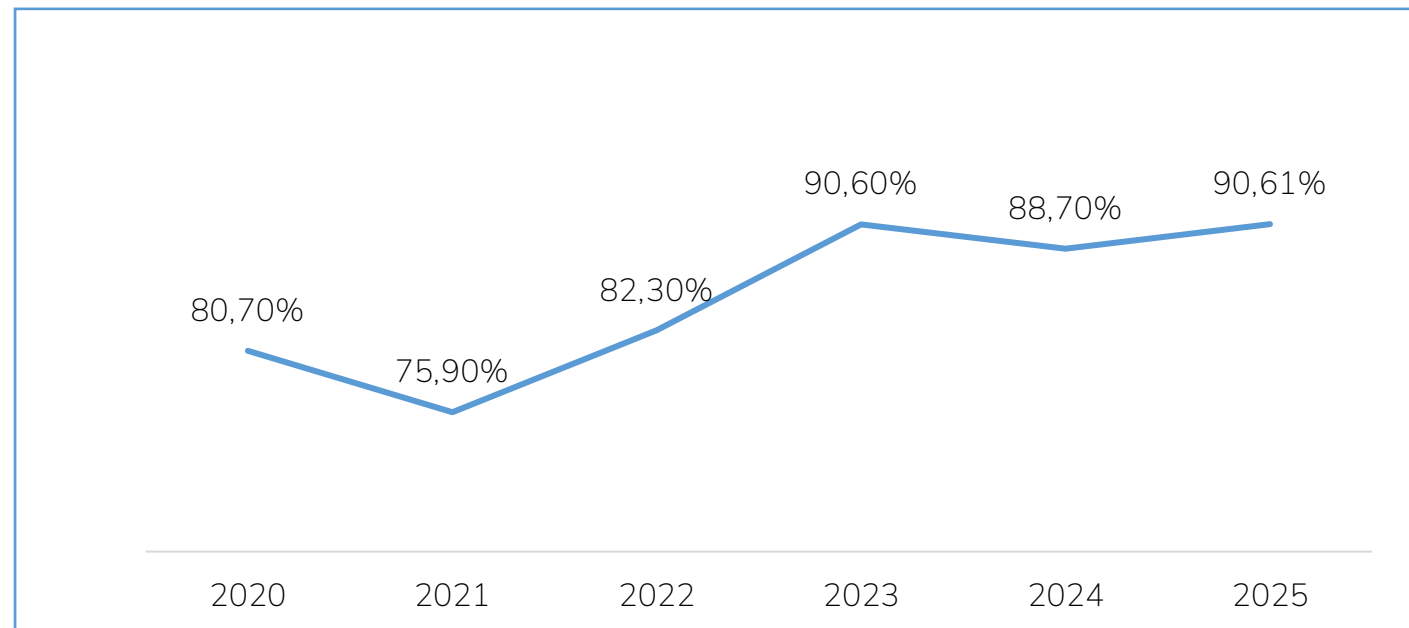
Percepción de la Calidad del Servicio DIAN



