



El emprendimiento  
es de todos

Minhacienda



# RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DE CALIDAD GENERAL DEL SERVICIO BRINDADO POR LA DIAN 2018

Elaborado por  
Coordinación de Gestión de Canales del Servicio  
Subdirección de Gestión de Asistencia al Cliente  
Rosa Lucia Herrera y Diana Marcela Díaz  
Ivan Mauricio Quintero

# FICHA TÉCNICA

## Objetivo: Evaluar la percepción de calidad general del servicio brindado por la DIAN en el año 2018

### El diseño muestral:

muestreo probabilístico para poblaciones finitas, aleatorias, estratificado, donde el estrato es cada una de las regiones de ubicación del ciudadano cliente acorde con el registro en el RUT.



A los ciudadanos clientes que gestionaron trámites y servicios durante el año 2017.

**8544**  
Encuestas  
Aplicadas

**41** Seccionales

**Técnica de recolección:** Entrevista telefónica a las personas jurídicas (representantes legales) y personas naturales, inscritos en el Rut que gestionaron tramites y Opas.

**Periodo aplicación:**  
Julio a octubre 2018

**Macrosegmentos:**  
Grandes, Medianos, Pequeños y Personas Naturales.

# DIMENSIONES

# FACTORES

# VARIABLES



## Calidad General

Refiere al indicador de percepción de calidad general del servicio brindado por la entidad y, de reconocimiento la contribución que la DIAN le genera al país.

## Fidelidad

Corresponde a las interacciones futuras de grupos de valor e integra los aspectos relacionados con: percepciones de tendencias en la prestación del servicio DIAN; Comportamientos deseados hacia la DIAN y Confianza.

## Proceso

Agrupar las variables de experiencia en la comunicación, sobre atención en canales de comunicación y experiencia en los momentos de contacto con la DIAN.

## Acceso

Percepción sobre uso y preferencia de los canales de servicio y detección de barreras de acceso.

## Resultado

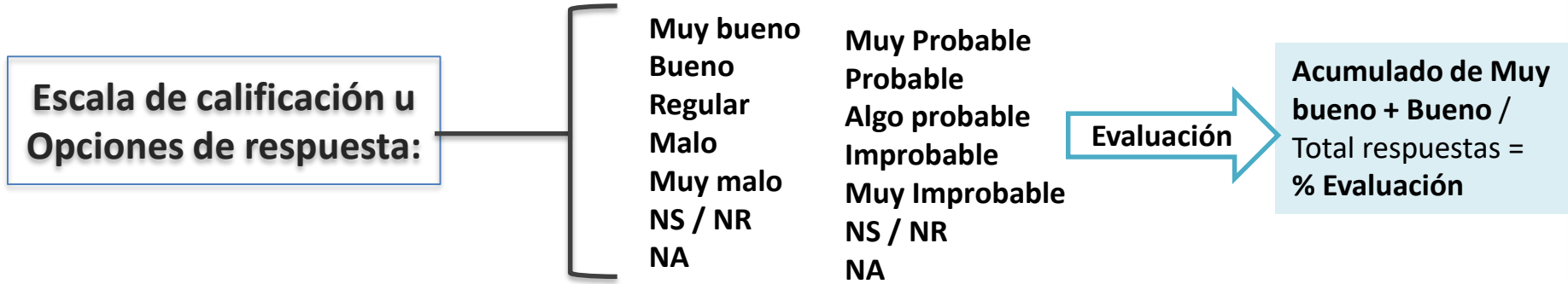
Refiere a la evaluación de los servicios o procesos de la DIAN, percepción cumplimiento de las expectativas de servicio a futuro, detección de las características de mayor valor para el cliente.







## Transparencia

Corresponde a la percepción sobre divulgación de información, comportamiento ético institucional y rendición de cuentas.



# ESCALA DE MEDICIÓN



- 
**Satisfactorio**  
 >90%
 
 Indicador con Porcentaje de evaluación  $\geq 90\%$
- 
**Tolerable**  
 75%= $<89\%$ 

 Indicador con Porcentaje de evaluación:  $= >75\% < 89\%$ .
- 
**Insatisfactorio**  
 < 75%
 
