

INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS, SEGUNDO 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 segundo 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 OCI 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 PQRSD

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 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) cuyo cumplimiento será evaluado en el siguiente periodo, teniendo en cuenta la fecha límite de ejecución.

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 PQRSD, la calidad de forma y de fondo de las respuestas emitidas.

De otra parte, la DIAN divulga a través de su página web¹ el registro público de PQSRD radicadas a través de los canales dispuestos, en el periodo comprendido entre 1 de julio al 31 de diciembre de 2025.

Tabla 1. Registro Público PQSRD

CLASE DE SOLICITUD	TOTAL
SOLICITUDES INGRESADAS DE JULIO A DICIEMBRE DE 2025	236.858
SOLICITUDES ENVIADAS A OTRAS ENTIDADES JULIO A DICIEMBRE DE 2025	328
SOLICITUDES EN DONDE SE NEGÓ LA INFORMACIÓN POR MOTIVOS DE RESERVA	6.102

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:

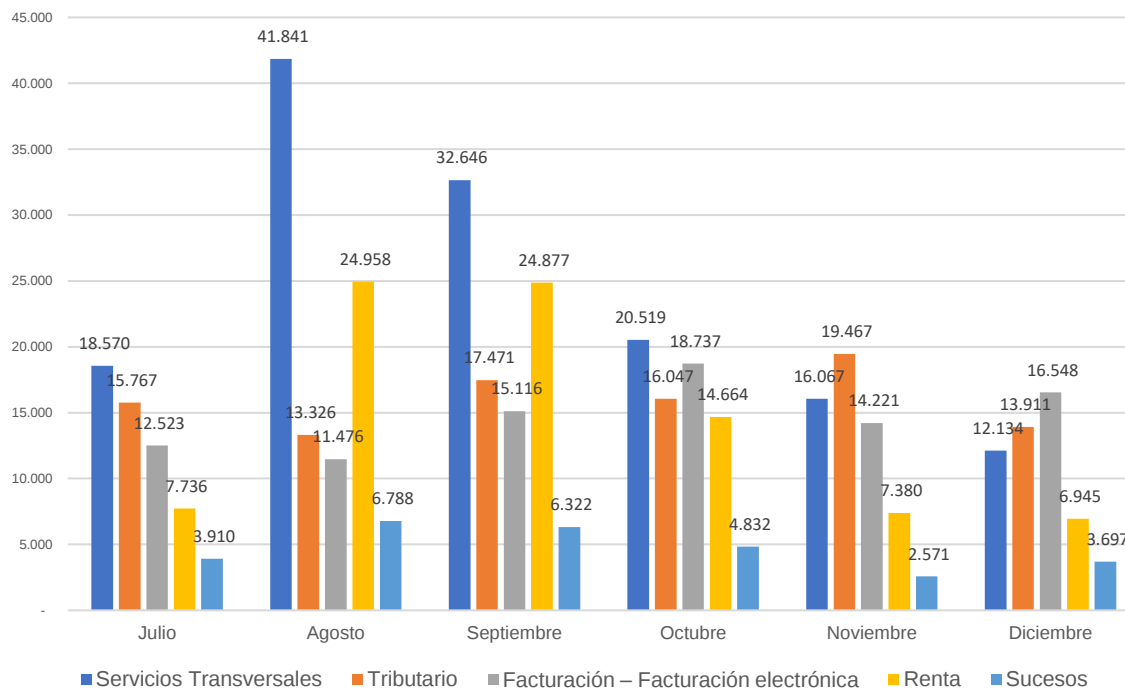
- **SIE PQSRD**: Se registran las PQSRD que ingresan por la App DIAN, hasta tanto la entidad no realice los ajustes para la integración de este canal con el aplicativo Dynamics 365.
- **DYNAMICS 365**: En el cual se registran las peticiones presentadas por los ciudadanos ante la DIAN, se distribuyen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

1.1. SEGUIMIENTO ATENCIÓN CONTACT CENTER

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 julio a diciembre de 2025 se realizaron un total de 441.067 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:

