

# **Informe Resultados de la Encuesta Virtual sobre Aportes de la Ciudadana sobre el Plan Estratégico DIAN 2018-2022**

**Noviembre de 2018**

## Síntesis

La encuesta de percepción sobre la Planeación Estratégica de la Entidad 2018 – 2022 a nivel nacional, se efectuó entre los días 13 al 15 de noviembre de 2018, se publicó en la Web de la entidad para que los ciudadanos den su opinión virtualmente.

Esta encuesta se realizó con el objetivo de conocer la percepción que tienen los ciudadanos sobre los aspectos en donde se debe priorizar y enfocar los esfuerzos y recursos para prestar un mejor servicio a la sociedad colombiana en el ejercicio de la formulación de la Planeación Estratégica para el periodo 2018 – 2022 de la DIAN.

Participaron en total 246 ciudadanos, de los cuales respondieron a las siguientes preguntas:

1. ¿En qué aspectos debe mejorar la entidad para prestar un mejor servicio al ciudadano?
2. ¿Hacia dónde considera que debe dirigirse el presupuesto de la DIAN en los próximos cuatro años?

De acuerdo a lo que opinaron los encuestados, los tres aspectos de mayor relevancia para que la entidad preste un mejor servicio al ciudadano son:

- Simplificación y agilización de los trámites tributarios y aduaneros con un 13.3%.
- Fácil acceso, navegación y uso de ayudas en el portal de internet de la entidad con un 13.1%.
- Capacitación y entrenamiento de los servidores públicos que atienden al ciudadano con un 11.7%.

Sin embargo, no se puede desconocer que estos otros aspectos también fueron considerados importantes con la siguiente participación:

- Calidad en la atención y resolución efectiva de su problema o necesidad con un 10.6%
- Unidad de criterio por parte de los funcionarios en la aplicación de la normatividad tributaria y aduanera con un 10.2%

La opción que menos puntuó de todos los aspectos fue la de: Innovación en las alertas, trámites y pagos de impuestos nacionales y de comercio exterior con un 8.4%

En cuanto a la opinión de la ciudadanía para la destinación del presupuesto de la entidad en los próximos cuatro años, la propuesta más relevante fue:

- Modernización tecnológica para facilitar y agilizar los trámites que realiza el ciudadano con la DIAN con un 20.9%

Le siguieron las propuestas de:

- Aumentar y fortalecer la capacidad operativa de la entidad con un 11.5% y
- Control preventivo y acciones sancionatorias de la corrupción y/o tráfico de influencias con 11 %.

La destinación que menos puntuó por parte de los ciudadanos correspondió a: Facilitar la operación del comercio exterior del país con un 6.9%

## Resultados de la Encuesta

### 1. Objetivo

La encuesta tiene como objetivo conocer la percepción que tienen los ciudadanos sobre los aspectos en donde se debe priorizar y enfocar los esfuerzos y recursos para prestar un mejor servicio a la sociedad colombiana en el ejercicio de la formulación de la Planeación Estratégica para el periodo 2018 – 2022 de la DIAN

### 2. Aspectos Generales de la Encuesta.

**2.1. Características:** La metodología utilizada para la realización de la encuesta está basada en la respuesta a una encuesta virtual dispuesta en el portal de internet de la entidad.

Se solicitó seleccionar para cada una de las preguntas tres opciones de respuesta que considerara más importantes. A continuación, las preguntas:

1. ¿En qué aspectos debe mejorar la entidad para prestar un mejor servicio al ciudadano?

- Acceso y manejo de canales de atención
- Calidad en la atención y resolución efectiva de su problema o necesidad
- Capacitación y entrenamiento de los servidores públicos que atienden al ciudadano.
- Disponibilidad de indicaciones, ayudas e instructivos que guíen y orienten en sus trámites con la DIAN.
- Fácil acceso, navegación y uso de ayudas en el portal de internet de la entidad.
- Simplificación y agilización de los trámites tributarios y aduaneros
- Eliminación de inconsistencias u omisiones de información tributaria y aduanera en los sistemas de la DIAN.
- Decisiones de la entidad en derecho, justas y equitativas, respetando el debido proceso al ciudadano.
- Unidad de criterio por parte de los funcionarios en la aplicación de la normatividad tributaria y aduanera.
- Innovación en las alertas, trámites y pagos de impuestos nacionales y de comercio exterior
  - ¿Otra? –Cuál

2. ¿Hacia dónde considera que debe dirigirse el presupuesto de la DIAN en los próximos cuatro años?

