

RESULTADOS DE LA ENCUESTA PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO PAAC-2022

Consulta **aquí** toda la información de Transparencia y Acceso a la Información

Con el fin de contar con la participación de la ciudadanía en la construcción de los planes y proyectos de la entidad, la DIAN diseñó y publicó una encuesta con el apoyo del Portal de Urna de Cristal, para que la ciudadanía pudiera conocer y participar en la conformación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – PAAC 2022. Dicha encuesta estuvo publicada desde el 20 de octubre hasta el 15 de noviembre de 2021 y cuyos resultados se describen a continuación:

Ficha Técnica:

Campaña	#JuntosConstruimosElPlan
Entidad	Dirección de impuestos y Aduanas Nacionales - DIAN
Objetivo	Conocer la opinión, propuestas y preguntas de los ciudadanos sobre el Plan Anticorrupción de la DIAN.
Fecha	20 de octubre – 15 de noviembre
Alcance total	6.474
Cantidad total interacciones	52

Actividad Urna de Cristal:

Medio	Total alcance	Total interacciones
Twitter	2445	42
Facebook	3.749	1
Instagram	152	4
Sinergia (Consejería regiones, Función Pública, MinJusticia Colombia,	9	5
Formulario	119	
Todos	6.474	52

RESULTADOS DETALLADOS DEL CUESTIONARIO:

Participa en la construcción del Plan Anticorrupción de la DIAN

119 Respuestas 35:43 Tiempo medio para finalizar **Activo** Estado

1. Nombre

119
Respuestas

2. Correo electrónico

119
Respuestas

3. Celular

119
Respuestas

4. Edad:

● Entre 0 -17 años	0
● Entre 18-25 años	3
● Entre 26-40 años	43
● Entre 41-59 años	64
● Más de 60 años	9



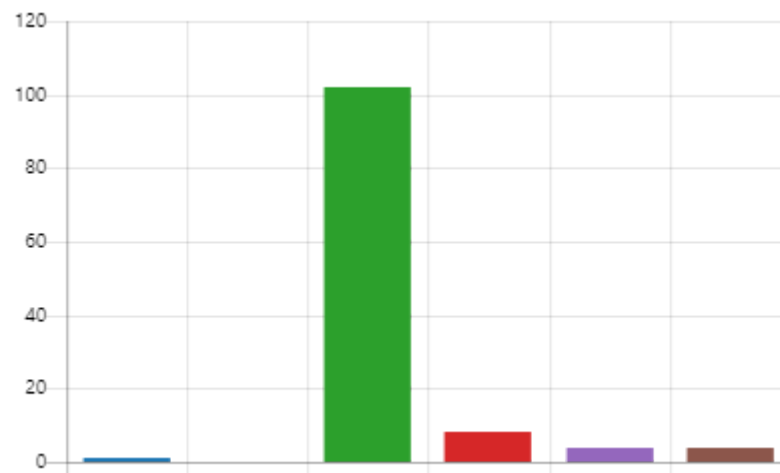
5. Escolaridad:

● Primaria	0
● Secundaria	8
● Universitaria	23
● Postgrado	71
● Otras	17



6. Actividad económica:

● Estudiante	1
● Ama de casa	0
● Empleado	102
● Empresario o trabajador indep...	8
● Pensionado	4
● Otras	4



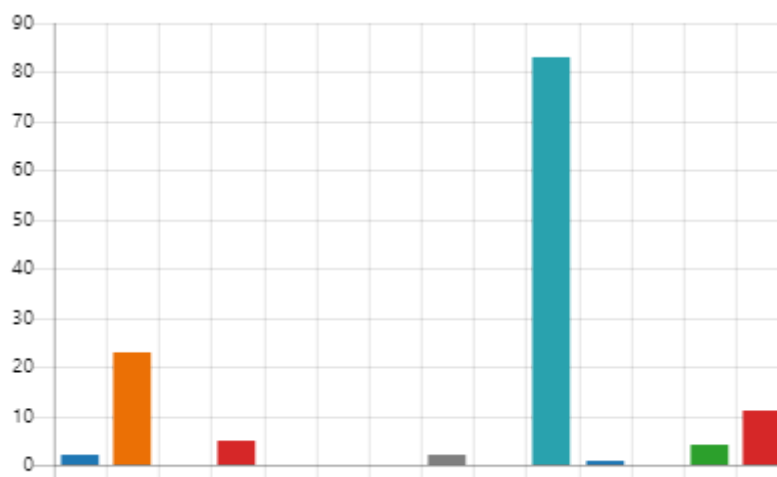
7. Género:

● Masculino	62
● Femenino	57
● Otras	0



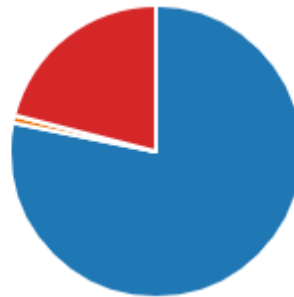
8. ¿Forma parte de alguno de los siguientes grupos? (Puede seleccionar más de una opción, que refleje su situación)

● Grupo étnico	2
● Cabeza de familia	23
● Persona en condición de disca...	0
● Miembro de las fuerzas militar...	5
● Desplazado	0
● Víctima	0
● Veeduría ciudadana	0
● Proveedor/contratista	2
● Organismo de control	0
● Servidor público	83
● Gremios	1
● Cámara de comercio	0
● Academia	4
● Otras	11



9. En relación con los servicios de la DIAN usted: (Solo puede seleccionar una opción, de acuerdo con su situación)

● Es declarante y/o contribuyente	93
● Es usuario aduanero y/o camb...	1
● Es declarante y/o contribuyent...	0
● Ciudadano	25



10. ¿Conoce qué es participación ciudadana?

● Sí	88
● No	5



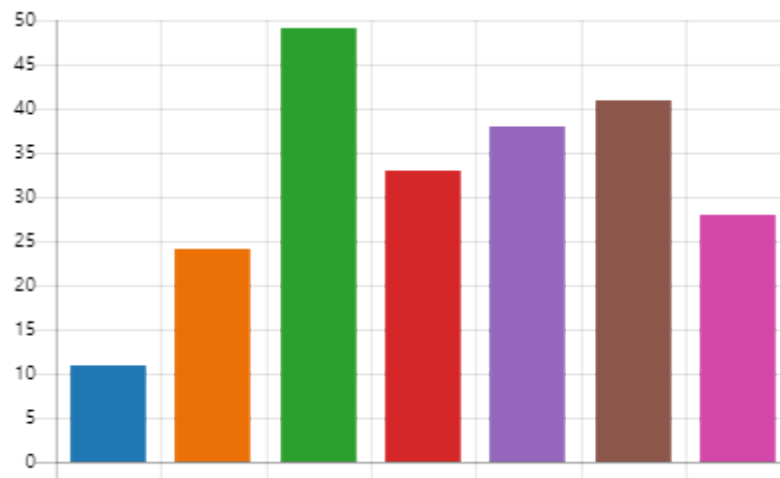
11. ¿Conoce la estrategia de participación ciudadana de la DIAN?

● Si	73
● No	20



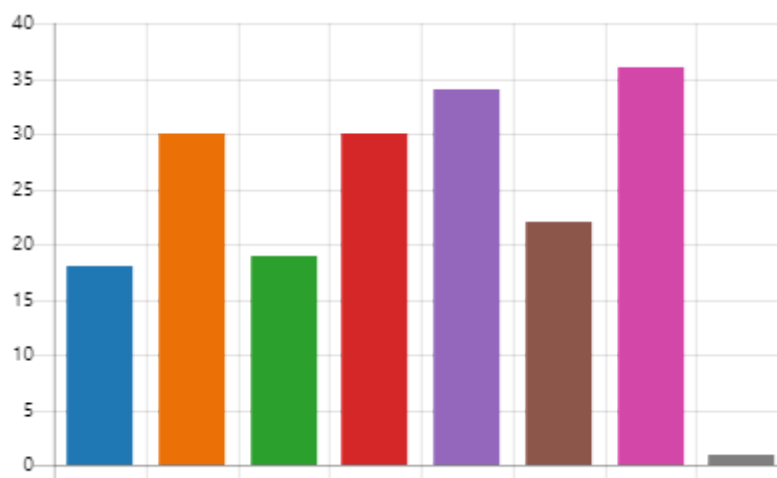
12. Señale en cuál o cuáles de los siguientes espacios y medios de participación ciudadana ha tenido interacción con la entidad: Puede seleccionar más de una opción.

