



## **Estrategia de Servicio a la Ciudadanía U.A.E. Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN) 2026**

**Marco rector: Circular Externa No. 100-004-2026 – DAFP; MIPG; Política de Servicio a la Ciudadanía DIAN.**

**Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios**

**Versión 1 - Enero de 2026**

**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](http://www.dian.gov.co)  
Formule su petición, queja, sugerencia o reclamo en el Sistema PQSR de la DIAN



## Contenido

Introducción.....	3
Objetivo general .....	3
Objetivos específicos: .....	4
1 Presentación y alcance.....	4
2 Marco normativo .....	4
3 Principios y enfoques transversales.....	5
4 Gobernanza y roles .....	6
5 Canales de interacción con la ciudadanía .....	7
6 Subcomponentes de la estrategia.....	7
6.1 Diagnóstico y planeación estratégica.....	7
6.2 Talento humano idóneo y cultura de servicio.....	7
6.3 Oferta institucional de fácil acceso, comprensión y uso.....	7
6.4 Evaluación de la gestión del servicio y medición de la experiencia .....	8
7 Plan de acción 2026 consolidado por subcomponente .....	8
7.1 Diagnóstico y planeación.....	8
7.2 Talento humano .....	8
7.3 Oferta accesible/comprensible/usable .....	8
7.4 Evaluación y medición.....	9
8 Seguimiento, reporte y transparencia .....	9
9 Control de Cambios.....	9
10 Anexos.....	9
10.1 Anexo A. Matriz de trazabilidad (resumen) .....	9
10.2 Anexo B. Fichas de canal (SLA/KPI/ANS) .....	10
11 Fuentes consultadas (referencia).....	10

### 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](http://www.dian.gov.co)

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



## Introducción

Servir a la ciudadanía es un fin esencial del Estado; por ello, la DIAN orienta su gestión hacia una atención cercana, ágil, transparente, accesible y de calidad, facilitando el cumplimiento voluntario y fortaleciendo la confianza pública. Este documento se desarrolla conforme a las orientaciones de la Circular Externa 100-004-2026 del Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP), que invita a las entidades formular, implementar y publicar anualmente su Estrategia de Servicio al Ciudadano bajo lineamientos técnicos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG); y se articula con la Política de Servicio a la Ciudadanía de la DIAN, que define su propósito, alcance, roles y desarrollo a través de las dimensiones del MIPG.

Esta estrategia se encuentra articulada con el Plan Estratégico Institucional, en lo que respecta al lineamiento: ***“La DIAN, una entidad reconocida por los grupos de valor e interés”*** y hace parte del Programa de Transparencia y Ética Pública – PTEP, que busca garantizar que las actuaciones de los servidores públicos se encuentren en el marco de la transparencia, sean cercanas y respetuosas con nuestros grupos de valor e interés y así avanzar en la generación de confianza y motive el cumplimiento voluntario y cooperativo de las obligaciones fiscales.

La estrategia de servicio es uno de los componentes del modelo de Alineación Total de la Entidad, en el cual la Gestión de Riesgos de Cumplimiento -GRC, se constituye en el elemento principal para la asignación de tratamientos que faciliten el cumplimiento voluntario y cooperativo de las obligaciones TACI, incluidas en esta estrategia.

## Objetivo general

Diseñar e implementar estrategias de servicio que garanticen la atención oportuna, inclusiva, clara y humanizada en todos los canales, a través la gestión efectiva de Peticiones, Quejas, Sugerencias, Reclamos y Denuncias (PQSRD), medición de la experiencia y mejora continua para Fortalecer el relacionamiento Estado–ciudadanía y el cumplimiento de obligaciones tributarias, aduaneras y cambiarias.

