



Informe

II Trimestre 2026

Acceso a la Información

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 y Denuncias (también felicitaciones), 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 2026, la DIAN recibió un total de 110.310 solicitudes PQSRD, lo que representa un incremento del 24,03% en comparación con el mismo periodo del año anterior. Este aumento equivale a 21.375 solicitudes adicionales, reflejando un crecimiento significativo en la interacción de los ciudadanos con los canales de atención de la entidad.

SOLICITUDES RECIBIDAS POR MES, 2025 VS. 2026.				
Mes	AÑO 2025	AÑO 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%
Abril	25.944	42.128	16.184	62,38%
Mayo	33.868	33.750	-118	-0,35%
Junio	29.123	34.432	5.309	18,23%
Total	161.719	210.653	48.934	30,26%

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

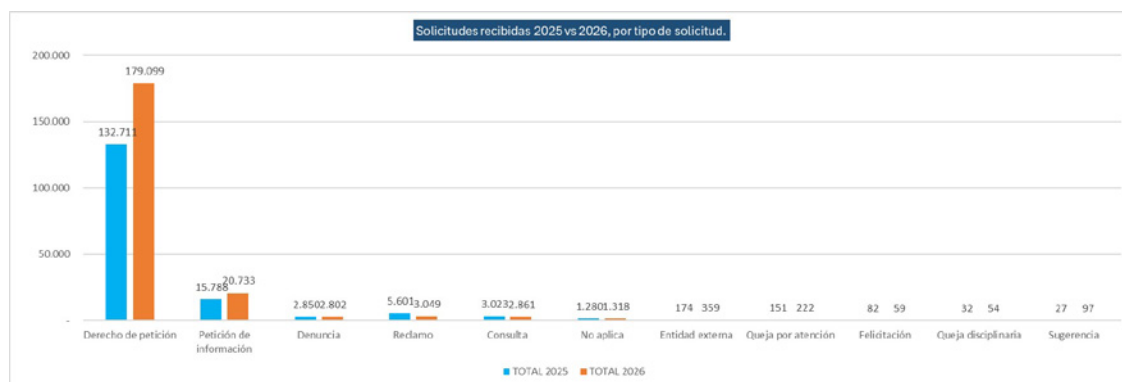
De las 110.310 peticiones se clasificaron en los siguientes tipos de petición:

- **91.149** derechos de petición
- **12.569** peticiones de información
- **1.267** denuncias
- **2.792** reclamos
- **1.355** consultas
- **25** felicitaciones
- **136** quejas por atención
- **85** sugerencias
- **36** quejas disciplinarias
- **180** solicitudes enviadas a entidades externas
- **716** solicitudes que no fueron clasificadas

Durante lo corrido de 2026, la Entidad recibió un total de 210.653 PQSRD. En comparación con el mismo periodo de 2025, se evidencia un incremento en varios tipos de solicitudes, destacándose los derechos de petición con un aumento del 34,95 %, las peticiones de información con el 31,32 %, las solicitudes clasificadas como "No aplica" con el 2,97 %, las remitidas por entidades externas con el 106,32 %, las quejas relacionadas con la atención con el 47,02 %, las quejas disciplinarias con el 68,75 % y las sugerencias con el 259,26 %.

Por otra parte, se observó una disminución en algunos tipos de solicitudes, entre ellas las denuncias (-1,68 %), los reclamos (-45,56 %), las consultas (-5,36 %) y las felicitaciones (-28,05 %).

Estos resultados reflejan cambios en las necesidades y requerimientos de los ciudadanos, así como en la interacción de los usuarios con los diferentes canales de atención dispuestos por la Entidad.



