

Informe Resultados de la Encuesta

Percepción de la Participación Ciudadana DIAN

DIAN 2018

Enero de 2018



SINTESIS

La encuesta de percepción sobre la planeación y evaluación institucional dirigida a los directivos y a sus responsables de planeación a nivel nacional, se efectuó entre los días 30 y 31 de enero de 2018.

Esta encuesta se realizó con el fin de identificar y documentar las debilidades y fortalezas de la entidad en la implementación de la política de Participación Ciudadana en la Gestión Pública, por cada uno de los ciclos de gestión.

Además, se constituye como uno de los elementos fundamentales para establecer nuevas acciones de mejora continua a los procedimientos de participación ciudadana, con el propósito de seguir institucionalizando la comunicación como herramienta para conocer la percepción de nuestros clientes para la toma de decisiones en la entidad.

Del total de funcionarios habilitados en la encuesta, participó el 25.13%, de los cuales el 72.2% de las personas encuestadas consideran que son efectivas las acciones institucionales que se han llevado a cabo sobre rendición de cuentas y participación ciudadana. El otro 29.8% considera lo contrario.

EL 87% de los encuestados manifiestan que en sus dependencias han tenido interacción con la ciudadanía.

De esas interacciones con la ciudadanía, reportan que los mecanismos más utilizados son los Congresos con un 81%, Panel con un 77%, Audiencias con un 72%, Chat con 64% y Foros con 53%. Los menos utilizados son Capacitaciones y Reuniones técnicas con 26% cada uno.

Igualmente, expresan en su mayoría que prefieren el canal presencial y Virtual para que la entidad tenga sus acciones con los clientes de interés.

Con base en los datos reportados por los encuestados se consideran de mayor prioridad para tratar con la ciudadanía Programa de cultura de la contribución, Rendición de cuentas, Mejoras en los trámites y otros procedimientos administrativos (OPA's) a los ciudadanos clientes institucionales, Promoción del control social y Elaboración de propuestas de normatividad TAC.

Por último, los temas vitales en los cuales la entidad debería hacer ejercicios para solución de problemas a través de estrategias de innovación y gestión del conocimiento, algunos son: Practicidad en los procedimientos, Formación en cultura de la contribución, conciencia ciudadana y formación en hacienda pública, Identificación de nuevas fuentes de información para cruces más efectivos, Mejoramiento de las plataformas informáticas, entre otros.

Los argumentos expresados por todos los encuestados servirán de referencia para establecer acciones de mejoramiento en la Participación Ciudadana del año en curso.

Finalmente, todo el equipo de trabajo de la Coordinación de Planeación y Evaluación y del despacho de la SDG de Análisis Operacional agradece a aquellas personas que colaboraron con contestar la encuesta ya que permite tomar decisiones encaminadas a brindar información relevante y de calidad a la ciudadanía.



RESULTADOS DE LA ENCUESTA

1. Objetivo

La encuesta tiene como objetivo central el de conocer la percepción que tienen los Directivos y sus Responsables de Planeación sobre la política de Participación Ciudadana en la Entidad.

2. Aspectos Generales de la Encuesta.

2.1. Características: La metodología utilizada para la realización del estudio está basada en la respuesta a un cuestionario dispuesto en el aplicativo Kactus que consta de 8 preguntas para Nivel Central y Seccional.

Las preguntas aplicadas fueron las siguientes:

1. ¿Considera que las acciones institucionales con la ciudadanía sobre Rendición de Cuentas y Participación Ciudadana han sido efectivas? ¿SI o NO y Por qué?
2. ¿Considera que su área ha tenido interacción con la ciudadanía? SI o NO.
3. Su dependencia ha utilizado alguno de los siguientes mecanismos de interacción con la ciudadanía. Indique SI o NO.
 - Capacitaciones
 - Comités
 - Foros
 - Ferías
 - Video conferencias
 - Congresos
 - Audiencias
 - Reuniones técnicas
 - Talleres
 - Chat
 - Panel
4. En caso de que exista(n) otro(s) mecanismo(s) diferente(s) a los anteriores que haya utilizado especifique cual(es):
5. ¿De los canales de participación para relacionarse con la ciudadanía cuál considera que sería más directa y efectiva con el ciudadano? Escoja de la lista desplegable
 - Presencial
 - Virtual
 - Telefónico
 - Radial
 - Televisivo



Prensa

6. ¿Qué otro canal considera que se pueda utilizar para interactuar con la ciudadanía?

