



RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE PERCEPCIÓN CALIDAD DE SERVICIO DIAN 2019



El emprendimiento
es de todos

Minhacienda

RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE PERCEPCIÓN CALIDAD DE SERVICIO DIAN 2019

Elaborado por:

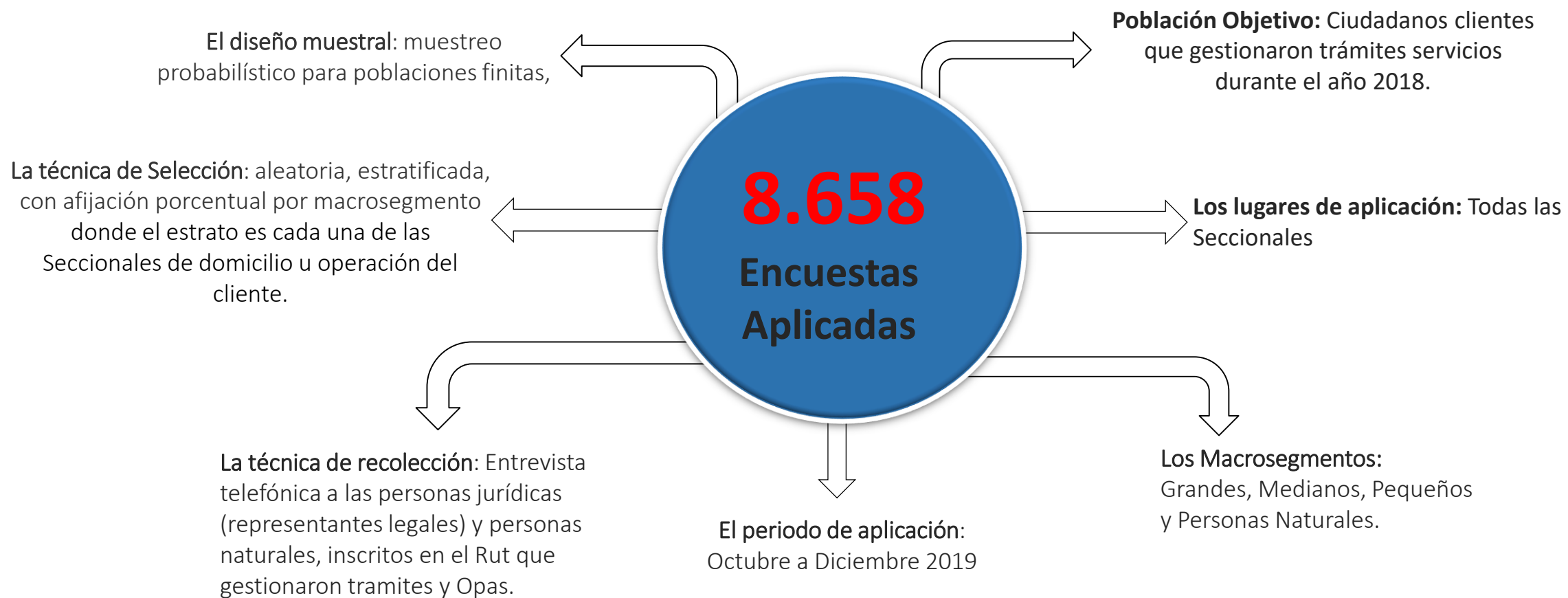
Subdirección de Gestión de Asistencia al Cliente

Coordinación de Gestión de Canales de Servicio

I. PRINCIPALES RESULTADOS A NIVEL NACIONAL

Ficha Técnica.

Objetivo: Evaluar la percepción de calidad general del servicio brindado por la DIAN 2018-2019



I. PRINCIPALES RESULTADOS A NIVEL NACIONAL

TEMÁTICA DE LA ENCUESTA

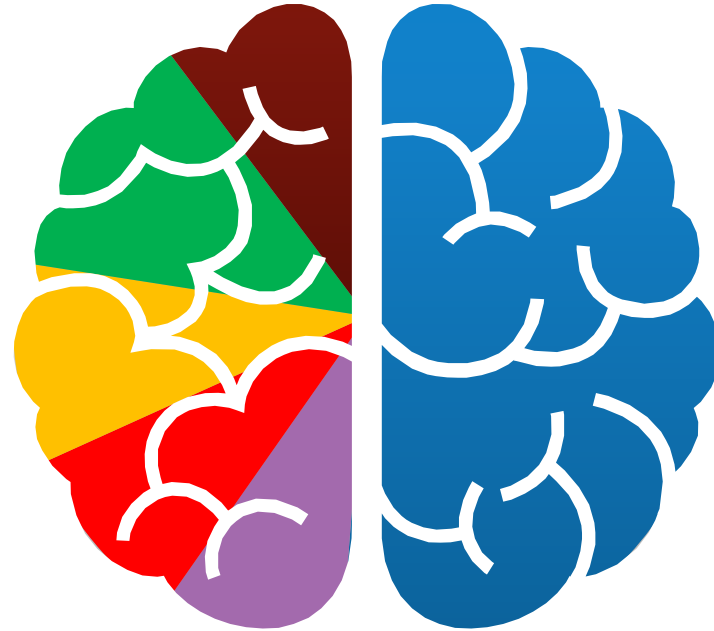
2. Fidelidad.

3. Proceso.

4. Acceso.

5. Resultados.

6. Transparencia



1. Indicador percepción de calidad general del servicio brindado por la DIAN

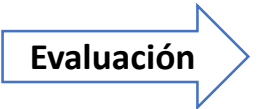
I. PRINCIPALES RESULTADOS A NIVEL NACIONAL

ESCALA DE MEDICIÓN



Escala de calificación u
Opciones de respuesta:

Muy bueno	Muy Probable
Bueno	Probable
Regular	Algo probable
Malo	Improbable
Muy malo	Muy Improbable
NS / NR	NS / NR
NA	NA

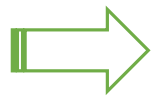


Acumulado de Muy bueno + Bueno / Total respuestas = % Evaluación

Indicador:



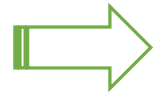
Satisfactorio
>90%



Indicador con Porcentaje de evaluación $\geq 90\%$



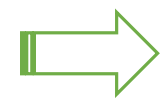
Tolerable
75%= \leq 89%



Indicador con Porcentaje de evaluación: $= >75\% \leq 89\%$.



Insatisfactorio
< 75%



Indicador con porcentaje de evaluación < 75%

1

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



82 / 100
clientes

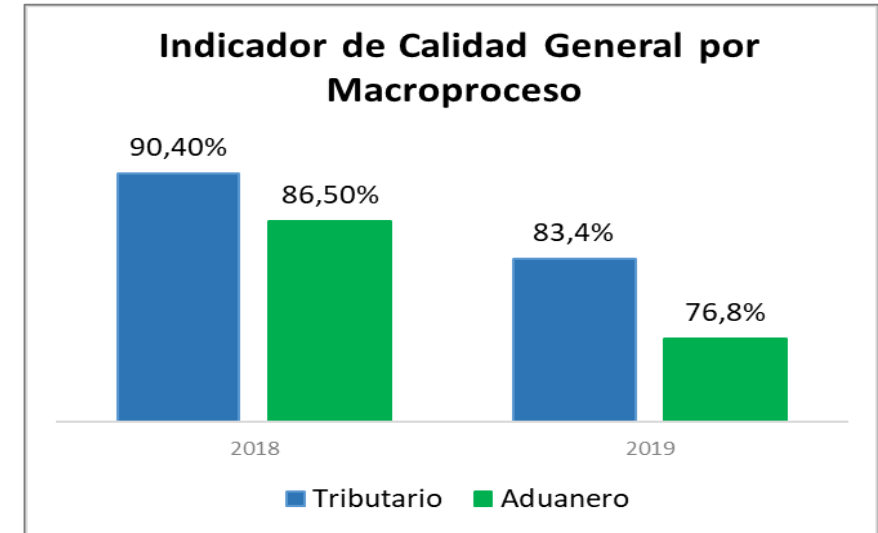
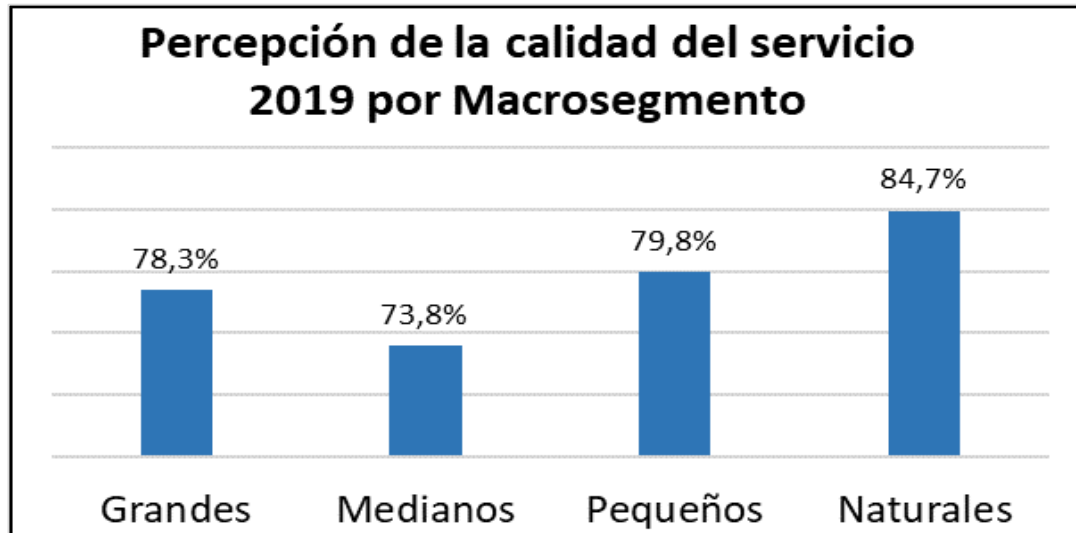
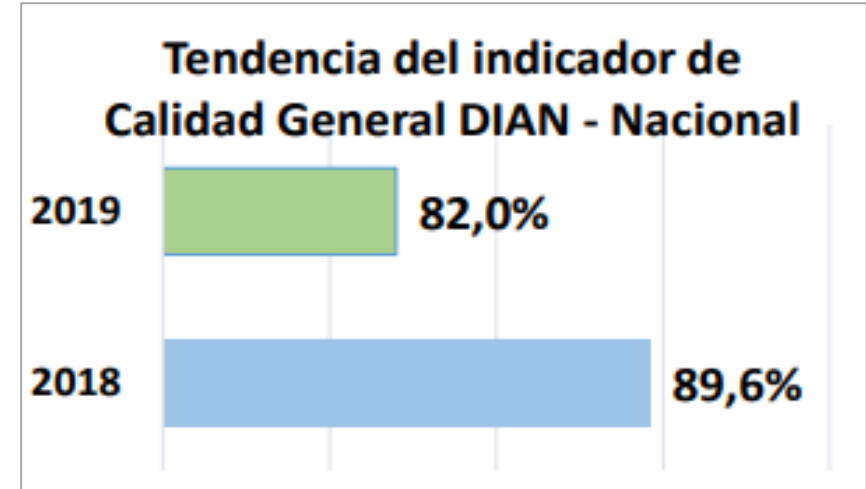
Califica la calidad del servicio institucional como muy buena o buena.

