

RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DE CALIDAD GENERAL DEL SERVICIO BRINDADO POR LA DIAN 2021

TGB. CERCANÍA AL CIUDADANO

Objetivo estratégico: Posicionar a la DIAN como una entidad cercana, ágil y eficiente frente a sus grupos de interés

Objetivo de contribución: 10. Lograr mayor cercanía al ciudadano a través de acciones generadoras de valor que impacten positivamente en nuestros contribuyentes

Indicador: Encuesta de percepción de cercanía al ciudadano-

Documento: Informe Final de la evaluación de la percepción de calidad general del servicio brindado por la DIAN-2021

Elaborado por:

**Coordinación de Canales de Servicio Y Experiencia al Usuario
-Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios**

Noviembre 2021

Contenido	
Resumen Gerencial.....	5
Presentación.....	6
I. Aspectos generales	7
1.1. Ficha técnica.....	7
Objetivo general.	7
Objetivos específicos.....	7
II. Resultados consolidados a nivel nacional.....	10
2.1. Caracterización demográfica de los encuestados.	11
2.1.1. Percepción por variables demográficas.	13
2.2. Resultado Técnicos - Indicador de percepción de calidad.....	15
2.2.1. Indicador de percepción de Calidad general.....	16
2.2.2 Resultados Dimensión de Fidelidad.....	20
2.2.3 Resultados Dimensión Proceso.	28
2.2.4 Resultado Dimensión de Acceso.	38
2.2.5 Dimensión de Resultado.....	46
2.2.6. Resultado dimensión de Transparencia.	50
2.2.7. Dimensión de Cercanía.....	53
2.2.8 Resultados de percepción por macrosegmentos, macroproceso y por seccionales.	55
2.2.9 Resultados de percepción de calidad por seccionales.	58
III. Conclusiones y recomendaciones.....	64
3.1. Conclusiones.....	64
3.2 Recomendaciones.....	¡Error! Marcador no definido.

Índice de ilustraciones.

Ilustración 2. Encuestados por municipio	11
Ilustración 3 Perfil demográfico encuestados.	13
Ilustración 4. Percepción de calidad general por variables demográficas	14
Ilustración 5. Percepción calidad por macrosegmentos y rango edad.	14
Ilustración 6 Percepción confianza por variables demográficas.	15
Ilustración 7 Participación de encuestados por edad y género.	15
Ilustración 8. Resultados estructurales de la evaluación.	15
Ilustración 9 Resultados estructurales de la encuesta.	16
Ilustración 10 Indicador nacional de Percepción de Calidad General Servicio DIAN.	16
Ilustración 11 Comportamiento del indicador de percepción por dimensiones de servicio.	18
Ilustración 12 Rankin de la evaluación.	20
Ilustración 13 Percepción dimensión de fidelidad consolidado nacional.	20
Ilustración 14 Calificación consolidada del factor de tendencias en la prestación del servicio.	22
Ilustración 15 Comparativo capacidades 2202 - 2021.	23
Ilustración 16 Calificación de variables del factor comportamientos deseados.	24
Ilustración 17 Percepción confianza en la DIAN 2021.	26
Ilustración 18. Comportamiento histórico variables de confianza 2018- 2021.	27
Ilustración 19 Dimensión proceso.	28
Ilustración 20: Histórico dimensión de proceso.	28
Ilustración 21 Calificación y Percepción comunicación con la DIAN.	29
Ilustración 22 Percepción lenguaje claro por macrosegmentos.	31
Ilustración 23 Percepción lenguaje claro por macrosegmentos.	31
Ilustración 24. Percepción Atención en canales o medios de comunicación.	33
Ilustración 25 Comportamiento histórico factor atención en canales 2018 -2021.	35
Ilustración 26 Calificación experiencia en momentos de contacto.	36
Ilustración 27 Percepción en la experiencia en momentos de contacto 2021.	36
Ilustración 28 Tendencia histórica factor experiencia en momentos de servicio.	38
Ilustración 29 Percepción Dimensión Acceso consolidado Nacional.	39
Ilustración 30 Canal preferido y más usado.	40
Ilustración 31 Comparativo preferencia y uso de canales 2018 -2021.	41
Ilustración 32. Percepciones barreras de acceso.	42
Ilustración 33. Barreras de Acceso.	42
Ilustración 34 Identifican otras barreras de acceso.	42
Ilustración 35 Histórico barreras de acceso 2018- 2021.	43
Ilustración 36 Histórico barreras de acceso 2018- 2021.	43
Ilustración 37. Comparativo Barreras de acceso 2019 -2020.	43
Ilustración 38. Aspectos a mejorar percepción del cliente.	44
Ilustración 39 Evaluación conocimiento sobre la DIAN.	45
Ilustración 40. Tendencia conocimiento sobre la DIAN.	46
Ilustración 41 Percepción Dimensión Resultado consolidado nacional.	46
Ilustración 42 Calificación gestión trámites y servicios DIAN.	48
Ilustración 43 Tendencias percepción de resultados de trámites y servicios DIAN.	48
Ilustración 44 Calificación satisfacción 2021.	49
Ilustración 45 Comparativo Tendencia en las expectativas del servicio.	50
Ilustración 46: Percepción de los clientes de que se está haciendo bien en la DIAN.	50
Ilustración 47 Aspectos que está haciendo bien la DIAN.	50
Ilustración 48. Calificación y evaluación transparencia 2020.	51
Ilustración 49 Calificación variables transparencia 2020.	51
Ilustración 50 Dimensión de cercanía.	53
Ilustración 51 Identificación tramite mayor dificultad.	54
Ilustración 52 Tramite más difícil.	54
Ilustración 53 Resumen percepción por dimensiones 2018-2021.	55
Ilustración 54 Histórico indicador percepción calidad por macrosegmentos 2018-2021.	56
Ilustración 55 Resumen dimensiones por macrosegmentos 2021.	56
Ilustración 564 Tendencia de satisfacción por macrosegmentos.	57
Ilustración 57 comparativo percepción servicio por macroproceso y macrosegmento.	58
Ilustración 58 Percepción Calidad General por Seccionales.	59

Índice de Tablas

Tabla 1. Muestra Tributario.....	9
Tabla 2 Muestra aduanera.	9
Tabla 3 Encuestados por Municipio.	12
Tabla 4: participación de encuestados por variable demográfica.	13
Tabla 5 percepción de calidad por opciones de respuestas.	17
Tabla 6. Comparativo Indicador de percepción a Nivel Nacional 2018 -2021.....	17
Tabla 7 Histórico del indicador de percepción de calidad por Macroproceso 2019 -2021.....	17
Tabla 8 Histórico de percepción por macrosegmentos 2018- 2021.....	18
Tabla 9 Histórico Percepción por dimensiones 2018- 2021.	19
Tabla 10 Comparativo de la dimensión de fidelidad 2018 a 2021	21
Tabla 11 Calificación y Evaluación de la capacidad para adaptar el servicio.	22
Tabla 12 Tendencia histórica de variables de capacidad para adaptar el servicio	23
Tabla 13 Calificación y evaluación variables comportamiento deseado hacia la DIAN.....	24
Tabla 14 Histórico comportamientos deseados hacia la DIAN.	25
Tabla 15: Calculo indicador de Comendación NPR.	25
Tabla 16 Calificación y evaluación variables del factor confianza.	26
Tabla 17 Tendencia histórica confianza 2020 a 2021	27
Tabla 18. Tendencia histórica factores de Fidelidad 2018- 2021.....	27
Tabla 19 Resumen percepción los factores de fidelidad.....	28
Tabla 20 Variación histórica factores de la dimensión Proceso.	29
Tabla 21. Resultados de calificación y percepción de la Comunicación con la DIAN.	30
Tabla 22 Histórico Comunicación y lenguaje claro.	30
Tabla 23 Calificación y evaluación atención canales o medios de comunicación 2021.....	32
Tabla 24 Histórico percepción atención en canales 2018-2021.	34
Tabla 25. Calificación y evaluación experiencia en los momentos de contacto.....	36
Tabla 26 Histórico experiencia en momentos contacto 2018 -2021.....	37
Tabla 27 Resumen dimensión proceso.	38
Tabla 28 Histórico dimensión acceso.....	39
Tabla 29. Preferencia y uso de canales.....	40
Tabla 30 Histórico preferencia y uso de canales 2018 -2020.....	41
Tabla 31 Histórico barreras de acceso 2019-2021.....	44
Tabla 32. Calificación y percepción de Conocimiento sobre la DIAN.	45
Tabla 33. Variación histórica calificación de conocimiento sobre la DIAN.	45
Tabla 34. Calificación y evaluación resultado gestión de trámites y servicios.....	47
Tabla 35 Histórico percepción resultados de trámites y servicios DIAN 2018- 2021.....	48
Tabla 36. Evaluación de la variable satisfacción frente al servicio DIAN.	49
Tabla 37 Tendencia percepción expectativas sobre la DIAN.....	50
Tabla 38 Histórico de transparencia 2018 -2020.....	51
Tabla 39 Calificación y evaluación variables transparencia.....	52
Tabla 40 Tendencia percepción variables de transparencia.....	52
Tabla 41 Evaluación percepción cercanía.	53
Tabla 42 Comportamiento histórico por dimensiones.....	55
Tabla 43 Histórico percepción servicio por macrosegmentos 2018-2021.....	56
Tabla 44 Resultado dimensiones por macrosegmentos 2021	57
Tabla 45 Histórico percepción servicio por seccionales.....	63
Tabla 46 Total encuestas aplicadas por seccional.	63

Informe Final de la Encuesta de Percepción de calidad general del servicio brindado por la DIAN.

Resumen Gerencial.

En el proceso de transformación institucional es muy importante la evaluación de percepción de calidad general del servicio, como medida de desempeño y soporte para enfocar los máximos esfuerzos hacia la satisfacción de nuestros contribuyentes y usuarios, e insumo para facilitar una ruta segura de innovación para alcanzar un relacionamiento exitoso con experiencias de servicio estandarizadas y positivas que nos conduzcan mayores niveles de confianza, cercanía y recaudo.

Esta cuarta versión de la encuesta nacional tiene como objeto evaluar la percepción de calidad general del servicio brindado por la DIAN 2021. Los resultados consolidados y detallados se presentan en el presente documento. La estructura de la encuesta comprende, en su orden: la identificación del perfil demográfico de los encuestados y su percepción; resultados de la dimensión número uno, “Indicador de Percepción de Calidad General del servicio”, constructo central de la evaluación, monitoreado con una pregunta única de la calidad como un “todo”. Las seis dimensiones confirmatorias, con sus factores y variables (preguntas), cubren los aspectos estructurales del servicio en cuanto a fidelidad, proceso, acceso, resultado y transparencia y cercanía.

Los resultados de la percepción de calidad general 2021, fueron obtenidos a partir de la aplicación de 12.147 encuestas a contribuyentes y usuarios (71% Tributario y 29% Aduaneros), quienes durante 2020 y 2021 gestionaron trámites y servicios tributarios, aduaneros, cambiarios y de internacional, a nivel nacional; permitieron establecer indicadores estructurales para la transformación del servicio entre ellos: Indicador de percepción de calidad general del servicio 75.9%; Confianza 67.1%; Satisfacción 71.5%; Comunicación 67.5; Cercanía 36%; lenguaje claro 69.5%, y de cada dimensión. En su conjunto mapean desde la óptica de los clientes, los avances, estancamientos y retrocesos del desempeño del servicio, consolidado a nivel nacional, por macrosegmentos, seccionales y sus respectivas tendencias en la línea de tiempo evaluada desde el año 2018.

Para 2021 el Indicador percepción de satisfacción y la mayoría de las variables presentan tendencias negativas, en parte por la situación económica derivada de la pandemia por afectación directa a contribuyente y usuarios, persona jurídicas y naturales; pero también nos invita a reflexionar sobre nuestro compromiso de hacer y pensar más en las necesidades del cliente para transformar la experiencia del servicio y superar los niveles actuales por grupos de valor:

Grandes Contribuyentes: 79.7%. Satisfactorio.	Medianos contribuyentes: 72.9%. Tolerable.
Pequeños contribuyentes: 73.3%. Satisfactorio.	Personas naturales: 82.9%. Satisfactorio

Por Macroproceso el Indicador de percepción es: Tributario del 77.1% Satisfactorio y el Aduanero 74.2% Satisfactorio.

El indicador de percepción de calidad general muestra una tendencia negativa de 6.0% puntos porcentuales de 2020 a 2021; situación en parte se justifica por las fallas de la plataforma tecnológica, limitada capacidad operativa, falencias en la comunicación y la información, crisis por la pandemia y deficiencias en de alineación institucional hacia el servicio en todos los procesos y áreas. Corregir la tendencia a la baja en la percepción es un compromiso urgente y requiere mayor articulación estratégica, gerencial y operativa en todas las áreas para subsanar las brechas hasta lograr estabilizar el servicio institucional en el nivel por lo menos en el nivel “Satisfactorio” en todas las variables.

Presentación.

La encuesta de percepción de calidad general hace parte de los estándares de excelencia del servicio números 49 y 57 establecidos en el Manual Operativo de MIPG, en la dimensión de “Gestión con valores para de Resultados. Así mismo es un requerimiento de los criterios diferenciales del nivel de madurez avanzado en la implementación de la Política de Servicio al Ciudadano PSC en la Dimensión de “Evaluación de Resultados de MIPG” en el componente de “Evaluar la percepción de los grupos de valor”, y una de las metas del TBG institucional.

El estudio fue realizado por la DIAN, a través de la Coordinación de Canales de Servicio y Experiencia del Usuario de la Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios, en el año 2021, con el objeto de evaluar la percepción de la calidad general del servicio brindado por la DIAN, el resultado de la encuesta muestra una leve tendencia negativa del indicador, para este año se incorpora la medición de satisfacción como variable independiente de percepción, cercanía y lenguaje claro.

La muestra seleccionada corresponde a clientes activos del componente tributario y aduanero de los macrosegmentos: grandes, medianos, pequeños contribuyentes y personas naturales, y de todas las seccionales, quienes gestionaron de diversos trámites y servicios institucionales en los años 2020 y 2021.

El informe contempla tres Componentes: El primero, resume aspectos generales: ficha técnica, y explicaciones básicas para entender los resultados obtenidos a partir del análisis de las 12.147 encuestas aplicadas. En la medición del año 2018 se fijó una línea base para este Indicador, entendida como la satisfacción de clientes en un 89.6%, la cual permite comparar los resultados obtenidos en los años 2019 con 82.0% y 2020 con 80.7%.

La percepción de calidad general se midió como un “todo” a partir de la pregunta número uno ¿Cómo califica la calidad general del servicio que le ha prestado la DIAN?; las demás dimensiones factores y variables permiten medir otros indicadores de percepción de satisfacción de los contribuyentes y usuarios; establecer las razones de inconformidad más críticas, e identificación de brechas de servicio y aspectos prioritarios de mejoramiento.

El segundo contiene los resultados a nivel nacional: por el componente demográfico en cuanto a género, edad, nivel educativo, cargo y condición de incluyente; el componente técnico del servicio por dimensiones factores y variables, presentando los resultados de la encuesta 2021 y los comparativos con los años anteriores.

El tercero presenta las principales conclusiones y recomendaciones En el marco de la transformación, se exige un amplio abordaje del servicio para mejorar especialmente la satisfacción, cercanía, comunicación, información, tiempos y niveles de servicio, en atención en canales, barreras de acceso, confianza, conocimiento sobre la DIAN, lenguaje claro, entre otros aspectos del servicio. Es urgente asignar la responsabilidad de gestionar el mejoramiento de del indicador de cercanía a todos los líderes funcionales (procesos misionales y de apoyo y Direcciones Seccionales) de la Entidad con mención expresa en el TBG Institucional y fortalecer acciones colaborativas con los clientes, así como implementar mecanismo para alinear y estandarizar la gestión de trámites y servicios.

I. Aspectos generales

1.1. Ficha técnica.

Objetivo general.

Evaluar la percepción de la calidad general del servicio brindado por la DIAN 2021.

Objetivos específicos.

- Establecer el resultado del indicador de percepción general de la calidad del servicio DIAN, que tienen los contribuyentes y usuarios en la gestión de trámites y servicios TACI.
- Establecer la percepción mediante diferentes dimensiones confirmatorias de la satisfacción del servicio: fidelidad, acceso, proceso, resultado y transparencia con sus respectivos factores y variables.
- Establecer el indicador de satisfacción paralelo con el indicador de percepción de calidad del servicio.
- Evaluar la percepción de cercanía la cual será línea base para el mejoramiento.
- Identificar brechas, fortalezas, oportunidades de mejora para enfocar el mejoramiento de la experiencia del servicio institucional.
- Identificar la percepción de calidad general a nivel nacional, por variables demográficas, por grupos de valor, por macroprocesos y por seccionales.
- Identificar la percepción de los ciudadanos clientes sobre las tendencias y capacidades de la DIAN en la prestación del servicio.
- Continuar la medición de la línea de base de percepción de calidad general, en el proceso de consolidación de un sistema de evaluación de resultados, aplicado periódicamente, a través de la percepción de la calidad del servicio dado por la DIAN percibida por los ciudadanos clientes.
- Establecer la percepción de confianza hacia la entidad.
- Identificar los trámites con mayor dificultad para los contribuyentes y usuarios.
- Establecer la percepción de lenguaje claro de la DIAN hacia los clientes.

La encuesta se aplicó a los ciudadanos clientes que gestionaron trámites y servicios durante 2020 y 2021, seleccionados de acuerdo con los siguientes criterios:

PARTICIPACIÓN POR MACROPROCESO	1. Tributario.	2. Aduanero
ID_SEGMENTOS	Grandes Medianos Pequeños Personas Naturales	
PROCESOS	Gestión Masiva; Asistencia al Cliente, Recaudo, Operación Aduanera, Fiscalización y Liquidación, Administración de Cartera	
COBERTURA	Cubrimiento nacional para todas las Direcciones Seccionales.	

Dimensiones de la evaluación - Ejes temáticos:

1. **Indicador de Calidad General:** Refiere al indicador de percepción de calidad general del servicio brindado en la entidad, derivado de la identificación de necesidades de los grupos de valor y la forma en que la DIAN organiza su funciones y procedimientos para satisfacerlas en la gestión de trámites y servicios. El indicador representa la estimación subjetiva de la calidad al servicio de la Entidad, o ubicación porcentual derivada de la calificación que hacen los encuestados, en escala porcentual de 1 a 100 la calidad percibida.
2. **Indicador de Fidelidad:** Se orienta a conocer las percepciones futuras de los clientes sobre el desempeño de la DIAN, con base en las tendencias en la prestación del servicio y los comportamientos deseados hacia la DIAN y la Confianza
3. **Proceso:** Medir la percepción de calidad en el proceso de gestión del servicio, con variables de: experiencia en la comunicación; atención en canales de comunicación y experiencia en los momentos de contacto con la DIAN.
4. **Acceso:** Conocer el uso y preferencia de los canales de servicio e identificar las principales de barreras de acceso.
5. **Resultado:** Medir la percepción de calidad de los resultados del servicio tributarios, aduaneros y de comercio exterior, cambiarios, recaudo y gestión DIAN; la satisfacción con el servicio recibido y la percepción del servicio a futuro, detección de las características de mayor valor para el cliente
6. **Transparencia:** Establecer la percepción sobre divulgación de información, comportamiento ético institucional y rendición de cuentas.
7. **Cercanía con el ciudadano,** la cual busca establecer la percepción de cercanía de la entidad con los contribuyentes y usuarios y de trámites con mayor dificultad.
 - ✓ **Lenguaje Claro:** Evaluar la percepción del lenguaje claro de la entidad en sus comunicaciones hacia los clientes.

Tamaño de la muestra: Se determinó un mínimo de **9.720** clientes a encuestar, distribuidos en los cuatro macrosegmentos, el componente tributario con el 78.3% y aduanero con el 21.7%, y de todas las direcciones seccionales de la DIAN.

La distribución de la muestra por dirección seccional y macrosegmento se detalla así:

Tributaria:

Dirección Seccional	Tamaño de la Muestra	Distribución % Macrosegmentos en Población				Distribución Meta encuestas x Macrosegmento				Tamaño de la Muestra
		Grandes contribuyentes	Medianos contribuyentes	Pequeños contribuyentes	Personas Naturales	Grandes contribuyentes	Medianos contribuyentes	Pequeños contribuyentes	Personas Naturales	
Impuestos de Bogotá	424	0,0%	8%	32,4%	66,9%	0	4	137	286	427
Impuestos de Medellín	422	0,0%	7%	33,5%	65,8%	0	3	141	278	422
Impuestos de Cali	422	0,0%	6%	31,0%	68,3%	0	3	131	288	422
Impuestos y Aduanas de Bucaramanga	408	0,0%	5%	34,8%	64,6%	0	2	142	264	408
Impuestos de Barranquilla	408	0,0%	8%	31,2%	68,0%	0	3	127	277	408
Impuestos y Aduanas de Pereira	408	0,0%	5%	34,1%	65,4%	0	2	139	267	408
Impuestos de Grandes Contribuyentes	347	99,0%	0,0%	0,0%	1%	343	0	0	0	344
Impuestos de Cartagena	242	0,0%	7%	27,1%	72,2%	0	2	66	175	242
Impuestos de Cúcuta	222	0,0%	5%	31,8%	67,7%	0	1	71	150	222
Impuestos y Aduanas de Ibagué	182	0,0%	5%	30,8%	68,6%	0	1	56	125	182
Impuestos y Aduanas de Neiva	182	0,0%	6%	31,7%	67,7%	0	1	58	123	182
Impuestos y Aduanas de Pasto	182	0,0%	5%	23,7%	75,8%	0	1	43	138	182
Impuestos y Aduanas de Manizales	182	0,0%	5%	29,9%	69,6%	0	1	54	127	182
Impuestos y Aduanas de Villavicencio	182	0,0%	7%	40,9%	58,3%	0	1	75	106	182
Impuestos y Aduanas de Tunja	172	0,0%	3%	32,0%	67,7%	0	1	55	116	172
Impuestos y Aduanas de Montería	172	0,0%	8%	30,1%	69,1%	0	1	52	119	172
Impuestos y Aduanas de Popayán	172	0,0%	6%	26,8%	72,6%	0	1	46	125	172
Impuestos y Aduanas de Armenia	172	0,0%	5%	31,6%	67,9%	0	1	54	117	172
Impuestos y Aduanas de Palmira	172	0,0%	5%	27,0%	72,5%	0	1	46	125	172
Impuestos y Aduanas de Riohacha	172	0,0%	4%	17,2%	82,4%	0	1	30	142	172
Impuestos y Aduanas de Valledupar	162	0,0%	7%	31,0%	68,3%	0	1	50	111	162
Impuestos y Aduanas de Tulúa	162	0,0%	6%	31,8%	67,6%	0	1	52	110	162
Impuestos y Aduanas de Sogamoso	162	0,0%	3%	30,4%	69,3%	0	1	49	112	162
Impuestos y Aduanas de Yopal	162	0,0%	7%	39,7%	59,6%	0	1	64	97	162
Impuestos y Aduanas de Girardot	162	0,0%	4%	34,2%	65,4%	0	1	55	106	162
Impuestos y Aduanas de Barrancabermeja	162	0,0%	4%	24,2%	75,4%	0	1	39	122	162
Impuestos y Aduanas de Sincelajo	162	0,0%	6%	29,4%	70,0%	0	1	48	113	162
Impuestos y Aduanas de Florencia	162	0,0%	6%	36,0%	63,4%	0	1	58	103	162
Impuestos y Aduanas de Quibdó	162	0,0%	5%	15,4%	84,2%	0	1	25	136	162
Impuestos y Aduanas de Arauca	162	0,0%	6%	43,7%	55,6%	0	1	71	90	162
Impuestos y Aduanas de San Andrés	162	0,0%	1,7%	37,8%	60,5%	0	3	61	98	162
Impuestos y Aduanas de Leticia	142	0,0%	5%	19,1%	80,3%	0	1	27	114	142
Delegada de Impuestos y Aduanas de Puerto Asís	112	0,0%	6%	36,3%	63,1%	0	1	41	71	112
Delegada de Imp y Aduanas de San José del Guaviare	112	0,0%	3%	24,4%	75,3%	0	0	27	84	112
Delegada de Impuestos y Aduanas de Inírida	109	0,0%	1,3%	39,2%	59,5%	0	1	43	65	109
Delegada de Impuestos y Aduanas de Mitú	109	0,0%	7%	33,6%	65,8%	0	1	37	72	109
TOTAL	7.611					345	45	2271	4950	7.611
% por Macrosegmento						4,5%	0,6%	29,8%	65,0%	100,0%

Tabla 1. Muestra Tributario.

Aduanera:

Dirección Seccional	Tamaño de la Muestra	Distribución % Macrosegmentos Población				Distribución meta encuestas x Macrosegmento				Tamaño de la Muestra
		Grandes contribuyentes	Medianos contribuyentes	Pequeños contribuyentes	Personas Naturales	Grandes contribuyentes	Medianos contribuyentes	Pequeños contribuyentes	Personas Naturales	
Impuestos y Aduanas de Buenaventura	288	5,9%	23,0%	64,2%	7,0%	17	66	185	20	289
Impuestos y Aduanas de Santa Marta	192	6,0%	21,2%	62,0%	10,8%	12	41	119	21	192
Impuestos y Aduanas de Ipiales	60	2,0%	27,0%	63,4%	7,6%	1	16	38	5	60
Impuestos y Aduanas de Maicao	60	6,5%	20,0%	52,2%	22,0%	4	12	31	13	60
Impuestos y Aduanas de Urabá	48	3,0%	15,3%	76,5%	5,0%	1	7	30	1	40
Aduanas de Barranquilla	216	4,4%	24,0%	68,9%	3,0%	9	52	149	6	216
Aduanas de Bogotá	312	4,0%	22,0%	69,0%	5,0%	12	69	215	16	312
Aduanas de Cali	180	7,0%	35,0%	55,0%	3,0%	13	63	99	5	180
Aduanas de Cartagena	264	4,0%	16,1%	76,6%	3,2%	11	43	202	9	264
Aduanas de Cúcuta	50	8,7%	17,7%	37,1%	36,5%	4	9	19	18	50
Aduanas de Medellín	240	12,5%	22,5%	61,3%	3,8%	30	54	147	9	240
Registro usuarios Aduaneros Nivel Central	180	41,0%	35,0%	10,0%	12,0%	74	63	38	22	196
Delegada de Impuestos y Aduanas de Tumaco	10	0,0%	0,0%	5,6%	94,4%	0	0	1	9	10
Total	2100					189	494	1273	154	2.110
% por Macrosegmento						8,9%	23,4%	60,3%	7,3%	100,0%

Total Nacional Tributario y Aduanero	533	539	3544	5104	9720
% por Macrosegmento Nacional	5%	6%	36%	53%	100%

Tabla 2 Muestra aduanera.

Diseño muestral: muestreo probabilístico para poblaciones finitas, estratificado, donde el estrato es cada una de las seccionales de ubicación del ciudadano cliente acorde con el registro en el RUT. Dentro del marco estadístico se tiene el listado de aproximadamente cuatro millones contribuyentes y usuarios de los macrosegmentos grandes, medianos, pequeños y personas naturales, que durante el año 2020 y 2021 accedieron a gestionar trámites y servicios en la Entidad en procesos relacionados con: Cercanía al ciudadano; Asistencia al usuario, Facturación, Recaudo; Proceso de cumplimiento de obligaciones Tributarias; Proceso de cumplimiento de obligaciones Aduaneras Operación Aduaneras y cambiarias, a nivel nacional.

- **Técnica de recolección:** La encuesta se aplicó de forma virtual a través de la aplicación Microsoft Forms, a personas jurídicas (representantes legales) y personas naturales, inscritos en el Rut, quienes gestionaron trámites y servicios. El contacto se hizo mediante invitación personalizada a través del correo electrónico registrado en el Rut a 82.779 clientes seleccionados del marco muestral, indicándoles el enlace directo de acceso al formulario para diligenciar la encuesta, Las respuestas se reportan en formato Excel por la aplicación Forms
- **Escala de Calificación:** Las variables (preguntas) en su mayoría tienen una escala de calificación cualitativa de la percepción por parte del encuestado, con las alternativas de respuesta de “Muy bueno, bueno, regular, malo, muy malo, No sabe no responde NS/NR y No aplica NA”. En algunas preguntas las opciones de respuesta son: Muy Probable, Probable, Algo probable, Improbable, Muy Improbable, NS/NR, N/A y para Cercanía las opciones de: “Muy cercana, Cercana, Ni lejana ni cercana, Lejana, Muy Lejana, NS/NR, N/A.
- **Escala de evaluación o medición de la percepción de calidad del servicio:** Para ubicar el resultado cualitativo manifestado por el total de encuestados y transformarlo en escuela cuantitativa para seguimiento del mejoramiento y metas gerenciales de mejoramiento, se toma la participación porcentual de las respuestas de las opciones “Muy bueno” más “Bueno” respecto del total de respuestas de cada variable sin incluir las opciones NS/Nr y NA. El porcentaje así obtenido se ubica en la siguiente escala de evaluación:

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

II. Resultados consolidados a nivel nacional.

Las preguntas 1 a 4 hacen referencia a los datos de fecha de diligenciamiento e identificación del encuestado, permiten identificar si es persona natural o jurídica; partir del Nit, establecer el macrosegmento al cual corresponde el encuestado; estas preguntas no se tabulan, pero se registran para llevar la secuencia de las variables del estudio:

- Pregunta 1. *Fecha de diligenciamiento*
- Pregunta 2. *Registre el Número de Identificación Tributaria - NIT, de la Persona Jurídica o Natural, seleccionada a diligenciar la encuesta.*
- Pregunta 3. *Razón social o nombres y apellidos, de la Persona Jurídica o Natural, seleccionada a diligenciar la encuesta.*
- Pregunta 4. *Registre el número telefónico de contacto*

2.1. Caracterización demográfica de los encuestados.

- ✓ Geográficamente las respuestas recibidas en Bogotá tienen la mayor representatividad con el 39.6% seguido de Antioquia con el 18.3%.
- ✓ Los encuestados entre 31y 40 años son el grupo más representativo con 29.7% y le siguen los del rango de 41 a 60 años con 28.8%.
- ✓ El género femenino es el más destacado con el 58%
- ✓ Los clientes que evalúan la calidad del servicio tienen un nivel de educación profesional con 47% y con especialización, doctorado o maestría el 42%.
- ✓ Los Contadores reflejan la mayor participación con 49% de quienes diligenciaron la encuesta.