- Mejoramiento de los canales de atención al ciudadano (*presencial, telefónico, virtual*)
- Modernización tecnológica para facilitar y agilizar los trámites que realiza el ciudadano con la DIAN
- Fortalecimiento de la cultura de la contribución y el cumplimiento voluntario
- Auditorías de fondo a posibles evasores y/o elusores
- Operativos contra el contrabando abierto y/o técnico
- Facilitar la operación del comercio exterior del país
- Aumentar y fortalecer la capacidad operativa de la entidad
- Agilizar y mejorar la información a la ciudadanía para cumplir con las obligaciones tributarias y aduaneras
- Control preventivo y acciones sancionatorias de la corrupción y/o tráfico de influencias
- ¿Otra? – Cuál

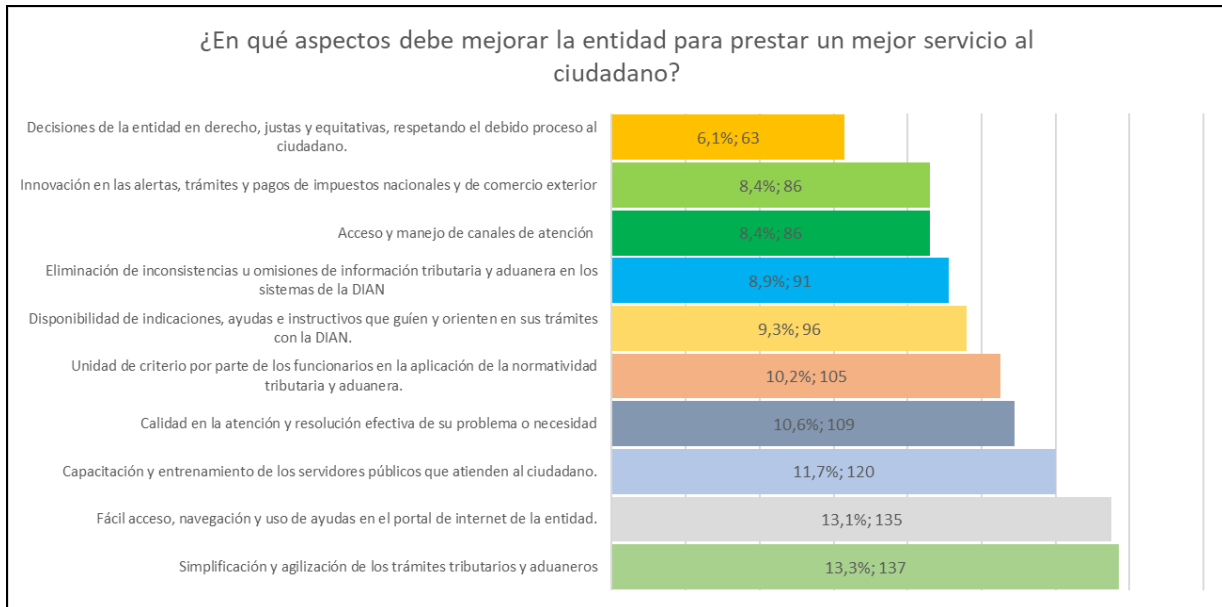
**2.2. Divulgación:** La encuesta se divulgó y promocionó por los diversos canales institucionales a la ciudadanía como las redes sociales y la propia web de la entidad.

