



**INFORME DE RESULTADOS DE LA ENCUESTA PUBLICADA EN URNA DE
CRISTAL PARA CONSTRUCCIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE
ATENCIÓN AL CIUDADANO PAAC 2023**

**Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales
Subdirección de Planeación y Cumplimiento**

Marzo de 2023

Subdirección de Planeación y Cumplimiento

Carrera 8 # 6C-54. Edificio San Agustín | 6017428973 - 3103158107

Código postal 111711

www.dian.gov.co

Formule su petición, queja, sugerencia o reclamo en el Sistema PQSR de la DIAN



RESULTADOS DE LA ENCUESTA PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO PAAC-2023

Con el fin de contar con la participación de la ciudadanía en la construcción de los planes y proyectos de la entidad, la DIAN diseñó y publicó una encuesta con el apoyo del Portal de Urna de Cristal, para que la ciudadanía pudiera conocer y participar en la conformación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – PAAC 2023.

La encuesta estuvo publicada en el mes de diciembre de 2022 y sus resultados se describen en la siguiente tabla:

FICHA TÉCNICA

| | |
|------------------------------|---|
| Campaña | #GobiernoQueEscucha |
| Entidad | Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales |
| Objetivo | Conocer la opinión, propuestas y preguntas de los ciudadanos sobre el Plan Anticorrupción de la DIAN |
| Fecha | 1- 15 de diciembre de 2022 |
| Alcance interacciones | 1.442 |

Los resultados detallados del cuestionario se pueden apreciar a continuación:

Participa en la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la DIAN

1442

Respuestas


34:19

Tiempo medio para finalizar

Activo

Estado

Ver resultados

 Abrir en Excel ...

1. Nombre

[Más detalles](#)1442
Respuestas

Respuestas más recientes

"NUBIA MARITZA CHAMUCERO ROJAS"

"HERNANDO MERCADO LOZANO"

"JOSE DE LA CRUZ REDONDO REDONDO"

2. Correo electrónico

[Más detalles](#)1442
Respuestas

Respuestas más recientes

"nchamucero1@dian.gov.co"

"hmercado1@dian.gov.co"

"JREDONDOR@DIAN.GOV.CO"

3. Celular

[Más detalles](#)1442
Respuestas

Respuestas más recientes

"3144086450"

"3153404474"

"3024113184"

4. Edad:

[Más detalles](#)

| | |
|--|------|
| ● Entre 0 - 17 años | 0 |
| ● Entre 18-28 años | 103 |
| ● Entre 29-59 años | 1161 |
| ● Más de 60 años | 178 |



5. Escolaridad:

[Más detalles](#)[Información](#)

| | |
|--|-----|
| ● Primaria | 1 |
| ● Secundaria | 113 |
| ● Universitaria | 372 |
| ● Postgrado | 812 |
| ● Otras | 144 |



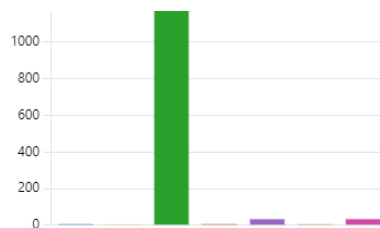
6. Actividad económica:

[Más detalles](#)● Estudiante

6



| | |
|--------------------------|------|
| Ama de casa | 2 |
| Empleado | 1357 |
| Empresario | 6 |
| Trabajador independiente | 33 |
| Pensionado | 5 |
| Otras | 33 |



7. Género:

[Más detalles](#)

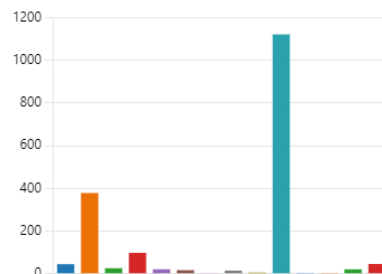
| | |
|-----------|-----|
| Masculino | 728 |
| Femenino | 712 |
| Otras | 2 |



8. ¿Forma parte de alguno de los siguientes grupos? (Puede seleccionar más de una opción, que refleje su situación)

[Más detalles](#)

| | |
|------------------------------------|------|
| Grupo étnico | 45 |
| Cabeza de familia | 378 |
| Persona en condición de discap... | 26 |
| Miembro de las fuerzas militare... | 98 |
| Desplazado | 21 |
| Víctima | 17 |
| Veeduría ciudadana | 3 |
| Proveedor/contratista | 15 |
| Organismo de control | 6 |
| Servidor público | 1120 |
| Gremios | 1 |
| Cámara de comercio | 1 |
| Academia | 21 |
| Otras | 46 |



9. ¿Conoce la estrategia de participación ciudadana de la DIAN?

