

# **MANUAL DE USUARIO DEL SIE DE PQSR Y DENUNCIAS**

**UAE DIAN**

**PROCESO CERCANÍA AL CIUDADANO**

**VERSIÓN N° 3**

**AÑO 2021**

**Código MN-CAC-0032**

## TABLA DE CONTENIDO

<b>1.</b>	<b>OBJETIVO</b> .....	4
<b>2.</b>	<b>ALCANCE</b> .....	4
<b>3.</b>	<b>DEFINICIONES Y SIGLAS</b> .....	4
<b>4.</b>	<b>MARCO LEGAL Y REGLAMENTARIO</b> .....	9
<b>5.</b>	<b>DESARROLLO DEL TEMA</b> .....	9
5.1	REQUERIMIENTOS TÉCNICOS DEL SIE DE PQSRD.....	9
5.2	INTERNET .....	9
5.3	OPEN OFFICE Y JAVA.....	11
<b>6.</b>	<b>ROLES DEL SIE DE PQSRD</b> .....	12
6.1	ADMINISTRACIÓN DE ROLES .....	12
6.2	DESCRIPCIÓN DE ROLES .....	13
<b>7.</b>	<b>INGRESO AL SIE DE PQSRD</b> .....	17
<b>8.</b>	<b>ADMINISTRACIÓN DEL SIE DE PQSRD</b> .....	21
8.1	INGRESAR SOLICITUDES.....	21
8.2	GESTIONAR SOLICITUDES.....	30
8.3	CLASIFICAR SOLICITUDES.....	34
8.4	ASIGNAR SOLICITUDES.....	41
8.5	COMUNICAR DIRECCIONAMIENTO.....	49
8.6	DEVOLVER SOLICITUDES POR NO COMPETENCIA.....	53
8.7	INGRESAR RADICACIÓN.....	55
8.8	REMITIR SOLICITUD A ENTIDAD EXTERNA .....	56
8.9	SOLICITAR AMPLIACIÓN.....	57
8.10	INCLUIR AMPLIACIÓN.....	59
8.11	EXPEDIR RESPUESTA PARCIAL.....	61
8.12	EXPEDIR RESPUESTA FINAL.....	62
8.13	DECLARAR DESISTIMIENTO TÁCITO.....	64

8.14.	CONSULTAR SOLICITUDES.....	72
8.15	GENERAR REPORTES.....	72
<b>9.</b>	<b>CASOS ESPECIALES.....</b>	<b>81</b>
9.1	SOLICITUDES DUPLICADAS Y/O ERRONEAMENTE DILIGENCIADAS	81
9.2	CUANDO NO SE ACTIVA LA ACCIÓN DE PR.....	81
9.3	REAPERTURA DE SOLICITUDES.....	82
9.4	CONTINGENCIAS.....	83
10.	VERIFICACIÓN Y CONTROL DE VENCIMIENTOS.....	83
11.	CONTROL DE CAMBIOS.....	97

## 1. OBJETIVO:

Facilitar al usuario la gestión e interacción con el Servicio Informático Electrónico de Peticiones, Quejas, Sugerencias, Reclamos y Denuncias –SIE– de PQSR y Denuncias (en adelante SIE de PQSRD) o el que lo sustituya, canal de atención virtual dispuesto por la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales DIAN (en adelante UAE DIAN) para la atención de las diferentes modalidades del derecho de petición; esta herramienta le servirá al usuario como guía en el paso a paso del servicio y le indicará de una manera sencilla las diferentes acciones que ofrece.

## 2. ALCANCE:

El manual contiene información relativa a la red necesaria para interactuar con el servicio, administración de los roles informáticos de acceso, recepción, ingreso, gestión, clasificación, asignación, ampliación de las solicitudes, desistimiento tácito, respuesta parcial, respuesta final, traslado a entidad externa; incluye también casos especiales, contingencias, consulta de solicitudes, y generación de reportes.

El manual aplica al procedimiento PR-CAC-0043 Peticiones, quejas, sugerencias, reclamos, felicitaciones y denuncias de competencia de la UAE DIAN que no tengan un procedimiento legal especial.

## 3. DEFINICIONES Y SIGLAS

- **Atención preferencial o especial:** Es el derecho que le asiste a las personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes, adultos mayores, veteranos de la fuerza pública y en general personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta, a ser atendidos en ventanilla preferencial, sin sujeción al sistema de turnos establecido por la UAE DIAN para la recepción y atención de las peticiones. Fuente: Ley 1437 de 2011 artículo 5° numeral 6, Decreto Ley 19 de 2012 artículo 13
- **Atención prioritaria:** *“Implica una respuesta que se profiere antes o con antelación a las respuestas de otros derechos de petición”*.<sup>1</sup> La atención prioritaria debe efectuarse respecto de las peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental cuando deban ser resueltas para evitar un perjuicio irremediable al peticionario, quien deberá probar sumariamente la titularidad del derecho y el riesgo del perjuicio invocado; cuando por razones de salud o de seguridad personal esté en peligro inminente la vida o la integridad del destinatario; cuando la petición la

<sup>1</sup> Sentencia de la Corte Constitucional C-951 del 04 de diciembre de 2014, M.P. Dra. Martha Victoria Sánchez Méndez “Revisión de constitucionalidad del Proyecto de Ley número 65 de 2012 Senado y número 227 de 2013 Cámara *“Por medio del cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”*”

realiza un periodista, para el ejercicio de su actividad. Fuente: Ley 1437 de 2011 artículo 20 sustituido por el artículo 1° de la Ley 1755 de 2011.

- **Autoridad:** Es el nombre dado a todos los organismos y entidades que conforman las ramas del poder público en sus distintos órdenes, sectores y niveles, a los órganos autónomos e independientes del Estado y a los particulares, cuando cumplan funciones administrativas. Fuente: Ley 1437 de 2011 artículo 2°
- **Canales de atención:** Son los medios, espacios o escenarios que la UAE DIAN utiliza para interactuar con las personas con el fin atender sus solicitudes de trámites, servicios, peticiones, quejas, reclamos y denuncias. Fuente: “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – Versión 2” página 33
- **Carta de trato digno:** Es el documento expedido y publicado por la UAE DIAN en cumplimiento de lo previsto en el artículo 7° numeral 5 de la Ley 1437 de 2011 o aquel que lo modifique o sustituya, que contiene la especificación de los derechos de los usuarios y los medios de los cuales disponen para garantizarlos efectivamente. Fuente: Resolución número 000017 del 26 de marzo de 2018 “Por la cual se reglamenta el trámite interno de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos, felicitaciones y denuncias en la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales DIAN” artículo 3°
- **Ciclo de trámite de la solicitud:** Conjunto de actividades que se realizan para tramitar, resolver o desistir de una solicitud. Fuente: UAE DIAN -Subdirección de Gestión de Asistencia al Cliente.
- **Cierre del ciclo de las peticiones, quejas, sugerencias, reclamos – PQSRD:** Es la finalización del trámite de las solicitudes, una vez se ha verificado el cumplimiento de los requisitos de calidad y oportunidad de la respuesta dada a la solicitud. Fuente: UAE DIAN - Subdirección de Gestión de Asistencia al Cliente.
- **Consulta:** Solicitud de interpretación de las normas relacionadas con el ejercicio de las funciones conforme con las competencias de la DIAN. Fuente: Resolución número 000017 del 26 de marzo de 2018 artículo 3°
- **Constancia de la presentación y radicación de la petición verbal:** Es el documento elaborado por el servidor público de la DIAN ante quien se presenta la petición verbal, recibida por cualquier medio idóneo que garantice la comunicación o transferencia de datos de la información al interior de la entidad y del que debe expedirse copia a solicitud del interesado. Fuente: Decreto Reglamentario 1166 de 2016 artículo 2.2.3.12.3.
- **Denuncia:** Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa - sancionatoria o ético-profesional. En la misma es necesario que se indiquen las circunstancias de tiempo, modo y lugar, con el objeto de que se establezcan responsabilidades.<sup>2</sup> Para el trámite de estas denuncias se aplicará el procedimiento establecido

<sup>2</sup> Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – Versión 2, página 36

en las disposiciones especiales o en su defecto lo establecido en el CPACA. Fuente: Resolución número 000017 del 26 de marzo de 2018 artículo 3°

- **Denuncia de fiscalización:** Es la puesta en conocimiento por parte de terceros ante la DIAN, de una conducta presuntamente irregular a cargo de sujetos obligados, para que se adelante la correspondiente investigación tributaria, aduanera y / o cambiaria. Fuente: Resolución número 000017 del 26 de marzo de 2018 artículo 3°
- **Derecho de petición:** Es el derecho fundamental consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo, que tiene toda persona a presentar peticiones respetuosas ante la DIAN, por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución, completa y de fondo sobre las mismas. Fuente: Ley 1437 de 2011 artículo 13 sustituido por el artículo 1° de la Ley 1755 de 2015.
- **Felicitaciones:** Son manifestaciones orales o escritas de los clientes o usuarios externos, sobre la satisfacción de los productos y/o servicios recibidos, que resaltan la buena labor de los Servidores Públicos de la DIAN. En razón a que esta categoría no está incluida dentro de las peticiones previstas en la Ley 1437 de 2011, su trámite no se sujeta al procedimiento allí previsto, pero serán tenidas en cuenta y valoradas para los procedimientos internos de la Entidad. Fuente: Resolución número 000017 del 26 de marzo de 2018 artículo 3°
- **Funcionario competente:** Es el servidor público nombrado o designado como jefe o delegado de las diferentes dependencias de la UAE DIAN, quien de acuerdo con el marco jurídico vigente puede proferir las actuaciones a cargo de la entidad. Fuente: Decreto 4048 de 2008 Capítulo VIII o el que lo modifique o sustituya.
- **Orientación:** Es la información suministrada al interesado acerca de: lugar al que puede dirigirse para obtener la información solicitada;<sup>3</sup> trámites y servicios existentes en la DIAN. No es necesario radicarse como derecho de petición en razón a que el interesado no solicita el reconocimiento de un derecho o la modificación de una situación jurídica. Fuente: Resolución número 000017 del 26 de marzo de 2018 artículo 3°
- **Petición:** Es la actuación que inicia cualquier persona con el fin de que la UAE DIAN intervenga, reconozca un derecho, resuelva una situación jurídica, preste un servicio. Fuente: Ley 1437 de 2011 artículo 13 segundo inciso, sustituido por el artículo 1° de la Ley 1755 de 2015.
- **Petición análoga:** Es la petición de contenido similar de información, de interés general o de consulta formulada por más de diez (10) personas. Fuente: Ley 1437 de 2011 artículo 22 sustituido por el artículo 1° de la Ley 1755 de 2015, declarado condicionalmente exequible en la Sentencia C-951 del 04 de diciembre de 2014.
- **Petición anónima:** Es aquella que carece de la exigencia legal de identificación del peticionario. Debe ser admitida para trámite y resolución de fondo cuando *“exista una justificación seria y*

<sup>3</sup> Decreto Reglamentario 1166 de 2016 artículo 2.2.3.12.4

*creíble del peticionario para mantener la reserva de su identidad*". Fuente: Sentencia C-951 del 04 de diciembre de 2014.

- **Petición completa:** Es la que contiene los requisitos mínimos exigidos en el marco jurídico vigente necesarios para resolver. Fuente: Ley 1437 de 2011 artículo 16 sustituido por el artículo 1° de la Ley 1755 de 2011 y Decreto 1166 de 2016 artículo 2.2.3.12.3.
- **Petición de información:** Derecho a acceder y obtener información sobre las actuaciones y registros de la DIAN, o sobre los documentos relativos a las funciones de su competencia y a obtener copia de los mismos, siempre que no tengan el carácter de reservados de acuerdo con las disposiciones constitucionales y legales vigentes. Fuente: Resolución número 000017 del 26 de marzo de 2018 artículo 3°
- **Petición incompleta:** Es la petición ya radicada la cual no contiene los requisitos mínimos exigidos en el marco jurídico vigente necesarios para resolver. También es la petición respecto de la cual el peticionario debe realizar una gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo, y que la actuación pueda continuar sin oponerse a la ley. Fuente: Ley 1437 de 2011 artículo 17 sustituido por el artículo 1° de la Ley 1755 de 2011.
- **Petición inadecuada:** Aquella que contiene razones o fundamentos equivocados. En ningún caso debe rechazarse. Fuente: Ley 1437 de 2011 artículo 16 parágrafo 2° sustituido por el artículo 1° de la Ley 1755 de 2015.
- **Petición irrespetuosa:** Aquella que contiene términos que *"resultan descomedidos e injuriosos para con los mencionados sujetos, de manera ostensible e incuestionable y que superan el rango normal del comportamiento que se debe asumir en el curso de un proceso"*<sup>4</sup>
- **Petición oscura:** Es aquella de la que no se comprenda la finalidad u objeto. Fuente: Ley 1437 de 2011 artículo 19 sustituido por el artículo 1° de la Ley 1755 de 2015.
- **Petición reiterativa:** "aquella que resulta sustancialmente idéntica a otra presentada anteriormente, a la cual se dio respuesta de fondo, por lo que la remisión que se hace configura igualmente una respuesta sustancial (por contraposición a una meramente formal) a la nueva petición que se reitera".<sup>5</sup> Respecto de peticiones reiterativas ya resueltas, el funcionario de la UAE DIAN competente para responder podrá remitirse a las respuestas anteriores expedidas por la entidad. Fuente: Ley 1437 de 2011 artículo 19 sustituido por el artículo 1° de la Ley 1755 de 2015
- **Petición verbal presencial:** Es la forma directa de presentación de la petición ante el servidor público o dependencia de la DIAN sin utilización o intervención de ningún medio telefónico, electrónico, tecnológico, o cualquier otro medio idóneo para la comunicación o transferencia de la voz.<sup>6</sup> Fuente: Decreto Reglamentario 1166 de 2016 artículo 2.2.3.12.1.

<sup>4</sup> Sentencia de la Corte Constitucional T- 017 de 2007

<sup>5</sup> Sentencia C-951 del 04 de diciembre de 2014

<sup>6</sup> Decreto Reglamentario 1166 de 2016 artículo 2.2.3.12.1

- **Petición verbal no presencial o semipresencial:** Es la forma indirecta de presentación de la petición ante la DIAN por medio telefónico, electrónico, tecnológico o cualquier otro medio idóneo para la comunicación o transferencia de la voz. Fuente: Decreto Reglamentario 1166 de 2016 artículo 2.2.3.12.1.
- **Queja disciplinaria:** Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular, de uno o varios Servidores Públicos de la DIAN en ejercicio de sus funciones. Fuente: Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, Estándares para la Atención de Peticiones, Quejas, Sugerencias y Reclamos. Pág. 37, DNP
- **Queja por atención:** Es la manifestación escrita o verbal de carácter general o particular, sobre la ocurrencia de hechos, situaciones o circunstancias relacionadas con la atención brindada a los clientes, por los servidores públicos de la DIAN. Fuente: Resolución número 000017 del 26 de marzo de 2018 artículo 3°
- **Reclamo:** Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la calidad de los productos, la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud por parte de los servidores públicos de UAE DIAN en ejercicio de sus funciones. Fuente: Resolución número 000017 del 26 de marzo de 2018 artículo 3°
- **Servicio informático electrónico de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias –SIE– de PQSR y Denuncias:** Es un instrumento o herramienta dispuesto en la página Web de la UAE DIAN o el que lo sustituya, al cual puede accederse mediante el link PQSR y Denuncias disponible en la sección de contáctenos y/o en Servicio al Ciudadano de la página Web de la UAE DIAN o el que lo sustituya, dispuesto para la administración, control y seguimiento centralizado de las peticiones, quejas, sugerencias, reclamos, felicitaciones y denuncias presentadas por los peticionarios. El servicio le permite al peticionario conocer y realizar seguimiento a las actividades ejecutadas por la entidad en el trámite de la solicitud, revisar los tiempos de ejecución, el estado en que ésta se encuentra, consultar los documentos generados en cada área. A su vez el servicio o herramienta le permite a la UAE DIAN la generación de consultas, estadísticas, informes, evaluación o encuesta de la satisfacción del peticionario con el fin de desarrollar acciones de mejoramiento continuo tendiente a brindar respuestas con calidad y oportunidad. Fuente: UAE DIAN -Subdirección de Gestión de Asistencia al Cliente.
- **Seguimiento al trámite de las solicitudes:** Es la actividad que se realiza para garantizar que las solicitudes se resuelvan dentro de la oportunidad de ley. Fuente: UAE DIAN -Subdirección de Gestión de Asistencia al Cliente.
- **Silencio positivo:** “En términos constitucionales se puede definir la figura del silencio administrativo como una herramienta que el legislador ha dispuesto para que el ciudadano pueda: i)...ii) Ver satisfechos sus derechos ante la omisión de la administración, en el caso del silencio administrativo positivo, en la medida en que el mutismo de aquella concreta en su



cabeza un derecho.<sup>7</sup> Se presenta en el caso de la solicitud de documentos y de información la cual debe resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes. Fuente: Ley 1437 de 2011 artículo 14 numeral 1 sustituido por el artículo 1° de la Ley 1755 de 2011.

- **Solicitud:** Es la petición, queja, reclamo, sugerencia, felicitación y la denuncia. Fuente: UAE DIAN -Subdirección de Gestión de Asistencia al Cliente.
- **Solicitud de acceso a la información pública:** Es aquella que, de forma oral o escrita, incluida la vía electrónica, puede hacer cualquier persona para acceder a la información pública, En ningún caso esta petición podrá ser rechazada por motivos de fundamentación inadecuada o incompleta.<sup>8</sup>
- **Sugerencia:** Es la manifestación de una idea o propuesta por parte de una persona, ciudadano o cliente para mejorar el servicio, los productos o la gestión de la DIAN. Estas propuestas podrán ser insumos de las acciones de mejoramiento que aborde la Entidad, dentro de los diferentes Sistemas de Gestión y Control Interno. Fuente: Resolución número 000017 del 26 de marzo de 2018 artículo 3°

#### 4. MARCO LEGAL Y REGLAMENTARIO

Ver catálogo normativo del proceso

#### 5. DESARROLLO DEL TEMA

##### 5.1 REQUERIMIENTOS TÉCNICOS DEL SIE DE PQSRD

##### 5.2. INTERNET

El SIE de PQSRD, es un sistema de información o herramienta en línea que requiere un ambiente de interacción de información, por lo tanto, los clientes externos y los usuarios vale decir los servidores públicos de la UAE DIAN deben disponer de la red interconectada o Internet para su acceso en cualquiera de los navegadores existentes. Para el efecto y en cumplimiento del Programa de Gobierno en Línea la UAE DIAN ha dispuesto en su página web un micro sitio de fácil acceso para la recepción de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias tal como se observa en la siguiente imagen.

<sup>7</sup> Sentencia de la Corte Constitucional C- 875 del 22 de noviembre de 2011, M.P. Dr. Jorge Ignacio Pretel Chaljub

<sup>8</sup> Ley 1712 de 2014 artículo 25



The screenshot shows the top navigation bar of the DIAN website with the following items: DIAN, Atención al ciudadano, Trámites y Servicios, Transaccional, Normatividad, Impuestos, Aduanas, Viajeros, Fiscalización y Control, Prensa. A dropdown menu is open under 'Atención al ciudadano', listing: Contáctenos, Puntos de Contacto, Notificaciones, Asistencia Telefónica, Formularios e Instructivos, Nivel Central y Direcciones Seccionales, Promesa de Servicio, Buzones Electrónicos, Información de Consulta, PQSR y Denuncias (highlighted), Cultura de la Contribución, Chat de Contacto al Usuario, NAF, Foro, Participación Ciudadana, Asignación de Citas, and Des Transparencia, Defensoría del Contribuyente y el Usuario Aduanero. To the right, a 'Plazos' banner displays '13 de agosto' and '96 - 95' (Últimos dígitos nit) with a right arrow, and '14 de agosto 94 - 93' below it. The word 'Transacciones' is visible at the bottom right of the banner area.

Portal DIAN / Atención al ciudadano / Contáctenos

### PQSR Y DENUNCIAS

Deseo enviar mi queja, reclamos, sugerencia, petición o felicitación.

**Ingrese a Través de Nuestro Servicio Virtual**

- [Presentación del Servicio](#)
- [Cartilla Instruccional](#)
- [Paso a Paso Servicio PQRS](#)
- [Respuestas a PQRS Anónimos](#)

Encuentre toda la información general del servicio informático de Quejas, Reclamos, Sugerencias, Glosario, Marco Normativo y Preguntas Frecuentes.

**[Encuesta de Satisfacción del Servicio PQRS y Denuncias](#)**

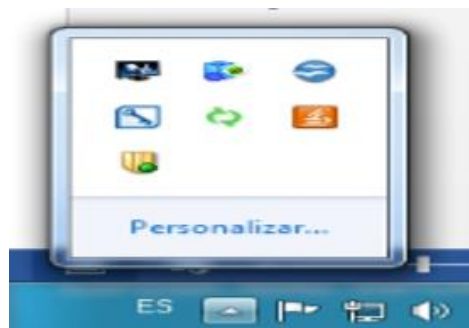
El SIE de PQSRD o el que lo sustituya, garantiza la administración, control y seguimiento centralizado de las diferentes modalidades del derecho de petición, es decir monitorea el adecuado ciclo de vida de

la solicitud desde su ingreso hasta la respuesta final; tal servicio es administrado por la Coordinación de Administración del Sistema de PQSRD - Peticiones, Quejas, Sugerencias, Reclamos y Denuncias de la Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios o quien haga sus veces de acuerdo con las competencias señaladas en las normas jurídicas correspondientes.

### 5.3. OPEN OFFICE Y JAVA

Para interactuar con el SIE de PQSRD, es necesario que, los equipos de cómputo a cargo de los funcionarios responsables de gestionar las solicitudes tengan instalado el editor de texto Open Office y el lenguaje de programación JAVA, los cuales deben solicitarse a la Subdirección de Infraestructura Tecnológica y de Operaciones a través del soporte PST o quienes hagan sus veces. Los permisos para solicitar el editor de texto y el lenguaje de programación mencionados, deben tener en cuenta los perfiles de rol necesarios en cada una de las acciones habilitadas, tema que se tratará en el siguiente numeral.

Por lo tanto, el usuario del SIE de PQSRD debe verificar que el equipo de cómputo a su cargo tenga debidamente actualizada la versión del Open Office y el lenguaje de programación JAVA. Para el efecto, ubicar en la parte inferior derecha de la pantalla el botón que muestra los íconos ocultos tal como se aprecia en la imagen si no aparecen, debe solicitarse su instalación tal como se indicó en el párrafo anterior.



El editor de texto Open Office y el lenguaje JAVA, permiten que a través del SIE de PQSR y Denuncias se emitan comunicaciones al usuario, utilizar la plantilla editable generada automáticamente la cual puede ajustarse de acuerdo a las necesidades requeridas según el tipo de solicitud.

## 6. ROLES SIE DE PQSRD

### 6.1. ADMINISTRACIÓN DE ROLES

Dentro del Procedimiento de Gestión de Roles de los Sistemas de Información PR- IIT-0142 se incluyen entre otras, las siguientes definiciones:

(...) Asignación de Rol del Sistema de Información: Otorgar permisos por primera vez o por restablecimiento (según el caso) a los usuarios de acuerdo con el (los) procedimiento(s) que desarrolla (n) (...) Rol del Sistema de Información: Permiso de acceso a un determinado conjunto de operaciones de un Sistema de Información". (...) Usuario de los Sistemas de Información: Empleados públicos de la UAE DIAN, (...)

Para gestionar solicitudes en el SIE de PQSRD se requiere la asignación, cancelación, activación e inactivación de los roles o permisos de acceso a este sistema de información para lo cual se deben seguir los lineamientos impartidos en el referido procedimiento PR-IIT-0142 gestión de roles de los sistemas de Información, registrando el requerimiento a través de un Punto de Solución Tecnológica – PST o quien haga sus veces donde se analiza e informa por correo electrónico al usuario la solución o la necesidad de comunicarse con la extensión 900911 o la que la reemplace .

Dentro de las condiciones generales del procedimiento PR -IIT- 0142 se encuentra aquella según la cual todos los servidores públicos de la UAE DIAN son responsables del manejo del rol que tienen asignado; por lo tanto, es necesario verificar que no exista ninguna solicitud pendiente de gestión en el momento de solicitar la inactivación de los roles para evitar reprocesos con solicitudes que se tengan asignadas y que deban ser reasignadas o devueltas por no competencia; lo anterior en atención a que el SIE de PQSRD permite que en máximo dos (2) días se pueda generar la acción de no competencia, en cumplimiento de la normatividad vigente.

También debe tenerse en cuenta lo señalado en el referido procedimiento PR -IIT-0142 en el sentido según el cual los servidores públicos de la UAE DIAN son **responsables del manejo y confidencialidad de la información** a la cual tienen acceso de acuerdo con los **roles asignados**, lo anterior con el fin de garantizar la **reserva** de la información que administra la entidad. (se resalta)

## 6.2 DESCRIPCIÓN ROLES DEL SIE DE PQSRD



Para acceder al SIE de PQSRD, es necesario contar con los roles definidos según perfil y necesidad del usuario, los cuales se describen de la siguiente manera:

### ROLES SIE DE PQSRD

CODIGO ROL	NOMBRE DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE ROL	ACCIONES EN EL SIE DE PQSRD
1353	<b>Coordinador General SIE de Nivel Central PQSRD</b>	- Coordinador de Administración del Sistema de PQSRD de Nivel Central o dependencia que haga sus veces	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Asignar Solicitud</li> <li>2. Clasificar solicitud</li> <li>3. Remitir a Entidad Externa</li> <li>4. Informar Respuesta Final</li> <li>5. Informar Respuesta Parcial</li> <li>6. Incluir Ampliación</li> <li>7. Devolver por No competencia</li> <li>8. Ingresar Radicación</li> <li>9. Generar evento</li> <li>10. Omitir Vencimiento</li> <li>11. Aceptar Vencimiento</li> <li>12. Omitir Desistimiento</li> <li>13. Aceptar Desistimiento</li> </ol>
1376	<b>Funcionario Delegado SIE de Nivel Central PQSRD</b>	- Funcionarios de la Coordinación de Administración del Sistema de PQSRD del Nivel Central o dependencia que haga sus veces.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Asignar Solicitud</li> <li>2. Clasificar solicitud</li> <li>3. Remitir a Entidad Externa</li> <li>4. Informar Respuesta Final</li> <li>5. Informar Respuesta Parcial</li> <li>6. Incluir Ampliación</li> <li>7. Ingresar Radicación</li> </ol>

CODIGO ROL	NOMBRE DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE ROL	ACCIONES EN EL SIE DE PQSRD
1368	<b>Coordinador Área Competente SIE de PQSRD</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Directores de Gestión</li> <li>- Subdirectores</li> <li>- Jefes de Oficina</li> <li>- Jefes de Coordinaciones, Divisiones y de Grupos Internos de Trabajo</li> <li>- Director Seccional</li> <li>- Director Seccional Delegado</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Asignar Solicitud</li> <li>2. Solicitar Ampliación</li> <li>3. Informar Respuesta Final</li> <li>4. Informar Respuesta Parcial</li> <li>5. Incluir Ampliación</li> <li>6. No competencia</li> <li>7. Ingresar Radicación</li> </ol>
1370	<b>Funcionario Delegado Área Competente SIE de PQSRD</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Jefes de Grupo Interno de Trabajo en las Direcciones Seccionales y Direcciones Seccionales Delegadas</li> <li>- Jefes de Coordinación</li> <li>- Funcionarios designados por los Jefes de Área</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Solicitar Ampliación</li> <li>2. Informar Respuesta Final</li> <li>3. Informar Respuesta Parcial</li> <li>4. Incluir Ampliación</li> <li>5. No competencia</li> <li>6. Ingresar Radicación</li> </ol>
1366	<b>Funcionario Dirección Seccional Responsable de SIE de PQSRD</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Funcionario responsable del manejo del SIE de PQSRD en cada Dirección Seccional, Dirección Seccional Delegada o Nivel Central; debe estar ubicado en las Áreas de Gestión de Asistencia al Usuario o dependencia que haga sus veces.</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>7. Asignar Solicitud</li> <li>8. Clasificar solicitud</li> <li>9. Remitir a Entidad Externa</li> <li>10. Informar Respuesta Final</li> <li>11. Informar Respuesta Parcial</li> <li>12. Incluir Ampliación</li> <li>13. No competencia</li> <li>14. Ingresar Radicación</li> </ol>
1372	<b>Reportes del SIE de PQSRD</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Director General</li> <li>- Directores Seccionales y Directores Seccionales Delegados</li> <li>- Directores</li> <li>- Subdirectores</li> <li>- Funcionarios responsables del manejo del SIE de PQSRD en cada Dirección Seccional.</li> </ul>	<p>Generar reportes según privilegios de cada rol.</p>
2574	<b>Consulta Nacional del SIE de PQSRD</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Director General</li> <li>- Directores Seccionales y Directores Seccionales Delegados</li> <li>- Directores</li> <li>- Subdirectores</li> <li>- Funcionarios responsables del manejo del SIE de PQSRD en cada Dirección Seccional</li> <li>- Funcionario responsable de verificación de calidad en la respuesta a las peticiones, quejas, sugerencias,</li> </ul>	<p>Consultar solicitudes. El Rol 2574 Consulta Nacional de Solicitudes gestionadas a través del SIE de PQSRD estará activo siempre que el usuario mantenga las condiciones iniciales que dieron origen a la asignación, de lo contrario se deberá solicitar su inactivación.</p>

CODIGO ROL	NOMBRE DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE ROL	ACCIONES EN EL SIE DE PQSRD
		reclamos, felicitaciones y denuncias - Áreas de control - Entes de Control - Correspondencia	

**Notas:**

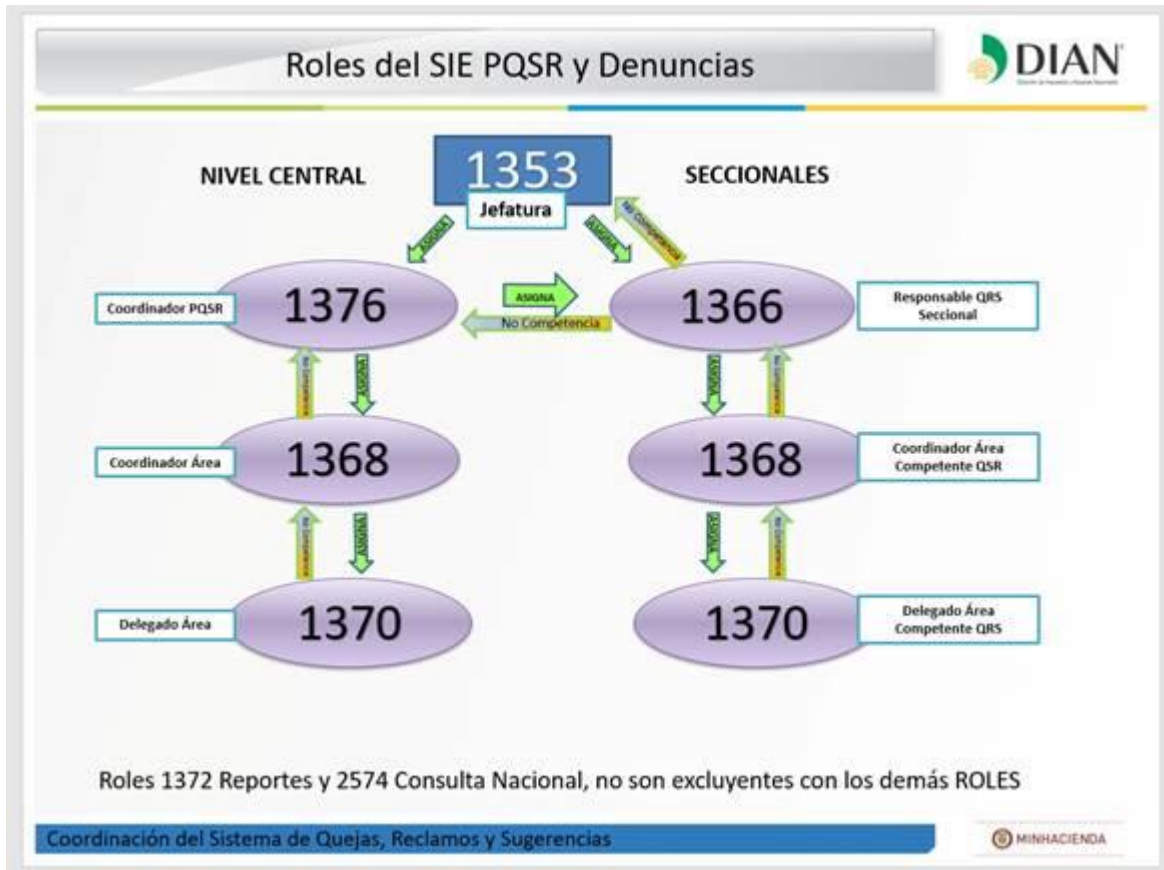
- El rol 1372 de reportes, se debe solicitar junto con el rol 1366. Al Director Seccional o al Director Seccional Delegado que cuenten con el rol 1368 y a los jefes de división se les debe solicitar el rol 1372 de Reportes.
- Los roles 2574 Consulta Nacional y 1372 reportes, no son excluyentes con los anteriores.