- Audiencias presenciales 11
- Audiencias virtuales 24
- Rendición de cuentas 49
- Foros y conversatorios 33
- Comités TAC (Tributarios, Adu... 38
- Encuestas 41
- Reuniones técnicas 28



13. ¿En cuál de los siguientes espacios y medios de participación ciudadana le gustaría tener más interacción con la entidad?

● Audiencias presenciales	18
● Audiencias virtuales	30
● Rendición de cuentas	19
● Foros y conversatorios	30
● Comités TAC (Tributarios, Adu...	34
● Encuestas	22
● Reuniones técnicas	36
● Otras	1



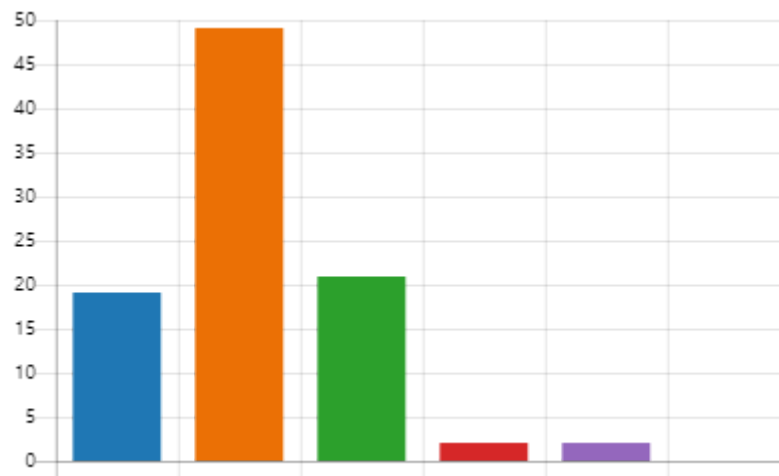
14. ¿A través de cuál medio digital le gustaría expresar sus opiniones a la entidad?

● Correo electrónico	46
● WhatsApp	11
● PQRS y Denuncias	6
● Redes Sociales (Facebook, Twi...	13
● Página web	17



15. ¿Cuál es su nivel de satisfacción frente a la calidad de los servicios prestados por la DIAN?

● Muy Alto	19
● Alto	49
● Medio	21
● Bajo	2
● Muy bajo	2
● No sabe/ no responde	0



16. ¿Qué le gustaría que la DIAN mejorara de su atención al ciudadano o en la facilitación de sus trámites?

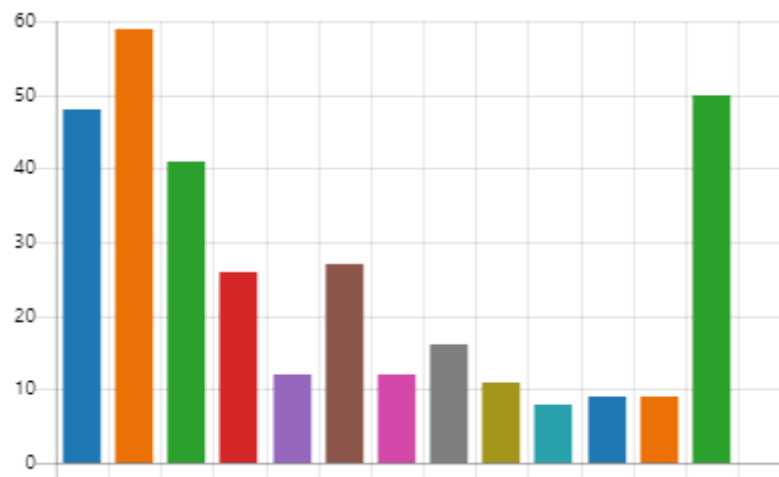
92
Respuestas

Respuestas más recientes

- "Más conocimiento de la propia entidad de parte de los mis..."
- "Respuestas de PQR, nunca responden ningún requerimiento..."
- "Que se puedan realizar de forma virtual en su totalidad ."

17. ¿En qué temas considera que la DIAN debe profundizar en su proceso de rendición de cuentas a la ciudadanía? Puede seleccionar máximo 3 opciones.

- Resultados en la lucha contra l... 48
- Mejoras en el servicio (trámite... 59
- Acciones para promover la cul... 41
- Calidad y oportunidad de la in... 26
- Explicación de los resultados y... 12
- Resultados de la lucha contra l... 27
- Recuperación de cartera de lo... 12
- Gestión de recursos (humanos... 16
- Evolución del recaudo de los i... 11
- Cumplimiento de compromiso... 8
- Cumplimiento de metas frente... 9
- Costos de operación 9
- Modernización tecnológica 50
- Otras 0



18. ¿Qué observaciones tiene frente a este proceso?

Respuestas más recientes

"Explicar porque la gente no cree en la administración públi...

"Plataforma muy lenta, y comúnmente esta caída."

"Implementar mejores tecnologías con el fin de evitar la eva...

19. ¿Considera que las instrucciones, guías y comunicaciones que dispone la Entidad para dar a conocer trámites y servicios son claras, comprensibles y le facilitan su uso?

● Sí	69
● No	17
● No sabe/no responde	7



20. Indique las razones para su respuesta

17
Respuestas

Respuestas más recientes
"Los paso a paso no están actualizados"

21. ¿Conoce algún trámite de la Entidad que le resultaba complicado y ahora es más fácil por la disposición de servicios digitales?

● Sí	65
● No	28



22. Indique cuál:

65
Respuestas

Respuestas más recientes
"Actualizar el RUT"
"Las citas para actualizar el RUT."

23. ¿Ha consultado en el botón de Transparencia de la Entidad la planeación estratégica?

● Sí	32
● No	61



24. ¿Qué tema de su interés considera que debería tenerse en cuenta en la planeación estratégica 2022 de la DIAN?

92
Respuestas

Respuestas más recientes

"El relevo generacional"

."

"Aumentar los controles para la evasión ."

25. ¿Con cuál de los siguientes valores se siente identificado al momento de cumplir con sus obligaciones fiscales?

● Respeto	7
● Honestidad	69
● Solidaridad	17



26. ¿Con cuál de las siguientes posiciones está de acuerdo?

● El no pagar impuestos NO se ...	73
● En ciertas ocasiones las perso...	19
● Es justificable No PAGAR impu...	1



27. ¿Sabía que los Núcleos de Apoyo Contable y Fiscal – NAF (convenios de cooperación entre la DIAN y diferentes instituciones de educación superior) ofrecen sin ningún costo, orientación básica en materia tributaria, aduanera y cambiaria a personas naturales y jurídicas de baja renta?

● Sí 66
● No 27



28. ¿Cuenta con usuario y contraseña para ingresar a los Servicios Informáticos de la DIAN para diligenciar, presentar y pagar sus declaraciones?

● Sí 93
● No 0



29. ¿Sabe usted que como persona natural puede consultar la información exógena tributaria a través del portal de la DIAN, previo registro en el RUT y habilitación de usuario en la página web de la entidad?

● Sí 93
● No 0



30. ¿Ha encontrado dificultades para agendar citas con la DIAN?

● Sí	54
● No	39



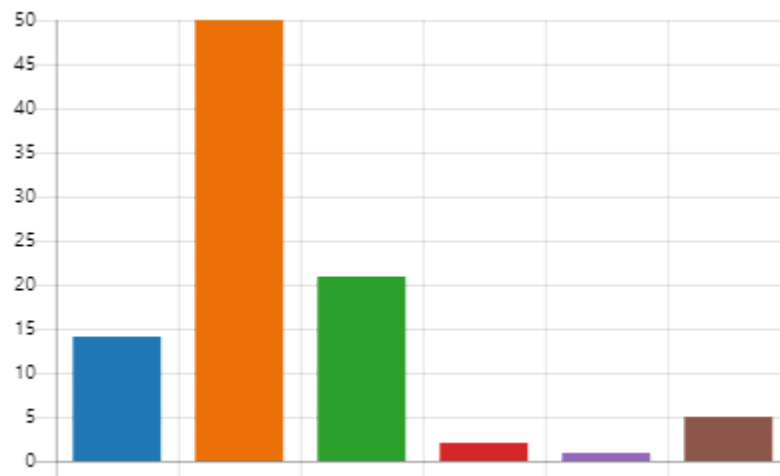
31. ¿Conoce los canales y la información mínima requerida para denunciar ante la DIAN irregularidades e infracciones sobre el cumplimiento de las normas tributarias, aduaneras o cambiarias, disponibles en la página web de la entidad?

● Sí	71
● No	22



32. ¿Qué percepción tiene usted del nivel técnico de los conceptos emitidos por la DIAN?

