Comunicado de Prensa

DIAN

No. 127

DIAN adapta su capacidad operativa ante el aumento de solicitudes de devolución de IVA de vehículos híbridos y eléctricos

- *La entidad implementa nuevas medidas tecnológicas y operativas para responder al crecimiento extraordinario de solicitudes y facilitar el acceso al trámite para los contribuyentes.*
- *La DIAN reconoce las dificultades que algunos ciudadanos han enfrentado para acceder a estos espacios de atención. Sin embargo, reitera que el derecho a solicitar la devolución no se pierde por demoras en el agendamiento y que los contribuyentes cuentan con un plazo de hasta cinco años para presentar la solicitud correspondiente.*

Bogotá, D.C., 01 de octubre de 2026. La Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN) ha implementado una serie de acciones operativas y tecnológicas para atender el incremento histórico en las solicitudes de devolución del IVA asociadas a la adquisición de vehículos híbridos y eléctricos, situación que ha generado una alta demanda en los canales de atención y agendamiento de citas.

Las proyecciones iniciales para este beneficio se construyeron con base en los comportamientos económicos y de consumo observados en años anteriores. No obstante, el crecimiento del mercado de vehículos híbridos y eléctricos, así como el aumento de certificaciones expedidas para acceder al beneficio, generó una demanda significativamente superior a la prevista.

Mientras que en 2024 el universo de vehículos objeto de este beneficio correspondía a 19 unidades, en la actualidad alcanza cerca de 92.000 vehículos, lo que representa un crecimiento del 484 %. Este incremento extraordinario ha exigido ajustes progresivos en la capacidad institucional para responder a las necesidades de los contribuyentes.

Como parte de las medidas adoptadas para atender este tipo de trámites, la DIAN está asignando cerca de 200 citas diarias en Bogotá, Medellín, Cali y Bucaramanga. Entre agosto y septiembre, la entidad asignó más de 6.600 citas

relacionadas con solicitudes de devolución, pasando de 422 citas en la primera semana del período reportado a más de 1.300 citas semanales hacia finales de septiembre, lo que evidencia el esfuerzo institucional para ampliar la capacidad de atención.

La entidad también avanza en acciones para ampliar la capacidad operativa en las direcciones seccionales de Medellín y Bucaramanga, con el propósito de incrementar el número de citas disponibles en esas ciudades y responder de manera más oportuna a la creciente demanda.

Adicionalmente, la entidad modificó el esquema de liberación de citas, distribuyéndolas en diferentes franjas horarias a lo largo del día. Esta medida busca impedir que bots o herramientas automatizadas de terceros ocupen los espacios disponibles y afecten el acceso de los ciudadanos al servicio.

Para el resto del país, los contribuyentes no deben solicitar cita. Para adelantar el trámite deben enviar la documentación al correo electrónico de la dirección seccional de la DIAN donde se tenga registrado el domicilio fiscal. El listado de correos electrónicos está disponible en: https://www.dian.gov.co/Prensa/Documents/Buzones_recepcion_solicitudes_devolucion_manual.pdf

En paralelo, y con el fin de simplificar el proceso y reducir los tiempos de gestión, la DIAN desarrolló un mecanismo que disminuye las inadmisiones asociadas al diligenciamiento incorrecto del Formato 010, a través de un formulario electrónico que debe ser diligenciado por el contribuyente para que el sistema genere automáticamente el formato diligenciado, facilitando la radicación de la solicitud.

Además, la DIAN adelanta en la Dirección Seccional de Impuestos de Bogotá el pilotaje de una herramienta de inteligencia artificial que permitirá reducir a aproximadamente 15 minutos el proceso de validación inicial de los documentos aportados por los contribuyentes. Una vez concluya esta etapa, la herramienta será probada en la Dirección Seccional de Impuestos de Medellín para, posteriormente, avanzar en su implementación gradual en otras regiones del país.

Estas mejoras permitirán optimizar los tiempos de atención y aumentar la capacidad de procesamiento de solicitudes, manteniendo los controles y requisitos establecidos por la normatividad vigente.