7. Califique de 1 (menor calificación) a 5 (mayor calificación) la importancia que usted considera con respecto a los temas que debería abordar la estrategia de participación ciudadana en la DIAN.
 - Rendición de cuentas
 - Elaboración de propuestas de normatividad TAC
 - Formulación de la planeación institucional
 - Insumos para la formulación de políticas, programas y proyectos
 - Ejecución de los programas, proyectos y servicios
 - Asignación y racionalización de recursos
 - Mejoras en los trámites y otros procedimientos administrativos (OPA's) a los ciudadanos clientes institucionales
 - Ejercicios de innovación abierta para la solución de problemas relacionados con las funciones
 - Promoción del control social
 - Apertura de datos
 - Programa de cultura de la contribución

8. ¿Mencione aquellos temas vitales en los cuales la entidad debería hacer ejercicios para solución de problemas a través de estrategias de innovación y gestión del conocimiento?

2.2. Población Objetivo: Los clientes internos de los procedimientos de planeación y evaluación (Nivel Central: Directivos 30 y Responsables 43; Nivel Seccional: Directivos 46 y Responsables 68, Total: 187)

| Tabla 1. | |
|--|----------------------------------|
| Población Objetivo Encuesta de Participación Ciudadana | |
| Encuestados | Nivel Central y Seccional |
| Población objetivo a la cual se aplicó la encuesta: | 187 |
| Número de encuestas diligenciadas: | 47 |
| Porcentaje de encuestas contestadas frente a la población objetivo: | 25.13% |



2.3. Fechas de realización

- 30 y 31 de Enero de 2018.

2.4. Nivel de Calificación:

Las preguntas 1, 2 y 3 tenían respuesta de SI o NO en donde se solicita explicación solamente de la 1era pregunta. Las preguntas 4, 6 y 8 son de respuesta abierta. La pregunta 5 corresponde a una lista desplegable entre 6 opciones de la cual se escoge una sola. La pregunta 7 se establece el nivel de calificación de 1 a 5 en donde 1 es la menor calificación y 5 es la mayor. De esta última se califican 11 ítems.

3. General

En este capítulo se presentan los resultados obtenidos de la encuesta aplicada a las diferentes personas que están soportando la planeación de la Entidad.

3.1 Análisis Pregunta 1:

¿Considera que las acciones institucionales con la ciudadanía sobre Rendición de Cuentas y Participación Ciudadana han sido efectivas? ¿SI o NO y Por qué?

De las 47 personas que contestaron la encuesta 33 (72.2%) consideran que si son efectivas las acciones institucionales en la rendición de cuentas y participación ciudadana. El otro 29.8% considera lo contrario. Ver gráfico 1.

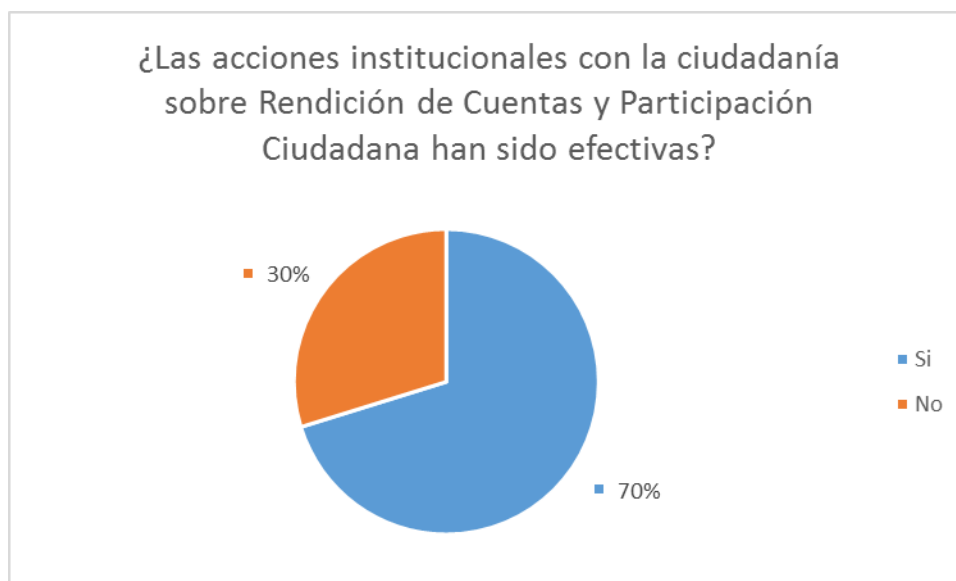


Gráfico 1: Efectividad de las acciones con la ciudadanía



Los motivos por los cuales consideran efectivas las acciones son:

- Son mecanismos que permiten dar a conocer las acciones desarrolladas por la entidad en beneficio del país y sus ciudadanos.
- Porque a través de diferentes acciones damos cuentas a la ciudadanía, tales como comités Seccionales TAC, Rendición de Cuentas por parte de la Dirección General y Directores de Gestión, Comunicados de Prensa, etc.
- Permiten realizar ajustes sobre algunos temas de interés de la comunidad TAC.
- Se ha transmitido a la comunidad las actuaciones de la entidad y su importancia en su desarrollo.
- Aunque a la fecha no es posible un ciento por ciento este tipo de medios masivos cada vez logrará sus objetivos para que la ciudadanía conozca las labores realizadas por una institución.
- El que hacer institucional es importante colocarlo en manos de la ciudadanía.
- Es un espacio mediante el cual la ciudadanía hace control de las actuaciones del estado.
- Ha acercado más a los ciudadanos a la entidad.
- Porque son claras y concisas.
- Se da a conocer el quehacer de la entidad.
- Es importante informar lo que se hace con el dinero de los contribuyentes. es un proceso que da resultados a largo plazo.
- El ciudadano está al tanto de nuestro quehacer como institución, lo cual le genera conocimiento, confianza y transparencia de lo que hacemos
- Sus divulgaciones han permitido el compromiso de la ciudadanía.
- Demuestran responsabilidad del estado respecto de sus compromisos para con los ciudadanos
- Es el mecanismo dar a conocer los resultados y conocer la expectativa de la ciudadanía.
- Se ha dado buena difusión a las mismas.
- Ha tenido más publicidad y la ciudadanía tiene la posibilidad de participar.
- Se informa a la ciudadanía sobre los proyectos planes y programas que realiza la entidad y además se rinde cuentas sobre las funciones que realiza la Dian para atender a la ciudadanía.
- A nivel nacional y local el Director General y Directores Seccionales entregan información detallada de la gestión de la entidad a la comunidad, gremios y autoridades. Se realizan capacitaciones periódicas.
- Permiten a la ciudadanía conocer la misión de la entidad y sus resultados de gestión. También la Dian conoce la percepción de ciudadanos para mejorar procesos.
- Brindar más conocimiento a la ciudadanía.



- La Entidad en distintos escenarios da a conocer la gestión.
- Ha facilitado la interacción con los ciudadanos, favoreciendo el contacto permanente con la ciudadanía.
- Se han realizado acciones de petición de información y explicaciones, así como también la evaluación de la gestión en busca de la transparencia, eficiencia y eficacia.
- Ha generado confianza, aumenta la percepción de transparencia y ha motivado acercamientos y acciones conjuntas para mejorar temas de servicio, control y resultados.
- Los usuarios pueden conocer de primera mano las actuaciones realizadas por la DIAN
- El ciudadano queda informado de la gestión y efectividad de los planes, estrategias y proyectos desarrollados por la entidad.
- La ciudadanía se mantiene informada y comprueba la buena gestión que se está haciendo en la Entidad. Hoy día más personas hablan bien de la Dian.
- Existen muchos mecanismos que le permiten a la ciudadanía conocer la acciones de la DIAN.
- Se brindan los medios para socializar la información y garantizar la comunicación en doble vía, en búsqueda del mejoramiento de la gestión institucional y la eficiencia administrativa
- Ha propiciado un acercamiento y mayor confianza con la institución

Los motivos por los cuales consideran no son efectivos las acciones son:

- No se adelanta un proceso para que todos los ciudadanos conozcan el informe.
- No son muy entendibles y para el común de la gente no tiene relevancia.
- Solo se realizan a Nivel Nacional, para las Seccionales, la ciudadanía pregunta por las mismas.
- A pesar de que la DIAN convoca por los diferentes medios institucionales a la ciudadanía la participación es poca frente a la población.
- En el caso de nuestra jurisdicción los gremios y demás actores económicos y sociales, a pesar de las invitaciones han sido renuentes a participar en los Comités TAC.
- Se divulga la fecha y se invita a participar en la Rendición de Cuentas, pero no hay retroalimentación de resultados.
- La ciudadanía desconoce en gran medida las funciones que desarrolla la DIAN y que la labor que aquí se desempeña es de vital importancia para el funcionamiento y desarrollo del país.
- Se limita a cumplir los requisitos de norma y evita acercar al ciudadano al conocimiento del quehacer de la Entidad, que es el beneficio para los contribuyentes, usuarios y terceros.
- No hay real posibilidad de interacción con la ciudadanía, los datos son en extremo técnicos, y llenos de cifras. Debe pensarse en todos los niveles culturales.