 Indicador con porcentaje de evaluación  $< 75\%$

# 1 CALIDAD GENERAL

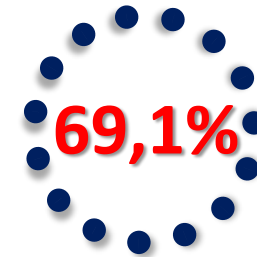
## RESULTADOS DE LA ENCUESTA NIVEL NACIONAL

**1.1 ¿Cómo califica la calidad general de los servicios que le ha prestado la DIAN?**



**Indicador de Percepción de Calidad General – Tolerable  
AÑO BASE 2016**

**1.2 ¿Cómo califica la contribución que la DIAN le genera al país?**

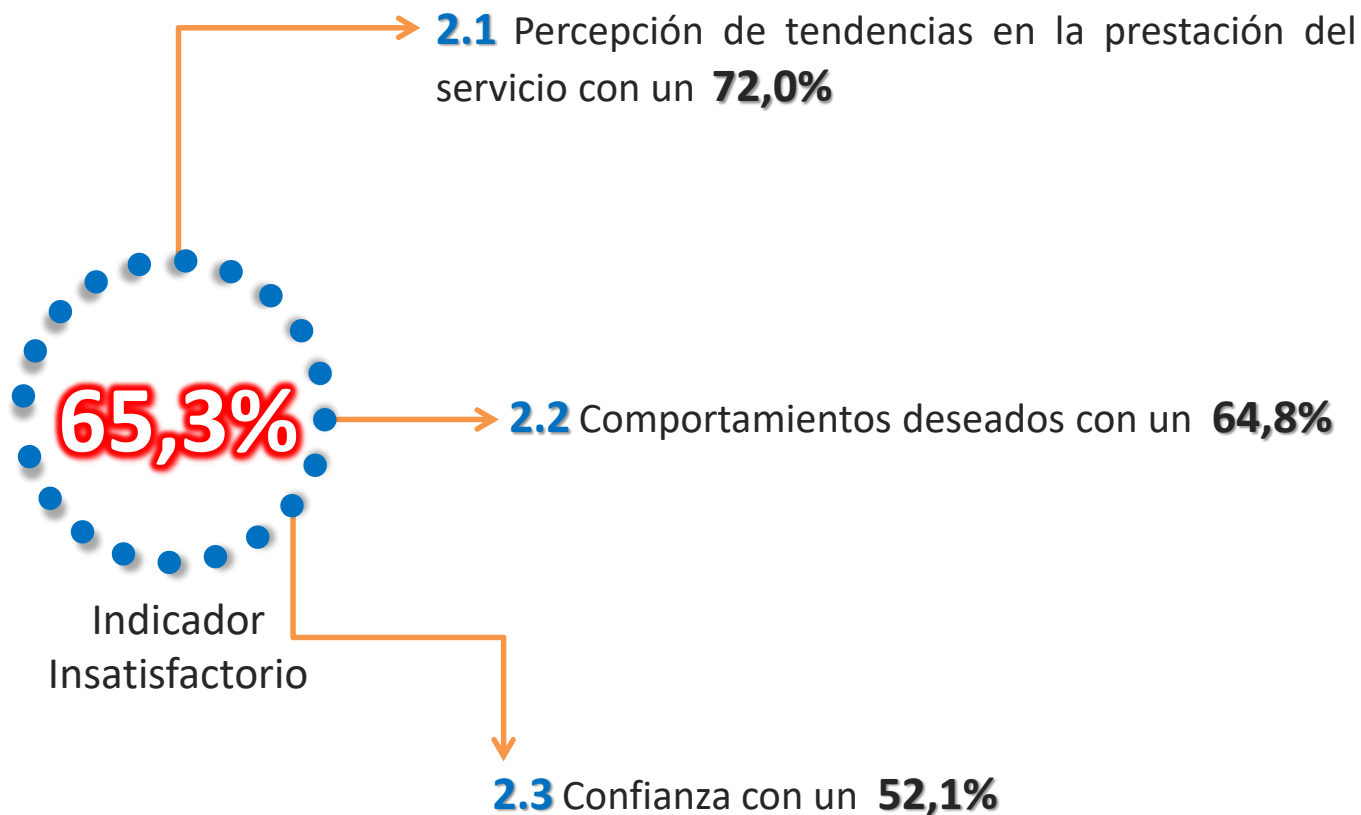


**Indicador de Percepción de Calidad General - Insatisfactorio**

El índice de percepción de calidad general del servicio dado por la DIAN es “Tolerable” con el 89.6%, mide la gestión realizada para asegurar la calidad general del servicio institucional y en términos generales representa la satisfacción de los contribuyentes y usuarios. Este valor es la línea base año 2018, para el mejoramiento.

# 2 FIDELIDAD

Esta Dimensión comprende 3 factores:



El indicador de **Fidelidad** hace referencia a interacciones futuras de los grupos de valor como: confianza, relaciones observables y generación de valor; esta dimensión se ubican en el nivel insatisfactorio con 65.3% obtenido por agregación simple de los tres factores de la dimensión a nivel nacional. Refleja los esfuerzos que hace la DIAN por mejorar el servicio, aunque al no ser reconocidos, dista mucho de una percepción positiva, que soporte la fidelización de los clientes hacia la Entidad.

# 1. Percepción de tendencias en la prestación del servicio con un **72,0%**

## Lo mas destacado

- ✓ Manejar con seguridad y confidencialidad su información. **89.35%**
- ✓ Dar a conocer los diferentes canales de acceso al servicio. **74.93%**
- ✓ Garantizar que usted tenga la orientación necesaria para su caso. **72.11%**
- ✓ Darle a elegir al ciudadano diferentes opciones para resolver su caso. **70.63%**

## Por Mejorar

- Adaptar el servicio a sus necesidades específicas **69.99%**
- Coordinar acciones con las diferentes entidades de gobierno para brindarle un mejor servicio. **62.11%**
- Cooperar con otras entidades públicas y/o privadas, como Gremios, Cámaras de Comercio, entre otras, para prestar un mejor servicio. **69.59%**
- Tener en cuenta sus opiniones para mejorar el servicio. **67.49%**

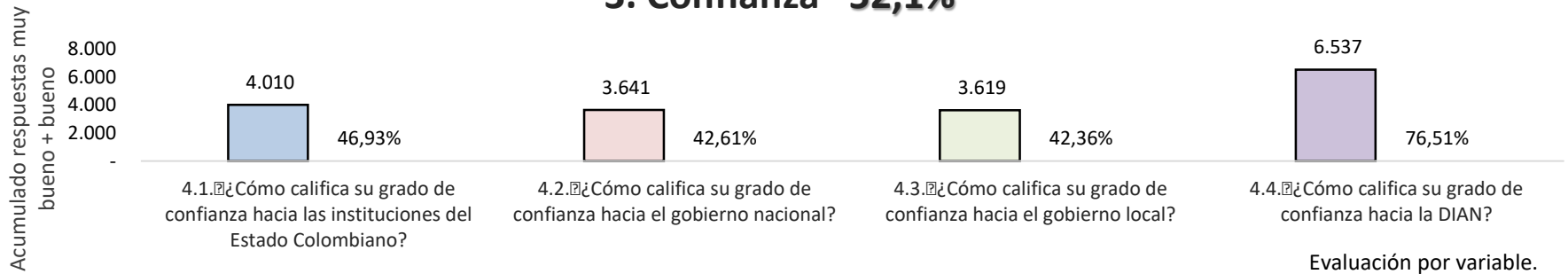
# 2. Comportamientos deseados con un **64,8%**

¿Qué tan probable es que usted **hable positivamente** o recomiende a la DIAN?  
..... **80,7%**

¿Qué tan probable es que usted **se involucre activamente** en las iniciativas de participación ciudadana y/o proyectos de la DIAN?..... **67,5%**

¿Qué tan probable es que usted **dude de información negativa** dada sobre la DIAN? ..... **46,3%**

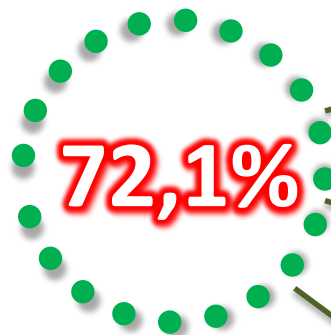
# 3. Confianza **52,1%**



Evaluación por variable.



# 3 PROCESO



Indicador  
Insatisfactorio

**3.1** Experiencia: Comunicación con la DIAN. ¿Cómo califica, en general, la comunicación con la DIAN? **73,68%**

**3.2** Atención en Canales de comunicación **54,8%**

**3.3** Experiencia Momentos de Contacto con la DIAN **80,01%**

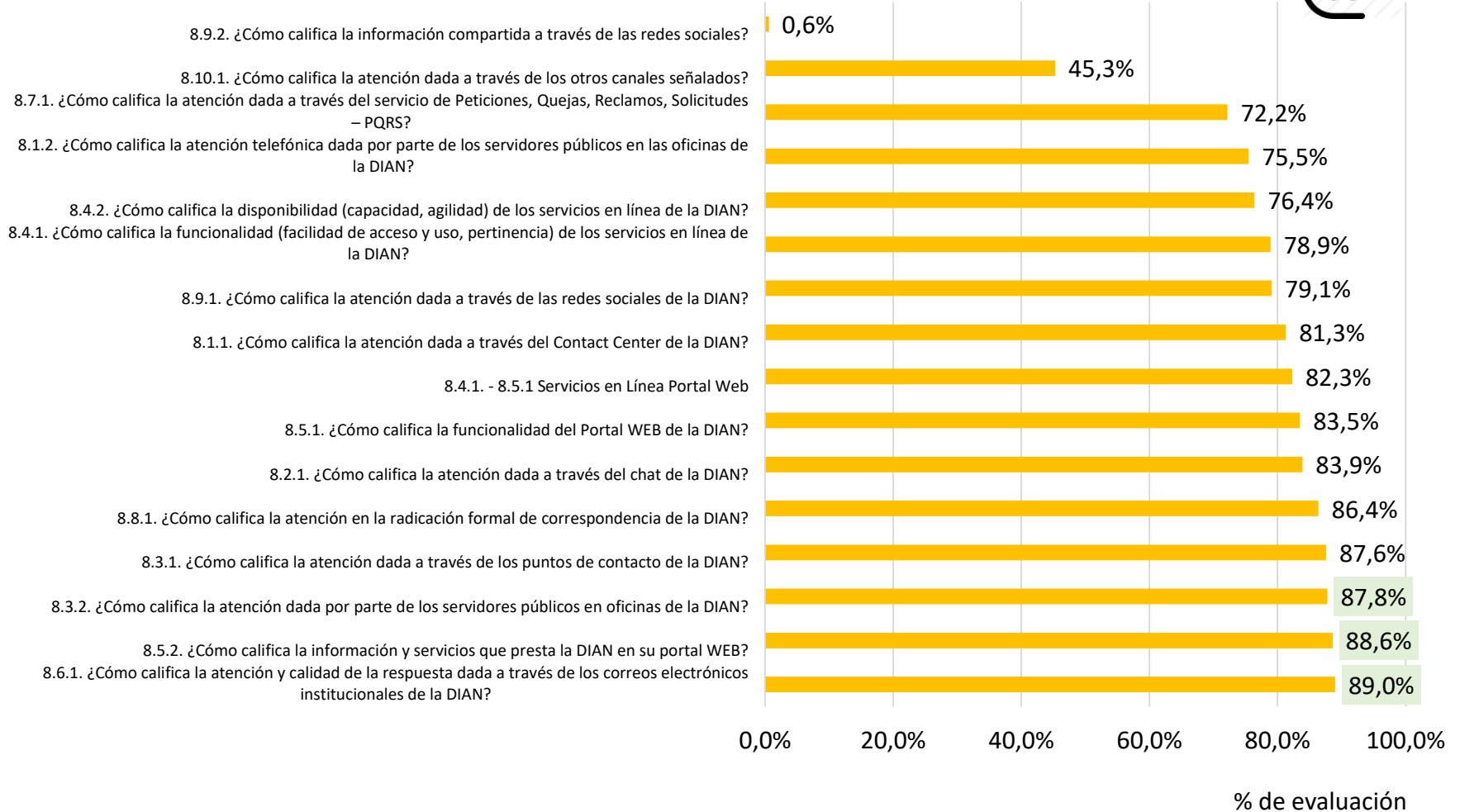
Esta dimensión hace referencia a la experiencia del cliente en la gestión de trámites y servicios ante la DIAN, con tres componentes: comunicación, atención en los canales y experiencia en los momentos de contacto.