● Muy Alto	14
● Alto	50
● Medio	21
● Bajo	2
● Muy bajo	1
● No sabe/no responde	5



33. En caso de haber presentado durante los últimos 3 años solicitudes de conceptos a la DIAN, ¿las respuestas resolvieron de fondo la inquietud presentada, siendo respetuosas y de fácil comprensión?

● Sí	50
● No	43



34. ¿Ha realizado comentarios a los proyectos de normas que se publican en la página de la DIAN y/o Ministerio de Hacienda?

● Sí	27
● No	66



35. ¿Conoce el Régimen Simple de Tributación?

● Sí	74
● No	19



36. ¿Conoce cuáles son los beneficios del Régimen Simple de Tributación, incluidos los de formalización de personal y las tarifas a pagar?

● Sí	59
● No	34



37. ¿Cuál o cuáles?

58
Respuestas

Respuestas más recientes

"Simplifica la relación ciudadano -administración tributaria"

"La facilidad del recaudo de impuestos"

38. ¿A través de qué medio prefiere presentar sus declaraciones?

● Virtualmente	93
● En forma presencial	0
● No está obligado a declarar	0



39. ¿A través de qué medio prefiere pagar sus impuestos?

● Virtualmente por PSE	69
● Virtualmente con tarjeta de cr...	6
● Virtualmente con crédito en lí...	0
● En forma presencial en los ba...	18



40. ¿Cuál de los siguientes beneficios del diligenciamiento de la declaración a través del portal de la DIAN considera más relevante?

● Se controlan, detectan y corri...	9
● Se diligencia de manera gradu...	14
● Se ahorra costos en la compra...	6
● Todos los anteriores.	64



41. ¿Tiene conocimiento de cuáles son las entidades autorizadas para recaudar en el proceso de recepción de las declaraciones y el recaudo de los impuestos, anticipos, sanciones, intereses y demás tributos administrados por la DIAN a través de los establecimientos bancarios?

● Sí	79
● No	14



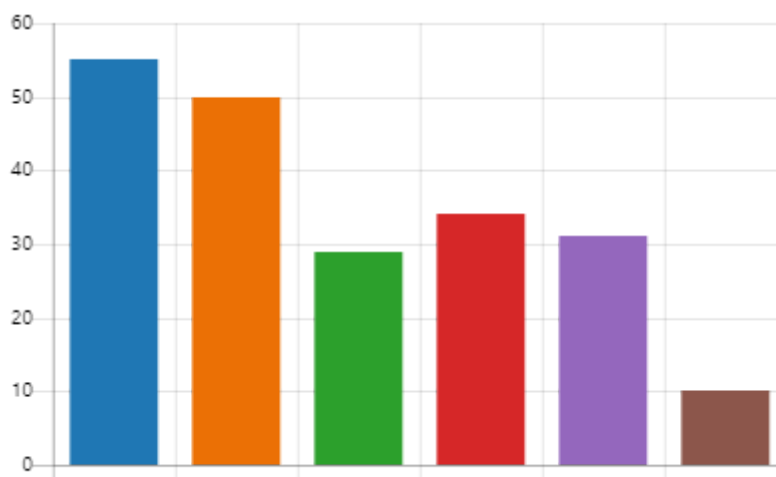
42. ¿Utiliza los canales virtuales disponibles en la página web de la DIAN para realizar el pago de sus impuestos?

● Sí	63
● No	30



43. En su concepto, ¿cuáles medios de pago debería tener disponible la DIAN para que un ciudadano como usted realice el pago de sus impuestos?

● Pagos con tarjeta débito	55
● Pagos con tarjeta de crédito	50
● Crédito en línea	29
● Pago presencial en bancos	34
● Billetera virtual	31
● Otras	10



44. Considera usted que el mecanismo para la presentación de las declaraciones ante la DIAN:

- Es un mecanismo claro que pe... 73
- Es demasiado engorroso y difí... 11
- Las ventanas informativas que... 16



45. La DIAN tiene a su disposición en la página www.dian.gov.co y en la web de la Entidad en el microsítio de Trámites, el acceso a la información de los requisitos para acceder a la facilidad de pago, de las obligaciones en mora. A partir de la información publicada en dicho espacio ¿Cuál de los siguientes aspectos considera usted que se debe fortalecer?

- Facilidad de acceso 29
- Información clara 39
- No sabe/no responde 22
- Otras 3



46. ¿Considera usted que el tablero de control ofrece la totalidad de las ayudas que requiere para conocer adecuadamente su situación tributaria?

- Sí 59
- No 34



47. ¿Qué ayudas le gustaría encontrar en el tablero de control?

Respuestas más recientes

"Consultar normas en línea"

:"

"N.A."

48. ¿Ha participado en las jornadas de divulgación y capacitación en materia de devoluciones realizadas por la DIAN?

● Sí	27
● No	66



49. ¿Conoce el material de apoyo para la presentación de solicitudes de devolución, dispuesto en la página Web y las diferentes redes sociales de la DIAN?

● Sí	40
● No	53



50. ¿Consulta en la página web de la entidad (ingresando por DIAN/Cifras/Estadísticas/Estadísticas de recaudo/), la información estadística de recaudo de los tributos administrados por la DIAN?

● Sí	26
● No	67



51. ¿Cuál información consulta?

● Estadísticas de Recaudo Anual...	10
● Estadísticas de Recaudo Mens...	12
● Recaudo Bruto por Seccionale...	19



52. ¿Qué uso le da a la información?

26
Respuestas

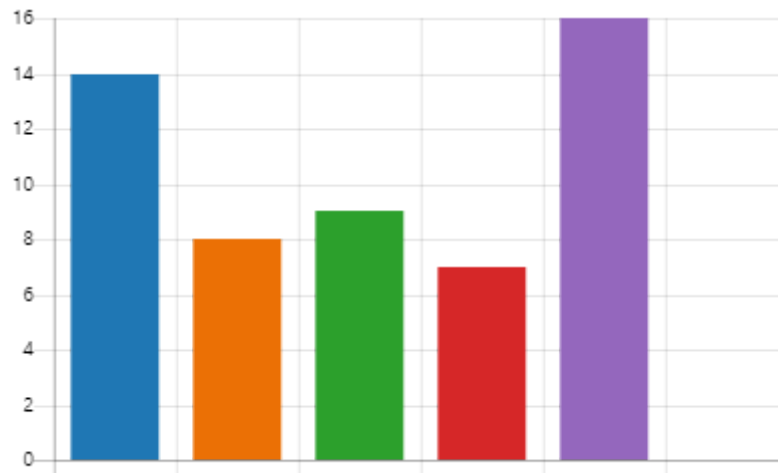
Respuestas más recientes

"Estar actualizado"

"Actualización y conocimiento ."

53. ¿Qué información estadística de recaudo requiere

- Dirección seccional, tipo de im... 14
- Tipo de impuesto y período 8
- Tipo de contribuyente (person... 9
- Actividad económica y período 7
- Dirección seccional, tipo de co... 16
- Otras 0



54. El nivel de satisfacción frente a la información estadística publicada por la DIAN es:

- Muy Alto 4
- Alto 14
- Medio 7
- Bajo 1
- Muy bajo 0



55. ¿Cree usted que con la implementación de la factura electrónica disminuirán los niveles de evasión en el país?

● Sí	77
● No	16



56. ¿Cuál de los siguientes documentos considera que es una factura electrónica?

● Copia digitalizada de una fact...	28
● Documento XML	63
● Tiquete de máquina registrad...	2



57. ¿Ha recibido una o más facturas electrónicas en los últimos seis meses?

● Sí	84
● No	9



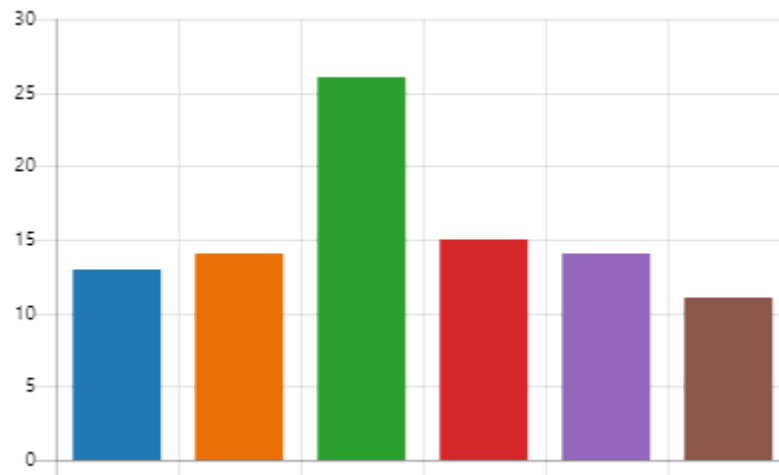
58. ¿Le entregan fácilmente facturas electrónicas por sus compras en los establecimientos de comercio, restaurantes, el médico, etc.?

