

INSTRUCTIVO PARA PRESENTACIÓN DE SOLICITUDES POR EL SERVICIO INFORMÁTICO ELECTRÓNICO DE PQSR Y DENUNCIAS

Para incorporar solicitudes al Servicio Informático Electrónico de PQSR y Denuncias se deben seguir los siguientes pasos:

1. Debe ingresar al portal www.dian.gov.co ubicando en la zona de Servicio al Ciudadano el vínculo PQSR y Denuncias el cual deberá pulsar:



The image shows a screenshot of the DIAN website. At the top left is the DIAN logo (Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales). To the right are logos for 'MinHacienda' and 'PROSPERIDAD PARA TODOS'. Below these is a green navigation bar with the following items: 'Sobre la DIAN', 'Normatividad', 'Cifras y Gestión', 'Servicio al Ciudadano', 'Contratación', and 'Ventas y Remates'. A red arrow points to the 'Servicio al Ciudadano' item. A dropdown menu is open under 'Servicio al Ciudadano', listing: 'Trámites', 'Información al ciudadano', 'Publicaciones', 'Formularios', and 'PQSR y Denuncias'. A blue circle highlights 'PQSR y Denuncias', with a red arrow pointing to it. Below the navigation bar is a banner with the text 'CONVIERTE TUS FACTURAS EN UN CARRO O KIL. REGRESA LA FACTURA TE P...' and 'Rendición de Cuentas 2013 - 2014'. At the bottom, there is a blue box with the text: 'La Audiencia Virtual de Rendición de Cuentas DIAN 2014, se realizará los próximos 26, 27 y 28 de noviembre.'

2. Posteriormente encontrará la siguiente ventana, pulsando sobre el enlace señalado:

Sobre la DIAN Normatividad Cifras y Gestión Servicio al Ciudadano Contratación Ventas y Remates

Servicios en línea ¿Dónde estoy?: Inicio | PQSR y Denuncias

Inscripción RUT **PQSR y Denuncias**
ATENCIÓN EN LÍNEA

Nuevos Usuarios **Deseo enviar mi queja, reclamos, sugerencia, petición o felicitación.**

Usuarios Registrados **Ingrese a través de nuestro servicio virtual**

Guía de Servicios En Línea

Usuarios No Registrados Diligenciar Formularios

Gestión Aduanera

Otros Servicios

Solución máquina Virtual Java

- Presentación del servicio
- Encuentre toda la información general del Servicio Informático de Quejas, Reclamos y Sugerencias, el glosario, marco normativo y preguntas frecuentes.
- Cartilla instruccional
- Video tutorial
- Informes de cifras 2013

3. En la siguiente pantalla pulsa sobre “Nuevo Usuario”:

REPÚBLICA DE COLOMBIA

DIAN
Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales

DIAN - MUISCA - Solicitudes

Regresar

Quejas, Reclamos y Sugerencias

La DIAN le da la bienvenida al Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias, para nosotros es muy importante atender y resolver sus inquietudes.

Por favor seleccione la opción que usted requiera:

Usuario registrado: 
 Nuevo Usuario:  
 Ver más información: 

MUISCA

4. Posteriormente en el menú selecciona la opción “Diligenciar solicitud”:

REPÚBLICA DE COLOMBIA



Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales

DIAN MUISCA - SOLICITUDES

- Diligenciar Solicitud
- Ampliar Solicitud
- Desistir Solicitud
- Consultar Solicitud
- Regresar

Comentarios y Quejas

Diligenciar Solicitud	Diligenciamiento de una nueva solicitud
Ampliar Solicitud	Permite ampliar el contenido de una solicitud
Desistir Solicitud	Permite desistir de la solicitud ingresada
Consultar Solicitud	Consulta el estado actual de una solicitud
Regresar	Inicio Muisca

5. Pulsa el botón **“Continuar”** para presentar una nueva solicitud:

REPÚBLICA DE COLOMBIA



Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales

DIAN MUISCA - SOLICITUDES

- Diligenciar Solicitud
- Ampliar Solicitud
- Desistir Solicitud
- Consultar Solicitud
- Regresar

Quejas, Reclamos y Sugerencias

Si tiene algún borrador de la solicitud que esta interponiendo, por favor ingrese el número de radicado generado al momento de guardar y continúe con el proceso, de lo contrario por favor pulse en el botón “Continuar”

