



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



El emprendimiento
es de todos

Minhacienda

Contenido

1. Contexto
2. Ruta de innovación en la concepción de la encuesta.
3. Cadena de valor de la evaluación de percepción
4. Ficha técnica
5. Resultados de percepción por variables demográficas
6. Resultados Técnicos.: Dimensiones, factores y variables de servicio –consolidados nacionales 2021
7. Resultados macrosegmentos, macroprocesos y seccionales.
8. Conclusiones
9. Recomendaciones.

1. Contexto

La encuesta de percepción apoya el análisis de la transformación institucional frente a la percepción de satisfacción, la confianza, la cercanía y demás aspectos evaluados.

La encuesta responde a la medición del Indicador de cercanía al ciudadano, Pilar estratégico TGB.

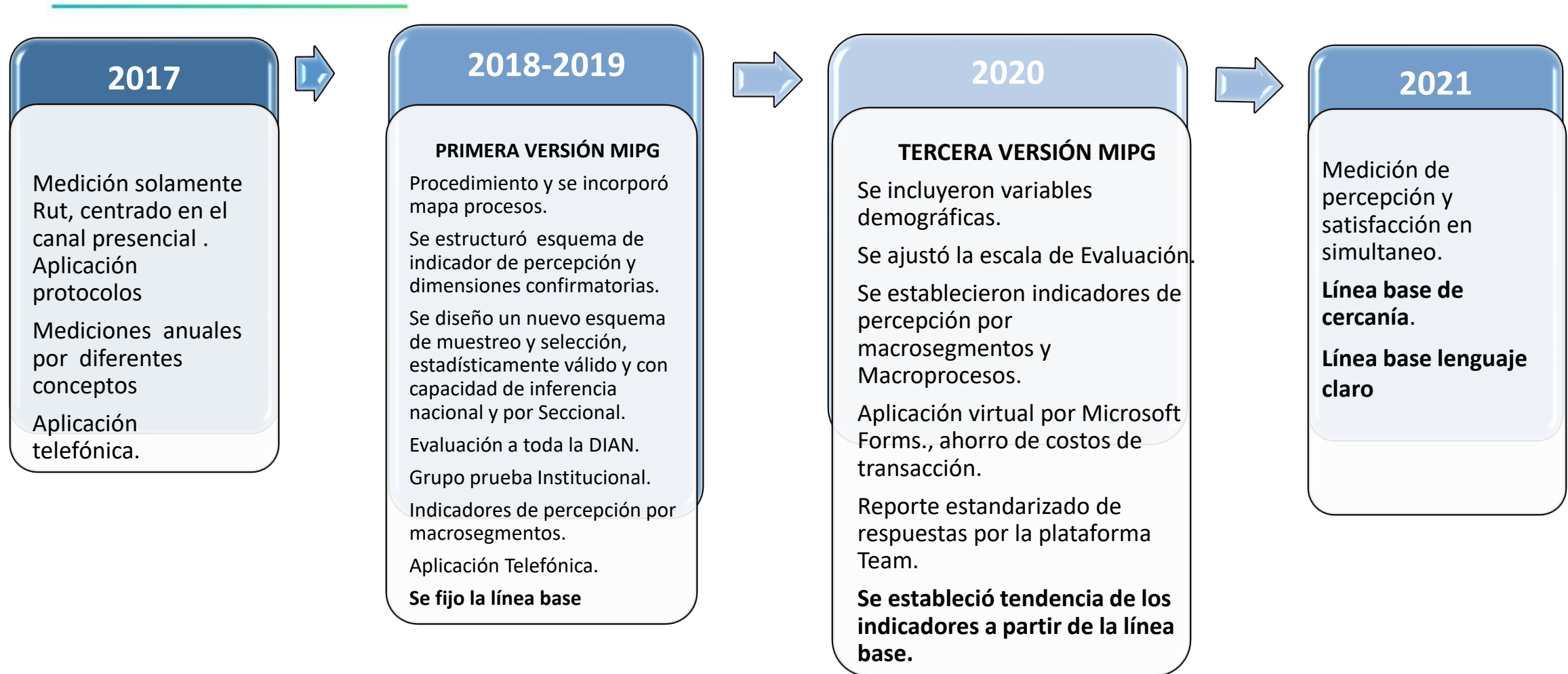
Hace parte del componente de evaluación de grupos de valor respecto de la satisfacción de sus necesidades y expectativas, a los servicios prestados y, en general, a la gestión de la entidad. Establecida por la dimensión de “Evaluación de Resultados” de MIPG.

Esta versión de la encuesta indaga de manera simultánea: La manera como los contribuyentes y usuarios perciben a la DIAN en su desempeño de servicio TACI; Confianza; Satisfacción y Cercanía.

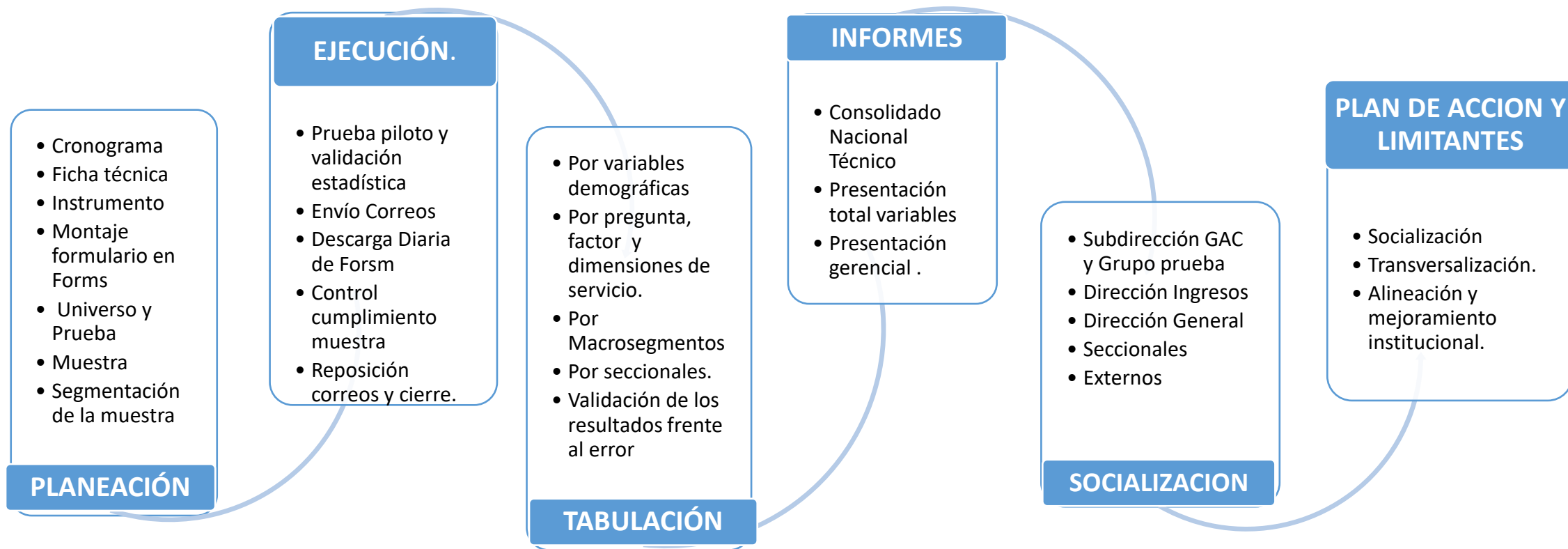
Representa el cumplimiento de uno de los lineamientos de nivel de madurez avanzado de los criterios diferenciales para la implementación de la Política de Gestión del Servicio al Ciudadano, en los componentes de “Certidumbre y Cumplimiento de expectativas”.

Identifica los aspectos críticos del desempeño del servicio y facilita la identificación de las principales brechas de gestión, para la gestión de cambio y su mejoramiento.

2. Ruta de innovación en la concepción de la encuesta de percepción DIAN



3. Cadena de valor de encuesta de percepción



4. Ficha Técnica FT

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



4 FT- Escala de medición

Secuencia Evaluación:

Preguntas o Variables



Factores



Dimensiones

Escala de calificación u
Opciones de respuesta:

Muy bueno	Muy Probable	Muy cercana
Bueno	Probable	Cercana
Regular	Algo probable	Ni lejana ni cercana
Malo	Improbable	Lejana
Muy malo	Muy Improbable	Muy lejana
NS / NR	NS / NR	NS / NR
NA	NA	NA

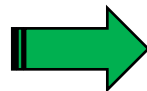
Evaluación

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

Evaluación del
Indicador:



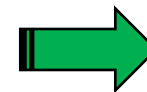
**Satisfactorio
Destacado.**



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



Satisfactorio



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



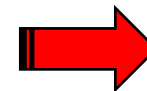
Tolerable



Indicador con Porcentaje de evaluación: $\geq 60 < 75\%$



Insatisfactorio



Indicador con porcentaje de evaluación $< 60\%$

4 FT - Tematica de la encuesta

Dimensiones

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

2. Fidelidad.

3. Proceso.

4. Acceso.

5. Resultados.

6. Transparencia

7. Cercanía

Enfoque y Factores satisfacción

1. Establecer la percepción nacional de la calidad general del servicio.

1. **Constructo y dimensión principal**

2. Conocer las percepciones futuras de los clientes.

1. Tendencias en la prestación del servicio.
2. Comportamientos deseados hacia la DIAN.
3. Confianza.

3. Medir la Percepción de calidad en el proceso de gestión del servicio:

1. Experiencia en la comunicación.
2. Atención en canales de comunicación.
3. Experiencia en los momentos de contacto con la DIAN.

4. Conocer la percepción de la cercanía con los contribuyentes.

1. Uso y preferencia de los canales de servicio y Barreras de acceso.
2. Conocimiento de los clientes sobre la DIAN

5. Medir la percepción de calidad de los resultados del servicio tributarios, aduaneros y de comercio exterior, cambiarios, recaudo y gestión DIAN y detección de expectativas de valor.

1. Evaluación de servicios o procesos a la DIAN
2. Satisfacción. 3. Expectativas del Servicio.

6. Percepción confianza institucional Sobre divulgación de información, ética institucional y rendición de cuentas y código de ética.

1. Transparencia Institucional

6. Percepción de Cercanía.

1. Cercanía. 2- Tramite con mayor dificultad.

Variables o preguntas



4. Generación de informes

DIMENSIONES

- 1. Indicador de percepción de calidad general
- 2. Fidelidad
- 3. Proceso
- 4. Acceso
- 5. Resultados
- Transparencia
- 6. Cercanía

Tabulaciones

- Tabulación demográfica
- 2. Tabulación por dimensiones servicio
- 2. Tabulación por macrosegmentos
- 3. Tabulación por seccionales
- 6. Validación estadística

informes

Informe consolidado por variable, factor y dimensión, comparativos de línea base.

Presentación general de resultados

5. Resultados Nacionales Consolidados Calidad del Servicio 2021

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

76 / 100 Clientes

Califica la calidad del servicio institucional como:
"Muy buena o Buena".
Indicador satisfactorio



Calificación

16.5%	64.5%	15%	3%	2%	100%
Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy Malo	Total

Evaluación

Indicador: (Muy bueno + Bueno/ total)			
SATISFACTORIO DESTACADO	SATISFACTORIO	TOLERABLE	INATISFACTORIO
>=90%	>=75% < 90%	Indicador >=60% < 75	Indicador <=60%



5. Resultados de la Encuesta de Percepción de la calidad del Servicio: Histórico del indicador de percepción calidad nacional



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



Consideraron que la calidad del servicio de la DIAN es regular.



Calificaron la calidad del servicio institucional como mala o muy mala.



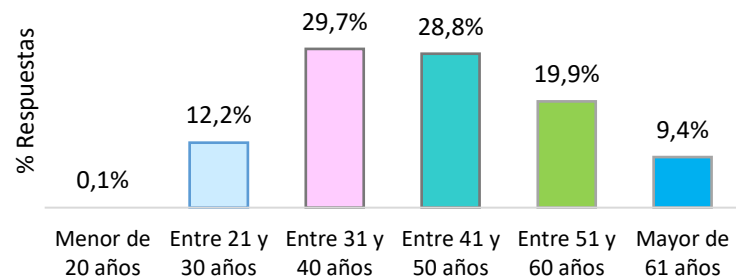
Cientes encuestados a nivel nacional

	Calificaron la calidad del servicio institucional como muy buena o buena.	Consideraron que la calidad del servicio de la DIAN es regular.	Calificaron la calidad del servicio institucional como mala o muy mala.	Cientes encuestados a nivel nacional
Resultados 2018	90/100 Clientes	8/100 Clientes	2/100 Clientes	8.400
Resultados 2019	82/100 Clientes	15/100 Clientes	3/100 Clientes	8.658
Resultados 2020	80/100 Clientes	16/100 Clientes	4/100 Clientes	15.189
Resultados 2021	76/100 Clientes	19/100 Clientes	5/100 Clientes	12.147

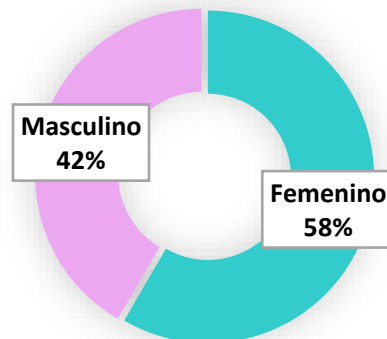
5. Resultados demográficos

Perfil demográfico de los encuestados

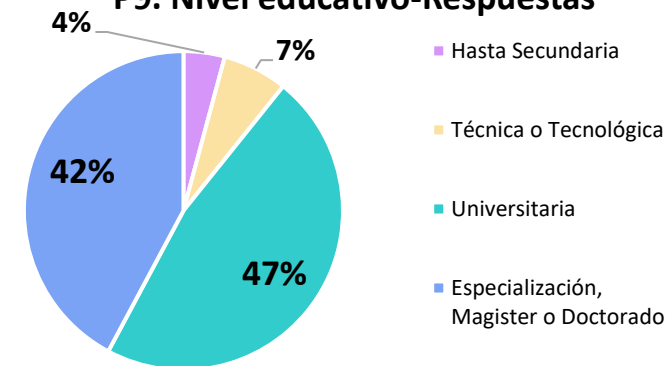
7 Rango de edad de quien responde la encuesta



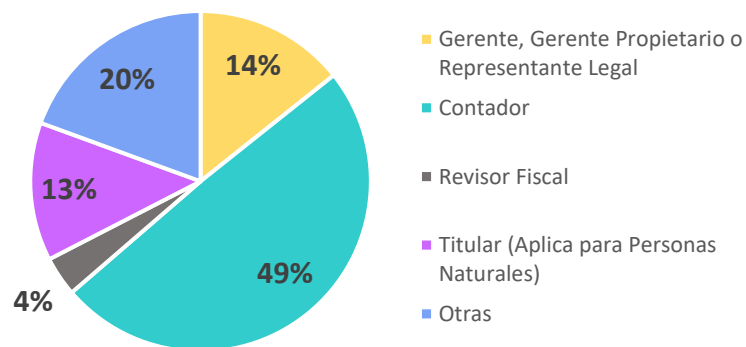
P8. Genero- % de Respuestas



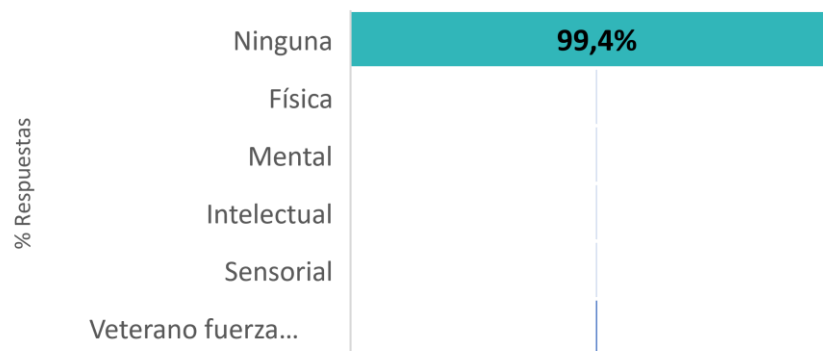
P9. Nivel educativo-Respuestas



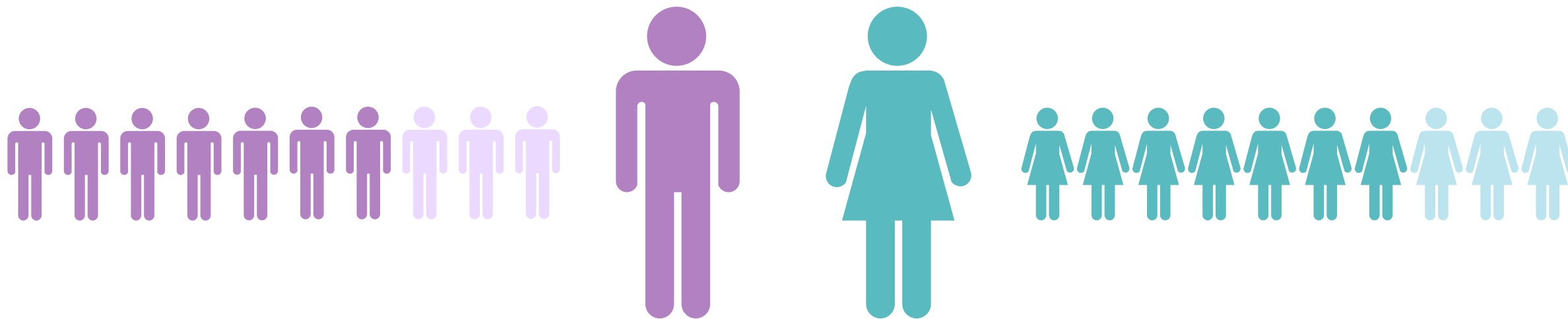
10 Cargo de quien diligencia la encuesta



11 Información atención incluyente- Respuestas



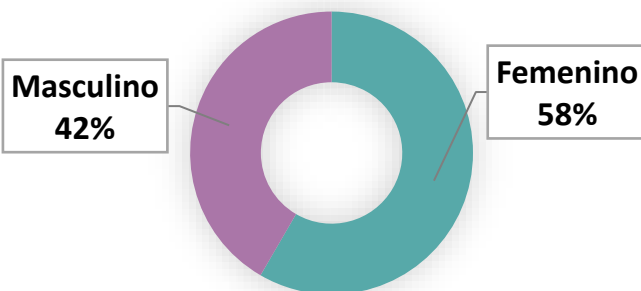
5 Percepción de Calidad: Por género- Nacional



