

**ANALISIS DE DESEMPEÑO EN LOS SERVICIOS TECNOLÓGICOS DE LA DIAN Y
SUS IMPLICACIONES EN EL CUMPLIMIENTO TRIBUTARIO**

PRESENTADO POR:

CRISTHIAN EDUARDO VELASQUEZ OBANDO

TUTOR:

DANIEL HURTADO

ESPECIALIZACIÓN EN ADMINISTRACIÓN Y AUDITORÍA TRIBUTARIA,

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS

UNIVERSIDAD DE BOGOTA JORGE TADEO LOZANO

BOGOTA D.C 2025

CONTENIDO

1. RESUMEN:	4
1.1 ABSTRACT:	5
2. ANTECEDENTES:	6
2.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA:	6
2.2 MARCO TEÓRICO	7
2.3 CAUSAS DE LAS FALLAS	13
3. ENCUESTAS	15
4. CONCLUSIONES	25
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	27

TABLA DE FIGURAS

FIGURA 1 DESARROLLO DIGITAL DIAN (MUISCA) 9

FIGURA 2: KONTALID (2025) MONITOR DE LOS SERVICIOS DE LA DIAN 12

1. RESUMEN:

En los últimos años, el avance tecnológico y la búsqueda continua de la optimización se han establecido como bases esenciales del progreso en diversos ámbitos sociales, económicos e institucionales. Elementos como la comunicación digital, el transporte inteligente, la transmisión de información y la automatización de procedimientos han tomado un rol crucial en la efectividad de las tareas diarias y en la administración de los recursos públicos y privados.

En este escenario, las instituciones gubernamentales se enfrentan al desafío de asegurar la continuidad y la confianza en sus servicios tecnológicos, asegurando la adecuada recepción, manejo y protección de la información que respalda su funcionamiento. El objetivo de este proyecto es identificar como se han incorporado los sistemas digitales a la tributación colombiana, su evolución y así mismo, analizar e identificar como impacta la falla de estos en los contribuyentes, entendiendo las causas y las consecuencias de estos eventos y sus repercusiones en el cumplimiento de las obligaciones fiscales, especialmente en los períodos fijados para la entrega de información o declaraciones. El estudio busca, igualmente, sugerir tácticas de mejora y mitigación dirigidas a reforzar la infraestructura tecnológica y la gestión de riesgos de la organización, favoreciendo una administración tributaria más eficaz, segura y confiable.

En resumen, este estudio busca proporcionar un análisis completo sobre las implicaciones entre el rendimiento de los servicios tecnológicos institucionales y la efectividad en la administración tributaria, brindando un fundamento para la toma de decisiones estratégicas en lo que respecta a la modernización tecnológica y la atención al ciudadano.

Palabras Clave: Contingencia, Indisponibilidad, Impuesto de Renta, Información Exógena, Comunicado de Prensa, Resolución, Transformación Digital

1.1 ABSTRACT:

In recent years, technological advancements and the continuous pursuit of optimization have become essential foundations for progress in various social, economic, and institutional spheres. Elements such as digital communication, intelligent transportation, information transmission, and the automation of procedures have taken on a crucial role in the effectiveness of daily tasks and in the management of public and private resources.

In this context, government institutions face the challenge of ensuring the continuity and reliability of their technological services, guaranteeing the proper reception, handling, and protection of the information that supports their operation. The objective of this project is to identify how digital systems have been incorporated into Colombian taxation, their evolution, and also to analyze and identify how failures in these systems impact taxpayers, understanding the causes and consequences of these events and their repercussions on compliance with tax obligations, especially during the periods established for submitting information or filing tax returns. The study also aims to suggest improvement and mitigation strategies to strengthen the organization's technological infrastructure and risk management, fostering a more efficient, secure, and reliable tax administration.

In short, this study seeks to provide a comprehensive analysis of the relationship between the performance of institutional technology services and the effectiveness of tax administration, offering a foundation for strategic decision-making regarding technological modernization and citizen services.

2. ANTECEDENTES:

2.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA:

A raíz de las nuevas políticas tributarias y de las constantes modificaciones introducidas a la normativa fiscal por el Gobierno Nacional en cada reforma tributaria, se han incorporado progresivamente nuevas obligaciones para los contribuyentes. Entre estas destacan responsabilidades como el reporte de beneficiarios finales, reglamentado por la Resolución DIAN 000164 de 2021, así como la presentación de información exógena nacional, cuyo alcance ha crecido progresivamente desde el 2007 hasta la actualidad mediante la Resolución 000162 de octubre de 2023 y la Resolución 000188 de octubre de 2024 que fueron sus últimas modificaciones. A ello se suman los marcos técnicos y requisitos asociados a la declaración de renta de personas naturales y jurídicas, el impuesto al patrimonio y otras obligaciones existentes, tales como Precios de Transferencia, impuestos al carbono e impuestos saludables, entre otras.

Toda esta lista de nuevas responsabilidades ha puesto cada vez más presión sobre los portales y sistemas tecnológicos de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN). A pesar de contar con volúmenes importantes de información y de estar sujeta a periodos específicos de cumplimiento tributario generalizado, la plataforma institucional no parece adaptar procesos adecuados de actualización, mantenimiento o mejora que garanticen un funcionamiento óptimo y continuo. Esta situación ha derivado en la existencia y frecuente aparición del concepto de “contingencia”, entendido como el mecanismo usado por la Dirección para sustentar que los sistemas oficiales presentan fallas o inestabilidad, lo cual es el enfoque central del presente análisis.