Número de Solicitud :



6. En la siguiente pantalla se encuentran espacios para alimentar los datos de diligenciamiento, en los cuales se deben anotar los datos del USUARIO y/o ENTIDAD SOLICITANTE dentro de los cuales es importante que diligencie

una **dirección electrónica** a fin de que el solicitante pueda recibir por ese medio la respuesta a su requerimiento, también podrá desplegar las opciones para seleccionar la ubicación del solicitante; al finalizar el diligenciamiento de datos de ubicación debe pulsar el botón **“Siguiente”** ubicado en la parte inferior, en caso de no haber diligenciado la dirección electrónica va a salir un aviso preguntando si desea incluir un correo electrónico, debe pulsar en **“No”** en caso de que el solicitante no requiera la respuesta por ese medio o en **“Si”** si considera que es un medio adecuado para la recepción de información e incluir el correo electrónico en la casilla destinada para tal fin:

DIAN MUISCA - SOLICITUDES

Diligenciar Solicitud
Ampliar Solicitud
Desistir Solicitud
Consultar Solicitud
Regresar

Diligenciamiento Solicitud

Por favor tenga en cuenta que la calidad de la información que nos suministre, dará lugar a resolver su solicitud con mayor eficacia y oportunidad. Si su solicitud es Anónima, por favor de clic en el botón "Siguiente" y continúe con su trámite

Datos de Quien Presenta

Datos de Identificación

Tipo Documento	Seleccione
Número de Documento	
Primer Apellido	
Segundo Apellido	
Primer Nombre	
Otros Nombres	
Razón social	

Datos de Ubicación

País	SELECCIONE
Dirección	
Teléfono 1	
Teléfono 2	
Correo Electrónico	

Siguiente

Salir **Guardar**

7. Luego aparecerá un aviso de confirmación en el que pregunta si la solicitud se dirige a alguien en específico.



8. De acuerdo a lo informado por el usuario, se debe seleccionar la opción “Si” o la opción “No”, cuando la opción es “Si” se presenta la siguiente imagen, en la que se deben disponer los datos que conozca el usuario del funcionario ò área a la cual se dirige, pulsando primero el botón “Adicionar” y posteriormente en el botón “Siguiente”

Regresar

Datos hacia quien se dirige

Datos de identificación

Por favor diligencie la información que posea de la persona a quien se dirige su solicitud y luego pulse el botón “Adicionar”

Tipo Documento	Seleccione
Número de Documento	
Primer Apellido	
Segundo Apellido	
Primer Nombre	
Otros Nombres	
Area	

Adicionar

Anterior

Salir

Siguiente

Guardar

9. En la siguiente pantalla va a encontrar el título “**Ubicación y hechos en que se fundamenta**” en la primera parte seleccione departamento y municipio en el que ocurren los hechos que va a presentar, por ejemplo “Bogotá”, en la casilla “Dirección” por favor anote “DIAN DIRECCIÓN

SECCIONAL XXXXX en el siguiente espacio debe pulsar el botón **“Consultar”** va a salir un listado, en el cual hay una casilla para buscar, escriba la ciudad en la cual se encuentra la sede de la DIAN, por ejemplo **“MEDELLIN”** y pulse el botón **“Buscar”** en la lista aparece **“SEDE NIVEL CENTRAL SENDAS – BOGOTÁ”** el cual debe seleccionar y aparecerá diligenciado el campo, luego va a encontrar un vínculo que dice **“Fecha Hechos”** pulsa en el recuadro y aparece un calendario en el cual selecciona la fecha requerida, la cual por defecto aparece con la del día del registro de la solicitud y pulsa **“Aplicar”**

The screenshot shows a web interface for 'DIAN MUISCA - SOLICITUDES'. On the left is a navigation menu with options: 'Diligenciar Solicitud', 'Ampliar Solicitud', 'Desistir Solicitud', 'Consultar Solicitud', and 'Regresar'. The main content area is titled 'Diligenciamiento Solicitud' and contains a form section 'Ubicación y hechos en que se fundamenta'. This section includes two dropdown menus for 'Departamento' and 'Ciudad/Municipio', both currently set to 'SELECCIONE'. Below these are text input fields for 'Dirección', 'Lugar de los hechos', and 'Otro lugar - cuál?'. A 'Fecha Hechos' field with a calendar icon is at the bottom. A 'Consultar' button is located to the right of the 'Lugar de los hechos' field. Red circles highlight the dropdown arrows, the 'Dirección' field, and the 'Consultar' button.