● Sí	61
● No	32



59. ¿Qué percepción tiene usted del nivel de corrupción en la DIAN?

● Muy Alto	13
● Alto	14
● Medio	26
● Bajo	15
● Muy bajo	14
● No sabe/no responde	11



60. ¿Cree usted que la DIAN ha venido evolucionando favorablemente en su lucha contra la corrupción?

● Sí	68
● No	15
● No sabe/no responde	10



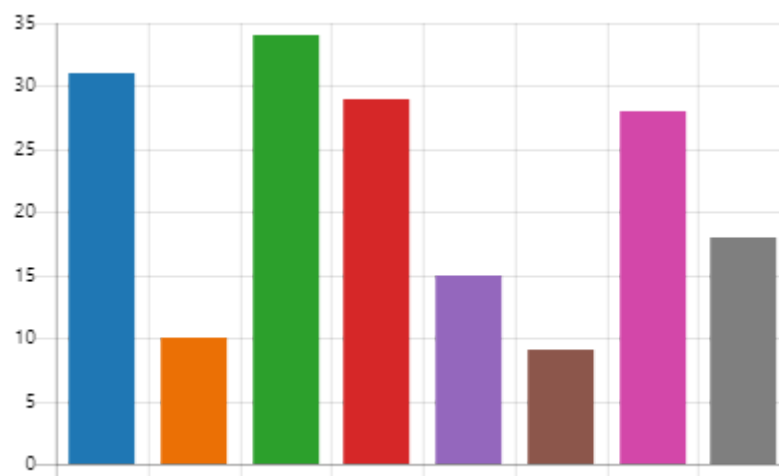
61. ¿Cuál de los siguientes canales que dispone la DIAN para denunciar hechos de corrupción le genera mayor confianza?

● Presencial	10
● Telefónico	2
● Servicio PQSR y Denuncias	72
● Redes sociales	2
● Correo electrónico	7



62. ¿Cuáles de estos riesgos considera que se pueden presentar en la DIAN al ejercer sus funciones?

● Sobornos	31
● Apropiación y desviación inde...	10
● Tráfico de influencias	34
● Abuso de poder	29
● Enriquecimiento ilícito	15
● Encubrimiento	9
● Todos las anteriores	28
● Ninguno de los anteriores	18



63. ¿Tiene algún otro comentario, sugerencia, aporte u opinión para la DIAN?

65
Respuestas

Respuestas más recientes
"Felicitaciones por su trabajo ."

64. ¿Conoce qué es participación ciudadana?

● Sí	1
● No	0



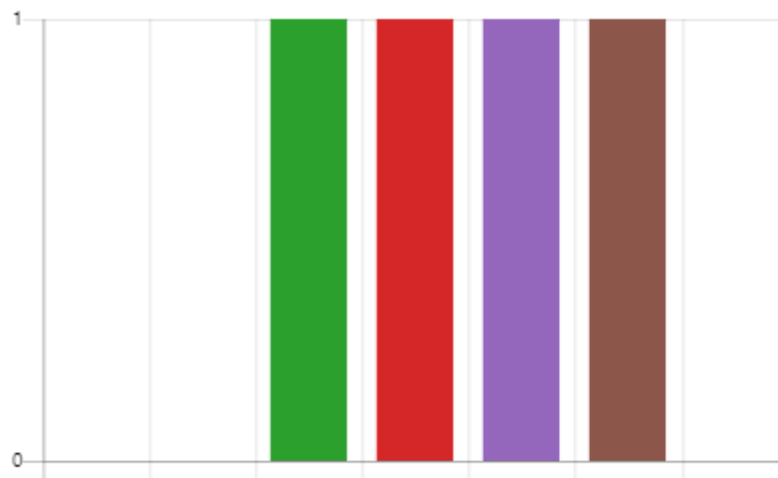
65. ¿Conoce la estrategia de participación ciudadana de la DIAN?

● Sí	1
● No	0



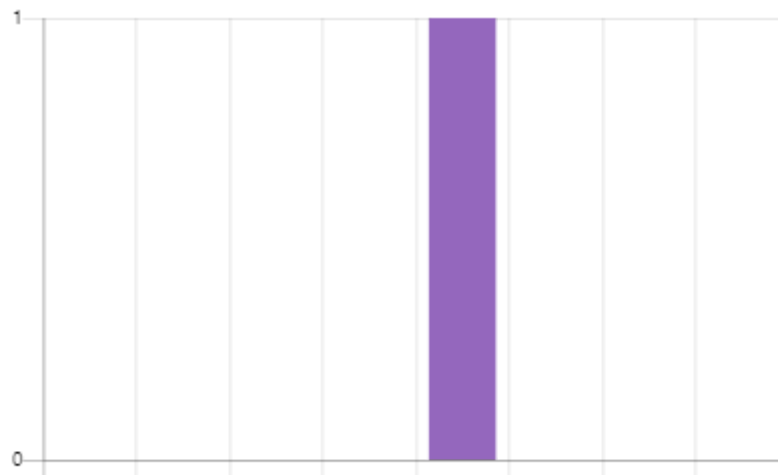
66. Señale en cuál o cuáles de los siguientes espacios y medios de participación ciudadana ha tenido interacción con la entidad

- Audiencias presenciales 0
- Audiencias virtuales 0
- Rendición de cuentas 1
- Foros y conversatorios 1
- Comités TAC (Tributarios, Adu... 1
- Encuestas 1
- Reuniones técnicas 0



67. ¿En cuál de los siguientes espacios y medios de participación ciudadana le gustaría tener más interacción con la entidad?

● Audiencias presenciales	0
● Audiencias virtuales	0
● Rendición de cuentas	0
● Foros y conversatorios	0
● Comités TAC (Tributarios, Adu...	1
● Encuestas	0
● Reuniones técnicas	0
● Otras	0



68. ¿A través de cuál medio digital le gustaría expresar sus opiniones a la entidad?

● Correo electrónico	1
● WhatsApp	0
● PQRS y Denuncias	0
● Redes Sociales (Facebook, Twi...	0
● Página web	0



69. ¿Cuál es su nivel de satisfacción frente a la calidad de los servicios prestados por la DIAN?

● Muy Alto	1
● Alto	0
● Medio	0
● Bajo	0
● Muy bajo	0
● No sabe/ no responde	0



70. ¿Qué le gustaría que la DIAN mejorara de su atención al ciudadano o en la facilitación de sus trámites?

1

Respuestas

Respuestas más recientes

71. ¿En qué temas considera que la DIAN debe profundizar en su proceso de rendición de cuentas a la ciudadanía? Puede seleccionar máximo 3 opciones.

- Resultados en la lucha contra l... 1
- Mejoras en el servicio (trámite... 0
- Acciones para promover la cul... 0
- Calidad y oportunidad de la in... 0
- Explicación de los resultados y... 0
- Resultados de la lucha contra l... 0
- Recuperación de cartera de lo... 0
- Gestión de recursos (humanos... 0
- Evolución del recaudo de los i... 0
- Cumplimiento de compromiso... 0
- Cumplimiento de metas frente... 0
- Costos de operación 0
- Modernización tecnológica 0
- Otras 0



72. ¿Qué observaciones tiene frente a este proceso?

1

Respuestas

Respuestas más recientes

73. ¿Considera que las instrucciones, guías y comunicaciones que dispone la Entidad para dar a conocer trámites y servicios son claras, comprensibles y le facilitan su uso?

● Sí	1
● No	0
● No sabe/no responde	0



74. Indique las razones:

0

Respuestas

Respuestas más recientes

75. ¿Conoce algún trámite de la Entidad que le resultaba complicado y ahora es más fácil por la disposición de servicios digitales?

● Sí	0
● No	1



76. ¿Cuál?

0

Respuestas

Respuestas más recientes

77. ¿Ha consultado en el botón de Transparencia de la Entidad la planeación estratégica?

● Sí	1
● No	0



78. ¿Qué tema de su interés considera que debería tenerse en cuenta en la planeación estratégica 2022 de la DIAN?

1

Respuestas

Respuestas más recientes

79. ¿Con cuál de los siguientes valores se siente identificado al momento de cumplir con sus obligaciones fiscales?

● Respeto	0
● Honestidad	1
● Solidaridad	0



80. ¿Con cuál de las siguientes posiciones está de acuerdo?