Indicador de la Calidad general del Servicio

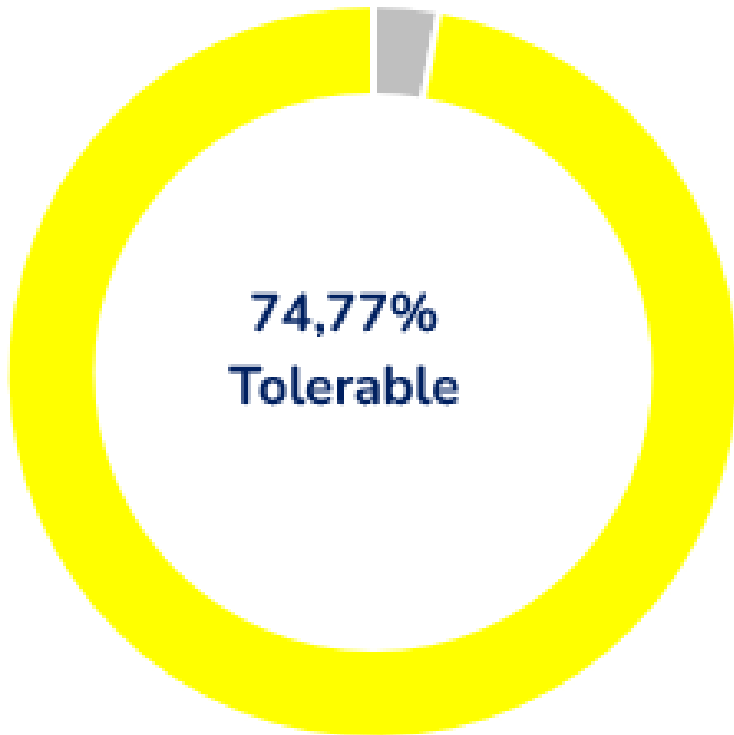


Tendencia de percepción de la calidad general del servicio 2020-2025

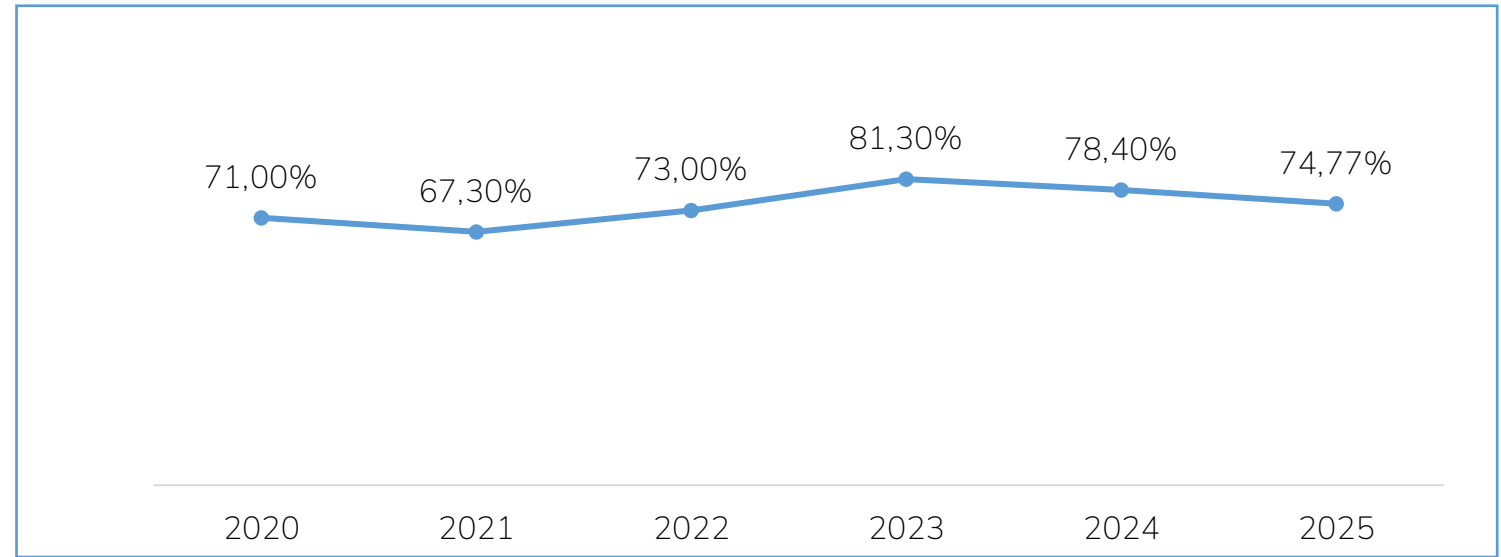


El constructo de Calidad Percibida del Servicio alcanzó en 2025 un 90,61%, superando el 88,7% de 2024 y manteniéndose en el nivel Satisfactorio Destacado de 2023. Este indicador refleja la percepción global sobre todos los trámites, servicios y canales de la DIAN, incluyendo efectividad, claridad, confiabilidad y trato recibido. Su comportamiento ascendente evidencia avances en la gestión institucional y consolidación de la confianza ciudadana.

Dimensión de Fidelidad

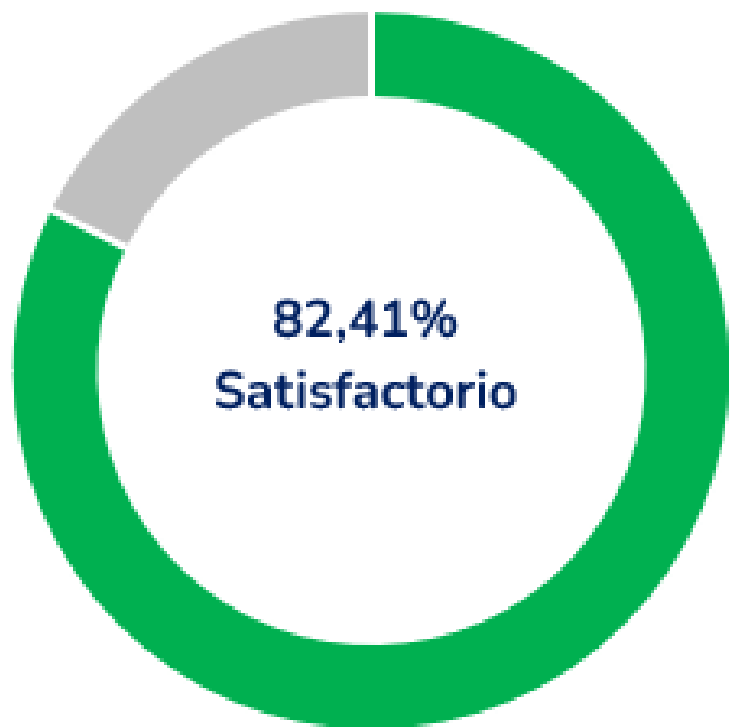


Tendencia de la dimensión fidelidad 2020-2025

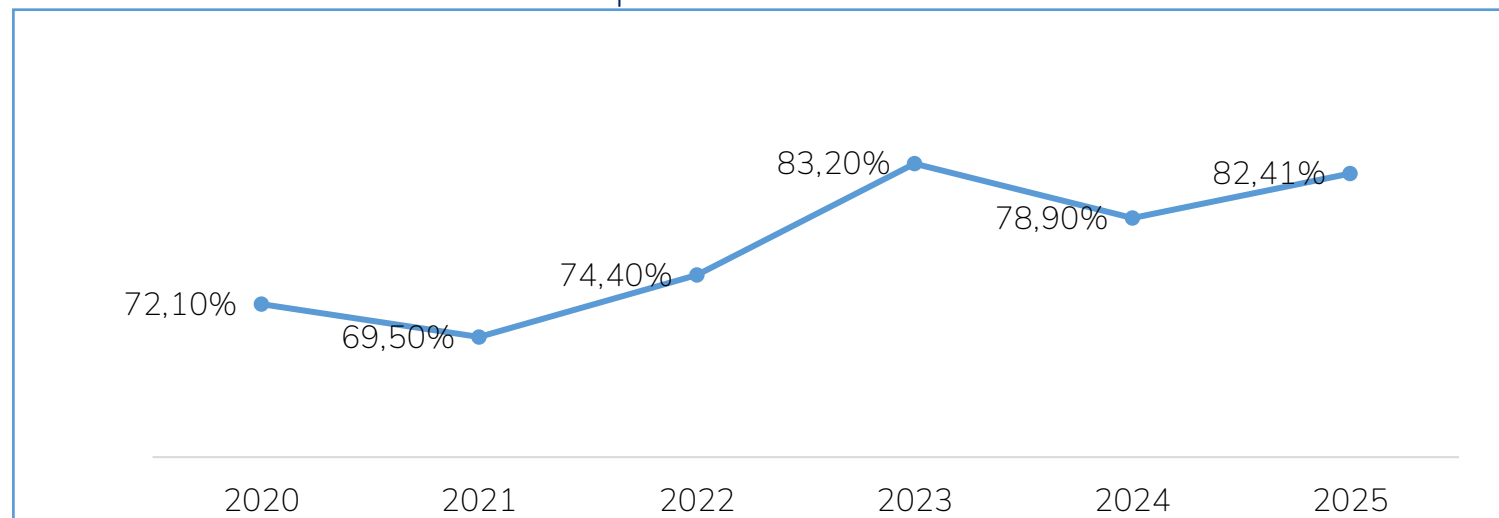


La dimensión de Fidelidad evalúa la sostenibilidad de la relación entre la DIAN y la ciudadanía, considerando la confianza institucional, los comportamientos deseados y la percepción del servicio. La serie histórica (2020–2025) muestra un **pico en 2023** (81,30%, **Satisfactorio**), sin consolidar una tendencia de crecimiento. En **2024** el indicador descendió a **78,40%** y en **2025** cayó a (74,77%, **Tolerable**).

