

**Cartilla**  
**Uso del SIE PQSR servicio informático  
electrónico, peticiones, quejas,  
sugerencias, reclamos y felicitaciones**

**Proceso Cercanía al ciudadano  
Subproceso Asistencia al usuario  
Versión 05  
Código CT-CAC-0004  
Año 2025**

*El contenido de este documento corresponde a Información Pública*

## Tabla de contenido

Introducción .....	3
1. Objetivos.....	3
2. Siglas y definiciones.....	3
3. Generalidades del SI de PQSR.....	7
3.1 Trazabilidad.....	8
3.2 Facilidad.....	8
3.3 Cobertura .....	8
3.4 Calidad de la Información.....	8
3.5 Enfoque al Usuario.....	8
4. Radicar solicitud en el servicio PQSR .....	9
5. Aclarar o ampliar solicitud en el servicio PQSR.....	16
6. Desistir solicitud en el servicio PQSR.....	18
7. Consultar solicitud en el servicio PQSR .....	20

## Introducción

En atención a que el Servicio Informático de Peticiones, Quejas, Sugerencias, Reclamos y Denuncias, en adelante SI de PQSR o el que lo sustituya, es el 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, se presenta esta cartilla como una herramienta que busca facilitar el acceso de los peticionarios al servicio.

En cumplimiento de la estrategia de servicio al ciudadano al interior de la UAE DIAN para mejorar la calidad y accesibilidad a los trámites y servicios que ella ofrece, dentro de los lineamientos para la atención de las peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias, el SI de PQSR 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.

Paralelamente, este servicio informático le permite a la UAE DIAN efectuar el control o seguimiento a las peticiones para dar oportuna respuesta, con calidad y de fondo a los interesados y desarrollar acciones de mejoramiento continuo a partir de la evaluación de las encuestas de satisfacción de los peticionarios.

La cartilla contiene una descripción o generalidades del SI de PQSR, la forma de acceso por medio de la página web de la entidad y el procedimiento para la radicación, ampliación, desistimiento y consulta de solicitudes, teniendo presente la fundamentación en el Derecho de Petición que tiene toda persona a presentar solicitudes ante las autoridades por motivos de interés general o particular y obtener pronta resolución (Constitución Política de Colombia, artículo 23).

## 1. Objetivos

- 1.1 Facilitar a los peticionarios, el acceso e interacción con el SI de PQSR, con el fin que presenten virtualmente sus peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y felicitaciones.
- 1.2 Fomentar en los peticionarios el uso del canal de atención virtual para la presentación de las diferentes modalidades del derecho de petición, dado que este servicio informático permite efectuar seguimiento y consulta del estado actual de la petición; además, de contribuir con las directrices de Gobierno en Línea con su Estrategia de Cero Papel.

## 2. Siglas y definiciones

- **Aclaración:** requerimiento al ciudadano para que se dé claridad respecto de lo solicitado o su finalidad. Fuente: UAE DIAN - Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios.

- **Ampliación:** requerimiento al ciudadano para que aporte los elementos faltantes necesarios para emitir una respuesta de fondo a la solicitud. Fuente: UAE DIAN - Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios.
- **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.
- **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.
- **Consulta de datos personales:** solicitud de los titulares o sus causahabientes para consultar la información personal del Titular que repose en cualquier base de datos de la DIAN. Fuente: Artículo 14 Ley 1581 de 2012
- **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 Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (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 1755 de 2015 artículo 1.
- **Desistimiento expreso de la petición:** los interesados podrán desistir en cualquier tiempo de sus peticiones, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales, pero las autoridades podrán continuar de oficio la actuación si la consideran necesaria por razones de interés público; en tal caso expedirán resolución motivada. Fuente: Ley 1755 de 2015 artículo 18.
- **Desistimiento Tácito:** se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud o de la actuación cuando no satisfaga el requerimiento, salvo que antes de vencer

el plazo concedido solicite prórroga hasta por un término igual. Vencidos los términos establecidos, sin que el peticionario haya cumplido el requerimiento, la autoridad decretará el desistimiento y el archivo del expediente, mediante acto administrativo motivado, que se notificará personalmente, contra el cual únicamente procede recurso de reposición, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales. Fuente: Ley 1755 de 2015 artículo 17.

- **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 1742 de 2020.
- **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: 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 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 1755 de 2015 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 1755 de 2015.

