



Informe

# II Trimestre 2025

## Acceso a la información

Fuente: Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios

Consulte esta información en:  
[www.dian.gov.co](http://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, 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 segundo trimestre de 2025, la DIAN recibió un total de 88.935 solicitudes PQSRD, lo que representa un incremento del 22,79% en comparación con el mismo periodo del año anterior. Este aumento equivale a 16.507 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     |
| Abril                 | 22.829        | 25.944        | 3.115         | 13,64%        |
| Mayo                  | 25.419        | 33.868        | 8.449         | 33,24%        |
| Junio                 | 24.180        | 29.123        | 4.943         | 20,44%        |
| 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%         |
| <b>TOTALES</b>        | <b>72.428</b> | <b>88.935</b> | <b>16.507</b> | <b>22,79%</b> |

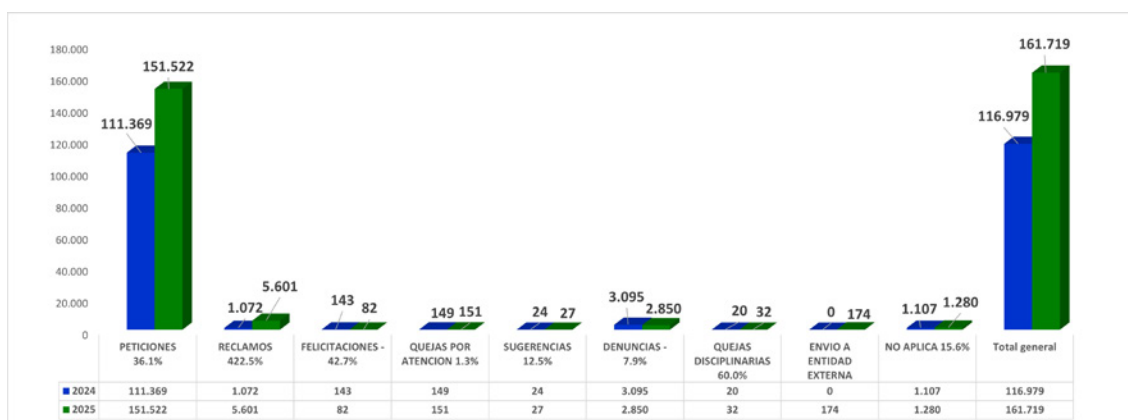
**Fuente:** Reporte mensual del sistema de PQSRD y sistema de Planeación consolidado.  
Administrador Central de PQRS - Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios.

## De las 88.935 peticiones se clasificaron en los siguientes tipos de petición:

- **81.149** derechos de petición
- **5.358** reclamos
- **1.457** denuncias
- **43** felicitaciones
- **68** quejas por atención
- **16** sugerencias
- **18** quejas disciplinarias
- **150** solicitudes enviadas a entidades externas
- **676** solicitudes no fueron clasificadas

En lo corrido del año 2025 se recibieron en la entidad un total de 161.719 PQSR y Denuncias; las cuales respecto del año inmediatamente anterior presentan un aumento del 36.1% en peticiones, un aumento del 422.5% en reclamos, una disminución en felicitaciones del 42.7%, un aumento de quejas por atención del 1.3%, un aumento de 12.5% de sugerencias, una disminución del 7.9% en denuncias, un aumento de 60% en quejas disciplinarias y un aumento en el tipo de solicitud No aplica de 15.6%.

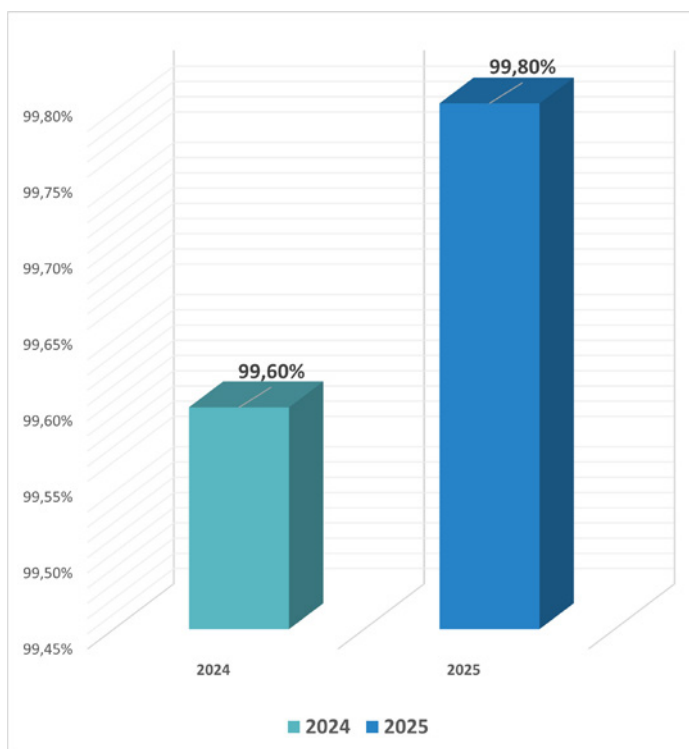
El aumento en los reclamos en lo corrido del año se debió a la caída de los servicios electrónicos de la entidad en la semana de presentación de renta personas jurídicas y reporte de información exógena, lo que conllevó a generar una contingencia.



**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 88.935 peticiones recibidas durante el primer trimestre se gestionaron y cerraron 85.157, obteniendo un 99.80% de cumplimiento en la oportunidad de las respuestas.

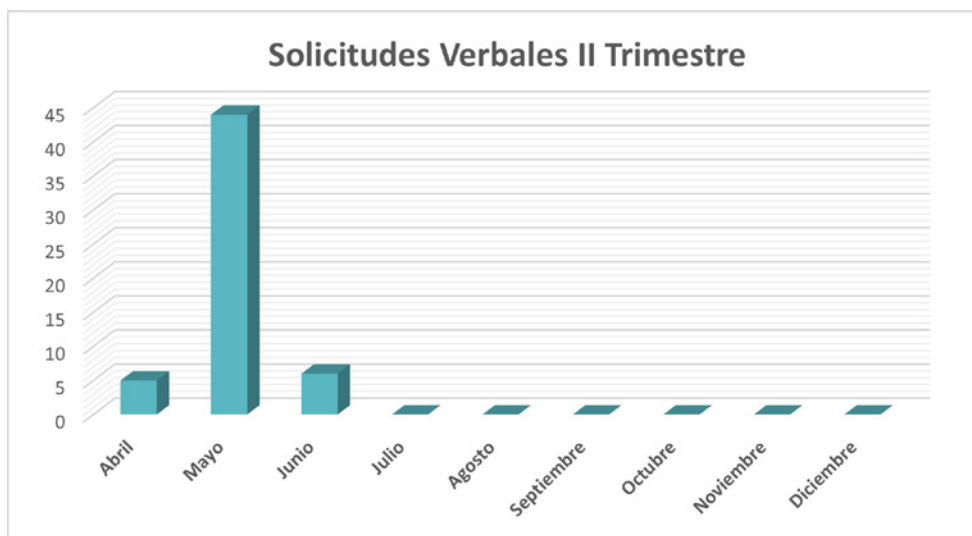


**Fuente:** Reporte mensual del sistema de PQSRD y sistema de Planeación consolidado.  
Administrador Central de PQRS - Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios.

## 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

# II Trimestre 2025

## Acceso a la información

Fuente: Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios

Consulte esta información en:  
**[www.dian.gov.co](http://www.dian.gov.co)**

 @DIANCol

 @Diancolombia

 @diancolombia

 @diancolombia

 @DIANCol

 @DIANColombia