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

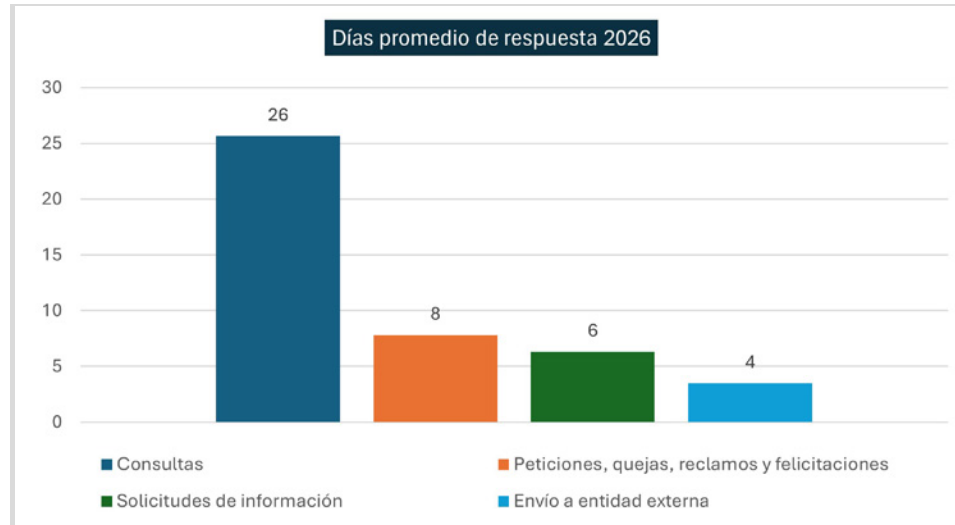
Peticiones gestionadas y cerradas

Durante los últimos dos años el porcentaje de oportunidad se ha mantenido sobre el 99%, para el año 2026 ha alcanzado su punto máximo en el mes de febrero con un valor de 99,92%.



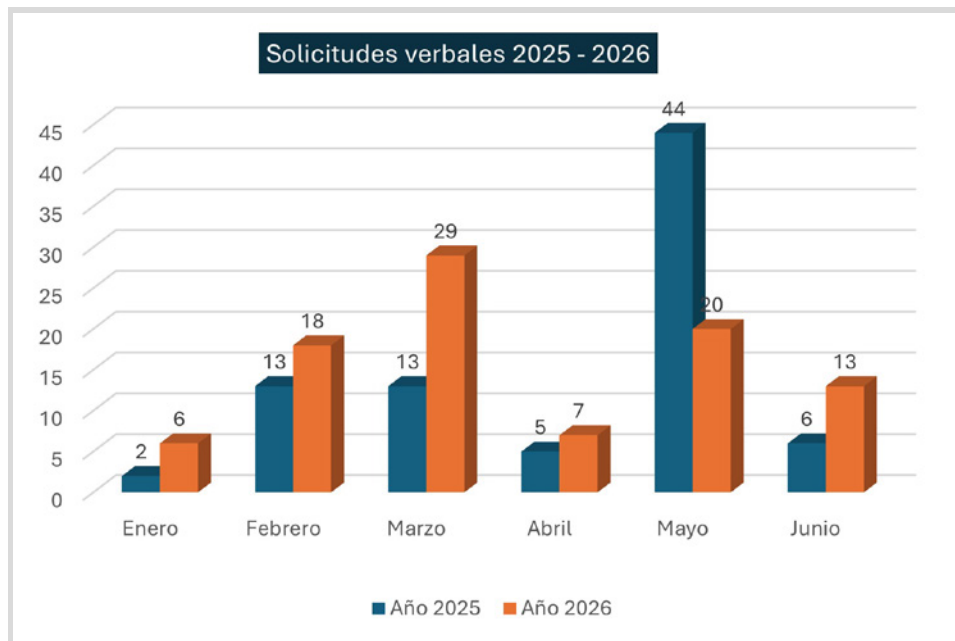
Fuente: Reporte mensual del sistema de PQSRD y sistema de Planeación consolidado.
Administrador Central de PQRS - Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios.

Días promedio de respuesta



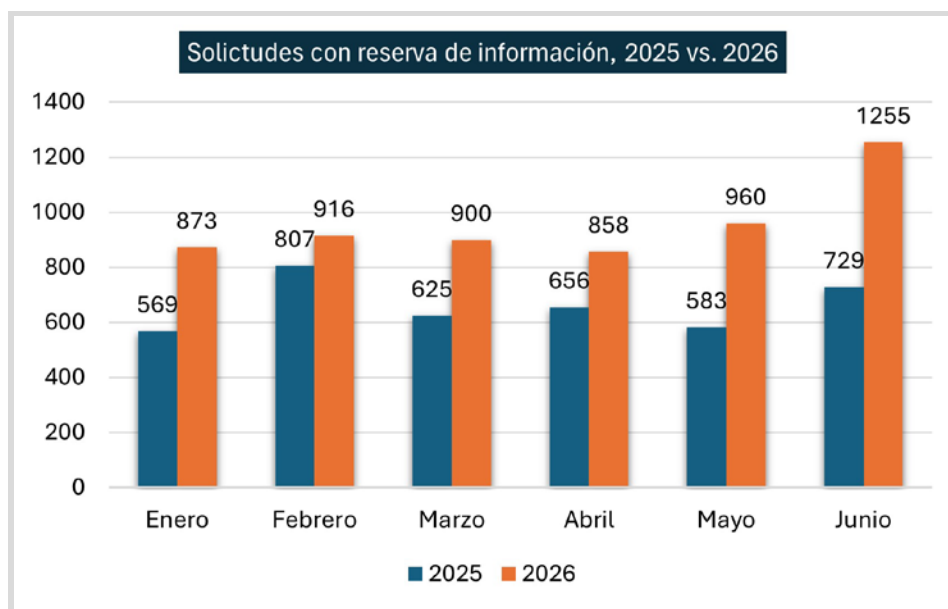
Fuente: Reporte mensual del sistema de PQSRD y sistema de Planeación consolidado.
 Administrador Central de PQRS - Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios.

