



Carta de

Trato digno con la ciudadanía

Respetada ciudadanía:

En este documento encontrará sus derechos al interactuar con la DIAN y cómo garantizamos un trato digno en nuestros servicios.

Para nosotros, dar a conocer la Carta de Trato Digno es fundamental ya que refleja nuestro compromiso con el respeto, la transparencia y la atención adecuada hacia la ciudadanía, además de facilitar y promover el acceso a los servicios y trámites que ofrecemos.

Leer nuestra Carta de Trato Digno vale la pena porque:

- Conocerá la función de la DIAN y cómo impacta en la sociedad.
- Identificará sus derechos y deberes como ciudadano.
- Encontrará nuestros canales de atención para resolver inquietudes.
- Tendrá la certeza de que su interacción con nosotros será con respeto, sin discriminación y con equidad.

¿Qué hace la DIAN?

Nuestra entidad hace parte del Ministerio de Hacienda y Crédito Público y tiene autoridad en todo el territorio colombiano con sede principal en Bogotá, D. C.

Trabajamos para lograr que los impuestos nacionales se paguen de manera justa, las mercancías que entran y salen del país cumplan las normas y las operaciones con moneda extranjera se realicen correctamente.



Derechos de la ciudadanía

1. Ser tratado con respeto, igualdad y dignidad.
2. Recibir información y orientación en un lenguaje claro y sencillo.
3. Recibir atención preferente si presenta una condición especial.
4. Presentar peticiones y recibir la respuesta a tiempo, con calidad y en un lenguaje fácil de entender.



5. Acceder a la información pública y disponible en la DIAN.
6. Comunicarse con la DIAN a través de los medios y servicios disponibles.
7. Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos de la DIAN.
8. Consultar el estado de los trámites y solicitar copias de los documentos, salvo que sean reservados.
9. Presentar pruebas y documentos en los trámites de interés y ser informado sobre el resultado.
10. Identificarse digitalmente mediante mecanismos seguros.

Otros derechos que sean reconocidos por la Constitución y la ley.



Deberes de la ciudadanía

1. Cumplir la Constitución y las leyes.
2. Actuar con honestidad y buena fe en todos los trámites.
3. Ejercer sus derechos con responsabilidad.
4. Tratar con respeto a los servidores públicos de la DIAN.
5. Presentar solicitudes de manera responsable y fundamentada.
6. Entregar información verdadera y actuar con transparencia en los trámites.
7. Informarse sobre los requisitos de los trámites y cumplir las condiciones que exige la norma.



Deberes de la DIAN

1. Brindar un trato respetuoso, considerado y diligente a todas las personas.
2. Garantizar atención presencial en horarios que respondan a las necesidades del servicio y atender a todas las personas que ingresen durante ese tiempo.
3. Organizar la atención con sistemas de turnos que faciliten el orden y el uso de tecnologías.



4. Publicar y actualizar la Carta de Trato Digno con los derechos y canales disponibles para garantizar su cumplimiento.
5. Tramitar las peticiones que lleguen por medios electrónicos o digitales.
6. Contar con áreas especializadas para atender quejas, reclamos y orientar al ciudadano.
7. Usar tecnologías para agilizar trámites y ofrecer alternativas para quienes no puedan acceder a ellas.
8. Disponer espacios adecuados para la consulta de documentos y la atención cómoda y ordenada del público.
9. Cumplir todos los demás deberes que establezcan la Constitución, la ley y los reglamentos.

Cuando la DIAN y la ciudadanía cumplen sus deberes, los derechos se garantizan con mayor eficacia. Trabajando juntos con respeto y responsabilidad, logramos una atención más ágil, transparente y justa para todos.

Nuestros canales de atención a la ciudadanía

Ponemos a disposición de la ciudadanía diversos canales y herramientas digitales para realizar consultas, gestiones y trámites ante la DIAN de manera ágil, segura y transparente:

Presencial



Contamos con puntos de atención a nivel nacional para brindar orientación y realizar trámites tributarios, aduaneros o cambiarios:

[Páginas - Puntos de atención](#)

Telefónico



Para agilizar la atención y garantizar un servicio efectivo, la DIAN dispone de líneas telefónicas especializadas según el tipo de consulta:

Impuestos

(57) 601 489 9000

Horario: lunes a viernes 8:00 a. m. a 7:00 p. m. y sábados de 8:00 a. m. a 12:00 m.



Aduanas

(57) 601 794 8880

Horario: lunes a viernes 8:00 a. m. a 7:00 p. m. y sábados de 8:00 a. m. a 2:00 p. m.

Centro Nacional de Cobro

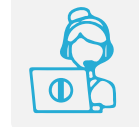
(57) 601 794 8883

Horario: lunes a viernes de 7:30 a. m. a 4:30 p. m.

PBX institucional:

[Directorio de directivos](#)

Virtual



Contamos con los siguientes mecanismos y herramientas para facilitar la interacción de manera virtual:



Correo electrónico: [Directorio de directivos](#)

Correos electrónicos para radicar documentación en las direcciones seccionales: [Buzones electrónicos](#)



Redes sociales

La entidad cuenta con redes sociales para la interacción ciudadana en las siguientes plataformas:



@DIANColombia



diancolombia



@DIANCol



@DIANColombia



Chat WhatsApp 311 583 0000

Servicio para facilitar el reporte de barreras y denuncias sobre factura electrónica.



Videoatención

Atención personalizada, eficiente y accesible, permitiendo realizar trámites, resolver consultas y acceder a servicios: [Inicio](#)



Servicio en lengua de señas

Servicio de atención en lengua de señas para una comunicación inclusiva y efectiva: [Dian](#)

Página web institucional: www.dian.gov.co

La página web institucional de la DIAN es un canal oficial de comunicación que permite a la ciudadanía acceder a información confiable, realizar trámites, presentar consultas y conocer novedades de manera ágil y segura. A través de este espacio digital fortalecemos la transparencia y la interacción directa con nuestros ciudadanos.



Sistema PQSR

Contamos con un Sistema de Peticiones, Quejas, Sugerencias y Reclamos (PQSR), el cual permite recibir derechos de petición de la ciudadanía y realizar su seguimiento: [Inicio - PQSRD](#)

A continuación, encontrará información sobre los canales, instancias y autoridades que participan o se relacionan con la gestión de la DIAN.

Defensoría del Contribuyente y del Usuario Aduanero



Área de la DIAN encargada de garantizar el respeto a los derechos de contribuyentes, responsables, agentes de retención, declarantes y usuarios aduaneros:

[Defensoría del Contribuyente y del Usuario Aduanero](#)

Si considera que alguna actuación o servicio de la DIAN ha vulnerado o puesto en riesgo sus derechos, puede escribirnos a:

defensoria@dian.gov.co



Servicio Sistema de Información Denuncias de Fiscalización



Si desea reportar presuntos incumplimientos relacionados con obligaciones tributarias, aduaneras o cambiarias, puede hacerlo a través de nuestro canal virtual:

[Sistema de Información Denuncias de Fiscalización](#)

Línea para denuncias de contrabando y comercio ilícito



Para reportar casos que puedan estar vinculados con temas de contrabando, comercio ilícito, así como casos de corrupción de funcionarios de la Policía Fiscal y Aduanera escríbanos al siguiente correo electrónico:

polfa.anticontrabando@policia.gov.co

Canal de la ITRC

ITRC

Canal virtual de la Agencia del Inspector General de Tributos, Rentas y Contribuciones Parafiscales (ITRC) para la recepción de denuncias contra servidores públicos de la DIAN:

[Denuncie](#)