Los roles del SIE de PQSRD 1353- Coordinador General PQSRD, 1376- Coordinador Delegado PQSRD Nivel Central, 1366- Funcionario Responsable PQSRD Dirección Seccional, 1368- Coordinador Área Competente PQSRD y 1370- Funcionario Delegado Área Competente PQSRD, son mutuamente excluyentes, es decir, **solo se puede asignar uno de ellos a cada usuario** y si por necesidad del área se requiere asignar un ROL diferente, se debe inactivar el previamente asignado.

Lo anterior, se explica gráficamente en la tabla de Interacción de roles del SIE de PQSRD, así:

INTERACCIÓN DE ROLES DEL SIE DE PQSRD





## 7. INGRESO AL SIE DE PQSRD

En la Coordinación de Administración del Sistema de PQSRD o quien haga sus veces, o en Direcciones Seccionales.

- Ingrese al portal de la entidad: <http://www.dian.gov.co> para tener acceso al SIE de PQSRD.
- una vez esté en la página web de la UAE DIAN, debe seleccionar la pestaña denominada Transaccional que le permitirá iniciar el proceso de autenticación e identificación ante la entidad.

The screenshot shows the DIAN website interface. At the top, there is a navigation bar with the DIAN logo, the text 'MINHACIENDA' and 'GOBIERNO DE COLOMBIA', and a search bar. Below this is a green navigation menu with the following items: DIAN, Atención al ciudadano, Trámites y Servicios, Transaccional, Normatividad, Impuestos, Aduanas, Viajeros, Fiscalización y Control, and Prensa. A red arrow points from the 'Transaccional' menu item to a dropdown menu titled 'Menús Desplegables'. This dropdown menu is divided into two sections: 'Portal Transaccional' and 'Acceso a los Sistemas de Información:'. The 'Portal Transaccional' section lists: Asignación de citas, Portal web, Notificaciones, Verificación de correos, and Transparencia y acceso a la información pública. The 'Acceso a los Sistemas de Información:' section lists: Usuario Registrado, Usuario Nuevo, Servicios Tributarios y Cambiarios, and Usuarios no registrados diligenciar formularios. The 'Servicios Aduaneros' section lists: Carga Importaciones, Exportaciones, Certificado de Origen Digital, Tránsito Aduanero, Importaciones, SIEX, Consulta Arancel, Tablas Paramétricas, Consulta de Consumo contingentes arancelarios, Consulta Estado RUT, and Recuperar Contraseña.

### ▶ Iniciar sesión

SERVICIOS EN LÍNEA MUISCA

Para ingresar suministre los siguientes datos

Ingresar a nombre de:	<input type="text" value="NIT"/>
Número de documento de la organización:	<input type="text"/>
Tipo de documento del usuario:	<input type="text" value="Cédula de ciudadanía"/>
Número de documento:	<input type="text"/>
Contraseña	<input type="password"/>

Activar  
teclado  
virtual  No

 Ingresar

- Para continuar seleccione en organización UAE DIRECCION DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES e ingrese su número de cédula y contraseña, es decir, usted ya debe tener previamente una cuenta creada y habilitada para acceder al SIE de PQSRD.



¿Dónde estoy?: Inicio | Usuarios registrados

**Iniciar sesión**  
SERVICIOS EN LÍNEA MUISCA

Para ingresar suministre los siguientes datos

Ingresar a nombre de:	UAE DIRECCIÓN DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALE ▾
Número de documento de la organización:	
Tipo de documento del usuario:	Cédula de ciudadanía ▾
Número de documento:	<input type="text"/>
Contraseña	<input type="password"/>

Activar teclado virtual  No



Ingresar

- Lo anterior por cuanto la UAE DIAN debe tener un conocimiento previo sobre la persona que ingresa al portal y el tipo de servicios disponibles para ella, de acuerdo con el perfil otorgado en el momento de la asignación de roles.

Portal DIAN Inicio

**DIAN**  
Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales

¿Dónde estoy? Inicio | Usuarios registrados

**Iniciar sesión**  
SERVICIOS EN LÍNEA MUISCA

Para ingresar suministre los siguientes datos

Ingresar a nombre de: UAE DIRECCIÓN DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES

Número de documento de la organización:

Tipo de documento del usuario: Cédula de ciudadanía

Número de documento: 46454808

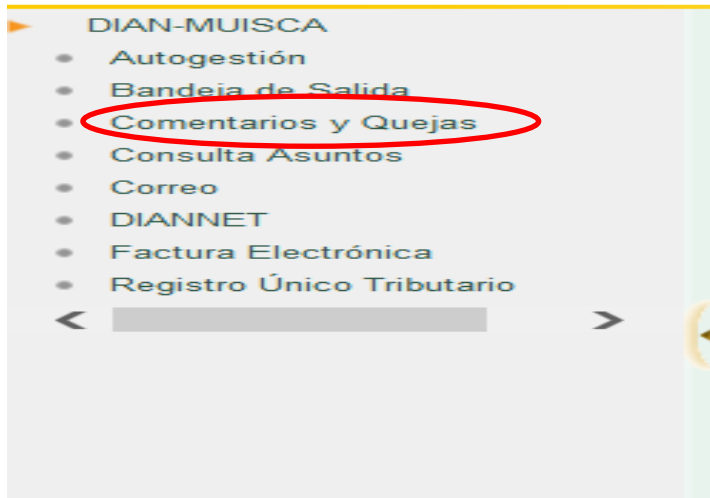
Contraseña

Activar teclado virtual  No  Sí **Ingresar**

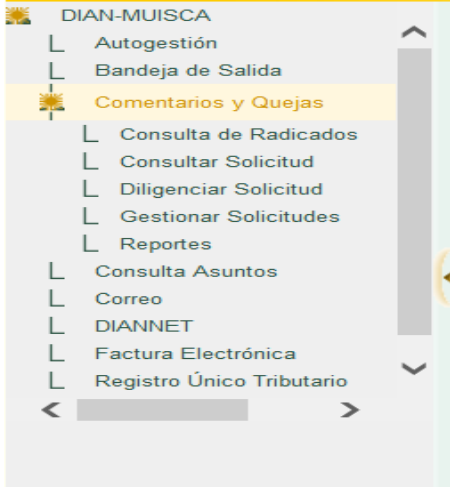
¿Ha olvidado su contraseña?

Si usted ya creó su cuenta de usuario, pero nunca ha ingresado a ella, es posible que deba habilitar su cuenta.

Con el acceso y autenticado su ingreso debe seleccionar la opción “Comentarios y Quejas”



- Seleccionada la opción de ingreso al proceso “Comentarios y Quejas”, se despliega el menú que comprende las diferentes acciones que puede realizar el funcionario según el rol asignado.



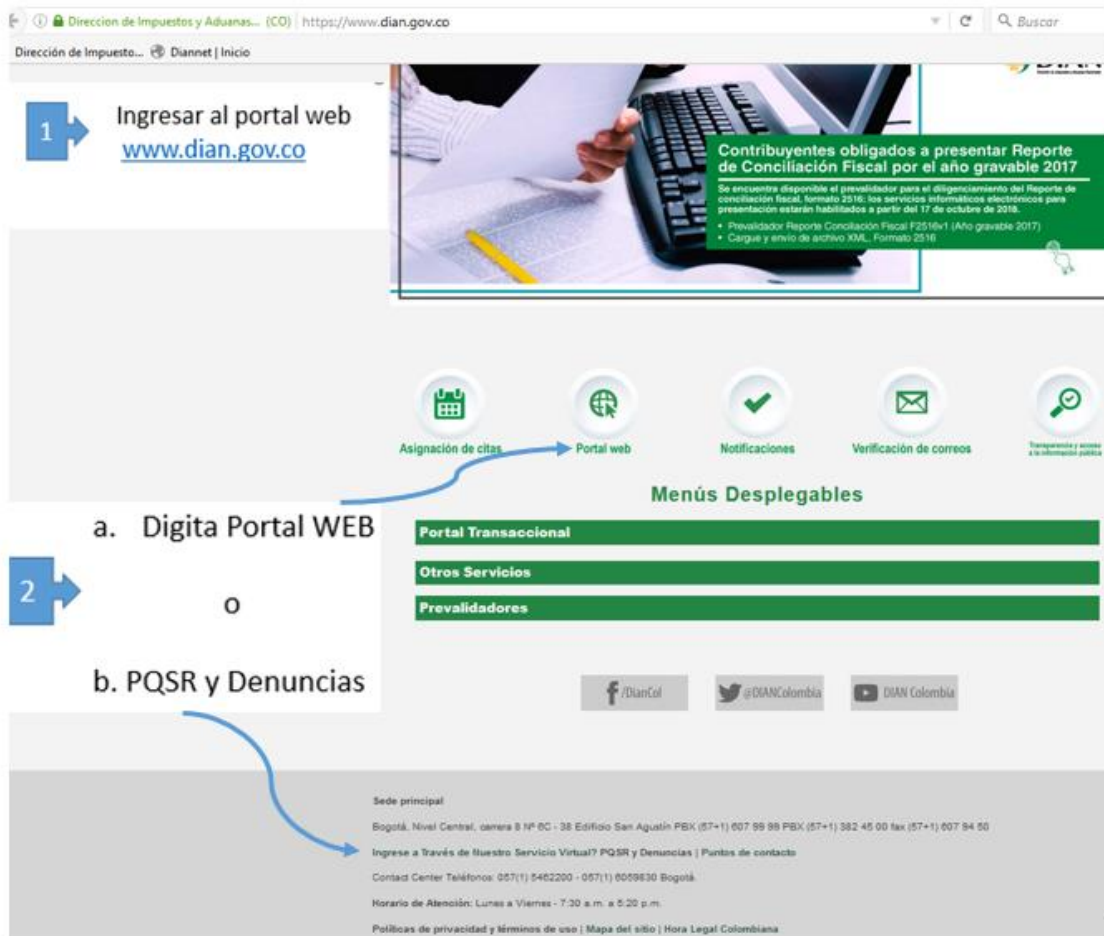
## 8. ADMINISTRACIÓN DEL SIE DE PQSRD

Todas las peticiones que se reciban a través de los diferentes canales de atención dispuestos por la UAE DIAN, deben registrarse o ingresarse, tramitarse, expedir respuesta y comunicarla al peticionario a través del SIE de PQSRD o el que lo sustituya.

### 8.1. INGRESAR SOLICITUDES

Las solicitudes escritas presentadas en medio electrónico o virtual pueden incluirse directamente por el peticionario en el SIE de PQSRD; las peticiones escritas presentadas en medio físico o litográfico, las peticiones verbales presenciales y las verbales semipresenciales telefónicas serán ingresadas por el servidor público de la UAE DIAN competente a través de la página web de la entidad [www.dian.gov.co](http://www.dian.gov.co), en los navegadores existentes, así:

- Ingresar por <http://www.dian.gov.co/>:



The screenshot shows the homepage of the Dirección de Impuestos y Aduanas (DIAN) website. The browser address bar shows <https://www.dian.gov.co>. The page features a navigation menu with icons for 'Asignación de citas', 'Portal web', 'Notificaciones', 'Verificación de correos', and 'Transparencia y acceso a la información pública'. Below the menu is a 'Menús Desplegables' section with three dropdown menus: 'Portal Transaccional', 'Otros Servicios', and 'Prevalidadores'. At the bottom, there is contact information for the principal office in Bogotá, including phone numbers and hours of operation.

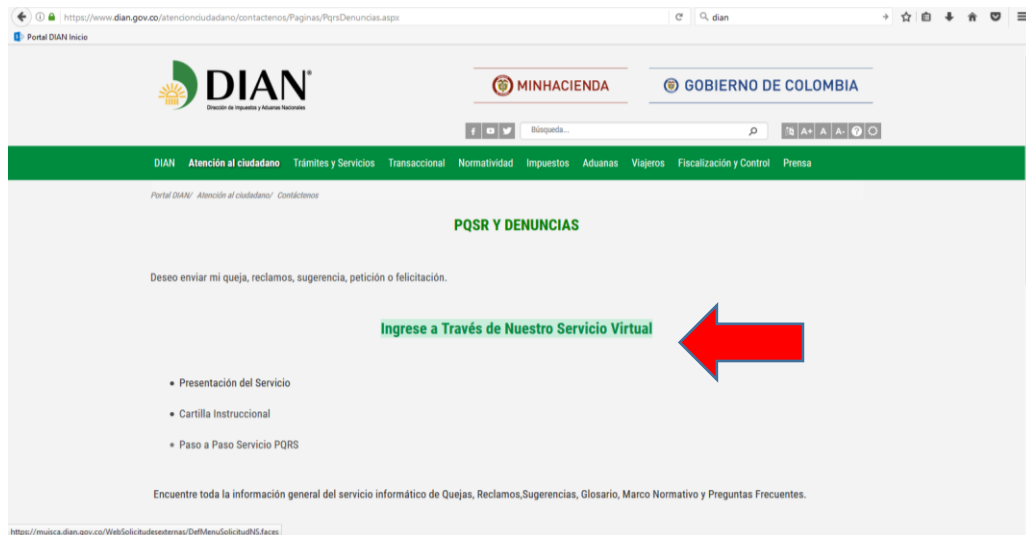
Annotations on the screenshot indicate the following steps:

- 1** Ingresar al portal web [www.dian.gov.co](http://www.dian.gov.co)
- 2**
  - a. Digita Portal WEB
  - b. PQSR y Denuncias

- O ingresando por <http://www.dian.gov.co/> Atención al ciudadano, PQSR y Denuncias:

Ingresar a nombre de:

UAE DIRECCIÓN DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES



La inclusión de la solicitud por parte del servidor público se debe realizar como invitado o Nuevo Usuario; si el servidor público que va a ingresar la petición tiene una sesión abierta en la página web de la UAE DIAN, debe utilizar un navegador distinto para evitar quedar como usuario registrado.

Cuando el peticionario insista en que la petición verbal presencial o la semipresencial telefónica sea ingresada por el servidor público de la UAE DIAN, éste deberá incluir en el SIE de PQSRD, únicamente la información suministrada por el peticionario.



Asignación de citas



Portal web



Notificaciones



Verificación de correos



Transparencia y acceso a la información pública

### Menús Desplegables

**Portal Transaccional**

**Acceso a los Sistemas de Información:**

- Usuario Registrado
- Usuario Nuevo
- Servicios Tributarios y Cambiarios
- Usuarios no registrados diligenciar formularios

**Servicios Aduaneros**

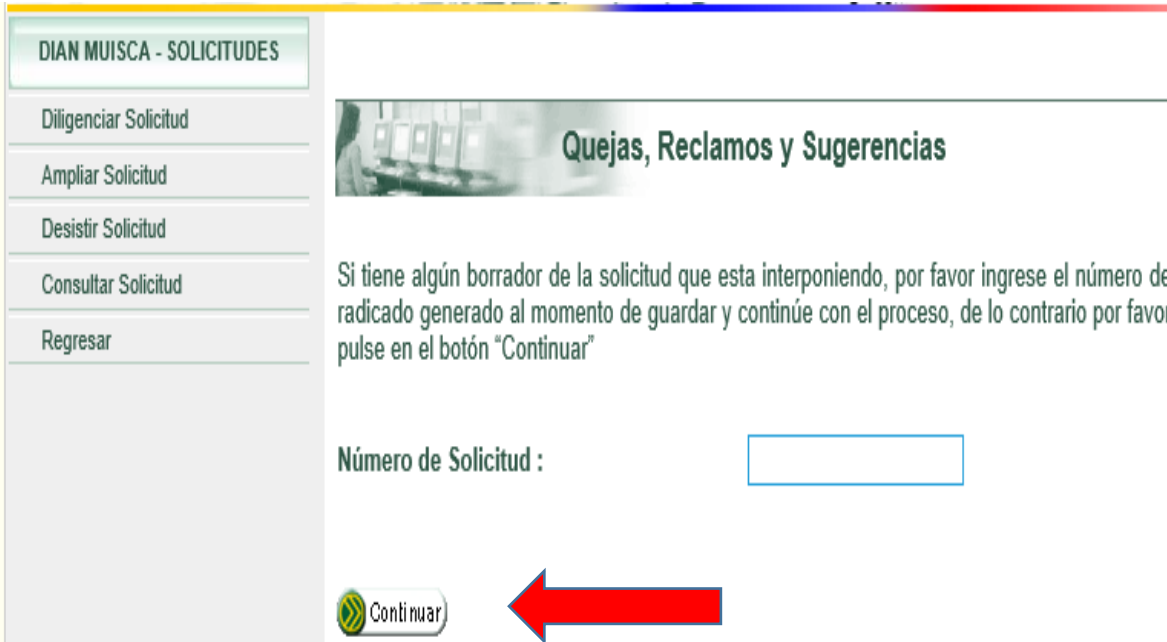
- Carga Importaciones
- Exportaciones
- Certificado de Origen Digital
- Tránsito Aduanero
- Importaciones
- SIEX
- Consulta Arancel
- Tablas Paramétricas
- Consulta de Consumo contingentes arancelarios
- Consulta Estado RUT
- Recuperar Contraseña

Pulse la opción Diligenciar Solicitud

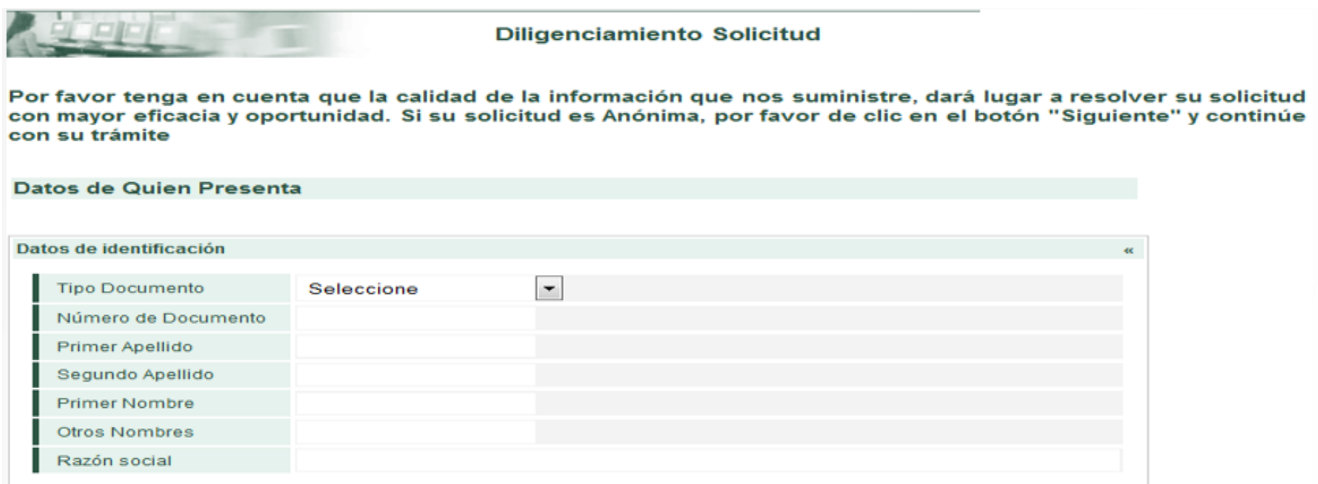
<b>DIAN MUISCA - SOLICITUDES</b>	<b>Comentarios y Quejas</b>	
Diligenciar Solicitud	Diligenciar Solicitud	Diligenciamiento de una nueva solicitud 
Ampliar Solicitud	Ampliar Solicitud	Permite ampliar el contenido de una solicitud
Desistir Solicitud	Desistir Solicitud	Permite desistir de la solicitud ingresada
Consultar Solicitud	Consultar Solicitud	Consulta el estado actual de una solicitud
Regresar	Regresar	Inicio Muisca

Esta acción permite guardar parcialmente una solicitud y luego continuar con el trámite. Si es la primera vez que ingresa solo pulse el botón Continuar





Una vez haya pulsado el botón Continuar, aparecerá la siguiente pantalla:



Datos de identificación	
Tipo Documento	Seleccione <input type="text"/>
Número de Documento	<input type="text"/>
Primer Apellido	<input type="text"/>
Segundo Apellido	<input type="text"/>
Primer Nombre	<input type="text"/>
Otros Nombres	<input type="text"/>
Razón social	<input type="text"/>

Ingrese únicamente la información suministrada, evite diligenciar las casillas con información que contiene frases como “No suministro”, “No tiene” o “No aplica - N/A”.

Si el peticionario desea permanecer anónimo, deje los espacios en blanco y continúe con el diligenciamiento.

**Datos de Ubicación**

País	SELECCIONE
Dirección	
Teléfono 1	
Teléfono 2	
Correo Electrónico	

Siguiete

Salir      Guardar

Para la DIAN es importante el correo electrónico, de ser posible solicítelo al peticionario e ingréselo al Servicio, con fundamento en la política de cero papel adicionalmente, para dar celeridad al tiempo de respuesta.

Una vez haya ingresado la información pulse Guardar para que el **SIE de PQSRD**, genere y le suministre el Número de guardado siguiente y responda la pregunta que aparece a continuación.

**CORRECTO**      Confirmar

Su Queja, Reclamo, Sugerencia, Petición ó Felicitación va dirigida a una(s) persona(s) en particular?

Si      No      C

Si responde a esta pregunta SI el servicio lo llevará a la pantalla donde debe suministrar los datos de la(s) persona(s) a 0 (es) va dirigida la solicitud. Si responde NO el servicio lo llevará a la pantalla de "Ubicación y hechos en que se fundamenta".



Los datos de esta sección son obligatorios para conocer la Dirección Seccional responsable de dar respuesta a la solicitud que se está ingresando al SIE de PQSRD, por favor diligéncielo en su totalidad.

En el campo lugares de los hechos debe oprimir el botón consultar el cual despliega la lista de todas las seccionales de la UAE DIAN, para escoger la seccional donde ocurrieron los hechos o la competente funcional según el RUT del peticionario.



	Nombre Establecimiento
<input type="checkbox"/>	SEDE DIRECCIÓN SECCIONAL DE ADUANAS DE CARTAGENA
<input type="checkbox"/>	SEDE DIRECCIÓN SECCIONAL DE ADUANAS DE CÚCUTA
<input type="checkbox"/>	SEDE DIRECCIÓN SECCIONAL DE ADUANAS DE MEDELLÍN
<input type="checkbox"/>	SEDE DIRECCIÓN SECCIONAL DE IMPUESTOS DE BARRANQUILLA
<input type="checkbox"/>	SEDE DIRECCIÓN SECCIONAL DE IMPUESTOS DE BOGOTÁ EDIFICIO BCH - BOGOTÁ
<input type="checkbox"/>	SEDE DIRECCIÓN SECCIONAL DE IMPUESTOS DE BOGOTÁ EDIFICIO CALLE 75 - BOGOTÁ
<input type="checkbox"/>	SEDE DIRECCIÓN SECCIONAL DE IMPUESTOS DE CALI
<input type="checkbox"/>	SEDE DIRECCIÓN SECCIONAL DE IMPUESTOS DE CARTAGENA
<input type="checkbox"/>	SEDE DIRECCIÓN SECCIONAL DE IMPUESTOS DE CÚCUTA
<input type="checkbox"/>	SEDE DIRECCIÓN SECCIONAL DE IMPUESTOS DE GRANDES CONTRIBUYENTES - BOGOTÁ

Escogido el lugar se continua con la fecha y descripción de los hechos, para lo cual puede describir la solicitud en el espacio en blanco y/o anexarla pulsando el botón "Adicionar anexo".

Dirección

Lugar de los hechos

SEDE DIRECCIÓN SECCIONAL DE IMPUESTOS DE BARRANQUILLA

Otro lugar - cuái?

Fecha Hechos

Descripción

Julio, 2018

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

Hoy | Aplicar

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

Anterior Siguiete

En esta sección ingrese la descripción de los hechos suministrados por el peticionario en la solicitud que se está ingresando en el servicio.

Si la petición fue presentada en forma verbal el servidor público responsable de la recepción y constancia de la presentación verbal de la petición debe incluir los siguientes datos de manera explícita en este campo de descripción de los hechos:

Solicitud verbal:

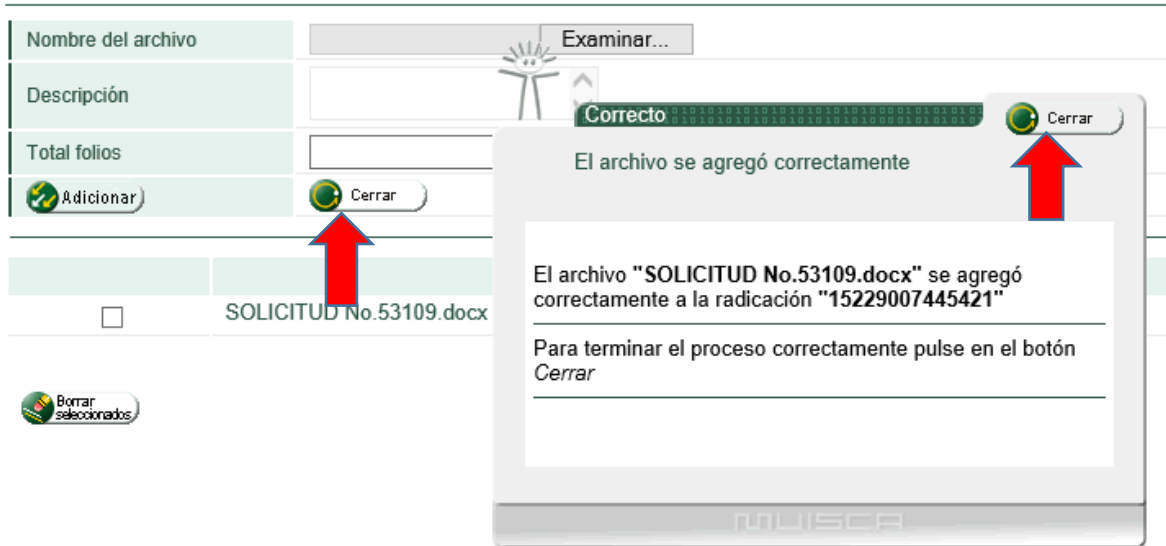
Punto de contacto: \*\*\*\*\*

Funcionario que recibe: \*\*\*\*\*

Para anexar documentos dar clic en “Examinar” elegir el archivo y “Adicionar”, aparecerá un mensaje donde se informa que el archivo se agregó correctamente. Para terminar el procedimiento correctamente, de clic en el botón “Cerrar”.

Se pueden anexar documentos con un máximo de 5 megabytes, en cualquier tipo de archivo: doc; .zip; .pdf; .rar; .exe;.docx;.ipg; entre otros.

Radicación de archivos



Los documentos anexos deben aparecer en la pantalla de descripción de los hechos:

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

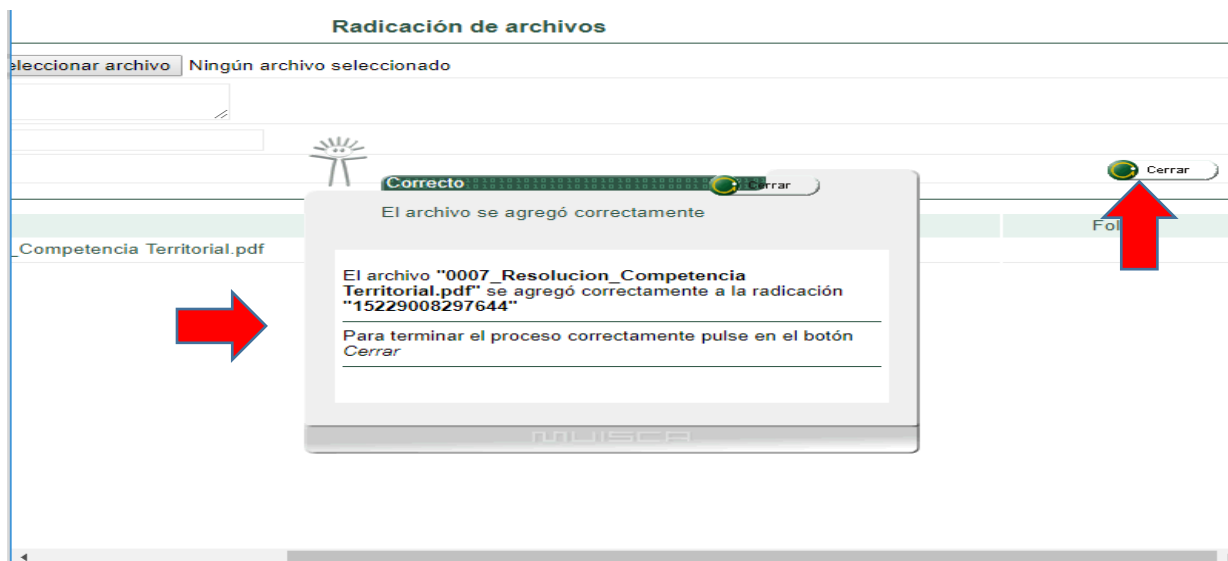


Seguidamente de clic en el botón “Enviar”.

Una vez haya adjuntado el archivo **pulse cerrar** en las dos (2) ventanas emergentes **y verifique que haya quedado anexo**, luego pulse en el **botón Enviar**. En seguida aparece una ventana que le indica el número otorgado a esa solicitud. Entregue al peticionario el número del asunto (Ej.: 201782140100000130) indicando que con él puede hacer seguimiento a la solicitud y de ser posible indíquele el termino con que cuenta la UAE DIAN para dar respuesta. Información disponible en el portal en:

[http://www.dian.gov.co/contenidos/servicios/quejas\\_y\\_soluciones.html](http://www.dian.gov.co/contenidos/servicios/quejas_y_soluciones.html)

Tenga en cuenta que en los navegadores Mozilla Firefox y/o Chrome se debe deslizar la barra espaciadora hacia la derecha para que aparezca el botón cerrar y poder adjuntar correctamente el archivo.



