



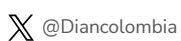
Informe

I Trimestre 2025

Acceso a la información

Fuente: Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios

Consulte esta información en:
www.dian.gov.co



La Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN) elabora trimestralmente el informe de atención de Peticiones, Quejas, Sugerencias, Reclamos, Felicitaciones y Denuncias, en cumplimiento de lo establecido por la normatividad vigente y los lineamientos internos de gestión. Este informe permite hacer seguimiento al desempeño de los canales de atención, identificar oportunidades de mejora en la relación con los ciudadanos y garantizar la transparencia en la respuesta a sus solicitudes.

Durante el primer trimestre de 2025, la DIAN recibió un total de 72.785 solicitudes PQSRD, lo que representa un incremento del 63,37% en comparación con el mismo periodo del año anterior. Este aumento equivale a 28.234 solicitudes adicionales, reflejando un crecimiento significativo en la interacción de los ciudadanos con los canales de atención de la entidad.

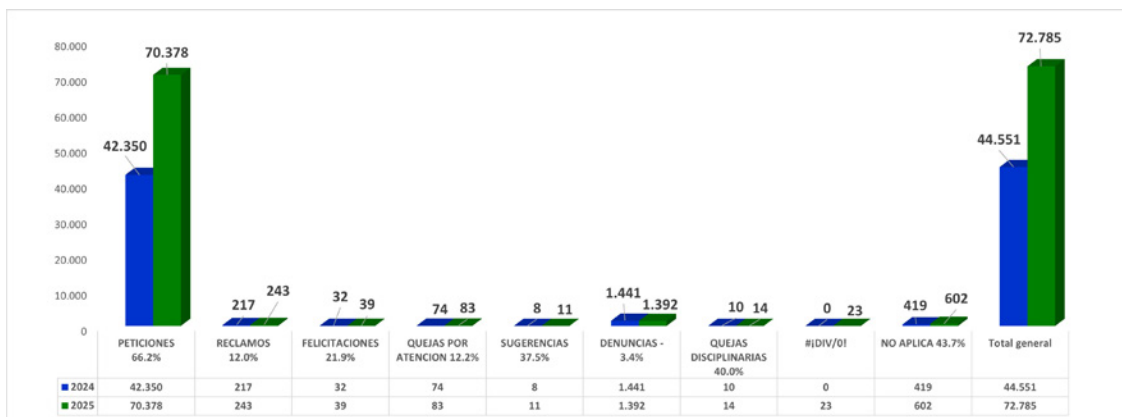
TOTAL PQSRD RECIBIDAS				
Mes	2024	2025	Diferencia	variación
Enero	14.675	23.171	8.496	57,89%
Febrero	16.301	25.602	9.301	57,06%
Marzo	13.575	24.012	10.437	76,88%
Abril	0	0	0	0,00%
Mayo	0	0	0	0,00%
Junio	0	0	0	0,00%
Julio	0	0	0	0,00%
Agosto	0	0	0	0,00%
Septiembre	0	0	0	0,00%
Octubre	0	0	0	0,00%
Noviembre	0	0	0	0,00%
Diciembre	0	0	0	0,00%
TOTALES	44.551	72.785	28.234	63,37%

Fuente: Reporte mensual del sistema de PQSRD y sistema de Planeación consolidado.
Administrador Central de PQRS - Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios.

De las 72.785 peticiones se clasificaron en los siguientes tipos de petición:

- **70.377** derechos de petición
- **244** reclamos
- **1.392** denuncias
- **39** felicitaciones
- **83** quejas por atención
- **11** sugerencias
- **14** quejas disciplinarias
- **23** solicitudes enviadas a entidades externas
- **602** solicitudes no fueron clasificadas

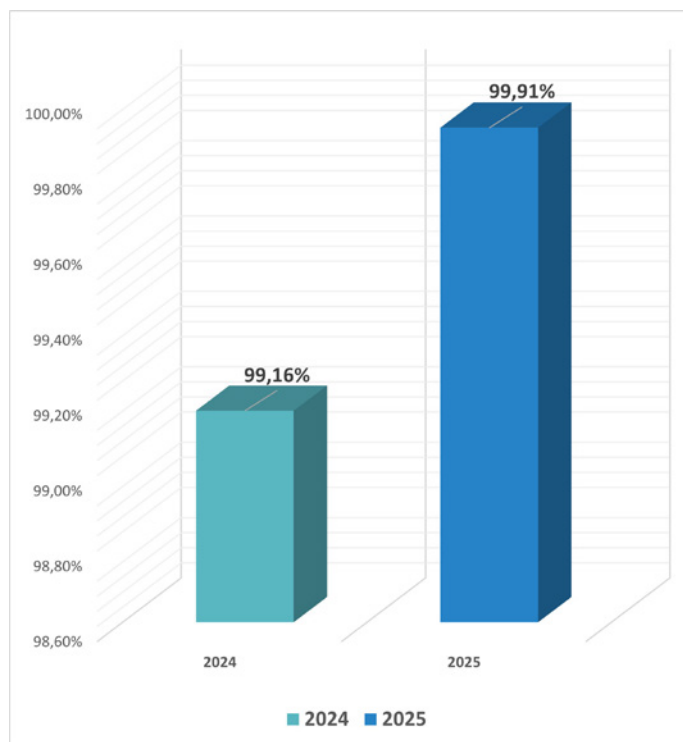
En lo corrido del año 2025 se recibieron en la entidad un total de 72.785 PQSR y Denuncias; las cuales respecto del año inmediatamente anterior presentan un aumento del 66% en peticiones, una disminución del 8% en reclamos, un aumento en felicitaciones del 22%, un aumento de quejas por atención del 12%, un aumento de las sugerencias del 38%, una disminución del 3% en denuncias, un aumento en quejas disciplinaria del 40% y un aumento en el tipo de solicitud No aplica de 44%.