### 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](http://www.dian.gov.co)

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



## Objetivos específicos:

- Diagnosticar necesidades, expectativas y brechas del servicio, con enfoque diferencial y territorial, basándose en la Gestión de Riesgos de Cumplimiento - GRC
- Incorporar los elementos de la GRC para el diseño e implementación de estrategias de tratamiento de facilitación o servicio que contribuyan a mejorar voluntario y cooperativo de los contribuyentes y usuarios aduaneros y cambiarios.
- Diseñar y ejecutar acciones de mejora en procesos y canales (presenciales, telefónicos y virtuales) bajo principios de lenguaje claro y accesibilidad.
- Fortalecer capacidades del talento humano con programas de inducción, reinducción y formación en servicio.
- Optimizar la gestión de PQSRD con respuestas oportunas, completas y comprensibles.
- Medir y reportar satisfacción, oportunidad y uso de canales, e incorporar resultados al ciclo de mejora del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG)– Formulario Único de Reporte y Avance de Gestión (FURAG).
- Monitorear estrategias de facilitación o servicio enfocadas a cerrar las brechas de cumplimiento de las obligaciones TACI, y realizar la evaluación de su efectividad.

## 1 Presentación y alcance

La estrategia de servicio DIAN, pretende implementar acciones dirigidas a los contribuyentes, usuarios aduaneros y cambiarios, y demás ciudadanos que requieran de la atención institucional a través de los procesos responsables que garanticen el adecuado desarrollo, seguimiento y evaluación de dichas acciones.

Se publica anualmente conforme a las directrices y lineamientos institucionales vigentes.

## 2 Marco normativo

- Constitución Política de Colombia (Arts. 2, 13, 365 y 369).
- Ley 489 de 1998 – organización y funcionamiento de entidades del orden nacional.
- Ley 1437 de 2011 - CPACA

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](http://www.dian.gov.co)

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



- Ley 1581 de 2012 – protección de datos personales.
- Ley 1712 de 2014 – transparencia y acceso a la información pública.
- Ley 1755 de 2015 – derecho fundamental de petición.
- Ley 1757 de 2015 – participación ciudadana.
- Ley 2052 de 2020 – racionalización de trámites.
- Ley 2195 de 2022 – transparencia y lucha contra la corrupción.
- Decreto 2623 de 2009 – Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano.
- Decreto Ley 019 de 2012 – anti-trámites.
- Decreto 2573 de 2014 – Gobierno en Línea.
- Decreto 1166 de 2016 – Peticiones presentadas verbalmente en Colombia.
- Decreto 1499 de 2017 – MIPG.
- Resolución 1519 de 2020 MinTIC – estándares de publicación y accesibilidad.
- Circular 100-010 de agosto de 2021 con directrices para fortalecer la implementación de lenguaje claro.
- Norma Técnica de Accesibilidad al Medio Físico NTC 6047 de 2013
- CONPES 3785 de 2013 – eficiencia administrativa al servicio del ciudadano.

### 3 Principios y enfoques transversales

- Lenguaje claro y comprensible: todas las comunicaciones y respuestas institucionales emplearán lenguaje claro, cercano y no discriminatorio y basado en evidencia.
- Accesibilidad y enfoque diferencial: se adoptarán ajustes razonables en espacios físicos y canales digitales; se incorporarán contenidos en formatos alternativos y acciones para poblaciones con discapacidad y grupos étnicos.
- Trato digno, respeto y empatía: la experiencia de servicio se centrará en el reconocimiento de derechos y en la eliminación de barreras.
- Mejora continua basada en evidencia: la gestión del servicio se apoyará en indicadores, mediciones periódicas y análisis de causas para orientar decisiones y cierre de brechas.
- Desarrollar estrategias con un enfoque de transparencia y de calidad en la prestación del servicio, basado en la aplicación de la Gestión de Riesgos de Cumplimientos – GRC.

#### 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](http://www.dian.gov.co)

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



La estrategia de servicio en la DIAN, bajo el enfoque de la GRC, prioriza a asistencia y el acompañamiento para mejorar el cumplimiento voluntario y cooperativo de las obligaciones TACI.

