

**NOMBRE DEL PROYECTO:** Capacitación de Funcionarios en la DIAN a través del PIC (Plan Institucional de Capacitación)

**PAÍS:** Colombia

**EJECUTOR DEL PROYECTO:**

- DIAN

**ESTATUS DE LA EVALUACIÓN**

**Factibilidad:**

**Preparación:**

**Línea Base:**

**Follow-up:**

**Informe / Papel de trabajo:**

**OBJETIVO DEL ESTUDIO**

Evaluar cuantitativamente el impacto de un programa de capacitación que busca que los funcionarios comprendan la importancia sobre el buen servicio y protocolos de atención, para facilitar el aumento del nivel de cumplimiento voluntario de las obligaciones TAC, y así, mejorar la gestión, componente fundamental en la misión institucional.

**DESCRIPCIÓN DE LA INTERVENCIÓN**

**POBLACIÓN OBJETIVO:** Todas las áreas de nivel central:

- Dirección de Gestión de recursos y Administración Económica
- Dirección de Gestión de Fiscalización
- Dirección de Gestión de Aduanas
- Dirección general
- Dirección de Gestión Organizacional
- Dirección de Gestión Jurídica
- Dirección de Gestión de Policía Fiscal y Aduanera
- Dirección de gestión de ingresos

En total aquí laboral aproximadamente 1579 funcionarios.

**NÚMERO DE PARTICIPANTES:**

En total, la actividad espera capacitar a un máximo de 807 funcionarios. Se escogerán las áreas aleatoriamente de forma que el número de funcionarios tratados total sume aproximadamente 900.

**EL PROGRAMA:**

Busca desarrollar competencias laborales en los empleados, fortalecer sus conocimientos y habilidades para alcanzar los objetivos estratégicos de la institución, y consolidar la gestión del conocimiento en la institución. Adicionalmente, tiene como objetivo que los funcionarios apropien los protocolos de atención presencial, virtual y telefónica, para que el servicio sea incluyente y orientado a satisfacer las necesidades de los ciudadanos.

**DURACIÓN DE LA INTERVENCIÓN:**

Las actividades de capacitación durarán aproximadamente 3 meses, desde julio hasta septiembre de 2016.

**DURACIÓN DEL ESTUDIO:** La evaluación empezó a planificarse a finales de junio, con la planificación de los levantamientos de información y la aleatorización, y debe terminar máximo en diciembre cuando se entreguen los últimos resultados (6 meses).

**VARIABLES DE RESULTADO**

**PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN**

¿Es efectiva la capacitación para mejorar la satisfacción con el servicio interno ofrecido por el nivel central en sus interacciones con las seccionales?

**VARIABLES DE IMPACTO:**

Medios utilizados para comunicarse con el Nivel Central.

Tipos de inquietudes reportadas por cada medio posible.

En interacciones telefónicas, personales y por correo electrónico:

- Nivel de satisfacción general con la atención recibida.
- Percepción sobre: saludo amable, atención prestada, ofrecimiento de más ayuda, despedida cordial.
- Si la consulta fue resuelta o no.

Quejas recibidas del servicio de cada área del Nivel Central.

**DISEÑO EXPERIMENTAL****MÉTODO DE ALEATORIZACIÓN**

Se hizo una aleatorización simple de las 8 áreas, de forma que las tratadas sumaran aproximadamente 900 funcionarios capacitados.

**METODOLOGÍA DE EVALUACIÓN**

Se comparará el promedio de cada una de las variables de impacto del grupo de tratamiento y del grupo de control en distintos momentos del tiempo.

**LEVANTAMIENTOS DE INFORMACIÓN**

Encuesta en Survey Monkey disponible desde el 19 de agosto hasta al menos, todo el mes de octubre de 2016. La encuesta es voluntaria y cada persona puede llenarla tantas veces como contactos desee reportar.