se debe tener en cuenta que la Entidad orienta su gestión por procesos, por tanto, no hay una alineación positiva entre la gestión y el indicador.

## 3.2 Atención en Canales de comunicación 54,8%

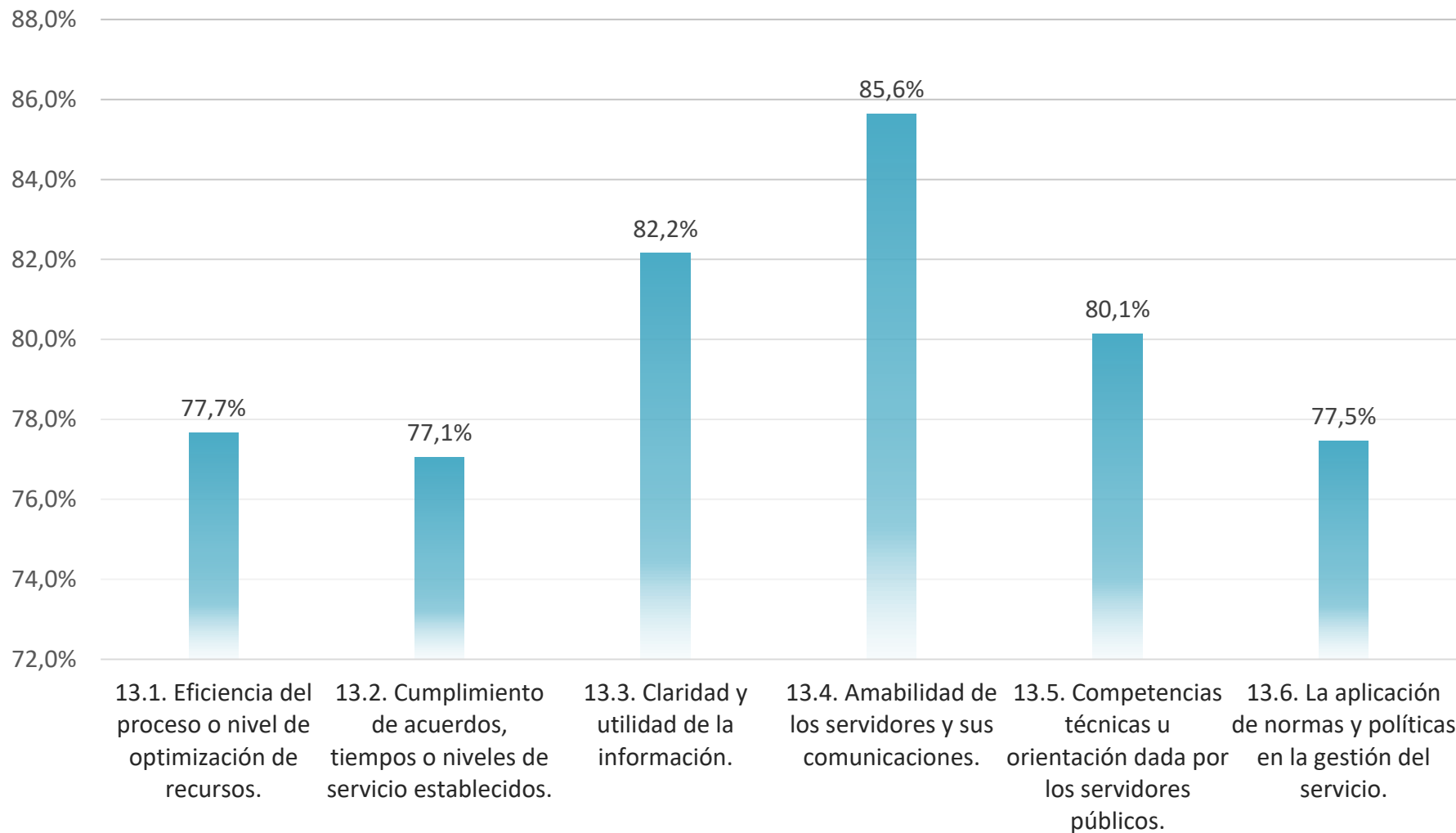


Caales de atencin



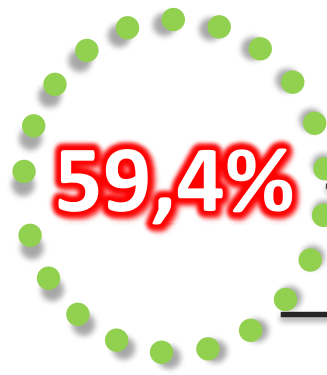
El mejor canal calificado fue el correo electrónico con el 89,0% , seguido de información en el portal web con 88,6%: Los canales con menor evaluación son: La atención dada a través del sistema de Redes sociales con 0.6%, Otros canales 45.3% y redes sociales (0.6%) y las PQRS con un nivel insatisfactorio del 72.2 %,

