

## INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS PRIMER SEMESTRE DE 2026

### 1. MARCO NORMATIVO

En virtud de lo contemplado en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 - Estatuto Anticorrupción, corresponde a la Oficina de Control Interno - OCI presentar el informe de evaluación de las Peticiones, Quejas, Sugerencias, Reclamos y Denuncias (PQSRD), recibidas, tramitadas y resueltas por la Entidad, durante el primer semestre de 2026.

La norma citada contempla las pautas y obligaciones para la gestión transparente y eficiente de las PQSRD dentro de las entidades gubernamentales y organismos del Estado. La presente evaluación busca cumplir con las disposiciones legales vigentes y fortalecer los procesos de atención al ciudadano, garantizando la participación y mejora continua en la prestación del servicio.

De otra parte y en concordancia con los lineamientos establecidos en la Ley 2195 de 2022, *“Por medio de la cual se adoptan medidas en materia de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción y se dictan otras disposiciones”* y el Decreto 1122 de 2024 *“Por el cual se reglamenta el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, modificado por el artículo 31 de la Ley 2195 de 2022, en lo relacionado con los Programas de Transparencia y Ética Pública”*, la entidad adoptó en agosto de 2025 el mencionado programa en su versión 2025-2026.

En este documento, se incluyó, entre otras, la acción estratégica 3.1 Acceso a la Información Pública y Transparencia que contiene la actividad 3 *“Adelantar el modelamiento a nivel de detalle (subprocesos) del proceso Desarrollo de Escenarios de Interacción que contiene las Reglas de negocio del acorde con los documentos PR-CAC 0043 Peticiones, quejas, sugerencias, reclamos, felicitaciones y denuncias y CT-CAC-0004 Uso del SIE Servicio Informático Electrónico PQS, peticiones, queja, sugerencias, reclamos y denuncias.”* (SIC). Revisado el monitoreo realizado por la Subdirección de Planeación y Cumplimiento como segunda línea de defensa la actividad está finalizada dentro del término establecido para su desarrollo<sup>1</sup>.

Paralelamente, el subdirector de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios, con Memorando 031 de 09 de febrero de 2026 emitió *“Lineamientos Indicadores de Procedimiento y Variables Estadísticas para el proceso de Servicio al Ciudadano 2026”*, en el cual se establecieron, entre otros, indicadores de procedimiento relacionados con oportunidad en la respuesta a PQSRD, la calidad de forma y de fondo de las respuestas emitidas.

Con esta evaluación la Oficina de Control Interno - OCI proporciona una revisión detallada y analítica de las solicitudes recibidas por la entidad, así como las acciones tomadas en respuesta a estas, con el fin de apoyar a la evaluación de la dimensión Gestión con Valores para Resultados, conforme se indica en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG. Así mismo, aporta al cumplimiento del lineamiento estratégico *“La DIAN, una entidad apreciada por los grupos de valor e interés”* y del elemento de visión *“Confianza del Ciudadano”*.

---

<sup>1</sup> Proceso Desarrollo Escenarios de Interacción.

[https://msrentadian2017pf.azurewebsites.net/SSD/Mapa\\_Procesos\\_DIAN\\_/EARoot/EA1/EA1/EA3/EA2/EA3037.htm](https://msrentadian2017pf.azurewebsites.net/SSD/Mapa_Procesos_DIAN_/EARoot/EA1/EA1/EA3/EA2/EA3037.htm)

## 2. REGISTRO PÚBLICO Y CARACTERIZACIÓN DE LAS PQSRD

La UAE DIAN divulga, a través de su página web<sup>2</sup>, el registro público de las peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias (PQSRD) radicadas mediante los canales dispuestos para tal fin.

Para el período comprendido entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2026, el registro público reportó 210.655 PQSRD, de las cuales 210.593 fueron registradas en Dynamics 365 y 62 ingresaron mediante la App DIAN, a través del servicio de PQSRD.

**Tabla 1 Registro Público PQSRD**

| SOLICITUDES INGRESADAS POR SISTEMA                                 |         |
|--------------------------------------------------------------------|---------|
| SOLICITUDES INGRESADAS DE ENERO A JUNIO DE 2026 – DYNAMICS 365     | 210.593 |
| SOLICITUDES INGRESADAS DE ENERO A JUNIO DE 2026 – APP DIAN         | 62      |
| VARIABLES ESTADÍSTICAS PRIMER SEMESTRE 2026                        |         |
| SOLICITUDES PRESENTADAS DE FORMA VERBAL                            | 93      |
| SOLICITUDES ENVIADAS A OTRAS ENTIDADES                             | 372     |
| SOLICITUDES EN DONDE SE NEGÓ LA INFORMACIÓN POR MOTIVOS DE RESERVA | 5.762   |

Fuente: Registro Público PQSRD – Página web DIAN

Para la radicación y gestión de las solicitudes, la UAE DIAN dispone de dos sistemas de información:

**Dynamics 365** Es el sistema principal para la gestión de las PQSRD presentadas ante la entidad. En este se realiza la radicación, asignación, distribución, seguimiento, atención y cierre de las solicitudes, de acuerdo con el orden de ingreso y las competencias de las dependencias responsables.