Se evidencia que los encuestados tienen alto nivel educativo y de vinculación con la gestión del servicio fiscal, por tanto, su calificación es más confiable.

En las siguientes graficas se detallan la participación de encuestados por departamento:

Pregunta 5. Registre el nombre del departamento.

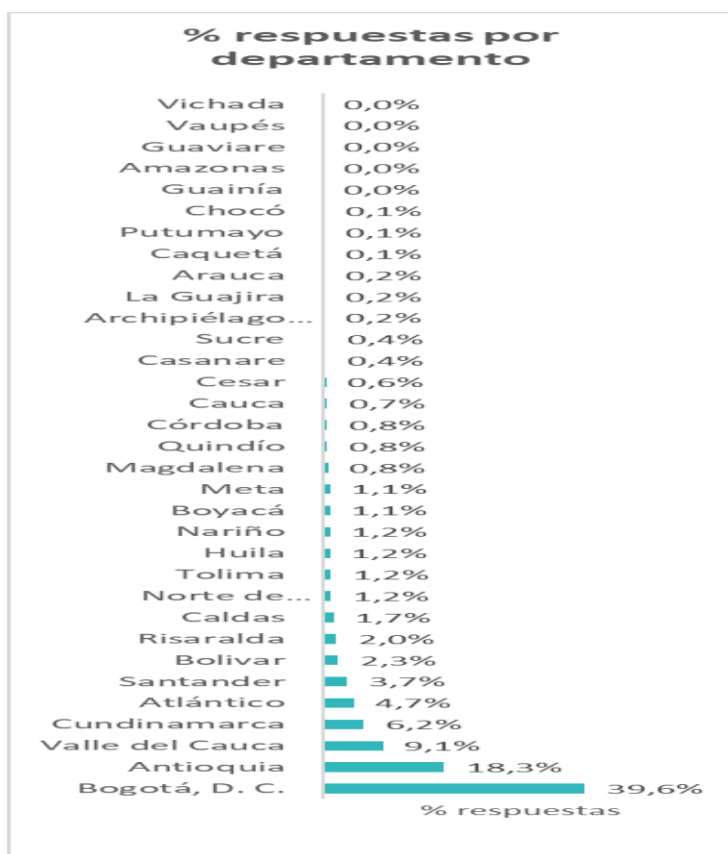


Ilustración 1. Encuestados por municipio

Pregunta 6. Registre el nombre de la ciudad o municipio de donde contesta la encuesta.

La encuesta tuvo cubrimiento geográfico en todos los departamentos y en 400 municipios a nivel nacional, dentro de los cuales se destacan:

Municipios 2021	Encuestas	Municipio	Encuestas	Municipio	Encuestas
Bogota	4921	Dosquebradas	45	Riohacha	15
Medellín	1407	Bello	40	Soledad	15
Cali	792	Girón	39	Pitalito	14
Barranquilla	491	Cajicá	37	Apartado	13
Bucaramanga	284	Zipaquirá	36	Candelaria	13
Cartagena	241	Duitama	35	Florencia	13
Pereira	190	Barrancabermeja	34	Puerto Colombia	13
Manizales	180	Sincelejo	34	Turbo	13
Itagüí	157	Madrid	33	Arauca	12
Envigado	138	Yopal	33	Buga	12
Cúcuta	130	Tocancipá	31	Quibdó	12
Ibagué	125	Ipiales	30	Sin Información	12
Cota	117	Tuluá	28	Piedecuesta	11
Villavicencio	107	Facatativá	27	Santa Rosa de Osos	11
Neiva	97	Soacha	23	Acacías	10
Pasto	96	Cartago	22	Caldas	10
Sabaneta	90	La Ceja	22	El Espinal	10
Santa Marta	86	Sogamoso	22	MEDELLIN	10
Armenia	83	Buenaventura	21	Santander de Quilichao	10
Palmira	83	Girardot	21	Malambo	9
Rionegro	70	Guarne	21	Turbaco	9
Yumbo	69	San Andrés	21	Ubaté	9
Chía	68	Tenjo	20	Marinilla	8
La Estrella	63	Fusagasugá	18	Ocaña	8
Mosquera	63	Galapa	17	Tumaco	8
Popayán	63	Guadalajara de Buga	17	Villanueva	8
Montería	62	Caucasia	16	Chiquinquirá	7
Funza	59	Girardota	16	.	
Floridablanca	58	Copacabana	15	.	
Tunja	57	Jamundí	15	n	400

Tabla 3 Encuestados por Municipio.

El perfil de los encuestados por las variables de edad, genero, nivel educativo, cargo y situación incluyente, es el siguiente:

7. Rango de edad de quien responde la encuesta			8. Género		9. Nivel educativo	
Rangos	Respuestas	% Respuestas		Respuestas	% Respuestas	
			Femenino	7094	58%	
Menor de 20 años	10	0,1%	Masculino	5053	42%	
Entre 21 y 30 años	1.478	12,2%	Total	12147	100%	
Entre 31 y 40 años	3.605	29,7%				
Entre 41 y 50 años	3.493	28,8%	Hasta Secundaria	508	4,2%	
Entre 51 y 60 años	2.414	19,9%	Técnica o Tecnológica	799	6,6%	
Mayor de 61 años	1.147	9,4%	Universitaria	5718	47,1%	
Total	12.147	100,0%	Especialización, Magister o Doctorado	5122	42,2%	
			Total	12147	100,0%	

10. Cargo de quien diligencia la encuesta	Respuestas	% Respuestas
Gerente, Gerente Propietario o Representante Legal	1767	14,5%
Contador	5981	49,2%
Revisor Fiscal	455	3,7%
Titular (Aplica para Personas Naturales)	1587	13,1%
Otras	2357	19,4%
	12147	100,0%

11. Información atención incluyente- Repuestas		
¿Quién diligencia la encuesta presenta condición de discapacidad permanente o es veterano de la Fuerza Pública? Seleccione el tipo de discapacidad en caso con...		
Inclusión	Respuestas	% de respuestas
Ninguna	12.070	99,4%
Física	21	0,2%
Mental	2	0,0%
Intelectual	4	0,0%
Sensorial	5	0,0%
Veterano fuerza pública	39	0,3%
	12.147	100,0%

Tabla 4: participación de encuestados por variable demográfica.

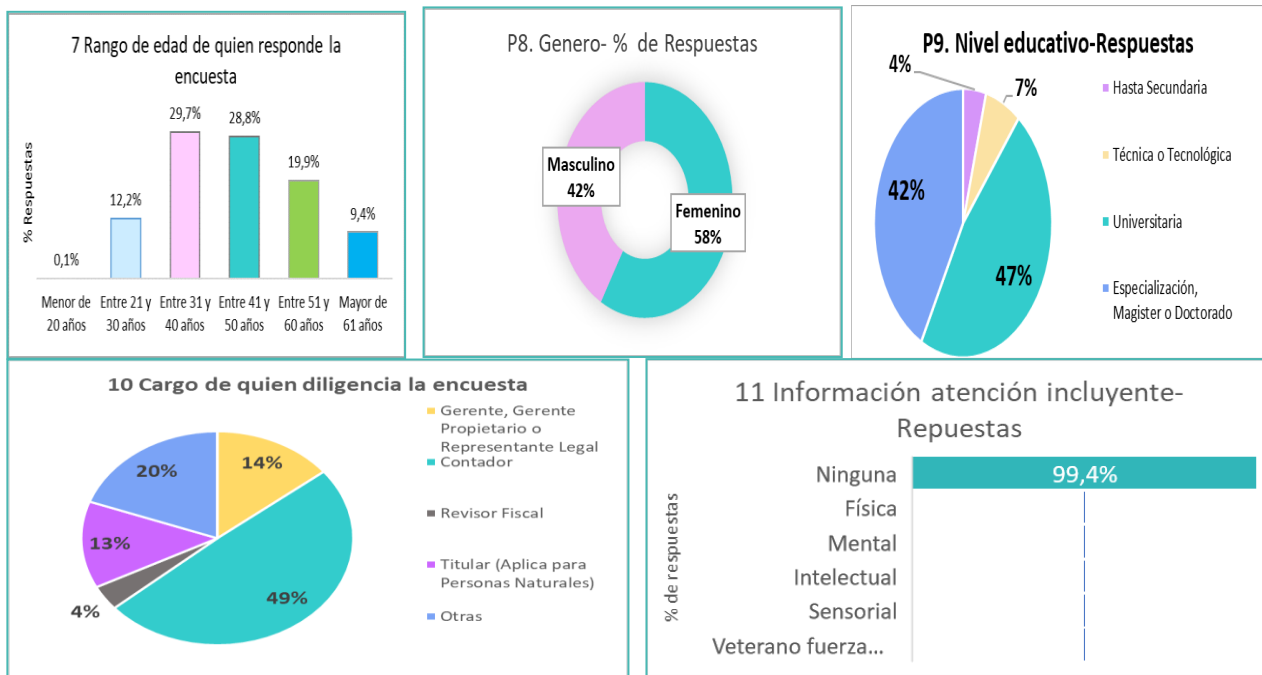


Ilustración 2 Perfil demográfico encuestados.

2.1.1. Percepción por variables demográficas.

- La percepción es muy similar entre géneros, para masculino levemente superior con 76.1% frente a 75.6%, ambos en nivel satisfactorio.
- Por rangos de edad, la percepción es mayor en los rangos superiores.
- En el macroproceso tributario, la percepción es mayor tanto a nivel general, como por género, el masculino con 76.1,7% y femenino 6.7%) que en el Aduanero el cual corresponde a 73.6% y 74.6% respectivamente.

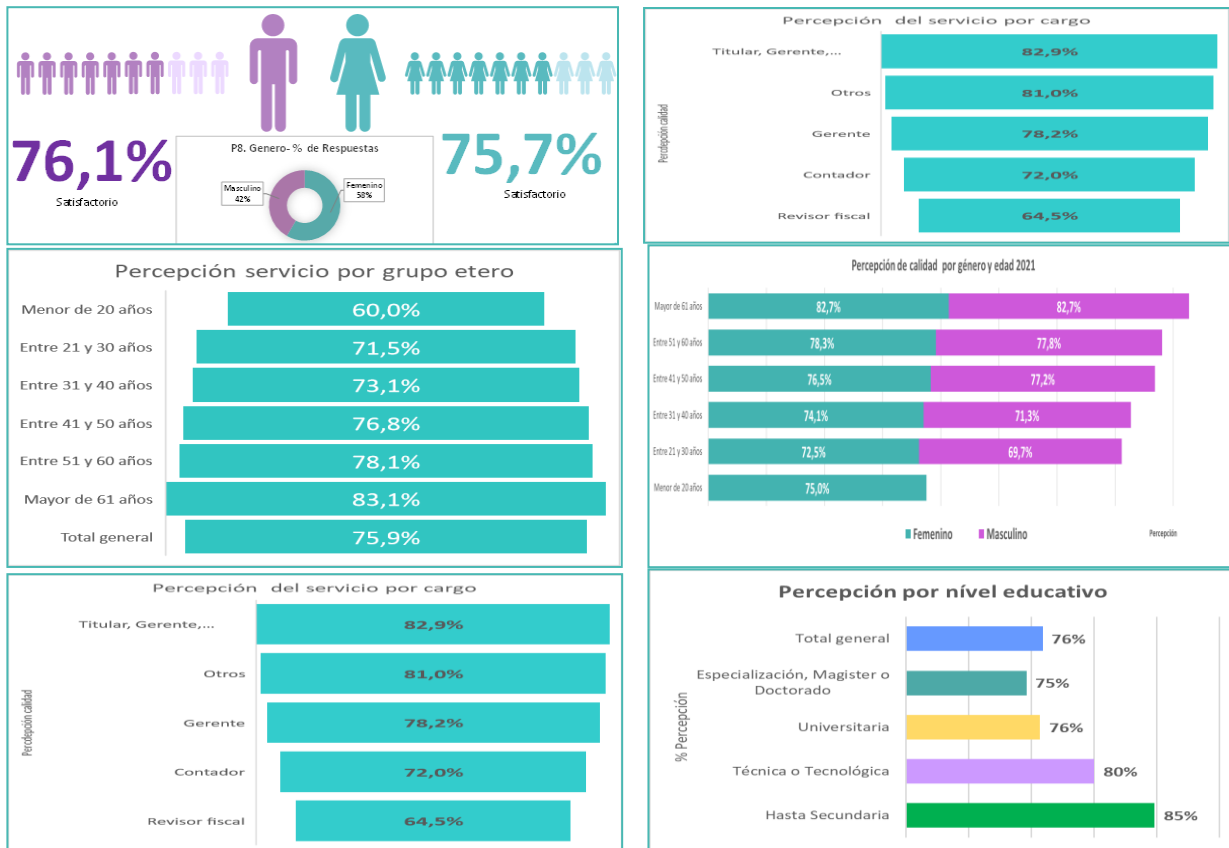


Ilustración 3. Percepción de calidad general por variables demográficas

La percepción es mejor en los rangos de edad superiores, comportamiento similar en ambos géneros; hay oportunidades de mejora para innovar estrategias de relacionamiento y de atención para contribuyentes más jóvenes, quienes son más digitales y más exigentes.

En razón al alto grado de conocimiento técnico que se requiere para el cumplimiento de obligaciones TACI, la percepción es inversa al nivel educativo de los encuestados, es decir hay oportunidades de mejora en los grupos de valor de contadores y revisores fiscales, quienes son actores muy importantes en la gestión fiscal.

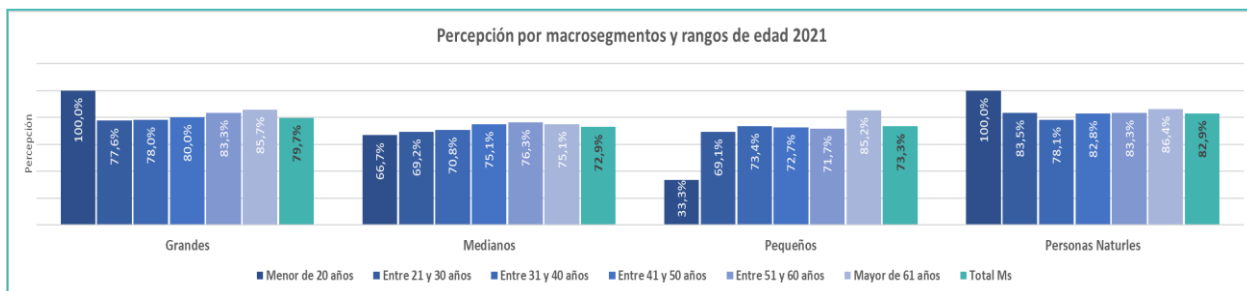


Ilustración 4. Percepción calidad por macrosegmentos y rango edad.

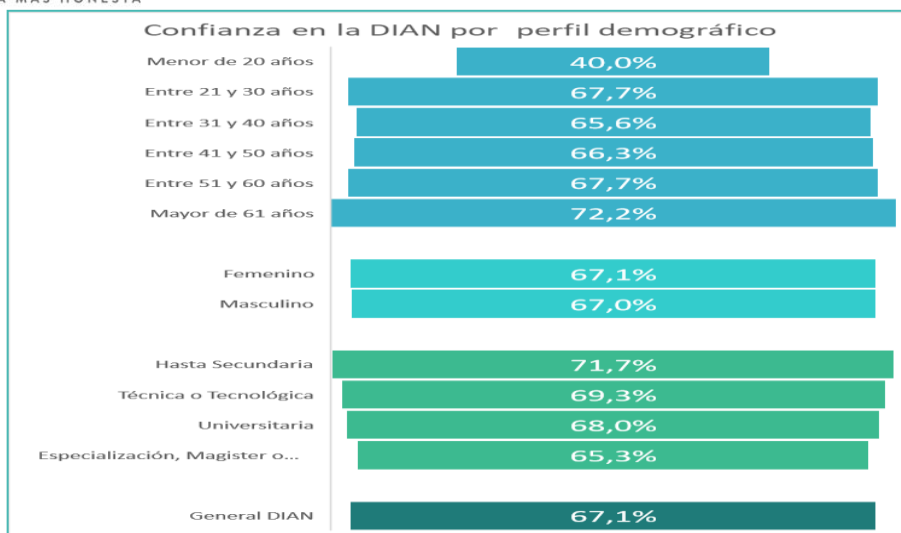


Ilustración 5 Percepción confianza por variables demográficas.

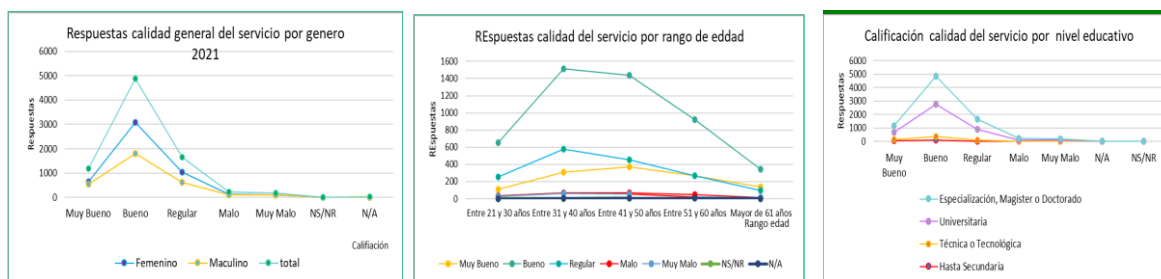


Ilustración 6 Participación de encuestados por edad y género.

Pregunta 11. Información atención incluyente.

¿Quién diligencia la encuesta presenta condición de discapacidad permanente o es veterano de la Fuerza Pública? Seleccione el tipo de discapacidad en caso contrario marque la opción “Ninguna”.

11 Información atención incluyente- Respuestas		
Inclusión	Respuestas	% de respuestas
Ninguna	12.070	99,4%
Física	21	0,2%
Mental	2	0,0%
Intelectual	4	0,0%
Sensorial	5	0,0%
Veterano fuerza pública	39	0,3%
Total	12.147	100,0%

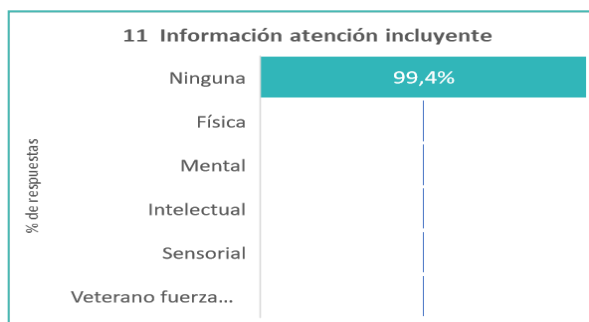


Ilustración 7. Resultados estructurales de la evaluación.

2.2. Resultado Técnicos - Indicador de percepción de calidad.

A continuación, se presenta el análisis consolidado a nivel nacional de la percepción por dimensión, factor y variable de evaluación, acorde con lo señalado en la ficha técnica y el instrumento. Un resumen visual se evidencia en la siguiente gráfica, pero se desarrollará en cada dimensión:

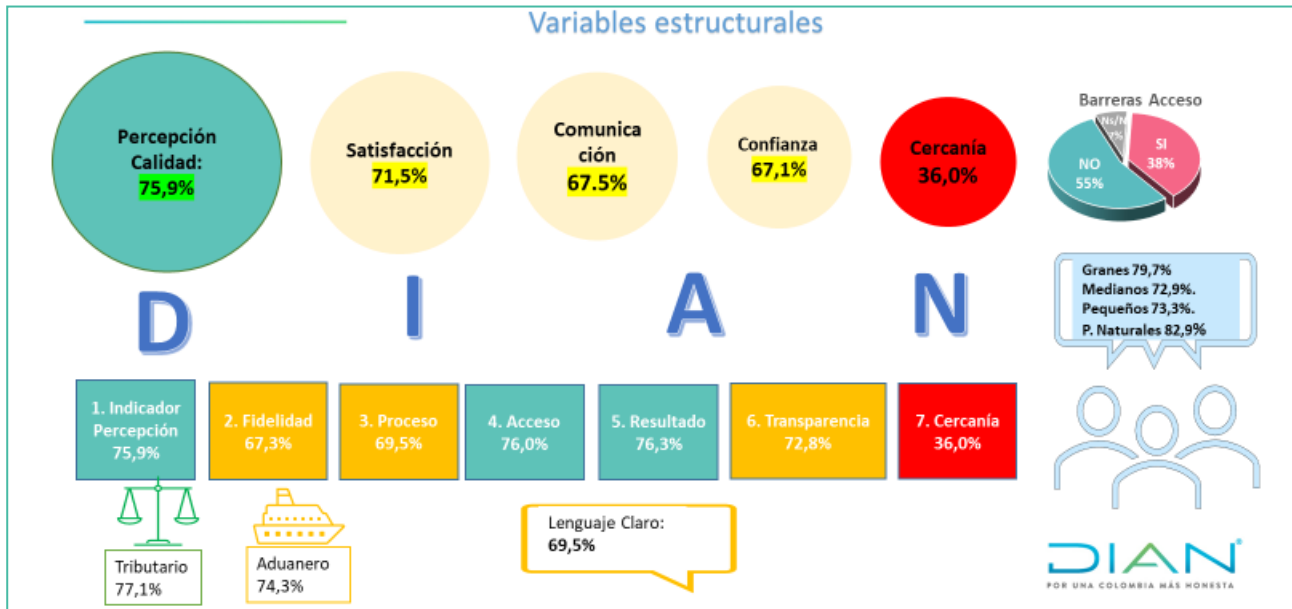


Ilustración 8 Resultados estructurales de la encuesta.

2.2.1. Indicador de percepción de Calidad general

F1- Pregunta P12. ¿Cómo califica la calidad general del servicio que le ha prestado la DIAN?

El índice de percepción de calidad general del servicio dado por la DIAN es “Satisfactorio” con el 75,9%, mide el desempeño para asegurar la calidad general del servicio institucional. Dicho indicador tiene tendencia decreciente de 6.0 puntos porcentuales de 2020 a 2021.

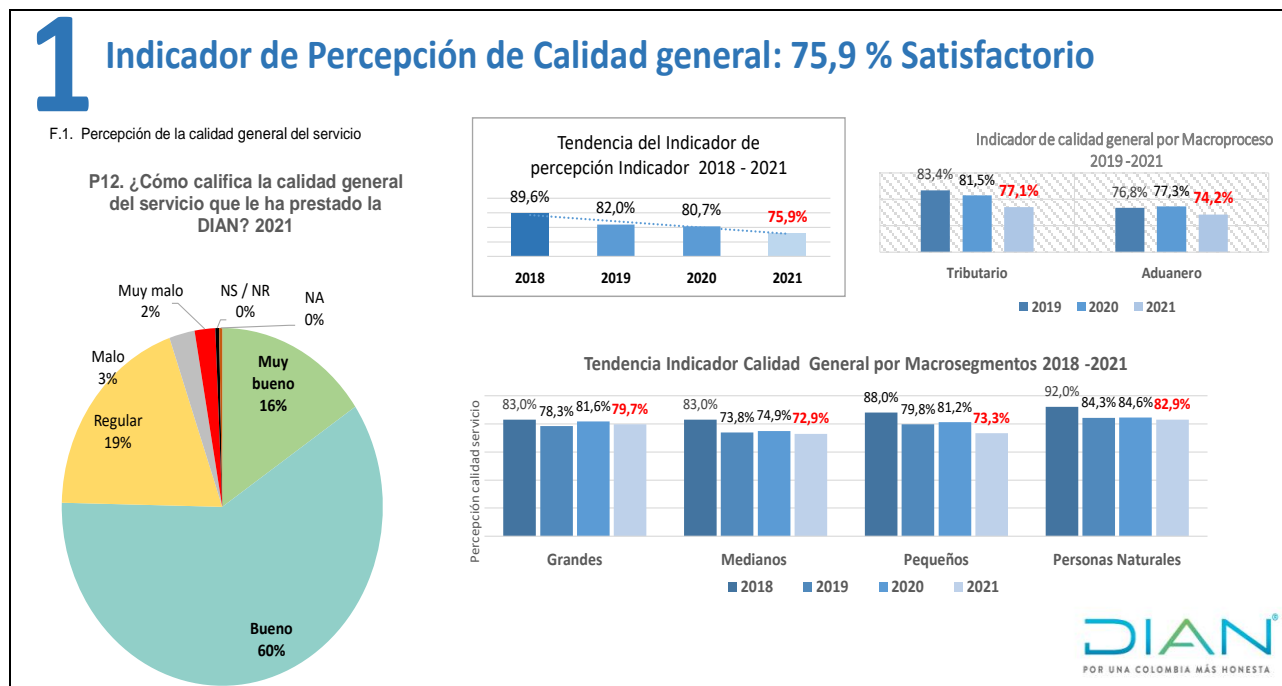


Ilustración 9 Indicador nacional de Percepción de Calidad General Servicio DIAN.

Es importante destacar que por ser una evaluación general refiere al universo de trámites y servicios de la Entidad respecto de su calidad como un todo, y responde a la percepción que tienen los contribuyentes y usuarios sobre el desempeño de la gestión general de la DIAN y su experiencia general; Pese a las dificultades de la pandemia y el descontento nacional, las respuestas de los 12.147 encuestados refleja una evaluación centrada en la opción “Bueno” con el 60% y Regular con 19%, es decir hay una brecha de oportunidad para mejorar el servicio hasta lograr una calificación masiva en Muy Bueno, para lo cual, se requiere el liderazgo de todos los Directores de Gestión, Directores Seccionales y todos los jefes de áreas y servidores públicos a nivel nacional.

12. ¿Cómo califica la calidad general del servicio que le ha brindado la DIAN?	Respuestas 2021	%
Muy bueno	1.888	16%
Bueno	7.267	60%
Regular	2.344	19%
Malo	312	3%
Muy malo	252	2%
NS / NR	46	0%
NA	38	0%
Total respuestas	12.147	100,0%

Tabla 5 percepción de calidad por opciones de respuestas.

El valor del indicador de calidad general es la relación entre el total de las respuestas Muy Bueno + Bueno dividido entre el total de respuestas validas (sin Ns/Nr y NA), (9155/12.063) para un resultado de 75.9%, aún se tiene un amplio margen para mejorar y avanzar mayoritariamente hacia la opción “Muy Bueno”

La tendencia de la percepción del servicio de 2020 a 2021 es negativa de -6.0% y de 2018 a 2021 se evidencia una variación de -15.3 puntos porcentuales:

Tendencia del Indicador de percepción 2018 - 2021		Variación anual	Variación 2018 2021
Año	Indicador		
2018	89,6%	0	
2019	82,0%	-8,5%	
2020	80,7%	-1,6%	
2021	75,9%	-6,0%	-15,3%

Tabla 6. Comparativo Indicador de percepción a Nivel Nacional 2018 -2021

La Percepción de calidad por macroprocesos es superior para componente Tributario con el 77.1% ubicada en el nivel Satisfactorio, con una tendencia a la baja de -5.4%; para el Aduanero es de 74.2% Tolerable, con una tendencia negativa de 2020 a 2021 de -3.4 puntos porcentuales:

TIPO	2019	2020	2021	Evaluación 2020	Variación 2020 -2021	Variación 2018 -2022
Tributario	83,4%	81,5%	77,1%	Satisfactorio	-5,4%	-7,6%
Aduanero	76,8%	77,3%	74,2%	Tolerable	-4,0%	-3,4%

Tabla 7 Histórico del indicador de percepción de calidad por Macroproceso 2019 -2021.

Desde la óptica de macrosegmentos, el nivel más alto de percepción de calidad se reporta para el grupo de Personas Naturales con 82.9% con nivel Satisfactorio y para los Grandes Contribuyentes con 79.7%

también Satisfactorio; la menor percepción corresponde a los Medianos Contribuyentes con 72.9% Tolerable. Todos los grupos de valor muestran tendencia negativa, más pronunciada en los pequeños contribuyentes con -9.7 puntos porcentuales. Esta situación en parte se origina el impacto económico desfavorable por la pandemia para este grupo.

De 2018 a 2021, este Indicador de percepción, muestra una variación desfavorable para los cuatro macrosegmentos, concentrada en los Medianos y los pequeños con -12.2 y -16.7 puntos porcentuales respectivamente.

Histórico del Indicador de Percepción de Calidad General por macrosegmentos							
Macrosegmento	2018	2019	2020	2021	Variación 2020 a 2021	Evaluación 2021	Variación 2018 a 2020
Grandes	83,0%	78,3%	81,6%	79,7%	-2,4%	Satisfactorio	-4,0%
Medianos	83,0%	73,8%	74,9%	72,9%	-2,6%	Tolerable	-12,2%
Pequeños	88,0%	79,8%	81,2%	73,3%	-9,7%	Tolerable	-16,7%
Personas Naturales	92,0%	84,3%	84,6%	82,9%	-2,0%	Satisfactorio	-9,9%

Tabla 8 Histórico de percepción por macrosegmentos 2018- 2021.

➤ Resumen percepción por dimensiones.

El resultado nacional de las dimensiones del servicio, sobre las cuales se enfoca la evaluación, de 2020 a 2021 fue negativo para el Indicador con menos 6 puntos porcentuales y positivo para Acceso con una variación de 3.1% pese a las dificultades de la pandemia y trabajo en casa.

Para el período 2018 a 2021 refleja un comportamiento favorable para las dimensiones de Resultados Acceso y transparencia. La tendencia es desfavorable en los cuatro años para el Indicador de Calidad General pasando de 89.6% a 75.9% y Proceso (72.1% a 69.5%), como se observa en la siguientes gráfica y tabla:

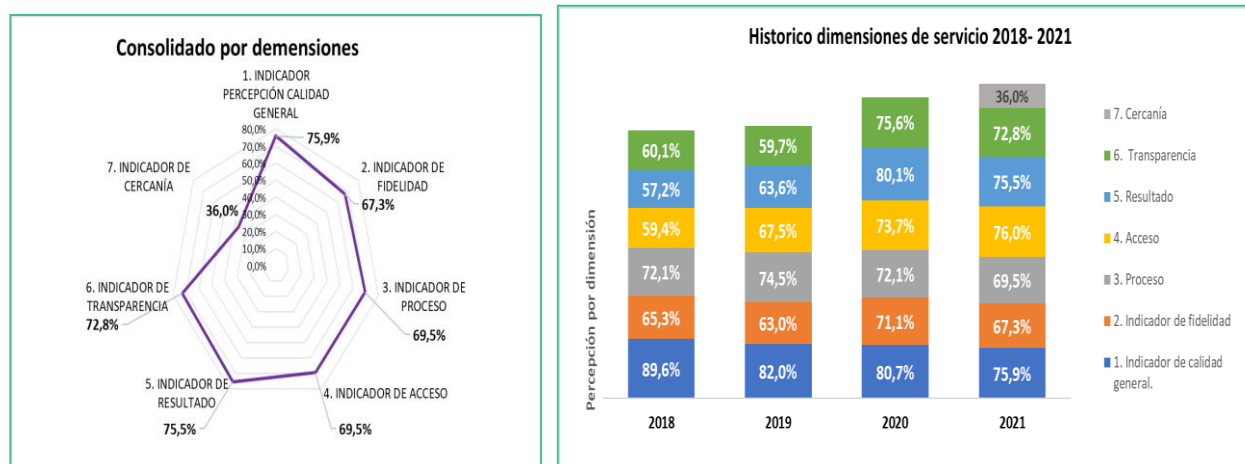


Ilustración 10 Comportamiento del indicador de percepción por dimensiones de servicio.

Indicador y dimensiones de servicio 2018- 2021							
DIMENSIONES	2018	2019	2020	2021	Variación 2020 a 2021	Evaluación	Variación de 2018 a 2020
1. Indicador de calidad general.	89,6%	82,0%	80,7%	75,9%	-6,0%	Satisfactorio	-15,3%
2. Indicador de fidelidad	65,3%	63,0%	71,1%	67,3%	-5,4%	Tolerable	3,0%
3. Proceso	72,1%	74,5%	72,1%	69,5%	-3,6%	Tolerable	-3,6%
4. Acceso	59,4%	67,5%	73,7%	76,0%	3,1%	Satisfactorio	27,9%

5. Resultado	57,2%	63,6%	80,1%	75,5%	-5,8%	Satisfactorio	31,9%
6. Transparencia	60,1%	59,7%	75,6%	72,8%	-3,7%	Tolerable	21,1%
7. Cercanía				36,0%	0,0%	Insatisfactorio	-

Tabla 9 Histórico Percepción por dimensiones 2018- 2021.

El ranking por variables que soportan la encuesta registra como critica insatisfactoria la cercanía

De critico a satisfactorio destacado	Indicador	Nivel	Actores de mejoramiento
42. ¿Cómo considera que es la relación de la DIAN con usted?	36,0%	Insatisfactorio	Todas las áreas
20. ¿Cómo califica la atención dada a través del canal chat de la DIAN?	44,9%		
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...	55,4%		
22.2 ¿Cómo califica la disponibilidad, capacidad tecnológica y agilidad de los servicios en línea de la DIAN?	57,5%		
19.1 ¿Cómo califica la atención dada a través del canal telefónico Contact Center de la DIAN?	57,9%		
19.2 ¿Cómo califica la atención telefónica cuando se comunica a las oficinas de la DIAN?	58,7%		
13.6 Tener en cuenta sus opiniones para mejorar el servicio?	59,7%		
De critico a satisfactorio destacado	Indicador	Nivel	Actores de mejoramiento
13.4 Coordinar acciones con las diferentes entidades públicas y/o privadas para brindarle un mejor servicio?	60,7%	Tolerable	Todas las áreas
13.3 Garantizar que usted tenga la orientación necesaria para la gestión de trámites y servicios?	63,3%		
23.1 ¿Cómo califica la funcionalidad de la Página WEB de la DIAN?	63,4%		
14.2 ¿Qué tan probable es que usted hable positivamente o recomiende a la DIAN?	65,3%		
25. ¿Cómo califica la atención dada a través del servicio de Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes – PQRS?	66,5%		
13.1 Adaptar el servicio para responder a sus necesidades específicas?	67,0%		
15.4 ¿Cómo califica su grado de confianza hacia la DIAN?	67,1%		
22.1 ¿Cómo califica la facilidad de acceso y uso de los servicios en línea de la DIAN?	67,2%		
16. ¿Cómo califica, en general la comunicación con la DIAN, en relación con ser precisa, certera y en lenguaje claro?	67,5%		
35.2 Su nivel de eficiencia del proceso o nivel de optimización de recursos?	67,9%		
41.2 El comportamiento ético institucional y la lucha anticorrupción?	68,0%		
27.1 ¿Cómo califica la atención dada a través de las redes sociales de la DIAN?	68,4%		
30. ¿Cómo califica la atención dada y funcionalidad a través la APP DIAN?	69,2%		
28. ¿Cómo califica la atención dada a través de los otros canales: kioscos virtuales de autogestión y chatbots?	69,5%		
35.3 El cumplimiento de acuerdos, tiempos o niveles de servicio establecidos?	70,5%		
41.3 La rendición de cuentas, participación ciudadana y el control de la gestión?	71,1%		
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?	71,5%		
24. ¿Cómo califica la atención y calidad de la respuesta dada a través de los correos electrónicos de la DIAN?	71,9%		
35.1 La capacidad para identificar y solucionar el trámite requerido o necesidad de servicio?	72,5%		
41.4 Honestidad, respeto, justicia e imparcialidad en su gestión? (Código de integridad)	72,5%		
35.4 La claridad y utilidad de la información?	72,9%		
27.2 ¿Cómo califica la información que se comparte a través de las redes sociales de la DIAN?	73,8%		
13.2 Dar a conocer los diferentes canales de acceso al servicio?	73,9%		
29. ¿Cómo califica la atención dada a través de la atención virtual por Video-atención.?	74,8%		
35.6 Las competencias técnicas u orientación dada por los servidores públicos?	74,9%		

De critico a satisfactorio destacado	Indicador	Nivel	Actores de mejoramiento
36.4 ¿Cómo califica los reportes e informes sobre el recaudo de impuestos y la gestión de la DIAN?	75,8%	Satisfactorio	Todas las áreas
12. ¿Cómo califica la calidad general del servicio que le ha brindado la DIAN?	75,9%		
34. ¿Cómo califica su nivel de conocimiento sobre lo que hace la DIAN y en general sobre los procesos, trámites y demás?	76,0%		
23.2 ¿Cómo califica la información, lenguaje claro y servicios que presta la DIAN en su página WEB?	76,3%		
36.1 ¿Cómo califica a la DIAN en la gestión de trámites y servicios tributarios?	76,9%		
21.1 ¿Cómo califica la atención dada a través del canal presencial en puntos de contacto DIAN?	77,6%		
35.7 La aplicación de normas y políticas en la gestión del servicio?	77,7%		
21.2 ¿Cómo califica la atención dada en oficinas de la DIAN por parte de los servidores públicos?	78,5%		
41.1 La divulgación de información normativa, gestión administrativa, financiera, de trámites y servicios?	78,8%		
26. ¿Cómo califica la atención en la radicación formal de correspondencia de la DIAN?	78,9%		
36.2 ¿Cómo califica a la DIAN en la gestión de trámites y servicios aduaneros y de comercio exterior?	79,3%		
35.5 La amabilidad de los servidores y sus comunicaciones?	80,2%		
36.3 ¿Cómo califica a la DIAN en la gestión de trámites y servicios de control cambiario?	81,3%		
13.5 Manejar con seguridad y confidencialidad su información?	92,2%	Satisfactorio Destacado	Todas las áreas

Ilustración 11 Rankin de la evaluación.

2.2.2 Resultados Dimensión de Fidelidad.

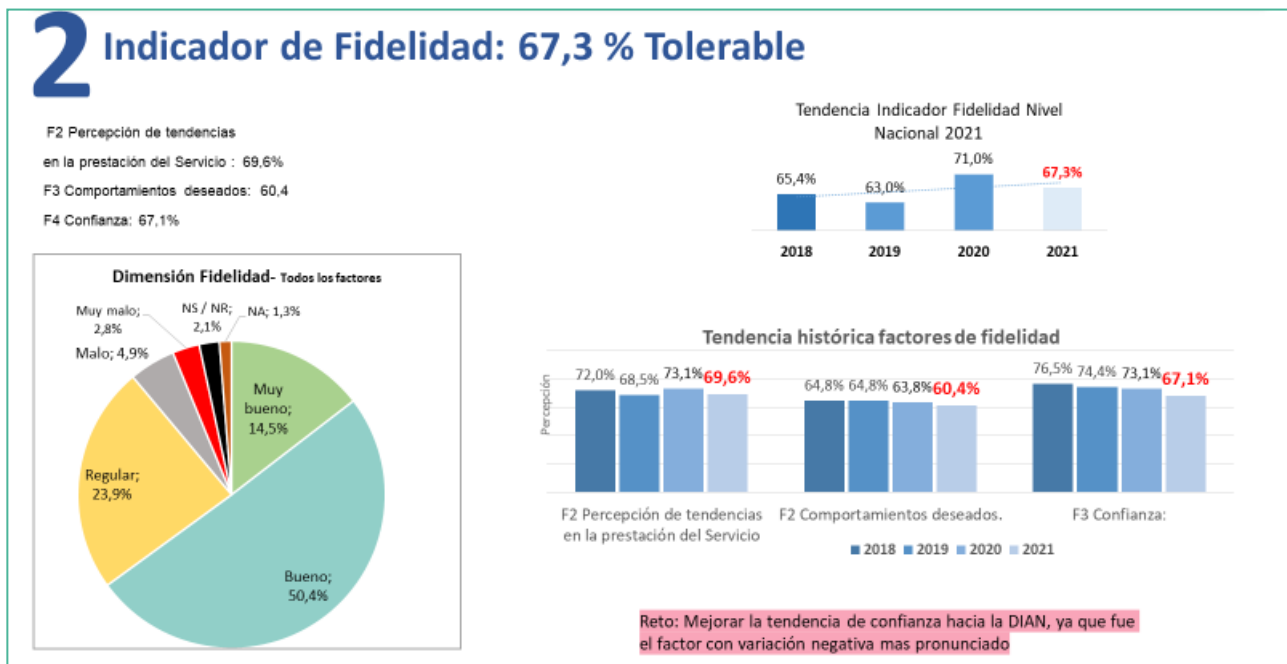


Ilustración 12 Percepción dimensión de fidelidad consolidado nacional

La dimensión de **Fidelidad** hace referencia a la lealtad de los grupos de valor para con la DIAN en las interacciones futuras; se aprecia en la confianza, relaciones observables en las tendencias del servicio, comportamientos deseados y generación de valor. Las 12.147 encuestas aplicadas, arrojan un indicador de Fidelidad a nivel nacional de 67.3%, el cual se ubica en el nivel “Tolerable”, obtenido por agregación simple de las respuestas “Muy bueno + Bueno” de los tres factores de esta dimensión con relación al total de respuestas válidas.

El acumulado de respuestas para los tres factores reflejan que la calificación se concentra en la opción Bueno con 50.4%, Regular con 23.9% y Muy bueno con el 14.5%. Es decir que hay amplia brecha de mejoramiento hasta alcanzar la opción “Muy bueno” por encima de las demás.

La percepción de Fidelidad refleja los esfuerzos que hace la DIAN por mejorar el servicio, atraer y simpatizar con los clientes en el relacionamiento hacia el futuro para cumplimiento voluntario; de 2020 a 2021 se presenta una tendencia negativa de -5.21% puntos porcentuales.

Fidelidad	Indicador de Fidelidad	Variación 2020-2021
2018	65,4%	
2019	63,0%	-3,6%
2020	71,0%	12,70%
2021	67,3%	-5,21%

Tabla 10 Comparativo de la dimensión de fidelidad 2018 a 2021

F2. Percepciones de tendencias en la Prestación del Servicio de la DIAN.

Preguntas 13.1 a 13.6.

Este factor comprende las capacidades de la DIAN para propiciar fidelización hacia la cercanía a la administración tributaria y fortaleciendo simultáneamente el cumplimiento voluntario, a partir de la adaptación del servicio a diferentes necesidades, grupos y eventos.

Teniendo en cuenta que la gestión del servicio en la DIAN es altamente dinámica, por cambios normativos, temporadas propias de la gestión fiscal a lo largo del año, ciclos aduaneros de acuerdo con el desarrollo del comercio internacional, eventos económicos nacionales e internacionales, catástrofes, orden público, eventos de salud, situaciones de frontera y demás aspectos que implican ajustar el servicio a múltiples necesidades y casos, es complejo el proceso de adaptación del servicio.

De acuerdo con las 12.147 encuestas aplicadas el indicador de percepción de tendencias consolidado a nivel nacional es Tolerable con el 69.9%. A nivel de las variables se destacan los resultados para “P12.5. Manejar con seguridad y confidencialidad su información” con resultado Satisfactorio Destacado con el 92.2% ubicándose por encima del Indicador de percepción de calidad y mejor resultado de toda la encuesta, “13.2 Dar a conocer los diferentes canales de acceso al servicio?” con el 73.9% con rango Tolerable

¿Cómo califica las capacidades de la DIAN para:	Muy bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy malo	NS / NR	NA	Total respuestas	Total respuestas (sin Ns/Nr NA)	Total Bueno y Muy bueno	Indicador	Evaluación 2021
13.1 Adaptar el servicio para responder a sus necesidades específicas?	1.294	6.734	3.258	464	241	102	54	12.147	11.991	8.028	67,0%	Tolerable
13.2 Dar a conocer los diferentes canales de acceso al servicio?	1.846	7.049	2.578	381	190	72	31	12.147	12.044	8.895	73,9%	Tolerable
13.3 Garantizar que usted tenga la orientación necesaria para la gestión de trámites y servicios?	1.440	6.179	3.447	651	314	76	40	12.147	12.031	7.619	63,3%	Tolerable
13.4 Coordinar acciones con las diferentes entidades públicas y/o privadas para	1.059	5.707	3.446	646	292	563	434	12.147	11.150	6.766	60,7%	Tolerable

brindarle un mejor servicio?													
13.5 Manejar con seguridad y confidencialidad su información?	3.437	7.358	708	109	92	367	76	12.147	11.704	10.795	92,2%	Satisfactorio Destacado	
13.6 Tener en cuenta sus opiniones para mejorar el servicio?	1.251	5.348	3.202	773	477	649	447	12.147	11.051	6.599	59,7%	Insatisfactorio	
Total el factor	10.327	38.375	16.639	3.024	1.606	1.829	1.082	72.882	69.971	48.702	69,6%	Tolerable	
% participación por opción de respuesta consolidado del factor	14,2%	52,7%	22,8%	4,1%	2,2%	2,5%	1,5%	100,0%					

Tabla 11 Calificación y Evaluación de la capacidad para adaptar el servicio.

Las variables de capacidad para adaptar el servicio fueron calificadas principalmente en las opciones Bueno con el 52.7% y Regular con el 22.8%. Se Evidencia una brecha amplia para jalonar percepción de tendencias hasta ubicarla en la opción Muy bueno, como se observa en la siguientes graficas:

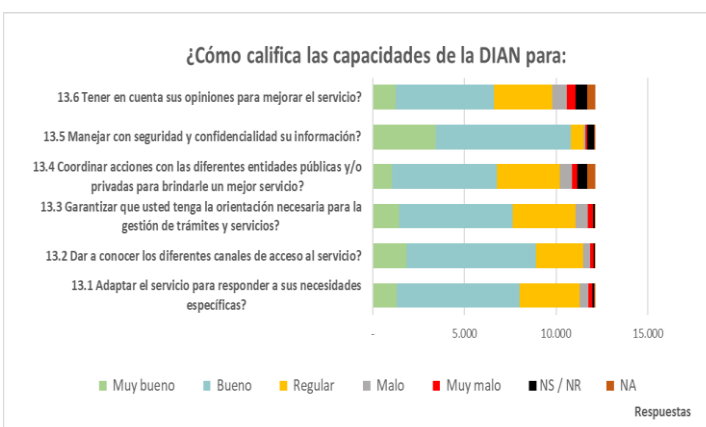
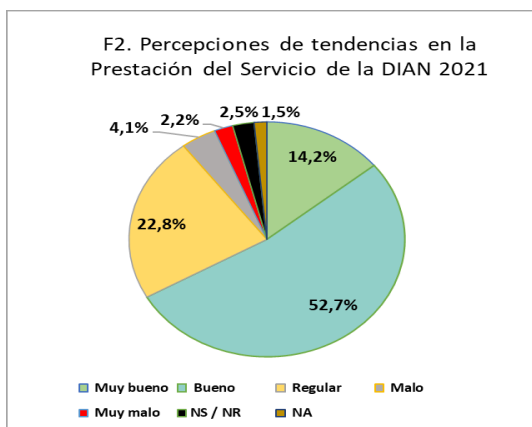


Ilustración 13 Calificación consolidada del factor de tendencias en la prestación del servicio

➤ Histórico de tendencias en la prestación del servicio de la DIAN

De 2018 a 2021 todas las variables muestran tendencia negativa, en especial: “ P13.1. Adaptar el servicio para responder a sus necesidades específicas” con -7.8 % y “P.13.4. Coordinar acciones con las diferentes entidades públicas y/o privadas para brindarle un mejor servicio” con -7.2 puntos porcentuales. El avance logrado en el año anterior se vio reducido en 2021, posiblemente los efectos de la pandemia pueden afectar la evaluación que hacen los contribuyentes.

Escuchar a los contribuyentes y tener en cuenta sus opiniones para mejora del servicio es la variable más crítica.

¿Cómo califica las capacidades de la DIAN para servicio	2018	2019	2020	2021	Variación 2020- 2021	Evaluación 2021	Variación 2018- 2021
13.1 Adaptar el servicio para responder a sus necesidades específicas?	70,0%	60,9%	72,60%	67,0%	-7,8%	Tolerable	-4,4%
13.2 Dar a conocer los diferentes canales de acceso al servicio?	74,9%	73,7%	75,40%	73,9%	-2,1%	Tolerable	-1,4%
13.3 Garantizar que usted tenga la orientación necesaria para la gestión de trámites y servicios?	72,1%	68,7%	66,70%	63,3%	-5,1%	Tolerable	-12,2%
13.4 Coordinar acciones con las diferentes entidades públicas y/o privadas para brindarle un mejor servicio?	62,1%	61,3%	65,40%	60,7%	-7,2%	Insatisfactorio	-2,3%
13.5 Manejar con seguridad y confidencialidad su información?	89,4%	89,5%	93,60%	92,2%	-1,5%	Satisfactorio Destacado	3,2%

13.6 Tener en cuenta sus opiniones para mejorar el servicio?	67,5%	60,8%	64,20%	59,7%	-7,0%	Insatisfactorio	-11,5%
--	-------	-------	--------	-------	-------	-----------------	--------

Tabla 12 Tendencia histórica de variables de capacidad para adaptar el servicio

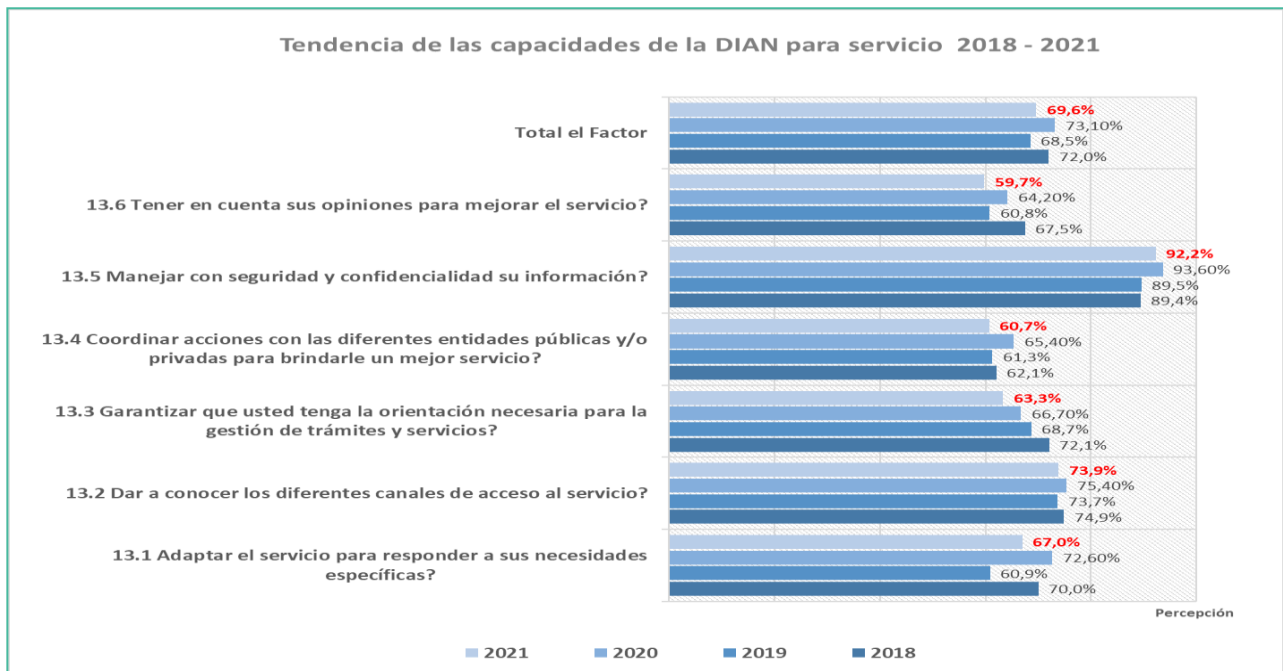
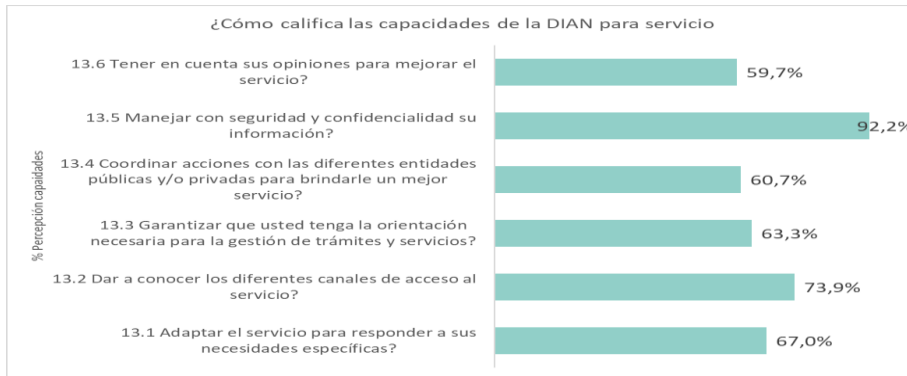


Ilustración 14 Comparativo capacidades 2020 - 2021.

Las oportunidades de mejora que expresan los usuarios deberían estar encaminadas a:

- Mejorar la gestión de la información.
- Tener en cuenta las opiniones de los contribuyentes y usuarios.
- Mejorar la funcionalidad y disponibilidad de la página web y los servicios en línea.
- Simplificar, actualizar y masificar la información de trámites y servicios, empleando un lenguaje claro.
- Incrementar nuestra capacidad y calidad de respuesta, mejorando la eficiencia del cliente en el cumplimiento

F3. Comportamientos deseados hacia la DIAN.

Preguntas 14.1 y 14.2.

La evaluación consolidada de las dos variables de este factor, sobre las 12.147 encuestas aplicadas, es de 60.4% Tolerable.

Las respuestas se concentran en la opción “Probable y algo Probable” es decir, con un comportamiento un poco pasivo hacia las iniciativas y quehacer de la Dian. La percepción más destacada es la referida al hablar bien de la DIAN con un 72.0% Tolerable.

La DIAN no logra liderar y atraer a los contribuyentes y usuarios a involucrarse activamente en las iniciativas de participación ciudadana, la percepción es del 55.4% Insatisfactoria

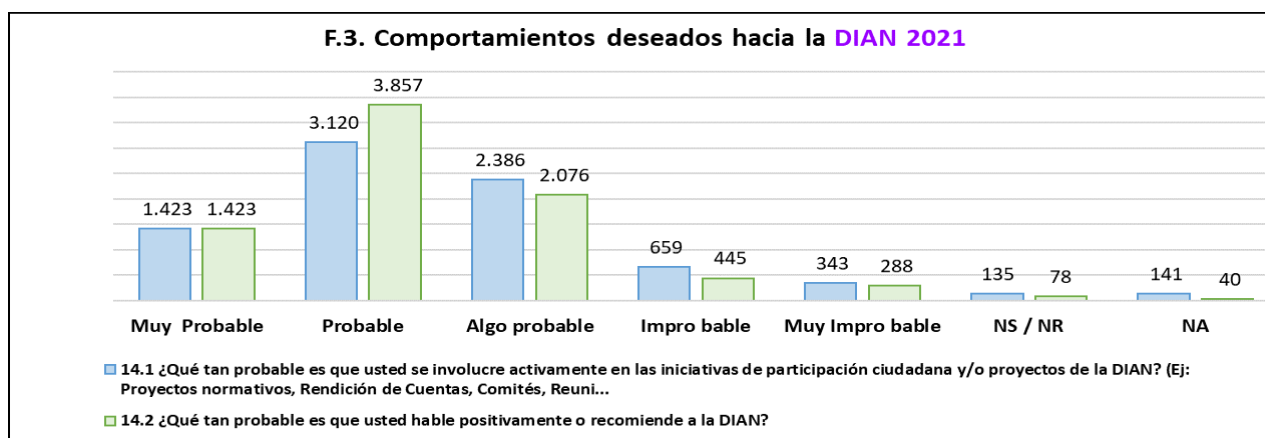


Ilustración 15 Calificación de variables del factor comportamientos deseados

F.3. Comportamientos deseados hacia la DIAN 2021	Muy Probable	Probable	Algo probable	Impro bable	Muy Impro bable	NS / NR	NA	Total respuestas	Total respuestas Ns/Nr NA)	Total Bueno y Muy bueno	Indicador 2021	Evaluación
14.1 ¿Qué tan probable es que usted se involucre activamente en las iniciativas de participación ciudadana y/o proyectos de la DIAN? (Ejm: Proyectos normativos, Rendición de Cuentas, Comités.	2.000	4.481	3.542	1.084	593	235	212	12.147	11.700	6.481	55,4%	Insatisfactorio
14.2 ¿Qué tan probable es que usted hable positivamente o recomiende a la DIAN?	2.160	5.625	3.044	659	437	155	67	12.147	11.925	7.785	65,3%	Tolerable
Total el factor	4.160	10.106	6.586	1.743	1.030	390	279	24.294	23.625	14.266	60,4%	Tolerable
% participación por opción de respuesta Consolidado del factor	17,1%	41,6%	27,1%	7,2%	4,2%	1,6%	1,1%	100,0%				

Tabla 13 Calificación y evaluación variables comportamiento deseado hacia la DIAN

➤ **Tendencia histórica de las variables del factor comportamiento deseado hacia la DIAN**

De 2020 a 2021, El factor de comportamientos deseados muestra una tendencia negativa de -5.4 puntos porcentuales, en especial la variable “P.14.1 ¿Qué tan probable es que usted se involucre activamente en las iniciativas de participación ciudadana y/o proyectos de la DIAN” con -9.3 puntos porcentuales:

Histórico de comportamientos deseados	2019	2020	2021	variación 2020 - 2021
14.1 ¿Qué tan probable es que usted se involucre activamente en las iniciativas de participación ciudadana y/o proyectos de la DIAN?	69,0%	55,40%	55,4%	0,0%
14.2 ¿Qué tan probable es que usted hable positivamente o recomiende a la DIAN?	76,8%	72,00%	65,3%	-9,3%
Consolidado de factor	64,8%	63,80%	60,4%	-5,4%

Tabla 14 Histórico comportamientos deseados hacia la DIAN.

Cálculo del Indicador de Recomendación (NPS -Índice de recomendación Net Promoter Score). Indicador es favorable: con el 49%.

NPS :(NPS -Índice de recomendación Net Promoter Score).				
S= Seguidores: Muy Probable + Probable Involucrarse y hablar bien de la DIAN	N=Neutros: Algo Probable	D= Detractores: Improbable+ Muy Improbable +Ns/Nr	NPR=S-D	
14.266	6.586	2.773	23.625	NPS= 60%-12%) = 49%
60%	27,9%	12%	49 de cada 100 clientes están dispuestos a involucrarse y hablar bien de la DIAN	

Tabla 15: Calculo indicador de Comendación NPR.

F 4. Confianza.

Peguntas: 15.1 a 15.4.

El indicador de confianza a nivel nacional resultado de la evaluación con la variable “P15.4. ¿Cómo califica su grado de confianza hacia la DIAN? es “Tolerable” con el 67.1%, correspondiente al acumulado de calificación “Muy Bueno y Bueno” 8.065 respecto de las 12.025 encuestas válidas. La calificación se concentra en Bueno con 54.7% y regular 24.2%.

El indicador de “Confianza en la DIAN” es muy superior a la de otras instancias calificadas: el Estado Colombiano 48.4% diferencia con la DIAN de 18.6%; en el Gobierno Nacional 44.3% con una diferencia de 21.2%, con el Gobierno Local 45.0% para una diferencia de 15.2 puntos porcentuales.