## 8.2. GESTIONAR SOLICITUDES

Una vez haya ingresado al SIE de PQSRD, encontrará las siguientes opciones: Consulta de radicados, Consultar Solicitud, Diligenciar Solicitud, Gestionar Solicitudes y Reportes (este último, si se tiene el rol asignado 1372) lea atentamente la información que brinda la pantalla, para verificar qué acciones puede y debe ejecutar con cada una de ellas.



### a. Bandeja de Entrada

- Pulse la opción Gestionar solicitudes requerida para verificar la bandeja de entrada y tramitar las solicitudes que tiene asignadas.
- Al ingresar aparecerá el listado de solicitudes que tiene pendientes por tramitar junto con la fecha de creación de la solicitud, el tipo de solicitud, el Estado y el PDF de cada solicitud para su posterior trámite.



## b. Manejo del filtro:

El filtro que se encuentra en la parte superior de la pantalla de Gestionar Solicitudes, es una herramienta que facilita el trámite de las solicitudes asignadas y la consulta de las que ya se han gestionado o si se quiere consultar aquellas a las cuales ya se les ha dado trámite.

Se puede filtrar por rango de fechas, por tipo de solicitud, por categoría de solicitud, por estado de la solicitud.

- Tipo Solicitud. En esta opción se encuentran todas las solicitudes que han sido clasificadas previamente, de acuerdo a la descripción de los hechos encontrados en la solicitud presentada por el usuario.

- Categoría Solicitud. En esta opción se encuentran por Solicitudes Asignadas, son las solicitudes pendientes para darles trámite y las gestionadas que son las solicitudes a las cuales ya se les dio trámite; cuando estas últimas siguen apareciendo es porque tienen pendiente algún trámite por otro competente para resolver.



**Solicitudes recibidas para verificación**

Filtro

Fecha Inicio:  Fecha Fecha Fin:  Fecha Tipo Solicitud:

Categoría Solicitud:  Estado Solicitud:

Número de Solicitud	Fecha de	Estado	PDF
<input checked="" type="radio"/> 201082140100000609	15-07-20		
<input type="radio"/> 201082140100000621	22-07-2010	Felicitación	

- Estado Solicitud. Muestra la etapa en que se encuentra una solicitud. Aparece identificado con un icono que se encuentra al lado derecho de la aplicación.

Número de Solicitud	Fecha de creación	Tipo de solicitud	Estado	PDF
201782140100081227	15-12-2017	Petición de información		

**ESTUDIO DE COMPETENCIAS**

Tema	Descripción del hecho	Ubicación	Anexo
Tema	Declaraciones		
Subtema	Otra (Especifique)		
Otra (Tema o Subtema)	Solicitud Información		

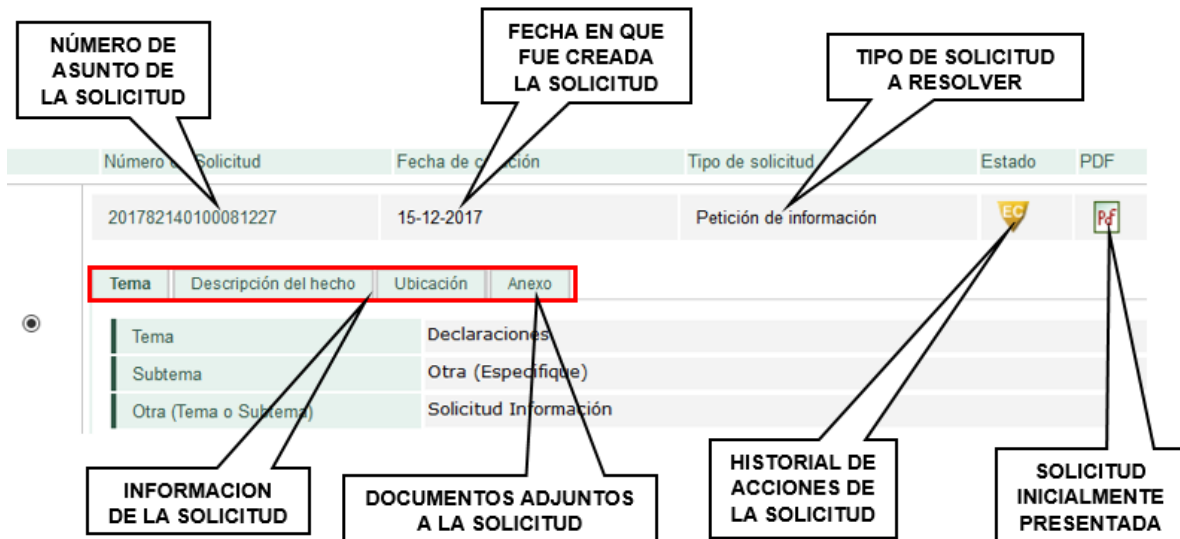
TABLA 3. ESTADO DE LA SOLICITUD

ESTADO DE LA SOLICITUD	CONVENCION
VENCIDA	V
DESISTIDA	D
PENDIENTE INFORMACION	PI
SOLUCIONADA	S
PENDIENTE RADICACION	PR
EN TRÁMITE	ET
ASIGNADA	A
RECHAZADA	R
TERMINADA	T

Otra forma de consultar el Estado Solicitud, es dando clic sobre el icono ubicado junto al PDF de la solicitud.

c. Manejo de las solicitudes.

En la pantalla Gestionar Solicitudes encontrará la identificación única y secuencial de una solicitud, la fecha de creación o ingreso al SIE DE PQSD, tipo de solicitud a resolver o clasificación, estado o fase del trámite, información de los hechos, documentos adjuntos y el tema, subtema u otra, corresponde al trámite o servicio al que está encaminada la solicitud.



The screenshot shows a table with the following columns: Número de Solicitud, Fecha de creación, Tipo de solicitud, Estado, and PDF. A callout box labeled 'NÚMERO DE ASUNTO DE LA SOLICITUD' points to the value '201782140100081227'. Another callout labeled 'FECHA EN QUE FUE CREADA LA SOLICITUD' points to '15-12-2017'. A third callout labeled 'TIPO DE SOLICITUD A RESOLVER' points to 'Petición de información'. Below the table, there is a section with a red border containing 'Tema', 'Descripción del hecho', 'Ubicación', and 'Anexo'. Callouts point to these sections: 'INFORMACION DE LA SOLICITUD' points to the 'Tema' section; 'DOCUMENTOS ADJUNTOS A LA SOLICITUD' points to the 'Anexo' section; 'HISTORIAL DE ACCIONES DE LA SOLICITUD' points to the 'Estado' column's 'EC' icon; and 'SOLICITUD INICIALMENTE PRESENTADA' points to the 'PDF' icon.

- Asunto de la solicitud: El asunto de la solicitud es el número único dado a cada una de ellas, por medio de este número se puede consultar toda la trazabilidad e información pertinente a dicha solicitud desde que se ingresó hasta que fue cerrado el caso.

N° Asunto:	201782140100081227		
Nombre Asunto:	SISTEMA DE QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, PETICIONES Y FELICITACIONES:		
Año Apertura:	2017	Estado:	Abierto
Monto:	0	Tipo de Asunto:	Caso

 Ver Imagen

PDF	N° de Formulario	Número de repetición	Nombre Tipo Formulario	N° Tipo Formulario	Fecha Documento	Clase
 Ver imagen escaneada	14509002535595	1	Recepción de Quejas, Reclamos, Sugerencias Peticiones y Felicitaciones	1450	15-12-2017 / 02:23 PM	Decisión de quien es competente
 Ver imagen escaneada	15029002363801	1	Clasificación de la solicitud	1502	18-12-2017 / 09:53 AM	Generar Formato de Clasificación

«« « » »»

Esta ventana contiene cuatro pestañas:

- ✓ Procedimiento: Muestra la descripción de los procedimientos realizados a la solicitud, junto con las fechas en que se realizó cada procedimiento y el estado de cada uno de ellos.
- ✓ Personas: permite conocer el nombre del usuario interno o externo que intervino en la solicitud, junto con el número de identificación (para los usuarios externos registrados) así como con la descripción de la tarea y el estado de la misma.
- ✓ Documentos: lista los documentos generados para esa solicitud.
- ✓ Jerarquía: da a conocer los tipos de asunto y cantidad de asuntos.

### 8.3. CLASIFICAR SOLICITUDES

Para realizar la clasificación de una solicitud, se debe leer y analizar la información presentada por el peticionario, en la casilla “**Descripción de los hechos**”, en los archivos anexos (si los tiene) o con la información suministrada por él mismo según el medio por el cual haya sido ingresada.

201882140100043158	27-07-2018	Sin Clasificar	ET	Pf
--------------------	------------	----------------	----	----

Descripción del hecho    Ubicación

Descripción del hecho

Fecha de ocurrencia

Anterior

Siguiete

Acción

Clasificar la Solicitud

Esta opción le permite realizar la clasificación de una solicitud.

Seleccione la acción **Clasificar la Solicitud** y pulse el botón **Continuar**, aparecerá:

<input type="radio"/>	201082140100000402	08-07-2010	Sin Clasificar	ET	Pf
<input type="radio"/>	201082140100000403	09-07-2010	Sin Clasificar	ET	Pf
<input type="radio"/>	201082140100000404	08-07-2010	Sin Clasificar	ET	Pf

Anterior    2    Siguiete

Acción

Clasificar la Solicitud

Esta opción le permite realizar la clasificación de una solicitud.

Continuar

Diligencie la información solicitada de acuerdo con los datos de la solicitud que se encuentra gestionando. Para la Casilla Medio de Ingreso, se debe tener en cuenta el canal por el cual ingresó dicha solicitud, en esta casilla encontrará las siguientes opciones:

- **Correspondencia:** Elija esta opción si la solicitud ingresó por este medio, no olvide ingresar el número y la fecha del radicado del oficio recibido.
- **Portal DIAN:** Elija esta opción si la solicitud fue diligenciada por el peticionario directamente en el SIE de PQSRD.
- **Telefónico:** Elija esta opción en concordancia con lo establecido en la Resolución 017 de 2018
- **Presencial:** Elija esta opción si la solicitud fue recibida por este medio en los diferentes puntos de contacto en concordante con lo establecido en la Resolución 017 de 2018
- **Contact Center:** Elija esta opción si previa verificación en la Descripción de los Hechos, aparece en la solicitud, el nombre del agente y que especifique que fue recibida por este medio.



### Clasificación de Solicitud

Por favor diligencie la totalidad de la información de esta pantalla

**Datos Generales**

Medio de Ingreso	Radicado	Fecha Radicado
Seleccione <input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Seleccione Correspondencia Portal DIAN Telefónico Fax Presencial Contact Center Buzón Físico	Tema Seleccione <input type="text"/>	Subtema Seleccione <input type="text"/>
Calidad de quien interpone la solicitud Seleccione <input type="text"/>	Tipo Seleccione <input type="text"/>	

**Observaciones**

La clasificación de las solicitudes, es la base para establecer el área responsable de responder la solicitud y los términos legales para resolver en cada caso para ello, según el artículo 14 de la ley 1755 de 2015, en concordancia con la Resolución 017 de 2018; además, da confiabilidad a los reportes generados desde el servicio. El referido artículo 14 de Ley 1755 de 2015 establece:

**“Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones.** Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

1. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.
2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

**Parágrafo.** Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.”



- PETICION DE INFORMACION (10 DIAS)
- CONSULTAS (30 DIAS)
- QUEJAS POR ATENCION (15 DIAS)
- QUEJAS DISCIPLINARIAS (15 DIAS)
- RECLAMOS (15 DIAS)
- DENUNCIAS (15 DIAS)
- PETICION (15 DIAS)

Para seleccionar la clase de solicitud se desplegará una tabla de temas y otra de subtemas para elegir la opción más adecuada.

Por favor diligencie la totalidad de la información de esta pantalla

Datos Generales

Medio de Ingreso	Radicado	Fecha Radicado
Seleccione		
Clasificación	Tema	Subtema
Seleccione	Seleccione	Seleccione
Otros		
Ca	Id	Tipo
		Administrativo

Clasificar

Cerrar ventana

La clasificación en el tema OTROS, debe ser utilizada exclusivamente cuando no se encuentre en el listado el tema requerido o concordante con lo manifestado en la solicitud; lo anterior por cuanto esta clasificación puede afectar los informes de gestión y las estadísticas de la UAE DIAN, en razón a que contraviene el principio de la transparencia y el derecho de acceso a la información pública referido a la calidad de la misma, previsto en el literal h del artículo 11 de la Ley 1712 de 2014.

Por favor diligencie la totalidad de la información de esta pantalla

Datos Generales		
Medio de Ingreso	Radicado	Fecha Radicado
Correspondencia <input type="text"/>	1234 <input type="text"/>	01-11-2018 <input type="text"/> Fecha <input type="text"/>
Clasificación	Tema	Subtema
Reclamo <input type="text"/>	Procesos RUT <input type="text"/>	Actualización RUT <input type="text"/>
Otra (Tema o Subtema)		
<input type="text"/>		
Calidad de quien interpone la solicitud	Tipo	
Particular <input type="text"/>	Administrativo <input type="text"/>	
Observaciones		
<input type="text"/>		

La casilla de Calidad se refiere a la de la persona quien presenta la solicitud y **Tipo**, si el tema es tributario, aduanero, cambiario o administrativo. En la casilla **Observaciones** registre la información que pueda ser de utilidad para los demás funcionarios que intervengan en la solución o trámite de la solicitud, esta casilla no es obligatoria. Una vez haya diligenciado la información requerida de clic en el botón **Cerrar ventana**.





Verifique si la información registrada es la correcta y de ser así confírmelo pulsando el botón SI en el mensaje que aparece en pantalla, de lo contrario oprima NO y realice la acción nuevamente.

Una vez haya confirmado el registro de la clasificación aparecerá el siguiente mensaje, el cual le indicará que la solicitud ha sido clasificada.



### Clasificación de Solicitud

Por favor diligencie la totalidad de la información de esta pantalla

**Datos Generales**

Medio de Ingreso	Radicado	Fecha Radicado
Portal DIAN	<b>CORRECTO</b>	Cerrar
Clasificación	<div style="border: 1px solid #ccc; padding: 10px; margin: 0 auto; width: 80%;"> <p><b>Correcto</b></p> <p>La solicitud con asunto No.201782140100081710 ha sido clasificada</p> </div>	
Consulta		
Otra (Tema o Subtema)		
Calidad de quien interpone la solicitud		
Particular	Tributaria	
Observaciones		

Haga clic en el botón Cerrar ventana, para que esta desaparezca y retorne nuevamente a la pantalla inicial.

Verifique que la solicitud aparezca en la bandeja de tareas de acuerdo con la clasificación realizada en el listado Tipo de solicitud. Ahora puede realizar la asignación de la solicitud.

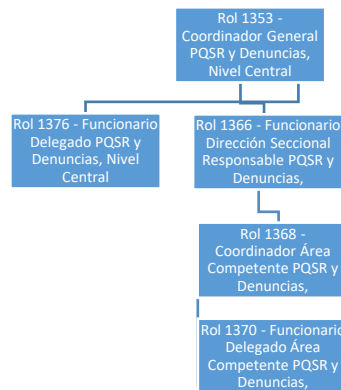
201782140100081710	19-12-2017	Consulta	EN TRAMITE
<b>Tema</b>	<b>Descripción del hecho</b>	<b>Ubicación</b>	<b>Anexo</b>
Tema	Consulta		
Subtema	Consulta Tributaria		

**Nota.**

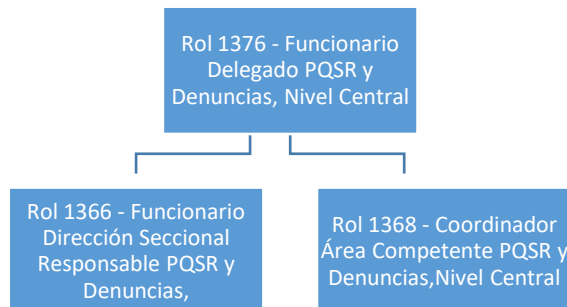
Si al analizar la solicitud el área competente para resolver encuentra que la clasificación no es procedente puede reclasificarla, si aún no ha sido asignada; esta acción pueden efectuarla los roles 1353 - Coordinador General PQSRD, Nivel Central; 1376 - Funcionario Delegado PQSRD Nivel Central y 1366 - Funcionario Dirección Seccional Responsable PQSRD.

#### 8.4. ASIGNAR SOLICITUDES

Esta acción es cumplida por los funcionarios ubicados en las áreas de cercanía al ciudadano y en las demás áreas competentes de acuerdo con la siguiente jerarquía:




El **rol 1376** - Funcionario Delegado PQSRD, Nivel Central también puede asignar de acuerdo con la siguiente jerarquía:

























Los funcionarios con estos roles, podrán remitir la solicitud al área(s) competente(s) para que ellos a su vez respondan al peticionario.


Seleccione la solicitud que desea asignar, ubicando el puntero del mouse sobre el botón ubicado al lado izquierdo de la solicitud.

Número de Radicado:


 Buscar


	Número de Solicitud	Fecha de creación	Tipo de solicitud	Estado	PDF
<input checked="" type="radio"/>	201882140100047651	13-08-2018	Sin Clasificar		
<input type="radio"/>	201882140100047654	13-08-2018	Sin Clasificar		
<input type="radio"/>	201882140100047656	13-08-2018	Sin Clasificar		
<input type="radio"/>	201882140100047658	13-08-2018	Sin Clasificar		
<input type="radio"/>	201882140100047664	13-08-2018	Sin Clasificar		
<input type="radio"/>	201882140100047665	13-08-2018	Sin Clasificar		
<input type="radio"/>	201882140100047667	13-08-2018	Sin Clasificar		
<input type="radio"/>	201882140100047671	13-08-2018	Sin Clasificar		
<input type="radio"/>	201882140100047675	13-08-2018	Sin Clasificar		
<input type="radio"/>	201882140100047679	13-08-2018	Sin Clasificar		

 Anterior 18  Siguiete

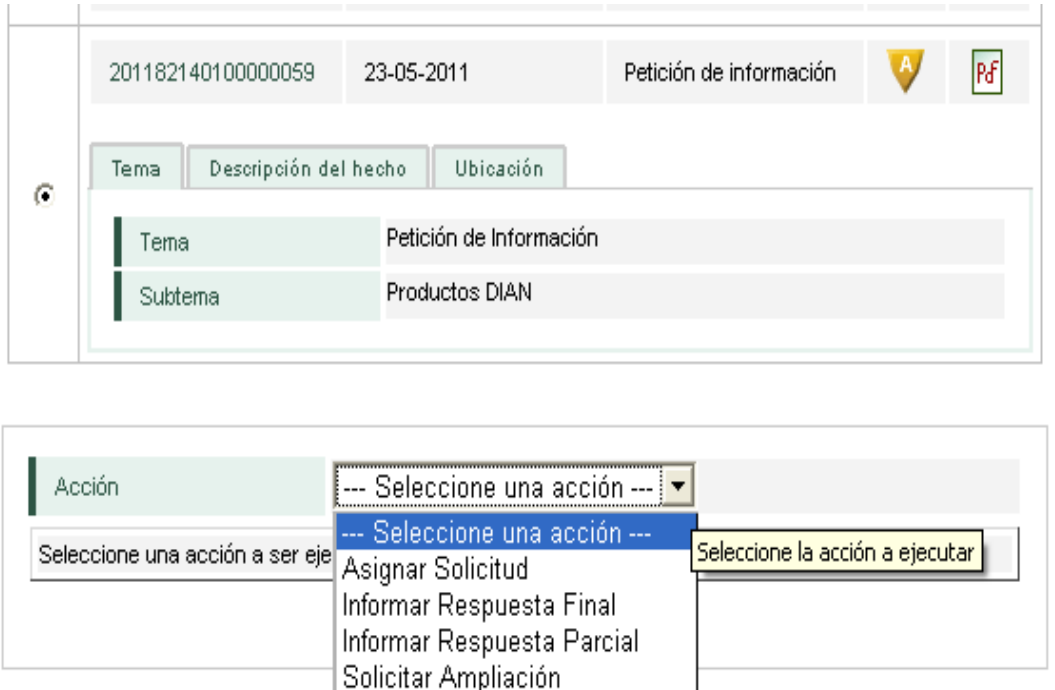
Acción  

Esta opción le permite realizar la asignación de una solicitud a un funcionario específico.

Tipo de Asignación  

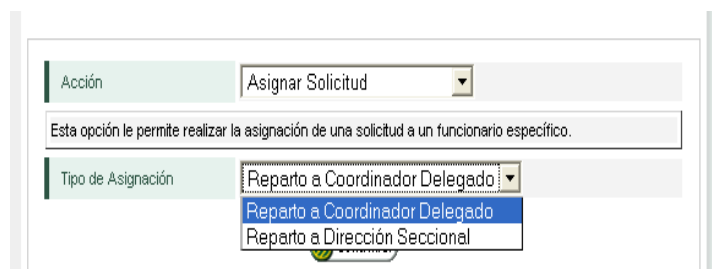
 Continuar

Luego seleccione la acción a ejecutar, para este caso “Asignar solicitud”

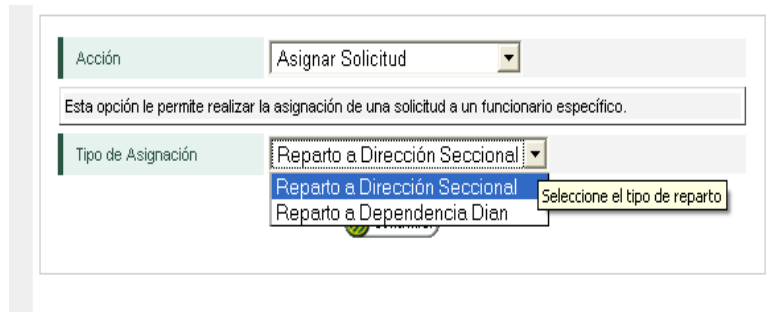


Una vez seleccione esta acción aparecerá el Tipo de asignación de acuerdo al rol asignado:

- a. Si se trata del rol 1353 - **Coordinador General PQSRD**, Nivel Central permitirá realizar el reparto a un funcionario delegado de Nivel Central o a un funcionario con rol 1366.



- b. Si se trata del **rol 1376 - Funcionario Delegado PQSRD**, Nivel Central permitirá el reparto a un funcionario con rol 1366 o a un funcionario con rol 1368 - **Coordinador Área Competente PQSRD**.



Acción: Asignar Solicitud

Esta opción le permite realizar la asignación de una solicitud a un funcionario específico.

Tipo de Asignación: Reparto a Dirección Seccional

Reparto a Dirección Seccional  
Reparto a Dependencia Dian

Seleccione el tipo de reparto

- c. Si se trata del **rol 1366 - Funcionario Dirección Seccional Responsable PQSRD**, mostrará reparto a Dependencia DIAN para realizar la asignación a un funcionario con rol 1368 - **Coordinador Área Competente PQSRD**.



201082140100000583	23-08-2010	Sin Clasificar	ET	Pf
201082140100000585	23-08-2010	Sin Clasificar	ET	Pf

Anterior 7 Siguiete

Acción: Asignar Solicitud

Esta opción le permite realizar la asignación de una solicitud a un funcionario específico.

Tipo de Asignación: Reparto a Dependencia Dian

Reparto a Dependencia Dian

Continuar

- d. Si se trata del **rol 1368 - Coordinador Área Competente PQSRD**, mostrará reparto a funcionario Delegado para realizar la asignación a un funcionario con rol 1370 - **Funcionario Delegado Área Competente PQSRD**.

Acción Asignar Solicitud

Esta opción le permite realizar la asignación de una solicitud a un funcionario específico.

Tipo de Asignación Reparto a Funcionario Delegado

Reparto a Funcionario Delegado

Continuar

Seleccione el tipo de reparto

**Nota:** Tenga en cuenta que el rol 1370 - **Funcionario Delegado Área Competente PQSRD**, no puede asignar a alguien más, por ello no tiene esta opción dentro de su menú.

Una vez haya elegido la opción de acuerdo con el rol que tiene asignado haga clic en botón Continuar y siga con el procedimiento, aparecerá la siguiente ventana:

### Asignación de Tareas

Número de Solicitud	201882140100072580
Tarea	Competencia Solicitud
Rol	Coordinador QRS Dirección Seccional

Filtro por Unidad Organizacional

Lugar Administrativo	IMPUESTOS DE BARRANQUILLA
Unidad Administrativa	GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE UNIDAD PENAL
Establecimiento	<div style="border: 1px solid #ccc; padding: 2px;"> <p>DIVISIÓN DE GESTIÓN DE COBRANZAS</p> <p>DIVISIÓN DE GESTIÓN DE FISCALIZACIÓN</p> <p>DIVISIÓN DE GESTIÓN DE LIQUIDACIÓN</p> <p>DIVISIÓN DE GESTIÓN DE RECAUDO</p> <p>DIVISIÓN DE GESTIÓN JURÍDICA</p> <p>GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE ASISTENCIA TECNOLÓGICA</p> <p>GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE AUDITORIA TRIBUTARIA I</p> <p>GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE COACTIVA I</p> <p>GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE CONTABILIDAD Y CONTROL DE OBLIGACIONES</p> <p>GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE CONTROL A OBLIGACIONES FORMALES</p> <p>GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE DEVOLUCIONES</p> <p>GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE DOCUMENTACIÓN</p> <p>GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE NORMALIZACIÓN DE SALDOS</p> <p>GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE PERSONAL</p> <p>GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE PERSUASIVA I</p> <p>GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE REPRESENTACIÓN EXTERNA DE COBRANZAS</p> <p>GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE SECRETARÍA DE COBRANZAS</p> <p style="background-color: #0070c0; color: white;">GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE UNIDAD PENAL</p> <p>GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE VÍA GUBERNATIVA</p> </div>

**No Hay Usuarios Disponibles**

**No Hay Usuarios Asignados**



A continuación, seleccione **la Unidad Administrativa (área responsable de dar trámite)** competente para resolver, y pulse el botón **Buscar**. Se listarán los funcionarios de cada una de las áreas competentes que tienen el rol asignado. Pulse el botón que se encuentra en la parte derecha de la pantalla y verifique que el usuario haya pasado bajo el título de **Asignados**, luego pulse el botón **Asignar Funcionario**.



Número de Solicitud: 201382140100005771  
 Tarea: Asignación de Solicitud  
 Rol: Coordinador QRS Área

Filtro por Unidad Organizacional

Lugar Administrativo: NIVEL CENTRAL  
 Unidad Administrativa: SELECCIONE  
 Establecimiento:

Disponibles

Tipo Documento	Número de Documento	Usuario	Lugar Administrativo	Unidad Administrativa	Establecimiento	Rol	
Cédula de ciudadanía	80096638	DIAZ BRITTO JOAQUIN ARMANDO	Nivel Central	Dirección General	Sede Nivel Central San Agustín - Bogotá	Coordinador Área Competente QRS	
Cédula de ciudadanía	31236160	MURGUETIO RESTREPO BLANCA DEL SOCORRO	Nivel Central	Oficina de Control Interno	Sede Nivel Central San Agustín - Bogotá	Coordinador Área Competente QRS	
Cédula de ciudadanía	79357532	PINEDA MARTIN RUBEN DARIO	Nivel Central	Oficina de Comunicaciones	Sede Nivel Central San Agustín - Bogotá	Coordinador Área Competente QRS	

Cédula de ciudadanía	36065860	ROMERO CORTES PAOLA ANDREA	Nivel Central	Coordinación Secretaria del Registro Aduanero	Sede Nivel Central San Agustín - Bogotá	Coordinador Área Competente QRS	
Cédula de ciudadanía	39703073	OLARTE MORENO ROSA MARIA	Nivel Central	Coordinación de Control y Prevención de Lavado de Activos	Sede Nivel Central San Agustín - Bogotá	Coordinador Área Competente QRS	
Cédula de ciudadanía	51801957	ROZO CANASTO MARIA DEL CARMEN	Nivel Central	Coordinación RILO y Auditoría de Denuncias de Fiscalización	Sede Nivel Central San Agustín - Bogotá	Coordinador Área Competente QRS	
Cédula de ciudadanía	3250700	NESTOR RAUL SANCHEZ MATEUS	Nivel Central	Coordinación de Organización y Gestión de Calidad	Sede Nivel Central Sendas - Bogotá	Coordinador Área Competente QRS	


Asignados

Tipo Documento	Número de Documento	Usuario	Lugar Administrativo	Unidad Administrativa	Establecimiento	Rol	
Cédula de ciudadanía	39763393	SANDRA MAGNOLIA GAMBOA ALDANA	Nivel Central	Coordinación Control Básico de Obligaciones	Sede Nivel Central San Agustín - Bogotá	Coordinador Área Competente QRS	

### Asignación de Tareas



Número de Solicitud	201882140100072580
Tarea	Competencia Solicitud
Rol	Coordinador QRS Dirección Seccional

Filtro por Unidad Organizacional	
Lugar Administrativo	IMPUESTOS DE BARRANQUILLA
Unidad Administrativa	DIVISIÓN DE GESTIÓN DE ASISTENCIA AL CLIENTE
Establecimiento	SELECCIONE

 **Buscar**

Disponibles							
Tipo Documento	Número de Documento	Usuario	Lugar Administrativo	Unidad Administrativa	Establecimiento	Rol	
Cédula de ciudadanía	1045671338	RONCALLO BETANCUR ERIKA PATRICIA	Impuestos de Barranquilla	División de Gestión de Asistencia al Cliente	Sede Dirección Seccional de Impuestos de Barranquilla	Funcionario Dirección Seccional Responsable QRS	
Cédula de ciudadanía	22478463	MAESTRE DE LA HOZ MILENA PATRICIA	Impuestos de Barranquilla	División de Gestión de Asistencia al Cliente	Sede Dirección Seccional de Impuestos de Barranquilla	Funcionario Dirección Seccional Responsable QRS	

Asignados
<b>No Hay Usuarios Asignados</b>






Elija del título Disponibles el funcionario responsable para resolver, pulse el botón que se encuentra en la parte derecha de la pantalla y verifique que el usuario haya pasado bajo el título de Asignados, luego pulse el botón Asignar Funcionario.


### Asignación de Tareas

Número de Solicitud	201882140100072580
Tarea	Competencia Solicitud
Rol	Coordinador QRS Dirección Seccional

Filtro por Unidad Organizacional	
Lugar Administrativo	IMPUESTOS DE BARRANQUILLA
Unidad Administrativa	DIVISIÓN DE GESTIÓN DE ASISTENCIA AL CLIENTE
Establecimiento	SELECCIONE

 Buscar

Disponibles							
Tipo Documento	Número de Documento	Usuario	Lugar Administrativo	Unidad Administrativa	Establecimiento	Rol	
Cédula de ciudadanía	1045671338	RONCALLO BETANCUR ERIKA PATRICIA	Impuestos de Barranquilla	División de Gestión de Asistencia al Cliente	Sede Dirección Seccional de Impuestos de Barranquilla	Funcionario Dirección Seccional Responsable QRS	

Asignados							
Tipo Documento	Número de Documento	Usuario	Lugar Administrativo	Unidad Administrativa	Establecimiento	Rol	
Cédula de ciudadanía	22478463	MAESTRE DE LA HOZ MILENA PATRICIA	Impuestos de Barranquilla	División de Gestión de Asistencia al Cliente	Sede Dirección Seccional de Impuestos de Barranquilla	Funcionario Dirección Seccional Responsable QRS	




Observe que las tareas hayan sido asignadas correctamente. Por favor asigne a todos los funcionarios competentes antes de cerrar esta ventana.


Una vez haya realizado el procedimiento correctamente aparecerá el siguiente mensaje, donde le indicará que la asignación fue exitosa.

### Asignación de Tareas

Número de Solicitud	201782140100081710
Tarea	Asignación de Solicitud
Rol	Coordinador QRS Área

Filtro por Unidad Organizacional

CORRECTO

 Cerrar

Lugar Administrativo



Unidad Administrativa

Establecimiento

Asignación Exitosa

Las tareas fueron asignadas correctamente. Por favor asigne todos los funcionarios competentes antes de cerrar esta ventana.

Tipo Documento	Número de Documento	Funcionario	Nivel	Dirección	Establecimiento	Rol	
Cédula de ciudadanía	5983168	PASCUAL VARGAS YEPES	Nivel Central	Dirección General	Sede Nivel Central San Agustín - Bogotá	Coordinador Área Competente QRS	
Cédula de		CASTIBLANCO			Sede Nivel Central	Coordinador Área	

### 8.5. COMUNICAR DIRECCIONAMIENTO

Una vez se ha realizado la asignación de la solicitud al competente(s), se debe ejecutar la acción de Comunicación Direccionamiento; con esta comunicación la UAE DIAN le informa al peticionario qué área(s) le darán respuesta; esta acción se realiza aun si la solicitud es anónima. La solicitud debe aparecer en estado PC (Pendiente Comunicación). Para realizar la acción se deben seguir estos pasos:

Seleccione la **solicitud** a direccionar; elija la opción **Informar Direccionamiento**

20118214010000072
22-06-2011
Reclamo
PC
Pf

Tema
Descripción del hecho
Ubicación

Tema Procesos RUT

Subtema Demora en atención RUT

20118214010000089
29-06-2011
Queja disciplinaria
PC
Pf

Anterior
1
Siguiente

Acción
Informar Direccionamiento

Esta opción le permite informar al usuario que presentó la solicitud que áreas se encuentran encargadas de la misma.

Direccionamiento
Seleccione

Seleccione  
Comunicación No competencia Extern  
Comunicación No competencia Interna  
Comunicación de Asignación

Buscar

	Número de Solicitud	Fecha de creación	Tipo de solicitud	Estado	PDF
<input type="radio"/>	201882140100044381	01-08-2018	Derecho de petición	PR	Pf
<input type="radio"/>	201882140100046273	08-08-2018	Derecho de petición	PR	Pf
<input type="radio"/>	201882140100046944	09-08-2018	No Aplica	PR	Pf
<input type="radio"/>	201882140100046948	09-08-2018	No Aplica	PR	Pf
<input type="radio"/>	201882140100047299	10-08-2018	Derecho de petición	NC	Pf
<input type="radio"/>	201882140100047310	10-08-2018	Petición de información	PR	Pf
<input type="radio"/>	201882140100047372	10-08-2018	Petición de información	PR	Pf
<input type="radio"/>	201882140100047376	10-08-2018	Petición de información	PR	Pf
<input checked="" type="radio"/>	201882140100047719	13-08-2018	Reclamo	PC	Pf
<input type="radio"/>	201882140100047721	13-08-2018	Sin Clasificar	ET	Pf

Anterior
1
Siguiente

Acción
Informar Direccionamiento

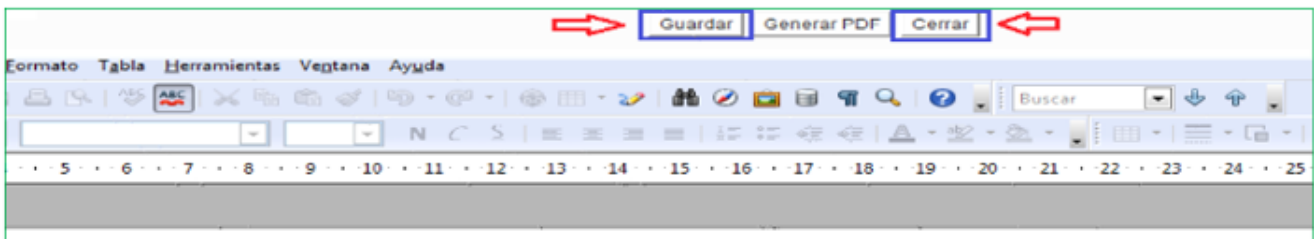
Esta opción le permite informar al usuario que presentó la solicitud que áreas se encuentran encargadas de la misma.



Direccionamiento
Comunicación de Asignación

Continuar

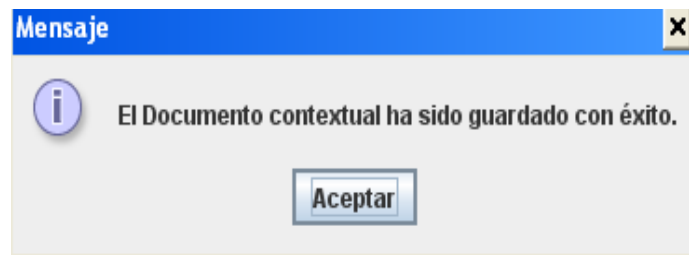
- ✓ Seleccione la solicitud a la cual necesita informar el direccionamiento realizado.
- ✓ Elija la opción Informar direccionamiento y seleccione de la casilla Direccionamiento de acuerdo con los siguientes casos:
  - a. Comunicación No competencia Externa. Elija esta opción para comunicar el direccionamiento realizado a las solicitudes que por competencia no correspondan a la DIAN, previa clasificación, estas solicitudes deben remitirse a la entidad competente e informar al peticionario su direccionamiento.
  - b. Comunicación de Asignación. Elija esta opción para comunicar el direccionamiento realizado a las solicitudes que son competencia de la DIAN teniendo en cuenta la información de las plantillas prediseñadas para tal fin.

Una vez tenga definida la opción de direccionamiento que requiere realizar, de clic en el botón Continuar, teniendo en cuenta que primero debe abrir el programa Open Office el cual deberá estar previamente instalado en el computador, el cual muestra el formato dejando campos que provee el aplicativo y permite cambiar los que considere pertinentes el usuario de acuerdo a la solicitud. (Esta actividad se encuentra en revisión de mejora)



	<p><b>Comunicación a Usuario</b></p>		<p><b>1474</b></p>
<p>Espacio reservado para la DIAN</p>		<p style="text-align: right;">Página 2 de 2 Hoja No 2</p> <p>Número de formulario 14749009820805</p>	
<p>Comunicación de Asignación</p> <p>Bogotá D.C. 31 de octubre de 2018 <span style="float: right;">CORREO ELECTRONICO</span></p> <p>Señora .....</p>			

Cuando tenga preparado y revisado el documento, para ser enviado al peticionario, haga clic en el botón Guardar, aparecerá un mensaje que le indicará que el documento fue guardado con éxito.



**Recuerde que Open Office, no realiza guardados parciales, así que por favor termine el proceso de una vez.** Para continuar con el procedimiento de clic en el botón Cerrar.

Para terminar el procedimiento correctamente, busque en la barra de tareas la ventana del editor de Actos Administrativos (como lo indica la imagen) y de clic en el botón Cerrar.



Una vez se haya cerrado debe verificar nuevamente en la bandeja de tareas, el sistema le confirmará por medio de un mensaje, que la comunicación fue enviada al usuario correctamente.

## 8.6. DEVOLVER SOLICITUDES POR NO COMPETENCIA

La acción de No Competencia, puede ser realizada: (i) por el funcionario con rol 1370 - Funcionario Delegado Área Competente PQSRD, al funcionario que le asignó la solicitud con rol 1368 - Coordinador

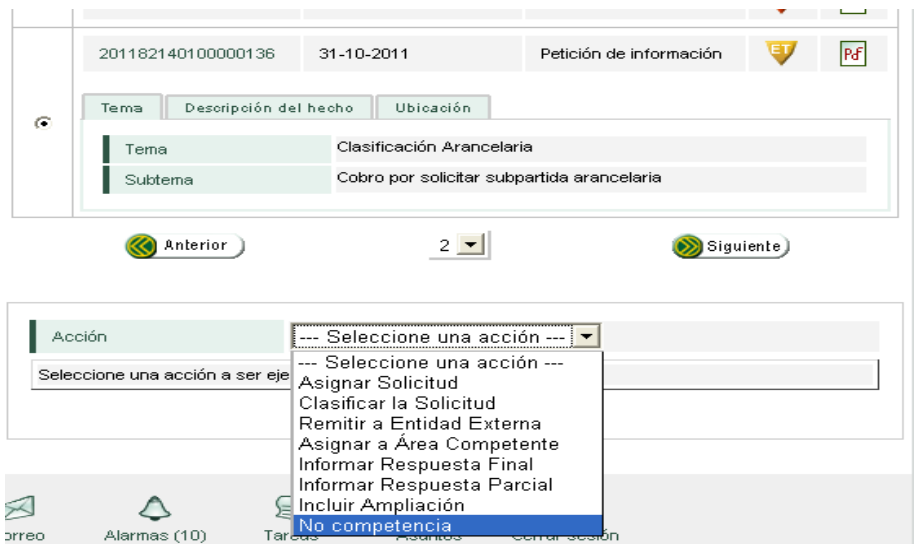
Área Competente PQSRD, cuando una vez analizada la solicitud asignada, se verifica que no es de su competencia; (ii) por el funcionario con rol 1366 - Funcionario Dirección Seccional Responsable PQSRD cuando no es competencia del área asignada, pero sí es competencia de la UAE DIAN; la acción de no competencia se debe realizar máximo dentro de los dos (2) días hábiles siguientes a la asignación de cada una de las solicitudes.

Si existen situaciones de fuerza mayor por las cuales no se pudo realizar la acción de No competencia dentro del término permitido por el SIE de PQSRD, se debe enviar un correo al buzón coord.qrs@dian.gov.co (o el que haga sus veces) indicando el número de la solicitud, el motivo por el cual no realizó la acción de no competencia a través del SIE de PQSRD, los fundamentos jurídicos por los cuales no se tiene competencia y el área competente para su atención.

Transcurrido el tiempo límite anteriormente mencionado la Coordinación de Administración del Sistema de PQSRD o quien haga sus veces, no realizará retiros de las solicitudes, las cuales deberán asumirse por el área que las tiene asignadas para que emita la respectiva respuesta al peticionario.

**Nota:** En los casos en que por error se haya asignado una solicitud y ésta no sea de competencia del área, el funcionario responsable de la gestión de la solicitud, verificará y asignará al competente.

Si cumple con alguna de las dos (2) razones expuestas, tenga en cuenta los siguientes aspectos para realizar la acción:





Seleccione la solicitud a la cual se le debe realizar la acción de No competencia, para tener certeza de su contenido, puede verla en la pestaña Descripción de los hechos.

Dentro de las acciones busque la opción No competencia y de clic en el botón Continuar.

Acción: No competencia

Esta opción le permite devolver la solicitud al funcionario que se la asignó, cuando esta es de competencia de un área de Nivel Central.

Motivo: No competencia

Observaciones: Es competencia de la Subdirección de Comercio Exterior.

Continuar

Una vez haya dado clic en el botón Continuar, diligencie el cuadro de Observaciones con la información del área(s) competentes y pulse nuevamente el botón Continuar.

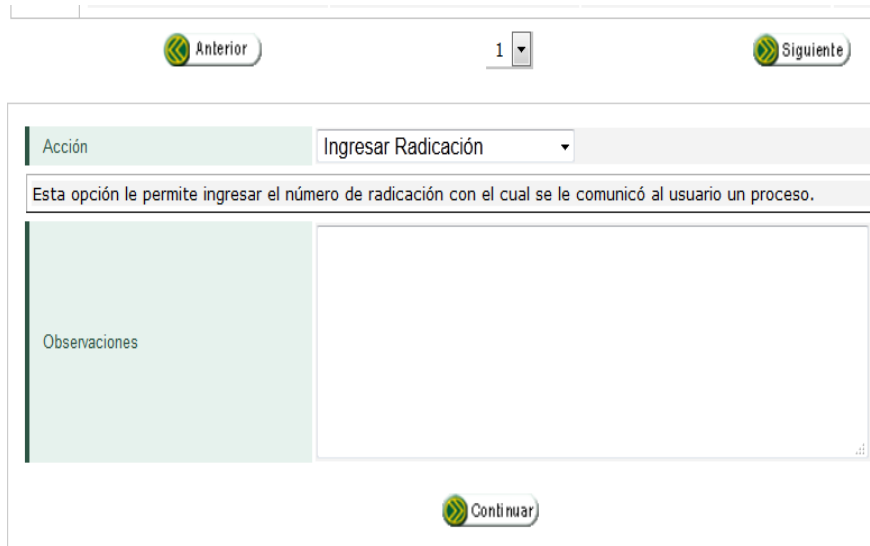
Una vez realizado este procedimiento aparecerá un mensaje indicando que el procedimiento ha finalizado y se ha realizado con éxito, la solicitud ya no debe aparecer en la bandeja de tareas

## 8.7. INGRESAR RADICACIÓN

Si la solicitud tiene registrado el correo electrónico del petionario, el SIE de PQSRD envía automáticamente la respuesta y cierra el caso.

Cuando la respuesta debe enviarse por correo físico, se realiza de acuerdo al procedimiento PR-ADF-0157 comunicaciones oficiales de salida, registrando la respuesta y el número de radicación del envío dado por el área de correspondencia en el SIE de PQSRD, para que la solicitud quede debidamente cerrada, para ello realice el siguiente procedimiento:

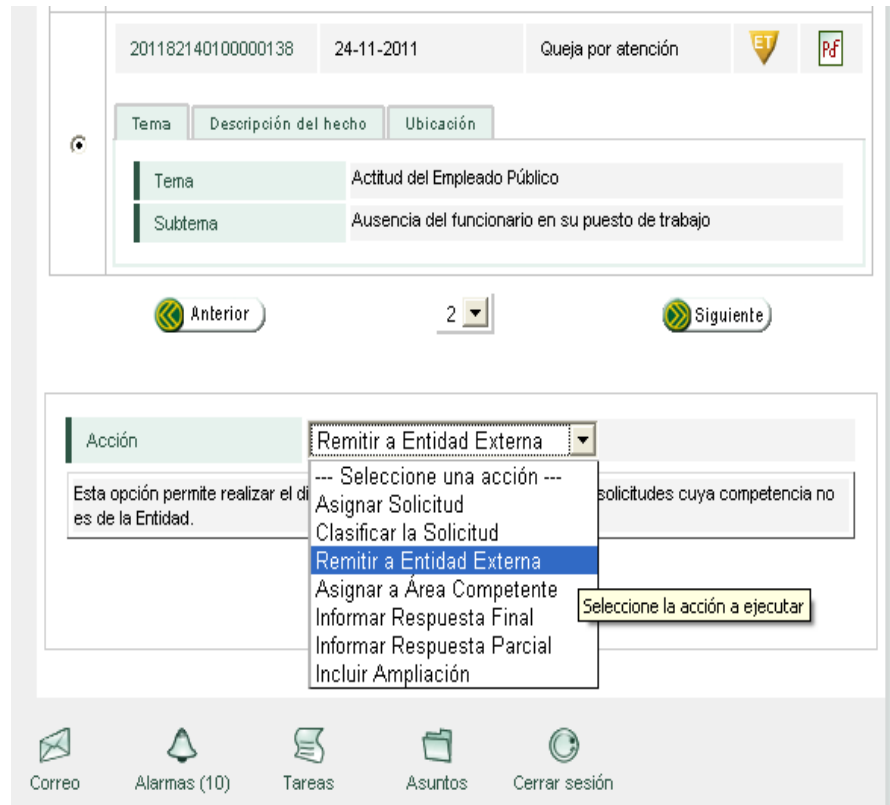
- ✓ Seleccione la solicitud.
- ✓ Elija la opción Ingresar Radicación y pulse en el botón Continuar.
- ✓ Digite en la casilla Observaciones el número del oficio y la fecha en que fue enviada por correspondencia la comunicación al usuario y pulse en el botón Continuar. La solicitud ya no debe aparecer en la bandeja de tareas.



Mientras esta acción no se realice, la solicitud continuará en estado PR en la bandeja de salida del funcionario que respondió. Es importante cerrar la solicitud, porque puede ser objeto del tratamiento de un vencimiento, sin que sea el caso.

## 8.8. REMITIR SOLICITUDES A ENTIDAD EXTERNA

Cuando la solicitud radicada en el SIE de PQSRD no sea competencia de la UAE DIAN, se debe remitir a la autoridad o entidad competente; para ello se debe realizar el siguiente procedimiento por el SIE de PQSRD:



- ✓ La solicitud debe ser clasificada previamente.
- ✓ Seleccione la solicitud que no es de competencia de la UAE DIAN.
- ✓ Elija la opción Remitir a Entidad Externa del menú de acciones ubicado en la parte inferior de la pantalla y pulse Continuar. (Esta opción se encuentra en revisión)



Este pantallazo aparecerá una vez se haya pulsado Continuar, encontrará en la parte superior de la pantalla los datos de la solicitud, tal como se presentan en la bandeja de tareas por si requiere revisar algún dato en la parte inferior de la pantalla las casillas para que ingrese los datos correspondientes a la autoridad o entidad a la cual va a remitir la solicitud, tenga en cuenta que el SIE de PQSRD guarda la información de algunas entidades utilizadas con mayor frecuencia, para ello digite el nombre en la razón social, si el SIE de PQSRD cuenta con la información se diligenciarán automáticamente las casillas con los datos correspondientes, revíselas y continúe con el procedimiento. Si no se encuentra la entidad, por favor ubique los datos respectivos y regístrelos en estas casillas, cuando haya terminado pulse en el botón Continuar.

### 8.9. SOLICITAR AMPLIACIÓN

Esta opción aplica cuando el funcionario competente de dar respuesta final constate que una petición ya radicada está incompleta o que el peticionario deba realizar una gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo.

Para la acción de ampliación de la solicitud tenga en cuenta:

- ✓ La solicitud es competencia del área que la tiene asignada.
- ✓ La información adicional solicitada al peticionario no reposa en la UAE DIAN.
- ✓ Requerir toda la información o la gestión a cargo del peticionario por una sola vez.
- ✓ Realizar la acción de ampliación dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la fecha de radicación de la solicitud con la indicación de al peticionario para que la complete en el término máximo de un (1) mes.

**Nota 1** Todas las acciones que se relacionen con el envío de comunicaciones al peticionario las debe realizar el funcionario competente a través del SIE de PQSRD dentro de los términos legales.

**Nota 2.** La petición respecto de la cual se le solicita ampliación continuará en la bandeja de tareas del funcionario hasta que el peticionario incluya la ampliación por el SIE de PQSRD o se decrete el desistimiento tácito.

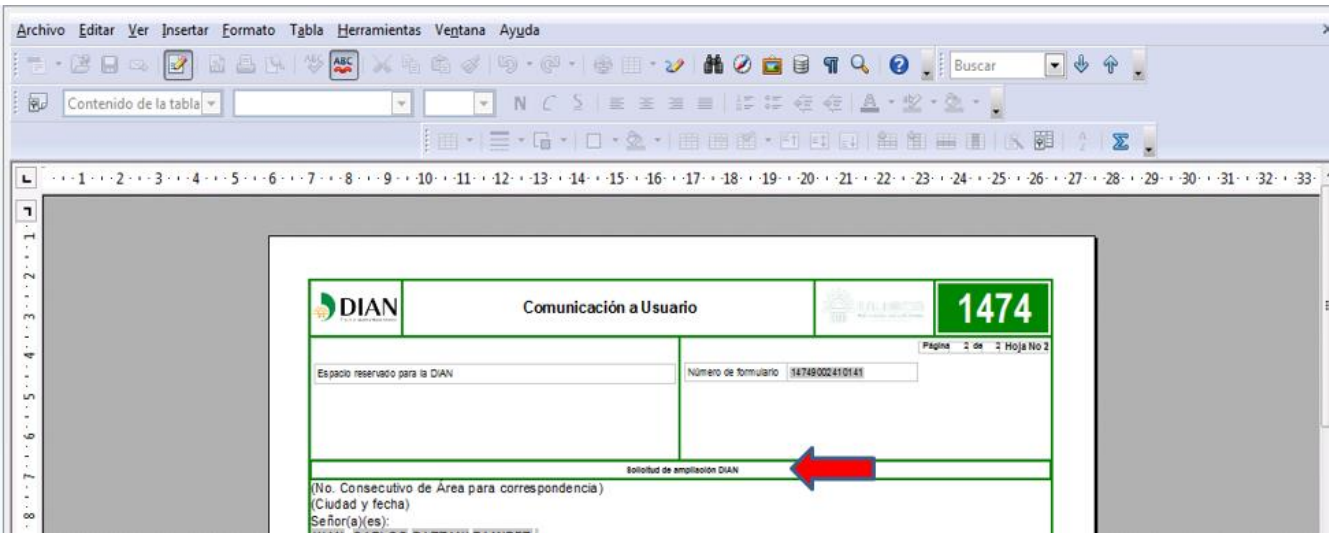
Para realizar la acción de ampliación de la solicitud:

- ✓ Seleccione la solicitud.
- ✓ Elija la opción Solicitar ampliación del menú de acciones ubicado en la parte inferior de la pantalla y pulse Continuar.
- ✓ El SIE genera una ventana emergente con el formato 1474 "solicitud de Ampliación DIAN en donde se encuentran los datos del peticionario y un campo editable donde se le requiere para que allegue la información, allí se le indica el término legal de un (1) mes para allegar la información o la gestión a su cargo según el caso.

Número de Solicitud	Fecha de creación	Tipo de solicitud	Estado	PDF
201582140100009472	26-03-2015	Derecho de petición	A	
201582140100010521	26-03-2015	Derecho de petición	A	
201582140100010525	26-03-2015	Petición de información	A	

Acción	--- Seleccione una acción ---
	Asignar Solicitud Informar Respuesta Final Informar Respuesta Parcial <b>Solicitar Ampliación</b> Incluir Ampliación No competencia
	Seleccione la acción a ejecutar --- Seleccione una acción ---



Si la solicitud cuenta únicamente con dirección física recuerde que debe ingresar la información que entregue el área de correspondencia como radicado para que pase de estado (A) a (PR) y luego a (PI)

El estado de la solicitud se mostrará como PI - Pendiente de Información:

201182140100000126	12-09-2011	Petición de información		
--------------------	------------	-------------------------	--	--

Tema	Descripción del hecho	Ubicación	Anexo
	Descripción del hecho	pruebas no competencia	
	Fecha de ocurrencia	12-09-2011	

En el momento en que el peticionario ingrese la información requerida por medio del SIE de PQSRD ésta se reflejará en la Descripción del hecho de la solicitud en la bandeja de tareas del funcionario y el Estado de la solicitud cambiará nuevamente a ---) A – Asignada

201182140100000126	29-12-2011	Petición de información		
Tema	Descripción del hecho	Ubicación	Anexo	
Descripción del hecho	nullTexto envio de ampliación por parte del usuario.			
Fecha de ocurrencia	12-09-2011			

A partir del día siguiente en que el interesado aporte los documentos o información requeridos, se reactivará el término legal para resolver la petición. Antes de vencer el término el plazo concedido de un (1) mes el peticionario puede solicitar prórroga hasta por un término igual vale decir, por un (1) mes adicional.

### 8.10. INCLUIR AMPLIACIÓN

Esta acción puede darse de dos (2) maneras: (i) que sea ingresada directamente por el peticionario en el SIE de PQSRD; (ii) que la radique en forma física en la ventanilla única de correspondencia en cuyo caso debe ser ingresada por la dependencia competente antes del vencimiento del término legal señalado, de esta forma se continúa con la acción de respuesta de fondo al peticionario.

Si la información solicitada al peticionario por intermedio del SIE de PQSRD, es enviada para su comunicación por un canal de atención diferente como correspondencia externa, correo electrónico del funcionario que la requiere, es necesario ingresar la comunicación al peticionario y la información recibida, al SIE de PQSRD para dar respuesta final a la solicitud, para ello se debe realizar el siguiente procedimiento:

Número de Solicitud	Fecha de creación	Tipo de solicitud	Estado	PDF												
201182140100000095	12-07-2011	Reclamo	PI													
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Tema</th> <th>Descripción del hecho</th> <th>Ubicación</th> <th>Anexo</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Tema</td> <td colspan="3">Campaña Omisos</td> </tr> <tr> <td>Subtema</td> <td colspan="3">Otra (Especifique)</td> </tr> </tbody> </table>					Tema	Descripción del hecho	Ubicación	Anexo	Tema	Campaña Omisos			Subtema	Otra (Especifique)		
Tema	Descripción del hecho	Ubicación	Anexo													
Tema	Campaña Omisos															
Subtema	Otra (Especifique)															
201182140100000101	14-07-2011	Queja por atención	A													
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Acción</th> <th>--- Seleccione una acción ---</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Seleccione una acción a ser ejecutada</td> <td> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px;"> <div style="background-color: #e0e0e0; padding: 2px;">--- Seleccione una acción ---</div> <div style="background-color: #0070c0; color: white; padding: 2px;">--- Seleccione una acción ---</div> <div style="background-color: #e0e0e0; padding: 2px;">Incluir Ampliación</div> </div> </td> </tr> </tbody> </table>					Acción	--- Seleccione una acción ---	Seleccione una acción a ser ejecutada	<div style="border: 1px solid black; padding: 2px;"> <div style="background-color: #e0e0e0; padding: 2px;">--- Seleccione una acción ---</div> <div style="background-color: #0070c0; color: white; padding: 2px;">--- Seleccione una acción ---</div> <div style="background-color: #e0e0e0; padding: 2px;">Incluir Ampliación</div> </div>								
Acción	--- Seleccione una acción ---															
Seleccione una acción a ser ejecutada	<div style="border: 1px solid black; padding: 2px;"> <div style="background-color: #e0e0e0; padding: 2px;">--- Seleccione una acción ---</div> <div style="background-color: #0070c0; color: white; padding: 2px;">--- Seleccione una acción ---</div> <div style="background-color: #e0e0e0; padding: 2px;">Incluir Ampliación</div> </div>															

2012

En el caso de la recepción por medio diferente al SIE de PQSRD se debe ingresar la ampliación de la siguiente forma:

**Ampliar Solicitud**

Por favor ingrese la información que haya omitido en la solicitud inicial ó la requerida por la DIAN para atenderla. Recuerde que la calidad de la información proporcionada facilitará el tramite de su solicitud.

**Datos de Quien Presenta**

Datos de identificación	
Tipo Documento	Cédula de Ciudadanía
Número de Documento	52421221
Primer Apellido	COORDINADOR GENERAL
Segundo Apellido	QRS
Primer Nombre	PRUEBA
Otros Nombres	
Razón social	

Datos de Ubicación	
País	CO - COLOMBIA

Una vez pulsado el botón Continuar aparecerá la solicitud con la información inicialmente presentada por el peticionario; por favor incluya únicamente los datos que haya aportado adicionalmente el peticionario; si la información es demasiado extensa y se tiene la posibilidad de escanearla, puede incluirse como archivo anexo dejando en la casilla Descripción del hecho de la solicitud la observación que ha incluido la información allegada como anexo.

Realizada la inclusión se generará un formato 1450 para constancia de la información incorporada y la solicitud cambiará de estado, así podrá dar respuesta a la misma.

El procedimiento descrito es el ÚNICO permitido para utilizar esta acción, no está permitido que el funcionario ingrese y modifique la información presentada por el usuario externo.

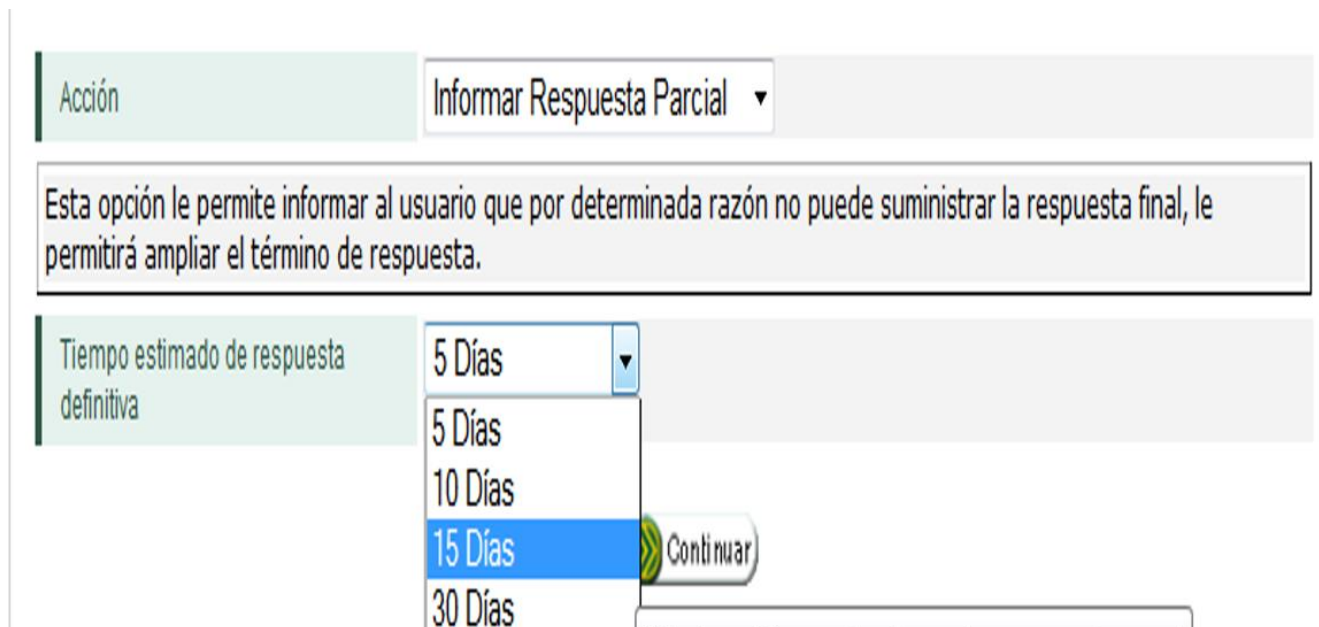
### 8.11. EXPEDIR RESPUESTA PARCIAL

Aplica cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos señalados legalmente, por lo que la entidad debe informar esta circunstancia al interesado antes del vencimiento del término indicado en la ley, expresando los motivos de la demora e indicando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará la respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto. Para tal fin realice los siguientes pasos:





- ✓ Seleccione la solicitud.
- ✓ Elija la opción Informar Respuesta Parcial del menú de acciones ubicado en la parte inferior de la pantalla y pulse Continuar.



En la casilla tiempo estimado de respuesta definitiva elija el tiempo estimado en el que resolverá la petición, máximo diez (10) días para peticiones de información o copias, quince (15) días para peticiones en general y treinta (30) días para consulta.

## 8.12. EXPEDIR RESPUESTA FINAL

Si la solicitud tiene registrado el correo electrónico del peticionario, el SIE de PQSRD envía automáticamente la respuesta parcial y continúa en la bandeja del funcionario para que a más tardar vencido el plazo señalado se dé la respuesta de fondo del caso.

Cuando la respuesta debe enviarse por correo físico, se realiza de acuerdo al procedimiento PR-ADF-0157 comunicaciones oficiales de salida, registrando la respuesta y para que cambie el estado PR, se elige la acción Ingresar radicación, se registra el número de radicación del envío dado por el área de correspondencia en el SIE de PQSRD y quede en la bandeja del funcionario para que a más tardar vencido el plazo señalado se dé la respuesta de fondo del caso.

Una vez se cuente con toda la información necesaria para responder la solicitud realice:

- ✓ Seleccione la solicitud.
- ✓ Elija la opción Informar Respuesta Final del menú de acciones ubicado en la parte inferior de la pantalla y pulse Continuar

Número de Solicitud	Fecha de creación	Tipo de solicitud	Estado	PDF
201582140100010804	14-04-2015	Petición de información	ET	

Tema	Descripción del hecho	Ubicación	Anexo
	DESCRIPCIÓN DEL HECHO		
	ANEXO CORRESPONDENCIA CON RDA 000E2015014438		
	FECHA DE OCURRENCIA		
	13-04-2015		

2

Acción
Informar Respuesta Final
--- Seleccione una acción ---
Asignar Solicitud
Clasificar la Solicitud
Remitir a Entidad Externa
Asignar a Área Competente
<b>Informar Respuesta Final</b>
Informar Respuesta Parcial
Incluir Ampliación

de Impuestos y Aduanas Nacionales 2012

El SIE de PQSRD genera una ventana emergente con el formato 1474 "Respuesta final en donde se encuentran los datos del peticionario y un campo editable en el que se registra la respuesta correspondiente.

Si la solicitud tiene registrado el correo electrónico del peticionario, el SIE de PQSRD envía automáticamente la respuesta final y cierra el caso. Cuando la respuesta debe enviarse por correo físico, se realiza de acuerdo al procedimiento PR-ADF-0157 comunicaciones oficiales de salida, registrando la respuesta final y para que cambie el estado PR elija la acción Ingresar radiación se registra el número de radicación del envío dado por el área de correspondencia en el SIE PQSRD así se cierra el caso.

**Nota 1:** El SIE de PQSRD, no permite adjuntar documentos en las respuestas.

**Nota 2:** La respuesta a las peticiones anónimas debe notificarse mediante aviso en el sitio Web de la DIAN.

DIAN Atención al ciudadano Trámites y Servicios Transaccional Normatividad Impuestos Aduanas Viajeros Fiscalización y Control Prensa

Portal DIAN/ Atención al ciudadano/ Contáctenos

## PQSR Y DENUNCIAS

Deseo enviar mi queja, reclamos, sugerencia, petición o felicitación.

### Ingrese a Través de Nuestro Servicio Virtual

- [Presentación del Servicio](#)
- [Cartilla Instruccional](#)
- [Paso a Paso Servicio PQRS](#)
- [Respuestas a PQRS Anónimos](#)

Encuentre toda la información general del servicio informático de Quejas, Reclamos, Sugerencias, Glosario, Marco Normativo y Preguntas Frecuentes.

[Encuesta de Satisfacción del Servicio PQRS y Denuncias](#)

### 8.13. DECLARAR DESISTIMIENTO TÁCITO

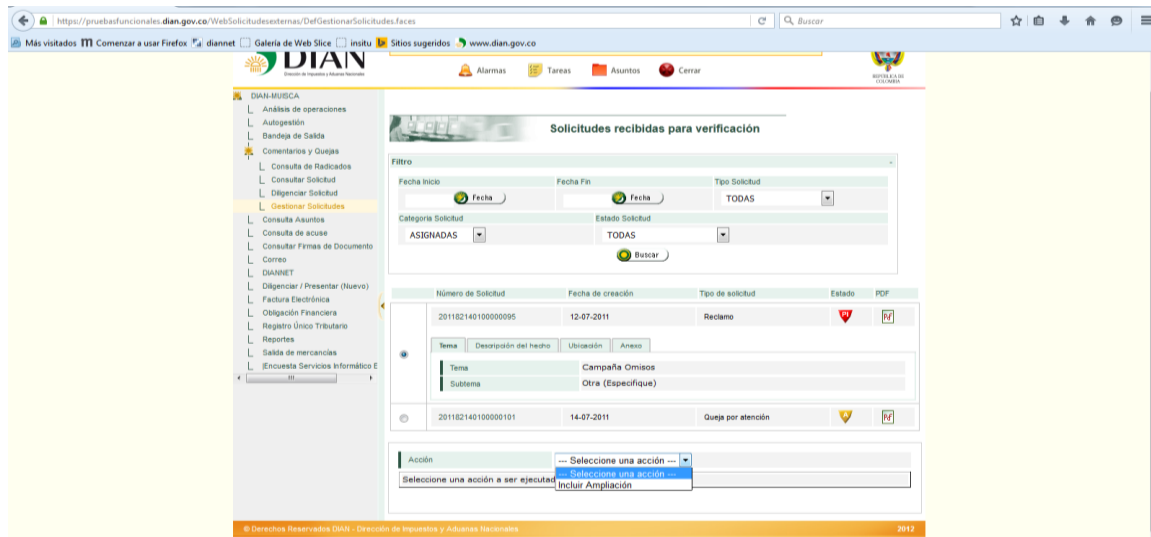
Esta acción aplica cuando vencidos los plazos señalados para ampliar información y verificado que el peticionario no ha suministrado la información solicitada, el funcionario de la DIAN competente para responder decretará el desistimiento tácito el cual se registra en el SIE de PQSRD.

El SIE de PQSRD no cuenta con la plantilla del acto administrativo motivado mediante el cual se decreta el desistimiento tácito previsto en la Ley 1755; sin embargo, el sistema sí cuenta con la opción de incluir el **desistimiento**, con la acción **“solicitar ampliación”** para que el estado se torne en

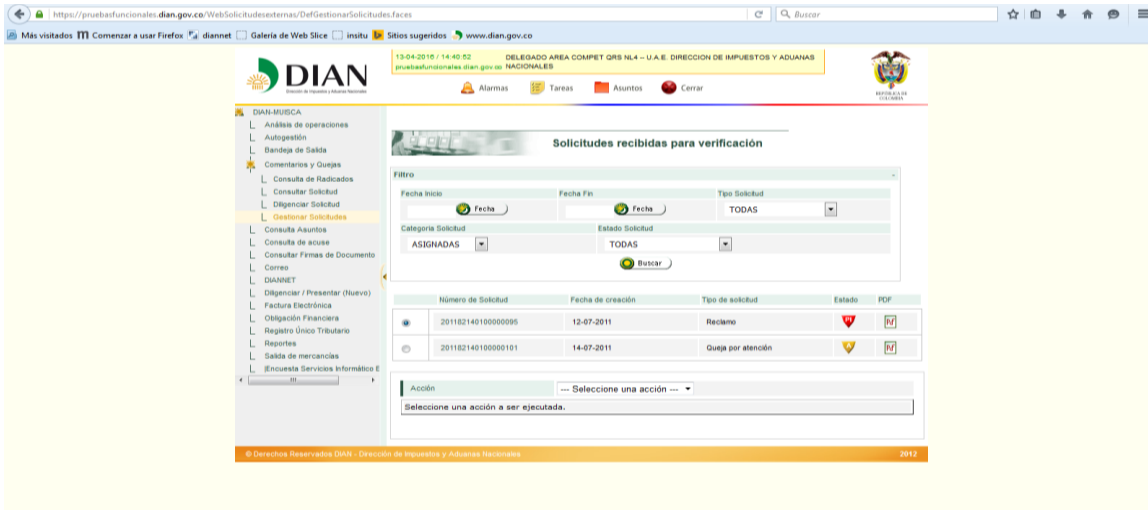
“**Pendiente información(PI)**”, transcurrido el plazo de un (1) mes o de la prórroga por un (1) mes más previsto legalmente, se selecciona la acción “**incluir ampliación**” y se diligencia **respuesta final** en el formato 1474 incorporando el texto donde se indica que se **configuró el desistimiento en los términos de la ley 1755** para cerrar la solicitud en el sistema, sin perjuicio de la presentación de una nueva solicitud.

Las acciones a seguir son:

- Pulsar incluir ampliación



6. Cambia de estado a PI (pendiente de información)



**Solicitudes recibidas para verificación**

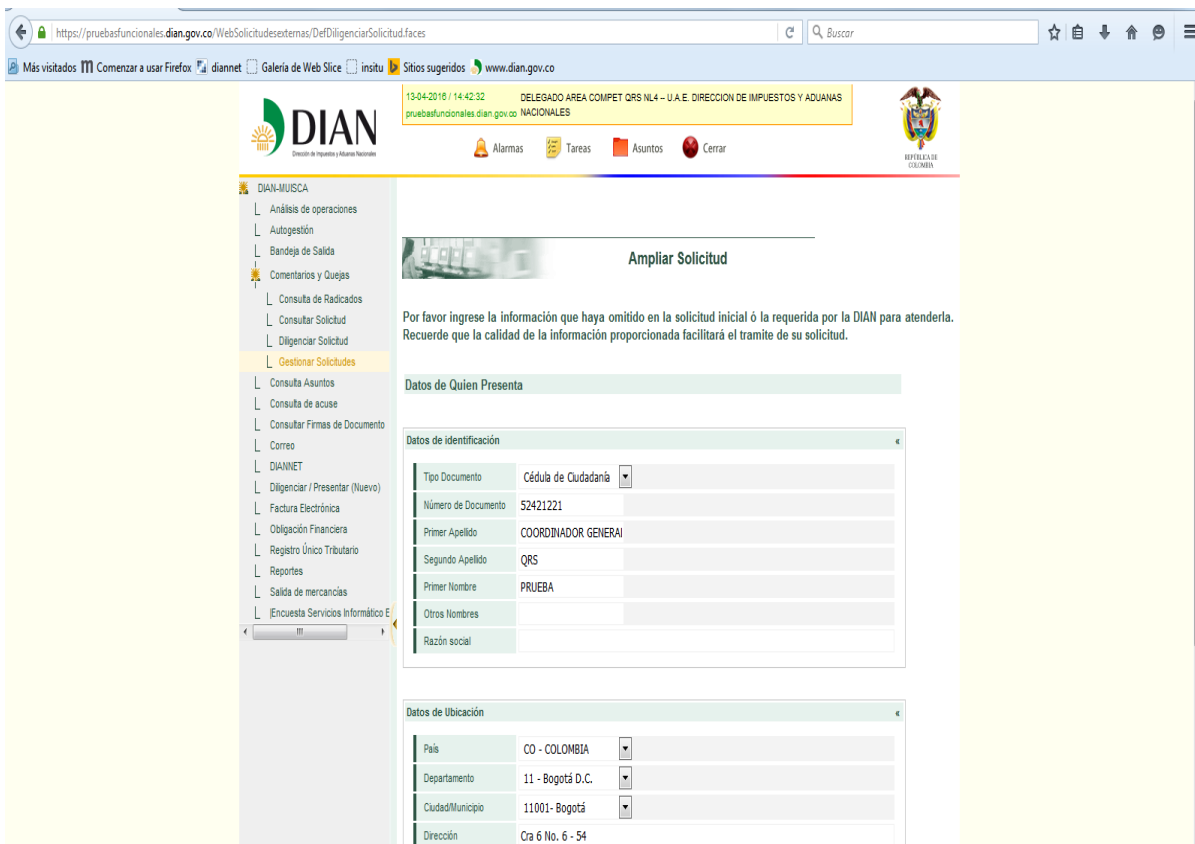
Filtro

Fecha Inicio: Fecha Fin: Tipo Solicitud: TODAS

Categoría Solicitud: ASIGNADAS Estado Solicitud: TODAS

Número de Solicitud	Fecha de creación	Tipo de solicitud	Estado	PDF
201182140100000095	12-07-2011	Reclamo		
201182140100000101	14-07-2011	Queja por atención		

Acción: Seleccione una acción



**Ampliar Solicitud**

Por favor ingrese la información que haya omitido en la solicitud inicial ó la requerida por la DIAN para atenderla. Recuerde que la calidad de la información proporcionada facilitará el trámite de su solicitud.

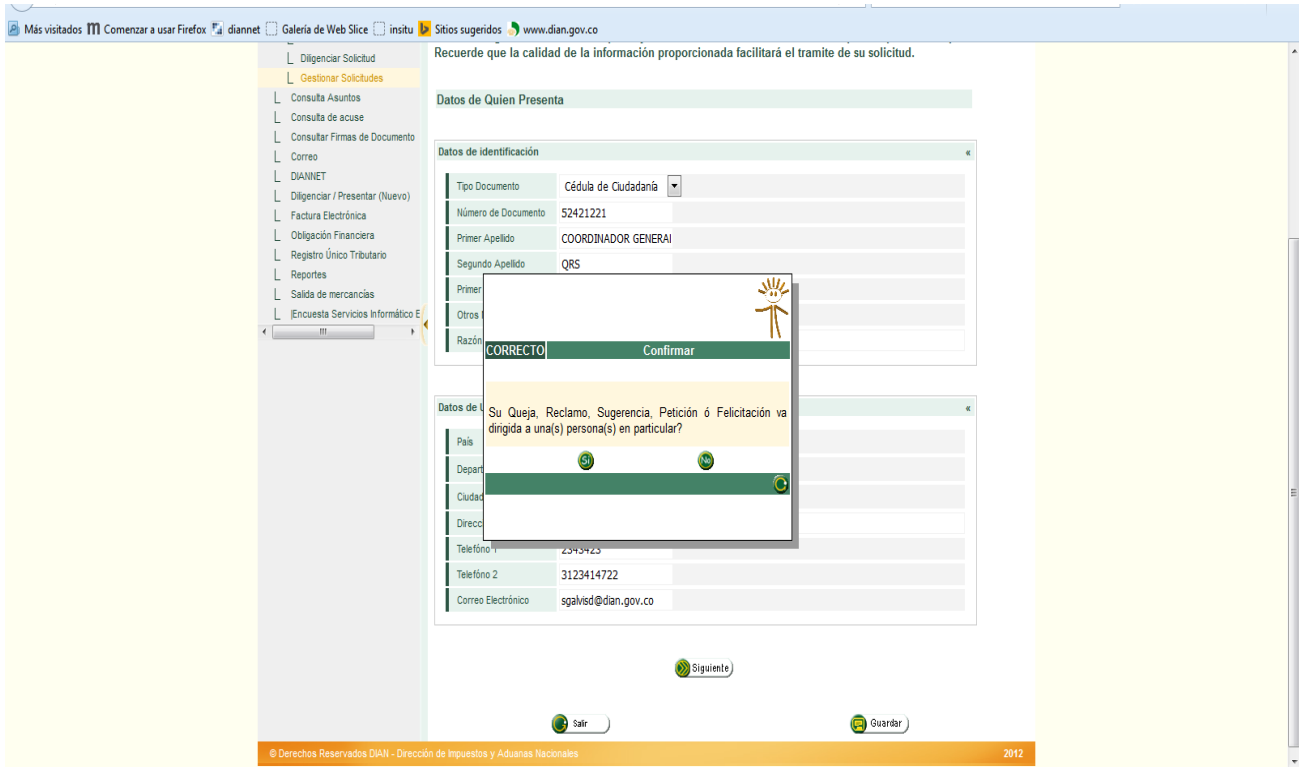
Datos de Quien Presenta

Datos de identificación

Tipo Documento	Cédula de Ciudadanía
Número de Documento	52421221
Primer Apellido	COORDINADOR GENERAL
Segundo Apellido	QRS
Primer Nombre	PRUEBA
Otros Nombres	
Razón social	

Datos de Ubicación

País	CO - COLOMBIA
Departamento	11 - Bogotá D.C.
Ciudad/Municipio	11001 - Bogotá
Dirección	Cra 6 No. 6 - 54



Más visitados Comenzar a usar Firefox diannet Galería de Web Slice insitu Sitios sugeridos www.dian.gov.co

Recuerde que la calidad de la información proporcionada facilitará el trámite de su solicitud.

**Datos de Quien Presenta**

**Datos de Identificación**

Tipo Documento	Cédula de Ciudadanía
Número de Documento	52421221
Primer Apellido	COORDINADOR GENERAL
Segundo Apellido	QRS
Primer	
Otros	
Razón	

**CONFIRMACIÓN**

**CORRECTO** Confirmar

**Datos de**

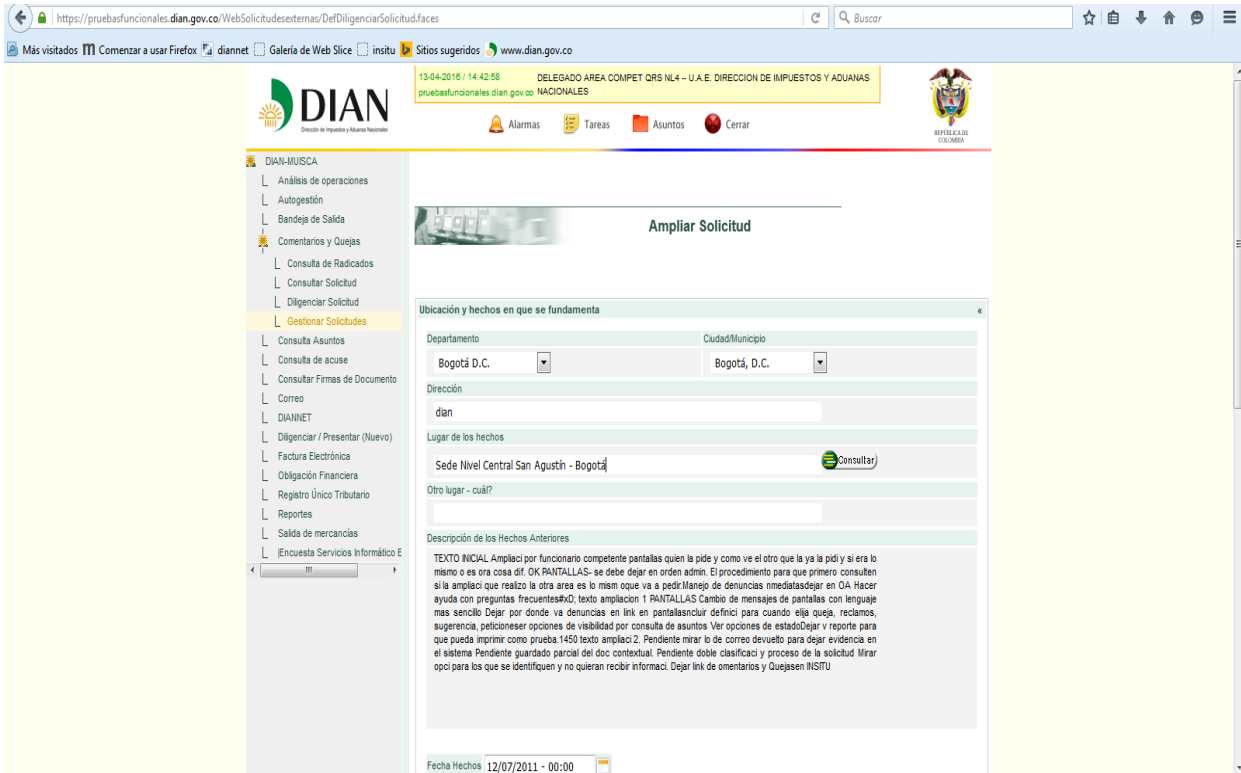
Su Queja, Reclamo, Sugerencia, Petición ó Felicitación va dirigida a una(s) persona(s) en particular?

Pais	
DePART	
Ciudad	
Direcc	
Teléfono 1	25439423
Teléfono 2	3123414722
Correo Electrónico	sgalvisd@dian.gov.co

**Siguiente**

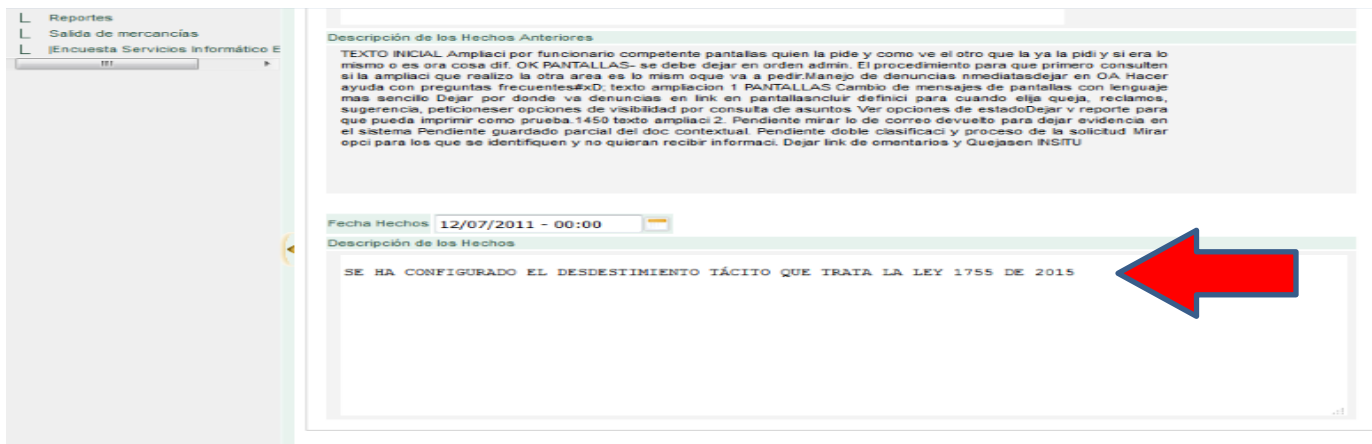
**Salir** **Guardar**

© Derechos Reservados DIAN - Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales 2012

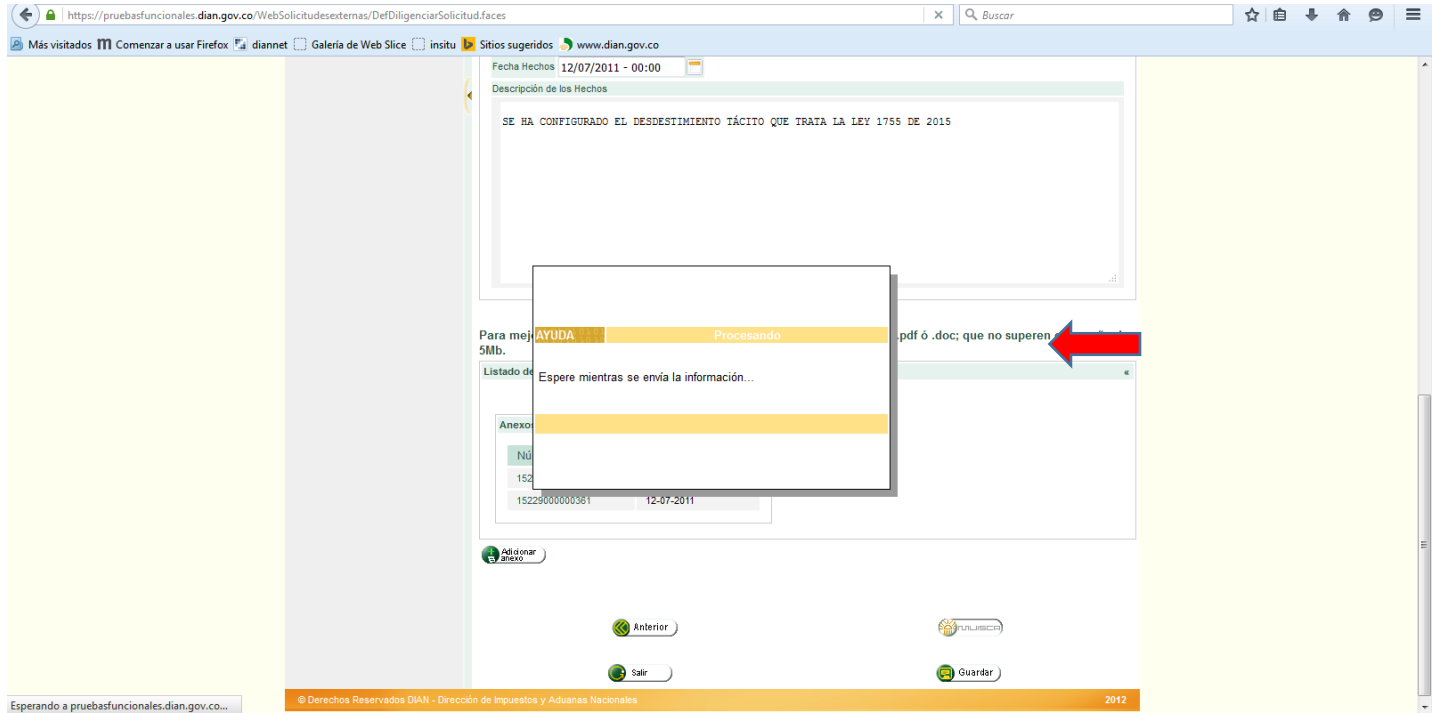


a. Configurar el desistimiento tácito

Registre en la casilla Descripción de los hechos: Se ha configurado el desistimiento tácito de que trata la ley 1755 de 2015



En la ventana emergente aparece mensaje de espera mientras se envía la información



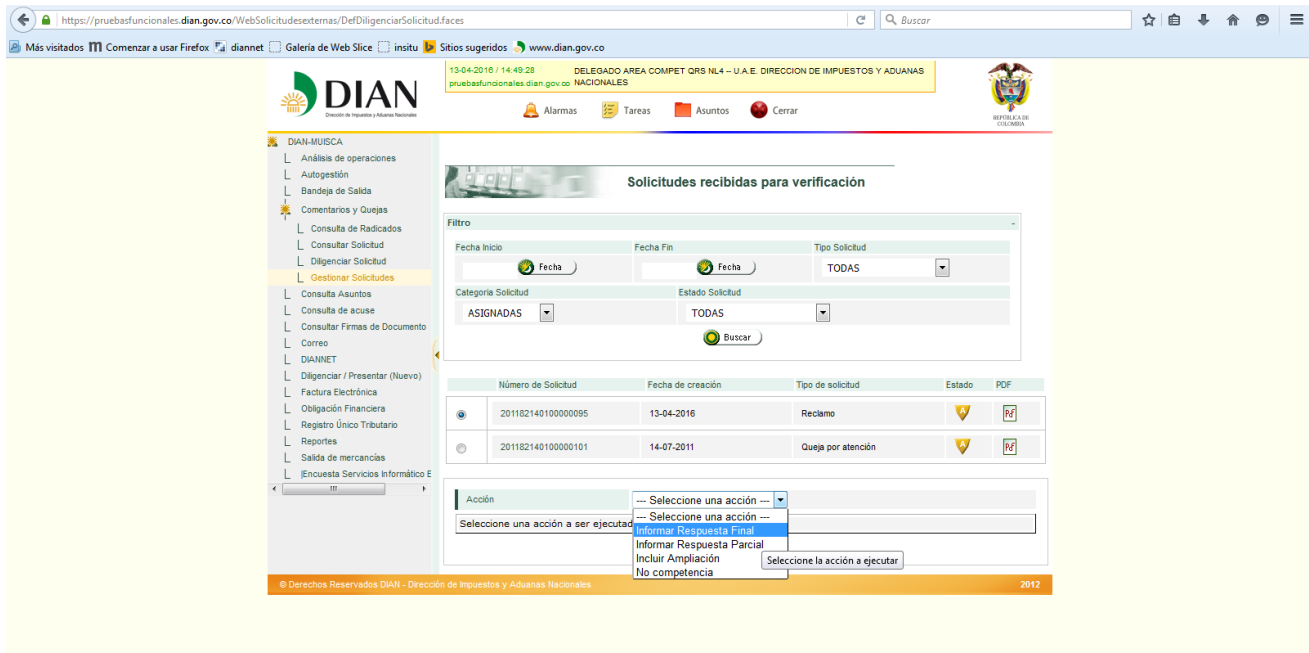
Dar clic en guardar, luego en salir.

### CAMBIA DE ESTADO A (ASIGNADA)

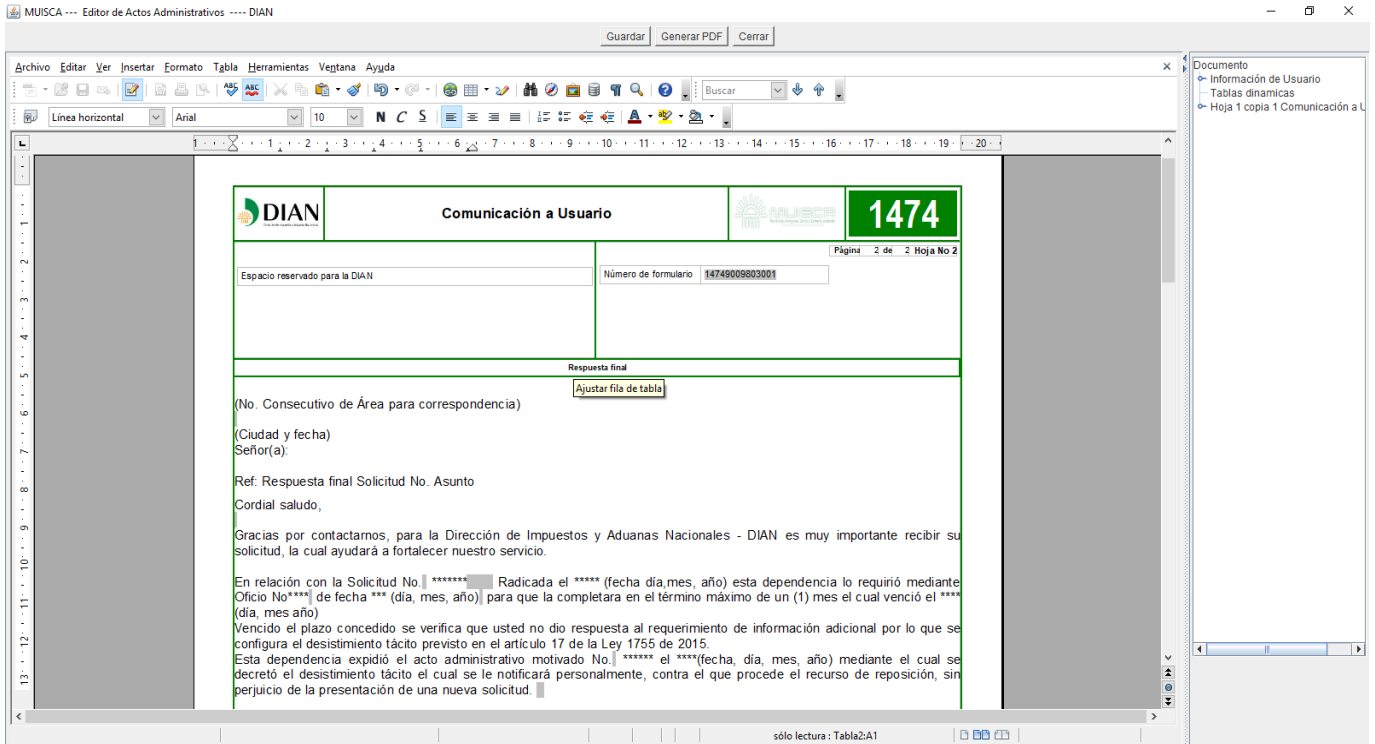




b. Seleccione opción dar respuesta final para el adecuado cierre de la solicitud.



El SIE de PQSRD genera una ventana emergente con el formato 1474 “Respuesta final” en donde se encuentran los datos del petionario y un campo editable donde se registrarán en forma breve por lo menos, los siguientes hechos:



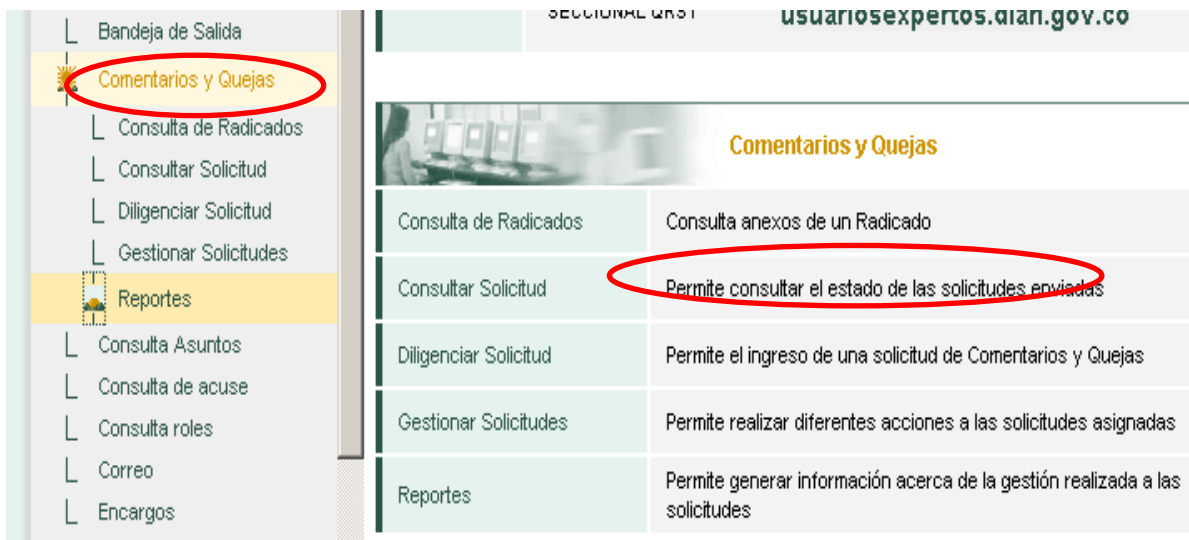
**Nota 1.** La respuesta final cierra la petición en el SIE de PQSRD, pero fundamentalmente, cuando se configura el desistimiento tácito, el acto administrativo mediante el cual se decreta, debe expedirse y notificarse de acuerdo con lo exigido en el cuarto inciso del artículo 17 de la Ley 1755 de 2015 vale decir, debe motivarse, notificarse personalmente, indicar que contra él procede el recurso de reposición, e informarle al peticionario que la solicitud puede ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales.

**Nota 2** Se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud o de la actuación cuando no satisfaga el requerimiento de solicitud de información, salvo que antes de vencer el plazo concedido solicite prorroga hasta por un término igual.

#### 8.14. CONSULTAR SOLICITUD

Esta acción permite consultar las solicitudes externas gestionadas por el usuario, la información contenida en la solicitud, anexos si los tiene y la trazabilidad.

En las direcciones seccionales las solicitudes gestionadas pueden ser consultadas desde el Rol 1366 - Funcionario Dirección Seccional Responsable PQSRD. Para la opción reportes ubicada en el menú principal la persona debe tener adicionalmente el rol 1372.



## 8.15. GENERAR REPORTES

Una vez haya pulsado esta opción aparecerán los diferentes tipos de reportes creados dentro del SIE de PQSRD para ser utilizados y facilitar la consulta requerida.

Dentro de las opciones existentes puede encontrar:

a. Reporte Datos solicitud 1450: Este reporte muestra los “Datos de quien presenta la solicitud” y el “Lugar de los hechos” con toda la información que contienen las casillas del formato 1450 para que verifique la información allí contenida.

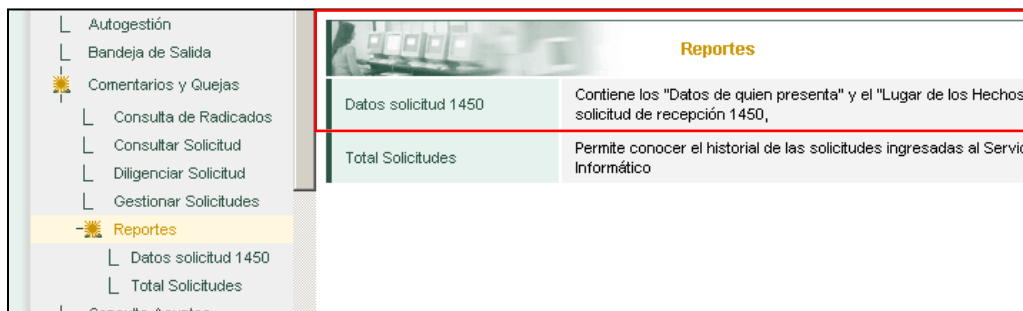
Para gestionar estos reportes es necesario contar con el rol 1372 para lo cual se deben seguir las indicaciones del numeral 6 de este manual relativa a la administración de roles.

b. Reporte Total solicitudes: Este reporte está diseñado para que muestre todas las solicitudes creadas dentro del SIE de PQSRD y toda la información de cada solicitud, por ello aparece varias veces cada solicitud de acuerdo al número de tareas o eventos (clasificación, asignación, etc.) que se hayan realizado, lo cual no quiere decir que se repitan; por ende se debe tener en cuenta en el

momento de tomar la información, para que no se reporte duplicada; dicha información se muestra por medio de una hoja de cálculo para facilitar aún más el trabajo.

Dentro del reporte se puede generar la información de las solicitudes con Estado T – terminadas, para tal fin existe una casilla con el nombre de “Estado de la solicitud”; para el caso de las solicitudes TERMINADAS, se debe filtrar por esta casilla.

Para la generación de reportes del SIE de PQSRD, se debe contar con el rol 1372 el cual puede solicitarse mediante comunicación al PST adjuntando el formato 1639 última versión. Este rol lo puede solicitar cualquier funcionario de la UAE DIAN así no cuente con los otros roles del SIE de PQSRD en razón a que no son excluyentes.



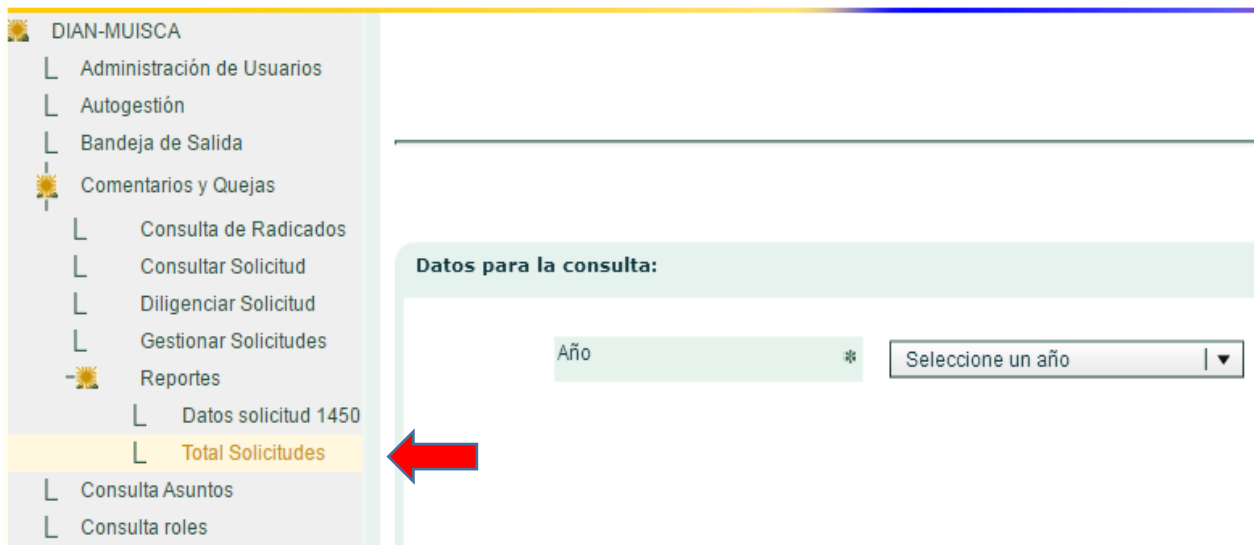
A continuación, aparecerá en el menú de opciones de comentarios y quejas debajo de la opción “Gestionar Solicitudes” la palabra Reportes lo que le permitirá descargar automáticamente los reportes del sistema en archivo Excel.

Al ingresar a la opción “Reportes” se desplegarán: “Datos solicitud 1450” que permite identificar los datos básicos de los peticionarios que han radicado solicitudes por medio del SIE de PQSRD y el lugar de los hechos; “Total Solicitudes” el cual permite revisar toda la trazabilidad de cada una de las solicitudes radicadas en el SIE de PQSRD en un periodo determinado.

Cuando desee consultar las solicitudes que ha gestionado su área, puede utilizar la opción de reportes opción de reporte total solicitudes; se ingresa como usuario registrado y se escoge la opción Reportes.



Se selecciona la opción: Total Solicitudes y se va registrando la información solicitada en las pestañas que se van desplegando así:



Año: Corresponde al cual se va a realizar la búsqueda.

Fecha inicial y fecha final: Rango de fechas dentro de las que se quieren identificar las solicitudes que tuvieron acción.

Dirección Seccional: Escoger una o todas las requeridas

Tipo de Solicitud: Identifica las solicitudes según su clasificación: Queja por atención, lavado de activos, no aplica, queja disciplinaria, reclamo, sugerencia, petición de información, derecho de petición, felicitación, consulta, denuncia.

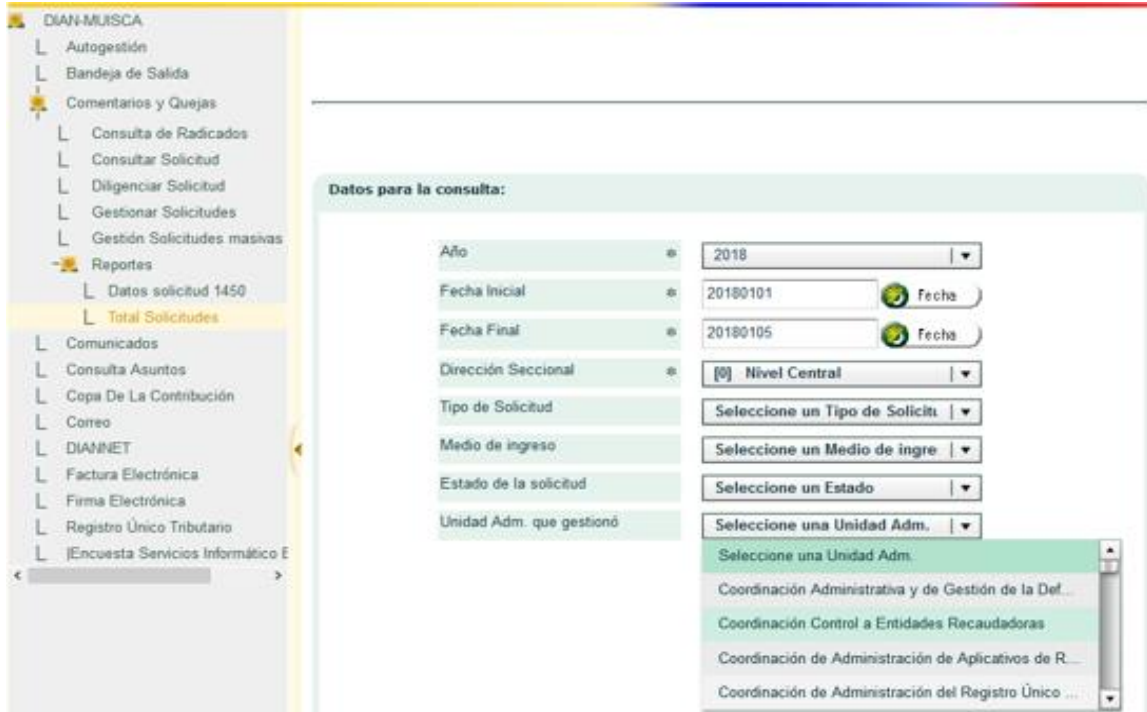
Tema: Identifica las solicitudes clasificada por tema tratado

Subtema: Identifica las solicitudes por clasificadas con subtema.

Medio de ingreso: Canal de atención por el cual ingresó la solicitud, correspondencia, portal DIAN, telefónico, presencial.

Estado de la solicitud: Se diligencia si se tiene conocimiento del estado en el cual se encuentra la solicitud: Desistida, estudio de competencias, estudio disciplinario, estudio de solución, pendiente de información, terminada, vencida.

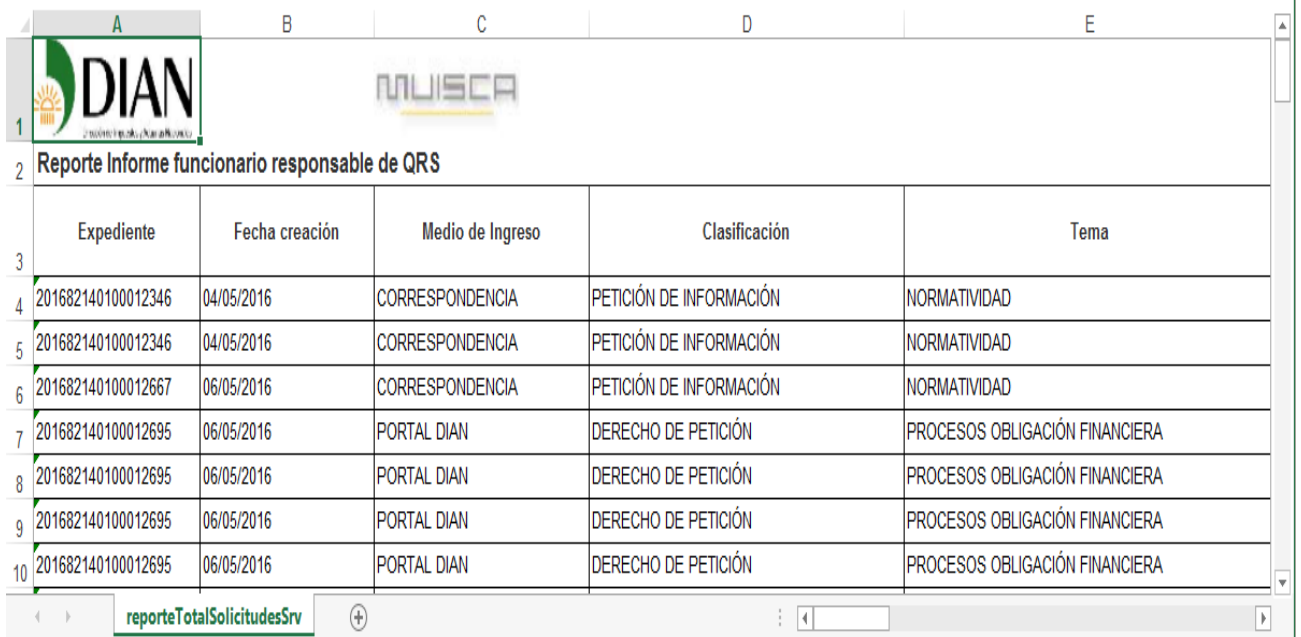
Unidad Administrativa que Gestionó: opción para identificar las solicitudes del área de la UAE DIAN que las tienen asignadas.



**Datos para la consulta:**

Año	2018
Fecha Inicial	20180101 <input type="button" value="Fecha"/>
Fecha Final	20180105 <input type="button" value="Fecha"/>
Dirección Seccional	[0] Nivel Central
Tipo de Solicitud	Seleccione un Tipo de Solicitu
Medio de ingreso	Seleccione un Medio de ingre
Estado de la solicitud	Seleccione un Estado
Unidad Adm. que gestionó	Seleccione una Unidad Adm. Seleccione una Unidad Adm. Coordinación Administrativa y de Gestión de la Def... Coordinación Control a Entidades Recaudadoras Coordinación de Administración de Aplicativos de R... Coordinación de Administración del Registro Único ...

Luego de elegir algunas o todas las opciones desplegadas se generará un archivo en Excel de la siguiente manera:



Expediente	Fecha creación	Medio de Ingreso	Clasificación	Tema
201682140100012346	04/05/2016	CORRESPONDENCIA	PETICIÓN DE INFORMACIÓN	NORMATIVIDAD
201682140100012346	04/05/2016	CORRESPONDENCIA	PETICIÓN DE INFORMACIÓN	NORMATIVIDAD
201682140100012667	06/05/2016	CORRESPONDENCIA	PETICIÓN DE INFORMACIÓN	NORMATIVIDAD
201682140100012695	06/05/2016	PORTAL DIAN	DERECHO DE PETICIÓN	PROCESOS OBLIGACIÓN FINANCIERA
201682140100012695	06/05/2016	PORTAL DIAN	DERECHO DE PETICIÓN	PROCESOS OBLIGACIÓN FINANCIERA
201682140100012695	06/05/2016	PORTAL DIAN	DERECHO DE PETICIÓN	PROCESOS OBLIGACIÓN FINANCIERA
201682140100012695	06/05/2016	PORTAL DIAN	DERECHO DE PETICIÓN	PROCESOS OBLIGACIÓN FINANCIERA

Si desea puede guardar el archivo y realizar los filtros según lo requerido. Las siguientes son las columnas del reporte Total Solicitudes con su respectiva descripción:

COLUMNAS DEL REPORTE	DESCRIPCIÓN
Expediente	Número de identificación de la solicitud asignado en forma automática por el SIE de PQSRD.
Fecha de creación	Fecha de ingreso de la solicitud en el SIE de PQSRD.
Medio de ingreso	Canal de atención por el cual se radicó: Correspondencia, portal DIAN, telefónico, presencial.
Clasificación	Identifica las solicitudes según se trate de: Queja por atención, lavado de activos, no aplica, queja disciplinaria, reclamo, sugerencia, petición de información, derecho de petición, felicitación, consulta, denuncia.
Tema	Identifica las solicitudes clasificada por asunto tratado.
Subtema	Identifica las solicitudes clasificadas por tema específico.



COLUMNAS DEL REPORTE	DESCRIPCIÓN
Otra	Asunto que no se encuentra en las tablas paramétricas anteriores.
Tipo	Clasificación por proceso (Tributario, Aduanero, Cambio y Administrativo)
Calidad de quien interpone la solicitud	Persona que presenta la solicitud.
Estado de la Solicitud	Etapas en la que se encuentra la solicitud.
Dirección seccional por donde ingresó	Sede Administrativa donde se radicó la solicitud.
Evento Actual	Última acción ejecutada a la solicitud.
Funcionario que la tiene asignada	Nombre del servidor público que tiene a su cargo la solicitud.
Rol del funcionario	Permiso de acceso al SIE de PQSRD otorgado al servidor público.
Fecha de Asignación a competente	Corresponde a la fecha de asignación al servidor público según la acción ejecutada a la solicitud.
Dirección Seccional Asignada	Sede administrativa de ubicación del servidor público que ejecutó la acción a la solicitud.
Unidad administrativa que gestionó	Dependencia donde se ubica el servidor público que ejecuta la acción a la solicitud.
Días Hábiles Evento	Tiempo que transcurre entre cada acción ejecutada a la solicitud
Estado del Evento	Historial de los sucesos por los que puede pasar la solicitud de acuerdo con las acciones realizadas.
Fecha terminación	Fecha de registro de la respuesta final en el SIE de PQSRD.
Fecha Max terminación	Fecha en la que se cumplen los términos legales.
Dirección Seccional que cerró el asunto	Sede administrativa que generó la respuesta final y la comunicó debidamente al peticionario.

COLUMNAS DEL REPORTE	DESCRIPCIÓN
Días Hábiles Solicitud	Tiempo que transcurre entre el ingreso y el debido cierre de la solicitud.

Opción de reporte Datos solicitud 1450. Se ingresa como usuario registrado, se escoge la opción “Datos solicitud 1450” el cual genera las opciones de filtro por fecha de creación.

Fecha inicial y fecha final: Rango de fechas del cual se quiere identificar las solicitudes que tuvieron acción. De clic en Consultar.



Se generará un archivo en Excel de la siguiente manera y si desea puede guardar el archivo.

Expediente		Estado de la solicitud	Número de identificación	Primer apellido	Primer nombre	Razón social	Departamento	Ciudad / Municipio	Dirección	Teléfono 1	Teléfono 2
201882140100000326	TERMINADA		45444545	XXX	LUIS	MINISTERIO DE XXXXX NACIONAL	Bogotá D.C.	Bogotá, D.C.	Calle X sur No. 99 B 88, Apto. 2001	3198765432	31323456789
201882140100000174	TERMINADA			GARCÍA	CAROLINA	MINISTERIO DE XXXXX NACIONAL	Antioquia	Medellín	Calle X sur No. 99 B 88, Apto. 2001	3198765432	31323456789
2018821401000001790	TERMINADA			GARCÍA	CAMILO	MINISTERIO DE XXXXX NACIONAL	Bogotá D.C.	Bogotá, D.C.	Calle X sur No. 99 B 88, Apto. 2001	3198765432	31323456789
2018821401000001790	TERMINADA			GARCÍA	CAMILO	MINISTERIO DE XXXXX NACIONAL	Bogotá D.C.	Bogotá, D.C.	Calle X sur No. 99 B 88, Apto. 2001	3198765432	31323456789
2018821401000002924	TERMINADA		79528077	GARCÍA	GUILHERMO	MINISTERIO DE XXXXX NACIONAL	Bogotá D.C.	Bogotá, D.C.	Calle X sur No. 99 B 88, Apto. 2001	3198765432	31323456789
2018821401000004133	TERMINADA		44443401	GARCÍA	ELIECER	MINISTERIO DE XXXXX NACIONAL	Valle del Cauca	Yumbo	Calle X sur No. 99 B 88, Apto. 2001	3198765432	31323456789
2018821401000004110	TERMINADA		4036824455	GARCÍA	ADRIANA	LEGGERENEGE	Antioquia	Medellín	Calle X sur No. 99 B 88, Apto. 2001	3198765432	31323456789
2018821401000004411	TERMINADA		75045912	GARCÍA	BALDOMERO	LEGGERENEGE	Córdoba	Sahagún	Calle X sur No. 99 B 88, Apto. 2001	3198765432	31323456789
2018821401000004412	ESTUDIO DE SOLICITUD		79382606	GARCÍA	JORGE	LEGGERENEGE			Calle X sur No. 99 B 88, Apto. 2001	3198765432	31323456789
2018821401000004414	ESTUDIO DE SOLICITUD			GARCÍA		LEGGERENEGE			Calle X sur No. 99 B 88, Apto. 2001	3198765432	31323456789
2018821401000004415	TERMINADA		79444480	GARCÍA	REINALDO	LEGGERENEGE	Bogotá D.C.	Bogotá, D.C.	Calle X sur No. 99 B 88, Apto. 2001	3198765432	31323456789
2018821401000004416	TERMINADA		9176809	GARCÍA	ALVARO	LEGGERENEGE	Santander	Bucaramanga	Calle X sur No. 99 B 88, Apto. 2001	3198765432	31323456789
2018821401000004417	ESTUDIO DE SOLICITUD		90404370	GARCÍA	YENI	LEGGERENEGE	Caldas	Manizales	Calle X sur No. 99 B 88, Apto. 2001	3198765432	31323456789
2018821401000004418	ESTUDIO DE SOLICITUD		400862850	XXX	DANIEL	COMUNICACIONES SAS	Atlántico	Barranquilla	Calle X sur No. 99 B 88, Apto. 2001	3198765432	31323456789
2018821401000004419	TERMINADA		79411910	GARCÍA	FERNANDO	COMUNICACIONES SAS	Meta	Villavieco	Calle X sur No. 99 B 88, Apto. 2001	3198765432	31323456789
2018821401000004420	TERMINADA			GARCÍA	CARLOS ALBERTO	COMUNICACIONES SAS	Cundinamarca	Funza	Calle X sur No. 99 B 88, Apto. 2001	3198765432	31323456789
2018821401000004421	ESTUDIO DE SOLICITUD		23800000	GARCÍA	EDNA	COMUNICACIONES SAS	Bogotá D.C.	Bogotá, D.C.	Calle X sur No. 99 B 88, Apto. 2001	3198765432	31323456789
2018821401000004423	ESTUDIO DE SOLICITUD		0	GARCÍA	ANONIMO	COMUNICACIONES SAS	Bogotá D.C.	Bogotá, D.C.	Calle X sur No. 99 B 88, Apto. 2001	3198765432	31323456789
2018821401000004424	TERMINADA		79411910	GARCÍA	FERNANDO	COMUNICACIONES SAS	Meta	Villavieco	Calle X sur No. 99 B 88, Apto. 2001	3198765432	31323456789
2018821401000004425	ESTUDIO DE SOLICITUD		11426.844	XXX	LUIS	COMUNICACIONES SAS	Bogotá D.C.	Bogotá, D.C.	Calle X sur No. 99 B 88, Apto. 2001	3198765432	31323456789
2018821401000004426	TERMINADA		7.185.518	GARCÍA	RICARDO	COMUNICACIONES SAS	Boyacá	Sogamoso	Calle X sur No. 99 B 88, Apto. 2001	3198765432	31323456789
2018821401000004427	ESTUDIO DE SOLICITUD		sin	GARCÍA	MARLEN	COMUNICACIONES SAS	Valle del Cauca	Cali	Calle X sur No. 99 B 88, Apto. 2001	3198765432	31323456789
2018821401000004428	ESTUDIO DE SOLICITUD		0	GARCÍA	ANONIMO	COMUNICACIONES SAS	Boyacá	Tunja	Calle X sur No. 99 B 88, Apto. 2001	3198765432	31323456789
2018821401000004429	ESTUDIO DE SOLICITUD		80438609	GARCÍA	BRANFOND	COMUNICACIONES SAS	Bogotá D.C.	Bogotá, D.C.	Calle X sur No. 99 B 88, Apto. 2001	3198765432	31323456789
2018821401000004430	TERMINADA		79411910	GARCÍA	FERNANDO	COMUNICACIONES SAS	Meta	Villavieco	Calle X sur No. 99 B 88, Apto. 2001	3198765432	31323456789
2018821401000004432	ESTUDIO DE SOLICITUD			GARCÍA	ANA	JUZGADO PRIMERO DE EJECUCION DE PENAS PRIVADAS	Boyacá	Tunja	Calle X sur No. 99 B 88, Apto. 2001	3198765432	31323456789
2018821401000004434	TERMINADA			GARCÍA	ANA	JUZGADO PRIMERO DE EJECUCION DE PENAS PRIVADAS	Córdoba	Montería	Calle X sur No. 99 B 88, Apto. 2001	3198765432	31323456789
2018821401000004435	TERMINADA			GARCÍA	ANA	JUZGADO PRIMERO DE EJECUCION DE PENAS PRIVADAS	Boyacá	Tunja	Calle X sur No. 99 B 88, Apto. 2001	3198765432	31323456789
2018821401000004437	ESTUDIO DE SOLICITUD		98528650	GARCÍA	WILLIAM	JUZGADO PRIMERO DE EJECUCION DE PENAS PRIVADAS	Antioquia	Medellín	Calle X sur No. 99 B 88, Apto. 2001	3198765432	31323456789
2018821401000004438	TERMINADA			GARCÍA	ELVIRA	JUZGADO SEPTIMO DE FAMILIA EN COORDINACION CON EL MINISTERIO DE PROTECCION SOCIAL	Bogotá D.C.	Bogotá, D.C.	Calle X sur No. 99 B 88, Apto. 2001	3198765432	31323456789
2018821401000004439	ESTUDIO DE SOLICITUD		17689465	GARCÍA	ALEXANDER	JUZGADO SEPTIMO DE FAMILIA EN COORDINACION CON EL MINISTERIO DE PROTECCION SOCIAL	Norte de Santander	Cúcuta	Calle X sur No. 99 B 88, Apto. 2001	3198765432	31323456789
2018821401000004440	ESTUDIO DE SOLICITUD		63489787	XXX	LUZ	JUZGADO SEPTIMO DE FAMILIA EN COORDINACION CON EL MINISTERIO DE PROTECCION SOCIAL					31323456789

Para terminar y salir correctamente dar Clic sobre la opción cerrar que aparece en la parte superior de las páginas y luego cierre el navegador.



Las siguientes son las columnas del reporte Datos solicitud 1450 con su respectiva descripción:

CAMPOS DEL REPORTE	DESCRIPCIÓN
Expediente	Número de identificación de la solicitud
Estado de la solicitud	Etapa en la que se encuentra la solicitud.
Número de identificación	Datos del peticionario
Primer apellido	
Primer nombre	
Razón social	
Departamento	
Ciudad / Municipio	
Dirección	
Teléfono 1	
Teléfono 2	
Correo Electrónico	
Dirección Seccional que Cerró el Asunto	Sede administrativa que generó la respuesta final y la comunicó debidamente al peticionario.
Departamento	Ubicación geográfica informada por el peticionario donde sucedieron los hechos.
Ciudad / Municipio	
Dirección	
Lugar de los hechos	Sede administrativa informada por el peticionario donde sucedieron los hechos.

## **9. CASOS ESPECIALES**

### **9.1 SOLICITUDES DUPLICADAS Y/O ERRONEAMENTE DILIGENCIADAS:**

Cuando se identifique que una solicitud está duplicada o con errores en su diligenciamiento, se debe informar al correo electrónico: coord.qrs@dian.gov.co o el que haga sus veces, el número de las solicitudes para su verificación y trámite respectivo; debe tenerse en cuenta que la persona quien incluye en el sistema y diligencia una petición de manera errónea, debe incluirla adecuadamente

Si se trata de duplicidad se verifican las peticiones en el SIE de PQSRD y si se determina que efectivamente son iguales se procede al cierre dejando una de ellas para su trámite. Si se trata de errores en el diligenciamiento, se cerrará la solicitud siempre y cuando el área que la incluyó garantice que la registrará nuevamente y en forma correcta, en el SIE de PQSRD.

### **9.2 CUANDO NO SE ACTIVA LA ACCIÓN DE PR:**

Si la solicitud no cuenta con dirección electrónica, las comunicaciones al peticionario deben enviarse a la dirección física; sin embargo, hay casos en los cuales la solicitud no cambia a estado PR por lo que al no permitir incluir el número del radicado de correspondencia externa, la solicitud no culmina adecuadamente el ciclo hasta el estado "Terminado"; estos casos deben intervenir desde el rol 1353- Coordinador General PQSRD, para lo que se ingresa a la solicitud por la opción "Consultar solicitud" dar clic en continuar, en el menú de acciones se selecciona la opción generar evento y se da clic en "continuar".

Se recomienda que cada funcionario que tramite solicitudes por medio del SIE de PQSRD, lleve un control de las solicitudes asignadas para detectar estos casos e informarlos al correo electrónico de la Coordinación de Administración del Sistema de PQSRD o la dependencia que haga sus veces, para la respectiva activación y adecuado cierre de la solicitud.

### **9.3 REAPERTURA DE SOLICITUDES:**

Esta acción se utilizada únicamente cuando:

- En la trazabilidad de la petición o en la respuesta final se detectó una situación inesperada, como error en la respuesta
- Al funcionario responsable se le inactivan roles y aún tiene solicitudes a cargo
- Cierre inadecuado de la solicitud al quedar sin pronunciamiento o respuesta final
- Al funcionario responsable se le inactivan roles y aún tiene solicitudes en estado PR
- Cualquier otra evidencia de culminación inadecuada de una solicitud

En los casos señalados, el área competente para dar respuesta solicitará mediante correo electrónico enviado a la Coordinación de Administración del Sistema de PQSRD o la dependencia que haga sus veces, la reapertura de la petición, con expresión de los motivos de la solicitud. La dependencia referida verifica la procedencia de la reapertura, la realiza, la asigna nuevamente e informa al área solicitante

tal evento. Esta opción puede ser operada desde el usuario que hubiera tenido asignado el caso históricamente a través de la opción “Consultar solicitud” / “Reaperturar solicitud”. Se advierte que esta acción debe estar limitada en razón a que no se puede reaperturar una solicitud para complementar la respuesta y/o porque el petionario esté inconforme con la misma.

#### 9.4 CONTINGENCIAS:

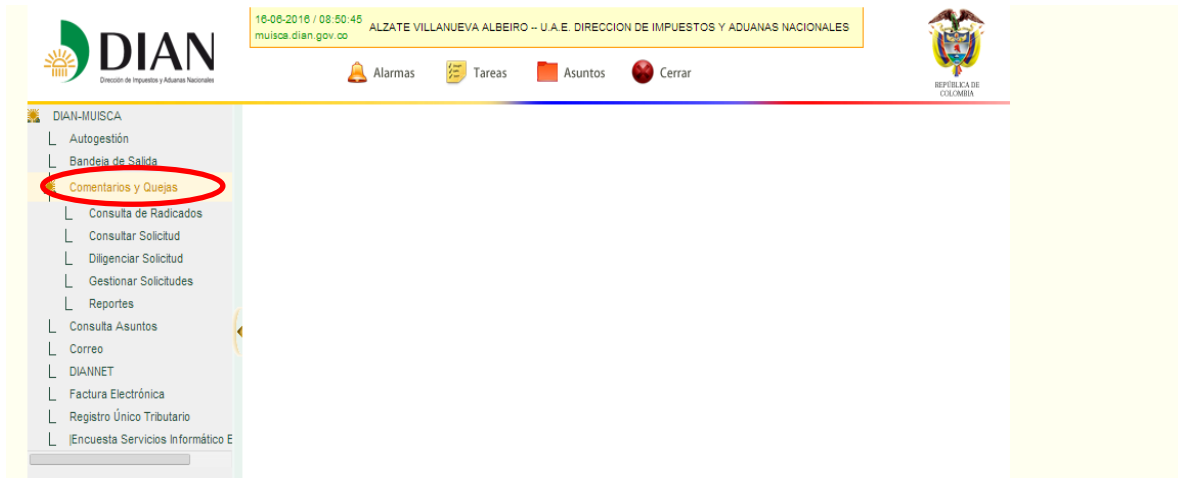
Se presentan cuando hay fallas del SIE de PQSRD, o por intermitencia en el servicio mayor a tres (3) horas; este evento debe estar debidamente soportado por el área de Tecnología. En tales casos, el servidor público de la UAE DIAN que atiende al petionario debe:

1. Consignar en un documento los datos mínimos que se solicitan en el formato 1450 del SIE PQSRD a fin de ingresar la solicitud en cuanto el servicio se restablezca,
2. Informar al petionario el número de asunto generado por el sistema y dejar constancia de la citada actividad,
3. Entregar los documentos en físico al competente.

Cuando se restablezca el servicio cada área será la encargada de subir al SIE de PQSRD las solicitudes que le fueron entregadas.

## 10. VERIFICACIÓN Y CONTROL DE VENCIMIENTOS

### 1. Ingresar al Sistema QRS, opción comentarios y quejas



### 2. Tomar la opción Reportes



### 3. Opción Total solicitudes

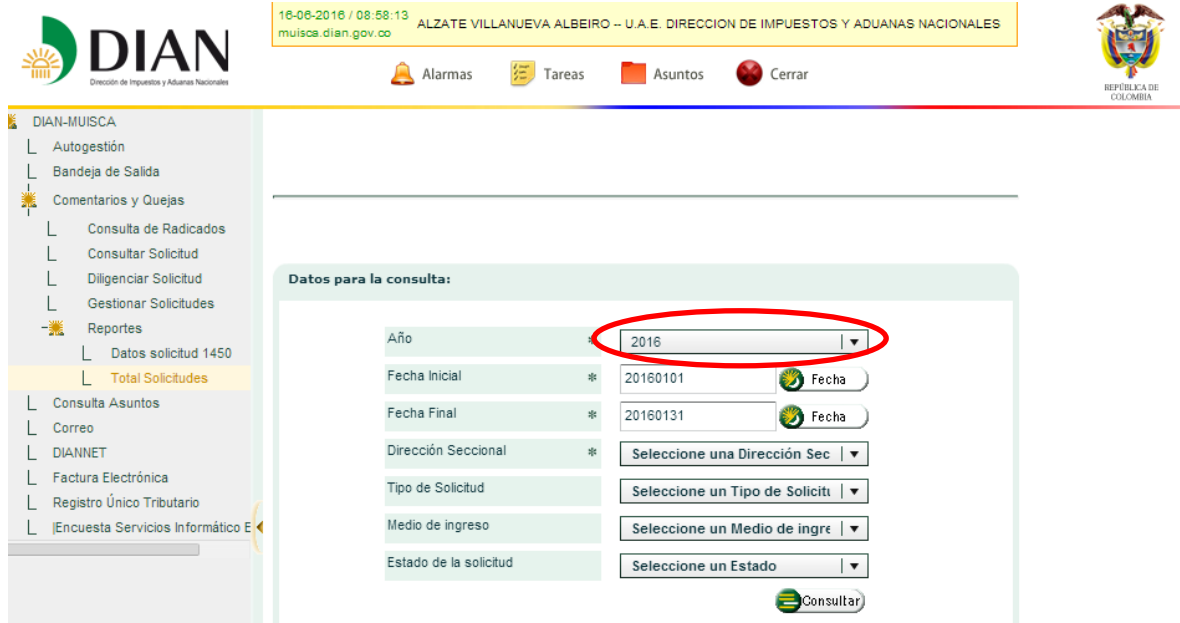


The screenshot shows the DIAN web application interface. At the top, there is a header with the DIAN logo, a user information bar (ALZATE VILLANUEVA ALBEIRO - U.A.E. DIRECCION DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES), and navigation icons for Alarmas, Tareas, Asuntos, and Cerrar. The left sidebar contains a menu with various options, and 'Total Solicitudes' is highlighted with a red circle. The main content area shows a 'Datos para la consulta:' section with a dropdown menu for 'Año' set to 'Seleccione un año'.

4. El sistema le despliega la siguiente pantalla, donde aparece una serie de casillas para realizar la consulta deseada.

Por favor ingrese picando los iconos del año, fecha inicial y fecha final del periodo a consultar.





16-06-2016 / 08:58:13 ALZATE VILLANUEVA ALBEIRO -- U.A.E. DIRECCION DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES  
muisca.dian.gov.co

Alarmas Tareas Asuntos Cerrar

DIAN-MUISCA

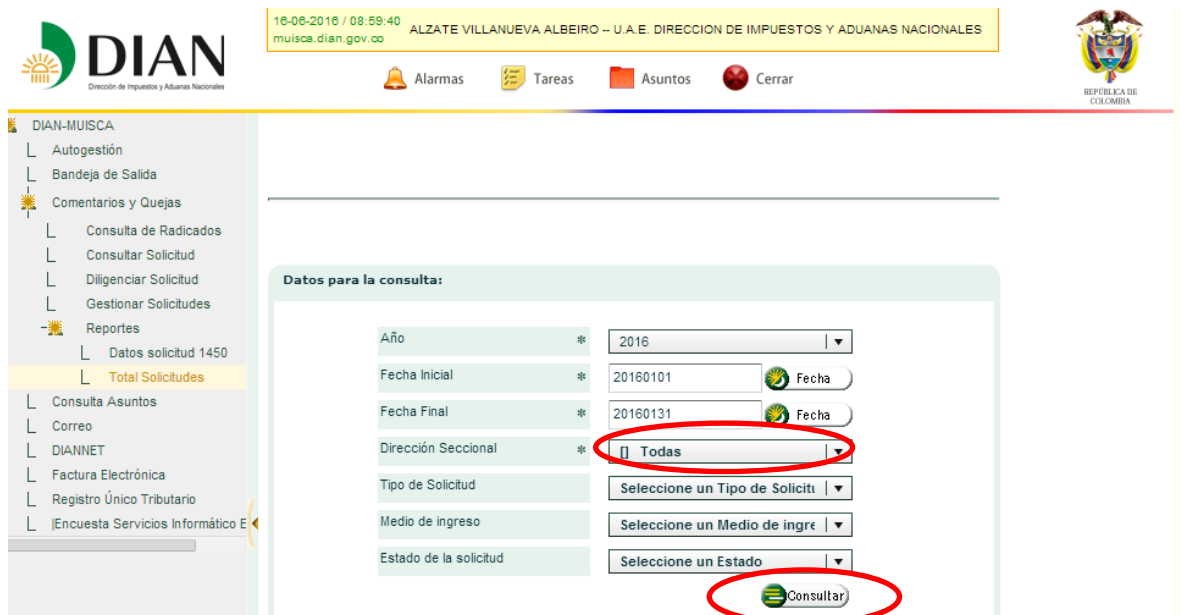
- Autogestión
- Bandeja de Salida
- Comentarios y Quejas
  - Consulta de Radicados
  - Consultar Solicitud
  - Diligenciar Solicitud
  - Gestionar Solicitudes
- Reportes
  - Datos solicitud 1450
  - Total Solicitudes**
- Consulta Asuntos
- Correo
- DIANNET
- Factura Electrónica
- Registro Único Tributario
- Encuesta Servicios Informático E

Datos para la consulta:

Año	*	2016	
Fecha Inicial	*	20160101	Fecha
Fecha Final	*	20160131	Fecha
Dirección Seccional	*	Seleccione una Dirección Sec	
Tipo de Solicitud		Seleccione un Tipo de Soliciti	
Medio de ingreso		Seleccione un Medio de ingre	
Estado de la solicitud		Seleccione un Estado	

Consultar

- Posteriormente seleccione la Dirección Seccional; para una mayor seguridad en la consulta, seleccione todas y pique la opción de consultar.



16-06-2016 / 08:59:40 ALZATE VILLANUEVA ALBEIRO -- U.A.E. DIRECCION DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES  
muisca.dian.gov.co

Alarmas Tareas Asuntos Cerrar

DIAN-MUISCA

- Autogestión
- Bandeja de Salida
- Comentarios y Quejas
  - Consulta de Radicados
  - Consultar Solicitud
  - Diligenciar Solicitud
  - Gestionar Solicitudes
- Reportes
  - Datos solicitud 1450
  - Total Solicitudes**
- Consulta Asuntos
- Correo
- DIANNET
- Factura Electrónica
- Registro Único Tributario
- Encuesta Servicios Informático E

Datos para la consulta:

Año	*	2016	
Fecha Inicial	*	20160101	Fecha
Fecha Final	*	20160131	Fecha
Dirección Seccional	*	Todas	
Tipo de Solicitud		Seleccione un Tipo de Soliciti	
Medio de ingreso		Seleccione un Medio de ingre	
Estado de la solicitud		Seleccione un Estado	

Consultar

El sistema genera una hoja de Excel la cual contiene el reporte de todas las solicitudes ingresadas al SIE PQRS de acuerdo al rango de fecha establecido.

Expediente		Fecha creación	Medio de Ingreso	Clasificación	Tema	Subtema	Tipo	Calidad de quien interpone la solicitud	Estado de la Solicitud	Dirección seccional por donde ingreso	Evento Actual	Funcionario que la tiene asignada	Rol del funcionario
201582140100011658	21/04/2015	PORTAL DIAN	PETICIÓN DE INFORMACIÓN	DOCUMENTACIÓN	COPIAS DOCUMENTOS	ADUANERO	ENTIDAD PÚBLICA	TERMINADA	NIVEL CENTRAL	Enviar a Coordinación	U.A.E. DIRECCION DE	Coordinador General QRS	Coordinador General QRS
201582140100011658	21/04/2015	PORTAL DIAN	PETICIÓN DE INFORMACIÓN	DOCUMENTACIÓN	COPIAS DOCUMENTOS	ADUANERO	ENTIDAD PÚBLICA	TERMINADA	NIVEL CENTRAL	Reparto a Func QRS a NC	CASTRO VALBUENA	Funcionario Delegado QRS	Funcionario Delegado QRS
201582140100011658	21/04/2015	PORTAL DIAN	PETICIÓN DE INFORMACIÓN	DOCUMENTACIÓN	COPIAS DOCUMENTOS	ADUANERO	ENTIDAD PÚBLICA	TERMINADA	NIVEL CENTRAL	Registro de Clasificación	CASTRO VALBUENA	Funcionario Delegado QRS	Funcionario Delegado QRS
201582140100011658	21/04/2015	PORTAL DIAN	PETICIÓN DE INFORMACIÓN	DOCUMENTACIÓN	COPIAS DOCUMENTOS	ADUANERO	ENTIDAD PÚBLICA	TERMINADA	NIVEL CENTRAL	Registro de clasificación	CASTRO VALBUENA	Funcionario Delegado QRS	Funcionario Delegado QRS
201582140100011658	21/04/2015	PORTAL DIAN	PETICIÓN DE INFORMACIÓN	DOCUMENTACIÓN	COPIAS DOCUMENTOS	ADUANERO	ENTIDAD PÚBLICA	TERMINADA	NIVEL CENTRAL	Competente Comunicación	CASTRO JARAMILLO	Funcionario Área	Funcionario Área
201582140100011658	21/04/2015	PORTAL DIAN	PETICIÓN DE INFORMACIÓN	DOCUMENTACIÓN	COPIAS DOCUMENTOS	ADUANERO	ENTIDAD PÚBLICA	TERMINADA	NIVEL CENTRAL	Direccionamen	VALBUENA	Funcionario Delegado QRS	Funcionario Delegado QRS
201582140100011658	21/04/2015	PORTAL DIAN	PETICIÓN DE INFORMACIÓN	DOCUMENTACIÓN	COPIAS DOCUMENTOS	ADUANERO	ENTIDAD PÚBLICA	TERMINADA	NIVEL CENTRAL	Reparto a Competente	TOBON JARAMILLO	Coordinador Área	Coordinador Área
201582140100011658	21/04/2015	PORTAL DIAN	PETICIÓN DE INFORMACIÓN	DOCUMENTACIÓN	COPIAS DOCUMENTOS	ADUANERO	ENTIDAD PÚBLICA	TERMINADA	NIVEL CENTRAL	Reparto a Competente	TOBON JARAMILLO	Coordinador Área	Coordinador Área
201582140100011658	21/04/2015	PORTAL DIAN	PETICIÓN DE INFORMACIÓN	DOCUMENTACIÓN	COPIAS DOCUMENTOS	ADUANERO	ENTIDAD PÚBLICA	TERMINADA	NIVEL CENTRAL	Reparto a Competente	TOBON JARAMILLO	Coordinador Área	Coordinador Área
201582140100011658	21/04/2015	PORTAL DIAN	PETICIÓN DE INFORMACIÓN	DOCUMENTACIÓN	COPIAS DOCUMENTOS	ADUANERO	ENTIDAD PÚBLICA	TERMINADA	NIVEL CENTRAL	Enviar a Coordinación	ARRIENTA CRUZ ERIKA	Coordinador General QRS	Coordinador General QRS
201582140100011658	21/04/2015	PORTAL DIAN	PETICIÓN DE INFORMACIÓN	DOCUMENTACIÓN	COPIAS DOCUMENTOS	ADUANERO	ENTIDAD PÚBLICA	TERMINADA	NIVEL CENTRAL	Reparto manual a Func	JACOBS JARNEO JUAN	Funcionario Dirección	Funcionario Dirección

Fecha de Asignación a competente	Dirección Seccional Asignado	Unidad administrativa a que gestionó	Días Habiles Evento	Estado del Evento	Fecha terminación	Fecha max. terminación	Dirección Seccional Cerro Asunto	Días Habiles Solicitud
21/04/2015	NO APLICA	NO APLICA	2	EN TRAMITE	06/01/2016	28/05/2015	IMPUESTOS Y ADUANAS DE	173
22/04/2015	NIVEL CENTRAL	COORDINACION DEL	1	EN TRAMITE	06/01/2016	28/05/2015	IMPUESTOS Y ADUANAS DE	173
22/04/2015	NIVEL CENTRAL	COORDINACION DEL	1		06/01/2016	28/05/2015	IMPUESTOS Y ADUANAS DE	173
22/04/2015	NIVEL CENTRAL	COORDINACION DEL	1		06/01/2016	28/05/2015	IMPUESTOS Y ADUANAS DE	173
22/04/2015	NO APLICA	NO APLICA	281	ASIGNADA	06/01/2016	28/05/2015	IMPUESTOS Y ADUANAS DE	173
22/04/2015	NIVEL CENTRAL	COORDINACION DEL	1	PENDIENTE COMUNICACION	06/01/2016	28/05/2015	IMPUESTOS Y ADUANAS DE	173
15/05/2015	NIVEL CENTRAL	COORDINACION DE	265	ASIGNADA	06/01/2016	28/05/2015	IMPUESTOS Y ADUANAS DE	173
12/06/2015	NIVEL CENTRAL	COORDINACION DE	247	ASIGNADA	06/01/2016	28/05/2015	IMPUESTOS Y ADUANAS DE	173
12/06/2015	NIVEL CENTRAL	COORDINACION DE	130	ASIGNADA	06/01/2016	28/05/2015	IMPUESTOS Y ADUANAS DE	173
23/12/2015	NIVEL CENTRAL	COORDINACION DE	1	EN TRAMITE	06/01/2016	28/05/2015	IMPUESTOS Y ADUANAS DE	173
23/12/2015	IMPUESTOS Y ADUANAS DE	DIVISION DE GESTION DE	1	EN TRAMITE	06/01/2016	28/05/2015	IMPUESTOS Y ADUANAS DE	173

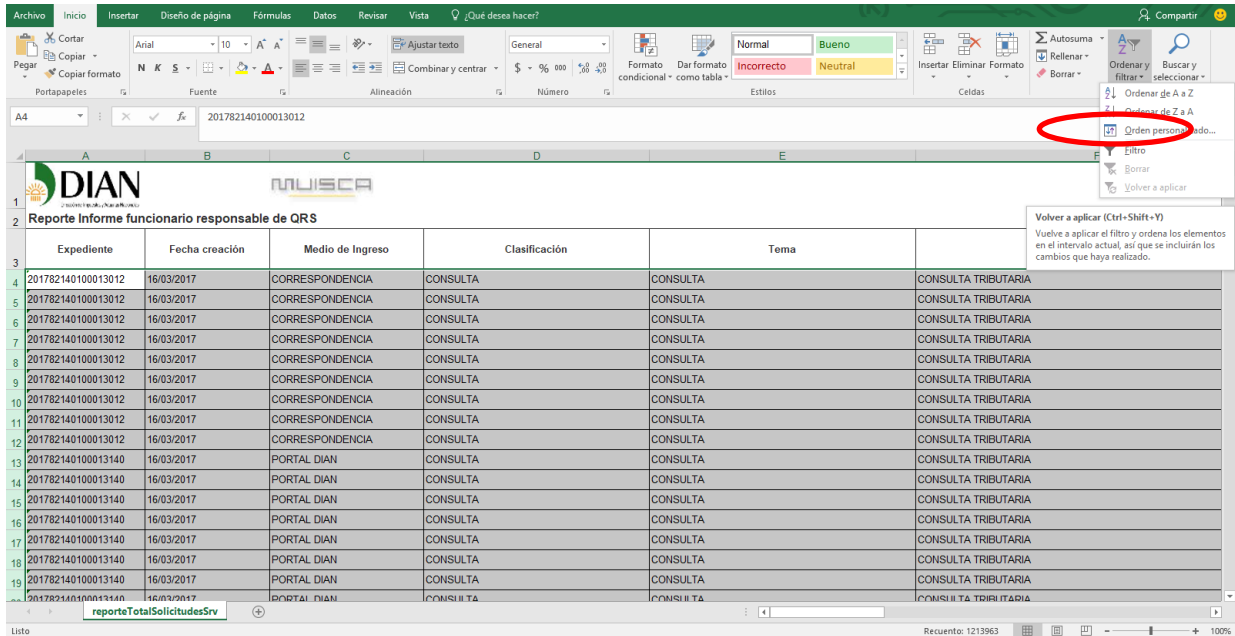
6. Utilice los filtros y seleccione la Seccional a consultar

Reporte Informe funcionario responsable de QRS

Expediente	Funcionario que la tiene asignada	Dirección Seccional Asignado	Unidad administrativa que gestionó
:01482140100028547	U.A.E. DIRECCIÓN DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES	NO APLICA	NO APLICA
:01482140100028547	RODRIGUEZ MENDOZA MARTHA ISABEL	NIVEL CENTRAL	COORDINACIÓN DEL SISTEMA DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS
:01482140100028547	RODRIGUEZ MENDOZA MARTHA ISABEL	NIVEL CENTRAL	COORDINACIÓN DEL SISTEMA DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS
:01482140100028547	VALERO DIAZ ELDER ANTONIO	NIVEL CENTRAL	SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN DE RECAUDO Y COBRANZAS
:01482140100028547	RODRIGUEZ MENDOZA MARTHA ISABEL	NIVEL CENTRAL	COORDINACIÓN DEL SISTEMA DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS
:01482140100028547	RODRIGUEZ MENDOZA MARTHA ISABEL	NIVEL CENTRAL	COORDINACIÓN DEL SISTEMA DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS
:01482140100028547	ZALAMEA GODOY AMIRA	NO APLICA	NO APLICA
:01482140100028547	ZALAMEA GODOY AMIRA	IMPUESTOS DE BOGOTÁ	DIVISIÓN DE GESTIÓN DE COBRANZAS
:01482140100028547	ZALAMEA GODOY AMIRA	IMPUESTOS DE BOGOTÁ	DIVISIÓN DE GESTIÓN DE COBRANZAS
:01482140100028547	ZALAMEA GODOY AMIRA	IMPUESTOS DE BOGOTÁ	DIVISIÓN DE GESTIÓN DE COBRANZAS
:01482140100028547	ZALAMEA GODOY AMIRA	IMPUESTOS DE BOGOTÁ	GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE COACTIVA II

Como se observa el SIE de PQSRD repite varias veces la petición; como ya se mencionó, esto se debe a las acciones que se le ha dado a la solicitud por parte de las áreas a las cuales les ha sido asignada.

Una vez generado el reporte se procede a organizarlo de tal forma que solamente quede una línea de registro por número de solicitud para lo cual es necesario ordenarlo en forma ascendente, y en la última columna aplicar la siguiente fórmula: =si (A4=A5;"REP";"OK")



Estado de la Solicitud	Dirección seccional por donde ingreso	Evento Actual	Funcionario que la tiene asignada	Rol de funcionario	Dirección seccional Cerro Asunto	Días Habiles Solicitud	
ERMINADA	NIVEL CENTRAL	Enviar a Coordinación	U.A.E. DIRECCION DE	Coordinador General	JANAS DE	173	"REP";"OK"
ERMINADA	NIVEL CENTRAL	Reparto a Func QRS ó NC	CASTRO VALBUENA	Funcionario Delegado	JANAS DE	173	
ERMINADA	NIVEL CENTRAL	Registro de Clasificación	CASTRO VALBUENA	Funcionario Delegado	JANAS DE	173	
ERMINADA	NIVEL CENTRAL	Registro de clasificación	CASTRO VALBUENA	Funcionario Delegado	JANAS DE	173	
ERMINADA	NIVEL CENTRAL	Reparto a Competente	TOBON JARAMILLO	Coordinador Área	JANAS DE	173	
ERMINADA	NIVEL CENTRAL	Comunicación	CASTRO VALBUENA	Funcionario Delegado	JANAS DE	173	
ERMINADA	NIVEL CENTRAL	Direccionamiento	VALBUENA TOBON	Coordinador Área	JANAS DE	173	
ERMINADA	NIVEL CENTRAL	Reparto a Competente	JARAMILLO TOBON	Coordinador Área	JANAS DE	173	
ERMINADA	NIVEL CENTRAL	Reparto a Competente	JARAMILLO TOBON	Coordinador Área	JANAS DE	173	

**Argumentos de función**

SI

Prueba\_lógica: A4:A5;"REP";"OK"

Valor\_si\_verdadero: = cualquiera

Valor\_si\_falso: = cualquiera

= {#¡VALOR!;#¡VALOR!}

Comprueba si se cumple una condición y devuelve una valor si se evalúa como VERDADERO y otro valor si se evalúa como FALSO.

Prueba\_lógica es cualquier valor o expresión que pueda evaluarse como VERDADERO o FALSO.

Resultado de la fórmula = SI(A4:A5;"REP";"OK")

[Ayuda sobre esta función](#)

Aceptar Cancelar

Una vez realizada esta acción, filtrar las repetidas y borrar los registros, solo quedará un único registro por solicitud o sea las OK.

Reporte Informe funcionario responsable de QRS

Expediente	Fecha creación	Funcionario que la tiene asignada	Rol del funcionario	Fecha de Asignación a competente	Dirección Seccional Asignado	Dirección Seccional Cerro Asunto	Dias Habiles Solicitud	
201482140100028547	31/10/2014	U.A.E. DIRECCION DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES	Coordinador General QRS Nivel Central	31/10/2014	NO APLICA	IMPUESTOS DE BOGOTÁ	514	Rep
201482140100028547	31/10/2014	RODRIGUEZ MENDOZA MARTHA ISABEL	Funcionario Delegado QRS Nivel Central	04/11/2014	NIVEL CENTRAL	IMPUESTOS DE BOGOTÁ	514	Rep
201482140100028547	31/10/2014	RODRIGUEZ MENDOZA MARTHA ISABEL	Funcionario Delegado QRS Nivel Central	04/11/2014	NIVEL CENTRAL	IMPUESTOS DE BOGOTÁ	514	Rep
201482140100028547	31/10/2014	VALERO DIAZ ELDER ANTONIO	Coordinador Área Competente QRS	04/11/2014	NIVEL CENTRAL	IMPUESTOS DE BOGOTÁ	514	Rep
201482140100028547	31/10/2014	RODRIGUEZ MENDOZA MARTHA ISABEL	Funcionario Delegado QRS Nivel Central	04/11/2014	NIVEL CENTRAL	IMPUESTOS DE BOGOTÁ	514	Rep
201482140100028547	31/10/2014	RODRIGUEZ MENDOZA MARTHA ISABEL	Funcionario Delegado QRS Nivel Central	05/11/2014	NIVEL CENTRAL	IMPUESTOS DE BOGOTÁ	514	Rep
201482140100028547	31/10/2014	ZALAMEA GODOY AMIRA	Funcionario Delegado Área Competente QRS	19/11/2014	NO APLICA	IMPUESTOS DE BOGOTÁ	514	Rep
201482140100028547	31/10/2014	ZALAMEA GODOY AMIRA	Funcionario Delegado Área Competente QRS	04/12/2014	IMPUESTOS DE BOGOTÁ	IMPUESTOS DE BOGOTÁ	514	Rep
201482140100028547	31/10/2014	ZALAMEA GODOY AMIRA	Funcionario Delegado Área Competente QRS	10/12/2014	IMPUESTOS DE BOGOTÁ	IMPUESTOS DE BOGOTÁ	514	Rep
201482140100028547	31/10/2014	ZALAMEA GODOY AMIRA	Funcionario Delegado Área Competente QRS	10/12/2014	IMPUESTOS DE BOGOTÁ	IMPUESTOS DE BOGOTÁ	514	Rep
201482140100028547	31/10/2014	ZALAMEA GODOY AMIRA	Funcionario Delegado Área Competente QRS	09/12/2016	IMPUESTOS DE BOGOTÁ	IMPUESTOS DE BOGOTÁ	514	Rep
201482140100028547	31/10/2014	ZALAMEA GODOY AMIRA	Funcionario Delegado Área Competente QRS	09/12/2016	IMPUESTOS DE BOGOTÁ	IMPUESTOS DE BOGOTÁ	514	ok

The screenshot shows an Excel spreadsheet with a table of request records. A filter menu is open over the table, showing options to filter by 'Dias Habiles Solicitud'. The 'REP' option is selected, and the 'Aceptar' (Accept) button is visible at the bottom of the menu. The table columns include 'Dias Habiles Evento', 'Estado del Evento', 'Fecha terminación', 'Fecha max. terminación', 'Dirección Seccional Cerro Asunto', and 'Dias Habiles Solicitud'. The 'Dias Habiles Solicitud' column shows values like 514 and 51.

Posterior a la acción anterior, ir a la casilla estado de la solicitud, filtrar las terminadas y eliminar los registros; así solo quedarán las solicitudes que se encuentran abiertas en el Sistema.

Expediente	Fecha creación	Medio de Ingreso	Clasificación	Tema	Subtema	Tipo	Calidad de quien interpone la solicitud	Estado de la solicitud	Dirección seccional por donde ingresó	Evento Actual	Funcionario que la tiene asignada	Rol del funcionario
201582140100011658	21/04/2015	PORTAL DIAN	PETICIÓN DE INFORMACIÓN	DOCUMENTACIÓN	COPIAS DOCUMENTOS	ADUANERO	ENTIDAD PÚBLICA	TERMINADA	NIVEL CENTRAL	Enviar a Coordinación	U.A.E. DIRECCION DE CASTRO	Coordinador General QRS
201582140100011658	21/04/2015	PORTAL DIAN	PETICIÓN DE INFORMACIÓN	DOCUMENTACIÓN	COPIAS DOCUMENTOS	ADUANERO	ENTIDAD PÚBLICA	TERMINADA	NIVEL CENTRAL	Reparto a Funcionario	VALBUENA CASTRO	Delegado QRS
201582140100011658	21/04/2015	PORTAL DIAN	PETICIÓN DE INFORMACIÓN	DOCUMENTACIÓN	COPIAS DOCUMENTOS	ADUANERO	ENTIDAD PÚBLICA	TERMINADA	NIVEL CENTRAL	Registro de Clasificación	VALBUENA CASTRO	Delegado QRS
201582140100011658	21/04/2015	PORTAL DIAN	PETICIÓN DE INFORMACIÓN	DOCUMENTACIÓN	COPIAS DOCUMENTOS	ADUANERO	ENTIDAD PÚBLICA	TERMINADA	NIVEL CENTRAL	Registro de clasificación	VALBUENA CASTRO	Delegado QRS
201582140100011658	21/04/2015	PORTAL DIAN	PETICIÓN DE INFORMACIÓN	DOCUMENTACIÓN	COPIAS DOCUMENTOS	ADUANERO	ENTIDAD PÚBLICA	TERMINADA	NIVEL CENTRAL	Reparto a Competente	TOBON JARAMILLO	Coordinador Área
201582140100011658	21/04/2015	PORTAL DIAN	PETICIÓN DE INFORMACIÓN	DOCUMENTACIÓN	COPIAS DOCUMENTOS	ADUANERO	ENTIDAD PÚBLICA	TERMINADA	NIVEL CENTRAL	Comunicación Dirección	VALBUENA CASTRO	Delegado QRS
201582140100011658	21/04/2015	PORTAL DIAN	PETICIÓN DE INFORMACIÓN	DOCUMENTACIÓN	COPIAS DOCUMENTOS	ADUANERO	ENTIDAD PÚBLICA	TERMINADA	NIVEL CENTRAL	Reparto a Competente	TOBON JARAMILLO	Coordinador Área
201582140100011658	21/04/2015	PORTAL DIAN	PETICIÓN DE INFORMACIÓN	DOCUMENTACIÓN	COPIAS DOCUMENTOS	ADUANERO	ENTIDAD PÚBLICA	TERMINADA	NIVEL CENTRAL	Reparto a Competente	JARAMILLO TOBON	Coordinador Área
201582140100011658	21/04/2015	PORTAL DIAN	PETICIÓN DE INFORMACIÓN	DOCUMENTACIÓN	COPIAS DOCUMENTOS	ADUANERO	ENTIDAD PÚBLICA	TERMINADA	NIVEL CENTRAL	Reparto a Competente	JARAMILLO TOBON	Coordinador Área
201582140100011658	21/04/2015	PORTAL DIAN	PETICIÓN DE INFORMACIÓN	DOCUMENTACIÓN	COPIAS DOCUMENTOS	ADUANERO	ENTIDAD PÚBLICA	TERMINADA	NIVEL CENTRAL	Enviar a Coordinación	ARMIENTA CRUZ ERIKA JACOBS	Coordinador General QRS
201582140100011658	21/04/2015	PORTAL DIAN	PETICIÓN DE INFORMACIÓN	DOCUMENTACIÓN	COPIAS DOCUMENTOS	ADUANERO	ENTIDAD PÚBLICA	TERMINADA	NIVEL CENTRAL	Reparto a Funcionario	ARNEDO JUAN	Dirección

The screenshot shows an Excel spreadsheet with the following data:

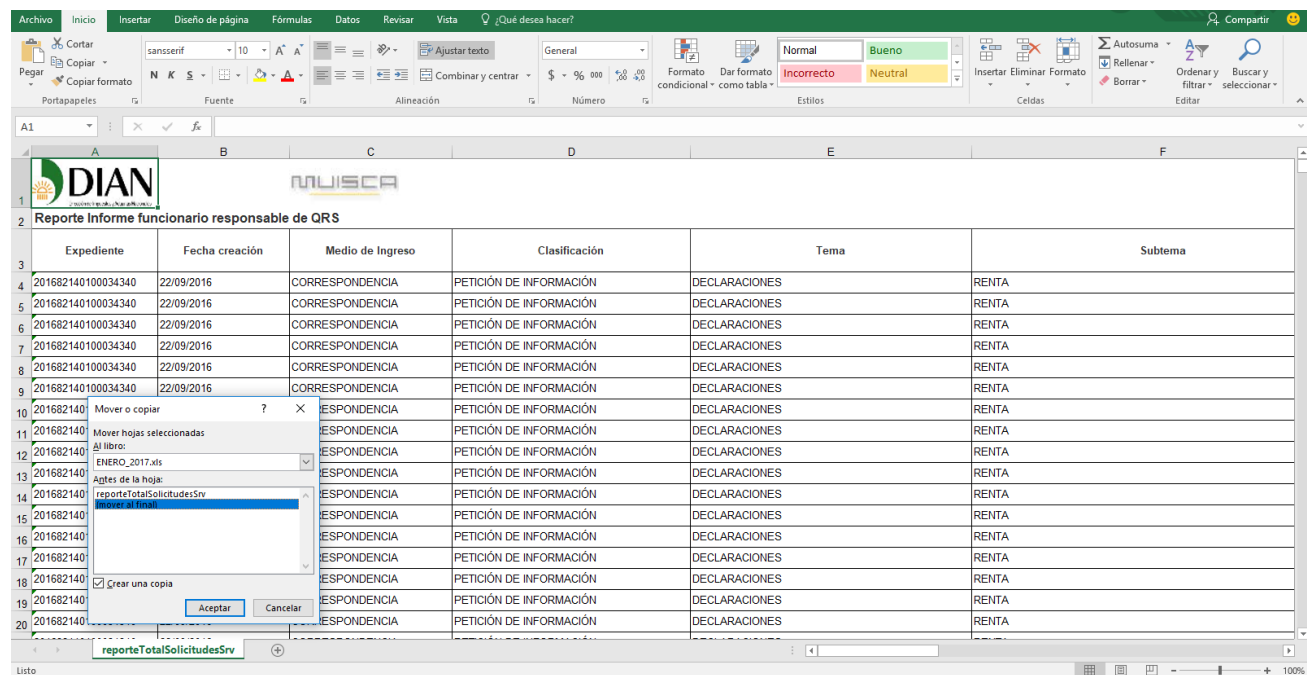
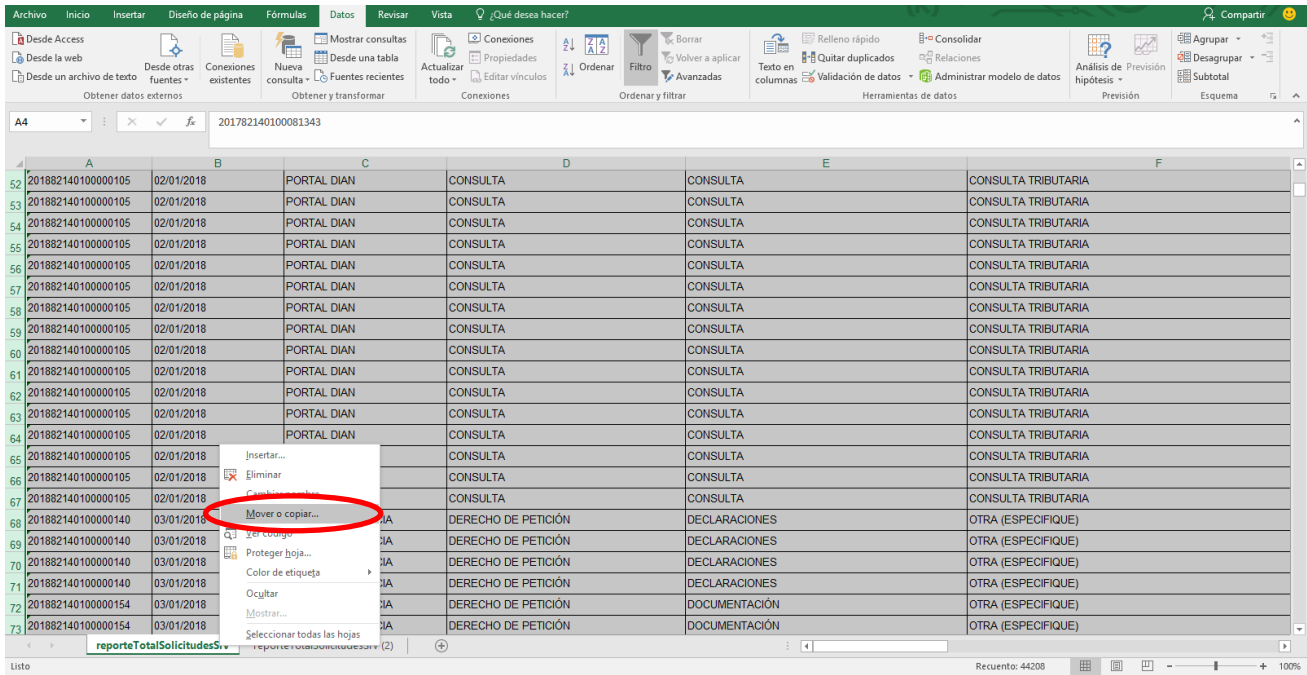
Expediente	Fecha creación	Medio de Ingreso	Clasificación	Tema	Subtema
201782140100013012	16/03/2017	CORRESPONDENCIA	CONSULTA	CONSULTA	CONSULTA TRIBUTARIA
201782140100013140	16/03/2017	PORTAL DIAN	CONSULTA	CONSULTA	CONSULTA TRIBUTARIA

At the bottom of the spreadsheet, a summary row shows: **reporteTotalSolicitudesSrv** with a count of 50939 records.

The screenshot shows the Excel interface with a filter menu open for the 'Estado de la Solicitud' column. The menu includes options for sorting (A-Z, Z-A, by color) and filtering. The 'Filtros de texto' section is active, showing a search box and a list of selected items: 'ESTUDIO DE COMPETENCIAS', 'ESTUDIO DE SOLUCIÓN', and 'PENDIENTE DE INFORMACIÓN'. The 'Aceptar' button is highlighted.

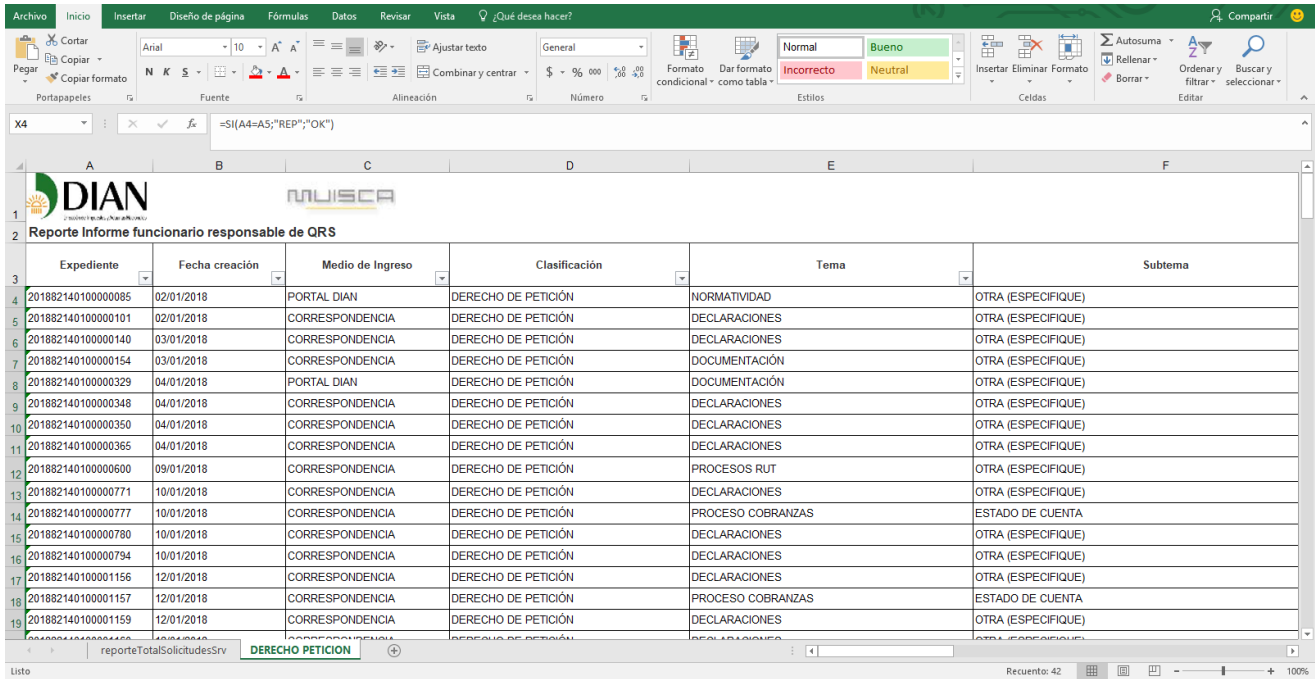
Tipo	Calidad de quien interpone la solicitud	Estado de la Solicitud	Dirección seccional por donde ingreso	Evento Actual
TRIBUTARIO	PARTICULAR	ESTUDIO DE SOLUCIÓN	NIVEL CENTRAL	Reparto a Competente
TRIBUTARIO	PARTICULAR	ESTUDIO DE SOLUCIÓN	NIVEL CENTRAL	Recepción Ampliación
TRIBUTARIO	PARTICULAR	ESTUDIO DE SOLUCIÓN	NIVEL CENTRAL	Asignar a funcionario
TRIBUTARIO	PARTICULAR	ESTUDIO DE SOLUCIÓN	NIVEL CENTRAL	Respuesta Parcial
TRIBUTARIO	PARTICULAR	ESTUDIO DE SOLUCIÓN	NIVEL CENTRAL	Comunicar electrónicamente
TRIBUTARIO	PARTICULAR	ESTUDIO DE SOLUCIÓN	IMPUESTOS Y ADUANAS DE MANIZALES	Reparto Automático a funcionario de QRS
TRIBUTARIO	PARTICULAR	ESTUDIO DE SOLUCIÓN	IMPUESTOS Y ADUANAS DE MANIZALES	Registro de Clasificación
TRIBUTARIO	PARTICULAR	ESTUDIO DE SOLUCIÓN	IMPUESTOS Y ADUANAS DE MANIZALES	Cancelación de la asignación por incompetencia Dir. Seccional
TRIBUTARIO	PARTICULAR	ESTUDIO DE SOLUCIÓN	IMPUESTOS Y ADUANAS DE MANIZALES	Reparto a Func QRS ó NC
TRIBUTARIO	PARTICULAR	ESTUDIO DE SOLUCIÓN	IMPUESTOS Y ADUANAS DE MANIZALES	Reparto a Competente
TRIBUTARIO	PARTICULAR	ESTUDIO DE SOLUCIÓN	IMPUESTOS Y ADUANAS DE MANIZALES	Comunicación Direcciónamiento
TRIBUTARIO	PARTICULAR	ESTUDIO DE SOLUCIÓN	IMPUESTOS Y ADUANAS DE MANIZALES	Comunicar electrónicamente
TRIBUTARIO	PARTICULAR	ESTUDIO DE SOLUCIÓN	IMPUESTOS Y ADUANAS DE MANIZALES	Asignar a funcionario
TRIBUTARIO	PARTICULAR	ESTUDIO DE SOLUCIÓN	IMPUESTOS Y ADUANAS DE MANIZALES	Respuesta Parcial
TRIBUTARIO	PARTICULAR	ESTUDIO DE SOLUCIÓN	IMPUESTOS Y ADUANAS DE MANIZALES	Comunicar electrónicamente
TRIBUTARIO	PARTICULAR	ESTUDIO DE SOLUCIÓN	IMPUESTOS DE BOGOTÁ	Reparto Automático a funcionario de QRS

7. Una vez realizado el procedimiento anterior, se debe crear una nueva hoja de trabajo para filtrar por clasificación de la solicitud.



Nombrar la hoja de acuerdo a la clasificación





Expediente	Fecha creación	Medio de Ingreso	Clasificación	Tema	Subtema
20188214010000085	02/01/2018	PORTAL DIAN	DERECHO DE PETICIÓN	NORMATIVIDAD	OTRA (ESPECIFIQUE)
201882140100000101	02/01/2018	CORRESPONDENCIA	DERECHO DE PETICIÓN	DECLARACIONES	OTRA (ESPECIFIQUE)
201882140100000140	03/01/2018	CORRESPONDENCIA	DERECHO DE PETICIÓN	DECLARACIONES	OTRA (ESPECIFIQUE)
201882140100000154	03/01/2018	CORRESPONDENCIA	DERECHO DE PETICIÓN	DOCUMENTACIÓN	OTRA (ESPECIFIQUE)
201882140100000329	04/01/2018	PORTAL DIAN	DERECHO DE PETICIÓN	DOCUMENTACIÓN	OTRA (ESPECIFIQUE)
201882140100000348	04/01/2018	CORRESPONDENCIA	DERECHO DE PETICIÓN	DECLARACIONES	OTRA (ESPECIFIQUE)
201882140100000350	04/01/2018	CORRESPONDENCIA	DERECHO DE PETICIÓN	DECLARACIONES	OTRA (ESPECIFIQUE)
201882140100000365	04/01/2018	CORRESPONDENCIA	DERECHO DE PETICIÓN	DECLARACIONES	OTRA (ESPECIFIQUE)
201882140100000600	09/01/2018	CORRESPONDENCIA	DERECHO DE PETICIÓN	PROCESOS RUT	OTRA (ESPECIFIQUE)
201882140100000771	10/01/2018	CORRESPONDENCIA	DERECHO DE PETICIÓN	DECLARACIONES	OTRA (ESPECIFIQUE)
201882140100000777	10/01/2018	CORRESPONDENCIA	DERECHO DE PETICIÓN	PROCESO COBRANZAS	ESTADO DE CUENTA
201882140100000780	10/01/2018	CORRESPONDENCIA	DERECHO DE PETICIÓN	DECLARACIONES	OTRA (ESPECIFIQUE)
201882140100000794	10/01/2018	CORRESPONDENCIA	DERECHO DE PETICIÓN	DECLARACIONES	OTRA (ESPECIFIQUE)
201882140100001156	12/01/2018	CORRESPONDENCIA	DERECHO DE PETICIÓN	DECLARACIONES	OTRA (ESPECIFIQUE)
201882140100001157	12/01/2018	CORRESPONDENCIA	DERECHO DE PETICIÓN	PROCESO COBRANZAS	ESTADO DE CUENTA
201882140100001159	12/01/2018	CORRESPONDENCIA	DERECHO DE PETICIÓN	DECLARACIONES	OTRA (ESPECIFIQUE)

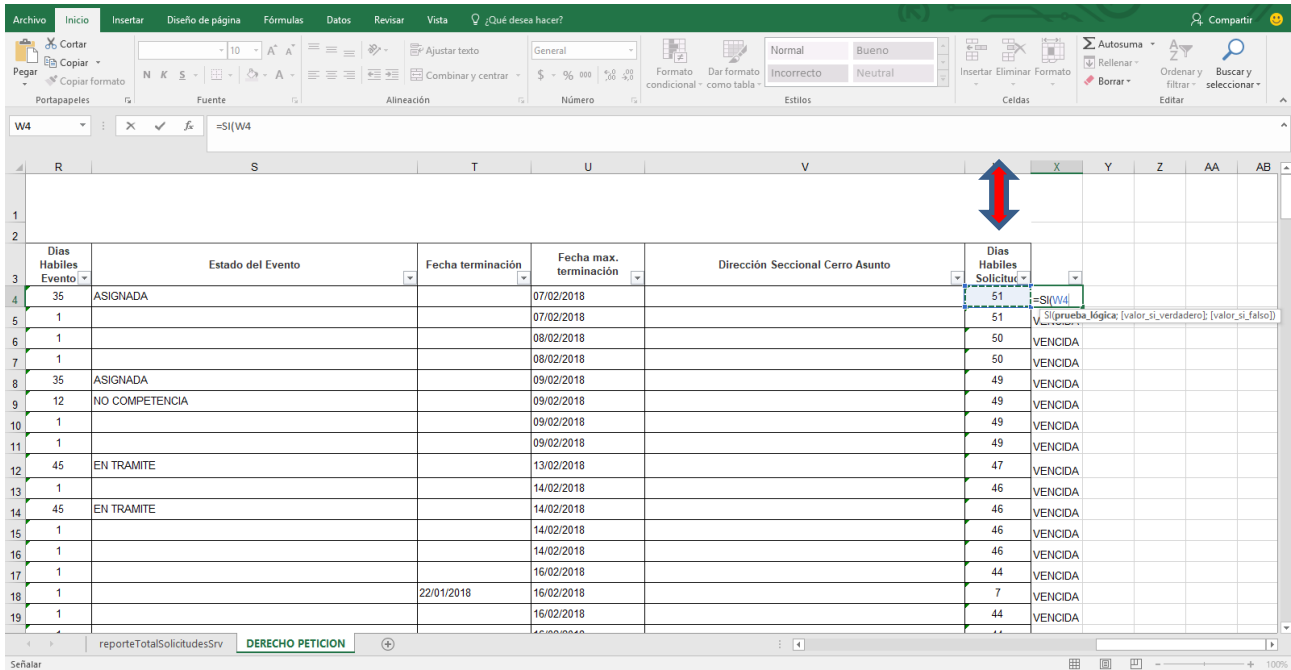
8. Para establecer realmente cuáles solicitudes se encuentran vencidas según los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015, se debe verificar de acuerdo a la clasificación de la solicitud: (petición de información, derecho de petición o consulta) y aplicar la siguiente fórmula teniendo en cuenta los términos de la Ley para cada clase de solicitud, registrar en la última columna del archivo y tomando como base los días hábiles de la solicitud la siguiente fórmula: =SI(W4>15;"VENCIDA";"OK"), los días a tener en cuenta varía de acuerdo a la clase de solicitud:

Petición de información: diez (10) días hábiles

Derecho de petición, queja por atención, lavado de activos, queja disciplinaria, reclamo, sugerencia, felicitación o denuncias: quince (15) días hábiles

Consulta: treinta (30) días hábiles.

Ejemplo Derecho de Petición:



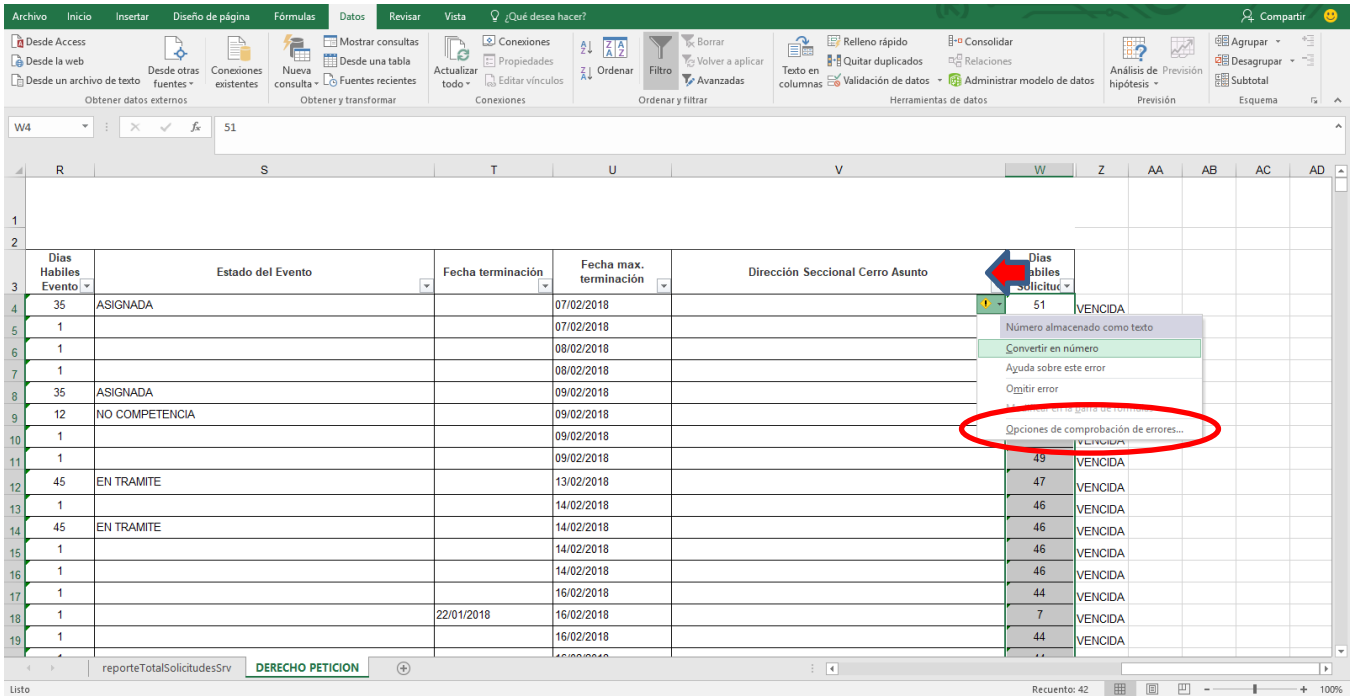
Dias Habiles Evento	Estado del Evento	Fecha terminación	Fecha max. terminación	Dirección Seccional Cerro Asunto	Dias Habiles Solicituc
35	ASIGNADA		07/02/2018		51
1			07/02/2018		51
1			08/02/2018		50
1			08/02/2018		50
35	ASIGNADA		09/02/2018		49
12	NO COMPETENCIA		09/02/2018		49
1			09/02/2018		49
1			09/02/2018		49
45	EN TRAMITE		13/02/2018		47
1			14/02/2018		46
45	EN TRAMITE		14/02/2018		46
1			14/02/2018		46
1			14/02/2018		46
1			16/02/2018		44
1		22/01/2018	16/02/2018		7
1			16/02/2018		44

Para efectos del seguimiento, es importante precisar que el término legal para atender las peticiones, quejas, sugerencias, reclamos, felicitaciones y denuncias, empieza a correr desde que son radicadas tales peticiones ante la DIAN, independientemente de la distribución interna entre dependencias, de acuerdo con lo establecido en el artículo 21 de la ley 1755 de 2015, teniendo en cuenta que para el peticionario la autoridad competente es la DIAN, sin perjuicio de lo establecido en los artículos 14 parágrafo y 17 de la norma antes citada.

**Reporte Informe funcionario responsable de QRS**

Expediente	Fecha creación	Días Habiles Solicitud		
201782140100054590	24/08/2017	97	vencida	=si(W4>16;"vencida";"ok")
201782140100010764	04/09/2017	90	vencida	
201782140100062905	22/09/2017	76	vencida	
201782140100064996	29/09/2017	71	vencida	
201782140100024183	30/10/2017	51	vencida	
201782140100027202	30/10/2017	51	vencida	
201782140100069522	20/10/2017	57	vencida	
201782140100069526	20/10/2017	57	vencida	
201782140100071854	30/10/2017	51	vencida	
201782140100075182	17/11/2017	39	vencida	
201782140100076555	22/11/2017	36	vencida	
201782140100077019	24/11/2017	34	vencida	
201782140100077189	24/11/2017	34	vencida	
201782140100077210	24/11/2017	34	vencida	

Por favor tener en cuenta que la columna días **hábiles de la solicitud**; se debe convertir a numero



Dias Habiles Evento	Estado del Evento	Fecha terminación	Fecha max. terminación	Dirección Seccional Cerro Asunto	Dias Habiles Solicitud
35	ASIGNADA		07/02/2018		51
1			07/02/2018		
1			08/02/2018		
1			08/02/2018		
35	ASIGNADA		09/02/2018		
12	NO COMPETENCIA		09/02/2018		
1			09/02/2018		
1			09/02/2018		
45	EN TRAMITE		13/02/2018		
1			14/02/2018		
45	EN TRAMITE		14/02/2018		
1			14/02/2018		
1			14/02/2018		
1			16/02/2018		
1		22/01/2018	16/02/2018		
1			16/02/2018		

Verificar que el filtro este activo en todas las celdas del reporte para poder sacar unicamente las solicitudes vencidas.

Días Habiles Evento	Estado del Evento	Fecha terminación	Fecha max. terminación	Dirección Seccional Cerro Asunto	Días Habiles Solicituc	
35	ASIGNADA		07/02/2018		21	VENCIDA
1			07/02/2018		51	VENCIDA
1			08/02/2018		50	VENCIDA
1			08/02/2018		50	VENCIDA
35	ASIGNADA		09/02/2018		49	VENCIDA
12	NO COMPETENCIA		09/02/2018		49	VENCIDA
1			09/02/2018		49	VENCIDA
1			09/02/2018		49	VENCIDA
45	EN TRAMITE		13/02/2018		47	VENCIDA
1			14/02/2018		46	VENCIDA
45	EN TRAMITE		14/02/2018		46	VENCIDA
1			14/02/2018		46	VENCIDA
1			14/02/2018		46	VENCIDA
1			16/02/2018		44	VENCIDA
1		22/01/2018	16/02/2018		7	OK
1			16/02/2018		44	VENCIDA

Unidad administrativa que gestionó	Dias Habiles Evento	Estado del Evento	Fecha terminación	Fecha max. terminación	Dirección Seccional Cerro Asunto	Dias Habiles Solicitud
DIVISION DE GESTIÓN DE FISCALIZACIÓN	120	ASIGNADA		18/09/2017		12
COORDINACIÓN DE RELATORIA	105	ASIGNADA		13/10/2017		11
COORDINACIÓN DE RELATORIA	98	ASIGNADA		26/10/2017		10
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN NORMATIVA Y	95	ASIGNADA		02/11/2017		10
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN NORMATIVA Y	75	ASIGNADA		21/11/2017		9
GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE COACTIVA I	1			28/11/2017		8
GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE COACTIVA I	1			28/11/2017		8
COORDINACIÓN DE RELATORIA	75	ASIGNADA		29/11/2017		8
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN NORMATIVA Y	40	ASIGNADA		07/12/2017		8
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN DE CONTROL	1			14/12/2017		7
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN NORMATIVA Y	32	ASIGNADA		14/12/2017		7
COORDINACIÓN DE RELATORIA	60	ASIGNADA		18/12/2017		7
COORDINACIÓN DE RELATORIA	60	ASIGNADA		18/12/2017		7
SUBDIRECCIÓN DE	32	ASIGNADA		19/12/2017		7

Dias Habiles Evento	Estado del Evento	Fecha terminación	Fecha max. terminación	Dirección Seccional Cerro Asunto	Dias Habiles Solicitud	
35	ASIGNADA		07/02/2018		51	VENCIDA
1			07/02/2018		51	VENCIDA
1			08/02/2018		50	VENCIDA
1			08/02/2018		50	VENCIDA
35	ASIGNADA		09/02/2018		49	VENCIDA
12	NO COMPETENCIA		09/02/2018		49	VENCIDA
1			09/02/2018		49	VENCIDA
1			09/02/2018		49	VENCIDA
45	EN TRAMITE		13/02/2018		47	VENCIDA
1			14/02/2018		46	VENCIDA
45	EN TRAMITE		14/02/2018		46	VENCIDA
1			14/02/2018		46	VENCIDA
1			14/02/2018		46	VENCIDA
1			16/02/2018		44	VENCIDA
1			16/02/2018		44	VENCIDA
1			16/02/2018		44	VENCIDA

Una vez realizada la acción anterior, el sistema automáticamente le mostrará las solicitudes que se encuentran por fuera de los términos de ley; las cuales serán objeto de verificación una a una en el sistema, para revisar si tiene respuesta parcial, solicitud de información o está pendiente de registrar el número del oficio con el cual se dio la respuesta final (PR), estas acciones deben haberse dado en los

términos establecidos legalmente, si es así; esto ampliaría por ejemplo, el doble del tiempo inicial de acuerdo con la clasificación de la solicitud, para dar la respuesta final en el caso de la respuesta parcial.

El anterior procedimiento debe efectuarse con las peticiones clasificadas como consultas y petición de información; para tal fin se cambia en la formula el número de días establecidos por la Ley 1755 de 2015 vale decir treinta (30) y diez (10) días respectivamente.

## 11. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Vigencia		Descripción de Cambios
	Desde	Hasta	
1	22/11/2018	30/03/2021	Versión inicial.
2	31/03/2021	29/09/2021	<p>Se generaron ajustes en el documento, relacionados con el nombre del proceso de acuerdo con la nueva estructura de procesos establecida en el considerando de la Resolución 060 del 11 de junio del 2020 y el Código alfabético del mismo en los numerales "<b>Portada</b>, en la página 1; <b>2. ALCANCE</b>, en la página 4; <b>6. ROLES DEL SIE DE PQSRD</b>, <b>6.1. Administración de roles</b>, en la página 12; <b>8. ADMINISTRACIÓN DEL SIE DE PQSRD</b>, <b>8.7. Ingresar radicación</b>, en la página 56; <b>8.12. Expedir respuesta final</b>, en las páginas 65 y 66; <b>8.15. Generar reportes</b>, en la página 79.</p> <p>Se ajustaron las dependencias de acuerdo con la nueva estructura establecida en el Decreto 1742 del 22 de diciembre de 2020 y la resolución reglamentaria No. 000070 del 9 de agosto de 2021. En el contenido del documento donde se relaciona una dependencia, se adicionó la frase "O quien haga sus veces".</p> <p>Cabe aclarar, que el contenido técnico de los documentos no presenta cambios respecto a la versión anterior. Por lo tanto, cualquier consulta</p>

			respecto a los contenidos técnicos de los mismos debe efectuarse a los elaboradores técnicos y revisores de la versión anterior.
3	30/09/2021		Versión 3. Se ajustaron las dependencias de acuerdo con la nueva estructura establecida en el Decreto 1742 del 22 de diciembre de 2020 y en la Resolución 069 del 9 de agosto de 2021.

<b>Elaboró:</b>	Fernando Zona Niño <b>Ajustó metodológicamente</b>	Gestor II	Coordinación de Procesos y Riesgos Operacionales
<b>Revisó:</b>	Julio Fernando Lamprea Fernández	Director de Gestión de Impuestos	Dirección de Gestión de Impuestos
<b>Aprobó:</b>	Julio Fernando Lamprea Fernández	Director de Gestión de Impuestos	Dirección de Gestión de Impuestos