

1. OBJETIVO

Tramitar en forma oportuna y con calidad, las peticiones, quejas, sugerencias, reclamos, felicitaciones y denuncias, que sean gestionadas a través del Servicio de PQSR y Denuncias, de acuerdo con los requisitos legales vigentes, las políticas y los objetivos de la Unidad Administrativa Especial, Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales, en adelante UAE DIAN.

2. ALCANCE

Inicia con la presentación de la petición, queja, sugerencia, reclamo, felicitación o denuncia a excepción de las solicitudes que tengan procedimientos regulados en leyes especiales, o correspondan a comunicaciones internas y finaliza con la comunicación de respuesta al interesado, ya sea verbal o escrita, el desistimiento de la solicitud, el traslado a una entidad externa por no competencia de la UAE DIAN, la respuesta al recurso de reposición por desistimiento tácito y la elaboración y presentación de informes.

3. CONDICIONES GENERALES

Toda persona tiene derecho a presentar peticiones, quejas, sugerencias, reclamos, felicitaciones y denuncias en forma respetuosa ante la UAE DIAN y a obtener respuesta a las mismas.

Toda actuación que inicie cualquier persona ante la UAE DIAN implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo. Mediante él, entre otras actuaciones, se podrá solicitar el reconocimiento de un derecho o que se resuelva una situación jurídica, que se le preste un servicio, pedir información, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos.

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

Toda petición, queja, sugerencia, reclamo, felicitación o denuncia, escrita y presentada de manera física, debe ser radicada en la Ventanilla Única de Correspondencia de la Coordinación de Correspondencia y Notificaciones de la UAE DIAN o la dependencia que haga sus veces en las Direcciones Seccionales a nivel nacional de la entidad, para su respectivo trámite.

Durante el desarrollo del procedimiento para los casos que se requiera traducir la respuesta a otra lengua o dialecto oficial de Colombia se realiza lo establecido en las actividades 7 y 9 del diagrama de flujo.

Los canales idóneos a través de los cuales los usuarios pueden presentar peticiones ante la UAE DIAN son:

1. Canal electrónico. A través del SIE de PQSR y Denuncias, en el portal Web de la UAE DIAN: 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 Correspondencia y Notificaciones 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 del Servicio al Ciudadano, o en los Grupos Internos de trabajo de Gestión del Servicio al Ciudadano, o en las Ventanillas Únicas de Correspondencia de la UAE DIAN o quienes hagan sus veces.

En caso de no ser posible ingresar alguna solicitud al SIE de PQSR y Denuncias por inconvenientes relacionados con la prestación del servicio, debidamente informados por la Coordinación de Administración del Sistema de PQSRD o quien haga sus veces, se debe continuar con lo establecido en los procedimientos vigentes respecto de las comunicaciones oficiales de entrada; reestablecida la prestación del servicio el área competente de dar respuesta final deberá ingresarla en el SIE de PQSR y Denuncias para que continúe el respectivo procedimiento y se guarde la trazabilidad relacionada con la gestión de la solicitud.

Si se presenta el caso anterior, pero es responsabilidad de varias áreas gestionar la respuesta final de la solicitud, el funcionario de la UAE DIAN competente para responder que haya recibido el documento físico remitirá de inmediato copia de la misma a cada una de las dependencias involucradas para que resuelvan lo pertinente e informará de esto al peticionario. También enviará escaneados los documentos e indicará la relación de las áreas involucradas al buzón electrónico de la Coordinación de Administración del Sistema de PQSRD en el Nivel Central o la dependencia que haga sus veces en la Dirección Seccional, quien incluirá la petición en el SIE de PQSR y Denuncias o el que lo sustituya y la asignará por el sistema a las dependencias competentes para que continúen su gestión.

En el evento en que se detecten errores en solicitudes cuya información haya sido subida al sistema por áreas de la Entidad, se procederá al cierre de la misma por parte de la Coordinación de Administración del Sistema de PQSRD o quien haga sus veces, luego de verificar la existencia en la entidad de los documentos que la componen; posterior a ello será necesario crear nuevamente la solicitud en el Servicio de PQSR y Denuncias desde los puntos de contacto, o en las Divisiones de Servicio al Ciudadano, o en los Grupos Internos de trabajo de Gestión del Servicio al Ciudadano, o en las Ventanillas Únicas de Correspondencia de la UAE DIAN, o la Coordinación de Administración del Sistema de PQSRD o quien haga sus veces, o por parte del área que tenga los documentos que componen la misma.

Si la solicitud se presenta de manera verbal presencial o telefónica y existe intermitencia en el servicio mayor a tres (3) horas, el servidor público que esté atendiendo al ciudadano deberá consignar en un documento los datos mínimos que se solicitan en el formato 1450 del SIE de PQSR y Denuncias, a fin de ingresar la solicitud en cuanto el servicio se restablezca, e informar al peticionario el número de asunto generado por el sistema dejando constancia de la citada actividad.

3.1 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 UAE DIAN.

Las peticiones, quejas, sugerencias, reclamos, felicitaciones y denuncias, verbales que sean recepcionadas por el Contact Center se atenderán en el mismo horario establecido para la atención al público.

El servicio de PQSR y Denuncias estará disponible para el peticionario, veinticuatro (24) horas al día.

4. MARCO LEGAL Y REGLAMENTARIO

Ver catálogo normativo del proceso.

5. DOCUMENTOS RELACIONADOS

Tipo de documento	Código	Título	Modo de uso	Clasificación documento
Manual	MN-CAC-0032	Manual de usuario del SIE de PQSR y denuncias	Digital	Interno
Procedimiento	PR-CAC-0265	Atención en canales	Digital	Interno
Procedimiento	PR-COA-0375	Gestión denuncias de fiscalización	Digital	Interno
Procedimiento	PR-TAH-0448	Procedimiento ordinario – etapa de indagación e investigación disciplinaria	Digital	Interno
Procedimiento	PR-ADF-0156	Comunicaciones oficiales de entrada	Digital	Interno
Procedimiento	PR-ADF-0157	Comunicaciones oficiales de salida	Digital	Interno
Procedimiento	PR-PEC-0117	Recursos en sede administrativa	Digital	Interno
Procedimiento	PR-COA-0316	Gestión de reportes de operación sospechosa de LA/FT	Digital	Interno
Cartilla	CT-CAC-0004	Uso del SIE Servicio Informático Electrónico PQSR, peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias	Digital	Interno
Formato	FT-PEC-1455	Formulación Operativa Nacional por Área	Digital	Interno
Formato	1450	Recepción de Quejas, Reclamos, Sugerencias, Peticiones y Felicitaciones	Digital	Interno
Formato	1451	Cancelación de Asignación por Incompetencia	Digital	Interno
Formato	1456	Plan Operativo por Lugar administrativo	Digital	Interno
Formato	1473	Direccionamiento por no competencia	Digital	Interno
Formato	1474	Comunicación a usuario	Digital	Interno
Formato	1475	Desistimiento solicitud	Digital	Interno
Formato	1502	Clasificación de la solicitud	Digital	Interno

Formato	1522	Radicación documentos	Digital	Interno
---------	------	-----------------------	---------	---------

6. DEFINICIONES Y SIGLAS

- **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, sin sujeción al sistema de turnos establecido por la UAE DIAN para la recepción y atención de las peticiones. Fuente: Ley 1437 de 2011 artículo 5° numeral 6, Decreto Ley 19 de 2012 artículo 13.
- **Atención prioritaria:** *“Implica una respuesta que se profiere antes o con antelación a las respuestas de otros derechos de petición”*.¹ 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. Fuente: Ley 1437 de 2011 artículo 20 sustituido por el artículo 1° de la Ley 1755 de 2015.
- **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. Fuente: Ley 1437 de 2011 artículo 2°
- **Canales de atención:** Son los medios, espacios o escenarios que la UAE DIAN utiliza para interactuar con las personas con el fin atender sus solicitudes de trámites, servicios, peticiones, quejas, reclamos y denuncias. Fuente: “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – Versión 2” página 33.
- **Carta de trato digno:** Es el documento expedido y publicado por la UAE 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. Fuente: Resolución número 000017 del 26 de marzo de 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” artículo 3°
- **Ciclo de trámite de la solicitud:** Conjunto de actividades que se realizan para tramitar, resolver o desistir de una solicitud. Fuente: UAE DIAN -Subdirección de Gestión de Asistencia al Cliente.
- **Cierre del ciclo de las peticiones, quejas, sugerencias, reclamos – pqsr:** Es la finalización del trámite de las solicitudes, una vez se ha verificado el cumplimiento de los requisitos de calidad y

¹ 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”*”

oportunidad de la respuesta dada a la solicitud. Fuente: UAE DIAN -Subdirección de Gestión de Asistencia al Cliente.