76,1%

Percepción: Satisfactorio

P8. Genero- % de Respuestas

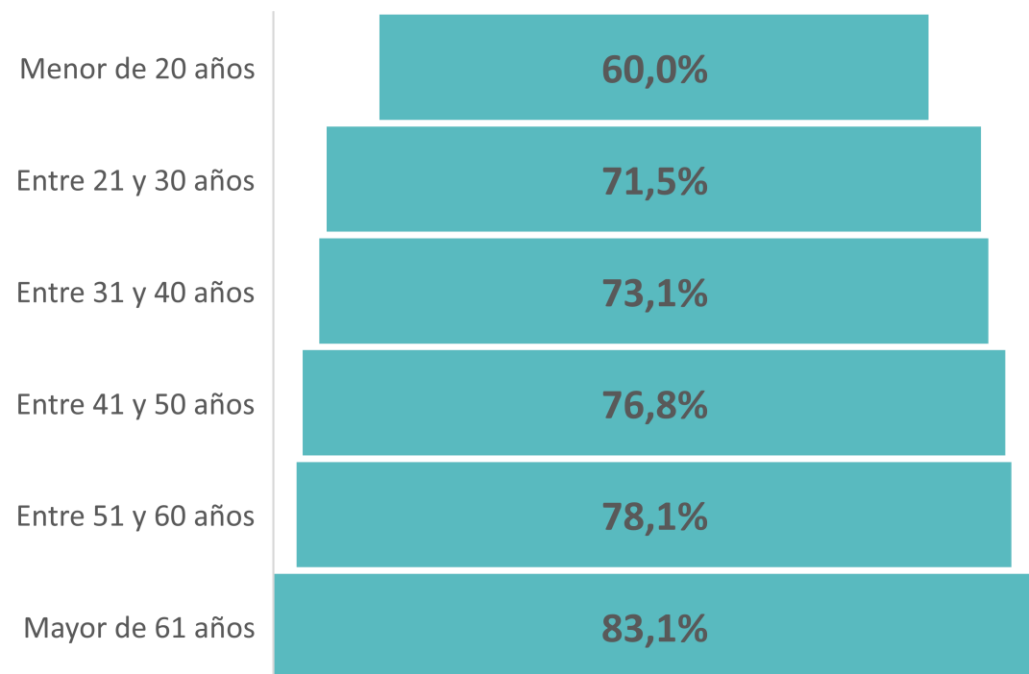


75,7%

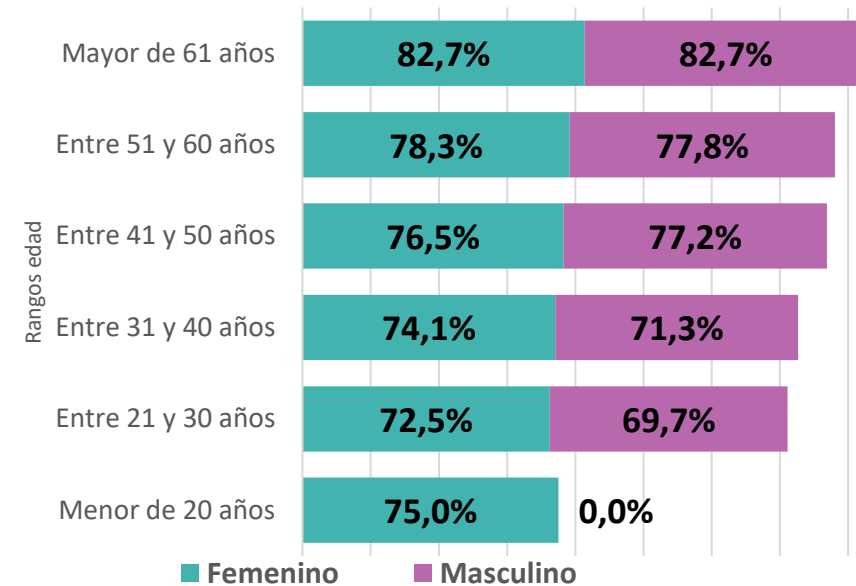
Percepción: Satisfactorio

5. Percepción de calidad por género y rango de edad - nacional

Percepción de calidad del servicio por rango edad

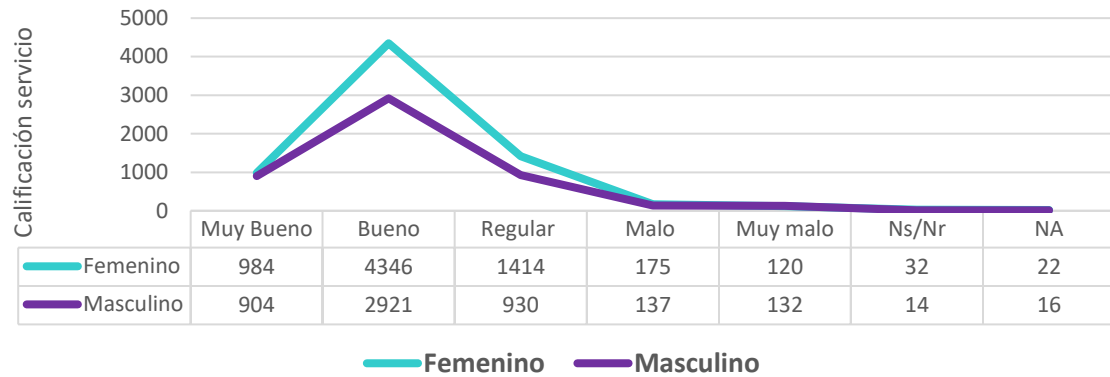


Percepción de calidad por género y edad 2021

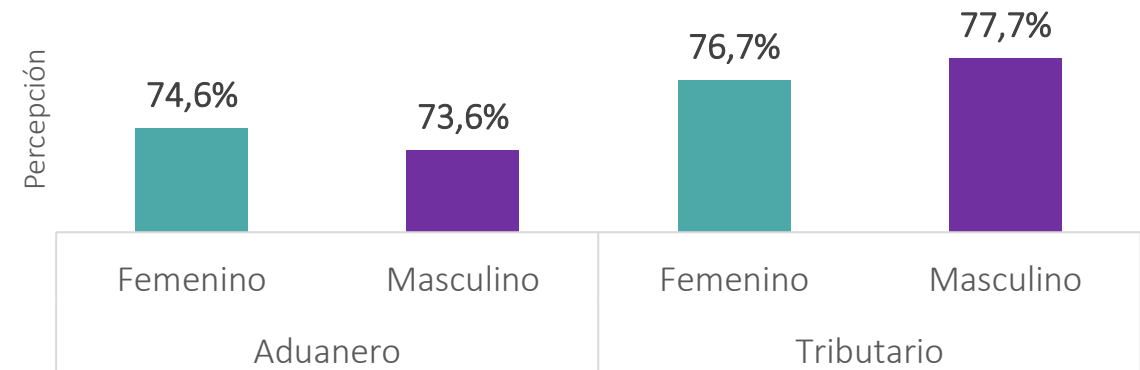


5. Percepción de Calidad: Por género y macroproceso- Nacional

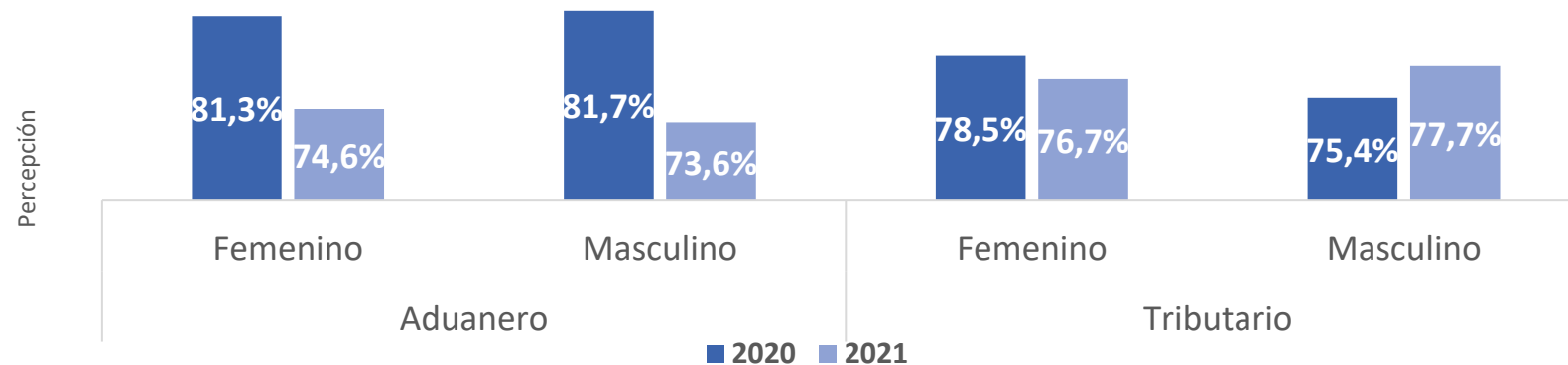
Calificación del servicio por género



Percepción del servicio por macroproceso y genero

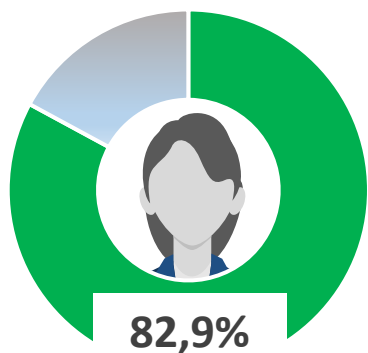


Histórico percepción del servicio por macroprocesos y género

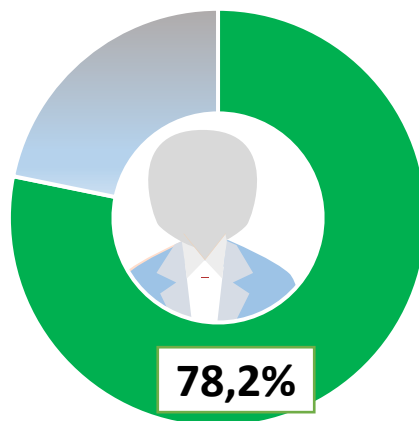


5. Percepción de calidad servicio por cargo-Nacional

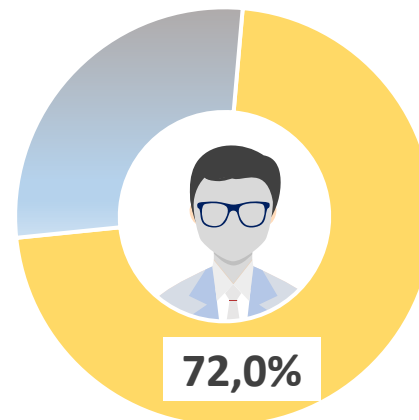
Titular, Propietario o R.
Legal



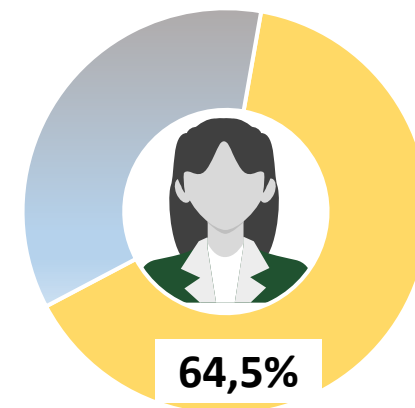
Gerente



Contador

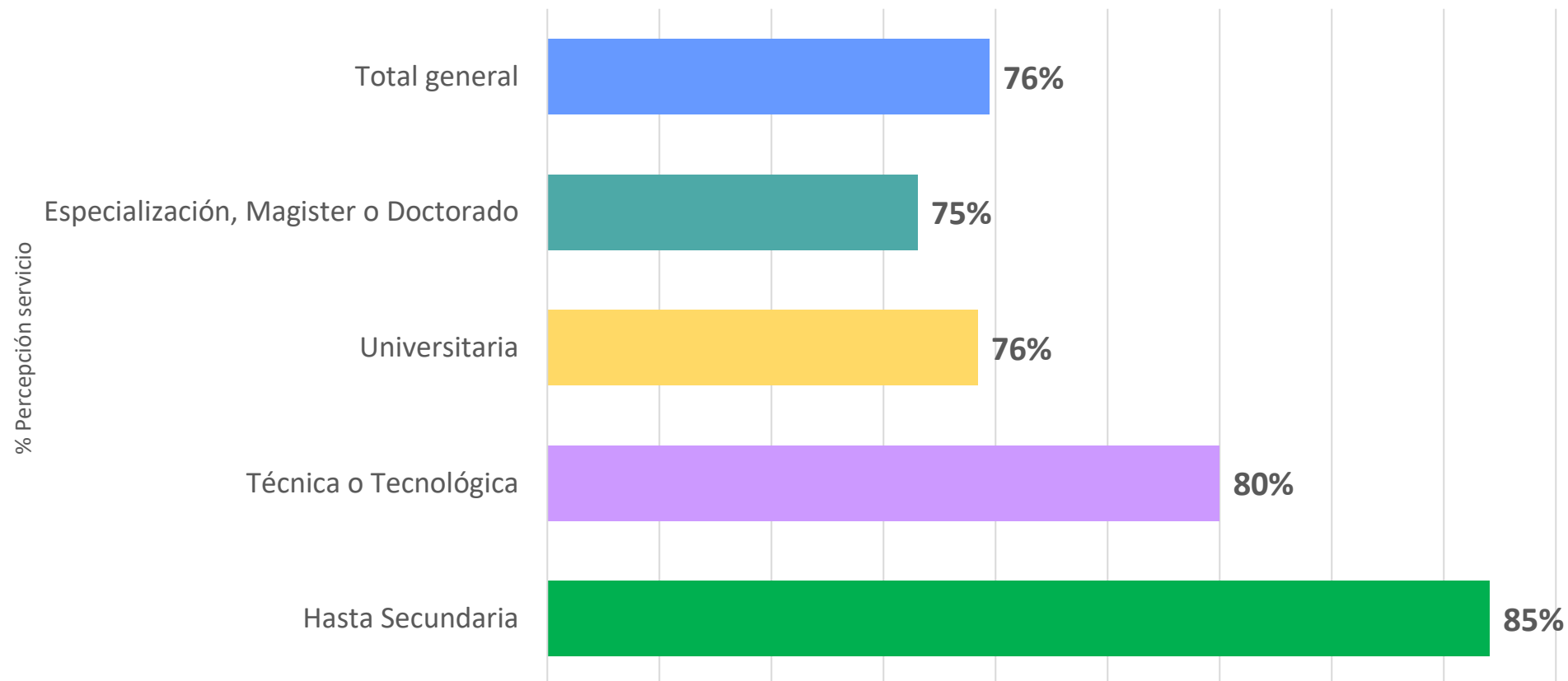


Revisor fiscal



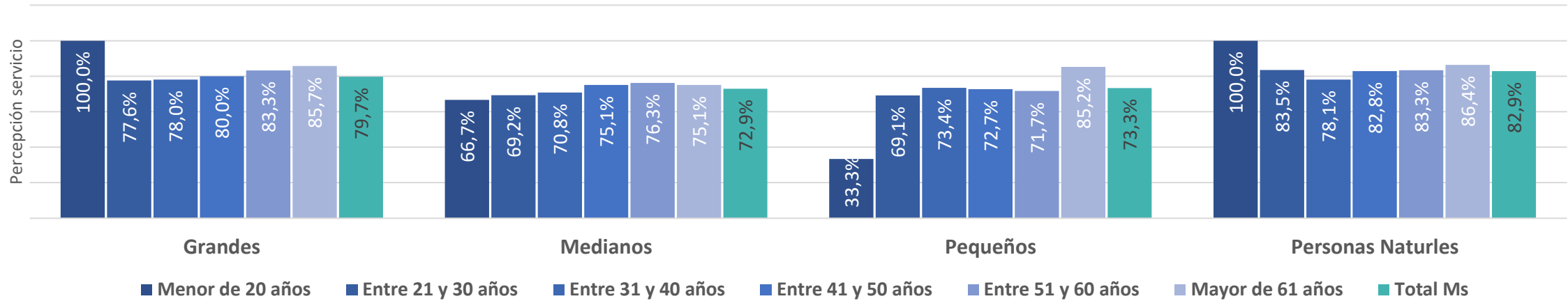
5. Percepción servicio por cargo-Nacional

Percepción por nivel educativo

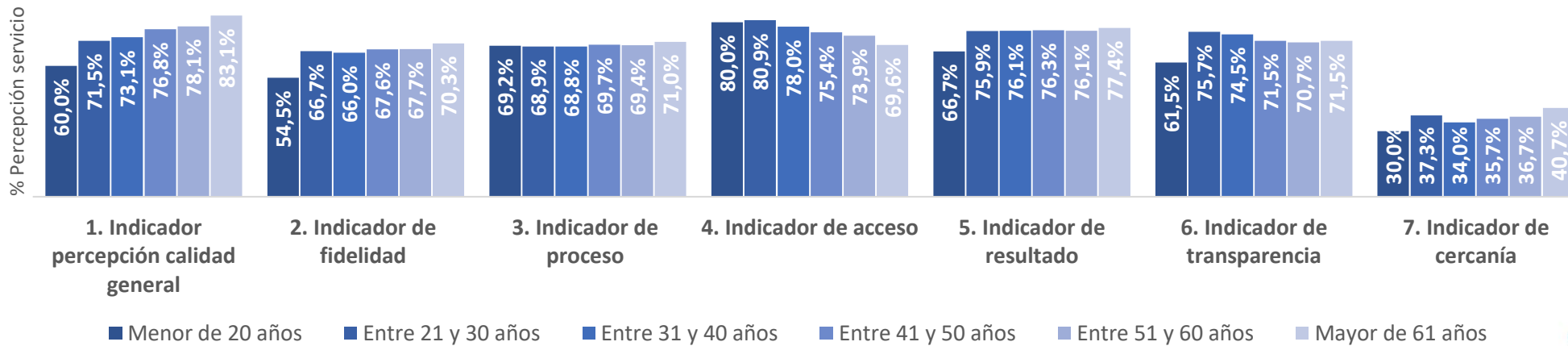


5. Percepción de calidad por variables demográficas: Rango de edad - nacional

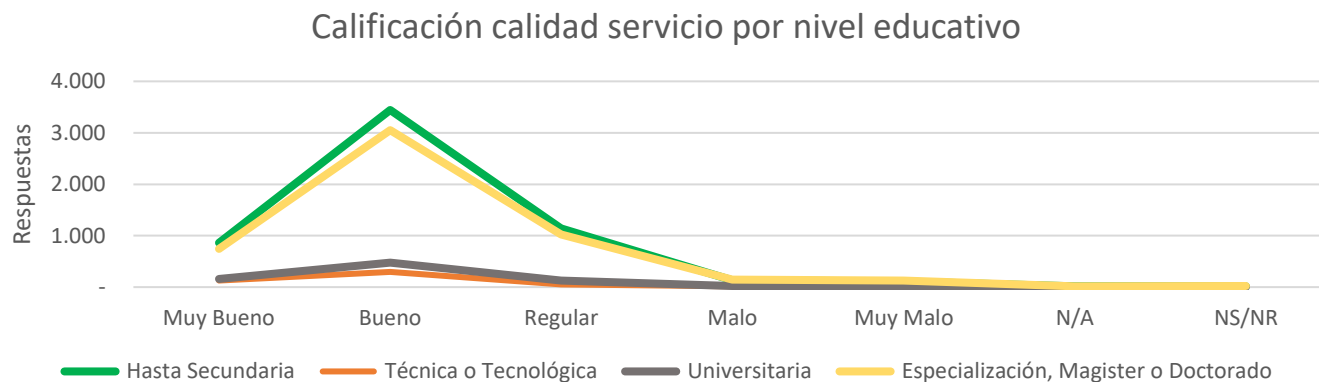
Percepción por macrosegmentos y rangos de edad 2021



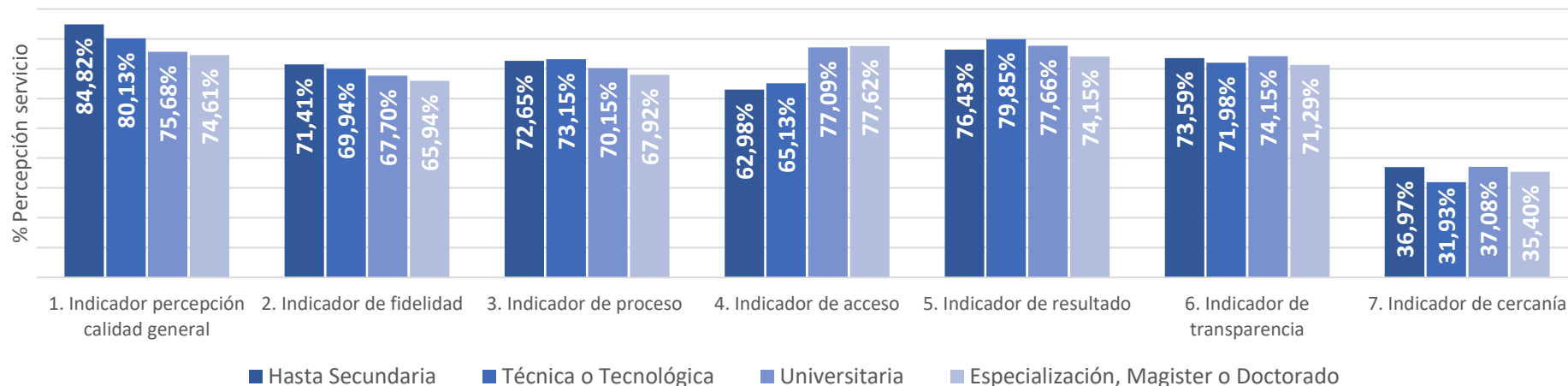
Percepción por dimensiones de servicio y rangos de edad



3. Evaluación de percepción de calidad por nivel educativo - Nacional

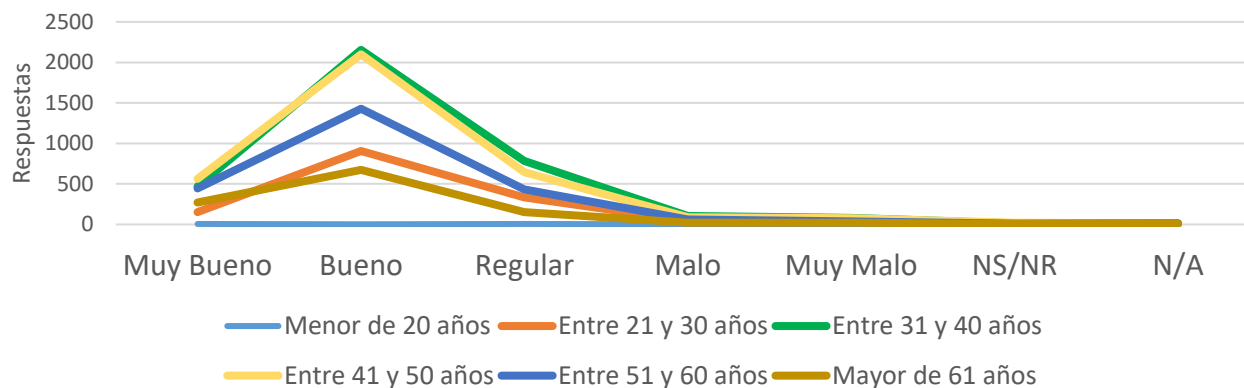


Percepción por dimensiones de servicio y nivel educativo 2021

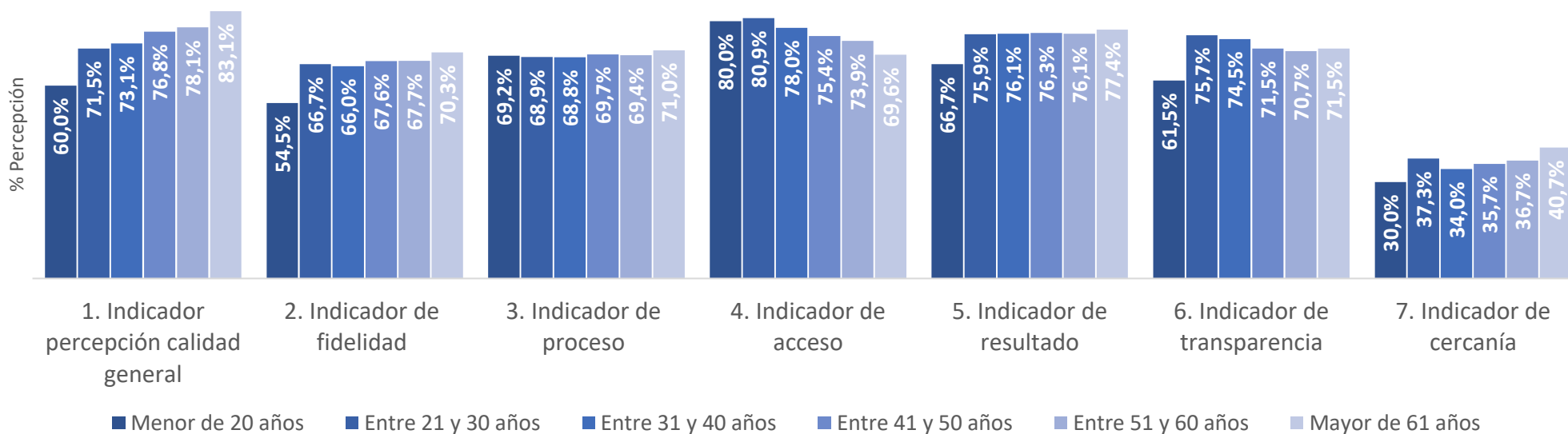


5. Evaluación de percepción de calidad por nivel educativo - Nacional

Calificación calidad del servicio por rango de edad

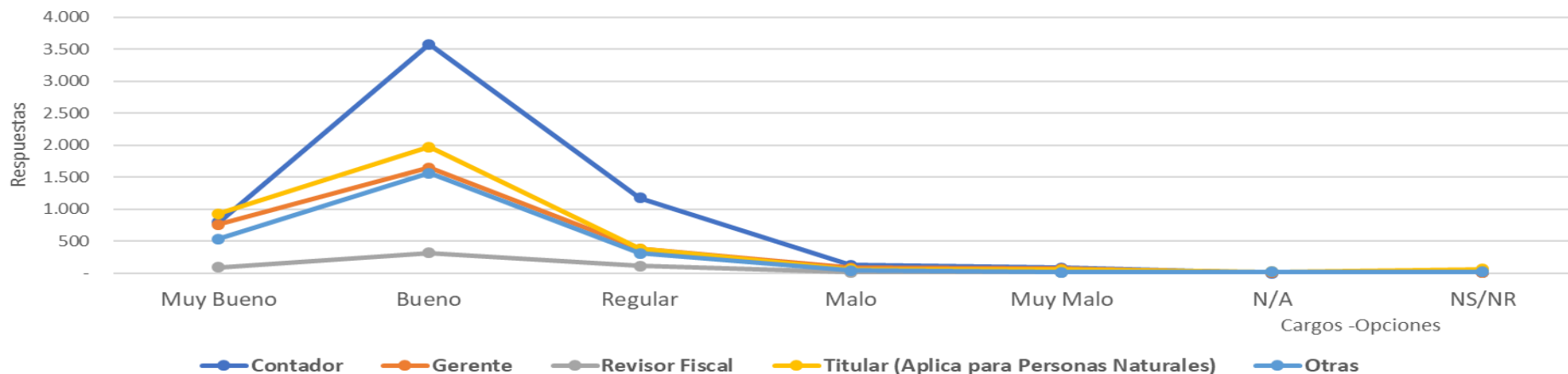


Percepción por dimensiones de servicio y rangos de edad

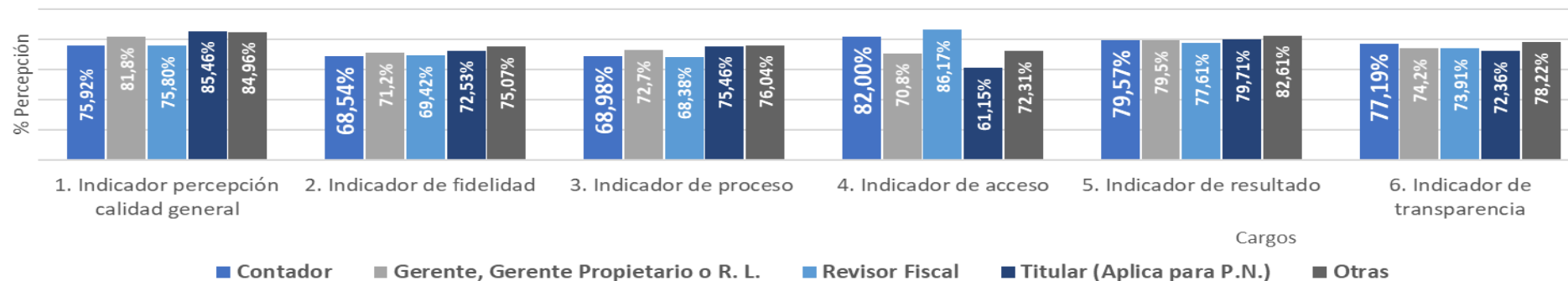


3. Evaluación de percepción de calidad por nivel educativo -Nacional

Respuestas por Cargo

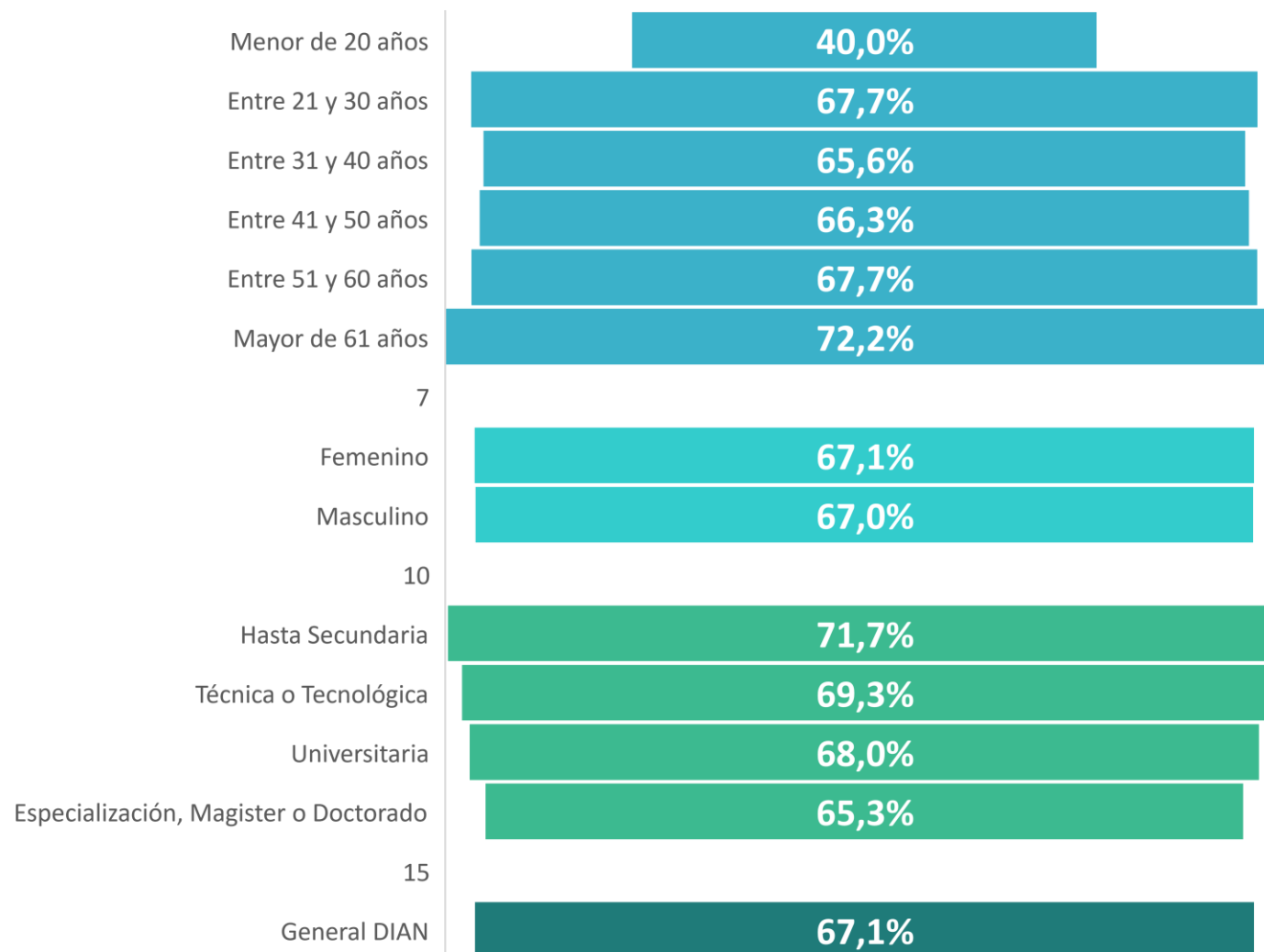


Percepción Calidad por dimensiones de servicio y cargo



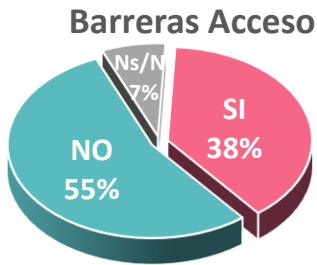
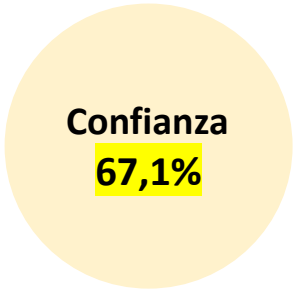
5. Confianza desde las variables demográficas - Nacional

