



Informe de Resultados



**Encuesta para la simplificación de trámites
¡La DIAN le escucha!**

**Dirección de Impuestos y Aduanas
Nacionales - DIAN**

Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales
Dirección de Gestión Estratégica y Analítica
Subdirección de Planeación y Cumplimiento
Subdirección de Procesos

diciembre de 2025

Tabla de contenido

Introducción	4
1. Objetivo	5
2. Ficha técnica de la encuesta	5
3. Análisis de resultados.....	5
3.1 Datos generales.....	6
3.2 Simplificación de trámites	10
3.2.1 Preguntas dirigidas a Declarantes y/o Contribuyentes	10
3.2.2 Preguntas dirigidas a Usuarios Aduaneros	14
3.2.3 Preguntas dirigidas a Usuarios Cambiarios	17
3.2.4 Preguntas dirigidas a la categoría Ciudadano	17
3.3 Percepción sobre la encuesta por los usuarios/categorías	20
4 Evidencias de la campaña	22
4.1 Interna.....	22
4.2 Externa	22
5 Conclusiones	25

Tabla de Gráficos

Gráfico 1. Autorización uso de datos personales

Gráfico 2. Distribución por edades

Gráfico 3. Distribución por género

Gráfico 4. Pertenencia a grupos específicos

Gráfico 5. Ubicación geográfica

Gráfico 6. Relación con los servicios de la DIAN

Gráfico 7. ¿Cuáles de los siguientes trámites debería ser simplificado? – Tributarios

Gráfico 8. ¿Cuál fue la dificultad observada? – Tributarios

Gráfico 9. Indique la mejora que considera se debe aplicar frente a las dificultades – Tributarios

Gráfico 10. ¿Cuál de los siguientes trámites debería ser simplificado? – Aduaneros

Gráfico 11. ¿Cuál fue la dificultad observada? – Aduaneros

Gráfico 12. Indique la mejora que considera se debe aplicar frente a las dificultades – Aduaneros

Gráfico 13. ¿Cuál de los siguientes trámites debería ser simplificado? – Ciudadanos

Gráfico 14. ¿Cuál fue la dificultad observada? – Ciudadanos

Gráfico 15. Indique la mejora que considera se debe aplicar frente a las dificultades – Ciudadanos

Gráfico 16. Nivel de satisfacción general de la encuesta.

Introducción

Para la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales – DIAN es fundamental garantizar el derecho constitucional que tienen las ciudadanías a conocer y participar en la gestión pública, por lo cual promueve el desarrollo de ejercicios de participación ciudadana, creando distintos espacios para socializar información de interés y mantener el diálogo de doble vía, en búsqueda del fortalecimiento de la gestión institucional y la eficiencia administrativa.

Lo anterior, permite que los grupos de valor e interés de la Entidad tengan la oportunidad de formular preguntas y entregar sugerencias frente al propósito misional y la visión de futuro que sustentan su estrategia, planes, programas y proyectos.

Esta labor se realiza de manera continua, a través de distintas acciones enmarcadas en las estrategias de relacionamiento con la ciudadanía, para el caso puntual la Estrategia de Racionalización de Trámites.

En este sentido, el presente documento presenta los resultados de la encuesta adelantada entre los meses de marzo a diciembre de 2025, cuyo propósito fue conocer la percepción y recibir recomendaciones que sirvan de insumo a la DIAN para simplificar sus trámites y con ello brindar una mejor experiencia de servicio.

INFORME DE RESULTADOS

Encuesta para la simplificación de trámites, campaña ¡La DIAN le escucha!

1. Objetivo

Este informe presenta el análisis de los resultados de la Encuesta para la Simplificación de Trámites, aplicada a la ciudadanía con el propósito de identificar oportunidades de mejora en la realización de trámites, mediante la campaña ¡La DIAN le escucha!.

A partir de los datos recopilados, se busca evaluar la percepción de los usuarios sobre la accesibilidad, eficiencia y claridad, así como identificar aspectos prioritarios para su optimización.

La encuesta estuvo disponible en línea desde el 6 de marzo en periodos discontinuos hasta el 31 de diciembre de 2025 y tuvo un alcance de 744 ciudadanos.

Los canales de divulgación empleados fueron la Página web institucional en el menú de Transparencia, sección Trámites y Servicios y las redes sociales.

2. Ficha técnica de la encuesta

Campaña	<i>¡La DIAN le escucha!</i>
Entidad	DIAN
Objetivo	Conocer la opinión de la ciudadanía respecto a los trámites que, en su opinión, deberían ser simplificados así como el tipo de dificultad observada en la ejecución de estos.
Fecha de publicación	6 – 21 de marzo, 12 de mayo- 30, 2 de julio-31 de agosto, 3 octubre a 31 de diciembre de 2025.
Respuestas allegadas	744
Método de recolección	Formulario en línea - forms
Tiempo promedio	13:44 minutos

3. Análisis de resultados

La encuesta fue respondida por un total de 744 personas, las cuales autorizaron o no el uso de datos personales de acuerdo con la normatividad legal vigente.

Subdirección de Planeación y Cumplimiento

Carrera 7 # 6C-54. Piso 12. Edificio Sendas | (601) 7428973 - 320 490 9819

Código postal 111711

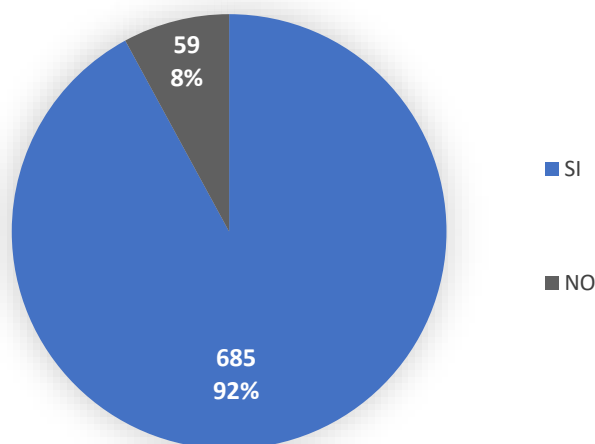
www.dian.gov.co

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

En el gráfico 1, 685 personas dieron su autorización y 59 no dieron su autorización para el tratamiento de datos personales.

Gráfico 1

Autorización uso de datos personales



A continuación, se relacionan los resultados obtenidos en los bloques de preguntas: Datos generales, simplificación de trámites y percepción sobre la encuesta.

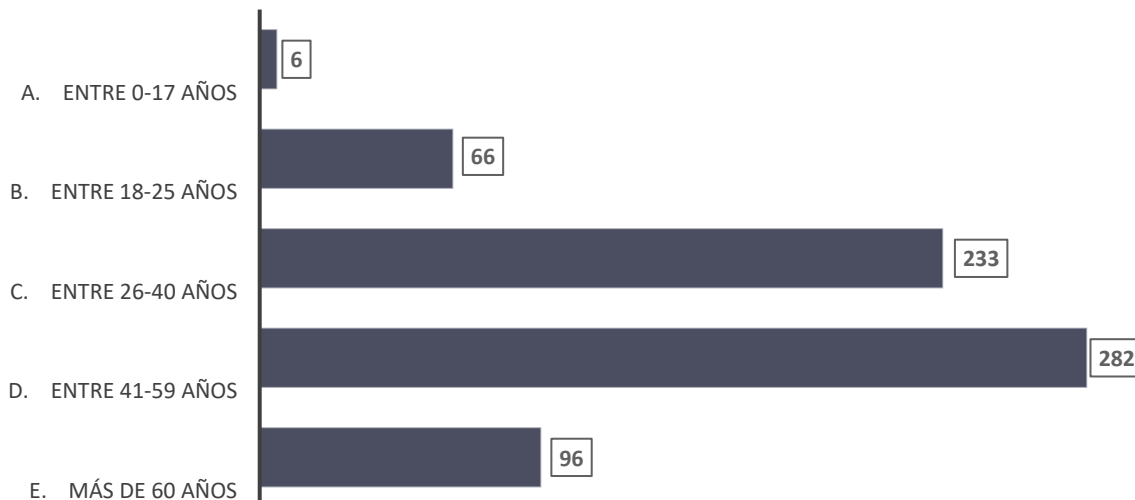
3.1 Datos generales

En este bloque de preguntas, se agrupan las relacionadas con la edad, el género, grupo de población, ubicación geográfica y los tipos de usuarios de la entidad:

- **Distribución por edades**

683 personas marcaron el rango de edad al que pertenecen y 2 empresas respondieron, las cuales no cuentan en esta estadística.

