

No. 093

Entre enero y septiembre de 2025,

Más de 531 mil contribuyentes han solucionado deudas a partir de llamadas del Centro Nacional de Cobro de la DIAN

- *Agentes profesionales, códigos de verificación y atención estratégica hacia el contribuyente, hacen parte de la táctica de la DIAN con la que se refuerza la confianza en sus canales de contacto y se promueve el cumplimiento voluntario.*

Bogotá, D.C., 14 de octubre de 2025.

Gracias a las llamadas del Centro Nacional de Cobro de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN) a **más de 531 mil contribuyentes, estos han logrado regularizar sus obligaciones en mora durante 2025**, confirmando que es uno de los principales canales de acompañamiento y orientación a los contribuyentes con deudas en mora

Del total de las obligaciones gestionadas por el Centro Nacional de Cobro, la mayor proporción corresponde a impuesto sobre las ventas (IVA) y retención en la fuente, seguidos por el impuesto sobre la renta. Este desglose evidencia que las llamadas de la DIAN no solo impulsan el pago de impuestos, sino también la regularización de valores retenidos al Estado, reforzando el principio de equidad tributaria y el compromiso de los contribuyentes con el país.

El Centro Nacional de Cobro no sanciona, acompaña. Si lo llama la DIAN, es para ayudarle a encontrar una solución antes de que su deuda avance a instancias más complejas y deba enfrentar consecuencias mayores, por lo que cada llamada representa una oportunidad de evitar sanciones, intereses y procesos de cobro coactivo.

Actualmente, el centro cuenta con 60 servidores públicos especializados en la gestión telefónica, quienes realizan en promedio 2 mil llamadas diarias a contribuyentes con deudas de hasta 120 días de mora. Cada contacto está respaldado por un código único de autenticación, que puede verificarse a través del correo electrónico, el cual es enviado previamente al contribuyente, garantizando transparencia, seguridad y confianza. Es así como el Centro Nacional

de Cobro se convierte en una herramienta que brinda soluciones reales y efectivas al contribuyente.

“La DIAN se apoya hoy en el uso de analítica de datos, cruces de información y estrategias basadas en neurociencia aplicada al comportamiento del contribuyente. Estas herramientas nos permiten identificar con precisión quién tiene la capacidad de pago y cuál es la mejor forma de contactarlo para ofrecerle una solución, aumentando la efectividad de los acuerdos y fortaleciendo la confianza en nuestra gestión”, explicó Luis Eduardo Llinás Chica, director general encargado de la DIAN.

Sumado a las llamadas personalizadas, este centro desarrolla campañas pedagógicas por correo electrónico dirigidas a contribuyentes omisos para que presenten sus declaraciones pendientes, y a quienes reportaron inexactitudes para que corrijan voluntariamente sus declaraciones. Estas acciones combinan educación tributaria y cercanía, fortaleciendo la cultura de cumplimiento responsable.

Desde allí, la DIAN trabaja con un enfoque preventivo, transparente y de cercanía al ciudadano, donde cada contacto busca, además de facilitar el pago, proteger al contribuyente y fortalecer la confianza en la Entidad.

La DIAN invita a los contribuyentes a atender las llamadas provenientes del Centro Nacional de Cobro, verificarlas y aprovechar las alternativas de pago y orientación que les ofrece, como parte de la estrategia institucional. Sin embargo, la DIAN reafirma que cumplir a tiempo sus obligaciones es más fácil, seguro y menos costoso.