**Servicio PQSRD** Registra las solicitudes que ingresan mediante la App DIAN. Durante el período evaluado, este sistema continuó operando de manera paralela a Dynamics 365, mientras la entidad adelanta ajustes necesarios para deshabilitar este canal.

La información evidencia que Dynamics 365 concentró el 99,97% de las PQSRD recibidas durante el semestre, mientras que el Servicio PQSRD registró el 0,03% restante.

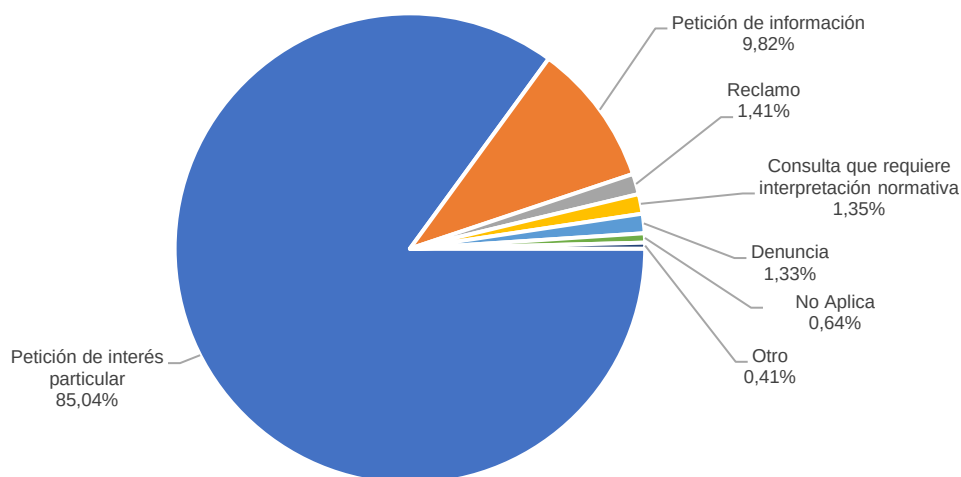
### 2.1. PQSRD registradas por tipo de solicitud

La mayor concentración de PQSRD recibidas durante el primer semestre de 2026 corresponde a peticiones de interés particular, con 179.144 solicitudes (85,04%), seguidas por las peticiones de información, con 20.676 (9,82%). En conjunto, estas dos categorías sumaron 199.820 registros (94,86%). Las demás corresponden a reclamos, consultas que requieren interpretación normativa, denuncias, registros clasificados como “No aplica” y otro tipo de solicitudes.

Se destaca, que en la solución tecnológica Dynamics 365 el “Derecho de petición” se denomina “Petición de interés particular”.

<sup>2</sup> UAE DIAN. Registro Público de PQSR y denuncias. Disponible en:  
<https://www.dian.gov.co/atencionciudadano/contactenos/Paginas/Registro-Publico-PQSR-y-denuncias.aspx>

**Gráfico 1 Clasificación de PQSRD por tipo de solicitud**

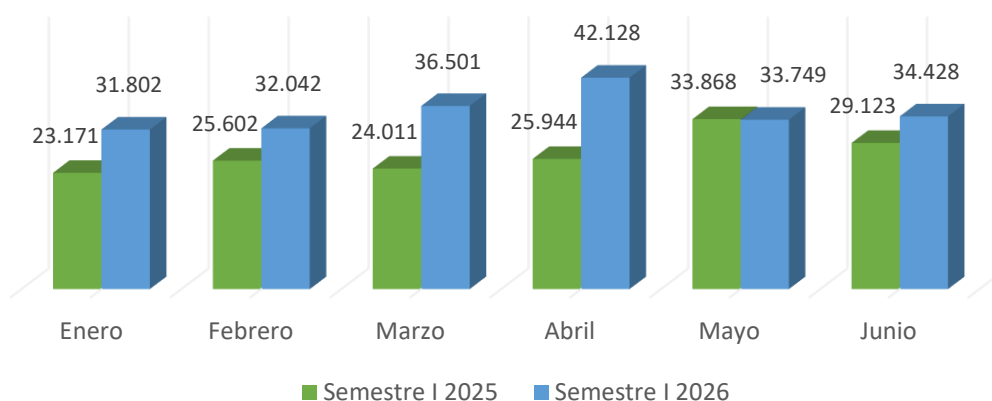


Fuente: Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios, datos estimados por la OCI.

### 2.1.1. Variación frente al mismo semestre del año anterior

La gráfica muestra que las PQSRD recibidas aumentaron de 161.719 en el primer semestre de 2025 a 210.650 en 2026, lo que representa un incremento de 48.931 solicitudes (30,26%). En 2026 se registraron mayores cantidades en cinco de los seis meses, especialmente en abril, con 42.128 solicitudes frente a 25.944 en 2025; mayo fue el único mes con una leve disminución, al pasar de 33.868 a 33.749 solicitudes.

**Gráfico 2 Comparativo PQSRD ingresadas, comportamiento mensual**



Fuente: Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios, datos estimados por la OCI.