Fuente: Reporte mensual del sistema de PQSRD y sistema de Planeación consolidado.
Administrador Central de PQRS - Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios.

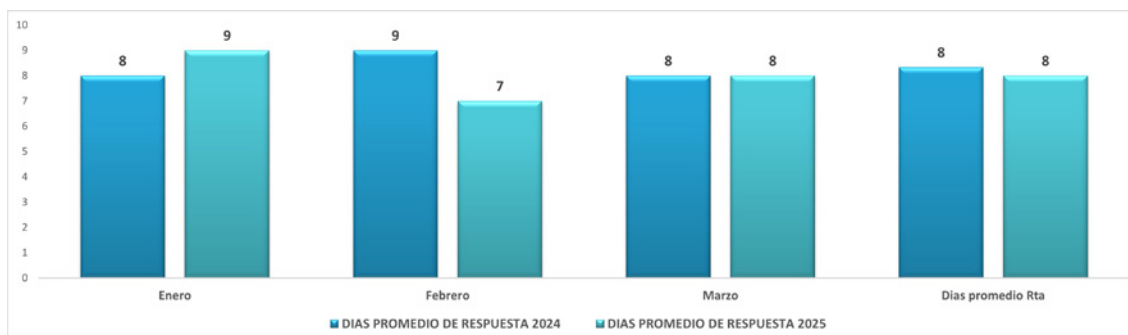
Peticiones gestionadas y cerradas

De las 72.785 peticiones recibidas durante el primer trimestre se gestionaron y cerraron 70.206, obteniendo un 99.91% de cumplimiento en la oportunidad de las respuestas.

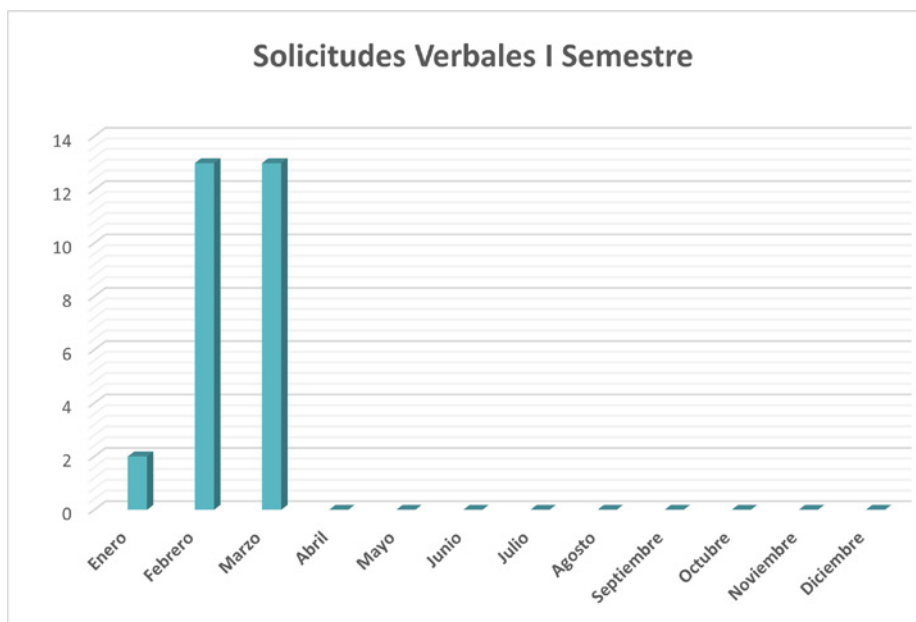


Fuente: Reporte mensual del sistema de PQSRD y sistema de Planeación consolidado.
Administrador Central de PQRS - Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios.

Días promedio de respuesta



Peticiones verbales



Fuente: Reporte mensual del sistema de PQSRD y sistema de Planeación consolidado.
Administrador Central de PQRS - Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios.

Solicitudes con reserva de información



Fuente: Reporte mensual del sistema de PQSRD y sistema de Planeación consolidado.
Administrador Central de PQRS - Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios.



Informe

I Trimestre 2025

Acceso a la información

Fuente: Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios

Consulte esta información en:
www.dian.gov.co

 @DIANCol

 @Diancolombia

 @diancolombia

 @diancolombia

 @DIANCol

 @DIANColombia