- Considero que siendo la institución que efectúa el recaudo de los impuestos nacionales debería tener más mecanismos que permitan mayor interacción en la rendición de cuentas con la ciudadanía.
- Por falta de difusión y divulgación por parte de la entidad y también por falta de interés de la ciudadanía no hay cultura todavía. Los ciudadanos no se apropian de su papel fundamental en el accionar de las entidades del estado.
- Al no enfocar la Rendición de Cuentas a los diferentes segmentos de clientes, y utilizar el medio adecuado de llegarles, no se logra participación. En PQRS es necesario análisis oportuno de la tendencia, para acciones preventivas que impacten.
- En la última rendición de cuentas no atendieron las inquietudes de los ciudadanos, asunto que desmotiva a que, para la próxima rendición, ellos no quieran participar de la audiencia.
- Se debe realizar una mayor divulgación y creación de expectativa donde se resalten los beneficios para la ciudadanía que participa de manera activa en estos espacios.

3.2. Análisis Pregunta 2:

¿Considera que su área ha tenido interacción con la ciudadanía? ¿SI o NO?

De los 47 encuestados 6 (13%) manifiestan que no han tenido interacción con la ciudadanía mientras que 41 (87%) si la han tenido. Ver gráfico 2.

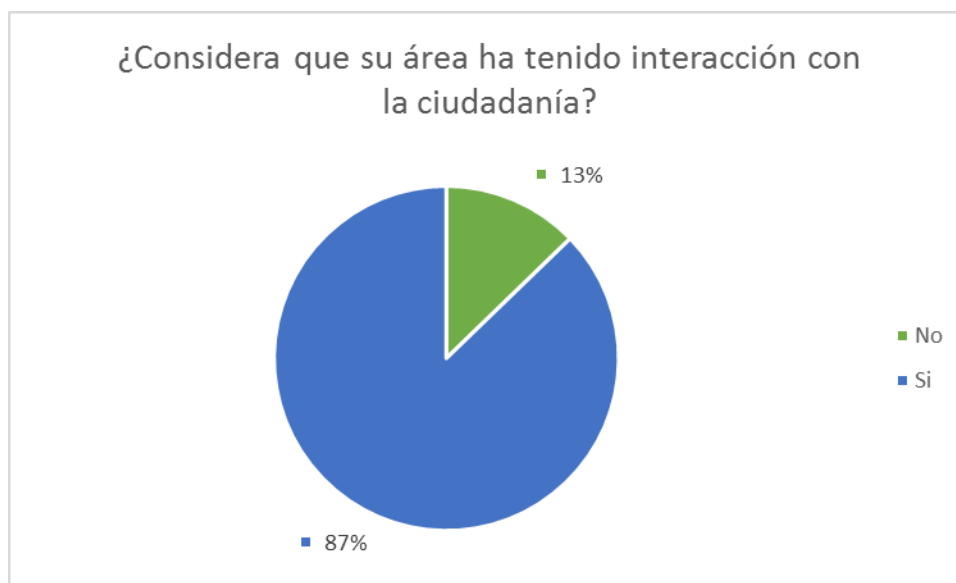


Gráfico 2: Interacción de las dependencias con la ciudadanía



3.3. Análisis Pregunta 3:

Su dependencia ha utilizado alguno de los siguientes mecanismos de interacción con la ciudadanía. Indique SI o NO.

- Capacitaciones
- Comités
- Foros
- Ferías
- Video conferencias
- Congresos
- Audiencias
- Reuniones técnicas
- Talleres
- Chat
- Panel

En el Gráfico 3, se puede observar los encuestados reportan que los mecanismos que mas interacción con la ciudadanía tienen son los Congresos (81%), Panel (77%), Audiencias (72%) Chat (64%) y Foros (53%). Los menos utilizados son Capacitaciones y Reuniones técnicas con 26% cada uno.

