



Cuando la ciudadanía habla, la DIAN responde

Informe de Atención Ciudadana IV trimestre 2025

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

f @DIANCol

X @Diancolombia

@diancolombia

in @diancolombia

@DIANCol

@DIANColombia

La Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN) elabora de manera trimestral el informe de atención de Peticiones, Quejas, Sugerencias, Reclamos, y Denuncias (PQSRD), en cumplimiento de la normatividad vigente y de los lineamientos internos de gestión institucional. (También se recibieron felicitaciones).

Este informe permite realizar seguimiento al desempeño de los canales de atención, identificar oportunidades de mejora en la relación con la ciudadanía y fortalecer la transparencia en la respuesta a las solicitudes recibidas.

Comportamiento de las solicitudes

Durante el cuarto trimestre de 2025, la DIAN recibió un total de **109.643 solicitudes PQSRD**, lo que representa un **incremento del 24,19 %** frente al mismo periodo del año anterior. Este aumento equivale a **21.353 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
Octubre	36,667	39,279	2,612	7,12%
Noviembre	28,328	36,913	8,585	30,31%
Diciembre	23,295	33,451	10,156	43,60%
TOTALES	88,290	109,643	21.353	24,19%

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

Del total de solicitudes registradas durante el trimestre, la clasificación fue la siguiente:

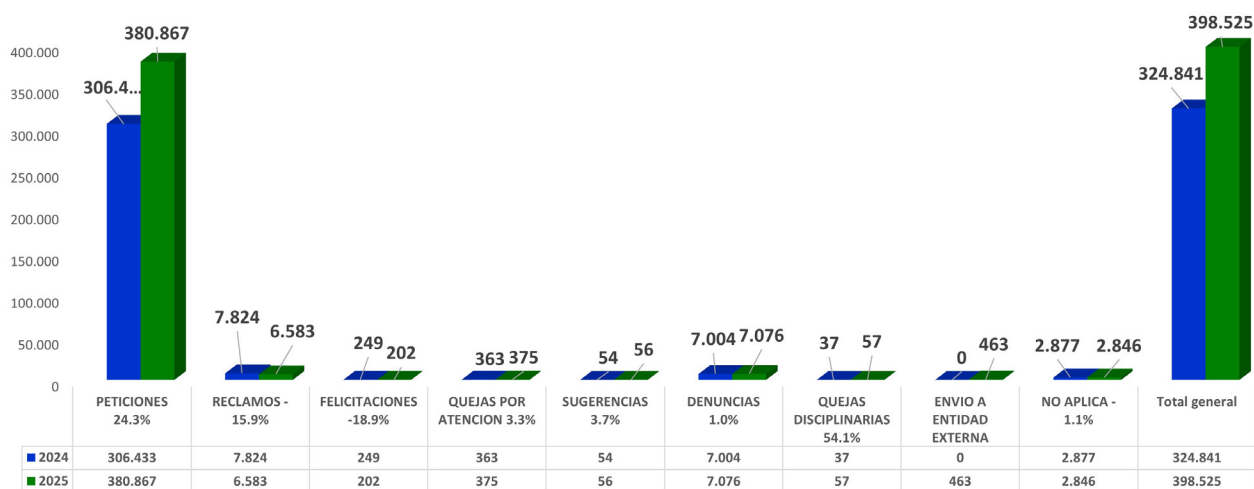
- **Derechos de petición:** 106.468
- **Denuncias:** 1.937
- **Reclamos:** 227
- **Quejas por atención:** 96
- **Felicitaciones:** 49

- Sugerencias: 7
- Quejas disciplinarias: 13
- Solicitudes remitidas a entidades externas: 143
- Solicitudes sin clasificar: 703

Balance anual 2025

Durante el año 2025, la DIAN recibió un total de **398.525 PQSR y denuncias**. En comparación con el año inmediatamente anterior, se evidencian las siguientes variaciones:

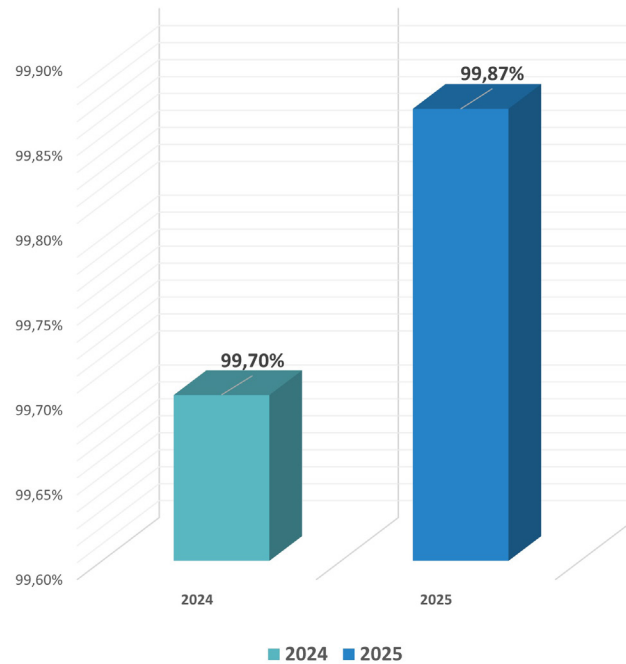
- Aumento del **24,3 %** en peticiones.
- Disminución del **15,9 %** en reclamos.
- Disminución del **18,9 %** en felicitaciones.
- Aumento del **3,3 %** en quejas por atención.
- Aumento del **3,7 %** en sugerencias.
- Aumento del **1,0 %** en denuncias.
- Aumento significativo del **54,1 %** en quejas disciplinarias.
- Disminución del **1,1 %** en solicitudes clasificadas como “No aplica”.



