



INFORME DE MONITOREO DE ACCESO A LA INFORMACION PÚBLICA

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO – PAAC – 2022

COMPONENTE: Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la información

SUBCOMPONENTE: Monitoreo de Acceso a la información Pública

SUBDIRECCIÓN DE PLANEACIÓN Y CUMPLIMIENTO



En el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG – se desarrolla la quinta dimensión que corresponde a **Información y Comunicación**, la cual tiene como propósito garantizar los flujos de información interna y externa de las entidades, permitiendo difundir y transmitir información de calidad entre dependencias y frente a los grupos de valor, para lo que se requiere contar con canales de comunicación acordes con las capacidades organizacionales y con lo previsto en la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional (Ley 1712 de 2014).

La mencionada Ley, pone en evidencia que la información es uno de los activos más importantes de las entidades públicas, ya que permite tomar decisiones basadas en datos y evidencias ajustadas a los contextos, además de facilitar la gestión efectiva a partir de fuentes de información. También, enfatiza en que una de las características de la información que generan o administran las entidades públicas es, que es de acceso público por naturaleza; es decir que cualquier persona sin distinción puede acceder a ella, salvo que, sobre esta, pese alguna restricción legal.

Así, bajo el principio de publicidad, los ciudadanos, usuarios e interesados en la información pública pueden conocer la información de las entidades, acceder a trámites y servicios, ejercer control social y participar en la gestión pública, a la vez que las entidades pueden garantizar el pleno ejercicio del derecho fundamental de acceso a la información pública.

De conformidad con lo anterior, en la DIAN se desarrollan y promueven acciones para garantizar la adecuada gestión y publicación de la información, en el marco del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – PAAC-, así:

1. Publicar y socializar a la ciudadanía, el informe de solicitudes de acceso a la información pública.

En el botón de transparencia de la página web de la DIAN, Ítem 10, se localizan los Instrumentos Gestión de Información Pública, encontrándose publicado informe de enero a septiembre del año 2022.

10.10. Informe de Peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de acceso a la información

- [Informe de todas las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de acceso a la información recibidas y los tiempos de respuesta](#)
- [Informe específico sobre solicitudes de información pública](#)

Subdirección de Planeación y Cumplimiento

Cra 7 N°6C-54 / Edificio Sendas | 6017428973 - 3103158107

Código postal 111711

www.dian.gov.co

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



En el siguiente cuadro, se discrimina la información relacionada anteriormente, por mes y concepto:

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN – PQRDS 2022											
Concepto	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Total	Porcentaje
Derechos de petición	7764	9962	9642	7736	8502	10155	13914	20514	14055	102244	77.57%
Consulta	491	422	502	408	468	406	434	629	538	4298	3.25%
Denuncias	328	306	387	319	369	295	300	456	388	3148	2.38%
Entidad externa	14	17	18	26	26	38	24	20	30	213	0.16%
Felicitaciones	7	6	7	13	24	11	16	27	34	145	0.11%
No aplica	218	230	238	192	280	207	314	447	359	2485	1.88%
Petición de información	975	1676	1930	1553	2078	1851	1854	2103	2052	16072	12.19%
Queja por atención	29	39	35	24	25	22	26	40	21	261	0.19%
Reclamos	263	230	221	307	330	181	220	487	391	2630	1.99%
Quejas disciplinarias	4	7	23	2	13	6	4	4	7	70	0.05%
Sugerencias	4	4	2	2	1	1	3	9	1	27	0.02%
Lavado de activos	21	53	24	19	24	27	20	17	11	216	0.16%
Total general	10118	12952	13029	10601	12140	13200	17129	24753	17887	131809	100%

De las 131.809 PQRDS recibidas durante el 2022, el 77.5% corresponde a derechos de petición, seguidos por un 12.19% de peticiones de información específica, un 3.25% de consultas y un 7.06% de otros diferentes conceptos de solicitudes. Todas estas PQRDS fueron asignadas a las áreas correspondientes del nivel central y seccional según el tema de la solicitud y contestadas en los términos estipulados por la ley, algunas no aplicaban a temas de la DIAN y fueron transferidas a las entidades pertinentes, otras corresponden a felicitaciones, reclamos, denuncias, quejas y sugerencias.

Subdirección de Planeación y Cumplimiento

Cra 7 N°6C-54 / Edificio Sendas | 6017428973 - 3103158107

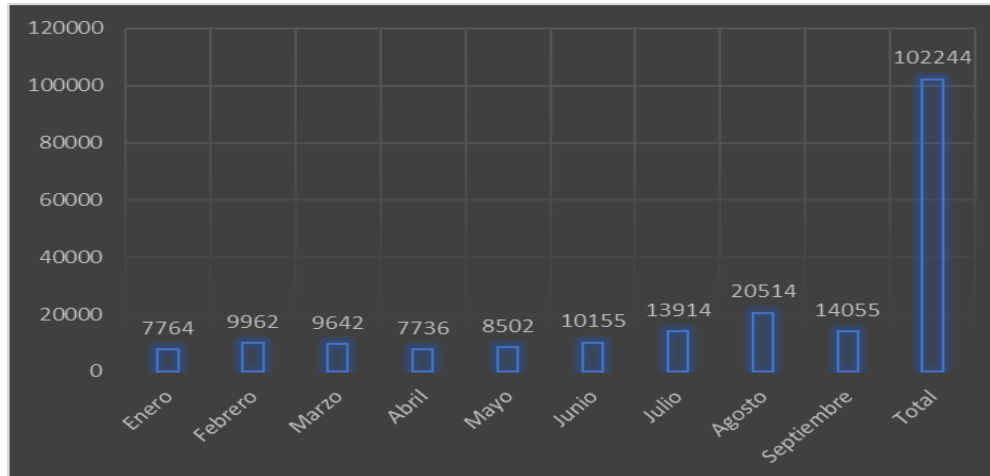
Código postal 111711

www.dian.gov.co

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

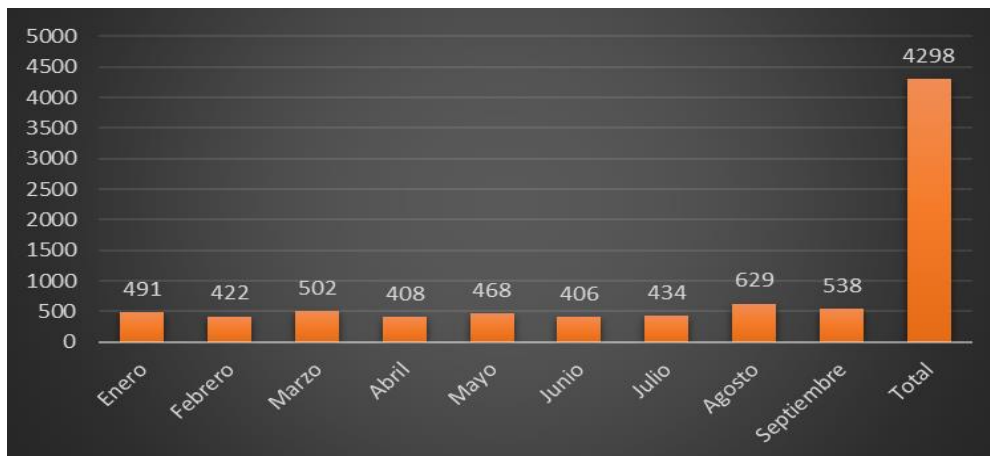


1.1. DERECHOS DE PETICIÓN



102.244 derechos de petición coparon el 77.57% del total de las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de acceso a la información requeridas a la DIAN en 2022. La Entidad tramitó y dio respuesta a estas solicitudes alineada con la Ley 1755 de 2015.

1.2. CONSULTAS



En el transcurso de 2022 se recibieron por los diferentes canales de atención 4.298 consultas, las cuales representaron el 3.25% del total de solicitudes PQSRD y fueron solucionadas en los términos de ley.