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

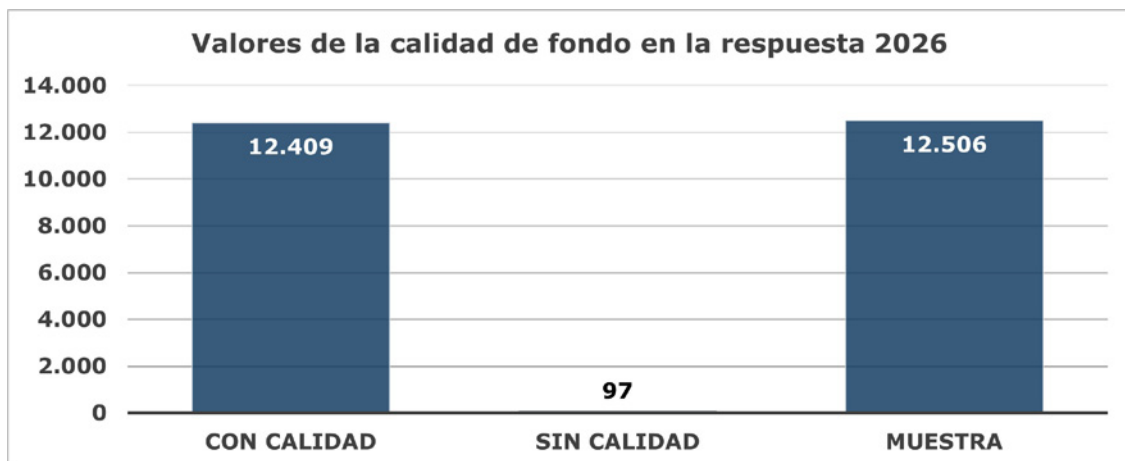
En la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN), trabajamos continuamente por mejorar la atención a los ciudadanos, garantizando respuestas oportunas, claras y pertinentes a sus solicitudes. Como parte de este compromiso, contamos con dos indicadores que permiten evaluar la calidad de las respuestas 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 segundo 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.



Durante el primer semestre de 2026, el indicador de Calidad de Forma evidenció un desempeño favorable, alcanzando un resultado acumulado de 95,55%, equivalente a 5.717 registros conformes de una muestra total de 5.983 casos evaluados. Esto demuestra que la gran mayoría de las respuestas analizadas cumplieron con los criterios formales establecidos, reflejando una adecuada aplicación de los lineamientos y controles de calidad definidos para el proceso.



Por otro lado, el indicador de **Calidad de Fondo** presentó un desempeño sobresaliente, alcanzando 12.409 registros con calidad de una muestra total de 12.506 casos evaluados, lo que evidencia un alto nivel de cumplimiento de los criterios relacionados con la pertinencia, coherencia y suficiencia de las respuestas emitidas. Los resultados muestran que la gran mayoría de los casos revisados cumplieron satisfactoriamente con los estándares de calidad establecidos para la evaluación de fondo.

En conjunto, ambos indicadores muestran que la organización mantiene estándares de calidad sólidos y consistentes, garantizando no solo el cumplimiento de los aspectos formales de las respuestas, sino también la calidad y efectividad de su contenido. Si bien los casos identificados sin calidad representan una proporción reducida frente al total analizado, su revisión constituye una oportunidad para fortalecer las acciones de mejora continua y avanzar hacia niveles de excelencia cada vez más altos. En términos generales, los resultados del semestre confirman una gestión eficiente y orientada al cumplimiento de los estándares institucionales de calidad y servicio.



Informe

II Trimestre 2026

Acceso a la Información

Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios

Consulte esta información en:

www.dian.gov.co

 @DIANCol

 @Diancolombia

 @diancolombia

 @diancolombia

 @DIANCol

 @DIANColombia