

CARTA DE TRATO DIGNO A NUESTROS CIUDADANOS

De acuerdo con el Modelo de Servicio **DIAN** y de conformidad con lo establecido en el **numeral 5° 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 y los medios con los que garantizamos su efectividad:

Derechos del Ciudadano

- 1 Ser tratado con el respeto, igualdad y dignidad.
- 2 Tener acceso a las instalaciones y servicios ofrecidos por la DIAN.
- 3 Exigir la reserva de su información y la protección de sus datos personales.
- 4 Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en condición de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores.
- 5 Contar con espacios cómodos y con las medidas de bioseguridad mínimas establecidas por las autoridades de salud pública.
- 6 Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos.
- 7 Conocer, salvo estricta reserva legal, el estado de sus solicitudes o trámites, y obtener copias de documentos pagados por su cuenta.
- 8 Presentar peticiones, quejas o reclamos, verbales, por escrito o por cualquier otro medio dispuesto por la entidad.
- 9 Recibir respuesta oportuna y efectiva a las peticiones, quejas o reclamos dentro de los plazos establecidos por la ley.

- 10 Obtener información correcta y actualizada sobre los requisitos que las normas vigentes exigen para adelantar cualquier actuación o trámite ante la DIAN.
- 11 Tiene derecho a exponer argumentos y aportar documentos y otros elementos de prueba en sus actuaciones y/o trámites, en los que se le reconozca la calidad de interesado. También tiene derecho a que los mismos sean valorados y tenidos en cuenta en el momento de decidir y a que se le informe sobre el resultado del procedimiento correspondiente.
- 12 Recibir información y orientación en lenguaje claro y sencillo.
- 13 Igualmente, tiene cualquier otro derecho que le reconozcan la Constitución y las leyes.

Deberes de los ciudadanos

- 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 evitar insistir en solicitudes que no sean procedentes.
- 4 Dar un trato respetuoso a los servidores públicos.
- 5 Presentar solicitudes en forma oportuna y respetuosa.
- 6 Informarse sobre los requisitos del trámite y/o servicios que va a solicitar, cumpliendo con las condiciones que exige la norma.
- 7 Sugerir mejoras a los procesos de servicio e informar los errores que detecte, en forma fundamentada.
- 8 Velar por la privacidad y seguridad del uso de su identificación y de sus claves.
- 9 Atender las medidas preventivas en materia de seguridad y bioseguridad recomendadas por las autoridades de salud pública.

- 10 Hacer uso responsable de las instalaciones dispuestas por la entidad.
- 11 Cuidar, conservar y no alterar los documentos que se le entreguen.
- 12 Mantener la confidencialidad que se le solicite con relación a las condiciones del trámite y/o servicio.

Mecanismos para la atención al ciudadano

- Espacios físicos destinados para el contacto con la entidad
- Asistencia telefónica
- Atención con lengua de Señas
- Chat
- ChatBot
- Quioscos Virtuales de Autogestión
- Correo electrónico institucional
- Correo físico o postal
- Link de acceso al formulario electrónico de solicitudes, peticiones, quejas, reclamos y denuncias
- Redes sociales