Percepción de confianza en la DIAN por perfil demográfico



6 Resultados Consolidados Nacionales

Variables estructurales

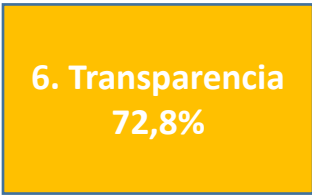
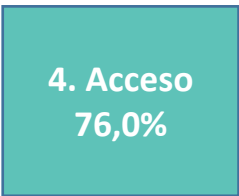
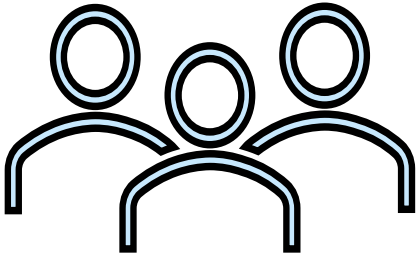
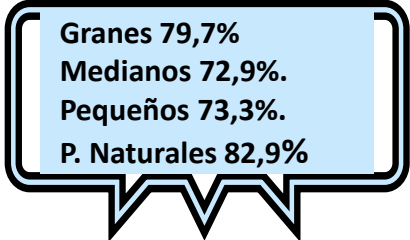


D

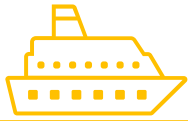
I

A

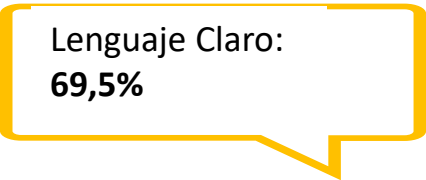
N



Tributario
77,1%



Aduanero
74,3%

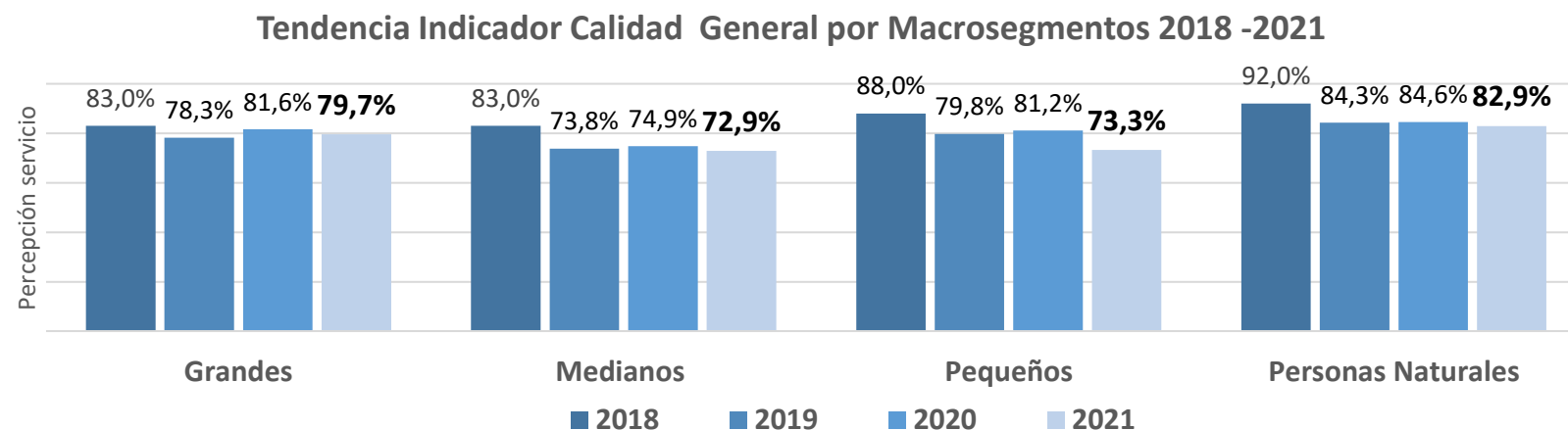
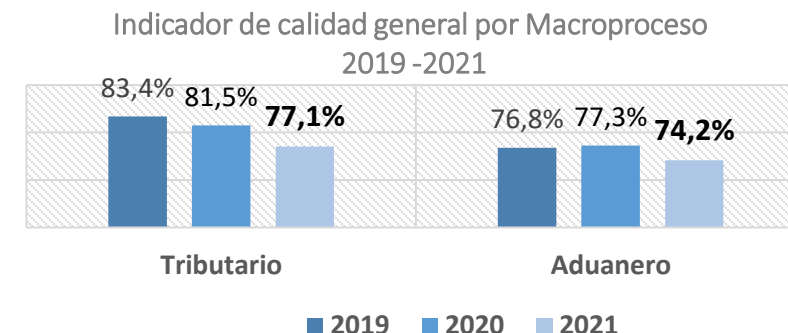
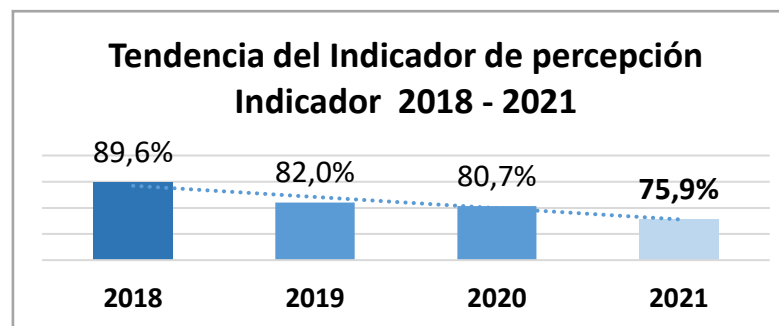
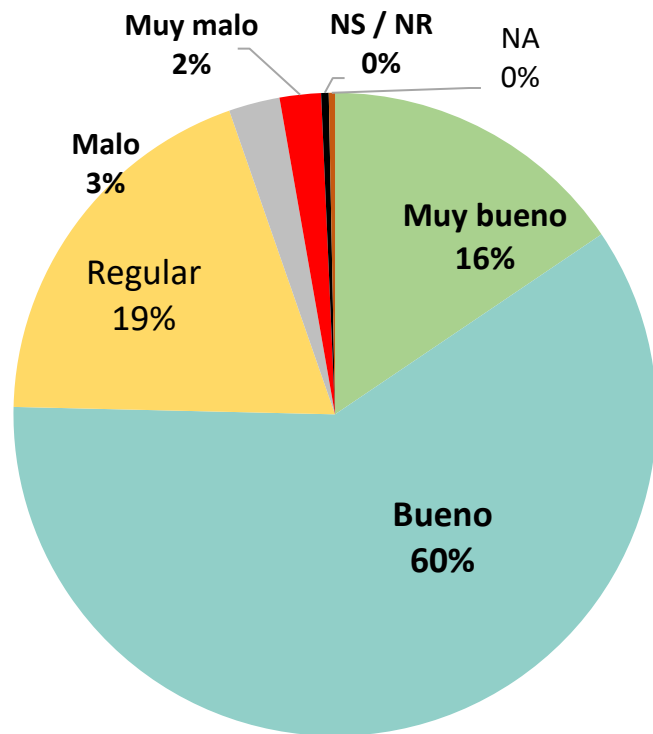


1

Indicador de Percepción de Calidad general: 75,9 % Satisfactorio

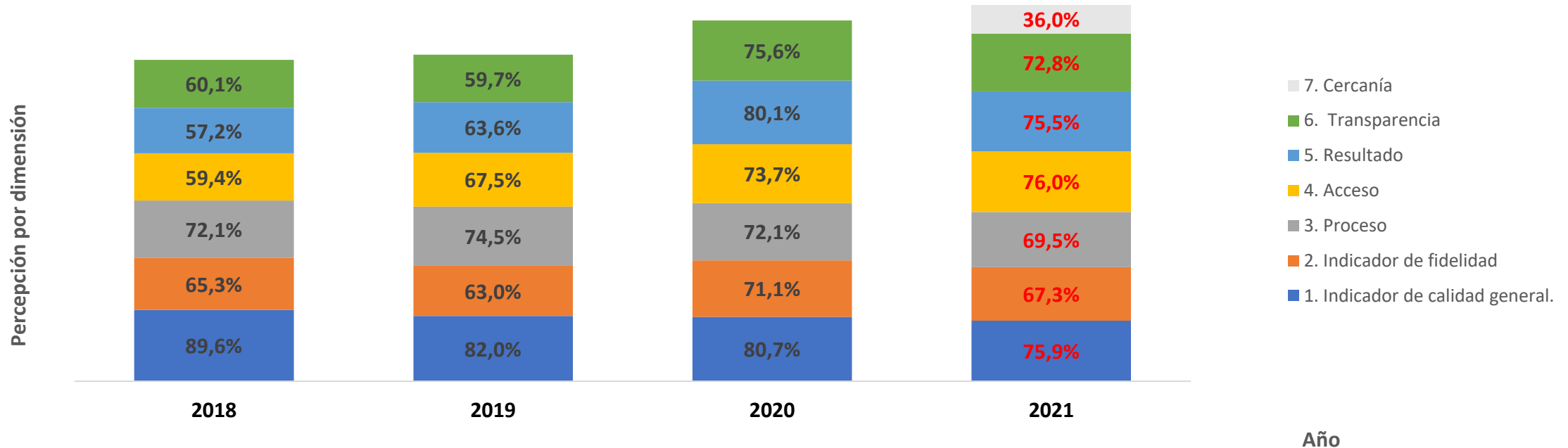
F.1. Percepción de la calidad general del servicio

P12. ¿Cómo califica la calidad general del servicio que le ha prestado la DIAN?
2021



6. Resultados consolidados nacionales RCN - 2021

Indicador de percepción y dimensiones de servicio Nacional 2018- 2021



Mejoramiento en cuatro años

- Acceso,
- Resultados
- Transparencia.

Reto. Aspectos por mejorar:

- Indicador de P. de calidad
- **Cercanía**
- Proceso.
- Fidelidad

6. Resultados consolidados nacionales RCN - 2021

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? (Ejm: 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%		

Brecha: Debilidad en el relacionamiento con contribuyentes y usuarios

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%		

6. Resultados consolidados nacionales RCN - 2021

De crítico 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

Reto: mejorar estandarización de la calidad del servicio en todas las áreas, seccionales y procesos

2 Indicador de Fidelidad: 67,3 % Tolerable

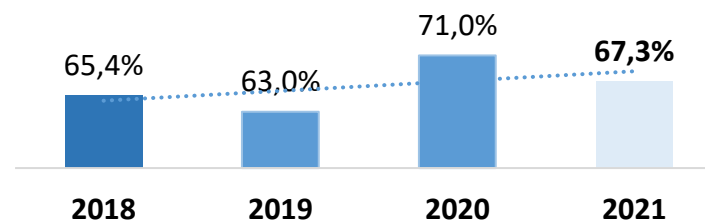
F2 Percepción de tendencias

en la prestación del Servicio : 69,6%

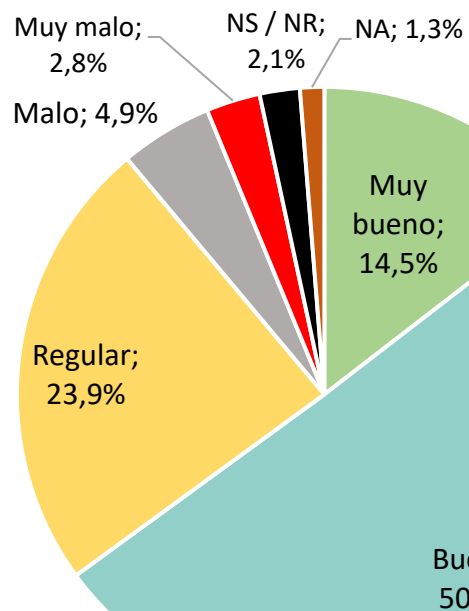
F3 Comportamientos deseados: 60,4

F4 Confianza: 67,1%

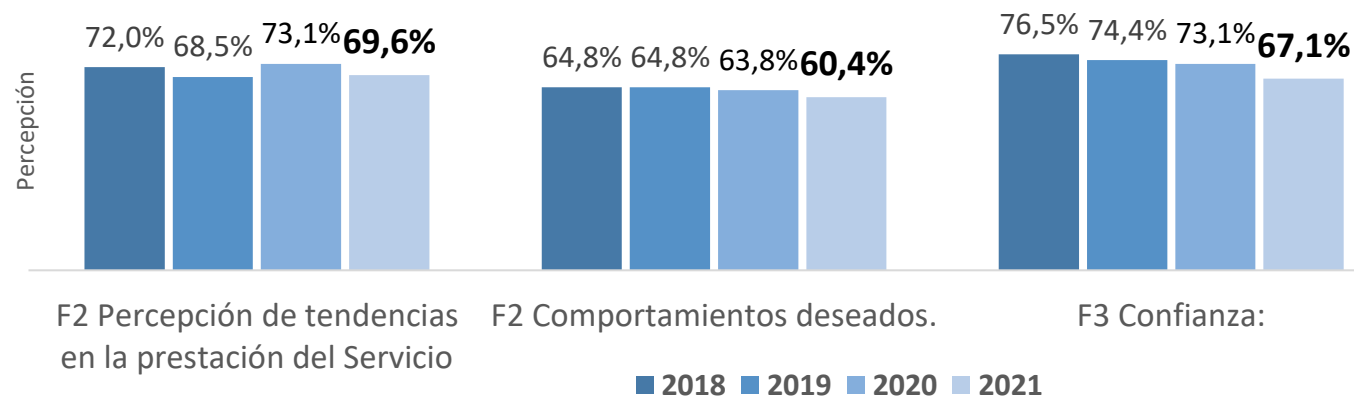
Tendencia Indicador Fidelidad Nivel Nacional 2021



Dimensión Fidelidad- Todos los factores



Tendencia histórica factores de fidelidad

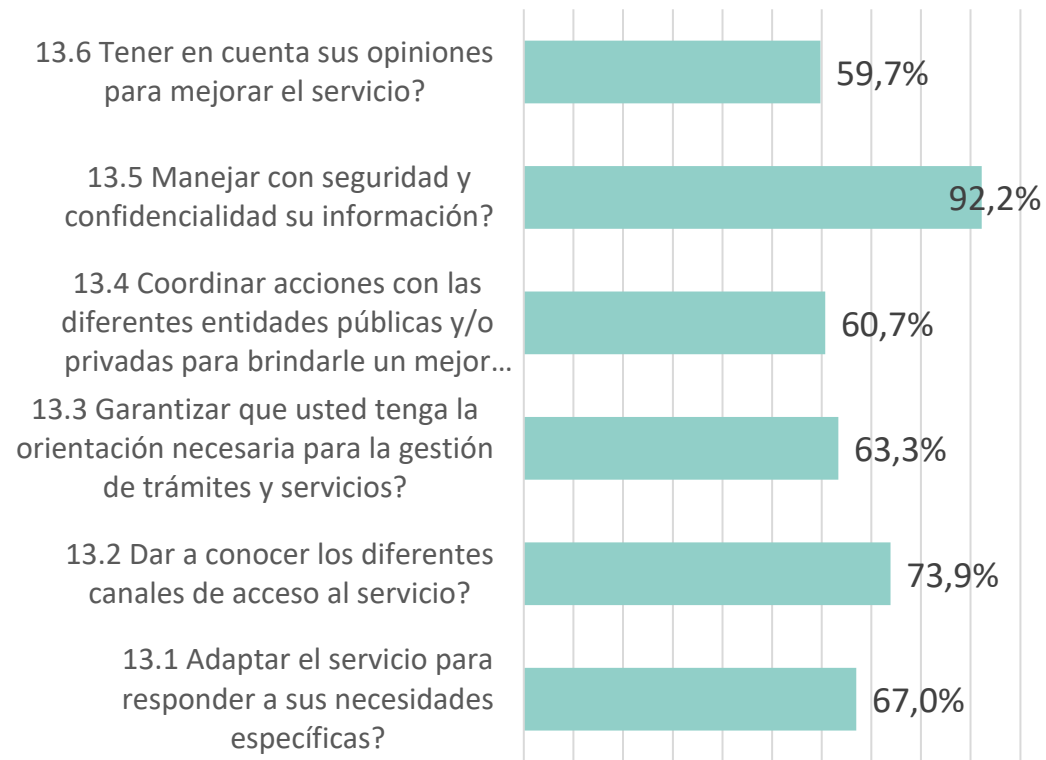


Reto: Mejorar la tendencia de confianza hacia la DIAN, ya que es un factor con variación negativa continua.

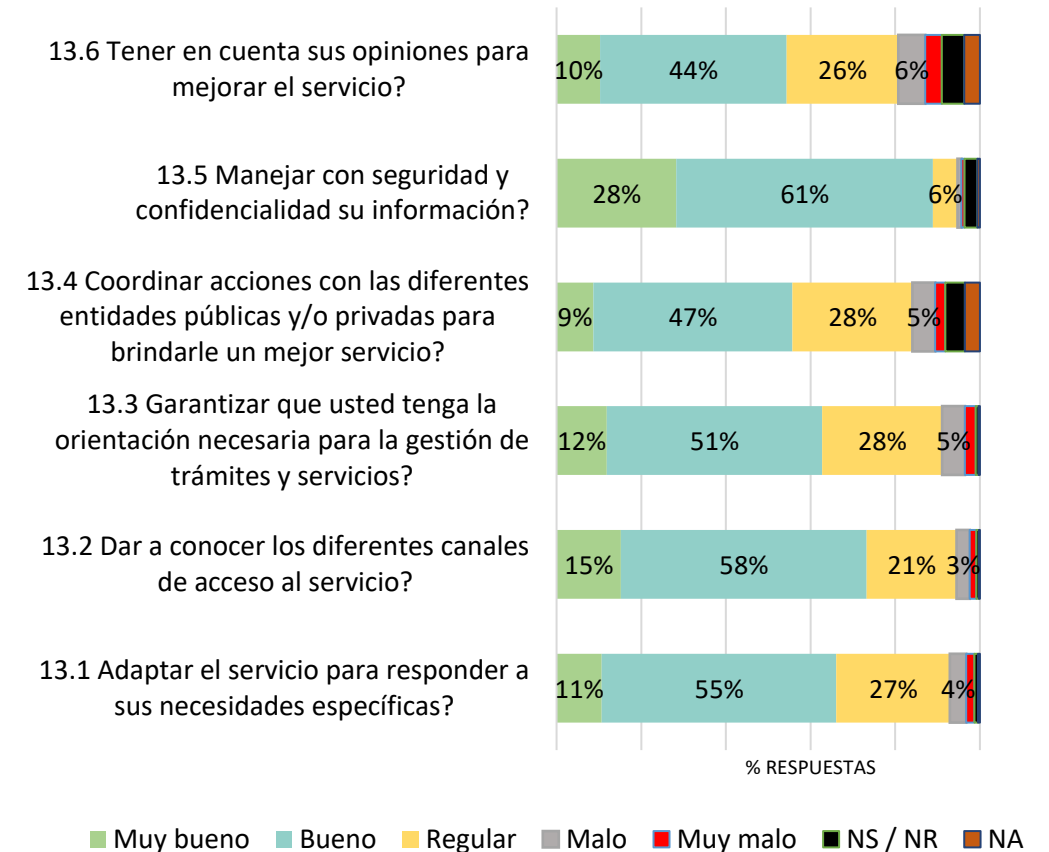
4. Resultados consolidados nacionales - R.C.N. 2021

F2 Percepción de tendencias en la prestación del Servicio: 69,6%

¿Cómo califica las capacidades de la DIAN para servicio



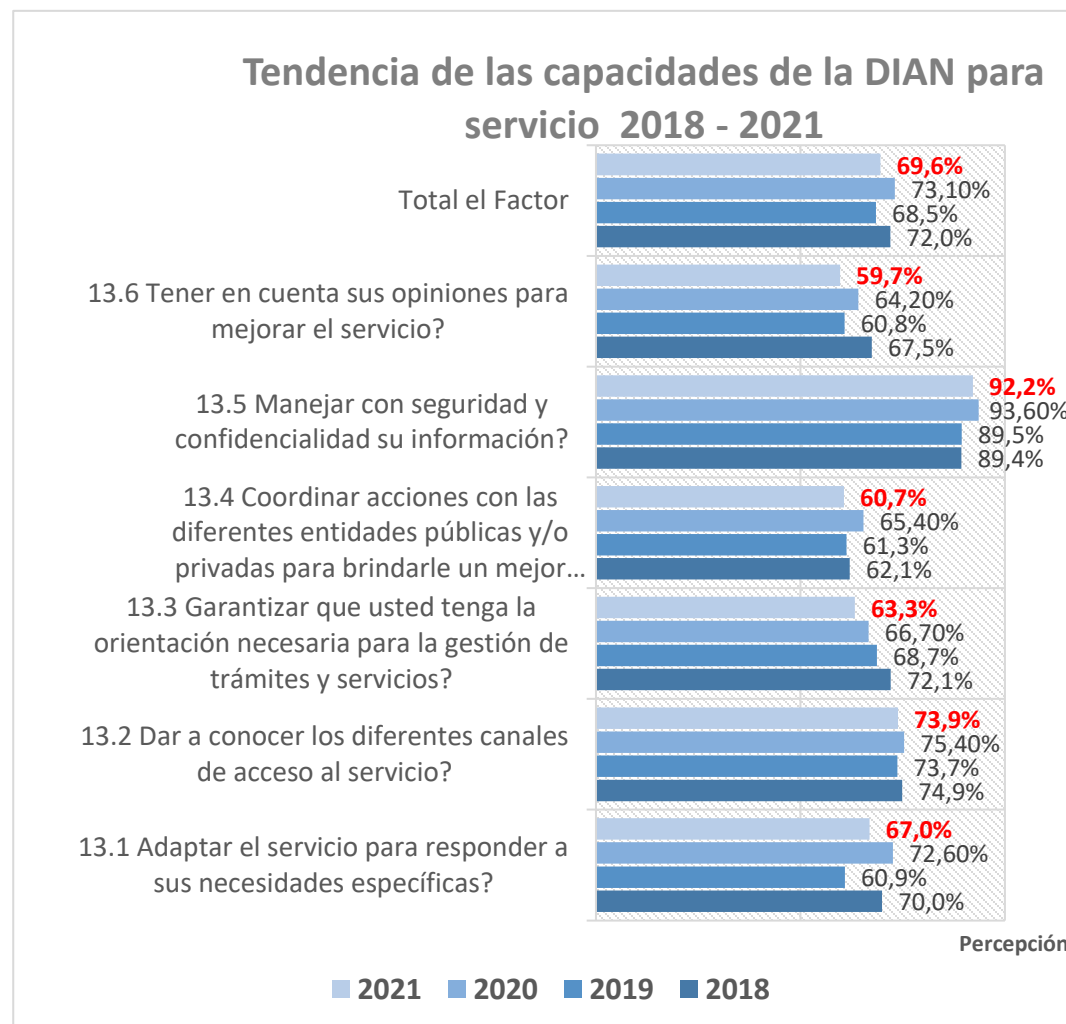
¿Cómo califica las capacidades de la DIAN para