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

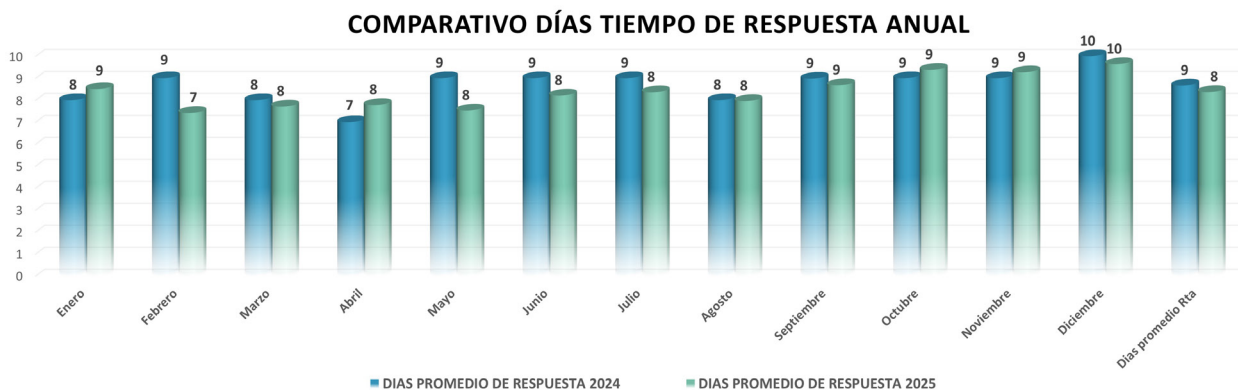
Peticiones gestionadas y oportunidad de respuesta

Con corte al **31 de diciembre de 2025**, se resolvieron **385.000 solicitudes**, de las cuales **384.486** fueron respondidas dentro de los términos establecidos por la ley. Esto corresponde a un **99,87 % de cumplimiento** en la oportunidad de las respuestas, lo que evidencia un alto nivel de eficiencia en la gestión institucional.



