



Procedimiento para realizar una solicitud de Petición, Queja, Reclamo, Denuncia y Felicitación

Fuente: Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios

Consulte esta información en: www.dian.gov.co



💥 @Diancolombia

(O) @diancolombia

in diancolombia



UIIDIa

2



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

 Ingrese al portal web de la DIAN https://www.dian.gov.co/ ubique y haga clic en el vínculo PQSR y Denuncias:



 O, ingrese a https://www.dian.gov.co/Paginas/Inicio.aspx y haga clic en Atención y Servicios a la Ciudadanía:



Luego haga clic en **Peticiones, Quejas, Sugerencias, Reclamos y Denuncias** (PQSRD)

GOV.CO Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales				
	X 101 in f B d*	Búsqueda	م	18 A+ A A- 00
DIAN Impuestos Aduanas Fiscalización y Control	Transaccional Normatividad	Transparencia	Atensión y Servisios a la Giadadania	Participa Prensa
Portal DIAN				
			11 0	
Atención y Servicios a la Ciudadanía	a			
Trámites y Servicios				
Contácterios				
Agendamiento de Citas				
Peticiones, Quejas, Sugerencias, Reclamos y D				
Peticiones, Quejas, Sugerencias, Reclamo	<u>s y Denuncias (PQSRD)</u>			
Seguridad de la Información				

4

3. O ubique en la parte final del portal web de la DIAN el **Servicio en Línea de Contacto** y haga clic en el vínculo **PQSR y Denuncias**.

₿¦GOV.CO	Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales Dirección: Sede principal Bogotá, Nivel Central, carrera 8 Nº 6C - 38 Edificio San Agustín	Contacto Contact Center 57 601 489 9000 Línea de Contact Center atención de
	Código Postal: 111711 Horario Contact Center: Lunes a Viernes 8:00 a.m. a 7:00 p.m. y Sábados de 8:00 a.m. a 12:00 m. Notificaciones Judiciales Mapa del sitio Última actualización: 4 de marzo de 2025	Impuestos 57 601 794 8880 Línea de Contact Center atención de Aduanas 57 601 794 8883 Línea Centro Nacional de Cobro Nivel central: PBX 601 4823294 / (+57) 3009140830
	X 💩 in f 💿 👌	Servicio en Línea de Contacto PQSR y Denuncias Puntos de contacto Política de Seguridad de la Información Políticas de privacidad y términos de uso

 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 el cajón Tenga en Cuenta.

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



5. Aparecerá la siguiente pantalla, seleccione Acepto términos y condiciones y haga clic en Continuar.

ov.c	0
1	
	AVISO DE PRIVACIDAD
	TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES
	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 leido 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 lo ley; asimismo, presentar observaciones, consultas, reclamos, revocar lo autorización y/o solicitar la supresión de mis datos en los casos en que sea procedente, acceder en forma gratulta a los mismosy 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 consegrado 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 jurísprudencia para acceder a los mismos.
	Acepto términos y condiciones.
	Continuar

6. Después, haga clic en Diligenciar solicitud:

Solicitudes			
Diligenciar solicitud	Ampliar solicitud	Desistir solicitud	Consultar solicitud

7. Aparecerá el siguiente aviso, haga clic en Aceptar:

	×
INFORMACIÓN IMPORTANTE	
Tenga en cuenta que en el Sistema de PQSRD no se gestionan recursos, revocatorias, tutelas y otras actuaciones que tienen procedimiento lega	al especial.
Tampoco excepciones a mandamientos de pago, prescripciones, respuestas a requerimientos ordinarios o especiales, pliegos de cargos, allegar pru pago, terminaciones por mutuo acuerdo ni conciliaciones. Para estas actuaciones, la Entidad ha habilitado ventanillas de atención en todas las direcci en el Nivel Central, así como buzones institucionales autorizados. No utilice el Sistema de PQSRD para dar respuesta informativa o aclaratoria respecto de campañas de programas seleccionados. Antes de enviar una solicitud, sugerimos consultar la sección de preguntas frecuentes con el fin de verificar si ésta ya se encuentra resuelta: aquí.	uebas, acuerdos de iones seccionales y
Si ya radicó una PQSRD no la reitere, espere la respuesta o consúltela con su número de radicado en el Sistema PQSRD.	
Aceptar	

8. Para efectos del presente paso a paso 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).

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

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



10. Luego aparecerá la siguiente pantalla:

atos del solicitante		
s campos con asterísco (*) son obligatorios.		
Perteneces a un segmento de población con condición especial?*	Población condición especial*	¡Importante!
O SI O No	Seleccione	Ingresa información real para brindarte una respuesta úti
Datos de identificación		
Tipo de documento*	Número de documento*	
Tipo de documento* Seleccione	Número de documento*	
Tipo de documento* Seleccione Primer apellido*	Número de documento*	

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.

Pals*	Departamento
Seleccione	~]
Cludad/Municipio	Medio por el cual desea recibir su comunicación*
	Seleccione
Correo electrónico	Dirección
Teléfono 1	Teléfono 2
tepresentación de terceros	
Representa un tercero?*	
Representa un tercero?*) Si 💦 No	
Representa un tercero?*	
Representa un tercero?* SI No 10penación exitotal executivate htatalai * Jantes	

11. 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, seleccione el lugar donde sucedieron los hechos:

Diligencie los datos y haga clic en **Continuar**:

ampos con asterisco (*) son obligatorios.			
epartamento*	Cluded/Municipio*		;Importante!
Selectione	Seleccione	2	Ingresa información real para brindarte una respuesta útil.
ugar administrativo al que se dirige			
Seleccione			
Coperación exitosal escenaria a lamas			

12. En la siguiente pantalla debe seleccionar si la solicitud corresponde a una queja o denuncia, en caso de que la opción sea SÍ, diligencie todos los campos, de lo contrario, únicamente debe describir el argumento de la petición y hacer clic en Continuar:

¿La solicitud corresponde a una queja o denuncia?*	Departamento (Queja / Denuncia)	;Importante!
C SI C No		ingresa información real para brindarte una respuesta o
Cludad (Queja / Denuncia)	Dirección donde ocurrieron los hechos	
Nombre(s) del presunto responsable	Número de documento del responsable	
Fecha en la que ocurrieron los hechos		
Subsections: Fasture	8	
Argumento de la petición y/o descripción de lo sucedido*		
		87 0000

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

nexos		
is campos con asterisco (*) son obligatorios.		
Adjunta archivos tino ndf. txt. doc. docx. xls. xls	nnty, ing hmn, nng tif avi mn4, mng, mng, mn3 n, msg v, emi de mávimo 5 megas (Mh)	
	אריין איז	
Cargar archivo		
CLOUDELARE		
TITULARIA - AUTOMA		
Al continuar con el envío de la solicitud, aceptarás los <u>tér</u>	os y condiciones para el tratamiento de datos.	

14. Finalmente, aparece un mensaje que le confirma el recibo de la solicitud por parte de la DIAN, y le informa un número con el cual puede realizar seguimiento a dicha solicitud:





Paso a paso

Procedimiento para realizar una solicitud de Petición, Queja, Reclamo, Denuncia y Felicitación

Fuente: Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios

Consulte esta información en: www.dian.gov.co



🛛 🛛 💥 @Diancolombia 🛛 🧭 @diancolombia 🕇 🚺 diancolombia 📄 🕞 Dian