



Caracterización de grupos de valor e interés

Coordinación de Canales de Servicio y Experiencia del Usuario
Vigencia 2025

Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios

Carrera 7 # 6C-54. Piso 7º. Edificio Sendas | PBX 601 4823294 - (+57) 3009140830

Código postal 111711

www.dian.gov.co

Formule su petición, queja, sugerencia o reclamo en el Sistema PQSR de la DIAN

Contenido

Introducción	3
Contexto institucional	4
Tipos de usuario DIAN	9
Universo ciudadanos (personas naturales y jurídicas)	10
Estrategia Usuarios P	12
Sistema de agendamiento y de gestión de turnos	13
Servicio informático de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias - SI - de PQSR y Denuncias	21
Encuesta de percepción ciudadana 2025	31
Contact center	38
Redes sociales	40
Trámites, otros procedimientos administrativos y consultas de acceso a información pública	41
Grupos de interés	48
Metodología	56
Resultado general	56

Introducción

La Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN), en el marco de su compromiso con la transparencia, la cercanía y la eficiencia, ha definido como prioridad estratégica fortalecer el relacionamiento con sus grupos de valor e interés. Este propósito se materializa mediante la implementación de un modelo de experiencia de usuario que promueve la interacción clara, ágil y confiable, sustentado en el uso de tecnología avanzada y en el fortalecimiento del talento humano.

La caracterización de los grupos de valor e interés constituye un insumo fundamental para diseñar acciones que respondan a sus particularidades y expectativas, consolidando una comunicación efectiva y una gestión orientada al servicio.

El Modelo de Relacionamiento con el ciudadano de la entidad plantea la necesidad de evolucionar hacia un Estado abierto, donde la interacción no se limite a gobernar para los ciudadanos, sino a gobernar con ellos, reconociendo su diversidad y nivel creciente de exigencia. En este contexto, la DIAN busca generar confianza mediante escenarios dialogantes e incluyentes, que faciliten el acceso oportuno y de calidad a los servicios, y que promuevan la cultura de la contribución voluntaria.

Los grupos de valor e interés que interactúan con la DIAN son heterogéneos y presentan características particulares según su rol. Entre ellos se destacan los Usuarios de Trámite Simplificado (UTS), los Operadores Económicos Autorizados (OEA) —que incluyen exportadores, importadores, agencias de aduanas y operadores portuarios—, así como los Grandes Contribuyentes, segmento que concentra una alta responsabilidad fiscal y administrativa en el país. Adicionalmente, el modelo de relacionamiento reconoce perfiles de ciudadanos como usuarios nuevos, ocasionales, P y expertos, lo que exige estrategias diferenciadas para garantizar una atención efectiva y personalizada.

Este ejercicio representa el punto de partida para reconocer a los principales grupos de valor e interés que interactúan con la DIAN. Su propósito es identificar de manera preliminar sus características generales, necesidades y formas de interacción, para contar con información básica que permita orientar futuras acciones y estrategias institucionales. Con ello, se busca avanzar hacia una relación más cercana y transparente, que sienta las bases para mejorar la experiencia del usuario y fortalecer la confianza entre la entidad y la ciudadanía.

Objetivo general

Reconocer de manera preliminar las principales características de los grupos de valor e interés que interactúan con la DIAN, como base para promover una comunicación efectiva y transparente, y orientar futuras acciones y estrategias institucionales.

Objetivos Específicos

- Identificar los grupos de valor e interés que interactúan con las principales áreas de la entidad y describir sus características generales.
- Reconocer los canales de atención más utilizados por estos grupos
- Analizar de forma inicial las dinámicas de interacción de estos grupos, para aportar información básica que apoye la planeación y toma de decisiones futuras.

Contexto institucional

La DIAN está organizada como una Unidad Administrativa Especial del orden nacional de carácter eminentemente técnico y especializado, con personería jurídica, autonomía administrativa y presupuestal y con patrimonio propio, adscrita al Ministerio de Hacienda y Crédito Público.

La Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales -DIAN- tiene como objeto contribuir a garantizar la seguridad fiscal del Estado colombiano y la protección del orden público económico nacional, mediante la administración y control al debido cumplimiento de las obligaciones tributarias, aduaneras, cambiarias, los derechos de explotación y gastos de administración sobre los juegos de suerte y azar explotados por entidades públicas del nivel nacional y la facilitación de las operaciones de comercio exterior en condiciones de equidad, transparencia y legalidad.

En cuanto a la estructura organizativa y competencias funcionales, la entidad presenta la siguiente distribución por Direcciones Seccionales a nivel nacional, de acuerdo con el Decreto 1742 de 2020 "*Por el cual se modifica la estructura de la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales*" y la Resolución 64 de 2021 "*Por la cual se determina la competencia funcional y territorial de las Direcciones Seccionales de la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales*":

Tabla 1. Distribución de la competencia territorial en las Direcciones Seccionales de Impuestos

DIRECCIONES SECCIONALES DE IMPUESTOS (6)	COMPETENCIA TERRITORIAL
Dirección Seccional de Impuestos de Barranquilla	<i>Atlántico</i>
Dirección Seccional de Impuestos de Bogotá	<i>Distrito Capital Cundinamarca Extranjero: tengan o no residencia para efectos fiscales en Colombia. (Excepción: los municipios correspondientes a la competencia territorial de las Direcciones Seccionales de Impuestos y Aduanas de Girardot y de Villavicencio)</i>
Dirección Seccional de Impuestos de Cali	<i>Valle del Cauca (Excepción: los que sean de competencia de Buenaventura, de Palmira y de Tuluá)</i>
Dirección Seccional de Impuestos de Cartagena	<i>Bolívar (Excepción: San Pablo, Santa Rosa del Sur, Simití, Morales y Cantagallo)</i>
Dirección Seccional de Impuestos de Cúcuta	<i>Norte de Santander</i>
Dirección Seccional de Impuestos de Medellín	<i>Antioquia</i>
*Dirección Operativa de Grandes Contribuyentes	<i>Grandes Contribuyentes a nivel nacional</i>

Fuente: Elaboración propia con base en la Resolución 64 de 2021 de la DIAN.

En conjunto, las Direcciones Seccionales de Impuestos y la Dirección Operativa cuentan con 18 puntos de atención a nivel nacional.

En representación del nivel local, la entidad cuenta con la siguiente estructura, la cual agrupa 36 puntos a nivel nacional:

Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios

Carrera 7 # 6C-54. Piso 7º. Edificio Sendas | PBX 601 4823294 - (+57) 3009140830

Código postal 111711

www.dian.gov.co

Formule su petición, queja, sugerencia o reclamo en el Sistema PQSR de la DIAN

Tabla 2. Distribución de la competencia territorial en las Direcciones Seccionales de Impuestos y Aduanas

DIRECCIONES SECCIONALES DE IMPUESTOS Y ADUANAS (32)	COMPETENCIA TERRITORIAL TRIBUTARIA	COMPETENCIA TERRITORIAL ADUANERA Y CAMBIARIA
Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Arauca	<i>Arauca y el municipio de Cubará del departamento de Boyacá.</i>	<i>Arauca y el municipio de Cubará del departamento de Boyacá.</i>
Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Armenia	<i>Quindío</i>	<i>Quindío</i>
Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Barrancabermeja	<i>Municipios del Departamento de Santander: Barrancabermeja, San Vicente del Chucurí, Puerto Wilches, Puerto Parra, Sabana de Torres y El Centro. Municipios del Departamento de Bolívar: San Pablo, Santa Rosa del Sur, Simití, Morales y Cantagallo.</i>	
Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Bucaramanga	<i>Santander (Excepción: el territorio de los municipios que correspondan a la competencia territorial de la Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Barrancabermeja.)</i>	<i>Santander. Municipios de San Pablo, Santa Rosa del Sur del departamento de Bolívar, y los municipios de San Alberto y San Martín del departamento del Cesar.</i>
Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Buenaventura	<i>Buenaventura</i>	<i>Buenaventura. Mar territorial desde Punta Guapí inclusive, en la bahía del mismo nombre, límite de los departamentos de Nariño y Cauca, hasta el municipio de El Pacífico, en el límite del departamento del Chocó con la República de Panamá.</i>
Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Florencia	<i>Caquetá</i>	
Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Girardot	<i>Municipios del Departamento de Cundinamarca: Girardot, Fusagasugá, Tibacuy, Ricaurte, Nilo, Agua de Dios, Arbeláez, Anapoima, Viotá, Apulo, Nariño, La Mesa, Guataquí, Tocaima, San Bernardo, Pasca, Sylvania, Venecia, El Colegio, Pandí, Tena, Jerusalén, Cabrera, San Juan de Rioseco, San Antonio de Tequendama, Beltrán y Pulí. Municipios del departamento del Tolima: Flandes y Melgar</i>	
Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Ibagué	<i>Tolima. (Excepción: municipios de Flandes y Melgar)</i>	
Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Ipiales		<i>Nariño. (Excepción: los territorios de competencia de la Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Tumaco.)</i>
Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Leticia	<i>Amazonas</i>	<i>Amazonas</i>
Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Maicao		<i>Maicao. Municipios de Uribí y Manaure, Puertos marítimos ubicados en estos municipios. (Excepción: Puerto Bolívar)</i>
Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Manizales	<i>Caldas</i>	<i>Caldas</i>

Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios

Carrera 7 # 6C-54. Piso 7º. Edificio Sendas | PBX 601 4823294 - (+57) 3009140830

Código postal 111711

www.dian.gov.co

Formule su petición, queja, sugerencia o reclamo en el Sistema PQSR de la DIAN

DIRECCIONES SECCIONALES DE IMPUESTOS Y ADUANAS (32)	COMPETENCIA TERRITORIAL TRIBUTARIA	COMPETENCIA TERRITORIAL ADUANERA Y CAMBIARIA
Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Montería	<i>Córdoba</i>	
Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Neiva	<i>Huila</i>	
Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Palmira	<i>Palmira, Buga, Cerrito, Guacarí, Candelaria, Pradera, Florida y Ginebra.</i>	
Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Pasto	<i>Nariño</i>	
Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Pereira	<i>Risaralda</i>	<i>Risaralda. Municipios del departamento del Valle del Cauca: Ansermanuevo, Bolívar, Bugalagrande, Cartago, la Unión, La Victoria, Obando, Roldanillo, Toro y Zarzal.</i>
Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Popayán	<i>Cauca</i>	
Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Puerto Asís	<i>Putumayo</i>	<i>Putumayo. Instalaciones del Centro Nacional de Atención de Frontera (CENAF) de la Provincia de Sucumbíos en la República del Ecuador, como Centro Binacional de Atención en Frontera (CEBAF) mixto (carga y pasajeros) de cabecera única bajo la modalidad funcional de controles yuxtapuestos por pares de organismos similares en cumplimiento de lo previsto en la Nota Reversal número 5579MRECI-GM-DRVS-2012.</i>
Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Quibdó	<i>Chocó</i>	
Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Riohacha	<i>La Guajira</i>	<i>La Guajira, Puerto Bolívar (Excepción: el territorio de los municipios que correspondan a la competencia territorial de la Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Maicao).</i>
Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de San Andrés	<i>Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina.</i>	<i>Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina; tendrá además competencia en el mar territorial de las Islas, incluyendo cayos, esteros, bahías, golfos y fondeaderos.</i>
Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Santa Marta	<i>Magdalena</i>	<i>Magdalena y los puertos marítimos ubicados en la costa de dicho departamento. (Excepción de la margen oriental del río Magdalena sobre el Corregimiento de Palermo en el municipio de Sitio Nuevo del mismo departamento.)</i>
Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Sincelejo	<i>Sucre</i>	

Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios

Carrera 7 # 6C-54. Piso 7º. Edificio Sendas | PBX 601 4823294 - (+57) 3009140830

Código postal 111711

www.dian.gov.co

Formule su petición, queja, sugerencia o reclamo en el Sistema PQSR de la DIAN

DIRECCIONES SECCIONALES DE IMPUESTOS Y ADUANAS (32)	COMPETENCIA TERRITORIAL TRIBUTARIA	COMPETENCIA TERRITORIAL ADUANERA Y CAMBIARIA
Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Sogamoso	<i>Sogamoso, Aquitania, Belén, Betétiva, Boavita, Busbanzá, Cerinza, Corrales, Cuitiva, Covarachía, Chiscas, Chita, Duitama, El Cocuy, El Espino, Firavitoba, Floresta, Gámeza, Guacamayas, Güicán, Iza, Jericó, Labranzagrande, La Uvita, Mongua, Monguí, Nobsa, Paipa, Pajarito, Panqueva, Paya, Paz del Río, Pesca, Pisba, San Mateo, Santa Rosa de Viterbo, Sativanorte, Sativasur, Soatá, Socotá, Socha, Susacón, Tasco, Tibasosa, Tipacoque, Tópaga, Tota y Tutasá. (Excepción: municipio de Cubará).</i>	
Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Tuluá	<i>Tuluá, Riofrío, Trujillo, Andalucía, Bugalagrande, Bolívar, Roldanillo, San Pedro, Zarzal, El Dovio, Versalles, La Unión, la Victoria, Argelia, El Cairo, El Águila, Obando, Alcalá, Ulloa, Toro, Ansermanuevo, Sevilla, Caicedonia y Cartago.</i>	
Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Tumaco		<i>Tumaco, Barbacoas, El Charco, Magüí, Mosquera, Roberto Payán, Santa Bárbara, Olaya Herrera, Francisco Pizarro y La Tola. Igualmente tendrá competencia sobre el mar territorial desde la desembocadura del río Mataje en la bahía Ancón de Sardiná en el Océano Pacífico límite con la República de Ecuador hacia el Norte, hasta Punta Guapi en la bahía del mismo nombre, límite de los Departamentos de Nariño y Cauca; las instalaciones del Centro Nacional de Atención en Frontera (CENAF) para el control de viajeros, ubicado en la vía que conduce del puente internacional de Mataje al corregimiento de la Espriella del municipio de Tumaco y las instalaciones del Centro Nacional de Atención en Frontera (CENAF) para el control de carga, en el Kilómetro 18.5 de la vía que conduce desde el puente internacional de Mataje al corregimiento de la Espriella.</i>
Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Tunja	<i>Boyacá. (Excepción: los municipios correspondientes a la competencia territorial de la Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Sogamoso y el municipio de Cubará cuya competencia es de la Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Arauca.)</i>	
Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Urabá		<i>Los municipios de Turbo, Arboletes, San Pedro de Urabá, Necodí, San Juan de Urabá, Apartadó, Carepa, Chigorodó y Mutatá, del departamento de Antioquia. Los municipios de Acandí y Unguía del departamento del Chocó. El mar territorial desde el municipio de Sapzurro en el Océano Atlántico en el límite con la República de Panamá hasta Punta Mestizos, inclusive, en el límite entre los departamentos de Córdoba y Sucre.</i>
Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Valledupar	<i>Cesar</i>	<i>Cesar. (Excepción: el territorio de los municipios de San Alberto y San Martín.)</i>

Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios

Carrera 7 # 6C-54. Piso 7º. Edificio Sendas | PBX 601 4823294 - (+57) 3009140830

Código postal 111711

www.dian.gov.co

Formule su petición, queja, sugerencia o reclamo en el Sistema PQSR de la DIAN

DIRECCIONES SECCIONALES DE IMPUESTOS Y ADUANAS (32)	COMPETENCIA TERRITORIAL TRIBUTARIA	COMPETENCIA TERRITORIAL ADUANERA Y CAMBIARIA
Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Villavicencio	<i>Meta y los municipios de Medina, Paratebueno y Guayabetal del departamento de Cundinamarca. Los departamentos de Guainía, Guaviare, Vichada y Vaupés</i>	
Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Yopal	<i>Casanare</i>	<i>Casanare</i>

Fuente: Elaboración propia con base en la Resolución 64 de 2021 de la DIAN.

A nivel Delegado, la entidad presenta la siguiente organización con 5 puntos a nivel nacional:

Tabla 3. Distribución de la competencia territorial en las Direcciones Seccionales Delegadas de Impuestos y Aduanas

DIRECCIONES SECCIONALES DELEGADAS DE IMPUESTOS Y ADUANAS (5)	COMPETENCIA TERRITORIAL TRIBUTARIA	COMPETENCIA TERRITORIAL ADUANERA Y CAMBIARIA
Dirección Seccional Delegada de Impuestos y Aduanas de Inírida (Delegada de la Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Villavicencio)	<i>Guainía</i>	<i>Guainía</i>
Dirección Seccional Delegada de Impuestos y Aduanas de Mitú (Delegada de la Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Villavicencio)	<i>Vaupés</i>	
Dirección Seccional Delegada de Impuestos y Aduanas de Pamplona (Delegada de la Dirección Seccional de Aduanas de Cúcuta)		<i>Pamplona, Pamplonita, Chitagá, Silos, Cácuta, y Mutiscua.</i>
Dirección Seccional Delegada de Impuestos y Aduanas de Puerto Carreño (Delegada de la Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Villavicencio)	<i>Vichada</i>	<i>Vichada</i>
Dirección Seccional Delegada de Impuestos y Aduanas de San José del Guaviare (Delegada de la Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Villavicencio)	<i>Guaviare</i>	

Fuente: Elaboración propia con base en la Resolución 64 de 2021 de la DIAN.

En representación de las Direcciones Seccionales de Aduanas, la entidad presenta la siguiente organización con 7 sedes a nivel nacional:

Tabla 4. Distribución de la competencia territorial en las Direcciones Seccionales de Aduanas

DIRECCIONES SECCIONALES DE ADUANAS (7)	COMPETENCIA TERRITORIAL
Dirección Seccional de Aduanas de Barranquilla	<i>Atlántico. Puertos y muelles marítimos y fluviales ubicados en la costa de dicho departamento y en la margen occidental del río Magdalena del departamento del Atlántico. Además, tendrá jurisdicción sobre la margen oriental del río Magdalena, en el Corregimiento de Palermo del municipio de Sitio Nuevo del departamento del Magdalena.</i>
Dirección Seccional de Aduanas de Bogotá	<i>Distrito Capital. Departamentos de: Boyacá, Caquetá, Cundinamarca, Guainía, Guaviare, Meta, Huila, Tolima, Vaupés y Vichada, exclusivamente en zona secundaria aduanera.</i>
Dirección Seccional de Aduanas de Bogotá - Aeropuerto El Dorado	<i>Distrito Capital. Departamentos de: Boyacá, Caquetá, Cundinamarca, Guainía, Guaviare, Meta, Huila, Tolima, Vaupés y Vichada, exclusivamente en zona primaria aduanera.</i>
Dirección Seccional de Aduanas de Cali	<i>Valle del Cauca, (Excepción: Municipios de Ansermanuevo, Bolívar, Bugalagrande, Buenaventura, Cartago, la Unión, La Victoria, Obando, Roldanillo, Toro y Zarzal del departamento del Valle del Cauca.)</i>

Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios

Carrera 7 # 6C-54. Piso 7º. Edificio Sendas | PBX 601 4823294 - (+57) 3009140830

Código postal 111711

www.dian.gov.co

Formule su petición, queja, sugerencia o reclamo en el Sistema PQSR de la DIAN

DIRECCIONES SECCIONALES DE ADUANAS (7)	COMPETENCIA TERRITORIAL
Dirección Seccional de Aduanas de Cartagena	<i>Bolívar, Sucre. Mar territorial, desde Punta Mestizos sobre el Océano Atlántico en el límite de los departamentos de Sucre y Córdoba hacia el noreste, hasta Bahía Cocinetas en el límite del departamento de la Guajira con la República Bolivariana de Venezuela en el Océano Atlántico e igualmente tendrá competencia en los puertos ubicados en la costa de los departamentos de Bolívar y Sucre; excepto los municipios del departamento de Bolívar que corresponden a la competencia territorial de la Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Bucaramanga, y el mar territorial incluido dentro de la competencia territorial de la Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de San Andrés.</i>
Dirección Seccional de Aduanas de Cúcuta	<i>Norte de Santander</i>
Dirección Seccional de Aduanas de Medellín	<i>Antioquia. (Excepción: municipios que corresponden a la competencia territorial de la Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Urabá, y los departamentos de Córdoba y Chocó tendrá además competencia sobre el mar territorial desde el municipio de Sapzurro en el Océano Atlántico en el límite con la República de Panamá hasta Punta Mestizos, inclusive, en el límite entre los departamentos de Córdoba y Sucre.)</i>

Fuente: Elaboración propia con base en la Resolución 64 de 2021 de la DIAN.

Tipos de usuario DIAN

A continuación, se presentan cuatro segmentos de ciudadanía identificados por la entidad en el marco de la implementación del nuevo modelo de relacionamiento, de acuerdo con el memorando 09 del 29 de enero de 2024. Esta clasificación reconoce las particularidades y necesidades de quienes interactúan con la DIAN, así como las formas de relacionamiento a través de la prestación de los servicios institucionales.

Gráfica 1. Tipos de usuario DIAN



Fuente: Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios

Usuario nuevo

Es el ciudadano que comienza a usar los servicios y trámites institucionales. No tiene un usuario creado en el portal transaccional y debe registrarse y habilitar su acceso por primera vez. Necesita recibir de la entidad información básica, orientación y acompañamiento para realizar sus trámites de forma autónoma.

Usuario Ocasional

Es el ciudadano que utiliza los servicios de la DIAN de manera esporádica, generalmente para cumplir una obligación puntual. No realiza trámites con frecuencia y accede al portal solo en casos específicos. Requiere información general y orientación, así como acompañamiento en la autogestión.

Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios

Carrera 7 # 6C-54. Piso 7º. Edificio Sendas | PBX 601 4823294 - (+57) 3009140830

Código postal 111711

www.dian.gov.co

Formule su petición, queja, sugerencia o reclamo en el Sistema PQSR de la DIAN

Usuario experto

Es el ciudadano que conoce bien los servicios y trámites de la DIAN y los utiliza de forma técnica y especializada. Maneja la normatividad y los procesos sin necesidad de guías extensas, aunque puede requerir orientación especializada en situaciones puntuales.

Usuarios P

Es un segmento que conoce la generalidad de los servicios y los trámites institucionales, representa un perfil tributario relevante asociado a patrimonio, rentas, ingresos y nivel de recaudo, entre otras características, lo cual hace que sea estratégico para la entidad.

Grandes Contribuyentes

De manera complementaria, la entidad reconoce el segmento llamado Grandes Contribuyentes, conformado por un grupo de personas jurídicas legalmente constituidas, o sus asimiladas y/o personas naturales que se caracterizan por tener un volumen significativo de operaciones, ingresos y patrimonio, así como por su relevancia en materia de recaudo, entre otras particularidades.

Mediante la Resolución No. 200 del 27 de diciembre de 2024, se calificaron 2.659 contribuyentes como Grandes Contribuyentes. Este grupo se distingue por su importancia económica y fiscal, por ello, su gestión se realiza de manera centralizada y especializada por la Dirección Operativa de Grandes Contribuyentes, lo que permite un seguimiento integral de sus obligaciones tributarias, aduaneras y cambiarias.

Universo ciudadanos (personas naturales y jurídicas)

De acuerdo con la información institucional a corte de 30 de noviembre de 2025, hay 1,979,312 (8.12%) personas jurídicas a nivel nacional y 22,384,518 (91.8%) personas naturales, para un universo de 24,363,830, las cuales se encuentran asignadas por competencia funcional en la siguiente distribución por Direcciones Seccionales a nivel nacional:

Tabla 5. Distribución de ciudadanos (personas naturales y jurídicas) por Dirección Seccional a nivel nacional

Dirección Seccional	Personas Jurídicas	Personas Naturales	Total
Dirección Seccional de Impuestos de Bogotá	691,699	5,796,015	6,487,714
Dirección Seccional de Impuestos de Medellín	251,763	3,183,472	3,435,235
Dirección Seccional de Impuestos de Cali	119,659	1,418,110	1,537,769
Dirección Seccional de Impuestos de Barranquilla	118,270	1,067,362	1,185,632
Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Bucaramanga	71,548	906,130	977,678
Dirección Seccional de Impuestos de Cartagena	75,826	788,072	863,898
Dirección Seccional de Impuestos de Cúcuta	42,735	685,017	727,752
Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Pasto	35,944	582,733	618,677
Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Ibagué	39,150	550,800	589,950
Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Neiva	38,056	548,153	586,209
Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Villavicencio	45,322	527,863	573,185
Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Montería	36,102	497,269	533,371
Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Pereira	31,363	481,365	512,728
Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Popayán	26,876	441,394	468,270
Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Santa Marta	34,602	425,936	460,538
Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Manizales	25,517	432,123	457,640

Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios

Carrera 7 # 6C-54. Piso 7º. Edificio Sendas | PBX 601 4823294 - (+57) 3009140830

Código postal 111711

www.dian.gov.co

Formule su petición, queja, sugerencia o reclamo en el Sistema PQSR de la DIAN

Dirección Seccional	Personas Jurídicas	Personas Naturales	Total
Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Valledupar	34,927	405,218	440,145
Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Palmira	16,748	349,012	365,760
Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Tuluá	13,905	336,962	350,867
Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Armenia	16,792	293,647	310,439
Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Tunja	25,671	284,485	310,156
Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Riohacha	19,550	287,642	307,192
Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Sincelejo	22,924	265,542	288,466
Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Girardot	16,620	240,014	256,634
Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Yopal	22,795	227,017	249,812
Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Sogamoso	16,943	219,525	236,468
Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Barrancabermeja	15,659	193,671	209,330
Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Quibdó	12,161	191,461	203,622
Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Florencia	10,995	176,349	187,344
Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Puerto Asís	11,919	157,390	169,309
Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Arauca	12,422	132,094	144,516
Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Buenaventura	7,987	122,918	130,905
Dirección Seccional Delegada de Impuestos y Aduanas de San José de Guaviare	3,740	39,979	43,719
Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de San Andrés	4,234	37,957	42,191
Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Leticia	2,445	36,674	39,119
Dirección Seccional Delegada de Impuestos y Aduanas de Puerto Carreño	1,869	26,889	28,758
Dirección Seccional Delegada de Impuestos y Aduanas de Inírida	1,058	18,318	19,376
Dirección Seccional Delegada de Impuestos y Aduanas de Mitú	834	9,466	10,300
Dirección Operativa de Grandes Contribuyentes	2,624	31	2,655
Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Tumaco	54	359	413
Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Urabá	4	73	77
Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Maicao	0	7	7
Dirección Seccional Delegada de Impuestos y Aduanas de Cartago*	0	2	2
Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Ipiales	0	2	2
Totales	1,979,312	22,384,518	24,363,830

Fuente: Subdirección de Registro Único Tributario

*Aunque se identifican registros asociados a la Dirección Seccional Delegada de Impuestos y Aduanas de Cartago, la información se presenta conforme al reporte remitido por la Subdirección de Registro Único Tributario, sin realizar ajustes por parte de este proceso.

El reporte muestra que, a nivel nacional, la mayoría de los registros corresponde a personas naturales, mientras que las personas jurídicas representan una proporción menor. Asimismo, se observa que la mayor cantidad de contribuyentes se concentra en las principales ciudades del país, especialmente Bogotá, Medellín, Cali y Barranquilla, lo cual coincide con su mayor población y actividad económica.

En contraste, las direcciones seccionales ubicadas en regiones con menor densidad poblacional presentan volúmenes más bajos de registros. Esta distribución refleja diferencias regionales en el número de personas y empresas registradas ante la administración tributaria, así como una concentración significativa del total nacional en los centros urbanos.

Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios

Carrera 7 # 6C-54. Piso 7º. Edificio Sendas | PBX 601 4823294 - (+57) 3009140830

Código postal 111711

www.dian.gov.co

Formule su petición, queja, sugerencia o reclamo en el Sistema PQSR de la DIAN

Estrategia Usuarios P

Durante la vigencia 2025 y con el fin de facilitar el seguimiento especializado, la atención de requerimientos particulares y la articulación con las diferentes áreas de la DIAN, se identificaron 223.484 ciudadanos con este perfil, de los cuales se priorizaron 20.718 para ser atendidos de manera personalizada por funcionarios que asumieron el rol de ejecutivos de cuenta. Esta asignación se realizó en las direcciones seccionales, de acuerdo con la siguiente organización territorial.

Tabla 6. Distribución de Usuarios P por Dirección Seccional para 2025

Dirección Seccional	Usuarios P
Dirección Seccional de Impuestos de Bogotá	8,621
Dirección Seccional de Impuestos de Medellín	3,751
Dirección Seccional de Impuestos de Cali	1,364
Dirección Seccional de Impuestos de Barranquilla	1,116
Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Bucaramanga	667
Dirección Seccional de Impuestos de Cartagena	572
Dirección Seccional de Impuestos de Cúcuta	494
Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Pereira	365
Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Villavicencio	303
Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Santa Marta	275
Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Manizales	265
Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Pasto	248
Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Ibagué	238
Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Montería	238
Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Neiva	231
Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Palmira	210
Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Valledupar	177
Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Popayán	172
Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Armenia	162
Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Tuluá	143
Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Yopal	122
Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Sogamoso	114
Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Riohacha	106
Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Sincelejo	103
Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Tunja	100
Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Barrancabermeja	99
Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Girardot	77
Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de San Andrés	71
Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Quibdó	69
Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Florencia	65

Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios

Carrera 7 # 6C-54. Piso 7º. Edificio Sendas | PBX 601 4823294 - (+57) 3009140830

Código postal 111711

www.dian.gov.co

Formule su petición, queja, sugerencia o reclamo en el Sistema PQSR de la DIAN

Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Arauca	50
Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Puerto Asís	44
Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Buenaventura	33
Dirección Seccional Delegada de Impuestos y Aduanas de San José del Guaviare	24
Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Leticia	14
Dirección Seccional Delegada de Impuestos y Aduanas de Inírida	11
Dirección Seccional Delegada de Impuestos y Aduanas de Puerto Carreño	4
Total general	20,718

Fuente: Reporte distribución Usuarios P – Coordinación de Canales de servicio y Experiencia del Usuario

Sistema de agendamiento y de gestión de turnos

De acuerdo con los reportes del Sistema de Agendamiento y Gestión de Turnos, entre el 1 de enero y el 31 de octubre de 2025, las Direcciones Seccionales a nivel nacional registraron un total de 2.091.532 ciudadanos atendidos, tanto a través del canal presencial (1.960.255) como de la herramienta de videoatención (131.277).

El canal presencial comprende la atención prestada a la ciudadanía en los puntos de atención a nivel nacional, así como las estrategias móviles o itinerantes que desarrollan de manera presencial las Direcciones Seccionales, con el propósito de llevar la oferta institucional a los territorios. A continuación, se presenta el detalle más representativo de estos registros:

Tabla 7. Ciudadanos atendidos en el canal presencial por mes

Dirección Seccional / Puntos de atención	enero	febrero	marzo	abril	mayo	junio	julio	agosto	septiembre	octubre	Total general
Bogotá	48,550	57,163	46,946	46,041	41,115	40,749	60,268	80,193	95,043	57,214	573,282
Medellín	18,106	17,762	19,900	15,609	18,526	13,242	20,303	26,454	32,817	25,469	208,188
Cali	11,591	11,928	10,713	10,472	8,683	7,528	10,482	17,934	22,297	15,978	127,606
Barranquilla	11,183	11,412	8,964	9,401	9,578	8,037	11,159	14,410	16,191	12,473	112,808
Bucaramanga	7,834	8,906	6,484	6,172	6,305	5,751	7,323	10,247	13,124	9,078	81,224
Cartagena	5,908	7,016	7,269	7,535	7,234	6,781	7,738	8,799	10,476	8,299	77,055
Ibagué	4,800	5,285	4,220	4,186	5,111	3,884	6,875	7,941	7,548	5,416	55,266
Cúcuta	4,106	5,264	4,960	4,484	4,097	4,139	5,058	6,709	7,165	5,119	51,101
Pereira	3,921	3,612	3,588	3,302	3,906	3,397	5,095	7,300	7,259	4,326	45,706
Neiva	4,164	4,142	3,758	3,676	3,757	3,038	4,546	5,209	5,327	4,269	41,886
Pasto	4,027	5,037	3,458	3,603	3,957	3,192	3,998	4,842	4,995	3,582	40,691
Manizales	2,868	4,806	4,057	2,855	2,327	2,210	3,252	4,570	5,248	3,834	36,027
Popayán	3,451	3,763	3,629	2,655	3,351	3,162	3,680	4,410	4,094	2,932	35,127

Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios

Carrera 7 # 6C-54. Piso 7º. Edificio Sendas | PBX 601 4823294 - (+57) 3009140830

Código postal 111711

www.dian.gov.co

Formule su petición, queja, sugerencia o reclamo en el Sistema PQSR de la DIAN

Dirección Seccional / Puntos de atención	enero	febrero	marzo	abril	mayo	junio	julio	agosto	septiembre	octubre	Total general
Montería	2,579	3,483	3,718	3,107	2,976	2,066	2,976	3,722	4,495	3,166	32,288
Santa Marta	2,238	3,224	2,599	2,823	2,697	2,564	2,672	3,701	3,969	3,321	29,808
Tunja	1,624	2,239	2,537	2,723	2,892	1,895	3,439	4,013	4,880	2,854	29,096
Valledupar	2,295	2,759	2,881	2,459	2,336	2,482	2,881	4,233	3,838	2,605	28,769
Villavicencio	2,260	2,719	2,386	2,172	2,409	2,388	2,568	3,610	3,651	3,101	27,264
Armenia	1,757	2,343	2,568	2,726	2,441	2,239	2,727	3,584	3,929	2,832	27,146
Sogamoso	2,071	3,021	2,504	2,144	1,854	1,806	2,088	3,279	3,450	3,097	25,314
Girardot	2,243	2,888	1,811	1,981	1,862	1,644	2,214	2,791	2,741	1,979	22,154
Palmira	2,238	2,104	2,503	1,894	1,836	1,618	1,880	2,021	2,259	2,231	20,584
Florencia	1,834	2,277	1,441	1,895	1,908	1,684	2,142	2,125	2,968	2,218	20,492
Sincelejo	1,336	2,352	2,372	1,912	2,048	1,639	1,858	2,371	2,361	1,986	20,235
Tuluá	1,541	1,925	1,580	1,809	1,669	1,576	2,068	2,001	2,556	2,017	18,742
Yopal	1,978	1,942	1,459	1,457	1,790	1,424	1,345	1,912	2,275	1,402	16,984
Riohacha	1,742	1,846	1,565	1,838	1,278	1,196	1,494	1,624	1,785	1,462	15,830
Barrancabermeja	1,326	953	1,148	1,072	918	1,054	1,704	2,438	3,035	1,955	15,603
Buenaventura	2,283	2,118	1,655	1,211	1,040	1,026	1,224	1,564	1,639	1,186	14,946
Urabá	1,718	1,849	1,339	1,099	1,033	1,071	1,558	1,815	1,965	1,498	14,945
Ipiales	818	1,278	1,216	1,168	1,251	1,127	1,418	2,852	1,894	1,401	14,423
Tumaco	1,482	1,467	1,163	1,092	1,275	898	1,298	1,580	1,600	1,273	13,128
Quibdó	1,025	1,520	1,470	1,091	1,180	1,111	1,645	1,429	1,508	1,089	13,068
Leticia	1,524	948	328	667	717	720	1,032	887	865	711	8,399
Puerto Asís	597	683	932	621	735	620	692	812	833	758	7,283
Maicao	880	791	539	876	562	503	595	601	578	482	6,407
La Dorada	-	-	-	831	716	651	709	1,118	1,335	983	6,343
San José del Guaviare	615	543	525	473	426	363	582	730	750	567	5,574
Pamplona	536	544	405	440	533	340	495	614	739	640	5,286
Arauca	451	447	482	477	423	390	621	580	661	420	4,952
San Andrés	808	855	440	399	320	274	352	317	383	320	4,468
Inírida	595	364	260	208	248	150	254	563	335	255	3,232
Puerto Carreño	356	227	144	63	27	-	446	3	49	210	1,525
Total general	173,259	195,805	171,916	162,719	159,347	141,629	196,754	257,908	294,910	206,008	1,960,255

Fuente: Coordinación de canales de servicio y experiencia del usuario

Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios

Carrera 7 # 6C-54. Piso 7º. Edificio Sendas | PBX 601 4823294 - (+57) 3009140830

Código postal 111711

www.dian.gov.co

Formule su petición, queja, sugerencia o reclamo en el Sistema PQSR de la DIAN

El análisis del total general de servicios prestados entre enero y octubre de 2025 muestra una marcada concentración de la demanda en un número reducido de Direcciones Seccionales, que absorben la mayor parte del flujo nacional.

Bogotá registra el volumen más alto con 573,282 trámites y servicios, lo que corresponde aproximadamente al 29,2% del total nacional, consolidándose como el principal centro de atención del país. Le siguen Medellín con 208.188 trámites (10,6%), Cali con 127.606 (6,5%), Barranquilla con 112.808 (5,7%) y Bucaramanga con 81.224 (4,1%). En conjunto, estas cinco sedes concentran cerca del 56,1% de todos los servicios y trámites realizados en el canal presencial, reflejando una alta centralización del servicio en grandes capitales y ciudades con alta densidad poblacional.

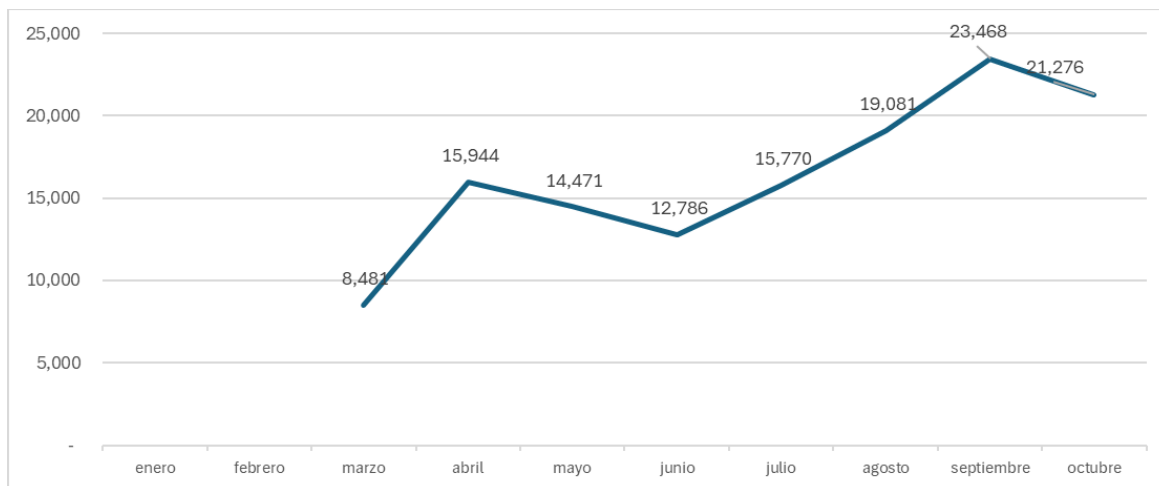
En contraste, las sedes con menor participación en el total presentan cargas operativas significativamente más bajas. Pamplona registra 5,286 (0,45%) Arauca registra 4.952 (0,25%), San Andrés con 4.468 (0,23%), Inírida registra 3.232 trámites, equivalentes al 0,16% y Puerto Carreño con 1.525 (0,08%) del total. Combinadas, estas sedes representan alrededor del 1,17% de la actividad nacional.

Respecto del comportamiento por mes, la atención presencial muestra una tendencia creciente con ciertas variaciones a lo largo del año. En los primeros meses se observan cifras moderadas, iniciando en 173.259 atenciones en enero y alcanzando su punto más bajo en junio con 141.629, lo que refleja una menor demanda o posible estacionalidad en ese periodo. A partir de julio se evidencia una recuperación significativa, con aumentos marcados en agosto y septiembre que llevan la atención hasta 257.908 y 294.910, respectivamente, cifras que superan ampliamente los niveles iniciales del año y que están asociadas a un elevado nivel de atención motivado por la época de declaración de renta de personas naturales.

Servicio de videoatención

El servicio de videoatención hace parte del canal virtual, incluye las atenciones que realizan las direcciones seccionales a través de esta herramienta, la cual empezó su operación en el mes de marzo de 2025 y a corte del mes de octubre reflejó una gestión total de 131.277 atenciones.

Gráfica 2. Ciudadanos atendidos en videoatención por mes a nivel nacional



Fuente: Coordinación de canales de servicio y experiencia del usuario

El comportamiento de este servicio refleja un crecimiento continuo y consistente desde su puesta en marcha. En su primer mes, marzo, el servicio registró 8.481 atenciones, lo cual indica una adopción inicial significativa

Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios

Carrera 7 # 6C-54. Piso 7º. Edificio Sendas | PBX 601 4823294 - (+57) 3009140830

Código postal 111711

www.dian.gov.co

Formule su petición, queja, sugerencia o reclamo en el Sistema PQSR de la DIAN

pese a ser una estrategia novedosa. En abril se incrementa a (15.944), mostrando una alta demanda durante su fase de consolidación.

En mayo, el servicio alcanzó 14.471 atenciones, lo cual evidencia una adopción inicial favorable. Sin embargo, en junio se observa una disminución a 12.786, posiblemente asociada a ajustes operativos, estacionalidad o procesos de adaptación tanto por parte de los usuarios como del personal.

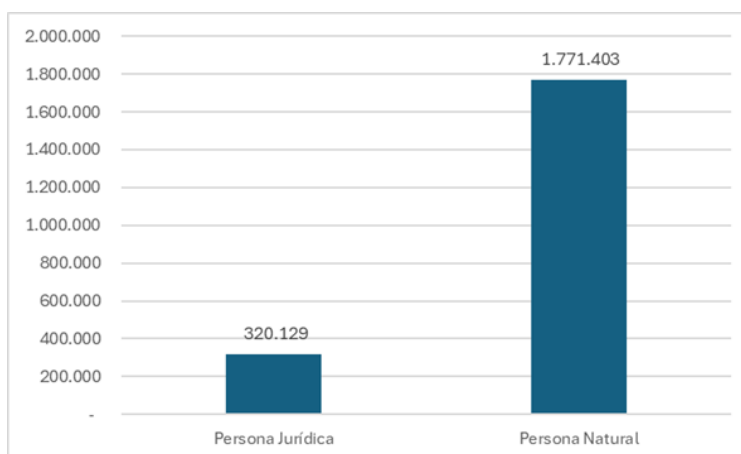
A partir de julio la tendencia cambia y se evidencia un crecimiento significativo, alcanzando 15.770 atenciones. Este aumento se intensifica en agosto, cuando la demanda sube a 19.081, reflejando un mayor posicionamiento de la herramienta. La cifra más alta del periodo se registra en septiembre, con 23.468 videoatenciones, lo que indica el momento de mayor uso y preferencia del servicio.

En octubre se presenta una ligera reducción a 21.276, aunque sigue siendo un volumen muy superior al de los primeros meses. En conjunto, el acumulado de 131.277 atenciones demuestra que desde su implementación la videoatención ha tenido una expansión sostenida, consolidándose como una herramienta de interacción altamente utilizada. La evolución sugiere que el servicio ha ganado confianza entre los usuarios, convirtiéndose en una opción estable y cada vez más demandada.