En este contexto, las transformaciones normativas no solo han ampliado las obligaciones de los contribuyentes, sino que han exigido a la DIAN la implementación de mecanismos tecnológicos y operativos más robustos que permitan gestionar de manera eficiente el creciente volumen y complejidad de la información. Por lo tanto, resulta pertinente examinar, desde un enfoque teórico y crítico, la relación entre la evolución normativa, la incapacidad tecnológica institucional y el impacto de las contingencias en el cumplimiento tributario.

2.2 MARCO TEÓRICO

Las administraciones tributarias modernas dependen crecientemente de sistemas informáticos que facilitan la declaración, pago, fiscalización y control de los impuestos. Para Acevedo, S. (2025) en Colombia el uso de estas nuevas tecnologías ha tenido un proceso de aceptación a lo largo de los años, pero actualmente cada vez son más las medidas que se toman para adoptar estas nuevas herramientas que buscan facilitar y hacer más eficiente la presentación de declaraciones y entrega de información, además de permitir a la Dirección de impuestos un análisis más austero de la información. Para Colombia la adopción de estas tecnologías ha conllevado un largo tiempo y ha implicado, para está, un desarrollo tecnológico cada vez más robusto, en este sentido, vale la pena recapitular el cómo se efectuó dicha transición de lo análogo a lo digital.

Para el año 2004 la Dirección de Impuestos inicia el desarrollo del Modelo Único de Ingresos, Servicio y Control Automatizado (MUISCA), la cual se presentó como una plataforma integrada que optimizaría los procesos de gestión tributaria y aduanera, centralizando registros, cruces y fiscalización, (DIAN, 2007), reportes de información como la exógena integrada

directamente atribuible a el sistema Muisca se presentan como las primeras facilidades de reporte, ya que antes de esto, se hacía entrega de manera física por medio de CD-ROM,

Con varios años de operación la plataforma MUISCA fue haciendo parte de la gestión tributaria Nacional, y consolidada una sólida herramienta; Sepúlveda Gómez, D. M. (2013) asegura que para 2011,este portal se convierte en el receptor de información de todos los contribuyentes, para este año se generan los servicios de declaraciones digitales y cruces de información, servicios como la declaración de renta y la gestión del RUT son los primeros en ser adaptados a esta transformación digital buscando cambios en la forma de fiscalizar y detectar inconsistencias.

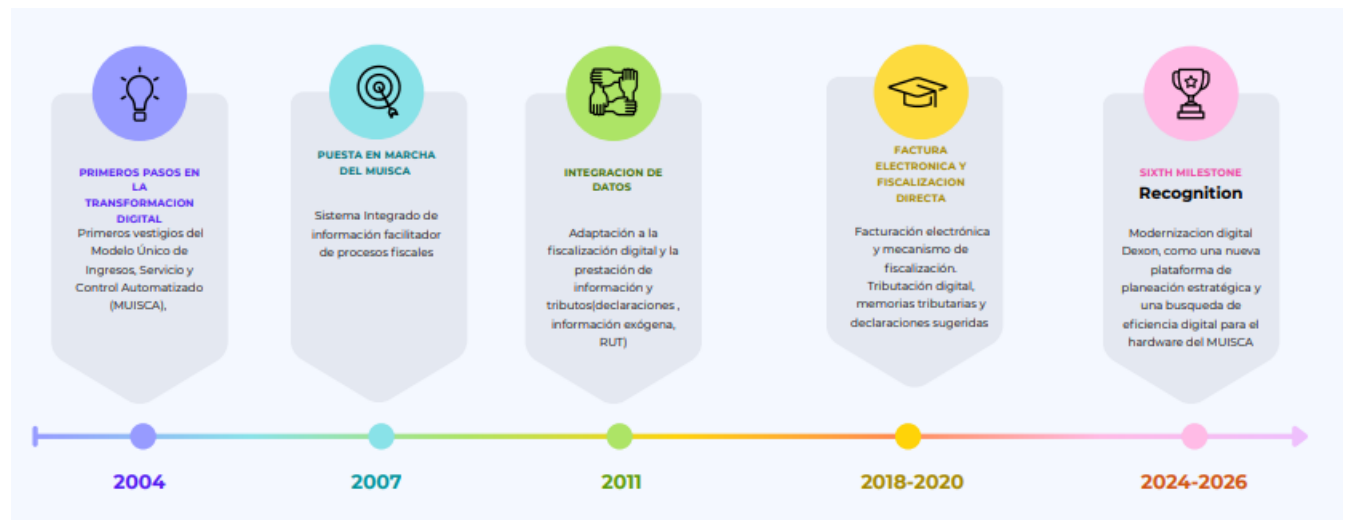
Para el año 2015 por medio del Decreto 2242 de 2015 se dan directrices con respecto a la facturación electrónica y mecanismo de fiscalización, además de, institucionalizar el rol de la DIAN en su regulación y expansión permitiendo el control fiscal sobre las operaciones gravadas (Pinzón Castro, 2019).