Subdirección de Planeación y Cumplimiento

Cra 7 N°6C-54 / Edificio Sendas | 6017428973 - 3103158107

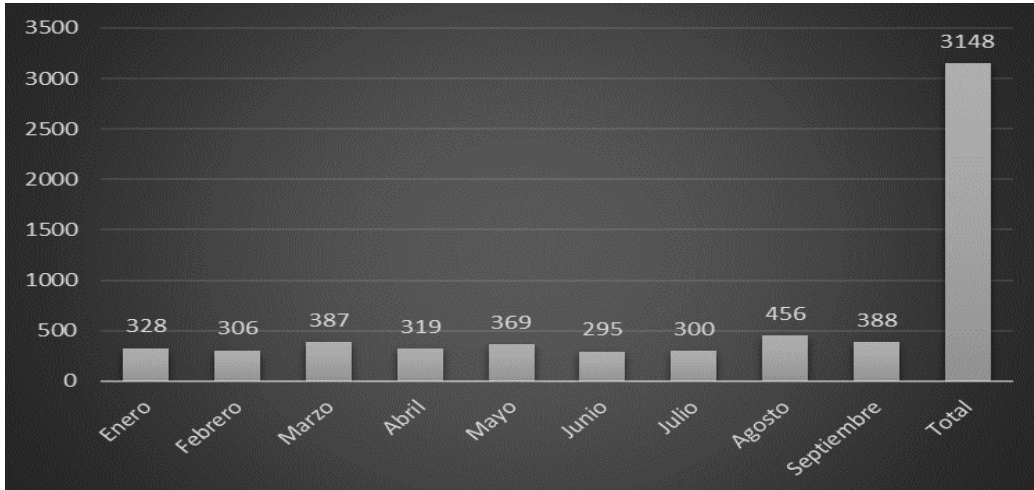
Código postal 111711

www.dian.gov.co

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

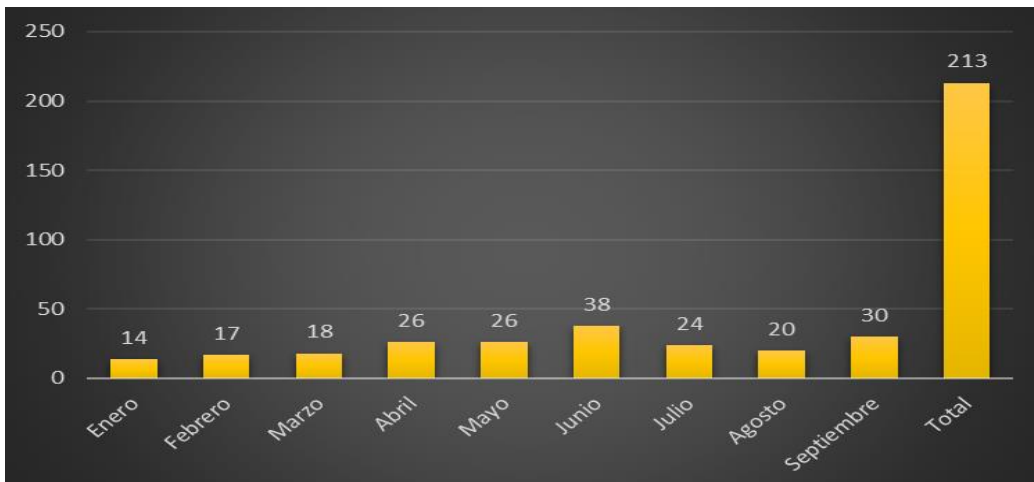


1.3. DENUNCIAS



En el 2022 se presentaron 3.148 denuncias, es decir un 2.38% del total de PQSRD, a través del “Servicio Sistema de Información Denuncias de Fiscalización”, de la página web, en el que se formulan las denuncias referentes a temas tributarios, aduaneros y cambiarios: dichos datos e investigación que resulte de los hechos denunciados son tratados con confidencialidad y protección de la identidad del denunciante de acuerdo con la Ley 1581 de 2012.

