

Informe Resultados de la Encuesta Publicada para la Construcción de la Estrategia de Rendición de Cuentas y Elementos de la Planeación Institucional 2026

**Subdirección de Planeación y Cumplimiento
Dirección de Gestión Estratégica y de Analítica**

Enero de 2026

Subdirección de Planeación y Cumplimiento

Carrera 7 # 6C-54. Piso 12. Edificio Sendas | (601) 7428973 - 320 490 9819

Código postal 111711

www.dian.gov.co

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

1. Presentación

En atención a los parámetros de calidad de las políticas de Participación Ciudadana en la Gestión Pública y de Planeación Institucional del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), orientados a generar espacios efectivos de diálogo con la ciudadanía en la construcción de la estrategia de rendición de cuentas e identificación de elementos a considerar en la planeación institucional para la vigencia 2026, la Subdirección de Planeación y Cumplimiento diseñó y publicó una encuesta en la página web institucional, con el fin de que los grupos de valor e interés pudieran expresar sus opiniones y conceptos sobre la gestión y los resultados de la entidad. Para tal efecto, se dispuso un formulario del 10 al 31 de diciembre de 2025 en la página web, el cual fue divulgado y difundido por canales internos y externos de la entidad.

Este instrumento permitió la recolección y el posterior análisis de las respuestas de las personas que autorizaron a la DIAN, de manera previa, informada, voluntaria, expresa e inequívoca, el tratamiento de sus datos personales. Los resultados se presentan de forma gráfica y/o mediante una nube de conceptos, con el propósito de destacar los temas principales y los términos clave que la entidad tendrá en cuenta en la planeación institucional del año 2026, especialmente en relación con las dos políticas de MIPG enunciadas.

2. Participación en la Encuesta

Los resultados detallados de la encuesta aplicada, en cuanto a número de respuestas recibidas, tiempo promedio de respuesta y duración de la publicación de la encuesta, se presentan en la siguiente gráfica:

Gráfica 1.
Interacción en la Plataforma TEAMS

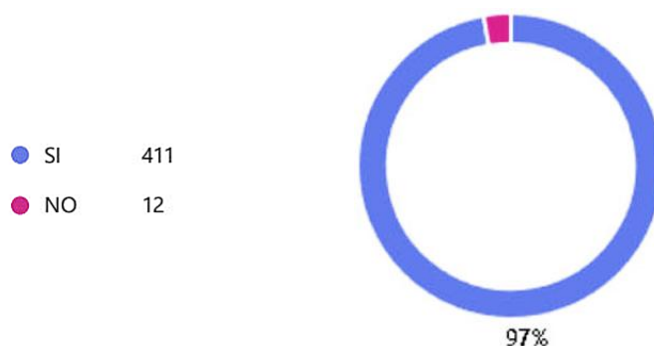


Fuente: Informe de Microsoft Forms

3. Autorización de la Política de Tratamiento de Datos Personales de la UAE DIAN

La encuesta fue diligenciada por 423 personas. De este total, 411 personas, equivalentes al 97%, autorizaron a la DIAN de manera previa, informada, voluntaria, expresa e inequívoca, el tratamiento de los datos personales consignados en el presente documento; el 3% restante no otorgó dicha autorización (Ver gráfica 2). En consecuencia, el análisis de resultados se realizó con base en las respuestas de las personas que otorgaron su autorización, de conformidad con la normativa vigente.

Gráfica 2.
Aceptación Tratamiento de Datos Personales



Fuente: Informe de Microsoft Forms

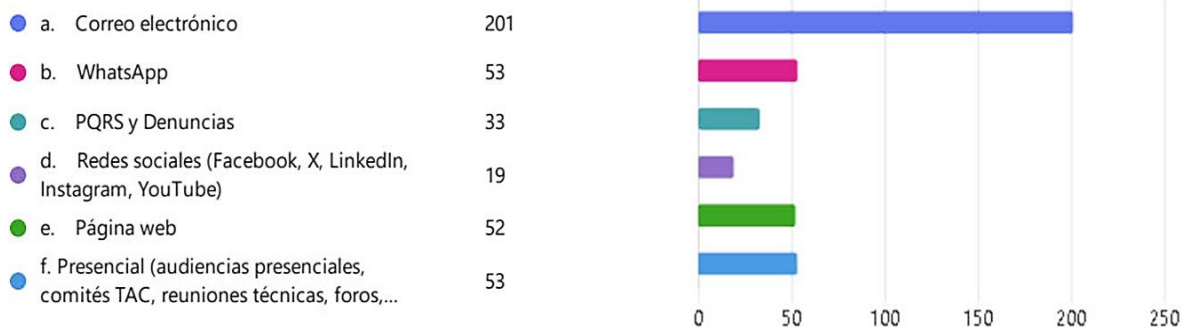
4. Resultados de la Encuesta

El cuestionario estuvo compuesto por 21 preguntas que abordaron diferentes aspectos clave de las dos políticas de MIPG referenciadas. A continuación, se presentan las respuestas a cada inquietud formulada a los grupos de valor e interés de la entidad.

4.1 ¿A través de cuál medio le gustaría expresar sus opiniones a la entidad?

Cerca de la mitad de quienes contestaron la encuesta manifiestan su preferencia principalmente por el correo electrónico institucional (49%) como principal canal para interrelacionarse con la entidad, seguido del WhatsApp y los eventos presenciales como audiencias públicas, los Comités de Gestión mixta Tributario, aduanero y cambiario (13%) y el portal de internet de la entidad (12,7%). En menor proporción se encuentran las PQRSD (8%) y las redes sociales (4,6%) (Ver gráfica 3).

Gráfica 3.
Canales Institucionales Preferidos para Interactuar con la DIAN

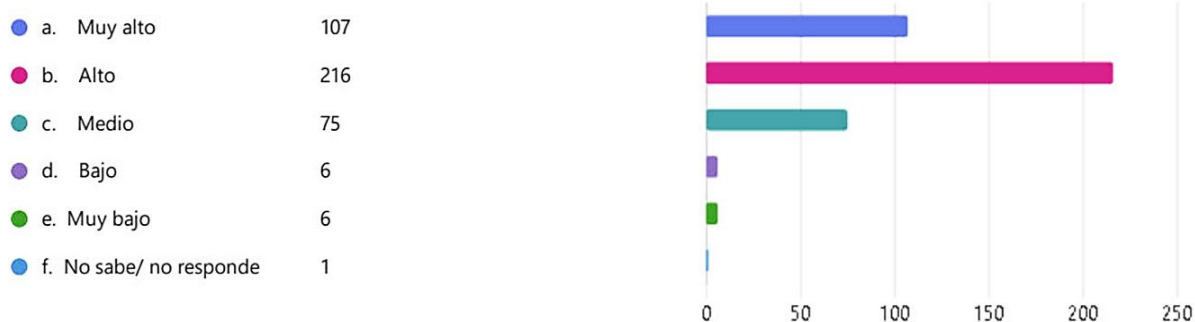


Fuente: Informe de Microsoft Forms

4.2 ¿Cuál es su nivel de satisfacción frente a la calidad de los servicios prestados por la DIAN?

Respecto al nivel de satisfacción con la calidad del servicio prestado por la entidad en los diversos canales, es alto, 4 de cada 5 personas que diligenciaron la encuesta manifestaron que el nivel de satisfacción por la calidad del servicio institucional está entre muy alto (26%) y alto (53%). El restante 20% se ubica en los niveles medio (18%), bajo (1%) y muy bajo (1%). Estos resultados demuestran los avances significativos en la estrategia de servicio basada en la experiencia de usuario, implementada desde hace algunos años atrás (Ver gráfica 4).

