



Al contestar por favor cite estos datos:
Radicado No.: 20235010500161
Fecha: 26/10/2023 09:52:09 a.m.

Bogotá D.C.

Respetada

Directora
Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios
Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales

Asunto: Solicitud para compartir micro-datos de la “encuesta nacional de percepción de calidad”.

Estimada _____, la Dirección de Participación, Transparencia, y Servicio a la Ciudadanía cordialmente le saluda y felicita a la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales, por desarrollar estrategias de medición y valoración, encaminadas a comprender y mejorar el relacionamiento de la entidad con las ciudadanías diversas, garantizando una prestación de servicios de calidad y el acceso a derechos de las personas y grupos de valor a los que sirven.

El Departamento Administrativo de la Función Pública, como líder de la política de servicio a las ciudadanías (Decretos 2623 de 2009, 2482 de 2012, 612 de 2018; CONPES 3649 de 2010 y 3785 de 2023, entre otras), orienta la formulación, implementación y evaluación de la misma. En cuanto al proceso de evaluación de la política de servicio a las ciudadanías, es necesario establecer un esquema de monitoreo y seguimiento en dos niveles: uno, que permita conocer los avances respecto de la gestión institucional para el servicio a las ciudadanías y la implementación de la política desde el punto de vista de la entidad, y otro, orientado a conocer la percepción de las ciudadanías y medir la experiencia del servicio y la efectividad en la entrega de resultados desde el punto de vista de las ciudadanías.

Al respecto, las entidades están implementando el proceso de valoración de las interacciones y experiencia desde el punto de vista de las ciudadanías, mediante la aplicación de diversas herramientas de recolección de información, como encuestas, métricas de servicio al cliente/usuario, monitoreo en redes sociales o portales de interacción, y a través de la Herramienta de Medición de la Experiencia (dispuesta por este Departamento); todas ellas, formas útiles y valiosas a la política de servicio a la ciudadanía, y las demás políticas de relacionamiento Estado-ciudadanías.

Así, con el objetivo de reconocer cómo las apuestas estratégicas de las entidades en la valoración de la experiencia ciudadana impactan en la confianza entre las instituciones y las poblaciones, este Departamento viene desarrollando un mecanismo estadístico de *Medición de la Experiencia de las Ciudadanías*, que pretende delimitar una línea base y su variación en el tiempo, a partir de la integración de distintas fuentes de información, algunas internas y otras externas, pero todas ellas oficiales, entre las que esperamos se incluya la **encuesta nacional de percepción de calidad**, administrada por la Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios.

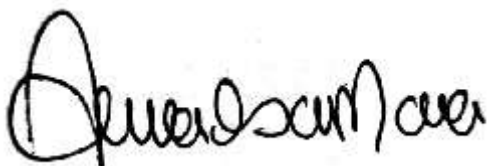
Por lo anterior, solicitamos comedidamente la colaboración de la Superintendencia, para que por favor nos **comparta los micro-datos anonimizados, así como los reportes de los resultados de la valoración de las ciudadanías registradas en la encuesta de satisfacción sobre visitas, servicios y trámites, para los cuatro trimestres del año 2022 y los tres primeros trimestres del año 2023**, a fin de poder contar con un índice inicial de la experiencia de las ciudadanías, a partir del cual se pueda establecer la variación del aumento o disminución de la satisfacción de las ciudadanías al calificar su interacción con las instituciones del Estado.

Es de anotar que el uso de esta información será para fines estrictamente académicos y técnicos asociados a la producción de nuevos lineamientos a la política de servicio a las ciudadanías y las demás políticas de relacionamiento Estado-ciudadanías, y que los resultados del Mecanismo se compartirán con la Superintendencia, en vía de generar un aprendizaje conjunto de todas las instituciones que hacen parte de este ejercicio estadístico.

La información solicitada deberá enviarse en formato Excel o CVS y de manera anonimizada a más tardar el 09 de noviembre de 2023 al servidor Boris David Navarrete Riaño, al correo bnavarrete@funcionpublica.gov.co, con quien también se podrán comunicar al teléfono 3002140676 para resolver dudas o aclaraciones sobre lo requerido.

Agradecemos de ustedes la máxima colaboración y celeridad para llevar a cabo esta tarea, y reiteramos la disposición del Departamento Administrativo de la Función Pública para que, de manera conjunta, podamos contribuir al cumplimiento de los compromisos de Gobierno con las ciudadanías, cerrar las brechas en el acceso a derechos, bienes y servicios públicos, y aumentar la confianza en la administración pública y en sus servidores.

Cordialmente,



AURA ISABEL MORA

Directora de Participación, Transparencia y Servicio al Ciudadano
Departamento Administrativo de la Función Pública

Copia: 032402_gestiondocumental@dian.gov.co, notificaciones@dian.gov.co

Proyectó: Boris David Navarrete Riaño / Maryuri Castaño Canoas

Revisó: Erney López Clavijo / Aura Isabel Mora

11502/DPTSC