Dimensión de proceso

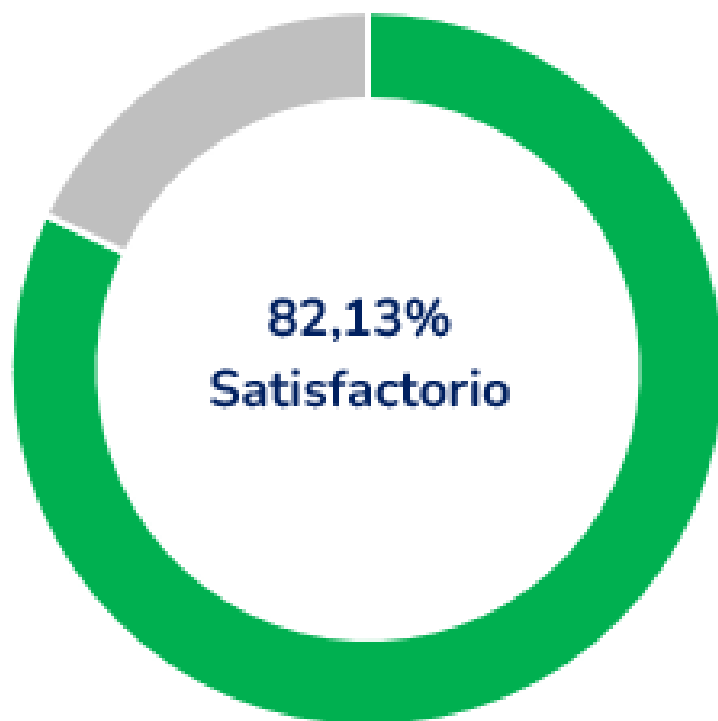


Tendencia de la dimensión proceso 2020-2025

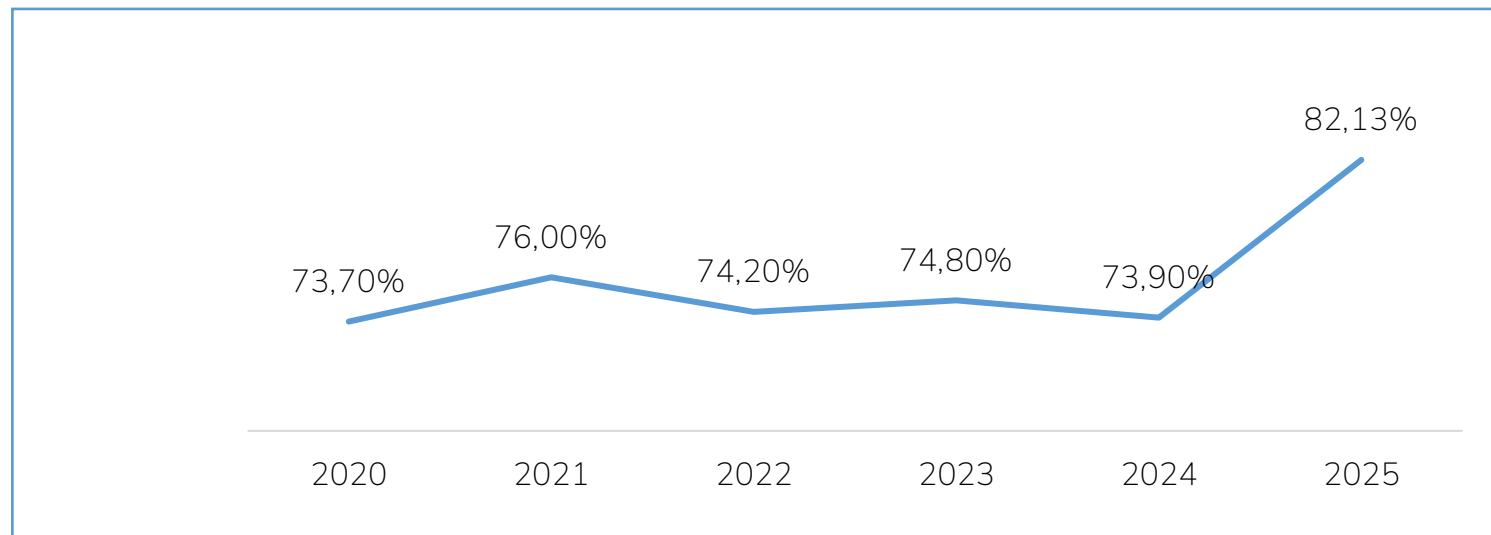


La dimensión de Proceso mide la eficiencia y efectividad de los servicios de la DIAN. En 2025, el 82,41% de los ciudadanos la califican como **Satisfactorio**. Desde 2020 se observa una mejora sostenida: 2020 (72,10%), 2021 (69,50%), 2022 (74,40%), 2023 (83,20%) y 2024 (78,90%), reflejando avances en estandarización de la experiencia, capacitación del personal y calidad de atención.

Dimensión de Acceso



Tendencia de la dimensión acceso 2020-2025

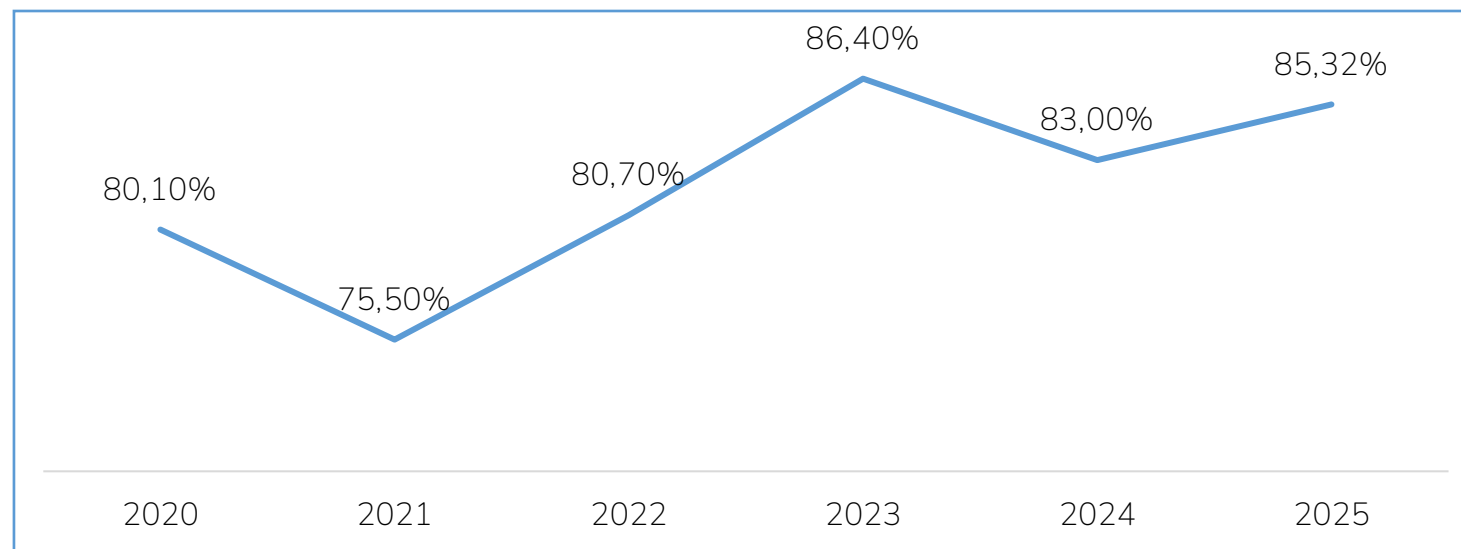


Entre 2020 y 2024, esta dimensión se mantuvo estable alrededor del 74%, con un notable aumento en 2025 al 82,13%, reflejando mejoras significativas en la percepción ciudadana. Las herramientas digitales reciben una valoración positiva, destacando la claridad de la información (84,98%) y la facilidad de acceso y uso (83,65%), apoyadas por una alta tasa de uso. Sin embargo, la disponibilidad y agilidad tecnológica (79,14%) requieren mejoras, especialmente en momentos de alta demanda, para consolidar una experiencia digital más eficiente y satisfactoria.