Gráfica 4.
Nivel de Satisfacción frente a la Calidad de Servicios DIAN



Fuente: Informe de Microsoft Forms

4.3 ¿Qué información le gustaría conocer de la DIAN?

Las personas que participaron en el diligenciamiento de la encuesta indicaron que les gustaría conocer de la DIAN información sobre el **Talento Humano** (21%), particularmente en lo que tiene que ver con la ampliación de la planta de personal, la programación de concursos y el uso de las listas de elegibles, capacitación a usuarios externos e internos en materia TAC; así como, las condiciones para mejorar el bienestar de los funcionarios de la entidad, y el proceso mediante el cual se seleccionan los gerentes institucionales (Ver gráfica 5 y tabla 1).

Un 12% enfatizan en querer conocer temas en materia de **Impuestos**, en aspectos como la calidad, oportunidad y usabilidad de los canales de servicio, los resultados en el control a la evasión de impuestos, al consumo que genera la facturación electrónica y la calidad y uso de la información exógena para controlar la evasión y el contrabando.

En tercer lugar, se encuentra el tema del **recaudo** (10,9%). Los encuestados manifiestan que es vital que la entidad divulgue más información relacionada con el **recaudo** en términos de cifras, reportes e informes con análisis del comportamiento de los tributos administrados por la DIAN, su nivel de cumplimiento frente a las metas establecidas en el marco fiscal de mediano plazo y su efecto en la estabilidad macroeconómica de las finanzas públicas.

La **comunicación institucional** con un 9,3% ocupa el cuarto lugar, resaltando la necesidad que en el portal web institucional sea más fácil, ágil y oportuna la divulgación de las cifras e informes sobre la gestión y resultados de la DIAN.

Con una participación entre el 5 % y el 9 % se identifican aspectos relevantes para la operación misional y estratégica de la entidad, tales como los **componentes jurídicos, los procesos, la fiscalización, el programa de modernización de la DIAN, la operación aduanera, la planeación estratégica y los estudios económicos**. En el ámbito **jurídico**, se resalta la necesidad de contar con canales más ágiles y con mayores facilidades para la consulta de la normativa, la doctrina y la jurisprudencia misional, así como de garantizar su permanente actualización.

Frente al **Programa de Apoyo a la Modernización (PDA)**, es notorio el interés por conocer los avances del componente tecnológico, tanto en materia de infraestructura como del modelo de arquitectura digital y los cronogramas de trabajo para la readecuación o el desarrollo de nuevas soluciones tecnológicas que apoyen la digitalización y automatización de trámites y servicios al ciudadano, como la inscripción y/o actualización del RUT, el manejo de la cuenta corriente de los contribuyentes y la agilización de las devoluciones. En este contexto de modernización institucional, parte de los encuestados indaga por los avances en la implementación del modelo BPM y su incidencia en la eficiencia operativa de la entidad.

Con relación a la **fiscalización**, se mencionan temáticas clave como el impacto que ha tenido la auditoría forense sobre la gestión y el control de la evasión tributaria, así como la efectividad de los programas y acciones de control para la lucha contra la evasión, la elusión y el contrabando en sus

diversas modalidades. Se resalta la necesidad de conocer los avances del proyecto de facturación electrónica y su incidencia en el control de los impuestos indirectos, así como el impacto de los programas de fiscalidad internacional. Finalmente, se menciona la importancia de la gestión de riesgos desde una perspectiva integral (tributaria, aduanera y cambiaria), y la pertinencia de implementar programas de control TAC con cobertura y alcance regional.

En cuanto a la **operación aduanera**, los encuestados resaltan la necesidad de contar con cifras, reportes e informes de comercio exterior disponibles para consulta permanente por parte de la ciudadanía. En especial, demandan conocer la gestión y los resultados de la aprehensión de mercancías (ADA) que realiza la aduana a nivel nacional. Sumado a lo anterior, indican que es indispensable contar con acceso y fácil la consulta de los conceptos y doctrina aduanera actualizada.

La **planeación estratégica** también es un tema de relevancia, dada la necesidad de conocer la estrategia institucional de mediano plazo y sus resultados como los indicadores clave o KPI.

Por último, se resalta la mención que se realiza a la necesidad que la entidad produzca y divulgue **estudios económicos** donde se analice el comportamiento del recaudo nacional y regional, así como análisis de tendencias económicas con potenciales efectos recaudatorios en las regiones.

Como cierre a esta pregunta, a continuación, se presenta el gráfico de nube de palabras y tabla de resumen de frecuencia por temáticas en las respuestas recibidas.

Gráfica 5.
Tipo de Información Requerida de la DIAN



Fuente: Elaboración propia de la Subdirección de Planeación y Cumplimiento

Tabla 1.
Temáticas de Interés para los Usuarios Institucionales

Categoría Conceptual	Frecuencia
Talento Humano	21,0%
Impuestos	12,0%
Recaudo	10,9%
Comunicación Institucional	9,3%
Jurídica	6,0%
Procesos	5,7%
Fiscalización	5,2%
Programa Modernización	5,2%
Aduanas	4,9%
Planeación Estratégica	4,9%
Estudios Económicos	4,6%
Capacitación	1,6%
Tecnología	1,6%
Riesgos y Programas	1,4%
Lucha contra la Corrupción	1,1%
Recursos Financieros	1,1%
Rendición de Cuentas	1,1%
Analítica	0,5%
Gestión Riesgos de Cumplimiento	0,5%
Estrategia Institucional	0,3%
Estructura Orgánica	0,3%
Gestión Misional	0,3%
Recursos Físicos	0,3%

Fuente: Elaboración propia Subdirección de Planeación y Cumplimiento.

Estos resultados pueden ser analizados por las Direcciones de Gestión, Subdirecciones de Gestión, Oficinas y Direcciones Seccionales, con el fin de establecer posibles acciones de mejora orientadas a fortalecer la calidad y oportunidad de los mecanismos de difusión de aquellos temas que requieren conocer con mayor precisión y profundidad los grupos de interés y de valor.

4.4 ¿Considera que las instrucciones, guías y comunicaciones que dispone la Entidad para dar a conocer trámites y servicios son claras, comprensibles, amigables y de fácil uso?

El 76% de los encuestados expresa que las instrucciones, guías y comunicaciones que dispone la entidad para dar a conocer sus trámites y servicios a usuarios y a la ciudadanía en general son claras, comprensibles, amigables y de fácil uso; mientras que el 20% indica que no son claras y el restante 4% no sabe o no responde.

Subdirección de Planeación y Cumplimiento

Carrera 7 # 6C-54. Piso 12. Edificio Sendas | (601) 7428973 - 320 490 9819

Código postal 111711

www.dian.gov.co

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

Este resultado constituye una alerta frente a los instrumentos y ayudas que se brindan a los usuarios para interactuar con la entidad, y resalta la importancia del trabajo que viene desarrollando la Subdirección de Procesos mediante la implementación del **modelo BPM (Business Process Management)**, en tanto este aspecto es vital para la consolidación de una cadena de valor con facilidades y ayudas intuitivas en los nuevos servicios informáticos que vayan entrando a producción en el Nuevo Sistema de Gestión Aduanera (NSGA) y el Nuevo Sistema de Gestión Tributaria (NSGT). De igual forma, se debe revisar si, a corto plazo y durante el proceso de transición, se implementan mejoras que faciliten al usuario la realización de trámites y otros procedimientos administrativos (OPA) (Ver gráfica 6).

