

## **UEA Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales DIAN**

# **Resultados de la Encuesta de Planeación Estratégica Aplicada a Ciudadanos en la Feria de Servicios DIAN Agosto de 2018**

Versión 1. Septiembre de 2018.

**Dirección de Gestión Organizacional  
Subdirección de Gestión de Análisis Operacional  
Coordinación de Planeación y Evaluación**

## Tabla de Contenido

1. Objetivo .....	4
2. Metodología .....	4
3. Análisis Primario .....	5
4. Análisis de Resultados .....	6
5. Conclusiones.....	8
ANEXOS.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
Anexo No. 1 Encuesta Aplicada .....	10

## 1. Presentación

Con las nuevas tendencias organizacionales, las entidades estatales vienen realizando un giro de 90 grados con relación a su orientación en la gestión, pasando de una política centrado en las funciones establecidos en la ley, a una política en la cual prime la satisfacción de los ciudadanos, el cumplimiento de sus expectativas y la solución de sus problemas. Este enfoque en Colombia se ha venido consolidando en los últimos gobiernos que han impulsado políticas de buen gobierno y de gobernanza, que se han concretado con la implementación por parte del Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP) del nuevo modelo de gestión y desempeño (MIPG), cuyo propósito fundamental es mejorar la capacidad del Estado para cumplirle al ciudadano y sus grupos de valor el ejercicio pleno de sus derechos, la satisfacción de sus necesidades y expectativas, y la resolución de sus problemas.

Para que esta nueva política sea una realidad, es imprescindible tener un conocimiento pleno de ese querer del ciudadano, para lo cual desde la estrategia de participación ciudadana y de rendición de cuentas institucional, se cuentan con una variedad de metodologías e instrumentos para interactuar efectivamente con la ciudadanía. Uno de los más idóneos es indagarle en forma directa a nuestros ciudadanos clientes por su relación con el quehacer misional y administrativo de la DIAN.

En este contexto, y por su papel en la sociedad colombiana, la DIAN está llamada a realizar una interacción dinámica y frecuente con los ciudadanos, bien sea en su calidad de contribuyentes, responsables, usuarios aduaneros, asesores o consultores o contratistas con la entidad. Esta interacción, tal como lo establece MIPG, debe llevarse a hacer partícipe a la ciudadanía en los temas de gestión (planes, programas o proyectos institucionales), los cuales hacen parte de la dimensión de Direccionamiento Estratégico, y en particular de la política de planeación institucional.

Por lo anterior, y como uno de los insumos esenciales para la formulación de la DOFA institucional que sustentará el análisis estratégico requerido en el diseño del nuevo Plan Estratégico DIAN 2018 – 2022, se acordó entre las SG de Análisis Operacional y de Asistencia al Cliente aplicar una encuesta a los asistentes a las jornadas de capacitación programadas en la Feria de Servicios DIAN 2018.

Enseguida se presentan los elementos metodológicos aplicados, así como los resultados que arrojó este ejercicio de participación ciudadana y de planeación estratégica, a la vez.

## 1. Objetivo

Identificar los principales factores o aspectos relacionados con las debilidades, las oportunidades, las fortalezas y las amenazas institucionales percibidas por un segmento de contribuyentes asistentes a la feria de servicio DIAN 2018, a fin de ser considerados en el ciclo de la planeación estratégica de la entidad 2018 – 2022.

## 2. Metodología

Se aplicó una encuesta impresa a los participantes de las capacitaciones que se ofrecieron en la feria de servicios que se programó desde la Subdirección de Gestión de Asistencia al Cliente – Dirección de Gestión de Ingresos- durante los días 8, 9 y 10 de agosto de 2018, en las instalaciones del Cubo de la Caja de Compensación de Colsubsidio, ubicado en la ciudad de Bogotá.

Para promover la sinceridad en las respuestas, en la encuesta no se tenía que indicar el nombre de la persona que la diligenciaba, tan sólo se debía marcar con una X a qué tipo de contribuyente (Gran Contribuyente, Persona Jurídica o Persona Natural) correspondía, para efecto de análisis posteriores por grupos de valor.

Al inicio de cada una de las cinco jornadas de capacitación programadas en la feria, se le entregó a cada uno de los asistentes el formato de la encuesta. Así mismo, el presentador del evento explicó las indicaciones básicas para su diligenciamiento.