Dimensión de Resultado



Tendencia de la dimensión resultado 2020-2025

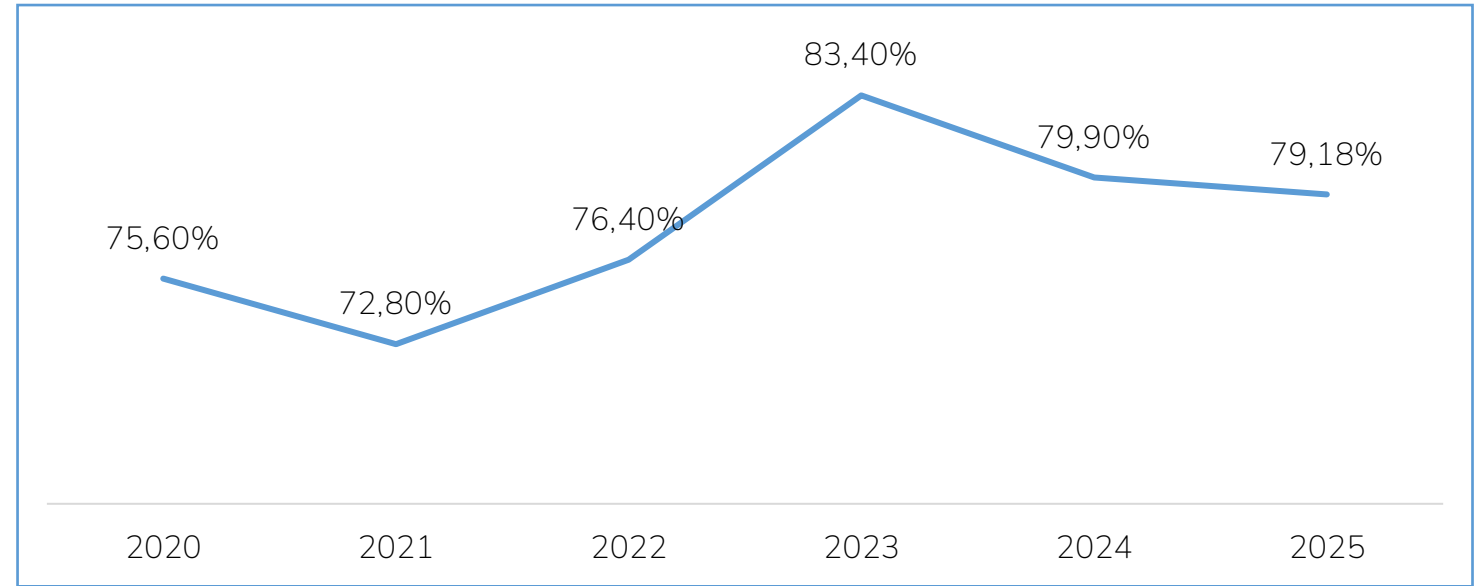


La dimensión de Resultado, que mide la percepción ciudadana sobre la efectividad en la gestión de trámites y servicios de la DIAN, alcanzó en 2025 un 85,32%, ubicándose en nivel **Satisfactorio**. Tras un periodo de variabilidad, este resultado refleja una consolidación y mejora en la eficacia percibida, superando el 83,0% de 2024 y demostrando avances en la culminación exitosa de procesos ante la Entidad.

Dimensión de Transparencia



Tendencia de la dimensión transparencia 2020-2025

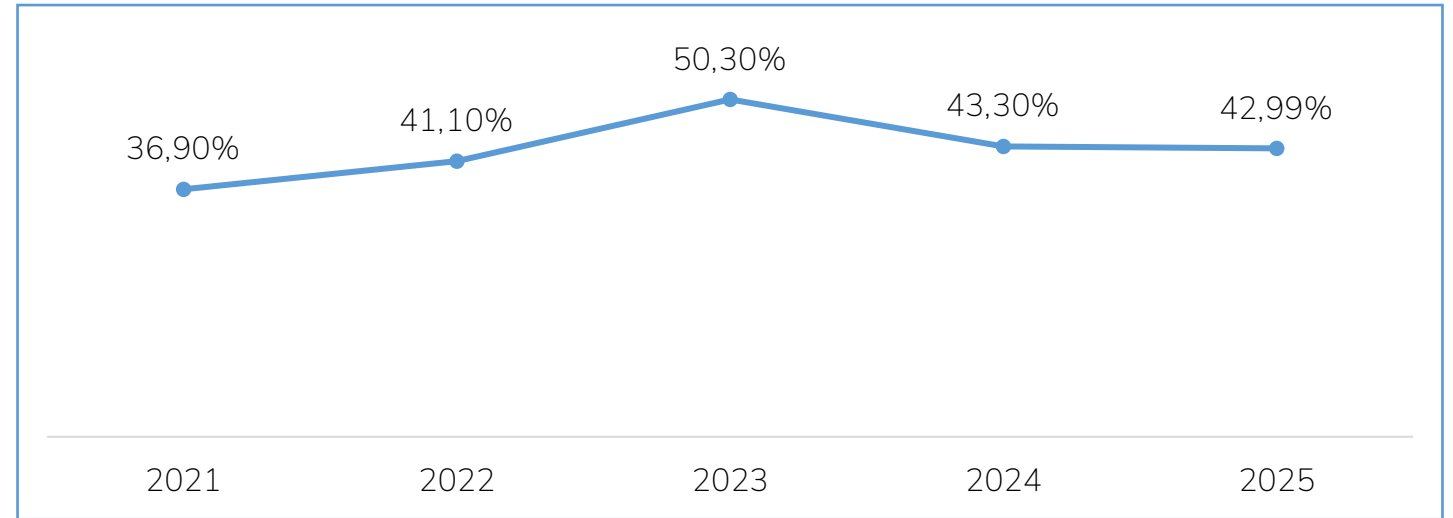


Esta dimensión evalúa integridad institucional, lucha contra la corrupción y manejo de información. Alcanzó en 2025 un **79,18% (Satisfactorio)**. Tras la recuperación de la confianza postpandemia, el indicador tuvo su pico en **2023 (83,40%)** y su punto más bajo en **2021 (72,80%)**. En **2024-2025** se observa una ligera disminución, pero se mantiene en rango **Satisfactorio**, lo que resalta la necesidad de mantener vigilancia y fortalecimiento en la percepción ciudadana.