- **Consulta:** Solicitud de interpretación de las normas relacionadas con el ejercicio de las funciones conforme con las competencias de la DIAN. Fuente: Resolución número 000017 del 26 de marzo de 2018 artículo 3°
- **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. Fuente: Decreto Reglamentario 1166 de 2016 artículo 2.2.3.12.3.
- **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.² Para el trámite de estas denuncias se aplicará el procedimiento establecido en las disposiciones especiales o en su defecto lo establecido en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (CPACA). Fuente: Resolución número 000017 del 26 de marzo de 2018 artículo 3°
- **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. Fuente: Resolución número 000017 del 26 de marzo de 2018 artículo 3°
- **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. Fuente: Ley 1437 de 2011 artículo 13 sustituido por el artículo 1° de la Ley 1755 de 2015.
- **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. Fuente: Resolución número 000017 del 26 de marzo de 2018 artículo 3°
- **Funcionario competente:** Es el servidor público nombrado o designado como jefe o delegado de las diferentes dependencias de la UAE DIAN, quien de acuerdo con el marco jurídico vigente puede proferir las actuaciones a cargo de la entidad. Fuente: Decreto 4048 de 2008 Capítulo VIII o el que lo modifique o sustituya.

² Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – Versión 2, página 36

- **Orientación:** Es la información suministrada al interesado acerca de: lugar al que puede dirigirse para obtener la información solicitada;³ 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. Fuente: Resolución número 000017 del 26 de marzo de 2018 artículo 3°
- **Petición:** Es la actuación que inicia cualquier persona con el fin de que la UAE DIAN intervenga, reconozca un derecho, resuelva una situación jurídica, preste un servicio. Fuente: Ley 1437 de 2011 artículo 13 segundo inciso, sustituido por el artículo 1° de la Ley 1755 de 2015.
- **Petición análoga:** Es la petición de contenido similar de información, de interés general o de consulta formulada por más de diez (10) personas. Fuente: 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.
- **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”*. Fuente: Sentencia C-951 del 04 de diciembre de 2014.
- **Petición completa:** Es la que contiene los requisitos mínimos exigidos en el marco jurídico vigente necesarios para resolver. Fuente: 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.
- **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. Fuente: Resolución número 000017 del 26 de marzo de 2018 artículo 3°
- **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. Fuente: Ley 1437 de 2011 artículo 17 sustituido por el artículo 1° de la Ley 1755 de 2015.
- **Petición inadecuada:** Aquella que contiene razones o fundamentos equivocados. En ningún caso debe rechazarse. Fuente: Ley 1437 de 2011 artículo 16 parágrafo 2° sustituido por el artículo 1° de la Ley 1755 de 2015.
- **Petición irrespetuosa:** 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”*⁴ “

³ Decreto Reglamentario 1166 de 2016 artículo 2.2.3.12.4

⁴ Sentencia de la Corte Constitucional T- 017 de 2007

- **Petición oscura:** Es aquella de la que no se comprenda la finalidad u objeto. Fuente: Ley 1437 de 2011 artículo 19 sustituido por el artículo 1° de la Ley 1755 de 2015.
- **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”.⁵ Respecto de peticiones reiterativas ya resueltas, el funcionario de la UAE DIAN competente para responder podrá remitirse a las respuestas anteriores expedidas por la entidad. Fuente: Ley 1437 de 2011 artículo 19 sustituido por el artículo 1° de la Ley 1755 de 2015.
- **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.⁶ Fuente: Decreto Reglamentario 1166 de 2016 artículo 2.2.3.12.1.
- **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. Fuente: Decreto Reglamentario 1166 de 2016 artículo 2.2.3.12.1.
- **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. Fuente: Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, Estándares para la Atención de Peticiones, Quejas, Sugerencias y Reclamos. Pág. 37, DNP
- **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. Fuente: Resolución número 000017 del 26 de marzo de 2018 artículo 3°
- **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 UAE DIAN en ejercicio de sus funciones. Fuente: Resolución número 000017 del 26 de marzo de 2018 artículo 3°
- **Servicio informático electrónico de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias –SIE– de PQSR y Denuncias:** Es un instrumento o herramienta dispuesto en la página Web de la UAE 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 UAE 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 petitionarios. El servicio le permite al petitionario conocer y

⁵ Sentencia C-951 del 04 de diciembre de 2014

⁶ Decreto Reglamentario 1166 de 2016 artículo 2.2.3.12.1

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 área. A su vez el servicio o herramienta le permite a la UAE 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. Fuente: UAE DIAN -Subdirección de Gestión de Asistencia al Cliente.

- **Seguimiento al trámite de las solicitudes:** Es la actividad que se realiza para garantizar que las solicitudes se resuelvan dentro de la oportunidad de ley. Fuente: UAE DIAN -Subdirección de Gestión de Asistencia al Cliente.
- **Silencio positivo:** “En términos constitucionales se puede definir la figura del silencio administrativo como una herramienta que el legislador ha dispuesto para que el ciudadano pueda: i)...ii) Ver satisfechos sus derechos ante la omisión de la administración, en el caso del silencio administrativo positivo, en la medida en que el mutismo de aquella concreta en su cabeza un derecho.⁷ Se presenta en el caso de la solicitud de documentos y de información la cual debe resolverse dentro de los diez (10) días 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 siguientes. Fuente: Ley 1437 de 2011 artículo 14 numeral 1 sustituido por el artículo 1° de la Ley 1755 de 2015.
- **Solicitud:** Es la petición, queja, reclamo, sugerencia, felicitación y la denuncia. Fuente: UAE DIAN -Subdirección de Gestión de Asistencia al Cliente.
- **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.⁸
- **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. Fuente: Resolución número 000017 del 26 de marzo de 2018 artículo 3°

⁷ Sentencia de la Corte Constitucional C- 875 del 22 de noviembre de 2011, M.P. Dr. Jorge Ignacio Pretel Chaljub

⁸ Ley 1712 de 2014 artículo 25

7. DIAGRAMA DE FLUJO

7.1 Entradas

No. Actividad	Entradas	Proveedores	Requisitos
1	Quejas por Atención	Cientes y Partes Interesadas	<p>Deben contener la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> Lugar en que se presenta la queja, Departamento, Ciudad/Municipio Nombre o nombres, de los presuntos responsables de la conducta irregular. Lugar, Departamento, Ciudad/Municipio de ocurrencia de los hechos. Fecha y hora de los hechos que motivan la queja o denuncia. Descripción de los hechos ocurridos. Relación de documentos, si los anexa. Teléfono de contacto y dirección donde se debe responder.
	Quejas Disciplinarias	Cientes y Partes Interesadas	<p>Deben cumplir los siguientes requerimientos:</p> <ul style="list-style-type: none"> Los datos de identificación y ubicación de quien presenta la queja o el informe. Hacer una relación detallada de los hechos que conozca y que presume pueden constituir falta disciplinaria; así como la aproximación de tiempo y lugar en que los mismos pudieron haber tenido ocurrencia. Nombre o nombres de los presuntamente infractores de la ley disciplinaria, así como de los demás datos que conozca y permitan lograr su individualización. Anexar las pruebas que soportan los hechos puestos en conocimiento, si las tiene o indicar con precisión las mismas, particularizándolas para cada hecho y para cada implicado. Cuando se trate de prescripciones o irregularidades dentro de expedientes tributarios, coactivos, aduaneros, cambiarios o disciplinarios, hacer una relación detallada de los funcionarios que tuvieron a cargo el mismo, anexar copia del expediente o expedientes o identificar con claridad su ubicación y remisión a tal lugar, a fin de facilitar su asiento y consulta.

No. Actividad	Entradas	Proveedores	Requisitos
	Denuncias de Fiscalización	Clientes y Partes Interesadas	<p>Deben cumplir los siguientes requisitos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nombre(s) y Apellido(s) y/o Razón Social del Denunciado(s). • Cédula(s) de Ciudadanía, NIT y/o Número de Identificación del (los) Denunciado(s). • Dirección (es) del denunciado(s), Ciudad, Departamento, Teléfono. • Nombre del (los) establecimientos(s) de comercio donde ocurren y / o ocurrieron los hechos denunciados. • Dirección, Ciudad y Departamento del lugar donde ocurren y / o ocurrieron los hechos denunciados. • Descripción de la(s) actividad(es) económica(s) del (los) denunciado(s). • Descripción del (los) hecho(s) en cuanto a circunstancias de modo, tiempo y lugar. • Nombre y/o razón social, cédula de ciudadanía, NIT y/o Número de identificación del denunciante si lo aporta. El denunciante podrá guardar anonimato. • Las pruebas documentales, tales como facturas, documentos equivalentes, borradores de declaraciones, estados financieros, material fotográfico, audio, video, hacen parte integral de la denuncia.
	Reclamos	Clientes y Partes Interesadas	<p>Deben contener la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lugar, Departamento, Ciudad/Municipio en el que se presenta el reclamo. • Lugar, Departamento, Ciudad/Municipio de ocurrencia de los hechos que motivan el reclamo. • Nombre (s) del (los) empleado (s) que prestó indebidamente el servicio o no atendió la solicitud. • Descripción de los hechos ocurridos. • Fecha y hora de los hechos que motivan el reclamo. • Relación de documentos, si los anexa. • Identificación del producto y/o servicio que genera el reclamo. • Teléfono de contacto y dirección electrónica o física a donde se debe enviar la respuesta.