**2.3. Fecha de realización:** 13 al 15 de noviembre de 2018.

### 3. Resultados

**3.1.** Se obtuvo una participación de 246 ciudadanos.

**3.2 Análisis Pregunta 1:** ¿En qué aspectos debe mejorar la entidad para prestar un mejor servicio al ciudadano?

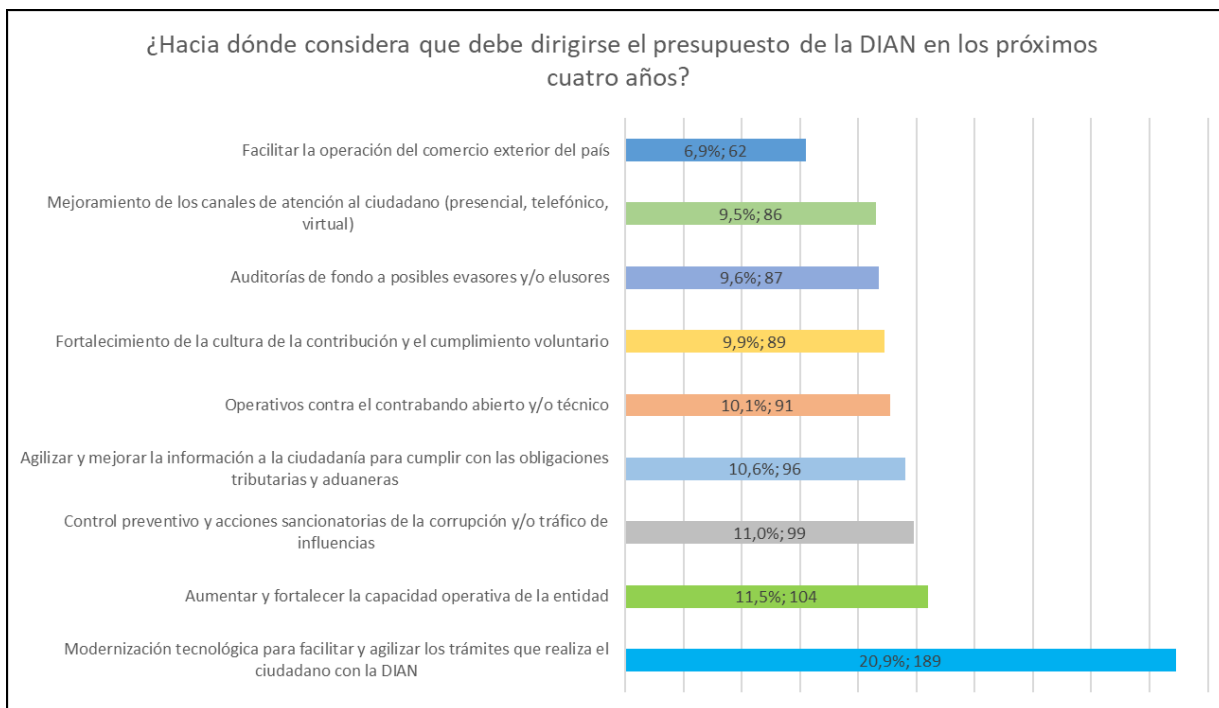


Varios ciudadanos extendieron su respuesta para lo cual expresaron lo siguiente para que la entidad mejore frente al servicio al ciudadano:

- Modernización tecnológica.
- Enfocar la gestión a los segmentos, grandes, medianos altos.
- Informar mensualmente el cumplimiento del recaudo por cada tipo de impuesto.
- Mejorar el liderazgo institucional real.
- Algunos funcionarios con la mirada lo echan, o sino es que lo hacen correr del susto antes de saludar.
- Capacitar a los contribuyentes en temas TAC y de servicios en línea
- Fortalecer la capacitación técnica y de servicios en línea de todos los servidores públicos de la Entidad.
- Modernizar en Tecnología en Big Data.
- Agilizar los procesos en lo que hace referencia al proceso de devolución.
- Ajuste del marco normativo de la regulación aduanera.
- Atención en los puntos de servicio.
- Capacitaciones constantes para los ciudadanos.
- Contrainteligencia para evitar la corrupción de ciertos funcionarios de la DIAN, de la POLFA y almacenes de depósito. Ahí está una billonada para recaudar dineros para el estado.
- Controlar la evasión, la elusión y el contrabando
- Disminución de costos de gestión tributaria, aduanera y cambiaria
- Educación personal de los funcionarios.
- El sistema que manejan a través de internet es muy ineficiente, no funciona bien, se cae muy fácil y no funciona para MAC, por favor en pleno 2018 y aún con ese sistema musical obsoleto.
- Evitar tanta tramitología y establecer un manual de procesos seguro y confiable, que le permita al contribuyente cumplir con su obligación.
- Formación.