I. Calidad del servicio / percepción de cercanía

INDICADOR PERCEPCIÓN CALIDAD DEL SERVICIO

82,0 %
Tolerable

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



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

2018: 69,1%

2019: 71,9%

Refiere a las respuestas con calificación buena y muy buena

I. Calidad del servicio / percepción de cercanía

VALIDEZ DE LOS RESULTADOS A LA LUZ DE PRUEBA DE DIFERENCIA DE MEDIANAS PRUEBA NO PARAMÉTRICA MUESTRAS INDEPENDIENTES U DE MANN - WHITNEY

Pruebas de normalidad

	Date Created	Kolmogorov-Smirnov ^a		
		Estadístico	gl	Sig.
1.1. ¿Cómo califica la calidad general de los servicios que le ha prestado la DIAN?	2018	,362	8306	,000
	2019	,360	8658	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors



Hipótesis Nula



Los resultados tienen una distribución Normal.

Se RECHAZA con $P > 0,05$



Hipótesis alterna



Los resultados NO tienen una distribución Normal.

Se ACEPTA con $P \leq ,05$

I. Calidad del servicio / percepción de cercanía

VALIDEZ DE LOS RESULTADOS A LA LUZ DE PRUEBA DE DIFERENCIA DE MEDIANAS PRUEBA NO PARAMÉTRICA MUESTRAS INDEPENDIENTES U DE MANN - WHITNEY

Estadísticos de prueba^a

	Calidad del Servicio Percibida 2018 -2019
U de Mann-Whitney	31809981,00
W de Wilcoxon	67052191,00
Z	-12,077
Sig. asintótica(bilateral)	,000

a. Variable de agrupación: Date
Created



Hipótesis Nula



NO existen diferencias significativas (más allá del error) entre los resultados 2018 y 2019 de la percepción de la calidad del servicio.

Se RECHAZA con $P > 0,05$



Hipótesis alterna



SI existen diferencias significativas (más allá del error) entre los resultados 2018 y 2019 de la percepción de la calidad del servicio.

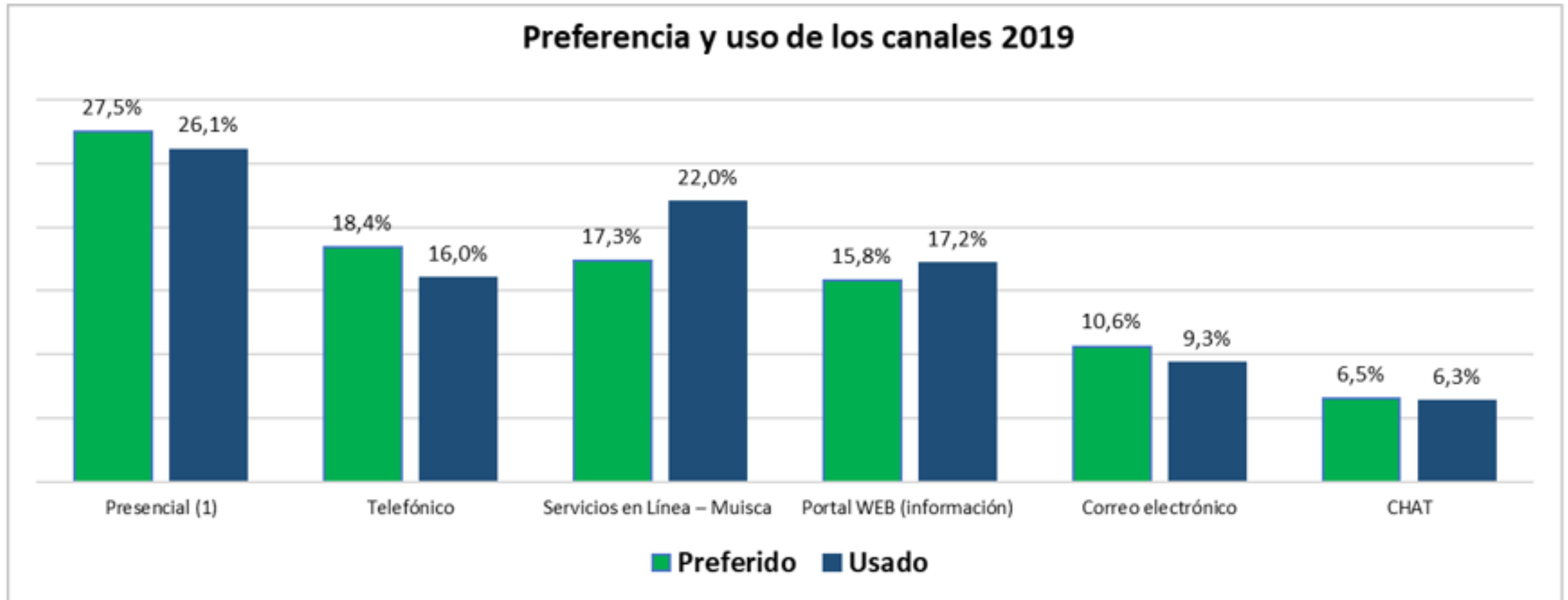
Se ACEPTA con $P \leq ,05$

II. Modernización Tecnológica

2

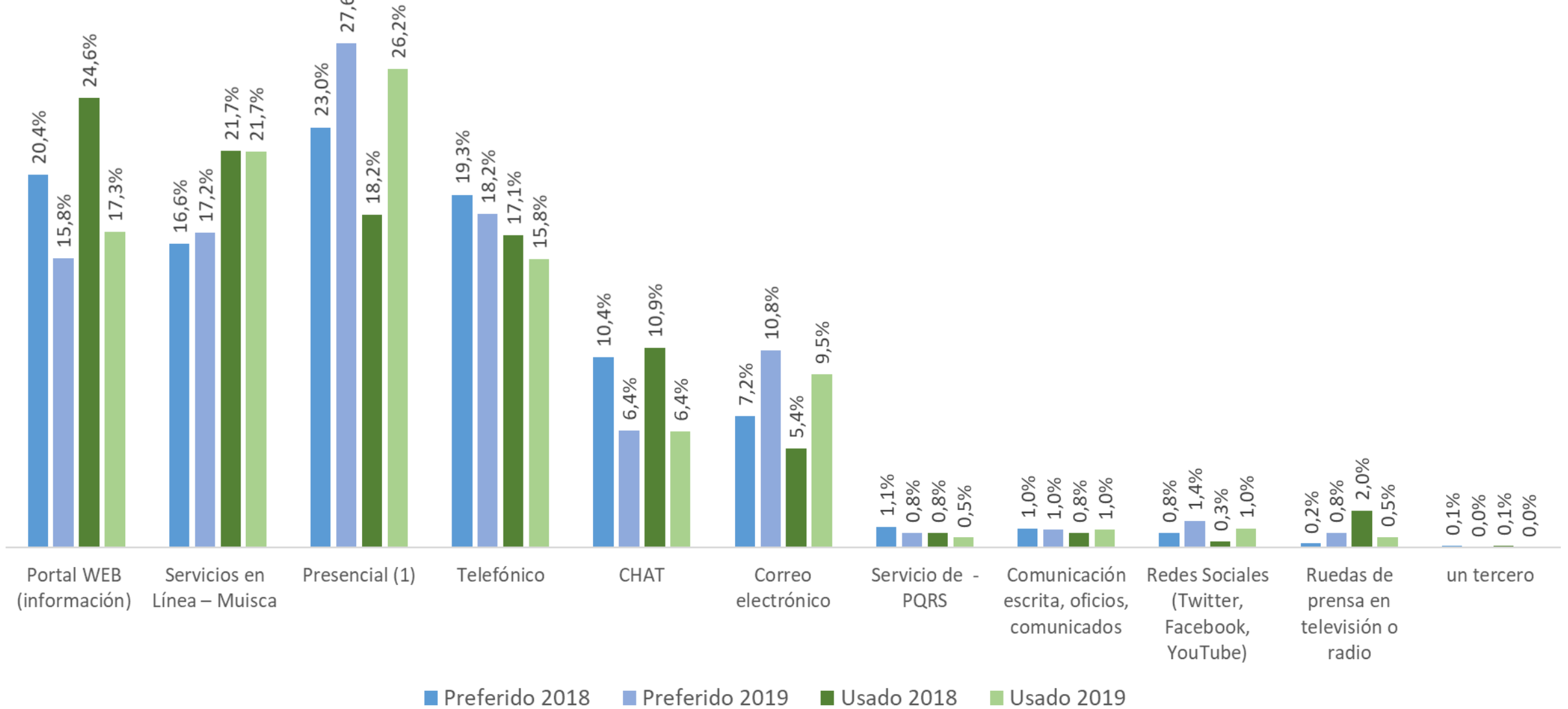
Preferencia, uso de canales de servicio y barreras de acceso

De los canales o medios que dispone la DIAN para contactarse o interactuar con la ciudadanía: ¿Cuál es su canal Preferido? ¿Cuál es el canal que más utiliza?



II. Modernización Tecnológica

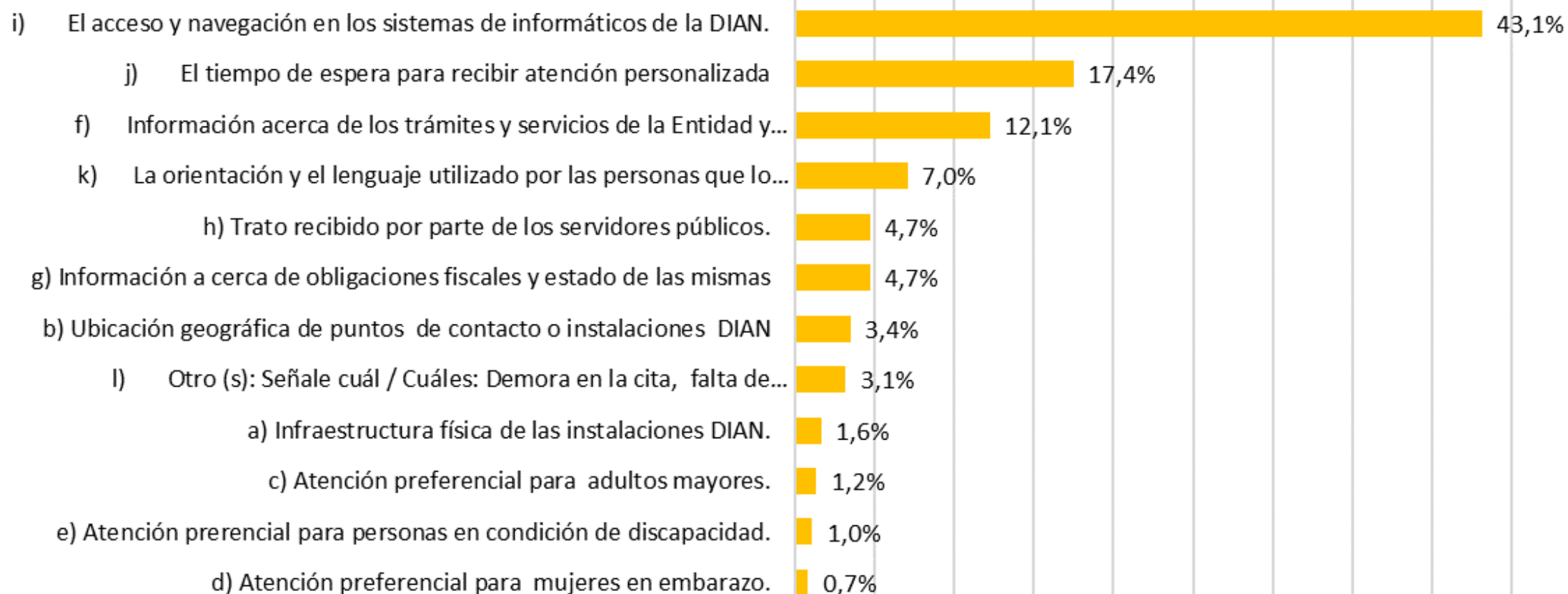
Comparativo Preferencia y Uso de Canales 2018-2019.



