



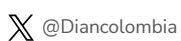
Informe

III 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 tercer trimestre de 2025, la DIAN recibió un total de 127.161 solicitudes PQSRD, lo que representa un incremento del 6,35% en comparación con el mismo periodo del año anterior. Este aumento equivale a 7.589 solicitudes adicionales, reflejando un crecimiento significativo en la interacción de los ciudadanos con los canales de atención de la entidad.

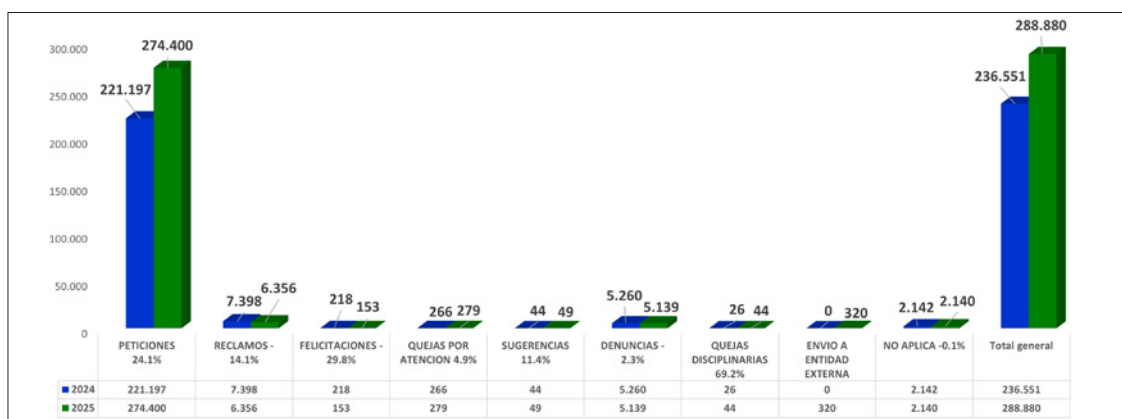
TOTAL PQSRD RECIBIDAS				
Mes	2024	2025	Diferencia	variación
Julio	31.236	37.389	6.153	19,70%
Agosto	47.398	41.972	-5.426	-11,45%
Septiembre	40.938	47.800	6.862	16,76%
Octubre	0	0	0	0,00%
Noviembre	0	0	0	0,00%
Diciembre	0	0	0	0,00%
TOTALES	119.572	127.161	7.589	6,35%

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 127.161 peticiones se clasificaron en los siguientes tipos de petición:

- **122.878** derechos de petición
- **755** reclamos
- **2.289** denuncias
- **71** felicitaciones
- **128** quejas por atención
- **22** sugerencias
- **12** quejas disciplinarias
- **146** solicitudes enviadas a entidades externas
- **860** solicitudes no fueron clasificadas

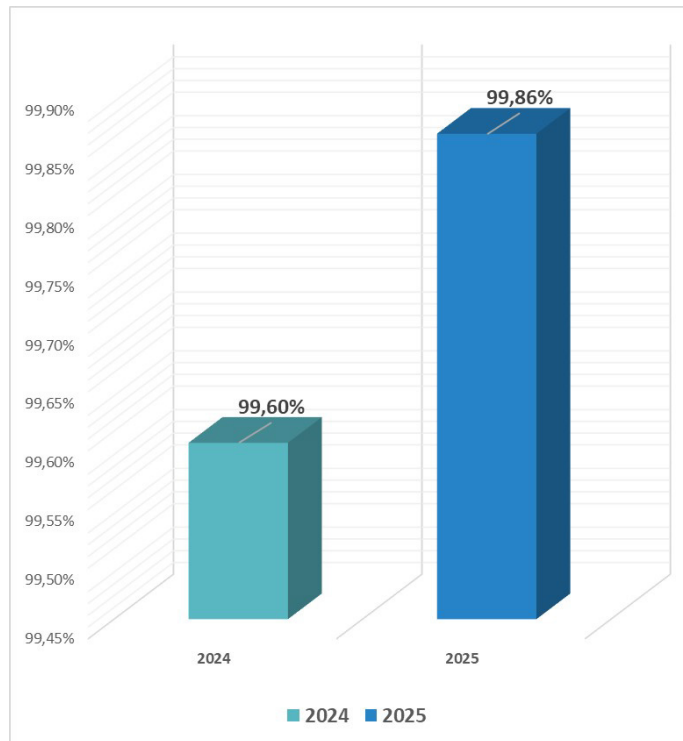
En lo corrido del año 2025 se recibieron en la entidad un total de 288.880 PQSR y Denuncias; las cuales con respecto al año inmediatamente anterior presentan un aumento del 24,1% en peticiones, una disminución de 14,1% en reclamos, una disminución en felicitaciones del 29,8%, un aumento de quejas por atención del 4,9%, un aumento de 11,4% de sugerencias, una disminución del 2,3% en denuncias, un aumento de 69,2% en quejas disciplinarias y una disminución en el tipo de solicitud No aplica de 0,1%.