Dimensión de Cercanía



Tendencia de la dimensión cercanía 2020-2025

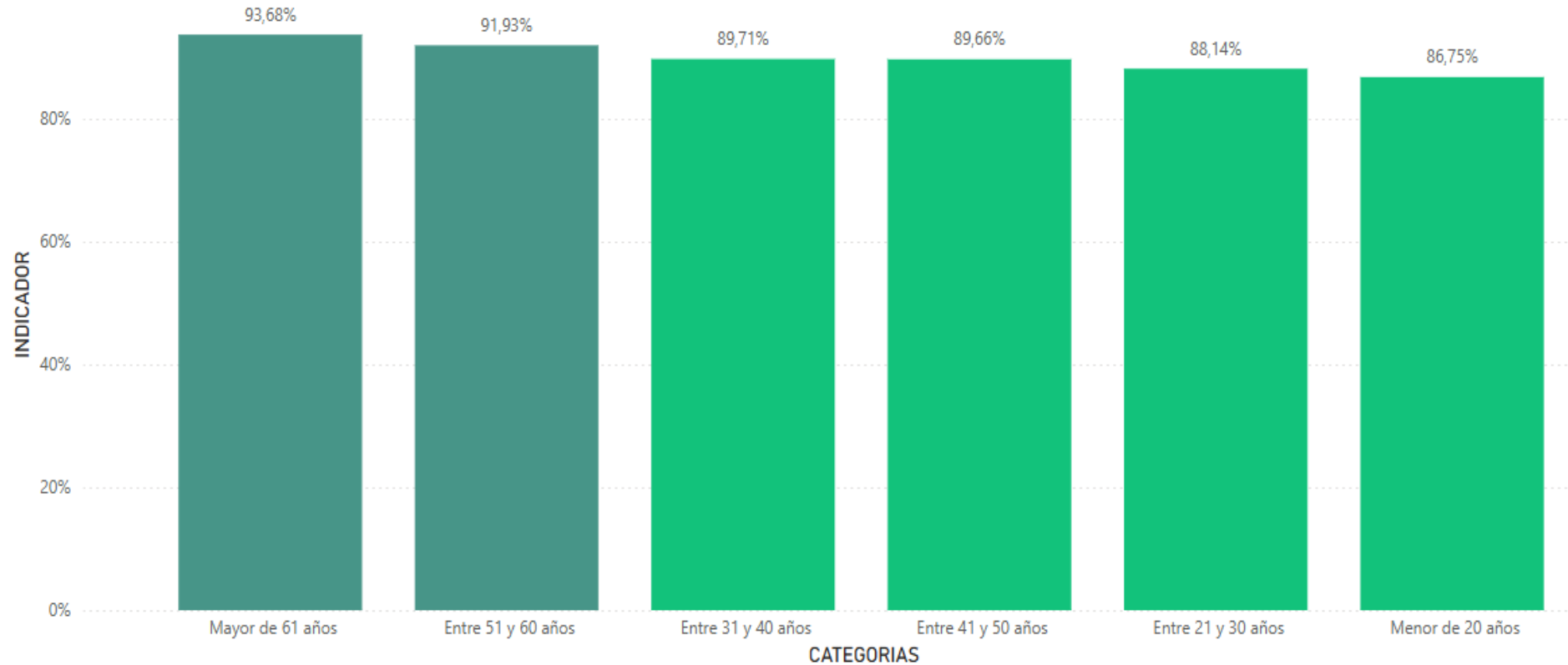


La dimensión de Cercanía, que mide la accesibilidad, disponibilidad y empatía percibida de la DIAN, representa en 2025 el principal desafío, con un 42,99% (Insatisfactorio). En los últimos cinco años se ha mantenido consistentemente en niveles bajos, sin consolidar mejoras estructurales. Tras un leve aumento en 2023, la percepción volvió a descender, evidenciando que, pese a avances técnicos, el vínculo emocional con los ciudadanos sigue limitado.