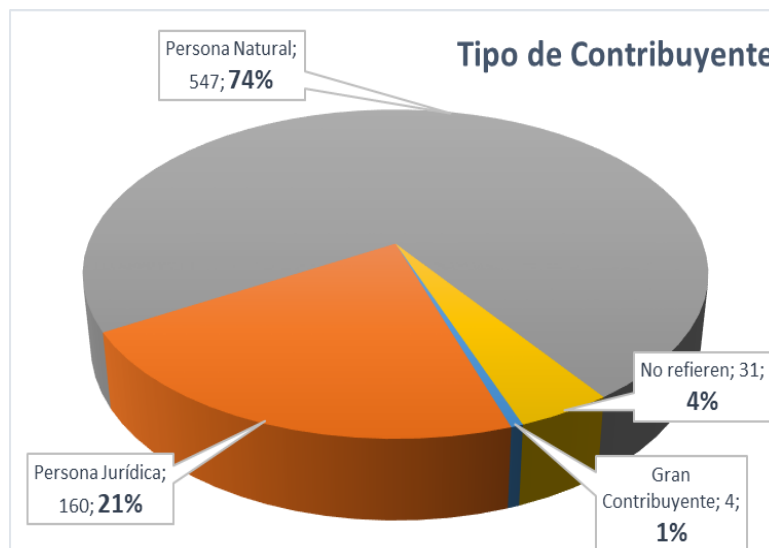
El formato de la encuesta se organizó de tal manera que siguiera la secuencia de los componentes de una matriz DOFA. A su vez, para cada componente (*Debilidades, Oportunidades, Fortalezas o Amenazas*), se presentaron seis posibles alternativas de respuesta para que el encuestado seleccionara tres de ellas, categorizándolas luego de 1 a 3, siendo 1 la menos importante y 3 la más importante. Al final de cada componente, se dejó como opción de respuesta “Otra”, con la posibilidad de señalar a qué aspecto se hacía referencia, diferentes a las alternativas presentadas inicialmente al encuestado.

El formato aplicado se encuentra en el Anexo 1 de este documento.

Una vez se recibieron los formatos de la encuesta diligenciados de parte de los coordinadores de la Feria de Servicios, se procedió a integrar, revisar, tabular, verificar la consistencia de los agregados y luego conformar el informe correspondiente.

### 3. Análisis Primario

En total se diligenciaron 742 encuestas, en la casilla correspondiente a la condición de contribuyente 711 participantes la diligenciaron; de este total se evidencia que el grupo conformado por la tipología de personas naturales es la de mayor participación (74%); le siguen quienes la tramitaron como personas jurídicas (21%) y el 1% como Gran Contribuyente. El 4% no señaló a qué tipo de contribuyente pertenecía.



Grafica No. 1, Distribución de participantes por tipo de contribuyente

Una vez verificada la calidad de los datos aportados, se evidencian dos grupos de encuestas: 1). 638 encuestas diligenciadas según las indicaciones brindadas (86%) y, 2) 104 encuestas que fueron diligenciadas erradamente o presentan información incompleta y no presentan utilidad para el análisis final (14%).

A partir del análisis anterior, se procedió a tabular automatizadamente las respuestas de las encuestas que fueron diligenciadas con total apego de las instrucciones dadas, calculando la suma simple de los puntajes otorgados.

En cuanto al segundo grupo de encuestas, al no poder utilizar un criterio estandarizado que permitiera su adecuada valoración dada por los participantes, se procedió a su exclusión del análisis final, con el propósito de evitar sesgos o errores de interpretación en los resultados agregados.

#### 4. Análisis de Resultados

A continuación, se presentan los resultados consolidados por cada componente de la estructura DOFA que se estableció en la encuesta. A su vez, la priorización que hicieron los ciudadanos en sus respuestas, éstas se reclasificaron en tres categorías: Alta, media o baja importancia. Enseguida se presentan los resultados agregados, siguiendo los parámetros anteriormente mencionados.

