




Cuando la ciudadanía habla, la DIAN responde

Informe de Atención Ciudadana I trimestre 2026

Fuente: Reporte mensual del sistema PQSRD y Sistema de Planeación Consolidado
Responsable: Administrador Central de PQSRD – Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios

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

 @DIANCol

 @Diancolombia

 @diancolombia

 @diancolombia

 @DIANCol

 @DIANColombia

La Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN) elabora trimestralmente el informe de atención de **Peticiones, Quejas, Sugerencias, Reclamos, Felicitaciones y Denuncias (PQSRD)**, 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 2026, la DIAN recibió un total de 100.343 solicitudes **PQSRD**, lo que representa un incremento del 37,86% en comparación con el mismo periodo del año anterior. Este aumento equivale a 27.559 solicitudes adicionales, reflejando un crecimiento significativo en la interacción de los ciudadanos con los canales de atención de la entidad.

Total PQSRD recibidas.				
Mes	2025	2026	Diferencia	Variación
Enero	23.171	31.800	8.629	37,24%
Febrero	25.602	32.042	6.440	25,15%
Marzo	24.011	36.501	12.490	52,02%
TOTALES	72.784	109,643	27.559	37,86%

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

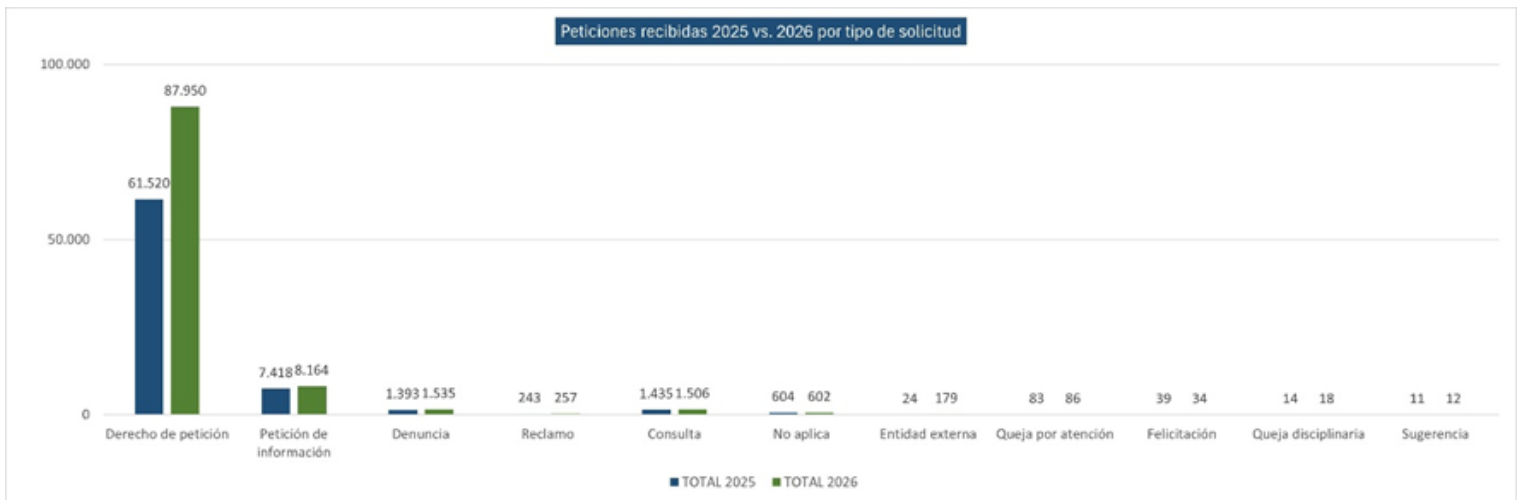
Tipología de las solicitudes recibidas

De las **100.343** peticiones se clasificaron en los siguientes tipos de petición:

- **Derechos de petición:** 87.950
- **Peticiones de información** 8.164
- **Denuncias:** 1.535
- **Reclamos** 257
- **Consultas** 1.506
- **Felicitaciones** 34
- **Quejas por atención** 86

- Sugerencias: 12
- Quejas disciplinarias: 18
- Solicitudes remitidas a entidades externas: 179
- Solicitudes sin clasificar: 602

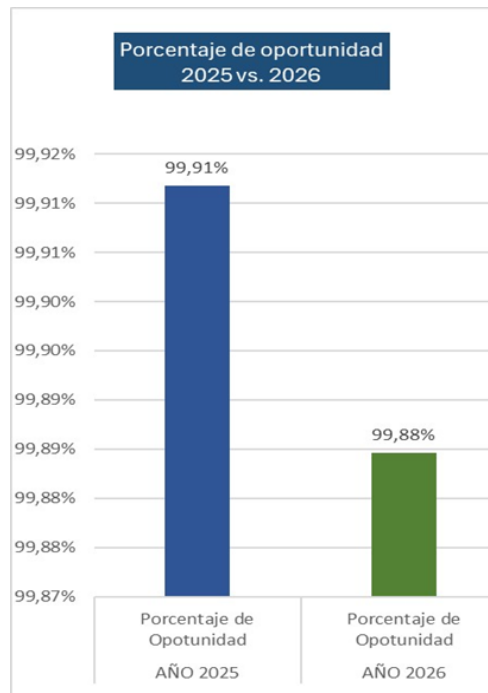
En lo corrido del año 2026 se recibieron en la entidad un total de 100.343 PQSRD; las cuales respecto del año inmediatamente anterior presentan un aumento del 42,96% en derechos de petición, 10,06% en peticiones de información, 5,76% en reclamos, 10,19% en denuncias, 4,95% en consultas, 3,61% en quejas por atención, 28,57% en quejas disciplinarias, 9,09% en sugerencias, aumento significativo del 645,83% en peticiones enviada a entidad externa y disminución del 0,33% en peticiones que no fueron clasificadas y del 12,82% en felicitaciones.



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

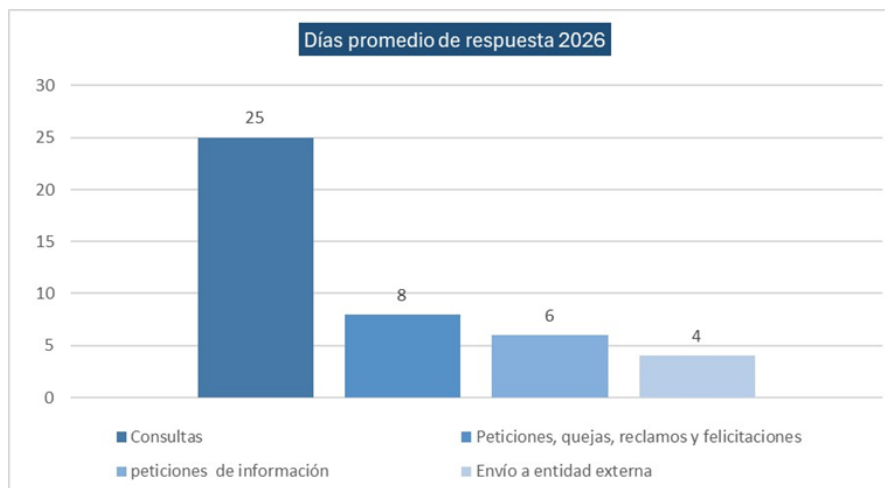
Peticiones gestionadas y cerradas

De las **100.343 peticiones** recibidas durante el primer trimestre se gestionaron y cerraron **98.807**, obteniendo un **99.88%** de cumplimiento en la oportunidad de las respuestas.