Reto: escuchar mas a los contribuyentes para mejorar relacionamiento y detección de necesidades

4. Resultados consolidados nacionales - R.C.N. 2021

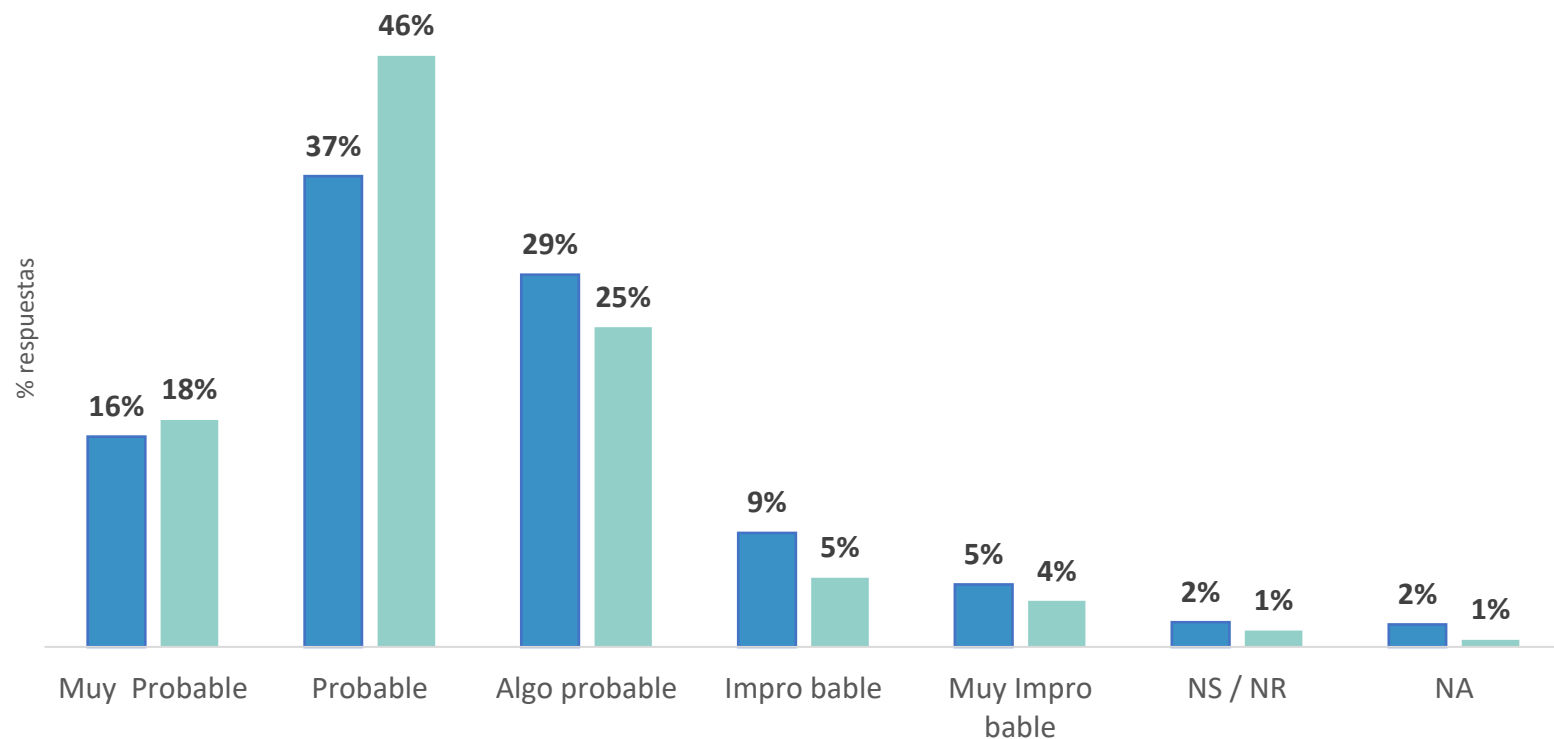
F2 Percepción de tendencias en la prestación del Servicio: 69,6%



6. Resultados consolidados nacionales - R.C.N. 2021

F3 Comportamientos deseados: 60,4

F.3. Comportamientos deseados hacia la DIAN 2021



■ 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...

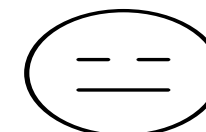
■ 14.2 ¿Qué tan probable es que usted hable positivamente o recomiende a la DIAN?

Indicador NPS : (NPS -Índice de recomendación -Net Promoter Score)- 2021

P=Promotores:
Muy Probable + Probable
60,4%



N =Neutro:
Algo Probable
27%



D= Detractores:
Improbable, Muy Improbable
11,7%



NPS 2021=

60,4% - 11,7%= 48,6%.

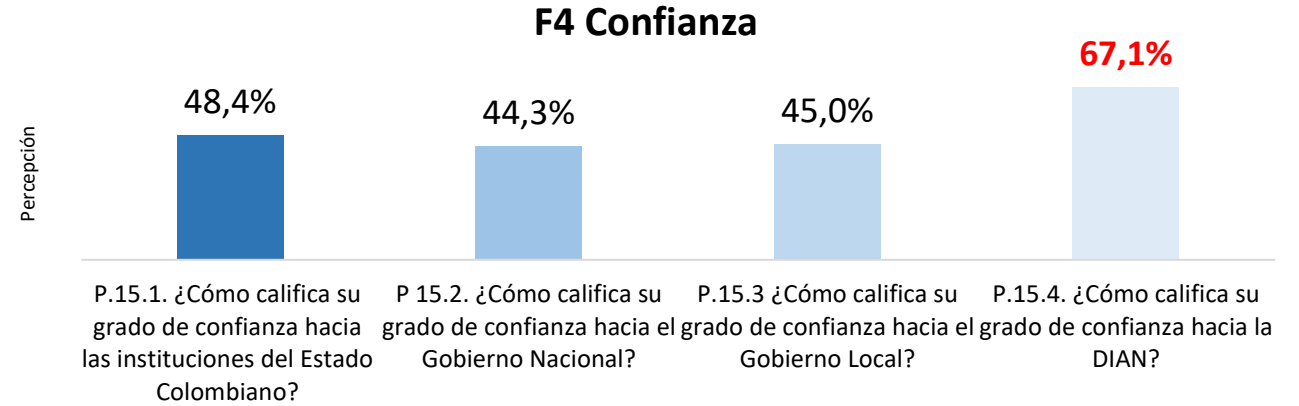
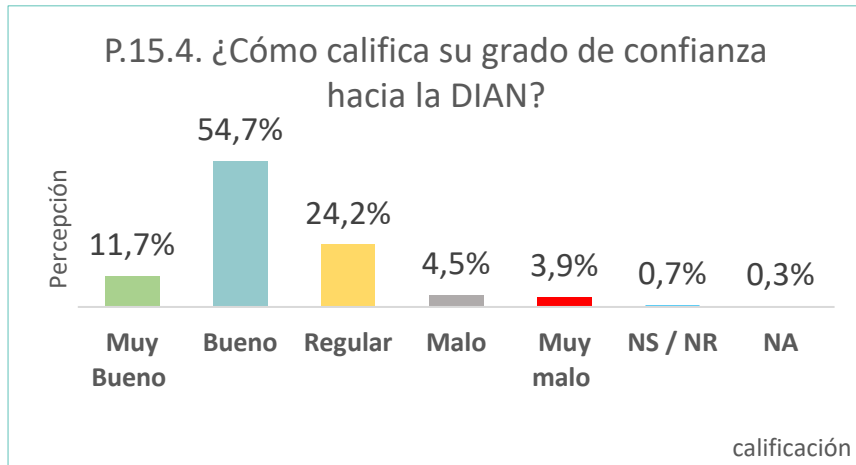
49 de cada 100 encuestados esta dispuesto a involucrarse y hablar bien de la DIAN.

NPS 2019 = 46,3%

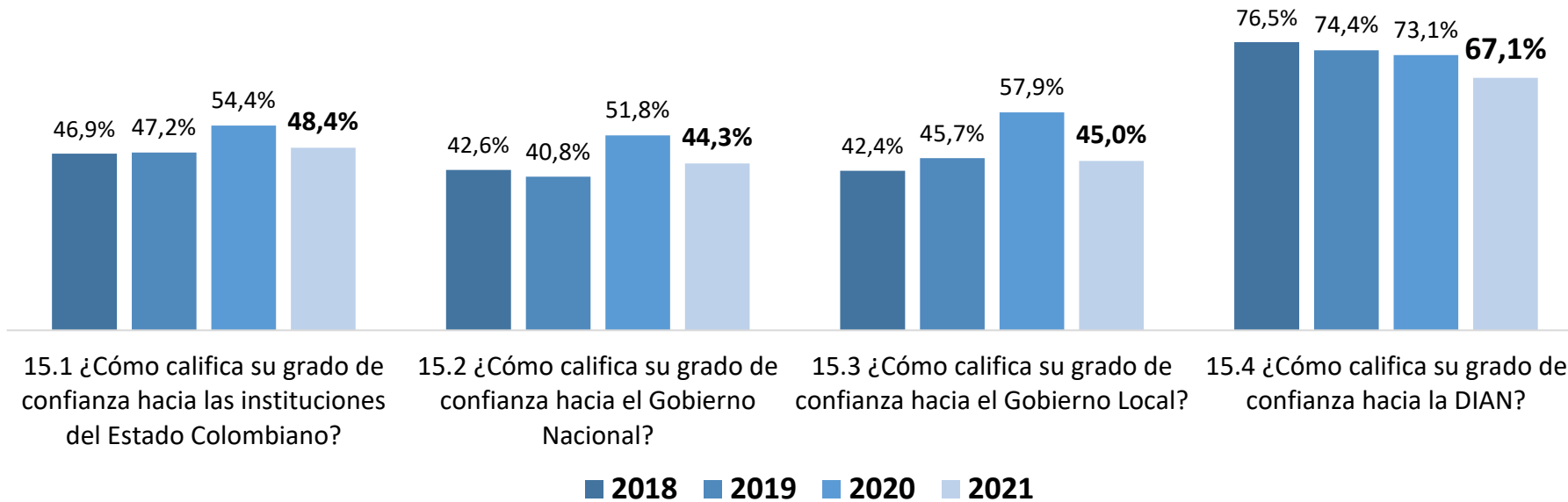
NPS 2020 = 53,0%

6. Resultados consolidados nacionales - 2021

F4 Confianza: 67,1%



Confianza 2018 -2021



Brecha: tendencia negativa continua de la percepción de confianza

6. Resultados consolidados nacionales - 2021

3 Indicador de Proceso

69,5 % Tolerable

Factores

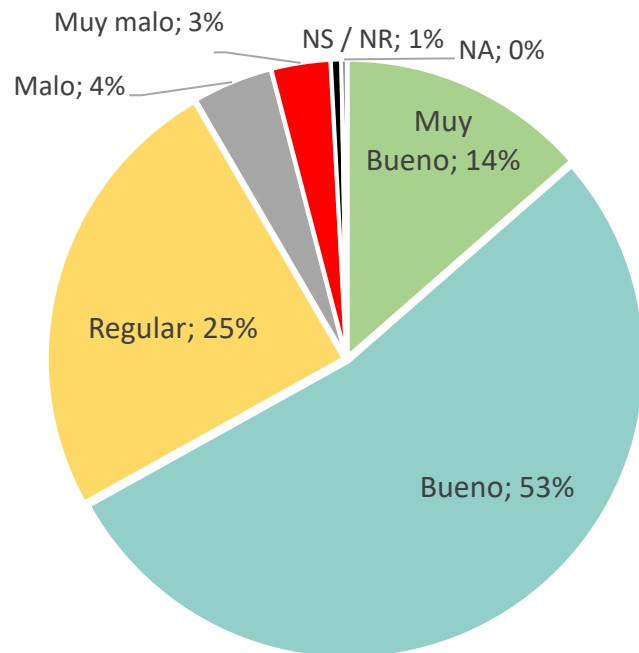
F.5. Experiencia: Comunicación y lenguaje claro con la DIAN: **67,5%**

F 7. Atención en Canales o medios de Comunicación: 67,3%
y lenguaje claro 69,5

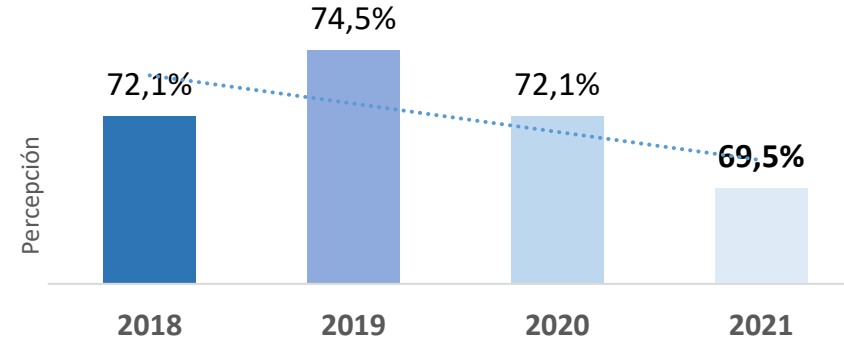
F 10 Experiencia Momentos de Contacto con la DIAN: 73,8%.

Dimensión proceso

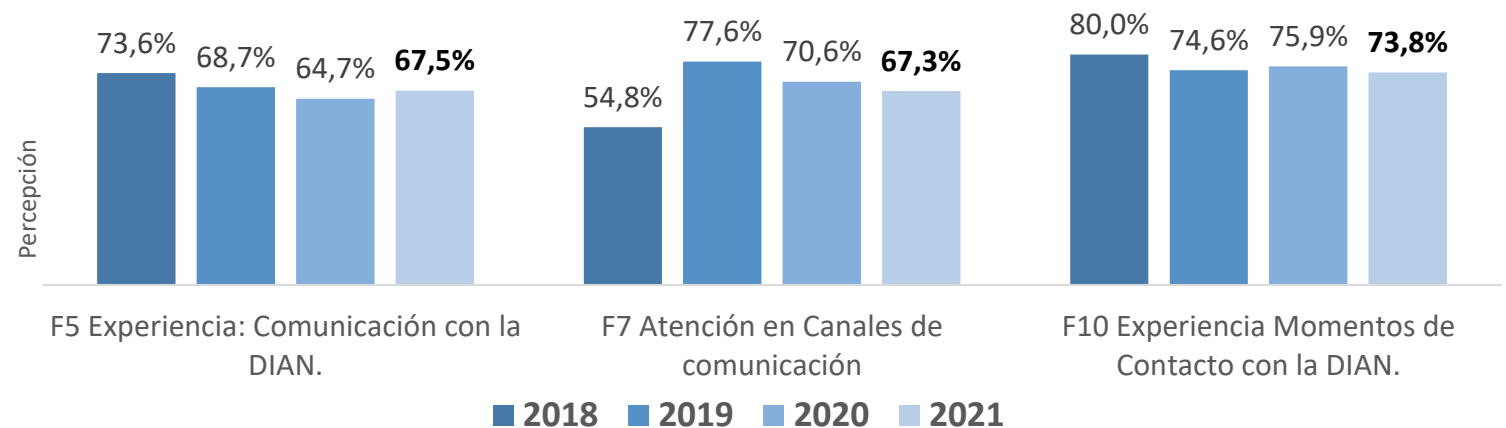
Todos los factores.



Tendencia Indicador Proceso



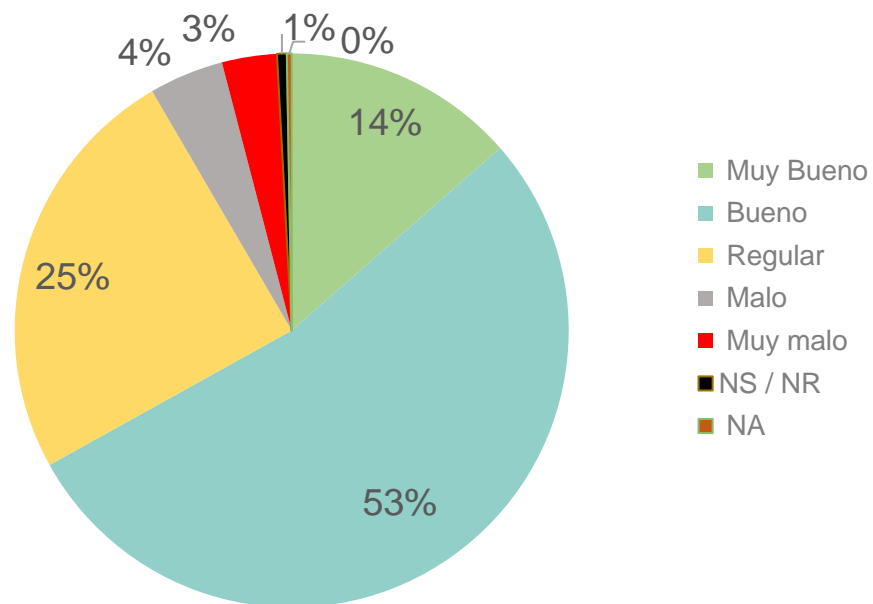
Tendencia factores de proceso 2018 -2021



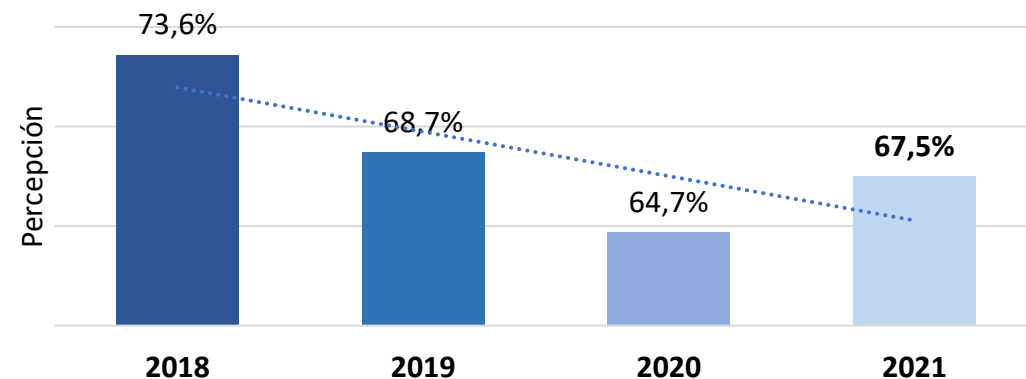
4. Resultados consolidados nacionales - 2021

F.5. Experiencia: Comunicación y lenguaje claro con la DIAN: 67,5%

F5 16. ¿Cómo califica, en general la comunicación con la DIAN, en relación con ser precisa, certera y en lenguaje claro?



Histórico Percepción de comunicación y lenguaje claro DIAN 2018- 2021

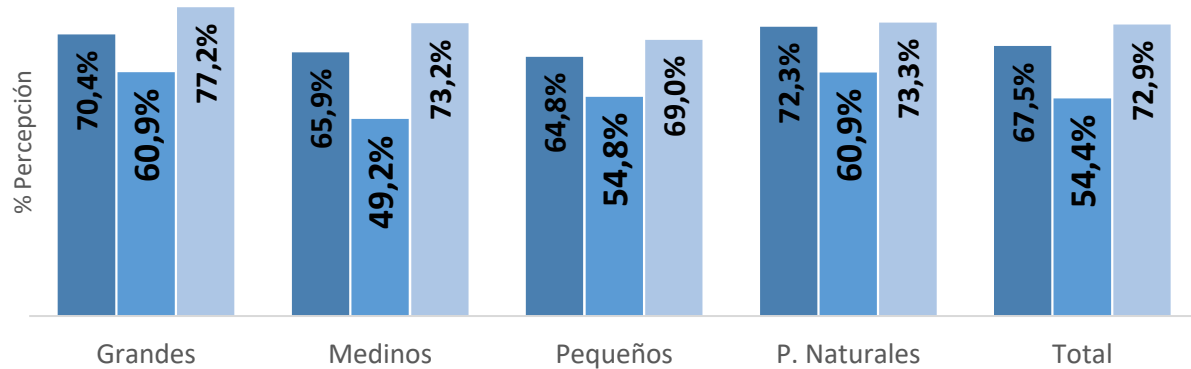


Brecha: Cercanía limitada por debilidad en comunicación .

6. Resultados consolidados nacionales - 2021

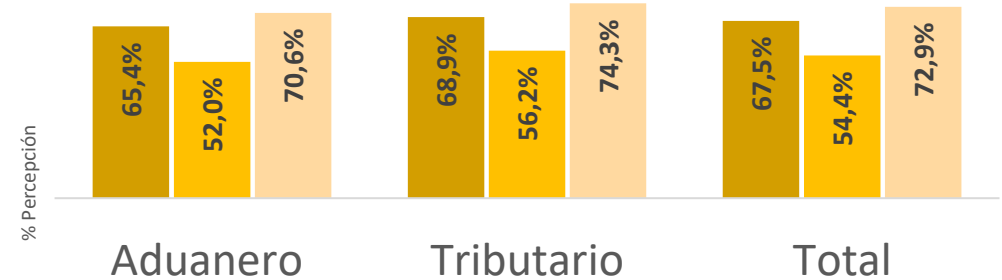
Consolidado lenguaje claro: 69,5%

Percepción lenguaje claro por macrosegmentos y variables.



- 16. ¿Cómo califica, en general la comunicación con la DIAN, en relación con ser precisa, certera y en lenguaje claro?
- 32. Principales dificultades de acceso a trámites y servicios- 9 La orientación y claridad en el lenguaje utilizado por las personas que lo atendieron.
- 35.4 La claridad y utilidad de la información?

Percepción lenguaje claro por macroprocesos



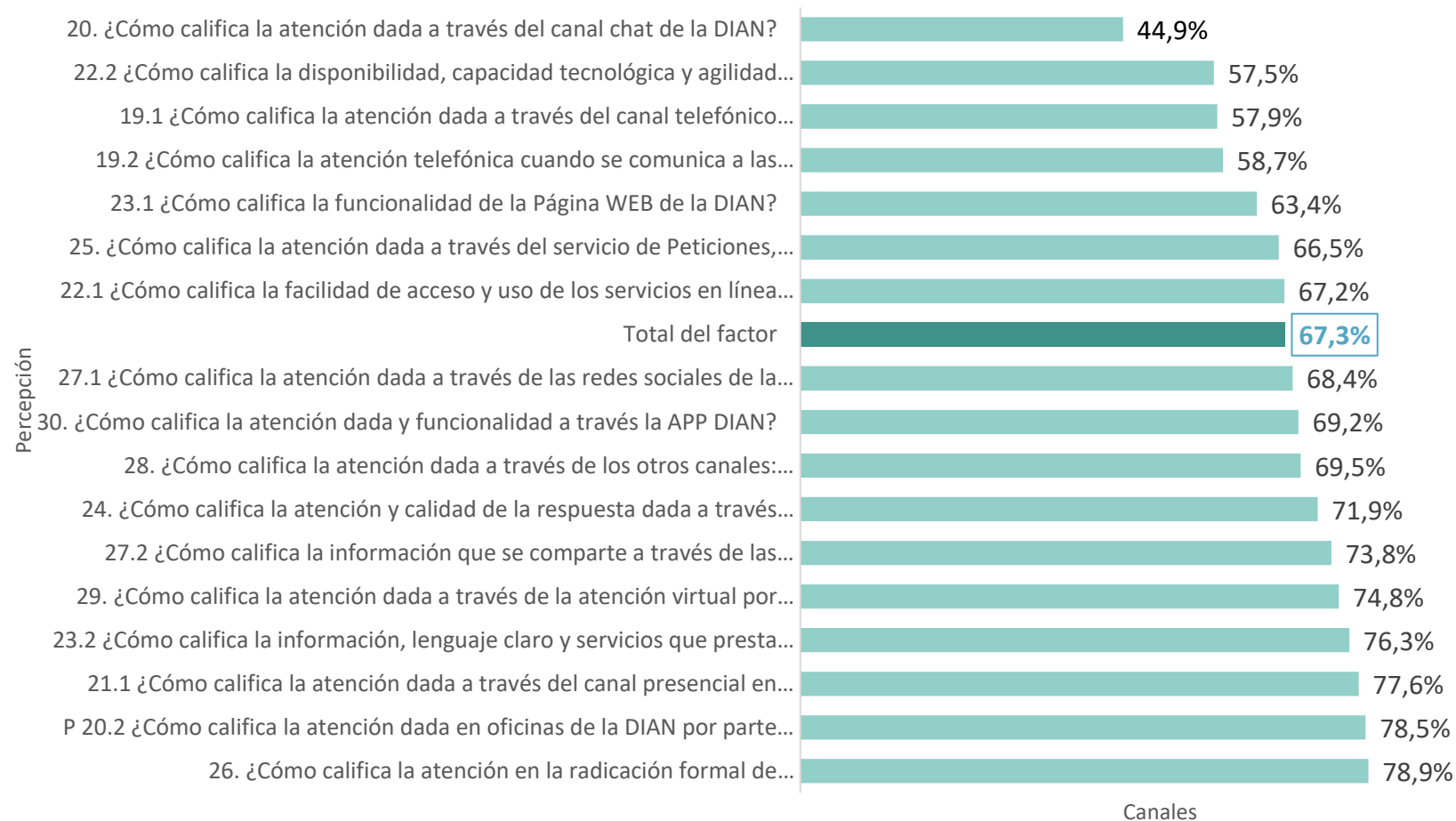
- 16. ¿Cómo califica, en general la comunicación con la DIAN, en relación con ser precisa, certera y en lenguaje claro?
- 32 Principales dificultades de acceso a trámites y servicios- 9 La orientación y claridad en el lenguaje utilizado por las personas que lo atendieron.
- Cuenta de 35.4 La claridad y utilidad de la información?