##### 1. Fortalezas

Priorización	Aspecto
Alta	❖ <i>Información puesta a disposición de los ciudadanos para presentar sus declaraciones y demás trámites.</i>
	❖ <i>Medios electrónicos para adelantar trámites y acceder a servicios por parte del ciudadano.</i>
	❖ <i>Atención al ciudadano en los puntos presenciales de servicio y/o vía telefónica.</i>
Media	▪ <i>Resultados en la lucha contra el contrabando, la evasión y el comercio ilegal.</i>
Baja	➤ <i>Personal de la DIAN que interactúa con el ciudadano.</i>
	➤ <i>La imagen de la entidad como órgano de recaudo y control del Estado.</i>

##### 2. Oportunidades

Priorización	Aspecto
Alta	❖ <i>Capacitación y actualización a los contribuyentes y operadores de comercio exterior en temas tributarios y aduaneros.</i>
Media	▪ <i>Mejores prácticas de auditorías y control aplicadas en otras administraciones tributarias y aduaneras.</i>
	▪ <i>Programa de cultura de la contribución con colegios y universidades para fomentar el pago voluntario de impuestos.</i>
	▪ <i>Operación conjunta con otras entidades públicas para trámites y servicios al ciudadano.</i>
	▪ <i>Servicio de pago y consulta de impuestos a través de dispositivos móviles.</i>
Baja	➤ <i>Convenios de intercambio de información tributaria y aduanera con otros países.</i>

### 3. Debilidades

Priorización	Aspecto
Alta	❖ <i>Plataforma tecnológica para facilitar el pago de impuestos, consulta de información y atención a los contribuyentes y usuarios aduaneros.</i>
Media	▪ <i>Capacidad de reacción y/o adaptación de la entidad frente a los cambios normativos o reformas tributarias y aduaneras.</i>
	▪ <i>Comunicación y ayudas al ciudadano para realizar los trámites con la DIAN</i>
Baja	➤ <i>Capacidad de ejercer control para luchar contra la evasión, el contrabando, lavado de activos y economía ilegal.</i>
	➤ <i>Información que integra y consolida la DIAN para uso de los contribuyentes y usuarios aduaneros.</i>
	➤ <i>Control a posibles actos de corrupción.</i>

### 4. Amenazas

Priorización	Aspecto
Alta	❖ <i>Economía ilegal e informal que afecta el pago y recaudo de los impuestos nacionales.</i>
Media	▪ <i>Baja credibilidad del ciudadano en el Estado.</i>
	▪ <i>Cambios normativos que afectan la seguridad jurídica al ciudadano y la operación de la entidad.</i>
Baja	➤ <i>Seguridad de la información que administra la DIAN.</i>
	➤ <i>Desigual desarrollo económico y social de las regiones colombianas.</i>
	➤ <i>Ajustes presupuestales para el fortalecimiento de la DIAN.</i>

De otra parte, como se mencionó en el numeral 2. Metodológico del presente informe, cada participante podía incorporar aspectos adicionales a los propuestos en cada componente DOFA; así, una vez consolidados los aportes manifestados por los encuestados en la opción “Otra” arrojan los siguientes resultados por categoría:

Criterio	Aspectos Adicionales
Fortalezas	<b>38</b>
Debilidades	<b>21</b>
Oportunidades	<b>24</b>
Amenazas	<b>14</b>
<b>Total</b>	<b>97</b>

Cuadro No. 1, aportes adicionales por categoría

Analizada esta importante información adicional, se evidencia que se trata en su gran mayoría de aspectos por mejorar por parte de la entidad, razón por la cual una vez consolidados los distintos aspectos sobre los cuales recae dichas oportunidades de mejora se obtiene los siguientes 5 aspectos:

No.	Aspecto	Puntaje
1	Capacitación permanente a los contribuyentes en especial a Contadores Públicos sobre temas a cargo de la DIAN	<b>20</b>
2	Mejoras en las competencias funcionales y actitudinales sobre los servidores públicos	<b>18</b>
3	Aumentar la capacidad operativa y de fiscalización de la DIAN para mejorar el recaudo.	<b>17</b>
4	Mejorar la capacidad tecnológica de la DIAN para mejorar sus servicios al ciudadano.	<b>12</b>
5	Evitar la reincidencia de situaciones de corrupción.	<b>11</b>

## 5. Conclusiones

Los resultados muestran que para quienes respondieron la encuesta de planeación estratégica en la feria de servicios de la entidad, llevada a cabo en el mes de agosto en la ciudad de Bogotá, la entidad tiene una buena estrategia de servicio, lo cual se deriva del hecho que los ciudadanos resaltan la información y los medios electrónicos puesta a su disposición para el cumplimiento de sus obligaciones fiscales así como la atención recibida en los puntos de contacto, siendo éstas sus mayores fortalezas. A su vez, se muestra como la mejor oportunidad institucional la capacitación a contribuyentes y usuarios, en particular a quienes apoyan al contribuyente para el cumplimiento voluntario de sus obligaciones tributarias como son los contadores públicos.