### 3.3 Experiencia Momentos de Contacto con la DIAN **80,01%**



# 4

## ACCESO



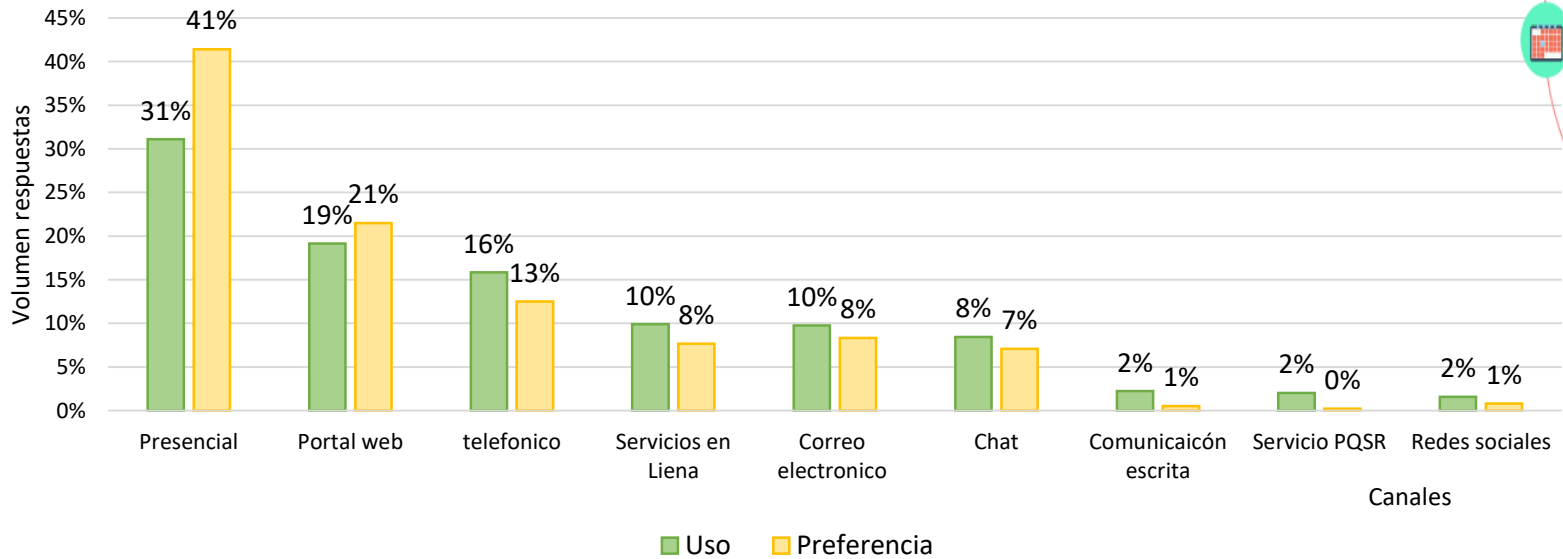
Indicador Insatisfactorio

Esta dimensión hace referencia a preferencia y uso de canales de comunicación, barreras de acceso y conocimiento sobre la DIAN.

4.1. Uso y preferencia de canales y barreras de acceso.

4.2. Conocimiento sobre la DIAN.

### 4.1. Uso y Preferencia de canales



## 4.1 Barreras de acceso **58,1%**

¿Tuvo dificultades o barreras de acceso para ingresar y/o recibir atención en alguna sede o dependencia de la DIAN?

**77%**

**No** tuvieron barreras de acceso.

**22%**

De los encuestados manifestaron **haber** tenido barreras de acceso

### ➤ Principales barreras de quienes dijeron que **SI**:

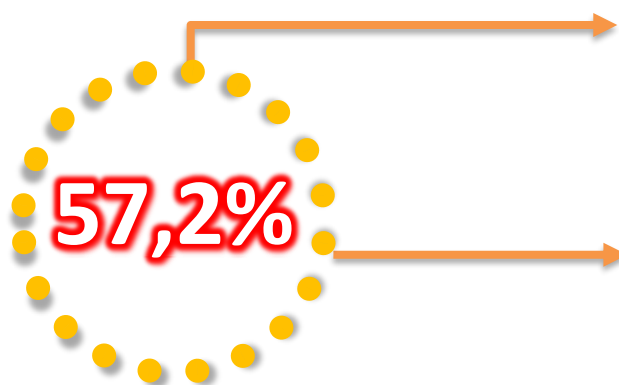
- ✓ Funcionalidad y disponibilidad de los servicios en línea **35,60%**
- ✓ El tiempo de espera para recibir atención personalizada **30,16%**
- ✓ Información acerca de los trámites y servicios de la Entidad **11,03%**
- ✓ La orientación y el lenguaje utilizado por la persona que lo atiende **9.53%**
- ✓ Información acerca de sus obligaciones fiscales y el estado de las mismas **5.8%**

## 4.2 Conocimiento y que hacer sobre la DIAN.

¿Cómo califica usted su nivel de conocimiento sobre lo que hace la DIAN y en general sobre sus procesos y demás?

**59,41**  
Insatisfactorio

# 5 RESULTADOS



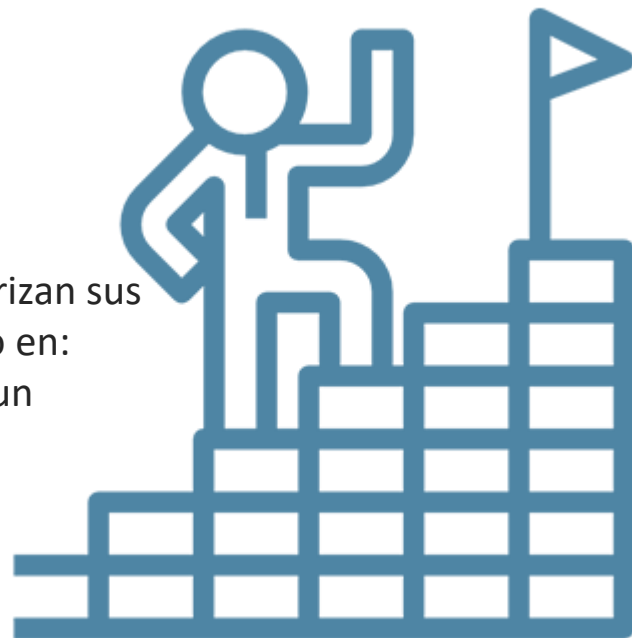
Indicador  
Insatisfactorio

**5.1.** Evaluación de servicios o procesos a la DIAN  
**57,2%**

**5.2.** Expectativas del Servicio **61,7%**

Esta dimensión se enfocó en dos factores: la evaluación de los servicios y procesos de la DIAN y las expectativas del servicio.

- ✓ Los contribuyentes priorizan sus expectativas del servicio en: **cumplir y superar**, con un indicador del 61.8%



## 5.1. Evaluación de servicios o procesos a la DIAN. **57,2%**

¿Cómo califica el servicio que ofrece la DIAN para realizar sus trámites y diligencias **tributarias**?

**79,66% Tolerable**

¿Cómo califica el servicio que ofrece la DIAN para realizar sus trámites y servicios **aduaneros**?

**37,34% Insatisfactorio**

¿Cómo califica el servicio que ofrece la DIAN para realizar sus trámites y diligencias de control **cambiario**?

**30,29% Insatisfactorio**

¿Cómo califica el servicio que ofrece la DIAN para realizar sus trámites y diligencias de comercio **exterior**?

**33,06% Insatisfactorio**

¿Cómo califica los reportes e informes sobre el recaudo y la gestión de la DIAN?

**49,06% Insatisfactorio**



## 5.2. Expectativas del Servicio **61,7%**

Usted diría que la atención de la DIAN va a...

Superar sus expectativas

**26%**

Cumplir con sus expectativas

**62%**

Estar por debajo de sus expectativas **13%**

# 6 TRANSPARENCIA



Indicador  
Insatisfactorio

Evaluación y Calificación de la  
Dimensión "Transparencia".

Esta dimensión abarca tres aspectos: gestión de información, comportamiento ético y rendición de cuentas.