No. Actividad	Entradas	Proveedores	Requisitos
	Sugerencias	Clientes y Partes Interesadas	<p>Deben contener la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> Lugar, Departamento, Ciudad/Municipio, fecha y hora donde se presenta la Sugerencia. Lugar, Departamento, Ciudad/Municipio, fecha y hora de los hechos que motivan la Sugerencia. Fundamentos de la sugerencia. Relación de documentos, si los anexa. Identificación del producto y/o servicio que genera la sugerencia.
	Peticiones	Clientes y Partes Interesadas Proceso de Gestión Documental	<p>Deben contener la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> La designación de la dependencia de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales a la cual se dirige. 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, dirección electrónica o física donde recibirá correspondencia y teléfono de contacto. El objeto de la petición. Las razones en las que fundamenta su petición. La relación de los requisitos exigidos por la Ley y de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite. La firma del peticionario cuando fuere el caso.
33	Recurso de Reposición contra la resolución de declaratoria de desistimiento tácito.	Clientes y Partes Interesadas	Los recursos y solicitudes deben formularse por escrito con expresión concreta de los motivos de inconformidad.
35	Ampliación de Información	Clientes y Partes Interesadas	Debe ser enviada antes del vencimiento de los términos legales para resolver y contener toda la información solicitada para dar respuesta a la solicitud realizada inicialmente por el peticionario.
43	Aclaración o corrección de información	Clientes y Partes Interesadas	Debe contener las evidencias que la soporten.

7.2 Descripción de Actividades (Para mayor entendimiento de la simbología ver anexo 1)

PHVA	ACTIVIDAD	RESPONSABLES					DEPENDENCIA	REGISTROS
				Responsable de la recepción				
H	<p>1. Recibir la solicitud. Se recibe la solicitud (Petición, Queja, Sugerencia, Reclamo, Felicitación o Denuncia), según lo establecido en el numeral 7.1 del presente procedimiento, a través de cualquiera de los canales dispuestos por la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales.</p> <p>Las solicitudes escritas presentadas en medio físico y las presentadas verbalmente se reciben con los anexos si los hay, en la ventanilla única de correspondencia de la Coordinación de Correspondencia y Notificaciones o quien haga sus veces en el Nivel Central en la ciudad de Bogotá D.C. o en las Direcciones Seccionales; se ingresan en el SIE de PQSR y Denuncias o el que lo sustituya para lo cual se diligencia el formato 1522.</p> <p>Todas las peticiones escritas, presentadas de manera física o electrónica que se reciban por los diferentes canales de atención dispuestos por la entidad para tal fin, se deben radicar, tramitar, gestionar y comunicarse al peticionario por intermedio del SIE de PQSR y Denuncias o el que lo sustituya; se exceptúan es decir, no se ingresan al SIE de PQSR y Denuncias: peticiones que tengan procedimientos regulados en leyes especiales, procedimientos que tengan como tiempo de respuesta plazos iguales o inferiores a cinco (5) días hábiles, comunicaciones internas.</p> <p>Las peticiones escritas físicas o electrónicas y las verbales presenciales recibidas por medios diferentes a los canales de atención dispuestos por la entidad para tal fin, deberán escalarse inmediatamente antes de su trámite por quien tiene conocimiento de las mismas y so pena de sanción disciplinaria, al Sistema de PQSR y Denuncias o el que lo sustituya, así: en el Nivel Central al buzón de la Coordinación de Administración del Sistema de PQSRD o quien haga sus veces y en las Direcciones Seccionales a la División de Servicio al Ciudadano o quienes hagan sus veces.</p> <p>Si la petición escrita es presentada por medios diferentes como el correo electrónico de los funcionarios o buzones institucionales, o ante otra dependencia diferente a la ventanilla única de correspondencia, se le informará al peticionario cuáles son los canales autorizados por la UAE DIAN para recibir y gestionar la petición;</p> <p>En el Nivel Central la petición escrita recibida por canales diferentes a los establecidos por la UAE DIAN para tal fin, se enviará al buzón de la Coordinación de Administración del Sistema de PQSRD o quien haga sus veces y en las Direcciones Seccionales a la División de Servicio al Ciudadano o quienes hagan sus veces, para el ingreso al SIE de PQSR y Denuncias.</p> <p>A los interesados que se presenten directamente ante otras dependencias de la UAE DIAN con el fin de radicar una petición verbal presencial se les orientará hacia los Puntos de Contacto, o las Divisiones de Servicio al Ciudadano o Grupos Internos de Trabajo de Peticiones, Quejas, Sugerencias, Reclamos y Denuncias, o las Ventanillas Únicas de Correspondencia de la UAE DIAN o quien haga sus veces; solo en caso de negativa por parte del peticionario la solicitud deberá recibirse por el servidor público que esté prestando la atención, quien deberá radicarla en el SIE de PQSR y Denuncias. Teniendo en cuenta lo establecido en el MN-CAC-0032 Manual de usuario del SIE de PQSR y Denuncias.</p> <p>Nota. En caso de estar utilizando el portal de la DIAN, se sugiere abrir la página por otro navegador para crear la solicitud, de esta forma no queda radicada como un usuario registrado, además se debe tener en cuenta lo establecido en la cartilla CT -CAC-0004 Uso del SIE Servicios Informático Electrónico PQSR, Peticiones, Quejas, Sugerencias, Reclamos y Denuncias.</p>						<p>Dirección Seccional, Subdirección Administrativa, Coordinación de Correspondencia y Notificaciones, División de Servicio al Ciudadano, GIT de Servicio al Ciudadano, GIT de PQSRD, GIT de correspondencia y notificaciones o quien haga sus veces</p>	<p>Solicitud de PQSR y denuncias</p>

PHVA	ACTIVIDAD	RESPONSABLES					DEPENDENCIA	REGISTROS
		Responsable de la recepción						
V	<p>2. ¿La solicitud fue presentada de manera verbal o por escrito en forma física o litográfica, electrónica o virtual a través del SIE de PQSR y Denuncias o el que lo sustituya?</p> <p>Si fue presentada verbalmente: Continúa en la actividad 3. Si fue presentada por escrito en forma física o litográfica, electrónica o virtual a través del SIE de PQSR y Denuncias o el que lo sustituya: Continúa en la actividad 11.</p>	<p>1</p>				<p>Dirección Seccional, Subdirección Administrativa, Coordinación de Correspondencia y Notificaciones, División de Servicio al Ciudadano, GIT de Servicio al Ciudadano, GIT de PQSRD, GIT de correspondencia y notificaciones o quien haga sus veces</p>	No Aplica	
V	<p>3. ¿La petición verbal se presenta en idioma castellano o en otra lengua nativa o dialecto oficial en Colombia?</p> <p>El servidor público que recibe la petición identifica si es en idioma castellano o en otra lengua o dialecto oficial en Colombia; si es idioma castellano continua en la actividad 10, si es en otra lengua o dialecto oficial en Colombia continua en la actividad 4.</p>					<p>Dirección Seccional, División de Servicio al Ciudadano, GIT de PQSRD o quien haga sus veces</p>	No Aplica	
H	<p>4. Grabar y registrar la petición verbal en otra lengua nativa o dialecto oficial en Colombia en el Servicio de PQSR y Denuncias.</p> <p>El servidor público que realiza la recepción de la petición verbal determina si la UAE DIAN cuenta con funcionarios que manejan el dialecto o lengua nativa dentro de la planta de personal; en caso contrario grabará la petición por cualquier medio tecnológico o electrónico y la registrará en el SIE de PQSR y Denuncias, en el formato 1450 "Recepción de quejas, reclamos, sugerencias, peticiones y felicitaciones" incluirá como anexo de la solicitud la grabación, señalará en la descripción de los hechos que se trata de una petición en otra lengua nativa o dialecto oficial, informará al peticionario el número de solicitud asignada en el sistema; la petición así radicada se asignará automáticamente por el sistema al funcionario Coordinador de Administración del Sistema de PQSRD o quien haga sus veces en el Nivel Central o al funcionario de la Dirección Seccional responsable de PQSRD, según lo establecido en el MN-CAC-0032 Manual de usuario del SIE de PQSR y Denuncias.</p>	<p>2</p>				<p>Dirección Seccional, División de Servicio al Ciudadano, GIT de PQSRD o quien haga sus veces</p>	<p>Formato 1450 "Recepción de Quejas, Reclamos, Sugerencias, Peticiones y Felicitaciones" Grabación de la solicitud</p>	