Indicador general de calidad vrs. variables de caracterización

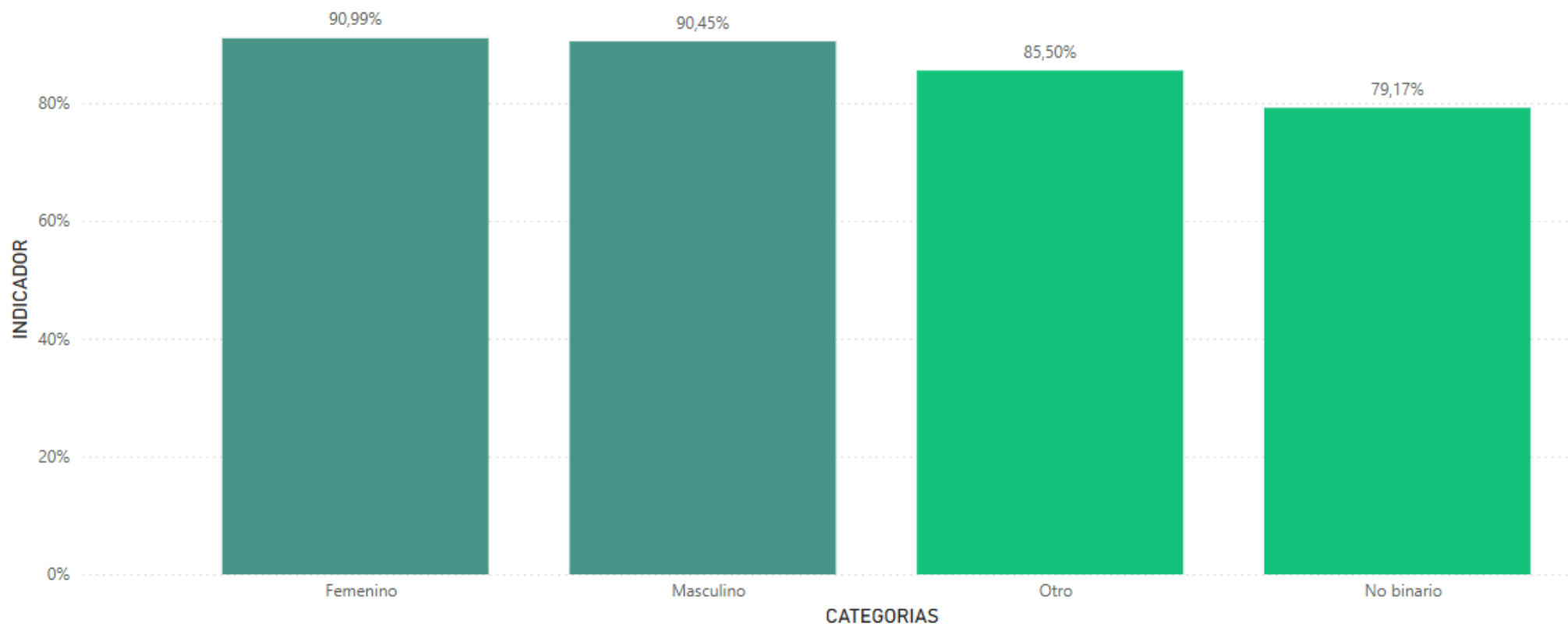


Indicador de calidad general vrs rango de edad



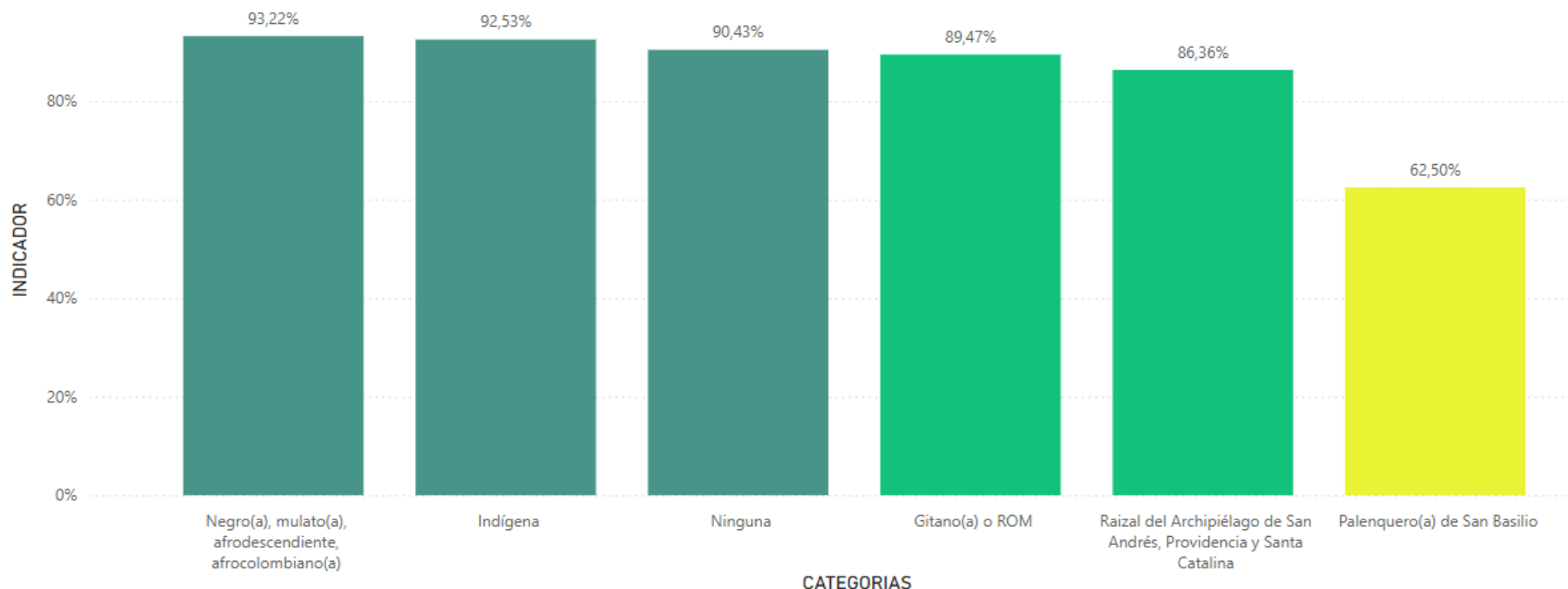
La percepción del servicio es Satisfactoria o Satisfactoria Destacada en todos los grupos etarios. Sin embargo, existen diferencias: las personas mayores de 61 años registran el mayor nivel de satisfacción, mientras que los menores de 20 años presentan la percepción más baja, con una brecha de 6,93 puntos porcentuales entre ambos segmentos.

Indicador de calidad general vrs género



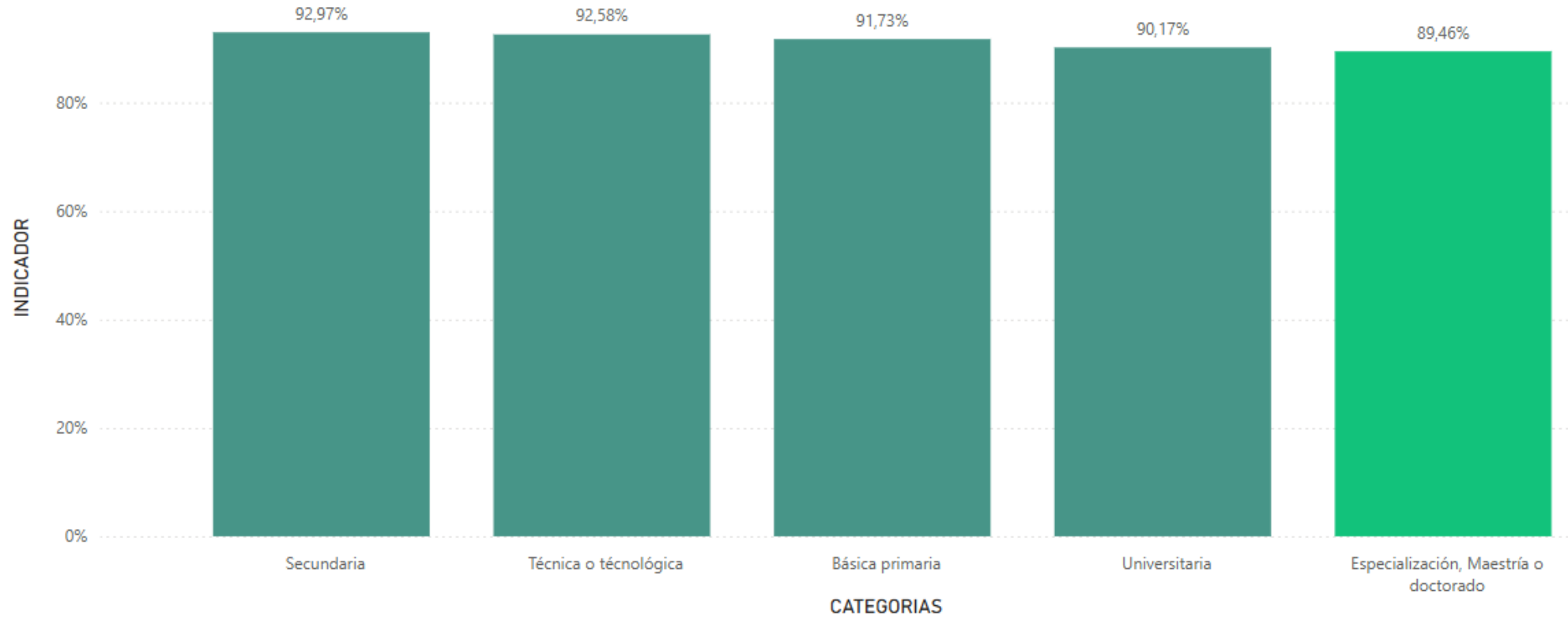
La percepción del servicio por género es mayoritariamente positiva. Femenino (90,99%) y Masculino (90,45%) alcanzan nivel Satisfactorio Destacado, mientras que “Otro” (85,50%) y No binario (79,17%) se ubican en nivel Satisfactorio. La brecha de 11,82 p.p. señala oportunidades para fortalecer una atención más equitativa e incluyente.