Brecha: Debilidad en el lenguaje claro para todos los segmentos de clientes en especial medianos y pequeños contribuyentes.

Reto: A mejorar: La orientación y claridad del lenguaje por parte de los servidores.

6. Resultados consolidados nacionales - 2021

F7 Atención en canales o medios comunicación 2021



Los canales masivos de mayor de volumen de afluencia de clientes reportan percepción por debajo de 60% es decir insatisfactoria .

Todas las áreas y canales deben comprometerse con el mejoramiento. Se requiere mejorar.

Reto: Mejorar estandarización experiencia del servicio y Capacidad operativa en los canales de atención

6. Resultados consolidados nacionales - 2021

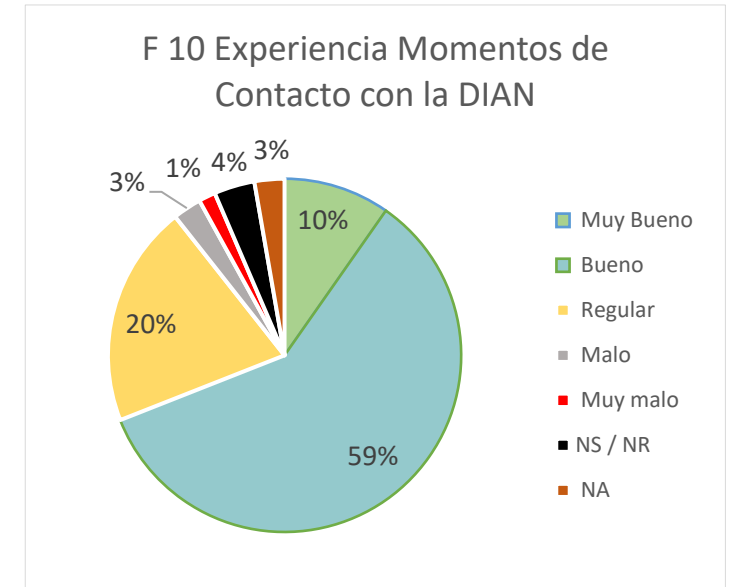
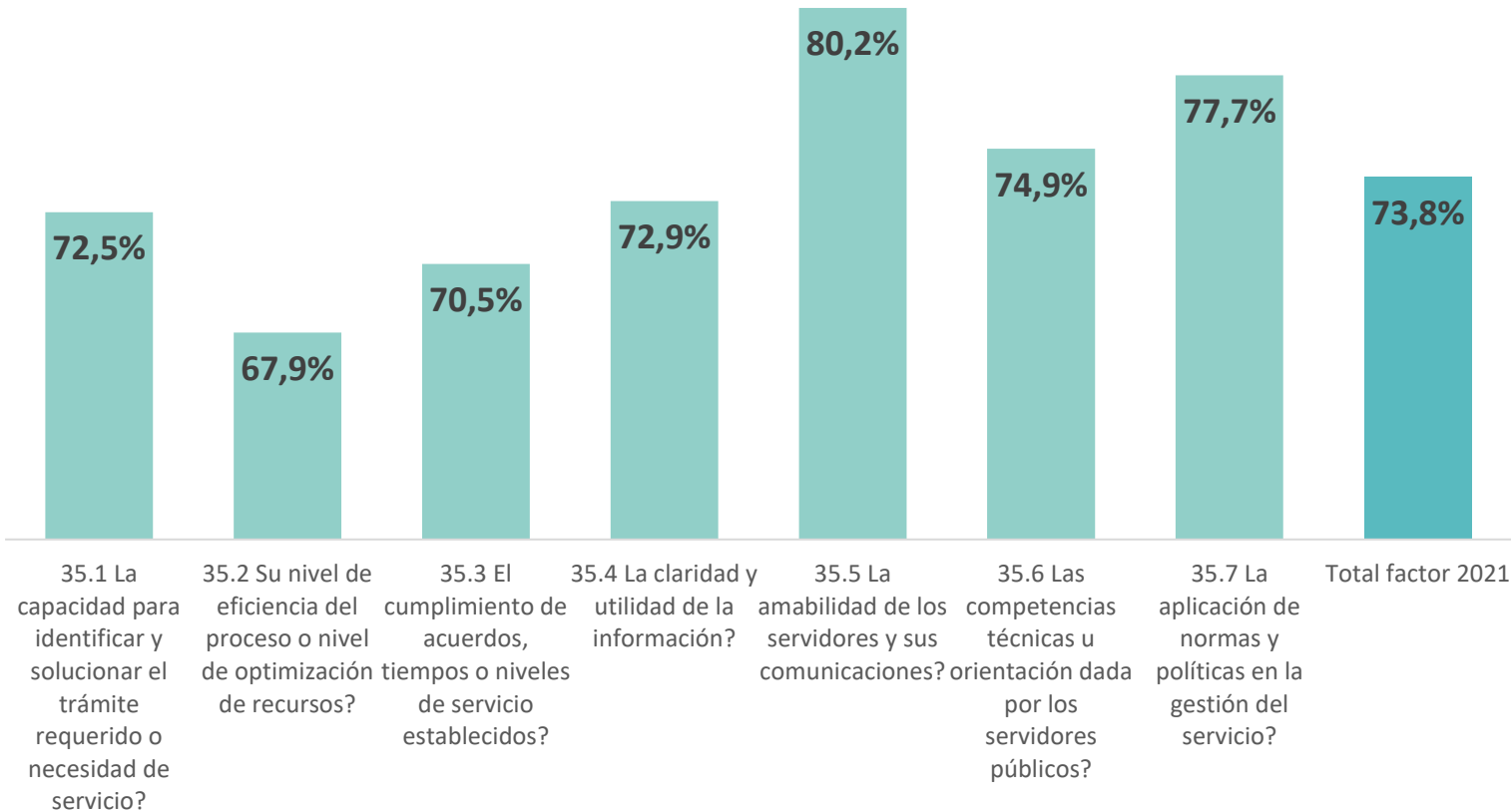
Histórico atención en canales de comunicación 2018- 2021-



6. Resultados consolidados nacionales - 2021

F10 Experiencia Momentos de Contacto con la DIAN- Percepción 2021: 73,8%

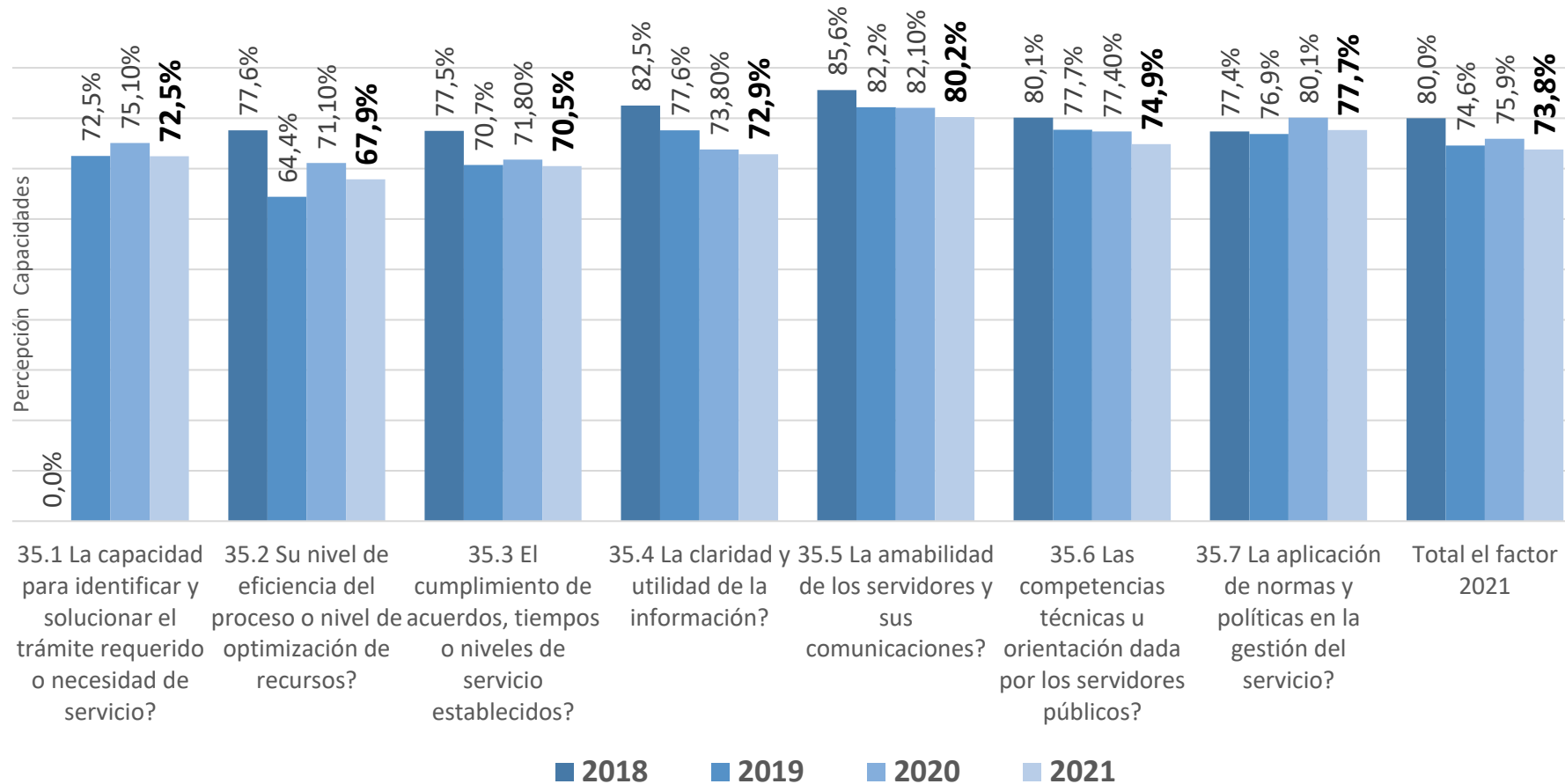
35 ¿Cómo califica a la DIAN en relación con:



Reto: mejor eficiencia y optimización de recursos.

4. Resultados consolidados nacionales - 2021

F 10 Histórico experiencia momentos de contacto con la DIAN 2018 - 2021



Retos:

Mejor eficiencia.

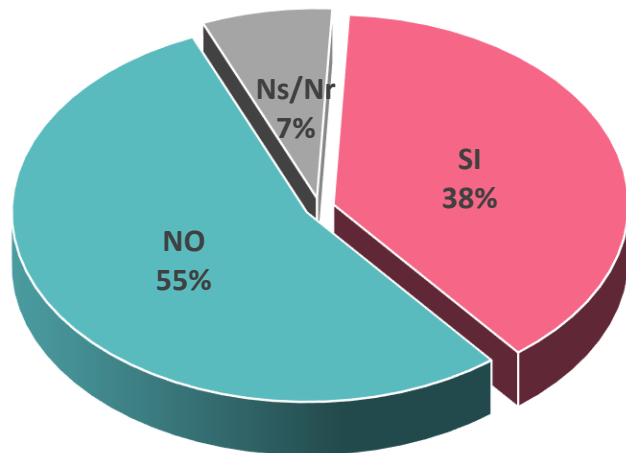
Mayor cumplimiento de promesas de valor reflejadas en tiempos y niveles de servicio

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%.

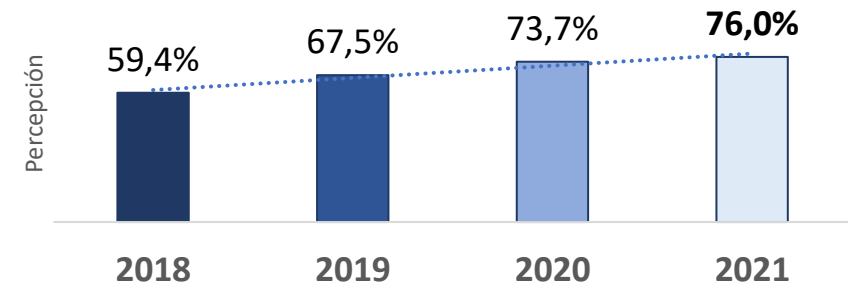
31. ¿Encontró alguna dificultad para acceder a los trámites y servicios ofrecidos por la DIAN?



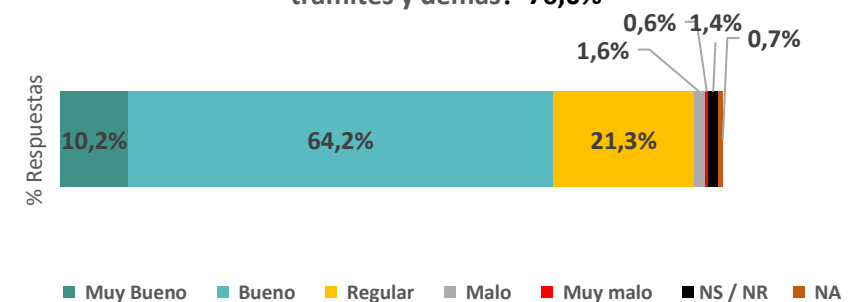
Preferencia

- 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? 76,0%

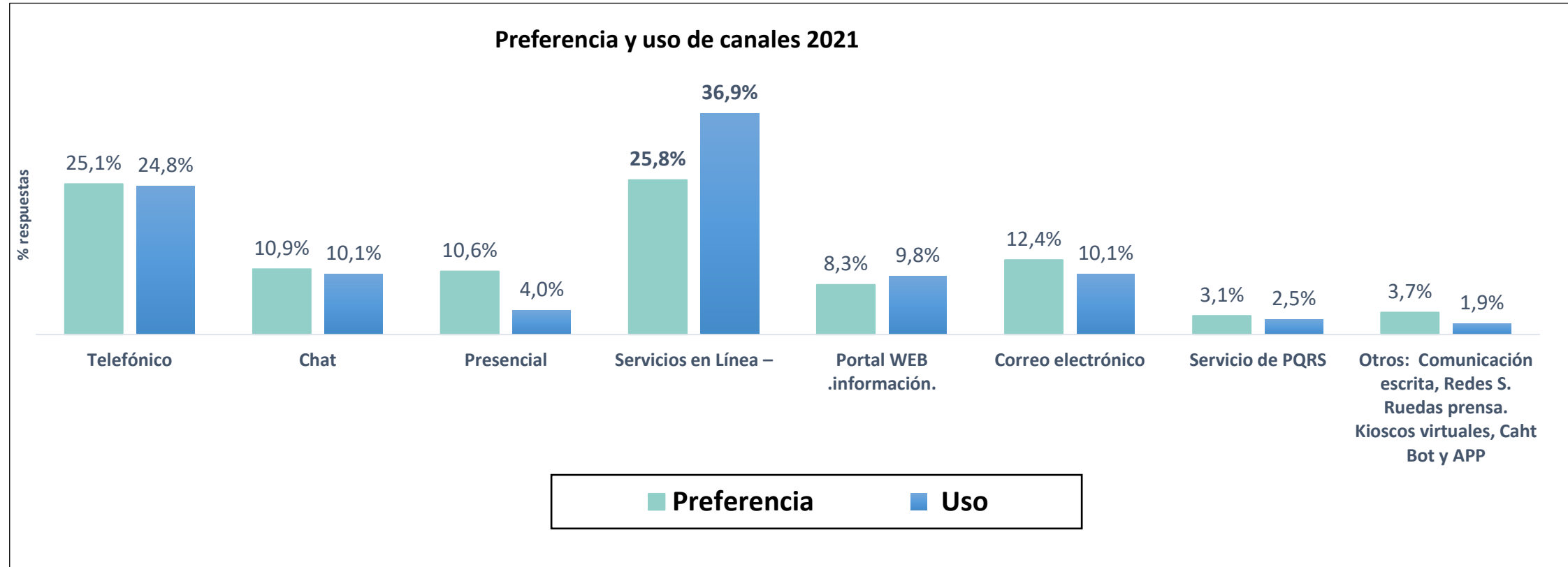


6. Resultados consolidados nacionales - 2021

F6 Preferencia y uso de canales

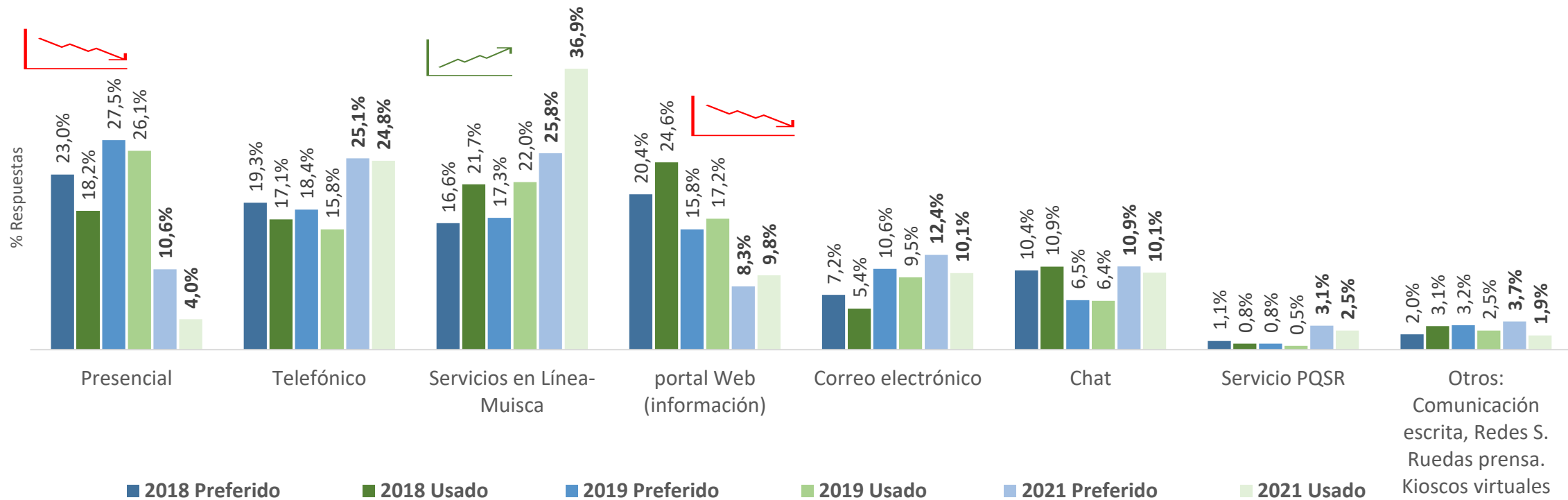
17. De los canales o medios que dispone la DIAN para contactarse o interactuar con la ciudadanía, ¿Cuál es el canal preferido por usted?

18. ¿Cuál es el canal más usado por usted?



6. Resultados consolidados nacionales - 2021

Comparativo Preferencia y Uso de Canales 2018 -2021

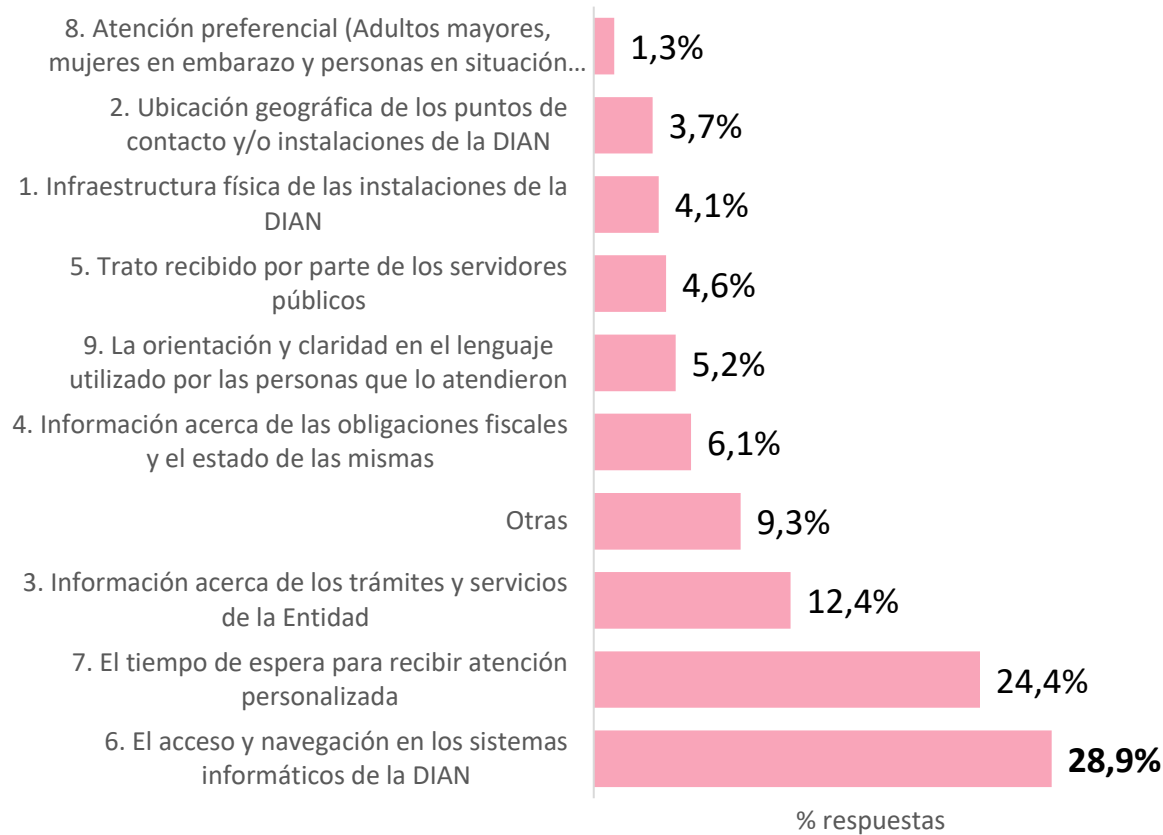


Reto: mejorar información publicada en la web, en oportunidad y calidad

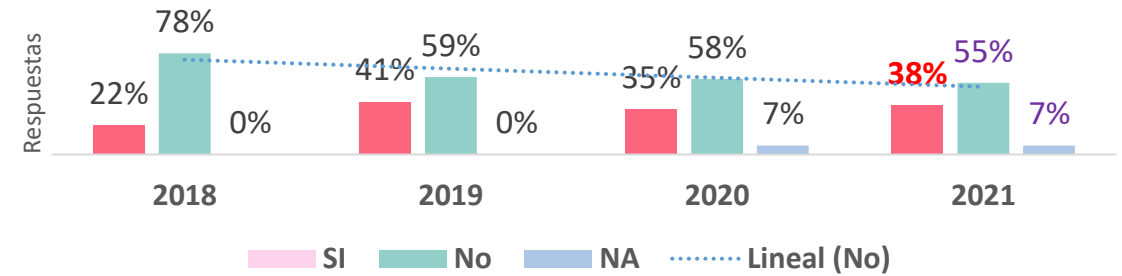
6. Resultados consolidados nacionales - 2021

F8. Barreras de acceso

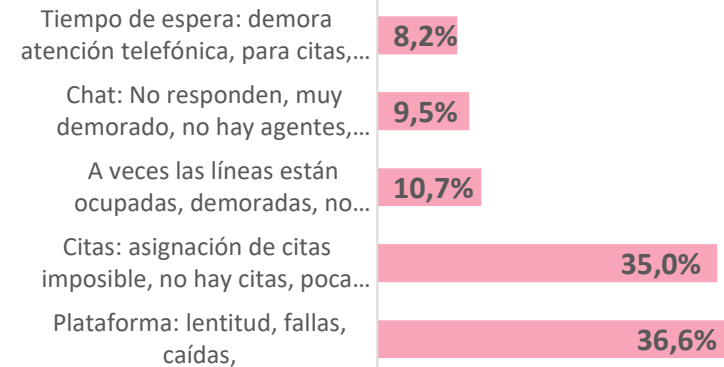
P 32. Señale que factores estuvieron asociados con las principales dificultades de acceso a trámites y servicios