1.4. ENTIDADES EXTERNAS



Subdirección de Planeación y Cumplimiento

Cra 7 N°6C-54 / Edificio Sendas | 6017428973 - 3103158107

Código postal 111711

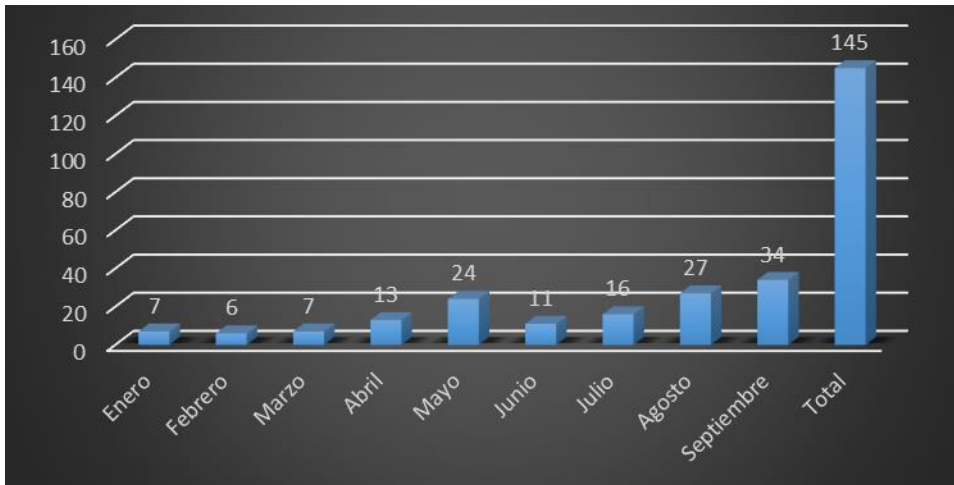
www.dian.gov.co

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



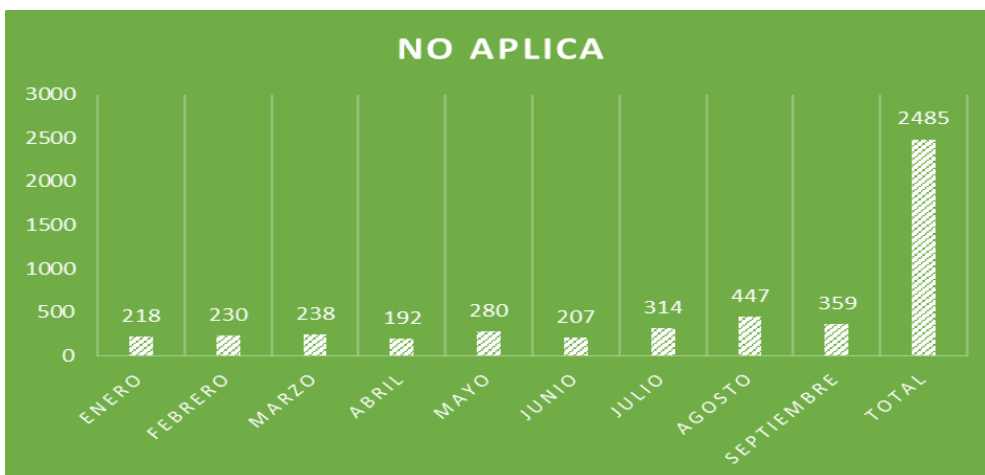
Durante el 2022 fueron trasladadas a otras entidades un total de 213 solicitudes que representan el 0.16% del total de las PQSRD recibidas tanto en el nivel central como en las seccionales, por no ser de competencia de la DIAN.

1.5. FELICITACIONES



En 2022 se recibieron 145 felicitaciones que corresponden al 0.11% del total de las PQSRD, las cuales se tienen en cuenta en los diagnósticos de la DIAN y tener claro lo que se hace bien y lo que se puede mejorar.