El incremento interanual de las PQSRD durante el primer semestre de 2026 estuvo determinado principalmente por las peticiones de interés particular, que aumentaron en 46.431 solicitudes (35,0 %) frente al mismo periodo de 2025. Por tema, el mayor crecimiento se concentró en Proceso Cobranzas, Procesos Recaudo, Factura Electrónica y Declaraciones, con incrementos de 16.097, 4.560, 1.900 y 1.372

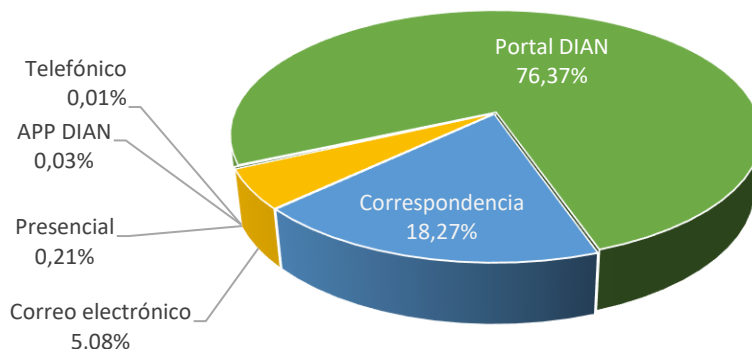
solicitudes, respectivamente. Adicionalmente, en 2026 se incorporaron nuevas categorías en Dynamics 365, entre ellas Procesos RUT - RUB, Obligaciones con la DIAN y Procesos cobranzas, las cuales concentraron también un volumen significativo de radicaciones.

## 2.2. Canales de ingreso

La UAE DIAN dispone de diferentes canales para que la ciudadanía y los demás grupos de valor presenten peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias. De acuerdo con el procedimiento PR-CAC-0043, las solicitudes pueden recibirse por medios electrónicos, ventanillas de correspondencia, atención telefónica y atención presencial.

Durante el primer semestre de 2026, el principal medio de ingreso de las PQSRD fue el Portal DIAN, con 160.871 solicitudes (76,37%), seguido por correspondencia con 38.476 (18,27%) y correo electrónico con 10.694 (5,08%). Los canales presencial, Contact Center, App DIAN y telefónico sumaron 609 solicitudes, equivalentes al 0,29% del total. Frente al primer semestre de 2025, el Portal DIAN aumentó 30,96%, la correspondencia 38,29% y el correo electrónico 21,47%; en contraste, la atención presencial disminuyó 77,59% y la App DIAN 67,88%.

**Gráfico 3 PQSRD por canal de ingreso**



Fuente: Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios, datos estimados por la OCI.

## 2.3. Clasificación de las PQSRD por temas

Las PQSRD se concentraron principalmente en Procesos RUT con 43.090 solicitudes (20,46%), Procesos Recaudo con 31.028 (14,73%) y Proceso Cobranzas con 28.501 (13,53%). Estos tres temas reunieron 102.619 registros, equivalentes al 48,72% del total.

**Tabla 2 Principales temas de las PQSRD recibidas durante el primer semestre de 2026**

| Temas                    | Cantidad |
|--------------------------|----------|
| Procesos RUT             | 43.090   |
| Procesos Recaudo         | 31.028   |
| Proceso Cobranzas        | 28.501   |
| Obligaciones con la DIAN | 13.706   |
| Procesos RUT - RUB       | 13.526   |
| Declaraciones            | 12.880   |

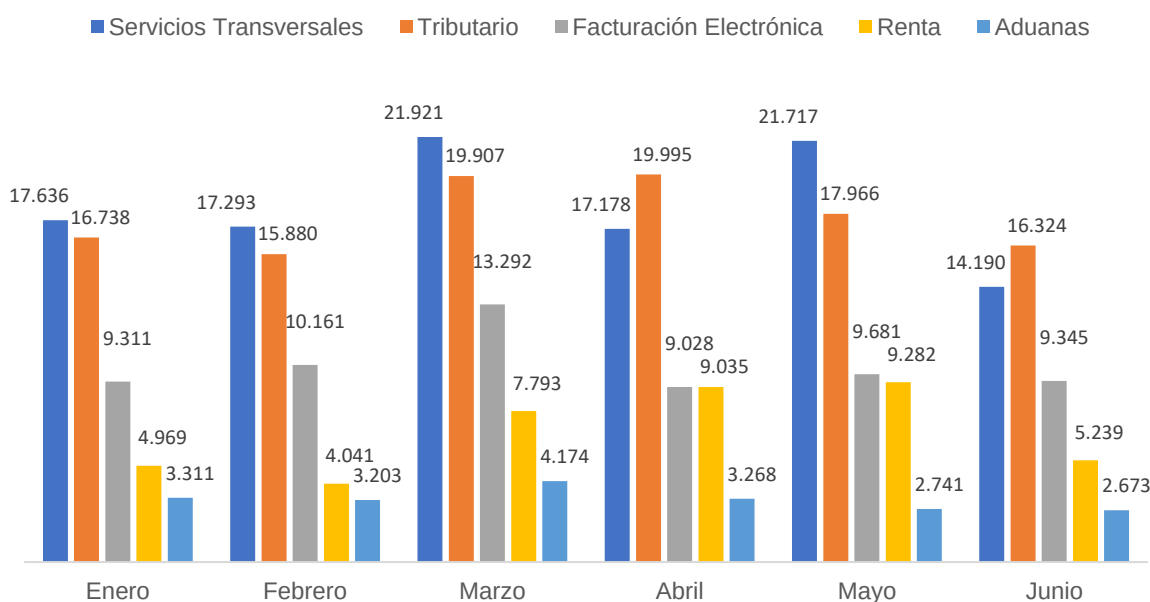
| Temas                                                           | Cantidad |
|-----------------------------------------------------------------|----------|
| Documentación                                                   | 8.072    |
| Procesos cobranzas                                              | 6.817    |
| Factura Electrónica                                             | 6.757    |
| Procesos Devoluciones                                           | 5.661    |
| Trámites y Servicios Aduaneros                                  | 3.972    |
| Procesos Información Exógena                                    | 3.624    |
| Consulta                                                        | 2.669    |
| Denuncia                                                        | 2.192    |
| Información general que tiene la DIAN para entidades del Estado | 1.999    |