- **Petición inadecuada:** aquella que contiene razones o fundamentos equivocados. En ningún caso debe rechazarse. Fuente: 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*”. Fuente: Sentencia de la Corte Constitucional T-017 de 2007.
- **Petición oscura:** es aquella de la que no se comprenda la finalidad u objeto. Fuente: Ley 1755 de 2015.
- **Petición reiterativa:** es “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>6</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 1755 de 2015.
- **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: Resolución número 000017 del 26 de marzo de 2018 artículo 3-
- **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.
- **Reclamo protección datos personales:** derecho del Titular o sus causahabientes que consideren que la información contenida en una base de datos de la DIAN debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, o cuando adviertan el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en las normas jurídicas sobre protección de datos personales. Fuente: Artículo 15 Ley 1581 de 2012.
- **Revocatoria de la autorización y/o supresión del dato:** derecho según el cual los Titulares podrán en todo momento solicitar a la DIAN la supresión de sus datos personales y/o revocar la autorización otorgada para el Tratamiento de estos, mediante la presentación de un reclamo, de acuerdo con lo establecido en el artículo 15 de la Ley 1581 de 2012.

- **Servicio informático de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias –SI– 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 Vínculos de interés y/o

en Atención 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 Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios.

- **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 - Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios.
- **Solicitud:** es la petición, queja, reclamo, sugerencia, felicitación y la denuncia. Fuente: UAE DIAN - Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios.
- **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. Fuente: Artículo 15 Ley 1581 de 2012.
- **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.
- **UAE DIAN:** Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales.

### 3. Generalidades del SI de PQSR

El SI de PQSR es una herramienta dispuesta para la administración, control y seguimiento centralizado de las peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y felicitaciones presentadas por los peticionarios.

La DIAN, pone a su disposición el Sistema de Peticiones, Quejas, Sugerencias, Reclamos, y Felicitaciones, por medio del cual usted puede ingresar, consultar y hacer seguimiento en línea al estado de sus solicitudes.

Para mayor claridad de los asuntos que se deben solicitar por medio del Sistema de PQSR, recomendamos leer las indicaciones que se encuentran en el siguiente enlace: [Peticiones, Quejas, Sugerencias y Reclamos \(PQSR\)](#)

### **3.1 Trazabilidad**

El servicio de PQSR, le permite al usuario conocer y realizar seguimiento de las actividades ejecutadas al interior de la entidad en el trámite de su solicitud, revisando los tiempos de ejecución y el estado en que ésta se encuentra, así como consultar los documentos generados en cada área, adicionalmente el peticionario puede realizar la ampliación o desistimiento de la solicitud generada.

### **3.2 Facilidad**

El servicio de PQSR le permite al ciudadano registrar sus solicitudes sin desplazarse hasta las diferentes sedes de la DIAN, por medio de una navegación virtual donde cuenta con mensajes de ayuda y diferentes criterios de búsqueda.

### **3.3 Cobertura**

El usuario puede interponer su petición desde cualquier ubicación geográfica, únicamente requiere acceso al portal de la DIAN, independientemente del navegador de internet utilizado. Este servicio opera en línea, en tiempo real y disponibilidad permanente las 24 horas todos los días del año.

### **3.4 Calidad de la Información**

El servicio de PQSR, recopila y almacena la información de identificación y ubicación del ciudadano que interpone la solicitud y el contenido de esta, caracterizando los usuarios para que la respuesta emitida sea lo más acorde con las necesidades de este.

### **3.5 Enfoque al Usuario**

El servicio permite el mejoramiento continuo de los trámites y servicios ofrecidos por la DIAN, así como de la capacidad y desempeño de los procesos. De esta manera, al emitir respuestas de fondo, con calidad y oportunidad a las peticiones, se logra satisfacer las necesidades y expectativas de los ciudadanos o peticionarios garantizando el ejercicio de sus derechos.

Por lo anterior el servicio de PQSR garantiza:

- Mejora continua en la capacidad y desempeño de los procesos.
- Calidad y oportunidad en el trámite y respuesta a las solicitudes.
- Celeridad en los tiempos de respuesta.
- Incremento en la satisfacción de las necesidades y expectativas de los peticionarios.
- Mejoramiento de la imagen pública de la DIAN frente a los peticionarios.
- Eficiencia en el uso de los recursos dispuestos por la DIAN para la atención y trámite de las solicitudes.