Personas naturales y jurídicas atendidas

A continuación, se presentan los datos consolidados que evidencian la proporción de atenciones por tipo de persona a través del Sistema de Agendamiento y Gestión de Turnos, lo que refleja la naturaleza y el alcance de los servicios prestados por la entidad.

Gráfica 3. Tipos de personas atendidas a nivel nacional



Fuente: Coordinación de canales de servicio y experiencia del usuario

La relación entre las atenciones a personas naturales 1.771.403 (85%) y jurídicas 320.129 (15%) evidencia una marcada diferencia en la demanda, aspecto clave para comprender el comportamiento del servicio. Esta proporción confirma que el servicio está orientado principalmente a resolver necesidades individuales, tanto en el canal presencial como en la videoatención, lo cual resulta coherente con la naturaleza de la mayoría de los trámites ciudadanos, que suelen ser personales y más frecuentes.

A continuación, se presenta el total de atenciones a la ciudadanía por proceso en el marco de la oferta institucional que presta la entidad.

Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios

Carrera 7 # 6C-54. Piso 7º. Edificio Sendas | PBX 601 4823294 - (+57) 3009140830

Código postal 111711

www.dian.gov.co

Formule su petición, queja, sugerencia o reclamo en el Sistema PQSR de la DIAN

Tabla 8. Ciudadanos atendidos por proceso

Proceso / subproceso	Total atenciones
Administración de Cobranzas	
Coordinación Gestión de Cobranzas	6.748
Aduanas	
Carga - trámites manuales	6
Carga - tránsitos	540
Control usuarios	2.526
División servicio al ciudadano aduanas	11.745
Exportaciones	10.735
Garantías	378
Importaciones	431
Importaciones - Inspección	13.358
Importaciones - trámites manuales	16.244
Origen	17.103
Cercanía al Ciudadano	
Actualización de RUT sujeta a verificación	34.26
Conferencias	5.093
Defensoría	567
Feria de servicios	64
Inscripción o actualización RUT persona jurídica	124.865
Inscripción o actualización RUT persona natural	1.106.264
Inscripción o actualización RUT sucesión Ilíquida	26.101
Inscripción RUT persona jurídica o asimilada sin NIT	11.633
Kiosco de autogestión	169.271
Libros de contabilidad	5.148
Orientación tributaria, aduanera y cambiaria (TAC)	75.327
Registro TAC - Coord Gestión Canales del Servicio	385.042
Cobranzas	
Facilidades de pago	4.921
Información cobranzas	22.543
Información sucesión	1.595
Defensoría	
Defensoría	2.816
Feria de Servicios	
Registro TACI - Conferencias	76
Registro TACI - Orientación	7
Operación Aduanera	
Carga / Tránsitos	686
División servicio al Ciudadano	1.423
Exportaciones	3.889
Importaciones	120
OEA	10
Otros Servicios	8.139

Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios

Carrera 7 # 6C-54. Piso 7º. Edificio Sendas | PBX 601 4823294 - (+57) 3009140830

Código postal 111711

www.dian.gov.co

Formule su petición, queja, sugerencia o reclamo en el Sistema PQSR de la DIAN

Proceso / subproceso	Total atenciones
Tramites Manuales	6.712
Recaudación	
Coordinación Control básico de Obligaciones	1.49
Coordinación Control Extensivo de Obligaciones	13
Recaudo	
Devolución	4.793
Inconsistencias	8.850
Total general	2.091.532

Fuente: Coordinación de canales de servicio y experiencia del usuario

A partir del total nacional de 2.091.532 atenciones, el comportamiento del servicio evidencia una concentración estructural en el proceso Cercanía al Ciudadano, que reúne 1.943.635 atenciones (92,93%). Otros procesos como; Aduanas, Cobranzas, Operación Aduanera, Recaudo, Administración de Cobranzas, Defensoría, Recaudación y Feria de Servicios comparten el 7,07% restante, con participaciones individuales bajas.

En el núcleo de la demanda se sitúa la Inscripción o actualización del RUT para persona natural, con 1.106.264 atenciones, equivalente al 52,89% del total nacional. Si se agrupa el “universo RUT”, persona natural, persona jurídica, sucesión ilíquida y jurídica o asimilada sin NIT, el bloque asciende a 1.268.863 atenciones (60,67%), lo que confirma que la identificación tributaria es el principal determinante del volumen. Junto al RUT, destacan los canales y registro TAC (Orientación tributaria, aduanera y cambiaria), que suman 460.369 atenciones (22,01%). Por otro lado, la autogestión mediante kioscos aporta 169.271 atenciones (8,09%), consolidando un canal que descarga presión de la atención asistida y en los recursos institucionales.

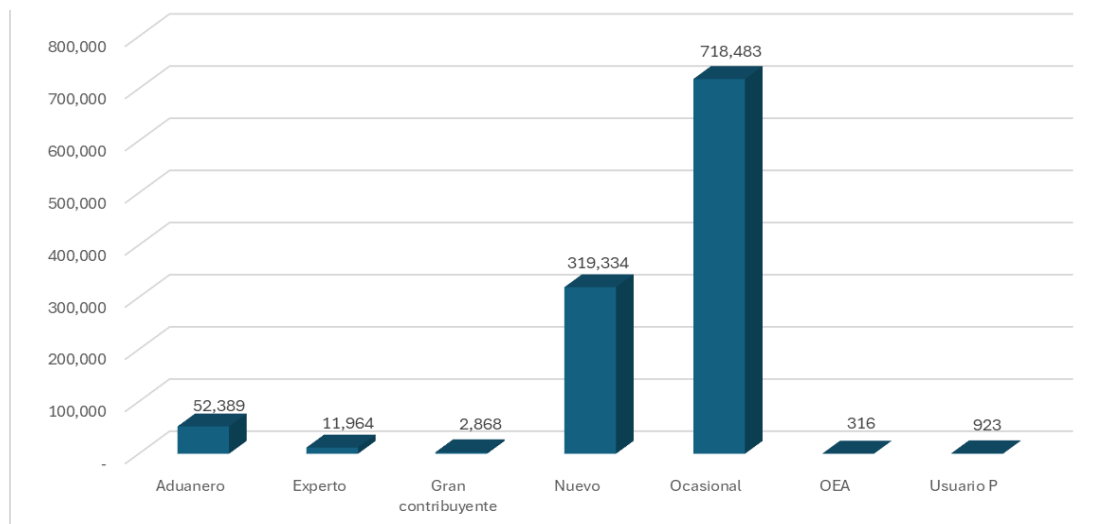
En Aduanas, segundo contribuyente en términos relativos, se registran 73.066 atenciones (3,49%). Sobresalen Origen (17.103), Importaciones – trámites manuales (16.244), Importaciones – Inspección (13.358), Exportaciones (10.735) y la División de servicio al ciudadano aduanas (11.745). Dentro de la Operación Aduanera registra principalmente mayor interacción la oferta asociada a Trámites Manuales (6.712), Exportaciones (3.889), División de servicio (1.423) y Otros Servicios (8.139). Algunos servicios presentan baja frecuencia dentro de la subclasificación, como OEA e Importaciones las cuales en conjunto llegan a 130 atenciones registradas, lo que requiere procedimientos definidos y documentación precisa para garantizar una atención correcta en cada caso.

En lo relacionado con Cobranzas, el proceso suma 29.059 atenciones (1,39%), con un peso mayor de Información cobranzas (22.543) respecto de Facilidades de pago (4.921) e Información sucesión (1.595). La Administración de Cobranzas añade 6.748 (0,32%). Por su parte, Recaudo acumula 13.643 (0,65%), con Inconsistencias (8.850) y Devoluciones (4.793).

Tipo de ciudadano

Atendiendo al modelo de relacionamiento con el ciudadano y a los segmentos identificados a través del Sistema de Agendamiento y de Gestión de Turnos, se observa la siguiente distribución por tipo de ciudadano:

Gráfica 4. Tipos de ciudadanos atendidos



Fuente: Coordinación de canales de servicio y experiencia del usuario

De los 2.091.532 registros totales en el sistema, se identificaron 1.106.277 ciudadanos distribuidos en diferentes perfiles de usuario. La mayor parte corresponde a los usuarios Ocasionales con 718.483 registros, lo que representa aproximadamente el 34,35% del total general. Este grupo indica que muchas interacciones son de personas que usan el sistema de manera puntual o esporádica. El segundo grupo más grande es el de usuarios Nuevos, con 319.334 registros, cerca del 15,27% del total. Estos pueden ser contribuyentes que están empezando a usar el sistema o que tienen un perfil menos recurrente.

Los segmentos más pequeños son los de Aduaneros (52.389 usuarios, 2,51%), Expertos (11.964 usuarios, 0,57%), Gran contribuyente (2.868 usuarios, 0,14%), Usuario P (923 usuarios, 0,04%) y OEA (316 usuarios, 0,02%). Aunque son grupos con menor volumen, suelen estar relacionados con perfiles más especializados o con responsabilidades específicas. Respecto del segmento Usuario P, es importante mencionar que no solo se realizó el abordaje a este segmento de la población a través del sistema de agendamiento y de gestión de turnos, sino que se emplearon otros esquemas y canales de atención, lo que llevó a un abordaje a la fecha de 14.264 ciudadanos contribuyentes contactados, de acuerdo con lo reportado por las Direcciones Seccionales a nivel nacional. Finalmente, de la información identificada, 985.225 usuarios no fueron caracterizados dentro del sistema dentro de un perfil específico.

Participación en campañas y servicios

La siguiente tabla consolida la participación ciudadana en campañas y servicios reportados a través del Sistema de Agendamiento y de Gestión de Turnos de acuerdo con los diferentes tipos de usuario identificados. Se incluyen las principales actividades desarrolladas por la entidad, con el propósito de mostrar cómo se distribuye la asistencia entre diferentes perfiles y tipos de eventos. Esta información permite identificar tendencias en la interacción de los ciudadanos con la entidad y sirve como base para el análisis posterior.

Tabla 9. Tipos de usuarios atendidos en campañas y servicios

Campaña / Servicio	Nuevo	Ocasional	Experto	Usuario P	Gran contribuyente	Aduanero	OEA	Total general
RUT	43,716	114,665	1,543	59	30	128	44	160,185
Otras	6,870	38,097	271	262	208	84	37	45,829
Renta Personas Naturales	3,994	11,616	165	5		8	7	15,795
Punto Móvil	2,843	6,679	60	23		49	5	9,659
Nuevos declarantes renta	4,103	4,413	106		1	4	6	8,633
Servicios en Línea	2,162	5,578	23	2	25	6	2	7,798
Al día con la DIAN	557	4,038	40	2	2	9	2	4,650
Factura electrónica	321	1,738	42	2	38	3		2,144
Omisos	452	1,070	102	3	5	6	4	1,642
RUB	229	760	32	1	2	2	1	1,027
RST	191	497	37			4	4	733
Inexactos	159	414	60		1	3		637
Territorios	165	363	1		1			530
Formalización tributaria	130	264	19	1		1	1	416
Ineficacias redefuente	15	101	14	1			1	132
Control disuasivo y preventivo	12	110	1	1	2			126
Feria Internacional	19	68	1		14			102
Total general	65,938	190,471	2,517	362	329	307	114	260,038

Fuente: Coordinación de canales de servicio y experiencia del usuario

De acuerdo con la participación en las campañas reportadas a través del Sistema de Agendamiento y de Gestión de Turnos, la tabla muestra que la mayor participación se concentra en ciudadanos nuevos y ocasionales, lo que indica que las campañas y eventos funcionan principalmente como un primer acercamiento de la ciudadanía a la entidad. Actividades como RUT, Renta Personas Naturales, Punto Móvil y Otras reúnen la mayor cantidad de participantes, lo que sugiere que estas acciones son clave para orientar, informar y facilitar trámites básicos a personas que no interactúan de manera frecuente con la entidad.

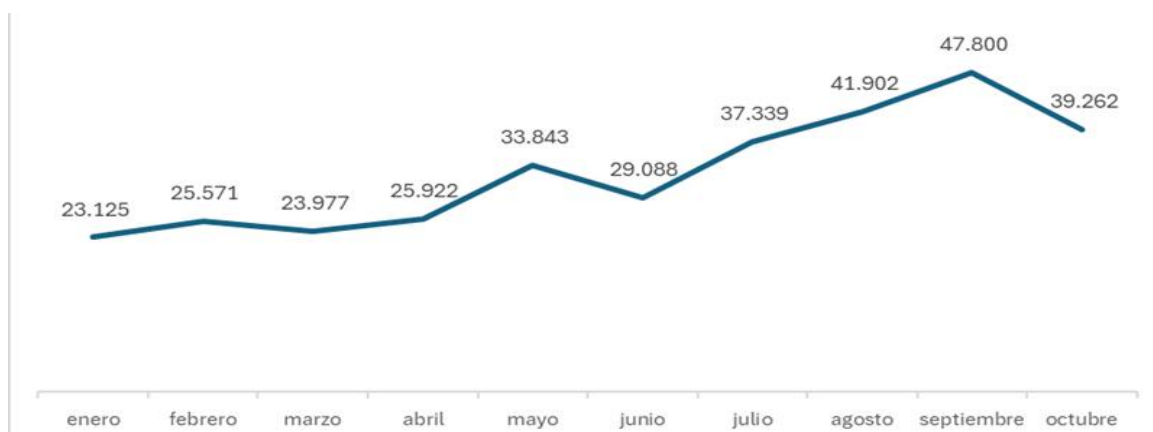
Por otro lado, los ciudadanos clasificados como expertos, grandes contribuyentes, aduaneros y OEA presentan una participación mucho menor y se concentran en campañas específicas como Factura electrónica, Servicios en Línea y Nuevos declarantes de renta. Esto indica que estos perfiles requieren acciones más focalizadas, relacionadas con obligaciones técnicas o el uso de herramientas especializadas. En general, los resultados permiten interpretar que la entidad está desarrollando una estrategia diferenciada: campañas de alto alcance para atender y orientar a la mayoría de ciudadanos, y acciones puntuales dirigidas a perfiles más técnicos y

especializados. Esta distribución es coherente con los distintos niveles de conocimiento y necesidades de los usuarios, y aporta información útil para fortalecer la planeación de futuras campañas.

Servicio informático de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias - SI - de PQSR y Denuncias

A través del Servicio informático SI PQSRD Dynamics se administra, controla y se hace seguimiento centralizado a las peticiones, quejas, sugerencias, reclamos, felicitaciones y denuncias presentadas por los peticionarios ante la DIAN. Para el periodo del 1 de enero a 31 de octubre de 2025 se recibió un total de 327.829 derechos de petición, presentando el siguiente comportamiento:

Gráfica 5. Derechos de petición recibidos por mes



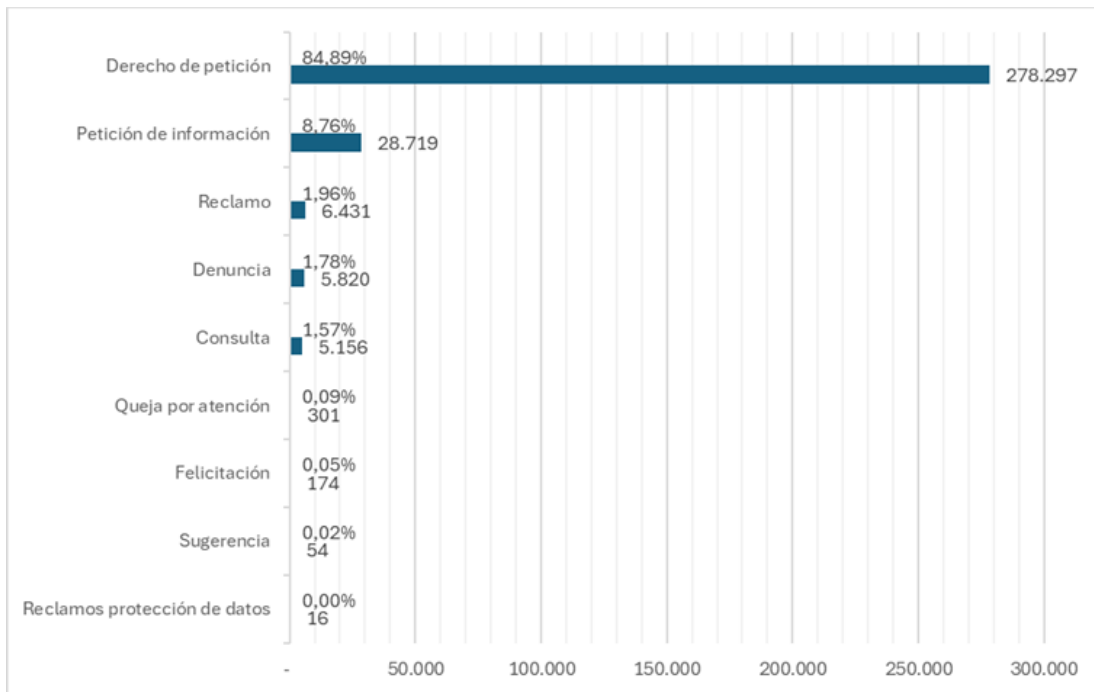
Fuente: Coordinación de Administración del Sistema de PQSRD - Peticiones, Quejas, Sugerencias, Reclamos y Denuncias

Los primeros meses del año tuvieron cifras más bajas, con enero en 23.125 y marzo en 23.977. A partir de mayo se observa un aumento importante, llegando a 33.843, y continuando con incrementos en junio 29.088 y julio 37.339. El crecimiento se acentuó en agosto y septiembre, alcanzando el valor más alto en septiembre con 47.800 peticiones. En octubre hubo una ligera disminución a 39.262, aunque sigue siendo superior al promedio mensual (32.783). En general, la tendencia muestra un aumento sostenido en la participación ciudadana a lo largo del año a través de este sistema.

Tipo de solicitud realizada

Respecto del tipo de solicitud presentada por la ciudadanía se presenta la siguiente distribución:

Gráfica 6. Tipo de solicitud ciudadana



Fuente: Coordinación de Administración del Sistema de PQSRD - Peticiones, Quejas, Sugerencias, Reclamos y Denuncias

Del total de 327.829 radicados, predomina el Derecho de petición con 278.297 (84,89%), seguido por Petición de información con 28.719 (8,76%). Estos resultados muestran que la interacción ciudadana se orienta, principalmente, al ejercicio formal del derecho y a solicitudes de información. En volúmenes menores se ubican Reclamos con 6.431 radicados (1,96%), Denuncias con 5.820 (1,78%) y Consultas con 5.156 (1,57%). Estas categorías corresponden a manifestaciones de inconformidad, reportes y requerimientos puntuales de orientación.

Con baja frecuencia aparecen las solicitudes asociadas a Entidad externa con un total de 377 (0,11%), Quejas por atención con 301 (0,09%), Felicitaciones con 174 (0,05%), Sugerencias con 54 (0,02%), Quejas disciplinarias con 49 (0,01%), Reclamos asociados a protección de datos con 16 y Consultas sobre protección de datos con 3. Estos dos últimos resultados con una puntuación que no altera la tendencia general. Es importante mencionar que 2.432 radicados no fueron clasificados por la ciudadanía al momento de radicar su solicitud.

Canal utilizado para radicar el Derecho de Petición

A continuación, se presenta la distribución de los canales utilizados por la ciudadanía para la radicación de derechos de petición ante la entidad, con el fin de identificar las preferencias y tendencias de uso:

Gráfica 7. Canal utilizado para radicar el Derecho de Petición



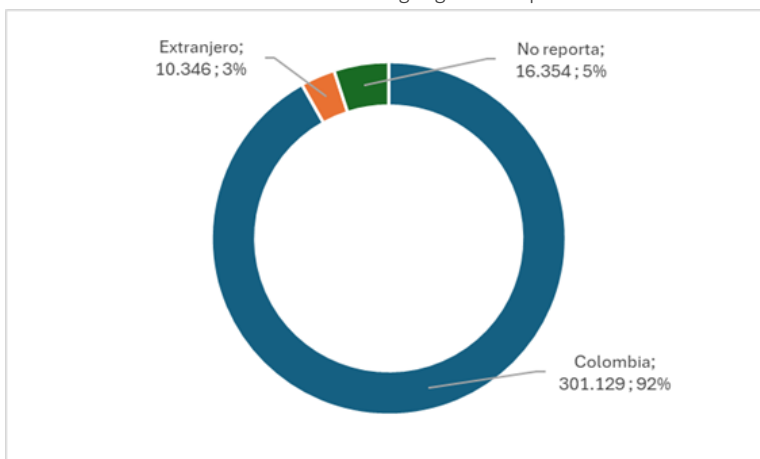
Fuente: Coordinación de Administración del Sistema de PQSRD - Peticiones, Quejas, Sugerencias, Reclamos y Denuncias

El análisis de los resultados sobre el canal utilizado para radicar los derechos de petición muestra una clara preferencia por medios digitales. El Portal DIAN concentra la mayor cantidad de solicitudes con 253.551 registros, lo que representa la principal vía de interacción ciudadana. En segundo lugar, se encuentra Correspondencia con 54.213 radicados, seguido por el correo electrónico con 17.384. Los canales presenciales y telefónicos tienen una participación mínima: Presencial con 2.534 y el telefónico que abarca el Contact Center con 147. Esto evidencia que la ciudadanía opta mayoritariamente por mecanismos digitales y no presenciales, lo que puede estar relacionado con la facilidad de acceso y la rapidez en la radicación.