Con esto en mente y el desarrollo que esto trae consigo, la Dirección de impuestos en los años 2018 y 2020 pone en marcha la operación de la facturación electrónica obligatoria para todos los contribuyentes, esto para aquellos responsables de IVA / Imp consumo, poniendo a disposición de los contribuyentes servicios de facturación gratuita, así como, permitiendo la operatividad de entidades tecnológicas externas que se responsabilicen de emitir todos los documentos electrónicos a la Dirección de Impuestos por medio de verificaciones, firmas digitales entre otros requisitos, haciendo que el sistema MUISCA actúe como infraestructura central de operaciones como emisión y recepción de facturas electrónicas, exógenas, declaraciones tributarias(IVA, Renta, Retención en la Fuente, Precios de Transferencia, Impuestos al patrimonio, Impuesto al consumo

etc). Haciendo posible las declaraciones sugeridas y los cruces directos de información tributaria de los contribuyentes.

Para este momento, la DIAN (2025) manifiesta que el 58 % de sus sistemas de información corresponde a servicios integrados en la plataforma MUISCA. Asimismo, señala que se encuentran en desarrollo y/o fase de prueba varios módulos, entre ellos: la actualización del sistema de selectividad, el sistema de turnos (digi-turno), la plataforma de interoperabilidad para información exógena, una nueva plataforma de planeación estratégica denominada “Dexon” y la renovación del hardware que soporta la operación de MUISCA.

FIGURA 1 DESARROLLO DIGITAL DIAN (MUISCA)



Elaboración Propia

Entendiendo un poco del contexto y el desarrollo general de la Dirección de impuestos a través de su sistema MUISCA y su búsqueda de mantenerse a la vanguardia de las necesidades tributarias Colombianas, es necesario hacer énfasis en las grandes necesidades de este y entender ¿por qué?, no siempre se ha permitido estar en operación, y es esto, lo que nos permite concebir la figura

“Contingencia” la cual se entiende en virtud del artículo 27 del Decreto 1165 de 2019 a cualquier evento que afecte la disponibilidad, estabilidad, accesibilidad o funcionalidad de los servicios electrónicos ofrecidos por la autoridad tributaria. Estos eventos pueden incluir caídas de servidores, intermitencias, errores en la plataforma, congestión del sistema, fallas en integraciones, ataques cibernéticos o actualizaciones no planificadas.

En el caso de la DIAN, estas contingencias tienen un impacto relevante ya que como se expuso anteriormente su sistema se considera la vía principal para el cumplimiento de las obligaciones formales y sustanciales por parte de los contribuyentes, estas fallas pueden provocar la incapacidad temporal de los contribuyentes para ejecutar operaciones comerciales o cumplir con tareas obligatorias para el Estado.

En virtud de esto se debe tener presente que por medio del Art 579-2 del Estatuto Tributario se determina la presentación electrónica de declaraciones y así mismo se permite dejar la siguiente precisión:

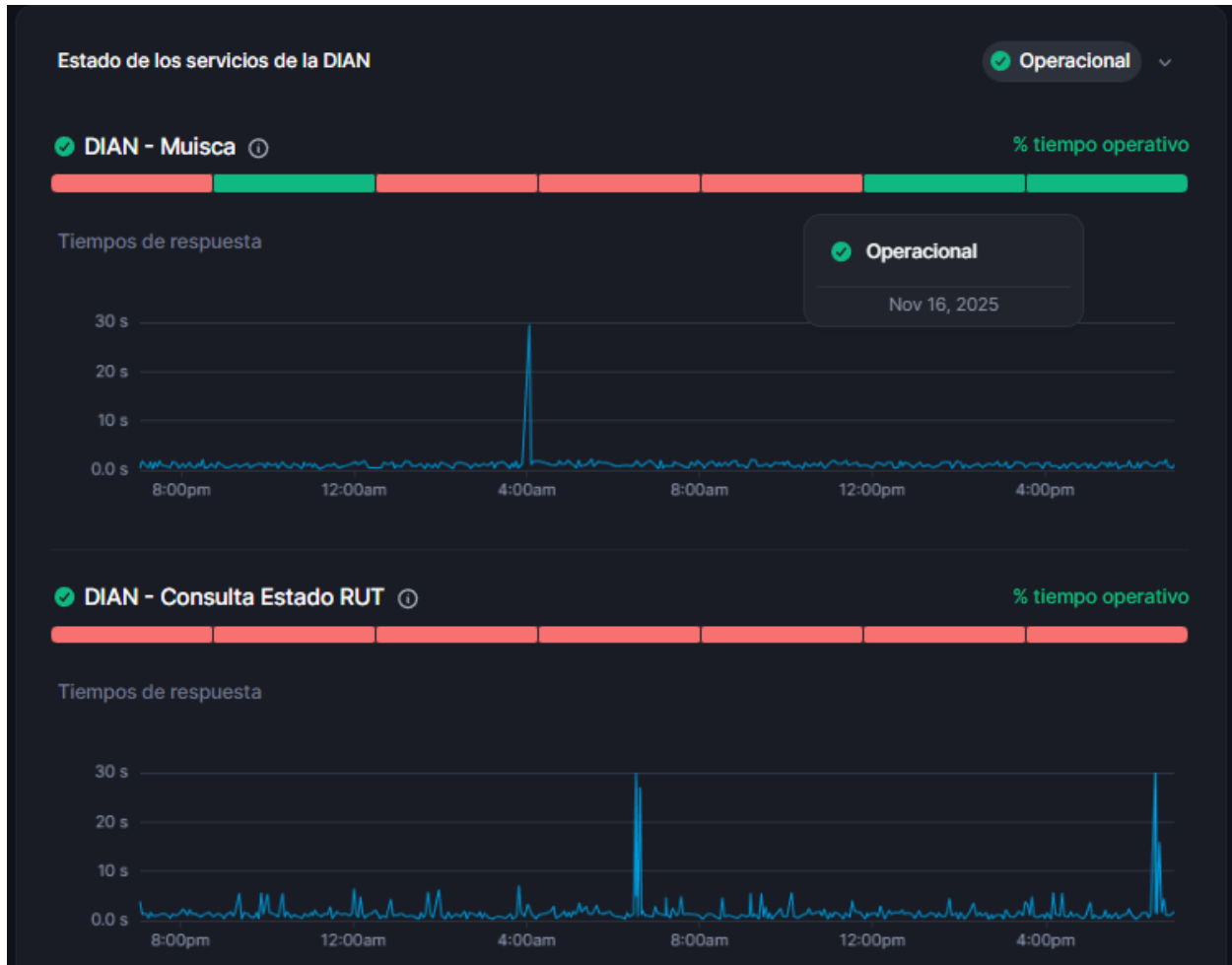
“Cuando por inconvenientes técnicos no haya disponibilidad de los servicios informáticos electrónicos o se presenten situaciones de fuerza mayor que le impidan al contribuyente cumplir dentro del vencimiento del plazo fijado para declarar con la presentación de la declaración en forma virtual, no se aplicará la sanción de extemporaneidad establecida en el artículo 641 de este Estatuto, siempre y cuando la declaración virtual se presente a más tardar al día siguiente a aquel en que los servicios informáticos de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales se hayan restablecido o la situación de fuerza mayor se haya superado.”