PHVA	ACTIVIDAD	RESPONSABLES					DEPENDENCIA	REGISTROS
		Responsable PQSRD de la Dirección Seccional o Nivel Central	Responsable de gestionar					
H	<p>5. Asignar y clasificar la petición verbal presentada en otra lengua nativa o dialecto oficial en Colombia. La solicitud se asignará automáticamente por el sistema al rol 1353 funcionario Coordinador de Administración del Sistema de PQSRD o quien haga sus veces si ingresó por el Nivel Central, o al rol 1366 funcionario Responsable PQSRD de la Dirección Seccional por donde ingresó. Los funcionarios con los roles, 1353 Coordinador de Administración del Sistema de PQSRD y 1376 Delegado PQSRD Nivel Central y 1366 Responsable PQSRD Dirección Seccional clasificarán la solicitud como Consulta tema Consulta subtema Otra otra (Tema o Subtema) Petición verbal en lenguaje nativo La solicitud se entregará al funcionario responsable de gestionar la traducción. Según lo establecido en el MN-CAC-0032 Manual de usuario del SIE de PQSR y Denuncias.</p>						Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios, Dirección Seccional, Coordinación de Administración del Sistema de PQSRD, División de Servicio al Ciudadano, GIT de PQSRD, GIT de Servicio al Ciudadano o quien haga sus veces	Asignación de la solicitud
H	<p>6. Gestionar la petición verbal presentada en otra lengua nativa o dialecto oficial en Colombia. El servidor público responsable de gestionar la solicitud informará inmediatamente a su recibo, mediante correo electrónico dirigido a su jefe inmediato y con copia al buzón de la Coordinación de Administración del Sistema de PQSRD o quien haga sus veces, con el fin de que esta información sea incluida en las variables estadísticas, el número de la solicitud asignado por el SIE de PQSR y Denuncias, con la indicación en la referencia petición verbal presentada en otra lengua nativa o dialecto oficial en Colombia</p>						Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios, Dirección Seccional, Coordinación de Administración del Sistema de PQSRD, División de Servicio al Ciudadano, GIT de PQSRD, GIT de Servicio al Ciudadano o quien haga sus veces o dependencia competente para responder solicitud	Solicitud enviada por correo
H	<p>7. Enviar la petición verbal presentada en otra lengua nativa o dialecto oficial en Colombia para traducción. Se enviará la petición para traducción a la Coordinación de Enlace para la Innovación y Transformación Digital o quien haga sus veces.</p>						Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios, Coordinación de Administración del Sistema de PQSRD, División de Servicio al Ciudadano, GIT de PQSRD, GIT de Servicio al Ciudadano o quien haga sus veces o dependencia competente para responder solicitud	Solicitud para traducción

PHVA	ACTIVIDAD	RESPONSABLES				DEPENDENCIA	REGISTROS
		Responsable de la recepción	Responsable de gestionar	Responsable de gestionar traducción			
V	<p>8. ¿Se cuenta con la traducción de la solicitud? Si previo a la finalización del término para responder oportunamente la petición no se cuenta con su traducción, se expedirá respuesta parcial por el SIE de PQSR y Denuncias o el que lo sustituya en la que se le informará este hecho al peticionario y continúa en la actividad 38. Si se cuenta con la traducción de la petición continúa en la siguiente actividad.</p>					Dirección Seccional, División de Servicio al Ciudadano, GIT de PQSRD, GIT del Servicio al Ciudadano o quien haga sus veces o dependencia competente para responder solicitud	No Aplica
H	<p>9. Realizar la gestión orientada a la traducción de la petición verbal presentada en otra lengua nativa o dialecto oficial de Colombia. La Coordinación de Enlace para la Innovación y Transformación Digital o quien haga sus veces, lleva a cabo las gestiones orientadas a obtener la traducción lengua nativa o dialecto nativo-español-nativo de la petición correspondiente. Y continúa en la actividad 19.</p>					Dirección de Gestión de Innovación y Tecnología, Coordinación de Enlace para la Innovación y Transformación Digital o quien haga sus veces	Solicitud traducida
V	<p>10. ¿La solicitud verbal es competencia de la UAE DIAN? El servidor público que recibe la solicitud verifica si es competencia de la UAE DIAN, si es competente continúa en la actividad 17, en caso que no sea competencia de la entidad, debe orientar al peticionario sobre cuál es la entidad competente para recibir la solicitud y finaliza el procedimiento.</p>					Dirección Seccional, División de Servicio al Ciudadano, GIT de PQSRD, GIT del Servicio al Ciudadano o quien haga sus veces o dependencia competente para responder solicitud	No Aplica
V	<p>11. ¿Se trata de una solicitud verbal semipresencial (a través del canal telefónico), escrita en forma física o litográfica, o electrónica a través del SIE de PQSR y Denuncias? Se debe verificar la forma (escrita, verbal o presentada a través del SE de PQSR y Denuncias) de presentación de la solicitud: Verbal semipresencial (a través del canal telefónico): Continuar 12. Escrita en forma física o litográfica: Continuar 16. Electrónica a través del SIE de PQSR y Denuncias: Continuar 17.</p>					Dirección Seccional, División de Servicio al Ciudadano, GIT de PQSRD, GIT del Servicio al Ciudadano o quien haga sus veces o dependencia competente para responder solicitud	No Aplica

PHVA	ACTIVIDAD	RESPONSABLES						DEPENDENCIA	REGISTROS
				Responsable de la recepción					
H	<p>12. Escuchar y analizar la solicitud. Se escucha con atención al peticionario y se analiza el tipo de solicitud y el servicio o trámite al que está asociada, identificando la solución buscada y el alcance de la misma.</p>							Dirección Seccional, División de Servicio al Ciudadano, GIT de PQSRD, GIT del Servicio al Ciudadano o quien haga sus veces o dependencia competente para responder solicitud	No Aplica
H	<p>13. Orientar al peticionario. El servidor público del canal de servicio le indicará al peticionario cómo ingresar su solicitud en el SIE de PQSR y Denuncias a través de la página WEB de la UAE DIAN de acuerdo con lo establecido en el procedimiento PR-CAC-0265 Atención en canales de servicio. En caso que el peticionario prefiera realizar su solicitud por escrito, se le indica que debe hacerlo en la ventanilla única de correspondencia de la Coordinación de Correspondencia y Notificaciones del Nivel Central o quien haga sus veces de las Direcciones Seccionales; para asegurar el control adecuado de la misma.</p>							Dirección Seccional, División de Servicio al Ciudadano, GIT de PQSRD, GIT del Servicio al Ciudadano o quien haga sus veces o dependencia competente para responder solicitud	No Aplica
V	<p>14. ¿El peticionario insiste en la presentación de la solicitud verbal? Si el peticionario insiste en la presentación de la solicitud, continua en la siguiente actividad. En caso contrario finaliza el procedimiento.</p>							Dirección Seccional, División de Servicio al Ciudadano, GIT de PQSRD, GIT del Servicio al Ciudadano o quien haga sus veces o dependencia competente para responder solicitud	No Aplica