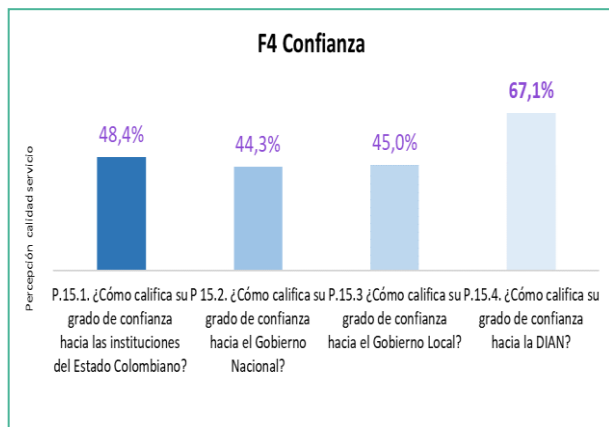


Ilustración 16 Percepción confianza en la DIAN 2021.

F4 Confianza	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy malo	NS / NR	NA	Total respuestas	Total respuestas (sin Ns/Nr NA)	Total Bueno y Muy bueno	Indicador	Evaluación 2021
15.1 ¿Cómo califica su grado de confianza hacia las instituciones del Estado Colombiano?	901	4.919	4.419	995	779	100	34	12.147	12.013	5.820	48,4%	Insatisfactorio
15.2 ¿Cómo califica su grado de confianza hacia el Gobierno Nacional?	821	4.486	4.351	1.192	1.125	129	43	12.147	11.975	5.307	44,3%	Insatisfactorio
15.3 ¿Cómo califica su grado de confianza hacia el Gobierno Local?	748	4.639	4.465	1.235	885	131	44	12.147	11.972	5.387	45,0%	Insatisfactorio
15.4 ¿Cómo califica su grado de confianza hacia la DIAN?	1.417	6.648	2.937	552	471	91	31	12.147	12.025	8.065	67,1%	Tolerable
% participación por opción de respuesta DIAN 2121	11,7%	54,7%	24,2%	4,5%	3,9%	0,7%	0,3%	100,0%		8.065	67,1%	Tolerable

Tabla 16 Calificación y evaluación variables del factor confianza.

➤ **Tendencia histórica de las variables del factor confianza.**

La percepción del factor confianza hacia la DIAN muestra una tendencia negativa continua: entre 2018 (76.5%) a 2021 con 67.9%; las otras Instituciones muestran una tendencia creciente constante, salvo el último año en el cual evidencian una reducción muy notoria.

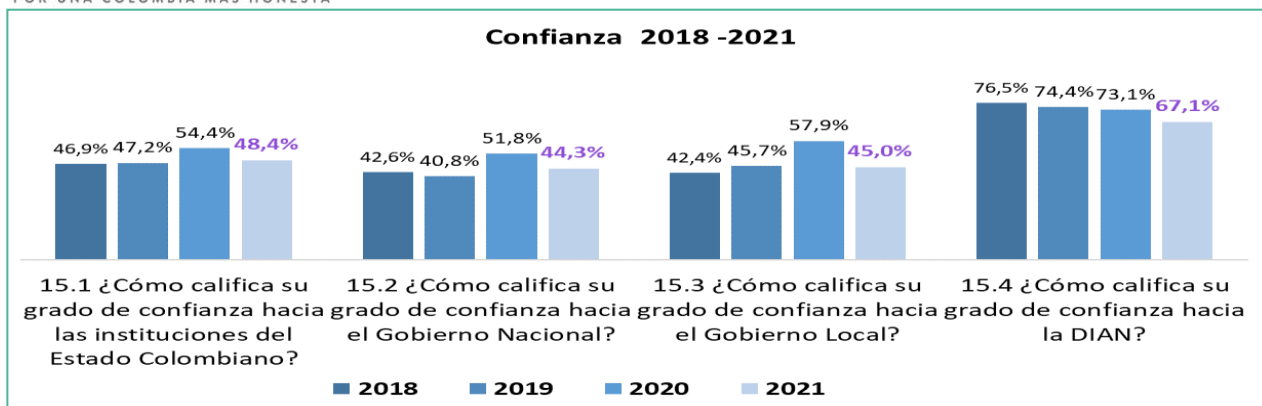


Ilustración 17. Comportamiento histórico variables de confianza 2018- 2021.

La confianza en la DIAN, pese a ser la de mejor evaluación, tiene una tendencia negativa de -8.3% de 2020 a 2021; y acumulada en de 2018 a 2021 de -12.3 puntos porcentuales.

HISTORICO FACTOR DE CONFIANZA	2018	2019	2020	2021	Variación 2020 -2021	Variación 2018 -2021
15.1 ¿Cómo califica su grado de confianza hacia las instituciones del Estado Colombiano?	46,9%	47,2%	54,4%	48,4%	-10,9%	3,3%
15.2 ¿Cómo califica su grado de confianza hacia el Gobierno Nacional?	42,6%	40,8%	51,8%	44,3%	-14,4%	4,0%
15.3 ¿Cómo califica su grado de confianza hacia el Gobierno Local?	42,4%	45,7%	57,9%	45,0%	-22,3%	6,2%
15.4 ¿Cómo califica su grado de confianza hacia la DIAN?	76,5%	74,4%	73,1%	67,1%	-8,3%	-12,3%

Tabla 17 Tendencia histórica confianza 2020 a 2021

Los tres factores tienen tendencia negativa de 2020 a 2021, siendo más crítica en el de Confianza con -8.3% y De -12.3 puntos porcentuales de 2018 a 2021

Histórico de los factores de fidelidad	Total 2018	Total 2019	Total 2020	Total 2021	Variación 2020 a 2021	Evaluación 2020	Variación 2018-2021
F2 Percepción de tendencias en la prestación del Servicio	72,00%	68,50%	73,10%	69,6%	-4,8%	Tolerable	-3,3%
F3 Comportamientos deseados.	64,80%	64,80%	63,80%	60,4%	-5,4%	tolerable	-6,8%
F4. Confianza.	76,50%	74,40%	73,10%	67,1%	-8,3%	Tolerable	-12,3%

Tabla 18. Tendencia histórica factores de Fidelidad 2018- 2021.

➤ **Resumen Indicador de Fidelidad: Consolidado de la dimensión de fidelidad a nivel nacional:**

RESUMEN DIMENSIÓN DE FIDELIDAD 2021	Muy bueno + Bueno	Total respuestas	%
F2. Percepciones de tendencias en la Prestación del Servicio de la DIAN.	48.702	69.971	69,6%

F3. Comportamientos deseados hacia la DIAN	14.266	23.625	60,4%
F4. Confianza	8.065	12.025	67,1%

Tabla 19 Resumen percepción los factores de fidelidad.

2.2.3 Resultados Dimensión Proceso.

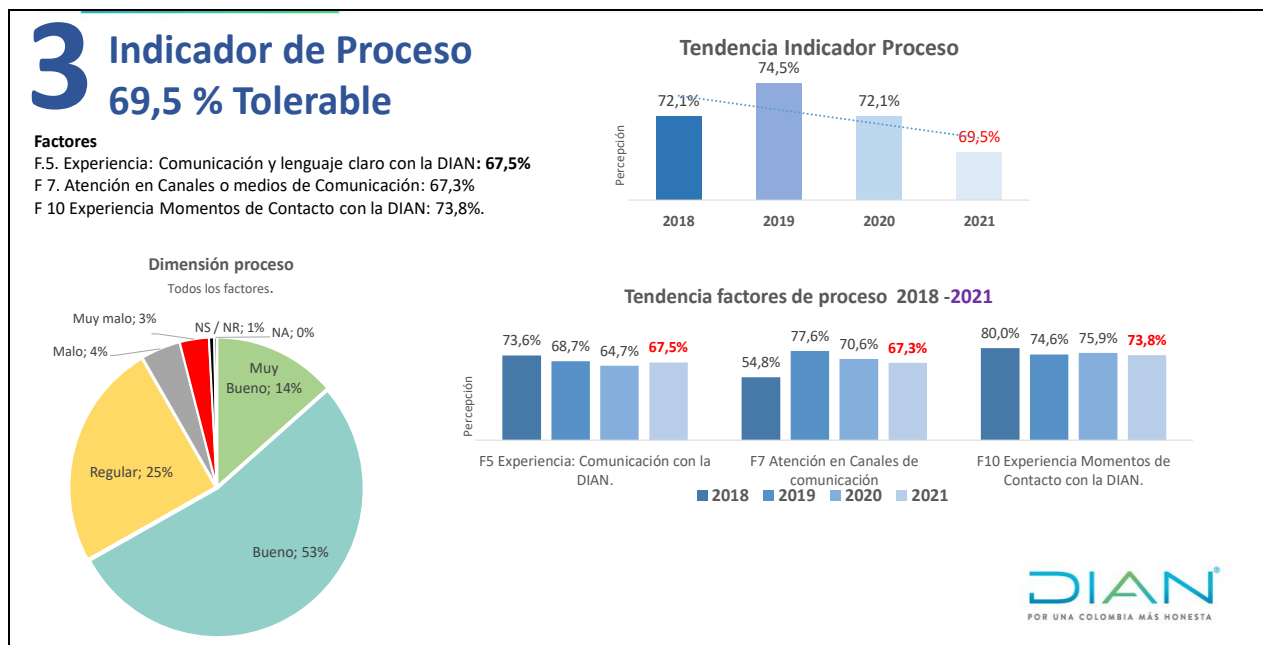


Ilustración 18 Dimensión proceso.

Esta dimensión hace referencia a la experiencia de los clientes en la gestión de trámites y servicios de todos los procesos ante la DIAN, de acuerdo con las encuestas validas, su resultado es de 69.5% nivel Tolerable, con una tendencia negativa de -3.6 puntos porcentuales de 2020 (72.1%) a 2021 (69.5%).

De 2018 a 2021 el indicador de percepción de proceso muestra una tendencia bajista con menos -3.6%

En razón a que la Entidad orienta su gestión por procesos, requiere mayor esfuerzo de alineación entre las áreas, direcciones seccionales y en la integración de ventanilla hacia fuera y hacia dentro desde el punto de vista de las necesidades de los clientes, para garantizar una mejor experiencia del servicio.

Proceso	Indicador	Variación Anual	Variación 2018 -2021
2018	72,1%		
2019	74,5%	3,3%	
2020	72,1%	-3,2%	
2021	69,5%	-3,6%	-3,6%

Ilustración 19: Histórico dimensión de proceso.

De 2018 a 2021 Atención en canales de comunicación ha mejorado 22.9 puntos porcentuales. En el mismo periodo, los factores que muestran bajo desempeño son: “F5 Experiencia en la comunicación con la DIAN” con una variación de -8.3 y Experiencia en los momentos de contacto con -7.8 puntos porcentuales; esto puede asociarse en parte a las limitaciones de disponibilidad de agenda, deficiencia en la capacidad para atención en los canales masivos como Contact Center y Chat, y fallas en los servicios en línea. Así mismo, por la afectación del desarrollo de procesos por la pandemia.

Esta es una brecha crítica, en razón a que la comunicación con información clara, oportuna y con lenguaje claro, así como, el desarrollo normal del flujo de clientes y transacciones es soporte para el relacionamiento en la gestión fiscal, la experiencia en el servicio y la confianza.

Factores dimensión proceso	2018	2019	2020	2021	Variación 2020 - 2021	Variación 2018 - 2021
F5 Experiencia: Comunicación con la DIAN.	73,6%	68,7%	64,7%	67,5%	4,3%	-8,3%
F7 Atención en Canales de comunicación	54,8%	77,6%	70,6%	67,3%	-4,6%	22,9%
F10 Experiencia Momentos de Contacto con la DIAN.	80,0%	74,6%	75,9%	73,8%	-2,8%	-7,8%

Tabla 20 Variación histórica factores de la dimensión Proceso.

F5. Experiencia: Comunicación con la DIAN.

Pregunta 16 ¿Cómo califica, en general, la comunicación con la DIAN?

De acuerdo con las 12.147 encuestas aplicadas, la percepción de la comunicación es de 67.5% Tolerable, la calificación se inclina a las opciones Bueno y Regular.

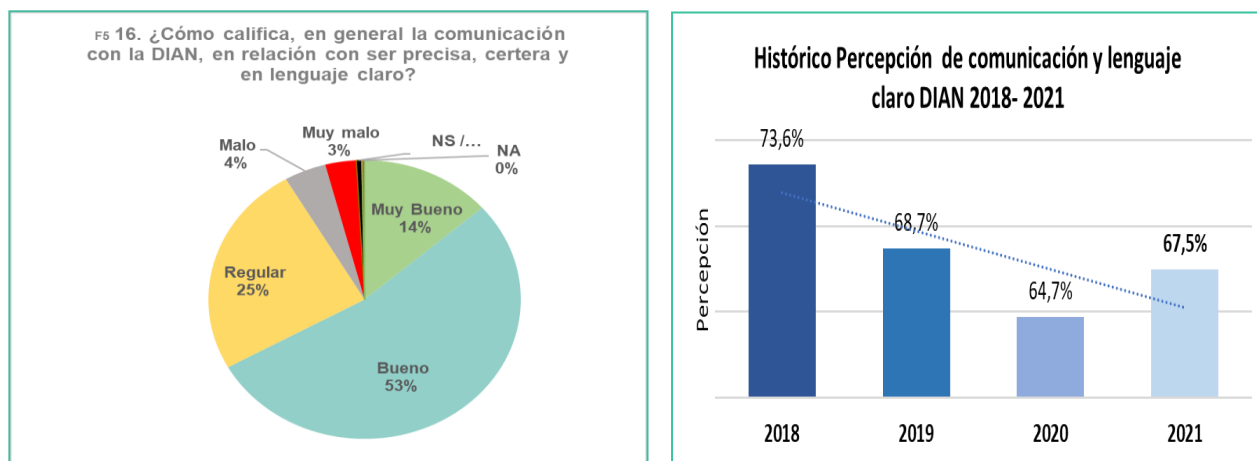


Ilustración 20 Calificación y Percepción comunicación con la DIAN.

Se evidencia una brecha con amplio margen de mejoramiento para ubicarla en la calificación Muy bueno y Bueno; Se debe propiciar la alineación del plan de comunicación institucional, con plan estratégico, la información de los canales y la web para apoyar la gestión de cercanía, facilitar uso de lenguaje claro y satisfacción de necesidades para cumplimiento de obligaciones, impulsando su mejoramiento de forma integral y transversal.

Variable	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy malo	NS / NR	NA	Total respuestas	Total respuestas (sin Ns/Nr NA)	Total Bueno y Muy bueno	Indicador	Evaluación

F5- 16. ¿Cómo califica, en general la comunicación con la DIAN, en relación con ser precisa, certera y en lenguaje claro?	1.647	6.483	2.996	528	390	69	34	12.147	12.044	8.130	67,5%	Tolerable
% respuestas 2021	14%	53%	25%	4%	3%	1%	0%	100,0%				

Tabla 21. Resultados de calificación y percepción de la Comunicación con la DIAN.

De 2020 a 2021 la variable de comunicación tuvo una variación positiva de 4.3 puntos. En el periodo 2018 a 2021 Esta variable muestra variación negativa de -8.3 puntos porcentuales. Se requiere fortalecer la comunicación, y el lenguaje claro desde todas las áreas, procesos y seccionales hacia los grupos de valor en razón a que es componente muy importante para la cercanía.

Historio Comunicaciones y Lenguaje claro.	Indicador	Variación 2020 -2021	Variación 2018 -2021
2018	73,6%		
2019	68,7%	-6,7%	
2020	64,7%	-5,8%	
2021	67,5%	4,3%	-8.3%

Tabla 22 Histórico Comunicación y lenguaje claro.

Indicador de lenguaje claro:

Lenguaje Claro	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy Malo	Ns/Nr	N/A	total	Total ajustado	Muy bueno + Bueno	Percepción	Nivel de percepción
16. ¿Cómo califica, en general la comunicación con la DIAN, en relación con ser precisa, certera y en lenguaje claro?	1647	6483	2996	528	390	69	34	12147	12044	8130	67,5%	Tolerable
32. Señale que factores estuvieron asociados con las principales dificultades de acceso a trámites y servicios												
Opción 9. La orientación y claridad en el lenguaje utilizado por las personas que lo atendieron.	83	444	307	67	68	5	2	976	969	527	54,4%	Insatisfactoria

35.4 La claridad y utilidad de la información?	1115	7414	2660	330	185	263	180	12147	11704	8529	72,9%	Tolerable
total	2845	14341	5963	925	643	337	216	25270	24717	17186	69,5%	Tolerable
% respuestas	11%	57%	24%	4%	3%	1%	1%	100%				
Percepción	69,5%							69,5%				

➤ Lenguaje claro por macrosegmentos y variables.

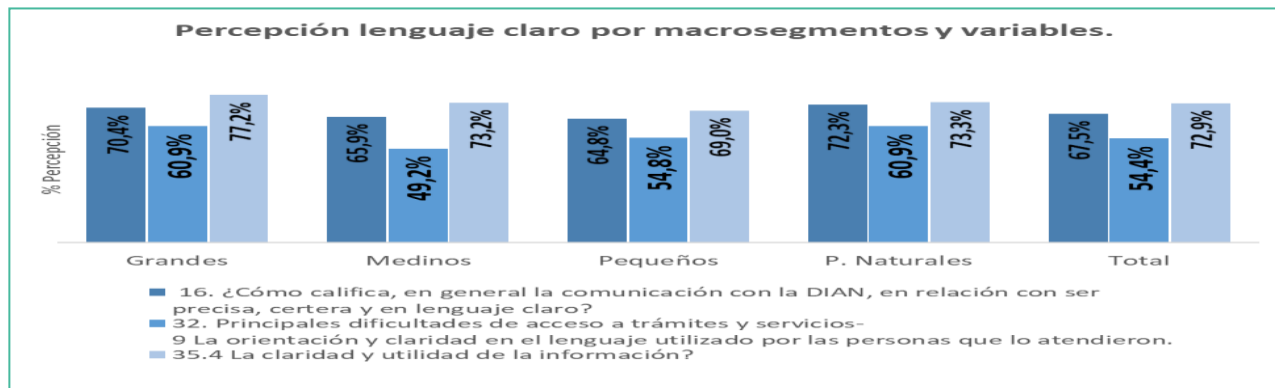


Ilustración 21 Percepción lenguaje claro por macrosegmentos

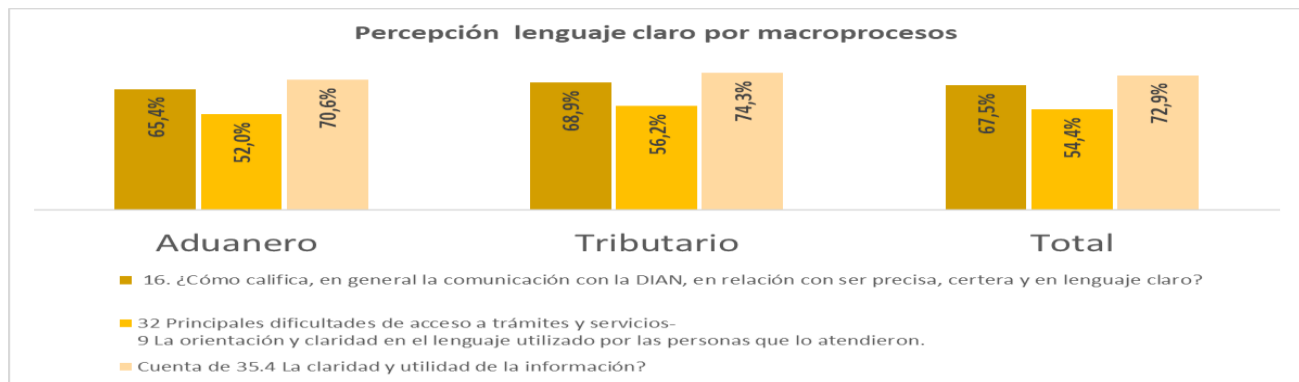


Ilustración 22 Percepción lenguaje claro por macrosegmentos.

➤ **F 7. Atención en Canales o medios de Comunicación.**

Preguntas: de 19.1 a 30.

La percepción de los 12.147 encuestados a nivel nacional, evidencia que el factor “Atención en canales o medios de comunicación”, es Tolerable con el 67.3%.

La calificación se concentra en las opciones Bueno con el 42.2% y Regular con 17.7%. La percepción es Insatisfactoria para Contact Center, atención telefónica en oficina, chat, disponibilidad y capacidad tecnológica y agilidad en servicios en línea.

La evaluación arroja que la atención en 4 canales es insatisfactoria, 9 Tolerable y 4 satisfactoria. La atención en los canales masivos de mayor de volumen de afluencia de clientes reporta percepción por debajo de 60% con rango insatisfactoria, por tanto, el mejoramiento, se debe aplicar en todos los canales

en todas las áreas y niveles de la Entidad. Se requiere mejorar capacidad operativa y funcionalidad tecnológica.

➤ **Calificación atención en canales:**

El canal mejor calificado la atención en la radicación formal de correspondencia de la DIAN: con 78.9% seguido de la atención dada en oficinas de la DIAN por parte de los servidores públicos con 78.6%.

F 7. Atención en Canales o medios de Comunicación 2021	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy malo	NS / NR	No utilizado	Total respuestas	Total respuestas (sin Ns/Nr NA)	Total Bueno y Muy bueno	Indicador	Evaluación
19.1 ¿Cómo califica la atención dada a través del canal telefónico Contact Center de la DIAN?	1.123	4.964	2.904	892	623	1.469	172	12.147	10.506	6.087	57,9%	Insatisfactorio
19.2 ¿Cómo califica la atención telefónica cuando se comunica a las oficinas de la DIAN?	1.107	4.968	2.808	856	608	1.603	197	12.147	10.347	6.075	58,7%	Insatisfactorio
20. ¿Cómo califica la atención dada a través del canal chat de la DIAN?	647	3.448	3.078	1.105	852	2.729	288	12.147	9.130	4.095	44,9%	Insatisfactorio
21.1 ¿Cómo califica la atención dada a través del canal presencial en puntos de contacto DIAN?	1.349	6.100	1.675	266	210	2.241	306	12.147	9.600	7.449	77,6%	Satisfactorio
P 20.2 ¿Cómo califica la atención dada en oficinas de la DIAN por parte de los servidores públicos?	1.488	6.185	1.620	267	209	2.099	279	12.147	9.769	7.673	78,5%	Satisfactorio
22.1 ¿Cómo califica la facilidad de acceso y uso de los servicios en línea de la DIAN?	1.496	6.311	2.872	509	421	456	82	12.147	11.609	7.807	67,2%	Tolerable
22.2 ¿Cómo califica la disponibilidad, capacidad tecnológica y agilidad de los servicios en línea de la DIAN?	1.221	5.473	3.646	727	583	410	87	12.147	11.650	6.694	57,5%	Insatisfactorio
23.1 ¿Cómo califica la funcionalidad de la Página WEB de la DIAN?	1.314	6.142	3.208	604	489	324	66	12.147	11.757	7.456	63,4%	Tolerable
23.2 ¿Cómo califica la información, lenguaje claro y servicios que presta la DIAN en su página WEB?	1.464	7.486	2.228	296	260	334	79	12.147	11.734	8.950	76,3%	Satisfactorio
24. ¿Cómo califica la atención y calidad de la respuesta dada a través de los correos electrónicos de la DIAN?	1.230	5.923	2.136	393	267	1.951	247	12.147	9.949	7.153	71,9%	Tolerable
25. ¿Cómo califica la atención dada a través del servicio de Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes – PQRS?	906	4.592	2.081	413	278	3.566	311	12.147	8.270	5.498	66,5%	Tolerable
26. ¿Cómo califica la atención en la radicación formal de correspondencia de la DIAN?	1.016	6.132	1.540	215	154	2.779	311	12.147	9.057	7.148	78,9%	Satisfactorio
27.1 ¿Cómo califica la atención dada a través de las redes sociales de la DIAN?	483	2.819	1.152	219	154	6.776	544	12.147	4.827	3.302	68,4%	Tolerable
27.2 ¿Cómo califica la información que se comparte a través de las redes sociales de la DIAN?	675	3.457	1.167	162	140	6.005	541	12.147	5.601	4.132	73,8%	Tolerable
28. ¿Cómo califica la atención dada a través de los otros canales: kioscos virtuales de autogestión y chatbots?	615	3.206	1.244	245	186	6.181	470	12.147	5.496	3.821	69,5%	Tolerable
29. ¿Cómo califica la atención dada a través de la atención virtual por Video-atención?	681	3.079	943	181	141	6.684	438	12.147	5.025	3.760	74,8%	Tolerable
30. ¿Cómo califica la atención dada y funcionalidad a través la APP DIAN?	395	2.111	854	143	118	7.982	544	12.147	3.621	2.506	69,2%	Tolerable
Total factor Atención en canales	17.210	82.396	35.156	7.493	5.693	53.589	4.962	206.499	147.948	99.606	67,3%	Tolerable
% respuestas del factor atención en canales o medios de comunicación	8%	40%	17%	4%	3%	26%	2%	100%				
% respuestas 2020	11,1%	42,2%	16,7%	3,5%	2,0%	22,0%	2,5%	100,0%				

Tabla 23 Calificación y evaluación atención canales o medios de comunicación 2021.

➤ **Percepción en la atención en canales**

La percepción más crítica corresponde a la atención a través de Chat con el 44.9% Insatisfactorio; Disponibilidad y capacidad tecnológica y de los servicios en línea 57.5%, Atención en Contact Center con 57.9, con nivel insatisfactorio.

Los resultados detallados por cada Canal o variable muestran la siguiente gráfica:

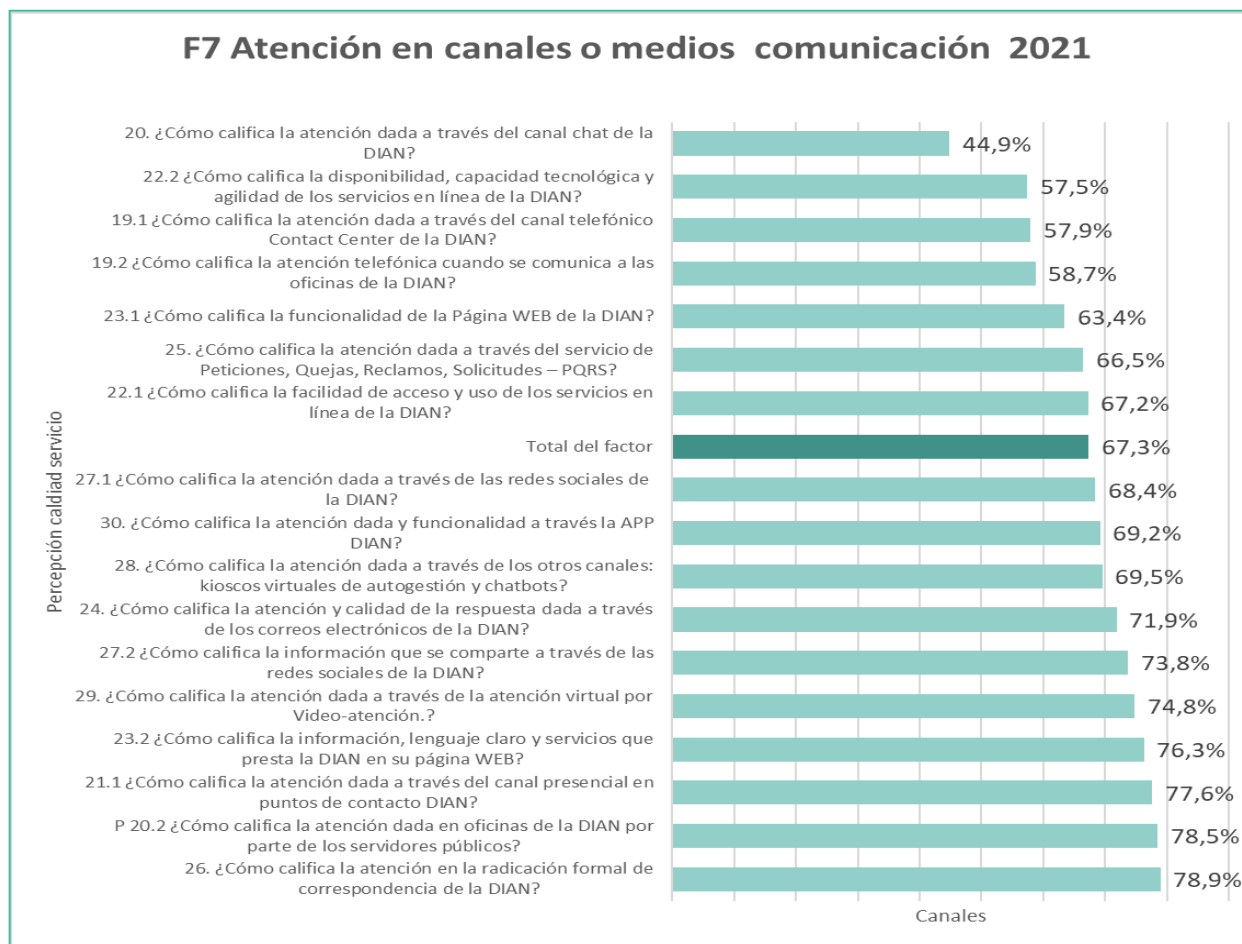


Ilustración 23. Percepción Atención en canales o medios de comunicación

➤ Comparativo de atención en canales o medios de comunicación. 2018 -2021

La percepción en la atención de todos los canales muestra una tendencia a la baja, a excepción de la “23.2 ¿Cómo califica la información, lenguaje claro y servicios que presta la DIAN en su página WEB?” con variación positiva de 0.8 puntos porcentuales de 2020 a 2021.

La variación más crítica de 2020 a 2021 corresponde Chat con - 14.8% puntos la disponibilidad, capacidad tecnológica y agilidad de los servicios en línea de la DIAN -8.6 puntos porcentuales.

