

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













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

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:



2. 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)





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**.



4. 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**.



6. Después, haga clic en Diligenciar solicitud:





7. Aparecerá el siguiente aviso, haga clic en 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).

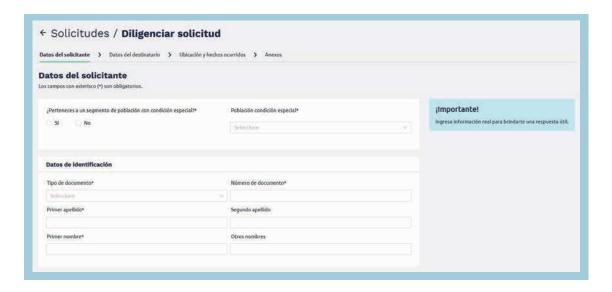
9. En la siguiente opción, ingrese por Usuario Registrado o Usuario Anónimo.

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



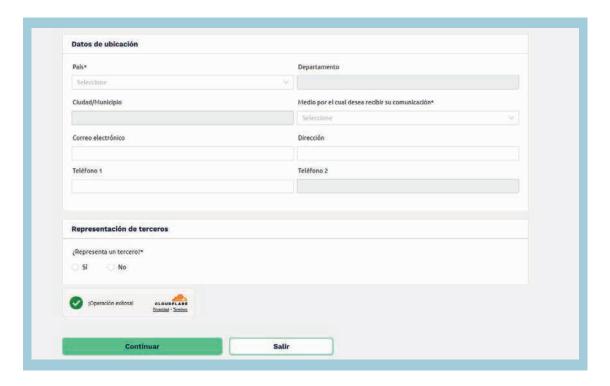


10. Luego aparecerá la siguiente pantalla:



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

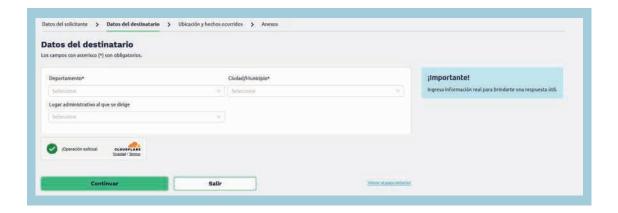
Para recibir la respuesta a su petición de manera más rápida y efectiva se sugiere seleccionar correo electrónico como medio de comunicación para recibir respuestas.



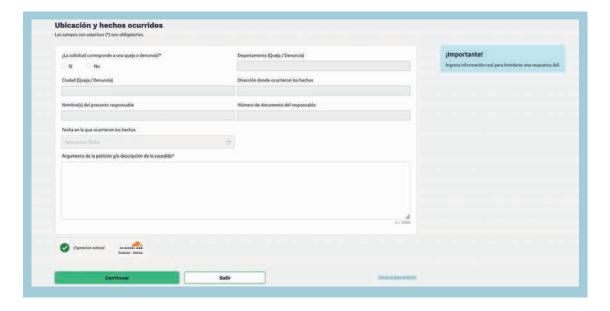


11. Para designar el área, seleccione el departamento, ciudad o municipio y luego el lugar administrativo. Para que su solicitud sea gestionada de forma ágil, le sugerimos que seleccione la misma ciudad donde se encuentra o tenga inscrito el RUT. Si se trata de temas aduaneros, seleccione el lugar donde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

Diligencie los datos y haga clic en Continuar:

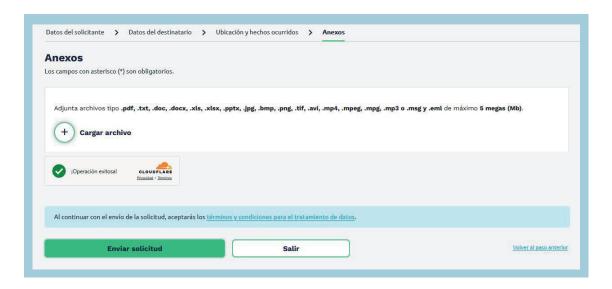


12. En la siguiente pantalla debe seleccionar si la solicitud corresponde a una queja o denuncia, en caso de que la opción sea SÍ, diligencie todos los campos, de lo contrario, únicamente debe describir el argumento de la petición y hacer clic en Continuar:





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



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











