



Procedimiento para radicar una petición, queja, sugerencia, reclamo, denuncia y felicitación **PQSRD**

Fuente:

Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios

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



facebook/diancol



@Diancolombia



@diancolombia



diancolombia



Dian

Para mayor claridad a la hora de radicar una petición, queja, reclamo, denuncia o felicitación a continuación encontrará la definición de cada uno de los tipos de peticiones que puede realizar ante la DIAN.

Petición de interés particular



Solicitud que una persona o una comunidad presenta ante una autoridad con el fin de que se le resuelva determinado interrogante, inquietud o situación jurídica, preste un servicio o se cumpla una función propia de la entidad.

Petición de información



Derecho a acceder y obtener información sobre las actuaciones y registros de la DIAN, o sobre los documentos relativos a las funciones de su competencia y a obtener copia de estos, siempre que no tengan el carácter de reservados de acuerdo con las disposiciones constitucionales y legales vigentes.

Consulta que requiere interpretación normativa



Solicitud de interpretación de las normas relacionadas con el ejercicio de las funciones y competencias de la DIAN.

Denuncia



Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa - sancionatoria o ético-profesional. En la misma, es necesario que se indiquen las circunstancias de tiempo, modo y lugar, con el objeto de que se establezcan responsabilidades.

Queja disciplinaria



Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular, de uno o varios servidores públicos de la DIAN en ejercicio de sus funciones.

Queja por atención



Es la manifestación escrita o verbal de carácter general o particular, sobre la ocurrencia de hechos, situaciones o circunstancias relacionadas con la atención brindada a los clientes, por los servidores públicos de la DIAN.

Reclamo



Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la calidad de los productos, la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud por parte de los servidores públicos de la DIAN en ejercicio de sus funciones.

Sugerencia



Es la manifestación de una idea o propuesta por parte de una persona, ciudadano o cliente para mejorar el servicio, los productos o la gestión de la DIAN. Estas propuestas podrán ser insumos de las acciones de mejoramiento que aborde la Entidad dentro de los diferentes Sistemas de Gestión y Control Interno

Felicitación



Son manifestaciones orales o escritas de los clientes o usuarios externos, sobre la satisfacción de los productos y / o servicios recibidos, que resaltan la buena labor de los servidores públicos de la DIAN.

Procedimiento para radicar una petición, queja, sugerencia, reclamo, denuncia y felicitación

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



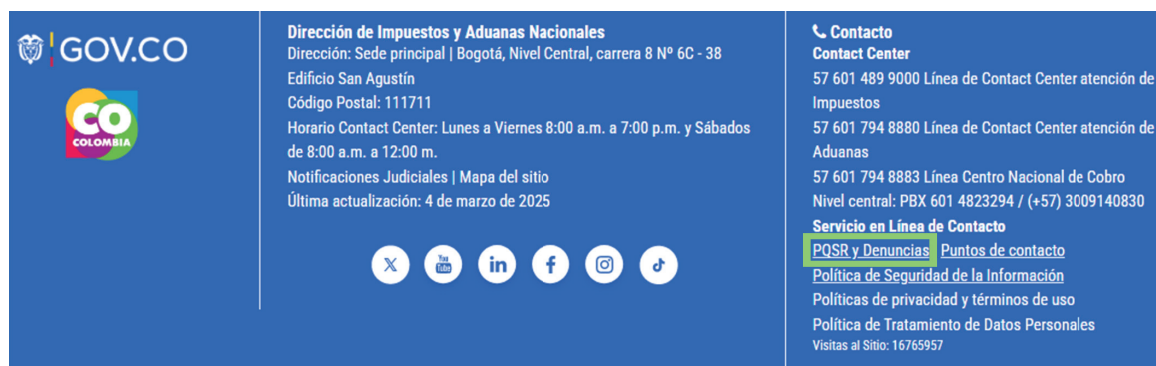
2. A través de <https://www.dian.gov.co/Paginas/Inicio.aspx>, dar clic en **Atención y Servicios a la Ciudadanía**