La tendencia histórica en la percepción del factor “Atención en los canales o medios de comunicación”, de 2018 a 2021, muestra un aumento acumulado de 22.9 puntos porcentuales, así:

F 7 Atención en canales de comunicación 2018 - 2021	2018	2019	2020	2021*	Variación 2020-2021	Variación 2018-2021
19.1 ¿Cómo califica la atención dada a través del canal telefónico Contact Center de la DIAN?	81,3%	79,1%	58,5%	57,9%	-1,0%	-28,7%
19.2 ¿Cómo califica la atención telefónica cuando se comunica a las oficinas de la DIAN?	75,5%	78,1%	60,6%	58,7%	-3,2%	-22,2%

20. ¿Cómo califica la atención dada a través del canal chat de la DIAN?	83,9%	69,6%	52,7%	44,9%	-14,8%	-46,5%
21.1 ¿Cómo califica la atención dada a través del canal presencial en puntos de contacto DIAN?	87,6%	85,2%	81,8%	77,6%	-5,2%	-11,4%
P 20.2 ¿Cómo califica la atención dada en oficinas de la DIAN por parte de los servidores públicos?	87,6%	87,8%	83,0%	78,5%	-5,3%	-10,3%
22.1 ¿Cómo califica la facilidad de acceso y uso de los servicios en línea de la DIAN?	78,9%	71,9%	70,9%	67,2%	-5,2%	-14,8%
22.2 ¿Cómo califica la disponibilidad, capacidad tecnológica y agilidad de los servicios en línea de la DIAN?	76,4%	59,2%	62,9%	57,5%	-8,6%	-24,8%
23.1 ¿Cómo califica la funcionalidad de la Página WEB de la DIAN?	83,5%	69,1%	68,5%	63,4%	-7,5%	-24,1%
23.2 ¿Cómo califica la información, lenguaje claro y servicios que presta la DIAN en su página WEB?	88,6%	85,3%	75,6%	76,3%	0,8%	-13,9%
24. ¿Cómo califica la atención y calidad de la respuesta dada a través de los correos electrónicos de la DIAN?	89,0%	86,5%	74,8%	71,9%	-3,9%	-19,2%
25. ¿Cómo califica la atención dada a través del servicio de Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes – PQRS?	72,2%	63,8%	66,7%	66,5%	-0,4%	-7,9%
26. ¿Cómo califica la atención en la radicación formal de correspondencia de la DIAN?	86,4%	91,3%	80,9%	78,9%	-2,4%	-8,7%
27.1 ¿Cómo califica la atención dada a través de las redes sociales de la DIAN?	79,6%	84,5%	72,5%	68,4%	-5,6%	-14,1%
27.2 ¿Cómo califica la información que se comparte a través de las redes sociales de la DIAN?	6,0%	84,0%	76,7%	73,8%	-3,9%	1129,5%
28. ¿Cómo califica la atención dada a través de los otros canales: kioscos virtuales de autogestión y chatbots?			74,0%	69,5%	-6,0%	
29. ¿Cómo califica la atención dada a través de la atención virtual por Video-atención??			0,0%	74,8%		
30. ¿Cómo califica la atención dada y funcionalidad a través la APP DIAN?			0,0%	69,2%		
Total, Factor	54,8%	77,6%	70,6%	67,3%	-4,6%	22,9%

Tabla 24 Histórico percepción atención en canales 2018-2021.

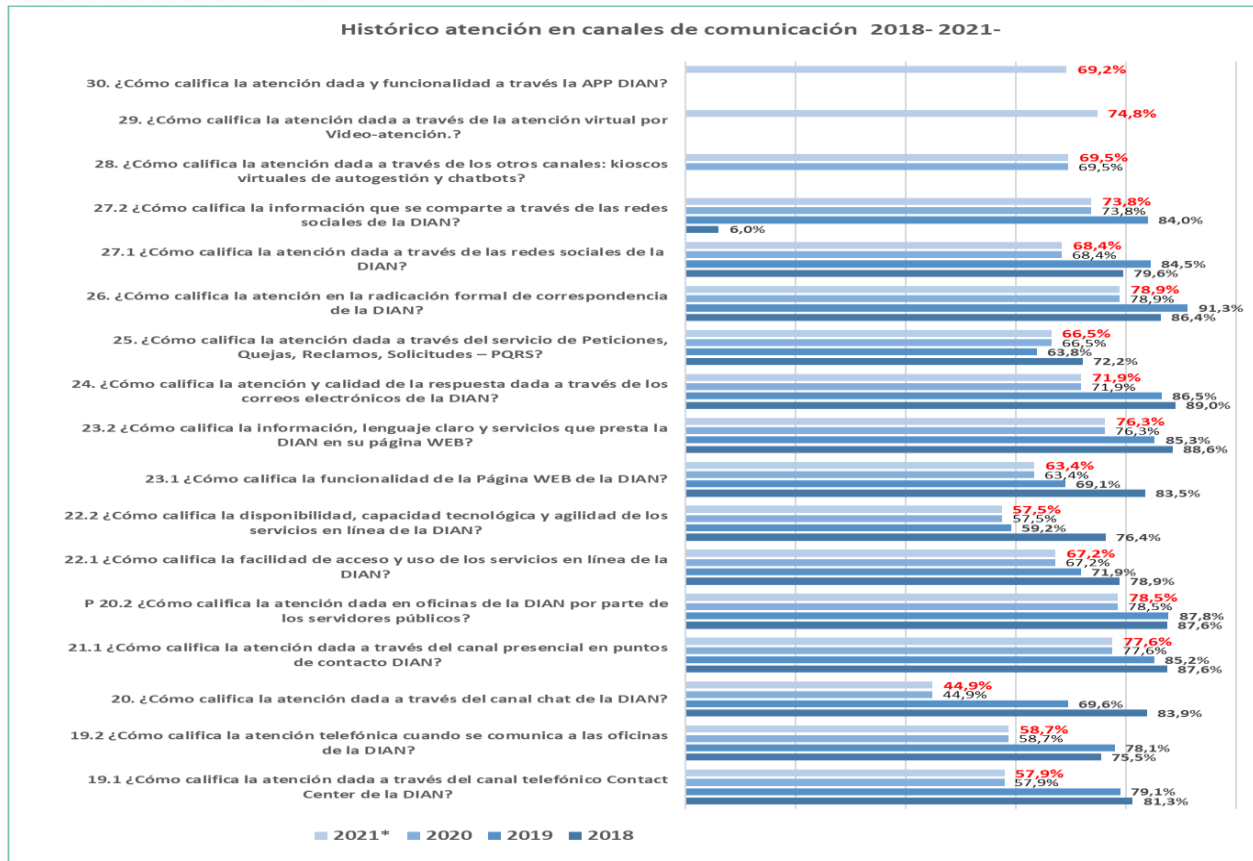


Ilustración 24 Comportamiento histórico factor atención en canales 2018 -2021

F10 Experiencia en los Momentos de Contacto con la DIAN

Preguntas 35.1 a 35.7.

P 32 ¿Cómo califica a la DIAN en relación con...

La evaluación de la experiencia los momentos de contacto es un componente muy importante para la cercanía con el ciudadano, permite fijar la recordación de cliente de la imagen de la entidad respecto de la experiencia del servicio y la empatía en el relacionamiento con la Entidad para el cumplimiento voluntario. El indicador de percepción de experiencia es de 73.8% se ubica en el nivel Tolerable.

La calificación de las variables y de este factor se concentra en las respuestas con la opción Bueno y Regular con 59% y 20% respectivamente. Hay amplio margen de mejoramiento para desplazar la satisfacción a las opciones Muy bueno y Bueno.

Se destaca el resultado de percepción de las variables “P35.5. La amabilidad de los servidores y sus comunicaciones” con 80.2% y la “P35.7 La aplicación de normas y políticas en la gestión del servicio” con el 77.7% Ambas con nivel Satisfactorio. Así mismo, la variable de **menor** percepción corresponde a la “P35.2 “Su nivel de eficiencia del proceso o nivel de optimización de recursos”, con el 67.9% Tolerable y la P 32.3 “El cumplimiento de acuerdos, tiempos o niveles de servicio establecidos” con 70.5% Tolerable.

➤ Calificación de experiencia:

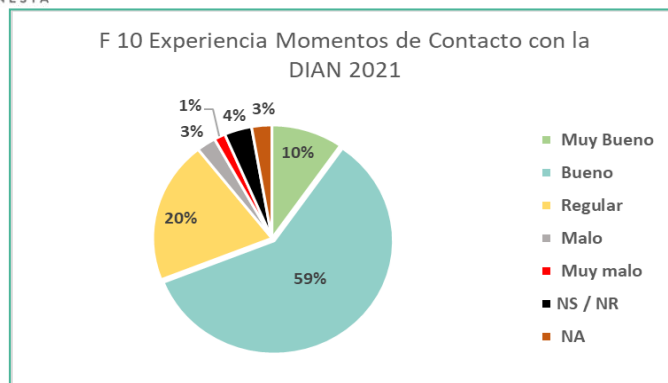


Ilustración 25 Calificación experiencia en momentos de contacto.

F 10 Experiencia Momentos de Contacto con la DIAN 2021												
	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy malo	NS / NR	NA	Total respuestas	Total respuestas (sin Ns/Nr NA)	Total Bueno y Muy bueno	Indicador	Evaluación
32 ¿Cómo califica a la DIAN en relación con:												
35.1 La capacidad para identificar y solucionar el trámite requerido o necesidad de servicio?	1018	7404	2745	283	174	287	236	12147	11624	8422	72,5%	Tolerable
35.2 Su nivel de eficiencia del proceso o nivel de optimización de recursos?	883	6721	3022	393	184	591	353	12147	11203	7604	67,9%	Tolerable
35.3 El cumplimiento de acuerdos, tiempos o niveles de servicio establecidos?	939	6831	2675	395	184	618	505	12147	11024	7770	70,5%	Tolerable
35.4 La claridad y utilidad de la información?	1115	7414	2660	330	185	263	180	12147	11704	8529	72,9%	Tolerable
35.5 La amabilidad de los servidores y sus comunicaciones?	1830	7451	1767	293	227	287	292	12147	11568	9281	80,2%	Satisfactorio
35.6 Las competencias técnicas u orientación dada por los servidores públicos?	1301	7221	2370	306	185	403	361	12147	11383	8522	74,9%	Tolerable
35.7 La aplicación de normas y políticas en la gestión del servicio?	1183	7379	2063	233	167	716	406	12147	11025	8562	77,7%	Satisfactorio
Total factor Experiencia en el servicio	8269	50421	17302	2233	1306	3165	2333	85029	79531	58690	73,8%	Tolerable
% Respuestas del factor 2021	10%	59%	20%	3%	2%	4%	3%	100,0%				

Tabla 25. Calificación y evaluación experiencia en los momentos de contacto.

➤ **Percepción de experiencia en el servicio:**

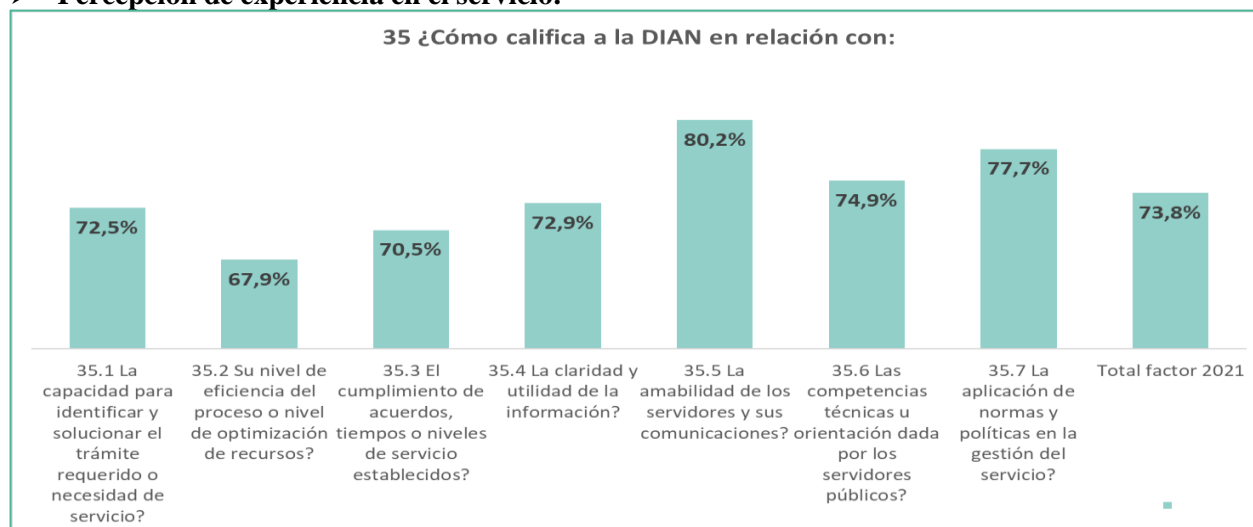


Ilustración 26 Percepción en la experiencia en momentos de contacto 2021.

➤ **Tendencia Histórica factor experiencia 2018- 2021**

Todas las variables del factor de experiencia tienen tendencia negativa de 2020 a 2021.

La variable con tendencia negativa de 2020 a 2021 más pronunciada fue “35.2 Su nivel de eficiencia o nivel de optimización de recursos” con -4.5 puntos porcentuales, seguida por la “35.1 La capacidad para identificar y solucionar el trámite requerido o necesidad de servicio” Con -3.5 puntos.

De 2020 a 2021 el factor disminuyó 2.8 puntos y en el periodo 2018 a 2021 este factor muestra una tendencia negativa de -7.8 puntos porcentuales

F 10 Experiencia en momentos de contacto 35 ¿Cómo califica a la DIAN en relación con:	2018	2019	2020	2021	Variación 2020 - 2021	Variación 2018 - 2021
35.1 La capacidad para identificar y solucionar el trámite requerido o necesidad de servicio?	0,0%	72,5%	75,10%	72,5%	-3,5%	
35.2 Su nivel de eficiencia del proceso o nivel de optimización de recursos?	77,6%	64,4%	71,10%	67,9%	-4,5%	-12,5%
35.3 El cumplimiento de acuerdos, tiempos o niveles de servicio establecidos?	77,5%	70,7%	71,80%	70,5%	-1,8%	-9,1%
35.4 La claridad y utilidad de la información?	82,5%	77,6%	73,80%	72,9%	-1,3%	-11,7%
35.5 La amabilidad de los servidores y sus comunicaciones?	85,6%	82,2%	82,10%	80,2%	-2,3%	-6,3%
35.6 Las competencias técnicas u orientación dada por los servidores públicos?	80,1%	77,7%	77,40%	74,9%	-3,3%	-6,5%
35.7 La aplicación de normas y políticas en la gestión del servicio?	77,4%	76,9%	80,1%	77,7%	-3,0%	0,3%
Total el factor 2021	80,0%	74,6%	75,9%	73,8%	-2,8%	-7,8%

Tabla 26 Histórico experiencia en momentos contacto 2018 -2021

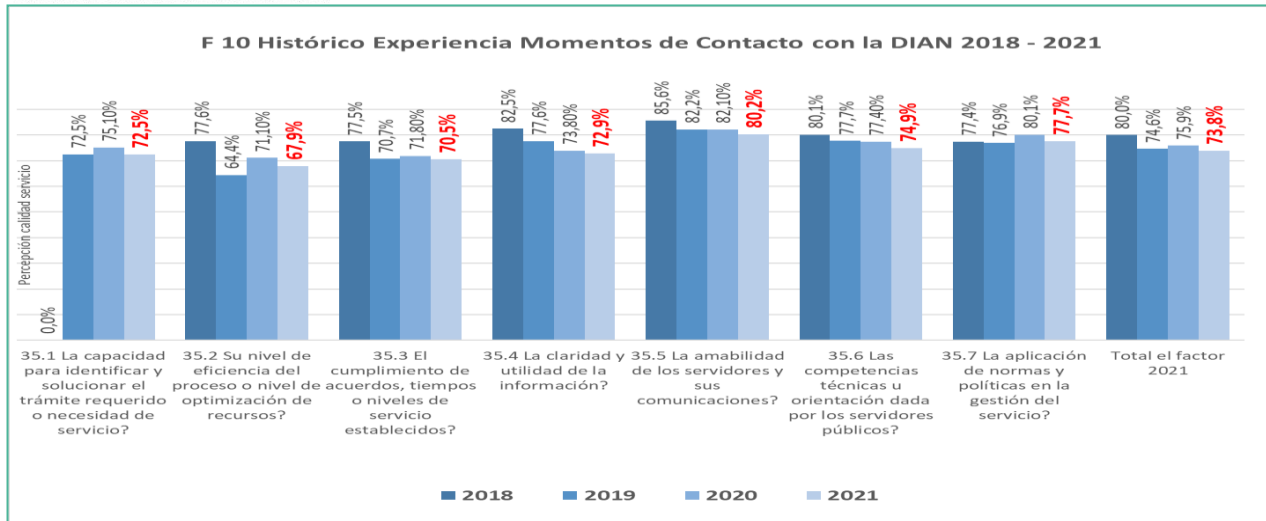


Ilustración 27 Tendencia histórica factor experiencia en momentos de servicio.

Resumen Indicador de Proceso:

Resumen dimensión proceso 2021	Muy bueno +Bueno	Respuestas	%	Indicador
F5 Experiencia: Comunicación con la DIAN.	5.485	8.171	67,1%	Tolerable
F7 Atención en Canales de comunica	67.364	101.185	66,6%	Tolerable
F10 Experiencia Momentos de Contacto con la DIAN.	40.307	54.455	74,0%	Tolerable
Total de la dimensión	113.156	163.811	69,1%	Tolerable

Tabla 27 Resumen dimensión proceso.

2.2.4 Resultado Dimensión de Acceso.

4 Indicador de Acceso 76,0 % Tolerable

Factores

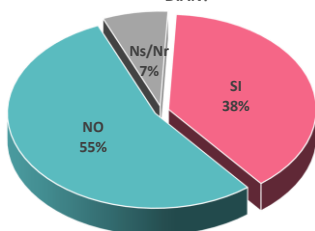
F6. Preferencia y uso de canales..

Servicios en línea 36,9%

F8. Barreras de Acceso: servicios en línea

F9. Conocimiento sobre la DIAN: 76,0%.

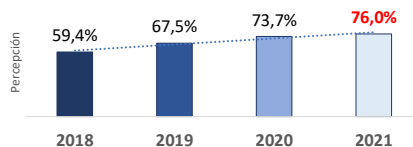
31. ¿Encontró alguna dificultad para acceder a los trámites y servicios ofrecidos por la DIAN?



Preferencia

2018: Telefónico 41,0%
2019: Telefónico 57,5%
2020: Servicios en Línea 34,0%
2021: Servicios en Línea 36,9%

Tendencia dimensión acceso



P 34. ¿Cómo califica su nivel de conocimiento sobre lo que hace la DIAN y en general sobre los procesos, trámites y demás? 76,3%

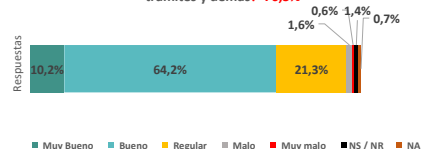


Ilustración 28 Percepción Dimensión Acceso consolidado Nacional

La dimensión de acceso aborda la preferencia y uso de canales de servicio o comunicación, barreras de acceso y conocimiento de los clientes sobre la DIAN, siendo estos factores aspectos estructurales para la cercanía con el ciudadano. El resultado de la percepción de acceso a los trámites y servicios es de 76.0% Tolerable.

Este indicador muestra un incremento de 2020 a 2021 de 3.1 puntos porcentuales, pasando de 73.7% a 76.0% respectivamente, y en los cuatro últimos años un incremento de 27.9 puntos porcentuales, lo cual representa un avance considerable:

Acceso	indicador	Variación 2020 -2021	Variación de 2018 a 2021
2018	59,4%		
2019	67,5%	13,6%	13,64%
2020	73,7%	9,2%	24,07%
2021	76,0%	3,1%	27,94%
Variación acumulada 2018 -2021		27,9%	

Tabla 28 Histórico dimensión acceso

F6 Preferencia y uso de canales

Preguntas: P17, P18, P31, P32, P33 y P34

P 17 De los canales o medios que dispone la DIAN para contactarse o interactuar con la ciudadanía Seleccione el más Preferido por usted.

P 18 De los canales o medios que dispone la DIAN para contactarse o interactuar con la ciudadanía ¿Cuál es el canal más Utilizado por usted durante el último año?

Los encuestados expresan mayor valoración para “Los Servicios en línea (presentación y pago de declaraciones)” como el canal preferido con el 25.8% y también el más usado con el 36.9%; en el segundo lugar de mayor preferencia y uso se ubica el canal telefónico con el 25.1% y 24.8% respectivamente.

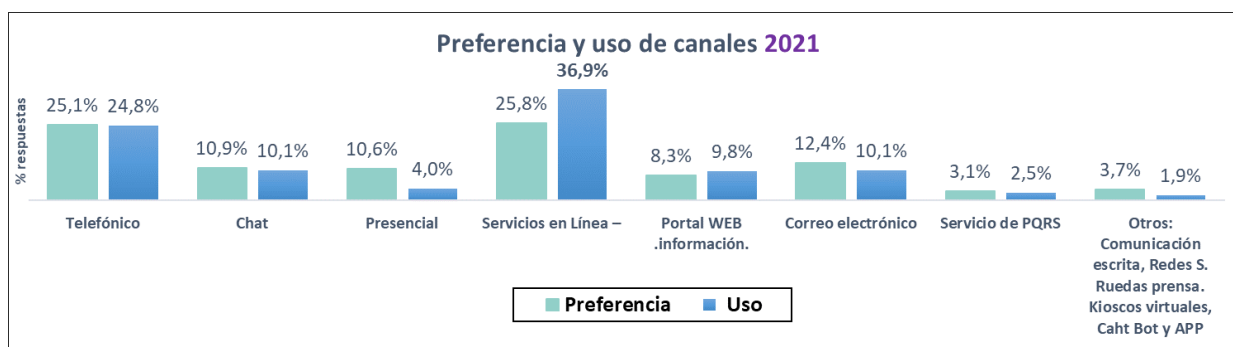


Ilustración 29 Canal preferido y más usado.

Canal	Preferido-2021	%	Mas Usado - 2021	%
Telefónico	3.050	25,1%	3.014	24,8%
Chat	1.328	10,9%	1.227	10,1%
Presencial	1.282	10,6%	486	4,0%
Servicios en Línea – (Diligenciamiento de declaraciones), Presentación de información, entre otros)	3.134	25,8%	4.480	36,9%
Portal WEB (información)	1.010	8,3%	1.185	9,8%
Correo electrónico	1.511	12,4%	1.222	10,1%
Servicio de Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes – PQRS	382	3,1%	306	2,5%
Comunicación escrita, oficios, comunicados	70	0,6%	44	0,4%
Redes Sociales (Twitter, Facebook, Instagram, YouTube)	61	0,5%	43	0,4%
Ruedas de prensa en televisión o radio	3	0,0%	-	0,0%
Kioscos virtuales de autogestión y chatbot	60	0,5%	35	0,3%
Atención virtual por Videollamada	227	1,9%	78	0,6%
APP-DIAN	29	0,2%	27	0,2%
Total	12.147	100,0%	12.147	100,0%

Tabla 29. Preferencia y uso de canales

➤ **Comportamiento histórico de preferencia y uso de canales de 2018- 2021.**

La preferencia y uso de canales muestra una tendencia creciente a los servicios en línea, mas no en la misma participación las redes sociales (como canal virtual dominante en el mercado).

El portal web no logra posicionarse en la preferencia de los contribuyentes y usuarios, esta situación puede obedecer a la diversidad de información y dificultad para encontrar temas específicos, así como falencias en disponer de información actualizada.

El canal telefónico mantiene casi la misma preferencia y uso de 2018 a 2021; el canal presencial si muestra una clara reducción de preferencia y uso para 2021 con -58,3%, esto posiblemente derivado de la limitada capacidad de agenda y los cambios sociales por la pandemia del Covid-19 y trabajo en casa.

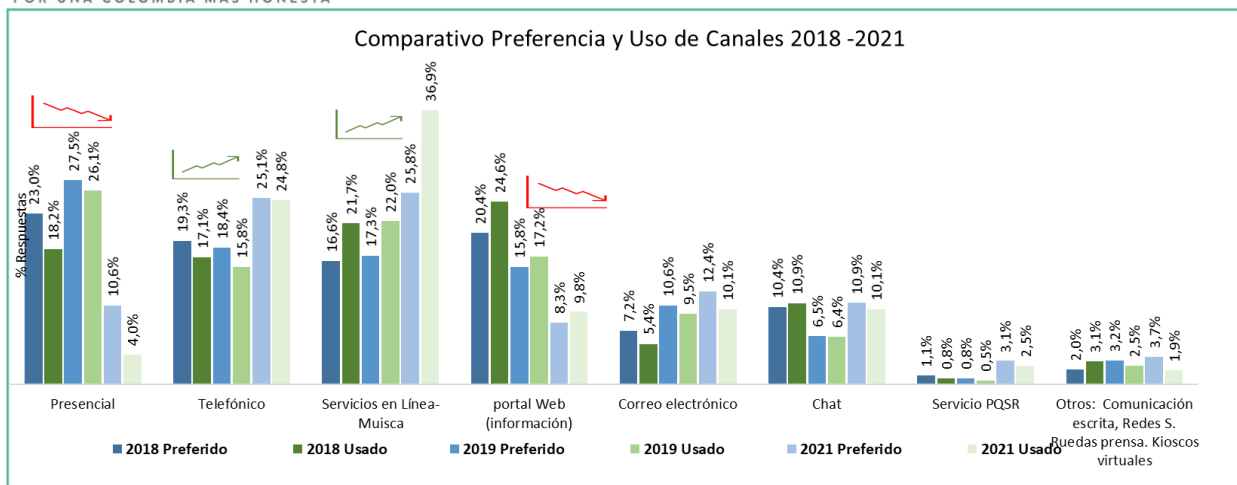


Ilustración 30 Comparativo preferencia y uso de canales 2018 -2021.

Se destaca la tendencia de crecimiento de tanto en preferencia como en uso del canal telefónico, una variación de 2020 a 2021 positiva del 27.5 y de 33.4% puntos porcentuales, respectivamente.

Así mismo, es notorio el incremento de referencia y uso de las PQRS de 2020 a 2021 con variaciones de 57.2 y 67.9% puntos porcentuales, es decir los contribuyentes y usuarios acuden más a este canal para lograr cumplir sus necesidades.

El canal presencial redujo la preferencia y uso de 2020 a 2021, con una variación negativa de -20.6% y del -58.3% respectivamente, hecho derivado de los cierres por el COVID 19.

La página web también tuvo una marcada reducción, con tendencia negativa de preferencia y uso de -21.6 y -15.9 puntos porcentuales respectivamente, en el periodo de cuatro años 2018 a2021 muestra una tendencia negativa continua, acumulada de -59.2 y -60,3 puntos porcentuales, esto puede derivarse por información desactualizada y dispersa.

Canal participación	2018		2019		2020		2021		Variación 2020-2021		Variación 25018 -2021	
	Preferido	Usado	Preferido	Usado	Preferido	Usado	Preferido	Usado	Preferido	Usado	Preferido	Usado
Presencial	23,0%	18,2%	27,5%	26,1%	13,30%	9,60%	10,6%	4,0%	-20,6%	-58,3%	-54,1%	-78,0%
Telefónico	19,3%	17,1%	18,4%	15,8%	19,70%	18,60%	25,1%	24,8%	27,5%	33,4%	30,1%	45,1%
Servicios en Línea-Muisca	16,6%	21,7%	17,3%	22,0%	25,10%	34,00%	25,8%	36,9%	2,8%	8,5%	55,4%	70,0%
portal Web (información)	20,4%	24,6%	15,8%	17,2%	10,60%	11,60%	8,3%	9,8%	-21,6%	-15,9%	-59,2%	-60,3%
Correo electrónico	7,2%	5,4%	10,6%	9,5%	15,50%	12,10%	12,4%	10,1%	-19,7%	-16,9%	72,8%	86,3%
Chat	10,4%	10,9%	6,5%	6,4%	11,90%	11,70%	10,9%	10,1%	-8,1%	-13,7%	5,1%	-7,3%
Servicio PQSR	1,1%	0,8%	0,8%	0,5%	2,00%	1,50%	3,1%	2,5%	57,2%	67,9%	175,9%	214,9%
Otros: Comunicación escrita, Redes S. Ruedas prensa. Kioscos virtuales	2,0%	3,1%	3,2%	2,5%	1,90%	1,00%	3,7%	1,9%	95,0%	86,9%	85,2%	-39,7%
Total	100,0%	101,8%	100,1%	100,0%	100,0%	100,1%	100,0%	100,0%				

Tabla 30 Histórico preferencia y uso de canales 2018 -2020

➤ F 8. Barreras de Acceso

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

El 55% de los encuestados manifestaron No tener barreras de acceso, sin embargo, el 38% de los encuestados manifestó SI tener barreras o dificultades para el de acceso a los trámites y servicios. El

porcentaje de clientes que perciben barreras de acceso es una brecha considerablemente alta (38 personas de cada 100 contribuyentes y usuarios).

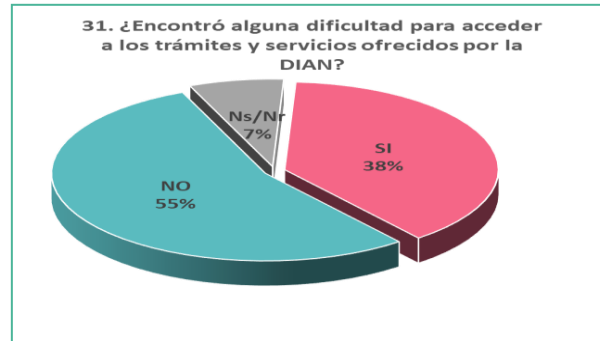


Ilustración 31. Percepciones barreras de acceso.

P 32. Señale qué factor estuvo asociado con las principales dificultades de acceso a trámites y servicios

Las principales barreras de acceso son: Acceso y navegación en los servicios en línea con un 28.9%; tiempo de espera para recibir atención con el 24.4%; la información acerca de los trámites y servicios 12.4%; otros con 9.3%.

La transformación será la mejor oportunidad para subsanar esta deficiencia institucional.

La orientación y claridad en el lenguaje utilizado por las personas que lo atendieron 5.2%.

