



**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
Bogotá D. C., enero de 2026**

Contenido

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

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. Esta Estrategia se formula conforme a las orientaciones de la Circular Externa 100-004-2026 del Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP), que exige a las entidades formular, implementar y publicar 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.

Objetivo general

Fortalecer el relacionamiento Estado–ciudadanía y el cumplimiento de obligaciones tributarias, aduaneras y cambiarias mediante una estrategia integral de servicio que garantice atención oportuna, inclusiva, clara y humanizada en todos los canales, con gestión efectiva de Peticiones, Quejas, Sugerencias, Reclamos y Denuncias (PQSRD), medición de la experiencia y mejora continua.

Objetivos específicos:

- Diagnosticar necesidades, expectativas y brechas del servicio, con enfoque diferencial y territorial.
- 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 Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG)– Formulario Único de Reporte y Avance de Gestión (FURAG).

1 Presentación y alcance

La Estrategia de Servicio a la Ciudadanía 2026 de la DIAN orienta el relacionamiento Estado-ciudadanía hacia una atención oportuna, inclusiva, clara y humanizada en todos los canales; garantiza la gestión efectiva de PQSRD y consolida la medición de la experiencia para la mejora continua bajo los lineamientos del MIPG y su reporte FURAG. Se publica anualmente conforme a las directrices institucionales y a los lineamientos nacionales 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 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 – antitrámites.
- Decreto 2573 de 2014 – Gobierno en Línea.
- Decreto 1499 de 2017 – MIPG.
- Resolución 1519 de 2020 MinTIC – estándares de publicación y accesibilidad.
- 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, 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.

4 Gobernanza y roles

La estrategia se implementa bajo liderazgo de la Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios con el acompañamiento del Comité Institucional de Gestión y Desempeño (CIGD). La Subdirección de Planeación y Cumplimiento, articula con el Plan de Acción y MIPG/FURAG; Talento Humano, coordina inducción, reinducción y formación; y Oficina de Control Interno, verifica su implementación dentro del plan anual de auditoría.

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 canal con sus Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS) y Key Performance Indicators (KPI) 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 anual y articulación con el Programa de Transparencia y Ética Pública (PTEP)/Plan de Acción Institucional.

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.
- 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 y trámite; indicadores de satisfacción, oportunidad y uso.
- Tableros 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.

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

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.
- Campaña Renta Personas Naturales AG 2025.
- Accesibilidad y enfoque diferencial (lenguas nativas, contenidos inclusivos).

7.4 Evaluación y medición

- Medición de satisfacción por canal (meta $\geq 85\%$), ANS del canal telefónico ($\geq 90\%$).
- Reportes trimestrales/semestrales a CIGD y publicación de avances.

8 Seguimiento, reporte y transparencia

- Seguimiento trimestral en CIGD y reporte semestral público de resultados.
- Tableros de control con indicadores por canal (satisfacción, oportunidad, uso, accesibilidad).
- Mejora continua mediante planes de acción y lecciones aprendidas.

9 Anexos

9.1 Anexo A. Matriz de trazabilidad (resumen)

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

9.2 Anexo B. Fichas de canal (SLA/KPI/ANS)

Definiciones sugeridas de ANS y KPI para los canales de atención. Las metas podrán ajustarse en el 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.

10 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.

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