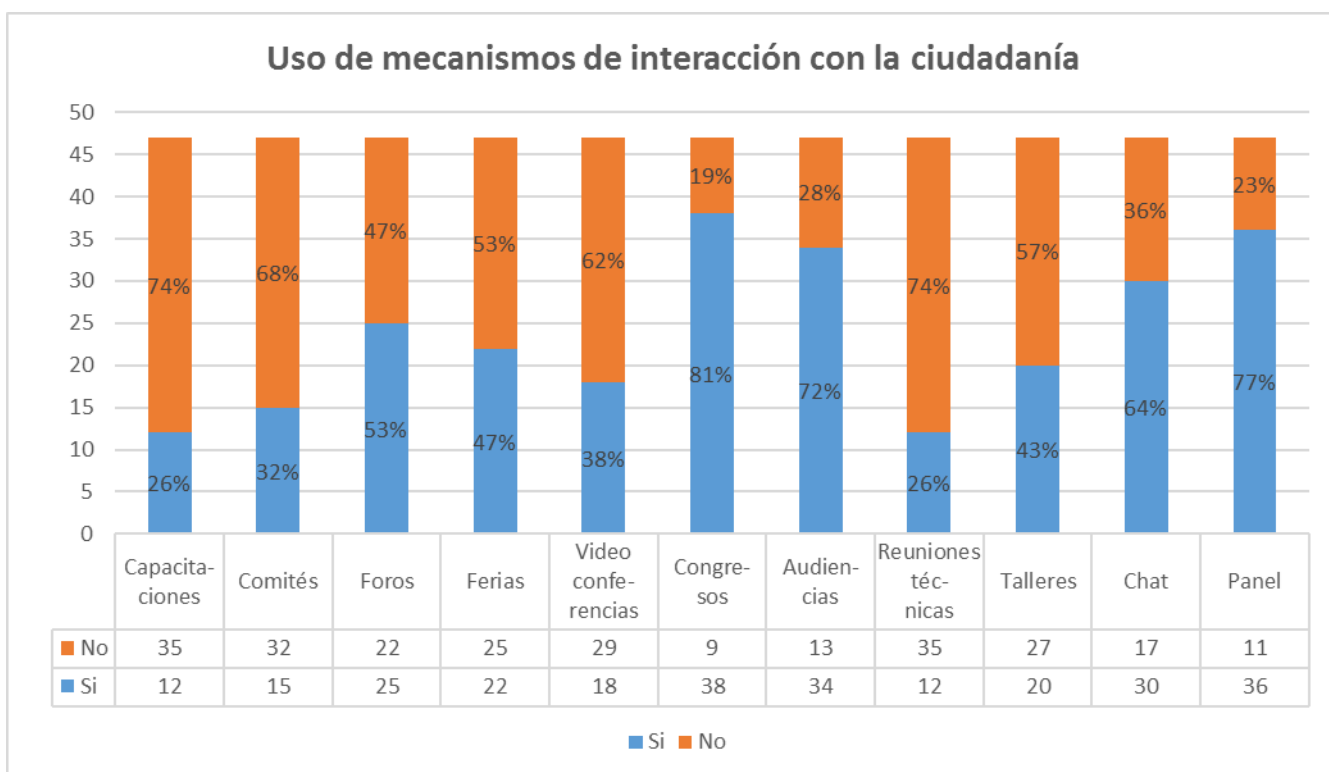


Gráfico 3: Mecanismos de interacción con la ciudadanía

3.4. Análisis Pregunta 4:

¿Qué otro mecanismo considera que se pueda utilizar para interactuar con la ciudadanía?

Los mecanismos de interacción con los ciudadanos que proponen los encuestados diferentes a los expuestos en el punto anterior son los siguientes:

- Aplicativos virtuales
- Atención de quejas vía personal, telefónica o escrita. Individuales, no por colectivos.
- Atención telefónica y presencial
- Charlas informativas en la sala de espera del kiosko de atención al cliente.
- Encuentros Aduana Empresa
- Encuestas
- Medios de comunicación como radio, prensa y televisión.
- Medios masivos de comunicación
- Mesas de trabajo
- Mesas técnicas
- Núcleos de Apoyo Contable y Fiscal NAF
- Página web.
- Puntos móviles en municipios cercanos
- Redes sociales
- Seminarios
- Teléfono

3.5. Análisis Pregunta 5:

¿De los canales de participación para relacionarse con la ciudadanía cuál considera que sería más directa efectiva con el ciudadano? Escoja de la lista desplegable

Presencial
Virtual
Telefónico
Radial
Televisivo
Prensa



De acuerdo con los resultados de la encuesta los canales de mayor preferencia para relacionarse con la ciudadanía son el presencial y virtual. Ver gráfico 4.