Los esfuerzos realizados en materia tecnológica para los trámites de usuarios y contribuyentes, mencionados como una fortaleza en el párrafo anterior se ven opacados por las fallas en el sistema y la desactualización de la información de algunos de los servicios, por lo cual fue calificada como la mayor debilidad institucional.

Finalmente, los contribuyentes consideran que la mayor amenaza para la entidad consiste en su baja capacidad para enfrentar la economía ilegal e informal que no contribuyen con el pago de sus impuestos al fisco nacional.

**Coordinación de Planeación y Evaluación**  
Subdirección de Gestión de Análisis Operacional

## Anexo No. 1 Encuesta Aplicada

### Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales - DIAN SG de Gestión de Análisis Operacional – Coordinación de Planeación y Evaluación Agosto de 2018.

Por favor indique si es:  Gran Contribuyente  Persona Jurídica  Persona Natural

La DIAN ha iniciado la construcción de su nuevo Plan Estratégico 2018 - 2022, por lo cual es fundamental conocer la opinión de la ciudadanía en aspectos claves que debe asumir y desarrollar la entidad.

Por lo anterior, lo invitamos a responder las siguientes preguntas, priorizando las tres (3) opciones que usted considera de mayor importancia, para lo cual se deberá asignar 3 al postulado que tiene mayor importancia, y 1 al de menor importancia.

#### 1. ¿En cuáles de los siguientes aspectos considera que la entidad tiene fortalezas?

a. Resultados en la lucha contra el contrabando, la evasión y el comercio ilegal.	
b. Atención al ciudadano en los puntos presenciales de servicio y/o vía telefónica.	
c. Personal de la DIAN que interactúa con el ciudadano.	
d. La imagen de la entidad como órgano de recaudo y control del Estado.	
1.5 Información puesta a disposición de los ciudadanos para presentar sus declaraciones y demás trámites.	
1.6 Medios electrónicos para adelantar trámites y acceder a servicios por parte del ciudadano.	
1.7 ¿Otra? ¿Cuál?	

#### 2. ¿Qué oportunidades del entorno puede aprovechar la DIAN en los próximos años?

a. Convenios de intercambio de información tributaria y aduanera con otros países.	
--	--

b. Mejores prácticas de auditorías y control aplicadas en otras administraciones tributarias y aduaneras.	
c. Programa de cultura de la contribución con colegios y universidades para fomentar el pago voluntario de impuestos.	
d. Capacitación y actualización a los contribuyentes y operadores de comercio exterior en temas tributarios y aduaneros.	
e. Operación conjunta con otras entidades públicas para trámites y servicios al ciudadano.	
f. Servicio de pago y consulta de impuestos a través de dispositivos móviles.	
2.7 ¿Otra? ¿Cuál?	

### 3. ¿Qué debilidades internas debe superar la DIAN para mejorar sus resultados?

a. Capacidad de reacción y/o adaptación de la entidad frente a los cambios normativos o reformas tributarias y aduaneras.	
b. Información que integra y consolida la DIAN para uso de los contribuyentes y usuarios aduaneros.	
c. Plataforma tecnológica para facilitar el pago de impuestos, consulta de información y atención a los contribuyentes y usuarios aduaneros.	
d. Capacidad de ejercer control para luchar contra la evasión, el contrabando, lavado de activos y economía ilegal.	
e. Comunicación y ayudas al ciudadano para realizar los trámites con la DIAN	
f. Control a posibles actos de corrupción.	
3.7 ¿Otra? ¿Cuál?	

### 4. ¿Qué amenazas externas debe afrontar y considerar la DIAN para su futuro inmediato?

a. Economía ilegal e informal que afecta el pago y recaudo de los impuestos nacionales.	
b. Cambios normativos que afectan la seguridad jurídica al ciudadano y la operación de la entidad.	

c. Ajustes presupuestales para el fortalecimiento de la DIAN.	
d. Baja credibilidad del ciudadano en el Estado.	
e. Seguridad de la información que administra la DIAN.	
f. Desigual desarrollo económico y social de las regiones colombianas.	
4.7 ¿Otra? ¿Cuál?	

**Muchas gracias por sus respuestas.**

DIAN, contribuir es construir.