- Mayores oportunidades de acceso a los trámites y servicios ofertados por la DIAN.
- Comodidad para acceder a los trámites y servicios ofrecidos por la DIAN.

#### 4. Radicar una solicitud en el sistema PQSR

Existen tres maneras en las que se puede ingresar a la plataforma de Peticiones, Quejas, Sugerecias, Reclamos y Denuncias (PQSRD).

- 4.1. A través del portal de la DIAN <https://www.dian.gov.co/> encuentre el vínculo **PQSR y Denuncias**:



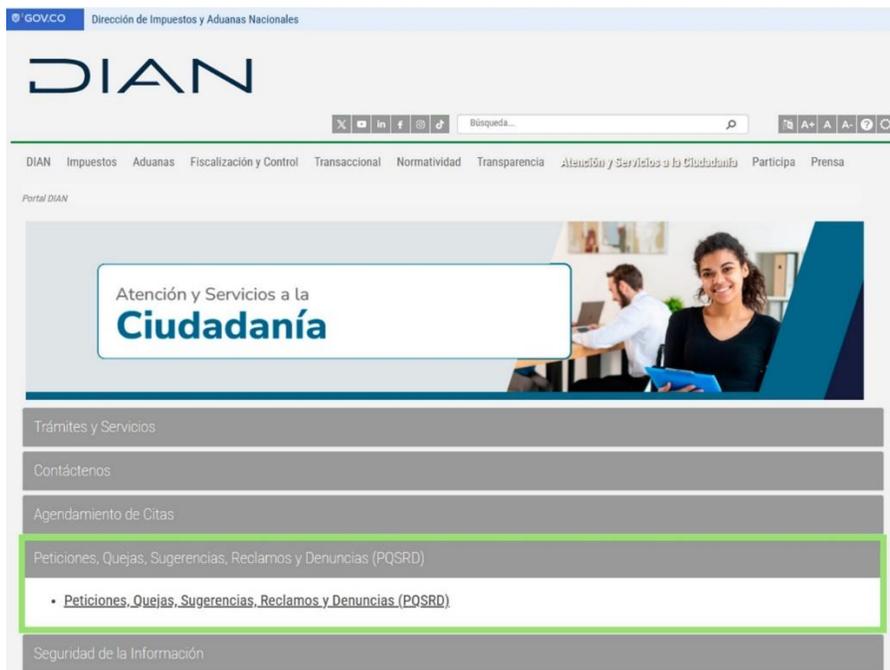
The screenshot shows the DIAN website home page. The header includes the GOV.CO logo and the text 'Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales'. The main content area is titled 'Portales' and 'Cómo podemos ayudarle'. It features several service tiles: 'Transaccional' (with sub-points: Usuario Registrado, Usuario Nuevo, Servicios Tributarios y Cambiarios, Usuarios no registrados diligenciar formularios), 'Calendarios' (Tributarios, Cambiarios), 'Agendamiento de citas' (Sistema de agendamiento por medio del cual puede agendar, modificar, consultar o cancelar citas), 'Notificaciones' (Verifique la publicación del acto administrativo en las dos opciones: trámite e histórico y publicaciones, Registro Público de Notificaciones Electrónicas), 'Sitio web institucional' (Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales: Portal Institucional), 'Verificación de correos' (Verifica autenticidad de correos DIAN, Validación de Cadena de Correo con QR, Información seguridad de la información), 'PQSR y denuncias' (Encuentre información general, quejas, reclamos, sugerencias, glosario, marco normativo y preguntas), and 'Contáctanos' (Asistencia telefónica, Atención lengua de Señas, Puntos de atención). The 'PQSR y denuncias' tile is highlighted with a green border.

- 4.2. A través de <https://www.dian.gov.co/Paginas/Inicio.aspx>, dar clic en **Atención y Servicios a la Ciudadanía**:



The screenshot shows the DIAN website with the 'Atención y Servicios a la Ciudadanía' menu item highlighted in green. Below the navigation bar, there is a large banner with the text: '¿Es verdad que los desembargos y facilidades de pago tienen costo? ¡Falso! Estos son gratuitos.' and 'Denuncie AQUÍ cualquier anomalía en nuestro sistema PQRS'. The DIAN logo is visible on the right side of the banner.