Ubicación y hechos en que se fundamenta

Departamento: SELECCIONE Ciudad/Municipio: SELECCIONE

Dirección:

Lugar de los hechos: Lugares de los Hechos: MEDELLIN

	Nombre Establecimiento
<input type="checkbox"/>	OFICINA AEROPUERTO JOSÉ MARIA CÓRDOBA - CARGA - MEDELLÍN
<input type="checkbox"/>	OFICINA AEROPUERTO JOSÉ MARIA CÓRDOBA - VIAJEROS - MEDELLÍN
<input type="checkbox"/>	PUNTO DE CONTACTO EL POBLADO - MEDELLÍN
<input type="checkbox"/>	PUNTO DE CONTACTO LA ALPUJARRA - MEDELLÍN
<input type="checkbox"/>	PUNTO DE CONTACTO SEDE CAMPESTRE - MEDELLÍN
<input type="checkbox"/>	SEDE DIRECCIÓN SECCIONAL DE ADUANAS DE MEDELLÍN
<input type="checkbox"/>	SEDE DIRECCIÓN SECCIONAL DE IMPUESTOS DE MEDELLÍN
<input type="checkbox"/>	OTRO

Otro lugar - cuál?

Fecha Hechos:

Descripción de los Hechos:

Otro lugar - cuál?

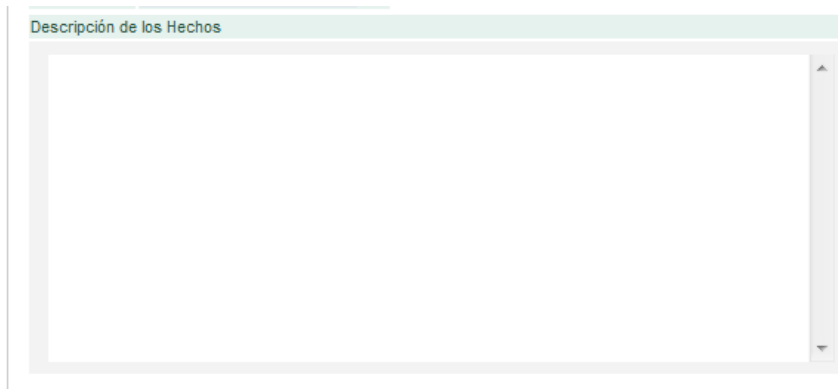
Fecha Hechos:

Desc:

	Lun	Mar	Mié	Jue	Vie	Sáb	Dom
40			1	2	3	4	5
41	6	7	8	9	10	11	12
42	13	14	15	16	17	18	19
43	20	21	22	23	24	25	26
44	27	28	29	30	31		
45							

Hoy

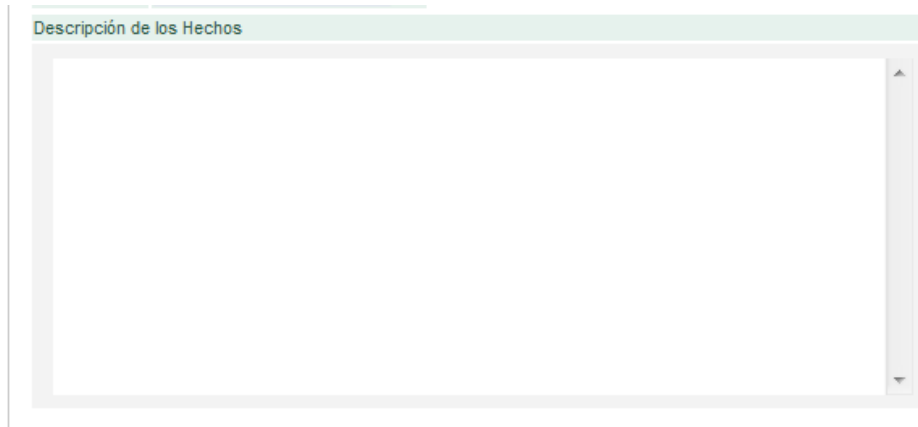
10. En la zona que se titula "Descripción de los hechos" escriba por favor los hechos que el usuario quiere poner en conocimiento o su reclamo o lo que ese usuario disponga diligenciar en ese campo, para finalizar la acción debe pulsar el botón "Enviar" de esa pantalla.



