

**RESOLUCIÓN NÚMERO 000017**

**(26 MAR 2018)**

Por la cual se reglamenta el trámite interno de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos, felicitaciones y denuncias en la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales DIAN

**EL DIRECTOR GENERAL DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES**

En uso de sus facultades legales, en especial de las consagradas en el artículo 22 de la Ley 1437 de 2011 sustituido por el artículo 1° de la Ley 1755 de 2015 y el numeral 19 artículo 3° del Decreto 4048 de 2008, y

**CONSIDERANDO**

Que la Constitución Política en sus artículos 23 y 74 consagra el derecho que tiene toda persona a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular, a obtener pronta resolución y acceder a los documentos públicos, salvo en los casos que establezca la Constitución y la Ley.

Que en virtud de lo dispuesto en el artículo 209 de la Constitución Política y el artículo 3° del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo expedido mediante la Ley 1437 de 2011, la función administrativa está al servicio de los intereses generales y se debe desarrollar con arreglo a los principios generales del debido proceso, igualdad, imparcialidad, buena fe, moralidad, participación, responsabilidad, transparencia, publicidad, coordinación, eficacia, economía y celeridad.

Que el artículo 55 de la Ley 190 de 1995 establece la obligación de resolver las quejas y reclamos siguiendo los principios, términos y procedimientos prescritos en el Código Contencioso Administrativo, “hoy Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo” para el derecho de petición.

Que de conformidad con los numerales 19 y 34 del artículo 34 de la Ley 734 de 2002, son deberes de los servidores públicos dictar los reglamentos internos sobre el trámite del derecho de petición, y recibir, tramitar y resolver las quejas y denuncias que presenten los ciudadanos en ejercicio de la vigilancia de la función administrativa del Estado.

Que mediante la Ley Estatutaria 1755 de 2015 se reguló el Derecho Fundamental de Petición y se sustituyó el Título II Capítulos I, II y III del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Continuación de la resolución “Por la cual se reglamenta el trámite interno de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos, felicitaciones y denuncias en la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales DIAN”

---

Que el artículo 22 de la Ley 1437 de 2011 sustituido por el artículo 1° de la Ley 1755 de 2015, establece que las autoridades deberán reglamentar el trámite interno de las peticiones que les corresponda resolver y la manera de atender las quejas para garantizar el buen funcionamiento de los servicios a su cargo.

Que el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 establece que todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público.

Además, establece que el Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción señalará los estándares que deben cumplir las entidades públicas para dar cumplimiento a dicha disposición.

Que, para tal efecto, el Decreto 124 de 2016, que sustituyó el Título IV de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, dispuso como metodología para diseñar y hacer seguimiento a la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano y los estándares que las entidades públicas deben seguir para dar cumplimiento a los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011, la establecida en el documento “Estrategias para la construcción del plan anticorrupción y de atención al ciudadano – Versión 2”.

Que la Ley 1712 de 2014, “Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones”, reglamentada por el Decreto 103 de 2015, regula el derecho de acceso a la información pública, los procedimientos para el ejercicio y garantía del derecho, las excepciones a la publicidad de información, su adecuada publicación y divulgación, la recepción y respuesta a solicitudes de acceso a esta, su adecuada clasificación y reserva, la elaboración de los instrumentos de gestión de información, así como el seguimiento de la misma.

Que el Decreto 1166 de 2016, por el cual se adicionó el Capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, reglamentó lo relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente y en el artículo 2.2.3.12.11 estableció que las autoridades deberán reglamentar de acuerdo al artículo 22 de la Ley 1437 de 2011 sustituido por el artículo 1° de la Ley 1755 de 2015, la tramitación interna de las peticiones verbales que les corresponda resolver y la manera de atenderlas para garantizar el buen funcionamiento de los servicios a su cargo y en cumplimiento de los términos legales.

Que, en aras de dar estricto cumplimiento al mandato constitucional y legal, es necesario reglamentar el trámite interno de las peticiones, quejas, sugerencias, reclamos, felicitaciones y denuncias con el fin de adaptarlo a las nuevas disposiciones legales y establecer buenas prácticas que fomenten la transparencia y la efectividad de la gestión pública al interior de la entidad.

Que se cumplió con la formalidad prevista en el numeral 8° del artículo 8° del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo en relación con la publicación del texto de la presente resolución.

Continuación de la resolución "Por la cual se reglamenta el trámite interno de peticiones, quejas, sugerencias reclamos felicitaciones y denuncias en la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales DIAN"

---

## RESUELVE:

### TÍTULO I

#### GENERALIDADES

**ARTÍCULO 1°. CAMPO DE APLICACIÓN.** Esta reglamentación se aplicará para el trámite interno de las peticiones, quejas, sugerencias reclamos, felicitaciones y denuncias de competencia de la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales DIAN (en adelante DIAN), en los términos del artículo 2° del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y comprende todos los procesos y niveles de la estructura orgánica interna de la DIAN establecidos en el Decreto 4048 de 2008, o aquel que lo modifique o sustituya.

De acuerdo con lo previsto en el tercer inciso del artículo 2° de la Ley 1437 de 2011 el trámite interno reglamentado en esta resolución no es aplicable a los procedimientos regulados en leyes especiales.

**PARÁGRAFO.** De acuerdo con el artículo 4° del Decreto 4048 esta resolución aplica en el Nivel Central a la Dirección General, Direcciones de Gestión, Oficinas, Órganos Asesores y de Coordinación de la Dirección General, Órgano Especial Defensor del Contribuyente y del Usuario Aduanero, a sus Oficinas, Subdirecciones de Gestión, Comisiones y Coordinaciones.

En el Nivel Local esta resolución aplica a las Direcciones Seccionales de Impuestos, Direcciones Seccionales de Aduanas, Direcciones Seccionales de Impuestos y Aduanas, a sus Divisiones de Gestión y Grupos Internos de Trabajo.

En el Nivel Delegado esta resolución aplica a las Direcciones Seccionales Delegadas de Impuestos y Aduanas y a sus Grupos Internos de Trabajo.

**ARTÍCULO 2°. PRINCIPIOS.** Las actuaciones administrativas relacionadas con las peticiones, quejas, sugerencias, reclamos, felicitaciones y denuncias que presenten las personas se desarrollarán con arreglo a los principios del debido proceso, igualdad, imparcialidad, buena fe, moralidad participación, responsabilidad, transparencia, publicidad, coordinación, eficacia, economía, veracidad, calidad, oportunidad y celeridad.

**ARTÍCULO 3°. DEFINICIONES.** Para efectos de la aplicación de la presente resolución, se entiende por:<sup>1</sup>

**ATENCIÓN PREFERENCIAL O ESPECIAL:** Es el derecho que le asiste a las personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes, adultos mayores, veteranos de la fuerza pública y en general personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta, a ser atendidos en ventanilla preferencial según lo previsto en el artículo 16 de esta resolución, sin sujeción al sistema general de turnos establecido por la DIAN para la recepción y atención de las peticiones.<sup>2</sup>

---

<sup>1</sup> Algunas de estas definiciones se encuentran en la publicación "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – Versión 2" páginas 36 y 37

<sup>2</sup> Ley 1437 de 2011 artículo 5° numeral 6, Decreto Ley 19 de 2012 artículo 13

Continuación de la resolución “Por la cual se reglamenta el trámite interno de peticiones, quejas, sugerencias reclamos felicitaciones y denuncias en la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales DIAN”

---

**ATENCIÓN PRIORITARIA:** *“Implica una respuesta que se profiere antes o con antelación a las respuestas de otros derechos de petición”.*<sup>3</sup> La atención prioritaria debe efectuarse respecto de las peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental cuando deban ser resueltas para evitar un perjuicio irremediable al peticionario, quien deberá probar sumariamente la titularidad del derecho y el riesgo del perjuicio invocado; cuando por razones de salud o de seguridad personal esté en peligro inminente la vida o la integridad del destinatario; cuando la petición la realiza un periodista, para el ejercicio de su actividad.<sup>4</sup>

**AUTORIDAD:** Es el nombre dado a todos los organismos y entidades que conforman las ramas del poder público en sus distintos órdenes, sectores y niveles, a los órganos autónomos e independientes del Estado y a los particulares, cuando cumplan funciones administrativas.<sup>5</sup>

**CANALES DE ATENCIÓN:** Son los medios, espacios o escenarios que la DIAN utiliza para interactuar con las personas con el fin atender sus solicitudes de trámites, servicios, peticiones, quejas, reclamos y denuncias.<sup>6</sup>

**CARTA DE TRATO DIGNO:** Es el documento expedido y publicado por la DIAN en cumplimiento de lo previsto en el artículo 7° numeral 5 de la Ley 1437 de 2011 o aquel que lo modifique o sustituya, que contiene la especificación de los derechos de los usuarios y los medios de los cuales disponen para garantizarlos efectivamente.