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

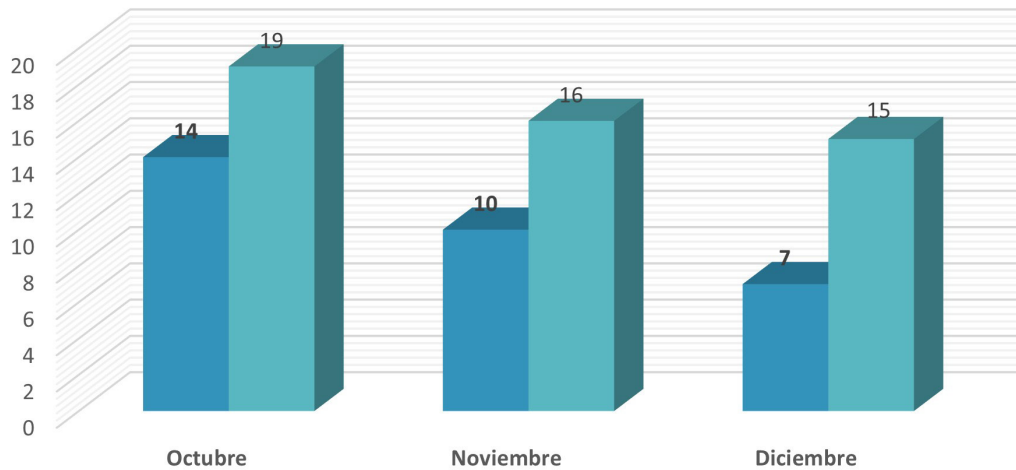
Días promedio de respuesta



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

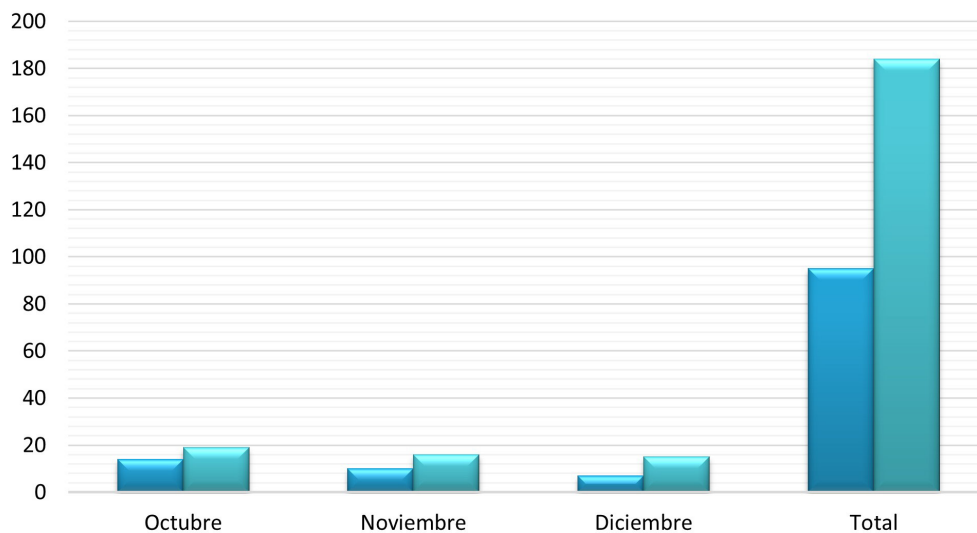
Solicitudes Verbales IV Trimestre



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

Solicitudes con reserva de información IV Trimestre



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

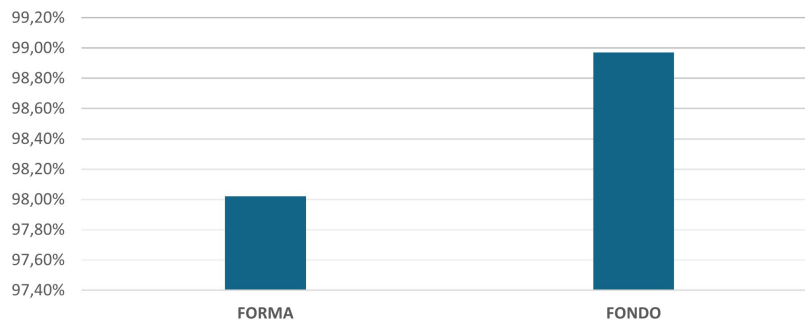
La DIAN mantiene un compromiso permanente con la mejora continua en la atención a los ciudadanos, garantizando respuestas **oportunas, claras y pertinentes**. Para evaluar este proceso, la entidad cuenta con dos indicadores de calidad aplicables a los derechos de petición:

- Indicador de Calidad de Fondo
- Indicador de Calidad de Forma

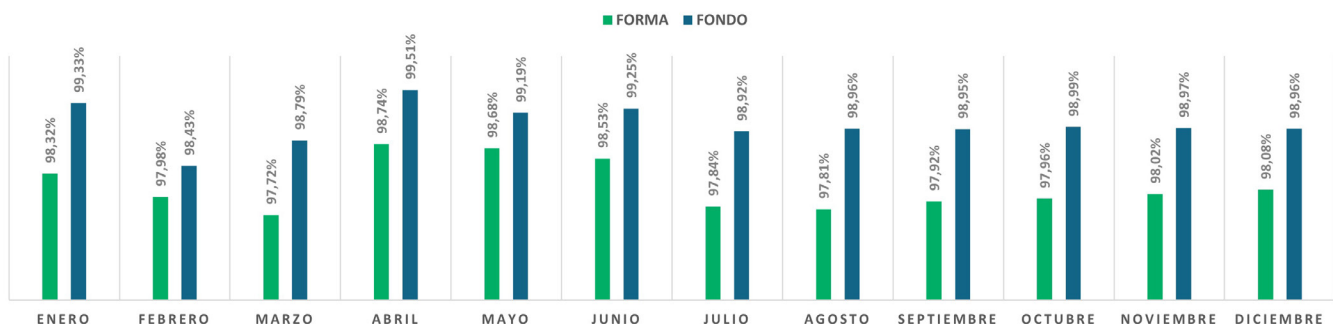
Estos indicadores se construyen a partir de listas de chequeo previamente definidas, que permiten aplicar criterios uniformes y objetivos en la evaluación de las respuestas. A partir de una muestra representativa de solicitudes, se determina el porcentaje de cumplimiento, identificando fortalezas y oportunidades de mejora.

El análisis correspondiente al cuarto trimestre de 2025 consolida la información reportada por **112 áreas responsables** a nivel nacional, permitiendo establecer el promedio nacional de los indicadores de calidad.

INDICES DE CALIDAD IV TRIMESTRE 2025



CALIDAD DE FORMA Y DE FONDO 2025



Análisis de resultados

La variabilidad observada en ambos indicadores es baja, lo que evidencia un **desempeño consistentemente alto**. No obstante, la **Calidad de Forma** presenta una mayor sensibilidad a las fluctuaciones mensuales, especialmente en el primer trimestre, lo que sugiere la necesidad de un seguimiento continuo a los aspectos relacionados con la presentación, completitud y estructura de las respuestas.

Por su parte, la **Calidad de Fondo** mantiene una estabilidad superior, con variaciones mínimas a lo largo del año, lo que indica que los aspectos sustantivos y de contenido del servicio se encuentran sólidamente consolidados, reflejando madurez institucional y control efectivo de los criterios evaluados.



Informe

Cuando la ciudadanía habla, la DIAN responde

Informe de Atención Ciudadana IV trimestre 2025

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