Fuente: Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios, datos estimados por la OCI.

## 2.4. Seguimiento a la atención del Contact Center

Durante el primer semestre de 2026, el Contact Center recibió 372.988 llamadas en sus líneas regulares, de las cuales fueron atendidas 337.292 (90,43%) y abandonadas 35.696 (9,57%). Adicionalmente, durante marzo se recibieron 2.610 llamadas asociadas a la contingencia del Sistema de Control de Turnos, de las cuales fueron atendidas 2.313. En consecuencia, el total de interacciones atendidas durante el semestre ascendió a 339.605.

**Gráfico 4 Tipificación de transacciones Contact Center**



Fuente: Informes de supervisión servicio de Contact Center

La mayor participación correspondió a Servicios Transversales<sup>3</sup> con 109.935 atenciones (32,59%), seguida por Tributario con 106.810 (31,67%). Estas dos categorías concentraron el 64,26% del total, mientras que, al incluir Facturación Electrónica, la participación acumulada alcanzó el 82,29%. Frente al primer semestre de 2025, las

<sup>3</sup> De conformidad con lo relacionado en los informes de supervisión del contrato de Contact Center, la categoría Servicios Transversales comprende los subtemas: Actualización de RUT persona natural, Configuración de cuenta de usuario, Inscripción al RUT para personas naturales, Actualización de RUT personas jurídicas, Actualizaciones de RUT sujetas a verificación.

llamadas regulares atendidas aumentaron de 328.408 a 337.292, equivalente a 8.884 atenciones adicionales (2,71%). La participación de Servicios Transversales aumentó de 27,25% a 32,59%, mientras el tipo Tributario disminuyó de 33,74% a 31,67% y Facturación Electrónica de 21,74% a 18,03%.

Marzo registró el mayor volumen mensual, con 67.087 llamadas atendidas, mientras que junio presentó el menor, con 47.771. Abril tuvo la mayor proporción de abandono, con 14.566 llamadas, equivalentes al 19,93% de las recibidas durante ese mes. En mayo se evidenció una recuperación, al atenderse el 96,47% de las llamadas ingresadas.

Los informes disponibles para los meses de enero a junio registraron niveles de satisfacción entre 4,86 y 4,88 por encima de la meta de 3,5. Además, los tiempos medios de operación oscilaron entre 10:44 minutos y 11:13 minutos, resultados que se encontraron dentro de las metas establecidas.

El contrato de Contact Center 00-204-2024, suscrito con C&C Services S.A.S., continúa en ejecución. Su terminación inicial estaba prevista para el 31 de julio de 2026, pero mediante la Modificación No. 4 fue adicionado en \$9.657.898.794,96 y prorrogado cuatro meses, hasta el 30 de noviembre de 2026. El contrato ha tenido cuatro modificaciones: dos adiciones por \$12.343.878.663,81 y dos reducciones por \$1.669.635.741,37, pasando de un valor inicial de \$55.531.845.275,47 a \$66.206.088.197,91.

### 3. EVALUACIÓN DE OPORTUNIDAD Y SATISFACCIÓN

Para evaluar el estado de gestión de las PQSRD recibidas durante el primer semestre de 2026, se determinó el universo de solicitudes cuyo término vencía a más tardar el 30 de junio. De las 210.650 PQSRD recibidas, 183.195 (86,97%) eran exigibles al cierre del semestre y 27.445 (13,03%) tenían fecha de vencimiento posterior.

**Tabla 3 Estado de las solicitudes exigibles al corte 30/06/2026**

| Estado de gestión                          | Cantidad | Participación |
|--------------------------------------------|----------|---------------|
| Respondidas oportunamente                  | 181.629  | 99,15%        |
| Respondidas extemporáneamente              | 276      | 0,15%         |
| Vencidas sin respuesta o cierre definitivo | 2        | 0,00%         |
| Otras situaciones justificadas             | 1.288    | 0,70%         |

Fuente: Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios, datos estimados por la OCI.