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

Gráfica 1. Tipificación de transacciones Contact Center



Fuente: Informes de supervisión servicio Integral de Contact Center

La mayor participación correspondió a Servicios Transversales², con 141.777 atenciones (32,1% del total), seguida por Tributario con 95.989 (21,8%), Facturación electrónica con 88.621 (20,1%) y Renta con 86.560 (19,6%). La categoría Sucesos representó 28.120 atenciones (6,4%), siendo la de menor incidencia. El comportamiento general muestra un aumento importante en agosto y septiembre, impulsado principalmente por Renta y Servicios Transversales, lo que evidencia que el volumen de atención responde directamente a los momentos de mayor cumplimiento de obligaciones tributarias.

Desde octubre se observa una disminución gradual en el total de atenciones, lo que indica una reducción natural de la demanda hacia el cierre del año. Sin embargo, Facturación electrónica mantuvo una participación cercana al 20% durante todo el semestre, reflejando una carga constante de consultas y requerimientos.

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 el mes de febrero de 2026, obteniendo los siguientes resultados:

² 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.

Tabla 2. Seguimiento a las líneas de Contact Center

Contact Center	Trámite	Tiempo de Respuesta	No. Registro Llamada
Atención Impuestos	Inscripción Rut Virtual	3:14 minutos/ segundos	B1177048
Atención Aduanas	Atención en Temas Aduaneros	02:06 minutos/ segundos	B1177177
Atención Impuestos	Facturación Electrónica/ Software Gratuito	3:07 minutos/ segundos	1177860
Atención Aduanas	Clasificación Arancelaria Tramite Virtual	3:35 minutos/ segundos	B1178392
Atención Impuestos	Obligados a Declarar Renta Personas Naturales	3:08 minutos/ segundos	B1178744
Atención Impuestos	Orientación en la Presentación de la Declaración de Renta	2:22 minutos/ segundos	B1186188
Atención Aduanas	Atención en Temas Aduaneros	3:08 minutos/ segundos	B1187673

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)³ establecido como meta de cumplimiento de los ANS por parte del prestador del servicio.

1.2. ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO

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 evidencian que en el segundo semestre de 2025 se realizaron 10.041 encuestas.

Con el fin de evaluar la evolución en la percepción del servicio prestado en el proceso PQSRD, se realiza el análisis comparativo entre el primer y segundo semestre de 2025, identificando variaciones en los principales factores de inconformidad reportados por los usuarios.

Variable evaluada	Primer semestre 2025	Segundo semestre 2025	Tendencia
Dificultad para radicar la solicitud	9%	10%	Aumentó
Otros motivos de inconformidad en la radicación	3%	4%	Aumentó
Dificultad para registrar los datos	9,04%	9,53%	Aumentó
Insatisfacción en la oportunidad de la respuesta	23%	25%	Aumentó
Insatisfacción en la claridad y resolución de la respuesta	24%	27%	Aumentó

Fuente: Elaboración OCI.

En el segundo semestre de 2025, todos los indicadores de inconformidad aumentaron frente al primer semestre. El incremento en la insatisfacción para las etapas de radicación y registro son bajos, pero en cuanto a oportunidad y claridad de la respuesta aumentó la percepción negativa por parte de los usuarios.

³ 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 segundo semestre de 2025. En el periodo objeto de informe se radicaron 236.858 PQSRD, discriminados de la siguiente manera:

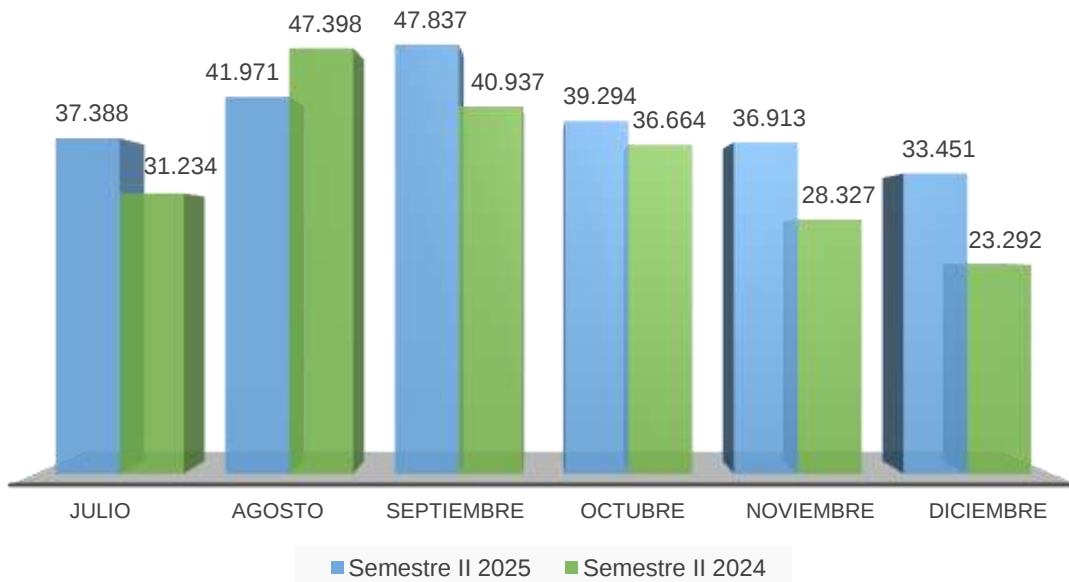
Tabla 3. PQSRD recibidas del 01 de julio al 31 de diciembre de 2025

PQSRD	SISTEMA	
	SIE PQSRD	DYNAMICS 365
	216	236.642
TOTAL	236.858	

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 segundo semestre del año 2025, se observa un incremento respecto del mismo periodo de 2024 que equivale al 13,95%.

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



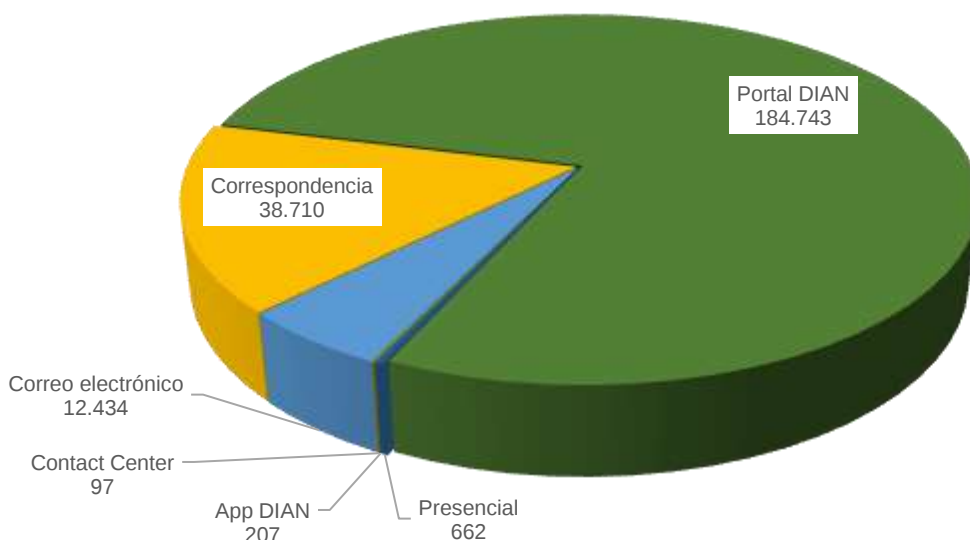
Fuente: Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios, datos estimados por la OCI.

La gráfica evidencia que en el segundo semestre de 2025 el volumen de PQSRD es superior al de 2024 en cinco de los seis meses, destacándose septiembre como el punto más alto del periodo, mientras que agosto es la única excepción donde 2024 supera a 2025.