Gráfica 6.
Percepción Lenguaje Claro y Acceso para adelantar Trámites y Servicios en la DIAN



Fuente: Informe de Microsoft Forms

4.5 En caso negativo, indique las razones

El 20% de las personas encuestadas opinó que las instrucciones, guías y comunicaciones que dispone la entidad para dar a conocer sus trámites y servicios no son claras, comprensibles, amigables ni de fácil uso. Las principales razones que justifican esta percepción son la falta de claridad (19,8%), la poca funcionalidad (13,8%), que resultan poco amigables (12,9%), poco inclusivas (12,9%) y que se encuentran desactualizadas (10,3%). El restante 30,2% consideró otros aspectos clave del concepto de Lenguaje Claro, como se presenta en la Tabla 2.

Tabla 2.
Aspectos por Mejorar en Lenguaje Claro y Acceso a Trámites y Servicios DIAN

Categoría Conceptual	Frecuencia
Falta claridad	19,8%
Poco funcional	13,8%
Poco amigable	12,9%
Poco inclusiva	12,9%
Desactualizada	10,3%
Poco accesible	9,5%
Poco intuitiva	7,8%
Compleja	6,0%
Confusa	4,3%
Información confusa	1,7%
Canal limitado	0,9%

Fuente: Elaboración propia de la Subdirección de Planeación y Cumplimiento

Estos resultados deben ser considerados por la DIAN al momento de definir acciones relacionadas con los aspectos señalados por los participantes en la encuesta, orientadas a mejorar la calidad y oportunidad de las ayudas de acceso y de las indicaciones dispuestas para que los ciudadanos realicen trámites y reciban servicios que resuelvan sus problemas, satisfagan sus necesidades y garanticen sus derechos, de conformidad con lo establecido en el MIPG.

4.6 ¿En qué temas considera que la DIAN debe profundizar en su proceso de rendición de cuentas a la ciudadanía? Seleccione máximo 3 opciones

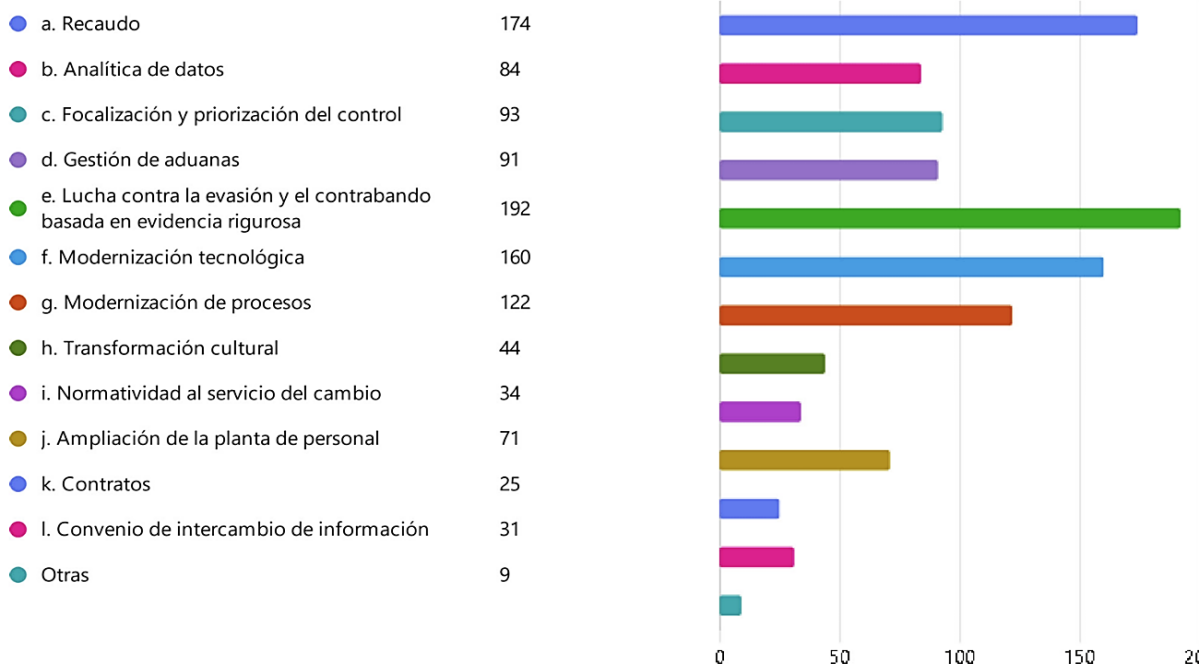
Con un peso relativo entre 11% y el 17% los temas que más priorizan los encuestados para ser objeto de rendición de cuentas institucional son los siguientes: lucha contra la corrupción y el contrabando (17%), recaudo (15%), modernización tecnológica (14%) y modernización de procesos (11%) (Ver gráfica 7).

Con menor importancia en un nivel medio – bajo, se ubican los conceptos de gestión de aduanas (8%), focalización y priorización del control (8%) y analítica (7%).

Las demás opciones de respuestas tienen un peso relativo bajo que oscilan entre el 4% y el 1%.

Gráfica 7.

Temas Priorizados para Tratar en los Ejercicios de Rendición de Cuentas de la DIAN



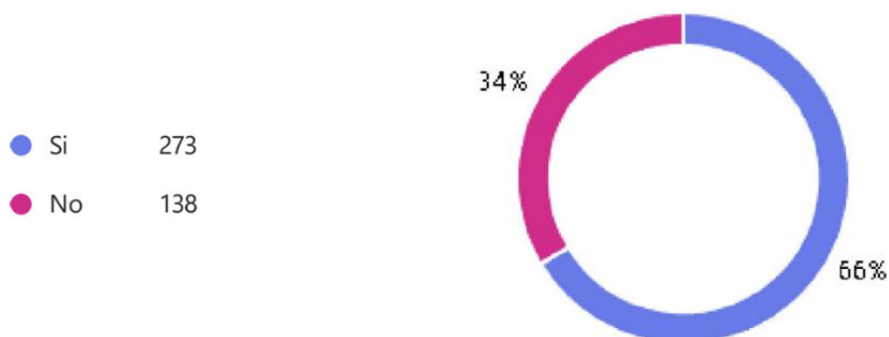
Fuente: Informe de Microsoft Forms

4.7 ¿Conoce la planeación estratégica de la DIAN?

Para la Subdirección de Planeación y Cumplimiento, que lidera la implementación del modelo de Planeación Estratégica de Alineación Total, los resultados de esta pregunta evidencian la necesidad de fortalecer el plan de comunicaciones, así como las estrategias de uso y apropiación del nuevo modelo de planeación, en tanto el 34% de las personas que respondieron manifestó no conocerlo.

La mejora de este indicador requiere la adopción de acciones prioritarias, como el desarrollo de piezas comunicativas soportadas en metodologías ágiles y de fácil divulgación, orientadas a posicionar la estrategia institucional de Alineación Total, así como los principales resultados y las acciones de mejora derivadas del análisis de los indicadores, planes y programas que hacen parte de la planeación estratégica institucional (Ver gráfica 8).