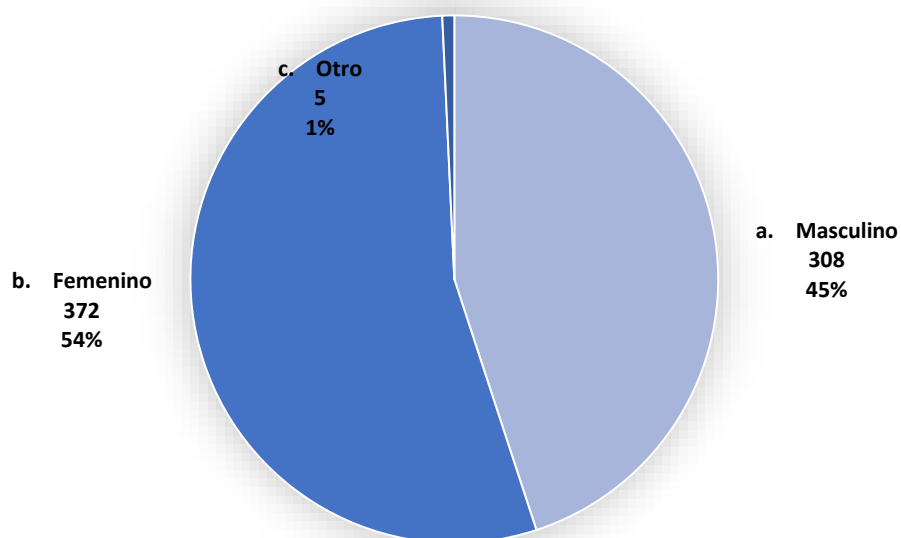
Gráfico 2



- Distribución por género**

680 personas marcaron tipo de género femenino o masculino. En tipo “otro”, se incluyen no solo los que se identifican con otro género diferente a femenino o masculino, sino también a empresas que por error marcaron.

Gráfico 3



Subdirección de Planeación y Cumplimiento

Carrera 7 # 6C-54. Piso 12. Edificio Sendas | (601) 7428973 - 320 490 9819

Código postal 111711

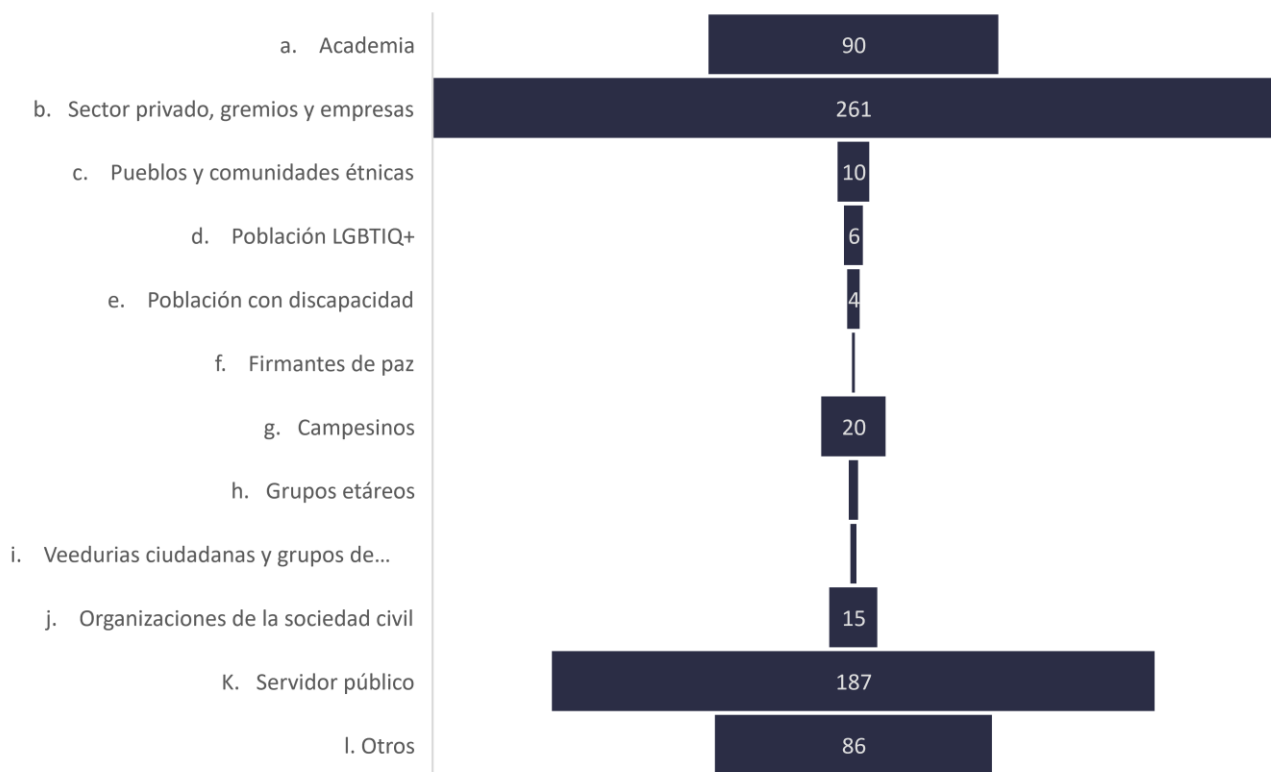
www.dian.gov.co

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

- **Pertenencia a grupos específicos**

De las 685 personas que autorizaron el tratamiento de datos personales, 599 se identificaron en un grupo específico de la población, los restantes 86 marcaron como grupo específico “otros”, como se observa en el gráfico 4.