Ubicación geográfica reportada por la ciudadanía

La siguiente ilustración muestra la distribución geográfica de los derechos de petición radicados por la ciudadanía:

Gráfica 8. Ubicación geográfica reportada



Fuente: Coordinación de Administración del Sistema de PQSRD - Peticiones, Quejas, Sugerencias, Reclamos y Denuncias

Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios

Carrera 7 # 6C-54. Piso 7º. Edificio Sendas | PBX 601 4823294 - (+57) 3009140830

Código postal 111711

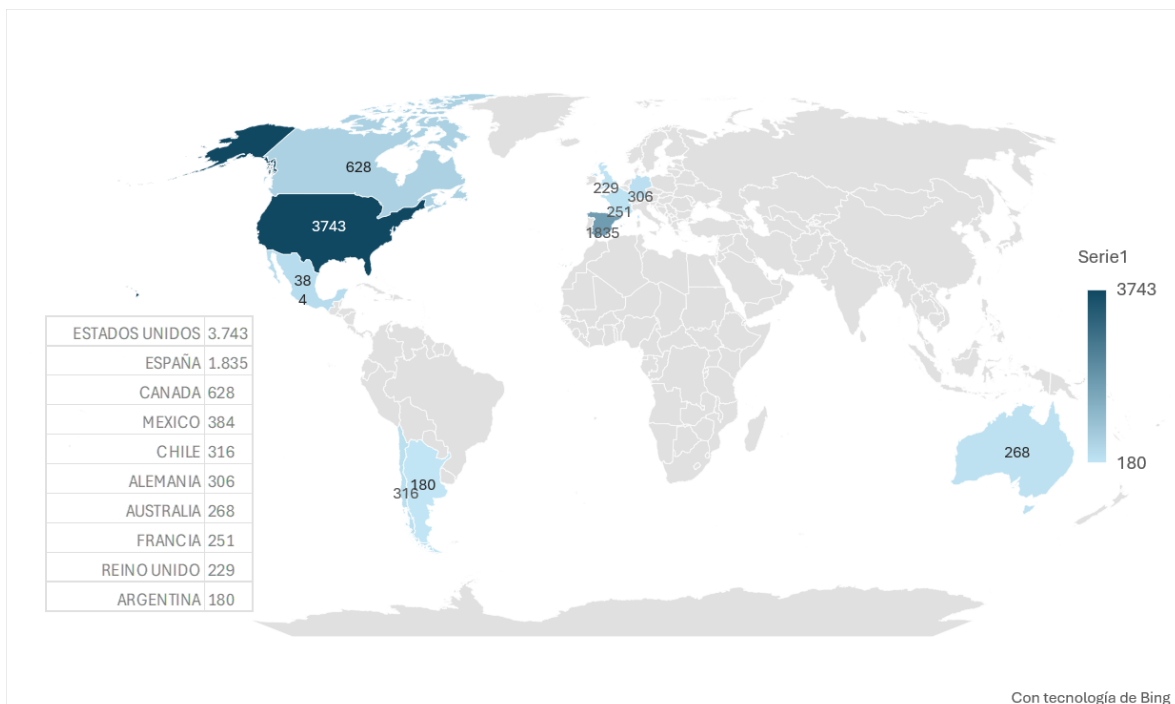
www.dian.gov.co

Formule su petición, queja, sugerencia o reclamo en el Sistema PQSR de la DIAN

El análisis de la ubicación geográfica reportada por la ciudadanía muestra que la gran mayoría de los derechos de petición provienen de Colombia, con un total de 301.129 registros, lo que representa la principal fuente de interacción y una participación mayoritaria desde el territorio nacional. En contraste, se identificaron 10.346 solicitudes desde el extranjero y 16.354 casos donde no se reportó ubicación, una cifra significativamente menor frente al total nacional.

De acuerdo con la información reportada por la ciudadanía, se identificaron solicitudes radicadas y clasificadas desde el exterior. A continuación, se muestra la distribución de los 10 países con mayor número de solicitudes registradas en el sistema (8140), las cuales abarcan el 79% de estas solicitudes.

Gráfica 9. Top 10 Países con más solicitudes radicadas



Fuente: Coordinación de Administración del Sistema de PQSRD - Peticiones, Quejas, Sugerencias, Reclamos y Denuncias

En menor proporción, se identifican radicados de los siguientes países; Italia (168), Venezuela (168), Brasil (152), Perú (135), Panamá (126), Países bajos (111), Ecuador (107) y Costa Rica (106).

Por otro lado, la caracterización territorial de los derechos de petición permite identificar cómo se distribuye la participación ciudadana en el país. El análisis por departamentos muestra diferencias significativas en el volumen de solicitudes, lo que refleja la concentración de interacciones en ciertas regiones frente a otras con menor incidencia.

A continuación, se presenta la distribución registrada en los departamentos de Colombia.

Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios

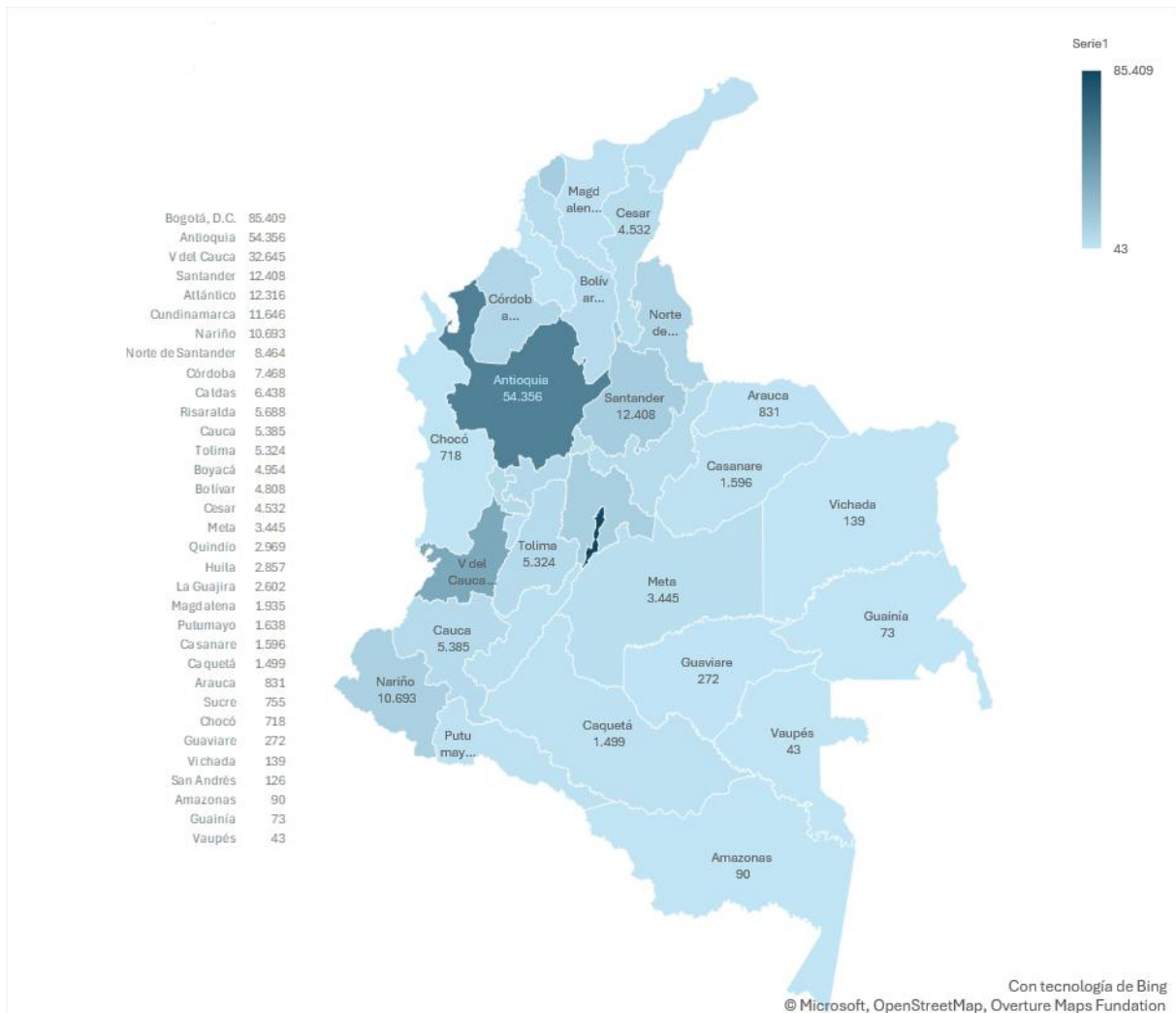
Carrera 7 # 6C-54. Piso 7º. Edificio Sendas | PBX 601 4823294 - (+57) 3009140830

Código postal 111711

www.dian.gov.co

Formule su petición, queja, sugerencia o reclamo en el Sistema PQSR de la DIAN

Gráfica 10. Solicitudes clasificadas en Colombia por Departamentos



Fuente: Coordinación de Administración del Sistema de PQSRD - Peticiones, Quejas, Sugerencias, Reclamos y Denuncias

La distribución de derechos de petición por departamento muestra una alta concentración en pocos territorios. Bogotá D.C., lidera ampliamente con más de 85.000 solicitudes, seguida por Antioquia y Valle del Cauca, que en conjunto representan el 57,3% del total nacional. Estos tres departamentos concentran la mayor parte de las peticiones.

En un segundo grupo se ubican departamentos como Santander, Atlántico, Cundinamarca y Nariño, con valores entre 10.000 y 12.000 solicitudes, reflejando una participación relevante pero menor frente a los líderes. El resto de los departamentos presentan volúmenes bajos, por debajo de 8.000 peticiones, con varios territorios registrando menos de 3.000. Del total de radicados que señalaron ubicación dentro del país, 7.007 no especificaron el Departamento.

Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios

Carrera 7 # 6C-54. Piso 7º. Edificio Sendas | PBX 601 4823294 - (+57) 3009140830

Código postal 111711

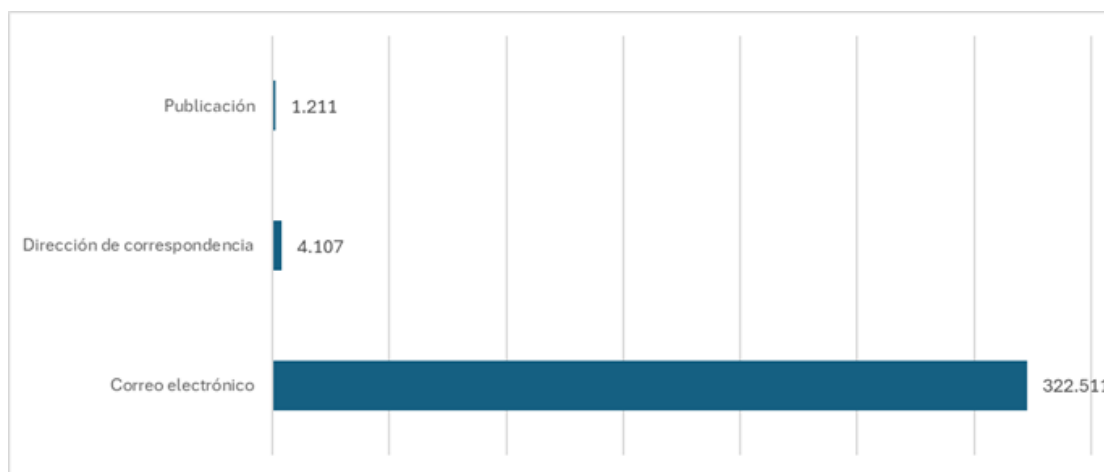
www.dian.gov.co

Formule su petición, queja, sugerencia o reclamo en el Sistema PQSR de la DIAN

Medio elegido para recibir la respuesta

La siguiente sección presenta la distribución de los medios elegidos por la ciudadanía para recibir la respuesta a sus derechos de petición.

Gráfica 11. Medio elegido para recibir la respuesta



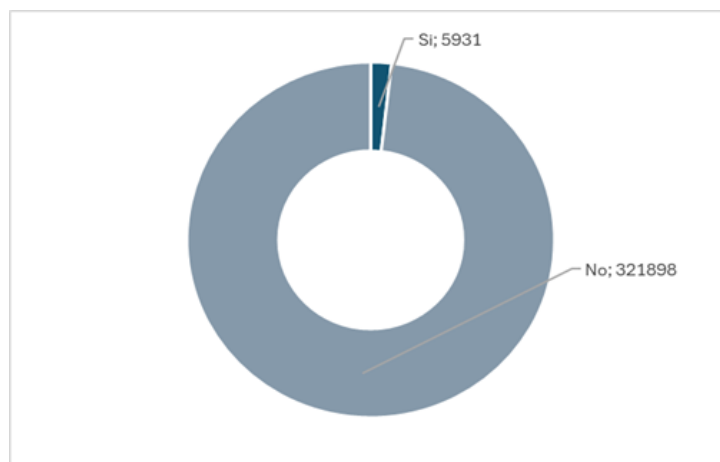
Fuente: Coordinación de Administración del Sistema de PQSRD - Peticiones, Quejas, Sugerencias, Reclamos y Denuncias

El ítem “Medio elegido para recibir la respuesta” registra un total de 327.829 solicitudes, donde la opción Correo electrónico concentra 322.511 solicitudes (98,38%), seguida por Dirección de correspondencia con 4.107 (1,25%) y Publicación con 1.211 (0,37%), lo que indica que la ciudadanía prefiere recibir la respuesta a su derecho de petición principalmente por correo electrónico, mientras que las opciones de dirección de correspondencia y publicación presentan una participación secundaria.

Ciudadanía en condición especial

Este apartado resume cómo se distribuyen las solicitudes de derechos de petición según si la ciudadanía reportó o no una condición especial.

Gráfica 12. Condición especial reportada



Fuente: Coordinación de Administración del Sistema de PQSRD - Peticiones, Quejas, Sugerencias, Reclamos y Denuncias

Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios

Carrera 7 # 6C-54. Piso 7º. Edificio Sendas | PBX 601 4823294 - (+57) 3009140830

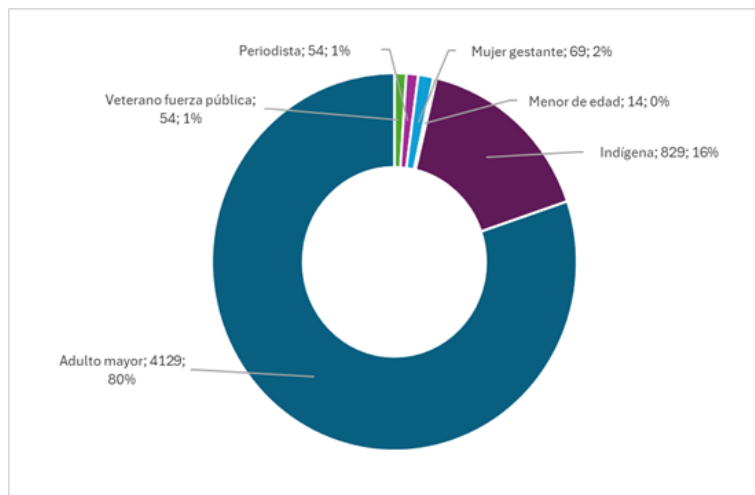
Código postal 111711

www.dian.gov.co

Formule su petición, queja, sugerencia o reclamo en el Sistema PQSR de la DIAN

Del total de 327.829 solicitudes, la mayoría de los ciudadanos (321.898) que equivalente al 98,2% indicó no tener una condición especial, mientras que (5.931), el correspondiente al 1,8% señaló cumplir con alguna de las variables definidas como condición especial. A continuación, la descripción de la condición especial y de discapacidad reportada:

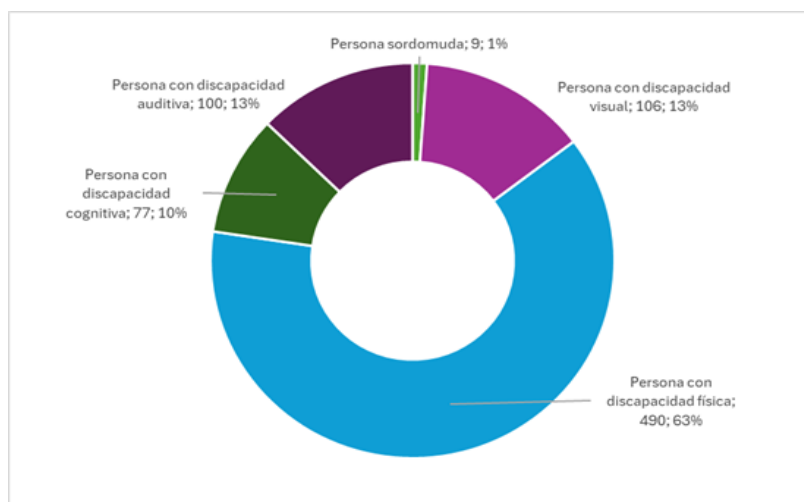
Gráfica 13. Descripción de la condición especial



Fuente: Coordinación de Administración del Sistema de PQSRD - Peticiones, Quejas, Sugerencias, Reclamos y Denuncias

El grupo de adulto mayor concentra la mayor proporción dentro de quienes indicaron condición especial, con 4.129 casos (69,62%), lo que lo convierte en el segmento predominante. Le sigue la población indígena con 829 casos (13,98%), mientras que otros grupos como mujeres gestantes (69 casos), veteranos de la fuerza pública (54 casos), periodistas (54 casos) y menores de edad (14 casos) presentan participaciones mucho más reducidas. Esta distribución muestra una marcada concentración en adultos mayores, acompañada por una presencia relevante de población indígena y una diversidad de condiciones que, aunque minoritarias, reflejan la heterogeneidad de la ciudadanía que interactúa con el sistema.

Gráfica 14. Descripción de la condición de discapacidad



Fuente: Coordinación de Administración del Sistema de PQSRD - Peticiones, Quejas, Sugerencias, Reclamos y Denuncias

Entre las personas que reportaron condición especial, las discapacidades representan un conjunto diverso, pero con baja participación relativa. La discapacidad física es la más frecuente dentro de este grupo (490 casos, 8,26%), seguida por la visual (106 casos, 1,79%) y la auditiva (100 casos, 1,69%). Las discapacidades cognitivas (77 casos, 1,30%) y la condición de persona sordomuda (9 casos, 0,15%) presentan proporciones menores. En conjunto, estas categorías evidencian que, aunque el volumen es reducido frente al total de registros, existe una presencia significativa de personas con limitaciones sensoriales y motoras que requieren atención diferenciada en los procesos.

Tipo de solicitud

A continuación, se presenta la proporción de solicitudes realizadas por la ciudadanía ante la entidad, segmentadas según el tipo de solicitud reportado en el sistema:

Gráfica 15. Tipo de solicitud realizada



Fuente: Coordinación de Administración del Sistema de PQSRD - Peticiones, Quejas, Sugerencias, Reclamos y Denuncias

La gran mayoría de las solicitudes corresponden al ámbito tributario, con 300.959 registros, lo que representa prácticamente todo el volumen (más del 91% del total). En segundo lugar, se encuentra el tipo aduanero, con 18.050 solicitudes, seguido por el administrativo, que alcanza 5.419 casos. Las solicitudes de tipo cambiario son mucho menos frecuentes, con 1.059 registros, y finalmente hay 2.342 casos en los que el tipo de solicitud no fue reportado.

Estos datos muestran una clara concentración en temas tributarios, lo que indica que la interacción de la ciudadanía con el sistema está fuertemente orientada a obligaciones fiscales y trámites relacionados con impuestos. Las solicitudes aduaneras y administrativas tienen una participación mucho menor, mientras que las cambiarias son marginales.

Las solicitudes realizadas por la ciudadanía se agrupan según el tema principal del trámite o requerimiento. Esta clasificación ayuda a identificar cuáles son las áreas más demandadas y entender el tipo de gestiones que se realizan.

Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios

Carrera 7 # 6C-54. Piso 7º. Edificio Sendas | PBX 601 4823294 - (+57) 3009140830

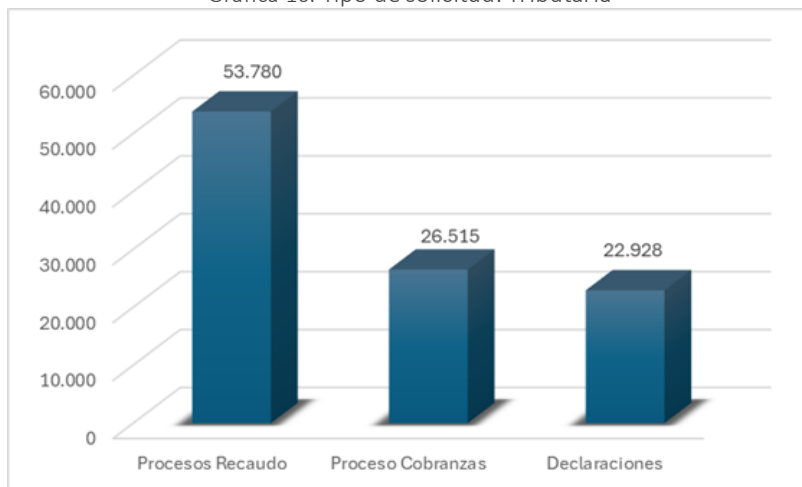
Código postal 111711

www.dian.gov.co

Formule su petición, queja, sugerencia o reclamo en el Sistema PQSR de la DIAN

A continuación, se presenta la distribución por tipo de solicitud, destacando las tres más representativas en cada categoría y mencionando aquellas con menor participación.