II. Modernización Tecnológica

Identificación barreras de acceso

Señale a qué factores estuvieron asociadas las dificultades de acceso al servicio que encontró



% respuestas identificación barreras

III. Mejora de la capacidad operativa, disponibilidad y conocimiento técnico

3

Incrementos más notables indicador 2018-2019:

La atención dada a través de redes sociales

La radicación de correspondencia

La atención presencial dada por servidores públicos

La atención telefónica dada por servidores desde las oficinas

Reducciones más importantes indicador 2018-2019:

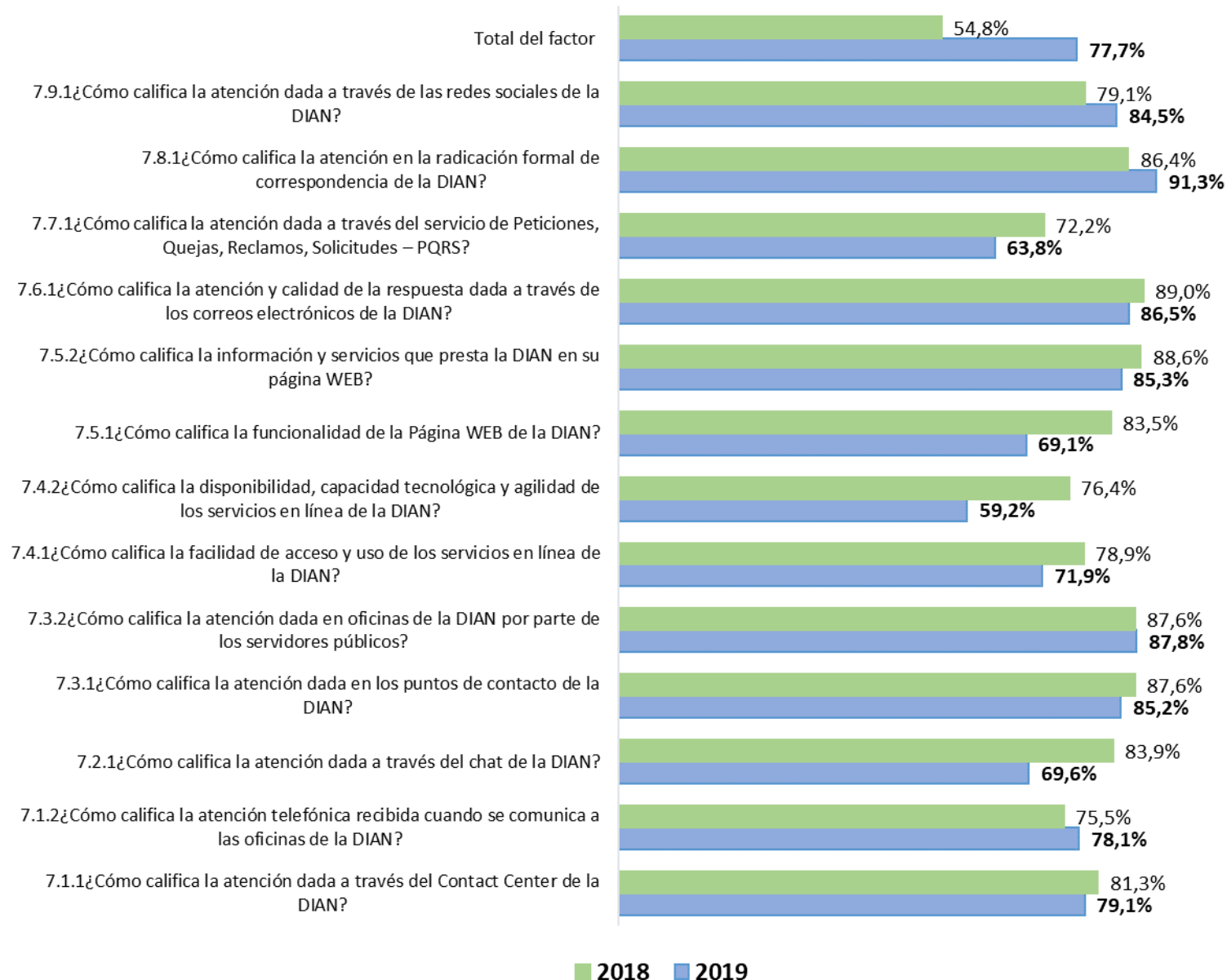
La funcionalidad de la página web de la DIAN

La atención dada a través del Chat

La atención dada a través de PQRS

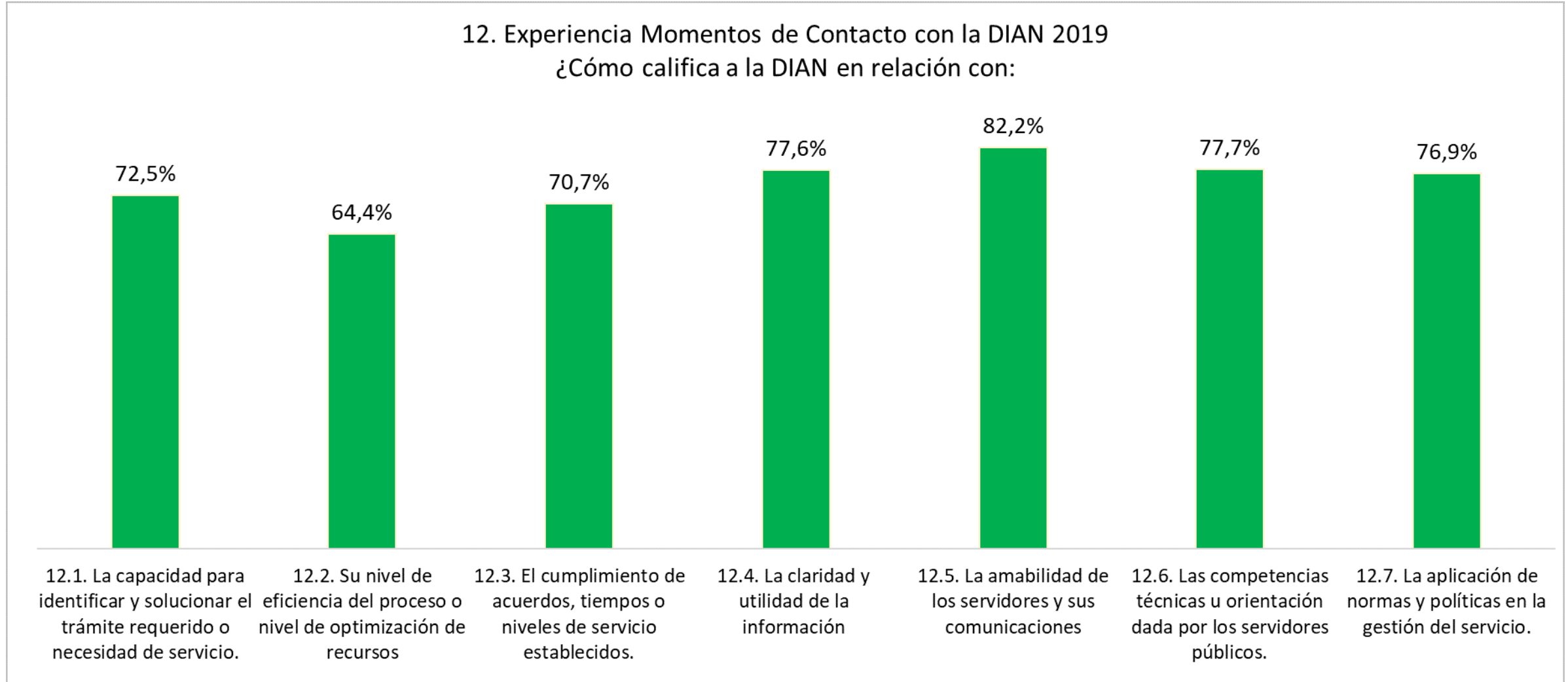
La facilidad de acceso y uso de los servicios en línea

Atención en Canales de Comunicación 2018 2019



III. Mejora de la capacidad operativa, disponibilidad y conocimiento técnico

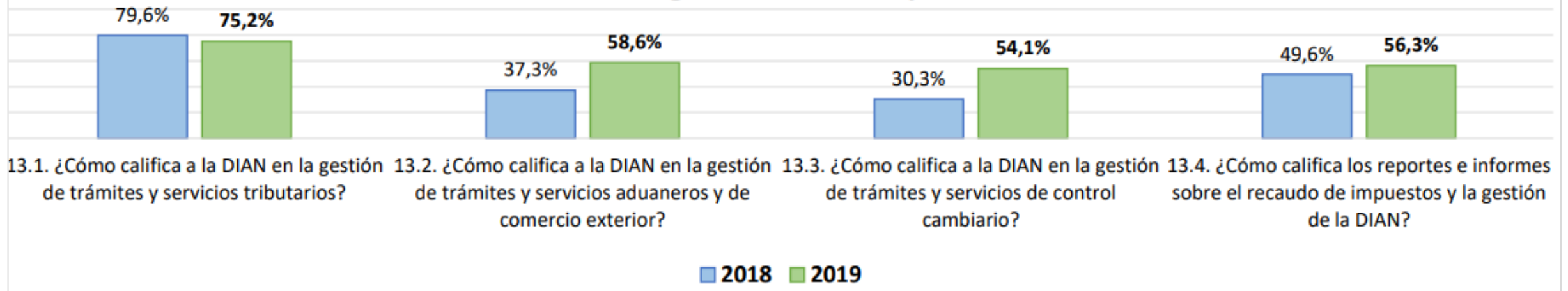
3.3 Experiencia Momentos de Contacto con la DIAN 74,6%



III. Mejora de la capacidad operativa, disponibilidad y conocimiento técnico

Evaluación de resultados de los trámites y servicios la DIAN.

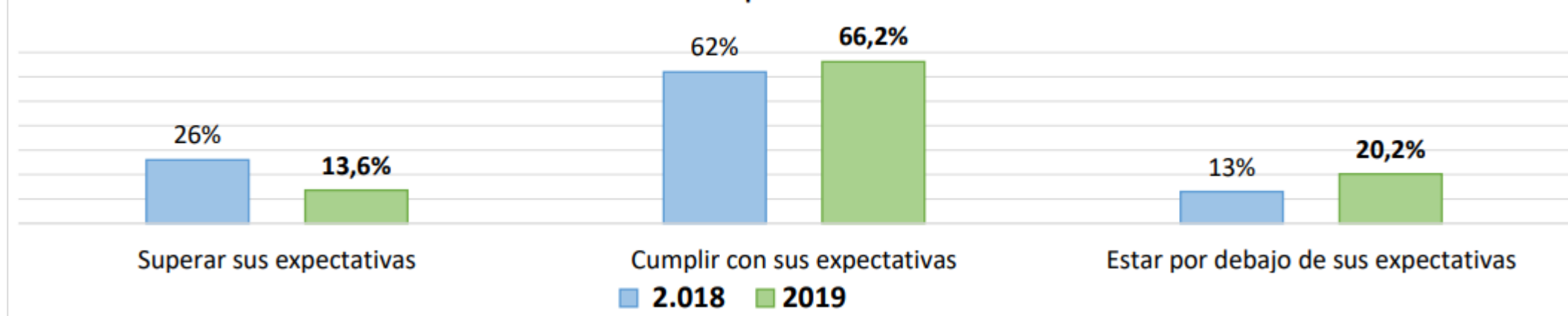
Evaluación de resultados de la gestión de trámites y servicios DIAN 2018 - 2019