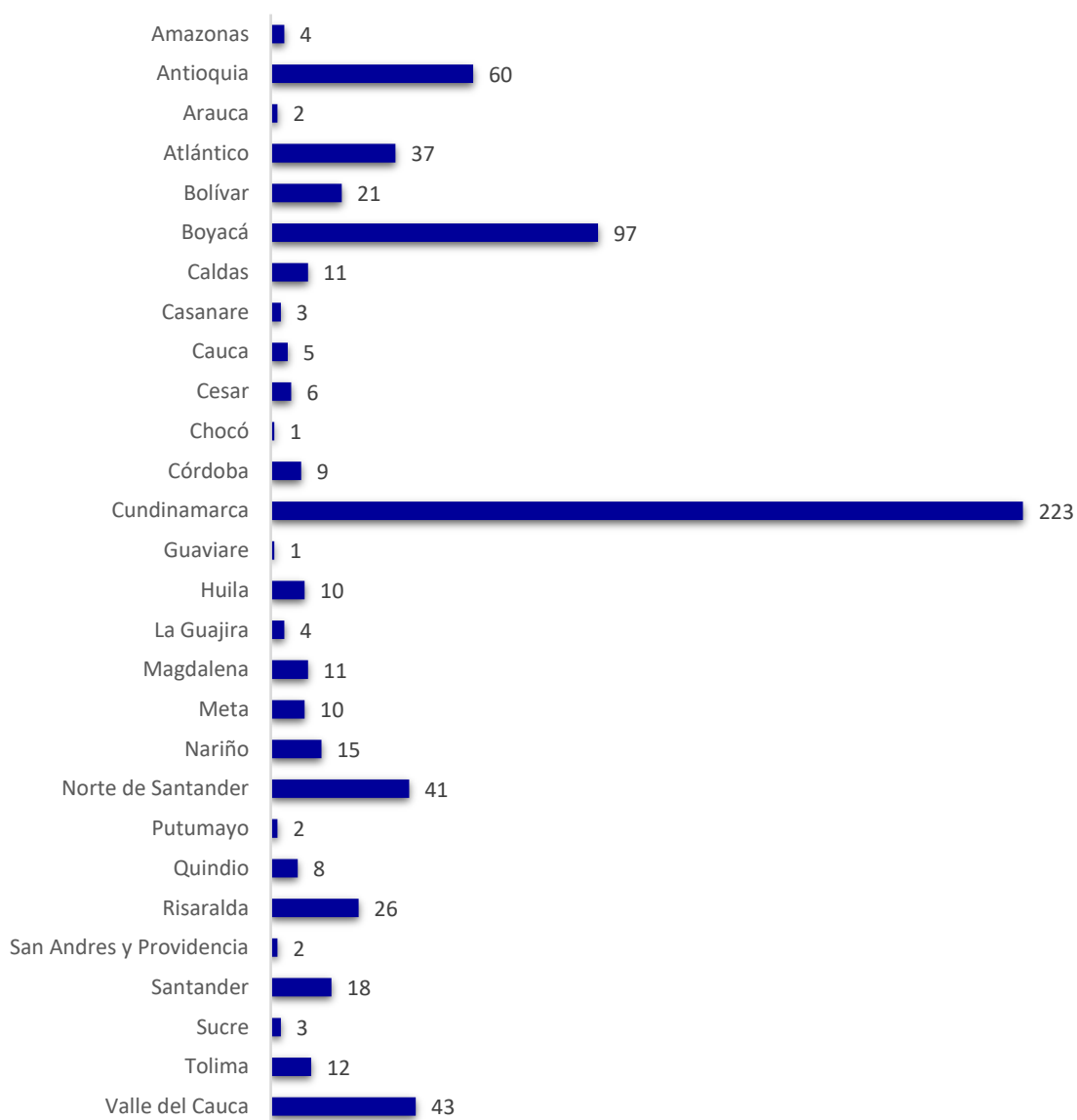
Gráfico 4



- **Ubicación geográfica**

Las 685 personas que respondieron la encuesta se encuentran distribuidas en los departamentos que se relacionan en el gráfico 5:

Gráfico 5



Subdirección de Planeación y Cumplimiento

Carrera 7 # 6C-54. Piso 12. Edificio Sendas | (601) 7428973 - 320 490 9819

Código postal 111711

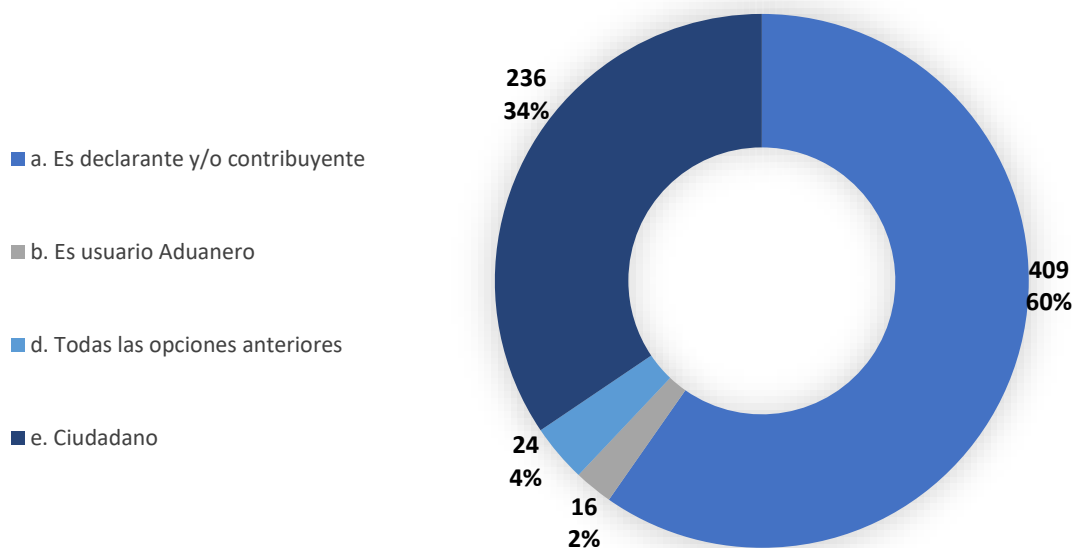
www.dian.gov.co

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

- **Relación con los servicios de la DIAN**

Entre las 685 personas registradas en la encuesta, ninguna de ellas marcó la opción de “usuario cambiario”, pero de manera singular 24 marcaron la opción “todas las opciones anteriores” y en una menor proporción 16 “usuario aduanero”.

Gráfico 6



3.2 Simplificación de trámites

En este bloque de preguntas, se agrupan las aplicadas de manera específica a los tipos de usuario de los servicios de la entidad: Declarantes y/o Contribuyentes, usuarios aduaneros y a la ciudadanía, con relación a su experiencia en cuanto a qué trámite debe ser simplificado según la dificultad que ha experimentado al realizarlo, y de igual manera, la mejora que considera se debe aplicar:

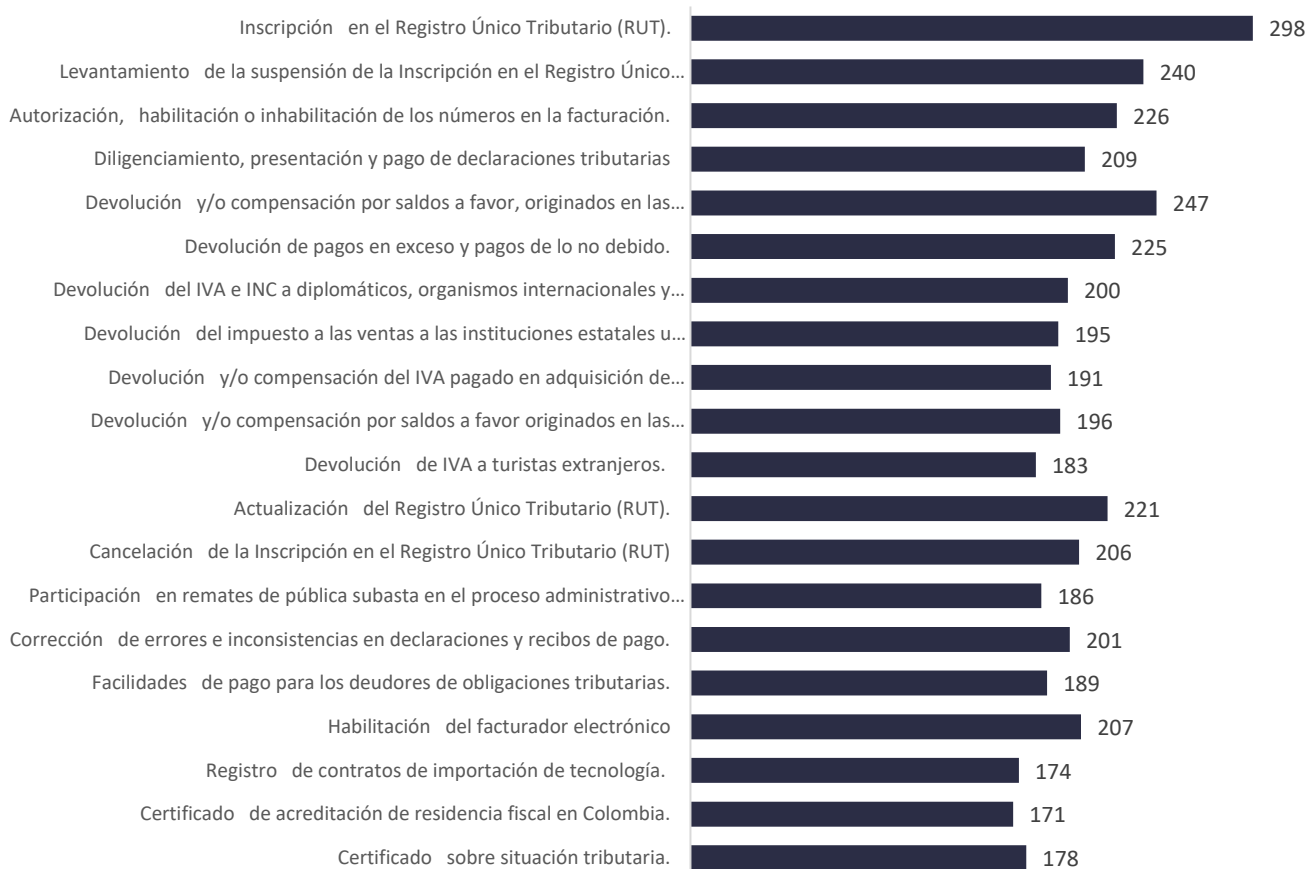
3.2.1 Preguntas dirigidas a Declarantes y/o Contribuyentes

Este tipo de usuario podía marcar más de una opción de respuesta, es decir, podía seleccionar más de un trámite tributario al cual **considera debería ser simplificado**, por lo que al sumar los datos en la gráfica el valor no corresponde a la cantidad de personas que dieron autorización para el tratamiento de datos personales.