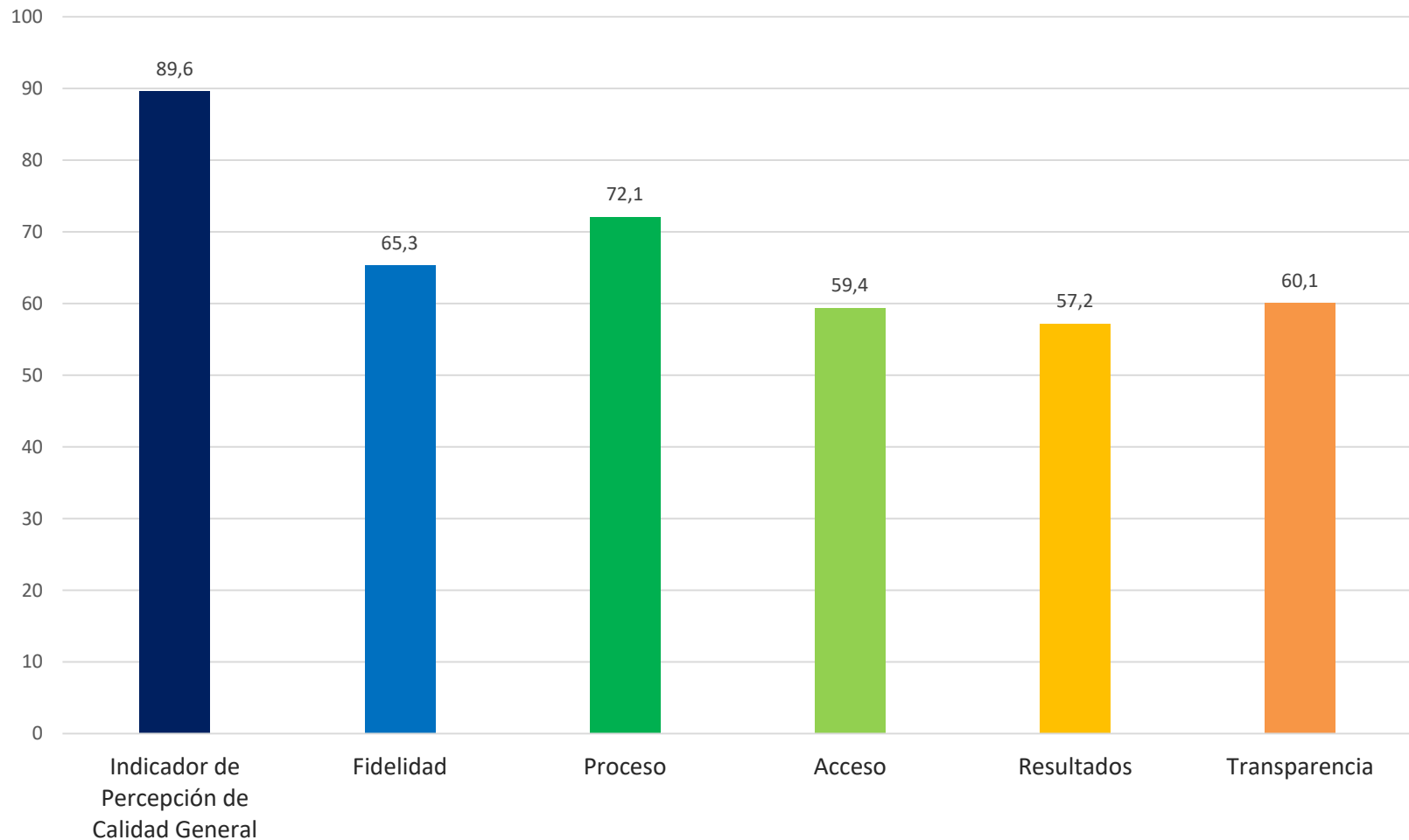
- La manera clara, útil y oportuna de divulgar información normativa, gestión administrativa, financiera y de trámites y servicios. **68,07%**
- El comportamiento ético institucional y la lucha anticorrupción. **57,90%**
- La rendición de cuentas y el control de la gestión. **54,42%**
- Indicador de Transparencia Nivel Nacional **60,13%**