● El no pagar impuestos NO se ...	1
● En ciertas ocasiones las perso...	0
● Es justificable No PAGAR impu...	0



81. ¿Sabía que los Núcleos de Apoyo Contable y Fiscal – NAF (convenios de cooperación entre la DIAN y diferentes instituciones de educación superior) ofrecen sin ningún costo, orientación básica en materia tributaria, aduanera y cambiaria a personas naturales y jurídicas de baja renta?

● Sí 1
● No 0



82. ¿Cuenta con usuario y contraseña para ingresar a los Servicios Informáticos de la DIAN para diligenciar, presentar y pagar sus declaraciones?

● Sí 1
● No 0



83. ¿Sabe usted que como persona natural puede consultar la información exógena tributaria a través del portal de la DIAN, previo registro en el RUT y habilitación de usuario en la página web de la entidad?

● Sí 1
● No 0



84. ¿Ha encontrado dificultades para agendar citas con la DIAN?

● Sí	0
● No	1



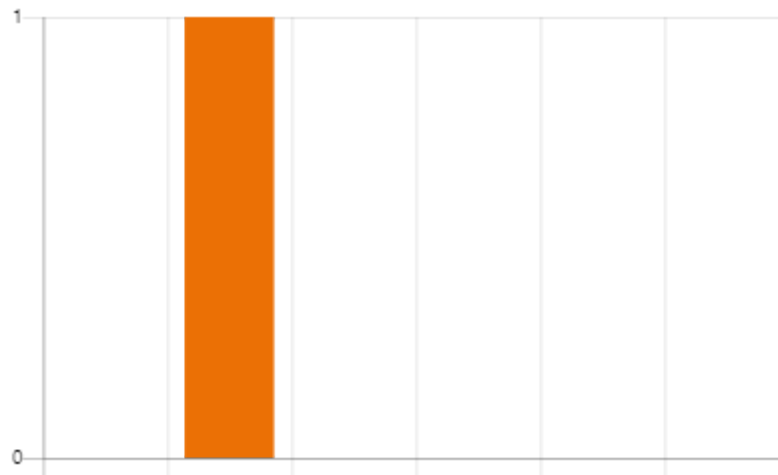
85. ¿Conoce los canales y la información mínima requerida para denunciar ante la DIAN irregularidades e infracciones sobre el cumplimiento de las normas tributarias, aduaneras o cambiarias, disponibles en la página web de la entidad?

● Sí	1
● No	0



86. ¿Qué percepción tiene usted del nivel técnico de los conceptos emitidos por la DIAN?

● Muy Alto	0
● Alto	1
● Medio	0
● Bajo	0
● Muy bajo	0
● No sabe/no responde	0



87. En caso de haber presentado durante los últimos 3 años solicitudes de conceptos a la DIAN, ¿las respuestas resolvieron de fondo la inquietud presentada, siendo respetuosas y de fácil comprensión?

● Sí	1
● No	0



88. ¿Ha realizado comentarios a los proyectos de normas que se publican en la página de la DIAN y/o Ministerio de Hacienda?

● Sí 0
● No 1



89. ¿Conoce el Régimen Simple de Tributación?

● Sí 0
● No 1



90. ¿Conoce cuáles son los beneficios del Régimen Simple de Tributación, incluidos los de formalización de personal y las tarifas a pagar?

● Sí 0
● No 1



91. ¿Cuál o cuales?

0
Respuestas

Respuestas más recientes

92. ¿Cree usted que con la implementación de la factura electrónica disminuirán los niveles de evasión en el país?

- Sí 1
- No 0



93. ¿Cuál de los siguientes documentos considera que es una factura electrónica?

- Copia digitalizada de una fact... 0
- Documento XML 0
- Tiquete de máquina registrad... 1



94. ¿Ha recibido una o más facturas electrónicas en los últimos seis meses?

- Sí 0
- No 1



95. ¿Le entregan fácilmente facturas electrónicas por sus compras en los establecimientos de comercio, restaurantes, el médico, etc.?

- Sí 0
- No 1



96. ¿Qué percepción tiene usted del nivel de corrupción en la DIAN?

● Muy Alto	0
● Alto	0
● Medio	0
● Bajo	0
● Muy bajo	0
● No sabe/no responde	1



97. ¿Cree usted que la DIAN ha venido evolucionando favorablemente en su lucha contra la corrupción?

● Sí	1
● No	0
● No sabe/no responde	0



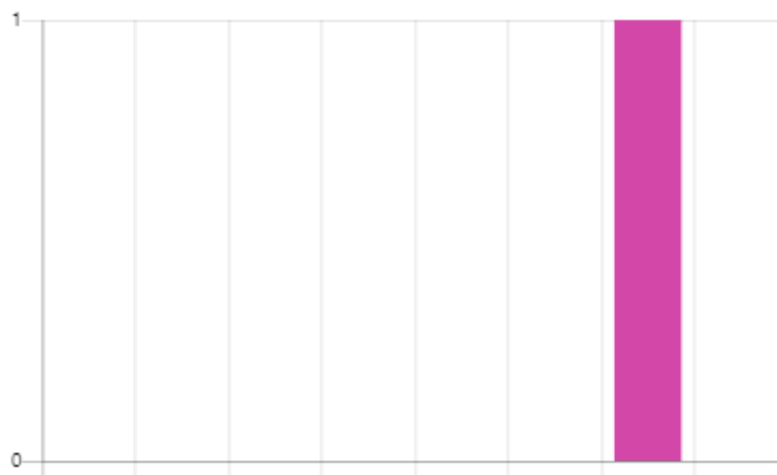
98. ¿Cuál de los siguientes canales que dispone la DIAN para denunciar hechos de corrupción le genera mayor confianza?

● Presencial	0
● Telefónico	0
● Servicio PQSR y Denuncias	1
● Redes sociales	0
● Correo electrónico	0



99. ¿Cuáles de estos riesgos considera que se pueden presentar en la DIAN al ejercer sus funciones?

● Sobornos	0
● Apropiación y desviación inde...	0
● Tráfico de influencias	0
● Abuso de poder	0
● Enriquecimiento ilícito	0
● Encubrimiento	0
● Todos las anteriores	1
● Ninguno de los anteriores	0



100. ¿Cree usted que los encuentros aduana - empresa deben continuar?

● Sí	1
● No	0
● No los conoce	0



101. ¿Considera que el sistema informático de tránsitos aduaneros ha colaborado en la disminución de tiempos y costos de la operación aduanera?

● Sí	1
● No	0
● No lo ha utilizado	0



102. ¿Tiene algún otro comentario, sugerencia, aporte u opinión para la DIAN?

1

Respuestas

Respuestas más recientes

103. ¿Conoce qué es participación ciudadana?

● Sí	0
● No	0

104. ¿Conoce la estrategia de participación ciudadana de la DIAN?

- Sí 0
- No 0

105. Señale en cuál o cuáles de los siguientes espacios y medios de participación ciudadana ha tenido interacción con la entidad:

- Audiencias presenciales 0
- Audiencias virtuales 0
- Rendición de cuentas 0
- Foros y conversatorios 0
- Comités TAC (Tributarios, Adu... 0
- Encuestas 0
- Reuniones técnicas 0



106. ¿En cuál de los siguientes espacios y medios de participación ciudadana le gustaría tener más interacción con la entidad?

- Audiencias presenciales 0
- Audiencias virtuales 0
- Rendición de cuentas 0
- Foros y conversatorios 0
- Comités TAC (Tributarios, Adu... 0
- Encuestas 0
- Reuniones técnicas 0
- Otras 0



107. ¿A través de cuál medio digital le gustaría expresar sus opiniones a la entidad?

- Correo electrónico 0
- WhatsApp 0
- PQRS y Denuncias 0
- Redes Sociales (Facebook, Twi... 0
- Página web 0

108. ¿Cuál es su nivel de satisfacción frente a la calidad de los servicios prestados por la DIAN?

- Muy Alto 0
- Alto 0
- Medio 0
- Bajo 0
- Muy bajo 0
- No sabe/ no responde 0



109. ¿Qué le gustaría que la DIAN mejorara de su atención al ciudadano o en la facilitación de sus trámites?

0

Respuestas

Respuestas más recientes

110. ¿En qué temas considera que la DIAN debe profundizar en su proceso de rendición de cuentas a la ciudadanía? Puede seleccionar máximo 3 opciones.

- Resultados en la lucha contra l... 0
- Mejoras en el servicio (trámite... 0
- Acciones para promover la cul... 0
- Calidad y oportunidad de la in... 0
- Explicación de los resultados y... 0
- Resultados de la lucha contra l... 0
- Recuperación de cartera de lo... 0
- Gestión de recursos (humanos... 0
- Evolución del recaudo de los i... 0
- Cumplimiento de compromiso... 0
- Cumplimiento de metas frente... 0
- Costos de operación 0
- Modernización tecnológica 0
- Otras 0



111. ¿Qué observaciones tiene frente a este proceso?