Expectativas frente al Servicio

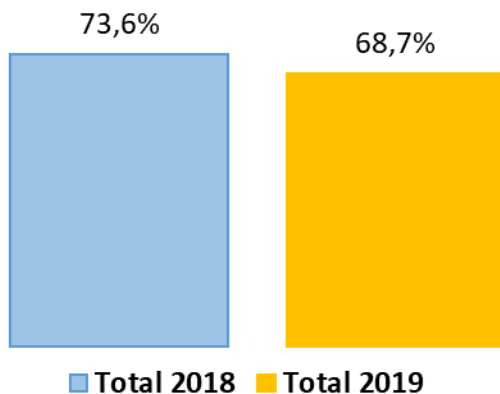
Comparativo 2018 -2019 Expectativas del Servicio

14.1. Usted diría que el servicio de la DIAN va a...

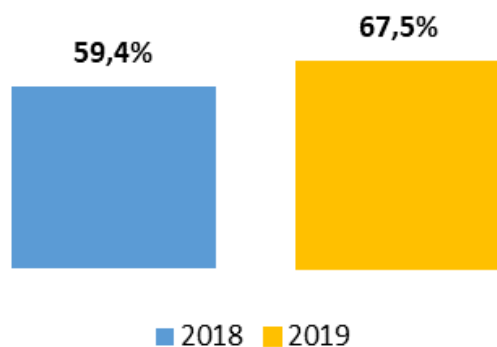


IV. Información clara y actualizada

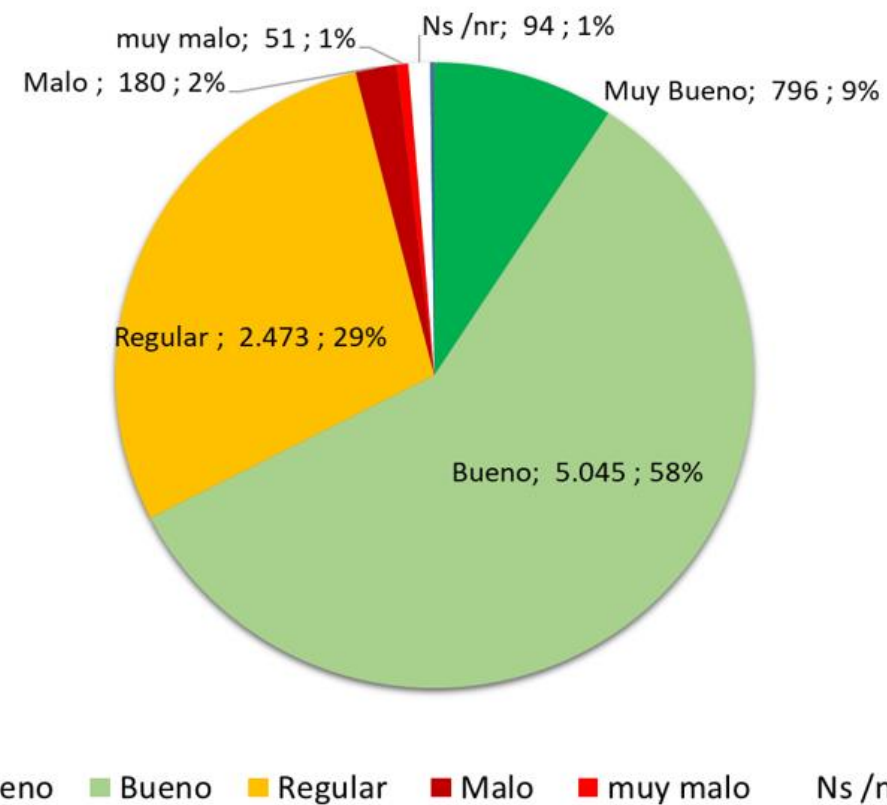
¿Cómo califica, en general, la comunicación con la DIAN?



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

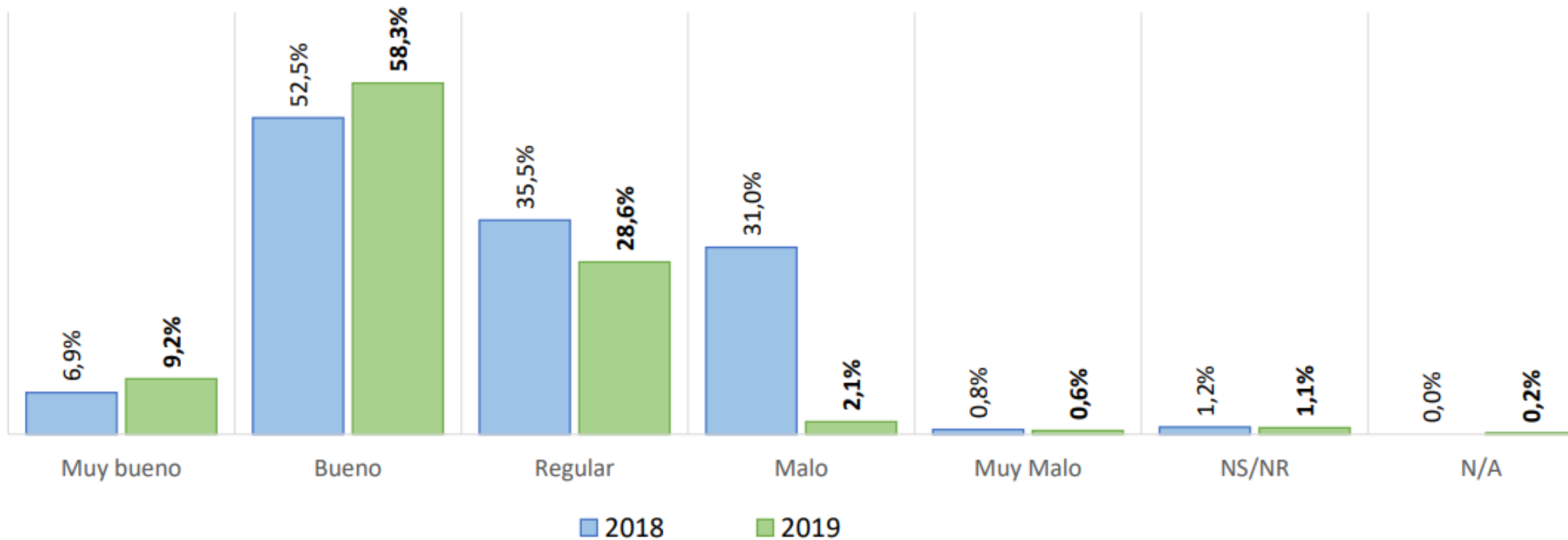


¿Cómo califica su nivel de conocimiento sobre lo que hace la DIAN y en general sobre los procesos, trámites y demás?



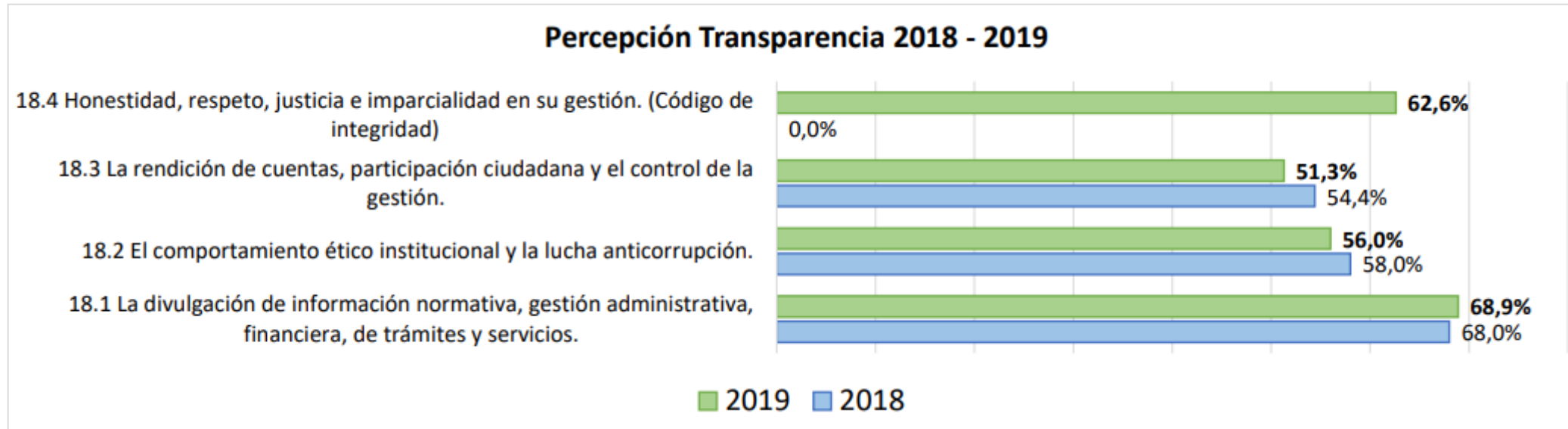
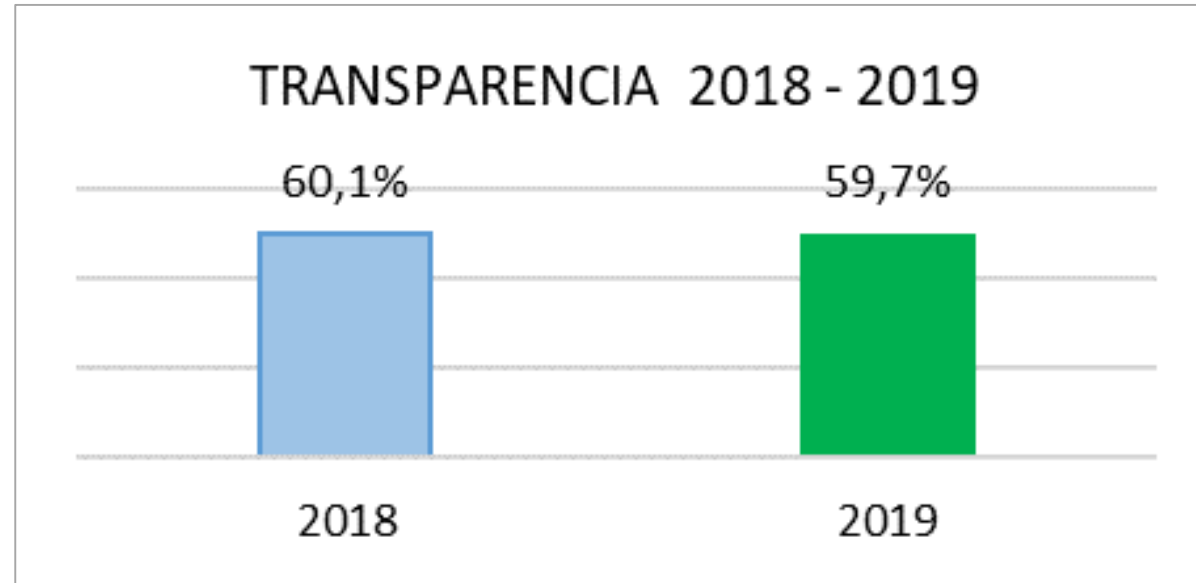
IV. Información clara y actualizada