En total 409 personas respondieron en esta categoría.

Gráfico 7

¿Cuál de los siguientes tramites debería ser simplificado?



- A este tipo de usuario también se le preguntó por la **dificultad que ha observado o presentado frente a cada uno de los tramites**, que indicó en la pregunta anterior. Se identificaron cinco (5) principales dificultades, en cada uno de los trámites, como se observa en el gráfico 8, el cual se puede leer de la siguiente manera:

Subdirección de Planeación y Cumplimiento

Carrera 7 # 6C-54. Piso 12. Edificio Sendas | (601) 7428973 - 320 490 9819

Código postal 111711

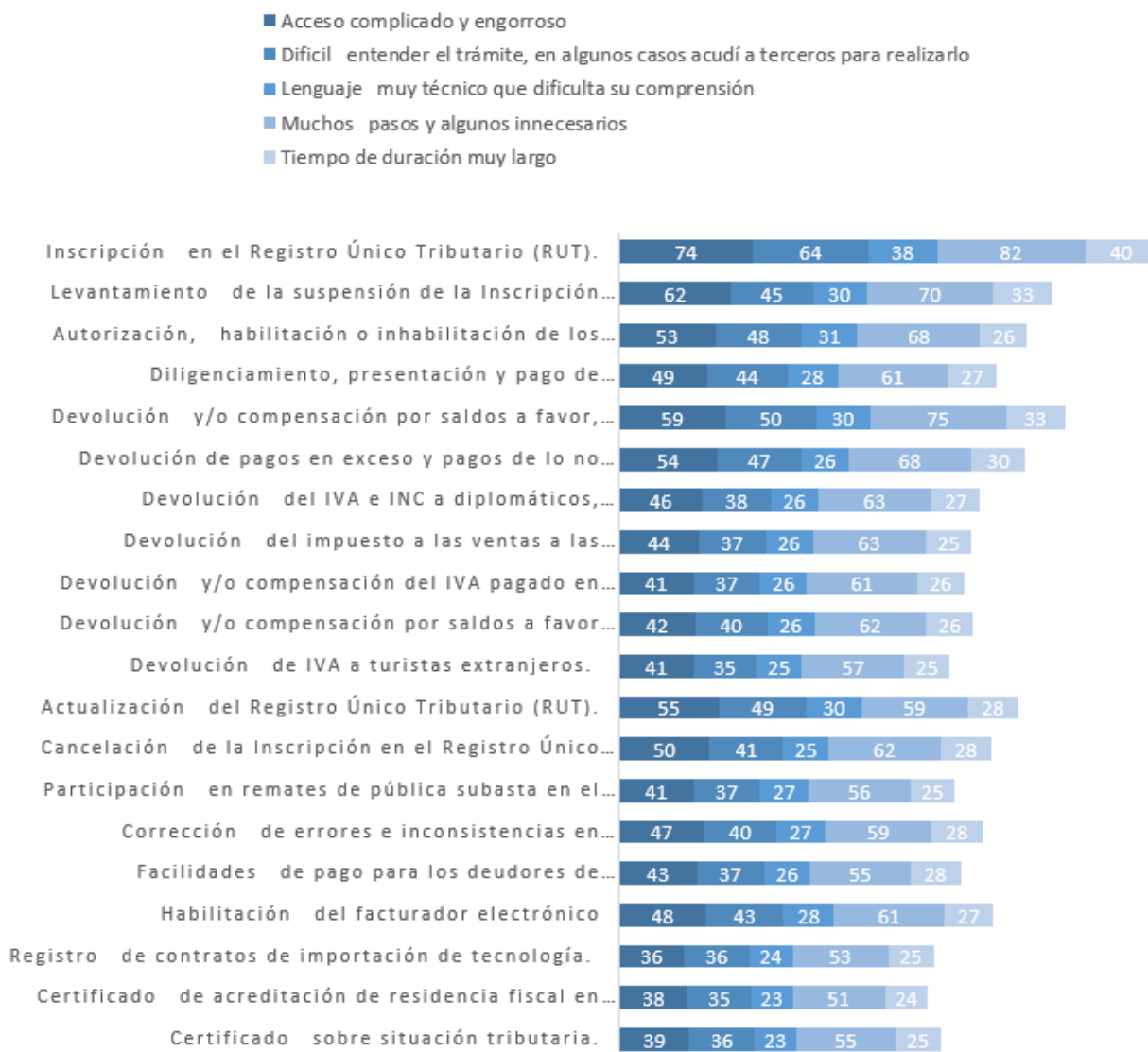
www.dian.gov.co

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

Trámite Inscripción en el RUT: 74 personas consideran que el acceso es complicado y engorroso, 64 consideran que es difícil de entender, 38 que el lenguaje es muy técnico, 82 que tiene muchos pasos y 40 que es un trámite de larga duración.

Gráfico 8

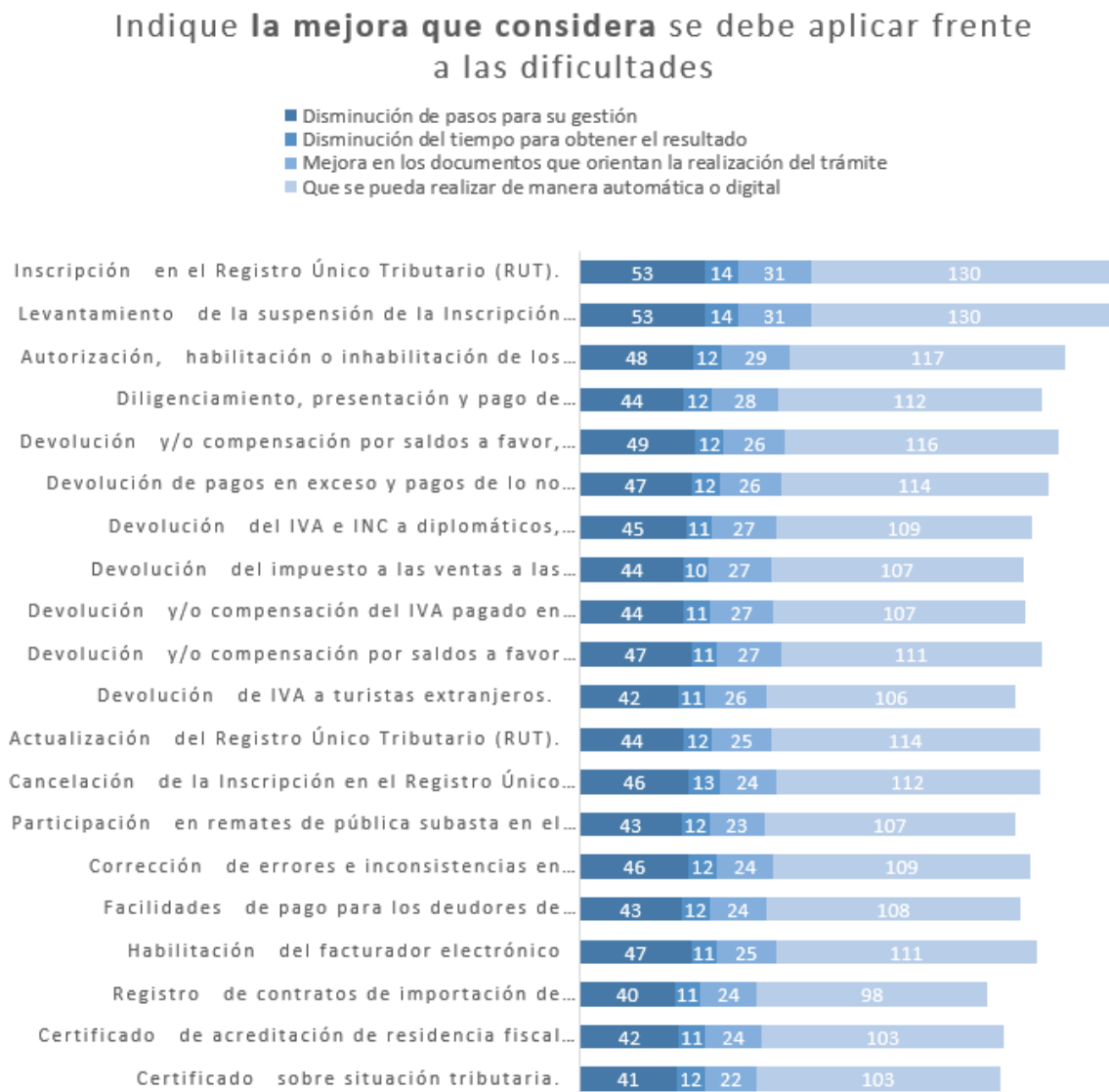
¿Cuál fue la dificultad observada?