Indicador de calidad vrs. autoreconocimiento étnico y racial



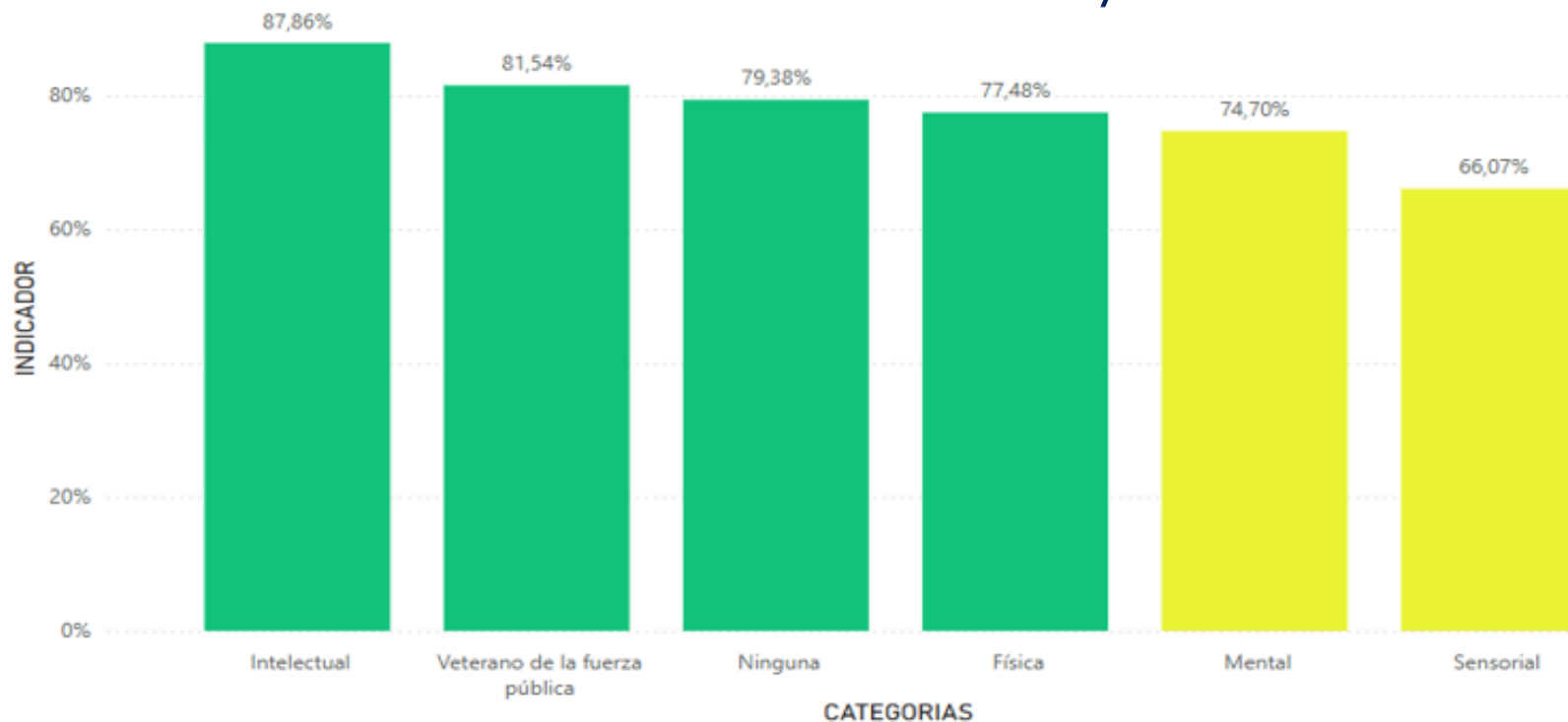
Este análisis muestra una percepción mayoritariamente positiva del servicio. Los grupos afrodescendiente (93,22%), indígena (92,53%) y ninguna (90,43%) se ubican en Satisfactorio Destacado. Los ROM (89,47%) y raizales (86,36%) alcanzan nivel Satisfactorio, con margen de mejora. El grupo palenquero (62,50%) presenta el nivel más bajo (Tolerable).

Indicador de calidad vrs. nivel educativo



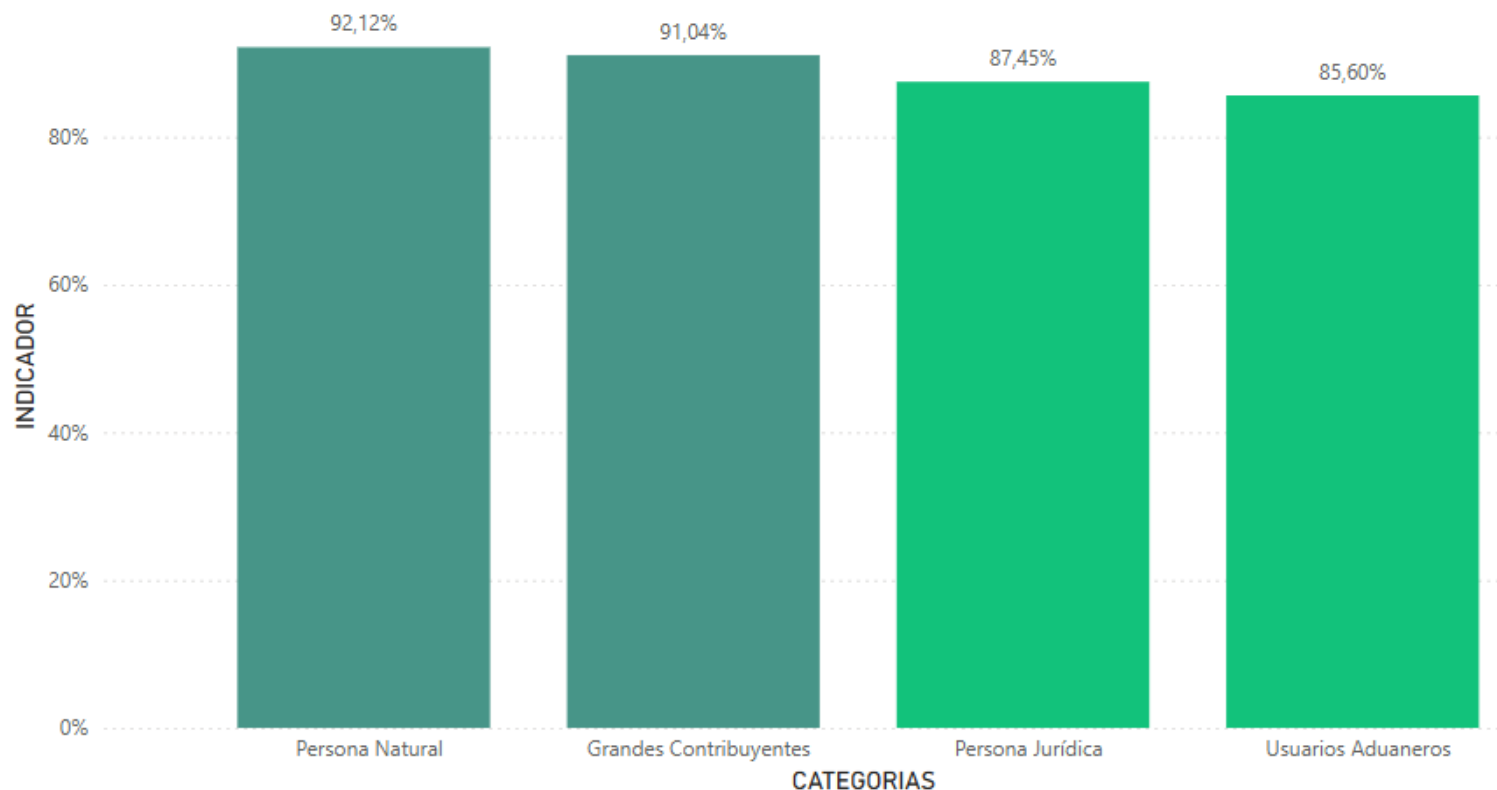
El análisis por nivel educativo muestra una valoración altamente positiva del servicio en todos los grupos, con diferencias leves. Cuatro de las cinco categorías se ubican en Satisfactorio Destacado, lo que indica un desempeño sólido que debe mantenerse. El grupo con Especialización, Maestría o Doctorado se sitúa en Satisfactorio, cercano al nivel destacado, y presenta oportunidades de mejora asociadas a mayores expectativas de eficiencia y atención en trámites complejos.