Tendencia en la percepción de barreras de acceso a trámites y servicios 2018 -2021



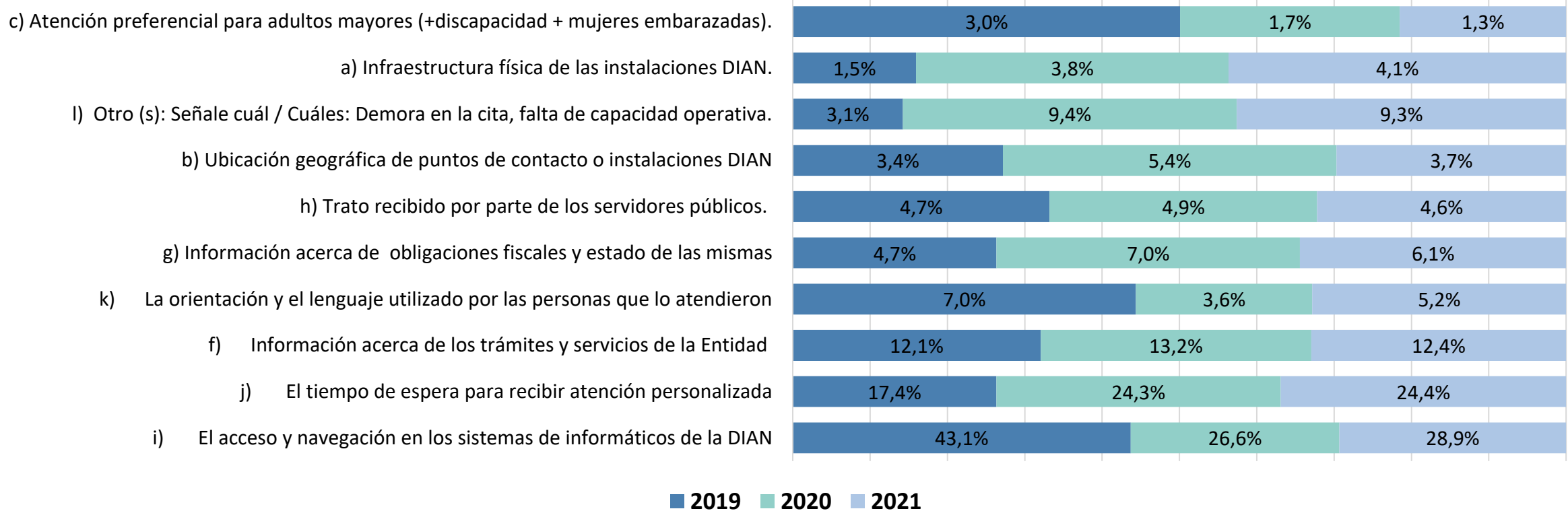
Otras barreras de acceso



Reto: disminuir presencia de barreras de acceso: fallas en la plataforma, el tiempo de espera, gestión de citas, información de trámites, lenguaje claro

6. Resultados consolidados nacionales - 2021

32. Señale que factores estuvieron asociados con las principales dificultades de acceso a trámites y servicios 2019 -2021

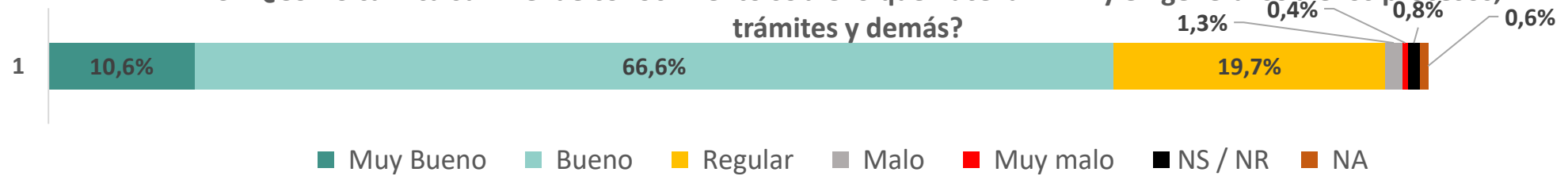


La Dian no logra gestionar las barreras de acceso, en especial: fallas en la plataforma, el tiempo de espera, citas, información de trámites, lenguaje claro

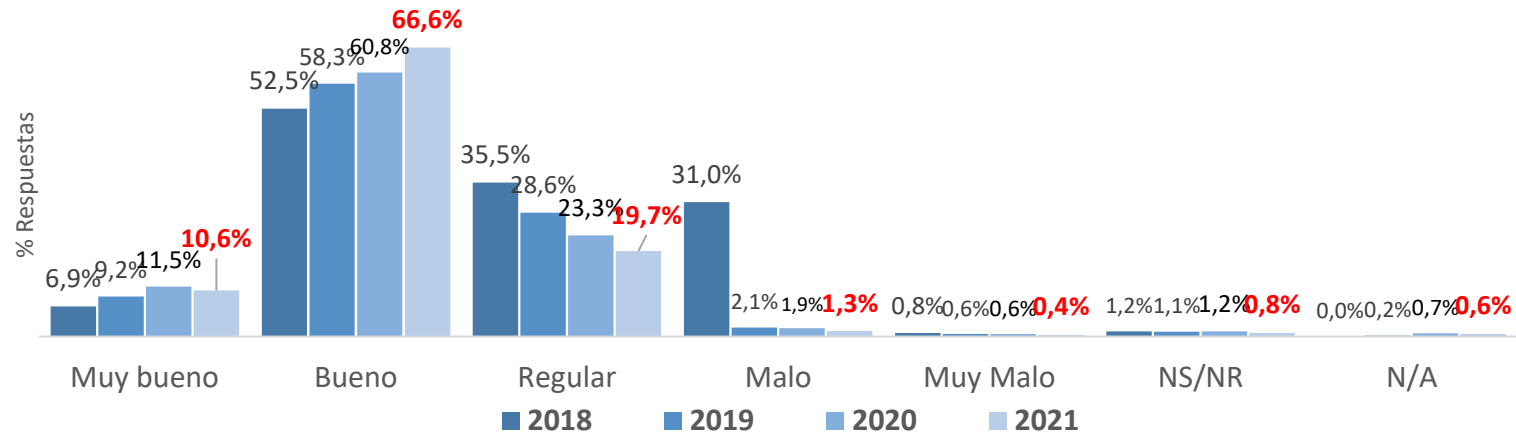
6. Resultados consolidados nacionales - 2021

F9 Conocimiento sobre la DIAN

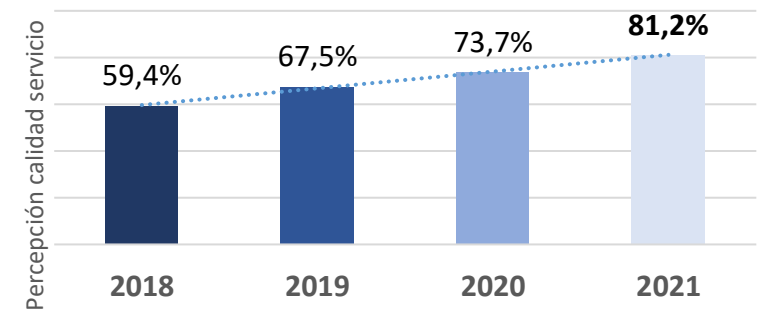
P 34. ¿Cómo califica su nivel de conocimiento sobre lo que hace la DIAN y en general sobre los procesos, trámites y demás?



Tendencia nivel de conocimiento sobre lo que hace 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?



Tendencia ideal, sin embargo es limitada la masificación del conocimiento a cliente externo

5 Resultado 75,5 % Satisfactorio

Factores

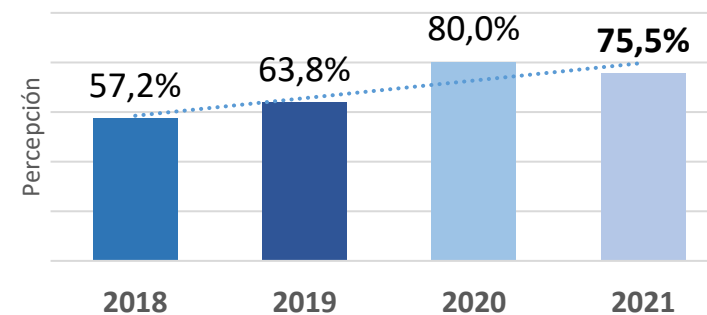
F 11 Evaluación de resultados

de los trámites y servicios la DIAN: 77,3%

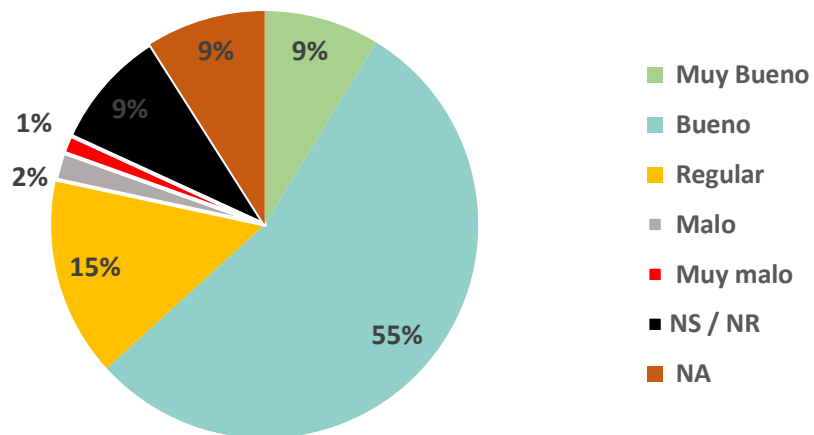
F 12 Satisfacción con el servicio DIAN: 71,5%

F 13 Expectativas del Servicio de lo que usted conoce: Cumplir.

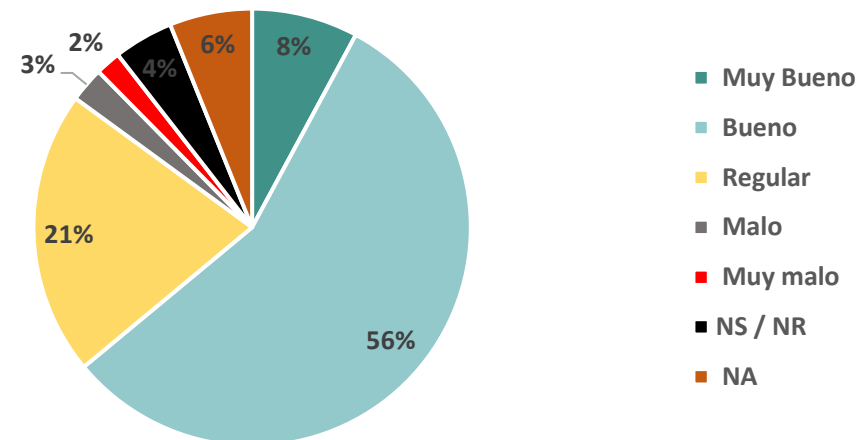
Tendencia Indicador de Resultado



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

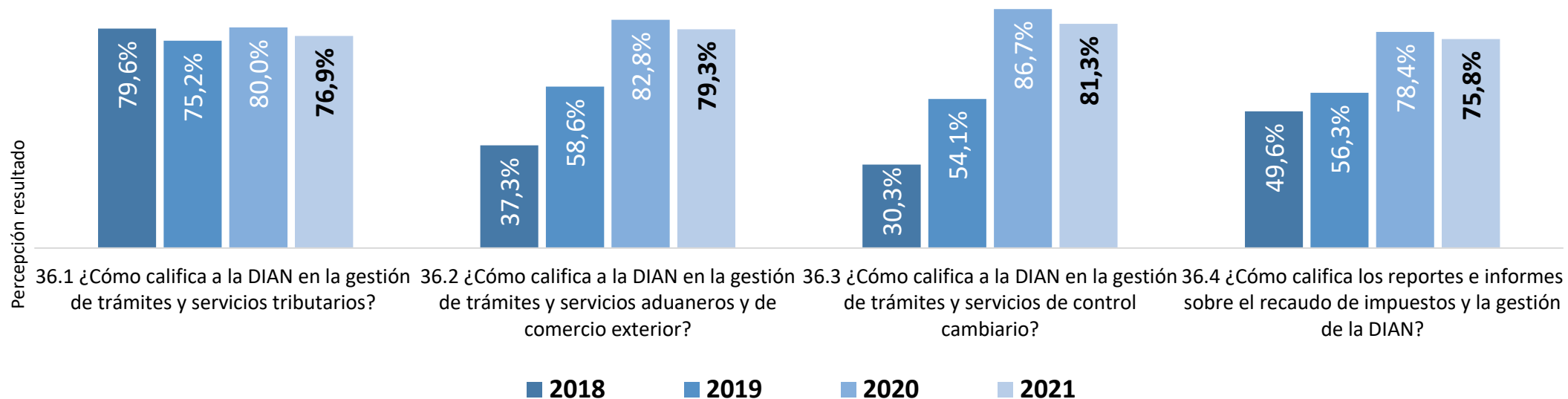


F 12 Satisfacción con el servicio DIAN



6. Resultados consolidados nacionales - 2021

Tendencia de la evaluación de resultados de gestión de trámites y servicios DIAN 2018 - 2021

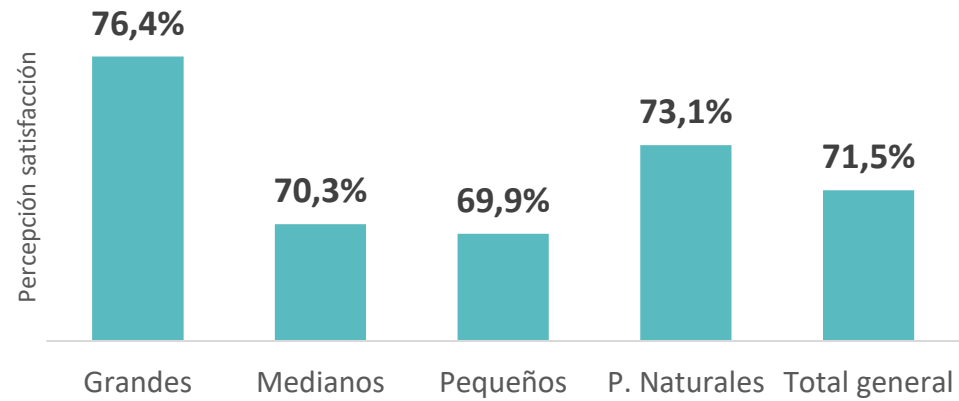


Reto: Mejorar gestión tramites tributarios para controlar tendencia negativa

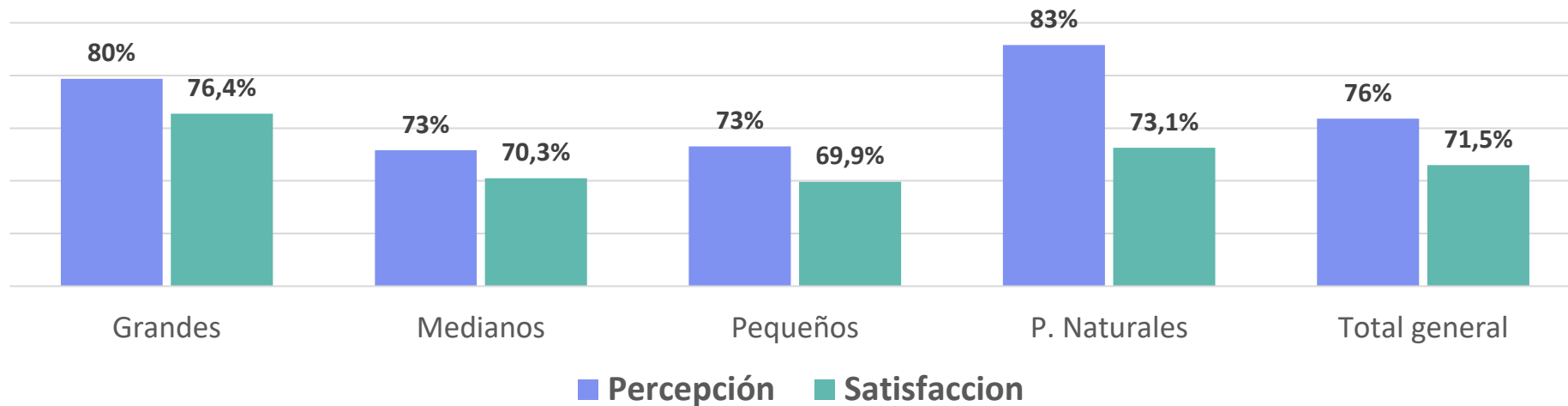
6. Resultados consolidados nacionales - 2021

Subdirección de Gestión de Asistencia al Cliente DIAN

Percepción de satisfacción por macrosegmentos



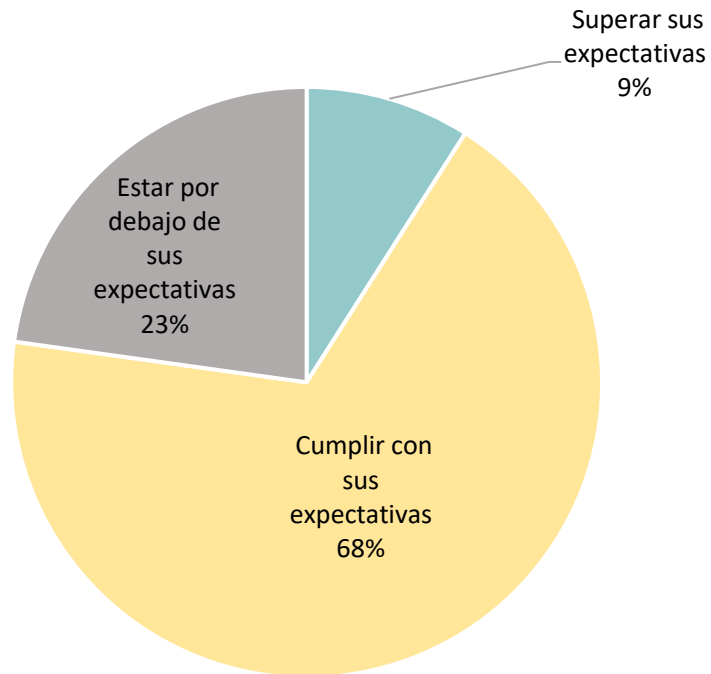
Percepción servicio versus satisfacción



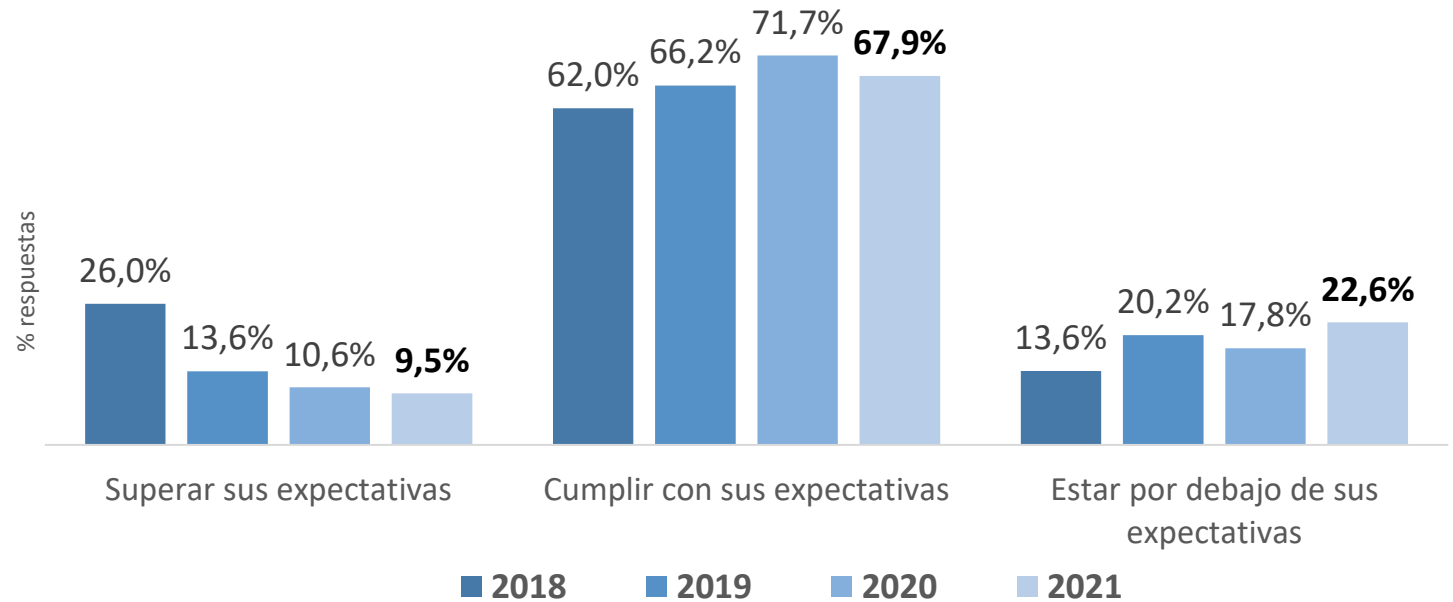
6. Resultados consolidados nacionales - 2021

F12 Expectativas del Servicio de lo que usted conoce

P 38. Usted diría que el servicio de la DIAN va a...