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

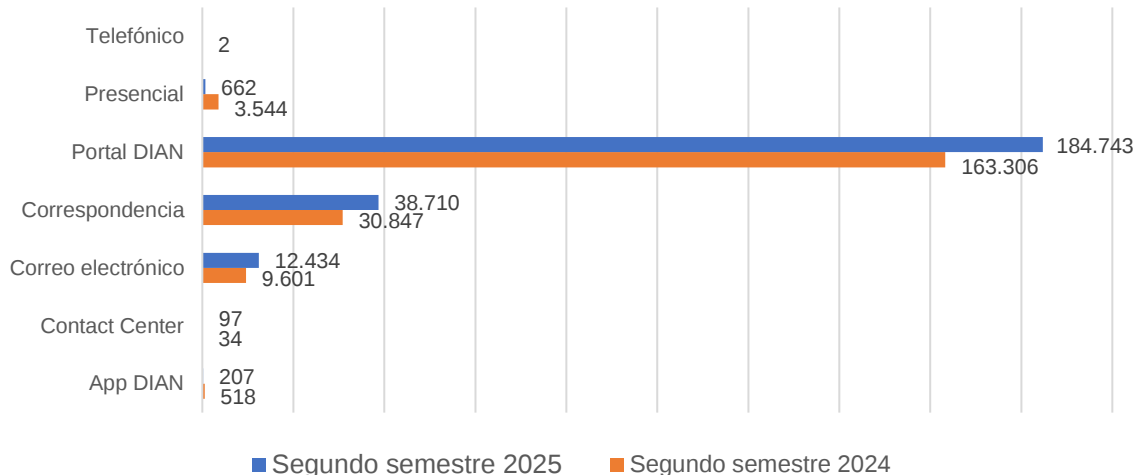


Fuente: Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios, datos estimados por la OCI.

La gran mayoría de las solicitudes se reciben a través del Portal DIAN, con el 78% del total, seguido por la correspondencia física con el 16,34% y el correo electrónico con el 5,25%; los demás canales (presencial, Contact Center y App DIAN) tienen una participación mínima, lo que indica que el Portal DIAN es el principal medio utilizado por la ciudadanía para presentar sus solicitudes.

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

Gráfica 4. Comparativo canales de ingreso



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

Se evidencia un crecimiento total de 13,95% en las interacciones del segundo semestre de 2025 frente a 2024, explicado principalmente por el aumento en el uso del Portal DIAN, la correspondencia y el correo electrónico, lo que confirma la consolidación de los canales digitales.

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 “*Denuncia*” y “*Consulta*”, como se detalla en la tabla 4:

Tabla 4. Tipos de Solicitud – Clasificaciones

Tipo solicitud	Cantidad PQRS	Porcentaje
Derecho de petición	208.352	87,97%
Petición de información	17.899	7,56%
Denuncia	4.284	1,81%
Consulta	2.984	1,26%
No Aplica	1.619	0,68%
Reclamo	975	0,41%
Entidad externa	299	0,13%
Queja por atención	224	0,09%
Felicitación	120	0,05%

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

En la clasificación *No Aplica* se registraron 1.619 solicitudes, todas presentan fecha de cierre oportuno.

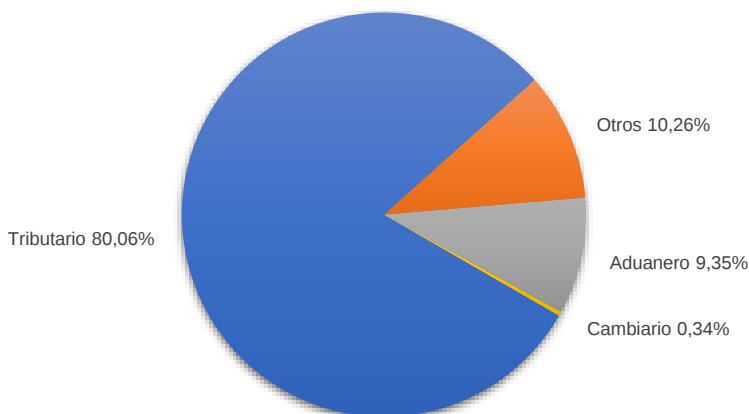
2.3. DENUNCIAS DE FISCALIZACIÓN

La Subdirección de Apoyo en la Lucha Contra el Delito Aduanero y Fiscal tiene la función de recibir, clasificar y direccionar a las dependencias competentes las denuncias por contrabando, evasión y demás conductas presuntamente irregulares, así como presentar los informes periódicos de su gestión. Para el periodo evaluado, se recibieron a través del Sistema de Denuncias de Fiscalización – SIDF un total de 8.656 denuncias.