**CONSTANCIA DE LA PRESENTACIÓN Y RADICACIÓN DE LA PETICIÓN VERBAL:** Es el documento elaborado por el servidor público de la DIAN ante quien se presenta la petición verbal, recibida por cualquier medio idóneo que garantice la comunicación o transferencia de datos de la información al interior de la entidad y del que debe expedirse copia a solicitud del interesado.<sup>7</sup>

**CONSULTA:** Solicitud de interpretación de las normas relacionadas con el ejercicio de las funciones conforme con las 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.<sup>8</sup> Para el trámite de estas denuncias se aplicará el procedimiento establecido en las disposiciones especiales o en su defecto lo establecido en el CPACA.

---

<sup>3</sup> Sentencia de la Corte Constitucional C-951 del 04 de diciembre de 2014, M.P. Dra. Martha Victoria Sáchica Méndez “Revisión de constitucionalidad del Proyecto de Ley número 65 de 2012 Senado y número 227 de 2013 Cámara *“Por medio del cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”*”

<sup>4</sup> Ley 1437 de 2011 artículo 20 sustituido por el artículo 1° de la Ley 1755 de 2015

<sup>5</sup> Ley 1437 de 2011 artículo 2°

<sup>6</sup> “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – Versión 2” página 33

<sup>7</sup> Decreto Reglamentario 1166 de 2016 artículo 2.2.3.12.3

<sup>8</sup> Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – Versión 2, página 36

Continuación de la resolución “Por la cual se reglamenta el trámite interno de peticiones, quejas, sugerencias reclamos felicitaciones y denuncias en la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales DIAN”

**DENUNCIA DE FISCALIZACIÓN:** Es la puesta en conocimiento por parte de terceros ante la DIAN, de una conducta presuntamente irregular a cargo de sujetos obligados, para que se adelante la correspondiente investigación tributaria, aduanera y / o cambiaria. Es necesario que se indiquen las circunstancias de tiempo, modo y lugar, con el objeto de que se establezcan responsabilidades.

**DERECHO DE PETICIÓN:** Es el derecho fundamental consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo, que tiene toda persona a presentar peticiones respetuosas ante la DIAN, por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución, completa y de fondo sobre las mismas.<sup>9</sup>

**FELICITACIONES:** 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. En razón a que esta categoría no está incluida dentro de las peticiones previstas en la Ley 1437 de 2011, su trámite no se sujeta al procedimiento allí previsto, pero serán tenidas en cuenta y valoradas para los procedimientos internos de la Entidad.

**ORIENTACIÓN:** Es la información suministrada al interesado acerca de: lugar al que puede dirigirse para obtener la información solicitada;<sup>10</sup> trámites y servicios existentes en la DIAN. No es necesario radicarse como derecho de petición en razón a que el interesado no solicita el reconocimiento de un derecho o la modificación de una situación jurídica.

**PETICIÓN:** Es la actuación que inicia cualquier persona con el fin de que la DIAN intervenga, reconozca un derecho, resuelva una situación jurídica, preste un servicio.<sup>11</sup>

**PETICIÓN ANÁLOGA:** Es la petición de contenido similar de información, de interés general o de consulta formulada por más de diez (10) personas.<sup>12</sup>

**PETICIÓN ANÓNIMA:** “Es aquella que carece de la exigencia legal de identificación del peticionario”. Debe “*ser admitida para trámite y resolución de fondo cuando exista una justificación seria y creíble del peticionario para mantener la reserva de su identidad*”.<sup>13</sup>

**PETICIÓN COMPLETA:** Es la que contiene los requisitos mínimos exigidos en el marco jurídico vigente necesarios para resolver.<sup>14</sup>

**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 los mismos, siempre que no tengan el carácter de reservados de acuerdo con las disposiciones constitucionales y legales vigentes.

<sup>9</sup> Ley 1437 de 2011 artículo 13 sustituido por el artículo 1° de la Ley 1755 de 2015

<sup>10</sup> Decreto Reglamentario 1166 de 2016 artículo 2.2.3.12.4

<sup>11</sup> Ley 1437 de 2011 artículo 13 segundo inciso, sustituido por el artículo 1° de la Ley 1755 de 2015

<sup>12</sup> Ley 1437 de 2011 artículo 22 sustituido por el artículo 1° de la Ley 1755 de 2015, declarado condicionalmente exequible en la Sentencia C-951 del 04 de diciembre de 2014

<sup>13</sup> Sentencia C-951 del 04 de diciembre de 2014

<sup>14</sup> Ley 1437 de 2011 artículo 16 sustituido por el artículo 1° de la Ley 1755 de 2015 y Decreto 1166 de 2016 artículo 2.2.3.12.3

Continuación de la resolución “Por la cual se reglamenta el trámite interno de peticiones, quejas, sugerencias reclamos felicitaciones y denuncias en la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales DIAN”

**PETICIÓN INCOMPLETA:** Es la petición ya radicada la cual no contiene los requisitos mínimos exigidos en el marco jurídico vigente necesarios para resolver. También es la petición respecto de la cual el peticionario debe realizar una gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo, y que la actuación pueda continuar sin oponerse a la ley.<sup>15</sup>

**PETICIÓN IRRESPECTUOSA:** Aquella que contiene términos que “*resultan descomedidos e injuriosos para con los mencionados sujetos, de manera ostensible e incuestionable y que superan el rango normal del comportamiento que se debe asumir en el curso de un proceso*”<sup>16</sup>

**PETICIÓN OSCURA:** Es aquella de la que no se comprenda la finalidad u objeto.<sup>17</sup>

**PETICIÓN REITERATIVA:** “*aquella que resulta sustancialmente idéntica a otra presentada anteriormente, a la cual se dio respuesta de fondo, por lo que la remisión que se hace configura igualmente una respuesta sustancial (por contraposición a una meramente formal) a la nueva petición que se reitera*”.<sup>18</sup> Respecto de peticiones reiterativas ya resueltas, el funcionario de la DIAN competente para responder podrá remitirse a las respuestas anteriores expedidas por la entidad.<sup>19</sup>

**PETICIÓN VERBAL PRESENCIAL:** Es la forma directa de presentación de la petición ante el servidor público o dependencia de la DIAN sin utilización o intervención de ningún medio telefónico, electrónico, tecnológico, o cualquier otro medio idóneo para la comunicación o transferencia de la voz.<sup>20</sup>

**PETICIÓN VERBAL NO PRESENCIAL O SEMIPRESENCIAL:** Es la forma indirecta de presentación de la petición ante la DIAN por medio telefónico, electrónico, tecnológico o cualquier otro medio idóneo para la comunicación o transferencia de la voz.<sup>21</sup>

**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.

**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.<sup>22</sup>

**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.

<sup>15</sup> Ley 1437 de 2011 artículo 17 sustituido por el artículo 1° de la Ley 1755 de 2015

<sup>16</sup> Sentencia de la Corte Constitucional T- 017 de 2007

<sup>17</sup> Ley 1437 de 2011 artículo 19 sustituido por el artículo 1° de la Ley 1755 de 2015

<sup>18</sup> Sentencia C-951 del 04 de diciembre de 2014

<sup>19</sup> Ley 1437 de 2011 artículo 19 sustituido por el artículo 1° de la Ley 1755 de 2015

<sup>20</sup> Decreto Reglamentario 1166 de 2016 artículo 2.2.3.12.1

<sup>21</sup> Decreto Reglamentario 1166 de 2016 artículo 2.2.3.12.1

<sup>22</sup> Estrategias para la construcción del Plan anticorrupción y de Atención al ciudadano, Estándares para la atención de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos, pagina 37, DNP.

Continuación de la resolución “Por la cual se reglamenta el trámite interno de peticiones, quejas, sugerencias reclamos felicitaciones y denuncias en la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales DIAN”

**SERVICIO INFORMÁTICO ELECTRÓNICO DE PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS –SIE– DE PQSR Y DENUNCIAS, EN ADELANTE SIE DE PQSR Y DENUNCIAS:** Es un instrumento o herramienta dispuesto en la página Web de la DIAN o el que lo sustituya, al cual puede accederse mediante el link PQSR y Denuncias disponible en la sección de contáctenos y/o en Servicio al Ciudadano de la página Web de la DIAN o el que lo sustituya, dispuesto para la administración, control y seguimiento centralizado de las peticiones, quejas, sugerencias, reclamos, felicitaciones y denuncias presentadas por los peticionarios. El servicio le permite al peticionario conocer y realizar seguimiento a las actividades ejecutadas por la entidad en el trámite de la solicitud, revisar los tiempos de ejecución, el estado en que ésta se encuentra, consultar los documentos generados en cada dependencia. A su vez el servicio o herramienta le permite a la DIAN la generación de consultas, estadísticas, informes, evaluación o encuesta de la satisfacción del peticionario con el fin de desarrollar acciones de mejoramiento continuo tendiente a brindar respuestas con calidad y oportunidad.<sup>23</sup>

**SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA:** Es aquella que, de forma oral o escrita, incluida la vía electrónica, puede hacer cualquier persona para acceder a la información pública. En ningún, caso esta petición podrá ser rechazada por motivos de fundamentación inadecuada o incompleta.<sup>24</sup>

**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.

**ARTÍCULO 4°. CLASIFICACIÓN DE LAS PETICIONES.** Las peticiones cuyo trámite interno se reglamenta en la presente resolución, se clasifican de la siguiente manera:

- a) En interés general: Cuando la resolución del asunto interesa a una comunidad o grupo de personas indeterminado.
- b) En interés particular: Cuando la solicitud a resolver por parte de la DIAN interesa o afecta exclusivamente al peticionario o a un grupo de personas determinadas.

**PARÁGRAFO 1°.** Toda actuación que inicie cualquier persona ante la DIAN implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo.

**PARÁGRAFO 2°.** En ejercicio del derecho de petición cualquier persona podrá solicitar, entre otras actuaciones, el reconocimiento de un derecho, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, la solicitud de información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, la formulación de consultas, quejas, sugerencias, reclamos, denuncias, y la interposición de recursos frente a actos administrativos expedidos por la DIAN que no tengan trámite y procedimiento regulado por normas jurídicas especiales. En todo caso, en lo no previsto por leyes especiales se aplicarán las disposiciones establecidas en la parte primera de la Ley 1437 de 2011 y la presente resolución.

<sup>23</sup> Cartilla instruccional del servicio publicada en la página Web de la DIAN

<sup>24</sup> Ley 1712 de 2014 artículo 25

Continuación de la resolución "Por la cual se reglamenta el trámite interno de peticiones, quejas, sugerencias reclamos felicitaciones y denuncias en la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales DIAN"

---

El ejercicio del derecho de petición es gratuito y puede realizarse sin necesidad de representación a través de abogado.

**ARTÍCULO 5°. MODALIDADES DEL DERECHO DE PETICIÓN.** De conformidad con lo señalado en el inciso 2 del artículo 13 de la Ley 1437 de 2011 sustituido por el artículo 1° de la Ley 1755 de 2015, en ejercicio del derecho de petición se podrán solicitar, entre otras, las siguientes actuaciones:

Solicitud de información

Solicitud de acceso a la información pública

Copia de documentos

Denuncias de fiscalización

Formulación de consultas

Quejas por atención

Quejas disciplinarias

Reclamos

Interposición de recursos contra actos administrativos de la DIAN, que no tengan trámite legal especial

**ARTÍCULO 6°. RESPONSABLES.** Los Jefes de Oficina, Directores de Gestión, Subdirectores de Gestión, Coordinadores, Directores Seccionales, Jefes de División de Gestión, Jefes de Grupos Internos de Trabajo y en general, todos los funcionarios públicos de la DIAN son responsables, de acuerdo con sus competencias, por:

- El trámite, direccionamiento, gestión y respuesta de las peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias presentadas, según el caso.
- Que las solicitudes se respondan dentro de la oportunidad, con calidad, velando porque se resuelvan de fondo, de manera clara, precisa y congruente con lo solicitado.
- Que la respuesta a la solicitud se ponga en conocimiento del peticionario, conforme con los procedimientos legales y competencias de cada área.
- Las consecuencias de sus decisiones por omisión o extralimitación de funciones.

**ARTÍCULO 7°. TRATO DIGNO.** Todas las dependencias del Nivel Central y Seccional de la DIAN que atiendan trámites de cara al público, así como las dependencias de asistencia al cliente o quienes hagan sus veces, promoverán campañas informativas sobre la responsabilidad de los servidores públicos frente a los derechos de los usuarios y los medios existentes en la entidad para hacerlos efectivos.

**ARTÍCULO 8°. FALTA DISCIPLINARIA.** "La falta de atención a las peticiones y a los términos para resolver, la contravención a las prohibiciones y el desconocimiento de los derechos de las personas de que esta Parte Primera del Código, constituirán falta para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario."<sup>25</sup>

---

<sup>25</sup> Ley 1437 de 2011 artículo 31 sustituido por el artículo 1° de la Ley 1755 de 2015



Continuación de la resolución "Por la cual se reglamenta el trámite interno de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos, felicitaciones y denuncias en la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales DIAN"

---

## TÍTULO II

### DE LAS PETICIONES

#### CAPÍTULO I

#### FORMULACIÓN DE LAS PETICIONES

**ARTÍCULO 9°. FORMAS DE PRESENTACIÓN DE LAS PETICIONES.** Las peticiones, quejas, sugerencias, reclamos, felicitaciones y denuncias podrán presentarse verbalmente o por escrito, a través de los diferentes canales de atención dispuestos por la DIAN los cuales garantizarán la comunicación o transferencia de datos.

**ARTÍCULO 10°. CANALES DE ATENCIÓN.** Los canales idóneos a través de los cuales los usuarios pueden presentar peticiones ante la DIAN son:

1. Canal electrónico. A través del SIE de PQSR y Denuncias, en el portal Web de la DIAN: [www.dian.gov.co](http://www.dian.gov.co) mediante el link PQSR y Denuncias o el que lo sustituya, disponible en la sección de contáctenos y/o en Servicio al Ciudadano de la página.
2. Ventanilla Única de Correspondencia: En la Coordinación de Comunicaciones Oficiales y Control de Registros o quien haga sus veces, en el Nivel Central en la ciudad de Bogotá D.C. o en las Direcciones Seccionales dispuestas para el efecto.
3. Canal Telefónico: En las líneas de atención al cliente dispuestas por la entidad.
4. Canal Presencial: En los puntos de contacto, o en las Divisiones de Gestión de Asistencia al Cliente, o en Grupos Internos de trabajo de Peticiones, Quejas, Sugerencias, Reclamos, o en las Ventanillas Únicas de Correspondencia de la DIAN o quienes hagan sus veces.

**PARÁGRAFO 1°.** Según la forma de presentación y los canales idóneos utilizados, las peticiones pueden ser:

**Petición escrita en medio físico:** Es la presentada por escrito o litográficamente ante la ventanilla única de correspondencia o la dependencia de la DIAN que haga sus veces.

**Petición escrita en medio electrónico o virtual:** Es la presentada por medio del SIE de PQSR y Denuncias o el que lo sustituya.

**Petición verbal presencial:** Es la presentada en forma directa ante los funcionarios de los puntos de contacto, o en las Divisiones de Gestión de Asistencia al Cliente, o en los Grupos Internos de trabajo de Peticiones, Quejas, Sugerencias, Reclamos, o en las Ventanillas Únicas de Correspondencia de la DIAN o quienes hagan sus veces.

**Petición verbal semipresencial telefónica:** Es la presentada en forma indirecta ante la DIAN mediante las líneas telefónicas de atención al cliente dispuestas por la entidad. Lo anterior sin perjuicio del servicio de orientación telefónica.

Continuación de la resolución "Por la cual se reglamenta el trámite interno de peticiones, quejas, sugerencias reclamos felicitaciones y denuncias en la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales DIAN"

---

**PARÁGRAFO 2°.** Todas las peticiones que se reciban a través de los diferentes canales de atención dispuestos por la entidad deben registrarse, tramitarse, expedir respuesta y comunicarla al peticionario por intermedio del SIE de PQSR y Denuncias o el que lo sustituya.

Para la notificación de las respuestas por intermedio del SIE de PQSR y Denuncias se tendrán en cuenta las disposiciones que adopte la DIAN relacionadas con la sede electrónica.

Lo dispuesto en este artículo aplica, sin perjuicio de que en el futuro la DIAN adopte o establezca una sede electrónica al servicio de los usuarios externos e internos la cual debe estar en concordancia con el marco jurídico vigente aplicable al derecho de petición.

**ARTÍCULO 11. DEBER DE INFORMACIÓN AL PÚBLICO.** La DIAN, deberá mantener en su portal web, en lugares visibles al público de las dependencias de asistencia al cliente, en la ventanilla única de correspondencia o la dependencia que haga sus veces, a la entrada de cada una de sus sedes, información actualizada sobre los aspectos que se relacionan a continuación, suministrándola a través de los medios impresos y electrónicos disponibles, por medio telefónico o por correo:

- Los canales idóneos de atención a través de los cuales se pueden presentar peticiones.
- Las dependencias encargadas de recibir las peticiones físicas y verbales presenciales.
- Los números de las líneas telefónicas de atención al cliente dispuestas para la atención de las peticiones verbales semipresenciales telefónicas.
- Los requisitos que deben cumplir aquellas peticiones que, conforme a la ley tienen un trámite especial
- Las normas básicas que determinan su competencia.
- Las funciones de sus distintas dependencias y los servicios que prestan.
- Las regulaciones, procedimientos, trámites y términos a que están sujetas las actuaciones de los particulares frente a la DIAN.
- Los actos administrativos de carácter general que expidan las áreas de la entidad y los documentos de interés público relativos a cada uno de ellos.
- Los documentos que deben ser suministrados por las personas según la actuación de que se trate.
- Las dependencias responsables según la actuación, su localización, los horarios de trabajo y demás indicaciones necesarias para que toda persona pueda cumplir sus obligaciones o ejercer sus derechos ante la DIAN.
- La dependencia y el cargo o nombre del servidor a quien debe dirigirse en caso de una queja o reclamo.
- Los trámites que por disposición normativa deben presentarse en forma escrita, las peticiones y solicitud de servicios que pueden presentarse en forma verbal.
- Toda la demás información que señale la Constitución Política, la ley o los reglamentos.

**PARÁGRAFO.** Para obtener la anterior información, en ningún caso se requerirá la presencia del interesado o peticionario.

Continuación de la resolución "Por la cual se reglamenta el trámite interno de peticiones, quejas, sugerencias reclamos felicitaciones y denuncias en la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales DIAN"

---

## CAPÍTULO II

### CONTENIDO, RECEPCIÓN Y TRÁMITE DE LAS PETICIONES

**ARTÍCULO 12. REQUISITOS MÍNIMOS DE LAS PETICIONES.** Toda petición que se presente ante la DIAN deberá contener, por lo menos:

1. La designación de la dependencia de la DIAN a la cual se dirige.
2. Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y/o apoderado, si es el caso, con indicación de su documento de identidad y de la dirección donde recibirá correspondencia. El peticionario podrá agregar el número de fax o la dirección electrónica. En este último caso, se enviarán por ese medio electrónico las respuestas que se adopten, a menos que el interesado solicite expresamente que le sean enviadas por un medio diferente.

Si el peticionario es una persona privada que deba estar inscrita en el registro mercantil, estará obligada a indicar su dirección electrónica.

3. El objeto de la petición.
4. Las razones en las que fundamenta su petición.
5. La relación de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite.
6. La firma del peticionario cuando fuere el caso.

**PARÁGRAFO 1°.** Los funcionarios responsables de atender la ventanilla única de correspondencia en la que se presente la petición tienen la obligación de examinar integralmente la misma, y en ningún caso la estimarán incompleta por falta de requisitos o documentos que no se encuentren dentro del marco jurídico vigente y que no sean necesarios para resolverla.

Cuando una petición no se acompañe de los documentos e información requeridos por la ley, en el acto de recibo se deberá indicar al peticionario los que faltan y si éste insiste en que se radique, así se hará dejando constancia de los requisitos o documentos faltantes.

Los empleados públicos de la Entidad no podrán exigir a los peticionarios, constancias, certificaciones o documentos que ellos mismos posean o que puedan obtener en los archivos de las diferentes dependencias de la DIAN.

**PARÁGRAFO 2°.** A la petición escrita se podrá acompañar una copia que, recibida por el funcionario de la ventanilla única de correspondencia o la dependencia que haga sus veces, con anotación de la fecha y hora de su presentación, y del número y clase de los documentos anexos, tendrá el mismo valor legal del original y se devolverá al interesado a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos. Esta autenticación no causará costo alguno al peticionario.

Continuación de la resolución "Por la cual se reglamenta el trámite interno de peticiones, quejas, sugerencias reclamos felicitaciones y denuncias en la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales DIAN"

---

Cuando la ley no fije un trámite especial para las peticiones, se adoptará el trámite general señalado en los Capítulos I, II y III de la Ley 1437 de 2011 sustituido por el artículo 1° de la Ley 1755 de 2015, y en la presente resolución.

**PARÁGRAFO 3°.** Cuando la petición radicada corresponda a un procedimiento regulado en leyes especiales, el funcionario competente ante quien se radicó la solicitud le comunicará este hecho al peticionario.

**PARÁGRAFO 4°.** El área y los funcionarios responsables de la ventanilla única de correspondencia o la dependencia de la DIAN que haga sus veces, divulgarán y promoverán entre los peticionarios o usuarios la indicación de una dirección de correo electrónico de contacto para recibir la respuesta a sus peticiones, quejas, sugerencias, reclamos, felicitaciones y denuncias, así como el uso del SIE de PQSR y Denuncias o el que lo sustituya.

**ARTÍCULO 13. PRESENTACIÓN Y RADICACIÓN DE PETICIONES VERBALES.** La constancia de la recepción del derecho de petición verbal deberá radicarse de inmediato y deberá contener, como mínimo, los siguientes datos:

1. Número de radicado o consecutivo asignado a la petición.
2. Fecha y hora de recibido.
3. Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y/o apoderado, si es el caso, con indicación del documento de identidad y de la dirección física o electrónica donde se recibirá correspondencia y se harán las notificaciones. El peticionario podrá agregar el número de fax o la dirección electrónica. Si el peticionario es una persona privada que deba estar inscrita en el registro mercantil, estará obligada a indicar su dirección electrónica.
4. El objeto de la petición.
5. Las razones en las que fundamenta la petición. La no presentación de las razones en que se fundamenta la petición no impedirá su radicación, de conformidad con el parágrafo 2o del artículo 16 de la Ley 1437 de 2011, sustituido por el artículo 1o de la Ley 1755 de 2015.
6. La relación de los documentos que se anexan para iniciar la petición. Cuando una petición no se acompañe de los documentos e información requeridos por la ley, en el acto de recibo la autoridad deberá indicar al peticionario los documentos o la información que falten, sin que su no presentación o exposición pueda dar lugar al rechazo de la radicación de la misma, de conformidad con el parágrafo 2o del artículo 16 de la Ley 1437 de 2011 sustituido por el artículo 1o de la Ley 1755 de 2015.
7. Identificación del funcionario responsable de la recepción y radicación de la petición.
8. Constancia explícita de que la petición se formuló de manera verbal.

Continuación de la resolución “Por la cual se reglamenta el trámite interno de peticiones, quejas, sugerencias reclamos felicitaciones y denuncias en la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales DIAN”

**PARÁGRAFO 1°.** Los funcionarios de los puntos de contacto, o de las divisiones de gestión de asistencia al cliente, o de los grupos internos de trabajo de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos, o de las ventanillas únicas de correspondencia de la DIAN o quienes hagan sus veces, encargados de recepcionar las peticiones verbales presenciales y los funcionarios encargados de atender las líneas telefónicas de atención al cliente dispuestas por la Entidad elaborarán la constancia de radicación de la petición. Si el peticionario lo solicita, se le entregará o se le hará llegar copia de la constancia de la petición verbal en la medida de lo posible por correo electrónico.

**PARÁGRAFO 2°.** La DIAN podrá exigir cuando lo considere necesario y atendiendo a la naturaleza de la petición, que se presente por escrito, siempre y cuando, ponga a disposición de los interesados, formularios y otros instrumentos estandarizados para facilitar su diligenciamiento. En todo caso, los peticionarios no quedarán impedidos para aportar o formular con su petición argumentos, pruebas o documentos adicionales que los formularios por su diseño no contemplen, sin que por su utilización los funcionarios competentes de la DIAN queden relevados del deber de resolver sobre todos los aspectos y pruebas que les sean planteados o presentados más allá del contenido de los formularios.

**ARTÍCULO 14. PETICIONES VERBALES EN OTRA LENGUA NATIVA O DIALECTO OFICIAL EN COLOMBIA:** Las personas que hablen una lengua nativa o un dialecto oficial de Colombia pueden presentar peticiones verbales en su lengua o dialecto ante los puntos de contacto, o las divisiones de gestión de asistencia al cliente, o los grupos internos de trabajo de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos, o la ventanilla única de correspondencia, o la dependencia que haga sus veces de la DIAN. Para este fin la entidad debe habilitar mecanismos electrónicos o tecnológicos para grabar estas peticiones y garantizar su presentación, radicación y constancia.

Si la DIAN no cuenta con intérpretes en su planta de personal para traducir directamente la petición, el funcionario que reciba la petición debe dejar constancia de ese hecho, grabará el derecho de petición en cualquier medio tecnológico o electrónico, para su posterior traducción y respuesta.

**ARTÍCULO 15. HORARIO DE ATENCIÓN.** Las peticiones, quejas, sugerencias, reclamos, felicitaciones y denuncias se atenderán en el mismo horario establecido para la atención al público en el Nivel Central y en las Direcciones Seccionales de la DIAN.

Las peticiones enviadas a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos tendrán como fecha y hora de radicación, así como el número y clase de documentos recibidos, los registrados en el medio por el cual se han recibido los documentos.<sup>26</sup>

**ARTÍCULO 16. VENTANILLA DE ATENCIÓN PREFERENCIAL:** En los espacios destinados para la recepción de las peticiones la DIAN dispondrá de una ventanilla para atender de manera especial y preferente a personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o con niños de brazos, adultos mayores, veteranos de la fuerza pública y en general personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta por circunstancias de condición económica, física o mental.

<sup>26</sup> Ley 1437 de 2011 artículo 15 Parágrafo 1° sustituido por el artículo 1° de la Ley 1755 de 2015

Continuación de la resolución "Por la cual se reglamenta el trámite interno de peticiones, quejas, sugerencias reclamos felicitaciones y denuncias en la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales DIAN"

---

**PARÁGRAFO 1 °.** De conformidad con el artículo 2.2.3.12.6 del Decreto 1166 de 2016 o aquél que lo modifique, la DIAN garantizará un sistema de turnos acorde con las necesidades del servicio y las nuevas tecnologías para una ordenada atención de peticiones, sin perjuicio de lo señalado en el primer inciso de este artículo.

**PARÁGRAFO 2°.** Los formularios diseñados para diligenciar peticiones incluirán campos para precisar o manifestar que se trata de personas con derecho a atención preferencial de acuerdo con la definición contenida en el artículo 3° de esta resolución.

**ARTÍCULO 17. TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES.** El tratamiento de los datos personales y protección de la información de quienes presentan verbalmente sus peticiones se someterá a los principios rectores establecidos en el artículo 4° de la Ley 1581 de 2012.<sup>27</sup>

**ARTÍCULO 18. PETICIONES INCOMPLETAS Y DESISTIMIENTO TÁCITO.** En virtud del principio de eficacia, cuando el funcionario de la DIAN competente para responder, constate que una petición ya radicada está incompleta o que el peticionario deba realizar una gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo, y que la actuación pueda continuar sin oponerse a la ley, requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes contado a partir de su comunicación por cualquier medio idóneo que disponga la Entidad.

A partir del día siguiente en que el interesado aporte, radique o remita por el medio que se disponga para el efecto, los documentos o informes requeridos, se reactivará el término legal para resolver la petición.

Se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud o de la actuación cuando no satisfaga el anterior requerimiento, salvo que antes de vencer el plazo concedido solicite prórroga hasta por un término igual.

Vencidos los términos establecidos en este artículo, sin que el peticionario haya cumplido el requerimiento, el funcionario de la DIAN competente para responder decretará el desistimiento y el archivo del expediente, mediante acto administrativo motivado, que se notificará personalmente, contra el cual únicamente procede recurso de reposición, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales.

La notificación deberá cumplir el trámite pertinente previsto en el Capítulo V del Título III de la Parte Primera de la Ley 1437 de 2011.

**ARTÍCULO 19. DESISTIMIENTO EXPRESO DE LA PETICIÓN.** Los interesados podrán desistir en cualquier tiempo de sus peticiones, sin perjuicio que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada ante la DIAN con el lleno de los requisitos señalados en el artículo 16 de la Ley 1437 de 2011, sustituido por el artículo 1° de la Ley 1755 de 2015, en concordancia con el artículo 12 de esta resolución y los demás exigidos en el marco jurídico vigente.

---

<sup>27</sup> Decreto 1166 de 2016 artículo 2.2.3.12.13

Continuación de la resolución "Por la cual se reglamenta el trámite interno de peticiones, quejas, sugerencias reclamos felicitaciones y denuncias en la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales DIAN"

---

De conformidad con el artículo 18 de la Ley 1437 de 2011, sustituido por el artículo 1° de la Ley 1755 de 2015, la dependencia competente de la DIAN podrá continuar de oficio la actuación si lo considera necesario por razones de interés público o seguridad fiscal, en este caso, el funcionario competente para responder expedirá resolución motivada, la cual se comunicará al peticionario.

**ARTÍCULO 20. PETICIONES IRRESPECTUOSAS.** Las peticiones irrespetuosas deben rechazarse por parte del funcionario de la DIAN competente para responder, mediante acto administrativo motivado con expresión concreta de las razones del rechazo. *"el rechazo de un escrito que se considere por la autoridad como irrespetuoso, en la medida que puede hacer nugatorio el derecho de petición y afectar otros derechos fundamentales del interesado, requiere de motivación y de la publicidad que se exige de todas las actuaciones de la administración, así como de la posibilidad de impugnar dicho rechazo"*<sup>28</sup>

**ARTÍCULO 21. PETICIONES OSCURAS.** Este tipo de petición se devolverá al interesado para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días hábiles siguientes. En caso de no corregirse o aclararse, se archivará la petición dejando constancia de la misma en el expediente.

**PARÁGRAFO.** En ningún caso se devolverán peticiones que se consideren inadecuadas o incompletas.

**ARTÍCULO 22. PETICIONES REITERATIVAS.** Respecto de este tipo de peticiones el funcionario de la DIAN competente para responder podrá remitirse a las respuestas anteriores, salvo que se trate de derechos imprescriptibles, o de peticiones que se hubieren negado por no acreditar requisitos, siempre que en la nueva petición se subsanen.

**ARTÍCULO 23. PETICIONES ANÓNIMAS.** La respuesta a las peticiones anónimas debe notificarse mediante aviso en el sitio Web de la DIAN e incluir mecanismos de búsqueda por número de identificación personal, vale decir por número de cédula o NIT, o por el número de radicación de la petición asignado por SIE de PQSR y Denuncias o el que lo sustituya.

**ARTÍCULO 24. AUTORIDAD SIN COMPETENCIA.** Si la Dirección Seccional o dependencia de la DIAN a quien se dirige la petición no es la autoridad competente, el funcionario del punto de contacto, o de la división de gestión de asistencia al cliente, o del grupo interno de trabajo de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos, o de la ventanilla única de correspondencia de la DIAN o quien hagan sus veces, informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o el funcionario encargado de la gestión de la petición dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al de la recepción, si el peticionario obró por escrito.

Dentro del término señalado, se remitirá la petición a la autoridad competente y se enviará copia del oficio remisorio al peticionario o en caso de no existir autoridad competente así se lo comunicará. Los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la petición por la autoridad competente.

---

<sup>28</sup> Sentencia de la Corte Constitucional C-951 del 04 de diciembre de 2014

Continuación de la resolución "Por la cual se reglamenta el trámite interno de peticiones, quejas, sugerencias reclamos felicitaciones y denuncias en la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales DIAN"

**PARÁGRAFO.** El funcionario encargado de recibir y radicar la petición verbal informará al peticionario, en el mismo acto de recepción, que la DIAN no es la autoridad competente para tramitar su solicitud y procederá a orientarlo para que presente su petición ante la autoridad correspondiente o, en caso de no existir autoridad competente, así se lo comunicará.

No obstante, el peticionario podrá insistir en que se radique la petición ante la DIAN, caso en el cual el funcionario deberá dejar constancia y radicarla, luego de lo cual le dará el trámite correspondiente.

En todo caso, el funcionario de la DIAN registrará en la constancia de recepción del derecho de petición presentado verbalmente, el tipo de orientación que se le dio al peticionario.

**ARTÍCULO 25. DIRECCIONAMIENTO INTERNO DE LA PETICIÓN, QUEJA, SUGERENCIA RECLAMO, FELICITACIÓN Y/O DENUNCIA.** Si la solicitud es competencia de la DIAN, pero es recibida inicialmente por una dependencia o funcionario que no es el competente para resolver el asunto, debe remitirla inmediatamente a quien deba atenderla de acuerdo con las competencias asignadas, de lo cual se informará al interesado.

El direccionamiento interno de las solicitudes entre dependencias de la entidad no interrumpe ni suspende los términos para decidir las peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias.

Lo anterior por cuanto a los servidores públicos de la DIAN les está prohibido omitir, retardar o no suministrar debida y oportuna respuesta a las peticiones respetuosas de los particulares o a solicitudes de las autoridades, así como retenerlas o enviarlas a destinatario diferente de aquel a quien corresponda su conocimiento.

### CAPÍTULO III

#### TÉRMINOS PARA RESOLVER Y RESPUESTA A LAS PETICIONES

**ARTÍCULO 26. TÉRMINOS PARA RESOLVER LAS DISTINTAS MODALIDADES DE PETICIONES.** De conformidad con lo previsto en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, sustituido por el artículo 1° de la Ley 1755 de 2015, salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá ser resuelta dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estarán sometidas a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

1. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días hábiles siguientes.



Continuación de la resolución "Por la cual se reglamenta el trámite interno de peticiones, quejas, sugerencias reclamos felicitaciones y denuncias en la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales DIAN"

---

2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta o solicitud de interpretación de las normas relacionadas con el ejercicio de funciones y asuntos de competencia de la DIAN, deberán resolverse dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a su recepción.
3. Las peticiones de información o de documentos por parte de otra autoridad pública se resolverá en un término no mayor de diez (10) días hábiles siguientes a su recepción.

**ARTÍCULO 27. DERECHO DE TURNO:** Las dependencias competentes para resolver las peticiones respetarán y garantizarán estrictamente el orden de su presentación y radicación, salvo prelación legal o urgencia manifiesta de conformidad con lo previsto en el artículo 28 de esta resolución. *"El mecanismo de turnos para establecer un orden para el reconocimiento de beneficios o la determinación de cargas u obligaciones, está fundamentado en el principio "primero en el tiempo, primero en los derechos". Esto resulta un criterio válido para resolver problemas de igualdad, puesto que utiliza un criterio de diferenciación objetivo: el tiempo. En ese orden de ideas, en el caso en el que hay situaciones de igualdad inicial, es decir, si todos los sujetos están en condición personal igual y tienen una misma necesidad de bienes, el sistema de turnos es un mecanismo para resolver el orden de distribución de los beneficios de una forma objetiva."*<sup>29</sup>

**ARTÍCULO 28. ATENCIÓN PRIORITARIA DE PETICIONES.** La DIAN dará atención prioritaria a las peticiones presentadas por menores de edad y aquellas relacionadas con el reconocimiento de un derecho fundamental cuando deban ser resueltas para evitar un perjuicio irremediable al peticionario, quien deberá probar sumariamente la titularidad del derecho y el riesgo del perjuicio invocado.<sup>30</sup>

Cuando, por razones de salud o de seguridad personal, esté en peligro inminente la vida o la integridad del destinatario de la medida solicitada, la dependencia de la DIAN que reciba la petición adoptará de inmediato las medidas de urgencia necesarias para conjurar dicho peligro, sin perjuicio del trámite que deba dársele a la petición.

Si la petición la realiza un periodista, para el ejercicio de su actividad, se tramitará preferencialmente.

**PARÁGRAFO.** Los formularios diseñados para diligenciar peticiones incluirán campos para precisar o manifestar que se trata de personas con derecho a atención prioritaria de acuerdo con la definición contenida en el artículo 3° de esta resolución.

**ARTÍCULO 29. PRÓRROGA DEL TÉRMINO PARA RESOLVER.** Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos señalados en el artículo 26 de esta resolución el funcionario de la DIAN competente para decidirla, deberá informar de inmediato esta circunstancia al peticionario y en todo caso antes del vencimiento del término señalado en la ley, expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta.

---

<sup>29</sup> Sentencia de la Corte Constitucional T- 033 del 01 de febrero de 2012

<sup>30</sup> Ley 1437 de 2011 artículo 20 de la sustituido por el artículo 1° de la Ley 1755 de 2015

Continuación de la resolución "Por la cual se reglamenta el trámite interno de peticiones, quejas, sugerencias reclamos felicitaciones y denuncias en la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales DIAN"

---

En virtud de los principios de eficacia y celeridad con el fin de resolver de fondo la solicitud del peticionario, el nuevo plazo en que se resolverá la petición no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.<sup>31</sup>

**ARTÍCULO 30. SUSPENSIÓN DEL TÉRMINO PARA RESOLVER:** Cuando se presente alguna de las causales de conflicto de intereses y de recusación señaladas en el artículo 11 de la Ley 1437 de 2011 o aquella que lo modifique o sustituya, los términos para responder señalados en esta resolución se suspenderán durante el trámite de los impedimentos y recusaciones previsto en el artículo 12 ibidem.

**ARTÍCULO 31. RESPUESTA A LAS PETICIONES.** La respuesta a las peticiones presentadas ante la DIAN deberá notificarse (si contra ella proceden recursos) o comunicarse al peticionario dentro los términos de ley, atendiendo calidad en su presentación, con pronunciamientos de fondo, de manera precisa, clara y congruente, acorde con lo solicitado.

El término para dar respuesta a las solicitudes radicadas por los peticionarios se empezará a contar desde el día hábil siguiente de la recepción de las mismas por parte de la DIAN. La fecha a tener en cuenta será la establecida en el canal de atención que hubiera tenido el primer contacto con la petición.

**PARÁGRAFO 1°.** Para el trámite de las comunicaciones y notificaciones se atenderá el trámite previsto en el Capítulo V del Título III de la Parte Primera de la Ley 1437 de 2011.

**PARÁGRAFO 2°.** La respuesta al derecho de petición verbal deberá darse en los plazos establecidos en la ley. En el evento que se dé repuesta verbal a la petición, se deberá indicar de manera expresa la respuesta suministrada al peticionario en la respectiva constancia de radicación.

No será necesario dejar constancia ni radicar el derecho de petición de información cuando la respuesta al peticionario consista en una simple orientación del servidor público, acerca del lugar al que aquel puede dirigirse para obtener la información solicitada. Tampoco, cuando se dé otro tipo de orientación según la definición contenida en el artículo 3° de esta resolución.

**PARÁGRAFO 3°.** La respuesta a las peticiones de acceso a información presentadas verbalmente, una vez se surta la radicación y constancia, deberá darse por escrito, de acuerdo con lo establecido en el artículo 26 de la Ley 1712 de 2014, corregido por el artículo 4o del Decreto 1494 de 2015, según lo previsto en el artículo 2.2.3.12.10 del Decreto 1166 de 2016.

**ARTÍCULO 32. RESPUESTA A PETICIONES DE INFORMACIÓN ANÁLOGAS.** A estas peticiones el funcionario de la DIAN competente para responder dará una respuesta unificada que se publicará en un diario de amplia circulación, en la página web de la Entidad y enviará respuesta a todos los que hayan formulado la petición.

---

<sup>31</sup> Ley 1437 de 2011 artículo 14 parágrafo sustituido por el artículo 1° de la Ley 1755 de 2015

Continuación de la resolución "Por la cual se reglamenta el trámite interno de peticiones, quejas, sugerencias reclamos felicitaciones y denuncias en la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales DIAN"

---

**ARTÍCULO 33. FORMATOS DE RESPUESTA A LAS PETICIONES.** Para la respuesta a las peticiones, quejas, sugerencias reclamos, felicitaciones y denuncias que no tengan un procedimiento especial, se utilizarán los formatos y plantillas oficiales publicados y avalados por el Sistema de Gestión de Calidad y Control Interno y registrarse en el SIE de PQSR y Denuncias o el que lo sustituya.

**ARTÍCULO 34. SUSCRIPCIÓN DE LA RESPUESTA.** Las respuestas a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias serán suscritas por los jefes de las dependencias competentes, de acuerdo con sus funciones o por los funcionarios delegados mediante acto administrativo.

**PARÁGRAFO.** La respuesta a la solicitud realizada por intermedio del SIE de PQSR y Denuncias o el que lo sustituya, indicará que quien la suscribe es el jefe de la dependencia responsable o su delegado y señalará el funcionario encargado de la proyección de la respuesta y de su revisión y/o aprobación.

Los jefes de las áreas y dependencias competentes para resolver los derechos de petición, así como los superiores inmediatos de los funcionarios que elaboran los proyectos de respuesta, implementarán los mecanismos necesarios de autocontrol, con el fin de garantizar que la petición sea resuelta de fondo y dentro del término legal.

Los funcionarios delegados mediante acto administrativo para atender peticiones suscribirán las respuestas, sin perjuicio del control ejercido por el superior inmediato o jefe de la dependencia o área.

**ARTÍCULO 35. RESPUESTA A CARGO DE VARIAS DEPENDENCIAS.** Si la respuesta a la petición es competencia de varias dependencias de la DIAN los funcionarios de las divisiones o grupos internos de trabajo de gestión y asistencia al cliente o quienes hagan sus veces en las direcciones seccionales y de la Coordinación del Servicio de Quejas, Reclamos y Sugerencias o de la dependencia que haga sus veces en el Nivel Central, asignarán la petición a cada una de las dependencias de acuerdo con sus competencias quienes deberán dar respuesta, dentro del término previsto en el artículo 26 de esta resolución.

La consolidación de las respuestas a cargo de varias dependencias, que sean gestionadas por intermedio del SIE de PQSR y Denuncias, será realizada de manera automática por el servicio.

**ARTÍCULO 36. SILENCIO NEGATIVO.** De conformidad con lo previsto en el artículo 83 de la Ley 1437 de 2011, transcurridos tres (3) meses contados a partir de la presentación de una petición ante la DIAN sin que se haya notificado decisión que la resuelva, se entenderá que ésta es negativa.

En los casos en que la ley señale un plazo superior a los tres (3) meses para resolver la petición sin que esta se hubiere decidido, el silencio administrativo se producirá al cabo de un (1) mes contado a partir de la fecha en que debió adoptarse la decisión.

Continuación de la resolución "Por la cual se reglamenta el trámite interno de peticiones, quejas, sugerencias reclamos felicitaciones y denuncias en la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales DIAN"

---

La ocurrencia del silencio administrativo negativo no eximirá de responsabilidad al funcionario de la DIAN competente para responder. Tampoco lo excusará del deber de decidir sobre la petición inicial, salvo que el interesado haya hecho uso de los recursos contra el acto presunto, o que habiendo acudido ante la Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo se haya notificado auto admisorio de la demanda.

**ARTÍCULO 37. RECHAZO DE LAS PETICIONES DE INFORMACIÓN POR MOTIVO DE RESERVA.** De conformidad con lo previsto en el artículo 25 de la Ley 1437 de 2011 sustituido por el artículo 1° de la Ley 1755 de 2015, toda decisión que rechace la petición de información o documentos será motivada, indicará en forma precisa las disposiciones constitucionales o legales que impiden la entrega de las mismas, y deberá notificarse al peticionario. Contra la decisión que rechace la petición de información o documentos por motivos de reserva legal, no procede recurso alguno, salvo lo previsto en el artículo siguiente de la presente resolución.

En todo caso, la restricción por reserva legal no se extenderá a otras piezas del respectivo expediente o actuación que solicite el interesado que no estén cubiertas por ella.

**ARTÍCULO 38. INSISTENCIA DEL SOLICITANTE EN CASO DE RESERVA.** Conforme a lo establecido en el artículo 26 de la Ley 1437 de 2011 sustituido por el artículo 1° de la Ley 1755 de 2015, si la persona interesada insistiere en su petición de información o de documentos de carácter reservado ante la autoridad que invoca la reserva, corresponderá al Tribunal Administrativo con jurisdicción en el lugar donde se encuentren los documentos, si se trata de autoridades nacionales o del Distrito Capital de Bogotá, o al juez administrativo si se trata de autoridades distritales y municipales decidir en única instancia si se niega o se acepta, total o parcialmente, la petición formulada.

Para ello, el funcionario de la DIAN competente para responder, que negó la petición por motivos de reserva, enviará inmediatamente la documentación correspondiente al Tribunal respectivo, el cual decidirá dentro de los diez (10) días hábiles siguientes. Este término se interrumpirá en los siguientes casos:

1. Cuando el Tribunal solicite copia o fotocopia de los documentos sobre cuya divulgación deba decidir, o cualquier otra información que requiera, y hasta la fecha en la cual las reciba oficialmente.
2. Cuando el funcionario de la DIAN competente para responder solicite, a la Sección del Consejo de Estado que el reglamento disponga, asumir conocimiento del asunto en atención a su importancia jurídica o con el objeto de unificar criterios sobre el tema. Si al cabo de cinco (5) días hábiles la Sección guarda silencio, o decide no avocar conocimiento, la actuación continuará ante el respectivo Tribunal o juzgado administrativo.

**PARÁGRAFO.** El recurso de insistencia deberá interponerse por escrito y sustentado en la diligencia de notificación, o dentro de los diez (10) días siguientes a ella.

Continuación de la resolución "Por la cual se reglamenta el trámite interno de peticiones, quejas, sugerencias reclamos felicitaciones y denuncias en la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales DIAN"

---

### TÍTULO III

#### REGLAS ESPECIALES PARA CIERTAS MODALIDADES DE PETICIONES

#### CAPÍTULO I

#### QUEJAS, SUGERENCIAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS

**ARTÍCULO 39. REQUISITOS MÍNIMOS DE LAS QUEJAS Y DENUNCIAS.** Sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 12 de esta resolución las quejas y denuncias presentadas ante la DIAN, deben contener como mínimo la siguiente información:

1. Lugar donde se presenta la queja o denuncia, departamento, ciudad/municipio.
2. Nombre o nombres, de los presuntos responsables de la conducta irregular.
3. Lugar, Departamento, Ciudad/Municipio de ocurrencia de los hechos.
4. Fecha y hora de los hechos que motivan la queja o denuncia.
5. Descripción de los hechos ocurridos.
6. Relación de documentos, si los anexa.

**ARTÍCULO 40. REQUISITOS MÍNIMOS DE LOS RECLAMOS.** Sin perjuicio de lo previsto en el artículo 12 de esta resolución los reclamos presentados ante la DIAN deben contener como mínimo la siguiente información:

1. Lugar, departamento, ciudad/municipio donde se presenta el reclamo.
2. Lugar, departamento, ciudad/municipio de ocurrencia de los hechos que motivan el reclamo.
3. Nombre (s) del (los) empleado (s) que prestó (aron) indebidamente el servicio o no atendió (ron) la solicitud.
4. Descripción de los hechos ocurridos.
5. Fecha y hora de los hechos que motivan el reclamo.
6. Relación de documentos, si los anexa.
7. Identificación del producto y/o servicio que genera el reclamo por parte del ciudadano.

**ARTÍCULO 41. REQUISITOS MÍNIMOS DE LAS SUGERENCIAS.** Sin perjuicio de lo previsto en el artículo 12 de esta resolución las sugerencias presentadas ante la DIAN, debe contener como mínimo la siguiente información:

Continuación de la resolución "Por la cual se reglamenta el trámite interno de peticiones, quejas, sugerencias reclamos felicitaciones y denuncias en la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales DIAN"

---

1. Lugar, departamento, ciudad/municipio, fecha y hora donde se presenta la Sugerencia.
2. Lugar, departamento, ciudad/municipio, fecha y hora de los hechos que motivan la Sugerencia.
3. Fundamentos de la sugerencia.
4. Relación de documentos, si los anexa.
5. Identificación del producto y/o servicio que genera la sugerencia.

**ARTÍCULO 42. PRESENTACIÓN DE LAS QUEJAS, SUGERENCIAS RECLAMOS, FELICITACIONES Y DENUNCIAS.** Para la presentación de las quejas, sugerencias reclamos y denuncias se atenderá a lo dispuesto en los artículos 9° y 10 de la presente resolución.

**ARTÍCULO 43. TÉRMINO DE RESPUESTA PARA LAS QUEJAS, SUGERENCIAS RECLAMOS, Y DENUNCIAS.** Salvo norma especial, el término de respuesta para las quejas, sugerencias reclamos y denuncias será el dispuesto en el artículo 26 de la presente resolución, en concordancia con el artículo 31 de la misma.

#### TÍTULO IV

##### OTRAS DISPOSICIONES

**ARTÍCULO 44. ASPECTOS NO PREVISTOS.** Los demás aspectos no contemplados en la presente resolución, que no se encuentren regulados en normas especiales, se regirán por lo dispuesto en la Ley 1437 de 2011, por la cual se expidió el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y las disposiciones que la modifiquen o sustituyan.

**ARTÍCULO 45. PUBLICACIONES, CITACIONES, COMUNICACIONES Y NOTIFICACIONES:** Se aplicarán en lo pertinente las normas previstas en el Capítulo V del Título III de la Parte Primera de la Ley 1437 de 2011.

**ARTÍCULO 46. REPRODUCCIÓN DE DOCUMENTOS.** En ningún caso el precio de las copias podrá exceder el valor de la reproducción. Los costos de la expedición de las copias correrán por cuenta del interesado en obtenerlas.

El valor de la reproducción no podrá ser superior al valor comercial de referencia en el mercado.

**ARTÍCULO 47. EXAMEN DE EXPEDIENTES.** Para el examen y expedición de fotocopias de los documentos que conformen los expedientes, deberán atenderse las disposiciones que regulan el acceso en cada caso.

Continuación de la resolución “Por la cual se reglamenta el trámite interno de peticiones, quejas, sugerencias reclamos felicitaciones y denuncias en la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales DIAN”

**ARTÍCULO.48. INFORMES DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS RECLAMOS, FELICITACIONES Y DENUNCIAS.** Las dependencias que tramiten peticiones, quejas sugerencias, reclamos, felicitaciones y denuncias, deberán incluir en sus informes de gestión trimestral establecidos por la DIAN, el análisis y comportamiento periódico de estas peticiones, con el fin de identificar mejoras en la prestación de los servicios, la calidad y la oportunidad de las respuestas.

**ARTÍCULO 49. IMPLEMENTACIÓN DE ESTÁNDARES ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE.** La Dirección de Gestión de Recursos y Administración Económica y la Dirección de Gestión Organizacional, o las dependencias que hagan sus veces, acorde con la disponibilidad presupuestal, material y de personal, proporcionarán los recursos tecnológicos, físicos y humanos que se requieran para el debido cumplimiento y aplicación de lo señalado en el modelo de estrategias para la construcción del plan anticorrupción y de atención al ciudadano, desarrollado en virtud de lo dispuesto en los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011 o el que lo modifique o sustituya.

**ARTÍCULO 50. FACILITACIÓN DE RECURSOS.** En virtud de los principios señalados en el artículo 2° en concordancia con el artículo 26 de la presente resolución, la Dirección de Gestión de Recursos y Administración Económica y la Dirección de Gestión Organizacional, o las dependencias que hagan sus veces, acorde con la disponibilidad presupuestal, material y de personal, proporcionarán los recursos tecnológicos, físicos y humanos que se requieran para la optimización de la gestión oportuna de las peticiones con el fin de mitigar el riesgo de dilaciones injustificadas cuando se requiere la intervención de varias dependencias al interior de la Entidad.

**ARTÍCULO 51. VIGENCIA.** La presente resolución rige desde la fecha de su publicación.

**PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE.**

Dada en Bogotá D. C., a los 26 MAR 2018

FIRMADA EN ORIGINAL  
**SANTIAGO ROJAS ARROYO**  
Director General

Proyectó: Ana Silvia Ríos Chicuzaque – Coordinación del Sistema de QRS  
Erika Armenta Cruz – Subdirección de Gestión de Asistencia al Cliente  
Revisó: Andrea Liliana Torres Galindo – Subdirección de Gestión de Asistencia al Cliente  
Flor Alba Moreno Rodríguez – Coordinación del Sistema de QRS  
Elisa Wilches Ospina – Coordinación del Sistema de QRS  
María Helena Caviedes Camargo – Dirección de Gestión Jurídica  
Aprobó: Cecilia Rico Torres – Directora de Gestión de Ingresos  
Liliana Andrea Forero Gómez - Directora de Gestión Jurídica  
Adriana del Pilar Solano Cantor – Subdirectora de Gestión de Asistencia al Cliente