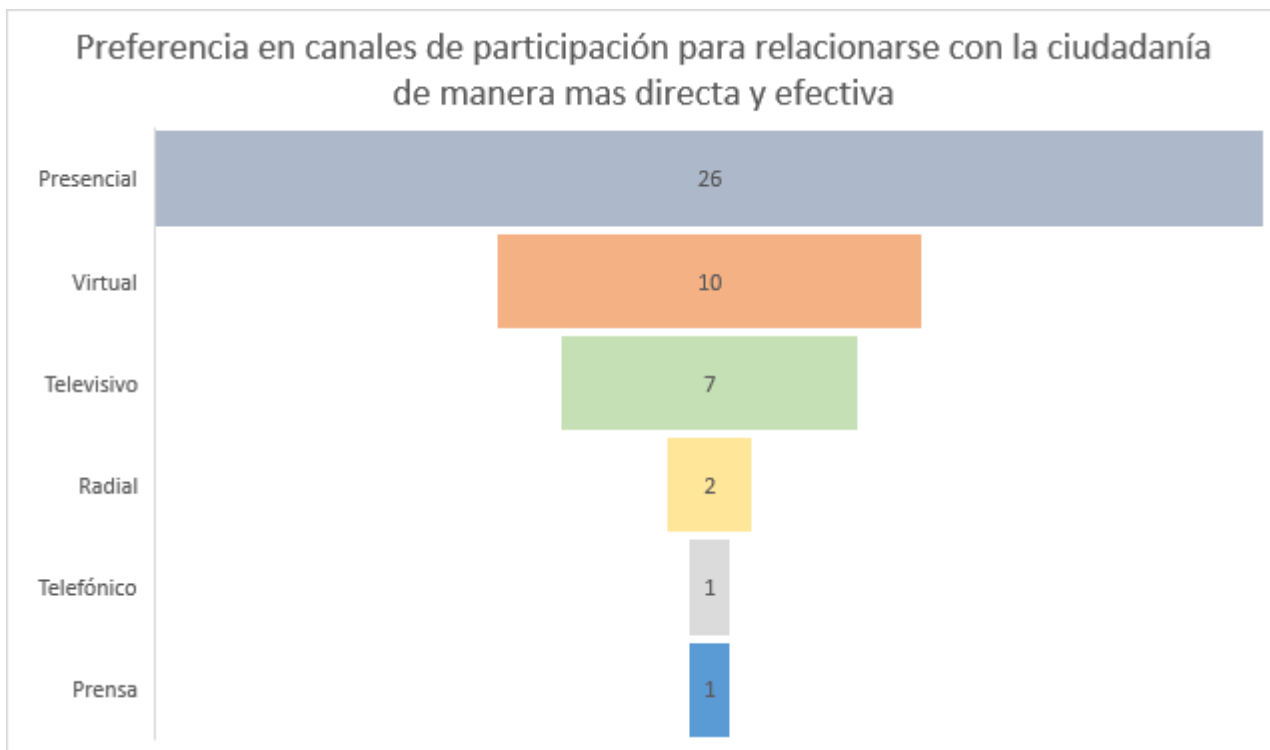


Gráfico 4: Canales de participación

3.6. Análisis Pregunta 6:

¿Qué otro canal considera que se pueda utilizar para interactuar con la ciudadanía?

Otros canales que los encuestados consideran se pueden utilizar para interactuar con la ciudadanía son los siguientes:

- Actividades culturales dirigidas
- Volantes
- Chat
- Consulta en página Web de los conceptos expedidos por la Dirección de Gestión Jurídica.
- Consulta en página Web de los conceptos expedidos por la Subdirección de Gestión de Normativa y Doctrina.
- El virtual gana cada día una mayor participación
- Pedagogía
- Presencial
- Redes Sociales



- Reuniones
- Talleres
- TV Regional
- Virtual

3.7. Análisis Pregunta 7:

Califique de 1 (menor calificación) a 5 (mayor calificación) la importancia que usted considera con respecto a los temas que debería abordar la estrategia de participación ciudadana en la DIAN.

- Rendición de cuentas
- Elaboración de propuestas de normatividad TAC
- Formulación de la planeación institucional
- Insumos para la formulación de políticas, programas y proyectos
- Ejecución de los programas, proyectos y servicios
- Asignación y racionalización de recursos
- Mejoras en los trámites y otros procedimientos administrativos (OPA's) a los ciudadanos clientes institucionales
- Ejercicios de innovación abierta para la solución de problemas relacionados con las funciones
- Promoción del control social
- Apertura de datos
- Programa de cultura de la contribución

Con base en los datos reportados por los encuestados se puede apreciar que los 5 temas que consideran de mayor prioridad para tratar con la ciudadanía corresponde a (Ver gráficos 5 y 6) :

- Programa de cultura de la contribución
- Rendición de cuentas
- Mejoras en los trámites y otros procedimientos administrativos (OPA's) a los ciudadanos clientes institucionales
- Promoción del control social
- Elaboración de propuestas de normatividad TAC