- De igual manera se les invitó para que, así como observa dificultades al realizar el trámite, sugiera **oportunidades de mejora**. Se identificaron cuatro (4) principales mejoras que aplican para las dificultades en los trámites, como se observa en el gráfico 9, el cual se puede leer de la siguiente manera:

Trámite Inscripción en el RUT: 53 personas consideran que deberían disminuir los pasos de ejecución, 14 disminuir el tiempo de ejecución, 31 mejorar los documentos que orientan el trámite y 130 consideran que debería realizarse de manera digital o automática.

Gráfico 9



Subdirección de Planeación y Cumplimiento

Carrera 7 # 6C-54. Piso 12. Edificio Sendas | (601) 7428973 - 320 490 9819

Código postal 111711

www.dian.gov.co

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

3.2.2 Preguntas dirigidas a Usuarios Aduaneros

Este tipo de usuario podía marcar más de una opción de respuesta, es decir, podía seleccionar más de un trámite aduanero al cual **considera debería ser simplificado**, por lo que al sumar los datos en el gráfico 10 el valor no corresponde a la cantidad de personas que autorizaron el tratamiento de datos personales.

En total 16 usuarios aduaneros respondieron la encuesta.

Gráfico 10

¿Cuál de los siguientes tramites debería ser simplificado?

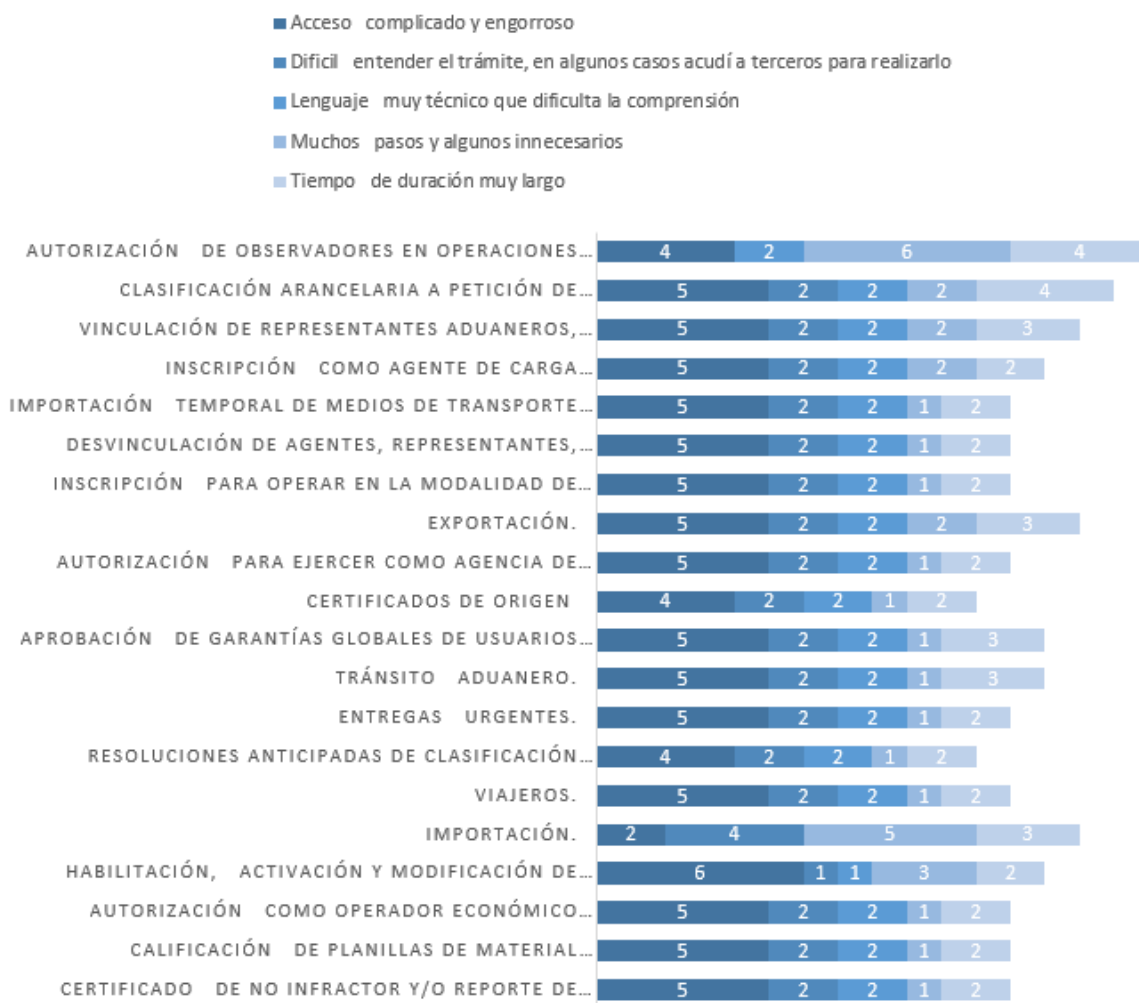


- A este tipo de usuario también se le preguntó por la **dificultad que ha observado o presentado frente a cada uno de los tramites**, que indicó en la pregunta anterior. Se identificaron cinco (5) principales dificultades, en cada uno de los trámites, como se observa en el gráfico 11, el cual se puede leer de la siguiente manera:

Trámite Autorización de Observadores en Operaciones de importación: 4 personas consideran que el acceso es complicado y engorroso, 2 consideran que es difícil de entender, 6 que el lenguaje es muy técnico, y 4 que tiene muchos pasos.

Gráfico11

¿Cuál fue la dificultad observada?



- De igual manera se les invitó para que, así como observa dificultades al realizar el trámite, sugiera **oportunidades de mejora**. Se identificaron cuatro (4) principales mejoras que aplican para las dificultades en los trámites, como se observa en el gráfico 12, el cual se puede leer de la siguiente manera:

Subdirección de Planeación y Cumplimiento

Carrera 7 # 6C-54. Piso 12. Edificio Sendas | (601) 7428973 - 320 490 9819

Código postal 111711

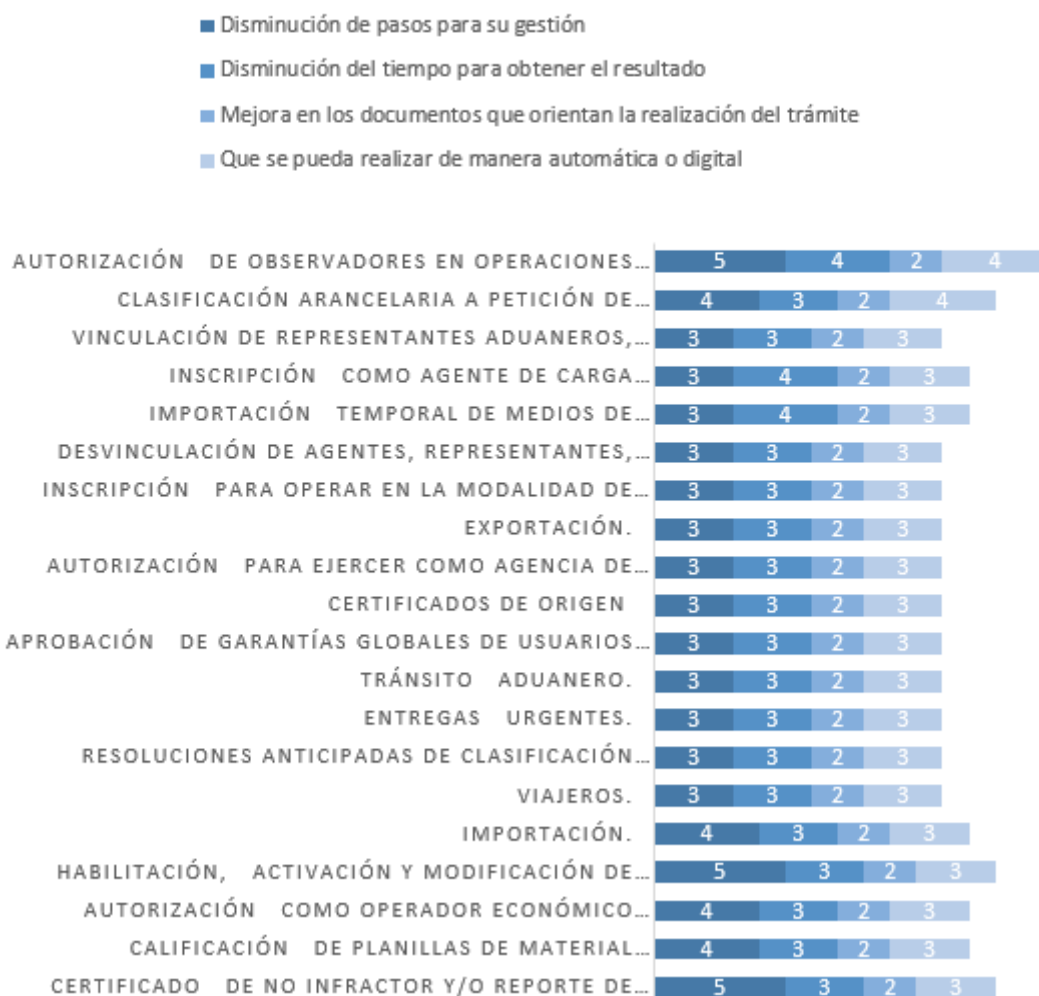
www.dian.gov.co

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

Trámite Autorización de Observadores en Operaciones de importación: 5 personas consideran que deberían disminuir los pasos de ejecución, 4 disminuir el tiempo de ejecución, 2 mejorar los documentos que orientan el trámite y 4 consideran que debería realizarse de manera digital o automática.

Gráfico12

Indique la mejora que considera se debe aplicar frente las dificultades



3.2.3 Preguntas dirigidas a Usuarios Cambiarios

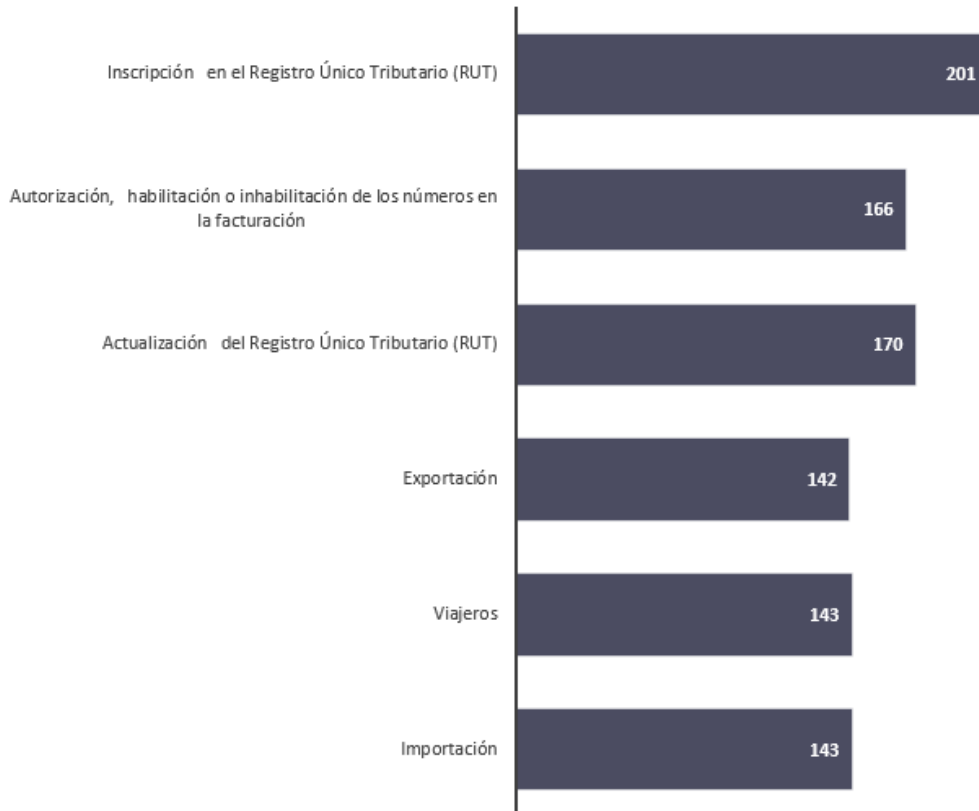
Con respecto a los trámites cambiarios no se obtuvo respuesta alguna que permita identificar los trámites que sugieren deben ser simplificados, las dificultades observadas, así como las oportunidades de mejora.

3.2.4 Preguntas dirigidas a la categoría Ciudadano

En esta categoría al igual que los usuarios tributarios (Declarante y/o Contribuyente) y usuario aduanero, se podía marcar más de una opción de respuesta, es decir, podía seleccionar más de un trámite al cual **considera debería ser simplificado**, por lo que al sumar los datos en el gráfico 13 el valor no corresponde a la cantidad de personas que autorizaron el tratamiento de datos personales.

En total 236 personas respondieron la encuesta, en esta categoría.

Gráfico 13
¿Cuál de los siguientes tramites debería ser simplificado?