Gráfica 16. Tipo de solicitud: Tributaria

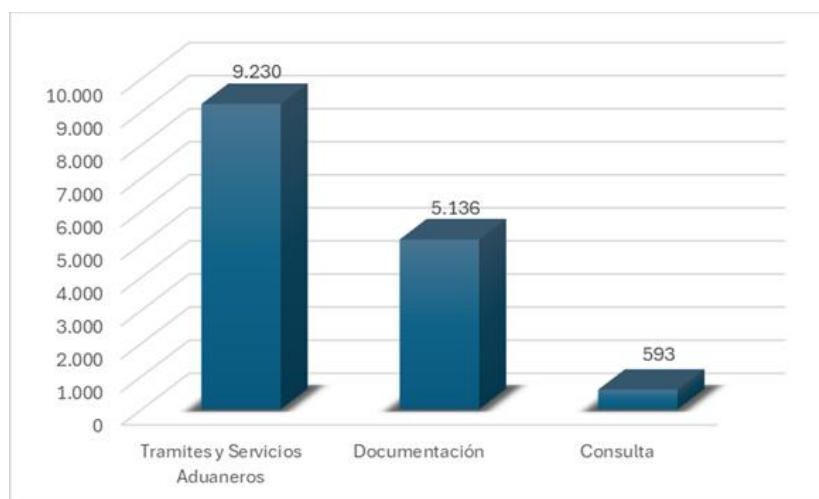


Fuente: Coordinación de Administración del Sistema de PQSRD - Peticiones, Quejas, Sugerencias, Reclamos y Denuncias

Este tipo de solicitud es el más representativo, con 91,8% del total. Dentro de este grupo, los temas más frecuentes son Procesos Recaudo (17,9%), Proceso Cobranzas (8,8%) y Declaraciones (7,6%). Esto evidencia que la mayoría de las solicitudes están orientadas a pagos, cobros y cumplimiento de obligaciones fiscales.

Otras solicitudes asociadas a temas tributarios se relacionaron con; procesos RUT (16.217), Procesos Información Exógena (15.295), Procesos Devoluciones (12.725), Documentación (10.582), Factura Electrónica (8.946), Funcionamiento del Sistema (5.846) y Denuncia (5.606).

Gráfica 17. Tipo de solicitud: Aduanero



Fuente: Coordinación de Administración del Sistema de PQSRD - Peticiones, Quejas, Sugerencias, Reclamos y Denuncias

Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios

Carrera 7 # 6C-54. Piso 7º. Edificio Sendas | PBX 601 4823294 - (+57) 3009140830

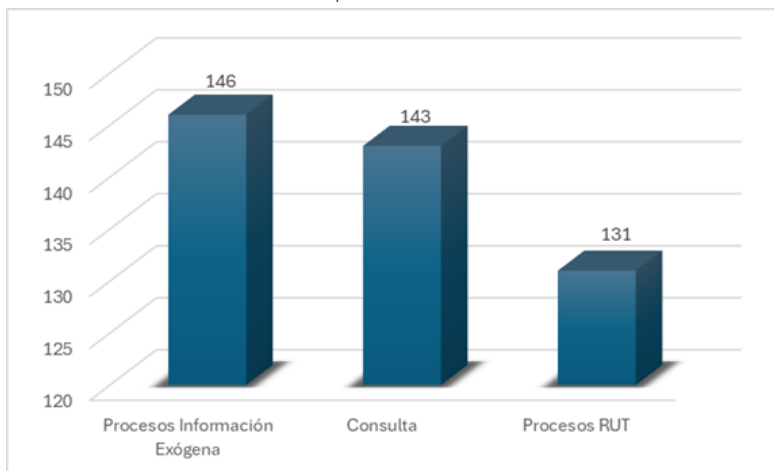
Código postal 111711

www.dian.gov.co

Formule su petición, queja, sugerencia o reclamo en el Sistema PQSR de la DIAN

Con una participación del 5,5% del total, las solicitudes aduaneras se concentran en Trámites y Servicios Aduaneros (9.230 casos, 51,1%) y Documentación (5.136 casos, 28,5%). En menor medida aparecen consultas (593 casos), esto refleja que la demanda en este ámbito está dominada por gestiones operativas y soporte documental. Otras solicitudes asociadas a temas aduaneros se relacionaron con; Procesos Aduaneros (442), Procesos RUT (421), Aprehensión de Mercancía (323), Procesos Recaudo (258), Proceso Cobranzas (238), Orientaciones TACI (227) y Denuncia (195).

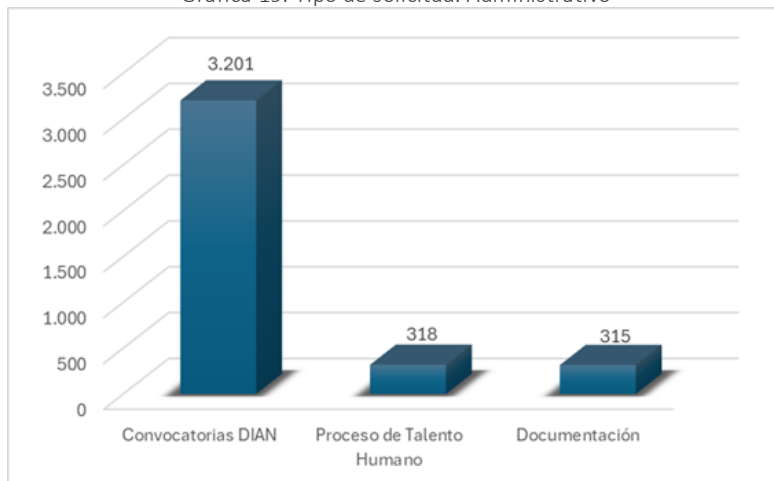
Gráfica 18. Tipo de solicitud: Cambiario



Fuente: Coordinación de Administración del Sistema de PQSRD - Peticiones, Quejas, Sugerencias, Reclamos y Denuncias

Este tipo de solicitud tiene una participación más baja, del 0,3% del total, y se distribuye principalmente en Procesos de Información Exógena (146 casos, 13,8%), Consultas (143 casos, 13,5%) y Procesos RUT (131 casos, 12,4%). En proporciones menores se evidencian los temas asociados a; Régimen Cambiario (126), Documentación (114), Procesos Recaudo (79), Orientaciones TACI (72), Proceso Cobranzas (51), Factura Electrónica, (30) y Denuncia (29), evidenciando que las solicitudes cambiarias son puntuales y se concentran en orientación y trámites específicos.

Gráfica 19. Tipo de solicitud: Administrativo



Fuente: Coordinación de Administración del Sistema de PQSRD - Peticiones, Quejas, Sugerencias, Reclamos y Denuncias

Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios

Carrera 7 # 6C-54. Piso 7º. Edificio Sendas | PBX 601 4823294 - (+57) 3009140830

Código postal 111711

www.dian.gov.co

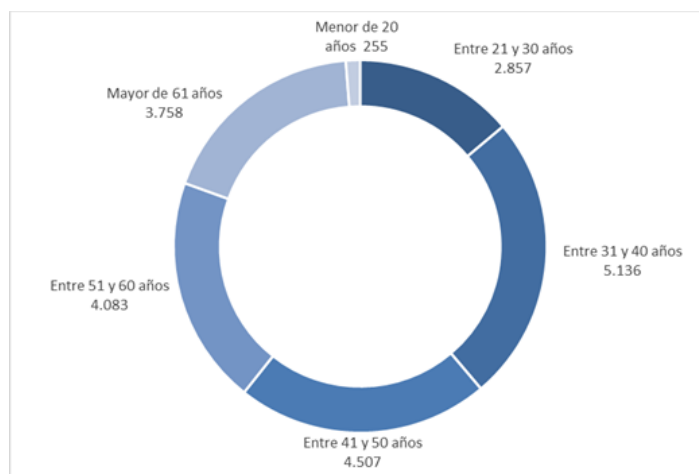
Formule su petición, queja, sugerencia o reclamo en el Sistema PQSR de la DIAN

Este tipo de solicitud representa el 1,7% del total. La mayoría corresponde a Convocatorias DIAN (3.201 casos, 59,1%), seguidas por Proceso de Talento Humano (318 casos, 5,9%) y Documentación (315 casos, 5,8%). Esto indica que las gestiones administrativas se enfocan principalmente en procesos internos y oportunidades laborales, mientras que otros temas como Contratos (219), Consulta (216), Funcionamiento del Sistema (169), tienen menor participación. Adicionalmente, se evidencia que dentro de esta categoría los ciudadanos clasificaron algunas solicitudes asociadas a; Procesos RUT (152), Declaraciones (120), Trámites y Servicios Aduaneros (115) y Factura Electrónica (98).

Encuesta de percepción ciudadana 2025

Durante el último trimestre de 2025 se aplicó la Encuesta de Percepción Ciudadana, con un total de 20.596 respuestas. A partir de esta información se seleccionaron ítems que permiten caracterizar a la ciudadanía que interactuó con la entidad en el periodo analizado, con el propósito de conocer sus percepciones y particularidades. Los resultados se presentan a continuación.

Gráfica 20. Rango de edad

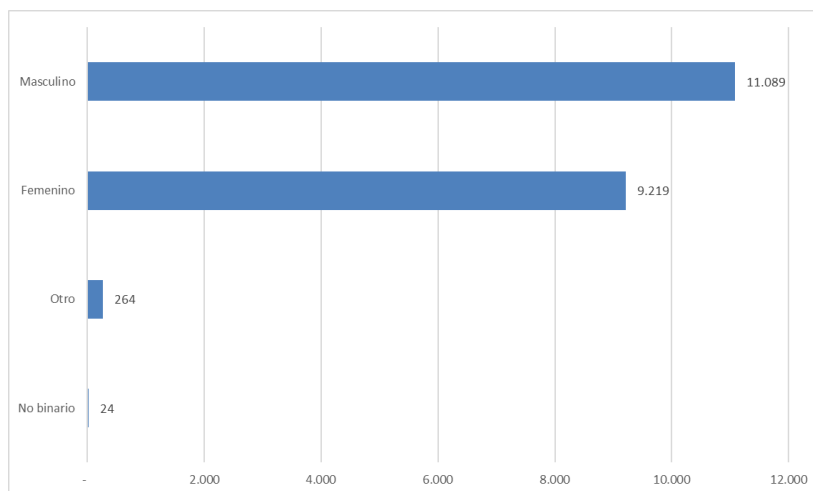


Fuente: Coordinación de canales de servicio y experiencia del usuario

Los resultados de la encuesta muestran una clara concentración en adultos de 31 a 60 años (66,64%), discriminado de la siguiente manera; el grupo de 31 a 40 años es el más numeroso (24,94%), seguido por el de 41 a 50 años (21,88%) y de 51 a 60 años (19,82%), lo que indica que la interacción con la entidad proviene principalmente de población en edad laboral.

La población más joven (≤ 30 años) representa el 15,11%, distribuida entre el rango de 21 a 30 años (13,87%) y menores de 20 años (1,24%), lo que evidencia una participación reducida de personas jóvenes. Por su parte, las personas mayores de 61 años alcanzan el 18,25%, reflejando una presencia significativa de adultos mayores entre quienes respondieron la encuesta.

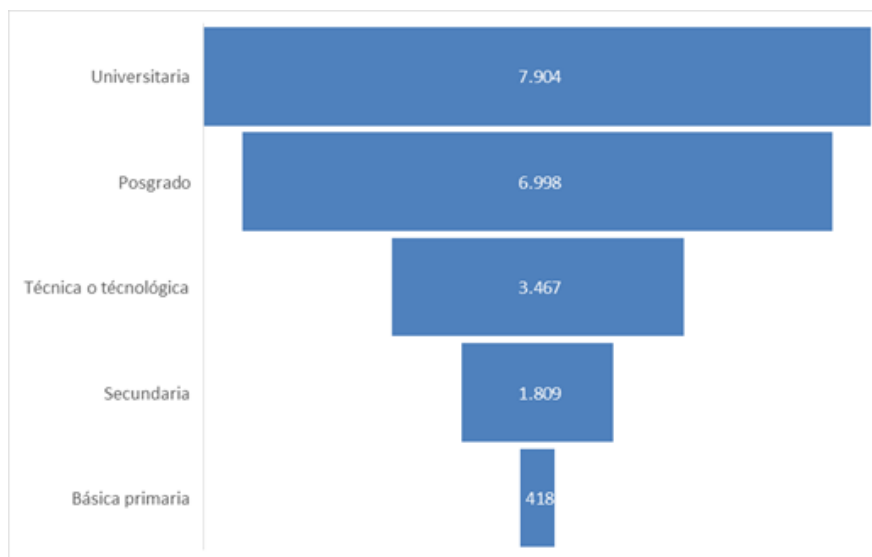
Gráfica 21. Identificación de Género



Fuente: Coordinación de canales de servicio y experiencia del usuario

Del total de 20.596 respuestas, predomina la opción masculino con 11.089 casos (53,84%), seguida por femenino con 9.219 (44,76%). Las opciones otro suman 264 (1,28%) y no binario 24 (0,12%), con una participación secundaria en el conjunto. En síntesis, se observa mayor participación de ciudadanía que se identifica con el género masculino y una presencia significativa de representación identificada con el género femenino, con frecuencias muy bajas en las opciones de género no binario y otros.

Gráfica 22. Nivel educativo

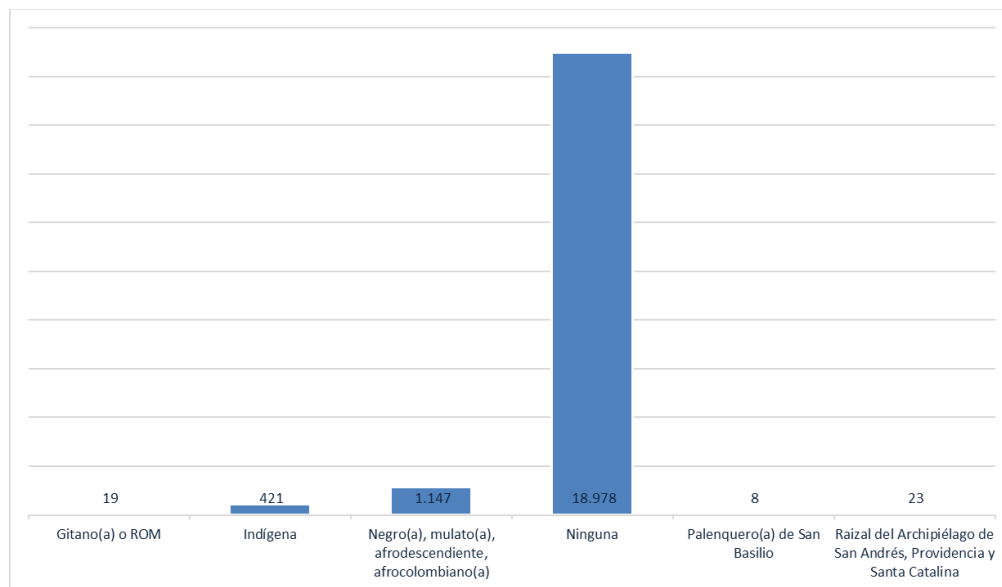


Fuente: Coordinación de canales de servicio y experiencia del usuario

Del total de 20.596 respuestas, predomina el nivel universitario con 7.904 casos (38,38%), seguido por posgrado, que incluye las formaciones en especialización, maestría o doctorado, con 6.998 (33,98%). En tercer

lugar, se evidencia el nivel técnico o tecnológico con 3.467 (16,83%). Los niveles secundaria 1.809 (8,78%) y básica primaria 418 (2,03%) tienen una participación menor. En síntesis, la mayoría de la ciudadanía que respondió a la encuesta cuenta con formación superior, de nivel universitario y de posgrado, con una presencia complementaria de formación técnica/tecnológica, y baja participación de niveles escolares básicos.

Gráfica 23. Autorreconocimiento étnico y racial

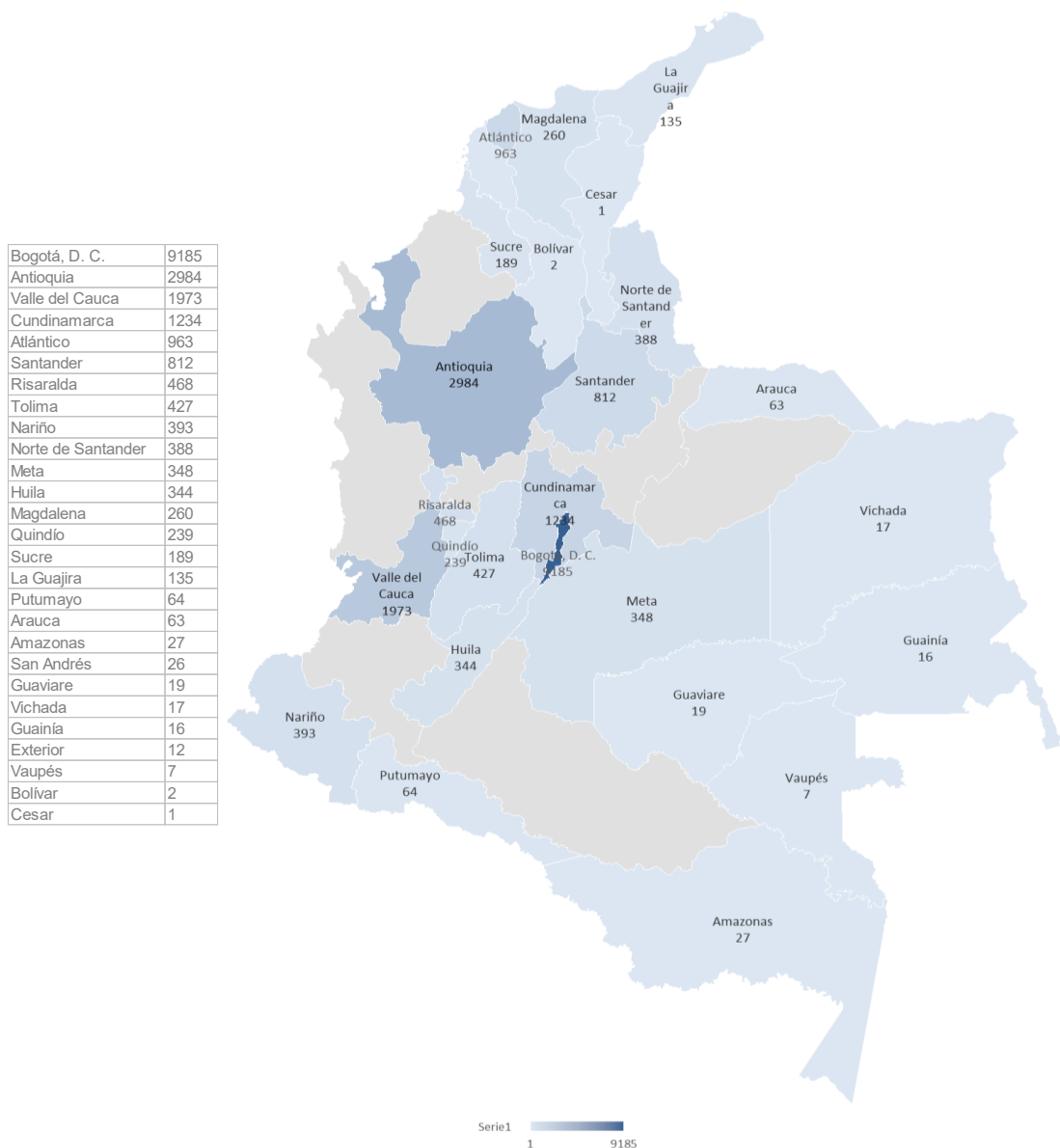


Fuente: Coordinación de canales de servicio y experiencia del usuario

Del total de 20.596 respuestas, la opción “Ninguna” concentra la mayor parte con 18.978 casos (92,14%), lo que indica que la mayoría de la ciudadanía no se auto reconoce dentro de las categorías étnicas y raciales consultadas. De los que reportan autorreconocimiento se encuentran; el grupo negro, mulato, afrodescendiente o afrocolombiano que predomina con 1.147 casos (5,57%), seguido por indígena con 421 (2,04%). En contraste, las categorías que presentaron una participación muy baja en el conjunto son; raizal 23 (0,11%), Gitano/ROM 19 (0,09%) y Palenquero 8 (0,04%).

A continuación, se muestra el mapa con la distribución por departamento de la residencia de los ciudadanos que respondieron la encuesta con corte de octubre de 2025.

Gráfica 24. Departamento de residencia



Tecnología de Bing. Microsoft, OpenStreetMap, Overture. Maps Foundation

Fuente: Coordinación de canales de servicio y experiencia del usuario

Del total de 20.596 registros, Bogotá, D.C., concentra la mayor participación con 9.185 (44.60%). Le siguen los departamentos de Antioquia 2.984 (14.49%), Valle del Cauca 1.973 (9.58%), Cundinamarca 1.234 (5.99%) y Atlántico 963 (4.68%). La distribución muestra una clara concentración en la capital y los principales departamentos. En el rango intermedio (entre 1% y 4% del total) se ubican departamentos como Santander,

Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios

Carrera 7 # 6C-54. Piso 7º. Edificio Sendas | PBX 601 4823294 - (+57) 3009140830

Código postal 111711

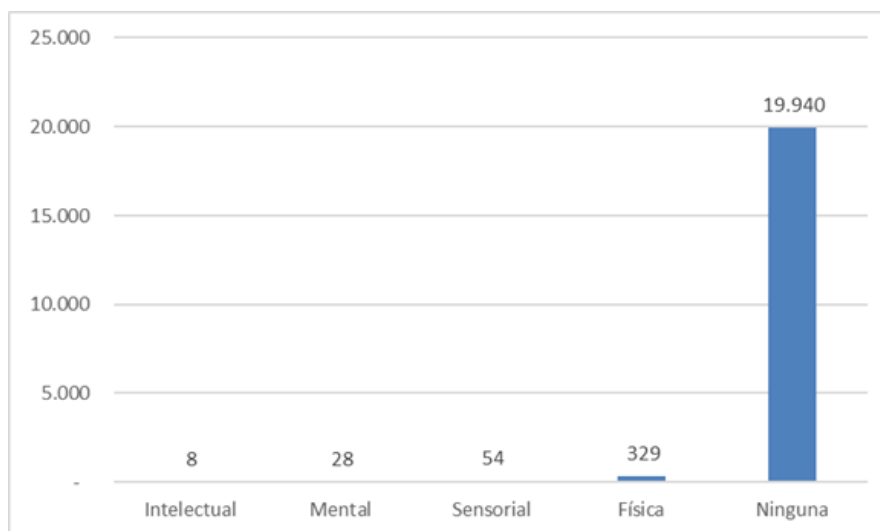
www.dian.gov.co

Formule su petición, queja, sugerencia o reclamo en el Sistema PQSR de la DIAN

Risaralda, Tolima, Nariño, Norte de Santander, Meta, Huila, Magdalena y Quindío, con participaciones que oscilan desde 1.16% hasta 3.94%. Este grupo refleja una presencia extendida pero moderada en varias regiones.