Seguidamente dar clic en **Peticiones, Quejas, Sugerencias, Reclamos y Denuncias (PQSRD)**:



4.3. A través de **Servicio en Línea de Contacto**, en el vínculo **PQSR y Denuncias**:



Cualquiera de las tres opciones enumeradas anteriormente lo llevan a la siguiente página, si usted tiene inquietudes frente a qué debe solicitar mediante una PQSR diríjase a Peticiones, Quejas, Sugerencias y Reclamos (PQSR) en la opción **Tenga en Cuenta**.

Para radicar una PQSR haga clic en el ícono Peticiones, Quejas, Sugerencias y Reclamos (PQSR) DIAN.

The screenshot shows the DIAN website interface. At the top, there is a navigation bar with the DIAN logo and the text 'GOV.CO Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales'. Below this is a search bar and social media icons. The main content area features a large banner with the text 'REGISTRO DE PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS DIAN'. To the left of the banner, there are links for 'Peticiones, Quejas, Sugerencias y Reclamos (PQSR)' and 'Denuncias TAC'. Below the banner, there are two columns of information. The left column includes a link to 'Derechos de petición según la Ley 1755 de 2015 y tratamiento de datos personales según la Ley 1581 de 2012' and a note about exceptions. The right column includes a link to 'Denuncias sobre presuntos incumplimientos de las obligaciones Tributarias, Aduaneras y Cambiarias (TAC)'. The bottom of the page has a footer with the text 'Portal DIAN / Atención al ciudadano'.

1. Aparecerá la siguiente pantalla, seleccionar **Acepto términos y condiciones**, dar clic en **Continuar**:

The screenshot shows the 'Aviso de Privacidad' (Privacy Notice) page on the DIAN website. The page is titled 'AVISO DE PRIVACIDAD' and 'TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES'. It contains the following text:

Declaro que he sido informado que la U.A.E DIAN es responsable del tratamiento de mis datos personales obtenidos a través del diligenciamiento de los diferentes formatos, formularios o registros dispuestos en los sistemas informáticos, para el cumplimiento de las obligaciones tributarias, aduaneras y/o cambiarias, así como de los datos reportados por terceros.

Igualmente, manifiesto que he leído la política de tratamiento de datos de la U.A.E DIAN, publicada en la página web [Ver](#).

La U.A.E DIAN me ha informado que mis datos personales son recolectados, almacenados y usados con la finalidad de dar cumplimiento a su misión institucional, ejercer las actividades propias de las funciones de la Entidad y garantizar el cumplimiento de las obligaciones tributarias, aduaneras y/o cambiarias; además de desarrollar y gestionar los sistemas de información, servicios ciudadanos digitales, la administración de usuarios, la administración de infraestructura tecnológica y la seguridad informática.

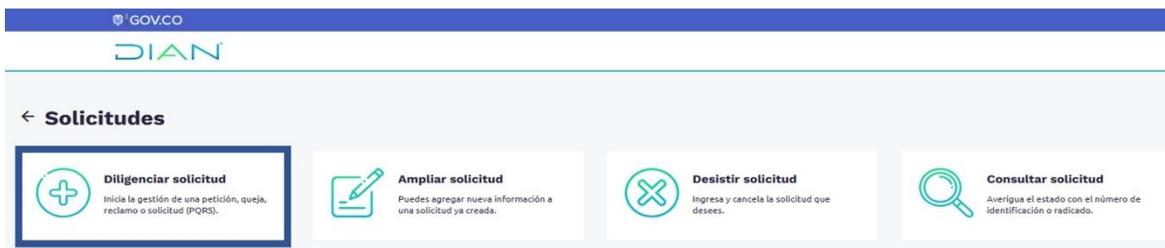
Entiendo que como titular de la información, de conformidad con lo establecido en el artículo 15 de la Constitución Política, tengo derecho a conocer, actualizar y rectificar mis datos personales, solicitar prueba de la autorización otorgada para su tratamiento, ser informado sobre el uso que se ha dado a los mismos y presentar quejas ante la Superintendencia de Industria y Comercio por infracción a la ley; asimismo, presentar observaciones, consultas, reclamos, revocar la autorización y/o solicitar la supresión de mis datos en los casos en que sea procedente, acceder en forma gratuita a los mismos; y formular las consultas y reclamos en los canales del Sistema de Peticiones, Quejas, Sugerencias, Reclamos, y Denuncias de la U.A.E DIAN (PQSRD), habilitados conforme lo establece la política de tratamiento de datos.

De conformidad con lo previsto en las normas sobre protección de datos personales, especialmente lo consagrado en el artículo 10 de la Ley 1581 de 2012 y sus decretos reglamentarios, entiendo que la U.A.E DIAN: 1) no requiere autorización del titular cuando recolecta datos en el ejercicio de sus funciones; 2) puede realizar el tratamiento de mis datos personales consignados en este sistema informático y 3) puede compartir información que contenga datos personales con otras entidades públicas o administrativas en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial, dando cumplimiento a los requisitos y condiciones establecidas en la Ley y la jurisprudencia para acceder a los mismos.

At the bottom of the page, there is a checkbox labeled 'Acepto términos y condiciones.' which is checked, and a green button labeled 'Continuar'.

"Se considera copia controlada los documentos publicados en el Listado Maestro de Documentos"

## 2. Seguidamente, dar clic en **Diligenciar solicitud**:



## 3. Aparecerá el siguiente pantallazo, dar clic en **Aceptar**:

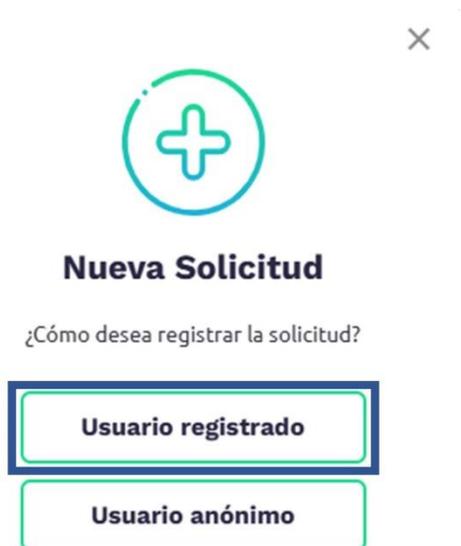


4. Para efectos de la presente cartilla pondremos como ejemplo: Seleccionar el botón “Usuario registrado”, por ser el camino donde se identifica la persona.

En el caso del botón “**Usuario anónimo**” es importante tener en cuenta que: el registro de solicitudes como anónimos aplica cuando exista justificación seria y creíble del peticionario para mantener su reserva de identidad. (sentencia de la Corte Constitucional C-951 de 2014). Además, en algunos casos son improcedentes las denuncias o quejas anónimas (Art. 81 Ley 962 de 2005, Art. 86 Ley 1952 de 2019). Recuerde, si usted desea poner una consulta o reclamo de datos personales, no podrá radicarla como anónimo, porque debe adjuntar copia de la cédula. (Ley 1581 de 2012).

5. En la siguiente opción, ingrese por **Usuario Registrado** o **Usuario Anónimo**

Al ingresar por Usuario Registrado, realiza la solicitud a nombre propio, digitando sus datos personales.



6. Luego aparecerá la siguiente pantalla:

7. Diligencie los campos requeridos en el formato y pulse el botón **Continuar**.

Para recibir la respuesta a su petición de manera más rápida y efectiva se sugiere seleccionar correo electrónico como medio de comunicación para recibir respuestas.

8. Para designar el área, seleccione el departamento, ciudad o municipio y luego el lugar administrativo. Para que su solicitud sea gestionada de forma ágil, le sugerimos que seleccione la misma ciudad donde se encuentra o tenga inscrito el RUT. Si se trata de temas aduaneros, seleccionar el lugar donde sucedieron los hechos.

Diligenciar los datos y dar clic en **Continuar**:

9. En la siguiente pantalla debe seleccionar si la solicitud corresponde a una queja o denuncia, en caso de dar **SI** diligencie todos los campos, de lo contrario, únicamente debe describir el argumento de la petición y dar clic en **Continuar**:

### Ubicación y hechos ocurridos

Los campos con asterisco (\*) son obligatorios.