Gráfica 8.
Conocimiento de la Planeación Estratégica Institucional

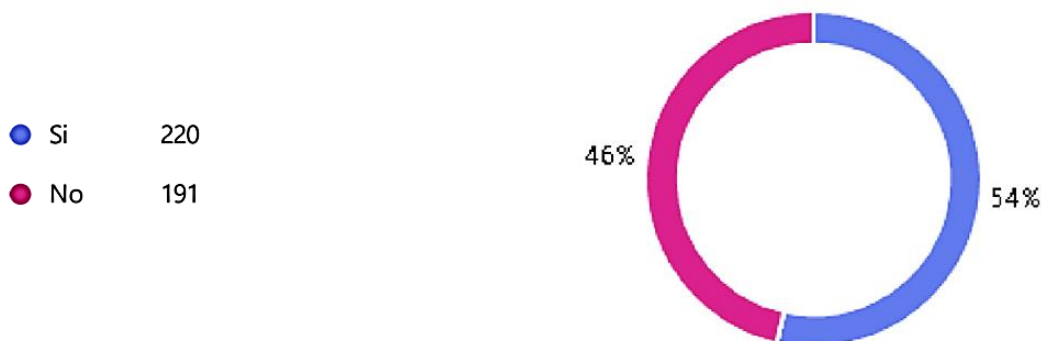


Fuente: Informe de Microsoft Forms

4.8 ¿Ha consultado el botón de Transparencia de la Entidad?

Como resultado de la encuesta, el 54% de los encuestados indicó haber consultado el botón de Transparencia de la DIAN en el portal web de la entidad, mientras que el 46 % señaló no haberlo hecho. Estos resultados, en el marco de lo establecido por la Ley 1712 de 2014 de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública, constituyen un insumo relevante para fortalecer las campañas de socialización y difusión previstas en el plan de comunicaciones institucional, con cobertura y alcance en los diferentes niveles organizacionales, en relación con las acciones de la entidad asociadas a la política pública de Transparencia y Acceso a la Información Pública (Ver gráfica 9).

Gráfica 9.
Acceso al Botón de Transparencia en el Portal de Internet Institucional

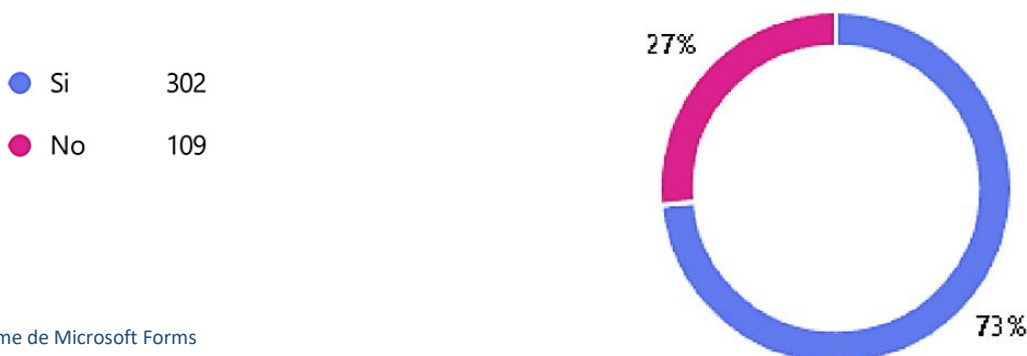


Fuente: Informe de Microsoft Forms

4.9 ¿Sabía usted que la DIAN cuenta con puntos de atención en los cuales usted puede recibir orientación general aduanera como: Plan Canguro Exportador, Certificado de Origen, Cambios de modalidad en tráfico postal, Viajeros, Trámites de importación y exportación, ¿entre otros?

El 73% de quienes contestaron esta pregunta indicaron que conocen que la DIAN cuenta con puntos de atención en los cuales se puede recibir orientación general aduanera como: Plan Canguro Exportador, Certificado de Origen, Cambios de modalidad en tráfico postal, Viajeros, Trámites de importación y exportación, entre otros y el restante 27% lo desconocen. Esta situación requiere especial atención por parte de la Dirección de Gestión de Aduanas para establecer acciones que permitan a los ciudadanos conocer los puntos de atención y que servicios se prestan en dichos espacios (Ver gráfica 10).

Gráfica 10.
Conocimiento Ofertas de Trámites y Servicios Aduaneros DIAN



Fuente: Informe de Microsoft Forms

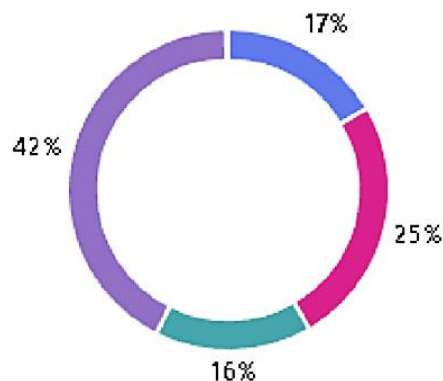
4.10 ¿Sabía usted que la DIAN cuenta con espacios de relacionamiento que permiten la coordinación con el Sector público y privado para acrecentar la facilitación al comercio exterior como la Subdirección de Servicio y facilitación al comercio exterior? De los siguientes ¿Cuáles ha escuchado mencionar?

De las personas que contestaron esta pregunta, el 46% indicaron que no saben que la DIAN cuenta con espacios de relacionamiento que permiten la coordinación con el Sector público y privado para acrecentar la facilitación al comercio exterior como la Subdirección de Servicio y facilitación al comercio exterior, lo cual requiere especial atención por parte de la Dirección de Gestión de Aduanas para establecer acciones que permitan a los ciudadanos conocer que se está realizando en la DIAN para la facilitación al comercio exterior. Adicionalmente, se observó que el 25% expresaron que conocen de los encuentros Aduana – Empresa, el 17% los Centros de Excelencia y el 16% el Plan Canguro (Ver gráfica 11).

Gráfica 11.

Conocimiento Espacios de Relacionamiento con el Ciudadano de la Gestión Aduanera DIAN

● a. Centros de Excelencia	68
● b. Encuentros Aduana Empresa	103
● c. Plan Canguro Exportador	65
● d. No sabe / no responde	174
● Otras	1



Fuente: Informe de Microsoft Forms

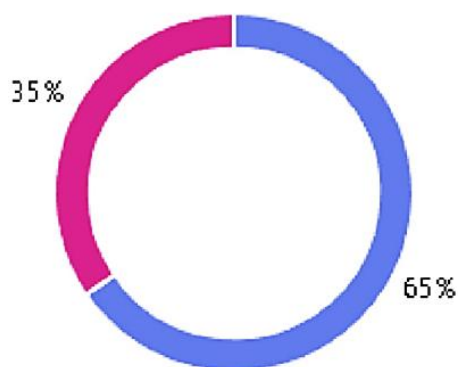
4.11 ¿Usted ha consultado los Boletines Tributarios y/o Aduaneros publicados en la página WEB de la entidad?

Como resultado de la encuesta, el 65% contestaron que han consultado los Boletines Tributarios y/o Aduaneros publicados en la página WEB de la entidad y el restante 35% no lo han hecho. Situación que se convierte en una oportunidad de mejora para la Dirección de Gestión de Impuestos y de Aduanas para establecer acciones que permitan divulgar la existencia de dichos informes, que información contienen, cada cuanto son emitidos para conocimiento de todos nuestros grupos de valor e interés (Ver gráfica 12).

Gráfica 12.