Las participaciones más bajas se encuentran en los departamentos de Sucre 189 (0.92%), La Guajira 135 (0.66%), Putumayo 64 (0.31%), Arauca 63 (0.31%), Amazonas 27 (0.13%), San Andrés 26 (0.13%), Guaviare 19 (0.09%), Vichada 17 (0.08%), Guainía 16 (0.08%), Vaupés 7 (0.03%), Bolívar 2 (0.01%) y Cesar 1 (menos del 0.01%). Adicionalmente, se registraron 12 respuestas marcadas con residencia dentro del territorio nacional y clasificando el departamento como “exterior”, lo que no permite identificar su residencia específica.

Gráfica 25. Condición especial (discapacidad)

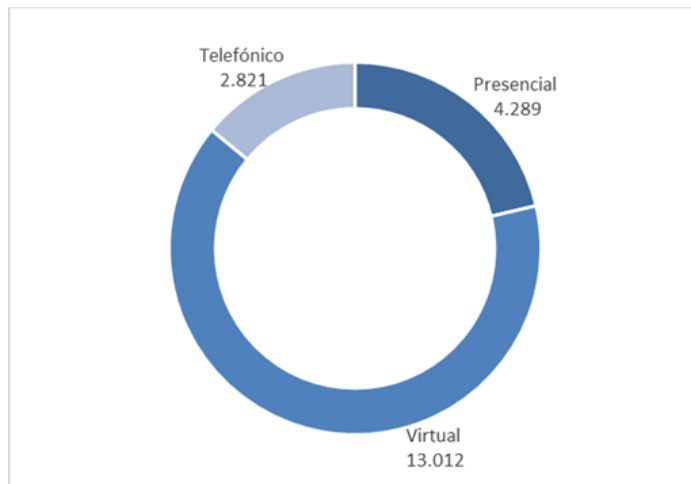


Fuente: Coordinación de canales de servicio y experiencia del usuario

Del total de 20.359 personas encuestadas, 419 reportaron tener alguna condición especial, lo que equivale aproximadamente al 2%. La gran mayoría, 19.940 personas (cerca del 98%), indicó no tener ninguna condición. Entre las condiciones de discapacidad declaradas, la más frecuente es la física, con 329 casos (alrededor del 1,6% del total), seguida por la sensorial con 54 casos (0,3%), la mental con 28 casos (0,1%) y la intelectual con 8 casos (menos del 0,1%).

Dentro del grupo que reportó tener alguna condición (419), se observa que la condición física representa la mayoría, con 78,5% de los casos. Las condiciones sensoriales corresponden al 12,9%, las mentales al 6,7% y las intelectuales al 1,9%, lo que indica que, aunque la presencia de condiciones especiales en la población encuestada es baja, existe una concentración relevante en limitaciones físicas, mientras que las demás condiciones aparecen en proporciones menores. Por otro lado, del total de personas encuestadas, 237 indicaron que hacen parte del grupo de veteranos de la fuerza pública.

Gráfica 26. Canal de atención preferido para trámites y consultas

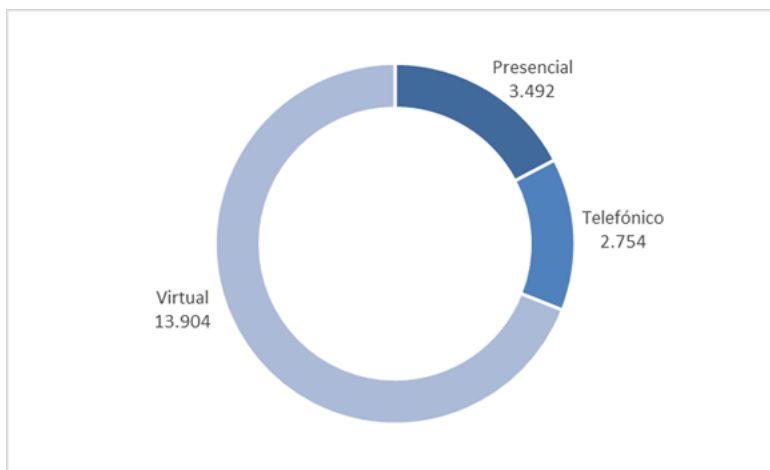


Fuente: Coordinación de canales de servicio y experiencia del usuario

Del total de respuestas, la mayoría de las personas prefiere realizar sus trámites y consultas por canales virtuales, con 13.012 menciones, lo que representa aproximadamente el 64% del total. En segundo lugar, se encuentra la atención presencial, con 4.289 respuestas (alrededor del 21%), y finalmente el canal telefónico, con 2.821 respuestas (cerca del 14%). Este resultado muestra una clara inclinación hacia la atención virtual, mientras que la presencial y la telefónica tienen una participación menor, aunque siguen siendo relevantes para una parte significativa de la población.

Dentro del canal virtual se incluyen los siguientes servicios con sus interacciones; Videoatención (1.131), correo electrónico (4.658), Chat de soporte técnico (1.116), ChatBot (184), Redes sociales (Facebook, X, Instagram, LinkedIn, Tiktok (150), Portal WEB -Información- (2.045) y otros servicios en línea; Diligenciamiento de declaraciones, presentación de información, otros (3.728). Por otro lado, se identifica el Servicio de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos – PQSR con una preferencia en 321 casos y el Servicio de correspondencia con 153 casos.

Gráfica 27. Canal de atención más usado durante el último año



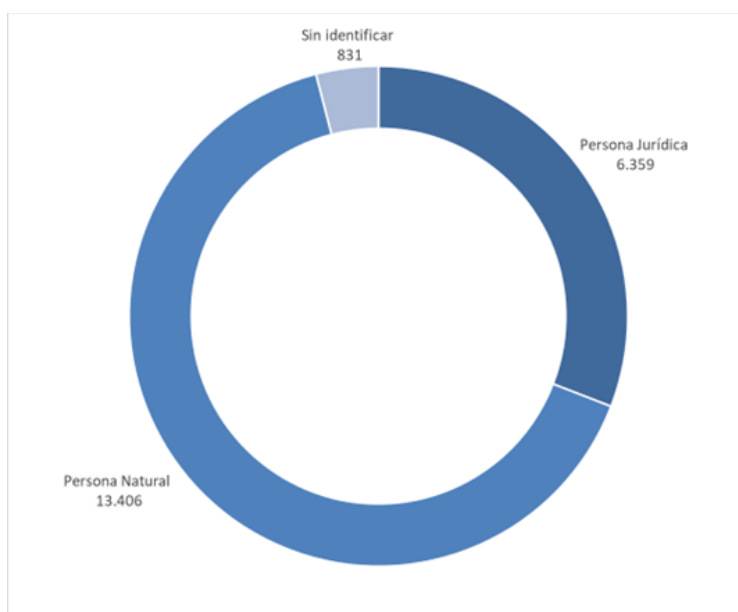
Fuente: Coordinación de canales de servicio y experiencia del usuario

Del total de respuestas, el canal virtual fue el más utilizado de acuerdo con lo reportado a través de la encuesta de percepción, con 13.904 menciones, lo que equivale aproximadamente al 71% del total. En segundo lugar, se encuentra la atención presencial, con 3.492 respuestas (alrededor del 18%), y finalmente el canal telefónico, con 2.754 respuestas (cerca del 14%).

Este resultado confirma una preferencia marcada por el uso de canales digitales durante el último año, mientras que la atención presencial y telefónica mantienen una participación menor, aunque siguen siendo opciones relevantes para una parte de la población.

Dentro del canal virtual se incluyen los siguientes servicios con sus interacciones; Videoatención (445), correo electrónico (4.818), Chat de soporte técnico (599), ChatBot (149), Redes sociales (Facebook, X, Instagram, LinkedIn, Tiktok (253), Portal WEB -Información- (2.754) y otros servicios en línea; Diligenciamiento de declaraciones, presentación de información, otros (4.886). De otra manera, los ciudadanos reportaron 299 interacciones a través del servicio de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos – PQSR y de 147 interacciones a través del Servicio de correspondencia.

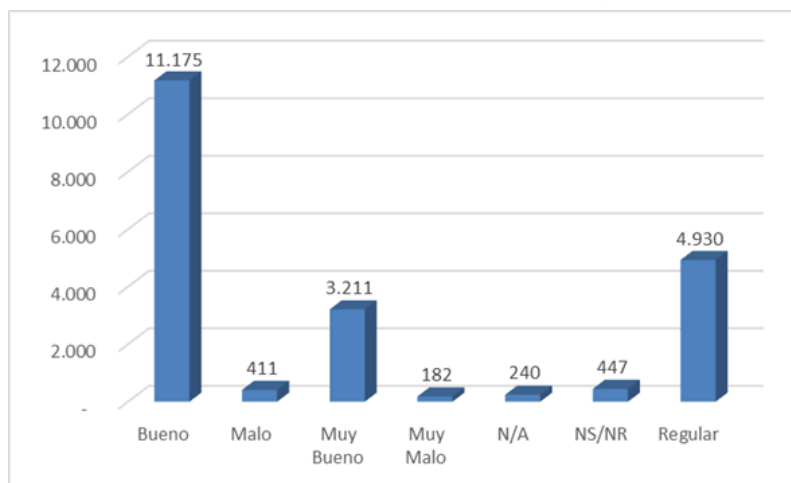
Gráfica 28. Tipo de ciudadano



Fuente: Coordinación de canales de servicio y experiencia del usuario

Del total de respuestas recibidas, la mayoría corresponde a personas naturales, con 13.406 menciones (64%). En segundo lugar, se encuentran las personas jurídicas, con 6.359 respuestas (31%) y finalmente el grupo de casos en los que no se identificó el tipo de ciudadano, con 831 respuestas (4%). Este resultado muestra que la mayor parte de los trámites y consultas son realizados por personas naturales, mientras que las personas jurídicas representan una proporción significativa.

Gráfica 29. Nivel de conocimiento sobre la DIAN y sus trámites



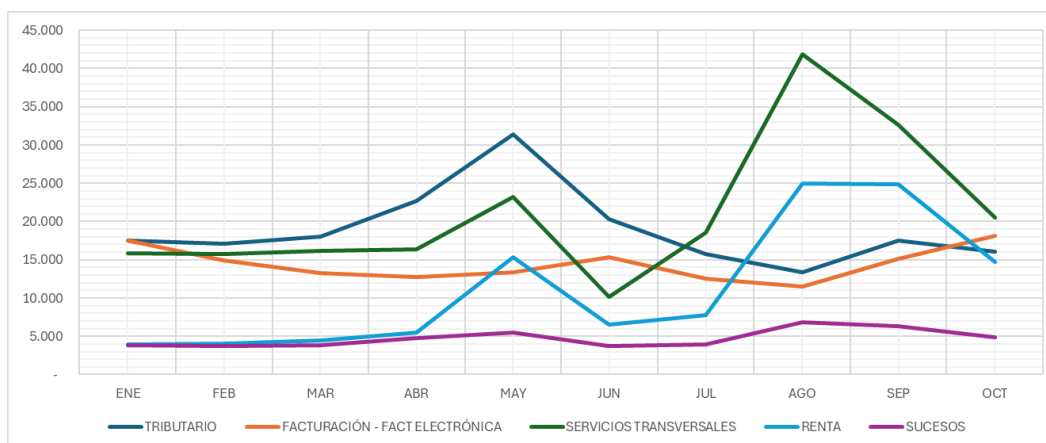
Fuente: Coordinación de canales de servicio y experiencia del usuario

Del total de 20.596 respuestas, la mayoría de la ciudadanía considera que su conocimiento sobre la entidad y sus trámites es Bueno 11.175 (54%) o Muy Bueno 3.211 (16%), sumando cerca del 70% con percepción positiva. Un 24% lo califica como Regular (4.930), mientras que las valoraciones negativas frente a su nivel de conocimiento son muy bajas: Malo 411 (2%) y Muy Malo 182 (menor del 1%). Por otro lado, un pequeño grupo de 687 respuestas, que corresponde al 3% eligió No aplica (N/A) o No sabe, no responde (NS/NR). En resumen, la percepción ciudadana sobre su nivel de conocimiento frente a la DIAN y sus trámites es mayoritariamente favorable, aunque casi una cuarta parte se ubica en un nivel intermedio (Regular).

Contact center

A continuación, se presentan los resultados de las interacciones ciudadanas atendidas a través del contact center entre enero y octubre de 2025, organizadas por tipo de consulta. Esta información permite identificar los temas de mayor demanda y analizar el comportamiento general de la atención brindada a la ciudadanía a través del canal telefónico.

Gráfica 30. Resultados interacciones ciudadanas a través del Contact Center



Fuente: Coordinación de canales de servicio y experiencia del usuario

Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios

Carrera 7 # 6C-54. Piso 7º. Edificio Sendas | PBX 601 4823294 - (+57) 3009140830

Código postal 111711

www.dian.gov.co

Formule su petición, queja, sugerencia o reclamo en el Sistema PQSR de la DIAN

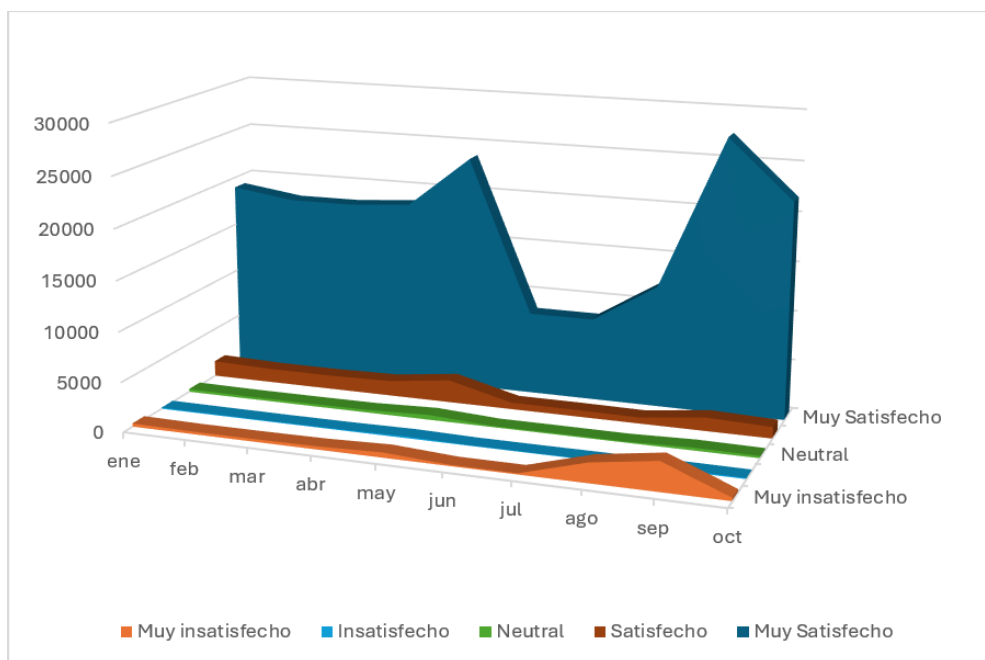
Entre enero y octubre de 2025, las interacciones ciudadanas atendidas a través del contact center se concentraron principalmente en temas tributarios, servicios transversales y facturación electrónica, que en conjunto representan la mayor parte de las consultas. Esto refleja que la ciudadanía utiliza el canal telefónico, sobre todo, para resolver inquietudes relacionadas con el cumplimiento de obligaciones, el acceso a servicios generales de la entidad y los procesos de facturación electrónica.

En cuanto al comportamiento mensual, se observan aumentos significativos en mayo, agosto y septiembre, meses en los que se registra el mayor volumen de interacciones. Estos picos están asociados principalmente a consultas sobre tributos, renta y servicios transversales, lo que sugiere una mayor necesidad de orientación en periodos clave del calendario tributario. En los demás meses, el volumen de consultas se mantiene más estable.

En general, los resultados muestran que la demanda ciudadana es variable y responde a momentos específicos del año, con una participación menor y constante en temas como sucesos. El contact center se consolida como un canal relevante para brindar información y acompañamiento oportuno a la ciudadanía, especialmente en los temas de mayor impacto para el cumplimiento de sus obligaciones.

Por otro lado, del total de interacciones realizadas a través del canal telefónico, administrado por el operador del Contact Center, se registraron 198.814 respuestas a la medición de satisfacción ciudadana correspondiente al ítem: “¿Qué tan satisfecho quedó con el servicio prestado?”. A continuación, se presenta el comportamiento de estos resultados.

Gráfica 31. Resultados encuesta de satisfacción a través del Contact Center



Fuente: Coordinación de canales de servicio y experiencia del usuario

Los resultados de la encuesta muestran que la satisfacción de la ciudadanía frente al servicio recibido a través del contact center es mayoritariamente positiva. En todos los meses analizados predomina ampliamente la opción “Muy satisfecho”, lo que indica que la mayoría de las personas considera que la atención recibida fue

adecuada y cumplió con sus expectativas. Este comportamiento se mantiene incluso en los meses con mayor número de encuestas, como mayo, septiembre y octubre.

Las respuestas “Satisfecho” y “Neutral” representan una parte menor del total y se mantienen relativamente estables a lo largo del tiempo. Esto sugiere que, aunque una proporción importante de usuarios valora el servicio de manera favorable, existen ciudadanos cuya experiencia fue aceptable pero no totalmente satisfactoria. Estos resultados reflejan diferencias en la experiencia según el tipo de solicitud o el momento de atención.

Por su parte, los niveles de “Insatisfecho” y “Muy insatisfecho” son bajos en comparación con el total de respuestas, aunque presentan aumentos puntuales en algunos meses, especialmente en agosto y septiembre. Estos incrementos coinciden con un mayor volumen de atenciones, lo que puede influir en la percepción del servicio. En general, los datos permiten concluir que el contact center logra mantener altos niveles de satisfacción, aun en periodos de alta demanda, con variaciones propias de la dinámica del servicio.

Redes sociales

A continuación, se presenta un panorama del comportamiento y consumo de contenidos de la ciudadanía en los canales digitales institucionales. La información permite identificar los perfiles predominantes, los momentos de mayor interacción y las preferencias por tipo de contenido en cada red social, como insumo para fortalecer el relacionamiento y la comunicación con los grupos de interés.

Tabla 10. Comportamiento redes sociales

Canal	Perfil predominante	Comportamiento	Preferencias de contenido	Hallazgos clave
Facebook (291.297 seguidores)	25 a 44 años, urbanos	Mayor actividad 9 a.m. – 5 p.m.	Reels, videos cortos, información concreta	Alto interés en: Turistas en Colombia, Resolución Única DIAN y Gestión DIAN
Instagram	25 a 44 años, trabajadores	Mayor actividad Mi–Ju–Vi	Reels y carruseles educativos	Creciente demanda por guías rápidas de cumplimiento
X (Twitter)	Profesionales 25 a 45 años	Picos en horario laboral	Noticias, actualizaciones fiscales	Canal clave para información inmediata y conversación pública
TikTok (34.292 seguidores)	16 a 30 años	Consumo nocturno y fines de semana	Contenido corto educativo y cercano	Alto potencial para conectar con públicos jóvenes
YouTube	30 a 50 años	Interacción en videos <10 min	Tutoriales, paso a paso	Canal esencial para facilitar trámites

Canal	Perfil predominante	Comportamiento	Preferencias de contenido	Hallazgos clave
LinkedIn	30 a 55 años, directivos y empresarios	Mayor actividad en la mañana	Innovación fiscal, modernización, logros	Espacio estratégico para posicionamiento institucional

Fuente: Oficina de Comunicaciones Institucionales

La información muestra que cada red social tiene públicos y horarios distintos. En Facebook y X (Twitter) la actividad se concentra en horario laboral y el público suele ser de 25 a 45 años, urbano y profesional. Instagram se mueve más los miércoles, jueves y viernes con personas trabajadoras de 25 a 44 años. TikTok tiene consumo en noches y fines de semana, con jóvenes de 16 a 30 años. YouTube atrae a personas de 30 a 50 años que interactúan mejor con videos de menos de 10 minutos, y LinkedIn se activa en las mañanas con directivos y empresarios de 30 a 55 años.

En formatos y contenido, hay preferencia por piezas cortas y visuales: Reels, videos breves y carruseles educativos en Facebook e Instagram, y microvideos cercanos en TikTok. X funciona para noticias y actualizaciones fiscales al momento y para conversación pública. YouTube es el espacio para tutoriales paso a paso que facilitan trámites. LinkedIn se enfoca en innovación, modernización y logros institucionales. Los temas con mayor interés son Turistas en Colombia, la Resolución Única DIAN y la Gestión DIAN, junto con una demanda creciente por guías rápidas de cumplimiento.