PHVA	ACTIVIDAD	RESPONSABLES					DEPENDENCIA	REGISTROS
				Responsable de la recepción	Responsable PQSRD de la Dirección Seccional o Nivel Central			
H	<p>15. Recepcionar y registrar la petición verbal. Si el peticionario insiste en que el servidor público que lo atendió reciba su petición, éste debe ingresar al Servicio de PQSR y Denuncias como nuevo usuario, diligenciando los campos obligatorios del formato 1450 "Recepción de quejas, reclamos, sugerencias, peticiones y felicitaciones", consignando en la parte final del campo descripción de los hechos, que se trata de una Petición Verbal y el nombre del servidor público que la recibió, según lo establecido en el MN-CAC-0032 Manual de usuario del SIE de PQSR y Denuncias, informando al ciudadano el número de solicitud asignada en el sistema y continua con la actividad 17.</p>						Dirección Seccional, División de Servicio al Ciudadano, GIT de PQSRD, GIT del Servicio al Ciudadano o quien haga sus veces o dependencia competente para responder solicitud	Formato 1450 "Recepción de quejas, reclamos, sugerencias, peticiones y felicitaciones"
H	<p>16. Ingresar la petición al SIE de PQSR y denuncias o el que lo sustituya. En la ventanilla única de correspondencia de la Coordinación de Correspondencia y Notificaciones del Nivel Central o quien haga sus veces, o en las Direcciones Seccionales, se debe ingresar al SIE de PQSR y Denuncias o el que lo sustituya, las solicitudes (petición, queja, sugerencia, reclamo, felicitación o denuncia), en el Formato 1450 "Recepción de quejas, reclamos, sugerencias, peticiones y felicitaciones", que se radiquen de forma física o litográfica, consignar en la primera página del documento en lugar visible el número consecutivo de radicación de la solicitud asignada por el SIE de PQSR y Denuncias, según lo establecido en el MN-CAC-0032 Manual de usuario del SIE de PQSR y Denuncias, entregarla al área competente para dar respuesta de acuerdo con el procedimiento PR-ADF- Comunicaciones Oficiales de entrada o el que lo sustituya; así mismo en la dependencia competente para resolver la petición se recibirá automáticamente a través del SIE de PQSR y Denuncias por el funcionario Coordinador de Administración del Sistema de PQSRD en el Nivel Central o en las Direcciones Seccionales o quien haga sus veces.</p>					Dirección Seccional, Subdirección Administrativa, Coordinación de Correspondencia y Notificaciones o quien haga sus veces.	Formato 1450 "Recepción de quejas, reclamos, sugerencias, peticiones y felicitaciones"	
H	<p>17. Asignar solicitudes al Funcionario delegado PQSRD Nivel Central o funcionario Dirección Seccional responsable PQSRD. El funcionario responsable del rol 1353 de Nivel Central y 1366 de la Dirección Seccional ingresa al SIE de PQSR y Denuncias, revisa las solicitudes y hace el reparto a los funcionarios de la Coordinación de Administración del Sistema de PQSRD o quien haga sus veces o a los funcionarios responsables del manejo de las solicitudes en las Direcciones Seccionales, que tengan rol informático en el SIE de PQSR y Denuncias para tramitarlas, a menos que se realice asignación automática por el sistema, según lo establecido en el MN-CAC-0032 Manual de usuario del SIE de PQSR y Denuncias. Pasando al responsable de gestionar.</p>					Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios, Dirección Seccional, Coordinación de Administración del Sistema de PQSRD, División de Servicio al Ciudadano, GIT de PQSRD o quien haga sus veces	Asignación de la solicitud	

PHVA	ACTIVIDAD	RESPONSABLES					DEPENDENCIA	REGISTROS
				Responsable de gestionar				
H	<p>18. Clasificar la solicitud. Se consulta la solicitud en el SIE de PQSR y Denuncias o el que lo sustituya, se analiza rigurosa y sistemáticamente para establecer el tipo y la naturaleza del asunto, el cual será la base para direccionar la solicitud a la dependencia competente para responder de acuerdo con la información suministrada por el usuario en la casilla "Descripción de los hechos" o en los archivos Anexos (si los tiene); los parámetros definidos por la normatividad vigente sobre funciones, competencias de los procesos y lineamientos de la Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios y la Coordinación de Administración del Sistema de PQSRD o quien haga sus veces. Se registra la información solicitada en la ventana emergente denominada "clasificación de la solicitud". Se revisa la información registrada y se confirma la clasificación de la solicitud. El SIE de PQSR y Denuncias genera el Formato 1502 "Clasificación de la Solicitud", según lo establecido en el MN-CAC-0032 Manual de usuario del SIE de PQSR y Denuncias.</p>						Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios, Dirección Seccional, Coordinación de Administración del Sistema de PQSRD, División de Servicio al Ciudadano, GIT de PQSRD o quien haga sus veces	Formato 1502 "Clasificación de la Solicitud"
V	<p>19. ¿La solicitud es competencia de la UAE DIAN? Si la solicitud es competencia de la UAE DIAN, continúa en la actividad 21. En caso contrario, continúa en la actividad No. 20.</p>						No aplica	
H	<p>20. Remitir la solicitud a entidad externa. Se selecciona la solicitud en el SIE de PQSR y Denuncias y se elige la opción de "Respuesta final", se diligencia el formato 1474, en el cual se le informa al peticionario el traslado de la solicitud a la entidad competente y se elabora la comunicación para Informar a la entidad externa el envío de la solicitud, la cual se remite según los procedimientos de gestión documental. Si la solicitud no registra dirección electrónica o física, el comunicado queda en el aplicativo para que el solicitante pueda consultarlo mediante el número de radicado que arroja el SIE al momento de la creación; la respuesta al peticionario debe incluir copia del oficio remitido, con indicación del número de solicitud, fecha de envío y entidad externa a la cual se direccionó y finaliza el procedimiento.</p>					Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios, Dirección Seccional, Coordinación de Administración del Sistema de PQSRD, División de Servicio al Ciudadano, GIT de PQSRD o quien haga sus veces	Formato 1474 "Respuesta Final"	
H	<p>21. Asignar solicitudes. Se ingresa a la solicitud en el SIE de PQSR y Denuncias o el que lo sustituya y se elige el tipo de asignación que corresponda para el reparto, el cual puede ser: Reparto a Dirección Seccional o Dependencia del Nivel Central (Para el rol funcionario Delegado PQSRD Nivel Central), en caso de corresponder la asignación al rol funcionario Dirección Seccional responsable de PQSRD podrá realizar la acción únicamente a los Coordinadores del área de PQSRD de la Dirección Seccional o quien haga sus veces. A continuación se elige el área responsable de dar respuesta y se asigna al funcionario competente. Si la solicitud implica varios temas o conceptos y para dar respuesta a la misma se requiere la participación de varias dependencias, se asignan a los funcionarios competentes de cada dependencia, según lo establecido en el MN-CAC-0032 Manual de usuario del SIE de PQSR y Denuncias. Debe tenerse en cuenta que las denuncias de fiscalización se asignan, según lo establecido en el procedimiento PR-COT-0375 Gestión denuncias de fiscalización y las quejas disciplinarias se asignan según el procedimiento PR-TAH-0448 Procedimiento ordinario – etapa de indagación e investigación disciplinaria por Recepción y trámite de quejas disciplinarias y las peticiones relacionadas con el delito lavado de activos se asignan de acuerdo al procedimiento PR-COT-0316 Gestión de reportes de operación sospechosa de LA/FT.</p>					Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios, Dirección Seccional, Coordinación de Administración del Sistema de PQSRD, División de Servicio al Ciudadano, GIT de PQSRD o quien haga sus veces	Formato 1474 - Comunicación a Usuario "Comunicación de Asignación"	

PHVA	ACTIVIDAD	RESPONSABLES				DEPENDENCIA	REGISTROS
				Responsable de gestionar	Responsable de dar respuesta		
H	<p>22. Informar al Peticionario el direccionamiento de la solicitud. Una vez en el SIE de PQSR y Denuncias se confirma la asignación exitosa de la solicitud, se informa al petionario sobre el direccionamiento, se diligencia el formato 1474 - Comunicación a Usuario Comunicación de asignación según lo establecido en el MN -CAC-0032 Manual de usuario del SIE de PQSR y Denuncias y se asigna al área o funcionario responsable de dar respuesta.</p>					Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios, Dirección Seccional, Coordinación de Administración del Sistema de PQSRD, División de Servicio al Ciudadano, GIT de PQSRD o quien haga sus veces	Formato 1474 - Comunicación a Usuario Comunicación de asignación
H	<p>23. Recibir y analizar la solicitud por parte del proceso/dependencia competente. Una vez se recibe la solicitud por el SIE de PQSR y Denuncias en el proceso/dependencia respectiva se realiza el análisis para determinar su competencia, el alcance, las implicaciones y planificar cómo dar respuesta oportuna, de fondo y con calidad. Nota: Cuando la solicitud en cualquiera de sus diferentes modalidades se presente en forma física o litográfica, el proceso/dependencia competente recibirá el documento físico o litográfico proveniente de la Coordinación de Correspondencia y Notificaciones o quien haga sus veces en el Nivel Central, o de la dependencia que haga sus veces en las Direcciones Seccionales. El documento físico o litográfico debe contener en un lugar visible, el número de radicado generado y asignado a la solicitud por el SIE de PQSR y Denuncias.</p>					Dependencia que tiene asignada la solicitud	Formato 1450 "Recepción de quejas, reclamos, sugerencias, peticiones y felicitaciones"
V	<p>24. ¿Es competente para responder? Si el proceso/dependencia a quien se le asignó la solicitud considera que no tiene competencia para resolverla continúa en la siguiente actividad. En caso contrario, continua en la actividad No. 26.</p>					Dependencia competente para responder solicitud	No aplica
H	<p>25. Devolver solicitud por NO Competencia. Se ingresa a la solicitud en el de SIE de PQSR y Denuncias y se elige la acción No Competencia en el formato 1451 Cancelación de asignación por Incompetencia en la casilla de observaciones se registra el fundamento jurídico por el cual no se tiene competencia, se indica a su vez quien es el competente para resolver. De esta forma el SIE de PQSR y Denuncias devuelve la solicitud al rol del funcionario superior jerárquico quien realizará la asignación de la solicitud a quien corresponda. La devolución de la solicitud por no competencia se debe realizar únicamente a la Coordinación de Administración del Sistema de PQSRD o quien haga sus veces es decir, no debe realizarse asignación directa a otra Dirección Seccional o área de Nivel Central, de acuerdo a lo establecido en el MN -CAC-0032 Manual de usuario del SIE de PQSR y Denuncias. Se devuelve a la actividad 21. Nota 1: Si la solicitud es devuelta por no competencia de una Dirección Seccional a la Coordinación de Administración del Sistema de PQSRD o quien haga sus veces, deberá previamente clasificarse. Nota 2: La devolución de la solicitud por no competencia debe efectuarse dentro de los dos (2) días hábiles siguientes a la fecha de asignación por el SIE de PQSR y Denuncias o el que lo sustituya.</p>					Dependencia que tiene asignada la solicitud	Formato 1451 Cancelación de asignación por Incompetencia