El 99,15% de las solicitudes exigibles fue atendido oportunamente. Se identificaron 276 respuestas extemporáneas y 2 solicitudes vencidas sin cierre definitivo, para un total de 278 casos que requieren seguimiento. Las otras situaciones justificadas corresponden principalmente a desistimientos, archivos, remisiones por falta de competencia y solicitudes cuyo término fue interrumpido por requerimientos de información o aclaración.

**Tabla 4 Solicitudes pendientes de respuesta con vencimiento posterior al 30/06/2026**

| Tipo de solicitud                              | Cantidad     | Porcentaje     |
|------------------------------------------------|--------------|----------------|
| Petición de interés particular                 | 7.287        | 78,88%         |
| Petición de información                        | 811          | 8,78%          |
| Reclamo                                        | 529          | 5,73%          |
| Consulta que requiere interpretación normativa | 492          | 5,33%          |
| Denuncia                                       | 84           | 0,91%          |
| Otras                                          | 35           | 0,38%          |
| <b>Total</b>                                   | <b>9.238</b> | <b>100,00%</b> |

Fuente: Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios, datos estimados por la OCI.

Al 30 de junio de 2026 se identificaron 27.445 solicitudes con vencimiento posterior a la fecha de corte, frente a 23.094 en el mismo semestre de 2025, lo que representa un aumento de 4.351 casos (18,84%). De este universo, 9.238 no registraban cierre en la base analizada. La mayor participación correspondió a las peticiones de interés particular, con 7.287 casos (78,88%), seguidas por las peticiones de información, con 811 (8,78%).

### 3.1. Encuestas de satisfacción del servicio

Durante el primer semestre de 2026 se diligenciaron y guardaron 8.089 encuestas de satisfacción en el Servicio Informático Electrónico de PQSRD, 112 más que las 7.977 reportadas en 2025 (1,40%). Los resultados muestran una valoración favorable del proceso de radicación: 6.942 usuarios (85,82%) indicaron que fue fácil presentar su solicitud y 7.307 (90,33%) manifestaron no haber tenido dificultades para registrar los datos, describir el caso o adjuntar documentos.

**Tabla 5 Resultados de la encuesta de satisfacción de PQSRD – primer semestre de 2026**

| Aspecto evaluado                                  | I trimestre | II trimestre | Total semestre |
|---------------------------------------------------|-------------|--------------|----------------|
| Encuestas diligenciadas                           | 4.024       | 4.065        | 8.089          |
| Radicación fácil                                  | 3.447       | 3.495        | 6.942          |
| Radicación difícil                                | 438         | 425          | 863            |
| Dificultad para registrar la información          | 406         | 376          | 782            |
| Solicitud no resuelta en el tiempo esperado       | 1.044       | 1.073        | 2.117          |
| Respuesta no clara o que no resolvió la solicitud | 1.068       | 1.145        | 2.213          |

Fuente: Encuestas de Satisfacción. Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios.

Aunque entre el primer y el segundo trimestre de 2026 mejoró la facilidad para registrar la información, el comparativo interanual evidencia deterioro en los aspectos asociados a la respuesta. La percepción de falta de oportunidad pasó de 23,00% en 2025 a 26,17% en 2026 (3,17 puntos porcentuales), y la inconformidad con la claridad o capacidad resolutiva aumentó de 24,00% a 27,36% (3,36 puntos porcentuales). La dificultad para registrar la información también aumentó de 9,04% a 9,67% (0,63 puntos porcentuales).

### 3.2. Encuestas de atención presencial y videoatención

La Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios suministró los resultados de las encuestas realizadas entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2026 en los canales de Atención Presencial y Videoatención.



El indicador corresponde al porcentaje de ciudadanos que calificaron el servicio como “Satisfecho” o “Muy satisfecho”, con una meta de cumplimiento igual o superior al 80%.

**Tabla 6 Resultados de las encuestas de satisfacción canales Presencial y Videoatención**

| Canal               | Encuestas realizadas | Satisfecho   | Muy satisfecho | Calificaciones favorables | Satisfacción  |
|---------------------|----------------------|--------------|----------------|---------------------------|---------------|
| Atención Presencial | 17.750               | 3.025        | 13.557         | 16.582                    | 93,42%        |
| Videoatención       | 4.622                | 556          | 3.553          | 4.109                     | 88,90%        |
| <b>Total</b>        | <b>22.372</b>        | <b>3.581</b> | <b>17.110</b>  | <b>20.691</b>             | <b>92,49%</b> |

Fuente: Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios.

Los resultados muestran que ambos canales cumplieron la meta del 80%. Atención Presencial alcanzó una satisfacción del 93,42%, superior en 4,52 puntos porcentuales al resultado de Videoatención, que obtuvo el 88,90%. En conjunto, 20.691 de los 22.372 ciudadanos encuestados calificaron favorablemente el servicio, equivalente al 92,49%.

En Videoatención se identificaron cuatro sedes con resultados inferiores a la meta: Villavicencio Barzal con 66,06%, Montería con 72,73%, Cartagena con 76,47% y Tunja con 78,45%. Por los resultados obtenidos se sugiere adelantar en esta sedes acciones de mejora y seguimiento orientadas a establecer las causas de la percepción desfavorable.