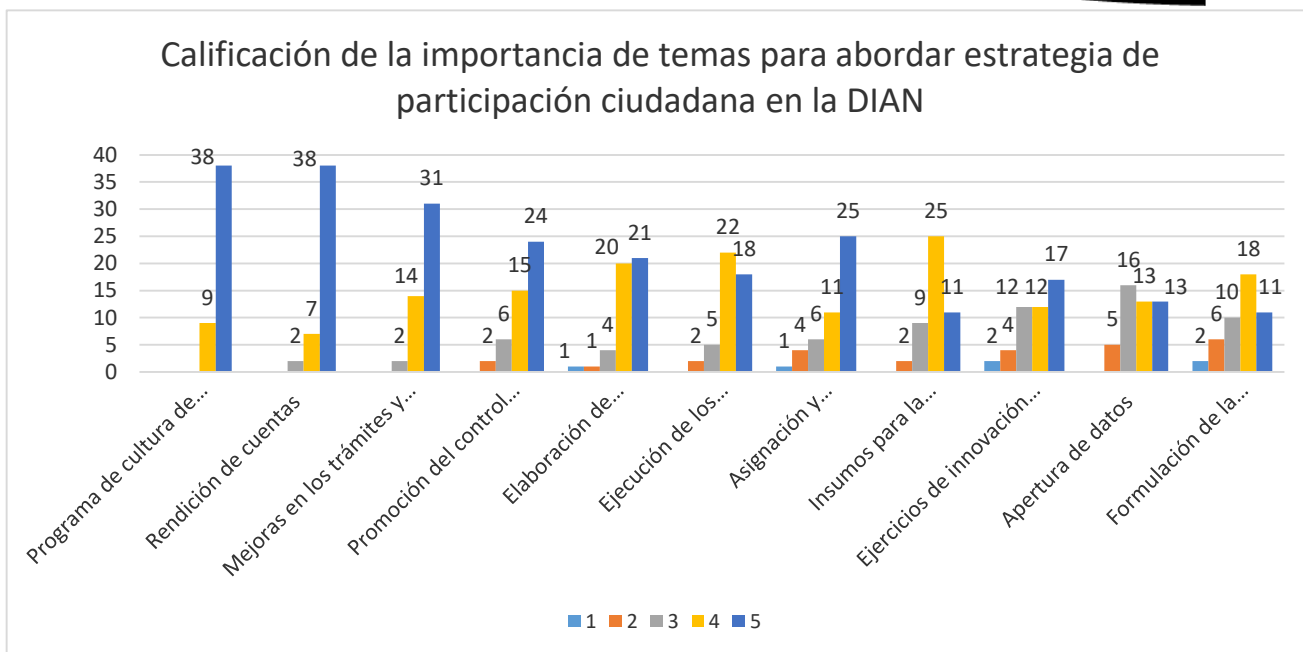


Gráfico 5: Puntaje de Calificación por cada tema para la estrategia de participación ciudadana en la DIAN