PHVA	ACTIVIDAD	RESPONSABLES					DEPENDENCIA	REGISTROS
		Responsable PQSRD de la Dirección Seccional o Nivel Central	Responsable de dar respuesta					
H	<p>26. Asignar la solicitud para dar respuesta final. Se ingresa a la solicitud en el SIE de PQSR y Denuncias y se asigna al funcionario delegado del área competente para responderla, según lo establecido en el MN-CAC-0032 Manual de usuario del SIE de PQSR y Denuncias.</p>						Dirección Seccional, Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios, Dirección Seccional, Coordinación de Administración del Sistema de PQSRD, División de Servicio al Ciudadano, GIT de PQSRD o quien haga sus veces	Asignación del funcionario delegado
V	<p>27. ¿Qué clase de respuesta se dará al usuario? De acuerdo con la solicitud se proyecta la respuesta que se comunicará al peticionario dentro de los plazos establecidos legalmente para tal fin; se recopilará la información solicitada, se planificarán y ejecutarán las actividades que permitan tomar la acción para dar respuesta de fondo a la solicitud. Cuando la petición la suscriba un periodista en ejercicio de sus funciones se debe gestionar de forma prioritaria. Solicitud de Ampliación: Aplica cuando el área competente de dar respuesta final, requiere que el peticionario aporte mas información para poder dar respuesta de fondo a la solicitud. Continúa en la actividad 29. Respuesta Parcial: Aplica cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos señalados en la normatividad vigente, por lo que la entidad debe informar esta circunstancia al interesado antes del vencimiento del término señalado en la ley, expresando los motivos de la demora e indicando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto. Continuar en la actividad 38. Otra respuesta: Continúa en la siguiente actividad.</p>					Dependencia competente para responder solicitud	No aplica	
V	<p>28. ¿La respuesta al usuario es: Negación de la información o documentos por reserva constitucional o legal, respuesta en caso de peticiones reiterativas, oscuras e irrespetuosas, o respuesta final? Negación de la información o documentos por reserva constitucional o legal: Si la decisión es negar la información o los documentos solicitados, por motivo de reserva constitucional o legal continuar en la actividad 39. Respuesta en caso de peticiones reiterativas, oscuras o irrespetuosas: Si las peticiones son reiterativas, oscuras o irrespetuosas, continuar en la actividad 40. Respuesta Final: En caso de respuesta final, continuar actividad 44.</p>					Dependencia competente para responder solicitud	No aplica	

PHVA	ACTIVIDAD	RESPONSABLES					DEPENDENCIA	REGISTROS
				Responsable de dar respuesta				
H	<p>29. Solicitar ampliación de información al peticionario . Se ingresa a la solicitud en el SIE de PQSR y Denuncias, se diligencia el Formato 1474 - Comunicación a Usuario, verificando que el título específico de la plantilla sea Solicitud de Ampliación DIAN. Se registran los datos del peticionario (pendiente de información), según lo establecido en el MN-CAC-0032 Manual de usuario del SIE de PQSR y Denuncias. La solicitud de ampliación de información se podrá realizar por una sola vez, siempre y cuando sea requerida dentro del término señalado legalmente. Si la solicitud tiene registrado el correo electrónico del peticionario, el SIE de PQSR y Denuncias envía automáticamente la solicitud de ampliación y el plazo para dar respuesta queda suspendido durante el término señalado en la normatividad vigente y empieza a correr nuevamente al día siguiente en que el peticionario aporte la información solicitada. Si la solicitud de ampliación se debe enviar por correo físico, se realiza el envío de acuerdo con el procedimiento PR-ADF-0157 comunicaciones oficiales de salida y posteriormente se registra el número de radicación del envío dado por el área de correspondencia en el SIE de PQSR y Denuncias.</p>						Dependencia competente para responder solicitud	Formato 1474 Solicitud de Ampliación DIAN
V	<p>30. ¿El peticionario aporta la información? Si el peticionario no aporta la información solicitada o la aporta fuera del término, continúa en la siguiente actividad. En caso que el usuario aporte oportunamente la información solicitada para dar respuesta a su solicitud, continúa en la actividad 35.</p>						Dependencia competente para responder solicitud	No Aplica
H	<p>31. Registrar desistimiento tácito de la solicitud y cerrar trámite. Se ingresa a la solicitud en el SIE de PQSR y Denuncias, se revisa la gestión que se ha realizado a la misma, verificando que se encuentran vencidos los plazos señalados para ampliar la información, comprobado lo anterior, se registra el Desistimiento de Solicitud en el SIE de PQSR y Denuncias, en el Formato 1474 - Comunicación a Usuario Respuesta final indicando el número del acto administrativo motivado, mediante el cual se declaró el desistimiento y el archivo de la solicitud, según sea el caso, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales. Una vez el SIE de PQSR y Denuncias muestra el mensaje que confirma que se grabó en forma exitosa, se cierra automáticamente el trámite; en caso de no contar con dirección electrónica para cerrar adecuadamente el ciclo en el SIE de PQSR y Denuncias se deberá consignar el número de radicación del envío dado por el área de correspondencia, según lo establecido en el MN -CAC-0032 Manual de usuario del SIE de PQSR y Denuncias.</p> <p>Nota 1: El acto administrativo citado en el presente numeral debe cumplir los requisitos señalados en la normatividad vigente.</p> <p>Nota 2: Se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud o de la actuación cuando no satisfaga el requerimiento de solicitud de información, salvo que antes de vencer el plazo concedido solicite prórroga hasta por un término igual.</p>						Dependencia competente para responder solicitud	Formato 1474 - Comunicación a Usuario Respuesta final

PHVA	ACTIVIDAD	RESPONSABLES					DEPENDENCIA	REGISTROS
				Responsable de dar respuesta				
V	<p>32. ¿Se interpuso recurso contra la resolución de declaratoria de desistimiento tácito? En caso que el peticionario interponga recurso de reposición contra la resolución de declaratoria de desistimiento tácito, continuar en la siguiente actividad, de lo contrario pasa al responsable de realizar seguimiento continuando en la actividad 48.</p>						Dependencia competente para responder solicitud	No aplica
H	<p>33. Recibir el recurso de reposición. El proceso/dependencia que decretó el desistimiento tácito recibe en forma física el recurso de reposición. Los recursos de ninguna índole se reciben por el SIE de PQSR y Denuncias .</p>						Dependencia competente para responder solicitud	Recurso de reposición
H	<p>34. Resolver recurso de reposición. El recurso de reposición debe resolverse de acuerdo al procedimiento PR -PEC-0117 Recursos en sede administrativa, finalizando el procedimiento.</p>						Dependencia competente para responder solicitud	Recurso de reposición resuelto
H	<p>35. Recibir e incluir la solicitud de ampliación de información. La información debe registrarse en el SIE de PQSR y denuncias, en el formato 1450 - Recepción de ampliación Recepción de Quejas, Reclamos, Sugerencias, Peticiones y Felicidades ingresarse directamente por el usuario o radicarse en forma física en la ventanilla única de correspondencia para que sea ingresada por la dependencia competente, antes del vencimiento del término legal señalado, según lo establecido en el MN-CAC-0032 Manual de usuario del SIE de PQSR y Denuncias.</p>		(M)				Dependencia competente para responder solicitud	Formato 1450 - Recepción de ampliación
V	<p>36. ¿El peticionario realiza desistimiento expreso? Cuando el peticionario manifiesta expresamente su intención de desistir de la solicitud puede ingresar directamente al SIE de PQSR y Denuncias y diligenciar el formato 1475 Desistimiento de Solicitud o radicarse en forma física en la ventanilla única de correspondencia para que sea ingresada por la dependencia competente y continúa en la siguiente actividad. En caso contrario continuar en la actividad 44.</p>						Coordinación de Administración del Sistema de PQSRD o la dependencia que haga sus veces.	Formato 1475 Desistimiento Solicitud