Indicador de calidad vrs. población diferencial/atención incluyente



El análisis muestra que los segmentos con discapacidad intelectual (87,86%) y veteranos (81,54%) superan la satisfacción promedio general (79,38% Ninguna), reflejando la efectividad de las políticas de atención preferencial. Los ciudadanos con discapacidad física (77,48%) se mantienen en nivel satisfactorio, mientras que los grupos con discapacidad mental (74,70%) y sensorial (66,07%) en nivel Tolerable.

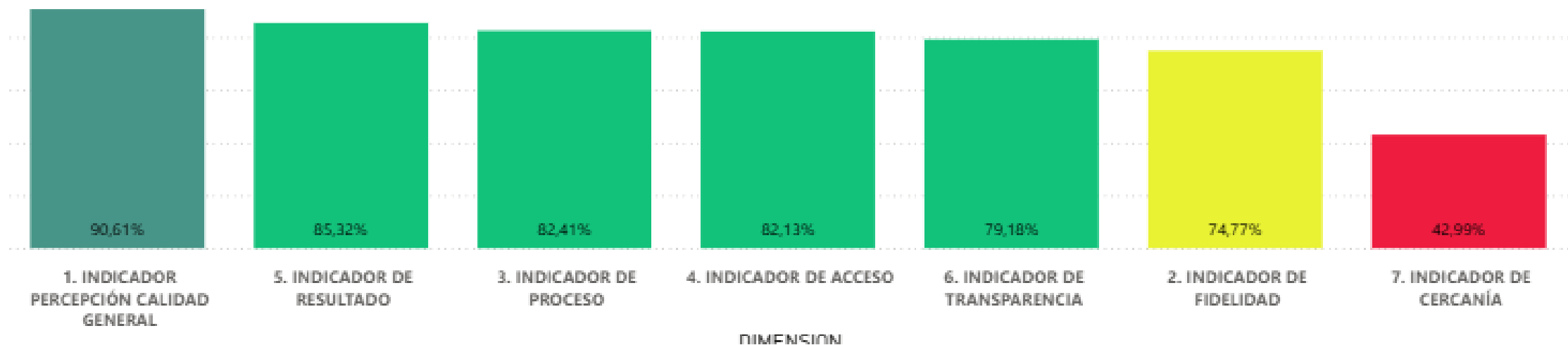
Indicador de calidad vrs. segmentos



Se muestra satisfacción sobresaliente en todos los segmentos (>85%), con Personas Naturales (92,12%) y Grandes Contribuyentes (91,04%) liderando, mientras que Personas Jurídicas (87,45%) y Usuarios Aduaneros (85,60%) también se mantienen en nivel satisfactorio. La brecha entre el mayor y menor puntaje es 6,52 p.p., evidenciando consistencia en la calidad del servicio y señalando oportunidades de mejora en los trámites de comercio exterior.

Conclusión

La calificación general del servicio de la DIAN alcanza 90,61% (Satisfactorio Destacado), reflejando una percepción positiva sobre eficiencia, confiabilidad y capacidad de respuesta. Aunque el servicio es valorado como efectivo, persisten brechas en la dimensión de Cercanía (42,99%), señalando la necesidad de fortalecer la experiencia relacional y convertir la eficiencia operativa en un servicio más humano y cercano.



Aprendizajes estratégicos clave

Eje estratégico	Hallazgo clave	Resultado cuantitativo	Implicación estratégica
Eficiencia vs. Cercanía	Alta capacidad operativa no se traduce en cercanía	Calidad General: 90,61% Resultado: 85,32% Cercanía: 42,99%	La eficiencia es condición necesaria, pero no suficiente. La empatía y el trato humano son determinantes para fortalecer la relación con el ciudadano.
Lenguaje y Acceso	El conocimiento del trámite es inferior a la calidad del canal	Web: 84,98% Conocimiento de procesos: 72,26%	El acceso efectivo depende del entendimiento. El lenguaje técnico se convierte en una barrera invisible que limita la experiencia.
Comunicación institucional	El contacto genera carga emocional negativa	Preocupación ante correos: 8.180 menciones	Cada comunicación define el tono de la relación. Se requiere transitar hacia un enfoque más preventivo y pedagógico.
Confianza y participación	Alta confianza, baja implicación activa	Confianza en la DIAN: 81,23% Participación ciudadana: 59,01%	Existe una lealtad pasiva. Para activarla, es clave visibilizar el impacto social del recaudo y la gestión institucional.
Medición de la experiencia	Desconexión entre el éxito técnico y la satisfacción relacional.	Brecha de 47,62 p.p. entre Calidad General y Cercanía.	Los resultados evidencian que el éxito en el trámite no cierra la brecha emocional. Es urgente gestionar los factores de calidez para que la solidez técnica genere proximidad real.

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