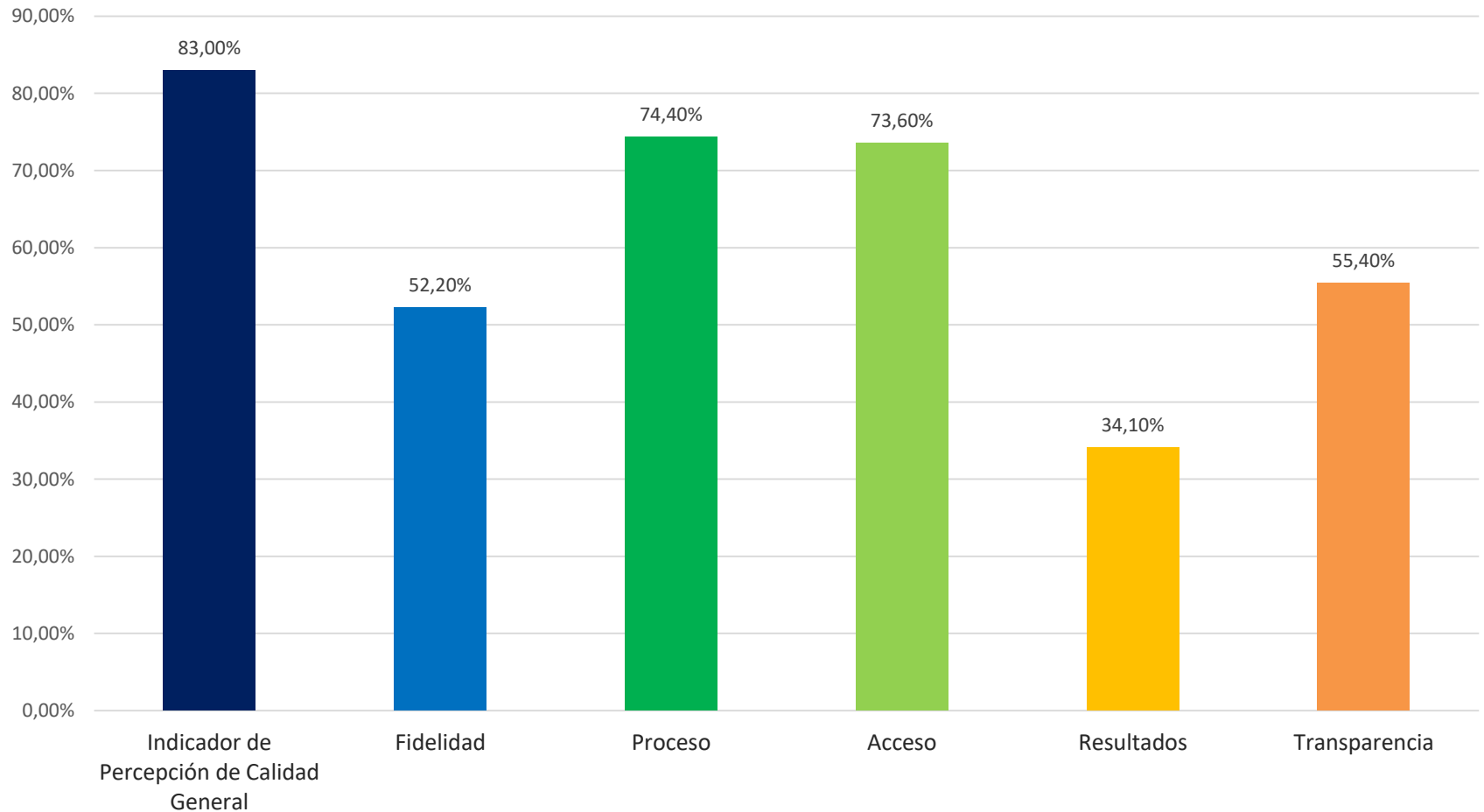
# RESULTADOS DE LA ENCUESTA POR MACROSEGMENTOS

## Nacional



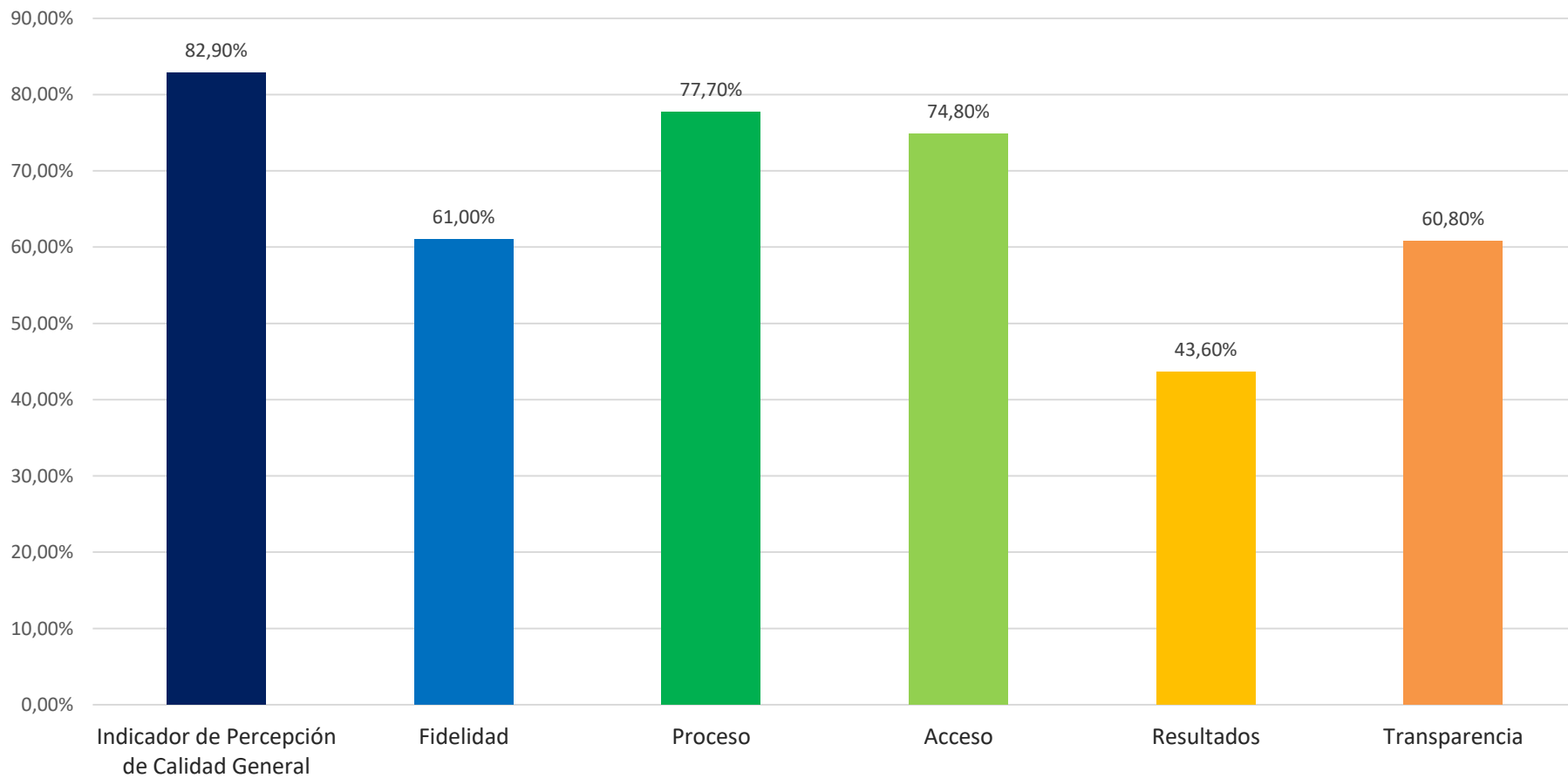
# RESULTADOS DE LA ENCUESTA POR MACROSEGMENTOS

## Grandes contribuyentes



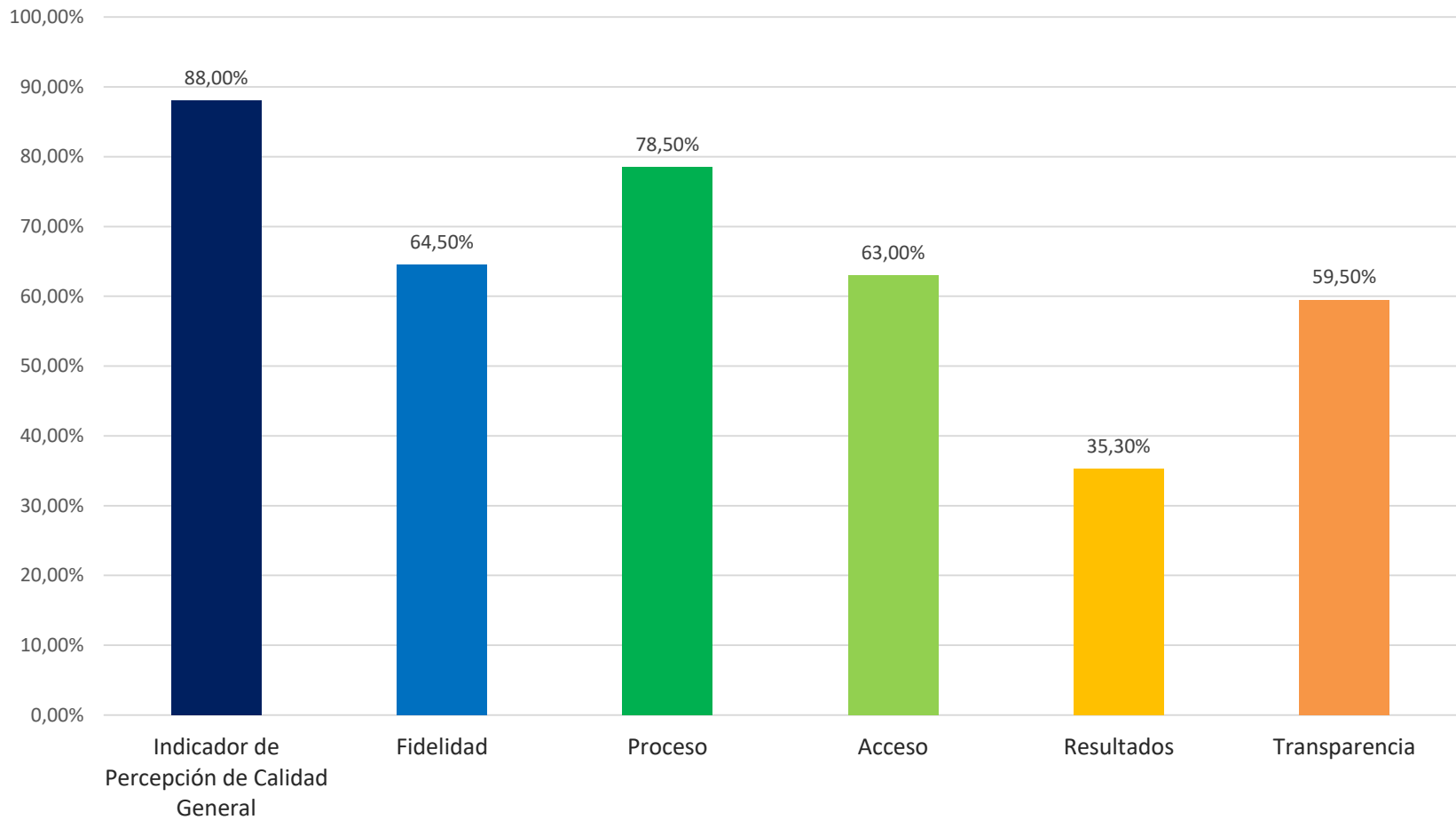
# RESULTADOS DE LA ENCUESTA POR MACROSEGMENTOS

## Medianos



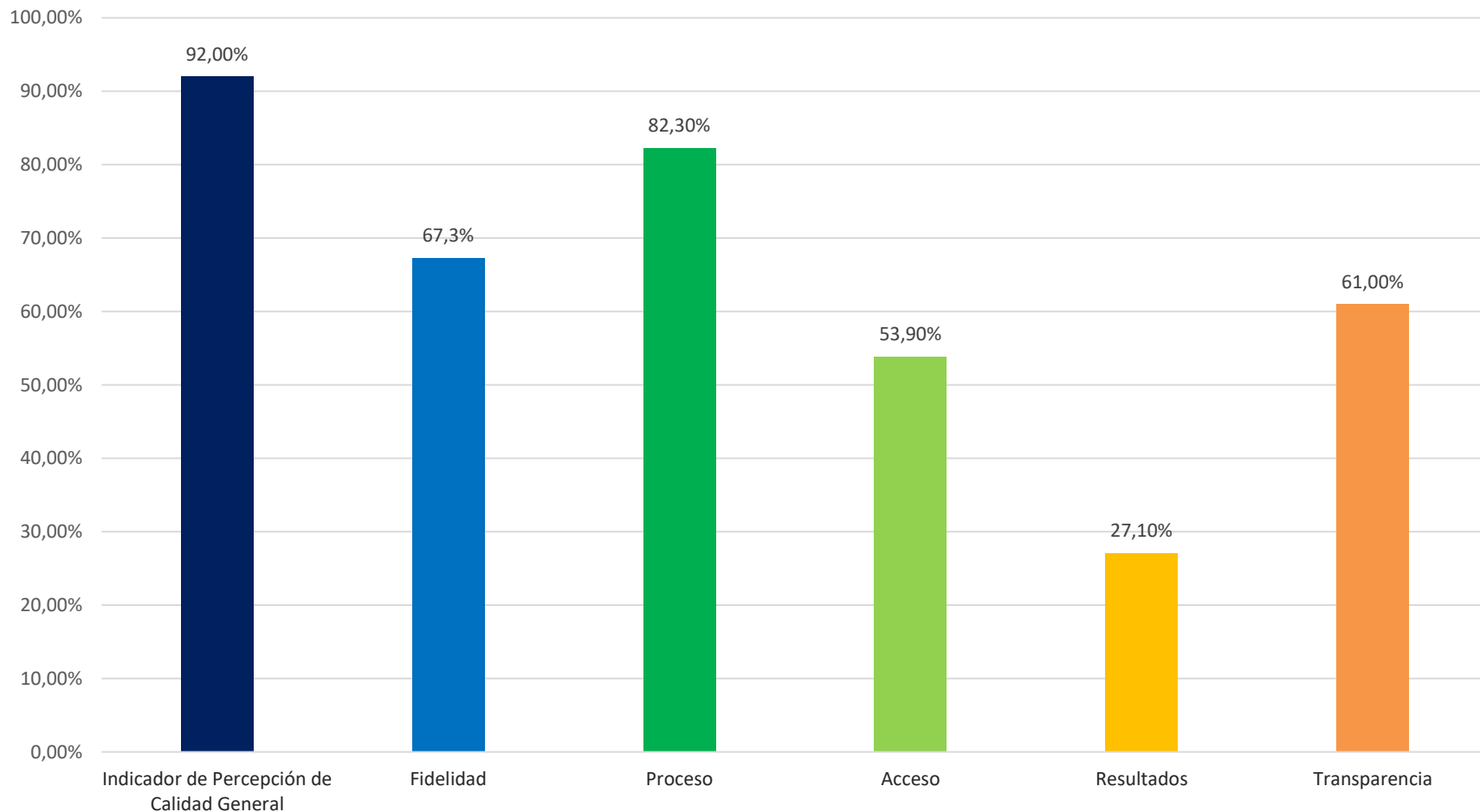
# RESULTADOS DE LA ENCUESTA POR MACROSEGMENTOS

## Pequeños



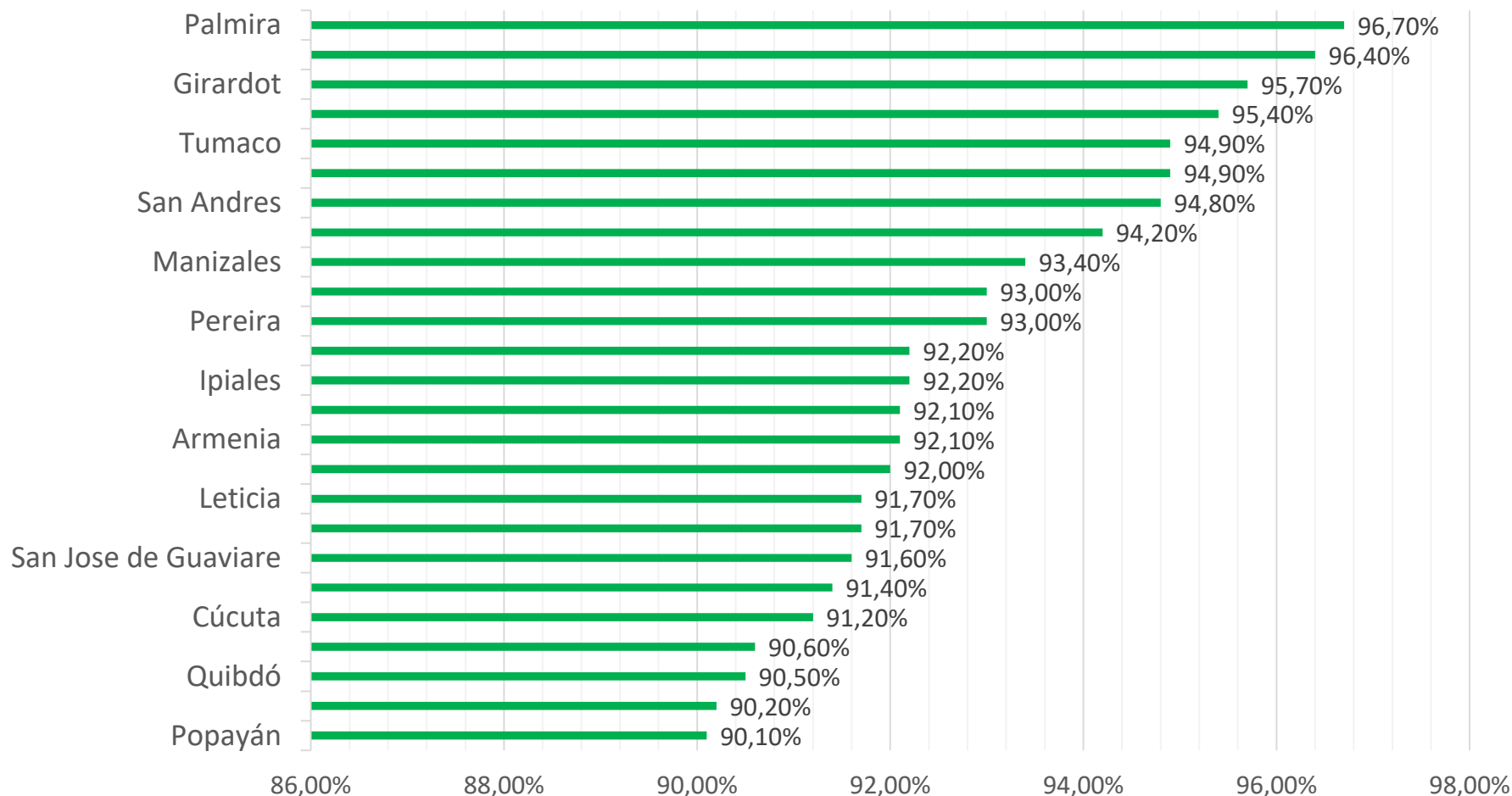
# RESULTADOS DE LA ENCUESTA POR MACROSEGMENTOS

## Personas Naturales



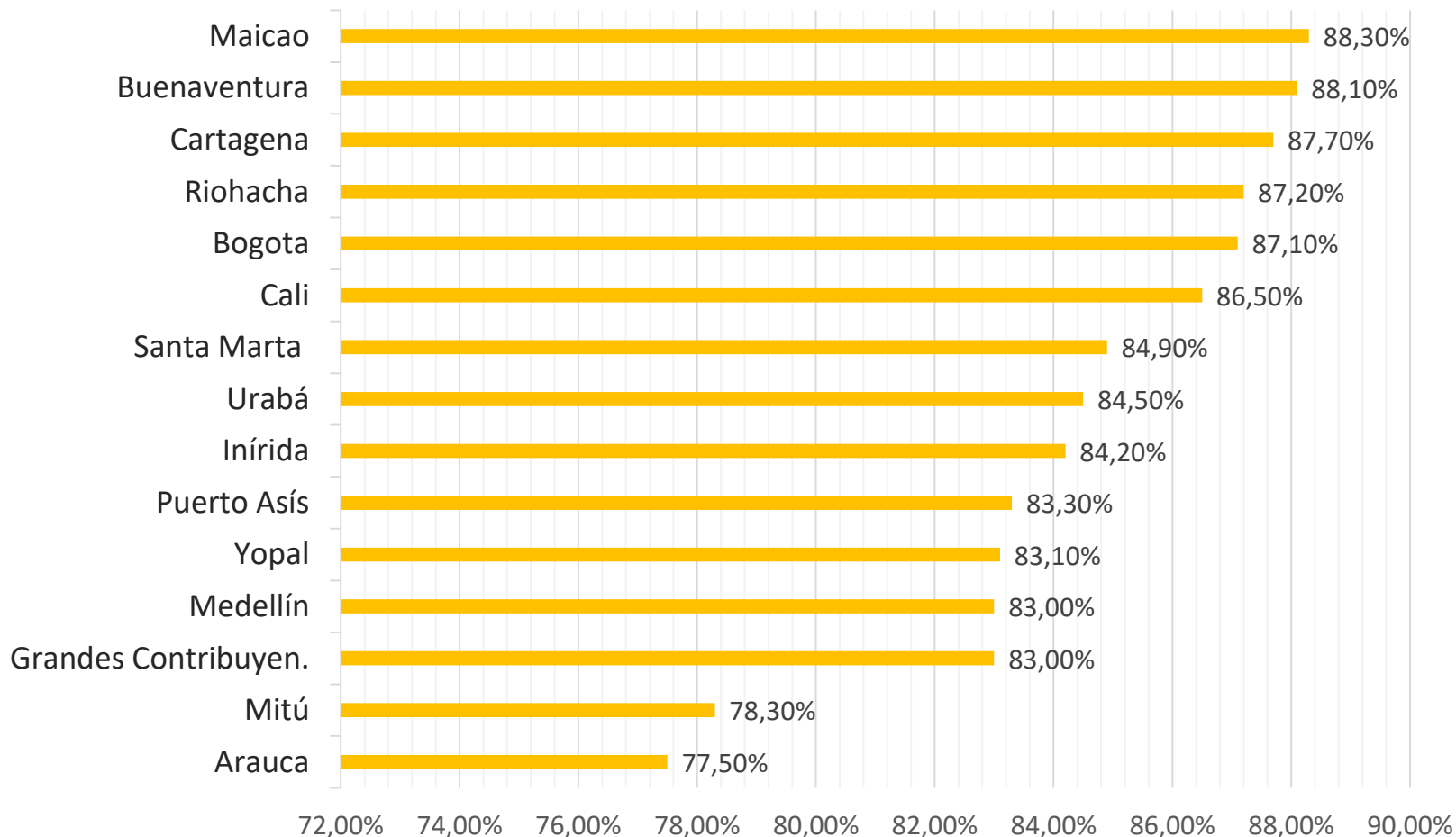
# RESULTADOS LA ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DE CALIDAD GENERAL DEL SERVICIO BRINDADO POR LA DIAN 2018 POR DIRECCIONES SECCIONALES

## SATISFACTORIO



# RESULTADOS LA ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DE CALIDAD GENERAL DEL SERVICIO BRINDADO POR