

LA DEFENSORÍA DEL CONTRIBUYENTE Y DEL USUARIO ADUANERO, UN GARANTE Y VEEDOR DE SUS DERECHOS

- *Si considera que la DIAN no ha resuelto alguno de sus derechos establecidos en la ley o si realizó una reclamación ante la DIAN y esta no ha sido resuelta, acuda a este órgano especial.*

Bogotá D.C., 3 de noviembre de 2021. La Defensoría del Contribuyente y del Usuario Aduanero es un órgano especial de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN) que garantiza que la entidad cumpla con lo establecido en las leyes tributarias, aduaneras y cambiarias; que no imponga cargas que no establece la ley; y que los ciudadanos reciban un tratamiento justo, equitativo, amable y respetuoso.

Es así como la Defensoría del Contribuyente y del Usuario Aduanero:

1. Formula recomendaciones al Director General de la DIAN para asegurar una adecuada, justa y oportuna prestación del servicio fiscal.
2. Realiza seguimiento a las solicitudes de los contribuyentes y usuarios aduaneros, a los procesos de fiscalización, a fin de asegurar el cumplimiento del debido proceso.
3. Vela porque las actuaciones de las diferentes dependencias de la DIAN se cumplan dentro del marco de los principios constitucionales de equidad y transparencia que rigen el ejercicio de la función pública.
4. Canaliza las inquietudes que tengan los contribuyentes y usuarios sobre deficiencias de la adecuada prestación del servicio por parte de la DIAN, realizar las verificaciones que sean del caso, formular las recomendaciones para superarlas y poner en conocimiento de las autoridades y dependencias pertinentes sus conclusiones, con el fin de que se apliquen los correctivos y/o sanciones que resulten procedentes.

Un contribuyente o usuario aduanero puede acudir a la Defensoría directamente o a través de apoderado en los siguientes casos:

- Si considera que la DIAN le ha vulnerado algún derecho establecido en la ley.
- Si tiene alguna sugerencia o propuesta que contribuya a mejorar los procesos o servicios que presta la DIAN o la Defensoría.
- Si realizó una solicitud o reclamación ante la DIAN y esta no ha sido resuelta.
- Si considera que no se le otorgaron las garantías para un adecuado ejercicio de su defensa de sus derechos o no se le notificaron actos de manera oportuna por parte de la administración.
- Si después de haber recibido una respuesta por parte de la DIAN el contribuyente no quedó conforme.

Luego de solicitar la intervención de este órgano, el contribuyente solo debe aportar copia de los documentos que acreditan la vulneración de su derecho, la Defensoría entonces estudia las solicitudes presentadas, y valora las actuaciones de la DIAN, en el caso de encontrar la existencia de una vulneración, o la posibilidad de presentar propuestas orientadas a mejorar la prestación del servicio fiscal, emitirá una recomendación dirigida a la DIAN.

Este y otros procedimientos, así como los canales de contacto, sus derechos y deberes pueden ser consultados en: <https://www.defensoriadian.gov.co/> y en las redes sociales @DIANColombia, @DIANCol y DIANColombia.

En los últimos dos años, como resultado de las acciones de visibilización de la gestión de la Defensoría, las solicitudes de intervención interpuestas han aumentado de 2.500 a 7.300.

Finalmente, es importante recalcar que la Defensoría del Contribuyente y del Usuario Aduanero estará disponible siempre que se afecte la prestación del servicio a los usuarios, propone soluciones que los beneficien y promueve el respeto y garantía de los derechos de los contribuyentes, la adopción de mejores prácticas en la prestación del servicio fiscal y el fortalecimiento de una relación armónica entre la DIAN y los ciudadanos.