

CARTA DE TRATO DIGNO

A NUESTROS CIUDADANOS CLIENTES

De acuerdo con el Modelo de Servicio Dian y de conformidad con lo establecido en el numeral 5º del artículo 7 del Nuevo Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (Ley 1437 de 2011), a continuación se relacionan los derechos de nuestros ciudadanos clientes y los medios con los que garantizamos su efectividad:

Derechos del Ciudadano Cliente:

1. Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad del ser humano.
2. Recibir atención personalizada durante cuarenta (40) horas a la semana.
3. Tener igualdad de trato y acceso a las instalaciones y servicios, y no ser discriminado por ninguna causa.
4. Ser atendido siempre que hubiere ingresado a las oficinas dentro del horario normal de atención.
5. Exigir la reserva de su información
6. Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes, o adultos mayores y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta, de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política.
7. Contar con espacios idóneos para la consulta de expedientes y documentos, así como para la atención cómoda y ordenada.
8. Exigir el cumplimiento de las funciones de los servidores públicos.
9. Conocer, salvo estricta reserva legal, el estado de sus solicitudes o trámites, y obtener copias de documentos a su costa.
10. Presentar peticiones, consultas, solicitudes, quejas o reclamos, así como obtener información correcta y actualizada sobre los requisitos que las normas vigentes exigen para adelantar cualquier actuación o trámite ante la Dian.
11. Recibir respuesta oportuna y efectiva a las peticiones, consultas, solicitudes, quejas o reclamos presentados dentro de los plazos establecidos por la ley.
12. Presentar peticiones, consultas, solicitudes, quejas o reclamos por cualquiera de los medios tecnológicos o electrónicos disponibles en la Entidad, aún por fuera de los horarios de atención al público.
13. Exponer argumentos y aportar documentos y otros elementos de prueba en sus actuaciones y/o trámites, en las que se le reconozca la calidad de interesado, a que los mismos sean valorados y tenidos en cuenta al momento de decidir y a que se le informe sobre el resultado de su actuación y/o trámite en el procedimiento correspondiente.
14. Recibir oficialmente las disculpas en caso de errores cometidos por la entidad.
15. Cualquier otro que le reconozcan la Constitución y las leyes.

Nuestros Canales de atención:

Presencial en nuestros Puntos de Contacto fijo y/o móvil, para realizar sus trámites de carácter Tributario, Aduanero y/o Cambiario y recibir orientación, de acuerdo con los horarios establecidos para cada uno a nivel Nacional.

Telefónico y virtual:

- Línea Gratuita Nacional 018000129080 De lunes a sábado de 6:00 a.m. a 10:00 p.m. Línea Gratuita para Bogotá 057(1) 3256800 De lunes a sábado de 6:00a.m. a 10:00 p.m. Bogotá línea con costo.
- Contact Center 057(1) 5462200 De lunes a sábado de 6:00a.m. a 10:00 p.m.
- Línea única nacional con costo 019001115462 De lunes a sábado de 6:00a.m. a 10:00 p.m.
- Línea de recepción de quejas y reclamos Bogotá 057(1) 6070828 De lunes a viernes de 8:30 a.m. a 5:20 p.m.
- Línea de Denuncias Tributarias, Aduaneras y Cambiarias 057(1) 6079849 - 6079832 - 6079847 De lunes a viernes de 8:30 a.m. a 5:20 p.m.
- Línea de recepción de denuncias disciplinarias 057(1) 6079622 De lunes a viernes 8:30 a.m. a 5:20 p.m
- Agendamiento Telefónico 057(1) 3198585. De lunes a viernes de 7:00 a.m a 5:00 p.m

En todo momento puede consultar información de interés en nuestro portal web: www.dian.gov.co y/o colocar sus quejas, reclamos, sugerencias, peticiones y felicitaciones en el link de: *Comentarios y Quejas*.

Deberes de nuestros ciudadanos clientes



1. Acatar la Constitución y las leyes.
2. Obrar conforme al principio de buena fe, absteniéndose de emplear maniobras dilatorias en las actuaciones, y de efectuar o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos o hacer afirmaciones temerarias, entre otras conductas.
3. Ejercer con responsabilidad sus derechos y abstenerse de reiterar solicitudes evidentemente improcedentes.
4. Observar un trato respetuoso con los servidores públicos.
5. Solicitar, en forma oportuna y respetuosa, documentos, trámites y/o servicios.
6. Informarse sobre los requisitos del trámite y/o servicio que va a solicitar.
7. Cumplir con todas las condiciones, obligaciones y restricciones que impone la norma de trámite y de servicio.
8. Comunicar oportunamente a la entidad el cambio de domicilio.
9. Sugerir mejoras a los procesos de servicio e informar los errores que detecte, en forma fundamentada.
10. Adoptar las seguridades necesarias para proteger la información que suministra la entidad.
11. Velar por la privacidad y seguridad del uso de su identificación y de sus claves
12. Cumplir con los requerimientos técnicos necesarios para acceder a los servicios en los que se emplean las tecnologías de información y comunicaciones
13. Cuidar, conservar y no alterar los documentos que se le entregan.
14. Seguir los procedimientos de atención establecidos por la institución para cada trámite y/o servicios
15. Conocer los plazos para retirar los documentos solicitados.
16. Verificar el documento que se le entrega.
17. Respetar el orden dentro de las oficinas de la entidad.
18. Mantener la confidencialidad que se le solicite con relación a las condiciones del trámite y/o servicio.

El incumplimiento de estos deberes no podrá ser invocado por la administración como pretexto para desconocer el derecho reclamado por el particular. Empero podrá dar lugar a las sanciones penales, disciplinarias o de policía que sean del caso según la ley.