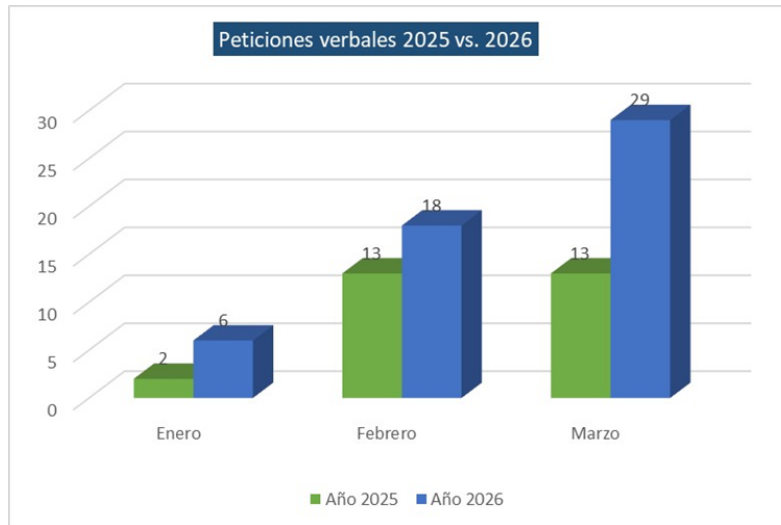
Fuente: Reporte mensual del sistema de PQSRD y sistema de Planeación consolidado
Administrador Central de PQSRD - Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios

Días promedio de respuesta



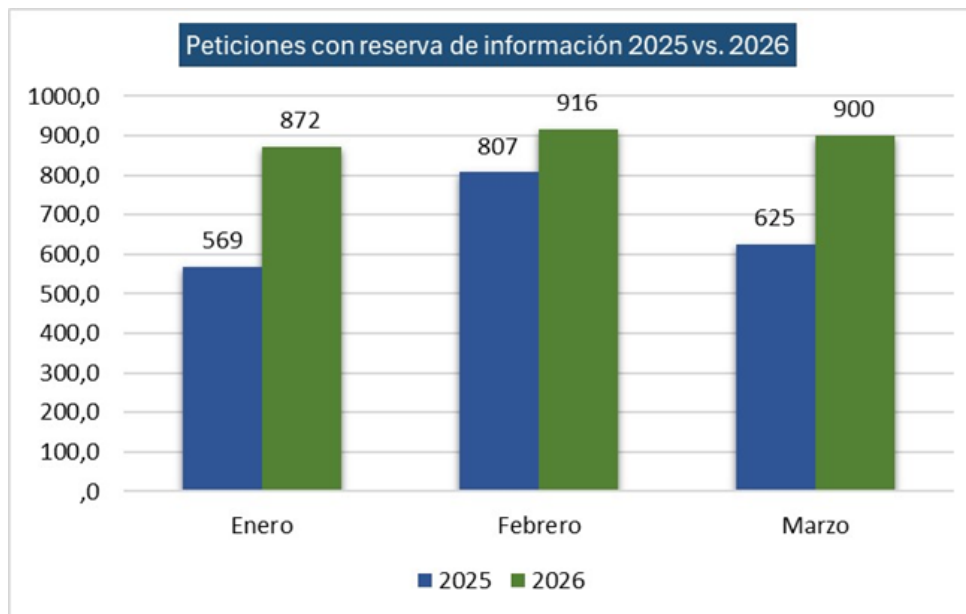
Fuente: Reporte mensual del sistema de PQSRD y sistema de Planeación consolidado
Administrador Central de PQSRD - Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios

Peticiones verbales



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

Solicitudes con reserva de información



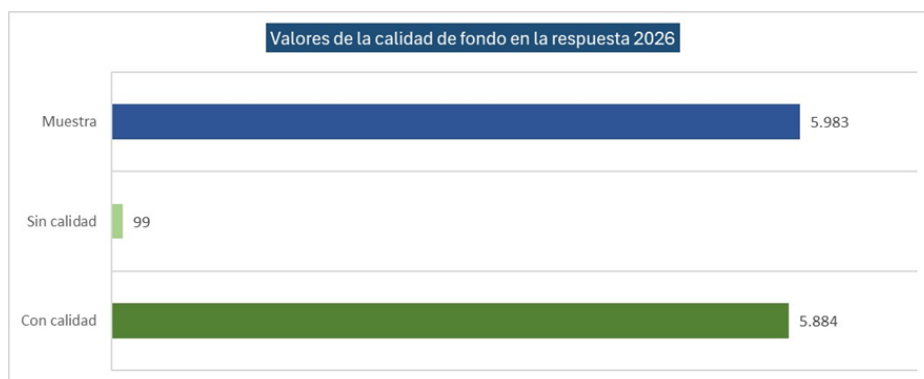
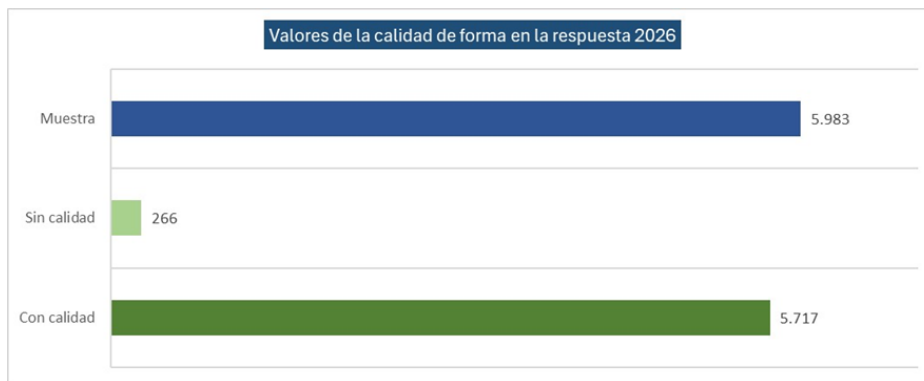
Fuente: Reporte mensual del sistema de PQSRD y sistema de Planeación consolidado
Administrador Central de PQSRD - Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios

Calidad de las respuestas

En la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN), trabajamos continuamente por mejorar la atención a los ciudadanos, garantizando respuestas oportunas, claras y pertinentes a sus solicitudes. Como parte de este compromiso, contamos con dos indicadores que permiten evaluar la calidad de las respuestas emitidas frente a los derechos de petición: **el Indicador de Calidad de Fondo** y **el Indicador de Calidad de Forma**.

Estos indicadores se construyen a partir de listas de chequeo previamente definidas, las cuales aseguran criterios uniformes y objetivos en el proceso de evaluación. Al aplicar estas listas a una muestra de solicitudes seleccionadas, se determina el porcentaje de cumplimiento, lo que permite identificar fortalezas y oportunidades de mejora en la gestión de las respuestas.

A continuación, presentamos el informe correspondiente al primer trimestre, el cual contiene el análisis consolidado de los resultados obtenidos a nivel nacional. Este análisis se basa en la información reportada por las 112 áreas responsables del proceso, y permite establecer el promedio nacional de los indicadores de calidad de fondo y forma, reflejando el desempeño institucional en este aspecto fundamental de la relación entre la DIAN y la ciudadanía.



A partir de la información presentada, se puede concluir que el indicador de calidad de forma durante el primer trimestre de 2026 muestra un desempeño alto y estable, manteniéndose por encima del 94% en todos los meses evaluados.

Así mismo se concluye que el desempeño del indicador de calidad de fondo es sobresaliente y superior al indicador de calidad de forma, con niveles consistentemente altos por encima del 98% en todos los meses evaluados.



Informe

Quando la ciudadanía habla, la DIAN responde

Informe de Atención Ciudadana I trimestre 2026

Fuente: Reporte mensual del sistema PQSRD y Sistema de Planeación Consolidado
Responsable: Administrador Central de PQSRD – Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios

Consulte esta información en:

www.dian.gov.co