Subdirección de Planeación y Cumplimiento

Carrera 7 # 6C-54. Piso 12. Edificio Sendas | (601) 7428973 - 320 490 9819

Código postal 111711

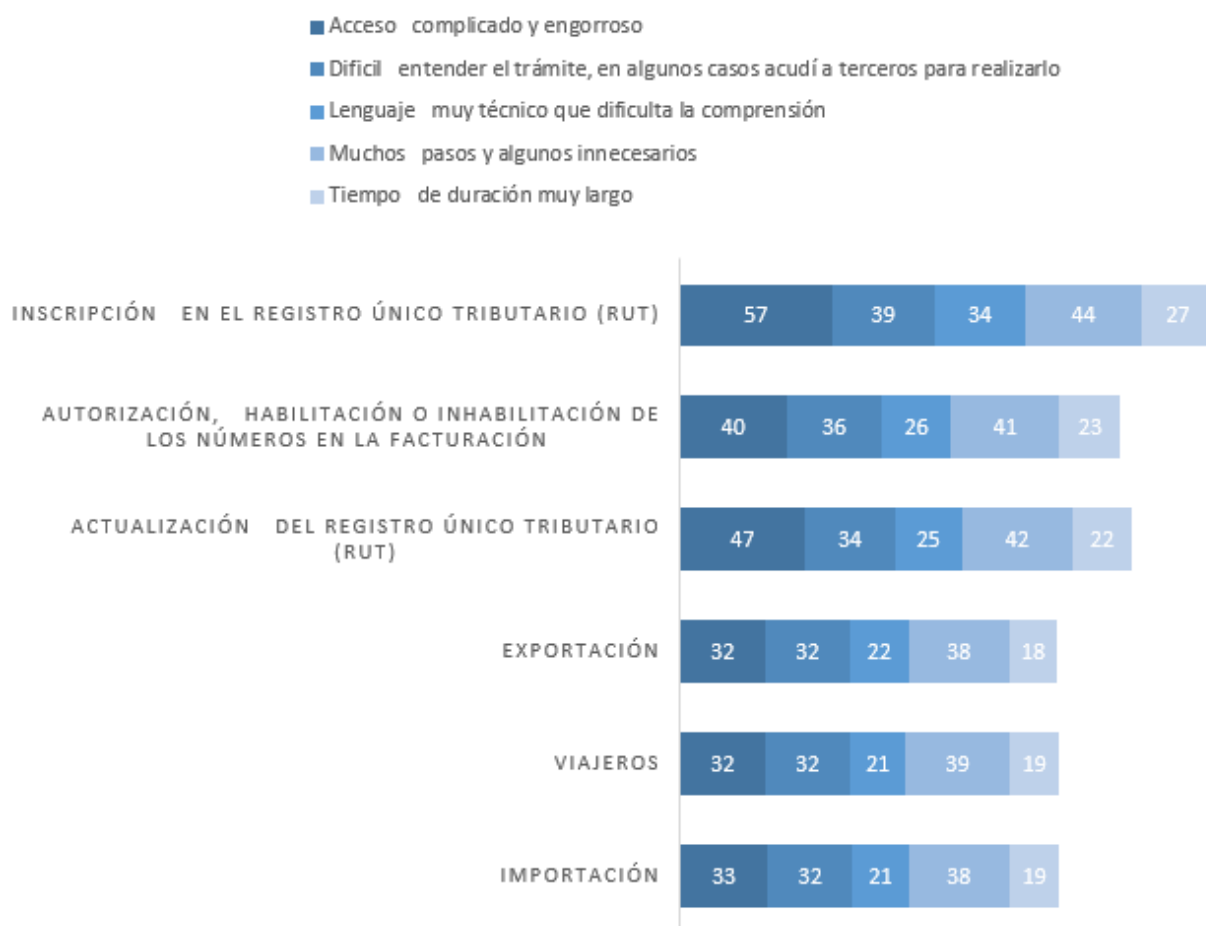
www.dian.gov.co

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

- A esta categoría de usuario también se le preguntó por la **dificultad que ha observado o presentado frente a cada uno de los tramites**. Se identificaron cinco (5) principales dificultades, en cada uno de los trámites, como se observa en el gráfico 14, el cual se puede leer de la siguiente manera:

Trámite Inscripción en el RUT: 57 ciudadanos consideran que el acceso es complicado y engorroso, 39 consideran que es difícil de entender, 34 que el lenguaje es muy técnico, 44 que tiene muchos pasos y 27 que el tiempo de ejecución es muy largo.

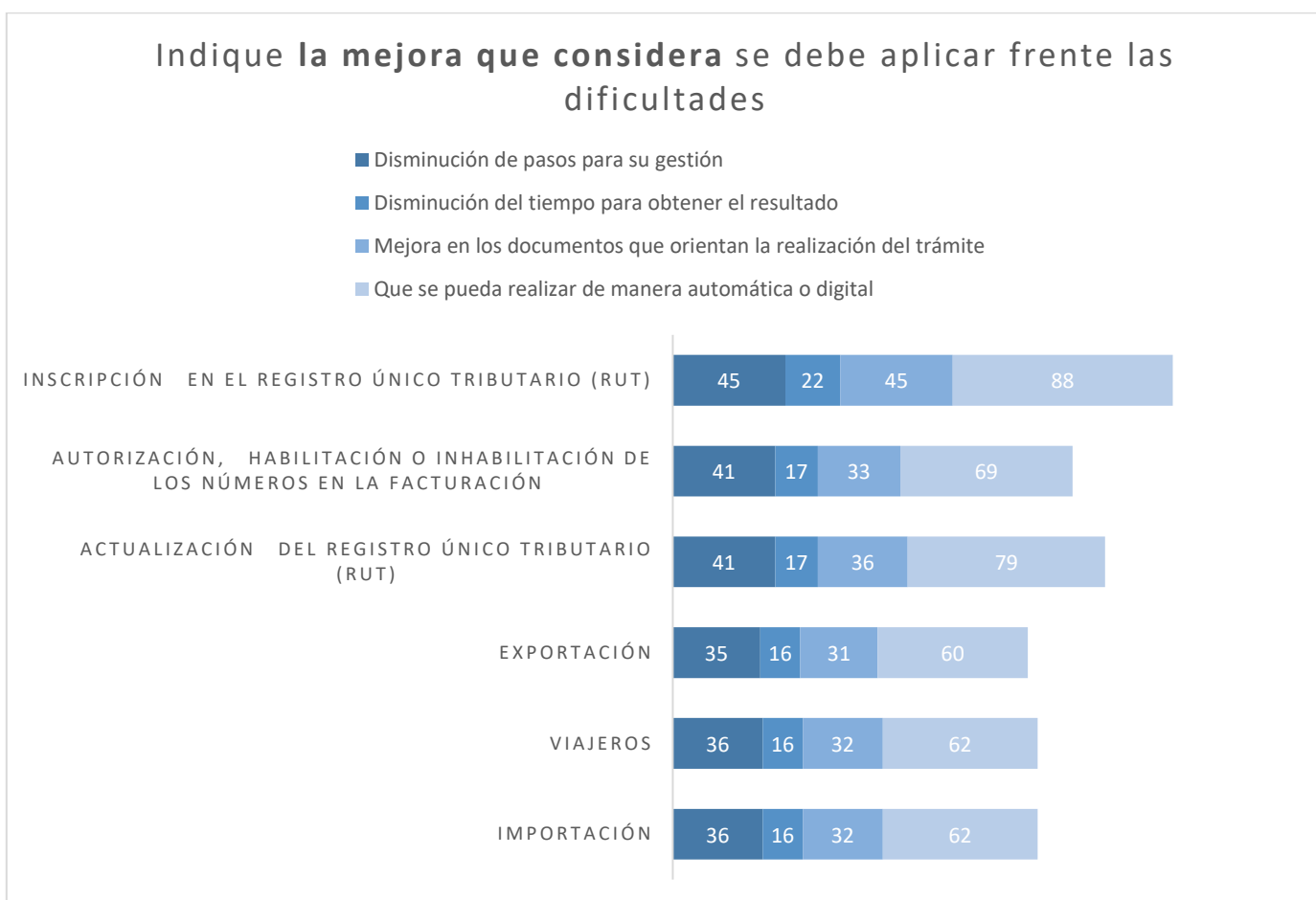
Gráfico 14
¿Cuál fue la dificultad observada?



- De igual manera se les invitó para que, así como observa dificultades al realizar el trámite, sugiera **oportunidades de mejora**. Se identificaron cuatro (4) principales mejoras que aplican para las dificultades en los trámites, como se observa en el gráfico 15, el cual se puede leer de la siguiente manera:

Trámite Inscripción en el RUT: 45 personas consideran que deberían disminuir los pasos de ejecución, 22 disminuir el tiempo de ejecución, 45 mejorar los documentos que orientan el trámite y 88 consideran que debería realizarse de manera digital o automática.

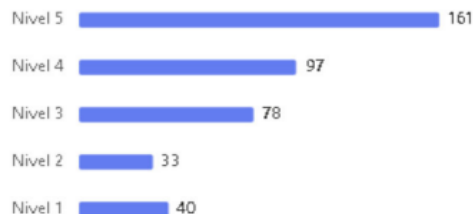
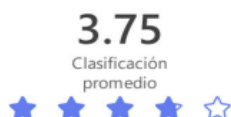
Gráfico 15



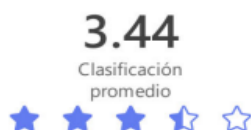
3.3 Percepción sobre la encuesta por los usuarios/categorías

En este numeral se relaciona la calificación promedio, calculada a partir de la selección marcada por cada uno de los usuarios/categorías, así:

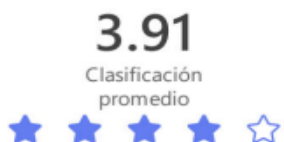
- Declarantes y/o Contribuyentes (409 personas)**



- Usuarios Aduaneros (16 personas)**



- Ciudadanos (236 personas)**

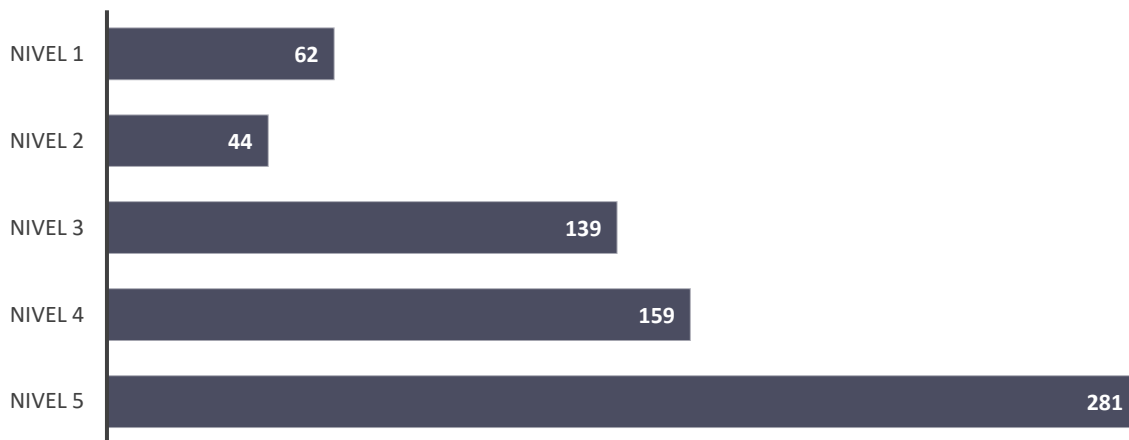


- Todas las anteriores (24 personas)