- Impulsar y apoyar programas pedagógicos para los contribuyentes (generar pedagogía de la contribución).
- Inculcar a muchos de sus empleados el concepto de servidor público y la disponibilidad con que deben servir a el contribuyente.
- Informar al ciudadano cuando tenga saldos a favor, para solicitar su devolución.
- La entidad debe mejorar en la atención. Definitivamente las personas no pueden hablar con los directores de la DIAN en cada región, no atienden a las personas porque son personas muy orgullosas. Deberían ser más amables y sencillos.
- La página es muy complicada y siempre colapsa.
- Modernización del RUT.
- Muchas veces las personas que dan el soporte a las dudas de los ciudadanos, no cuentan con el conocimiento óptimo para resolver las dudas y consultas. Más funcionarios para este mismo tema ya que no se encuentran habilitados para este rol si no dos personas.
- No actuar como juez y parte en los procesos aduaneros, tributarios, y cambiarios de los contribuyentes.
- Permitirle al funcionario explicar la norma para que así nos pueda orientar mejor.
- Plazos con más espacio entre dígitos, procurando no montar vencimientos.
- Poder eliminar algún documento por error en la digitación sin tener que ir hasta una oficina (Actualización del RUT).
- Promover más decididamente una reforma a fondo de la legislación en materia de procedimiento tributario (ej: las sanciones mínimas de la DIAN, más que ayudar, desincentivan a los ciudadanos para ponerse al día en sus obligaciones)
- Que exista equipos de apoyo en aclaración normativa de cómo interpretar por que el estatuto es muy técnico y complicado, debe ser más simple para no cometer errores que lo induzcan a cometer errores y por ende sanciones.
- Soluciones definitivas al contribuyente que decide normalizar sus asuntos con la Dian, se requiere personal calificado.
- Tener comunicación entre las dependencias que afectan estados de cuenta del contribuyente y facultades para hacer cruces.
- Unificar los porcentajes, retenciones, aportes y clarificar a los contadores la liquidación de IVA y otros impuestos.

### 3.2 Análisis Pregunta 2: ¿Hacia dónde considera que debe dirigirse el presupuesto de la DIAN en los próximos cuatro años?



Algunos encuestados ampliaron la respuesta, mediante las siguientes propuestas para dar uso al presupuesto de la DIAN en el próximo cuatrienio:

- Disminuir los gastos de publicidad inoperantes como botones, pendones, eventos en sedes de particulares como Centro de Convenciones y Colsubsidio.
- Reducir la evasión.
- Control a intermediarios del recaudo: bancos, auto retenedores.
- Régimen común y agencias de Aduanas.
- Ampliación planta de personal.
- Ayudas virtuales para Factura Electrónica.
- Capacitación a contadores en tributaria para prestar un servicio óptimo.
- Control y fiscalización de la evasión.
- Divulgación de las normas claras para que el contribuyente no incurra en sanciones.
- En el asesoramiento hacia el contribuyente, en la norma para que así evitemos sanciones.
- Estudiar la posibilidad para pagar a informantes que denuncien con pruebas contundentes contra funcionarios públicos y particulares.

- Fiscalizar fuertemente las declaraciones de los políticos, colocar expertos tributaristas para que resuelvan dudas a través de internet, o por correo y que sea casi en tiempo real, eso orientaría mucho al ciudadano del común que tiene un conocimiento muy pobre en materia de impuestos.
- Generar conciencia en la ciudadanía, comenzando por las escuelas y colegios para hacer entender que es un deber ciudadano controlar, vigilar y pagar los impuestos.
- IVA del 8% en canasta familiar.
- Los esfuerzos se deberían dirigir a seleccionar el personal que ingresa a trabajar a esa entidad por meritocracia y no burocracia ya que las personas del común nunca tenemos las opciones de ingresar al empleo dentro de la Dian porque los puestos ya están recomendados por los directores o altos mandos. Se debería invertir en acabar con la corrupción en esa entidad y también castigar a los funcionarios corruptos que a pesar de que tienen faltas siguen en la entidad trabajando como si nada.
- Mejorar estado de cuenta.
- Mejorar la información disponible para conocer los ingresos reales de los ciudadanos y, así, hacer una fiscalización efectiva de los impuestos a cargo.
- Mejorar el sistema informático para que todo se haga virtual, esto evitaría colas para tramitar diligencias y ayudarían mucho a optimizar el tiempo de los contribuyentes en sus tareas diarias.
- Realizar control preventivo y no coactivo, jornadas de acercamiento al ciudadano.
- Simplificar los envíos de información a la entidad, reporte de información exógena, por ejemplo, ya que es muy complicado. Deberían ser reportes activos, pasivos, gastos, ingresos y patrimonio por tercero y ya (5 formatos), más los pagos de impuestos por separado.
- Unificación de conceptos tributarios coherentes con la legislación.