A lo largo de los últimos años, se han presentado numerosas fallas que han puesto en evidencia las posibles falencias que aun la Dirección no soluciona de manera permanente. Realizando la debida

trazabilidad en los últimos 2 años pudieron identificarse 5 episodios de caída total o parcial de los sistemas Digitales de la DIAN, dejando incapacitados a todos los usuarios para la presentación y debida diligencia de sus obligaciones tributarias. Estas fueron:

Comunicado n.º	Motivo principal de la contingencia
Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales. (13 de abril de 2024). Comunicado de Prensa No. 020 — DIAN declara contingencia por inconvenientes con el diligenciamiento de la declaración anual del RST.	Los ajustes estructurales obligatorios al formulario 260, derivados de la sentencia C-540 de 2023, generaron problemas e indisponibilidad en su diligenciamiento y presentación para algunos contribuyentes del RST.
Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales. (13 de agosto de 2024). Comunicado de Prensa No. 048 — Se mantiene contingencia por la intermitencia de los servicios en firma y presentación de declaraciones.	Intermitencia en servicios tecnológicos de firma electrónica y otros procesos de formalización
Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales. (13 de mayo de 2025). Comunicado de Prensa No. 047 — DIAN declara indisponibilidad de los servicios informáticos por incidentes técnicos de los sistemas.	La DIAN declaró la contingencia debido a incidentes técnicos en los sistemas de información, que generaron indisponibilidad de los servicios informáticos e impidieron a contribuyentes y usuarios aduaneros presentar declaraciones, enviar información exógena o realizar trámites desde el 12 de mayo de 2025.
Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales. (20 de mayo de 2025). Comunicado de Prensa No. 050 — DIAN modifica plazos para la presentación de información exógena del año gravable 2024.	La DIAN modificó los plazos para la presentación de la información exógena del año gravable 2024 debido a la contingencia técnica que afectó la disponibilidad de los servicios digitales, impidiendo el acceso normal para el envío de la información por parte de grandes contribuyentes y demás obligados entre el 12 de mayo y el 13 de junio de 2025.

Además de ello fue posible por medio de Kontalid (2025) conocer el estado de los servicios tecnológicos de la DIAN el día 17 de noviembre arrojando los siguientes resultados (esto teniendo en cuenta que se no se considera un día de alto flujo de información):

FIGURA 2: KONTALID (2025) MONITOR DE LOS SERVICIOS DE LA DIAN

En esta se evidencia, que, aunque los servicios se encuentran en línea, estos contaron con intermitencias por varios minutos en el transcurso del día, lo cual puede llegar a afectar considerablemente el transcurso original de actividades para sus usuarios y la estabilidad de la plataforma. En virtud de ello es importante mencionar que este tipo de escenarios ponen a la Dirección en una posición bastante desfavorable en términos de imagen frente a los contribuyentes, en varias oportunidades se han presentado manifestaciones, plantones y denuncias públicas por

parte de contadores y diversos gremios por este tipo de circunstancias, aseguran que aunque proceden de manera oportuna y con la debida diligencia, la DIAN no cuenta con la infraestructura adecuadas, además que generar angustia en el gremio de contadores por las repercusiones que conllevan este tipo de fallas. Escenarios como los presentados en 2018 y 2025 son evidencia contundente de la insatisfacción de parte del público con respecto a la el funcionamiento de la plataforma.

2.3 CAUSAS DE LAS FALLAS

En el marco de la renovación digital, la tecnología se considera un medio para transformar el funcionamiento de los gobiernos, mejorar la prestación de servicios y potenciar el proceso democrático (Arenilla, 2009). La administración tributaria colombiana (DIAN) ha reconocido la importancia de la tecnología en su labor, por lo que ha implementado diversas estrategias para mejorar sus servicios y buscar una efectividad tributaria que permite al usuario hacer más efectivo sus procesos, pero a pesar de ello parece no cumplir totalmente con este propósito, ante constantes contingencias e indisponibilidades del servicio en momentos clave. La administración tributaria colombiana (DIAN), según lo manifestó (Procuraduría General de la Nación, 2024) justifica su bajo desempeño en virtud de su bajo nivel de ejecución de presupuestario y la poca inversión en innovación real para los portales, lo cual repercute directamente en su funcionamiento y la modernización necesaria Esta entidad manifiesta que:

“Se ha alertado por la mora en la ejecución del plan de modernización tecnológica, requiriendo un cronograma de actividades y fechas para hacer seguimiento a su cumplimiento, plan de modernización que iría hasta el 2028, sujeto a la aprobación de la prórroga del crédito BID, lo

cual cobra gran relevancia en razón a que las plataformas tecnológicas de la entidad son obsoletas e ineficientes y no brindan las garantías adecuadas para la atención a la ciudadanía.”