Seguidamente dar clic en **Peticiones, Quejas, Sugerencias, Reclamos y Denuncias (PQSRD)**



3. A través de **Servicio en Línea de Contacto**, 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**.

DIAN Impuestos Aduanas Fiscalización y Control Transaccional Normatividad Transparencia Atención y Servicios a la Ciudadanía Participe Prensa

Peticiones, Quejas, Sugerencias, Reclamos y Denuncias (PQSRD)
Peticiones, Quejas, Sugerencias y Reclamos (PQSR)

Denuncias TAC

Agencia del Inspector General de Tributos, Rentas y Contribución Parafiscales (ITRC)

REGISTRO DE PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS DIAN



Peticiones, Quejas, Sugerencias y Reclamos (PQSR) DIAN

Derechos de petición según la Ley 1755 de 2015 y tratamiento de datos personales según la Ley 1581 de 2012. Excepciones: si su petición está relacionada con recursos, revocatorias, tutelas y otras actuaciones que tienen procedimiento legal especial, no se gestiona por el sistema PQSR. Para garantizar la correcta atención de su petición, ampliación o aclaración, haga clic en 'Enviar solicitud' después de completar la información. De lo contrario, el sistema PQSRD no registrará su trámite.



Denuncias Tributarias, Aduaneras y Cambiarias (TAC)

Denuncias sobre presuntos incumplimientos de las obligaciones Tributarias, Aduaneras y Cambiarias.



Denuncias Competencia de la Agencia del Inspector General de Tributos, Rentas y Contribución Parafiscales - ITRC

Denuncie actos de fraude y corrupción que cometa el funcionario(a) de la DIAN

- Si desea radicar una denuncia TACI lo invitamos a ingresar por el espacio de Denuncias Tributarias, Aduaneras y Cambiarias.
- Si desea radicar una denuncia contra un funcionario DIAN por temas de corrupción lo invitamos a radicarlo directamente en el espacio que direcciona a la página del ITRC (Agencia del Inspector General de Tributos, Rentas y Contribuciones Parafiscales).

5. Aparecerá la siguiente pantalla, seleccionar **Acepto términos y condiciones**, hacer clic en **Continuar**.

GOVCO

DIAN

AVISO DE PRIVACIDAD Y AUTORIZACIÓN PARA EL TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES

La Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales - DIAN, identificada con NIT 800.197.268-4, y con domicilio en la ciudad de Bogotá, en la carrera 8 Nº 6C - 38, le informa que realizará el Tratamiento de sus datos personales, el cual corresponde a la recolección, almacenamiento, uso, circulación, transmisión, transferencia, actualización, rectificación y supresión, con las finalidades de Gestionar las Peticiones, Quejas, Sugerencias, Reclamos, Felicitaciones y Denuncias.

Con lo anterior se busca, entre otros, que la DIAN pueda dar cumplimiento a la misión institucional y al desarrollo de las demás funciones consagradas en el ordenamiento jurídico.

Como Titular de sus datos personales tiene derecho a acceder en forma gratuita a los datos proporcionados que hayan sido objeto de Tratamiento, conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error, o aquellos cuyo tratamiento esté expresamente prohibido o no haya sido autorizado; solicitar prueba de la autorización otorgada (en caso de haberla proporcionado), presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) quejas por infracciones a lo dispuesto en la normatividad vigente, solo en los casos en que sea procedente, revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato, cuando en el Tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales, a través de los canales de atención dispuestos en la política de tratamiento de datos personales que se encuentra en la página web oficial [Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales - DIAN](#).

La DIAN, en calidad de responsable del tratamiento, reconoce y respeta la facultad que tienen los titulares de datos personales de contestar o no las preguntas que versen sobre datos personales sensibles o datos de niños, niñas y adolescentes. La Entidad se compromete a salvaguardar la privacidad y confidencialidad de esta información, asegurando que su tratamiento se realice en estricto cumplimiento de las finalidades establecidas previamente. Se informa que, los datos podrán ser transmitidos a terceros para que éstos realicen el tratamiento por encargo de la DIAN o a nombre de otro responsable por razones de interoperabilidad con una Entidad pública o administrativa en ejercicio de sus funciones o por orden judicial.

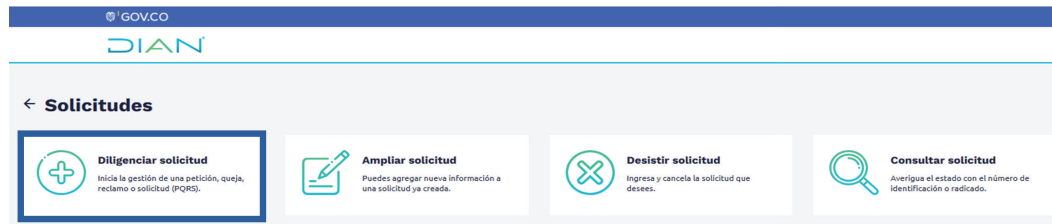
Para conocer nuestra Política de Tratamiento de Datos Personales y los cambios sustanciales que se produzcan en ella, se encuentra publicada en [Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales - DIAN](#), en la cual podrá llevar a cabo la consulta de su interés.

De conformidad con lo anteriormente informado y lo previsto en las normas sobre protección de datos personales, especialmente lo consagrado en la Ley 1581 de 2012 y sus decretos reglamentarios, autorizo a la DIAN de manera previa, informada, voluntaria, expresa e inequívoca para que realice el tratamiento de mis datos personales y con la finalidad de: Gestionar las Peticiones, Quejas, Sugerencias, Reclamos, Felicitaciones y Denuncias

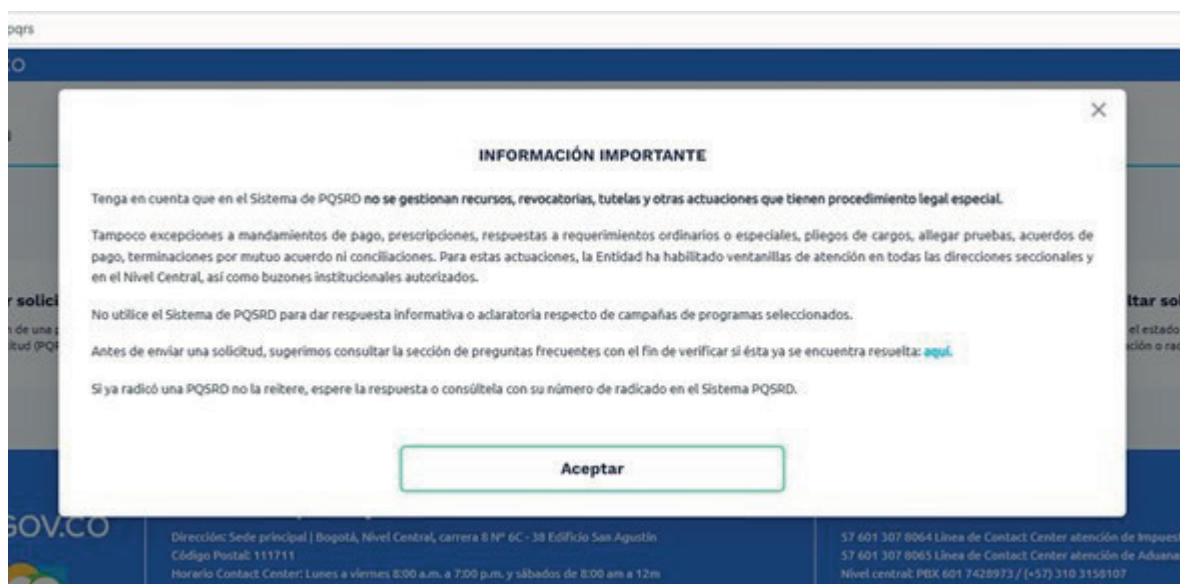
☒ Autorizo el tratamiento de mis datos personales.

Continuar

6. Seguidamente, hacer clic en **Diligenciar solicitud**



7. Aparecerá el siguiente pantallazo, hacer clic en **Aceptar**



8. Para efectos del presente paso a paso pondremos como ejemplo: Seleccionar el botón “**1. Con datos de identificación**”, por ser el camino donde se identifica la persona..

En el caso del botón “**2. 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 **1. Con datos de identificación** o **2. Anónimo**.



Nueva Solicitud

¿Cómo desea registrar la solicitud?

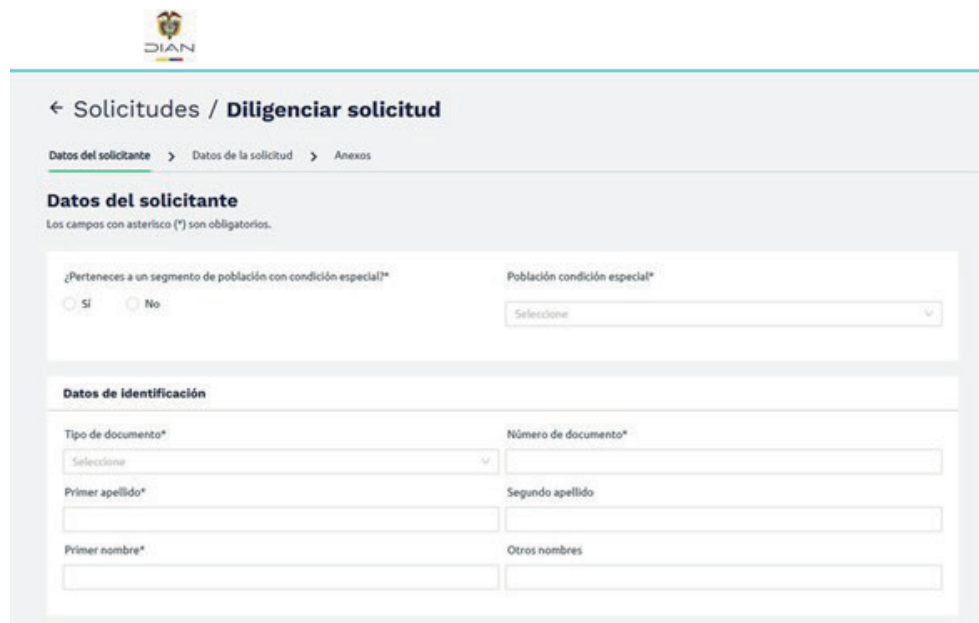
1. Con datos de identificación

2. Anónimo

Al ingresar por 1. Con datos de identificación, realiza la solicitud a nombre propio, digitando sus datos personales.

Recuerde que al ingresar por esta opción y diligenciar el correo electrónico para recibir comunicaciones, podrá obtener en línea la información relacionada con la petición radicada.

10. Luego aparecerá la siguiente pantalla:



Solicitudes / Diligenciar solicitud

Datos del solicitante > Datos de la solicitud > Anexos

Datos del solicitante

Los campos con asterisco (*) son obligatorios.

¿Pertenece a un segmento de población con condición especial?*

☐ Sí ☐ No

Población condición especial*

Seleccione

Datos de identificación

Tipo de documento*

Seleccione

Número de documento*

Primer apellido*

Segundo apellido

Primer nombre*

Otros nombres

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.

El formulario se divide en dos secciones principales. La primera, titulada 'Datos de ubicación', contiene campos para: País* (con un menú desplegable que muestra 'Seleccione'), Departamento (con un menú desplegable), Ciudad/Municipio (con un menú desplegable), Medio por el cual desea recibir su comunicación* (con un menú desplegable que muestra 'Seleccione'), Correo electrónico (campo de texto), Dirección (campo de texto), Teléfono 1 (campo de texto) y Teléfono 2 (campo de texto). La segunda sección, titulada 'Representación de terceros', contiene un campo con el texto '¿Representa un tercero?' y dos botones de radio: 'Sí' y 'No'. Debajo de esta sección, hay un mensaje de éxito que dice 'Operación exitosa!' acompañado de un icono de checkmark y el logo de 'CLOVEFLARE'. En la parte inferior del formulario, hay dos botones: 'Continuar' (en verde) y 'Salir' (en gris).

11. En la pestaña **Datos de la solicitud** deberá seleccionar los siguientes aspectos de acuerdo con lo que más se ajuste a su petición:

- **Tipo de Solicitud:**

Petición de interés particular, Petición de información, Consulta que requiere interpretación normativa, Denuncia, Queja Disciplinaria, Queja por atención, Reclamo, Sugerencia o Felicitación. (ver definiciones al inicio de este documento)

- **Tipo:**

Aduanero, Tributario, Cambiario o Administrativo.

- **Temática:**

De acuerdo con la combinación entre tipo de solicitud y tipo se habilitarán las temáticas que se ajusten a lo previamente seleccionado.

- **Asunto:**

De la combinación Tipo de solicitud, Tipo y Temática se habilitarán los asuntos que se ajusten a lo previamente seleccionado.

- **Argumento de la petición y/o descripción de lo sucedido:**

Hacer una descripción clara y precisa de lo solicitado.

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, seleccionar el lugar donde sucedieron los hechos.

Diligenciar los datos y hacer clic en **Continuar**

← Solicitudes / **Diligenciar solicitud**

Datos del solicitante > **Datos de la solicitud** > Anexos

Datos de la solicitud

Los campos con asterisco (*) son obligatorios.

Tipo y descripción de la solicitud

Tipo de solicitud*	Tipo*
Petición de interés particular	Administrativo
Temática*	Asunto*
Temas administrativos DIAN	Convocatorias DIAN

Argumento de la petición y/o descripción de lo sucedido*

Yo, Pepito Pérez identificado con cédula de ciudadanía No. 1111111111 en ejercicio del derecho fundamental de petición regulado por la Ley 1755 de 2015, me permito presentar la siguiente solicitud:

HECHOS

1. Participé en el concurso de méritos adelantado por la DIAN para proveer cargos en la entidad, correspondiente a la convocatoria No. 2667, como resultado del proceso, se conformó una lista de elegibles para el cargo de ANALISTA III.

PETICIONES

1. Se informe cuantos cargos existen en la planta de personal para el cargo ANALISTA III y como se encuentran provistos los cargos (provisionalidad o carrera administrativa).

1272 / 5000

Ciudad de la sede DIAN a la que se dirige la solicitud

Departamento*	Ciudad/Municipio*
Seleccione	Seleccione

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

Datos del solicitante > Datos de la solicitud > **Anexos**

Anexos

Los campos con asterisco (*) son obligatorios.

Adjunta archivos tipo .pdf, .txt, .doc, .docx, .xls, .xlsx, .pptx, .jpg, .bmp, .png, .tif, .avi, .mp4, .mpeg, .mpg, .mp3 o .mag y .ami de máximo 5 megas (Mb).

+ Cargar archivo

✓ Operación exitosa! 

Al continuar con el envío de la solicitud, aceptará los [términos y condiciones para el tratamiento de datos](#).

Enviar solicitud **Salir** [Volver al paso anterior](#)

13. 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 radicar una petición, queja, sugerencia, reclamo, denuncia y felicitación

PQSRD

Fuente:

Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios

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



facebook/diancol



@Diancolombia



@diancolombia



diancolombia



Dian