[Más detalles](#)

[Información](#)

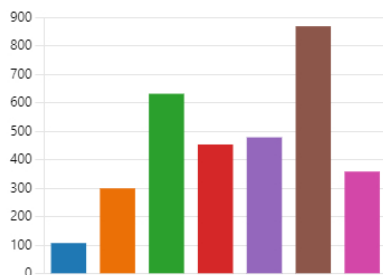
| | |
|----|------|
| Si | 1122 |
| No | 320 |



10. Señale en cuál o cuáles de los siguientes espacios y medios de participación ciudadana ha tenido interacción con la entidad. Puede seleccionar más de una opción.

[Más detalles](#)

| | |
|------------------------------------|-----|
| Audiencias presenciales | 108 |
| Audiencias virtuales | 300 |
| Rendición de cuentas | 632 |
| Foros y conversatorios | 454 |
| Comités TAC (Tributarios, Aduan... | 479 |
| Encuestas | 869 |
| Reuniones técnicas | 359 |

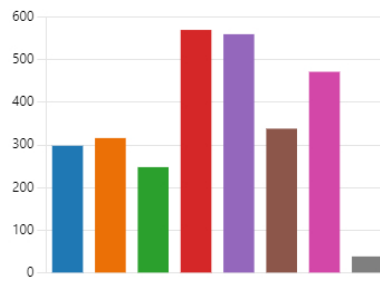


11. ¿En cuál de los siguientes espacios y medios de participación ciudadana le gustaría tener más interacción con la entidad? Puede seleccionar más de una opción.

[Más detalles](#)

[Más detalles](#)

| | |
|------------------------------------|-----|
| Audiencias presenciales | 298 |
| Audiencias virtuales | 316 |
| Rendición de cuentas | 248 |
| Foros y conversatorios | 569 |
| Comités TAC (Tributarios, Aduan... | 559 |
| Encuestas | 338 |
| Reuniones técnicas | 471 |
| Otras | 39 |



12. ¿A través de cuál medio digital le gustaría expresar sus opiniones a la entidad?

[Más detalles](#)

[Información](#)

| | |
|------------------------------------|-----|
| Correo electrónico | 662 |
| WhatsApp | 213 |
| PQRS y Denuncias | 145 |
| Redes Sociales (Facebook, Twitt... | 161 |
| Página web | 261 |

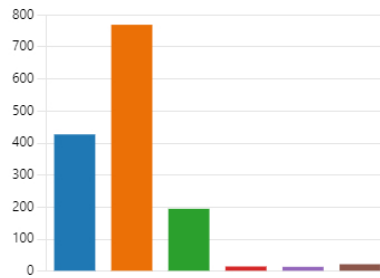


13. ¿Cuál es su nivel de satisfacción frente a la calidad de los servicios prestados por la DIAN?

[Más detalles](#)

[Información](#)

| | |
|----------------------|-----|
| Muy Alto | 427 |
| Alto | 769 |
| Medio | 195 |
| Bajo | 15 |
| Muy bajo | 14 |
| No sabe/ no responde | 22 |



14. ¿Qué le gustaría que la DIAN mejorara de su atención al ciudadano o en la facilitación de sus trámites?

[Más detalles](#)

1441
Respuestas

Respuestas más recientes

"Los tiempos de atención al ciudadano."

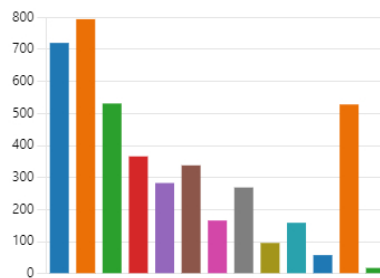
"los sistemas informáticos"

"QUE EXISTAN ATENCION AL CLIENTE LAS 24 HORAS DEL DIA-POR MEDIO...

15. ¿En qué temas considera que la DIAN debe profundizar en su proceso de rendición de cuentas a la ciudadanía? Puede seleccionar máximo 3 opciones.

[Más detalles](#)

| | |
|--------------------------------------|-----|
| Resultados en la lucha contra la ... | 720 |
| Mejoras en el servicio (trámites ... | 794 |
| Acciones para promover la cultu... | 531 |
| Calidad y oportunidad de la info... | 366 |
| Explicación de los resultados y u... | 283 |
| Resultados de la lucha contra la ... | 338 |
| Recuperación de cartera de los i... | 166 |
| Gestión de recursos (humanos, f... | 269 |
| Evolución del recaudo de los im... | 96 |
| Cumplimiento de metas frente a... | 159 |
| Costos de operación | 58 |
| Modernización tecnológica | 528 |
| Otras | 18 |



16. ¿Qué observaciones tiene frente a este proceso?

[Más detalles](#)

1440
Respuestas

Respuestas más recientes

"Tener en cuenta las propuestas de la ciudadana para la mejora continua en...

"Ninguna"

"SE SIGUE EVADIENDO LOS TRIBUTOS A CANCELACION Y VEMOS COMO ESTA E...