PHVA	ACTIVIDAD	RESPONSABLES					DEPENDENCIA	REGISTROS
				Responsable de dar respuesta				
H	<p>37. Registrar aceptación de desistimiento expreso y cerrar trámite. La Coordinación de Administración del Sistema de PQSRD o la dependencia que haga sus veces, ingresa a la solicitud en el SIE de PQSR y Denuncias, verifica que efectivamente se cumplen los requisitos para configurarse el desistimiento por parte del peticionario quien manifiesta expresamente su intención de desistir de la solicitud en el formato 1475; en caso afirmativo acepta el desistimiento para que la solicitud se cierre en forma automática en el SIE de PQSR y Denuncias y deja constancia de la aceptación en la bitácora de esta dependencia; pasa luego al responsable del seguimiento y continúa en la actividad 48.</p>						Coordinación de Administración del Sistema de PQSRD o la dependencia que haga sus veces.	Formato 1475 desistimiento solicitud
H	<p>38. Informar y enviar respuesta parcial. Cuando excepcionalmente no es posible resolver la solicitud en los plazos señalados, se procede a informar esta circunstancia al interesado, en todo caso antes del vencimiento del término señalado en la ley, para lo cual se ingresa a la solicitud en el SIE de PQSR y Denuncias y se procede a Informar Respuesta Parcial, diligenciando el formato 1474 - Comunicación a usuario, verificando que el título específico del formato sea Respuesta parcial. Se registran los datos del Peticionario y se informan los motivos de la demora, señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta final, el cual no podrá exceder del doble del inicialmente previsto. El SIE de PQSR y Denuncias permite realizar en varias ocasiones la acción de respuesta parcial; a pesar de lo anterior para determinar si una solicitud fue gestionada en oportunidad solo se tendrá en cuenta la primera respuesta parcial, siempre y cuando se hubiera informado sobre la situación al peticionario dentro de los términos de Ley. Si la solicitud tiene registrado el correo electrónico del Peticionario, se realiza lo establecido en el MN-CAC-0032 Manual de usuario del SIE de PQSR y Denuncias. Si la respuesta parcial se debe enviar por correo físico, se realiza el envío de acuerdo con el procedimiento PR-ADF-0157 comunicaciones oficiales de salida y se registra el número de radicación del envío dado por el área de correspondencia. Continuando en la actividad 44.</p>					Dependencia competente para responder solicitud	Formato 1474 - Comunicación a Usuario, verificando que el título específico del formato sea Respuesta Parcial	
H	<p>39. Rechazar la petición de información por motivo de reserva constitucional o legal y enviar la respuesta. En este caso se debe expedir la respuesta definitiva motivada, comunicando las razones de rechazo en el formato 1474 - Comunicación a Usuario Respuesta final según lo establecido en el MN-CAC-0032 Manual de usuario del SIE de PQSR y Denuncias. Cuando la respuesta se debe enviar por correo físico, se realiza el envío de acuerdo al procedimiento PR-ADF-0157 comunicaciones oficiales de salida, registrando la respuesta y el número de radicación del envío dado por el área de correspondencia en el SIE de PQSR y Denuncias para que la solicitud registre el cierre correctamente. En caso de insistencia se tendrá en cuenta lo señalado en el art. 26 de la Ley 1437 de 2011, modificado por el artículo 1 de la ley 1755 de 2015, pasa luego la información al responsable de seguimiento y continúa en la actividad 48.</p>					Dependencia competente para responder solicitud	Formato 1474 - Comunicación a Usuario Respuesta final	
V	<p>40. ¿La respuesta es para una petición reiterativa, oscura o irrespetuosa? Peticiones reiterativas e irrespetuosas: Respecto a las peticiones reiterativas, la dependencia competente para dar respuesta 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 subsane. Las peticiones irrespetuosas se rechazan; en estos (2) dos casos continua con la actividad 44. Petición oscura: Continúa en la siguiente actividad.</p>					Dependencia competente para responder solicitud	No Aplica	

PHVA	ACTIVIDAD	RESPONSABLES					DEPENDENCIA	REGISTROS
				Responsable de dar respuesta				
H	41. Requerir corrección o aclaración. Solo cuando no se comprenda la finalidad u objeto de la petición está se devolverá al interesado para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días siguientes.						Dependencia competente para responder solicitud	No Aplica
V	42. ¿Se recibió del peticionario la corrección o aclaración de la solicitud? Si el peticionario allega la corrección o aclaración dentro del término legal continúa en la siguiente actividad. En caso de no corregirse o aclararse, se archivará la petición, continuando en la actividad 44.					Dependencia competente para responder solicitud	No aplica	
H	43. Recibir del peticionario la solicitud de corrección o aclaración. Se recibe de parte del ciudadano cliente la corrección o aclaración a la solicitud.					Dependencia competente para responder solicitud	Información de aclaración o corrección	

PHVA	ACTIVIDAD	RESPONSABLES					DEPENDENCIA	REGISTROS
				Responsable de dar respuesta				
H	<p>44. Elaborar y enviar respuesta final al peticionario. Una vez se cuente con toda la información necesaria para responder la solicitud y si es del caso se han definido y planificado los trámites, decisiones o acciones a tomar, se consulta la solicitud en el SIE de PQSR y Denuncias y se procede a dar respuesta final diligenciando el formato 1474 - Comunicación al usuario, verificando que el título específico del formato sea Respuesta Final en el cual se registran los datos del peticionario y la respuesta a la solicitud, suministrándole la información u orientación correcta de acuerdo con la naturaleza de la misma, indicando el fundamento jurídico y/o el sitio donde se puede consultar la información reportada; y si es del caso, se le informa sobre los trámites y medidas adoptadas. Se guarda y se confirma la grabación exitosa de la respuesta, según lo establecido en el MN -CAC-0032 Manual de usuario del SIE de PQSR y Denuncias.</p> <p>En el caso de las peticiones verbales presentadas en otra lengua nativa o dialecto oficial en Colombia, el servidor público competente para resolver debe garantizar la comunicación de la respuesta final al peticionario traducida en la lengua nativa o dialecto oficial en que fue presentada la solicitud; además, debe informar la finalización del trámite mediante correo electrónico dirigido al buzón de la Coordinación de Administración del Sistema de PQSRD o quien haga sus veces.</p> <p>Si la solicitud tiene registrado el correo electrónico del peticionario, el SIE de PQSR y Denuncias envía automáticamente la respuesta y cierra el caso,</p> <p>Cuando la respuesta debe enviarse por correo físico, se realiza de acuerdo al procedimiento PR-ADF-0157 comunicaciones oficiales de salida, registrando la respuesta y el número de radicación del envío dado por el área de correspondencia en el SIE de PQSR y Denuncias, para que la solicitud quede debidamente cerrada.</p> <p>Nota: Todos los funcionarios públicos de la UAE DIAN son responsables de acuerdo con sus competencias, del trámite, direccionamiento, gestión, respuesta oportuna, de fondo, calidad a las peticiones presentadas y a la comunicación al peticionario de conformidad con los procedimientos legales y competencias de cada área.</p>						Dependencia competente para responder solicitud	Formato 1474 - Respuesta Final
V	<p>45. ¿Se comunicó al peticionario una respuesta errada? En este caso es necesaria la corrección para lo cual debe reaperturarse la solicitud, continuando en la siguiente actividad, de lo contrario pasa al responsable de realizar seguimiento continuando en la actividad 48.</p>						Dependencia competente para responder solicitud	No Aplica