0

Respuestas

Respuestas más recientes

112. ¿Considera que las instrucciones, guías y comunicaciones que dispone la Entidad para dar a conocer trámites y servicios son claras, comprensibles y le facilitan su uso?

<input type="radio"/> Sí	0
<input type="radio"/> No	0
<input type="radio"/> No sabe/no responde	0

113. Indique las razones:

0

Respuestas

Respuestas más recientes

114. ¿Conoce algún trámite de la Entidad que le resultaba complicado y ahora es más fácil por la disposición de servicios digitales?

<input type="radio"/> Sí	0
<input type="radio"/> No	0

115. ¿Cuál?

0

Respuestas

Respuestas más recientes

116. ¿Ha consultado en el botón de Transparencia de la Entidad la planeación estratégica?

- Sí 0
- No 0

117. ¿Qué tema de su interés considera que debería tenerse en cuenta en la planeación estratégica 2022 de la DIAN?

0

Respuestas

Respuestas más recientes

118. ¿Con cuál de los siguientes valores se siente identificado al momento de cumplir con sus obligaciones fiscales?

- Respeto 0
- Honestidad 0
- Solidaridad 0

119. ¿Con cuál de las siguientes posiciones está de acuerdo?

- El no pagar impuestos NO se ... 0
- En ciertas ocasiones las perso... 0
- Es justificable No PAGAR impu... 0

120. ¿Sabía que los Núcleos de Apoyo Contable y Fiscal – NAF (convenios de cooperación entre la DIAN y diferentes instituciones de educación superior) ofrecen sin ningún costo, orientación básica en materia tributaria, aduanera y cambiaria a personas naturales y jurídicas de baja renta?

<input type="radio"/> Sí	0
<input type="radio"/> No	0

121. ¿Cuenta con usuario y contraseña para ingresar a los Servicios Informáticos de la DIAN para diligenciar, presentar y pagar sus declaraciones?

<input type="radio"/> Sí	0
<input type="radio"/> No	0

122. ¿Sabe usted que como persona natural puede consultar la información exógena tributaria a través del portal de la DIAN, previo registro en el RUT y habilitación de usuario en la página web de la entidad?

<input type="radio"/> Sí	0
<input type="radio"/> No	0

123. ¿Ha encontrado dificultades para agendar citas con la DIAN?

- Sí 0
- No 0

124. ¿Conoce los canales y la información mínima requerida para denunciar ante la DIAN irregularidades e infracciones sobre el cumplimiento de las normas tributarias, aduaneras o cambiarias, disponibles en la página web de la entidad?

- Sí 0
- No 0

125. ¿Qué percepción tiene usted del nivel técnico de los conceptos emitidos por la DIAN?

<input type="radio"/> Muy Alto	0
<input type="radio"/> Alto	0
<input type="radio"/> Medio	0
<input type="radio"/> Bajo	0
<input type="radio"/> Muy bajo	0
<input type="radio"/> No sabe/no responde	0



126. En caso de haber presentado durante los últimos 3 años solicitudes de conceptos a la DIAN, ¿las respuestas resolvieron de fondo la inquietud presentada, siendo respetuosas y de fácil comprensión?

<input type="radio"/> Sí	0
<input type="radio"/> No	0

127. ¿Ha realizado comentarios a los proyectos de normas que se publican en la página de la DIAN y/o Ministerio de Hacienda?

<input type="radio"/> Sí	0
<input type="radio"/> No	0

128. ¿Conoce el Régimen Simple de Tributación?

<input type="radio"/> Sí	0
<input type="radio"/> No	0

129. ¿Conoce cuáles son los beneficios del Régimen Simple de Tributación, incluidos los de formalización de personal y las tarifas a pagar?

<input type="radio"/> Sí	0
<input type="radio"/> No	0

130. ¿Cuál o cuáles?

0
Respuestas

Respuestas más recientes

131. ¿A través de qué medio prefiere presentar sus declaraciones?

- Virtualmente 0
- En forma presencial 0
- No está obligado a declarar 0

132. ¿A través de qué medio prefiere pagar sus impuestos?

- Virtualmente por PSE 0
- Virtualmente con tarjeta de cr... 0
- Virtualmente con crédito en lí... 0
- En forma presencial en los ba... 0

133. ¿Cuál de los siguientes beneficios del diligenciamiento de la declaración a través del portal de la DIAN considera más relevante?

- Se controlan, detectan y corri... 0
- Se diligencia de manera gradu... 0
- Se ahorra costos en la compra... 0
- Todos los anteriores. 0

134. ¿Tiene conocimiento de cuáles son las entidades autorizadas para recaudar en el proceso de recepción de las declaraciones y el recaudo de los impuestos, anticipos, sanciones, intereses y demás tributos administrados por la DIAN a través de los establecimientos bancarios?

- Sí 0
- No 0

135. ¿Utiliza los canales virtuales disponibles en la página web de la DIAN para realizar el pago de sus impuestos?

- Sí 0
- No 0

136. En su concepto, ¿cuáles medios de pago debería tener disponible la DIAN para que un ciudadano como usted realice el pago de sus impuestos?

- Pagos con tarjeta débito 0
- Pagos con tarjeta de crédito 0
- Crédito en línea 0
- Pago presencial en bancos 0
- Billetera virtual 0
- Otras 0



137. Considera usted que el mecanismo para la presentación de las declaraciones ante la DIAN:

- Es un mecanismo claro que pe... 0
- Es demasiado engorroso y difí... 0
- Las ventanas informativas que... 0

138. La DIAN tiene a su disposición en la página www.dian.gov.co y en la web de la Entidad en el micrositio de Trámites, el acceso a la información de los requisitos para acceder a la facilidad de pago, de las obligaciones en mora. A partir de la información publicada en dicho espacio ¿Cuál de los siguientes aspectos considera usted que se debe fortalecer?

- Facilidad de acceso 0
- Información clara 0
- No sabe/no responde 0
- Otras 0

139. ¿Considera usted que el tablero de control ofrece la totalidad de las ayudas que requiere para conocer adecuadamente su situación tributaria?

- Sí 0
- No 0

140. ¿Qué ayudas le gustaría encontrar en el tablero de control?

0

Respuestas

Respuestas más recientes

141. ¿Ha participado en las jornadas de divulgación y capacitación en materia de devoluciones realizadas por la DIAN?

- Sí 0
- No 0

142. ¿Conoce el material de apoyo para la presentación de solicitudes de devolución, dispuesto en la página Web y las diferentes redes sociales de la DIAN?

- Sí 0
- No 0

143. ¿Consulta en la página web de la entidad (ingresando por DIAN/Cifras/Estadísticas/Estadísticas de recaudo/), la información estadística de recaudo de los tributos administrados por la DIAN?

- Sí 0
- No 0

144. ¿Cuál información consulta?

- Estadísticas de Recaudo Anual... 0
- Estadísticas de Recaudo Mens... 0
- Recaudo Bruto por Seccionale... 0

145. ¿Qué uso le da a la información?

0

Respuestas

Respuestas más recientes

146. ¿Qué información estadística de recaudo requiere?

- Dirección seccional, tipo de im... 0
- Tipo de impuesto y período 0
- Tipo de contribuyente (person... 0
- Actividad económica y período 0
- Dirección seccional, tipo de co... 0
- Otras 0



147. El nivel de satisfacción frente a la información estadística publicada por la DIAN es:

- Muy Alto 0
- Alto 0
- Medio 0
- Bajo 0
- Muy bajo 0

148. ¿Cree usted que con la implementación de la factura electrónica disminuirán los niveles de evasión en el país?

- Sí 0
- No 0

149. ¿Cuál de los siguientes documentos considera que es una factura electrónica?

- Copia digitalizada de una fact... 0
- Documento XML 0
- Tiquete de máquina registrad... 0

150. ¿Ha recibido una o más facturas electrónicas en los últimos seis meses?

- Sí 0
- No 0

151. ¿Le entregan fácilmente facturas electrónicas por sus compras en los establecimientos de comercio, restaurantes, el médico, etc.?

- Sí 0
- No 0

152. ¿Qué percepción tiene usted del nivel de corrupción en la DIAN?

- Muy Alto 0
- Alto 0
- Medio 0
- Bajo 0
- Muy bajo 0
- No sabe/no responde 0



153. ¿Cree usted que la DIAN ha venido evolucionando favorablemente en su lucha contra la corrupción?