¿La solicitud corresponde a una queja o denuncia?*	Departamento (Queja / Denuncia)
<input type="radio"/> Sí <input checked="" type="radio"/> No	<input type="text"/>
Ciudad (Queja / Denuncia)	Dirección donde ocurrieron los hechos
<input type="text"/>	<input type="text"/>
Nombre(s) del presunto responsable	Número de documento del responsable
<input type="text"/>	<input type="text"/>
Fecha en la que ocurrieron los hechos	
<input type="text" value="Seleccionar fecha"/>	
Argumento de la petición y/o descripción de lo sucedido*	
<input type="text"/>	

0 / 5000

✓ Operación exitosa

[Continuar](#) [Salir](#) [Volver al paso anterior](#)

10. A continuación, si es necesario, anexe los documentos que considere pertinentes y dé clic en **Enviar solicitud**:

### Anexos

Los campos con asterisco (\*) son obligatorios.

Adjunta archivos tipo .pdf, .txt, .doc, .docx, .xls, .xlsx, .pptx, .jpg, .bmp, .png, .tif, .avi, .mp4, .mpeg, .mpg, .mp3 o .msg y .eml de máximo 5 megas (Mb).

[+](#) Cargar archivo

✓ Operación exitosa

Al continuar con el envío de la solicitud, aceptarás los [términos y condiciones para el tratamiento de datos](#).

[Enviar solicitud](#) [Salir](#) [Volver al paso anterior](#)

11. Finalmente, aparece un mensaje que le confirma el recibo de la solicitud por parte de la DIAN, informando el número de la solicitud y el código de autenticación, con estos datos se puede ampliar, desistir o consultar la solicitud radicada.



### ¡Solicitud enviada con éxito!

Nro. De solicitud: **2025DP00001111**

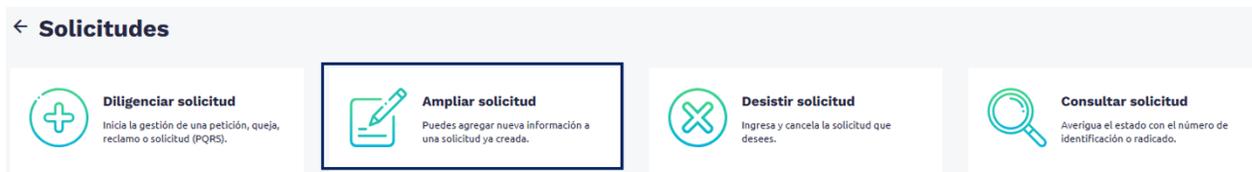
Código de autenticación: **Z4P8R6**

**Nota:** Guarde los códigos generados para consultar, ampliar o desistir la solicitud ante la DIAN.

## 5. Aclarar o ampliar solicitud en el servicio PQSR

Cuando la DIAN solicite aclarar o ampliar la solicitud, o el petitionario desee hacerlo, el servicio le permitirá editar la solicitud y de esta manera complementar la información.

1. Ingrese al SI de PQSR de la misma manera como lo hizo siguiendo el paso 4 de esta cartilla y seleccione **Ampliar Solicitud:**



← **Solicitudes**

-  **Diligenciar solicitud**  
Inicia la gestión de una petición, queja, reclamo o solicitud (PQRS).
-  **Ampliar solicitud**  
Puedes agregar nueva información a una solicitud ya creada.
-  **Desistir solicitud**  
Ingresa y cancela la solicitud que desees.
-  **Consultar solicitud**  
Averigua el estado con el número de identificación o radicado.

Digite el número de la solicitud y de clic en **Consultar**

De no tener el número de solicitud o el código de autenticación, favor comunicarse con nosotros a los números que aparecen en la parte inferior de la página [Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales - DIAN](#)



← Solicitudes / **Ampliar solicitud**

Número de la solicitud a ampliar



¡Operación exitosa!



[Privacidad](#) • [Terminos](#)

- Aparecerá una pantalla solicitando el código de autenticación, digítelo y de clic en **Verificar**:

×

**Paso de validación**

Es necesario validar el código de autenticación asociado a la solicitud, para continuar con la ampliación.

XXXXXX

**Verificar**

- Se abrirá el formulario donde están los datos de la solicitud, diríjase a la pestaña **Ubicación y hechos ocurridos**, en el recuadro “Argumento de la petición o descripción de lo sucedido” Aclare o Amplie la solicitud hecha según corresponda y si es necesario anexe documentos en la pestaña **Anexos**.

← Solicitudes / **Ampliar solicitud**

Datos del solicitante > Datos del destinatario > **Ubicación y hechos ocurridos** > Anexos

**Ubicación y hechos ocurridos**

Los campos con asterisco (\*) son obligatorios.