Gráfico 16

Nivel de satisfacción General



3.81
Clasificación promedio



Subdirección de Planeación y Cumplimiento

Carrera 7 # 6C-54. Piso 12. Edificio Sendas | (601) 7428973 - 320 490 9819

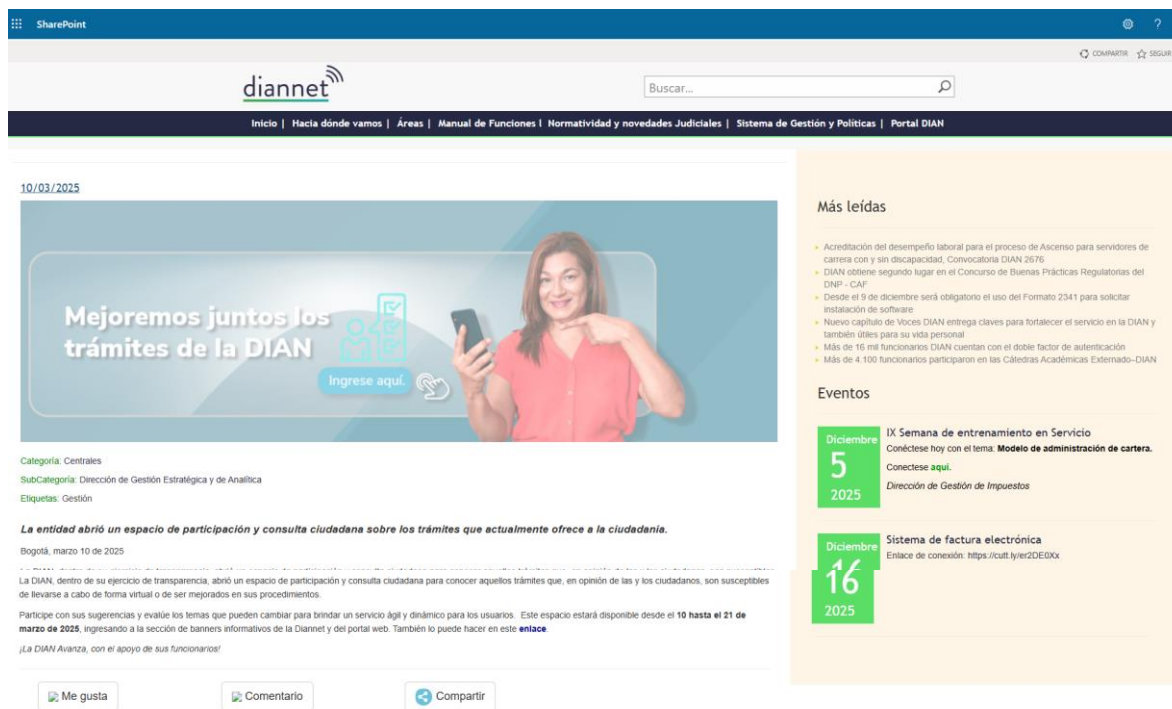
Código postal 111711

www.dian.gov.co

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

4 Evidencias de la campaña

4.1 Interna



Mejoremos juntos los trámites de la DIAN

Ingrese aquí.

Más leídas

- Acreditación del desempeño laboral para el proceso de Ascenso para servidores de carrera con y sin discapacidad, Convocatoria DIAN 2676
- DIAN obtiene segundo lugar en el Concurso de Buenas Prácticas Regulatorias del DNP - CAF
- Desde el 9 de diciembre será obligatorio el uso del Formato 2341 para solicitar instalación de software
- Nuevo capítulo de Voces DIAN entrega claves para fortalecer el servicio en la DIAN y también útiles para su vida personal
- Más de 16 mil funcionarios DIAN cuentan con el doble factor de autenticación
- Más de 4 100 funcionarios participaron en las Cátedras Académicas Externado-DIAN

Eventos

Diciembre 5 2025 IX Semana de entrenamiento en Servicio
Conéctese hoy con el tema: **Modelo de administración de cartera.**
Conéctese aquí.
Dirección de Gestión de Impuestos

Diciembre 16 2025 Sistema de factura electrónica
Enlace de conexión: <https://cut.ly/wZDE0X>

4.2 Externa

Redes sociales:

RED SOCIAL	ENLACE
IG - invitación	https://www.instagram.com/p/DG4CbcjOrR4/?igsh=ajJ4aDMxYTE2aHNI
FB - invitación	https://www.facebook.com/share/p/17UkBc2K5r/?mibextid=wwXlfr
X - invitación	https://x.com/diancolombia/status/1899822748202922199?s=12&t=aLQeq_vnowoKb2fHj6BaAg
IG Carrusel	https://www.instagram.com/p/DHJvbWvuz9J/?igsh=cnZwMm82Y29pMzA1
FB Carrusel	https://www.facebook.com/share/p/1A9Wfewuc8/?mibextid=wwXlfr

Instagram.

Subdirección de Planeación y Cumplimiento

Carrera 7 # 6C-54. Piso 12. Edificio Sendas | (601) 7428973 - 320 490 9819

Código postal 111711

www.dian.gov.co

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



Subdirección de Planeación y Cumplimiento

Carrera 7 # 6C-54. Piso 12. Edificio Sendas | (601) 7428973 - 320 490 9819

Código postal 111711

www.dian.gov.co

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

Facebook.

Publicación de DIAN Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales de Colombia

DIAN Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales de Colombia • 19 de marzo •

Queremos facilitar el acceso a la información para que la ciudadanía realice sus trámites por medios electrónicos. Participe en nuestra encuesta aquí: <https://cutt.ly/ArykOqWx> #DIANEscucha



22 22 comentarios 11 veces compartido

Me gusta Comentar

Publicación de DIAN Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales de Colombia

DIAN Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales de Colombia • 10 de marzo •

Porque su voz cuenta, ayúdenos a mejorar sus trámites. Participe aquí: <https://cutt.ly/ArykOqWx> #DIANEscucha



9 1 comentario 1 vez compartido

Me gusta Comentar

Subdirección de Planeación y Cumplimiento

Carrera 7 # 6C-54. Piso 12. Edificio Sendas | (601) 7428973 - 320 490 9819

Código postal 111711

www.dian.gov.co

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

X.



La encuesta, estuvo publicada en la sección de Trámites y Servicios en las opciones de menú como “Evaluación de la percepción sobre la calidad y oportunidad de los trámites de la DIAN” <https://www.dian.gov.co/tramitesservicios/tramites-y-servicios/Paginas/default.aspx>.

5 Conclusiones

- La encuesta aplicada permitió identificar la percepción de los usuarios con respecto a los trámites que consideran son susceptibles de ser simplificados.
- Las principales dificultades señaladas en la realización de trámites incluyen un exceso de pasos, algunos innecesarios, y un acceso complicado y engorroso.
- Entre las oportunidades de mejora propuestas por los encuestados destacan la posibilidad de realizar los trámites de forma automática o digital y la reducción del tiempo necesario para obtener el resultado.

Subdirección de Planeación y Cumplimiento

Carrera 7 # 6C-54. Piso 12. Edificio Sendas | (601) 7428973 - 320 490 9819

Código postal 111711

www.dian.gov.co

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

- El análisis de esta encuesta es clave para orientar los esfuerzos hacia una atención más eficiente y accesible, alineada con las expectativas de los ciudadanos y las metas institucionales.
- La Entidad se compromete a incorporar los aportes de los grupos participantes en el diseño del plan de automatización y digitalización de trámites, el cual se articula con el programa de modernización de la DIAN. Asimismo, dichos aportes serán considerados en la definición de estrategias de racionalización de trámites que fortalezcan la eficiencia y transparencia en la gestión institucional.