Del total registrado, el 80,1% corresponde al tema Tributario con 6.930 casos, el 9,3% al Aduanero con 809 casos, el 0,3% al Cambiario con 29 casos y el 10,3% restante, equivalente a 888 casos, se clasifica en la categoría Otros pues no corresponden exactamente a denuncias.

En términos de gestión, la mayoría de las denuncias se concentran en los estados “Asignada Fiscalización” y “Radicada”, con un número reducido en estados de cierre o investigación, lo que evidencia acumulación en fases iniciales. Según la variable “Medio de Recibo”, el ingreso se realiza principalmente por el sistema de PQSRD y por remisión de Direcciones Seccionales, lo que exige fortalecer el seguimiento por estado y la correcta clasificación inicial para optimizar la gestión del proceso.

Gráfica 5. Denuncias de Fiscalización por tema



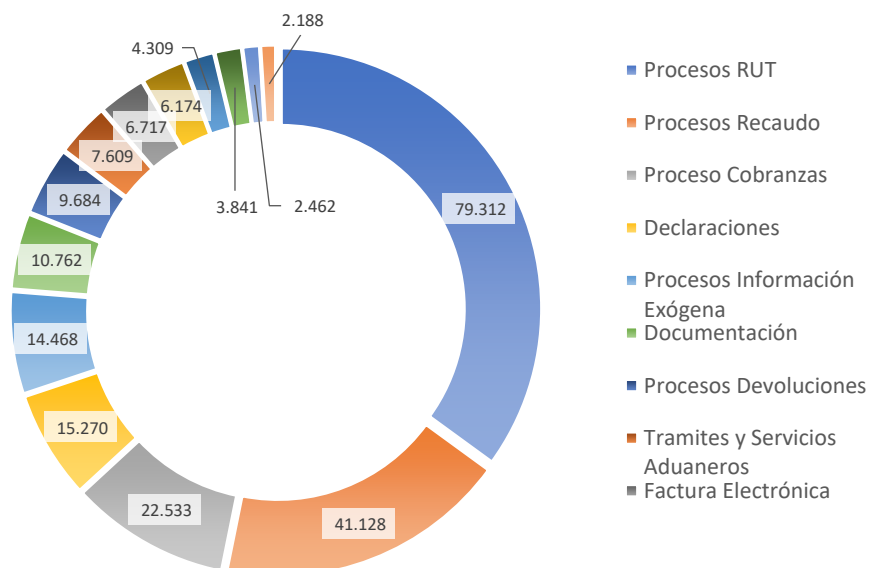
Fuente: Subdirección de Apoyo en la Lucha Contra el Delito Aduanero y Fiscal.

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 ejecutando el plan de mejoramiento derivado de la auditoría, el cual consta de 11 actividades, de las cuales seis (6) fueron reportadas como cumplidas a 31/12/2025 y cinco (5) están en proceso, se destaca que de estas últimas hay una con plazo de ejecución hasta diciembre de 2028 y está definida como “Poner en producción la solución tecnológica para las denuncias de fiscalización”.

2.4. TEMAS COMUNES

De las 236.638 solicitudes recibidas a través del sistema Dynamics 365 durante el segundo semestre de 2025, el 95,7% se agrupan en 14 temas comunes, ubicándose en los primeros lugares los relacionados con *Procesos RUT*, *Procesos Recaudo*, *Procesos Cobranzas*, *Declaraciones* y *Procesos de Información Exógena*. 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.