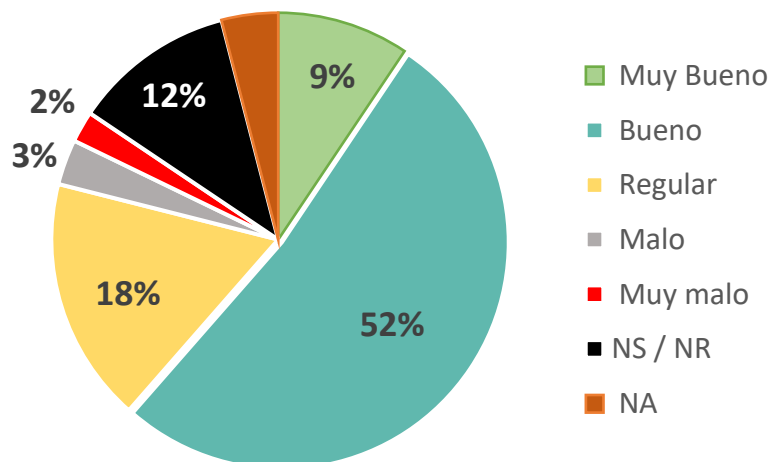


Tendencias expectativas del servicio

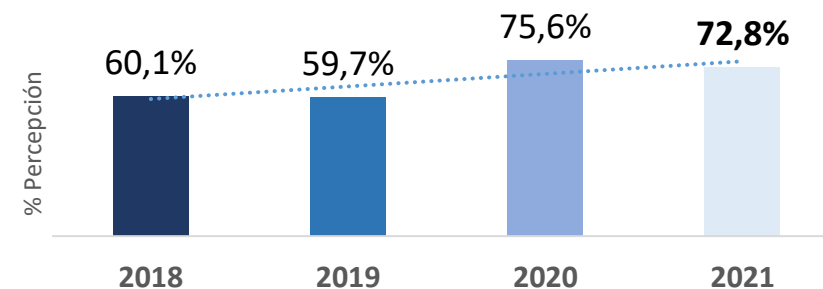


6 Indicador de Transparencia 72,8% Tolerable

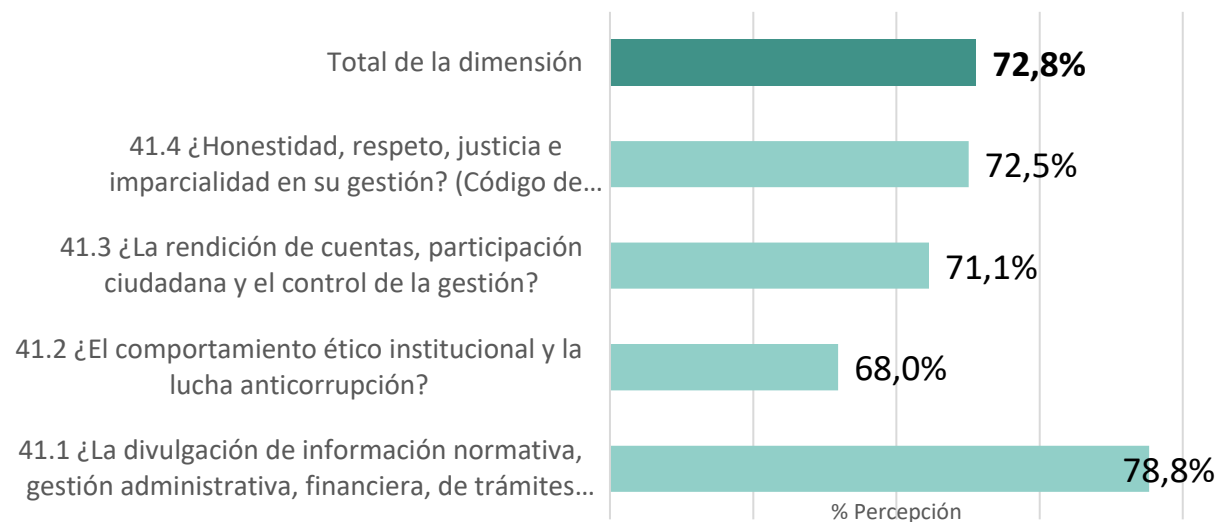
Consolidado transparencia por opción respuesta 2021



Tendencia Indicador de Transparencia

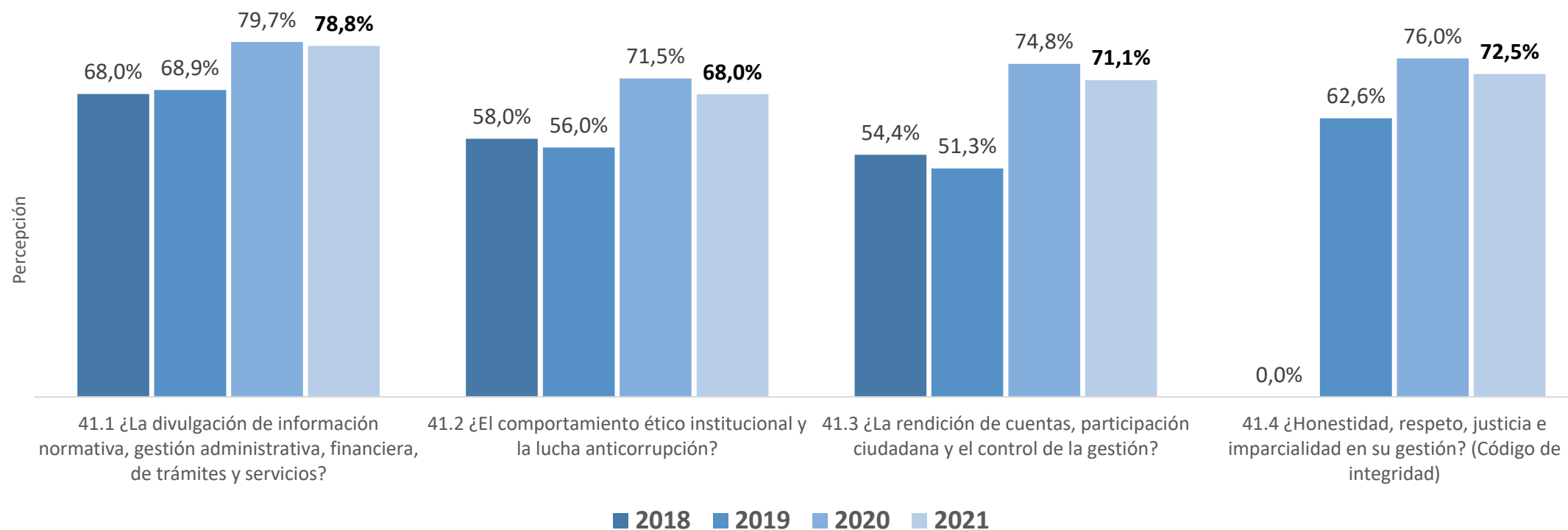


Evaluación factores confianza



6. Resultados consolidados nacionales - 2021

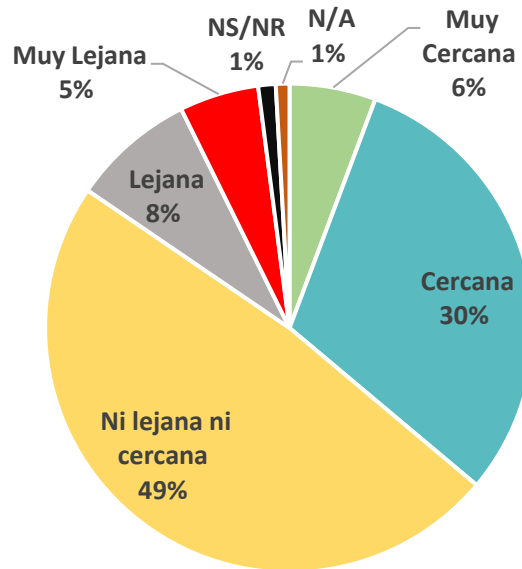
Histórico variables de transparencia 2018 - 2021



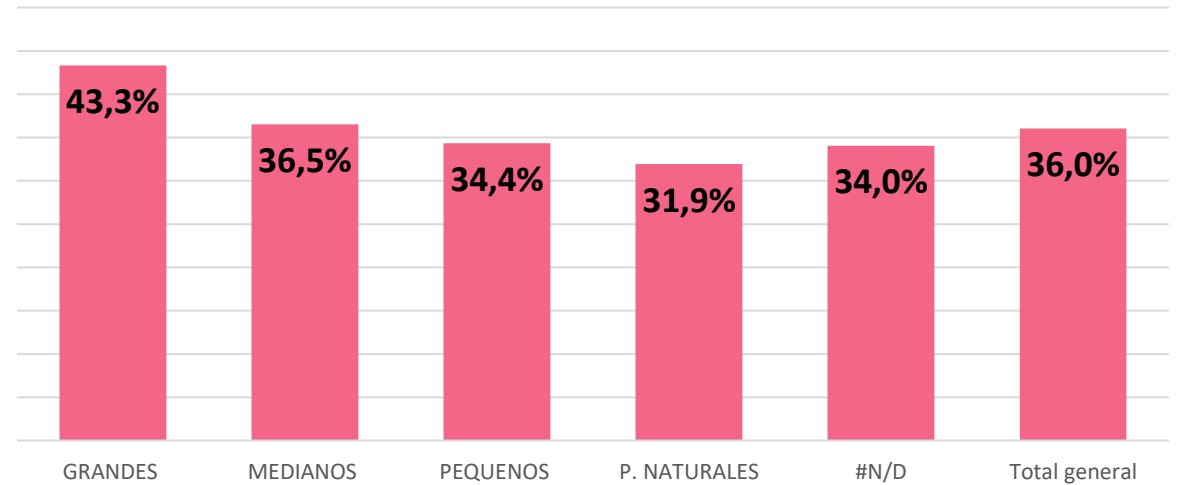
7 Indicador de Cercanía 36,0% Tolerable

F 15 Cercanía de la DIAN con los Contribuyentes y usuarios

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



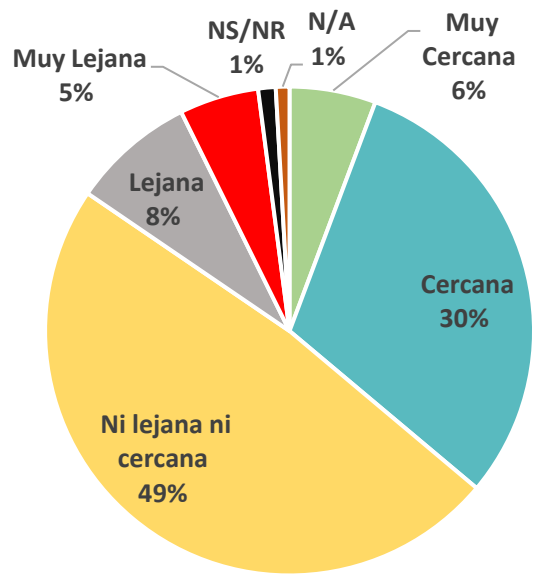
Percepción cercanía por macrosegmento



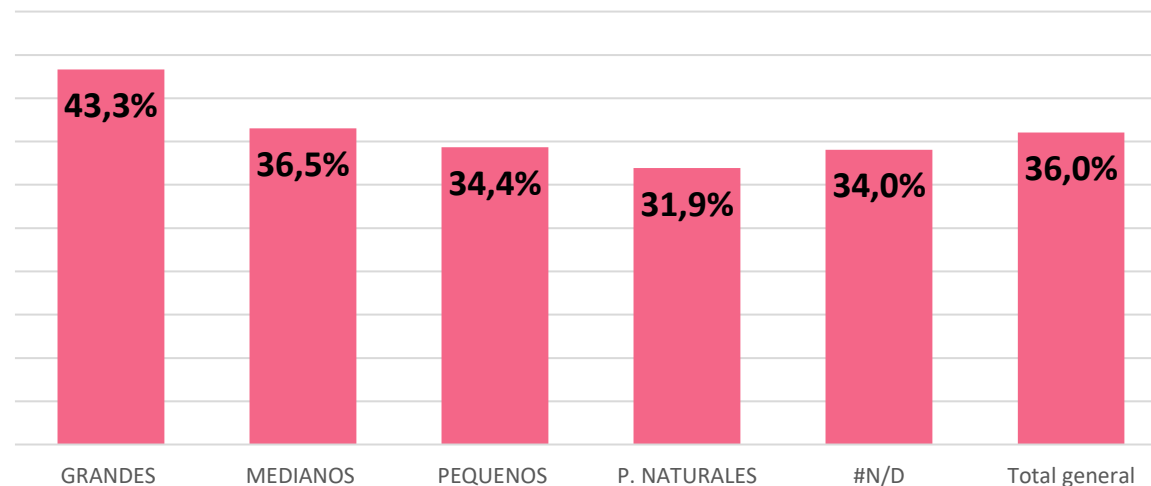
Cercanía con el Ciudadano 36,0% Tolerable

F 15 Cercanía de la DIAN con los Contribuyentes y usuarios

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

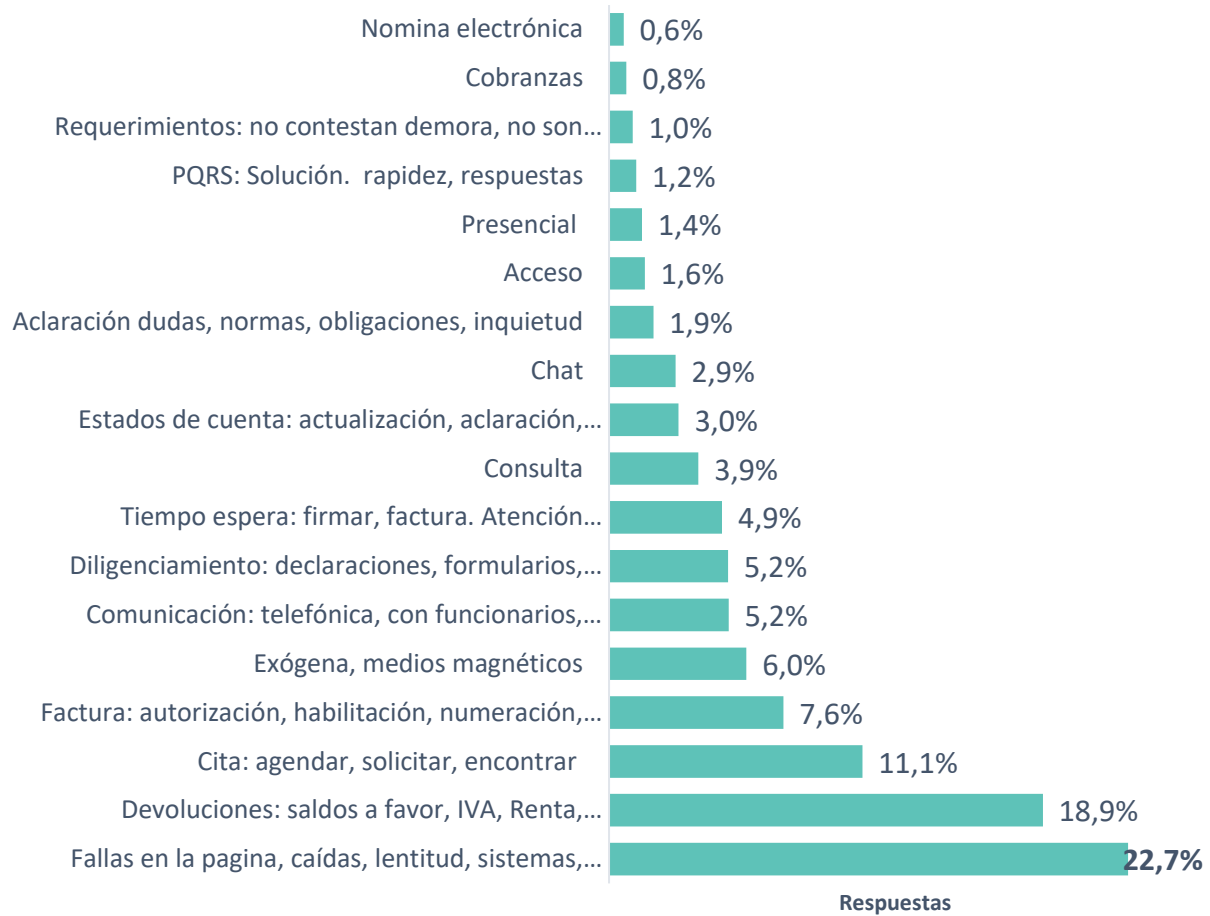


Percepción cercanía por macrosegmento



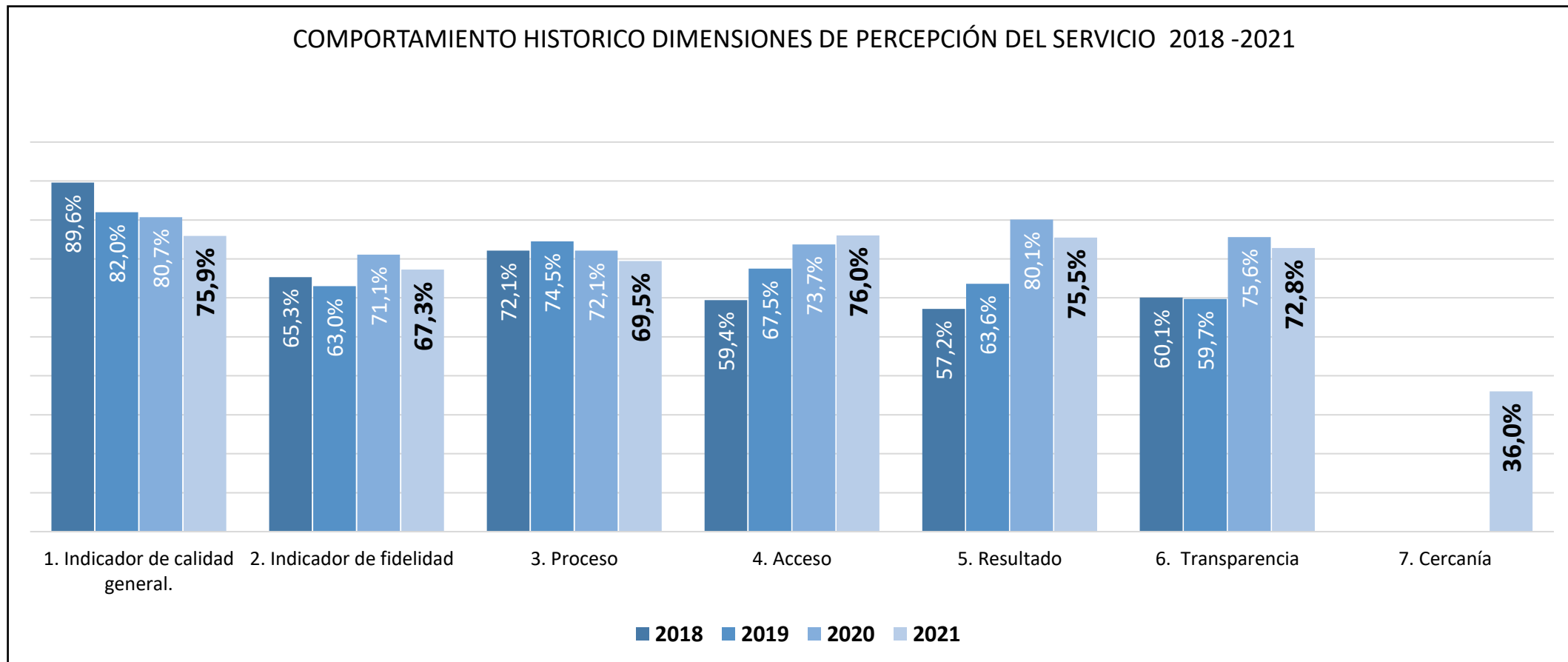
Oportunidad de mejora de contemplar la gestión de cercanía como un nuevo compromiso institucional a nivel nacional, para todos los trámites y servicios

43. ¿Qué trámite realiza y le presenta mayor dificultad en la DIAN?



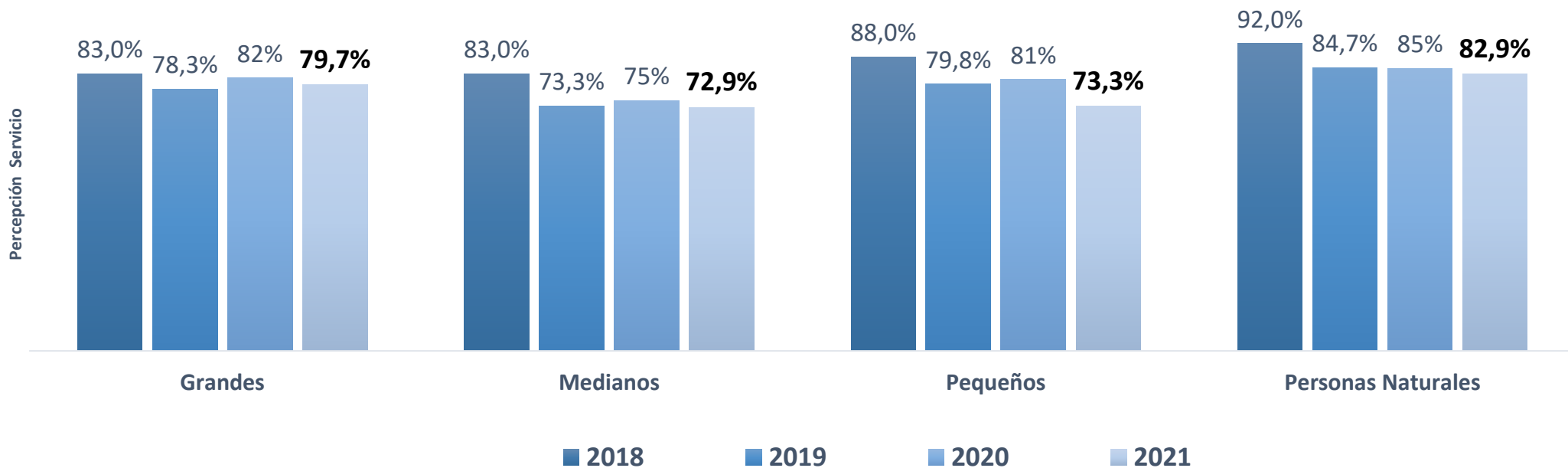
6. Resultados consolidados nacionales - 2021

COMPORTAMIENTO HISTORICO DIMENSIONES DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO 2018 -2021



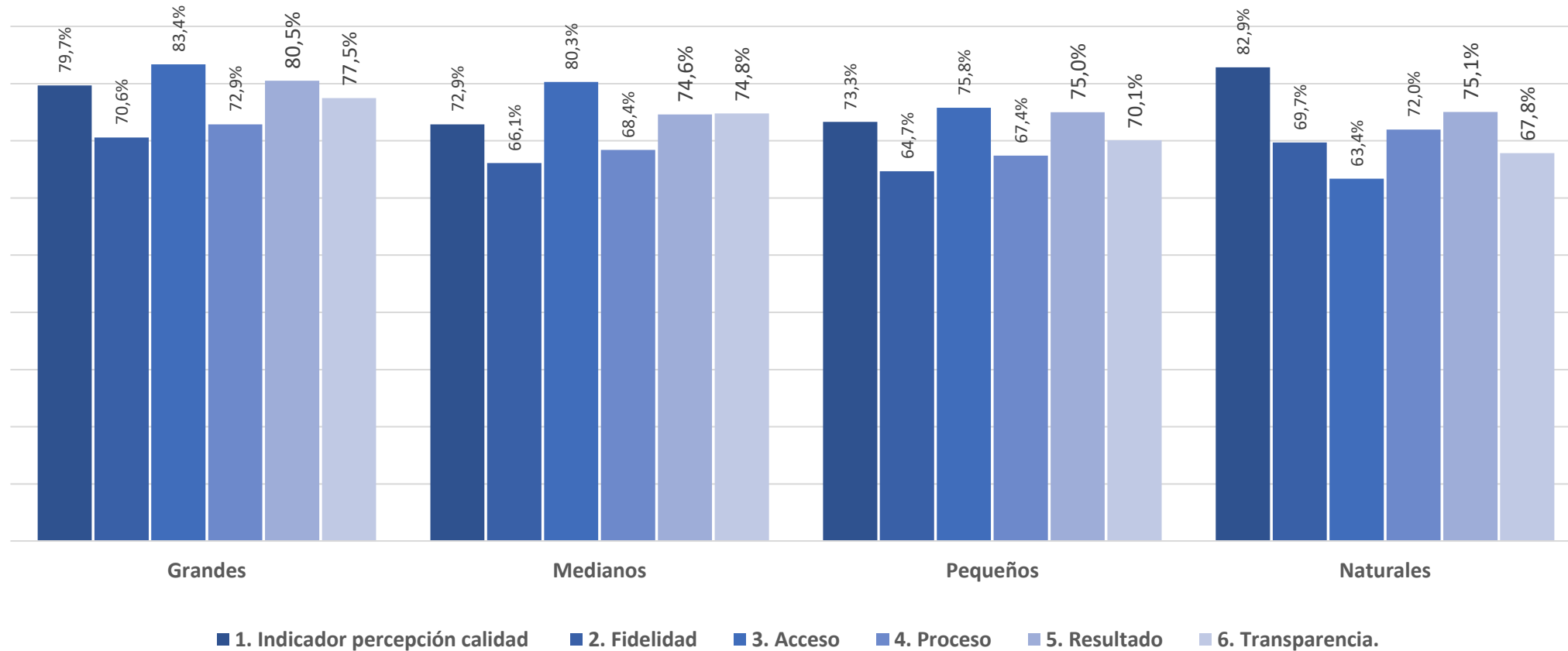
6. Resultados consolidados nacionales - 2021

Tendencia Indicador Calidad General Macrosegmentos 2018 -2021



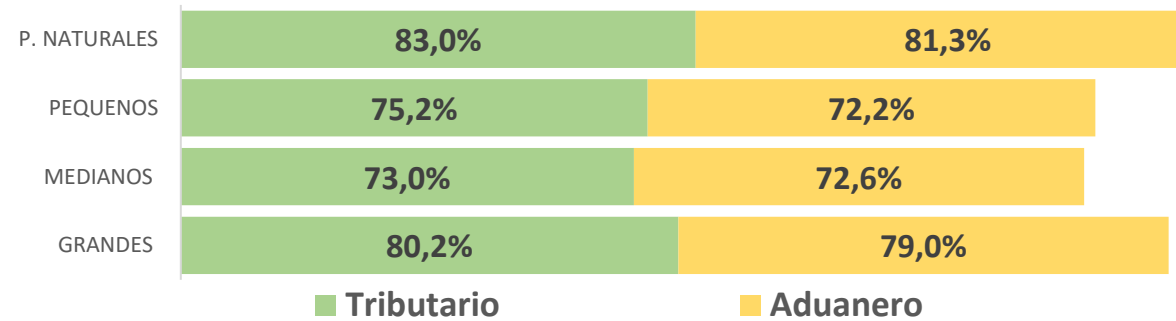
6. Resultados consolidados nacionales - 2021

Percepción servicio por dimensiones y macrosegmentos 2021

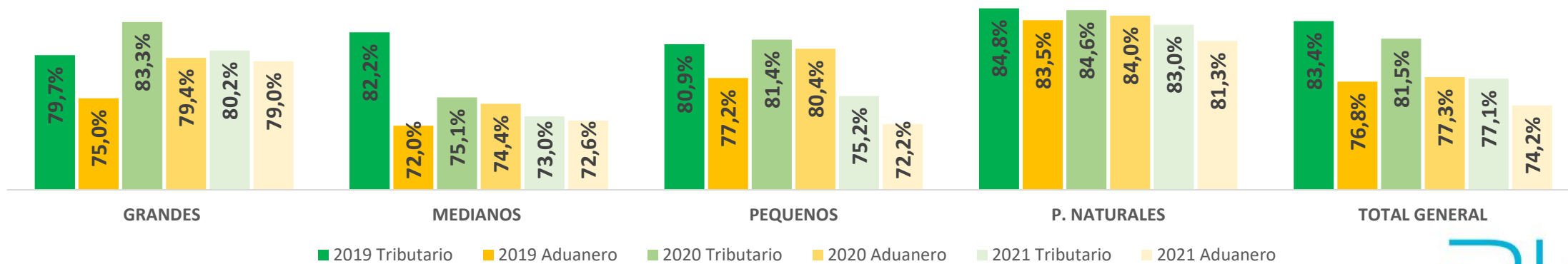


6 Resultados dimensiones, macrosegmentos y seccionales

Percepción del servicio por Macroproceso y Macrosegmentos.