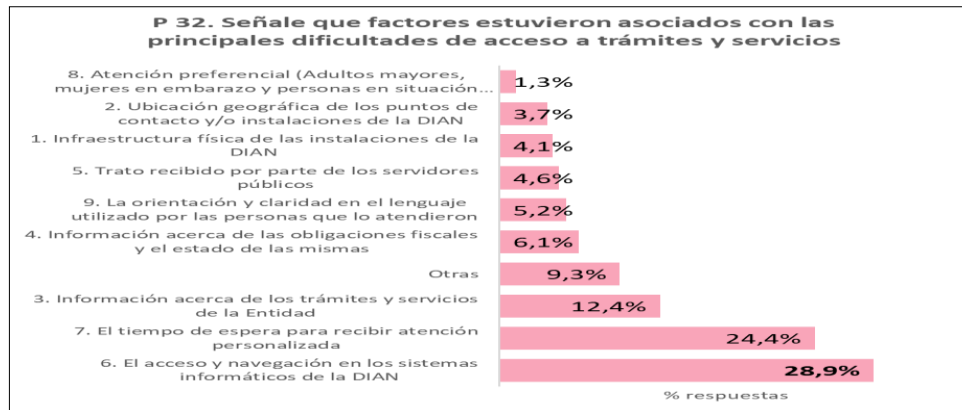


Ilustración 32. Barreras de Acceso.

Respecto a la opción de respuesta abierta de la encuesta de “otras barreras de acceso”, aunque se repiten las señaladas, se puede extraer como principales aspectos críticos o puntos de dolor, los siguientes:

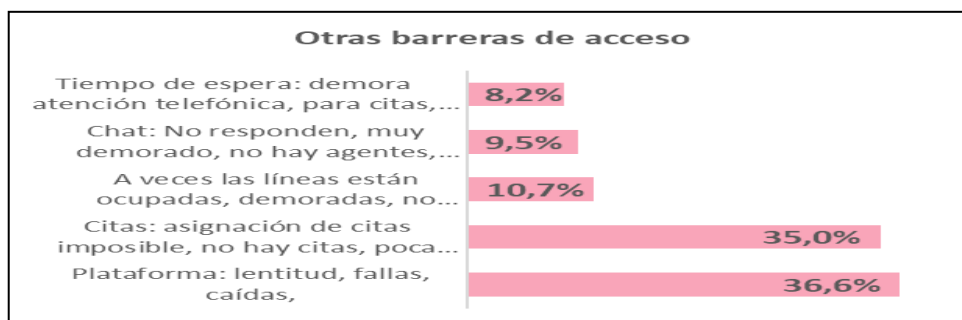


Ilustración 33 Identifican otras barreras de acceso.

➤ **Comparativo barreras de acceso 2018- 2021.**

La percepción de dificultad para acceder al servicio de 2020 a 2021, marca incremento de 9 puntos porcentuales.

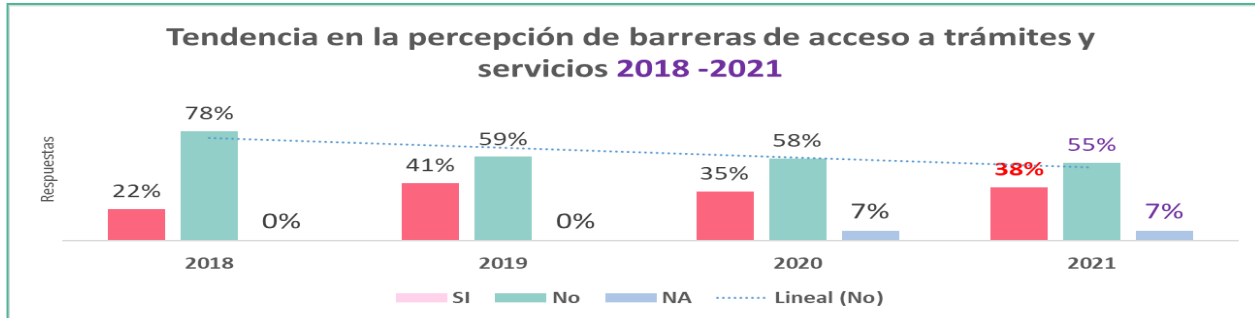


Ilustración 34 Histórico barreras de acceso 2018- 2021

Percepción Barreras por año	SI	NO	NA	Variación "SI" 2020-2021	Variación "NO" 2020-2021
2018	22%	78%	0%		
2019	41%	59%	0%	81%	-23%
2020	35%	58%	7%	-14%	-2%
2021	38%	55%	7%	9%	-5%

Ilustración 35 Histórico barreras de acceso 2018- 2021

El enfoque de control de brechas debe orientarse a disminuir las fallas en la plataforma, incrementar la disponibilidad de citas, reducir el tiempo de espera de atención y de citas, mejorar la cobertura y calidad de información de trámites y lenguaje claro

➤ **Histórico de barreras:**

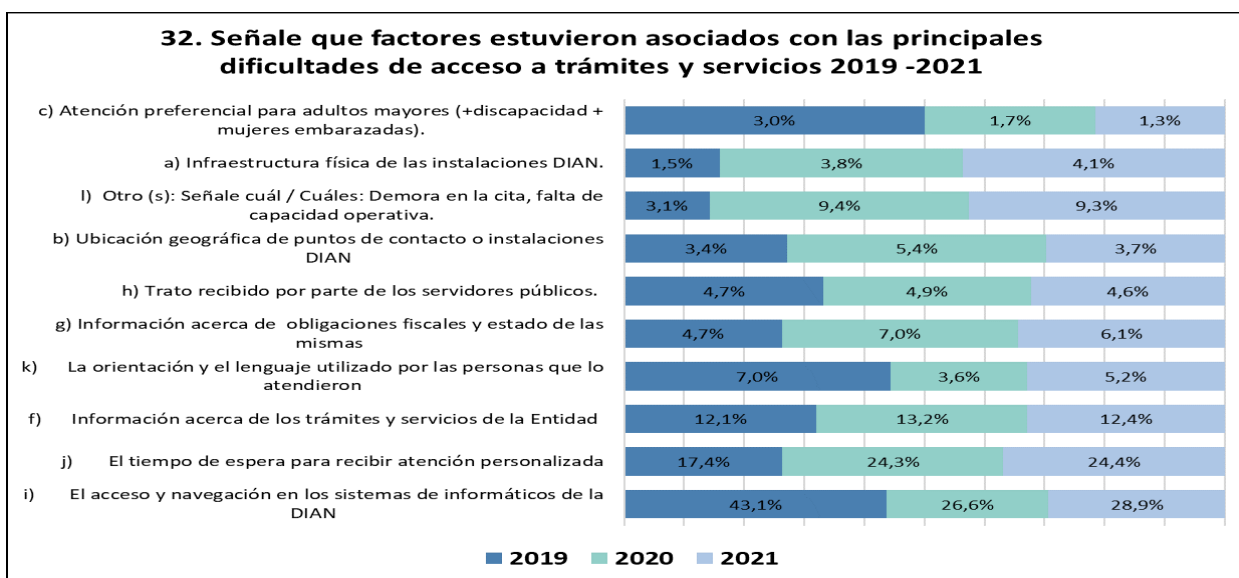


Ilustración 36. Comparativo Barreras de acceso 2019 -2020

32. Señale que factores estuvieron asociados con las principales dificultades de acceso a trámites y servicios	2019	2020	2021	Variación 2020 a 2021	Variación 2019 a 2021
i) El acceso y navegación en los sistemas de informáticos de la DIAN	43,1%	26,6%	28,9%	8,7%	-32,9%
j) El tiempo de espera para recibir atención personalizada	17,4%	24,3%	24,4%	0,4%	40,1%
f) Información acerca de los trámites y servicios de la Entidad	12,1%	13,2%	12,4%	-5,8%	2,8%
k) La orientación y el lenguaje utilizado por las personas que lo atendieron	7,0%	3,6%	5,2%	43,9%	-26,0%
g) Información acerca de obligaciones fiscales y el estado de las mismas.	4,7%	7,0%	6,1%	-12,2%	30,8%
h) Trato recibido por parte de los servidores públicos.	4,7%	4,9%	4,6%	-7,0%	-3,0%
b) Ubicación geográfica de puntos de contacto o instalaciones DIAN	3,4%	5,4%	3,7%	-31,2%	9,3%
l) Otro (s): Señale cuál / Cuáles: Demora en la cita, falta de capacidad operativa.	3,1%	9,4%	9,3%	-1,4%	199,1%
a) Infraestructura física de las instalaciones DIAN.	1,5%	3,8%	4,1%	8,1%	173,8%
c) Atención preferencial para adultos mayores (+discapacidad + mujeres embarazadas).	3,0%	1,7%	1,3%	-24,1%	-57,0%
Total	100,0%	99,9%	100,0%		

Tabla 31 Histórico barreras de acceso 2019-2021

P 33 ¿Qué aspectos considera deben mejorarse y/o tenerse en cuenta para fortalecer las relaciones de la ciudadanía con la DIAN? Respuesta abierta.



Ilustración 37. Aspectos a mejorar percepción del cliente.

F9-Conocimiento sobre la DIAN.

P 34 ¿Cómo califica su nivel de conocimiento sobre lo que hace la DIAN y en general sobre los procesos, trámites y demás?

La percepción sobre el conocimiento que tienen los contribuyentes y usuarios sobre la DIAN, se concentra en las opciones de respuesta Bueno 64.2%, y Regular con el 21.3%; este es un aspecto básico para el mejoramiento de la percepción de la calidad ya que el conocimiento masivo de requisitos, normas, procedimientos, tiempos, vencimientos, formatos, dependencias responsables y demás aspectos de la gestión de trámites y servicios TACI, debe ser generalizado y actualizado para cliente interno y externo.

F 9 Conocimiento sobre la DIAN	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy malo	NS / NR	NA	Total respuestas	Total respuestas (sin Ns/Nr NA)	Total Bueno y Muy bueno	Indicador	Evaluación
34. ¿Cómo califica su nivel de conocimiento sobre lo que hace la DIAN y en general sobre los procesos, trámites y demás?	1.243	7.793	2.585	199	70	166	91	12.147	11.890	9.036	76,0%	Satisfactorio
% calificación 2021	10,2%	64,2%	21,3%	1,6%	0,6%	1,4%	0,7%	100,0%				

Tabla 32. Calificación y percepción de Conocimiento sobre la DIAN.

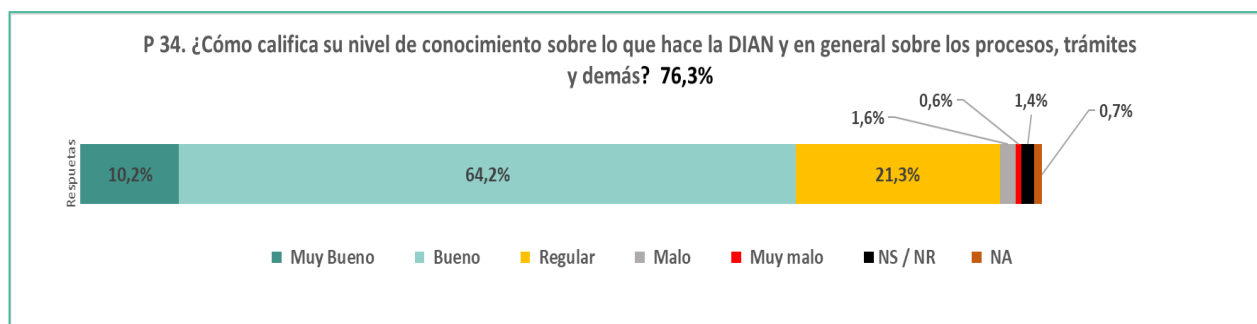


Ilustración 38 Evaluación conocimiento sobre la DIAN.

➤ Histórico evaluación conocimiento sobre la DIAN 2018 -2020

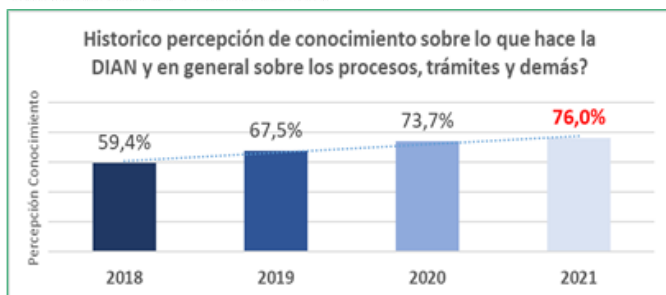
Aunque las respuestas están centradas en bueno, se observa una tendencia creciente hacia muy bueno y bueno, y reducción de la opción regular, es decir un escalamiento ideal.

De 2020 a 2021 se observa un incremento de percepción de 3.1 puntos y en los cuatro años de análisis mejor de 27.9 puntos porcentuales.

34. ¿Cómo califica su nivel de conocimiento sobre lo que hace la DIAN y en general sobre los procesos, trámites y demás?

Percepción	2018	2019	2020	2021	variación 2019 - 2012	variación 2018 -2021
Muy bueno	6,9%	9,2%	11,5%	10,2%	-11,0%	48,3%
Bueno	52,5%	58,3%	60,8%	64,2%	5,5%	22,2%
Regular	35,5%	28,6%	23,3%	21,3%	-8,7%	-40,1%
Malo	31,0%	2,1%	1,9%	1,6%	-13,8%	-94,7%
Muy Malo	0,8%	0,6%	0,6%	0,6%	-4,0%	-28,0%
NS/NR	1,2%	1,1%	1,2%	1,4%	13,9%	13,9%
N/A	0,0%	0,2%	0,7%	0,7%	7,0%	241,4%
Total	59,4%	67,5%	73,70%	76,0%	3,1%	27,9%

Tabla 33. Variación histórica calificación de conocimiento sobre la DIAN.



Conocimiento	percepción conocimiento	variación 2020 a 2021	variación 2018 a 2022
2018	59,4%		
2019	67,5%		
2020	73,7%		
2021	76,0%	3,0%	27,9%

Ilustración 39. Tendencia conocimiento sobre la DIAN.

Comparativo 2018 – 2021: La percepción de conocimiento sobre lo que hace la DIAN mejoró 3 puntos porcentuales y en los cuatro años de la línea base 27.9 puntos porcentuales.

Resumen Dimensión de acceso.

Canal preferido	Servicios en línea.			
Canal más usada	Servicios en línea			
Percepción Barreras de Acceso:	Acceso y Navegación Servicios en línea			
34. ¿Cómo califica su nivel de conocimiento sobre lo que hace la DIAN y en general sobre los procesos, trámites y demás?	Muy Bueno + bueno	Total respuestas validas	Indicador	Evaluación
	9.036	11.890	76,0%	Satisfactorio

2.2.5 Dimensión de Resultado.

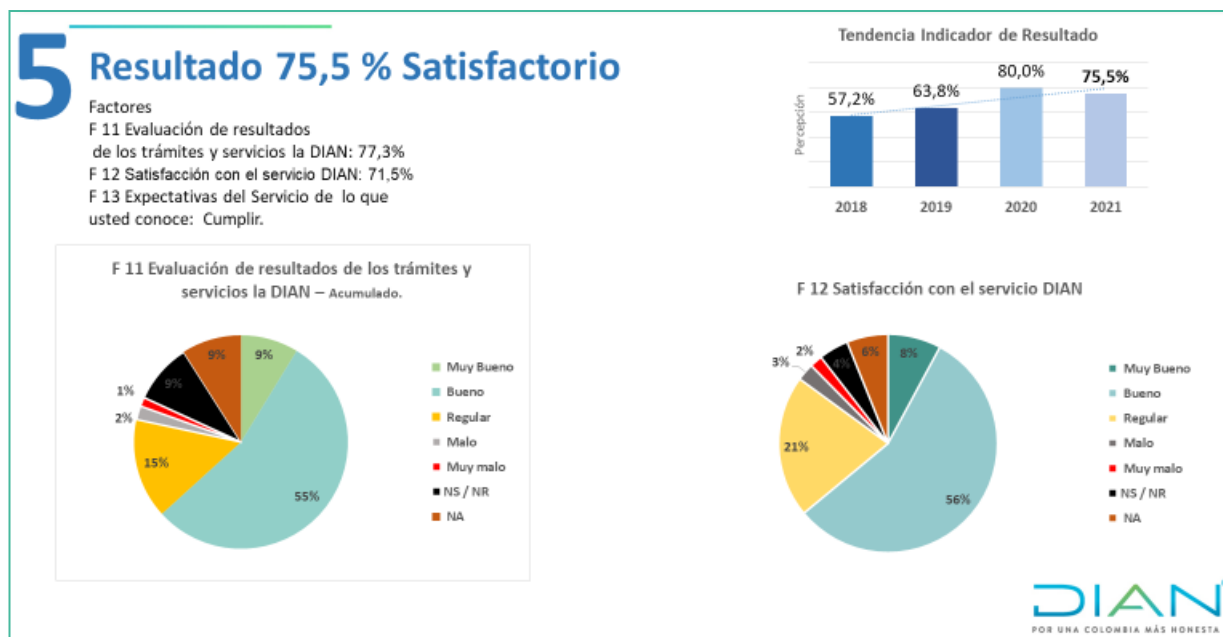


Ilustración 40 Percepción Dimensión Resultado consolidado nacional

Esta dimensión se enfocó en dos factores: la evaluación de la gestión de los trámites y servicios de la DIAN, satisfacción y expectativas del servicio. El indicador de percepción para la dimensión de “Resultados” a nivel nacional, es de 75.5%, nivel Satisfactorio.

La calificación de gestión de trámites y servicios concentra las respuestas de los encuestados en las opciones Bueno con 55% y Regular con 15% frente a un 9% que lo califican como Muy Bueno.

La variable de satisfacción se ubica en un 71.5% Tolerable, concentrando las respuestas en bueno 56.1% y regular con 21.1%

La percepción de resultados presenta una tendencia negativa de 2020 a 2021 de -5.7puntos porcentuales, pero la tendencia acumulada es positiva en el periodo 2018 a 2021 con 31.9 puntos porcentuales.

Año	Percepción Dimensión de Resultado	Variación %	variación 2018- 2021
2018	57,2%		
2019	63,8%	6,6%	6,60%
2020	80,0%	16,2%	39,9%
2021	75,5%	-5,7%	31,9%

F 11 Evaluación de resultados de los trámites y servicios la DIAN.

Preguntas: 36.1 a 36.4.

La Todas las variables se ubican en nivel satisfactorio, en especial el control cambiario con una percepción de 81.3% y la de servicios aduaneros con 79.3%, los dos en nivel satisfactorio.

F 11 Evaluación de resultados de los trámites y servicios la DIAN	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy malo	NS / NR	NA	Total respuestas	Total respuestas (sin Ns/ Nr NA) Contribuyentes Tributarios	Total Bueno y Muy bueno	Indicador	Evaluación
36.1 ¿Cómo califica a la DIAN en la gestión de trámites y servicios tributarios?	938	5.358	1.577	192	123	243	164	8.595	8.188	6.296	76,9%	Satisfactorio
36.2 ¿Cómo califica a la DIAN en la gestión de trámites y servicios aduaneros y de comercio exterior?	331	2.151	519	79	48	441	614	4.183	3.128	2.482	79,3%	Satisfactorio
36.3 ¿Cómo califica a la DIAN en la gestión de trámites y servicios de control cambiario?	285	1.979	420	58	43	570	828	4.183	2.785	2.264	81,3%	Satisfactorio
36.4 ¿Cómo califica los reportes e informes sobre el recaudo de impuestos y la gestión de la DIAN?	986	6.384	1.888	280	186	1.405	1.018	12.147	9.724	7.370	75,8%	Satisfactorio
Total calificación del factor	2.540	15.872	4.404	609	400	2.659	2.624	29.108	23.825	18.412	77,3%	Satisfactorio
% por opción respuestas	8,7%	54,5%	15,1%	2,1%	1,4%	9,1%	9,0%	100%				

Tabla 34, Calificación y evaluación resultado gestión de trámites y servicios.

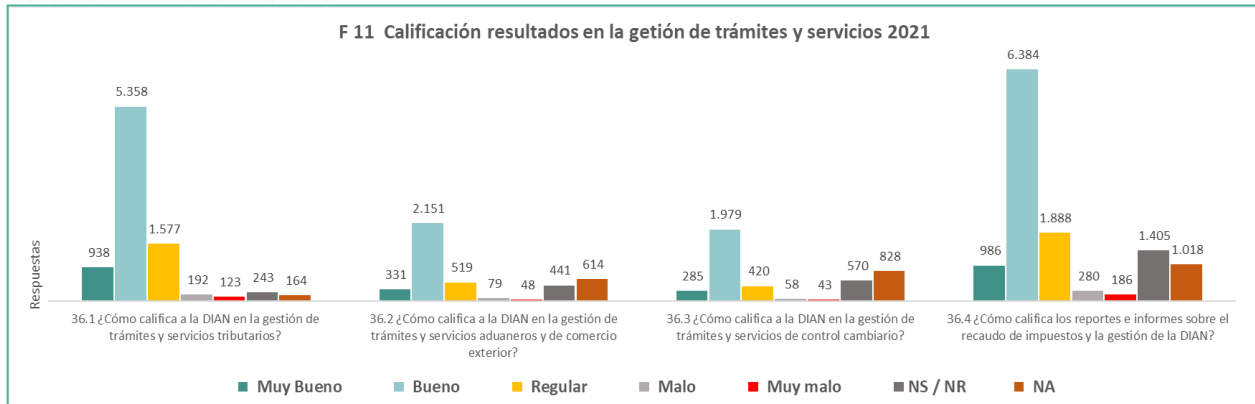


Ilustración 41 Calificación gestión trámites y servicios DIAN.

➤ **Comparativo de percepción de la gestión de trámites y servicios DIAN**

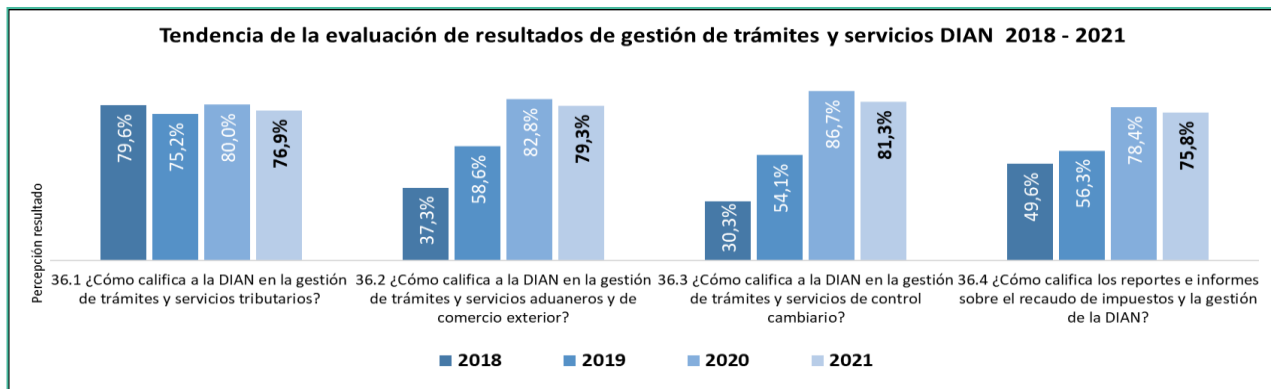


Ilustración 42 Tendencias percepción de resultados de trámites y servicios DIAN.

F 11 Evaluación de resultados de los trámites y servicios la DIAN	2018	2019	2020	2021	Variación 2020- 2021	Variación 2018- 2021
36.1 ¿Cómo califica a la DIAN en la gestión de trámites y servicios tributarios?	79,6%	75,2%	80,0%	76,9%	-3,9%	-3,4%
36.2 ¿Cómo califica a la DIAN en la gestión de trámites y servicios aduaneros y de comercio exterior?	37,3%	58,6%	82,8%	79,3%	-4,2%	112,7%
36.3 ¿Cómo califica a la DIAN en la gestión de trámites y servicios de control cambiario?	30,3%	54,1%	86,7%	81,3%	-6,2%	168,3%
36.4 ¿Cómo califica los reportes e informes sobre el recaudo de impuestos y la gestión de la DIAN?	49,6%	56,3%	78,4%	75,8%	-3,3%	52,8%
Total	57,20%	63,8	80,0%	75,5%	-5,6%	18,3%

Tabla 35 Histórico percepción resultados de trámites y servicios DIAN 2018- 2021.

El reto debe centrarse en mejorar gestión tramites tributarios para controlar tendencia negativa

F 12 Satisfacción con el servicio DIAN

P37. 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?

En la encuesta 2021 es la primera vez que la DIAN incluye la variable satisfacción, para su evaluación directa del cliente. Acorde con las 12.147 encuestas aplicadas, la calificación se concentra en las opciones de respuesta Bueno 56.1%, y Regular con el 21.1%

La brecha entre percepción de calidad general 75.9% y satisfacción 71.5% es mínima con solo 4.4%, lo cual indica que hay concordancia entre la calidad que espera el cliente y la calidad de los productos y servicios entregados, resultado altamente positivo en la medición de satisfacción.

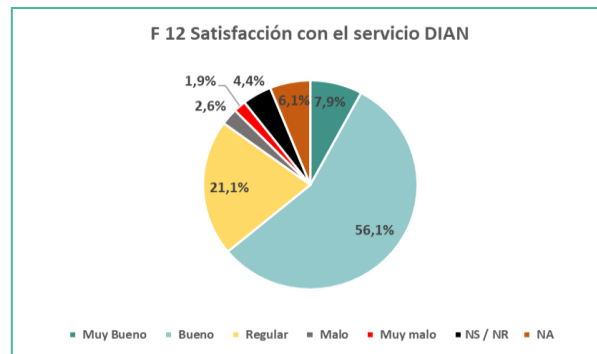


Ilustración 43 Calificación satisfacción 2021.

F 12 Satisfacción con el servicio DIAN	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy malo	NS / NR	NA	Total respuestas	Total respuestas (sin Ns/ Nr NA) Contribuyentes Tributarios	Total Bueno y Muy bueno	Indicador	Evaluación
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?	956	6.815	2.559	312	227	536	742	12.147	10.869	7.771	71,5%	Tolerable
%	7,9%	56,1%	21,1%	2,6%	1,9%	4,4%	6,1%	100,0%				
12. ¿Cómo califica la calidad general del servicio que le ha brindado la DIAN?	1.888	7.267	2.344	312	252	46	38	12.147	12.063	9.155	75,9%	Tolerable
%	15,5%	59,8%	19,3%	2,6%	2,1%	0,4%	0,3%	100,0%				
Brecha de percepción a satisfacción	7,7%	3,7%	-1,8%	0,0%	0,2%	4,0%	5,8%	0,0%			4,4%	

Tabla 36. Evaluación de la variable satisfacción frente al servicio DIAN.

F 13 Expectativas del Servicio de lo que usted conoce.

Pregunta: 38, 39, 40

De acuerdo con las 12.147 encuestas aplicadas, los contribuyentes dan mayor participación a la opción “cumplir las expectativas con un 71.7% y su tendencia de 2020 a 2021 es negativa con una variación de -9.1 puntos al igual que acumulada en los cuatro años con menos 15.6 puntos porcentuales.

P 38. Usted diría que el servicio de la DIAN va a	Respuesta	%	Cumplir y Superar	Evaluación
Superar sus expectativas	1.153	9,5%	9.406	
Cumplir con sus expectativas	8.253	67,9%	77,4%	Satisfactorio
Estar por debajo de sus expectativas	2.741	22,6%		

Total	12.147	100,0%		
-------	--------	--------	--	--

P 38. Usted diría que el servicio de la DIAN va a	2018	2019	2020	2021	Variación 2020 -2021	Variación 2018 -2021
Superar sus expectativas	26,0%	13,6%	10,6%	9,5%	-10,5%	-63,5%
Cumplir con sus expectativas	62,0%	66,2%	71,7%	67,9%	-5,2%	9,6%
Estar por debajo de sus expectativas	13,6%	20,2%	17,8%	22,6%	26,8%	65,9%
Indicador Expectativas	88,0%	79,8%	82,2%	74,7%	-9.1 %	-15.1%

Tabla 37 Tendencia percepción expectativas sobre la DIAN.

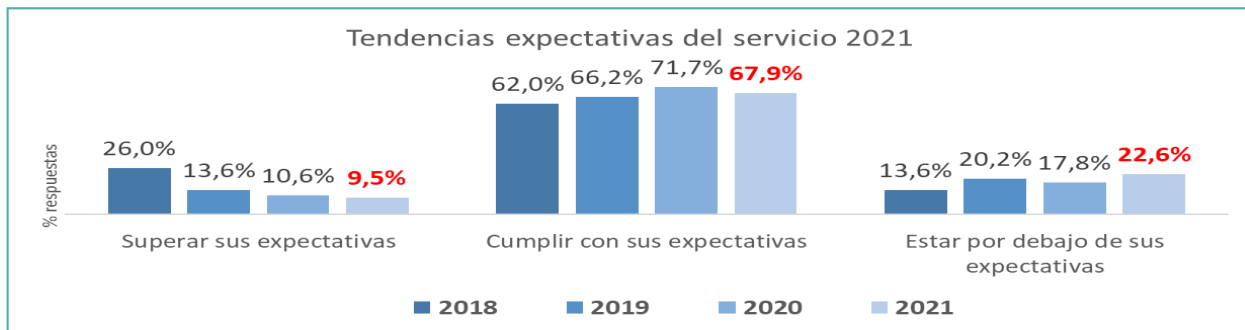


Ilustración 44 Comparativo Tendencia en las expectativas del servicio.

P 39 ¿Qué se está haciendo bien en la DIAN?

P40. ¿Qué se debe mejorar en la DIAN?



Ilustración 45: Haciendo bien en la DIAN



Ilustración 46 Dian Debe Mejorar.