## 4 Gobernanza y roles

Los roles que gobiernan la política de Servicio al ciudadano del MIPG, son:

- Comité Institucional de Gestión y Desempeño (CIGD) instancia encargada de:
  - Orientar la implementación y operación del MIPG en la DIAN (Resolución 21 de 2022 – Art. 16).
  - Aprobar el plan de mejora de cumplimiento, que define las estrategias de servicio o facilitación derivadas de la GRC. (**Política para la administración de riesgos-DIAN, 2024**)
- Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios – SSCAT: Instancia responsable de liderar la implementación de la Política Integral de Servicio al Ciudadano en la DIAN, asegurando que su alcance incluya de manera articulada los asuntos tributarios, aduaneros y cambiarios, en coordinación con las áreas competentes, como parte de la Dirección de Gestión de Impuestos.
- La Subdirección de Planeación y Cumplimiento: articula con el Programa de Transparencia y Ética Pública – PTEP, el Plan de Acción Institucional y realiza monitoreo interno y externo con FURAG;
- Subdirección de Análisis de Riesgo y Programas: *“Administrar el Sistema de Gestión de Riesgo de la Entidad y definir los lineamientos en materia de riesgo de cumplimiento de la Entidad, considerando las prioridades establecidas por la Dirección General y mediante el cálculo de brechas de incumplimiento tributario, aduanero y cambiario”*. (Decreto 1742 de 2020)
- Talento Humano: coordina inducción, reinducción y formación; y
- Oficina de Control Interno: realiza evaluación independiente sobre la eficacia de su implementación dentro del plan anual de auditoría.

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](http://www.dian.gov.co)

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



## 5 Canales de interacción con la ciudadanía

La DIAN dispone de canales presencial, telefónico y virtual (web, PQSRD, citas, IVR, Avatar Humano Digital) y de estrategias de cobertura territorial, asegurando estándares de accesibilidad, oportunidad y calidad. Las fichas de cada uno de los canales de interacción con sus Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS) y los indicadores clave de desempeño (KPI por sus siglas en inglés) se incluyen en los anexos.

## 6 Subcomponentes de la estrategia

### 6.1 Diagnóstico y planeación estratégica del servicio

- Autodiagnóstico anual Sistema de Administración del Conocimiento (SAC) – MIPG y priorización de brechas.
- Caracterización de ciudadanías y grupos de valor; análisis de PQSRD, tiempos y reincidencias.
- Mapa de momentos de verdad en trámites y servicios críticos.
- Plan de acción Institucional anual y Plan de ejecución y monitoreo del Programa de Transparencia y Ética Pública (PTEP)

### 6.2 Talento humano idóneo y cultura de servicio

- Inducción y reinducción con enfoque de servicio, accesibilidad y trato digno.
- Plan Institucional de Capacitación (PIC) en servicio, lenguaje claro, enfoque diferencial y accesibilidad.
- Semanas de entrenamiento en servicio.
- Reconocimiento de buenas prácticas e incentivos a la atención.

### 6.3 Oferta institucional de fácil acceso, comprensión y uso

- Estandarización de plantillas de respuesta y miniguías de trámites con lenguaje claro.
- Mejoras de usabilidad y accesibilidad web (Resolución 1519/2020), publicación de Carta de Trato Digno.
- Fortalecimiento de PQSRD y mejora continua: tiempos objetivo por tipología; alertas tempranas; análisis de reincidencia; acciones correctivas.

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](http://www.dian.gov.co)

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



- Integración con IVR, gestión de turnos y señalética inclusiva.
- Estrategias diferenciales (p. ej., atención en lenguas nativas, Lengua de Señas Colombiana (LSC), ajustes razonables).

#### **6.4 Evaluación de la gestión del servicio y medición de la experiencia**

- Encuestas por canal de interacción y trámite; indicadores de satisfacción, oportunidad y uso.
- Tableros de indicadores estratégicos, MIPG/FURAG; informes trimestrales/semestrales y planes de mejora.
- Análisis de causas y reincidencia en PQSRD; alertas tempranas.