Durante el periodo objeto de evaluación, se registraron en la entidad 2.189 PQRS clasificados en el tema “Convocatorias DIAN”, lo cual puede corresponder a un subregistro toda vez que parte de este tipo de solicitudes son remitidas directamente a correos electrónicos institucionales de las dependencias o funcionarios de la DIAN, sin certeza de su registro en los sistemas PQRS, lo que dificulta su gestión, control y seguimiento.

2.5. RESPUESTA POSTERIOR AL 31 DE DICIEMBRE DE 2025

En concordancia con la fecha de creación, 23.877 solicitudes tienen fecha de vencimiento posterior al 31 de diciembre 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 31/12/2025

Tipo de Solicitud	Cantidad
Derecho de Petición	22.228
Petición de información	929
Consulta	644
Reclamo	49
Queja por atención	27
Total	23.877

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

2.5.1. SEGUIMIENTO PQRSRD CON PLAZO DE RESPUESTA POSTERIOR A 30/06/2025

En el informe del primer semestre de 2025 se reportaron 23.676 PQSRD con fecha de vencimiento posterior al 30 de junio de esa vigencia, al realizar seguimiento a la oportunidad en la respuesta generada por la entidad en el segundo semestre de 2025, se encontraron 107 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 PQRSRD
Desistimiento tácito	33
En término	33
Extemporáneo	41
Total	107

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 39 solicitudes sin fecha de cierre⁴, como se refleja en la tabla 7:

Tabla 7. Solicitudes sin Fecha de Cierre

CLASIFICACIÓN	DYNAMICS 365
CONSULTA	9
DERECHO DE PETICIÓN	13
PETICIÓN DE INFORMACIÓN	17
TOTAL	39

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 31 de diciembre de 2025, se observó que el 58.97% de los requerimientos estaban en término para dar respuesta porque

⁴ A 31 de diciembre de 2025, no se había registrado en el sistema el cierre del trámite (todas en Dynamics 365).

la entidad solicitó a los peticionarios la ampliación de las solicitudes, el 25.64% se contestaron extemporáneamente y el 15.38% 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 236.858 solicitudes que ingresaron en el segundo semestre de 2025, se estableció que 230.460, 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.

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 segundo semestre de 2025 con plazo máximo para dar respuesta el 31 de diciembre de esta vigencia, el 0.23% (540) presentaron extemporaneidad en su trámite. 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	II SEMESTRE 2024		I SEMESTRE 2025		II SEMESTRE 2025	
	Total	Porcentaje	Total	Porcentaje	Total	Porcentaje
Derecho de petición	197	44,07%	273	48,92%	191	35,37%
Consulta	28	6,26%	20	3,58%	42	7,78%
Petición de información	214	47,87%	222	39,78%	296	54,81%
Reclamo	5	1,12%	38	6,81%	9	1,67%
Queja por Atención	3	0,67%	4	0,72%	1	0,19%
Queja disciplinaria	-	-	1	0,18	1	0,19%
Total General	447	100,00%	558	100,00%	540	100,00%

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

Durante el segundo semestre de 2025 se registraron 540 solicitudes vencidas, lo que corresponde a una disminución del 3,23% con respecto al semestre anterior.

A continuación se presenta el ranking de dependencias con mayor número de solicitudes resueltas de manera inoportuna. La Subdirección de Asuntos Penales (Nivel Central), con 243, fue la responsable del 45% de las PQSRD con respuesta extemporánea.

Tabla 9. Top 5 dependencias con solicitudes atendidas inoportunamente

Dependencia	Solicitudes	Participación
SUBDIRECCION DE ASUNTOS PENALES (NIVEL CENTRAL)	243	45,00%
SUBDIRECCION DE NORMATIVA Y DOCTRINA (NIVEL CENTRAL)	39	7,22%
COORDINACION DE SELECCION Y PROVISION DEL EMPLEO (NIVEL CENTRAL)	17	3,15%
IMPUESTOS DE MEDELLÍN	16	2,96%
SUBDIRECCION DE RECAUDO (NIVEL CENTRAL)	15	2,78%

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, los funcionarios se exponen a procesos disciplinarios, en tal sentido la Subdirección de Asuntos Disciplinarios⁵ comunicó que durante el periodo del informe tuvo conocimiento de 25 noticias disciplinarias por presuntas irregularidades ligadas al trámite de peticiones, quejas, reclamos, solicitudes o denuncias, situación que indica una disminución del 47.91% de estas noticias con respecto al periodo anterior, en el que se presentaron 48. De las noticias en el segundo semestre de 2025, dos (2) tienen proyecto de indagación previa, una (1) fue terminada y las otras 22 están en indagación preliminar.