También se evidencia un rol diferenciado por canal. Facebook (291.297 seguidores) opera como vitrina de información concreta y de alto alcance. X canaliza la inmediatez y la conversación pública en horario laboral. Instagram y TikTok cubren aprendizaje rápido y cercano, con TikTok enfocado en públicos jóvenes (34.292 seguidores). YouTube ofrece profundidad operativa para resolver procesos mediante tutoriales breves. LinkedIn sustenta el posicionamiento institucional ante audiencias de dirección y empresa, con actividad marcada en la mañana.

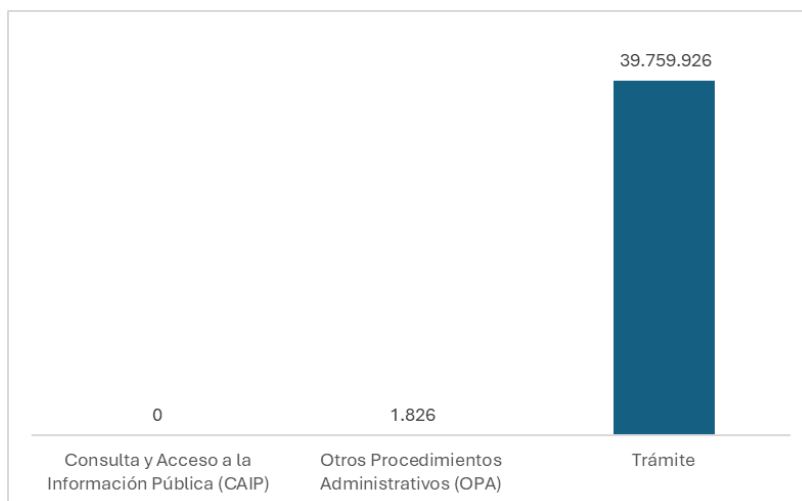
El análisis evidencia que los ciudadanos y grupos de interés presentan comportamientos diferenciados según el canal, lo que permite identificar patrones útiles para el diseño de contenidos, la segmentación de mensajes y la optimización de procesos de relacionamiento.

Trámites, otros procedimientos administrativos y consultas de acceso a información pública

A la fecha de corte del presente informe, la entidad cuenta con 68 trámites, distribuidos de la siguiente manera: Aduaneros (39), Tributarios (26) y Cambiarios (3). La categoría de Otros Procedimientos Administrativos se concentra en Aduaneros (2) y Cambiarios (1), mientras que las Consultas de Acceso a Información Pública corresponden al ámbito Tributario (7).

A continuación, se presenta el comportamiento de los trámites, consultas de acceso a información Pública (CAIP) y Otros Procedimientos Administrativos (OPA) realizados por la ciudadanía en materia Tributaria, Aduanera y Cambiaria, durante el periodo enero a octubre 2025, de acuerdo con los registros del Sistema Único de Información de Trámites - SUIT.

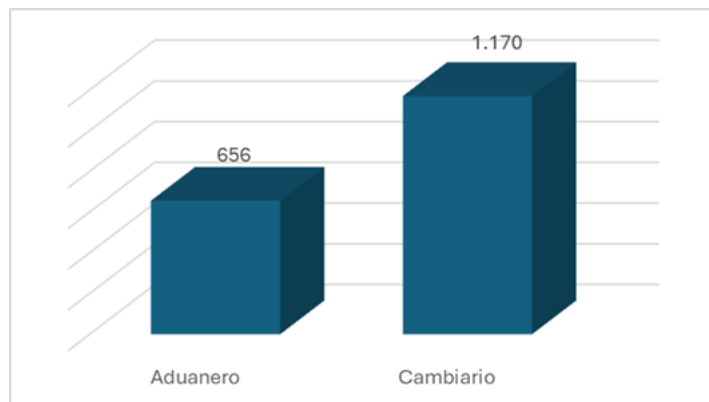
Gráfica 32. Cantidad de registros



Fuente: Subdirección de procesos

Durante el periodo observado se registraron 39.761.752 registros en total. De ese total, 39.759.926 (99,995%) correspondieron a Trámites, lo que representa prácticamente la totalidad de las atenciones. Por su parte, los Otros Procedimientos Administrativos sumaron 1.826 registros (0,005%), mientras que no se registraron solicitudes clasificadas como Consulta y Acceso a la Información Pública.

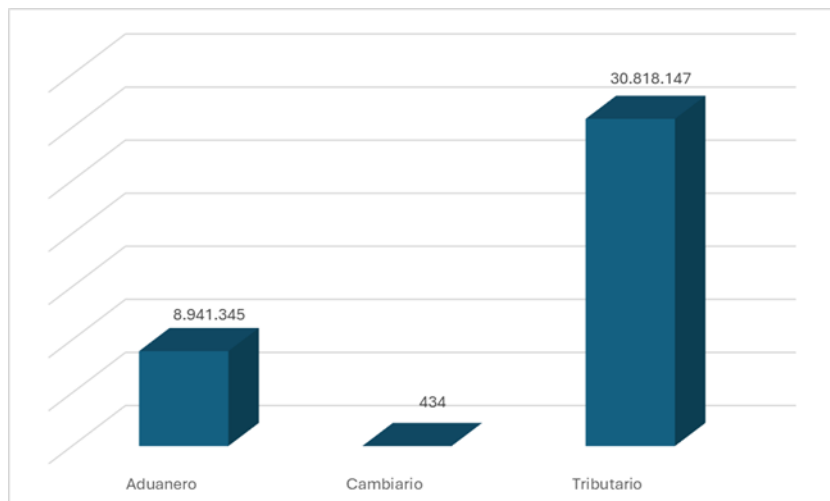
Gráfica 33. Otros Procedimientos Administrativos (OPA)



Fuente: Subdirección de procesos

Se realizaron 1.826 Otros Procedimientos Administrativos, distribuidos principalmente en la tipología Cambiaria con 1.170 registros, lo que equivale al 64% y Aduanera con 656 registros, impactando un 36%.

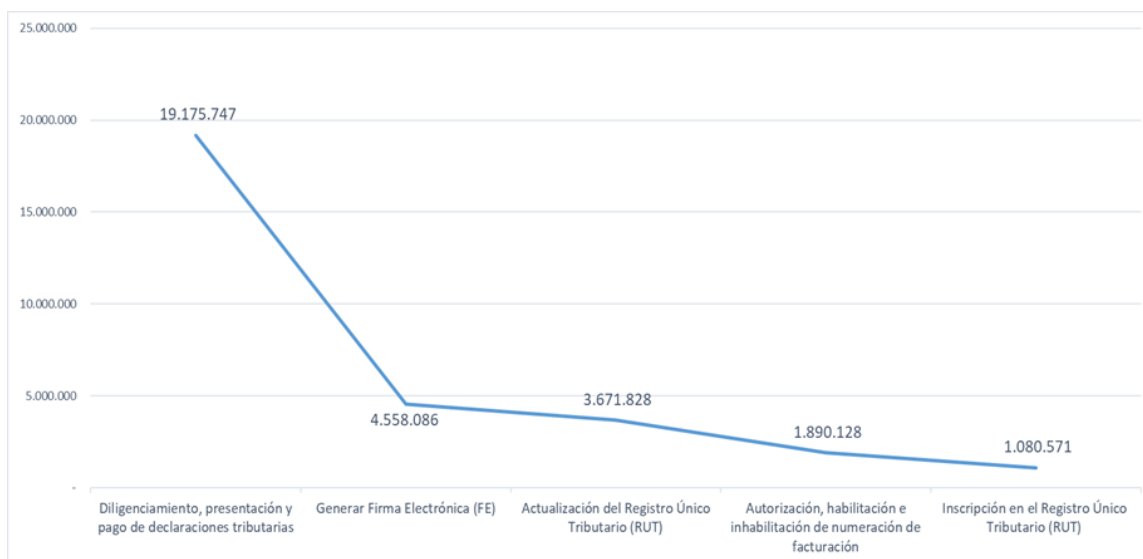
Gráfica 34. Trámites



Fuente: Subdirección de procesos

Del total de trámites realizados al corte del periodo, la tipología Tributaria concentra el 77% del total (30.818.147 trámites), seguida por la Aduanera con un 22% (8.941.345 trámites) y la Cambiaria con menos del 1% (434 trámites). Esto evidencia que la gestión Tributaria es la más demandada por la ciudadanía, la gestión Aduanera es representativa, aun cuando tiene menor impacto en términos de volumen y la gestión cambiaria es más especializada y menos frecuente. A continuación, el detalle de cada uno de los trámites realizados por la ciudadanía.

Gráfica 35. Principales trámites tributarios



Fuente: Subdirección de procesos

Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios

Carrera 7 # 6C-54. Piso 7º. Edificio Sendas | PBX 601 4823294 - (+57) 3009140830

Código postal 111711

www.dian.gov.co

Formule su petición, queja, sugerencia o reclamo en el Sistema PQSR de la DIAN

Teniendo en cuenta los trámites tributarios realizados, los que tuvieron mayor demanda fueron; Diligenciamiento, presentación y pago de declaraciones tributarias con 19.175.747 trámites (62,2%), Generación de Firma Electrónica con 4.558.086 (14,8%), Actualización del Registro Único Tributario (RUT) con 3.671.828 (11,9%), Autorización, habilitación e inhabilitación de numeración de facturación con 1.890.128 (6,1%) y el trámite de Inscripción en el Registro Único Tributario (RUT) con 1.080.571 (3,5%). Estos cinco trámites concentran el 98,6% del total, lo que evidencia una marcada orientación hacia operaciones masivas y transaccionales, principalmente relacionadas con declaraciones, identidad digital y gestión del RUT y la facturación.

Tabla 11. Distribución de otros trámites tributarios realizados

Otros Trámites Tributarios	Gestión
Levantamiento de la suspensión de la Inscripción en el Registro Único Tributario (RUT)	155.357
Habilitación del facturador electrónico	145.606
Devolución y/o compensación por saldos a favor originados en las declaraciones o actos administrativos del impuesto sobre la renta y complementarios	33.685
Devolución de IVA a turistas extranjeros	28.292
Corrección de errores e inconsistencias en declaraciones y recibos de pago	25.755
Cancelación de la Inscripción en el Registro Único Tributario (RUT)	18.671
Devolución y/o compensación por saldos a favor originados en las declaraciones o actos administrativos de Impuesto sobre las Ventas -IVA	9.884
Certificado de acreditación de residencia fiscal en Colombia	6.825
Facilidades de pago para los deudores de obligaciones tributarias	6.639
Devolución de pagos en exceso y pagos de lo no debido	4.504
Registro de contratos de importación de tecnología	4.036
Certificado sobre situación tributaria	1.176
Devolución y/o compensación del IVA pagado en adquisición de materiales para construcción de vivienda de interés social	603
Devolución del impuesto a las ventas a las instituciones estatales u oficiales de educación superior	300
Devolución del IVA e INC a diplomáticos, organismos internacionales y misiones diplomáticas y consulares	236
Autorización, suspensión de la calidad para actuar como autorretenedor del impuesto sobre la renta	122
Participación en remates en pública subasta en el proceso administrativo de cobro.	93
Habilitación de proveedores tecnológicos	3

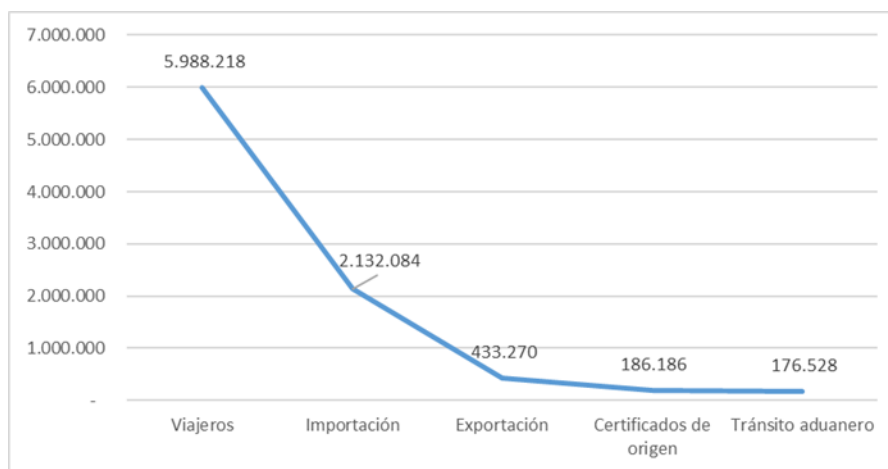
Fuente: Subdirección de procesos

Los trámites tributarios restantes suman 441.787 gestiones (1,43% del total) y se concentran principalmente en; levantamiento de la suspensión del RUT, con 155.357 trámites (0,50%), y habilitación del facturador electrónico, con 145.606 (0,47%), que juntos representan casi el 1% del total.

Le siguen las devoluciones y compensaciones, que suman 77.504 trámites (0,25%), destacando la devolución por saldos a favor en renta con 33.685 (0,11%) y la devolución de IVA a turistas extranjeros con 28.292 (0,09%), además de otros casos como devolución de IVA (9.884; 0,03%) y pagos en exceso (4.504; 0,015%). La cancelación del RUT, con 18.671 trámites (0,06%), y gestiones como corrección de errores en declaraciones y recibos, con 25.755 (0,08%), y facilidades de pago, con 6.639 (0,02%).

Finalmente, los trámites más específicos y de menor gestión como el certificado de residencia fiscal 6.825, registro de contratos de importación de tecnología 4.036, certificado sobre situación tributaria 1.176 y otros como, devoluciones a instituciones, diplomáticos y habilitación de proveedores tecnológicos, suman en conjunto menos del 0,03% del total.

Gráfica 36. Principales trámites aduaneros



Fuente: Subdirección de procesos

Teniendo en cuenta los trámites aduaneros realizados, los que tuvieron mayor gestión fueron: Viajeros, con 5.988.218 trámites (67,0%), seguido por Importación, con 2.132.084 (23,8%), Exportación, con 433.270 (4,8%), Certificados de origen, con 186.186 (2,1%), y Tránsito aduanero, con 176.528 (2,0%). Estos cinco trámites concentran el 99,7% del total de 8.941.345 gestiones, lo que evidencia una marcada orientación hacia operaciones masivas relacionadas con el control de viajeros y el movimiento de mercancías.

Los otros trámites aduaneros, 25.059 (0,3%), corresponde a gestiones muy específicas como certificados de no infractor, vinculaciones y desvinculaciones de agentes, aprobaciones de garantías, entregas urgentes, clasificaciones arancelarias y diversas habilitaciones, todas con volúmenes marginales que no superan el 0,02% cada una, lo que confirma que la operación aduanera está dominada por procesos masivos de control de viajeros y movimiento de mercancías, mientras que los trámites menores responden a necesidades puntuales y especializadas.

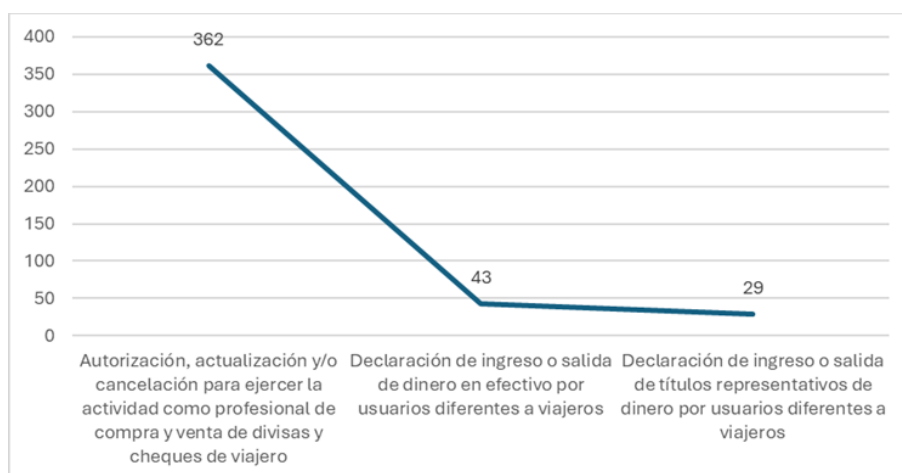
Tabla 12. Distribución de otros trámites aduaneros realizados

Otros Trámites Aduaneros	Gestión
Certificado de no Infractor y/o Reporte de Antecedentes Administrativos Aduaneros	9.913
Vinculación de representantes aduaneros, agentes aduaneros y auxiliares aduaneros y presentación de personas	1.285
Aprobación de garantías globales de usuarios aduaneros	1.236
Desvinculación de agentes, representantes, auxiliares aduaneros y demás personas presentadas	908
Entregas urgentes	567
Clasificación arancelaria ordinaria	490
Autorización como Operador Económico Autorizado	233
Calificación de planillas de material originario de la subregión	204
Inscripción como agente de carga internacional en el modo de transporte marítimo exclusivamente	34
Resoluciones anticipadas de clasificación arancelaria	29
Autorización de observadores en operaciones de importación	28
Autorización para ejercer como agencia de aduanas	19
Habilitación de un depósito público y Habilitación de un depósito público para distribución internacional en San Andrés Islas	18
Habilitación de un depósito privado y Habilitación de salas de exhibición en San Andrés Islas	17

Fuente: Subdirección de procesos

Durante el periodo analizado, otros trámites de menor demanda fueron gestiones muy específicas, con volúmenes entre 1 y 17 trámites en lo que va corrido del año, como inscripciones para tránsito aduanero, cabotaje, habilitación de zonas de verificación, depósitos francos y resoluciones anticipadas. Estos representan una participación mínima en el total y corresponden a operaciones puntuales asociados a temas de infraestructura y logística.

Gráfica 37. Trámites Cambiarios



Fuente: Subdirección de procesos

Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios

Carrera 7 # 6C-54. Piso 7º. Edificio Sendas | PBX 601 4823294 - (+57) 3009140830

Código postal 111711

www.dian.gov.co

Formule su petición, queja, sugerencia o reclamo en el Sistema PQSR de la DIAN



Teniendo en cuenta los trámites Cambiarios realizados durante el periodo, el de mayor gestión fue la autorización, actualización y/o cancelación para ejercer la actividad como profesional de compra y venta de divisas y cheques de viajero, con 362 trámites (83,4%). Le siguen la declaración de ingreso o salida de dinero en efectivo por usuarios diferentes a viajeros, con 43 trámites (9,9%), y la declaración de ingreso o salida de títulos representativos de dinero por usuarios diferentes a viajeros, con 29 trámites (6,7%).

En total se realizaron 434 trámites cambiarios, concentrados principalmente en la autorización y control de profesionales dedicados a la compra y venta de divisas, mientras que las declaraciones de efectivo y títulos representativos tuvieron una participación mínima, asociada a operaciones poco frecuentes.

Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios

Carrera 7 # 6C-54. Piso 7º. Edificio Sendas | PBX 601 4823294 - (+57) 3009140830

Código postal 111711

www.dian.gov.co

Formule su petición, queja, sugerencia o reclamo en el Sistema PQSR de la DIAN

Grupos de interés

La identificación de los grupos de interés es esencial para la gestión institucional, en la que la rendición de cuentas desempeña un papel central. Estos actores, que pueden influir o verse afectados por los objetivos de la entidad, son clave para orientar decisiones, fortalecer la transparencia y generar confianza, contribuyendo así a una gestión pública más efectiva e inclusiva.

Con base en la información reportada, se presenta a continuación una descripción general de los grupos de interés y actores más relevantes para la gestión institucional desde diversos enfoques.