Grado de Consulta Boletines de Gestión - DIAN

● Si	269
● No	142

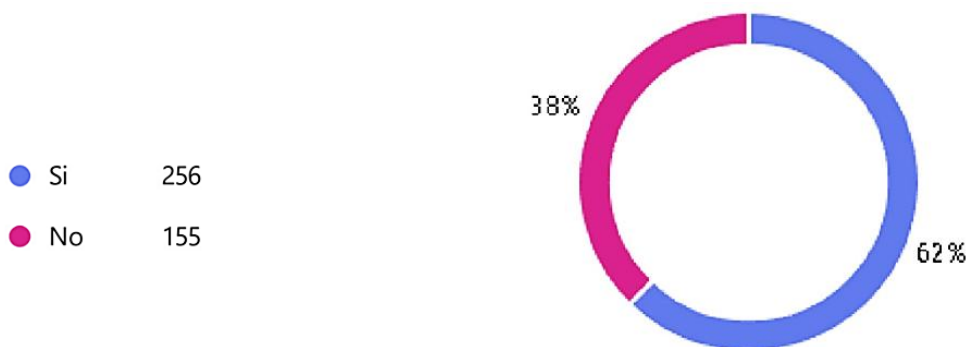


Fuente: Informe de Microsoft Forms

4.12 ¿Usted ha consultado el motor de Búsqueda Doctrina publicado en la página WEB de la entidad?

Las respuestas recibidas indican que el 62% han consultado el motor de Búsqueda Doctrina publicado en la página WEB de la entidad y el restante 38% no lo ha realizado, resultado que demanda especial atención para la Dirección de Gestión Jurídica para fortalecer acciones que permitan divulgar la existencia de dicho motor de búsqueda, sus funcionalidades y la información que se puede encontrar para conocimiento de la ciudadanía en general (Ver gráfica 13).

Gráfica 13.
Consulta Botón de Búsqueda Doctrina – DIAN



Fuente: Informe de Microsoft Forms

4.13 De haber tenido experiencia en la consulta de Doctriflash, boletines Tributarios y Aduaneros, motor de búsqueda Doctrina y compilación jurídica de la DIAN, por favor ingrese sus comentarios:

Las personas que participaron en el diligenciamiento de la encuesta registraron comentarios positivos en un 21,2% sobre el Doctriflash, boletines Tributarios y Aduaneros, motor de búsqueda Doctrina y compilación jurídica de la DIAN; así mismo, indicaron que es funcional en un 16%, esta actualizado en un 11,1% y tiene buena usabilidad en un 10,1%, tiene una interfaz intuitiva en un 8,8% y es accesible en un 4,6%. Por el contrario, se recibieron comentarios negativos en un 28,1% que se distribuye como se observa enseguida (Ver gráfica 14 y Tabla 3).

Gráfica 14.
Experiencia de Usuario con Ayudas y Publicaciones en el Portal Web – DIAN



Fuente: Elaboración propia de la Subdirección de Planeación y Cumplimiento

Tabla 3.
Experiencia de Usuario con Ayudas y Publicaciones en el Portal Web – DIAN

Categoría Conceptual	Frecuencia
Positiva	21,2%
Es funcional	16,0%
Está actualizada	11,1%
Buena usabilidad	10,1%
Interfaz intuitiva	8,8%
Búsqueda ineficiente	7,8%
Es accesible	4,6%
Mejorar la interfaz	2,9%
Repositorio incompleto	2,9%
Está desactualizada	2,6%
Muy compleja	2,6%
Más difusión	2,0%
Difícil acceso	1,3%
Habilitar VLEX	1,0%
Mejorar la navegación	1,0%
Falta difusión	1,0%
Falta capacitar	0,7%
Poco interactiva	0,7%
Poco atractiva	0,3%
No hay foro	0,3%
Faltan manuales	0,3%
Difícil acceso remoto	0,3%
Negativa	0,3%

Fuente: Elaboración propia de la Subdirección de Planeación y Cumplimiento

Subdirección de Planeación y Cumplimiento

Carrera 7 # 6C-54. Piso 12. Edificio Sendas | (601) 7428973 - 320 490 9819

Código postal 111711

www.dian.gov.co

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

Estos resultados deben ser considerados por la Dirección de Gestión Jurídica, Dirección de Gestión de Impuestos y de Aduanas, para establecer acciones que permitan mejorar los aspectos negativos identificados en la presente encuesta.

4.14 De los siguientes productos estadísticos publicados en la página web de la entidad, ¿Cuáles conoce y ha consultado?

En esta pregunta se identificó que el 53% de los participantes en la encuesta no conocen o no han consultado los productos estadísticos publicados en la página web de la entidad y se observó que los productos estadísticos más conocidos son:

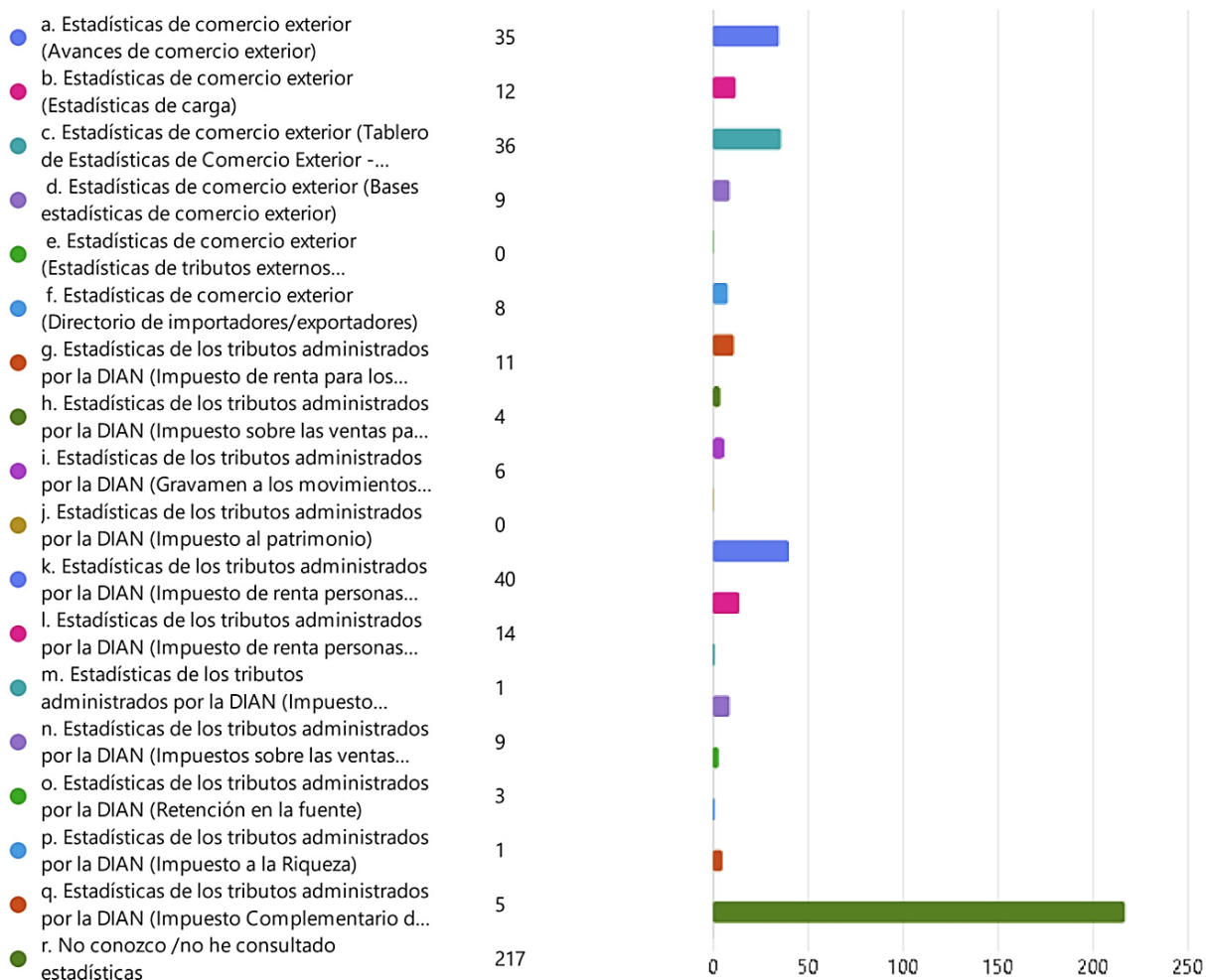
- Con un 10% las Estadísticas de los tributos administrados por la DIAN (Impuesto de renta personas naturales) y con un 9% las Estadísticas de comercio exterior (Tablero de Estadísticas de Comercio Exterior – COMEX y Avances de comercio exterior).