### **7 Plan de acción 2026 consolidado por subcomponente**

A continuación, se sintetizan las principales líneas del Plan de Acción SSCAT 2026 organizadas por subcomponente. El detalle y trazabilidad completa se presenta en el Anexo A (matriz).

#### **7.1 Diagnóstico y planeación**

- Caracterización de usuarios y autodiagnóstico SAC–MIPG.
- Mapa de brechas y momentos de verdad; socialización de procesos.

#### **7.2 Talento humano**

- Ejecución de 120 horas PIC por servidor; inducción/reinducción continua.
- Semanas de entrenamiento en servicio.
- Acciones de reconocimiento a buenas prácticas de servicio.

#### **7.3 Oferta accesible/comprensible/usable**

- Mejoras de portales (citas, PQSRD), modernización de salas y turnos; puntos móviles, estrategia territorios, estrategia usuarios P y programa núcleos de apoyo contable y fiscal.
- Apoyar la ejecución de la campaña de renta AG 2025
- Accesibilidad y enfoque diferencial (lenguas nativas, contenidos inclusivos).

**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](http://www.dian.gov.co)

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



## 7.4 Evaluación y medición

- Medición de satisfacción por canal (meta  $\geq 85\%$ ), ANS del canal telefónico ( $\geq 90\%$ ).
- Reportes trimestrales/semestrales a la Subdirección de Planeación y Cumplimiento y Oficina de Control Interno y su publicación en página web.

## 8 Seguimiento, reporte y transparencia

- Tableros de control con indicadores por canal (satisfacción, oportunidad, uso, accesibilidad), como primera línea de defensa
- Seguimiento trimestral como líder de la política de Servicio al ciudadano y reporte semestral público de resultados.
- Monitoreo trimestral por la subdirección de Planeación y Cumplimiento, como segunda línea de defensa y por la Oficina de Control Interno como tercera línea de defensa.
- Seguimiento en Comité Institucional de Gestión y Desempeño – CIGD, como línea de defensa estratégica. y
- Mejora continua mediante planes de acción y lecciones aprendidas.

## 9 Control de Cambios

Versión	Descripción de los cambios
1	Versión inicial

## 10 Anexos

### 10.1 Anexo A. Matriz de trazabilidad (resumen)

Muestra representativa de actividades del Plan de Acción SSCAT 2026 mapeadas por los subcomponentes de la Estrategia. La matriz completa reposa en el archivo fuente del plan de acción 2026.

## 10.2 Anexo B. Fichas de canal de interacción (/KPI/ANS)

Definiciones sugeridas de ANS y KPI para los canales de atención. Las metas podrán ajustarse en el Plan de ejecución y monitoreo del PTEP/Plan de Acción institucional.

Canal	KPI/ANS	Meta 2026	Periodicidad	Observaciones
Presencial	% Cumplimiento de indicadores de atención	≥80%	Trimestral	Incluye tiempos de espera, atención y satisfacción.
Videoatención	Satisfacción del canal	≥85%	Mensual	Encuesta pos-servicio.
Telefónico	Cumplimiento ANS (nivel de servicio)	≥90%	Mensual	Tasa de atención, Tiempo Medio de Operación (TMO), abandono.
Todos	Satisfacción ciudadana	≥85%	Mensual	Medición por canal y trámite.

## 11 Fuentes consultadas (referencia)

- Circular Externa No. 100-004-2026 – Departamento Administrativo de la Función Pública.
- Política de Servicio a la Ciudadanía – DIAN (documento institucional).
- Referentes de estrategias 2026 de entidades públicas bajo la misma Circular.
- Lineamientos MIPG/FURAG para medición de la Política de Servicio al Ciudadano.

Elaboró: Equipo de relacionamiento con la ciudadanía

Revisó: Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios  
Dirección de Gestión de Impuestos

Aprobó: Comité Institucional de Gestión y Desempeño del 13 de marzo de 2026

**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](http://www.dian.gov.co)

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