1.6. NO APLICA



Las solicitudes que “no aplican” recibidas por la DIAN en el 2022, sumaron 2.485 es decir el 1.88% del total de las PQSRD; respecto de estas, se dio respuesta a los interesados y se

Subdirección de Planeación y Cumplimiento

Cra 7 N°6C-54 / Edificio Sendas | 6017428973 - 3103158107

Código postal 111711

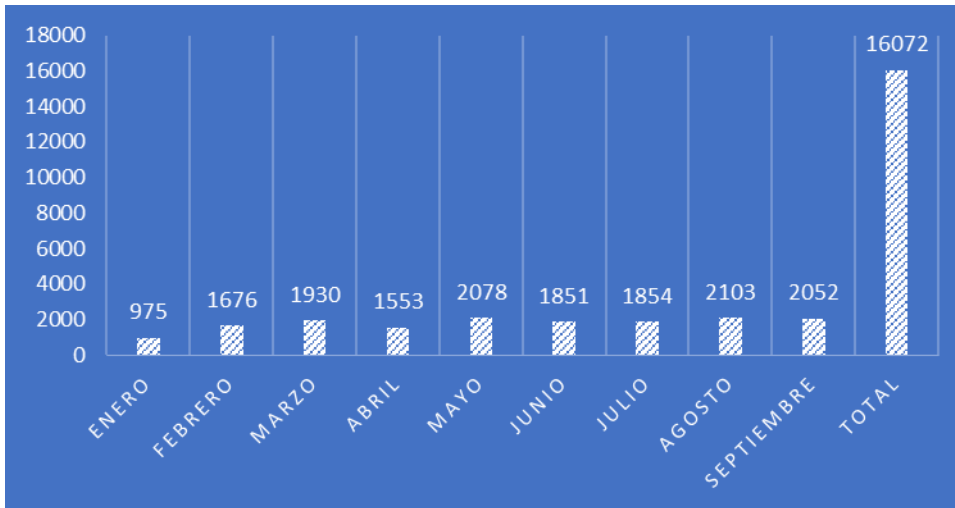
www.dian.gov.co

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



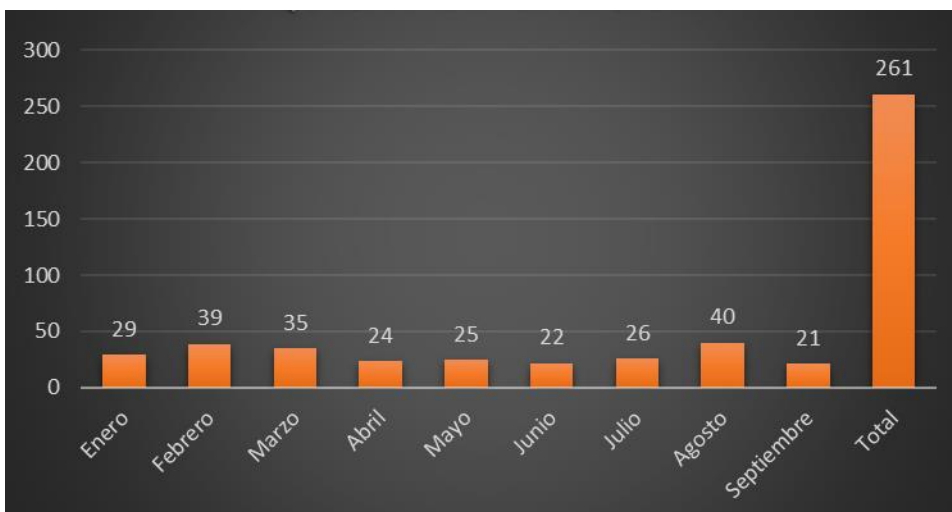
les informó sobre la no pertinencia de la solicitud ante la DIAN.

1.7. PETICIÓN DE INFORMACIÓN



Se presentaron 16.072 solicitudes de la ciudadanía sobre actos o situaciones administrativas de la DIAN, equivalentes a un 12.19% del total de las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de acceso a la información requeridas a la DIAN en 2022, mediante los cuales los ciudadanos indagaron sobre actos o situaciones administrativas de la DIAN, las mismas fueron respondidas en los términos legales vigentes.