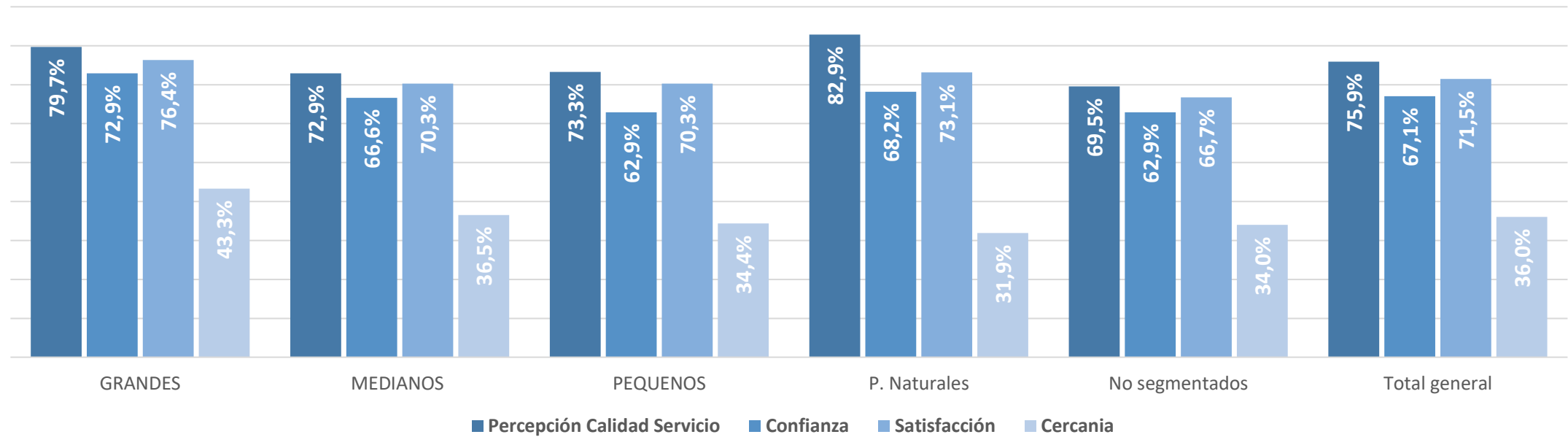


Comparativo percepción servicio por macroprocesos y macrosegmentos 2019- -2021



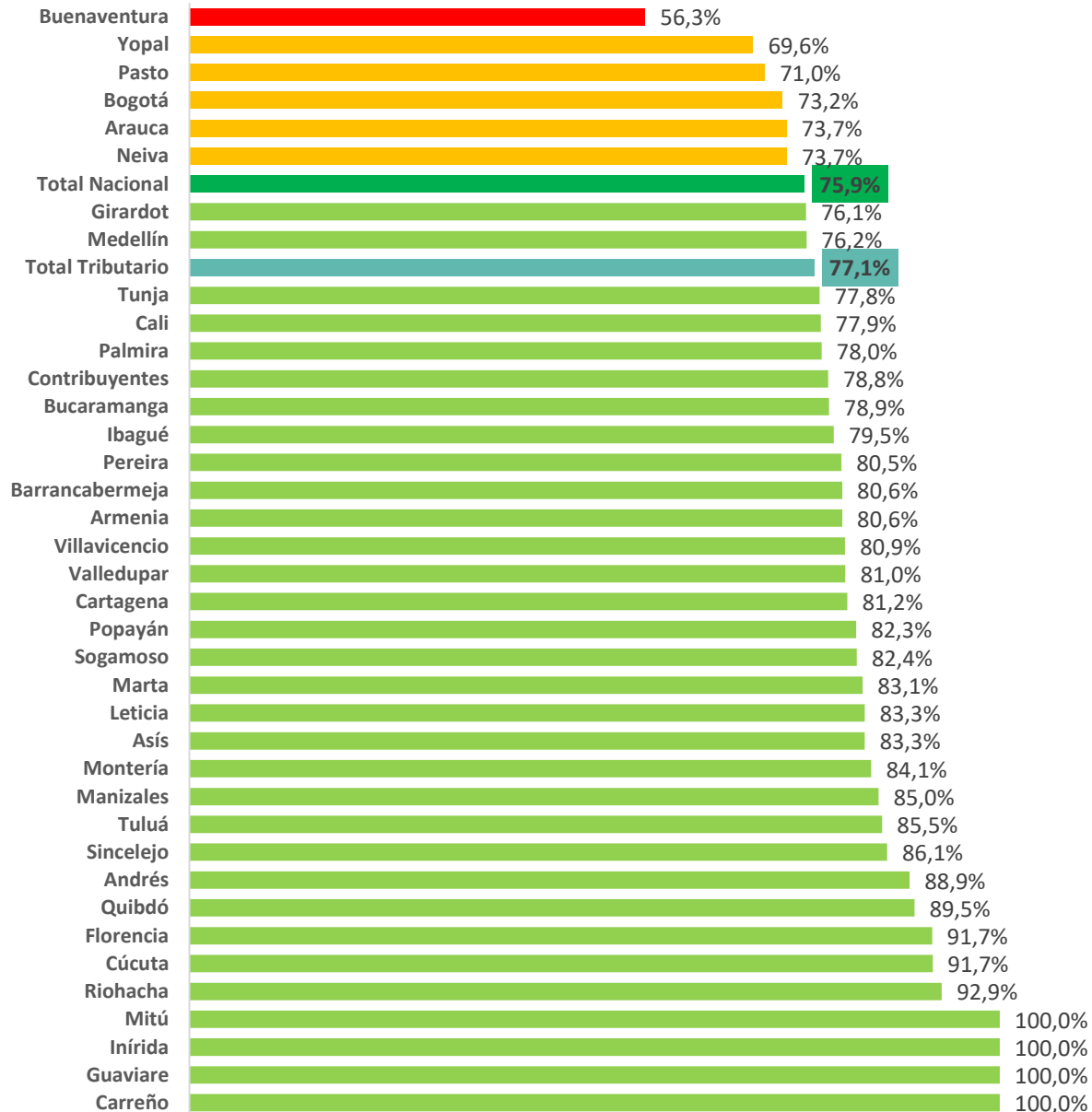
6. Resultados dimensiones, macrosegmentos y seccionales

Percepción variables estructurales- por macrosegmentos

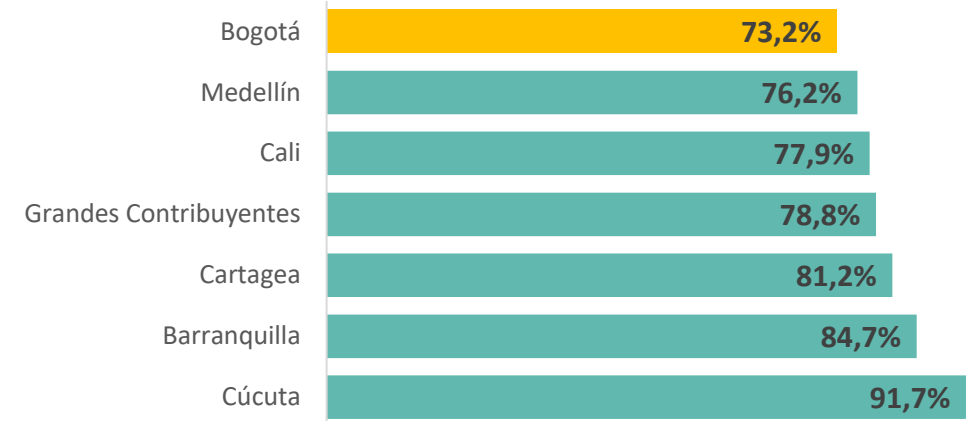


6 Resultados dimensiones, macrosegmentos y seccionales

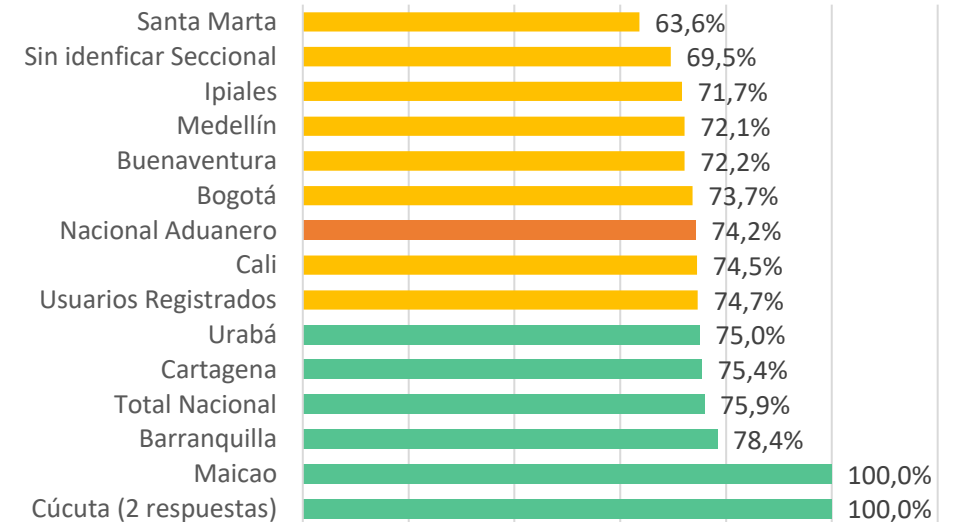
Percepción Servicio 2021
Direcciones seccionales de Impuestos y Aduanas



Percepción calidad servicio.
Direcciones Seccional de Impuestos

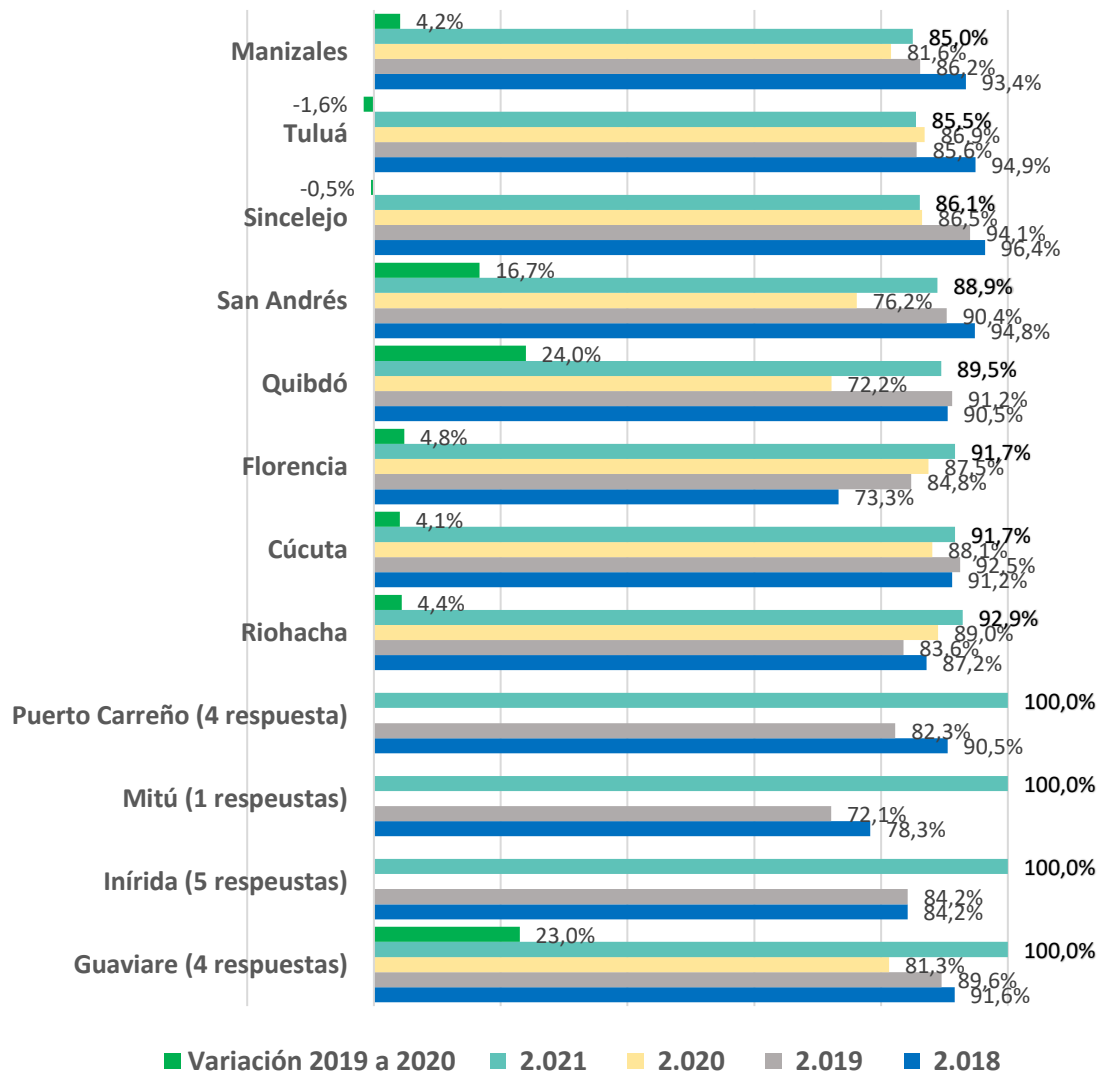


Percepción calidad servicio.
Direcciones Seccional de Aduanas 2021

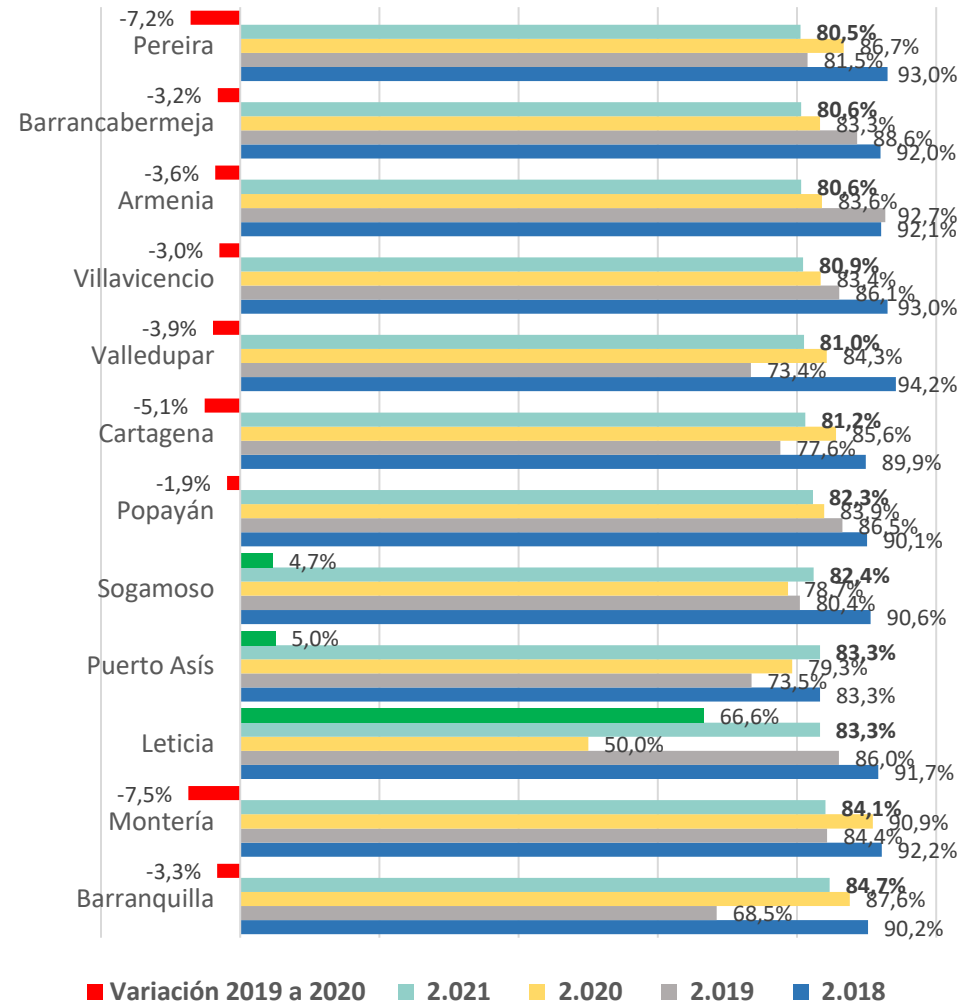


6. Resultados dimensiones, macrosegmentos y seccionales

Tributarias- Indicador de percepción de calidad general Satisfactorio

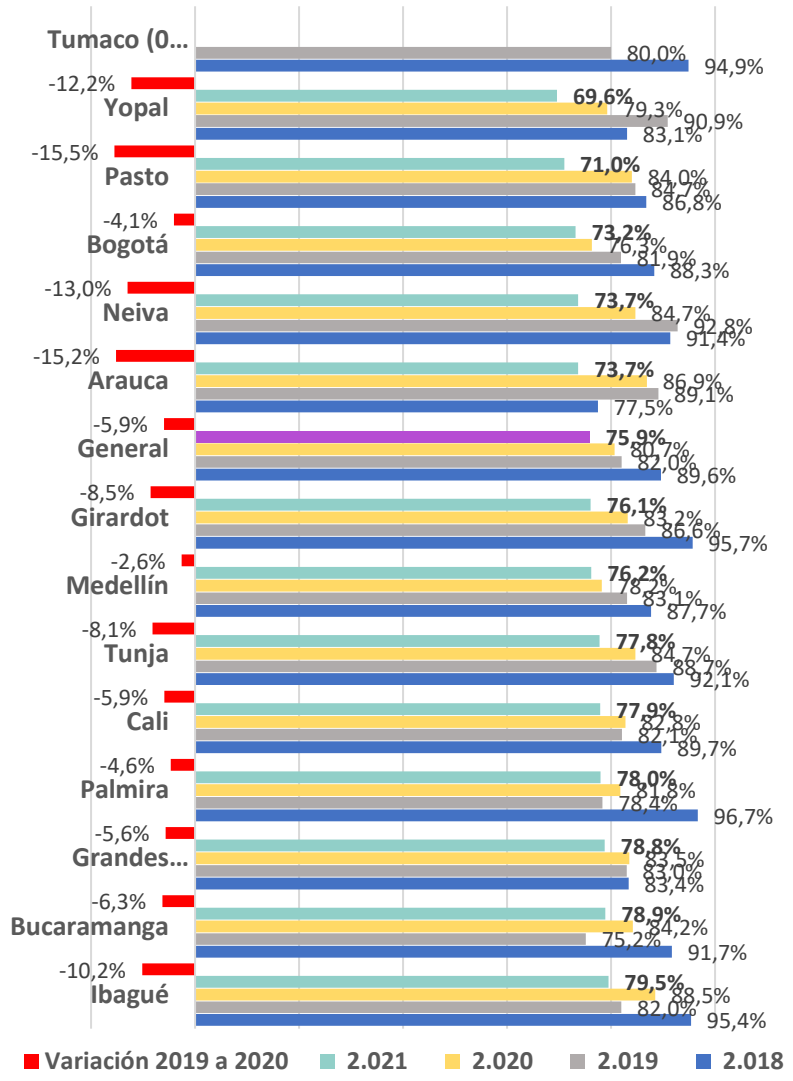


Tributarias- Indicador de percepción de calidad general Satisfactorio 2018 – 2021 Continuación

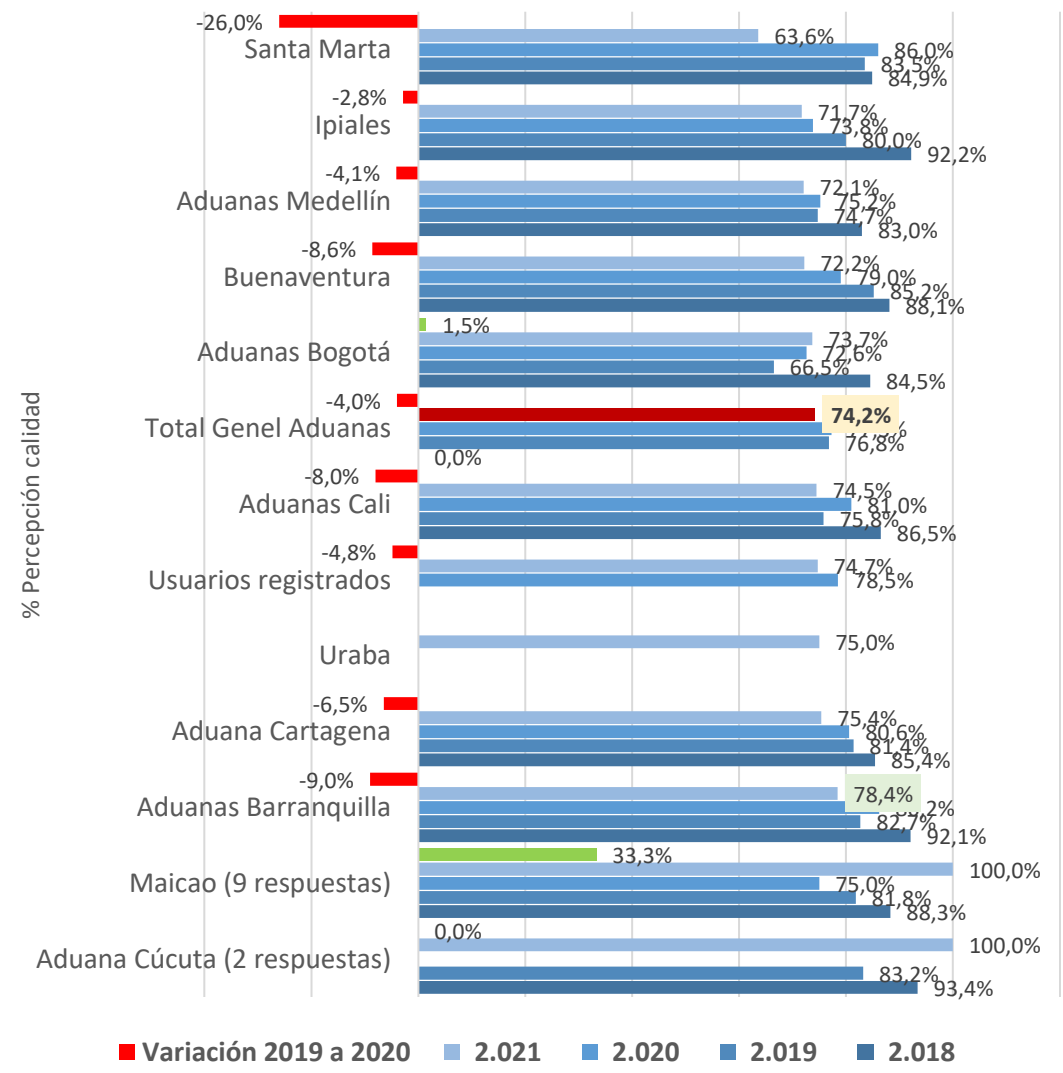


5. Resultados dimensiones, macrosegmentos y seccionales

Tributarias- Indicador de percepción de calidad general Satisfactorio 2018 - 2021 continuación



Aduaneras con indicador de percepción de calidad general Satisfactorio 202-2021



Conclusiones

- ✓ **Perfil de los encuestados:** 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%.
- ✓ **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. Frente 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 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.
- ✓ **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.
- ✓ **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.

Conclusiones

- ✓ 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 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 tramites 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, debe aplicarse en todos los canales en todas las áreas y niveles de la Entidad.

Conclusiones

- ✓ 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 estado de las mismas 12,4%.
- ✓ El trámite que presenta mayor dificultad 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%, la variable mas critica para los cuatro macrosegmentos es la dificultades 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, 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.

Elaborado por
Coordinación de Gestión de Canales de Servicio

GRACIAS



El emprendimiento
es de todos

Minhacienda

DIAN[®]
POR UNA COLOMBIA MÁS HONESTA

Recomendaciones

comité DE El responsable de coordinar la implementación en cada sujeto obligado: es el Comité Institucional de Gestión y Desempeño, garantizando la adecuada armonización de recursos y esfuerzos institucionales para la mejora del servicio y la articulación con las demás políticas de gestión y desempeño institucional en el marco del MIPG, particularmente con las siguientes políticas de la relación Estado - Ciudadano:

. Transparencia y acceso a la información pública. 2. Racionalización de trámites. 3. Rendición de cuentas. 4. Participación ciudadana en la gestión.

El liderazgo de la implementación de la Política al interior de cada sujeto obligado: estará bajo la responsabilidad del servidor público del nivel directivo que tiene a cargo de la dependencia que lidera las políticas de la relación Estado - Ciudadano, de la que trata el artículo 17 de la Ley 2052 de 2020 . En todo caso, la gestión e implementación de las actividades para la implementación de la política requerirá del concurso de todas las áreas misionales y de apoyo de la organización

[Lineamientos política de servicio al ciudadano \(funcionpublica.gov.co\)](http://funcionpublica.gov.co)

Masificar la idvulgación delprocedimientode devolución, normalización de saldos,