De otra parte, la entidad es susceptible a que los ciudadanos que creen afectado su derecho fundamental de petición interpongan acciones de tutela. En efecto, para el segundo semestre de 2025, se interpusieron 228 acciones constitucionales a nivel nacional⁶, lo que implica una disminución del 56.57% respecto del primer semestre de 2025. En la tabla 7, se muestra la distribución de las tutelas por lugar administrativo:

⁵ Oficio virtual No. 100151188 – 26 del 27 de enero de 2026 – Subdirección de Asuntos Disciplinarios

⁶ Oficio virtual 100208194 – 060 de 28/01/2026 y 100208194 – 066 de 29/01/2026 – Subdirección de Representación Externa.

Tabla 7. Distribución de Tutelas a Nivel Nacional

Seccional	Tutelas
Impuestos de Bogotá	90
Impuestos de Medellín	41
Impuestos de Barranquilla	14
Impuestos de Cali	12
Impuestos y Aduanas de Ibagué	8
Aduanas de Bogotá	7
Aduanas de Medellín	7
Nivel Central	7
Impuestos y Aduanas de Bucaramanga	7
Otras direcciones seccionales*	35

Fuente: Relación de tutelas julio a diciembre del 2025 Dirección de Gestión Jurídica

* Corresponde a 12 direcciones seccionales cuyo número de tutelas es menor de 7 en el periodo evaluado

Ahora bien, la Coordinación de Administración del Sistema de PQRS en conjunto con la Subdirección de Representación Externa, adelantaron mesas de trabajo con el fin de analizar las causas de la interposición de estas acciones. Producto de este trabajo, se construyó el documento denominado “*Lineamiento interno para la prevención de acciones de tutela relacionadas con el derecho de petición en la DIAN*” (sin fecha), en el cual se concluyó que “... las principales causas de las decisiones desfavorables están relacionadas con la falta de respuesta de fondo y con la acreditación de la notificación a los derechos de petición...” Además, en el lineamiento mencionado se proponen, entre otras, las siguientes medidas preventivas:

- Campaña institucional de fortalecimiento del contenido de las respuestas al derecho de petición.
- Sensibilización institucional sobre la obtención de la certificación de notificación en el Sistema Dynamics.
- Consolidación del informe anual de tutelas relacionadas con el derecho de petición.

3. SEGUIMIENTO A LAS RECOMENDACIONES DEL INFORME OCI PRIMER SEMESTRE DE 2025

Los resultados del seguimiento se detallan en la Tabla 10:

Tabla 10. Seguimiento a las Recomendaciones

RECOMENDACIONES PRIMER SEMESTRE 2025	ACCIONES REALIZADAS POR LA SUBDIRECCIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO EN ASUNTOS TRIBUTARIOS
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.	Continúa validación de la viabilidad de mantener la App DIAN para el primer semestre de 2026, de acuerdo con el nivel de uso que hacen las dependencias. Se contempla, dentro del componente tecnológico del Programa de Modernización, la inclusión del módulo de PQRS en el nuevo sistema de gestión tributaria.
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.	La demanda de orientación en temas de Renta y asuntos Tributarios continúa siendo significativa, especialmente en los periodos de vencimiento de obligaciones. Esto evidencia que, aunque la entidad realiza publicación de información en sus canales digitales y adelanta campañas en redes sociales, estas no logran el impacto esperado para que la ciudadanía gestione sus trámites de manera autónoma, sin requerir asistencia a través del Contact Center.
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.	En cumplimiento del Memorando 022 de 31/01/2025 "Lineamientos Indicadores de Procedimiento y Variables Estadísticas para el proceso de Servicio al Ciudadano 2025", la Coordinación de Administración del PQRS, mensualmente, puso a disposición de las dependencias un informe de oportunidad en las respuestas con posibilidad de manifestar y precisar las posibles diferencias.
Avanzar en la implementación de estrategias que contribuyan a reducir las reclasificaciones y reasignaciones realizadas por las áreas responsables en la gestión de las PQRS, con el fin de mejorar los procesos y la oportunidad en la atención ciudadana.	Con el liderazgo de la Coordinación de Administración del Sistema de PQRS, se adelanta la estrategia comunicacional de competencias en la gestión de solicitudes, que incluye visitas y charlas a las diferentes dependencias del nivel central y seccional de la DIAN.
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.	Se realizó análisis a una muestra de tutelas, por parte de la Coordinación de Administración del Sistema PQRS y la Subdirección de Representación Externa, encontrándose deficiencias de forma y de fondo en las respuestas generadas por la entidad. A partir de los resultados de ese análisis, se generaron actividades de sensibilización y recomendaciones en el marco de la primera semana de entrenamiento de 2026.

Fuente: Verificaciones OCI

4. CONCLUSIONES

- Durante el periodo evaluado, se radicaron 236.858 PQSRD, con un incremento del 13,95% frente al mismo periodo de 2024. El Portal DIAN concentró el 78% de las solicitudes, seguido por la correspondencia física (16,34%) y el correo electrónico (5,25%), lo que confirma la predominancia del canal digital y la necesidad de asegurar su estabilidad, capacidad operativa y correcta clasificación inicial.
- La operación simultánea del SIE PQSRD para la App DIAN y Dynamics 365 para los demás canales, mantiene un riesgo operativo por fragmentación de la información, que requiere monitoreo permanente para garantizar trazabilidad y consistencia en los registros.
- El seguimiento a la atención de usuarios a través del Contact Center refleja un aumento importante en los meses de agosto y septiembre, impulsado principalmente por las categorías de Renta y Servicios Transversales, lo que evidencia que el volumen de atención responde directamente a las fechas de cumplimiento de obligaciones tributarias.
- En el segundo semestre se evidencia deterioro en la percepción del servicio. La insatisfacción por claridad pasó de 24% a 27%, y la relacionada con oportunidad de 23% a 25%. En cuanto a dificultades en la radicación se mantiene alrededor del 10%, lo que indica que el principal riesgo no está en el acceso al sistema, sino en la calidad y oportunidad del cierre del trámite.
- En términos de oportunidad, el 0,23% de las solicitudes (540 casos) presentó extemporaneidad, con disminución frente al semestre anterior. No obstante, la inoportunidad se concentra en el Nivel Central, particularmente en la Subdirección de Asuntos Penales, que representa el 45% de los casos vencidos, seguida por la Subdirección de Normativa y Doctrina y otras dependencias específicas, lo que evidencia un riesgo focalizado.
- En denuncias de fiscalización se recibieron 8.656 casos, con 80,1% en materia tributaria. La mayoría permanece en estados iniciales como “Radicada” y “Asignada Fiscalización”, lo que refleja acumulación en fases preliminares y necesidad de mayor control por estado y depuración de clasificaciones.
- Durante el segundo semestre de 2025, la entidad atendió 228 acciones de tutela relacionadas con el trámite y gestión de las PQSRD, con una disminución del 56.57% en relación con el semestre anterior (525), siendo las DSI de Bogotá, Medellín, Barranquilla y Cali los lugares administrativos en los que más se concentran las citadas acciones.

5. RECOMENDACIONES

- 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.
- 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.
- 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.
- 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.
- Continuar con el monitoreo de las acciones establecidas para minimizar 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.
- 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 PQRSD.


ENRIQUE CASTIBLANCO BEDOYA
Jefe Oficina de Control Interno

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

Fecha: 24/02/2026

Oficina de Control Interno

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

Código postal 111711

www.dian.gov.co

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