Por otro lado, los menos conocidos son:

- Con un 3% las estadísticas de los tributos administrados por la DIAN (Impuesto de renta personas jurídicas), Estadísticas de comercio exterior (Estadísticas de carga) y las Estadísticas de los tributos administrados por la DIAN (Impuesto de renta para los usuarios de zonas francas y zonas francas).
- Con un 2% las Estadísticas de comercio exterior (Bases estadísticas de comercio exterior y Directorio de importadores/exportadores) y las Estadísticas de los tributos administrados por la DIAN (Impuestos sobre las ventas IVA),
- Con un 1% las Estadísticas de los tributos administrados por la DIAN (Gravamen a los movimientos financieros), Estadísticas de los tributos administrados por la DIAN (Impuesto Complementario de Normalización Tributaria, Impuesto sobre las ventas para los usuarios de zonas francas y zonas francas y Retención en la fuente), y
- Finalmente, las estadísticas que los participantes no conocían fueron las de los tributos administrados por la DIAN (Impuesto Nacional al Consumo, Impuesto a la Riqueza e Impuesto al patrimonio) y Estadísticas de comercio exterior (Estadísticas de tributos externos autoliquidados), representados con un 0% (Ver gráfica 15).

Todo lo anterior, constituye una oportunidad para mejorar por parte de la Dirección de Gestión de Estratégica y de Analítica, Direcciones de Gestión de Impuestos y de Aduanas para coordinar acciones de divulgación que permitan a los ciudadanos conocer los productos estadísticos que se emiten en la DIAN y que están publicados para su consulta.

Gráfica 15.
Consultas Publicaciones en el Portal Web – DIAN



Fuente: Informe de Microsoft Forms

4.15 De los siguientes productos estadísticos publicados en la página web de la entidad, ¿cuáles considera relevantes para usted?

Para esta pregunta, se identificó que el 38% de los participantes en la encuesta no conocen o no han consultado los productos estadísticos publicados en la página web de la entidad, razón por la cual no los identifican como relevantes, y el restante 62% consideró que los productos estadísticos más relevantes son (Ver gráfica 16):

Subdirección de Planeación y Cumplimiento

Carrera 7 # 6C-54. Piso 12. Edificio Sendas | (601) 7428973 - 320 490 9819

Código postal 111711

www.dian.gov.co

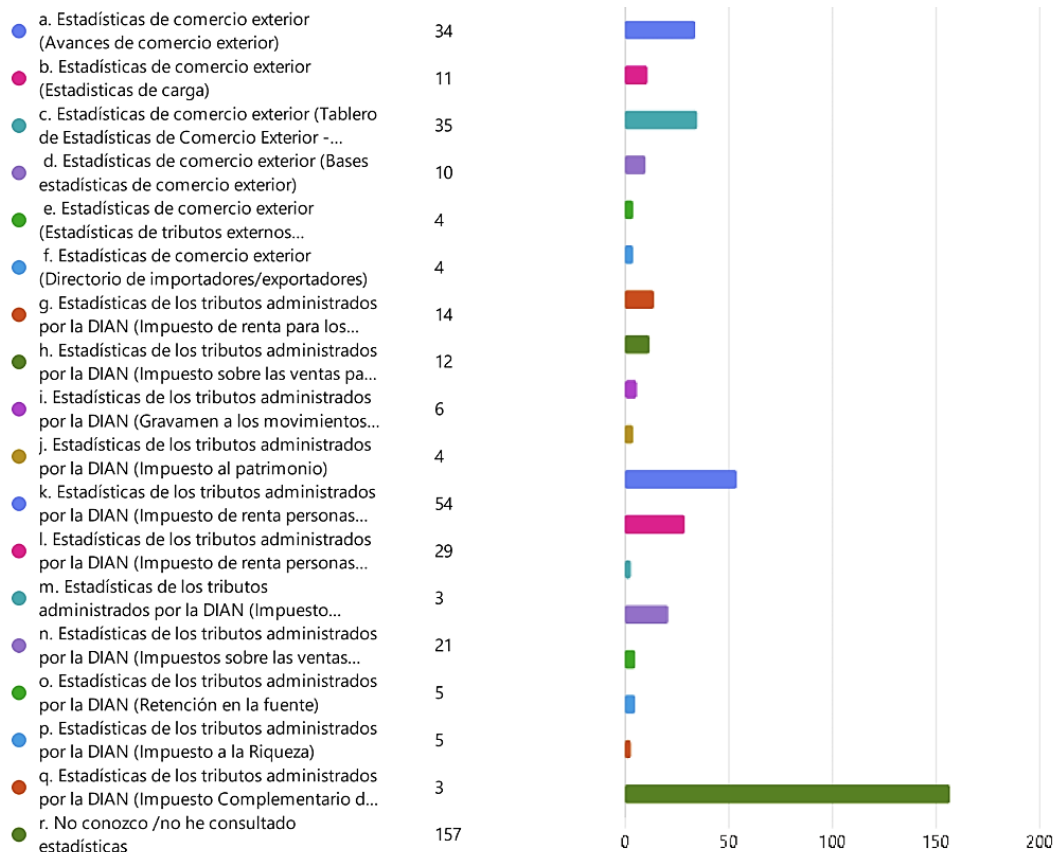
Formule su petición, queja, sugerencia o reclamo en el Sistema PQSR de la DIAN

- Un 13% las Estadísticas de los tributos administrados por la DIAN (Impuesto de renta personas naturales),
- Un 9% las Estadísticas de comercio exterior (Tablero de Estadísticas de Comercio Exterior - COMEX),
- Un 8% las Estadísticas de comercio exterior (Avances de comercio exterior),
- Un 7% las Estadísticas de los tributos administrados por la DIAN (Impuesto de renta personas jurídicas), y
- Un 5% las Estadísticas de los tributos administrados por la DIAN (Impuestos sobre las ventas IVA).