Para mejor visualización de los archivos que envíe, ingrese archivos tipo .pdf ó .doc; que no superen el tamaño de 5Mb.



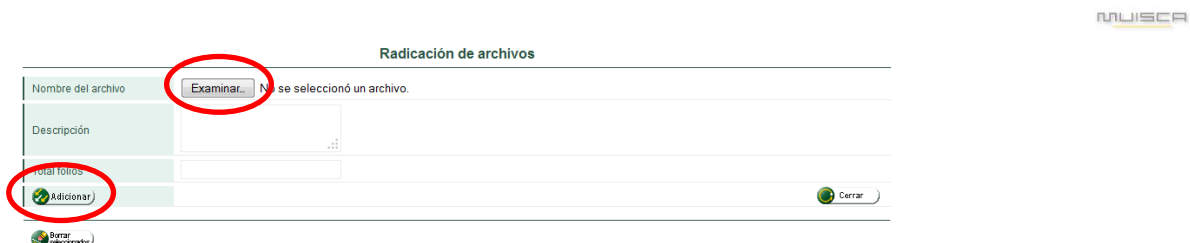
11. En caso de que sean documentos recibidos por correspondencia deberá anotar el número de Radicado en la DIAN, por ejemplo: "ADJUNTO RADICADO No. XXXXXX de fecha XX-XXX-XXXX" o que el usuario requiera adjuntar documentos en formatos PDF, WORD, EXCEL, PNG, JPG, TIF, GIF, en la parte inferior encontrará un botón que indica "**Adicionar anexo**" debe pulsarlo:



Para mejor visualización de los archivos que envíe, ingrese archivos tipo .pdf ó .doc; que no superen el tamaño de 5Mb.



12. En la ventana que se genera como emergente del navegador denominada **"Radicación de archivos"**, se debe pulsar en el botón **"Examinar"** ubica el archivo en su ordenador para adjuntarlo, luego pulsa el botón **"Adicionar"**, sale un aviso con el número de radicación **"15229000XXXXXX"** debe pulsar en el botón **"Cerrar"** de ese aviso y luego en el botón **"Cerrar"** que está a la derecha de la ventana **"Radicación de archivos"**.



Aparecerá el archivo seleccionado y el Servicio Informático Electrónico de PQSR y Denuncias, otorgará una radicación a los adjuntos, pueden ser varios y que no excedan los 5MB

Radicación de archivos

The screenshot shows a web interface for file upload. At the top, there is a field for 'Nombre del archivo' with a button 'Examinar...' and the text 'Ningún archivo seleccionado.' Below this is a 'Descripción' field. A 'Total folios' field is also present. A red arrow points to the 'Adicionar' button. A modal dialog box is displayed in the center, titled 'Correcto', with the message 'El archivo se agregó correctamente'. The dialog contains the text: 'El archivo "CORREO-Derecho petición DIAN Metrocard.pdf" se agregó correctamente a la radicación "15229001575675"'. Below this, it says 'Para terminar el proceso correctamente pulse en el botón Cerrar'. A red arrow points to the 'Cerrar' button in the dialog. Another red arrow points to the 'Cerrar' button in the top right corner of the interface. At the bottom left, there is a 'Borrar seleccionados' button. A table at the bottom right shows the following data:

Folios	
CORREO-Derecho petición DIAN Metrocard.pdf	

13. Para finalizar la acción de manera adecuada, debe pulsar sobre el botón “**Enviar**” de la página principal como se mostró en el paso 10 y el Servicio de forma automática asignará un número de radicación **2014821401000XXXXX** con el cual podrá efectuar seguimiento en línea a su solicitud.

Para mejor visualización de los archivos que envíe, ingrese archivos tipo .pdf ó .doc; que no superen el tamaño de 5Mb.

The screenshot shows a section titled 'Listado de Anexos'. Below the title is a table with the following data:

Anexos	
Número de Radicación	Fecha de Radicación
15229001576057	21-10-2014

Anterior

Salir

Enviar

Guardar

14. El servicio formalizará la presentación de la solicitud indicando en un aviso el número de radicación de la solicitud:

