

DIAN[®]
POR UNA COLOMBIA MÁS HONESTA



Carta al Trato Digno

Derechos y Deberes
del Ciudadano Cliente



El emprendimiento
es de todos

Minhacienda



Derechos del Ciudadano Cliente

1. Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad del ser humano.
2. Tener igualdad de trato y acceso a las instalaciones y servicios, y no ser discriminado por ninguna causa.
3. Ser atendido siempre que hubiere ingresado a las oficinas dentro del horario normal de atención.
4. Exigir la reserva de su información
5. Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes, o adultos mayores y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta, de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política.
6. Contar con espacios idóneos para la consulta de expedientes y documentos, así como para la atención cómoda y ordenada.
7. Exigir el cumplimiento de las funciones de los servidores públicos.
8. Conocer, salvo estricta reserva legal, el estado de sus solicitudes o trámites, y obtener copias de documentos a su costa.
9. Presentar peticiones, consultas, solicitudes, quejas o reclamos, así como obtener información correcta y actualizada sobre los requisitos que las normas vigentes exigen para adelantar cualquier actuación o trámite ante la Dian.
10. Recibir respuesta oportuna y efectiva a las peticiones, consultas, solicitudes, quejas o reclamos presentados dentro de los plazos establecidos por la ley.
11. Presentar peticiones, consultas, solicitudes, quejas o reclamos por cualquiera de los medios tecnológicos o electrónicos disponibles en la Entidad, aún por fuera de los horarios de atención al público.



12. Exponer argumentos y aportar documentos y otros elementos de prueba en sus actuaciones y/o trámites, en las que se le reconozca la calidad de interesado, a que los mismos sean valorados y tenidos en cuenta al momento de decidir y a que se le informe sobre el resultado de su actuación y/o trámite en el procedimiento correspondiente.
13. Recibir oficialmente las disculpas en caso de errores cometidos por la entidad.
14. Cualquier otro que le reconozcan la Constitución y las leyes.



Nuestros Canales de atención:

Presencial en nuestros Puntos de Contacto fijo y/o móvil, para realizar sus trámites de carácter Tributario, Aduanero y/o Cambiario y recibir orientación, de acuerdo con los horarios establecidos para cada uno a nivel Nacional, los cuales puede consultar en:

<https://www.dian.gov.co/atencionciudadano/contactenos/Paginas/puntosdecontacto.aspx>



Telefónico y virtual:

Línea de Información General Contact Center

(571) 3556922 Bogotá



Horario de atención de lunes a viernes 8:00 a.m. a 7:00 p.m. y sábados de 8:00 a.m. a 12:00 m.

Líneas de Información Aduanera Contact Center

571) 3556924 Bogotá



Horario de atención telefónica de lunes a viernes 6:00 a.m. a 8:00 p.m. y sábados de 8:00 a.m. a 2:00 p.m.

Línea para denuncias de contrabando y Comercio ilícito



Si tiene información acerca de casos que puedan estar vinculados con temas de contrabando, comercio ilícito, así como casos de corrupción de funcionarios de la Policía Fiscal y



Aduanera, puede denunciar oportunamente cualquier irregularidad a través del correo: polfa.anticontraban@policia.gov.co.

En todo momento puede consultar información de interés en nuestro portal web: www.dian.gov.co y/o radicar sus quejas, reclamos, sugerencias, peticiones y felicitaciones en el link de: PQSR Y Denuncias.



Deberes de nuestros ciudadanos clientes

1. Acatar la Constitución y las leyes.
2. Obrar conforme al principio de buena fe, absteniéndose de emplear maniobras dilatorias en las actuaciones, y de efectuar o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos o hacer afirmaciones temerarias, entre otras conductas.
3. Ejercer con responsabilidad sus derechos y abstenerse de reiterar solicitudes evidentemente improcedentes.
4. Observar un trato respetuoso con los servidores públicos.
5. Solicitar en forma oportuna y respetuosa, documentos, trámites y/o servicios
6. Informarse sobre los requisitos del trámite y/o servicios que va a solicitar.
7. Cumplir con todas las condiciones, obligaciones y restricciones que impone la norma de trámite y de servicio.
8. Comunicar oportunamente a la entidad el cambio de domicilio.
9. Sugerir mejoras a los procesos de servicio e informar los errores que detecte, en forma fundamentada.
10. Adoptar las seguridades necesarias para proteger la información que suministra la entidad.
11. Velar por la privacidad y seguridad del uso de su identificación y de sus claves



Carta al Trato Digno

12. Cumplir con los requerimientos técnicos necesarios para acceder a los servicios en los que se emplean las tecnologías de información y comunicaciones
13. Cuidar, conservar y no alterar los documentos que se le entregan.
14. Seguir los procedimientos de atención establecidos por la institución para cada trámite y/o servicios
15. Conocer los plazos para retirar los documentos solicitados.
16. Verificar el documento que se le entrega.
17. Respetar el orden dentro de las oficinas de la entidad.
18. Mantener la confidencialidad que se le solicite con relación a las condiciones del trámite y/o servicio.

El incumplimiento de estos deberes no podrá ser invocado por la administración como pretexto para desconocer el derecho reclamado por el particular. Empero podrá dar lugar a las sanciones penales, disciplinarias o de policía que sean del caso según la ley.

 Facebook/diancol

 Dian

 @DianColombia

 @diancolombia

 /company/diancolombia