17. ¿Considera que las instrucciones, guías y comunicaciones que dispone la Entidad para dar a conocer trámites y servicios son claras, comprensibles y le facilitan su uso?

[Más detalles](#)

[Información](#)

| | |
|-----------------------|------|
| ● Sí | 1060 |
| ● No | 193 |
| ● No sabe/no responde | 189 |



18. Indique las razones para su respuesta

[Más detalles](#)

192
Respuestas

Respuestas más recientes

19. ¿Ha consultado en el botón de Transparencia de la Entidad la planeación estratégica?

[Más detalles](#)

[Información](#)

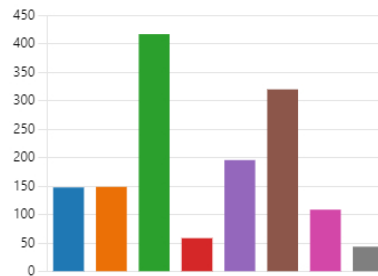
| | |
|------|-----|
| ● Sí | 526 |
| ● No | 916 |



20. ¿Qué tema de su interés considera que debería tenerse en cuenta para la formulación de la planeación estratégica 2023 de la DIAN?

[Más detalles](#)

| | |
|--|-----|
| ● Gestión del recaudo | 148 |
| ● Facilitación de servicios de com... | 149 |
| ● Ampliación de canales y mecani... | 417 |
| ● Manejo de datos abiertos | 59 |
| ● Controles en la lucha contra el c... | 196 |
| ● Cultura de la contribución | 320 |
| ● Convenios internacionales para ... | 109 |
| ● Otras | 44 |



21. ¿Cuál cree usted que es el medio más eficaz para denunciar acciones que atentan contra la seguridad económica y fiscal del país (corrupción, lavado de activos, financiación del terrorismo, proliferación de armas, contrabando, evasión fiscal, entre otros)?

[Más detalles](#)

| | |
|----------------------|-----|
| ● Correo electrónico | 720 |
| ● Presencial | 176 |
| ● Vía telefónica | 165 |
| ● Redes sociales | 274 |
| ● Otras | 107 |



22. ¿Sabe usted que cuando ingresa al país dinero en efectivo y/o títulos representativos en dinero, superiores a \$US 10.000, debe presentar ante la DIAN el Formulario 530 "Declaración de Equipaje, de Dinero en Efectivo y de Títulos Representativos de Dinero -Viajeros"?

[Más detalles](#)

[Información](#)

1000
Respuestas



● Sí 1314
● No 128



23. ¿Sabía usted que a través del Sistema de Información de Denuncias de Fiscalización, se pueden denunciar las irregularidades de tipo tributario, aduanero y cambiario?

[Más detalles](#) [Información](#)

● Sí 1182
● No 260



24. ¿Conoce la línea anticontrabando 159?

[Más detalles](#) [Información](#)

● Sí 576
● No 866



25. ¿Ha consultado la compilación jurídica de la DIAN publicada en la página WEB de la entidad?

[Más detalles](#) [Información](#)

● Sí 957
● No 485



26. ¿Ha consultado el boletín DoctriFlash en la página WEB de la entidad?

[Más detalles](#) [Información](#)

● Sí 707
● No 735



27. El nivel de satisfacción frente a la información estadística publicada por la DIAN es:

[Más detalles](#) [Información](#)

● Muy Alto 227
● Alto 774
● Medio 389
● Bajo 45
● Muy bajo 7



28. ¿Conoce usted cómo es el proceso de inscripción en el Directorio de Titulares de derechos de propiedad intelectual que administra la DIAN?

[Más detalles](#) [Información](#)

● Sí 260
● No 1182



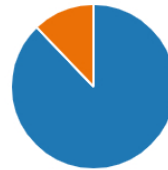
29. Acepto la recolección y tratamiento de mi información según lo estipulado en la política de tratamiento

29. Acepto la recolección y tratamiento de mi información según lo estipulado en la política de tratamiento de datos de MINTIC.

[Más detalles](#)

[Información](#)

| | |
|------|------|
| ● Sí | 1267 |
| ● No | 175 |

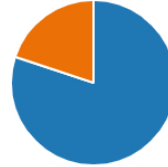


30. Acepto el envío de información y oferta de MINTIC a través de correo electrónico.

[Más detalles](#)

[Información](#)

| | |
|------|------|
| ● Sí | 1155 |
| ● No | 287 |



31. Acepto el envío de información y oferta de MINTIC a través de mensaje de texto.

[Más detalles](#)

[Información](#)

| | |
|------|-----|
| ● Sí | 785 |
| ● No | 657 |



32. Acepto el envío de información y oferta de MINTIC a través de WhatsApp y/o Telegram.

[Más detalles](#)

[Información](#)

| | |
|------|-----|
| ● Sí | 754 |
| ● No | 688 |