- Sí 0
- No 0
- No sabe/no responde 0

154. ¿Cuál de los siguientes canales que dispone la DIAN para denunciar hechos de corrupción le genera mayor confianza?




- Presencial 0
- Telefónico 0
- Servicio PQSR y Denuncias 0
- Redes sociales 0
- Correo electrónico 0

155. ¿Cuáles de estos riesgos considera que se pueden presentar en la DIAN al ejercer sus funciones?




- Sobornos 0
- Apropiación y desviación inde... 0
- Tráfico de influencias 0
- Abuso de poder 0
- Enriquecimiento ilícito 0
- Encubrimiento 0
- Todos las anteriores 0
- Ninguno de los anteriores 0



156. ¿Cree usted que los encuentros aduana - empresa deben continuar?

 Sí	0
 No	0
 No los conoce	0

157. ¿Considera que el sistema informático de tránsitos aduaneros ha colaborado en la disminución de tiempos y costos de la operación aduanera?

 Sí	0
 No	0
 No lo ha utilizado	0

158. ¿Tiene algún otro comentario, sugerencia, aporte u opinión para la DIAN?

0

Respuestas

Respuestas más recientes

159. ¿Conoce qué es participación ciudadana?

 Sí	22
 No	3



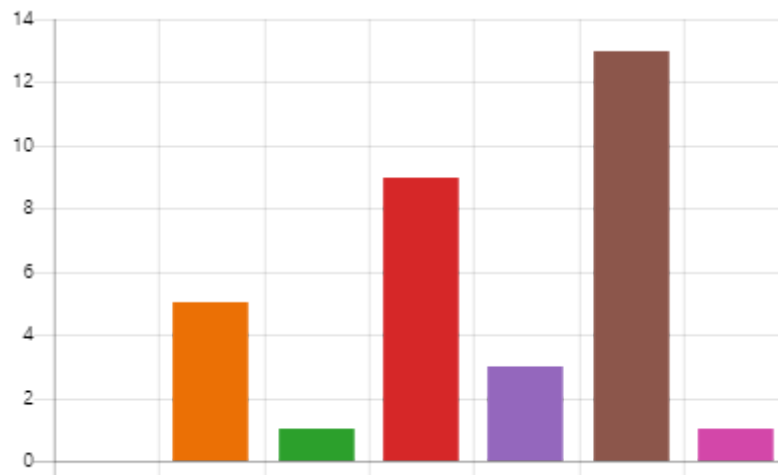
160. ¿Conoce la estrategia de participación ciudadana de la DIAN?

● Sí	14
● No	11



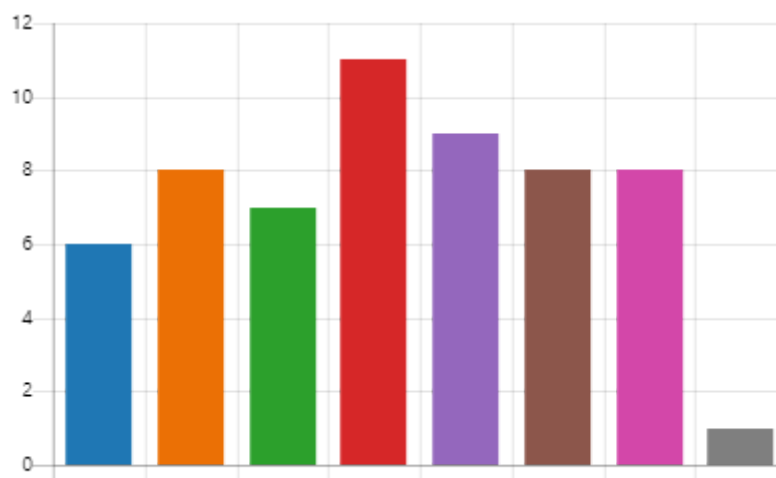
161. Señale en cuál o cuáles de los siguientes espacios y medios de participación ciudadana ha tenido interacción con la entidad:

● Audiencias presenciales	0
● Audiencias virtuales	5
● Rendición de cuentas	1
● Foros y conversatorios	9
● Comités TAC (Tributarios, Adu...)	3
● Encuestas	13
● Reuniones técnicas	1



162. ¿En cuál de los siguientes espacios y medios de participación ciudadana le gustaría tener más interacción con la entidad?

● Audiencias presenciales	6
● Audiencias virtuales	8
● Rendición de cuentas	7
● Foros y conversatorios	11
● Comités TAC (Tributarios, Adu...	9
● Encuestas	8
● Reuniones técnicas	8
● Otras	1



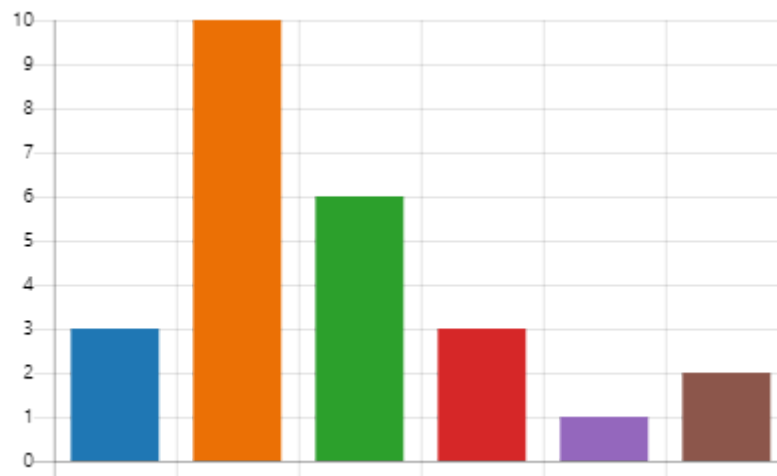
163. ¿A través de cuál medio digital le gustaría expresar sus opiniones a la entidad?

● Correo electrónico	7
● WhatsApp	5
● PQRS y Denuncias	1
● Redes Sociales (Facebook, Twi...	7
● Página web	5



164. ¿Cuál es su nivel de satisfacción frente a la calidad de los servicios prestados por la DIAN?

● Muy Alto	3
● Alto	10
● Medio	6
● Bajo	3
● Muy bajo	1
● No sabe/ no responde	2



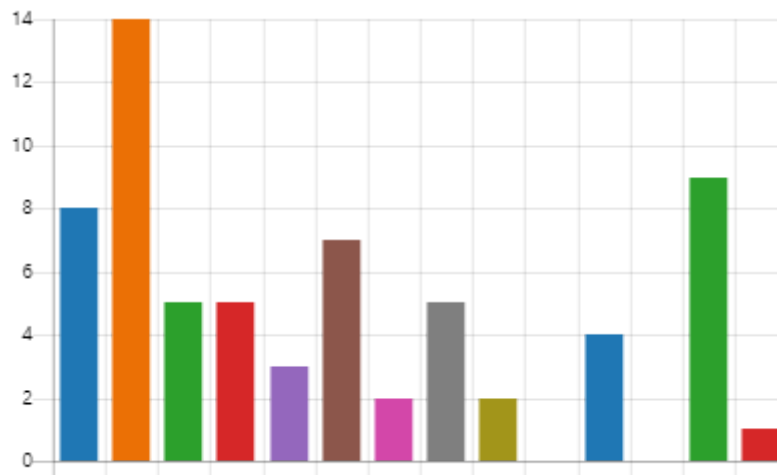
165. ¿Qué le gustaría que la DIAN mejorara de su atención al ciudadano o en la facilitación de sus trámites?

25
Respuestas

Respuestas más recientes

166. ¿En qué temas considera que la DIAN debe profundizar en su proceso de rendición de cuentas a la ciudadanía? Puede seleccionar máximo 3 opciones.

- Resultados en la lucha contra l... 8
- Mejoras en el servicio (trámite... 14
- Acciones para promover la cul... 5
- Calidad y oportunidad de la in... 5
- Explicación de los resultados y... 3
- Resultados de la lucha contra l... 7
- Recuperación de cartera de lo... 2
- Gestión de recursos (humanos... 5
- Evolución del recaudo de los i... 2
- Cumplimiento de compromiso... 0
- Cumplimiento de metas frente... 4
- Costos de operación 0
- Modernización tecnológica 9
- Otras 1



167. ¿Qué observaciones tiene frente a este proceso?

168. ¿Considera que las instrucciones, guías y comunicaciones que dispone la Entidad para dar a conocer trámites y servicios son claras, comprensibles y le facilitan su uso?