¿La solicitud corresponde a una queja o denuncia?\*

Sí  No

Departamento (Queja / Denuncia)

Ciudad (Queja / Denuncia)

Dirección donde ocurrieron los hechos

Nombre(s) del presunto responsable

Número de documento del responsable

Fecha en la que ocurrieron los hechos

Argumento de la petición y/o descripción de lo sucedido\*

Escribe el argumento y/o la descripción

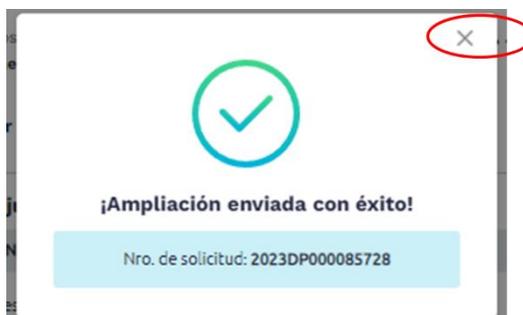
0 / 5000

Debe ingresar la descripción de los hechos

- Dar clic en **Enviar solicitud**:

“Se considera copia controlada los documentos publicados en el Listado Maestro de Documentos”

- Finalmente aparecerá un cuadro de dialogo informando que la Ampliación fue enviada con éxito:



## 6. Desistir solicitud en el sistema PQSR

El peticionario podrá desistir la solicitud radicada en cualquier momento, sin embargo, si la DIAN considera que lo solicitado es de interés público podrá continuar la solicitud de oficio.

- Ingrese al SI de PQSR de la misma manera como lo hizo siguiendo el paso 4 de esta cartilla y seleccione **Desistir Solicitud**:

- Digite el número de la solicitud y de clic en **Consultar**

*“Se considera copia controlada los documentos publicados en el Listado Maestro de Documentos”*

De no tener el número de solicitud y/o el código de verificación, favor comunicarse con nosotros a los números que aparecen en la parte inferior de la página [Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales - DIAN](#)

## ← Solicitudes / **Desistir solicitud**

Número de la solicitud a desistir

2025DP00007XXXX

Consultar



Verifica que eres un ser humano



- Aparecerá una pantalla solicitando el código de autenticación, digítelo y de clic en **Verificar:**



×

### Paso de validación

Es necesario validar el código de autenticación asociado a la solicitud, para continuar con el desistimiento.

XXXXXXXXXX

Verificar

Se habilitará el campo donde se deben ingresar las razones por las cuales desea desistir la solicitud y seguidamente dar clic en **Desistir solicitud:**

## ← Solicitudes / **Desistir solicitud**

Los campos con asterisco (\*) son obligatorios.

Razones por los cuales quieres desistir de la solicitud\*

Escribe las razones

0 / 5000

✓ ¡Operación exitosa!



Desistir solicitud

Salir

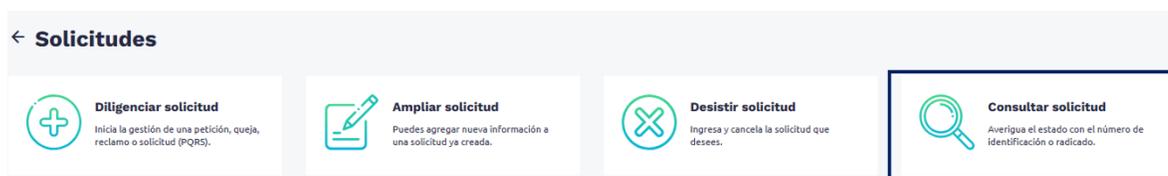
- Finalmente aparecerá un cuadro de dialogo informando que se ha iniciado el proceso de desistimiento y la DIAN le notificará cuando se haya desistido la solicitud.



## 7. Consultar solicitud en el servicio PQSR

El peticionario podrá consultar y hacer seguimiento a la gestión realizada por parte de la DIAN sobre la petición realizada.

- Ingrese al SI de PQSR de la misma manera como lo hizo siguiendo el paso 4 de esta cartilla y seleccione **Consultar Solicitud**:



- Digite el número de la solicitud y de clic en **Consultar**

De no tener el número de solicitud y/o el código de autenticación, favor comunicarse con nosotros a los números que aparecen en la parte inferior de la página [Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales - DIAN](#)

## ← Solicitudes / Consultar solicitud

Número de la solicitud a consultar

2025DP0000XXXXX

Consultar

✓ ¡Operación exitosa!



