

## INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS, PRIMER SEMESTRE DE 2025

### CONSIDERACIONES GENERALES

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, Reclamos, Sugerencias, Denuncias (PQRSD), recibidas, tramitadas y resueltas por la Entidad, durante el primer semestre de 2025.

La norma citada contempla las pautas y obligaciones para la gestión transparente y eficiente de las PQRSD 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.

La Oficina de Control Interno proporciona con esta actividad 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*”.

#### 1. ESTRATEGIAS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN DE LAS PQSRD

De acuerdo 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 (vigencias 2025-2026). En este documento, se incluyeron, entre otras, las acciones estratégicas 1.3 Canales de denuncia y 3.1 Acceso a la Información Pública y Transparencia, las cuales involucran actividades a fortalecer el sistema y la gestión de las PQRSD de la entidad.

De otra parte, la DIAN divulga a través de su página web<sup>1</sup> el registro público de PQSRD radicadas a través de los canales dispuestos, en el periodo comprendido entre 1 de enero al 30 de junio de 2025.

---

<sup>1</sup> <https://www.dian.gov.co/atencionciudadano/contactenos/Paginas/Registro-Publico-PQSR-y-enuncias.aspx>

**Tabla 1. Registro Público PQSRD**

CLASE DE SOLICITUD	TOTAL
SOLICITUDES INGRESADAS DE ENERO A JUNIO DE 2025	161.719
SOLICITUDES ENVIADAS A OTRAS ENTIDADES ENERO A JUNIO DE 2025	280
SOLICITUDES EN DONDE SE NEGÓ LA INFORMACIÓN POR MOTIVOS DE RESERVA	3.969

Fuente: Registro Público PQSRD – Página web DIAN

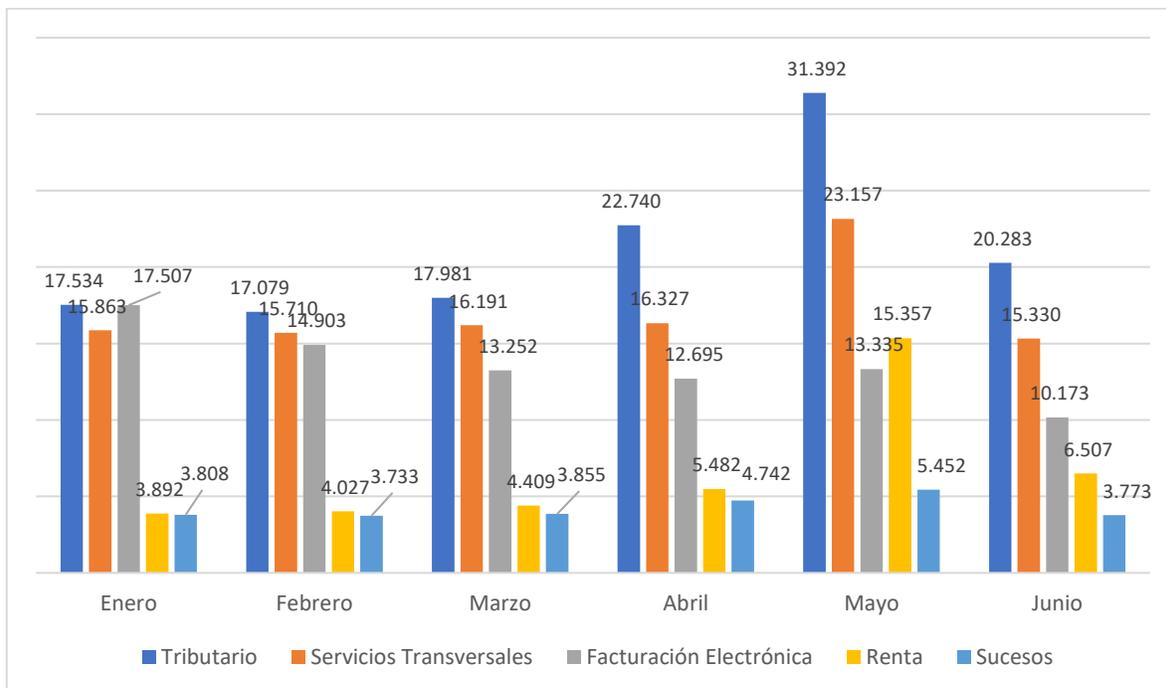
En virtud de lo anterior, la entidad en aras de cumplir lo establecido en la Ley 1755 de 2015, profirió la Resolución 17 del 26 de marzo de 2018 y dispuso el procedimiento PR-CAC-0043 “*Peticiones, Quejas, Sugerencias, Reclamos, Felicitaciones y Denuncias*” versión 5, que contempla los canales - portal DIAN, correspondencia, correo electrónico, presencial, App DIAN, Contact Center y telefónico - para que los ciudadanos formulen sus solicitudes ante la entidad.

En el período evaluado, la DIAN continúa con dos sistemas informáticos para la radicación de las PQSRD, así:

- **SIE PQSRD:** Se registran las PQSRD que ingresan por la App DIAN, hasta tanto la entidad no realice los ajustes para la integración de este canal con el aplicativo Dynamics 365.
- **DYNAMICS 365:** En el cual se registran las peticiones presentadas por los ciudadanos ante la DIAN, se distribuyen en concordancia con el orden de llegada para su atención y trámite, con el número de radicación asignado.

Respecto del canal de atención “*Contact Center*” el cual tiene como fin orientar a los ciudadanos que requieren atención diferente a la presencial frente a los trámites y servicios que ofrece la entidad y que permite dar orientación ágil, oportuna y personalizada a sus grupos de valor, durante los meses de enero a junio de 2025 se realizaron un total de 328.408 transacciones de orientación a la ciudadanía y demás grupos de valor de la entidad en la realización de trámites y servicios, como se observa en la siguiente gráfica:

**Gráfica 1. Tipificación de transacciones Contact Center**



Fuente: Informes de supervisión servicio Integral de Contact Center

En el mes de mayo se registra el mayor número de transacciones, alcanzando la cifra de 88.693, de este número, el incremento se presentó principalmente en las solicitudes relacionadas con los temas Tributario y Renta.

En cuanto a la tipificación de las transacciones atendidas en el semestre, el 33,74% corresponden a consultas de temas Tributarios, seguido por las relacionadas con Servicios Transversales y Facturación Electrónica, con 27,25% y 21,74%, respectivamente.

De otra parte, en concordancia con lo establecido en las políticas de Gobierno Digital y en el portal web de la DIAN, a pie de página, se señalan los siguientes números de líneas: Contact Center atención de Impuestos 57 601 489 9000, Contact Center atención de Aduanas 57 601 794 8880, Centro Nacional de Cobro 57 601 794 8883 y Nivel central PBX 601 482 3294 / (+57) 300 914 0830.

La Oficina de Control Interno se puso en contacto con las líneas mencionadas en los meses de julio y agosto de 2025, obteniendo los siguientes resultados:

**Tabla 2. Seguimiento a las Líneas Contact Center**

Fecha de llamada	Contact Center	Trámite	Tiempo de Respuesta	No. Registro Llamada
31/07/2025	Atención Impuestos	Inscripción Rut Virtual	4:48 minutos / segundos	B794495
04/08/2025	Atención Aduanas	Atención en Temas Aduaneros	2:11 minutos / segundos	B807623
04/08/2025	Atención Impuestos	Facturación Electrónica / Software Gratuito	3:20 Minutos / segundos	1356086
13/08/2025	Atención Aduanas	Clasificación Arancelaria Trámite Virtual	3:20 Minutos / segundos	1452955
11/08/2025	Atención Impuestos	Obligados a Declarar Renta Personas Naturales	4:39 Minutos / segundos	1401837
13/08/2025	Atención Impuestos	Orientación en la Presentación de la Declaración de Renta	5:11 Minutos / segundos	1452526
6/08/2025	Atención Aduanas	Atención en Temas Aduaneros	5:30 Minutos / segundos	1377675

Fuente: Elaboración: OCI

Los tiempos registrados en el seguimiento del Contact Center para los diferentes tipos de trámite se encuentran dentro del Tiempo Medio de Operación (TMO)<sup>2</sup> establecido como meta de cumplimiento de los ANS por parte del prestador del servicio.

A su vez, la entidad mide la percepción de los grupos de valor que interponen solicitudes de PQSRD, a través de la encuesta de satisfacción del servicio. Los resultados suministrados por la Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios, evidencia que en el primer semestre de 2025 se realizaron 7.977 encuestas, de los cuales se concluyó lo siguiente:

- ✓ Dificultad para radicar la solicitud: El 9% indicó que le fue difícil y el 3% registro otros motivos de inconformidad.
- ✓ Dificultad para registrar los datos: El 9,04% señaló que si tuvo inconvenientes.
- ✓ Insatisfacción en la oportunidad de la respuesta: 23%.
- ✓ Insatisfacción en la claridad y resolución de la respuesta remitida: 24%.

En anteriores informes se hacía un comparativo por trimestres, para el presente se remitió a la OCI la información consolidada para el periodo evaluado, observándose que el resultado de las encuestas es similar al obtenido en evaluaciones anteriores.

<sup>2</sup> Informes periódicos de supervisión del contrato 00.204.2024. Servicio de Contac Center Omnicanal.

## 2. RESULTADO DE LA VERIFICACIÓN A LA ATENCIÓN DE LAS PQSRD

La Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios remitió a la OCI, para la realización del presente informe de ley, los reportes con las solicitudes radicadas a través de los sistemas de información PQSRD (App DIAN) y Dynamics 365 durante el primer semestre de 2025. En el periodo objeto de informe se radicaron 161.719 PQSRD, discriminados de la siguiente manera:

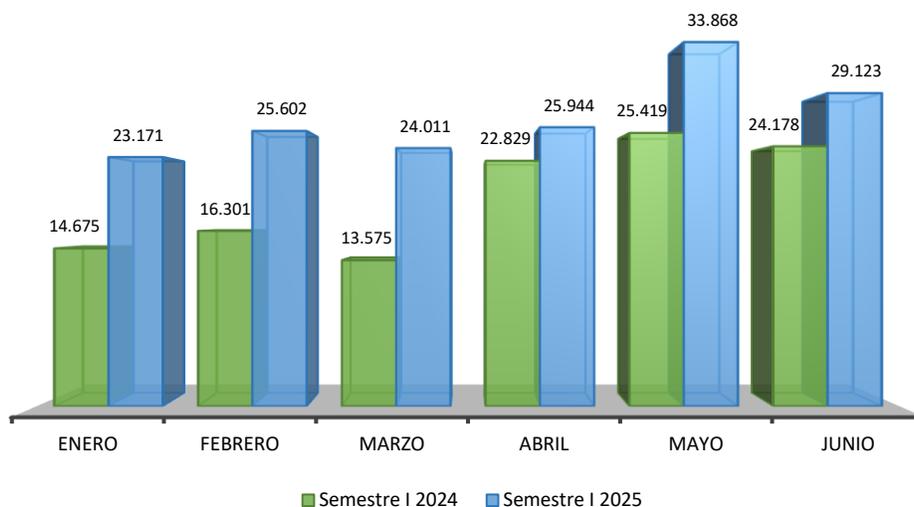
**Tabla 3. PQSRD recibidas del 01 de enero al 30 de junio de 2025**

PQSRD	SISTEMA	
	SIE PQSRD	DYNAMICS 365
	194	161.525
<b>TOTAL</b>	161.719	

Fuente: Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios

En el análisis del comportamiento de las Peticiones, Quejas, Sugerencias, Reclamos y Denuncias (PQSRD) durante el primer semestre del año 2025, se observa un incremento respecto del mismo periodo de 2024 que equivale al 38,25%.

**Gráfica 2. Comparativo PQSRD ingresadas  
Primer semestre 2024 vs Primer semestre 2025**



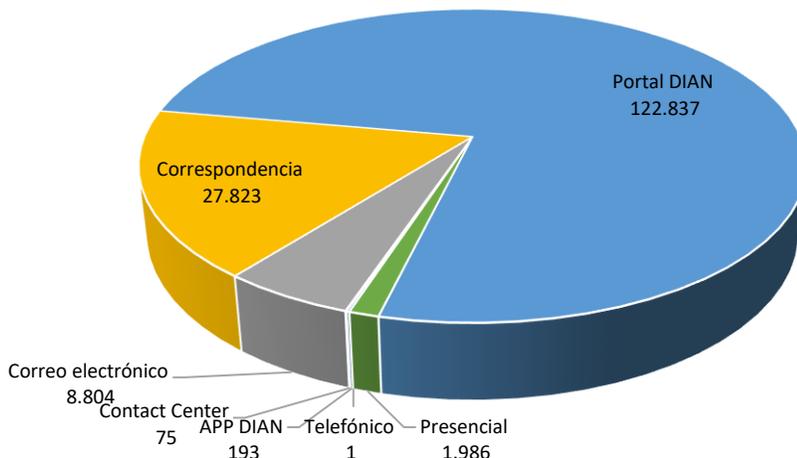
Fuente: Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios, datos estimados por la OCI.

De la gráfica 2, se observa que en los meses de mayo y junio hubo mayor volumen de solicitudes radicadas

### 2.1. CANALES DE INGRESO

En la siguiente gráfica se muestra el número de solicitudes que ingresaron a la DIAN, por cada uno de los medios de recepción dispuestos para el registro.

**Gráfica 3. Canales de ingreso**

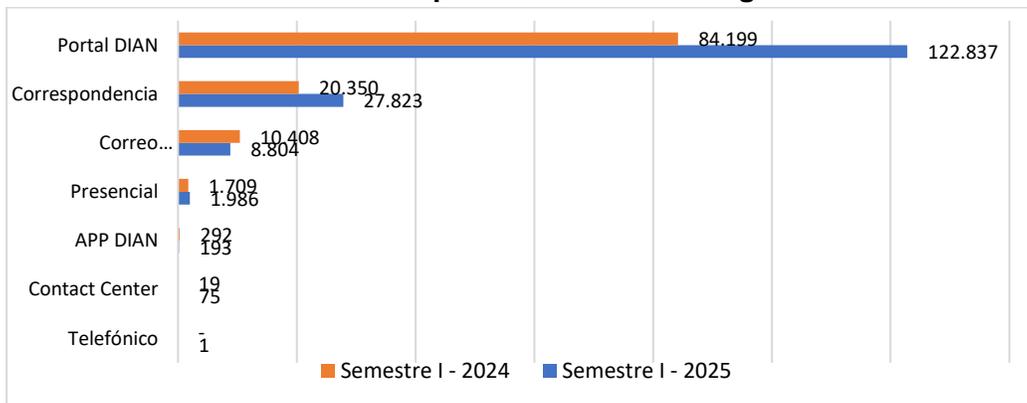


Fuente: Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios, datos estimados por la OCI.

Durante el primer semestre de 2025, el *Portal DIAN* es el canal más utilizado, con el 75,96% del total, le sigue *Correspondencia* con 17,20% y *Correo Electrónico* con 5,44%. Los canales menos utilizados son el *Presencial* con 1,23% y la *APP DIAN* con 0,12%.

A continuación, se presenta el comparativo de las solicitudes recibidas por los diferentes canales en el periodo objeto de evaluación, primer semestre de 2025, con respecto a las radicadas en el primer semestre de 2024.

**Gráfica 4. Comparativo canales de ingreso**



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

En el primer semestre de 2025, el *Portal DIAN* presentó un incremento de 45,89% con relación al mismo periodo en 2024. El canal de *Correspondencia* aumentó en 36,72%, evidenciando un crecimiento en el uso de este medio. Por su parte, el *Correo Electrónico* presentó una disminución del 15,41%. En cuanto al canal *Presencial*, aumentó el 16,21%. Por otro lado, la *APP DIAN* registró una disminución del 33,9% en el número de solicitudes.

## 2.2. TIPO DE SOLICITUDES

Los “*Derechos de Petición*” y las “*Peticiones de Información*”, continúan siendo los tipos de solicitud más utilizados por los ciudadanos; seguidos “*Reclamo*” y “*Denuncia*”, como se detalla en la tabla 4:

**Tabla 4. Tipos de Solicitud – Clasificaciones**

Tipo de solicitud	Cantidad PQRS	Porcentaje
<b>Derecho de petición</b>	132.713	82,06%
Petición de información	15.788	9,76%
Reclamo	5.589	3,46%
Consulta	3.019	1,87%
Denuncia	2.849	1,76%
No Aplica	1.280	0,79%
Entidad externa	174	0,11%
Queja por atención	151	0,09%
Felicitación	82	0,05%
Queja disciplinaria	32	0,02%
Sugerencia	27	0,02%
Reclamos Protección de datos	12	0,01%
Consultas protección datos	3	0,00%

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

En la clasificación *No Aplica* se registraron 1.280 solicitudes, todas presentan fecha de cierre oportuno.

## 2.3. DENUNCIAS DE FISCALIZACIÓN

La Subdirección de Apoyo en la Lucha Contra el Delito Aduanero y Fiscal tiene la función de “*Recibir, clasificar y direccionar a las dependencias de la DIAN y a las entidades competentes, las denuncias por contrabando, evasión, lavado de activos, corrupción y otros presuntos delitos, remitidas directamente al Director General de la Entidad; y presentar los informes periódicos de su gestión en la forma y oportunidad que establezca el Director General*”<sup>3</sup>, para el primer semestre de 2025 la subdirección recibió, a través del Sistema de Denuncias de Fiscalización – SIDF, 7.038 denuncias<sup>4</sup>.

El reporte de denuncias se segrega en tres temas: Tributario, Aduanero y Cambiario, cada uno a su vez contiene diferentes subtemas. Del total de las denuncias recibidas durante el periodo evaluado, el 95.1% (6.691 casos) pertenece al tema Tributario, el 4.7% (330 casos) al Aduanero y el 0.2% (17 casos) al Cambiario. En la siguiente gráfica se muestran los subtemas más recurrentes:

<sup>3</sup> Decreto 1742 de 2020, artículo 33 numeral 3.

<sup>4</sup> Oficio virtual “*Respuesta solicitud 100202204-1454*” de 11/08/2025. Subdirección de Apoyo en la Lucha Contra el Delito Aduanero y Fiscal.

**Gráfica 5. Denuncias de Fiscalización por tema y subtema**

Tema	Subtema	Total
Tributaria	Facturación Electrónica	2.109
Tributaria	No factura	1.381
Tributaria	Evasión de Impuestos	1.226
Aduanera	Contrabando	133
Aduanera	Otras infracciones aduaneras	76
Cambiaría	Infracciones cambiarias	7

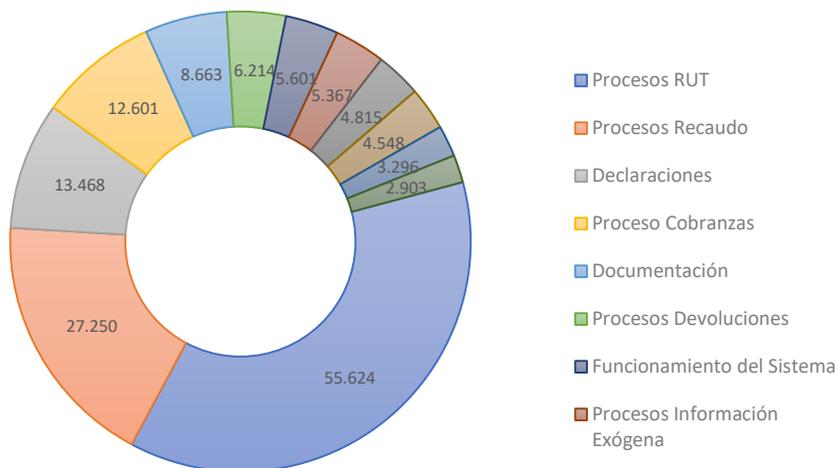
Fuente: Subdirección de Apoyo en la Lucha Contra el Delito Aduanero y Fiscal.

Es importante precisar que, la Oficina de Control Interno adelantó durante el primer semestre de 2025 auditoría basada en riesgos a la atención y gestión de denuncias por posibles infracciones Tributarias, Aduaneras y Cambiarias, a la fecha, la Dirección de Fiscalización se encuentra en etapa de elaboración del plan de mejoramiento, encaminado a mitigar las causas raíz de los hallazgos, identificados y comunicados por la OCI en julio de 2025.

#### 2.4. TEMAS COMUNES

De las 161.719 solicitudes recibidas durante el primer semestre de 2025, equivalente al 92.97%, se agrupan en 12 temas comunes, ubicándose en los primeros lugares los relacionados con *Procesos RUT*, *Procesos Recaudo*, *Declaraciones*, *Procesos Cobranzas*, *Documentación* y *Procesos de Devoluciones*. En la gráfica 6 se observa la distribución de los temas con mayor número de peticiones:

**Gráfica 6. Temas Comunes**



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

## 2.5. RESPUESTA POSTERIOR AL 30 DE JUNIO DE 2025

En concordancia con la fecha de creación, 23.094 solicitudes tienen fecha de vencimiento posterior al 30 de junio de 2025, de acuerdo con la modalidad de cada una de ellas y los términos de ley para resolverlas, razón por la cual fueron excluidas de la base de datos para los análisis posteriores.

**Tabla 5. Solicitudes que requieren respuesta posterior al 30/06/2025**

Tipo de Solicitud	Cantidad
Derecho de Petición	20.227
Petición de información	1.632
Consulta	820
Reclamo	397
Queja por atención	18
<b>Total</b>	<b>23.094</b>

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

### 2.5.1. SEGUIMIENTO PQSRD CON PLAZO DE RESPUESTA POSTERIOR A 31/12/2024

En el informe del segundo semestre de 2024 se reportaron 15.747 PQSRD con fecha de vencimiento posterior al 31 de diciembre de esa vigencia, al realizar seguimiento a la oportunidad en la respuesta generada por la entidad en el primer semestre de 2025, se encontraron 328 solicitudes que inicialmente tenían respuesta extemporánea; sin embargo, al realizar la verificación en los sistemas Dynamics 365 y Muisca, se obtuvo lo siguiente:

**Tabla 6. Seguimiento Solicitudes**

Motivo de cierre	Cantidad de PQRSD
Desistimiento tácito	62
En término	237
Extemporáneo	29
<b>Total</b>	<b>328</b>

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

## 2.6. SOLICITUDES SIN REGISTRO DE RESPUESTA DEFINITIVA

En la información suministrada en el reporte enviado por la Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios a la OCI, se registraron 21 solicitudes sin fecha de cierre<sup>5</sup>, como se refleja en la tabla 7:

**Tabla 7. Solicitudes sin Fecha de Cierre**

CLASIFICACIÓN	DYNAMICS 365
CONSULTA	1
DERECHO DE PETICIÓN	8
PETICIÓN DE INFORMACIÓN	12
<b>TOTAL</b>	<b>21</b>

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

Para las solicitudes reportadas sin fecha de cierre, con corte a 30 de junio de 2025, se observó que el 57.14% de los requerimientos estaban en término para dar respuesta porque la entidad solicitó a los peticionarios la ampliación de las solicitudes y el 42.85% se les dio respuesta en oportunidad.

## 2.7. TÉRMINO DE RESPUESTA Y EXTEMPORANEIDAD EN EL TRÁMITE DE LAS SOLICITUDES

El artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, establece los términos para resolver las distintas modalidades de petición, las cuales se encuentran así: derecho de petición, peticiones de documentos y de información y las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo.

Del total de las 161.719 solicitudes que ingresaron en el primer semestre de 2025, se estableció que 157.263, se encuentran inmersas en el tipo de peticiones establecidas en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015. El análisis efectuado en el presente informe se centra en estas solicitudes. En cada una de ellas, se envía al ciudadano una comunicación de direccionamiento, a través de la cual se le informa el número de radicación y por competencia, a quién ha sido asignada.

<sup>5</sup> A 30 de junio de 2025, no se había registrado en el sistema el cierre del trámite (todas en Dynamics 365).

En el caso de las denuncias por contrabando, evasión, infracciones cambiarias, lavado de activos, corrupción y otros presuntos delitos, son trasladadas a la Coordinación de Denuncias de Fiscalización y, a su vez, incorporadas en el Sistema de Información Denuncias de Fiscalización para su respectivo trámite. Lo mismo ocurre con las noticias disciplinarias, las cuales son remitidas a la Subdirección de Asuntos Disciplinarios de la entidad.

Analizada la información reportada en el registro del Sistema de Información de PQSRD, del total de las solicitudes ingresadas en el primer semestre de 2025 con plazo máximo para dar respuesta el 30 de junio de esta vigencia (134.169), el 0.42% (558) presentaron extemporaneidad en su trámite. De las cuales, 328 fueron asignadas al Nivel Central, en cuanto al nivel local las seccionales con mayor número de respuestas extemporáneas son Dirección de Impuestos de Bogotá con 126 y Dirección de Impuestos de Medellín con 17.

En la siguiente tabla se presentan las PQSRD atendidas de manera extemporánea para cada uno de los últimos tres (3) semestres:

**Tabla 8. Comparativo Extemporaneidad en el Trámite de Solicitudes**

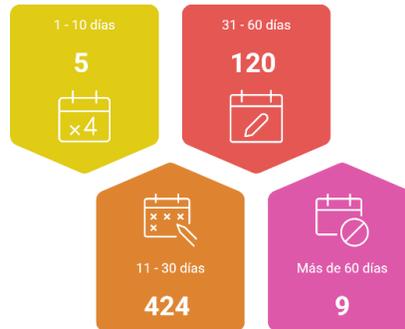
Clasificación Solicitudes Extemporáneas	I SEMESTRE 2024		II SEMESTRE 2024		I SEMESTRE 2025	
	Total	Porcentaje	Total	Porcentaje	Total	Porcentaje
Derecho de petición	152	23,21%	197	44,07%	273	48,92%
Consulta	228	34,81%	28	6,26%	20	3,58%
Petición de información	269	41,07%	214	47,87%	222	39,78%
Reclamo	3	0,46%	5	1,12%	38	6,81%
Queja por Atención	-	-	3	0,67%	4	0,72%
Queja disciplinaria	3	0,46%	-	-	1	0,18
<b>Total General</b>	<b>655</b>	<b>100,00%</b>	<b>447</b>	<b>100,00%</b>	<b>558</b>	<b>100,00%</b>

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

Específicamente, durante el primer semestre de 2025 se registraron 558 solicitudes vencidas, lo que corresponde a un aumento del 24.83% (111) con respecto al segundo semestre de 2024.

En las solicitudes atendidas de forma extemporánea, se utilizaron entre 1 y 78 días hábiles posteriores a su vencimiento, para emitir la respuesta al petitionario. En la siguiente imagen, se observan los 4 rangos en los cuales se agruparon los días de presunta extemporaneidad en la respuesta emitida al petitionario:

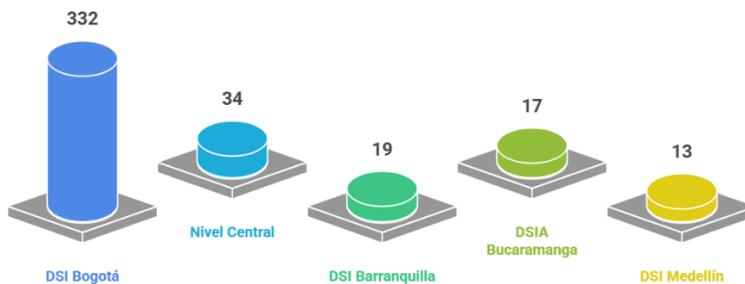
**Gráfica 7. Rangos solicitudes extemporáneas**



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

Como consecuencia de la extemporaneidad o inconformidad en las respuestas a las PQSRD, la entidad se expone a la presentación de acciones de tutela por ciudadanos que creen afectado su derecho fundamental de petición. En efecto, para el primer semestre de 2025, se interpusieron 525 acciones constitucionales a nivel nacional<sup>6</sup>, lo que implica un crecimiento del 24.5% respecto del segundo semestre de 2024. En la gráfica 8, se muestra la distribución de las tutelas por lugar administrativo:

**Gráfica 8. Distribución de Tutelas a Nivel Nacional**



Fuente: Relación de tutelas enero a junio del 2025 Dirección de Gestión Jurídica

Cabe mencionar que, las acciones de tutela de la DSI de Bogotá con respecto al segundo semestre de la vigencia anterior aumentaron en un 19.42%. Esta dirección seccional dio acceso a la OCI a los soportes del trámite de 15 acciones de tutela que se originaron en solicitudes que no tenían radicado de Dynamics 365, de las cuales se observó que todas estaban asociadas a procedimiento legal especial por lo tanto este tipo de solicitudes no se gestionan a través del mencionado sistema<sup>7</sup>.

<sup>6</sup> Oficio virtual 100208194 – 0619 de 18 de julio de 2025 – Subdirección de Representación Externa

<sup>7</sup> Resolución 18 de 26 de marzo de 2017. Artículo 4 “Clasificación de la Peticiones”, parágrafo 2 “En ejercicio del derecho de petición cualquier persona podrá solicitar, entre otras actuaciones, el reconocimiento de un derecho, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, la solicitud de información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, la formulación de consultas, quejas, sugerencias, reclamos, denuncias, y la interposición de recursos frente a actos administrativos expedidos por la DIAN que no tengan trámite y procedimiento regulado por normas jurídicas especiales...”

De otra parte, la Subdirección de Asuntos Disciplinarios<sup>8</sup> comunicó que durante el periodo del informe tuvo conocimiento de 48 noticias disciplinarias por presuntas irregularidades ligadas al trámite de peticiones, quejas, reclamos, solicitudes o denuncias, situación que indica un aumento del 92% de estas noticias con respecto al periodo anterior. Todos estos casos están en etapa de “*Indagación Previa*”. Además, indicó que en el primer semestre de 2025 se profirió un fallo absolutorio dentro de un proceso disciplinario iniciado en el año 2021.

## 2.8. REASIGNACIONES DE LAS PQRS D EN EL SISTEMA DYNAMICS 365

La Oficina de Control Interno realizó un análisis de la cantidad de reasignaciones por PQRS D cuyo resultado se muestra a continuación:

**Tabla 9. Reasignación PQRS D Sistema Dynamics**

RANGO DE REASIGNACIÓN DE LA PQRS D	TOTAL
2 a 5	126.234
6 a 10	2.152
11 a 15	65
> 16	7

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

De lo anterior, se evidencia que continúan presentándose reasignaciones de las PQRS D y que el comportamiento registrado es similar al del semestre anterior.

## 2.9. CLASIFICACIONES POR CORRECCIÓN

Verificada la información de las solicitudes ingresadas por el sistema Dynamics, suministrada por la Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios del primer semestre de 2025, se evidenció que una misma PQRS D puede tener varias clasificaciones por corrección. En la Tabla 10, se muestra el comparativo de correcciones con el segundo semestre de 2024:

<sup>8</sup> Oficio virtual No. 100151188 – 340 del 08 de julio de 2025 – Subdirección de Asuntos Disciplinarios

**Tabla 10. Clasificación por Corrección**

RANGO DE CLASIFICACION POR CORRECCIÓN	II SEM 2024	I SEM 2025
3 a 4	16.174	15.516
5 a 6	149	198
> 7	6	2

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

De lo anterior, se evidencia una disminución de 658 solicitudes reclasificadas en el rango de 3 a 4. Ahora bien, es importante mantener una dinámica de disminución en el número de reclasificaciones.

### 3. ACCIONES DE MEJORA

Durante el primer semestre de 2025 la Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios, publicó en la Diannet<sup>9</sup> directrices relacionadas con la atención de solicitudes:

- Lineamiento para la atención de solicitudes relacionadas con el Decreto 0175 del 14 de febrero de 2025.
- Lineamiento para la gestión de licenciamiento de roles PQRS en Dynamics 365.
- Lineamientos para los Coordinadores Tipo A.
- Lineamiento solicitudes a comunicar de forma física.
- Lineamiento para el uso de las opciones de desistimiento en la visual de funcionario y cierre por el administrador.

### 4. SEGUIMIENTO A LAS RECOMENDACIONES DEL INFORME OCI SEGUNDO SEMESTRE DE 2024

Los resultados del seguimiento se detallan en la Tabla 11:

**Tabla 11. Seguimiento a las Recomendaciones**

RECOMENDACIONES SEGUNDO SEMESTRE 2024	ACCIONES REALIZADAS POR LA SUBDIRECCIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO EN ASUNTOS TRIBUTARIOS
Seguir impulsando las actuaciones administrativas y técnicas necesarias para la integración en un solo sistema para el registro de PQSRD, con el fin de mejorar la trazabilidad de la información y optimizar la eficiencia operativa. La unificación de plataformas permitirá una gestión más segura e integrada de las solicitudes, garantizando el monitoreo efectivo de aquellas registradas a través de la APP DIAN, sin comprometer la oportunidad ni la calidad en la respuesta y atención a los ciudadanos.	En reunión de "Seguimiento Mantenimiento Técnico de la Operación Actual DG" llevada a cabo el 04/07/2025 la Dirección de Innovación y Tecnología propuso cerrar el APP DIAN porque está desactualizada, dicha propuesta se encuentra en validación por el área de tecnología.

<sup>9</sup> DGI - Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios.

<p>Continuar con las acciones que minimicen la ocurrencia o materialización del riesgo “R3 PQRSD 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.</p>	<p>Desde la coordinación de PQRS se realiza seguimiento mensual a solicitudes en trámite y vencidas, el resultado de este ejercicio se remite a las jefaturas de las áreas.</p> <p>La subdirección informa que desde el año 2024 se adelantan actividades de fortalecimiento del aplicativo Dynamics 365, entre las cuales, se encuentra en etapa de pruebas que la asignación de las solicitudes se cambie del modelo de inteligencia artificial a reglas de enrutamiento duras.</p>
<p>Fortalecer las capacitaciones sobre las funciones relacionadas con los Coordinadores tipo A asignados por las áreas para la gestión de las PQSRD, en el rol de reclasificar, asignar, direccionar, hacer seguimiento y gestionar las peticiones.</p>	<p>Durante el primer semestre de 2025 se llevó a cabo el curso “Manejo del sistema PQSRD”, el cual hace parte del Plan Institucional de Capacitación (PIC) 2025, este tuvo una duración de 32 horas y participaron 933 funcionarios.</p> <p>Adicionalmente, en el marco de la “Primera Semana de Entrenamiento en Servicios 2025” que tuvo lugar entre el 10 y 14 de febrero de 2025, se realizó capacitación a los funcionarios de las áreas de servicio en generalidades del manejo del sistema de PQSRD.</p>
<p>Realizar las mesas de trabajo con la Dirección de Gestión Jurídica con el fin de analizar las causas que originaron la interposición de tutelas, relacionadas con la atención de las PQSRD, con el fin de implementar acciones de mejora por parte de todos los procesos.</p>	<p>En desarrollo de las mesas de trabajo y con base en los fallos de tutela desfavorables sobre PQSRD del año 2024, se realizó una revisión de causas y diagnóstico general, actualmente están definiendo acciones que se puedan implementar a corto y mediano plazo.</p>
<p>Continuar con la implementación de acciones tendientes al cumplimiento de las normas técnicas de accesibilidad web en la interfaz de usuario para radicación y seguimiento de las PQSRD, con el objetivo de facilitar la navegación de personas con limitaciones visuales y auditivas.</p>	<p>Actualmente el sistema permite la recepción de archivos de audio, lo que facilita la radicación de solicitudes verbales.</p>
<p>Optimizar los procedimientos para el trámite de denuncias en Fiscalización, garantizando una atención oportuna a los ciudadanos mediante la categorización, clasificación temática y el control de los tiempos de respuesta.</p>	<p>La implementación de esta recomendación queda sujeta al plan de mejoramiento que establezca la Subdirección de Fiscalización en coordinación con la Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios, con ocasión de los resultados de la auditoría basada en riesgos a la atención y gestión de denuncias por posibles infracciones Tributarias, Aduaneras y Cambiarias, comunicados en julio de 2025.</p>

Fuente: Verificaciones OCI

## 5. CONCLUSIONES

- La entidad continúa registrando solicitudes en el SIE PQSRD, específicamente las que ingresan por el canal APP DIAN.
- Se observó un incremento del 38.25% en el número de PQSRD interpuestas por los ciudadanos durante el primer semestre de 2025, en relación con el mismo período de 2024. Sucede lo mismo con las solicitudes que ingresaron a través del Portal DIAN (122.837), comparadas con las que se radicaron por el mismo medio durante el primer semestre de 2024 (84.199), lo cual representa el 45.88%.
- El seguimiento a la atención de usuarios a través del Contact Center, refleja un mayor número de casos registrados en el mes de mayo, principalmente motivado por requerimientos o inquietudes relacionadas con el tema de Renta.
- En el primer semestre de 2025, de 134.169 solicitudes con plazo máximo de respuesta a 30 de junio de la misma vigencia, 133.611 fueron atendidas en los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015, que corresponden al 99,58%.
- Se continúan presentando casos de inoportunidad en las respuestas de las solicitudes presentadas por los ciudadanos, 558 para el primer semestre de 2025, siendo el Nivel Central, la DSI de Bogotá y la DSI de Medellín los lugares administrativos en su orden donde se presentaron más PQSRD con respuestas extemporáneas.
- La Subdirección de Apoyo en la Lucha Contra el Delito Aduanero y Fiscal durante el primer semestre de 2025 recibió 7.038 denuncias, lo que representa un incremento frente al segundo semestre de 2024 del 40%. Los temas más frecuentes de denuncia en el periodo evaluado fueron facturación electrónica, no factura y evasión de impuestos.
- Durante el primer semestre de 2025, la entidad atendió 525 acciones de tutela relacionadas con el trámite y gestión de las PQSRD, con incremento del 24.5% en relación con el semestre anterior (421), siendo la DSI de Bogotá, Nivel Central y DSI de Barranquilla los lugares administrativos más vinculados a las citadas acciones.
- Para el semestre objeto de evaluación se presentaron 15.716 PQSRD con clasificación por corrección, las cuales oscilan entre 3 y 7 veces ocasionando reprocesos y posibles afectaciones en la calidad y oportunidad de la respuesta.
- Analizados los resultados de la encuesta de satisfacción, aplicada a los peticionarios en el primer semestre de 2025, al comparar estos resultados con el trimestre “octubre – diciembre 2024”, se evidenció un aumento en dos de los indicadores relacionados con:

Dificultad para radicar la solicitud del 10% al 12%.  
Dificultad para registrar los datos del 8.70% al 9,04%

## 6. RECOMENDACIONES

- Gestionar la integración de la aplicación móvil DIAN con el sistema Dynamics 365, o en su defecto, evaluar su continuidad como canal de recepción de solicitudes, con el fin de optimizar la atención y trazabilidad de las PQRS.
- Evaluar los contenidos relacionados con declaración de renta y la efectividad en la publicación y alcance de estos contenidos difundidos a través de los canales públicos de entidad como la página web y las redes sociales, facilitando que la ciudadanía tenga información suficiente para asegurar el cumplimiento de sus obligaciones.
- Continuar con las acciones que minimicen la ocurrencia o materialización del riesgo “R3 PQRS 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.
- Avanzar en la implementación de estrategias que contribuyan a reducir las reclasificaciones y reasignaciones realizadas por las áreas responsables en la gestión de las PQSRD, con el fin de mejorar los procesos y la oportunidad en la atención ciudadana.
- Establecer acciones a corto y mediano plazo que contribuyan a reducir el número de tutelas interpuestas contra la entidad, relacionadas con la atención de las PQRS, fortaleciendo así la respuesta institucional y el cumplimiento de los derechos de los ciudadanos.
- Seguir con la implementación de acciones orientadas al cumplimiento de las normas técnicas de accesibilidad web en la interfaz de usuario para la radicación y seguimiento de las PQSRD, con el propósito de garantizar una navegación inclusiva para personas con limitaciones visuales y auditivas.



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

Elaboración:

José Rodolfo Martínez Ramírez   
Cielo María Sabogal Díaz   
David Sánchez Mosquera   
Edgar Aranda Leyton 

Fecha: 28/08/2025

Oficina de Control Interno

Carrera 8 # 6C-38. Piso 6. Edificio San Agustín | 6017428973 - 3103158107

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