● Sí	16
● No	4
● No sabe/no responde	5



169. Indique las razones

4

Respuestas

Respuestas más recientes

170. ¿Conoce algún trámite de la Entidad que le resultaba complicado y ahora es más fácil por la disposición de servicios digitales?

● Sí	12
● No	13



171. ¿Cuál?

12

Respuestas

Respuestas más recientes

172. ¿Ha consultado en el botón de Transparencia de la Entidad la planeación estratégica?

● Sí	3
● No	22



173. ¿Qué tema de su interés considera que debería tenerse en cuenta en la planeación estratégica 2022 de la DIAN?

25
Respuestas

Respuestas más recientes

174. ¿Con cuál de los siguientes valores se siente identificado al momento de cumplir con sus obligaciones fiscales?

● Respeto	3
● Honestidad	19
● Solidaridad	3



175. ¿Con cuál de las siguientes posiciones está de acuerdo?

● El no pagar impuestos NO se ...	13
● En ciertas ocasiones las perso...	9
● Es justificable No PAGAR impu...	3



176. ¿Sabía que los Núcleos de Apoyo Contable y Fiscal – NAF (convenios de cooperación entre la DIAN y diferentes instituciones de educación superior) ofrecen sin ningún costo, orientación básica en materia tributaria, aduanera y cambiaria a personas naturales y jurídicas de baja renta?

● Sí 9
● No 16



177. ¿Cuenta con usuario y contraseña para ingresar a los Servicios Informáticos de la DIAN para diligenciar, presentar y pagar sus declaraciones?

● Sí 14
● No 11



178. ¿Sabe usted que como persona natural puede consultar la información exógena tributaria a través del portal de la DIAN, previo registro en el RUT y habilitación de usuario en la página web de la entidad?

● Sí 17
● No 8



179. ¿Ha encontrado dificultades para agendar citas con la DIAN?

● Sí	8
● No	17



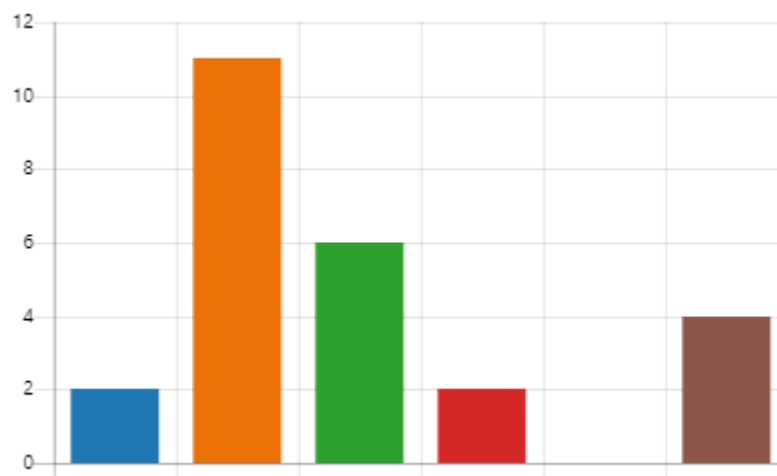
180. ¿Conoce los canales y la información mínima requerida para denunciar ante la DIAN irregularidades e infracciones sobre el cumplimiento de las normas tributarias, aduaneras o cambiarias, disponibles en la página web de la entidad?

● Sí	14
● No	11



181. ¿Qué percepción tiene usted del nivel técnico de los conceptos emitidos por la DIAN?

● Muy Alto	2
● Alto	11
● Medio	6
● Bajo	2
● Muy bajo	0
● No sabe/no responde	4



182. En caso de haber presentado durante los últimos 3 años solicitudes de conceptos a la DIAN, ¿Las respuestas resolvieron de fondo la inquietud presentada, siendo respetuosas y de fácil comprensión?

● Sí	14
● No	11



183. ¿Ha realizado comentarios a los proyectos de normas que se publican en la página de la DIAN y/o Ministerio de Hacienda?

● Sí	2
● No	23



184. ¿Conoce el Régimen Simple de Tributación?

● Sí	16
● No	9



185. ¿Conoce cuáles son los beneficios del Régimen Simple de Tributación, incluidos los de formalización de personal y las tarifas a pagar?

● Sí	6
● No	19



186. ¿Cuáles?

6
Respuestas

Respuestas más recientes

187. ¿Cree usted que con la implementación de la factura electrónica disminuirán los niveles de evasión en el país?

● Sí	22
● No	3



188. ¿Cuál de los siguientes documentos considera que es una factura electrónica?

● Copia digitalizada de una fact...	8
● Documento XML	14
● Tiquete de máquina registrad...	3



189. ¿Ha recibido una o más facturas electrónicas en los últimos seis meses?

● Sí	20
● No	5



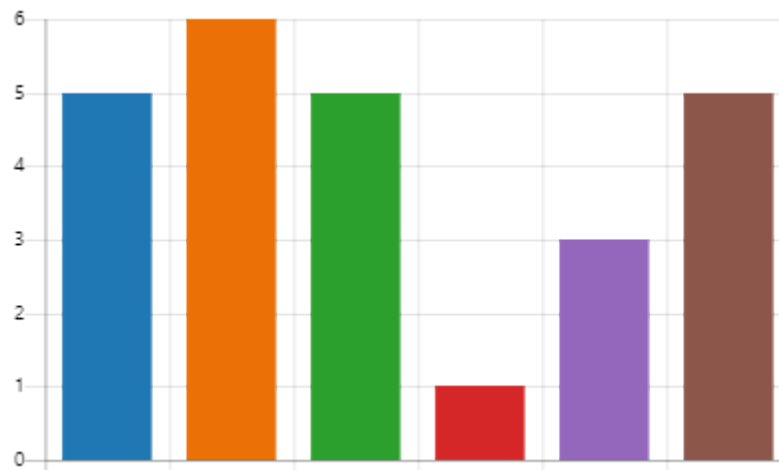
190. ¿Le entregan fácilmente facturas electrónicas por sus compras en los establecimientos de comercio, restaurantes, el médico, etc.?

● Sí	10
● No	15



191. ¿Qué percepción tiene usted del nivel de corrupción en la DIAN?

Muy Alto	5
Alto	6
Medio	5
Bajo	1
Muy bajo	3
No sabe/no responde	5



192. ¿Cree usted que la DIAN ha venido evolucionando favorablemente en su lucha contra la corrupción?

Sí	13
No	6
No sabe/no responde	6



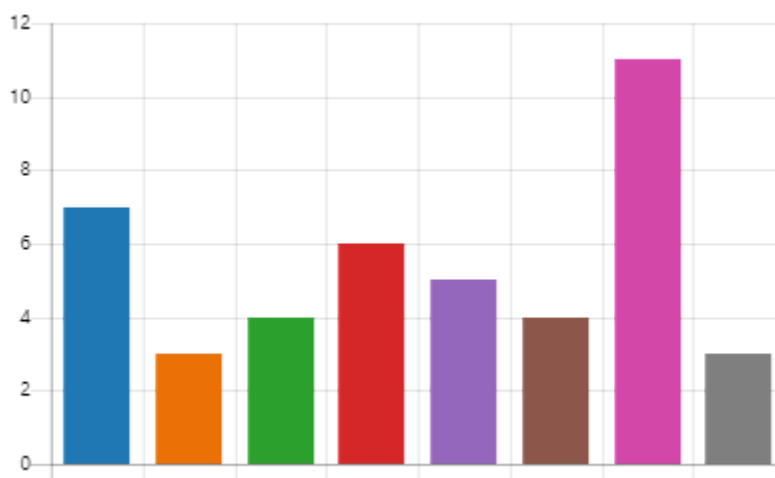
193. ¿Cuál de los siguientes canales que dispone la DIAN para denunciar hechos de corrupción le genera mayor confianza?

● Presencial	3
● Telefónico	1
● Servicio PQSR y Denuncias	16
● Redes sociales	4
● Correo electrónico	1



194. ¿Cuáles de estos riesgos considera que se pueden presentar en la DIAN al ejercer sus funciones?

● Sobornos	7
● Apropiación y desviación inde...	3
● Tráfico de influencias	4
● Abuso de poder	6
● Enriquecimiento ilícito	5
● Encubrimiento	4
● Todos las anteriores	11
● Ninguno de los anteriores	3



195. ¿Tiene algún otro comentario, sugerencia, aporte u opinión para la DIAN?

19
Respuestas

Respuestas más recientes

Con tecnología de Microsoft Forms (<https://forms.office.com>) | Privacidad y cookies (<https://go.microsoft.com/fwlink/?LinkId=521839>) |
Términos de uso (<https://go.microsoft.com/fwlink/?linkid=866263>)