Se espera que dicha modernización se ejecute de manera tal que permita a los usuarios una mayor confianza en dicha plataforma, además de que la misma cumpla con las características y procedimientos suficientes para que pueda mitigarse al máximo este tipo de inconvenientes dado que para muchos es fundamental para el cumplimiento de sus obligaciones tributarias. Es importante mencionar que las obligaciones han crecido de igual manera con los años, cada vez son más los requisitos que debe cumplir dicho portal para cumplir con todas las modificaciones o reformas tributarias declaradas.

Se genera incertidumbre respecto a que efectos fiscales y jurídicos pueden tener o conllevar para los contribuyentes estas circunstancias, es por ello, que por medio del concepto 008344 int 794 DE 2025, la Dirección de Impuestos y Aduanas nacionales presenta, que escenarios puede afrontar un contribuyente en estos casos; problemas al firmar, presentaciones extemporáneas, validez de las declaraciones, términos de firmeza, liquidación de aforo durante las contingencias, etc.

Con esto en mente, es importante reconocer un punto y es la perspectiva de los usuarios que se ven sumamente afectados, esto a consecuencia de las grandes implicaciones que conlleva la ejecución y cumplimiento de las obligaciones por parte de las entidades, muchos de estos escenarios son críticos para aquellas organizaciones, aun mas, para las áreas contables y financieras que no se pueden permitir no cumplir sus obligaciones, grandes empresas con un volumen impositivo importante no puede permitirse no cumplir, y la responsabilidad es totalmente del personal contable y financiero, quien no puede fallar o busca mitigarlo al máximo, largas jornadas de

trabajo, extenuantes noches por parte de contadores, fallas constantes, indisponibilidad y otro tipo de factores pueden generar en sus usuarios en virtud de su bajo desempeño.

3. ENCUESTAS

Con el fin de evaluar el impacto directo que pueden llegar a tener estas contingencias, identificar cuáles son las más presentadas y el conocimiento por parte de los contribuyentes de estas, se ha tomado una muestra de 41 encuestados los cuales fueron sometidos a 10 preguntas que buscan analizar la insatisfacción de los contribuyentes y/o de los responsables de los tributos además de las implicaciones que están pueden tener.

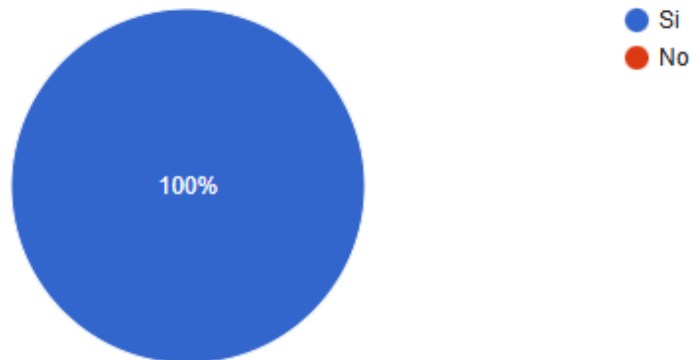
1. ¿A escuchado usted o ha hecho uso de la plataforma digital de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN)?

a) SI

b) No

Resultados:

41 respuestas



Se puede constatar que el 100% de los encuestados, ha tenido la oportunidad de hacer uso de la plataforma y por consiguiente a requerido acceso del mismo para cualquier tipo de requerimiento, asegurando un criterio válido y experiencia real frente a la plataforma,

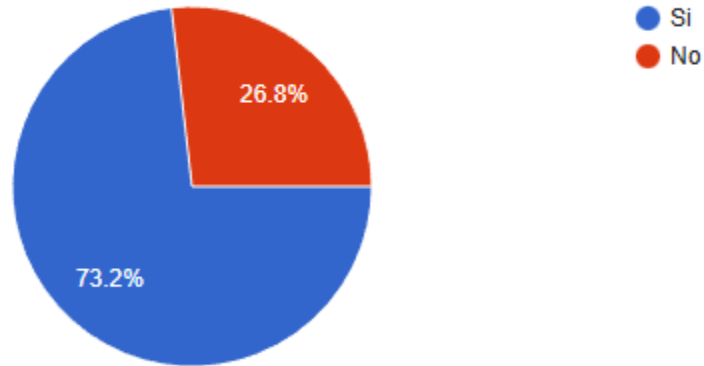
2. ¿Se ha visto afectado usted durante los últimos 2 años por alguna contingencia en relación de la declaración o presentación de obligaciones frente a la Dian?

a) Si

b) No

Resultados:

41 respuestas

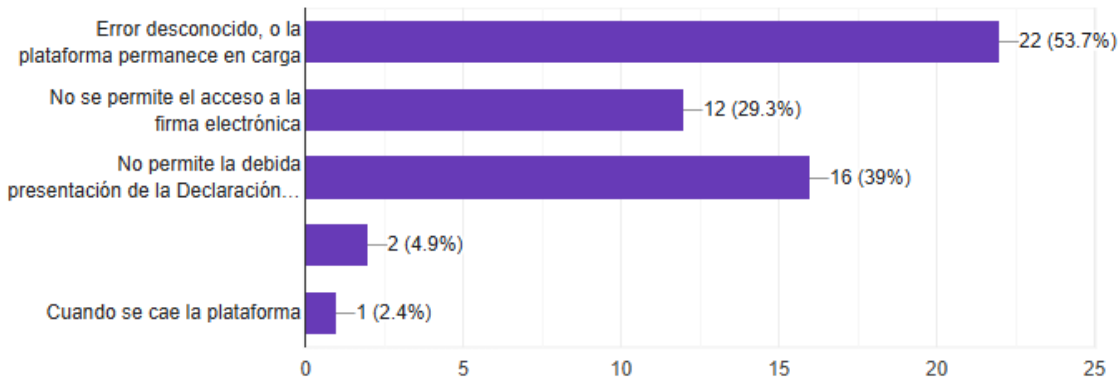


De los 41 encuestados más del 73%, ha presentado fallas intermitencias o ha sido víctima de una contingencia o falla en la operación normal del aplicativo de la DIAN en cualquier índole, Un indicador bastante alto, siendo un tercio de los usuarios víctimas de riesgos frente a posibles sanciones por no presentación de declaraciones, extemporaneidades o sanciones por incumplimientos, poniendo en evidencia las limitaciones de disponibilidad procesamiento o problemas estructurales del sistema de la DIAN.

3. ¿Cuál de las siguientes situaciones se le ha presentado mientras utiliza los servicios electrónicos de la Dian?
- a) Error desconocido, o la plataforma permanece en carga
 - b) No se permite el acceso a la firma electrónica
 - c) No permite la debida presentación de la Declaración
 - d) Colapsó de la plataforma

Resultados:

41 respuestas



Para este caso en virtud de las fallas encontradas, es importante destacar que más del 50% presento fallas en el cargue de la plataforma o errores de procesamiento de solicitudes, lo cual pone en evidencia una baja adaptabilidad operativa y posiblemente insuficiencia en la capacidad de respuesta durante picos de demanda. Altos volúmenes de información durante periodos cortos de tiempo limitan la capacidad del sistema a responder.

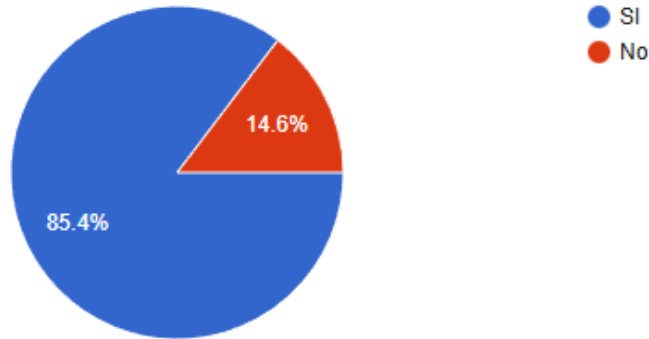
4. ¿Conoce usted lo que es una Contingencia emitida por la Dian?

a) Si

b) No

Resultados:

41 respuestas



Se confirma que el 85, 4% de los usuarios cuentan con familiaridad referente a las contingencias y por consiguiente de las comunicaciones oficiales emitidas por la entidad, por otro lado, el 14,6% manifiesta no estar familiarizado con el término, haciéndolos más susceptibles sanciones, extemporaneidades y/o incumplimiento de obligaciones.

5. ¿Conoce usted el propósito de la Contingencia y/o el artículo que las reglamenta?

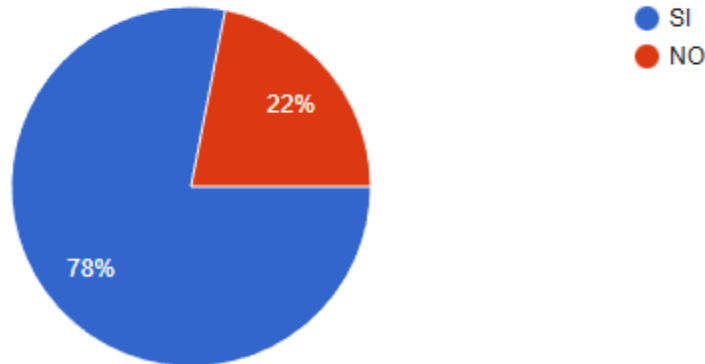
a) Si

b) No

Resultados:

¿Conoce usted el propósito de la Contingencia y/o el artículo que las reglamenta?

41 respuestas

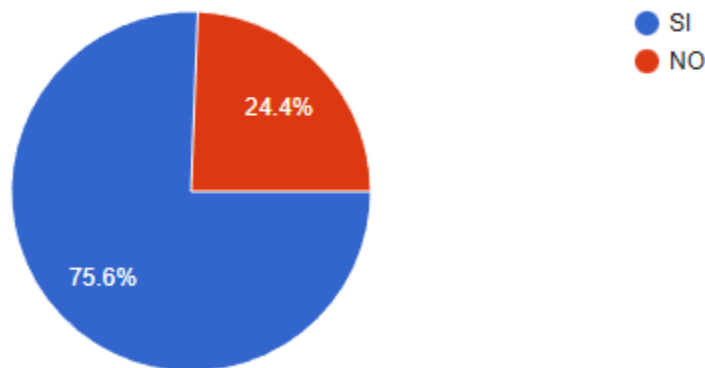


De igual manera que la pregunta anterior prevalece la mayoría de usuarios que conoce las consecuencias que conllevan una contingencia y así mismo los procesos contingentes derivados de las mismas, a pesar de ello se evidencia un crecimiento frente al no conocimiento de las estas, lo cual se entendería como un conocimiento poco profundo por parte de algunos usuarios; saben que existen pero no que consecuencias que traen consigo, lo que les conllevaría a posibles riesgos en virtud omisión o mal uso de las normativas aplicables para la presentación de declaraciones o cumplimientos oficiales y sustanciales

6. ¿Conoce usted las implicaciones Jurídicas o la consecuencia que conlleva la notificación de una contingencia por parte de la DIAN frente a cualquier obligación?
- a) Si
 - b) No

Resultados:

41 respuestas



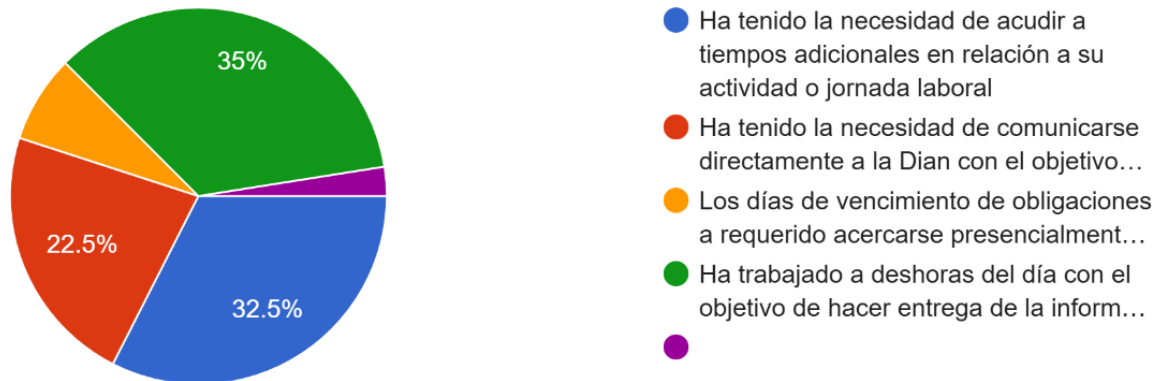
Alineado con el resultado de las respuestas anteriores, se puede ver un conocimiento frente a las contingencias de casi un tercio de los usuarios, pero asimismo un crecimiento significativo de aquellos que conocen el término, pero no las implicaciones que estas pueden conllevar en relación a las responsabilidades y/o procedimientos alternativos cuando se declara una.

7. ¿Qué repercusiones ha tenido directa o indirectamente usted en el desarrollo de sus labores como contador cuando es declarada una contingencia?

- a) Ha tenido la necesidad de acudir a tiempos adicionales en relación a su actividad o jornada laboral.
- b) Ha tenido la necesidad de comunicarse directamente a la DIAN con el objetivo de obtener asistencia frente a errores o caídas.
- c) Los días de vencimiento de obligaciones a requerido acercarse presencialmente a una oficina para cumplir con su obligación.

- d) Ha trabajado a deshoras del día con el objetivo de hacer entrega de la información por errores y fallas.

Resultados:



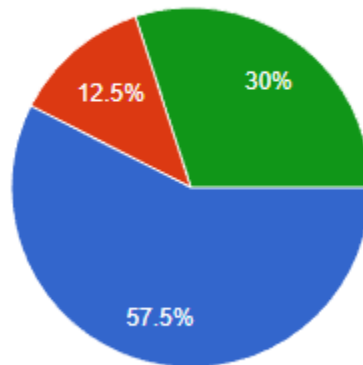
Bajo estos resultados se pone en evidencia las consecuencias directas, en tramites presenciales, extensión de jornadas y exceso de trabajo en virtud de la declaración de contingencia que los contribuyentes deben afrontar. Poniendo como foco de atención los sobrecostos en los que se debe incurrir por parte de los contribuyentes para cumplir.

8. ¿Para qué tipo de obligación se ha visto usted afectado por las contingencias declaradas por la Dian?
- a) Impuestos de Renta (Personas Jurídica - Naturales).
 - b) Medios Magnéticos (Información Exógena).

- c) Beneficiarios Finales (RUB).
- d) Declaraciones de Retención en la Fuente e IVA.

Resultados:

40 respuestas



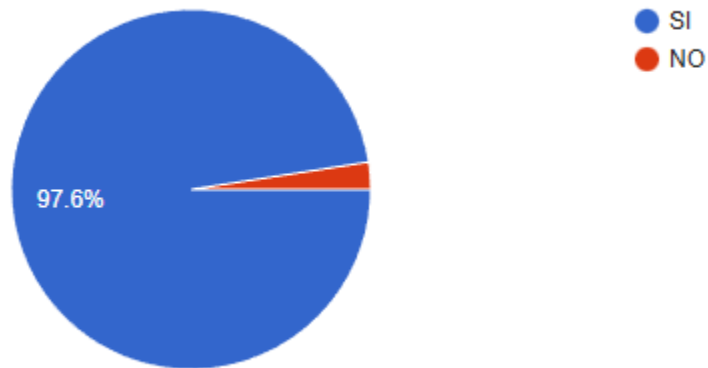
Para quienes han tenido contingencias y/o fallas, el mayor problema ha sido la presentación de declaraciones tributarias referente a declaración de renta de personas naturales y Jurídicas con un 57, 5% ; además de, que no es sorpresa, la presentación de retención en la fuente e IVA, apoyando la idea que el sistema de la dirección de impuestos es poco eficiente frente al análisis de datos y el procesamiento de grandes volúmenes de información, teniendo encuentra que en muchas ocasiones estos tributos por temas de calendarios no se encuentran tan distantes uno de los otros haciendo que el sistema colapse y persistan las fallas.