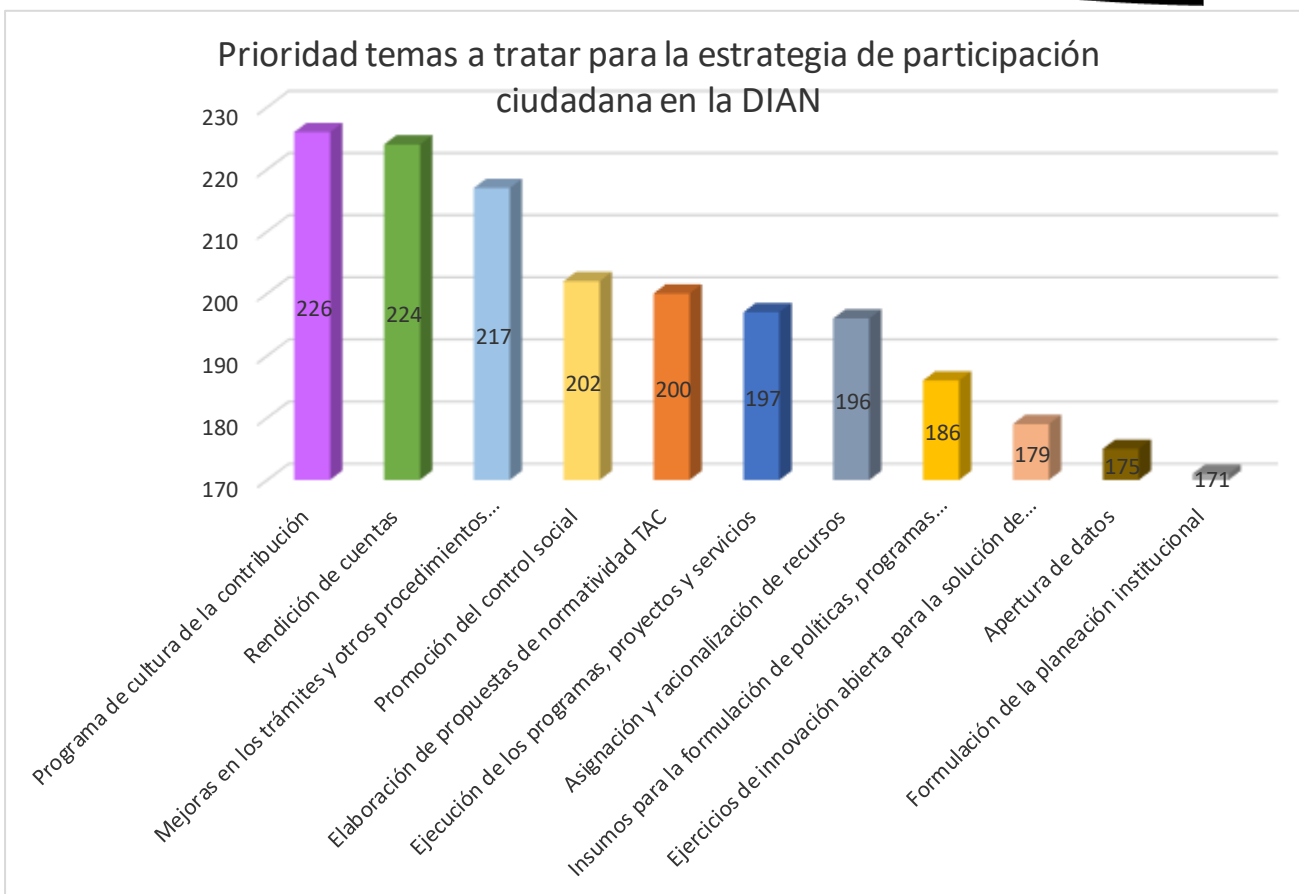


Gráfico 5: Cálculo final de mayor a menor de prioridad para tratar temas para la estrategia de participación ciudadana en la DIAN

3.8. Análisis Pregunta 8:

¿Mencione aquellos temas vitales en los cuales la entidad debería hacer ejercicios para solución de problemas a través de estrategias de innovación y gestión del conocimiento?

- Practicidad en los procedimientos.
- Formación en cultura de la contribución de una forma sencilla y amigable con el ciudadano del común. Conciencia ciudadana y formación en hacienda pública para que se entienda la necesidad de los impuestos para ser un Estado.
- Identificación de nuevas fuentes de información para cruces más efectivos.
- Mejoramiento de las plataformas informáticas.
- Consolidación de conceptos jurídicos. Labor dirigida a funcionarios de la entidad y ciudadano puntuales.
- Profundizar aún más en materia de las telecomunicaciones e informática para acercar la entidad al ciudadano y darle mayor tranquilidad al mismo y operatividad a la entidad.
- Asignación y Racionalización de los Recursos.



- Concursos en TV con temas relacionados con ley anticontrabando, factura electrónica.
- Juegos interactivos para los adolescentes en temas relacionados con los Impuestos.
- Rendición de cuentas.
- Prácticas exitosas de auditorías TAC.
- Mejorar métodos y portafolio de servicio con base en la segmentación de clientes, identificación del comportamiento del contribuyente por región y sector a fin de implementar acciones para focalizar campañas masivas
- Trazabilidad del procedimiento de fiscalización aduanera a través de aplicativos que eviten tanto reproceso y mejoren la calidad de información y los controles.
- Mayor divulgación de las normas que han sufrido modificaciones por sectores o contribuyentes que tengan interés en las mismas.
- Servicio al cliente.
- Cultura ciudadana, ética, evasión y corrupción (plan anticorrupción).
- Construcción conjunta de BD por sector económico para afinar indicadores económico- fiscales. Visitas a las 100 empresas más grandes para conocer realidad en lo fiscal e interacción con subsidiarias en el exterior.
- Control a la evasión tributaria.
- Declaraciones de renta, IVA, gestión aduanera, deberes y derechos y prohibiciones fiscales a los ciudadanos comunes y PYMES, Estatuto Tributario y Aduanero, Contratación, veeduría y control ciudadano a la gestión DIAN.
- Fiscalidad a Economía Digital. Lenguaje Señas para discapacitados. Técnicas para Entrevistas e interrogatorios efectivos.
- Control Social
- Racionalización de trámites que le apunten a la anticorrupción, Identificación de prácticas de evasión, documentar y divulgar prácticas exitosas de auditoría TAC, Identificar mecanismos para registrar y gestionar contribuyentes potenciales
- Atender de forma prioritaria las principales quejas que la ciudadanía presenta con respecto a los servicios ofrecidos por la Entidad, con el fin de reducir la pésima imagen que tenemos ante este mercado.
- En el tema de desarrollos informáticos para Aduanas, ya que tiene un rezago tecnológico, que impide la facilitación del comercio y un control efectivo a las operaciones.
- Proyecto factura electrónica.
- Divulgación y socialización de Conceptos, para su correcta interpretación por parte de los contribuyentes.

Coordinación de Planeación y Evaluación

Realizado por: Carolina Rodríguez Saavedra
Jorge Alberto Ortiz Gil
Mauricio José García Cardona

Revisado y aprobado por: Jhonn Lenin Bautista Guzmán