Por otro lado, los menos conocidos son:

- Con un 3% las Estadísticas de los tributos administrados por la DIAN (Impuesto de renta para los usuarios de zonas francas y zonas francas y Impuesto sobre las ventas para los usuarios de zonas francas y zonas francas) y las Estadísticas de comercio exterior (Estadísticas de carga)
- Con un 2% las Estadísticas de comercio exterior (Bases estadísticas de comercio exterior)
- Finalmente, con un 1% las Estadísticas de los tributos administrados por la DIAN (Gravamen a los movimientos financieros, Retención en la fuente, Impuesto a la Riqueza, Impuesto al patrimonio, Impuesto Nacional al Consumo e Impuesto Complementario de Normalización Tributaria), así como las Estadísticas de comercio exterior (Estadísticas de tributos externos autoliquidados y Directorio de importadores/exportadores).

Gráfica 16.
Relevancia de las Publicaciones en el Portal de Internet – DIAN



Fuente: Informe de Microsoft Forms

Todo lo anterior, constituye una oportunidad para mejorar por parte de la Dirección de Gestión de Estratégica y de Analítica, Direcciones de Gestión de Impuestos y de Aduanas para coordinar acciones de divulgación que permitan a los ciudadanos conocer la relevancia e importancia de los productos estadísticos que se emiten en la DIAN y que están publicados para su consulta.

4.16 ¿Conoce los datos abiertos que se comparten por la DIAN?

De las personas que contestaron esta pregunta, el 46% indicaron que conocen los datos abiertos que se comparten por la DIAN y el restante 54% los desconocen, situación que puede ser intervenida por las áreas competentes del Nivel Central para definir acciones de divulgación de este aspecto importante para la ciudadanía en general (Ver gráfica 17).

Subdirección de Planeación y Cumplimiento

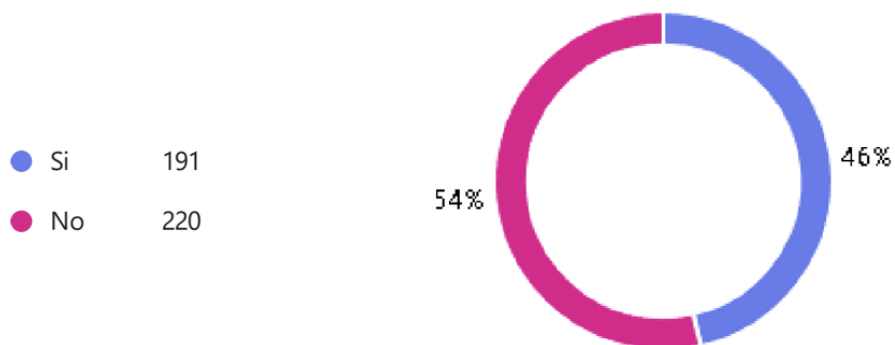
Carrera 7 # 6C-54. Piso 12. Edificio Sendas | (601) 7428973 - 320 490 9819

Código postal 111711

www.dian.gov.co

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

Gráfica 17.
Conocimiento Datos Abiertos DIAN

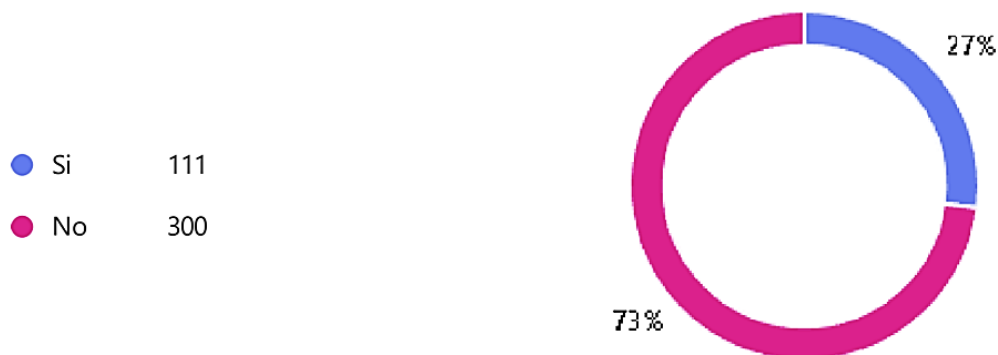


Fuente: Informe de Microsoft Forms

4.17 ¿Ha utilizado la información de datos abiertos que comparte la DIAN?

Las respuestas recibidas indican que el 27% han utilizado la información de datos abiertos que comparte la DIAN y el restante 73% no lo han realizado, lo cual complementa la pregunta anterior, en el sentido que se requiere especial atención por parte de las áreas competentes del Nivel Central para definir acciones de divulgación de este aspecto importante para la ciudadanía en general (Ver gráfica 18).

Gráfica 18.
Utilización Datos Abiertos DIAN



Fuente: Informe de Microsoft Forms

4.18 ¿Qué aspectos considera deben ser fortalecidos en los funcionarios de la DIAN?

Las personas que participaron en el diligenciamiento de la encuesta indicaron que deben fortalecerse en los funcionarios de la DIAN aspectos como las capacitaciones con un 40,1%, actualización de conocimientos en un 19,4%, cultura del servicio con un 15,5%, compromiso institucional con un 12,5%, el restante 12,5% se distribuye, tal como se observa en la gráfica 19 y tabla 4.

Gráfica 19.

Aspectos Por Mejorar para Desarrollo de Capacidades Funcionarios DIAN



Fuente: Elaboración propia de la Subdirección de Planeación y Cumplimiento

Tabla 4.

Relevancia de las Publicaciones en el Portal de Internet – DIAN

Categoría Conceptual	Frecuencia
Capacitaciones	40,1%
Actualización de conocimientos	19,4%
Cultura del servicio	15,5%
Compromiso institucional	12,5%
Competencias comunicacionales	3,2%
Clima laboral	3,0%
Gestión del cambio	2,3%
Competencias analíticas	1,6%
Beneficios laborales	0,7%
Comunicación clara	0,5%
Accesibilidad a las plataformas tic	0,2%
Competencias análisis económico	0,2%
innovación laboral	0,2%
Mayor estabilidad	0,2%
Mejor distribución de cargas	0,2%
Movilidad interna	0,2%

Fuente: Elaboración propia de la Subdirección de Planeación y Cumplimiento

Estos resultados deben ser analizados por las Direcciones de Gestión, Oficinas y Direcciones Seccionales, para establecer mecanismos que fortalezcan las competencias de los funcionarios de la DIAN.

Subdirección de Planeación y Cumplimiento

Carrera 7 # 6C-54. Piso 12. Edificio Sendas | (601) 7428973 - 320 490 9819

Código postal 111711

www.dian.gov.co

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

Teniendo en cuenta que las capacitaciones fue el aspecto más importante que los encuestados consideran deben ser fortalecidos en los funcionarios de la DIAN, a continuación se presentan las subtemáticas de capacitaciones que sugieren sean brindadas al personal (Ver gráfica 20 y tabla 5).

Gráfica 20.

Aspectos Por Mejorar para Desarrollo de Capacidades Funcionarios DIAN



Fuente: Elaboración propia de la Subdirección de Planeación y Cumplimiento

Tabla 5.

