

Apréndelo en

Un **DIAN**
X3

UTILIZA
NUESTRO
SERVICIO DE
**PQRS Y
DENUNCIAS**



El emprendimiento
es de todos

Minhacienda

El servicio de “PQSR y Denuncias” te permite presentar Peticiones, Quejas, Sugerencias, Reclamos, Denuncias y Felicitaciones desde el portal de la DIAN, de una manera ágil y sencilla.

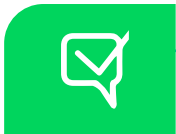
Para realizar tu solicitud, ten en cuenta los siguientes conceptos:



Derecho de Petición: Tú y el resto de ciudadanos tienen derecho a presentar peticiones respetuosas ante la DIAN por motivos de interés general o particular.



Queja por Atención: Es la manifestación de carácter general o particular, sobre la ocurrencia de hechos, situaciones o circunstancias relacionadas con la atención que recibas, como cliente, por parte de los servidores públicos de la DIAN.



Sugerencia: Es la manifestación de una idea o propuesta que tú tengas para mejorar el servicio, los productos o la gestión de la DIAN.



Reclamo: Es el derecho que tienes de exigir, reivindicar o demandar una solución relacionada con la calidad de los productos, la prestación de un servicio o la atención de una solicitud por parte de los servidores públicos de la DIAN en el ejercicio de sus funciones.



Consulta: Es tu solicitud de interpretación relacionada con el ejercicio de las funciones conforme a las competencias 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 usar este servicio.

Marco Normativo Relacionado



- Constitución Política de Colombia, Art. 10 y 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 1952 de 2019)
- 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.
- Circular 118 de 2005, Art. 15, Derecho de Turno.
- Ley 1474 de 2011, Art. 76- Estatuto Anticorrupción.
- Ley 1437 de 2011, Parte Primera, Título I, Capítulos Primero y Segundo.
- Ley 1712 de 2014, Se crea la Ley de Transparencia.
- Ley Estatutaria 1755 de 2015, Regula el Derecho Fundamental de Petición.
- Decreto 1166 de 2016, Regula la presentación de forma Verbal del Derecho de Petición.
- Decreto 1742 de 2020, por la cual se modifica la estructura de la UAE-DIAN.

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.

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.



¿Cuál es el procedimiento para que realices una solicitud de Petición, Queja, Sugerencia, Reclamo, Denuncia o Felicitación?

En el portal de la DIAN encuentras el vínculo “PQSR y Denuncias”. Ingresa haciendo clic sobre el texto “Encuentre información general, quejas, reclamos, sugerencias, glosario, marco normativo y preguntas”. Luego haz clic en la opción ingresa AQUÍ. En la siguiente opción ingresa por USUARIO REGISTRADO o NUEVO USUARIO, escoge la opción “Diligenciar Solicitud” y diligencia los campos requeridos en el formato. Al hacer clic en ENVIAR, el sistema te da un número de asignación de la solicitud con el cual podrás hacerle el seguimiento en cualquier momento.



¿Cuál es el procedimiento para que puedas aclarar o ampliar una solicitud?

Las aclaraciones y ampliaciones se realizan a través del portal de la DIAN, ingresando como ya se indicó. Luego debes seleccionar la opción “ampliar solicitud” y digitar el número de solicitud que te fue asignado cuando presentaste inicialmente la solicitud. De igual manera, se entenderá que ha desistido de tu solicitud si, después de haber realizado el requerimiento para completar los documentos o la información necesaria para el trámite, no respondes en el término de un mes. Transcurrido este periodo, la solicitud es archivada, sin perjuicio de que tú puedas volver a presentar una solicitud.

123 ¿Yo puedo consultar el trámite de la solicitud?

Sí. Para ello, tú debes tener el número de la solicitud que genera el sistema cuando la envías, a través del portal de la DIAN. Con ese número puedes ingresar en el link “PQSR y Denuncias”, seleccionar la opción “consultar solicitud” y digitar el número de solicitud que te fue asignado.

El servicio te indicara el estado de la solicitud que presentaste.



¿Una vez enviada la solicitud a la DIAN, puedo desistir?

Sí. Tú puedes desistir de la solicitud en cualquier momento, pero las autoridades podrán continuar de oficio la actuación si la consideran necesaria para el interés público. En ese caso, será expedida una resolución motivada.

Para poder desistir de una solicitud, debe hacer el trámite por el portal de la DIAN, ingresando como ya se indicó. Escoge la opción “Desistir solicitud”, digita el número de solicitud que fue asignado cuando presentaste inicialmente la solicitud e indica las razones que te motivan a desistir.



¿Cuáles son los términos para resolver o contestar las Peticiones, Quejas, Sugerencias, Reclamos y Denuncias?

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


Si la solicitud es elevando una consulta que implique la interpretación de normas en relación con las materias a su cargo deberá resolverse en un plazo máximo de treinta (30) días hábiles.



¿Puedo anexar documentos a la solicitud?


Si, con un tamaño máximo por archivo de 5 megabytes. Los tipos de archivo aceptados son:

.doc; .zip; .pdf; .rar; .exe; .docx; .jpg, principalmente.

 Facebook/diancol

 Dian

 @DianColombia

 @diancolombia

 /company
/diancolombia