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

A septiembre de 2025 se han resuelto un total de 272.835 solicitudes, de las cuales 272.461 fueron contestadas dentro de la oportunidad de Ley dando como resultado 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



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 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



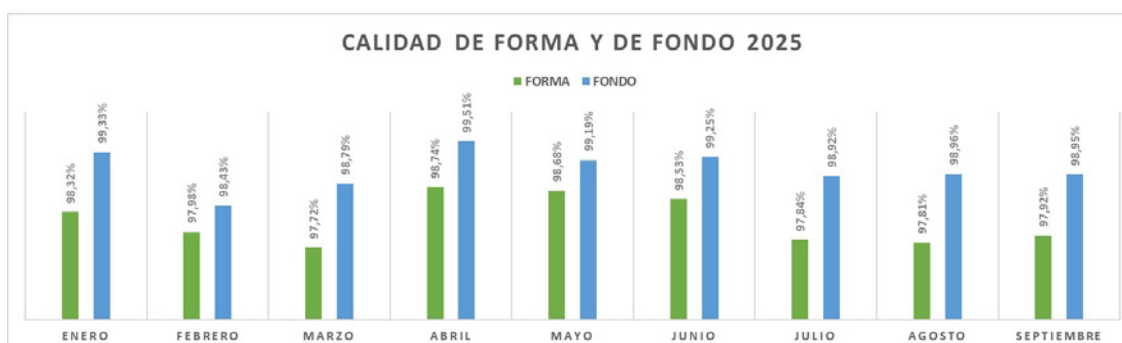
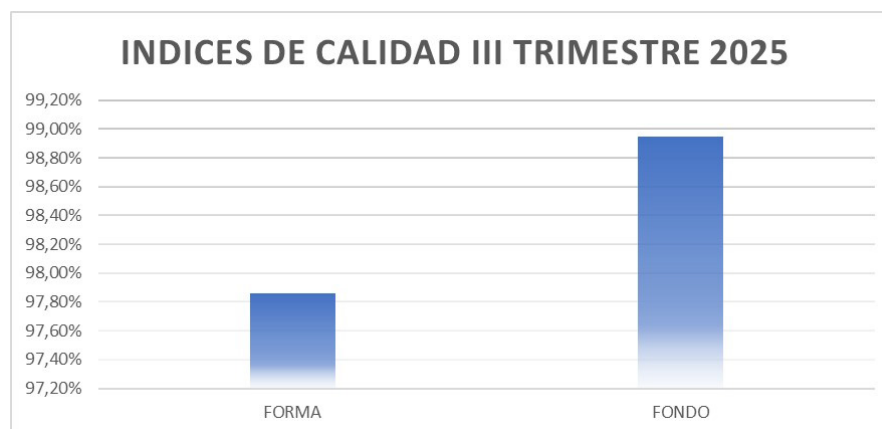
Fuente: Reporte mensual del sistema de PQSRD y sistema de Planeación consolidado.
Administrador Central de PQRS - Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios.

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 tercer 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.



La variabilidad observada es baja en ambos indicadores, sin embargo, la medición de Calidad de Forma es más sensible a fluctuaciones, lo que sugiere que los procesos relacionados con presentación y estructura requieren mayor seguimiento para garantizar uniformidad.

Por el contrario, la medición de Calidad de Fondo evidencia alta estabilidad, lo que indica que los aspectos sustantivos del servicio están consolidados.



Informe

III 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