Relevancia de las Publicaciones en el Portal de Internet – DIAN

Categoría Conceptual	Frecuencia
Servicio al cliente	14,8%
Herramientas tecnológicas	11,9%
Código de integridad	11,4%
Impuestos	5,1%
Gestión del cambio	4,5%
Cultura organizacional	4,0%
Fiscalización	4,0%
Misionalidad	3,4%
Normatividad	3,4%
Planeación	3,4%
Procesos y procedimientos	3,4%
Tributaria	3,4%
Competencias comunicacionales	2,8%
TACI	2,8%
Trabajo en equipo	2,8%
Aduanas	2,3%
Estadísticas	2,3%
Estructura organizacional	2,3%
Lucha contra la corrupción	2,3%
Tributaria y Aduanera	2,3%
Administración del tiempo	1,1%
Análisis de datos	1,1%
Gestión documental	1,1%
Convenios	0,6%
Declaración de renta	0,6%
Facturación electrónica	0,6%
Gestión del conocimiento	0,6%
Reformas tributarias	0,6%
Rendición de cuentas	0,6%
Reforma tributaria	0,6%

Fuente: Elaboración propia de la Subdirección de Planeación y Cumplimiento

Subdirección de Planeación y Cumplimiento

Carrera 7 # 6C-54. Piso 12. Edificio Sendas | (601) 7428973 - 320 490 9819

Código postal 111711

www.dian.gov.co

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

4.19 ¿Tiene conocimiento de las actividades que realiza la DIAN con sus funcionarios para promover la integridad, transparencia, y prevención de la corrupción?

Del total de participantes en la encuesta, el 84% contestaron que tienen conocimiento de las actividades que realiza la DIAN con sus funcionarios para promover la integridad, transparencia, y prevención de la corrupción, aspecto positivo para seguir consolidando en la promoción y fomento al cumplimiento de dichas políticas al interior de la DIAN (Ver gráfica 21).

Gráfica 21.
Aspectos Por Mejorar para Desarrollo de Capacidades Funcionarios DIAN



Fuente: Informe de Microsoft Forms

4.20 Conclusión del análisis de resultados

Desde la Subdirección de Planeación y Cumplimiento se recomienda a las áreas competentes analizar las consideraciones formuladas en cada una de las preguntas del presente informe por parte de las dependencias responsables, en tanto allí se identifican elementos valiosos que pueden constituirse en acciones de mejora específicas orientadas a fortalecer las metodologías, instrumentos y productos que se elaboran y publican para el uso de los usuarios de la DIAN en el portal web de la entidad.

Con ello, se podrán cerrar las brechas identificadas, fortalecer los aspectos que obtuvieron resultados positivos, realizar seguimiento al cumplimiento de las acciones programadas y evaluar el impacto de su ejecución, especialmente en lo relacionado con la planeación institucional, la rendición de cuentas y la participación ciudadana.

5. Divulgación y Promoción de la Encuesta de la Planeación Institucional 2026

Enseguida se muestran las piezas comunicativas que fueron diseñado para divulgar y promocionar la encuesta a los usuarios externos e internos y ciudadanía en general, de acuerdo con lo previsto en las normas sobre protección de datos personales, especialmente lo consagrado en la Ley 1581 de 2012 y sus decretos reglamentarios.

Divulgación interna en el boletín interno Link al día



Fuente: Correo Institucional



Fuente: Correo Institucional

Subdirección de Planeación y Cumplimiento

Carrera 7 # 6C-54. Piso 12. Edificio Sendas | (601) 7428973 - 320 490 9819

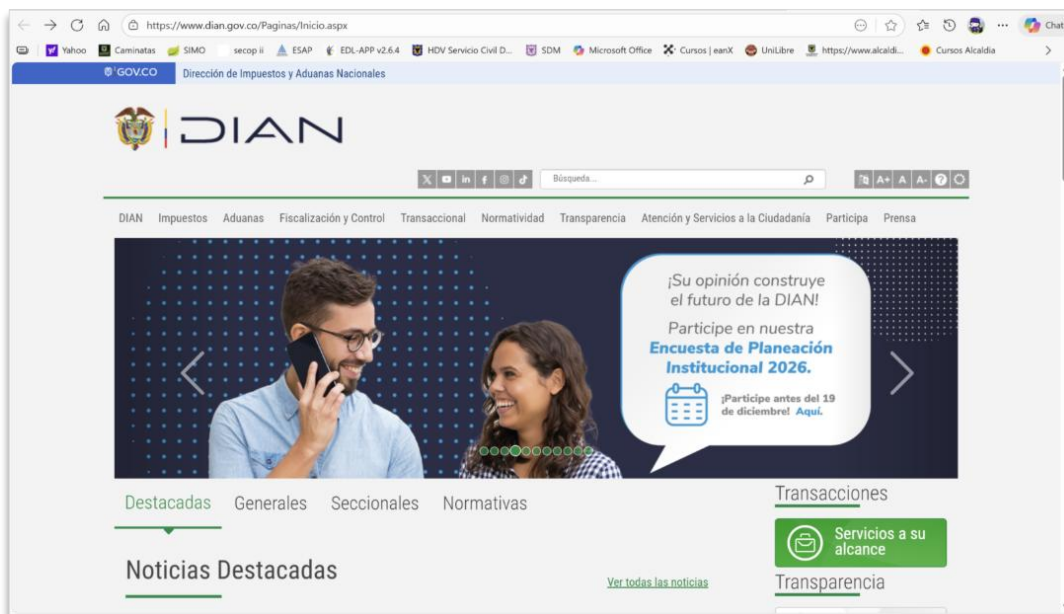
Código postal 111711

www.dian.gov.co

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

Divulgación a Usuarios Externos en la Pagina Web Institucional

Banner principal



Fuente: Página Web Institucional



Fuente: Página Web Institucional

Subdirección de Planeación y Cumplimiento

Carrera 7 # 6C-54. Piso 12. Edificio Sendas | (601) 7428973 - 320 490 9819

Código postal 111711

www.dian.gov.co

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

Contenido publicado



Fuente: Página Web Institucional

Hemos ampliado el plazo. ¡No se quede por fuera! Tiene hasta el 31 de diciembre para participar.

La Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN) le invita a ser parte en la construcción de nuestro Plan de Acción. Sus respuestas son el insumo principal para que la entidad defina las prioridades del 2026, optimice sus servicios y asegure que nuestros esfuerzos estén alineados con las necesidades de los contribuyentes y el país.

Al participar, usted nos ayuda a definir los ejes estratégicos de nuestra gestión:

- **Temas prioritarios de Rendición de Cuentas:** su opinión es clave para determinar si debemos profundizar en la lucha contra la evasión y el contrabando, modernización tecnológica, gestión de aduanas o fortalecimiento del servicio.
- **Claridad de la comunicación:** ayúdenos a saber si nuestras guías, instrucciones y comunicaciones sobre trámites son claras, amigables y efectivas.
- **Mejora del servicio:** evaluamos su nivel de satisfacción para transformar la calidad de la atención que le brindamos.
- **Transparencia:** queremos conocer su percepción sobre el Botón de Transparencia y el acceso a la información de la DIAN.

La encuesta de planeación institucional es su canal directo para incidir en la DIAN que queremos.

Participe en la encuesta [aquí](#).

Tiempo límite: Hemos ampliado el plazo. Tiene hasta el **31 de diciembre** para participar.

Su opinión cuenta para lograr una DIAN más eficiente, transparente y al servicio de todos los colombianos.

Califica esta noticia ☆☆☆☆☆ Descargar PDF Compartir noticia X f

Fuente: Página Web Institucional

Elaboró: Equipo Rendición de Cuentas de la Subdirección de Planeación y Cumplimiento
Revisó y Aprobó: Subdirector de Planeación y Cumplimiento

Subdirección de Planeación y Cumplimiento

Carrera 7 # 6C-54. Piso 12. Edificio Sendas | (601) 7428973 - 320 490 9819

Código postal 111711

www.dian.gov.co

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