### 3.3. Extemporaneidad en el trámite de las PQSRD

El artículo 14 de la Ley 1755 de 2015 establece, salvo norma especial, un término general de 15 días para resolver las peticiones, 10 días para las solicitudes de documentos e información y 30 días para las consultas. Para evaluar el cumplimiento, se analizaron las modalidades sujetas a estos términos cuya fecha máxima de respuesta era igual o anterior al 30 de junio de 2026.

De las 179.061 solicitudes incluidas en el análisis, 178.939 contaban con indicador de oportunidad: 178.702 (99,87%) fueron atendidas oportunamente y 237 (0,13%) de manera extemporánea; 122 solicitudes (0,07%) no registraban indicador. En el primer semestre de 2025 se reportaron 558 respuestas extemporáneas sobre 134.169 solicitudes exigibles (0,42%). En consecuencia, los casos extemporáneos disminuyeron en 321 (57,53%) y el cumplimiento aumentó 0,29 puntos porcentuales.

**Tabla 7 Extemporaneidad según el tipo de solicitud**

| Tipo de solicitud                              | Cantidad   |
|------------------------------------------------|------------|
| Petición de interés particular                 | 116        |
| Petición de información                        | 100        |
| Consulta que requiere interpretación normativa | 18         |
| Reclamo                                        | 1          |
| Queja por atención                             | 1          |
| Sugerencia                                     | 1          |
| <b>Total</b>                                   | <b>237</b> |

Fuente: Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios, datos estimados por la OCI.



Las peticiones de interés particular y las peticiones de información concentraron 216 respuestas extemporáneas, equivalentes al 91,14% de los casos. Aunque el resultado general evidencia un alto nivel de cumplimiento, las solicitudes atendidas fuera del término requieren revisión individual para establecer sus causas y definir las acciones correctivas correspondientes.

**Tabla 8 Top 5 de dependencias con solicitudes atendidas inoportunamente**

| Dependencia                                                | Cantidad |
|------------------------------------------------------------|----------|
| Subdirección de Asuntos Penales                            | 49       |
| Coordinación de Selección y Provisión del Empleo           | 19       |
| Coordinación de Administración de Aplicativos de Impuestos | 11       |
| Coordinación de Servicios y Administración Técnica         | 8        |
| Coordinación de Relatoría                                  | 7        |

Fuente: Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios, datos estimados por la OCI.

Estas cinco dependencias concentraron 94 de las 237 solicitudes atendidas extemporáneamente (39,66%). La mayor cantidad correspondió a la Subdirección de Asuntos Penales, con 49 casos (20,68%).

A partir del presente informe, la clasificación de las dependencias con solicitudes atendidas inoportunamente se desagrega hasta el nivel de coordinación y no únicamente en el de las direcciones de gestión o direcciones seccionales.

Como consecuencia de la extemporaneidad o inconformidad en las respuestas a las PQSRD, los funcionarios se exponen a procesos disciplinarios, en tal sentido la Subdirección de Asuntos Disciplinarios<sup>4</sup> informó que durante el primer semestre de 2026 tuvo conocimiento de 13 noticias disciplinarias relacionadas con el trámite de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos o denuncias, frente a 48 en el segundo semestre de 2025. Esto representa una disminución de 35 casos (72,92%). De las noticias de 2026, 11 se encontraban en indagación previa y una había terminado; la información suministrada no precisó el estado de la restante.

Adicionalmente, durante el periodo se profirió un fallo en primera instancia, en el cual se estableció la suspensión del ejercicio del cargo durante un mes a un servidor público, cabe mencionar que este se encuentra en apelación (Expediente 188-435-2022-219).

De otra parte, durante el primer semestre de 2026 se interpusieron 239 acciones de tutela relacionadas con la gestión de las PQSRD. Frente a las 525 registradas en el primer semestre de 2025, se presentó una disminución de 286 acciones (54,48%); no obstante, respecto de las 228 del segundo semestre de 2025 se observó un aumento de 11 casos (4,82%).

En la siguiente tabla se muestra la distribución de las tutelas por lugar administrativo:

**Tabla 9 Distribución de Tutelas a Nivel Nacional por PQSRD**

| Lugar Administrativo  | No. Tutelas |
|-----------------------|-------------|
| Impuestos de Bogotá   | 94          |
| Impuestos de Medellín | 43          |
| Impuestos de Cali     | 14          |

<sup>4</sup> Oficio virtual No. 100151188 – 245 del 10 de julio de 2026 – Subdirección de Asuntos Disciplinarios

|                                    |            |
|------------------------------------|------------|
| Impuestos y Aduanas de Bucaramanga | 12         |
| Nivel Central                      | 12         |
| Aduanas de Bogotá                  | 8          |
| Impuestos y Aduanas de Ibagué      | 8          |
| Impuestos y Aduanas de Tunja       | 6          |
| Impuestos de Barranquilla          | 5          |
| Impuestos y Aduanas de Pereira     | 5          |
| Otras direcciones seccionales*     | 32         |
| <b>Total</b>                       | <b>239</b> |

Fuente: Relación de tutelas enero a junio de 2026. Dirección de Gestión Jurídica.

