



SERVICIO PQSR Y DENUNCIAS

El servicio de “PQSR y Denuncias” permite al usuario presentar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y Denuncias desde el portal de la DIAN, de una manera ágil y sencilla.

Para realizar su solicitud debe tener en cuenta los siguientes conceptos:

Derechos de Petición: Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas ante la DIAN por motivos de interés general o particular.

Queja por Atención: Son manifestaciones de carácter general o particular, sobre la ocurrencia de hechos, situaciones o circunstancias relacionadas con la atención brindada a los clientes, por los Empleados Públicos de la DIAN.

Reclamos: Es aquella manifestación que pone en conocimiento de la DIAN la ocurrencia de hechos o situaciones relacionadas con la calidad de los servicios ofrecidos por la Entidad.

Sugerencias: Es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de los empleados públicos de la DIAN.

Consultas: Solicitudes sobre la interpretación o aplicación de las normas tributarias, aduaneras y cambiarias en los asuntos de competencia de la DIAN. El procedimiento para su absolución está regulado en la Orden Administrativa 00006 de 2009.

Destinatarios del Servicio

Toda persona sea particular o servidor público puede hacer uso de este servicio.

Marco Normativo Relacionado

- Constitución Política de Colombia, Art. 23
- Ley 190 de 1995, por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la administración pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa
- Ley 734 de 2002, por la cual se expide el Código Disciplinario Único.
- Ley 962 de 2005, por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.
- Ley 1474 de 2011, Art. 76- Estatuto Anticorrupción
- Decreto 4048 de 2008, por la cual se modifica la estructura de la UAE-DIAN.
- Resolución 305 de 2010, de la Procuraduría General de la Nación.
- Circular 118 de 2005, Art. 15, Derecho de Turno.
- Ley 1437 de 2011, Parte Primera, Título I, Capítulos Primero y Segundo.
- Ley Estatutaria 1755 de 2015.

La Ley Estatutaria 1755 entro en vigencia a partir del 30 de junio de 2015, en ella determina las modalidades del derecho de petición, los términos para resolver y las razones para dar atención prioritaria a las solicitudes.

Entre otras actuaciones, se podrá solicitar el reconocimiento de un derecho; la intervención de una entidad o funcionario; la resolución de una situación jurídica; la prestación de un servicio; requerir información; consultar, examinar y requerir copias de documentos; formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos.

Esta regulación también aplicará para instituciones privadas, sin embargo, las peticiones ante administradores de datos de carácter financiero, crediticio, comercial, de servicios y las provenientes de terceros países se registrarán por lo dispuesto en la Ley de Hábeas Data.

De igual manera, la norma indica que cuando una autoridad formule una petición de información o de documentos a otra, esta deberá resolverla en un término no mayor de 10 días.



Preguntas Frecuentes



¿Cuál es el procedimiento para realizar una solicitud de Petición, queja, Sugerencia Reclamo, y Denuncias?

A través del portal de la DIAN, ingresando al servicio al ciudadano en el link "PQRS y denuncias" ingrese a nuestro Servicio Virtual", opción "Diligenciar Solicitud", diligencie los campos requeridos en el formato seguidamente el sistema le da un numero de asignación de la solicitud con el cual podrá realizar el seguimiento de la misma en cualquier momento.

¿Cuál es el procedimiento para aclarar y/o ampliar una solicitud?

Las aclaraciones y/o ampliaciones que se realicen a través del portal de la DIAN, deben ser ingresados a los servicio al ciudadano en el link "PQRS y Denuncias" seleccionar la opción "ampliar solicitud" y digitar el número de solicitud que fue asignado cuando presento inicialmente la solicitud. De igual manera se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud si después de realizado el requerimiento para completar los documentos o la información necesaria para su trámite, no da respuesta en el término de un (1) mes, transcurrido este periodo se archivara la solicitud, sin perjuicio de que el interesado presente una nueva solicitud.

¿Se puede consultar el trámite de la solicitud?

Sí. Para ello el usuario debe tener el número de la solicitud que se genera al momento de envié de la misma en el portal de la DIAN. Con este número puede ingresar servicio al ciudadano en el link "PQRS y Denuncias" seleccionar la opción "consultar solicitud" y digitar el número de solicitud que fue asignado cuando presento inicialmente la misma. El servicio le indicara el estado de la solicitud que el usuario presento.

¿Una vez enviada la solicitud a la DIAN, se puede desistir?

Sí. El interesado podrá desistir en cualquier tiempo de sus peticiones, pero las autoridades podrán continuar de oficio la actuación si la consideran necesaria para el interés público; en tal caso, se expedirán resolución motivada.

Para poder desistir el usuario debe suministrar en el portal de la DIAN, en el servicio al ciudadano en el link "PQRS y Denuncias" ingresando por la opción "Desistir solicitud", la cual se encuentra en el menú indicando las razones que lo motivan a ello.

¿Cuáles son los terminos para resolver o contestar las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias?

De acuerdo con lo establecido en art 14 de la Ley Estatutaria 1755 de 2015, las peticiones se resolverán o contestaran dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de recibo de la solicitud de derecho petición, queja, sugerencia o reclamo.

Si la solicitud es un derecho de petición solicitando información o documentos se deberá resolverse en un término máximo de diez (10) días.

Si la solicitud es un derecho de petición elevando una consulta que impliquen la interpretación en relación con las materias a su cargo deberán resolverse en un plazo máximo de treinta (30) días.

¿Se pueden dejar documentos anexos a la solicitud?

Si, con un máximo de 5 megabytes por archivo, así mismo puede incluir cualquier tipo de archivo .doc; .zip; .pdf; .rar; .exe; .docx; .jpg; entre otros.