- Aparecerá una pantalla solicitando el código de autenticación, digítelo y de clic en **Verificar**:

×



**Paso de validación**

Es necesario validar el código de autenticación asociado a la solicitud, para continuar con la consulta.

XXXXXXXXXX

**Verificar**

- Aparecerá la siguiente ventana en la cual encontrará toda la información de la petición y el estado de esta:

← Solicitudes / Consultar solicitud

Datos del solicitante	
<b>Datos de identificación</b>	
Tipo de documento	Cédula de Ciudadanía
Número de documento	1017202206
Razón social	RICARDO GONZALEZ GOMEZ
<b>Datos de ubicación</b>	
País	COLOMBIA
Departamento	
Ciudad/Municipio	
Medio por el cual desea recibir su comunicación	Correo electrónico
Correo electrónico	gerencia@buldinmanage.co
Dirección	
Teléfono 1	3007593032
Teléfono 2	

Nro. de solicitud: 2025DP00004226

Fecha de creación: 21/03/2025  
Fecha de radicación: 21/03/2025  
Canal de entrada: Portal DIAN  
Tipo de solicitud: Reclamo  
Tema: Ingreso a SIES  
Subtema: Autenticación de Usuario  
Estado: Resuelto

Aparecerá la siguiente ventana en la cual encontrará la información Datos del solicitante, datos del destinatario, Argumento de la petición, Repositorio de documentos y finalmente el estado de la solicitud.

*“Se considera copia controlada los documentos publicados en el Listado Maestro de Documentos”*

Al final de la ventana encontrará el repositorio de los documentos generados en cada una de las acciones que se realizaron para dar trámite a la petición, para consultarlos debe dar clic sobre el documento.

Repositorio de documentos		
Evento	Fecha de notificación	Documento adjunto
Respuesta final	26/03/2025	
1474 Comunicación asignación	21/03/2025	
1450 Radicación de solicitud	21/03/2025	

[Salir](#)

## No. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Vigencia		Descripción de los cambios	Tipo de información
	Desde	Hasta		
1	26/11/2014	25/11/2018	Versión inicial de la modernización del SGCCI.	Esta versión corresponde a Información Pública.
2	26/11/2018	30/03/2021	Actualización de acuerdo con lo previsto en la Ley 1755 de 2015 estatutaria del derecho fundamental de petición.	Esta versión corresponde a Información Pública.
3	31/03/2021	29/09/2021	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 "la Portada, en la página 1". Cabe aclarar, que el contenido técnico de los documentos no presenta cambios respecto a la versión anterior. Por lo tanto, cualquier consulta respecto a los contenidos técnicos de los mismos debe efectuarse a los	Esta versión corresponde a Información Pública.

"Se considera copia controlada los documentos publicados en el Listado Maestro de Documentos"



Versión	Vigencia		Descripción de los cambios	Tipo de información
	Desde	Hasta		
			elaboradores técnicos y revisores de la versión anterior.	
4	30/09/2021	15/07/2025	Se realizan ajustes en el documento, relacionados con cambios en las imágenes ilustrativas de acuerdo con la nueva imagen de la Entidad y por actualización de algunas pantallas en el servicio, se realizan cambios en la redacción. 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 000070 del 09 de agosto del 2021.	Esta versión corresponde a Información Pública.
5	16/07/2025		Se realizan ajustes en el documento, relacionados con cambios en las imágenes ilustrativas por actualización de algunas pantallas en el servicio, se realizan cambios en la redacción y se agregaron siglas y definiciones concernientes al ciclo de las PQSRD.	Esta versión corresponde a Información Pública.

<b>Elaboró:</b>	Andrea Carolina Jiménez Flor María Parra Rojas José Olimpo Ruiz Moreno <b>Elaboración técnica</b>	Inspector III Gestor I Analista III	Coordinación de Administración del Sistema de PQSRD
	David Fernando Pinzón Galvis <b>Elaboración metodológica</b>	Gestor II	Coordinación de Procesos y Riesgos Operacionales.
<b>Revisó:</b>	Andrea Liliana Torres Galindo	Coordinadora de Administración del Sistema de PQSRD	Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios
<b>Aprobó:</b>	Ligia Inés Pacheco Niño	Subdirectora	Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios