

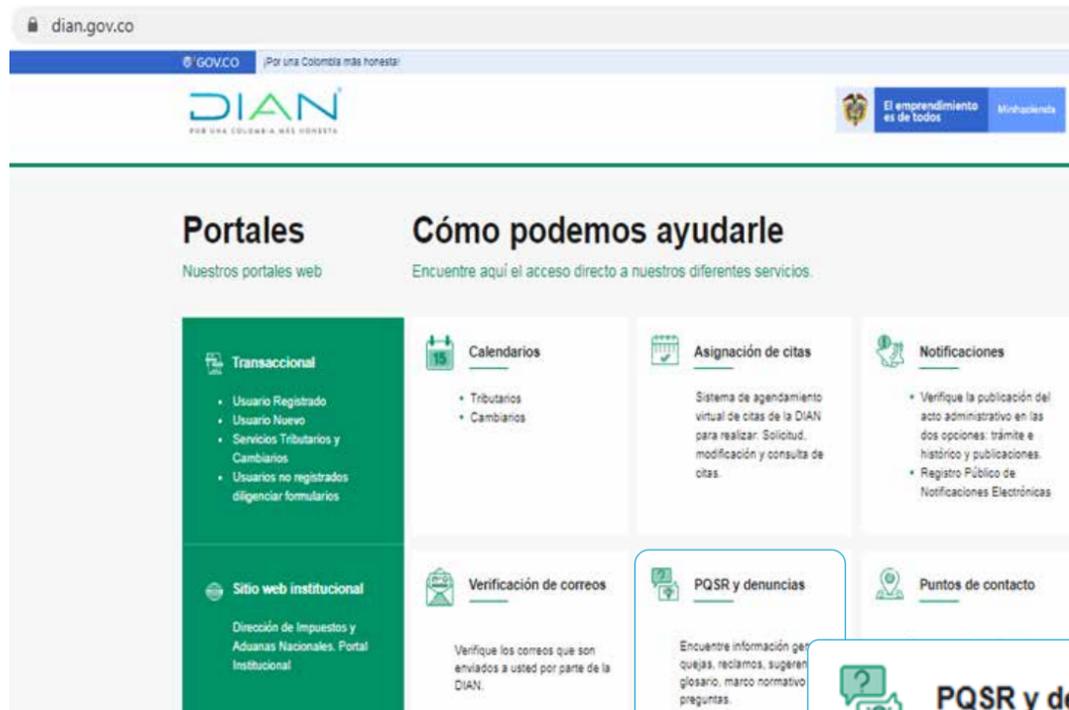
PASO A PASO

**PROCEDIMIENTO
PARA REALIZAR
UNA SOLICITUD DE
PETICIÓN,
QUEJA,
SUGERENCIA,
RECLAMO,
DENUNCIA Y
FELICITACIÓN.**



1

En el portal de la DIAN (www.dian.gov.co) encuentras el vínculo **PQSR y Denuncias**



PQSR y denuncias

Encuentre información general, quejas, reclamos, sugerencias, glosario, marco normativo y preguntas.

A través de Atención al Ciudadano/Contáctenos/ PQRS y Denuncias



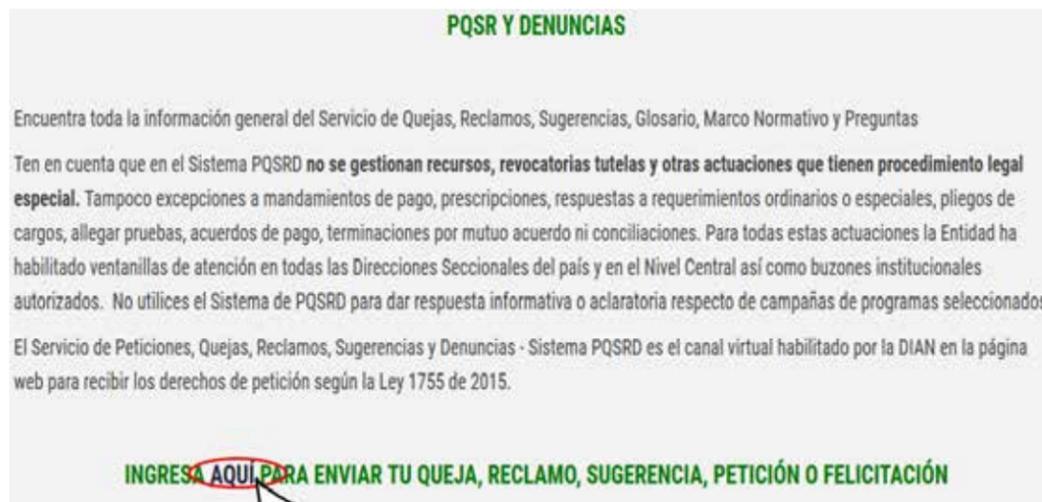
O ingresando a través de **Contacto a nivel nacional**, en el vínculo **PQSR y Denuncias**.

Contacto a nivel nacional

PBX (571) 607 99 99
 PBX (571) 382 45 00
PBX (571) 607 98 00
 Servicio en Línea de Contacto
 PQSR y Denuncias | Llamada en Línea | Puntos de contacto
 Contact Center Teléfono: (57) 3556922
 Línea de atención Aduana: 356924
[Política de privacidad de uso](#) | [Política de tratamiento de datos personales](#) | [Política de Seguridad de la Información](#) | [Notificaciones Judiciales](#) | [Mapa del sitio](#)

2

Luego haz clic en la opción **INGRESA AQUÍ** para enviar tu queja, reclamo, sugerencia, petición o felicitación.



3

En la siguiente opción, ingresa por **USUARIO REGISTRADO** o **NUEVO USUARIO**

Al ingresar por Usuario Registrado, realiza la solicitud a nombre propio, digitando tu número de identificación y contraseña.



4

Selecciona la opción **DIGILENCIAR SOLICITUD**.



5

En la siguiente opción, no ingreses ningún número; sólo haz clic en **CONTINUAR**

The screenshot shows the DIAN web portal interface. At the top, there is the DIAN logo and the slogan 'El emprendimiento es de todos' with the Minhacienda logo. Below this, a navigation menu includes 'DIAN MUISCA - SOLICITUDES' with options like 'Diligenciar Solicitud', 'Ampliar Solicitud', 'Desistir Solicitud', 'Consultar Solicitud', and 'Regresar'. The main content area is titled 'Quejas, Reclamos y Sugerencias' and contains a message: 'Si tiene algún borrador de la solicitud que esta interponiendo, por favor ingrese el número de radicado generado al momento de guardar y continúe con el proceso, de lo contrario por favor pulse en el botón "Continuar"'. Below the message is a label 'Número de Solicitud:' followed by an empty text input field. At the bottom of the form, there is a green 'Continuar' button with a right-pointing arrow, which is circled in red. A mouse cursor is pointing at the button.

6

Luego aparecerá la siguiente pantalla:

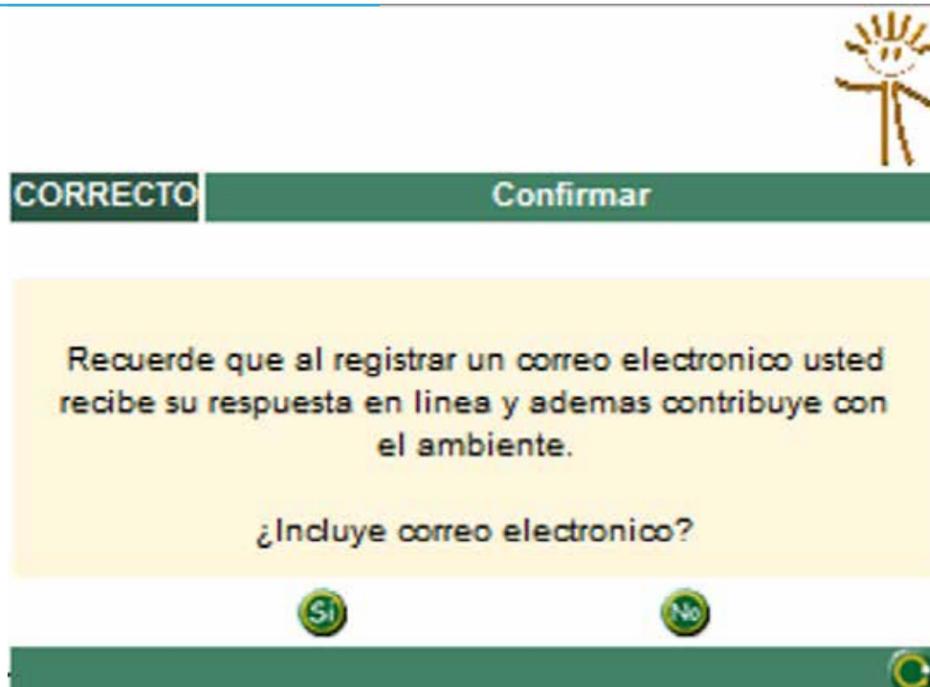
The left screenshot shows the 'Diligenciamiento Solicitud' form. It includes a message: 'Por favor tenga en cuenta que la calidad de la información que nos suministre, dará lugar a resolver su solicitud con mayor eficacia y oportunidad. Si su solicitud es Anónima, por favor de clic en el botón "Siguiente" y continúe con su trámite'. Below this is a section for 'Datos de Quien Presenta' with a 'Datos de identificación' sub-section containing fields for 'Tipo Documento', 'Número de Documento', 'Primer Apellido', 'Segundo Apellido', 'Primer Nombre', 'Otros Nombres', and 'Fecha nacimiento'. At the bottom, there is a green 'Siguiente' button with a right-pointing arrow, circled in red, and a mouse cursor pointing at it.

The right screenshot shows a form with various fields. At the bottom, there is a green 'Siguiente' button with a right-pointing arrow, circled in red, and a mouse cursor pointing at it. There are also 'Leer' and 'Cancelar' buttons on either side of the 'Siguiente' button.

Diligencia los campos requeridos en el formato y pulsa el botón **SIGUIENTE**.

7

Si no registraste un correo electrónico, aparecerá esta ventana emergente. Es importante que registres una dirección electrónica para que puedas recibir, en tiempo real, la respuesta a tu solicitud.



8

En el siguiente paso, selecciona el área a la que te diriges y su ubicación.

Para designar el área, selecciona Departamento/Ciudad o Municipio y luego el lugar administrativo. Para que tu solicitud sea gestionada de forma ágil, te sugerimos que selecciones la misma ciudad donde te encuentres o tengas inscrito tu RUT. Si se trata de temas aduaneros, selecciona el lugar donde sucedieron los hechos.

Para seleccionar la ubicación y hechos en que te fundamentas, haz clic en **CONSULTAR**.

En la lista que se despliega, escoge la seccional de la DIAN donde ocurrieron los hechos o donde hayas realizado la inscripción de tu RUT.

9

Luego escoge la fecha y, en la descripción de los hechos, indica de qué se trata tu solicitud.

Fecha Hechos 8/02/2021 - 12:00

Descripción de los Hechos

Copia declaracion 2019

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

8/02/2021 | Limpiar | 12:00 | Hoy

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

Adicionar anexo

Anterior

Enviar

Salir

Guardar

10

Para adicionar archivos (anexar documentos), haz clic en **Adicionar anexo**.



Luego, clic en Examinar. Allí podrás elegir el archivo (con doble clic). Luego, clic en **Adicionar**.

Aparecerá un mensaje con el que se informa que el archivo se agregó correctamente. Para terminar el procedimiento, haz clic en el botón **Cerrar** y clic de nuevo en **Cerrar**.

Radicación de archivos

Correcto

El archivo se agregó correctamente

El archivo "1pasoapaso.pdf" se agregó correctamente a la radicación "15229020371059"

Para terminar el proceso correctamente pulse en el botón Cerrar

Examinar...

Adicionar

Cerrar

Cerrar

Nombre del archivo

Descripción

Total folios

1pasoapaso.pdf

Folios

11

Los documentos anexados deben aparecer en la pantalla Listado de Anexos



Por último, pulsa el botón **Enviar**.

12

A continuación, aparece un mensaje que te informa que la solicitud fue recibida en la DIAN. En este mensaje se te otorga un número con el cual puedes realizar seguimiento a dicha solicitud.