\*Corresponde a 12 direcciones seccionales cuyo número de tutelas es menor a 4 durante el periodo evaluado

Ahora bien, la Subdirección de Representación Externa también informó que, de las 239 tutelas, a 30 de junio de 2026, 162 estaban activas y 77 terminadas. De estas últimas, 71 con fallo a favor, tres (3) fallos en contra, uno (1) fue acumulado con otra tutela, un (1) fallo inhibitorio y en un (1) caso más el tutelante desistió.

### 3.4. DENUNCIAS DE FISCALIZACIÓN

Durante el primer semestre de 2026 se radicaron 7.262 denuncias de fiscalización en el Sistema de Información de Denuncias de Fiscalización (SIDF), relacionadas con presuntos incumplimientos de obligaciones tributarias, aduaneras y cambiarias.

Las denuncias se concentraron principalmente en asuntos tributarios, con 6.812 registros (93,80%), seguidas por 422 aduaneras (5,81%) y 28 cambiarias (0,39%). Frente al primer semestre de 2025, el total aumentó de 7.038 a 7.262, equivalente a 224 denuncias adicionales (3,18%). Por canal de ingreso, 4.225 denuncias (58,18%) fueron presentadas por terceros denunciadores, 2.145 (29,54%) por direcciones seccionales y 892 (12,28%) mediante el sistema PQSRD.

**Gráfico 5 Denuncias de fiscalización por materia**



Fuente: Subdirección de Apoyo en la Lucha Contra el Delito Aduanero y Fiscal.

Al momento del reporte, 2.170 denuncias (29,88%) figuraban terminadas, mientras que 5.092 (70,12%) permanecían en alguna etapa de gestión.

**Tabla 10 Estado de las denuncias de fiscalización**

| Estado                   | Cantidad     |
|--------------------------|--------------|
| Asignada a fiscalización | 3.269        |
| Terminada                | 2.170        |
| Radicada                 | 1.674        |
| En investigación         | 149          |
| <b>Total</b>             | <b>7.262</b> |

Fuente: Sistema de Información de Denuncias de Fiscalización.

Los asuntos más frecuentes fueron “No factura” con 1.913 denuncias (26,34%); “Evade impuestos” con 1.386 (19,09%), “Facturación Electrónica” con 1.341 (18,47%) y “Otra” con 967 (13,32%). Los tres primeros asuntos corresponden a también ocuparon los primeros lugares en 2025, por lo que se mantiene la concentración en conductas asociadas a facturación y evasión.

#### 4. INDICADORES DEL PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN PRESENCIAL

Durante el segundo trimestre de 2026 se evaluó el cumplimiento de los indicadores de atención presencial en 64 puntos de las diferentes seccionales a nivel nacional. En total, se aprobaron 579 de las 591 mediciones aplicables, para un cumplimiento agregado del 97,97 %. De los puntos evaluados, 53 (82,81%) cumplieron la totalidad de sus indicadores y 11 (17,19%) presentaron incumplimiento en al menos uno.

Los indicadores evaluados comprendieron el tiempo promedio de espera, los tiempos de atención según el tipo de trámite, la disponibilidad de agenda y la eficiencia en la atención. El promedio simple entre los puntos evaluados fue de 10:30 minutos para el tiempo de espera; 10:33 minutos para la atención de RUT de persona natural y libros de contabilidad; 16:56 minutos para RUT de persona jurídica y trámites relacionados; y 12:36 minutos para orientación y servicios sin cita previa. La eficiencia promedio en la atención fue del 94,01%.

El menor nivel de cumplimiento se presentó en Medellín, Sede La Alpujarra, con 9 de 11 indicadores aprobados (81,82%), seguido de Inírida, con 7 de 8 (87,50%). También registraron resultados inferiores al 90% Cúcuta, Bogotá - Sede Calle 75 y Medellín - Sede Antigua Aduana, cada uno con 88,89%.