Tendencia nivel de conocimiento sobre lo que hace la DIAN 2018 - 2019



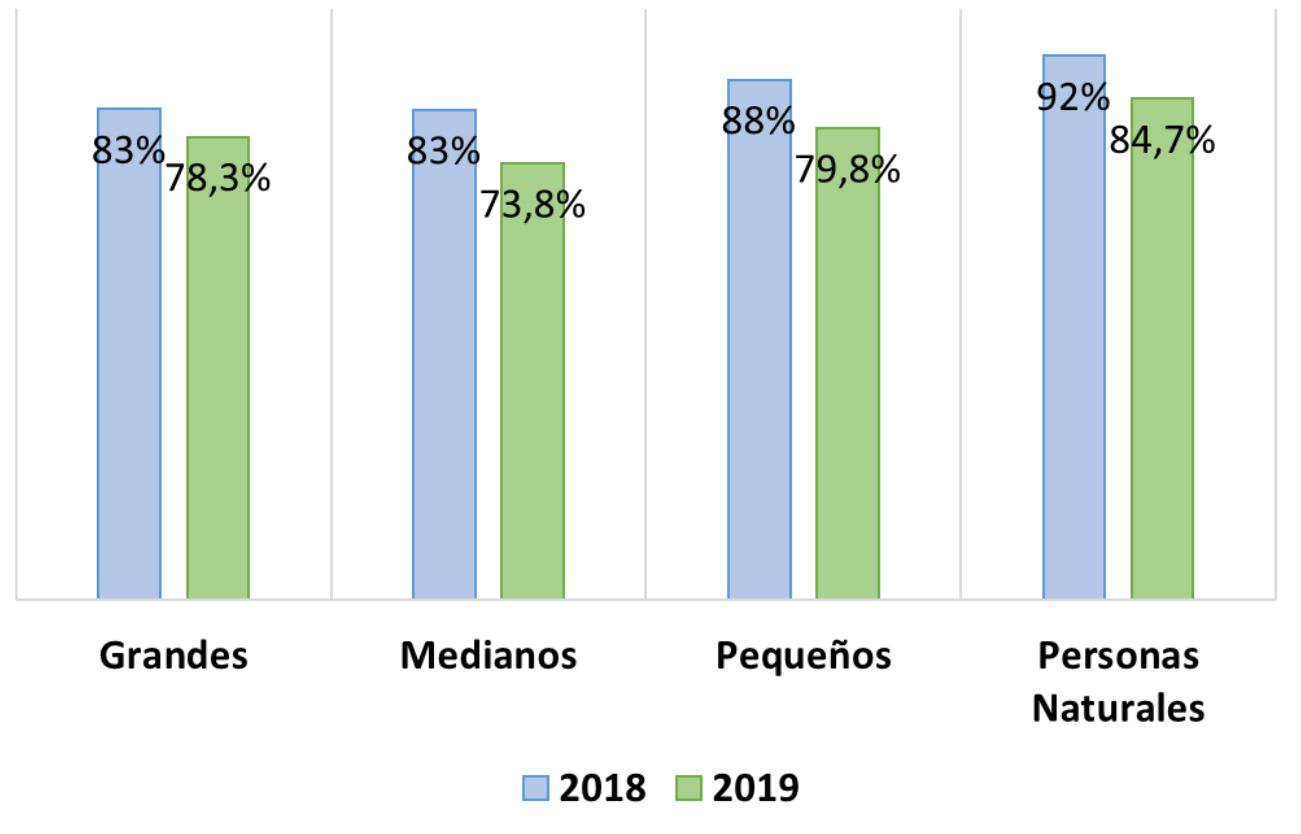
V. Confianza y transparencia

Evaluación de Transparencia

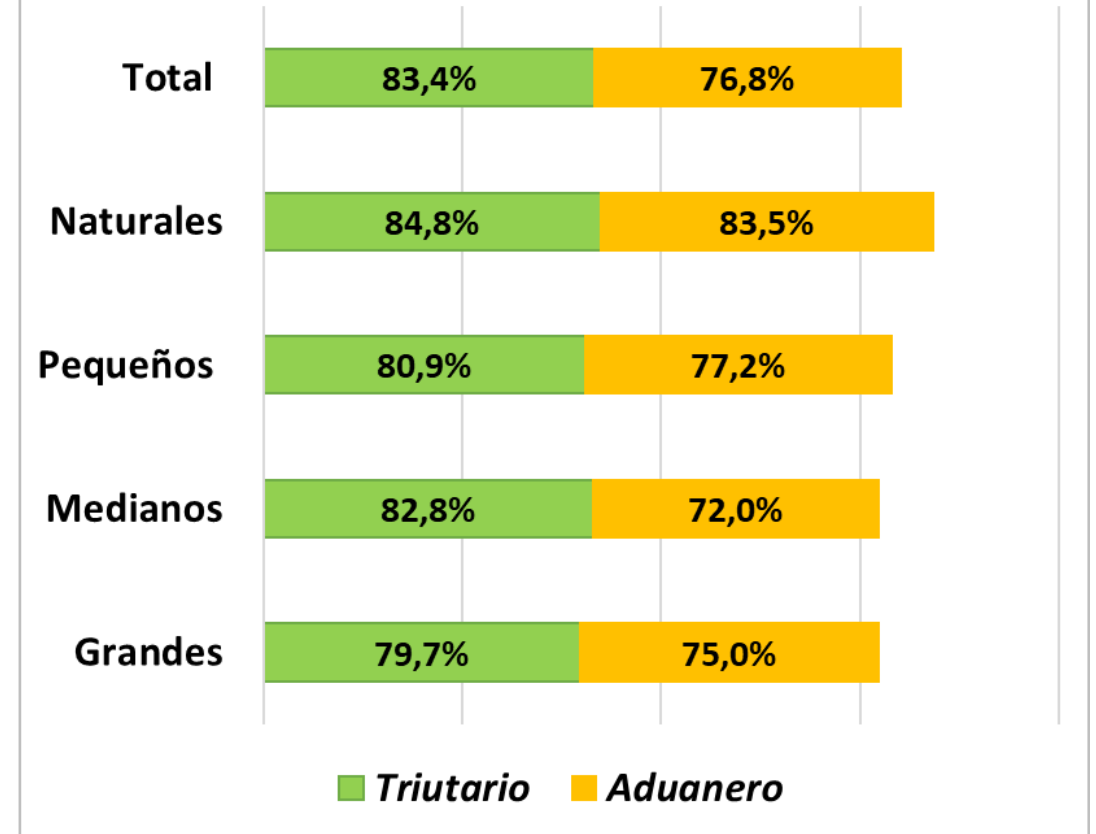


Resultados por Macrosegmento y Macroproceso

Indicador de Percepción de Calidad General por Macrosegmentos - Nivel Nacional 2018 -2019

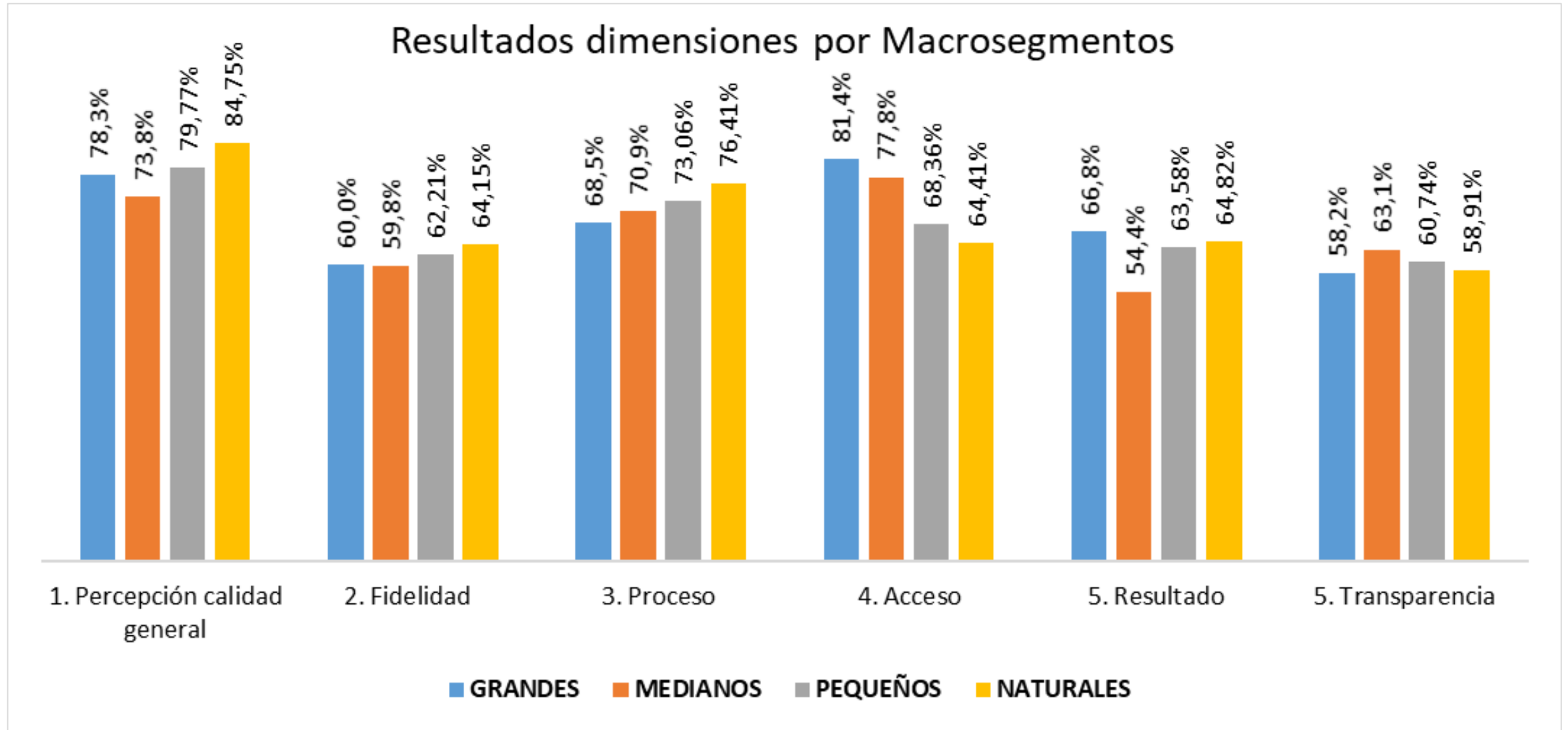


Percepción por Servicio y Macrosegmento



La percepción es menor en los macrosegmentos de Grandes y medianos.

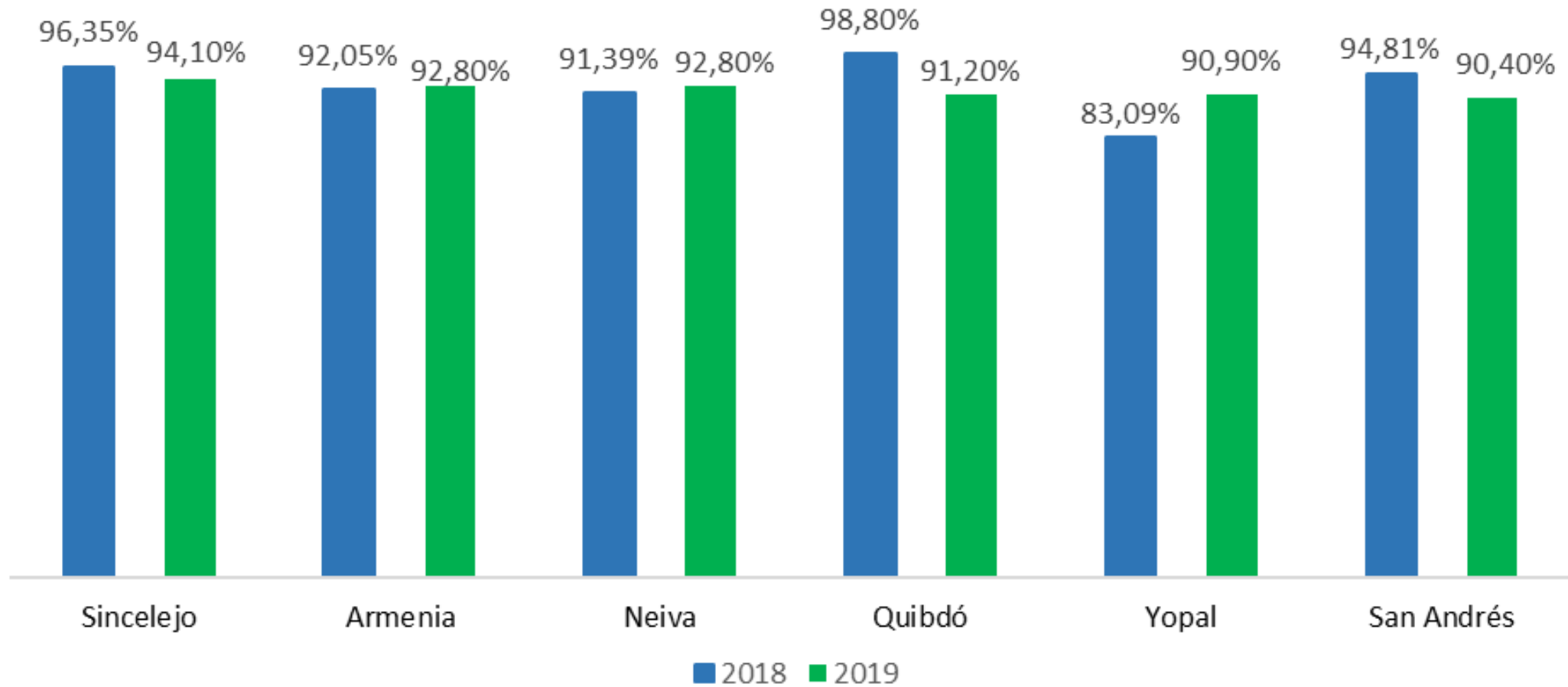
Resultados por Macrosegmento y Macroproceso



Las dimensiones de fidelidad, resultados y transparencia son las de menor evaluación.

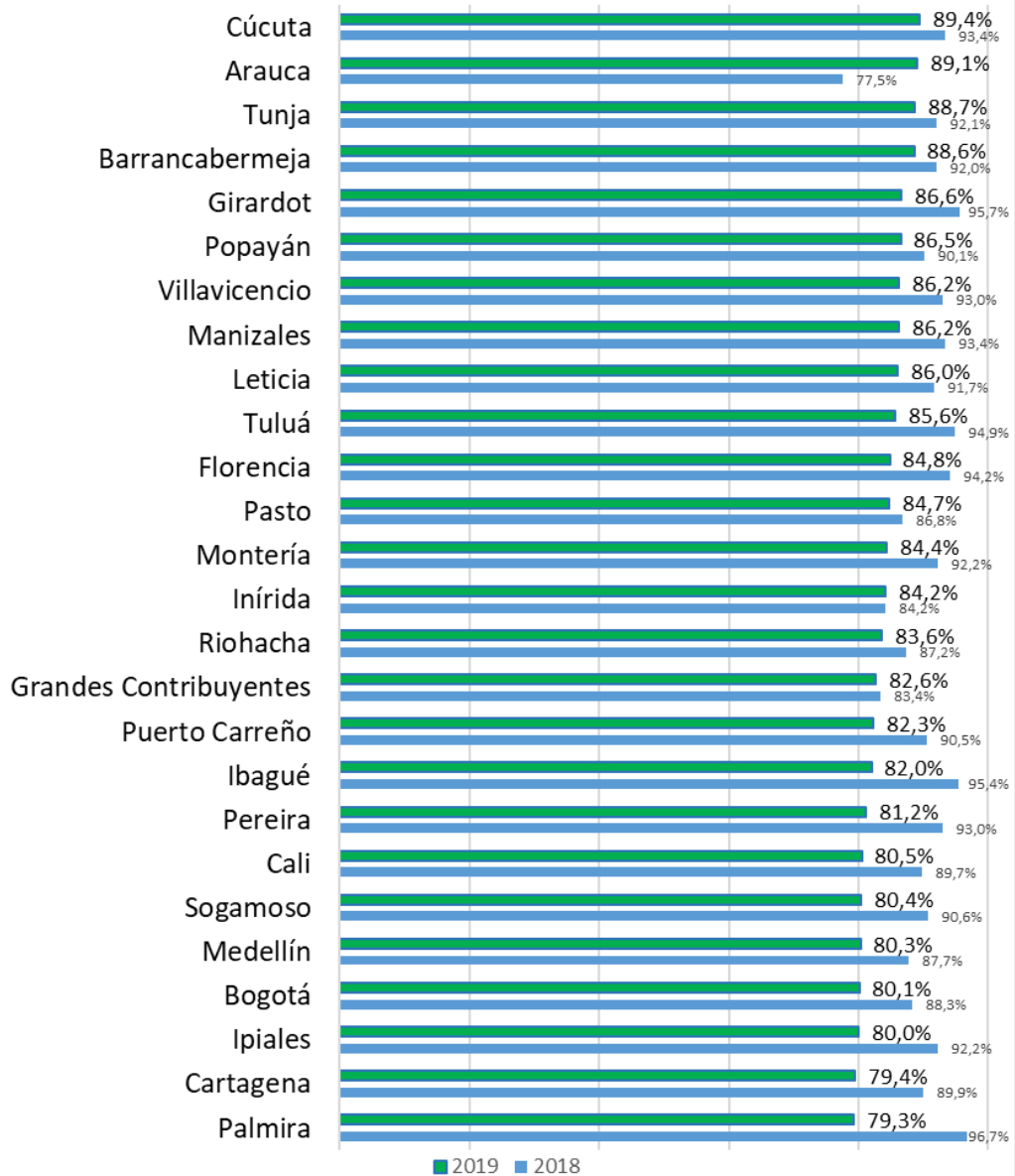
RESULTADOS A NIVEL NACIONAL

Seccionales con Registro de Percepción Satisfactorio 2019

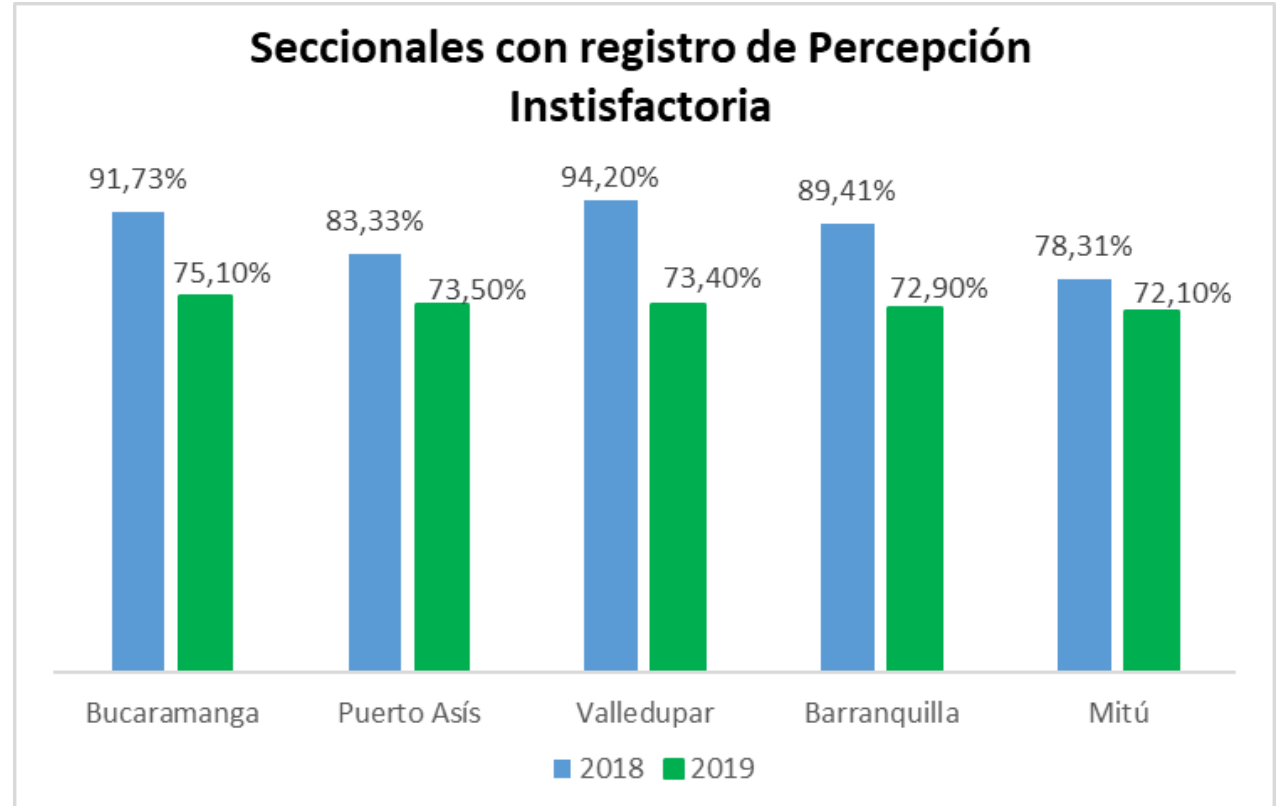


RESULTADOS A NIVEL NACIONAL

Seccionales con Registro de Percepción Tolerable

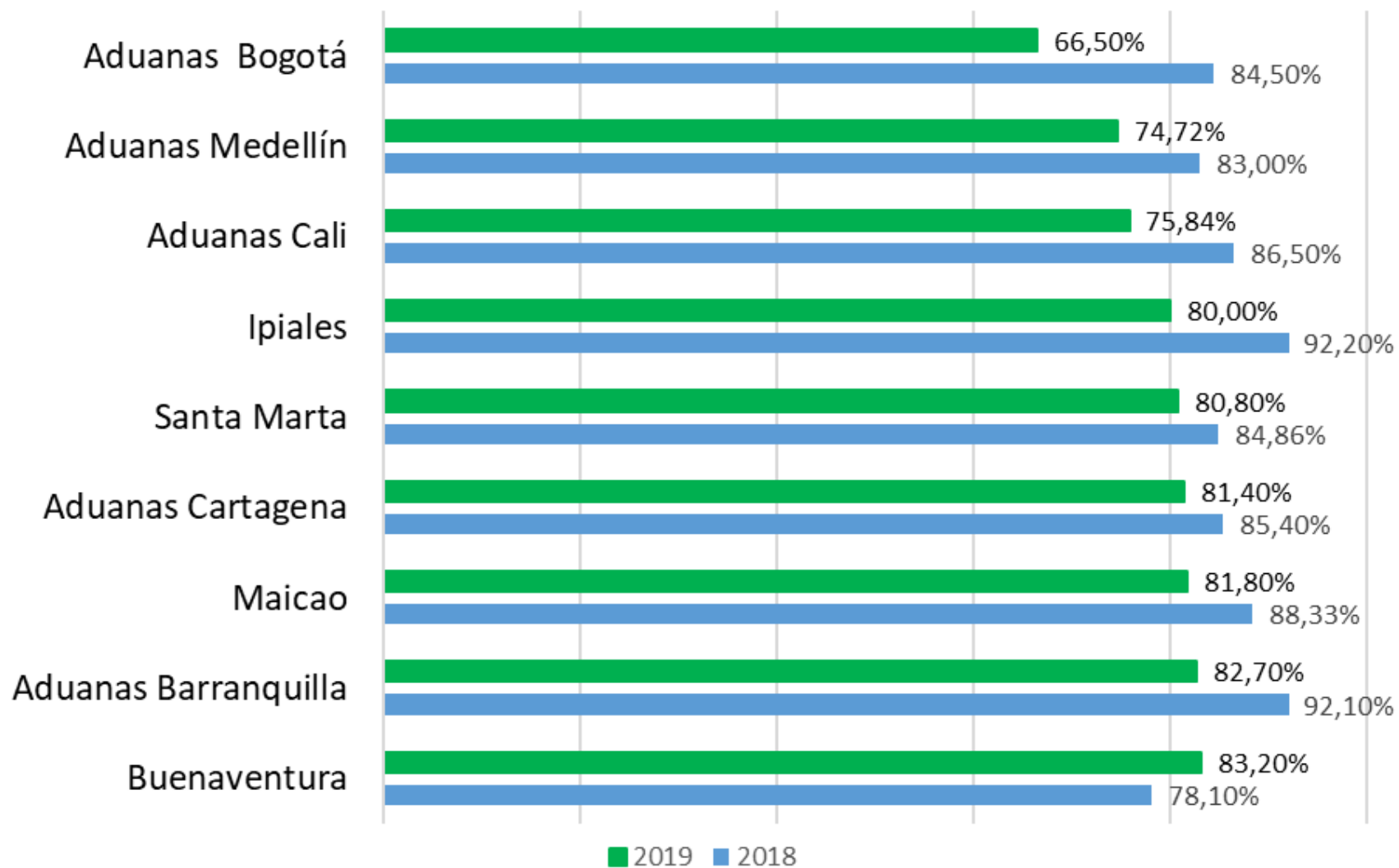


Seccionales con registro de Percepción Instisfactoria



RESULTADOS A NIVEL NACIONAL

Percepción de la calidad del Servicio en Seccionales Aduaneras



I. PRINCIPALES RESULTADOS A NIVEL NACIONAL

NUEVA ESCALA DE MEDICIÓN (RECOMENDACIÓN DIRECCIÓN GENERAL)

Secuencia Evaluación:

Preguntas o Variables



Factores



Dimensiones

Escala de calificación u
Opciones de respuesta:

Muy bueno
Bueno
Regular
Malo
Muy malo
NS / NR
NA

Muy Probable
Probable
Algo probable
Improbable
Muy Improbable
NS / NR
NA

Evaluación

Acumulado de Muy
bueno + Bueno / Total
respuestas = %
Evaluación

Evaluación del
Indicador:



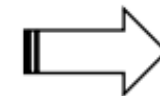
Satisfactorio
Destacado.



Indicador con Porcentaje de evaluación $\geq 90\%$



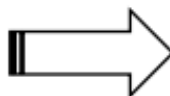
Satisfactorio



Indicador con Porcentaje de evaluación $\geq 75 < 90\%$



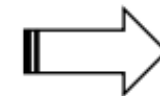
Tolerable



Indicador con Porcentaje de evaluación: ≤ 60 $89\% : >75\%$



Insatisfactorio

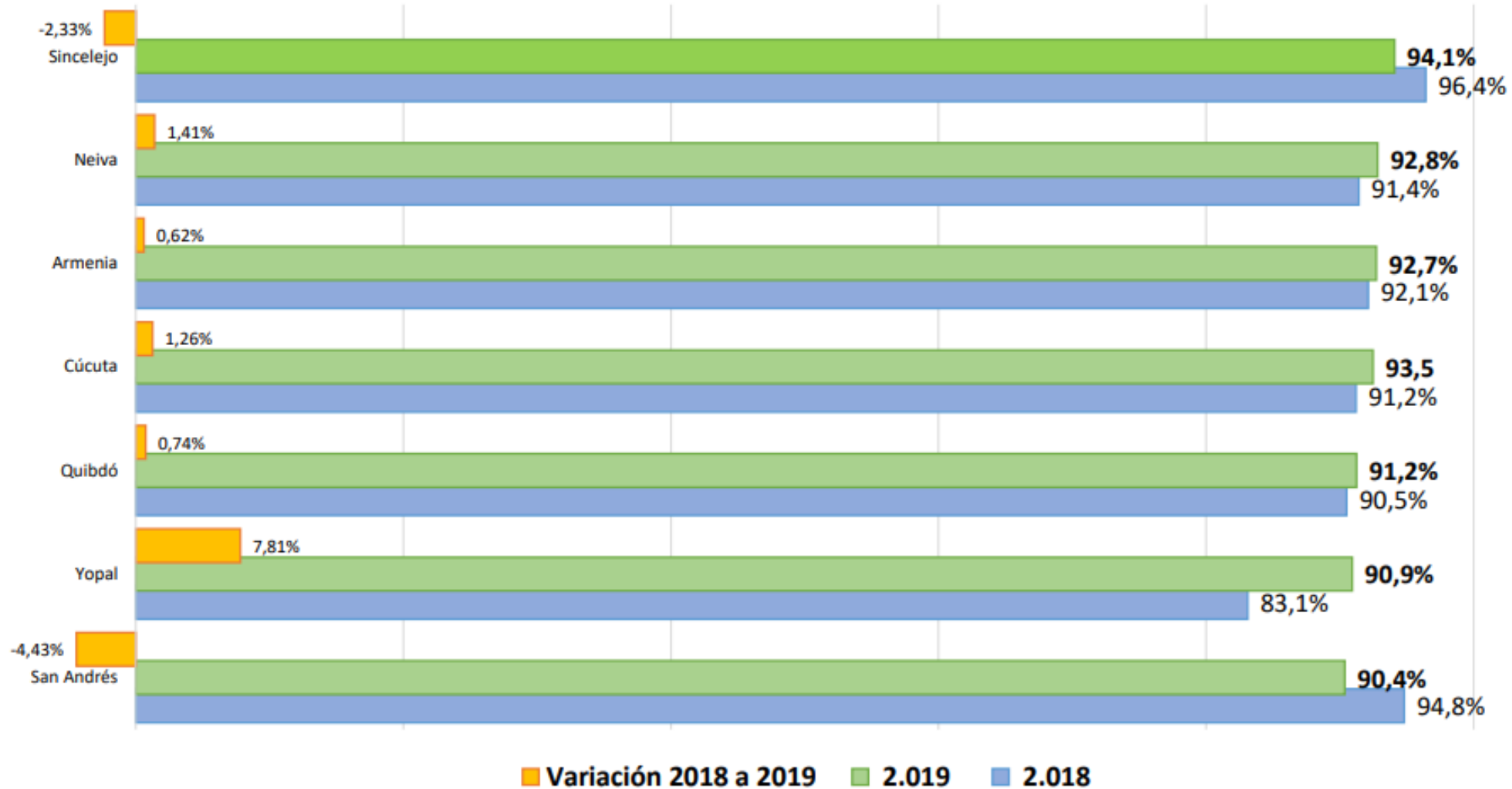


Indicador con porcentaje de evaluación $< 60\%$

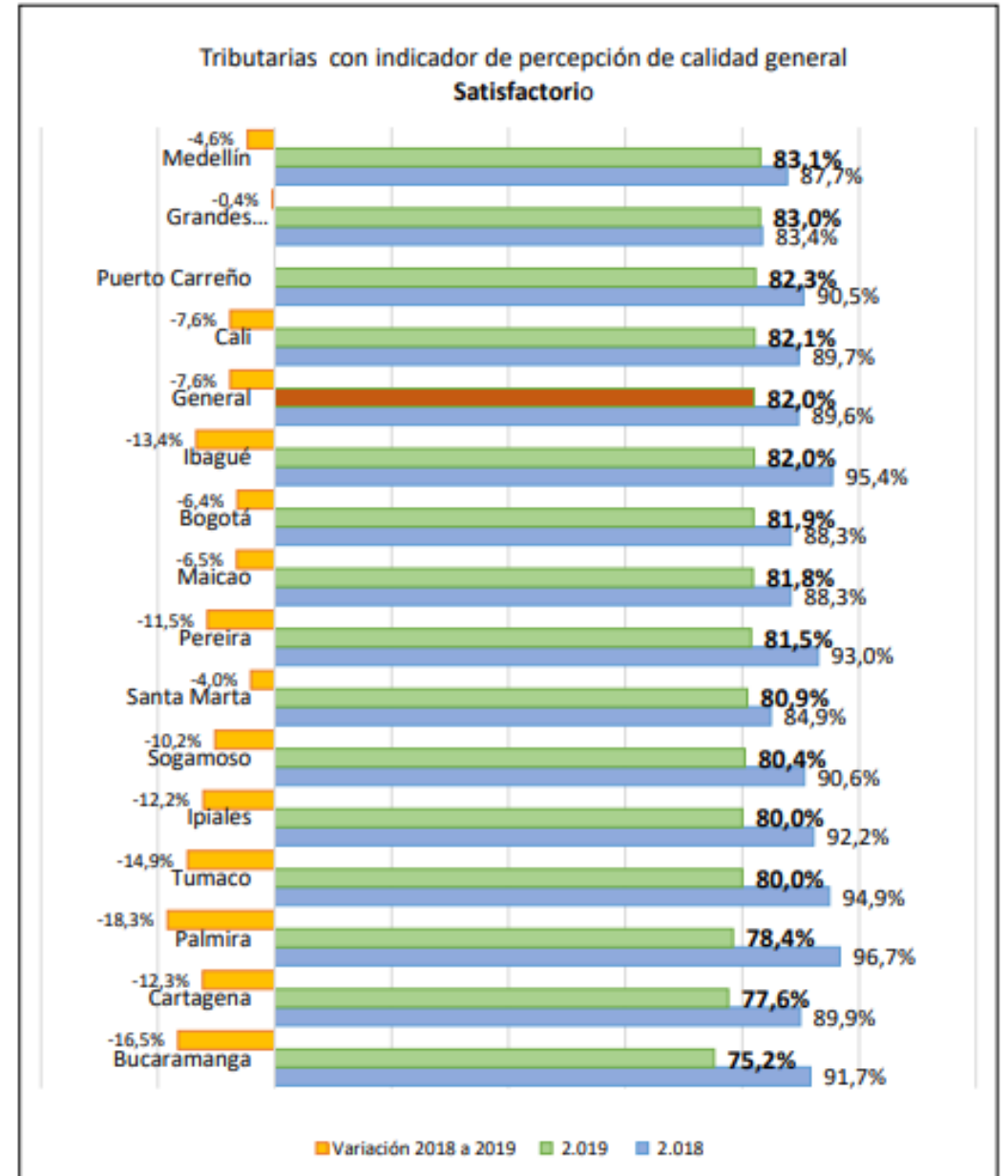
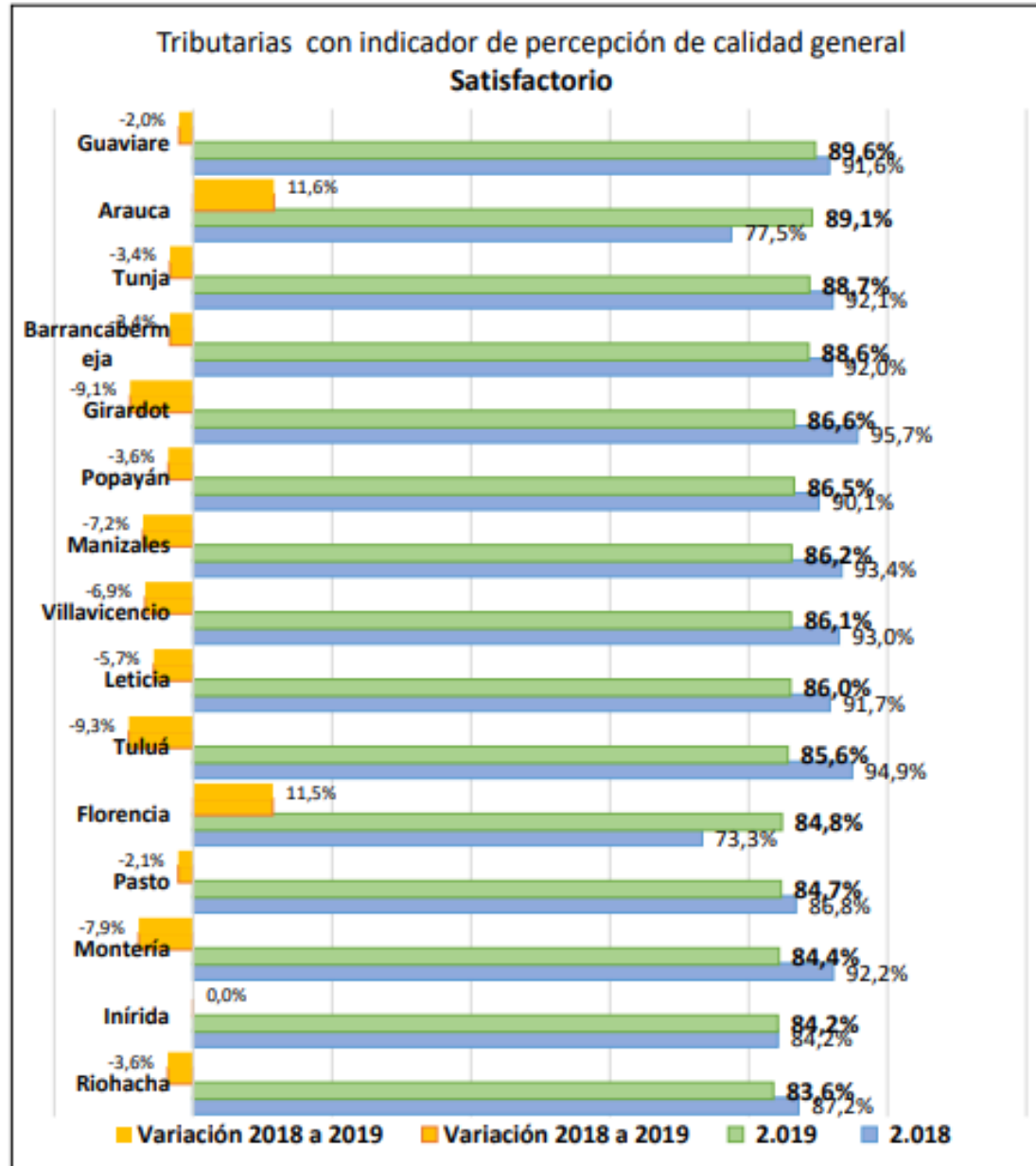


RESULTADOS A NIVEL NACIONAL

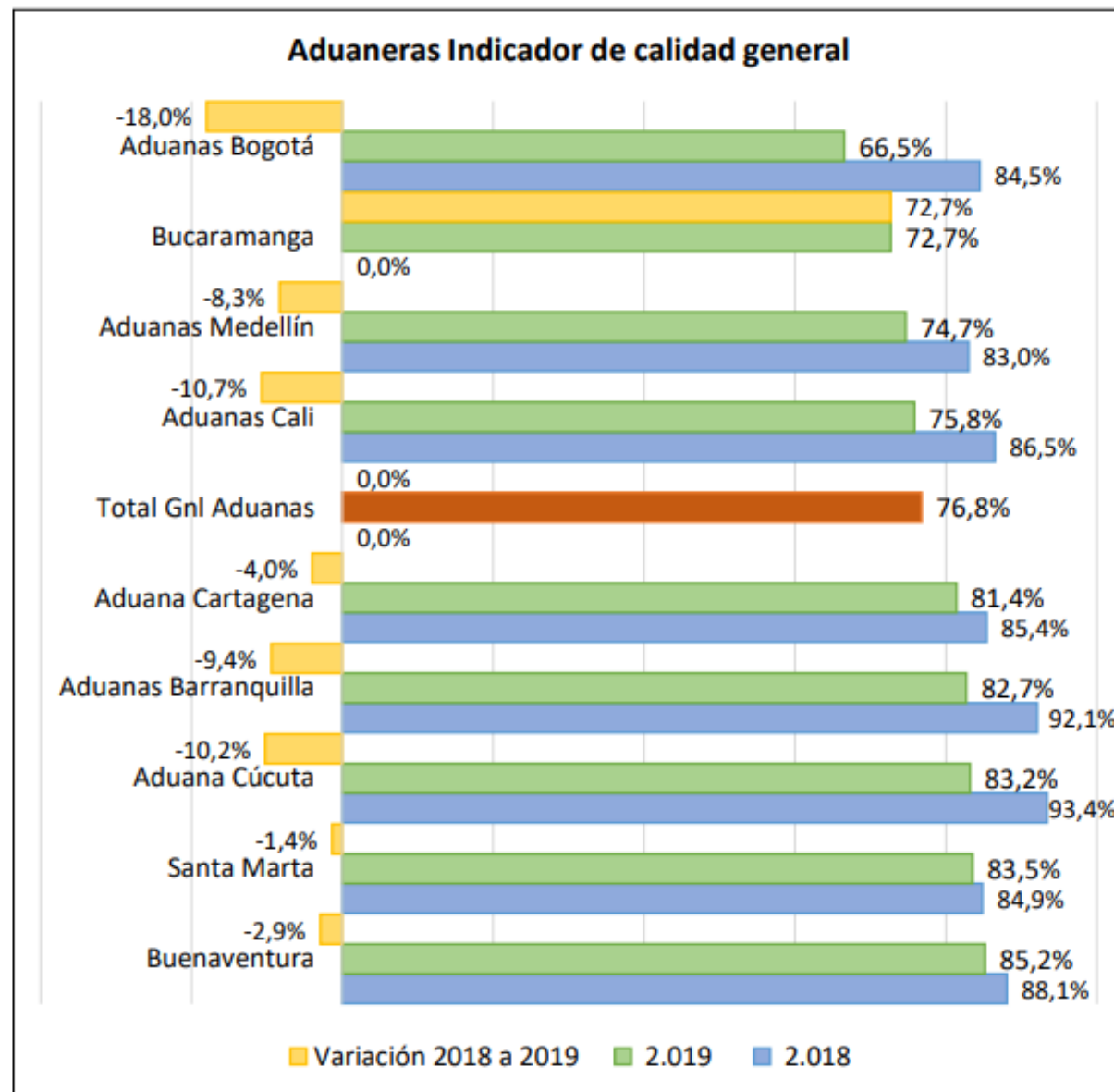
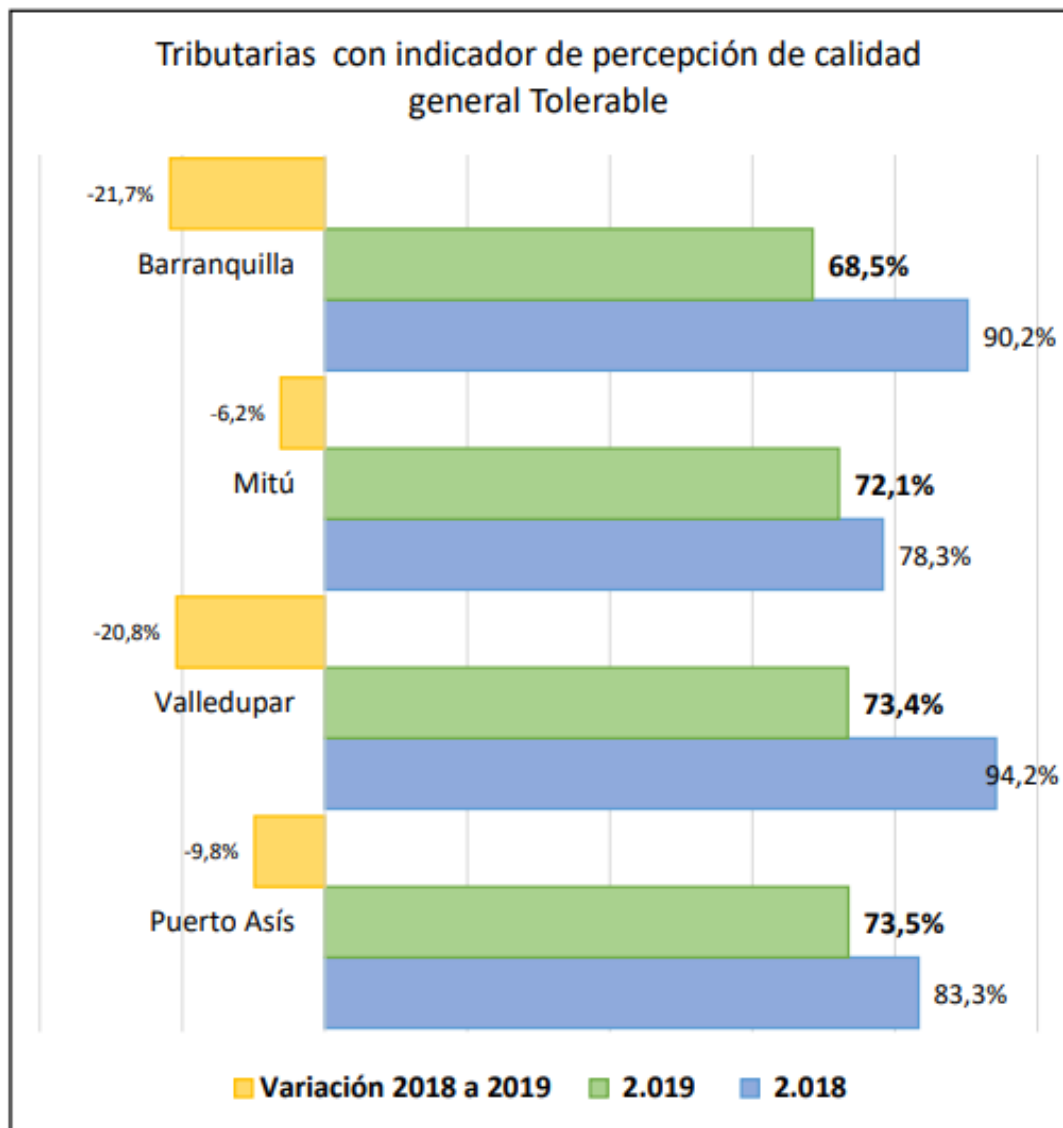
Tributarias con indicador de percepción de calidad general
Satisfactorio destacado



RESULTADOS A NIVEL NACIONAL



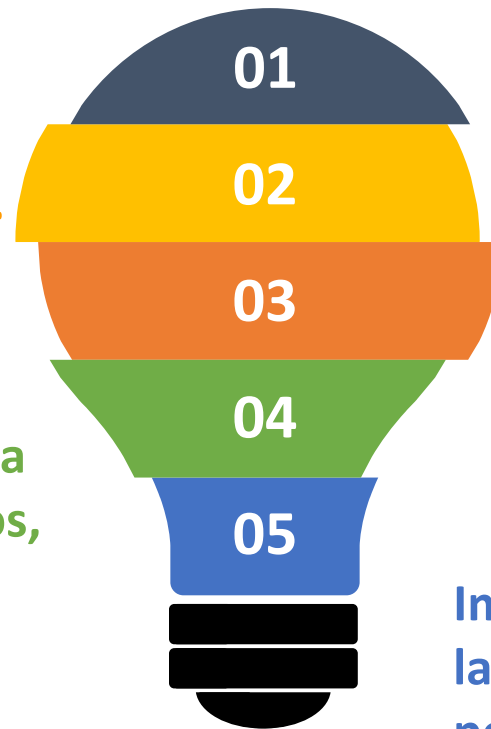
RESULTADOS A NIVEL NACIONAL



PACTO POR EL SERVICIO Y LA CERCANÍA AL CIUDADANO

2 Modernizar el relacionamiento con el cliente a partir de sus necesidades, reposicionando los canales de servicio.
+ Virtualización
+ Autogestión

4 Simplificar, actualizar y masificar la información de trámites y servicios, empleando lenguaje claro.
Hoja de vida del cliente
Journey Map



Centrar la gestión institucional en una experiencia de servicio “cercana” para nuestros clientes

1

Incrementar nuestra capacidad y calidad de respuesta, mejorando la eficiencia del cliente en el cumplimiento

3

Implementar un plan de mejora de la percepción ciudadana, que permita mostrar los resultados del proceso de transformación de la Entidad

5

Elaborado por
Coordinación de Gestión de Canales de Servicio

GRACIAS



El emprendimiento
es de todos

Minhacienda

DIAN[®]
POR UNA COLOMBIA MÁS HONESTA