

## 1. OBJETIVO

Dar trámite a las denuncias dirigidas a la Dirección General de la Unidad Administrativa Especial - Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales- UAE DIAN.

## 2. ALCANCE

Este procedimiento inicia con la recepción de la denuncia en el despacho del Director General, bien sea a través del correo electrónico del Director General, del buzón [directorgeneral@dian.gov.co](mailto:directorgeneral@dian.gov.co), a través del servicio de PQSR y denuncias, y/o recibida de forma física en el despacho de la Dirección General y/o en la ventanilla única de correspondencia, telefónicamente y/o presencial; y finaliza con su traslado al responsable del proceso con el fin de adelantar las gestiones de su competencia, y para dar respuesta al denunciante sobre la recepción y trámite que se le dará a la misma, considerando la normatividad relacionada con la reserva de la información.

## 3. CONDICIONES GENERALES

**3.1** Cuando la denuncia sea dirigida al Director General a través del correo electrónico del Director General, del buzón [directorgeneral@dian.gov.co](mailto:directorgeneral@dian.gov.co), a través del servicio de PQSR y denuncias y/o recibida de forma física, presencial o telefónica en el despacho de la Dirección General y/o ventanilla única de correspondencia; el Director General o la dependencia designada, la trasladará a las áreas competentes, con el fin de adelantar su gestión y dar respuesta al denunciante sobre la recepción de la misma y el trámite respectivo.

**3.2** Cuando la denuncia sea enviada por el denunciante al correo electrónico del Director General y/o al buzón [directorgeneral@dian.gov.co](mailto:directorgeneral@dian.gov.co), con copia a funcionarios de la DIAN y/o a buzones de las diferentes dependencias de la entidad, estos últimos deben abstenerse de dar trámite alguno, teniendo en cuenta que el Director General o la dependencia designada, la remitirá al área de la DIAN competente. Se resalta que del buzón [directorgeneral@dian.gov.co](mailto:directorgeneral@dian.gov.co) se enviará un mensaje a todos los destinatarios de la DIAN que recibieron copia de la denuncia, dentro de los tres días hábiles siguientes al recibo de la misma, informando de su recepción y del inicio del trámite correspondiente. Si el funcionario no recibe este mensaje dentro del término antes señalado, deberá reportar la situación al buzón [directorgeneral@dian.gov.co](mailto:directorgeneral@dian.gov.co).

Si la denuncia fue enviada además por el denunciante, con copia a otras entidades y éstas son competentes, se dará por entendido que dicha Entidad está enterada y por lo tanto la DIAN se abstendrá de dar traslado a la misma. En caso de que no se observe que la denuncia fue enviada con copia a la entidad respectiva, el Director General o la dependencia designada deberá dar traslado de la misma a la Entidad competente.

**3.3** Si las denuncias recibidas se refieren a presuntas faltas disciplinarias y/o a presuntos hechos de corrupción, el Director General o la dependencia designada la trasladará a la Subdirección de Gestión de Control Disciplinario Interno o quien haga sus veces, con el objeto de adelantar las acciones e investigaciones de acuerdo con sus facultades; y en caso de identificar alguna actuación que no sea de su competencia, le deberá dar traslado a la entidad respectiva. En

ambos casos la Subdirección de Control Disciplinario Interno, deberá dar respuesta al denunciante sobre la recepción y trámite que se le dará a la misma.

**3.4** Si las denuncias recibidas se refieren a presuntos delitos, el Director General o la dependencia designada la remitirá a la Coordinación Penal de la Subdirección de Gestión de Representación Externa o quien haga sus veces, con el fin de analizarla y complementarla en caso de que sea procedente. Así mismo, esta dependencia trasladará la denuncia a la Fiscalía General de la Nación, y dará respuesta al denunciante sobre la recepción y trámite que se le dará a la misma.

**3.5** Cuando las denuncias recibidas se refieran a contrabando y/o evasión, y demás faltas tributarias, aduaneras y/o cambiarias, el Director General o la dependencia designada la enviará al Director de Gestión de Fiscalización o quien haga sus veces, con el fin de dar respuesta al denunciante, adelantar las acciones e investigaciones de acuerdo a sus facultades; y en caso de identificar alguna actuación que no sea de competencia de la DIAN, la deberá poner en conocimiento de las entidades respectivas.

Lo anterior, sin perjuicio de que el Director General o la dependencia designada, remita la denuncia a otros directivos de la entidad para las acciones y controles respectivos, cuando sea el caso.

**3.6** Para los casos en los que una denuncia relacione varios de los temas descritos en los numerales 3.3 a 3.5, el Director General o la dependencia designada, informará a cada uno de los destinatarios el nombre de la dependencia donde fue también remitida dicha denuncia.

**3.7** Cuando en las denuncias se incluyan solicitudes propias de derechos de petición o alguna de sus modalidades, tales como quejas, peticiones, consultas, peticiones de información y reclamos, el Director General o la dependencia designada, le dará traslado a la entidad competente, según el caso y/o a la dependencia responsable de la UAE DIAN, con el fin de que se registre en el servicio de PQSR y denuncias, y se dé respuesta a través del mismo directamente al peticionario en los términos establecidos en la normatividad vigente.

**3.8** Todas las dependencias donde se remitan las denuncias por parte del Director General y/o por la dependencia designada deben informar, dentro del mes siguiente a la recepción de la denuncia, al buzón [directorgeneral@dian.gov.co](mailto:directorgeneral@dian.gov.co) o a la dependencia designada, únicamente el número del oficio y fecha con la que se dio respuesta al denunciante.

**3.9** Los canales de recepción de las denuncias serán:

<b>Canales de Recepción</b>
Correo electrónico del Director General
Correo electrónico buzón <a href="mailto:directorgeneral@dian.gov.co">directorgeneral@dian.gov.co</a>
Comunicación recibida a través de la ventanilla única de correspondencia
Comunicación recibida del denunciante en el despacho de la Dirección General (física, telefónica y/o presencial)
Comunicación recibida a través del servicio de PQSR y denuncias

### 3.10 Seguridad y reserva de la información

En todos los casos se deberá garantizar la reserva de la información e identificación de las personas o entidades mencionados en las denuncias.

## 4. MARCO LEGAL Y REGLAMENTARIO

- Ley 599 de 2000
- Ley 734 de 2002
- Ley 906 de 2004
- Ley 1437 de 2011 (CPACA)
- Ley 1755 de 2015
- Ley 1952 de 2019
- Decreto 4048 de 2008
- Decreto 2245 de 2011
- Estatuto Tributario
- Estatuto Aduanero
- Resolución 017 del 26 de marzo de 2018

## 5. DOCUMENTOS RELACIONADOS

Tipo de documento	Código	Titulo	Tipo de presentación	
			Digital	Impreso
Procedimiento	PR-TAH-0044	Recepción y Trámite de Quejas Disciplinarias, con sus modificaciones y adiciones.	X	
Procedimiento	PR-COA-0375	Gestión denuncias de fiscalización, con sus modificaciones y adiciones.	X	
Procedimiento	PR-PEC-0120	Atención a procesos penales, con sus modificaciones y adiciones.	X	
Formato	FT-CAC-2695	Recepción de denuncias en la Dirección General.	X	X

## 6. DEFINICIONES Y SIGLAS

- **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: Resolución 017 de 2018 UAE DIAN.*
- **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.

Para el trámite de estas denuncias se aplicará el procedimiento establecido en las disposiciones especiales o en su defecto lo establecido en el CPACA. Fuente: Resolución 017 de 2018 UAE DIAN.

- **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. Es necesario que se indiquen las circunstancias de tiempo, modo y lugar, con el objeto de que se establezcan responsabilidades. *Fuente: Resolución 017 de 2018 UAE DIAN.*
- **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.*
- **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. *Fuente: 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 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 017 de 2018 UAE DIAN.*
- **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, pagina 37, DNP.*
- **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 la DIAN en ejercicio de sus funciones. *Fuente: Resolución 017 de 2018 UAE DIAN.*
- **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 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 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 dependencia. A su vez el servicio o herramienta le permite a la DIAN la generación de consultas, estadísticas, informes, evaluación o encuesta de la satisfacción del peticionario con el fin de desarrollar acciones de mejoramiento continuo, tendientes a brindar respuestas con calidad y oportunidad. *Fuente: Cartilla instruccional del servicio publicada en la página Web de la DIAN.*

## **7. DIAGRAMA DE FLUJO**

### **7.1 Entradas**

<b>No de Actividad</b>	<b>Proveedores</b>	<b>Entradas</b>	<b>Requisitos</b>
1	Ciudadanía en general - servidores públicos – Entes de control, entidades y demás organismos y autoridades nacionales y/o internacionales.	<b>DENUNCIAS</b>	La Denuncia se puede presentar a través de: correo electrónico del Director General, del buzón <a href="mailto:directorgeneral@dian.gov.co">directorgeneral@dian.gov.co</a> , a través del servicio de PQSR y denuncias, y/o recibida de forma física en el despacho de la Dirección General y/o en la ventanilla única de correspondencia, telefónicamente y/o presencial.

### **7.2 Descripción de Actividades**

PHVA	ACTIVIDAD	RESPONSABLES						DEPENDENCIA	REGISTROS
		Funcionario Dirección General							
H	<p><b>1. Recibir denuncia</b></p> <p>Se recibe la <b>denuncia</b> por medio de diferentes canales a través de: correo electrónico del Director General, del buzón <a href="mailto:directorgeneral@dian.gov.co">directorgeneral@dian.gov.co</a>, del servicio de PQSR y denuncias, y/o recibida de forma física en el despacho de la Dirección General y/o en la ventanilla única de correspondencia, telefónicamente y/o presencial. Si es presencial y/o telefónica, se debe diligenciar el formato FT-CAC-2695 Recepción denuncias Dirección General.</p> <p>Cuando las denuncias se reciban con pruebas como: documentos, videos, audios, material fotográfico, archivos con formatos PDF, JPG, entre otros, estos harán parte del material probatorio de la denuncia.</p>							Dirección General o quien haga sus veces	Denuncia Formato FT-CAC-2695 Recepción denuncias Dirección General.
V	<p><b>2. ¿La denuncia involucra presuntas faltas disciplinarias o presuntos hechos de corrupción?</b></p> <p>Si, continúa con la actividad N°3. En caso contrario, continúa con la actividad N°4.</p>							Dirección General o quien haga sus veces	No Aplica
H	<p><b>3. Enviar denuncia al Subdirector de Gestión de Control Disciplinario Interno o quien haga sus veces.</b></p> <p>El Director General o la dependencia designada, envía la denuncia al Subdirector de Gestión de Control Disciplinario Interno o quien haga sus veces, con el objeto de realizar la sustanciación, determinar el direccionamiento que corresponda y dar respuesta al denunciante sobre la recepción y trámite que se dará a la misma, de acuerdo con el procedimiento PR-TAH-0044 Recepción y Trámite de Quejas Disciplinarias. Finaliza el procedimiento.</p>							Dirección General o quien haga sus veces	Denuncia

PHVA	ACTIVIDAD	RESPONSABLES						DEPENDENCIA	REGISTROS
		Funcionario Dirección General							
V	<p><b>4. ¿La denuncia está relacionada con presuntos temas de contrabando y/o evasión y demás faltas tributarias, aduaneras y/o cambiarias?</b></p> <p>Si, continúa con la actividad N°5. En caso contrario, continúa con la actividad N°6.</p>	2						Dirección General o quien haga sus veces	No Aplica
H	<p><b>5. Enviar denuncia al Director de Gestión de Fiscalización o quien haga sus veces.</b></p> <p>El Director General o la dependencia designada, envía la denuncia al Director de Gestión de Fiscalización o quien haga sus veces, con el objeto de adelantar las acciones e investigaciones de acuerdo con sus facultades y dar respuesta al denunciante sobre la recepción y trámite que se dará a la misma; y continúa con el procedimiento PR-COA-0375 Gestión de denuncias de fiscalización. Así mismo, el Director General o la dependencia designada podrá remitir la denuncia a otros directivos de la entidad para las acciones y controles respectivos. Finaliza el procedimiento.</p>						Dirección General o quien haga sus veces	Denuncia	
V	<p><b>6. Se trata de una denuncia con presunta comisión de un delito?</b></p> <p>Si, continúa con la actividad N°7. No, Finaliza el procedimiento.</p>						Dirección General o quien haga sus veces	No Aplica	

PHVA	ACTIVIDAD	RESPONSABLES						DEPENDENCIA	REGISTROS
			Funcionario Dirección General						
H	<p><b>7. Enviar denuncia a la Coordinación Penal de la Subdirección de Gestión de Representación Externa o quien haga sus veces.</b></p> <p>El Director General o la dependencia designada, envía la denuncia al Jefe de la Coordinación de Unidad Penal o quien haga sus veces, con el fin de analizarla y complementarla en caso que sea procedente, y continua con el procedimiento PR-PEC-0120 Atención a procesos penales. Así mismo, esta dependencia trasladará la denuncia a la Fiscalía General de la Nación, y dará respuesta al denunciante sobre la recepción y trámite que se le dará a la misma. Finaliza el procedimiento.</p>		<pre> graph TD     3[3] --&gt; T[ ]     T --&gt; D[ ]     D --&gt; Fin([Fin])     A((A)) --&gt; Fin             </pre>					Dirección General o quien haga sus veces	Denuncia

### 7.3 Productos

Productos	Clientes	Requisitos
No Aplica		Ver caracterización de productos

### 7.4 Salidas

No. De Actividad	Salidas	Clientes	Requisitos
3	Denuncias por presuntas faltas disciplinarias y presuntos hechos de corrupción.	PR-TAH-0044 Recepción y Trámite de Quejas Disciplinarias, con sus modificaciones y adiciones.	Los establecidos en el procedimiento PR-TAH-0044 Recepción y Trámite de Quejas Disciplinarias.
5	Denuncias por presunto contrabando, evasión y demás faltas tributarias, aduaneras y/o cambiarias.	PR-COA-0375 Gestión Denuncias de Fiscalización, con sus modificaciones y adiciones.	Los establecidos en el procedimiento PR-COA-0375 Gestión denuncias de fiscalización.
7	Denuncia por presuntos delitos.	PR-PEC-0120 Atención a procesos penales, con sus modificaciones y adiciones.	Los establecidos en el procedimiento PR-PEC-0120 Atención a procesos penales.

## 8. FORMALIZACIÓN Y CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Vigencia		Descripción de Cambios
	Desde	Hasta	
1	21/12/2020		Versión inicial de la modernización del SGCCI.

<b>Elaboró:</b>	Ruby Del Carmen Marín Castaño <b>Elaboración Técnica</b>	Asesor Despacho Dirección General	Dirección General DIAN
	Lina Constanza Mendieta Cano <b>Elaboración Metodológica</b>	Gestor II del Sistema de Gestión	Coordinación de Organización y Gestión de Calidad
	Néstor Raúl Sánchez Mateus <b>Elaboración Metodológica</b>	Gestor III del Sistema de Gestión	
<b>Revisó:</b>	Liliana Andrea Forero Gómez	Directora de Gestión Jurídica	Dirección de Gestión Jurídica

	Sandra Liliana Cadavid Ortiz	Director de Gestión de Fiscalización (A)	Dirección de Gestión de Fiscalización
	Liliam Amparo Cubillos Vargas	Asesora Despacho Dirección General	Dirección General DIAN
	Adriana del Pilar Solano Cantor	Subdirectora de Gestión de Asistencia al Cliente	Subdirección de Gestión de Asistencia al Cliente
	Clara Nieves Silva	Subdirectora de Gestión de Control Disciplinario Interno	Subdirección de Gestión de Control Disciplinario Interno
	Hugo Antonio Álvarez <b>Revisión Metodológica</b>	Subdirector de Gestión de Procesos y Competencias Laborales	Subdirección de Gestión de Procesos y Competencias Laborales
	Elisa Wilches Ospina	Jefe Coordinación del Sistema QRS (A)	Coordinación del Sistema QRS
	Freddy Alexander Salamanca Ramírez	Jefe Coordinación Penal (A)	Coordinación Penal
	Juan Pablo Robledo	Gestor III	Subdirección de Gestión de Representación Externa
	María Esperanza Rangel Segura	Jefe Coordinación RILO y Denuncias de Fiscalización	Coordinación RILO y Denuncias de Fiscalización
<b>Aprobó:</b>	José Andres Romero Tarazona	Director General	Dirección General DIAN

## 9. ANEXOS

### Anexo 1.

Los símbolos definidos para los flujogramas de la DIAN y sus significados son los siguientes:

NOMBRE	SÍMBOLO	PRÓPOSITO
LÍNEA DE FLUJO		INDICAR EL SENTIDO DE LAS ACTIVIDADES Y CONECTAR LOS SÍMBOLOS.
ACTIVIDAD MANUAL		IDENTIFICAR LAS ACTIVIDADES REALIZADAS MANUALMENTE.
PROCESO O PROCEDIMIENTO		IDENTIFICAR A LOS PROCESOS O PROCEDIMIENTOS CUANDO ESTOS SON PROVEEDORES O CLIENTES.
DECISIÓN		IDENTIFICAR LAS ACTIVIDADES DE VERIFICACIÓN Y DIVIDIR LOS CAMINOS DEL FLUJO.
ACTIVIDAD REALIZADA POR APLICATIVO		IDENTIFICAR LAS ACTIVIDADES REALIZADAS AUTOMATICAMENTE POR UN SOFTWARE.
INICIO O FIN DEL FLUJO	 	INDICAR EL INICIO O EL FIN DEL FLUJO DE ACTIVIDADES.
ACTIVIDAD CON SALIDA MANUAL		IDENTIFICAR LAS ACTIVIDADES MANUALES DE LAS CUALES SE GENERA UNA SALIDA HACIA OTRO PROCESO, PROCEDIMIENTO O HACIA UN CLIENTE EXTERNO.
ACTIVIDAD CON ENTRADA MANUAL		IDENTIFICAR LAS ACTIVIDADES MANUALES A LAS CUALES INGRESA UNA ENTRADA DE OTRO PROCESO, PROCEDIMIENTO O DE UN CLIENTE EXTERNO.
ACTIVIDAD CON SALIDA AUTOMÁTICA		IDENTIFICAR LAS ACTIVIDADES AUTOMÁTICAS (A TRAVÉS DE SIE'S O APLICATIVOS) DE LAS CUALES SE GENERA UNA SALIDA HACIA OTRO PROCESO, PROCEDIMIENTO O HACIA UN CLIENTE EXTERNO.
ACTIVIDAD CON ENTRADA AUTOMÁTICA		IDENTIFICAR LAS ACTIVIDADES AUTOMÁTICAS (A TRAVÉS DE SIE'S O APLICATIVOS) A LAS CUALES INGRESA UNA ENTRADA DE OTRO PROCESO, PROCEDIMIENTO O DE UN CLIENTE EXTERNO.
CONECTOR A OTRA ACTIVIDAD		CONECTAR EL FLUJO DE DOS SÍMBOLOS.
CONECTOR A OTRA PÁGINA		CONECTAR EL FLUJO ENTRE DOS PÁGINAS.