2.2.6. Resultado dimensión de Transparencia.

Preguntas: P 40.1 a 40.4

F14. Transparencia

6 Indicador de Transparencia 72,8% Tolerable

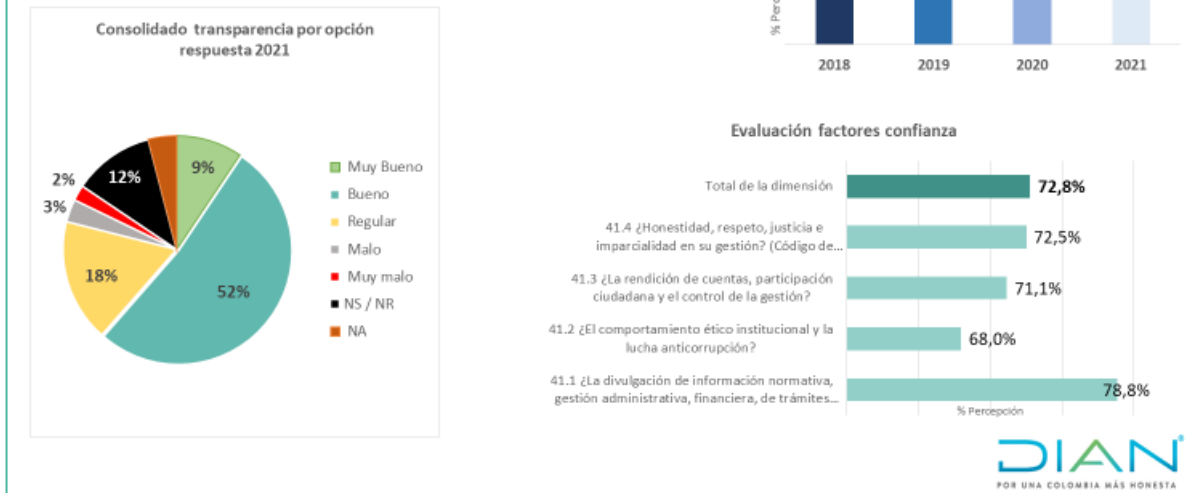


Ilustración 47. Calificación y evaluación transparencia 2020

El indicador de percepción de Transparencia en la DIAN a nivel nacional es de 72.8% es decir que se ubica en el nivel “Tolerable” y muestra una tendencia negativa de 2020 a 2021, con -3.7 puntos porcentuales.

Año	Histórico Percepción Transparencia	Variación
2018	60,1%	
2019	59,7%	-0,7%
2020	75,6%	26,6%
2021	72,8%	-3,7%

Tabla 38 Histórico de transparencia 2018 -2020

Los encuestados centraron la percepción en las opciones Bueno con 52% y Regular con 18%.

La percepción más alta es para la variable “P41.1 La divulgación de información normativa, gestión administrativa, financiera, de trámites y servicios” con el 78.8% con nivel Satisfactorio y “P 41.4 Honestidad, respeto, justicia e imparcialidad en su gestión. (Código de integridad)” con 72.5% tolerable.

La percepción más baja corresponde a: “P-41.2 El comportamiento ético institucional y la lucha anticorrupción” con el 68.0% nivel Tolerable.

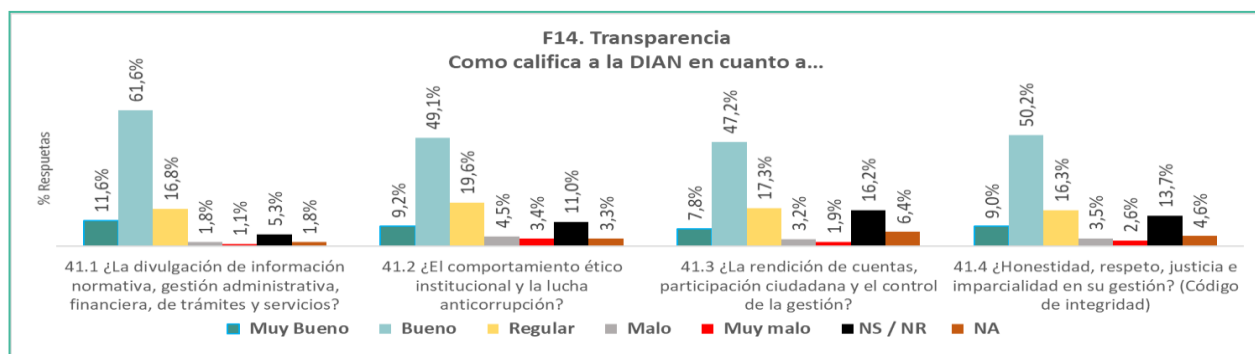


Ilustración 48 Calificación variables transparencia 2020

Respecto a la evaluación de transparencia

Transparencia 2021	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy malo	NS / NR	NA	Total respuestas	Total respuestas (sin Ns/ Nr NA) Contribuyentes Tributarios	Total Bueno y Muy bueno	Indicador	Evaluación
41.1 ¿La divulgación de información normativa, gestión administrativa, financiera, de trámites y servicios?	1.406	7.488	2.041	219	129	648	216	12.147	11.283	8.894	78,8%	Satisfactorio
41.2 ¿El comportamiento ético institucional y la lucha anticorrupción?	1.118	5.959	2.382	544	409	1.338	397	12.147	10.412	7.077	68,0%	Tolerable
41.3 ¿La rendición de cuentas, participación ciudadana y el control de la gestión?	950	5.737	2.100	384	229	1.966	781	12.147	9.400	6.687	71,1%	Tolerable
41.4 ¿Honestidad, respeto, justicia e imparcialidad en su gestión? (Código de integridad)	1.092	6.103	1.982	427	317	1.662	564	12.147	9.921	7.195	72,5%	Tolerable
Total de la dimensión	4.566	25.287	8.505	1.574	1.084	5.614	1.958	48.588	41.016	29.853	72,8%	Tolerable
% opción respuesta consolidado transparencia 2021	9,4%	52,0%	17,5%	3,2%	2,2%	11,6%	4,0%	100,0%				

Tabla 39 Calificación y evaluación variables transparencia.

De acuerdo con las 12.147 encuestas aplicadas, la variable 41.1 ¿La divulgación de información normativa, gestión administrativa, financiera, de trámites y servicios? logra una tendencia positiva de 2020 a 2021 con 0.41 puntos porcentuales, las demás fueron negativas.

La línea base muestra una tendencia positiva de 2018 a 2021 con 23.3 puntos porcentuales.

Transparencia	2018	2019	2020	2021	Variación 2020 a 2021	Variación 2018 a 2021
41.1 ¿La divulgación de información normativa, gestión administrativa, financiera, de trámites y servicios?	68,0%	68,9%	79,7%	80,0%	0,41%	17,7%
41.2 ¿El comportamiento ético institucional y la lucha anticorrupción?	58,0%	56,0%	71,5%	69,3%	-3,07%	19,5%
41.3 ¿La rendición de cuentas, participación ciudadana y el control de la gestión?	54,4%	51,3%	74,8%	72,8%	-2,72%	33,8%
41.4 ¿Honestidad, respeto, justicia e imparcialidad en su gestión? (Código de integridad)	0,0%	62,6%	76,0%	74,0%	-2,67%	18,2%
Total consolidado	60,2%	59,8%	75,6%	74,2%	-1,87%	23,3%

Tabla 40 Tendencia percepción variables de transparencia.

2.2.7. Dimensión de Cercanía.

Preguntas: P 42 y 43

F 15 Cercanía

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

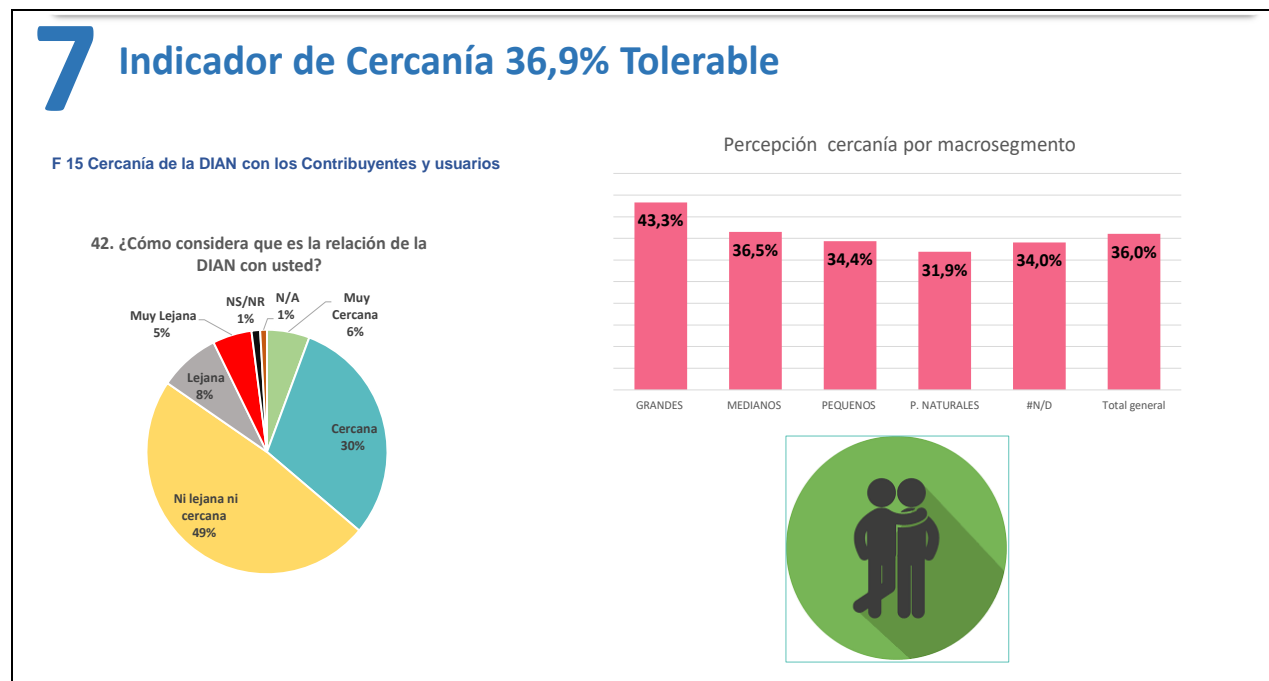


Ilustración 49 Dimensión de cercanía.

Por primera vez se incorpora la cercanía o relación con la DIAN en encuesta, arrojando un indicador de 36.0%, nivel insatisfactorio, la más baja de toda la encuesta y este resultado se tomará como línea base.

F15 Cercanía	Muy Cercanía	Cercanía	Ni lejana ni cercana	Lejana	Muy Lejana	NS/NR	N/A	Total respuestas	Total respuestas (sin Ns/Nr NA) Contribuyentes Tributarios	Total Bueno y Muy bueno	Indicador	Evaluación
42. ¿Cómo considera que es la relación de la DIAN con usted?	469	2.495	3.973	670	431	95	74	8.207	8.038	2.964	36,9%	Insatisfactorio
%	5,7%	30,4%	48,4%	8,2%	5,3%	1,2%	0,9%	100,0%				

Tabla 41 Evaluación percepción cercanía.

➤ **Resumen por dimensiones nivel nacional**

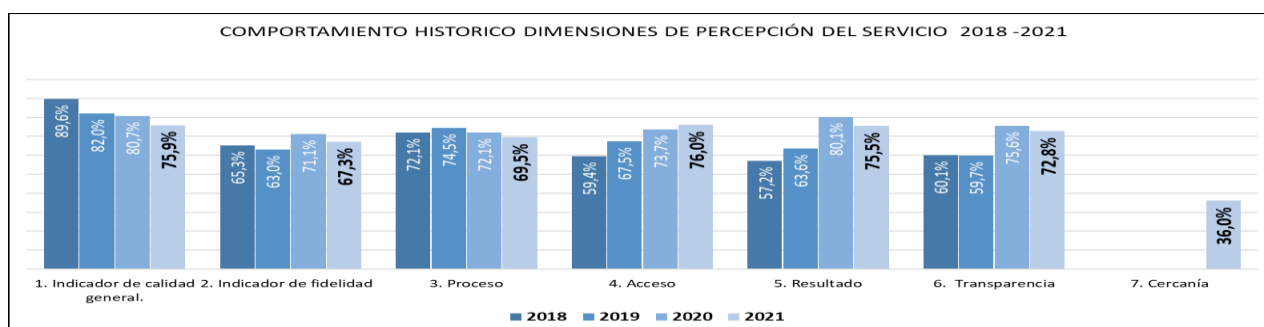


Ilustración 52 Resumen percepción por dimensiones 2018-2021.

➤ **Comparativo dimensiones:**

Comportamiento histórico Indicador y dimensiones de servicio 2018- 2021							
DIMENSIONES	2018	2019	2020	2021	Variación 2020 a 2021	Evaluación	Variación de 2018 a 2020
1. Indicador de calidad general.	89,6%	82,0%	80,7%	75,9%	-6,0%	Satisfactorio	-15,3%
2. Indicador de fidelidad	65,3%	63,0%	71,1%	67,3%	-5,4%	Tolerable	3,0%
3. Proceso	72,1%	74,5%	72,1%	69,5%	-3,6%	Tolerable	-3,6%
4. Acceso	59,4%	67,5%	73,7%	76,0%	3,1%	Satisfactorio	27,9%
5. Resultado	57,2%	63,6%	80,1%	75,5%	-5,8%	Satisfactorio	31,9%
6. Transparencia	60,1%	59,7%	75,6%	72,8%	-3,7%	Tolerable	21,1%
7. Cercanía				36,0%	0,0%	Insatisfactorio	-

Tabla 42 Comportamiento histórico por dimensiones

2.2.8 Resultados de percepción por macrosegmentos, macroproceso y por seccionales.

➤ **Consolidado por Macrosegmentos 2018- 2021**

La percepción más alta corresponde a Personas Naturales con 82.9%, y la más baja a los Medianos Contribuyentes con el 72.9%, se destaca que la percepción de calidad del servicio en menor en los segmentos de mayor contribución.

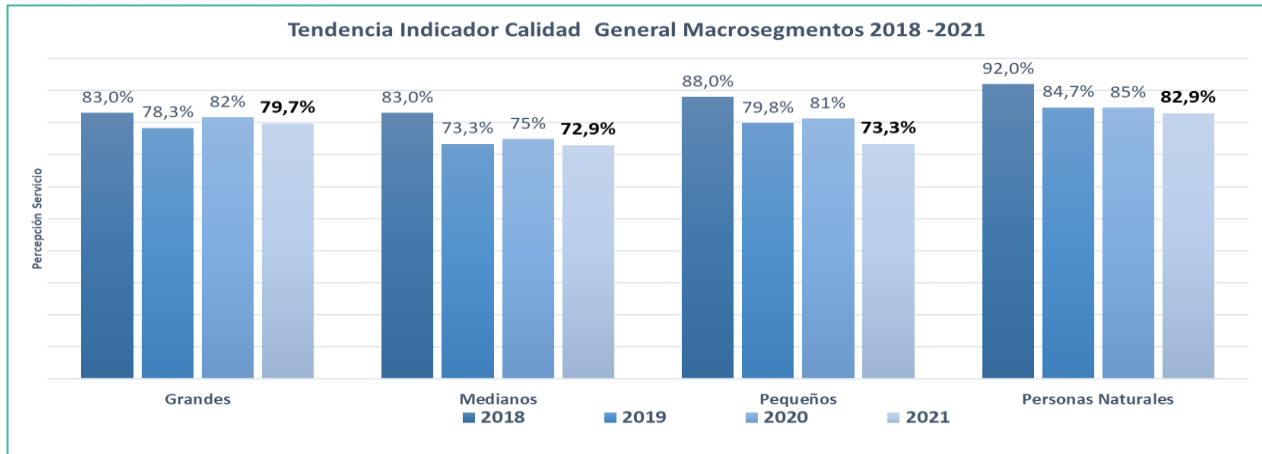


Ilustración 53 Histórico indicador percepción calidad por macrosegmentos 2018-2021

Macrosegmentos	2018	2019	2020	2021	Variación 2020 - 2021	Variación 2018 - 2021
Grandes	83,0%	78,3%	82%	79,7%	-2,4%	-4,0%
Medianos	83,0%	73,3%	75%	72,9%	-2,6%	-12,2%
Pequeños	88,0%	79,8%	81%	73,3%	-9,7%	-16,7%
Personas Naturales	92,0%	84,7%	85%	82,9%	-2,0%	-9,9%
Nacional	80,6%	82,0%	80,7%	75,9%	-5,9%	-5,8%

Tabla 43 Histórico percepción servicio por macrosegmentos 2018-2021

➤ **Resultado por dimensiones y macrosegmentos.**

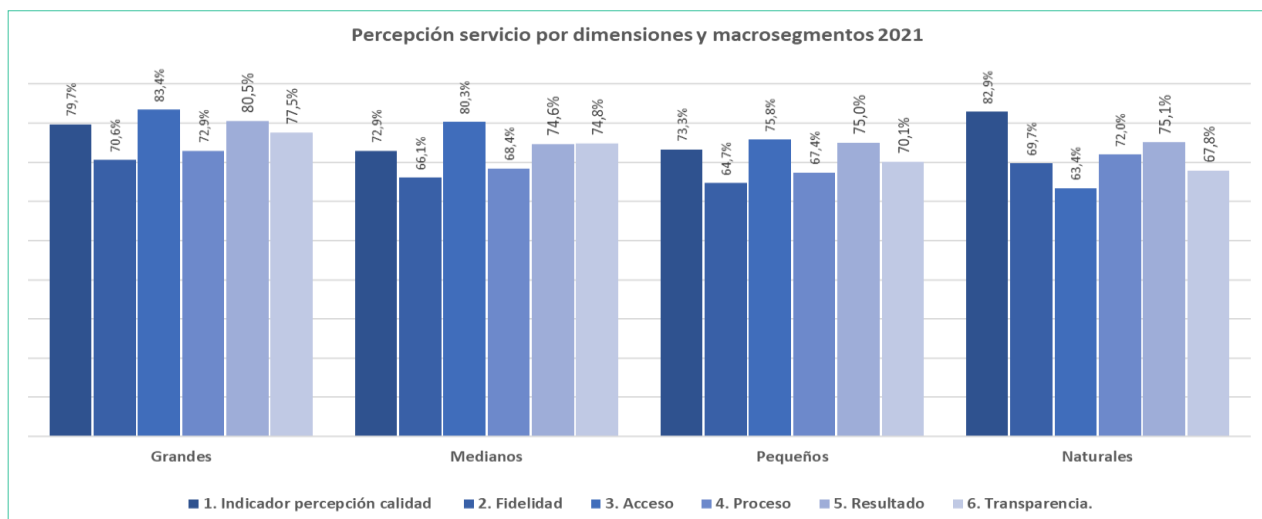


Ilustración 54 Resumen dimensiones por macrosegmentos 2021

Dimensiones 2021	Grandes	Medianos	Pequeños	Naturales	Total
1. Indicador percepción calidad	79,7%	72,9%	73,3%	82,9%	75,9%
2. Fidelidad	70,6%	66,1%	64,7%	69,7%	67,3%

3. Acceso	83,4%	80,3%	75,8%	63,4%	69,5%
4. Proceso	72,9%	68,4%	67,4%	72,0%	76,0%
5. Resultado	80,5%	74,6%	75,0%	75,1%	75,5%
6. Transparencia.	77,5%	74,8%	70,1%	67,8%	72,8%
➤ 7. Cercanía	43,3%	36,5%	34,4%	31,9%	36,0%

Tabla 44 Resultado dimensiones por macrosegmentos 2021

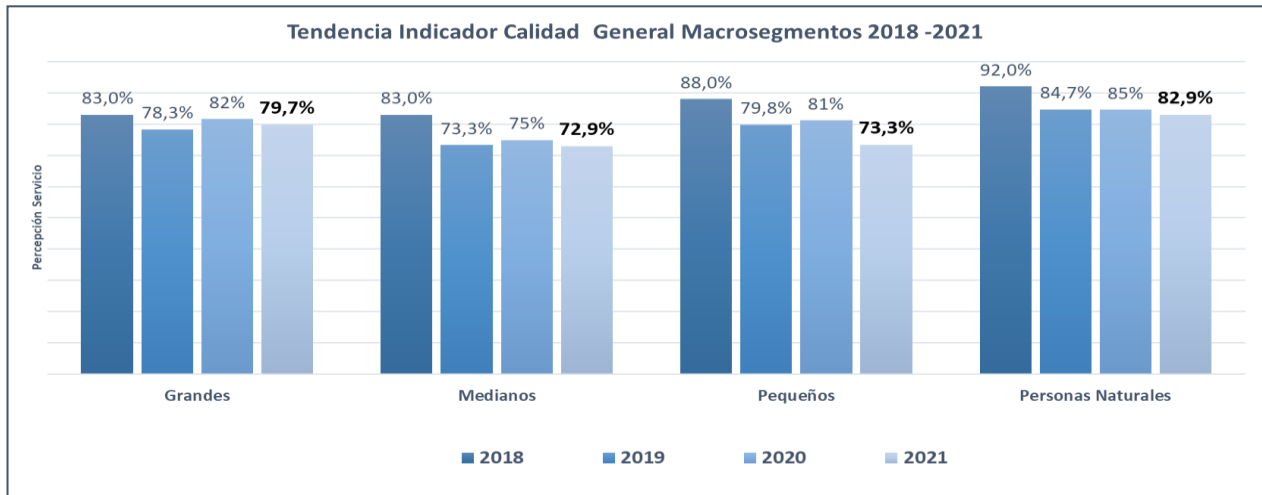
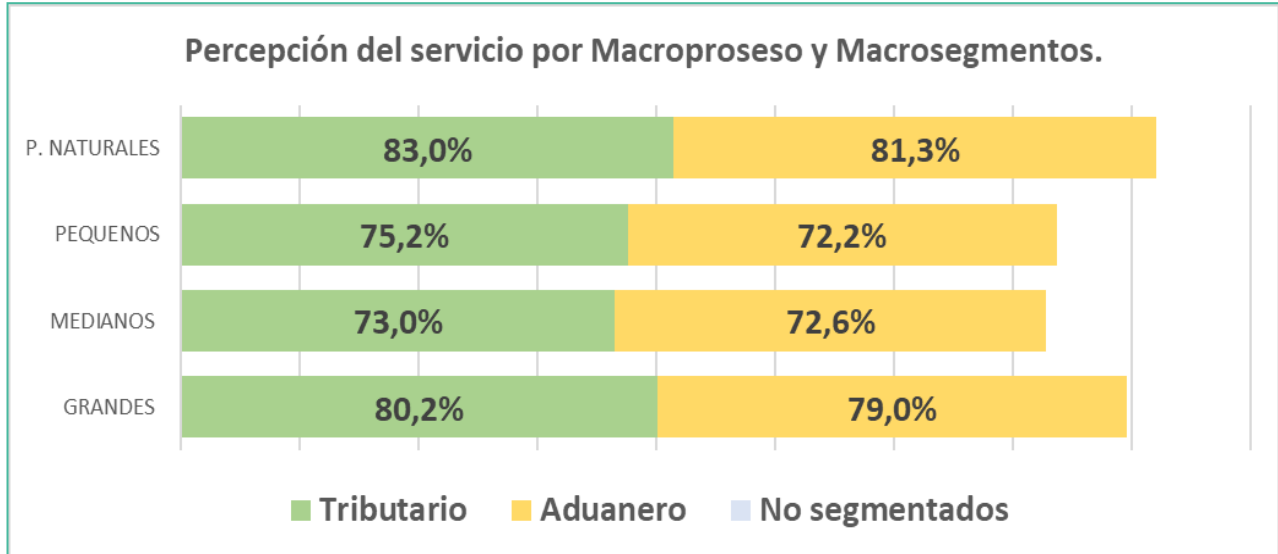


Ilustración 554 Tendencia de satisfacción por macrosegmentos.

➤ **Resultados por macroproceso.**



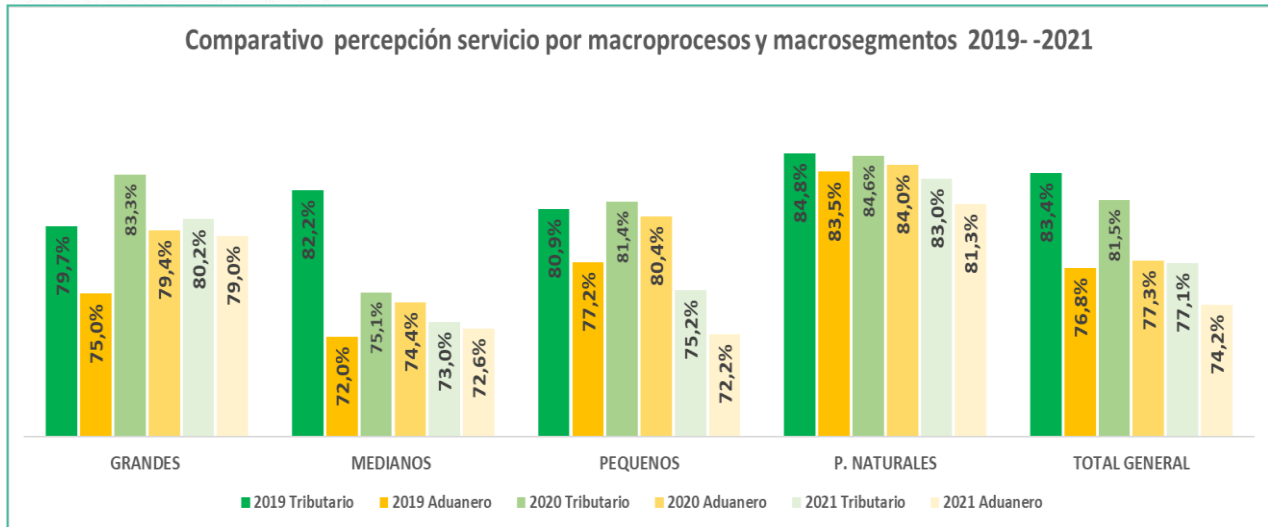
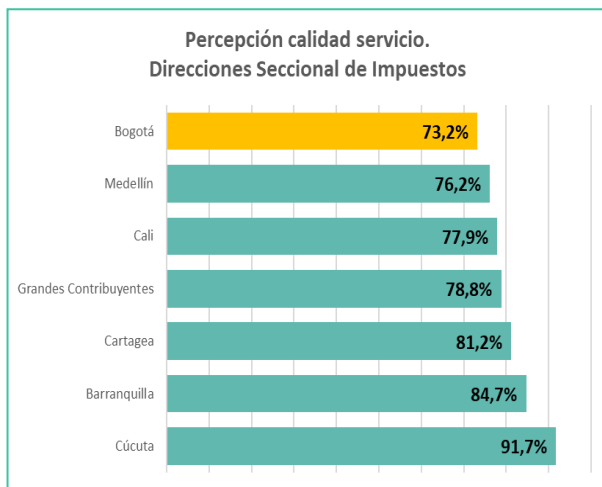


Ilustración 56 comparativo percepción servicio por macroproceso y macrosegmento.

2.2.9 Resultados de percepción de calidad por seccionales.

En direcciones seccionales de impuestos el mejor ranking de percepción es Cúcuta con 91.7% Satisfactorio Destacado, en segundo lugar, fue Barraquilla con 84.7%.

En las direcciones Seccionales de Aduanas Maicao y Barranquilla con 100% y 74.4% respectivamente



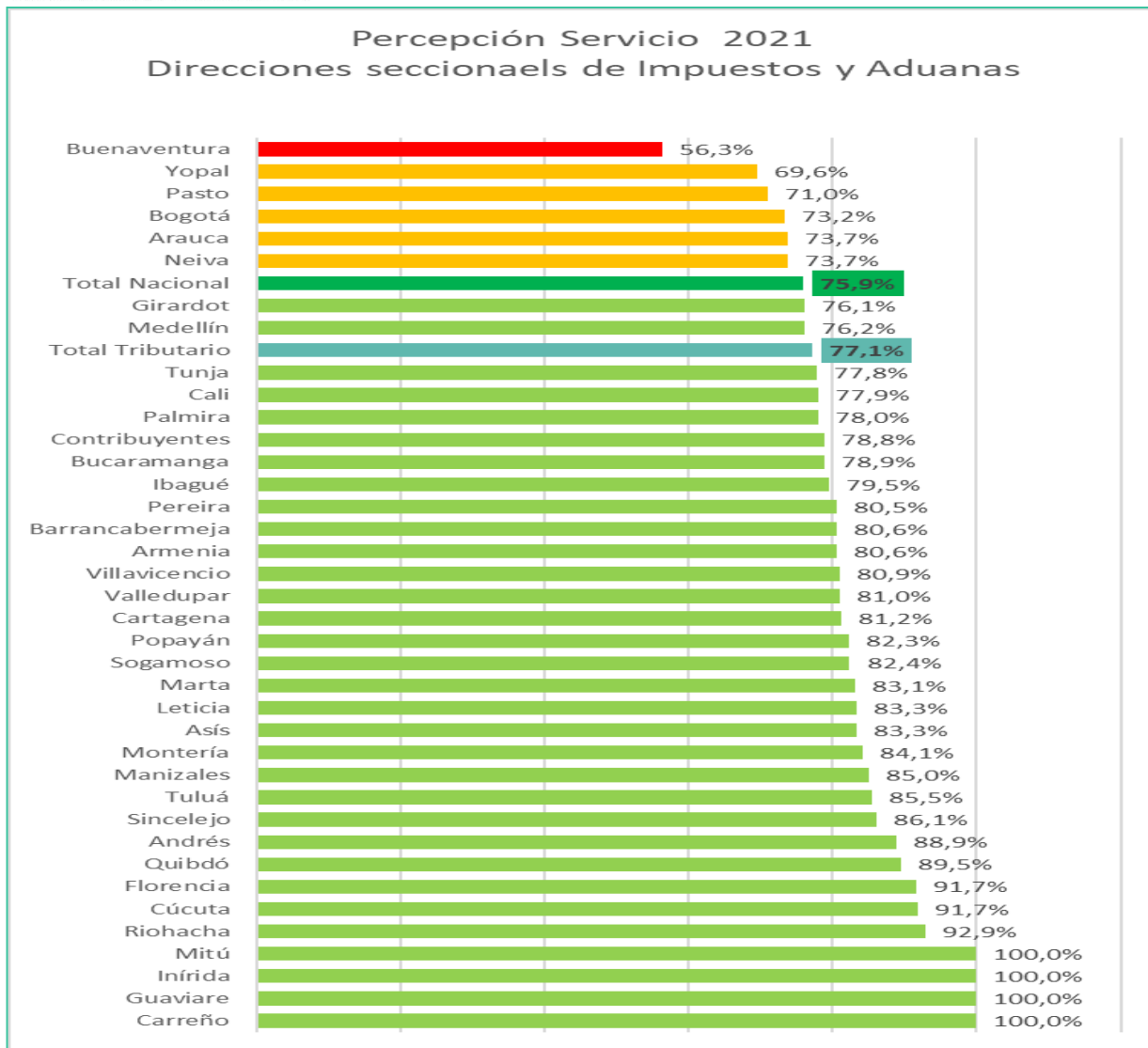
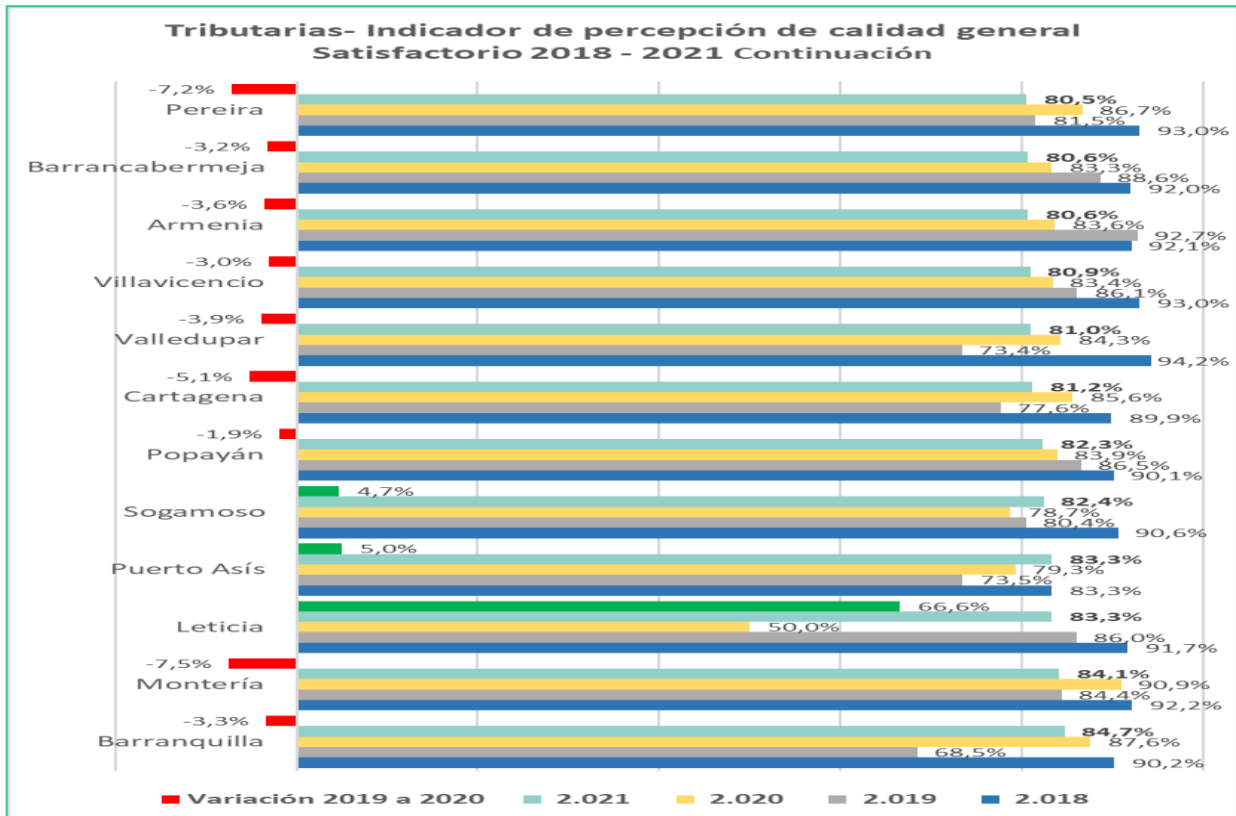
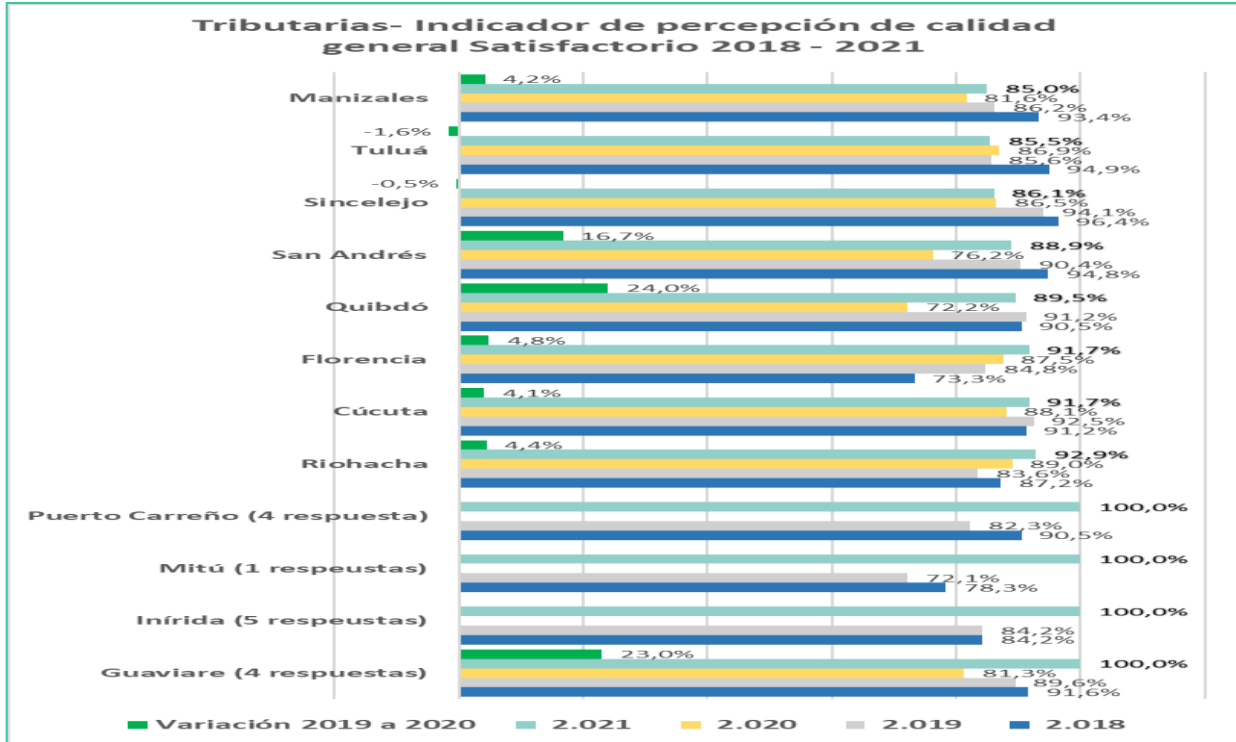


Ilustración 57 Percepción calidad general por seccionales.



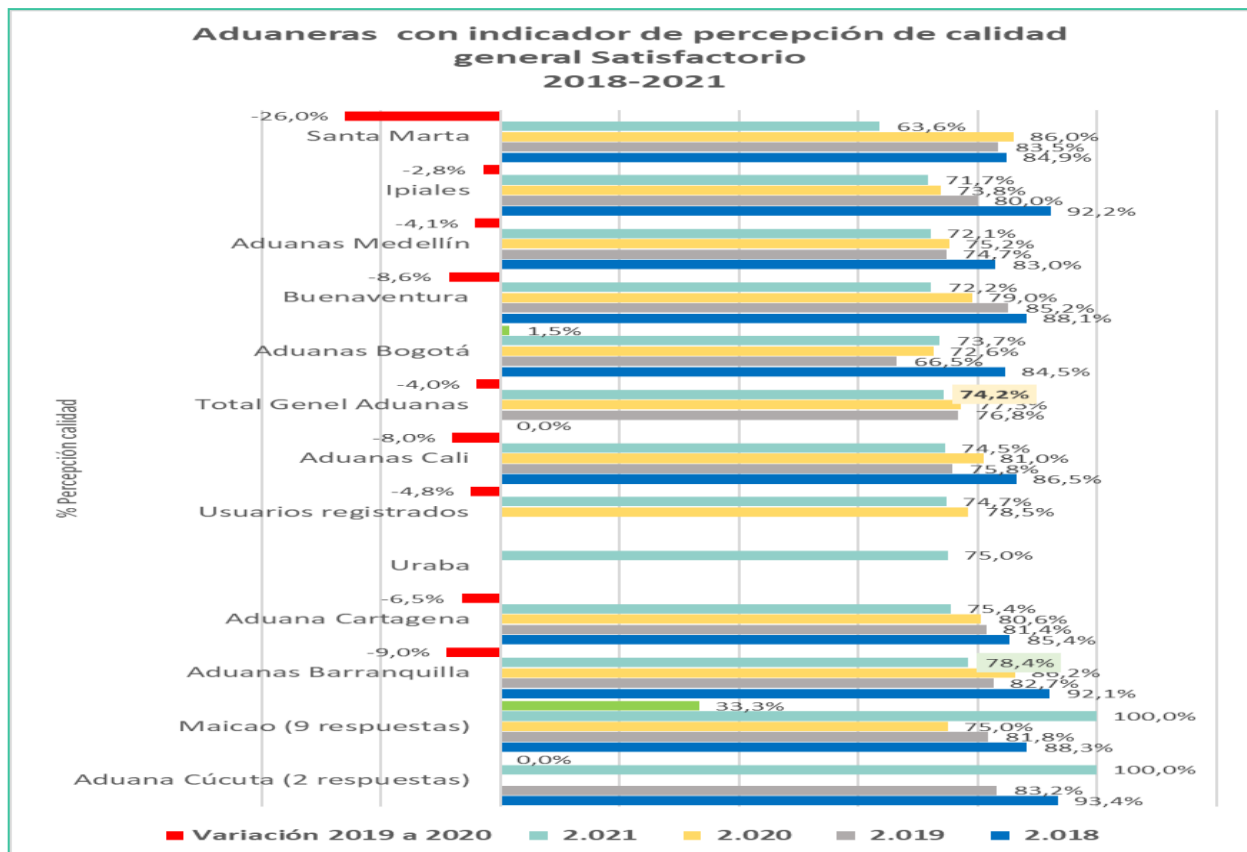
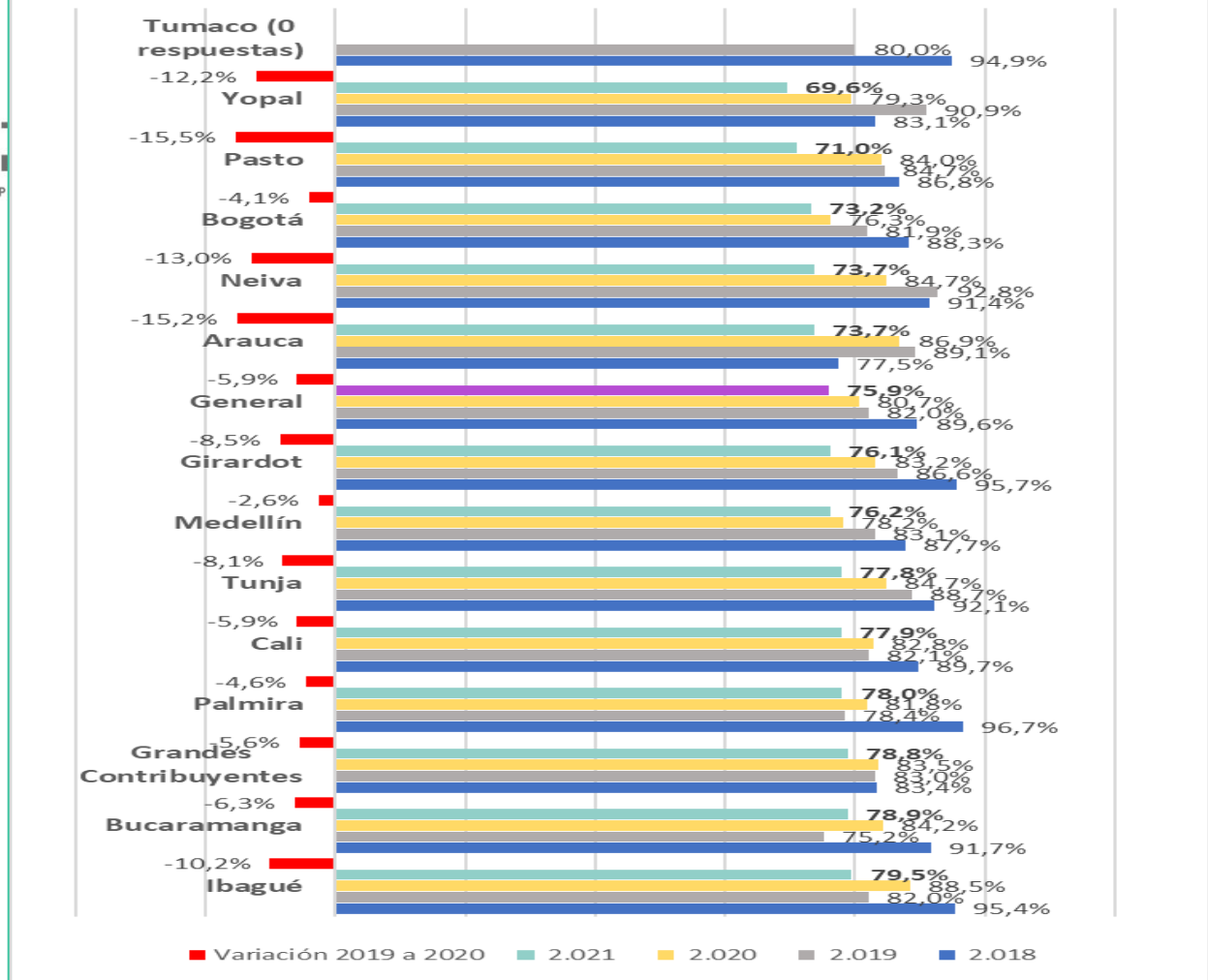


Ilustración 35 Percepción calidad general por Seccionales.

Histórico Indicador de Calidad general por seccionales 2018 -2021

Seccionales Tributarias.	2.018	2.019	2.020	2.021	Variación 2019 a 2020	Indicador de Calidad
Guaviare (4 respuestas)	91,6%	89,6%	81,3%	100,0%	23,0%	Satisfactorio Destacado
Inírida (5 respuestas)	84,2%	84,2%		100,0%		Satisfactorio Destacad
Mitú (1 respuestas)	78,3%	72,1%		100,0%		NA
Puerto Carreño (4 respuesta)	90,5%	82,3%		100,0%		Satisfactorio Destacado
Riohacha	87,2%	83,6%	89,0%	92,9%	4,4%	Satisfactorio Destacado
Cúcuta	91,2%	92,5%	88,1%	91,7%	4,1%	Satisfactorio Destacado
Florencia	73,3%	84,8%	87,5%	91,7%	4,8%	Satisfactorio Destacado
Quibdó	90,5%	91,2%	72,2%	89,5%	24,0%	Satisfactorio
San Andrés	94,8%	90,4%	76,2%	88,9%	16,7%	Satisfactorio
Sincelejo	96,4%	94,1%	86,5%	86,1%	-0,5%	Satisfactorio
Tuluá	94,9%	85,6%	86,9%	85,5%	-1,6%	Satisfactorio
Manizales	93,4%	86,2%	81,6%	85,0%	4,2%	Satisfactorio
Barranquilla	90,2%	68,5%	87,6%	84,7%	-3,3%	Satisfactorio
Montería	92,2%	84,4%	90,9%	84,1%	-7,5%	Satisfactorio
Leticia	91,7%	86,0%	50,0%	83,3%	66,6%	Satisfactorio
Puerto Asís	83,3%	73,5%	79,3%	83,3%	5,0%	Satisfactorio
Sogamoso	90,6%	80,4%	78,7%	82,4%	4,7%	Satisfactorio
Popayán	90,1%	86,5%	83,9%	82,3%	-1,9%	Satisfactorio
Cartagena	89,9%	77,6%	85,6%	81,2%	-5,1%	Satisfactorio
Valledupar	94,2%	73,4%	84,3%	81,0%	-3,9%	Satisfactorio
Villavicencio	93,0%	86,1%	83,4%	80,9%	-3,0%	Satisfactorio
Armenia	92,1%	92,7%	83,6%	80,6%	-3,6%	Satisfactorio
Barrancabermeja	92,0%	88,6%	83,3%	80,6%	-3,2%	Satisfactorio
Pereira	93,0%	81,5%	86,7%	80,5%	-7,2%	Satisfactorio
Ibagué	95,4%	82,0%	88,5%	79,5%	-10,2%	Satisfactorio
Bucaramanga	91,7%	75,2%	84,2%	78,9%	-6,3%	Satisfactorio
Grandes Contribuyentes	83,4%	83,0%	83,5%	78,8%	-5,6%	Satisfactorio
Palmira	96,7%	78,4%	81,8%	78,0%	-4,6%	Satisfactorio
Cali	89,7%	82,1%	82,8%	77,9%	-5,9%	Satisfactorio
Tunja	92,1%	88,7%	84,7%	77,8%	-8,1%	Satisfactorio
Medellín	87,7%	83,1%	78,2%	76,2%	-2,6%	Satisfactorio
Girardot	95,7%	86,6%	83,2%	76,1%	-8,5%	Satisfactorio
General	89,6%	82,0%	80,7%	75,9%	-5,9%	Satisfactorio
Arauca	77,5%	89,1%	86,9%	73,7%	-15,2%	Tolerable
Neiva	91,4%	92,8%	84,7%	73,7%	-13,0%	Tolerable
Bogotá	88,3%	81,9%	76,3%	73,2%	-4,1%	Tolerable
Pasto	86,8%	84,7%	84,0%	71,0%	-15,5%	Tolerable
Yopal	83,1%	90,9%	79,3%	69,6%	-12,2%	Tolerable

Tumaco (0 respuestas)	94,9%	80,0%				NA
-----------------------	-------	-------	--	--	--	----

Seccionales Aduaneras	2.018	2.019	2.020	2.021	Variación 2019 a 2020	Indicador de Calidad
Maicao (9 respuestas)	88,3%	81,8%	75,0%	100,0%	33,3%	Satisfactorio
Aduana Cúcuta (2 respuestas)	93,4%	83,2%		100,0%	0,0%	NA
Aduanas Barranquilla	92,1%	82,7%	86,2%	78,4%	-9,0%	Satisfactorio
Aduana Cartagena	85,4%	81,4%	80,6%	75,4%	-6,5%	Satisfactorio
Urabá				75,0%		Satisfactorio
Usuarios registrados			78,5%	74,7%	-4,8%	Tolerable
Aduanas Cali	86,5%	75,8%	81,0%	74,5%	-8,0%	Tolerable
Total Genel Aduanas	0,0%	76,8%	77,3%	74,2%	-4,0%	Tolerable
Aduanas Bogotá	84,5%	66,5%	72,6%	73,7%	1,5%	Tolerable
Buenaventura	88,1%	85,2%	79,0%	72,2%	-8,6%	Tolerable
Aduanas Medellín	83,0%	74,7%	75,2%	72,1%	-4,1%	Tolerable
Ipiales	92,2%	80,0%	73,8%	71,7%	-2,8%	Tolerable
Santa Marta	84,9%	83,5%	86,0%	63,6%	-26,0%	Tolerable

Tabla 45 Histórico percepción servicio por seccionales.

➤ **Total encuestas aplicadas.**

Total Encuestas por seccional	Aduanero	Tributario	Total #N/D	Total general	Total Encuestas por seccional	Aduanero	Tributario	Total #N/D	Total general
Aduanas de Barranquilla	319			319	Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de		170		170
Aduanas de Bogotá	1614			1614	Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de	80			80
Aduanas de Cali	150			150	Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de	19			19
Aduanas de Cartagena	572			572	Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de	28			28
Aduanas de Cúcuta	2			2	Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de	18			18
Aduanas de Medellín	140			140	Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de	65			65
Dirección Seccional de Impuestos de Barranquilla		347		347	Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de	37			37
Dirección Seccional de Impuestos de Bogotá		2841		2841	Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de	51			51
Dirección Seccional de Impuestos de Cali		537		537	Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de	62			62
Dirección Seccional de Impuestos de Cartagena		171		171	Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de	73			73
Dirección Seccional de Impuestos de Cúcuta		122		122	Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de	64			64
Dirección Seccional de Impuestos de Grandes Contribuyentes		526		526	Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Villavicencio		110		110
Dirección Seccional de Impuestos de Medellín		1374		1374	Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de	46			46
Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Arauca		19		19	Dirección Seccional Delegada de Impuestos y	5			5
Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de		72		72	Dirección Seccional Delegada de Impuestos y	1			1
Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Barrancabermeja		37		37	Dirección Seccional Delegada de Impuestos y Aduanas de Puerto Asís		12		12
Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de		302		302	Dirección Seccional Delegada de Impuestos y		4		4
Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Buenaventura		16		16	Dirección Seccional Delegada de Impuestos y Aduanas de San José del Guaviare		4		4
Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de		24		24	Dirección Seccional Delegada de Impuestos y	2			2
Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de		46		46	Impuestos y Aduanas de Buenaventura	433			433
Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Ibagué		127		127	Impuestos y Aduanas de Ipiales	60			60
Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Leticia		6		6	Impuestos y Aduanas de Maicao	9			9
Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de		148		148	Impuestos y Aduanas de Santa Marta	22			22
Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de		83		83	Impuestos y Aduanas de Urabá	8			8
Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Neiva		119		119	Usuarios Aduaneros Registrados	221			221
Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de		91		91	#N/D			631	631
Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Pasto		107		107					
					Total general	3552	7964	631	12147

Tabla 46 Total encuestas aplicadas por seccional.

III. Conclusiones y recomendaciones

3.1. Conclusions.

El Perfil de los contribuyentes es joven o renovación de contribuyentes: Los encuestados se concentran en los rangos de edad entre 31 y 40 años con el 29.7% y de 41 a 50 años con el 28.8%. Por género: Femenino participa con el 58% y el Masculino con el 42%. Los encuestados en su mayoría son de nivel educativo alto: con Especialización con el 47% y universitarios con 42%. Respecto al cargo de quien respondió la encuesta se destacan los contadores con 49% y gerentes con 14%. Los contribuyentes jóvenes exigen experiencias digitales más efectivas.

El indicador de percepción de calidad general 2021, a nivel nacional, se ubica en el 75.9% con nivel satisfactorio; sin embargo, su tendencia es decreciente continua desde 2018 (89.6%) hasta 2021. Frene al año 2020 se muestra una variación negativa de -6 puntos porcentuales, en parte este resultado puede justificarse en parte por efectos del COVID 19, que por naturaleza ubica a las personas en un nivel de descontento generalizado.

En el marco de la transformación, se exige un amplio abordaje del servicio para mejorar especialmente la calidad, satisfacción, cercanía, comunicación, información, tiempos y niveles de servicio, en atención en canales, barreras de acceso, confianza, conocimiento sobre la DIAN, lenguaje claro, entre otros aspectos. Es urgente asignar la responsabilidad de gestionar el mejoramiento de del indicador de cercanía a todos los líderes funcionales (procesos misionales y de apoyo y Direcciones Seccionales) de la Entidad con mención expresa en el TBG Institucional y fortalecer acciones colaborativas con los clientes, así como implementar mecanismo para alinear y estandarizar la gestión de trámites y servicios.

Estandarización del servicio a nivel tecnológico y operativo: en cuanto a canales, macroproceso, macrosegmentos, tramites y servicios, lenguaje claro, para lo cual se requiere mejoras tecnológicas, mejoras en capacidad operativa y cumplimiento de tiempos y niveles de servicios en todas las áreas.

Usabilidad de los servicios en línea: Siguen siendo la principal barrera de acceso.

Afectación del servicio por caídas de la plataforma: la tendencia negativa de la percepción del servicio en los cuatro años 2018 a 2020, evidencian oportunidades que deben cubrirse en la Transformación tecnología. Así como las limitaciones de segmentación, caracterización, integración 360, omnicanalidad, evaluación en línea, entre otros aspectos que limitan mejorar la percepción de calidad, satisfacción, confianza, transparencia y cercanía.

Tipificación y estandarización de los trámites y servicios con procesos y procedimientos y necesidades de los clientes: focalizado en la segmentación automatizada y caracterización de demanda por macrosegmentos de clientes.

Mejorar la experiencia positiva de los contribuyentes y usuarios: a con mejoras en la capacidad tecnológica para gestión de clientes con experiencia digital positiva, operativa, de integración de los canales de servicio masivos, información de la página web actualizada, usabilidad ya que sigue siendo la principal barrera de los usuarios a los servicios es el acceso y navegación en los servicios informáticos actuales.

Canales de atención: Los usuarios utilizan como principal medio para acceder a los servicios los servicios en línea.

Las redes sociales: Oportunidad de mejora muy importante.

Comunicación y Lenguaje claro: Oportunidad de Mejora para todas las áreas y seccionales y para todos los segmentos, en especial aquellos de mayor valor fiscal por el monto de recaudo aportado; Los usuarios reciben información de los trámites y servicios que adelantan con la DIAN por diferentes mecanismos, sin que necesariamente cada canal conozca lo que se envía por el otro, dificultando el seguimiento tanto de parte del usuario como de la DIAN.

Por Macroprocesos, el indicador de percepción de calidad general 2021, es Satisfactorio con 77.1% para tributario y 74.2% para aduanero.

Por Macrosegmentos, la satisfacción con la calidad del servicio es superior en el grupo de Personas Naturales con 82.9%, le siguen la de Grandes Contribuyentes con 79.7%, ambos con nivel Satisfactorio. Los Pequeños con 73.3% y la más baja se reporta para los Medianos Contribuyentes con 72.9%, los dos en el nivel tolerable. La percepción de satisfacción es menor en los macrosegmentos de mayor contribución: Grandes y Medianos. Todos los macrosegmentos muestran variación negativa de 2018 a 2021.

Tendencia por dimensiones: La percepción de calidad general para las dimensiones de acceso es favorable con el 76.0% y una variación positiva de 3,1 puntos porcentuales frente a 2020 (73.7%). Las demás dimensiones confirmatorias: Fidelidad 67.3%; Proceso 69.5%; Resultados 75.5%; Transparencia 72.5% y cercanía 36% muestran tendencias negativas.

La percepción de calidad del servicio por género es satisfactoria, levemente superior para masculino con 76.1% frente al 75.7% para el femenino.

Bajo la óptica de rangos de edad, el indicador de calidad es superior en los rangos de mayor edad, para encuestados de 31 a 40 años 71.5%; los de 40 a 50 años reportan una percepción del 76%; para el rango de 51 a 60 años el 78.1% y los mayores de 60 años con el 83.1%.

Por cargos, el indicador de calidad en el servicio con mayor Rankin corresponde en primer lugar a Titulares, propietarios o representantes legales con el 82.9%; seguido de Gerentes con el 78%. El menor Rankin lo reportan los Revisores Fiscales con el 64.5%.

La mejor variable de la evaluación es “Manejar con seguridad y confidencialidad su información con 92,2% nivel satisfactorio destacado y La gestión de trámites y servicios de control cambiario con 81,3% nivel destacado.

Las Direcciones Seccionales de Impuestos con mejor percepción de calidad del servicio: Cúcuta con 91.7% Barranquilla 84.7% y Cartagena 81.2% las tres en nivel Satisfactorio.

El Rankin de variables críticas o insatisfactorias corresponde a Cercanía 36%; Atención a través de Chat 44.9%, Probabilidad de que el cliente se involucre en las iniciativas de participación y proyectos DIAN 55.4% disponibilidad y capacidad tecnológica y agilidad en servicios en línea 55.7%, atención canal telefónico Contact Center 57.9%; telefónico en oficinas 58.7% y Tener en cuenta las opiniones del contribuyente y usuario para mejorar el servicio 59.7%.

Se evidencia falta de estandarización y alineación en la percepción del servicio ya que la percepción de calidad se ubica en un 75.9%, Confianza 71.5%, Satisfacción 67.1% y Cercanía con el 36%. Esta última variable con resultado insatisfactorio, siendo la más crítica de toda la evaluación, por tanto, con una gran brecha susceptible de mejoramiento hasta alcanzar por lo menos el nivel tolerable (entre 60 y 75%).

La atención en los canales masivos de mayor de volumen de afluencia de clientes reporta percepción por debajo de 60% con rango insatisfactoria, por tanto, el mejoramiento, se debe aplicarse en todos los canales en todas las áreas y niveles de la Entidad.

Principales barreras: Acceso a la navegación en los sistemas informáticos de la DIAN 28,9%, Tiempo de espera para recibir atención 24,4%, e Información acerca de los tramites y servicios y su estado 12,4%.

Los trámites que presenta mayor dificultad para los contribuyentes, según los encuestados, corresponde a: Fallas en la página 22.70%; Devoluciones 18.9%; agendamiento de citas 11.1%, factura electrónica 7.6%

El indicador de lenguaje claro se ubica en 69,5% y la variable más crítica para los cuatro macrosegmentos es la dificultad de acceso a trámites y servicios relacionada con “La orientación y claridad en el lenguaje utilizado por las personas que lo atendieron”.

Recomendaciones.

Cada jefe de área debe socializar los resultados de la presente encuesta a sus subalternos, y establecer las acciones de mejora para sus respectivos tramites y servicios a cargo

Cada Dirección de Gestión y Seccional debe generar su propio plan de acción de mejoramiento del servicio. Bajo orientación del Área de Planeación, se debe transversalizar la responsabilidad a todas las áreas, en el plan operativo.

Mejorar Capacidad operativa para agendamiento citas, Contact Center, y demás áreas.

Cada área debe gestionar reuniones con los contribuyentes y usuarias de sus respectivos tramites 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.

Fortalecer la capacitación TACI a cliente interno y externo.

Elaboró:
Rosa Lucia Herrera T.
Gestor IV

Revisó:
Ivan Mauricio Quintero
Jefe Coordinación Canales de Servicio.

Noviembre 2021

Vr. Numero 1.