1.8. QUEJA POR ATENCIÓN



Subdirección de Planeación y Cumplimiento

Cra 7 N°6C-54 / Edificio Sendas | 6017428973 - 3103158107

Código postal 111711

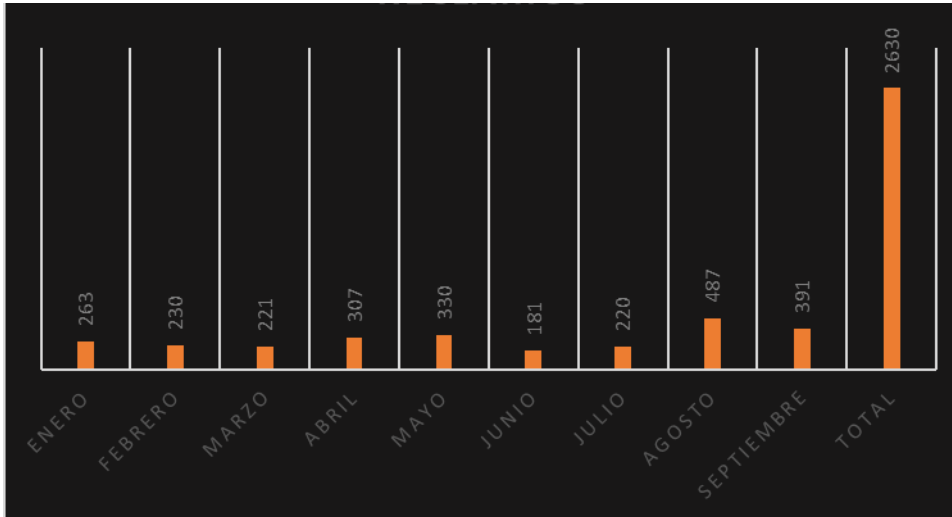
www.dian.gov.co

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



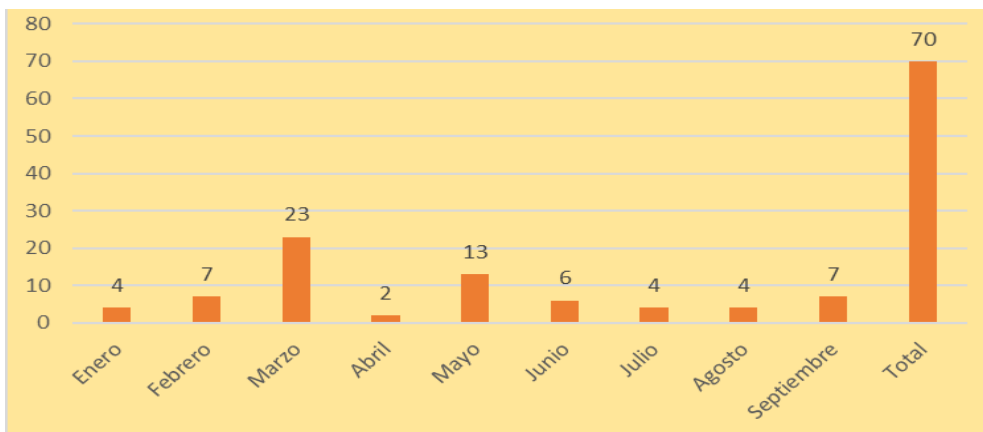
Se recibieron 261 quejas por atención, correspondientes al 0.19% del total de las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de acceso a la información requeridas a la DIAN en 2022, las cuales fueron investigadas y solucionadas en el menor tiempo posible y que además son tenidas en cuenta para la mejora continua en la prestación de servicios.

1.9. RECLAMOS



Se presentaron 2.630 reclamos, equivalentes al 1.99% del total de las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de acceso a la información requeridas a la DIAN en 2022, en relación con temas tributarios, aduaneros y cambiarios, los cuales se atienden, revisan y responden en los términos legales.