#### 5. SEGUIMIENTO RECOMENDACIONES INFORME OCI II SEMESTRE 2025

| Recomendaciones Segundo Semestre 2025                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Seguimiento                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Definir y ejecutar un plan concreto para la integración tecnológica de la aplicación móvil DIAN con el sistema Dynamics 365, con el propósito de unificar la trazabilidad y reducir riesgos de fragmentación de información. Si la integración no resulta viable en el corto plazo, deberá evaluarse formalmente la continuidad de la App como canal independiente, con análisis de costo-beneficio, volumen real de uso y riesgo operativo asociado. | La Subdirección realizó mediante PST No. 251398 la solicitud de la baja de la aplicación móvil. Frente a este requerimiento, la DGIT informó el 11/06/2026 que estaba diagnosticando la forma de restringir la opción de radicación de PQ en los dispositivos que tienen instalada la aplicación debido a que no es posible descargarla porque no se encuentra disponible en la app store (tienda virtual de aplicaciones). |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Implementar acciones de mejora focalizadas con el fin de mejorar los resultados de las encuestas de satisfacción cerrando brechas específicas y avanzar hacia un nivel destacado, priorizando oportunidades identificadas en el análisis por variables y canales.                                                                                                                              | De acuerdo con lo visto en el numeral 3.1 “Encuestas de satisfacción del servicio” del presente informe se presentó deterioro en los aspectos asociados a la respuesta. Adicionalmente, frente a la dificultad para el registro de la información, la percepción de falta de oportunidad de la respuesta y la inconformidad con la resolución de las solicitudes aumentaron. |
| Incorporar en las obligaciones y acuerdos de nivel de servicio del Contact Center, indicadores estrictos de nivel de servicio, oportunidad, calidad de orientación y satisfacción ciudadana, garantizando continuidad operativa y alineación con estándares de desempeño medibles; teniendo en cuenta que el contrato de este servicio vence en junio de 2026.                                 | El contrato 00-204-2024 del Servicio del Contact Center con modificación No 4, ajustó su plazo de ejecución, extendiéndolo, hasta el 30 de noviembre de 2026; motivo por el cual se reitera la recomendación en el presente informe.                                                                                                                                         |
| Fortalecer los controles orientados a prevenir la extemporaneidad y garantizar la calidad de fondo de las respuestas, mediante mecanismos de alerta temprana sobre vencimientos, revisión técnica en casos de mayor complejidad y seguimiento focalizado a las dependencias con mayor concentración de respuestas inoportunas.                                                                 | Comparados los resultados de la evaluación del primer semestre de 2026 frente al segundo semestre de 2025, se evidencia que aumentó el número de PQSRD radicadas, sin embargo, el indicador de oportunidad alcanzado es del 99.85%.                                                                                                                                          |
| Continuar con el monitoreo de las acciones establecidas para minimizar la ocurrencia o materialización del riesgo “R3 PQSRD resueltas de manera inoportuna y sin requisitos de calidad”, evitando reprocesos, desgastes administrativos, vencimientos en los términos legales de respuesta, entre otros, de acuerdo con la matriz de riesgos del proceso de “Asistencia al Usuario” versión 2. | Se evidenció una mejora en el indicador de oportunidad en la respuesta a las PQRS durante el periodo evaluado.                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Continuar con la ejecución de acciones a corto y mediano plazo que contribuyan a la reducción del número de tutelas interpuestas contra la entidad, relacionadas con la atención de las PQSRD.                                                                                                                                                                                                 | Aunque se presentó un aumento del 4.82% del total de tutelas interpuestas en periodo evaluado frente al segundo semestre de 2025. Se debe destacar que, de los procesos terminados el 92.20% de los fallos fueron a favor de la entidad.                                                                                                                                     |

Fuente: Verificaciones OCI

## 6. RECOMENDACIONES

- Culminar el retiro controlado del servicio de PQSRD asociado a la App DIAN, teniendo en cuenta que durante el primer semestre de 2026 Dynamics 365 concentró 210.593 solicitudes, equivalentes al 99,97% del total, mientras que la App DIAN registró únicamente 62 solicitudes (0,03%), garantizando la continuidad operativa y la conservación de la trazabilidad de la información en Dynamics 365.
- Fortalecer el seguimiento focalizado a la oportunidad en la atención de las PQSRD, considerando que se identificaron 237 respuestas extemporáneas, de las cuales 216 (91,14%) correspondieron a peticiones de interés particular y de información, y que cinco dependencias concentraron 94 casos (39,66%).

- Implementar acciones orientadas a mejorar la claridad y capacidad resolutoria de las respuestas a las PQSRD, teniendo en cuenta que, entre los 8.089 usuarios que diligenciaron la encuesta de satisfacción, la percepción de falta de oportunidad aumentó de 23,00% en 2025 a 26,17% en 2026, mientras que la inconformidad con la claridad o capacidad resolutoria pasó de 24,00% a 27,36%.
- Adelantar acciones de mejora focalizadas en las sedes de Videoatención que no alcanzaron la meta institucional de satisfacción del 80%, particularmente Villavicencio Barzal (66,06%), Montería (72,73%), Cartagena (76,47%) y Tunja (78,45%), identificando las causas de los resultados y realizando seguimiento a la efectividad de las medidas adoptadas. Aunque el resultado agregado de Videoatención fue favorable, con 88,90%, estas cuatro sedes presentan brechas específicas frente a la meta establecida.
- Implementar acciones de mejora sobre los indicadores incumplidos en los puntos de atención presencial, teniendo en cuenta que, aunque el cumplimiento agregado alcanzó el 97,97%, 11 de los 64 puntos evaluados (17,19%) incumplieron al menos una de las mediciones relacionadas con tiempos de espera y atención, disponibilidad de agenda o eficiencia operativa. El seguimiento deberá priorizar los puntos con menores niveles de cumplimiento.

  
**ENRIQUE CASTIBLANCO BEDOYA**  
Jefe Oficina de Control Interno

Elaboración:  
Cielo María Sabogal Díaz   
David Sánchez Mosquera   
Edgar Aranda Leyton 

Fecha: 28/08/2026