LA DIAN 2018 POR DIRECCIONES SECCIONALES

## TOLERABLE



# PRINCIPALES BRECHAS Y RESPONSABLES

- ❑ El indicador de percepción de calidad general del servicio es “Tolerable” con el 89.60%, sin embargo, es menor en los macrosegmentos de mayor contribución.
- ❑ El indicador de percepción de calidad general es menor en los macrosegmentos de mayor contribución: para los Grandes Contribuyentes y Medianos se ubica en 83.5% y 82.9% respectivamente y para los Pequeños y las Personas Naturales en 92% y 88%; por tanto, la DIAN debe fortalecer más las estrategias de servicio para los grupos de valor de mayor importancia en la gestión del recaudo
- ❑ El canal **preferido y más usado** por los contribuyentes sigue siendo el canal presencial. La principal barrera de acceso es “la funcionalidad y disponibilidad de los servicios en línea”.



- ❑ La evaluación por dimensiones en su mayoría es insatisfactoria, y hay una notable diferencia entre estas y el indicador de Percepción general, por tanto, se requiere mayor alineación en cada uno de los componentes del servicio: fidelidad, acceso, proceso, resultados y transparencia, con la participación de todas las áreas y niveles de organización.
- ❑ La percepción sobre el valor que la DIAN le genera al país se ubicó en el 69.1%, es decir “insatisfactorio” por tanto se hace necesario fortalecer la información y educación a la ciudadanía sobre la importancia del recaudo nacional y la facilitación del comercio.



# QUE SIGUE

Todos los servidores somos actores del mejoramiento de la percepción de la calidad general con el mejoramiento de la gestión de tramites y servicios de la ventanilla hacia adentro y hacia afuera.



Nuestro reto es mejor es mejorar elevar todos los indicadores en 2019