9. ¿Cree usted que las contingencias Dian tienen impacto directo en el cumplimiento tributario de los contribuyentes?

a) Si

b) No

Resultados:



Se hace evidente, que bajo la propia experiencia de los usuarios, más del 90% considera que este tipo de situaciones ponen en riesgo la capacidad de cumplir sus obligaciones tributarias.

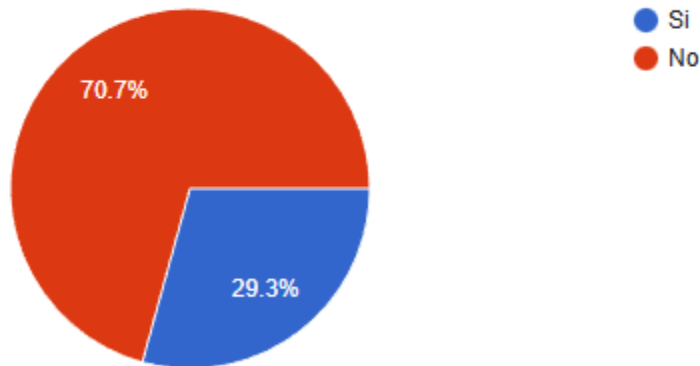
10. ¿Usted como contribuyente se siente satisfecho por los servicios ofrecidos por las plataformas digitales dispuestas por la Dian para la generación de declaraciones tributarias?

a) Si

b) No

Resultados:

41 respuestas



En virtud de la información aquí descrita se puede poder en evidencia la poca satisfacción frente a los servicios ofrecidos por parte de la Dirección de Impuestos frente a su portal y sus sistemas digitales, siento un 70% los insatisfechos condichos servicios.

4. CONCLUSIONES

Con los resultados obtenidos y la información encontrada, se pone en evidencia que no se cuenta con servicios digitales óptimos que permitan satisfacer la alta exigencia que genera el sistema tributario actual en Colombia, la no actualización de los sistemas y las constantes fallas en la red, convirtiendo a estos sistemas en herramientas poco eficientes y poco satisfactorias para la gran cantidad de contribuyentes que cuentan esta plataforma para el cumplimiento de sus obligaciones formales y sustanciales, con el objetivo de facilitar dichos procesos pero que a pesar de ello están en un alto riesgo de incumplir con ser responsables de sanciones y/o multas por las contingencias declaradas por la Dirección de Impuestos siendo esto una problemática bastante

importante considerando que cada años y en virtud de las reformas tributarias los contribuyentes crecerán en número progresivamente.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Acevedo, S. (2025). Impacto de las TIC en la eficiencia y transparencia tributaria. Contaduría & Tributación, (?).
<https://revistas.udea.edu.co/index.php/cont/article/view/360755/20818728>
revistas.udea.edu.co
- Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN). (2007). Informe de gestión 2007.
<https://www.dian.gov.co/dian/rendicioncuentas/HistoricoRendicion/Informe%20de%20Gesti%C3%B3n%202007.pdf> Dian
- Sepúlveda Gómez, D. M. (2013). El impacto que ha tenido la implementación del MUISCA para las PYMES. Universidad Militar Nueva Granada.
<https://repository.umng.edu.co/bitstreams/0f7f93d5-873f-4cec-b917-489df9131d71/content>
- Pinzon, Castro. (2019). Implementación, evolución e impacto de la facturación electrónica en Colombia. Universidad Militar Nueva Granada.
<https://repository.umng.edu.co/server/api/core/bitstreams/58a804ee-79c3-4696-8d47-31d1472b01c5/content>
- DIAN. (2025). Acta informes de gestión 2024-2025.
https://www.dian.gov.co/dian/entidad/Acta%20Informes%20de%20Gestin/ACTA_IG_2024_2025.pdf
- Kontalid. (s. f.). Kontalid status. Better Uptime. Recuperado el 13 de noviembre de 2025, de <https://kontalid.betteruptime.com/es/normas-apa.org+1>
- CEPAL. (2006). Informatización de las administraciones tributarias: experiencias y lecciones. Comisión Económica para América Latina y el Caribe.
https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/2476/1/S2006340_es.pdf
- Centro Interamericano de Administraciones Tributarias. (2023). Arquitectura e infraestructura como cimientos de la tributación digital. CIAT Blog.
<https://www.ciat.org/arquitectura-e-infraestructura-como-cimientos-de-la-tributacion-digital/>
- Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales. (2023). Transformación digital: Documento de información para servicios administrados en nube (RFI). DIAN.
<https://www.dian.gov.co/dian/Documents/15-RFI-Servicios-Administrados-de-Nube.pdf>
- Arenilla, M. (2009). Administración electrónica: un reto para la gestión pública. Revista Española de Control Externo, 151(1), 9-19. Recuperado de

<https://www.researchgate.net/publication/364153145> La Administracion digital Digital Administration