Subdirección de Servicios y Facilitación al Comercio Exterior

NOMBRE	UBICACIÓN	TIPO DE GRUPO DE INTERÉS	JUSTIFICACIÓN	FRECUENCIA DE CONTACTO
Asociaciones Gremiales y empresas integrantes de los mismos, con gran impacto en la economía nacional y relación a operaciones de comercio internacional.	Nacional	Gremios y asociaciones profesionales	Las asociaciones gremiales participan en las actividades relacionadas con la facilitación del comercio exterior, mediante cartas de intención o convenios interinstitucionales y en la estrategia de Plan Canguro exportador	Periódica
Servidores públicos de otras entidades que tengan relación con actividades control y operación aduanera. (INVIMA, ICA, POLICIA, MINCIT)	Nacional	Entidades gubernamentales	Hacen parte de las actividades que se desarrollan en los centros de excelencia.	Periódica
Ciudadanía en general	Nacional	Ciudadanía en general, Medios de Comunicación, Sector Público	Gestionar propuestas de campañas publicitarias, con la finalidad de fomentar el cumplimiento voluntario de las obligaciones relacionadas con la modalidad de tráfico postal y envíos urgentes.	Periódica
Operador postal nacional, empresas de mensajería especializada, MINTIC, Policía Nacional, ICA, INVIMA y demás entidades de control.	Nacional	Sector público, Sector Privado.	Realizar acciones para compartir oportunidades de cooperación interinstitucional, para la modalidad de tráfico postal y envíos urgentes.	Periódica
OMA, UPU, UPAEP, Interpol Aduanas internacionales y otros Organismos Internacionales	Internacional	Organismos Internacionales.	Realizar acciones para compartir oportunidades de cooperación, orientadas a fortalecer el trabajo conjunto con miras a potenciar el comercio regional e internacional, para la modalidad de tráfico postal y envíos urgentes.	Periódica
ICA, ANLA, MinAmbiente, Corponariño, Secretaría de Ambiente Distrital POLFA, Fiscalía General de la Nación, DICAR, AUNAP	Nacional	Sector público	Se realizan acuerdos multilaterales y se articulan las diferentes entidades de control en aras de fortalecer las competencias de los funcionarios y	Periódica

Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios

Carrera 7 # 6C-54. Piso 7º. Edificio Sendas | PBX 601 4823294 - (+57) 3009140830

Código postal 111711

www.dian.gov.co

Formule su petición, queja, sugerencia o reclamo en el Sistema PQSR de la DIAN

NOMBRE	UBICACIÓN	TIPO DE GRUPO DE INTERÉS	JUSTIFICACIÓN	FRECUENCIA DE CONTACTO
			trabajar conjuntamente en las operaciones de comercio exterior.	
Cámaras de Comercio, Gremios, Alcaldías, Colegios, Sena, Universidades. Entidades Privadas, ICA , Invima, Polfa, otras.	Nacional	Sector público, Proveedores tecnológicos, Academia Medios de comunicación Organizaciones sociales y mecanismos de representación Gremios y asociaciones profesionales, Ciudadanía en general	Se desarrollan sesiones de encuentros aduana empresa con el fin de interactuar entre el sector público - privado y aprovechar el espacio para aclarar diferentes inquietudes o dudas de los procedimientos aduaneros.	Periódica
ICA, INVIMA, PROCOLOMBIA, MINCIT, Policía Antinarcoóticos	Nacional	Entes de Control asociados a el proceso de Exportación	Conforme al acuerdo de facilitación, se articulan las entidades de control que influyen en el proceso de exportación para brindar una orientación integral desde las competencias de cada entidad	Periódica
Procolombia	Nacional	Sector público	Representa espacios de participación, promoción e interacción	Periódica
Ministerio de Relaciones Exteriores, Departamento Nacional de Planeación- DNP	Nacional	Sector público	Formulan políticas públicas asociadas al componente fronterizo, de conformidad con las facultades establecidas por la Ley de Fronteras	A solicitud
Sector privado asociado a temas aduaneros	Nacional	Sector privado	Se proponen procedimientos aduaneros, de conformidad con las nuevas tendencias internacionales.	A solicitud
Ministerio de Comercio, Ministerio de Transporte, Puertos, Gremios	Nacional	Sector público y privado	Hacen parte del ecosistema de facilitación al comercio exterior	A solicitud

Laboratorio Nacional de Aduanas

NOMBRE	UBICACIÓN	TIPO DE GRUPO DE INTERÉS	JUSTIFICACIÓN	FRECUENCIA DE CONTACTO
Ministerio de Hacienda y Crédito Público - Minhacienda	Nacional	Sector público	La Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN) es una Unidad Administrativa Especial adscrita al Ministerio de Hacienda y Crédito Público	Periódica

Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios

Carrera 7 # 6C-54. Piso 7º. Edificio Sendas | PBX 601 4823294 - (+57) 3009140830

Código postal 111711

www.dian.gov.co

Formule su petición, queja, sugerencia o reclamo en el Sistema PQSR de la DIAN

Contraloría General de la República	Nacional	Sector público	Contribuye a la modernización del Estado mediante la identificación y seguimiento del estado de acciones de mejoramiento continuo.	Periódica
Ministerio de Minas y Energía	Nacional	Sector público	Expide los reglamentos del sector para la exploración, explotación, transporte, refinación, distribución, procesamiento, beneficio, comercialización y exportación de recursos naturales no renovables y biocombustibles; mercancías que son del alcance del control aduanero y en consecuencia sujetas a ensayos técnicos científicos para posterior definición de clasificación arancelaria	A solicitud
Ministerio de Justicia y del derecho	Nacional	Sector público	La misión del Ministerio es fortalecer el acceso a la justicia y liderar el tratamiento del delito y del fenómeno de las drogas con enfoque humanista y restaurativo; mediante la construcción participativa de políticas públicas; para que, en el marco del Estado Social de Derecho, se aporte al logro de la paz y se garanticen los derechos y libertades de las personas, comunidades y territorios.	A solicitud
Ministerio de Comercio, Industria y Turismo	Nacional	Sector público	Mesas de Trabajo de la estrategia de aduanas verdes, desarrollada en colaboración con la Organización Mundial de Aduanas (OMA) y el Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (PNUMA).	A solicitud
La Organización Mundial de Aduanas (OMA)	Internacional	Organismos internacionales	Organismo intergubernamental independiente cuya misión es incrementar la eficiencia de las administraciones de aduanas, contribuyendo al bienestar económico y a la protección social de sus Miembros, favoreciendo de esta forma un entorno aduanero honesto, transparente y previsible.	Periódica
Organización para la Prohibición de las Armas Químicas (OPAQ)	Internacional	Organismos internacionales	La misión de la OPAQ consiste en aplicar las disposiciones de la Convención sobre las Armas Químicas con el propósito de lograr nuestra visión de conseguir un mundo libre de armas químicas y de la amenaza de su uso, en el que la química se emplee para la paz, el progreso y la prosperidad. En este orden de ideas, el Laboratorio Nacional de Aduanas comisiona servidores públicos (expertos técnicos) para participar en las capacitaciones que ofrece el OPAQ.	A solicitud

Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios

Carrera 7 # 6C-54. Piso 7º. Edificio Sendas | PBX 601 4823294 - (+57) 3009140830

Código postal 111711

www.dian.gov.co

Formule su petición, queja, sugerencia o reclamo en el Sistema PQSR de la DIAN

Universidades	Nacional	Academia	Capacitaciones conjuntas con el objetivo de aumentar las competencias del personal	Periódica
Prensa, radio, televisión, portales digitales.	Nacional	Medios de comunicación	La DIAN utiliza los diferentes medios de comunicación para notificar y mantener informados a la comunidad aduanera (Importadores, exportadores, agentes de aduanas y demás actores del comercio exterior); entre otras sobre las funciones del laboratorio aduanero y su gestión estratégica contra el contrabando técnico.	Ocasional
Importadores Exportadores Agencias de Aduanas Textiles y Confecciones Calzado y Marroquinería Siderúrgica y Metalmecánica Agroquímicos, Grasas-Aceites y Cárnicos	Nacional	Gremios y asociaciones profesionales	Las mercancías provienen de importadores, exportadores y diferentes gremios, lo que hace que tengan un interés en el resultado de los ensayos en referencia, además de la organización de mesas anticontrabando donde participan diferentes gremios.	A solicitud
Organismo Nacional de Acreditación ONAC	Nacional	Organismo Nacional de Acreditación de Colombia	El Organismo Nacional de Acreditación de Colombia (ONAC) otorgó la acreditación internacional 23-LAB-074 para tres de los ensayos realizados en el laboratorio aduanero	Ocasional
Ciudadanía	Nacional	Ciudadanía en general	Ciudadanía interesada en gestión institucional. (Lucha contra el contrabando, cumplimiento de la normatividad, recaudación de aranceles)	A solicitud

Subdirección Escuela de Impuestos y Aduanas Nacionales

NOMBRE	UBICACIÓN	TIPO DE GRUPO DE INTERÉS	JUSTIFICACIÓN	FRECUENCIA DE CONTACTO
Unidad Administrativa Especial de la Justicia Penal Militar y Policial	Nacional	Sector público	Convenios o alianzas estratégicas en materia de formación e intercambio de buenas prácticas educativas y recursos académicos para la gestión del conocimiento.	Periódica
Fiscalía General de la Nación (FGN)	Nacional	Sector público	Convenios o alianzas estratégicas en materia de formación e intercambio de buenas prácticas educativas y recursos académicos para la gestión del conocimiento.	Periódica
Procuraduría General de la Nación (PGN)	Nacional	Sector público	Convenios o alianzas estratégicas en materia de formación e intercambio de buenas prácticas educativas y recursos académicos para la gestión del conocimiento.	Periódica

Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios

Carrera 7 # 6C-54. Piso 7º. Edificio Sendas | PBX 601 4823294 - (+57) 3009140830

Código postal 111711

www.dian.gov.co

Formule su petición, queja, sugerencia o reclamo en el Sistema PQSR de la DIAN

Escuela del Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses	Nacional	Sector público	Convenios o alianzas estratégicas en materia de formación e intercambio de buenas prácticas educativas y recursos académicos para la gestión del conocimiento.	Periódica
Escuela Judicial “Rodrigo Lara Bonilla”	Nacional	Sector público	Convenios o alianzas estratégicas en materia de formación e intercambio de buenas prácticas educativas y recursos académicos para la gestión del conocimiento.	Periódica
Dirección Nacional de Derechos de Autor (Ministerio del Interior) – Formación en propiedad intelectual.	Nacional	Sector público	Convenios o alianzas estratégicas en materia de formación e intercambio de buenas prácticas educativas y recursos académicos para la gestión del conocimiento.	Periódica
Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado	Nacional	Sector público	Convenios o alianzas estratégicas en materia de formación e intercambio de buenas prácticas educativas y recursos académicos para la gestión del conocimiento.	Periódica
iNNpulsa Colombia, Ministerio de Comercio, Industria y Turismo (MinCIT) y otras entidades gubernamentales.	Nacional	Sector público	Convenios o alianzas estratégicas en materia de formación e intercambio de buenas prácticas educativas y recursos académicos para la gestión del conocimiento.	Periódica
Biblioteca Nacional de Colombia catálogo OPAC (Online Public Access Catalog Catálogo de Acceso Público en Línea).	Nacional	Sector público	Convenios o alianzas estratégicas en materia de formación e intercambio de buenas prácticas educativas y recursos académicos para la gestión del conocimiento.	Periódica
Instituto Iberoamericano de Formación y Aprendizaje para la Cooperación es una iniciativa de la Organización de Estados Iberoamericanos (OEI)	Internacional (España)	Organismos internacionales	Intercambio de experiencias sobre gestión del conocimiento, innovación, tendencias globales y eficiencia de la capacitación	A solicitud
Escuela de la Hacienda Pública Instituto de Estudios Fiscales de España (IEF)	Internacional (España)	Organismos internacionales	Intercambio de experiencias sobre gestión del conocimiento, innovación, tendencias globales y eficiencia de la capacitación	A solicitud
Centro Interamericano de Administraciones Tributarias (CIAT)	Internacional (Panamá)	Organismos internacionales	Intercambio de experiencias sobre gestión del conocimiento, innovación, tendencias globales y eficiencia de la capacitación	A solicitud
Organización Mundial de Aduanas (OMA)	Internacional (Bélgica)	Organismos internacionales	Intercambio de experiencias sobre gestión del conocimiento, innovación, tendencias globales y eficiencia de la capacitación	A solicitud
Internal Revenue Service (IRS)	Internacional (Estados Unidos)	Organismos internacionales	Intercambio de experiencias sobre gestión del conocimiento, innovación,	A solicitud

Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios

Carrera 7 # 6C-54. Piso 7º. Edificio Sendas | PBX 601 4823294 - (+57) 3009140830

Código postal 111711

www.dian.gov.co

Formule su petición, queja, sugerencia o reclamo en el Sistema PQSR de la DIAN

			tendencias globales y eficiencia de la capacitación	
Red de Escuelas y Centros de Formación Tributaria de Iberoamérica mediante los Centros de Formación de la Cooperación Española (AECID)	Internacional	Organismos internacionales	Intercambio de experiencias sobre gestión del conocimiento, innovación, tendencias globales y eficiencia de la capacitación	A solicitud
Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA) Escuela Superior de la Administración Pública (ESAP) Universidad Nacional	Nacional	Sector público y academia	Convenios o alianzas estratégicas en materia de formación e intercambio de buenas prácticas educativas y recursos académicos	Periódica
Institución Universitaria Politécnica Grancolombiano Universidad Externado de Colombia y otras universidades	Nacional	Academia	Convenios o alianzas estratégicas en materia de formación e intercambio de buenas prácticas educativas y recursos académicos	A solicitud

Subdirección de Compras y Contratos

NOMBRE	UBICACIÓN	TIPO DE GRUPO DE INTERÉS	JUSTIFICACIÓN	FRECUENCIA DE CONTACTO
Contraloría General de la Republica	Nacional	Sector público	Ente de control al que se le rinde cuentas sobre la transparencia de la ejecución presupuestal de la entidad.	Permanente

Subdirección de Registro Único Tributario

NOMBRE	UBICACIÓN	TIPO DE GRUPO DE INTERÉS	JUSTIFICACIÓN	FRECUENCIA DE CONTACTO
UGPP	Nacional	Sector público	Solicita información de un grupo específico de usuarios - Convenio	Periódica
ITRC	Nacional	Sector público	Solicita información de un grupo específico de usuarios	A solicitud
Fiscalía	Nacional	Sector público	Solicita información de un grupo específico de usuarios - Convenio RUB	Permanente
Congreso	Nacional	Sector público	Solicita información de un grupo específico de usuarios - Ley 5	A solicitud

Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios

Carrera 7 # 6C-54. Piso 7º. Edificio Sendas | PBX 601 4823294 - (+57) 3009140830

Código postal 111711

www.dian.gov.co

Formule su petición, queja, sugerencia o reclamo en el Sistema PQSR de la DIAN

Contraloría	Nacional	Sector público	Solicita información de un grupo específico de usuarios - Convenio RUB	A solicitud
Alcaldías	Nacional	Sector público	Solicita información de un grupo específico de usuarios	A solicitud
Secretaría de Hacienda	Nacional	Sector público	Solicita información de un grupo específico de usuarios	A solicitud
Juzgados	Nacional	Sector público	Solicita información de un grupo específico de usuarios	Permanente
Universidad	Nacional	Academia	Solicita información de un grupo específico de usuarios	Ocasional
Cámara de comercio	Nacional	Gremios y asociaciones profesionales	Solicita información de un grupo específico de usuarios - Convenio	Permanente
Ministerios	Nacional	Sector público	Solicita información de un grupo específico de usuarios	Ocasional
Superintendencia de Sociedades y Superintendencia Financiera de Colombia	Nacional	Sector público	Solicita información de un grupo específico de usuarios - Convenio RUB	A solicitud
Procuraduría	Nacional	Sector público	Solicita información de un grupo específico de usuarios - Convenio RUB	A solicitud
Terceros que cumplan funciones públicas con cumplimiento de requisitos de Circular 26 de 2020	Nacional	Sector público, ciudadanía en general	Solicita información de un grupo específico de usuarios	Permanente
Unidad de Información y Análisis Financiero UIAF	Nacional	Sector público	Solicita información de un grupo específico de usuarios - Convenio RUB	A solicitud
Ciudadanía en general	Nacional	Ciudadanía interesada en la gestión institucional	Solicita información	Permanente

Subdirección de Factura electrónica y soluciones operativas

NOMBRE	UBICACIÓN	TIPO DE GRUPO DE INTERÉS	JUSTIFICACIÓN	FRECUENCIA DE CONTACTO
Cámaras de comercio	Nacional	Entidad privada	Actúan como aliados para la formalización empresarial y pueden apoyar en la difusión del uso de la factura electrónica entre comerciantes y nuevos empresarios.	A solicitud
Agremiaciones	Nacional	Gremios y Asociaciones profesionales	Representan sectores económicos que deben cumplir con facturación y pueden ser multiplicadores de la implementación normativa.	A solicitud

Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios

Carrera 7 # 6C-54. Piso 7º. Edificio Sendas | PBX 601 4823294 - (+57) 3009140830

Código postal 111711

www.dian.gov.co

Formule su petición, queja, sugerencia o reclamo en el Sistema PQSR de la DIAN

Asociaciones	Nacional	Gremios y Asociaciones profesionales	Agrupan actores con intereses comunes (empresariales, económicos, tecnológicos, contables), facilitando la retroalimentación sobre el sistema de facturación.	A solicitud
Universidades	Nacional	Academia	Convenios, charlas, proyectos de investigación.	A solicitud
Asociación colombiana de factoring electrónico	Nacional	Gremios y Asociaciones profesionales	Actor clave en la masificación del sistema RADIAN.	A solicitud
Contadores públicos	Nacional	Gremios y Asociaciones profesionales	Asesoran contribuyentes en la adopción, manejo y obligaciones relacionadas con facturación electrónica.	A solicitud
Ciudadanía en general	Nacional	Ciudadanía en general	Receptores y usuarios finales de la factura electrónica, beneficiarios de trazabilidad y transparencia.	Periódica
Entidades del orden gubernamental	Nacional	Sector público	Se articulan para seguimiento fiscal, interoperabilidad de sistemas y control del cumplimiento tributario.	A solicitud

Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios

NOMBRE	UBICACIÓN	TIPO DE GRUPO DE INTERÉS	JUSTIFICACIÓN	FRECUENCIA DE CONTACTO
Ciudadanía en general	Nacional / Internacional	Ciudadanía en general	Solicita información, hace parte y participa en actividades institucionales.	Permanente
Entes de vigilancia y control (Contraloría, Procuraduría, ITRC, Congreso, otros).	Nacional	Sector público	Solicita información sobre cumplimiento normativo, auditorías y reportes de gestión.	A solicitud
Contratistas tecnológicos	Nacional	Proveedores tecnológicos	Apoyan con la prestación del servicio la operación de las herramientas del proceso.	Permanente
Participantes de la iniciativa “Núcleos de Apoyo Contable y Fiscal – NAF”	Nacional	Academia (instituciones, docentes, estudiantes), ciudadanía en general.	Iniciativa de responsabilidad social donde estudiantes y profesores de universidades, capacitados por la DIAN, ofrecen orientación gratuita en temas tributarios a personas naturales, pequeñas empresas y ciudadanía interesada.	Permanente

Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios

Carrera 7 # 6C-54. Piso 7º. Edificio Sendas | PBX 601 4823294 - (+57) 3009140830

Código postal 111711

www.dian.gov.co

Formule su petición, queja, sugerencia o reclamo en el Sistema PQSR de la DIAN

Metodología

Para la caracterización preliminar de los grupos de valor e interés, se aplicó una metodología basada en los siguientes escenarios:

- Solicitud de información a las áreas que interactúan directamente, por competencia funcional, con los diferentes grupos de valor e interés de la entidad.
- Reuniones técnicas con algunas de las áreas encargadas de administrar información y gestionar los distintos segmentos, con el objetivo de consolidar datos cuantitativos y/o cualitativos sobre sus características y dinámicas de interacción.
- Revisión de resultados administrados por las coordinaciones asociadas a los esquemas de servicio al ciudadano, que aportaron información sobre canales utilizados y tendencias en la atención.
- Revisión de informes estadísticos provenientes de las plataformas institucionales.

Este enfoque permitió integrar información dispersa y generar una visión inicial que servirá como base para futuros análisis más detallados. El período de referencia considerado para este ejercicio corresponde principalmente a los meses de enero a octubre de 2025, aunque puede variar según la disponibilidad y naturaleza de cada fuente.

Resultado general

El ejercicio de caracterización evidencia que la mayor interacción de la ciudadanía con la DIAN se concentra en trámites y servicios tributarios, especialmente aquellos relacionados con personas naturales. Predominan los ciudadanos nuevos u ocasionales, quienes se acercan principalmente para cumplir obligaciones como la inscripción o actualización del RUT, la presentación de declaraciones y la solicitud de orientación sobre impuestos. La demanda es mayor en las principales ciudades y departamentos con alta concentración poblacional, mientras que los trámites aduaneros y especializados tienen una participación menor y se concentran en grupos específicos.

Asimismo, se observa un uso sobresaliente de los canales digitales. El portal web, el correo electrónico y la videoatención son los medios más utilizados para realizar trámites y solicitar información. Este comportamiento corresponde principalmente a una población adulta, en edad laboral, con niveles educativos medios y altos, que cuenta con un conocimiento básico o intermedio de la entidad y sus servicios. No obstante, la atención presencial y telefónica continúa siendo relevante para un segmento importante de la ciudadanía, especialmente para quienes requieren acompañamiento directo, orientación personalizada o presentan mayores dificultades en el uso de herramientas digitales, lo que reafirma la necesidad de mantener una oferta de canales complementarios que respondan a las diversas necesidades de los usuarios.

En términos generales, la ciudadanía que interactúa con la entidad es diversa y presenta comportamientos diferenciados según el tipo de trámite, el canal utilizado y el territorio. Coexisten usuarios con interacciones puntuales junto a otros con relaciones más constantes y especializadas, lo que refleja una interacción centrada principalmente en el cumplimiento tributario y una clara tendencia hacia el uso de medios digitales.

Por otra parte, la caracterización de grupos de interés realizada con las áreas más representativas de la entidad muestra que la gestión institucional de la DIAN se desarrolla en un entorno amplio y diverso, con la participación de actores del sector público, privado, académico, gremial, organismos internacionales y ciudadanía en general. Predominan las relaciones permanentes y periódicas con entidades del Estado y entes de control, lo que evidencia un alto nivel de articulación interinstitucional para el cumplimiento de funciones misionales, el control y la rendición de cuentas.



También se identifica una participación relevante de gremios, asociaciones profesionales y la academia, especialmente en temas de comercio exterior, laboratorio aduanero, formación, facturación electrónica y formalización empresarial. Estas interacciones se dan principalmente a través de convenios, mesas de trabajo, capacitaciones y espacios de diálogo, orientados al intercambio de conocimientos y al fortalecimiento de capacidades institucionales.

En conjunto, los resultados permiten concluir que la DIAN mantiene un relacionamiento diverso y diferenciado con sus grupos de valor e interés, con distintos niveles de contacto según el rol y la incidencia de cada actor. Este ejercicio constituye un insumo inicial para comprender las dinámicas de interacción, los canales utilizados y las características generales de los usuarios y actores involucrados, sentando las bases para una gestión más cercana, transparente e incluyente, alineada con el modelo de experiencia de usuario y los principios de un Estado abierto.

Proyectó. Laura Infante *Laura Infante*

Revisó y aprobó. Argemiro Franco *Argemiro Franco*

Coordinación de Canales de Servicio y Experiencia del Usuario

Versión 1.2025