1.10. QUEJAS DISCIPLINARIAS



Subdirección de Planeación y Cumplimiento

Cra 7 N°6C-54 / Edificio Sendas | 6017428973 - 3103158107

Código postal 111711

www.dian.gov.co

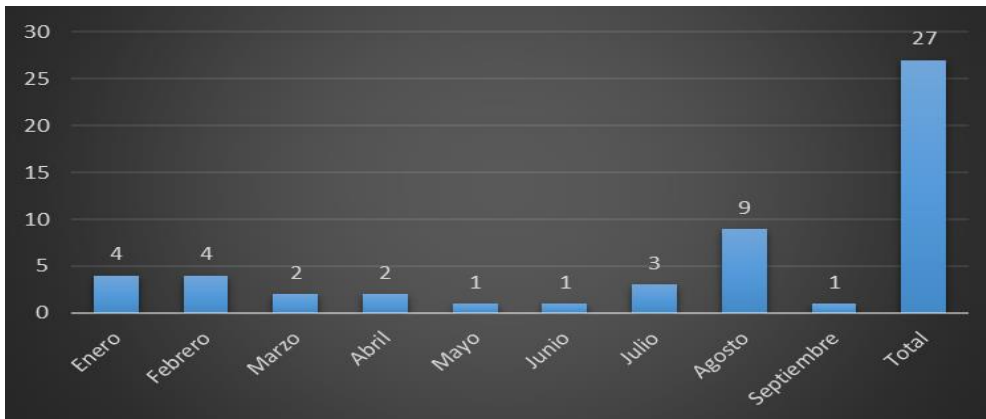
Formule su petición, queja, sugerencia o reclamo en el Sistema PQSR de la DIAN



El total de quejas disciplinarias, recibidas en 2022 fue de 70, que equivalen al 0.05% del total de las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de acceso a la información requeridas a la DIAN en 2022, estas quejas por presuntas irregularidades en

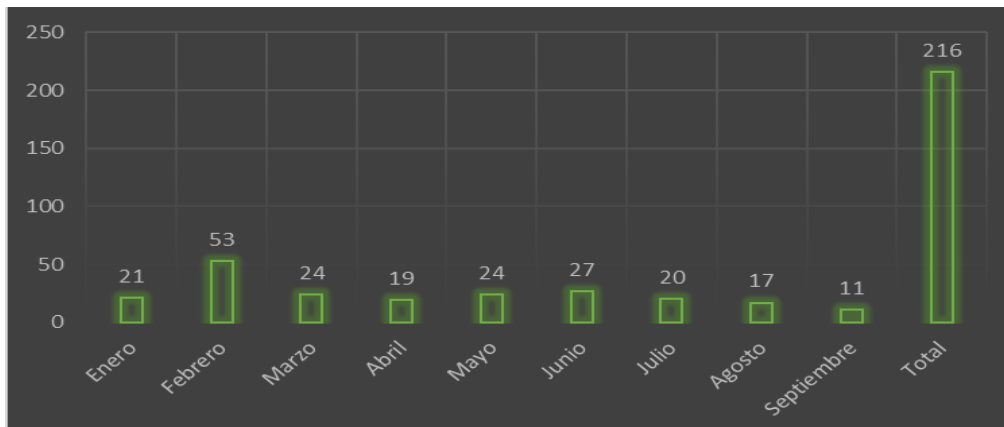
las que incurrió un funcionario público de la Entidad, se asignaron a la Oficina de Control Disciplinario para la correspondiente investigación disciplinaria y correctivos del caso.

1.11. SUGERENCIAS



Se recibieron 27 sugerencias o sea el 0.02% de los PQSRD recibidos en 2022, a las cuales se les dio respuesta y se tuvieron en cuenta para la mejora continua en la DIAN.

1.12. LAVADO DE ACTIVOS



En el tema de Lavado de Activos se recibieron 216 solicitudes lo que atiende a un 0.16% del total de PQSRD recibidos para el 2022, las cuales se le asignaron al área pertinente para dar la respuesta y hacer las investigaciones a las que haya lugar.

Subdirección de Planeación y Cumplimiento

Cra 7 N°6C-54 / Edificio Sendas | 6017428973 - 3103158107

Código postal 111711

www.dian.gov.co

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



2. Publicar una categoría en la sección de Transparencia y Acceso que contenga el registro de publicaciones.

La DIAN cumple con el Registro de publicaciones, en archivo en Excel, en la página web, botón de transparencia.

10.7. Registro de publicaciones

- Registro de publicaciones que contienen los documentos publicados de conformidad con la Ley 1712 de 2014.