PHVA	ACTIVIDAD	RESPONSABLES					DEPENDENCIA	REGISTROS
		Jefe de la Coordinación de Administración del Sistema de PQSRD	Responsable de dar respuesta	Responsable de seguimiento				
H	46. Solicitar reapertura en el SIE de PQSR y Denuncias o el que lo sustituya. El área competente para dar respuesta solicitará o informará mediante correo electrónico la reapertura de la petición, dirigido al buzón de la Coordinación de Administración del Sistema de PQSRD o quien haga sus veces, con expresión de los motivos de la solicitud.						Dependencia competente para responder solicitud	Solicitud de reapertura
H	47. Reapetir la solicitud en el SIE de PQSR y Denuncias. La dependencia competente para responder verificará la procedencia de la reapertura, la realizará e informará de ello a la Coordinación de Administración del Sistema de PQSRD o quien haga sus veces. Si la reapertura corresponde a la Coordinación de Administración del Sistema de PQSRD o quien haga sus veces ésta verificará la procedencia de la reapertura, la realizará, la asignará nuevamente e informará al área solicitante tal evento. Devolviéndose a la actividad 44.					Coordinación de Administración del Sistema de PQSRD y/o dependencia competente para responder.	Reapertura de la solicitud	
H	48. Verificar la calidad de las respuestas. Los funcionarios públicos asignados para tal labor en cada dependencia del Nivel Central o por el Director Seccional deben consultar mensualmente una muestra aleatoria de solicitudes en el SIE de PQSR y Denuncias, evaluando la calidad de la misma, lo anterior en concordancia con los lineamientos establecidos anualmente por la Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios o quien haga sus veces.					Dependencia competente para responder solicitud	Informe de verificación de la muestra aleatoria	
H	49. Verificar la oportunidad de las respuestas a las peticiones. Los funcionarios públicos designados por la Coordinación de Administración del Sistema de PQSRD o quien haga sus veces en el Nivel Central y los designados por el Director Seccional mensualmente deben analizar las solicitudes para establecer la oportunidad legal de la respuesta, según su clasificación. El resultado del análisis mensual se ingresará al SIE de Planeación en el cual se determina el porcentaje de cumplimiento de cada Seccional y área del Nivel Central, desde la fecha de asignación de la solicitud al área competente de dar respuesta final. Lo anterior en concordancia con los lineamientos impartidos anualmente por la Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios o quien haga sus veces. Nota. Si bien, el SIE de Planeación mide la oportunidad desde el momento en que la solicitud es asignada al área competente hasta su respuesta final, a nivel disciplinario y frente al peticionario los términos legales para resolver se cuentan a partir del día hábil siguiente a la recepción de la petición ante la UAE DIAN por cualquiera de los canales de atención dispuestos para el efecto.					Coordinación de Administración del Sistema de PQSRD o quien haga sus veces	Datos de resultados del análisis ingresado al SIE de Planeación	
H	50. Realizar seguimiento al trámite de solicitudes próximas a vencer y vencidas. Los funcionarios públicos designados para tal labor en la Coordinación de Administración del Sistema de PQSRD o los designados por el Director Seccional o quien haga sus veces, permanentemente deben consultar y analizar en el SIE de PQSR y Denuncias o el que lo sustituya, las solicitudes próximas a vencer y las vencidas e informar mediante correo electrónico a los funcionarios responsables de dar respuesta, las consecuencias legales y disciplinarias del incumplimiento en la atención de las solicitudes, según lo establecido en el MN-CAC-0032 Manual de usuario del SIE de PQSR y Denuncias. Lo anterior, en concordancia con los lineamientos impartidos anualmente por la Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios o quien haga sus veces. Nota: A fin de evitar que una petición permanezca abierta en el sistema de forma indefinida, los funcionarios a quienes les figuren solicitudes vencidas a su cargo y los jefes de área respectivos, son responsables de registrar la respuesta final en el Sistema de PQSR y Denuncias para el cierre adecuado de las peticiones.					Coordinación de Administración del Sistema de PQSRD, Direcciones Seccionales o quien haga sus veces	Datos de resultados del análisis ingresado al SIE de Planeación	

PHVA	ACTIVIDAD	RESPONSABLES					DEPENDENCIA	REGISTROS
				Responsable de seguimiento	Responsable de envío de solicitudes vencidas			
V	<p>51. ¿Se encontraron respuestas extemporáneas o vencidas? Si la respuesta es afirmativa, continuar con la siguiente actividad, de lo contrario continuar en la actividad 53.</p>					Dependencia competente responder solicitud para	No aplica	
H	<p>52. Envío de solicitudes vencidas. Con base en el reporte del SIE de PQSR y Denuncias o el que lo sustituya, en ejercicio del autocontrol sobre las respuestas finales, de acuerdo con el análisis de los resultados obtenidos en cumplimiento de la actividad 50, en el Nivel Central los Directores de Gestión, Jefes de Oficinas, Órgano Especial Defensor del Contribuyente y del Usuario Aduanero, Subdirectores o quienes hagan sus veces, en el Nivel Local los Directores Seccionales de Impuestos, Directores Seccionales de Impuestos y Aduanas o quienes hagan sus veces, enviarán en forma semestral para el período de enero a junio en el mes julio y julio a diciembre en el mes enero de cada año, a la Subdirección de Asuntos Disciplinarios o quien haga sus veces, la relación de las solicitudes respondidas en forma extemporánea o que se encuentran en estado vencida de acuerdo al procedimiento PR-TAH-0448 Procedimiento ordinario – etapa de indagación e investigación disciplinaria, para Recepción y trámite de quejas disciplinarias con todas las evidencias y trazabilidad de la solicitud.</p> <p>Tal relación deberá contener por lo menos los siguientes datos: el número de la solicitud, fecha de creación, clasificación, evento actual, funcionario que la tiene asignada, fecha de asignación al funcionario competente, Dirección en el Nivel Central o Dirección Seccional, dependencia o área que gestionó, días hábiles de la solicitud, fecha de terminación, días de extemporaneidad según el sistema, verificación de términos legales oportuna o presuntamente inoportuna, fecha de radicación física, fecha de creación en el sistema, fecha de solicitud ampliación / respuesta parcial, fecha de inclusión información, fecha de respuesta final en el sistema, días hábiles presuntamente inoportuna, observaciones.</p>			Dependencia competente responder solicitud para	Informe de solicitudes respondidas extemporáneas			
H	<p>53. Elaborar y presentar informes. De acuerdo a la programación establecida se deben realizar y publicar (Formato FT-PEC-1455 "Formulación Operativa Nacional por Área y el reporte 1456 "Plan Operativo por lugar administrativo") los diferentes informes de acuerdo con los lineamientos impartidos por la Subdirección de Gestión de Asistencia al Cliente. Los mismos deben estar disponibles para su consulta y seguimiento.</p>			Dirección Seccional, Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios, Coordinación de Administración del Sistema de PQSRD, División de Servicio al Ciudadano, GIT de PQSRD o quien haga sus veces	Informes de gestión			

7.3 Productos

Productos	Cliente	Requisitos
No aplica	No aplica	No aplica

7.4 Salidas

No. Actividad	Salidas	Clientes	Requisitos
20	Solicitud Direccionada a Entidad Externa	Entidad externa	Debe enviarse a la entidad competente dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción de la solicitud, a la dirección electrónica si se dispone de ella o por correspondencia física. Debe incluir todo el contenido de la solicitud y los anexos si es del caso; debe acompañarse de un oficio remitario enviado en forma física con la relación de la información de la solicitud.
22	Formato 1474 - Comunicación a Usuario "Comunicación de asignación"	Peticionario	La comunicación de direccionamiento debe avisar expresamente al peticionario que ésta se trata de una comunicación del estado de su solicitud y en ningún caso de la respuesta definitiva.
29	Solicitud de Ampliación de Información	Peticionario	<ul style="list-style-type: none"> • Debe enviarse oportunamente dentro de los diez (10) días siguientes a la recepción de la solicitud por una sola vez, a la dirección electrónica o física informada por el peticionario. • Debe precisar claramente la información requerida para dar respuesta de fondo y en forma completa a la solicitud del peticionario; informar el plazo previsto legalmente para la entrega de la información y las consecuencias de no aportar la información solicitada; debe indicar que el término para responder la solicitud queda suspendido y empezará a correr nuevamente al día siguiente de que el peticionario aporte la información solicitada. • Debe ser enviada en el Formato 1474 "Comunicación a Usuario".

31	Desistimiento Tácito	Clientes y Partes Interesadas	<ul style="list-style-type: none"> • Debe contener los datos generales del peticionario, datos de la solicitud y motivos del desistimiento.
34	Resolución que resuelve recurso de reposición contra la resolución de declaratoria de desistimiento tácito	Ciudadano cliente	<ul style="list-style-type: none"> • El documento o acto administrativo debe contener las firmas correspondientes de los funcionarios que proyectan, revisan y aprueban. • El documento debe estar elaborado en las plantillas de actos administrativos vigentes en la UAE-DIAN. • El acto administrativo o documento debe indicar los datos de ubicación de la personas o personas a los cuales se encuentra dirigido el mismo. • Los actos administrativos deben estar debidamente notificados dentro de términos de ley.
38	Respuesta parcial	Clientes y Partes Interesadas	<ul style="list-style-type: none"> • La respuesta parcial debe enviarse antes del vencimiento del término señalado en la normatividad vigente por una sola vez a la dirección electrónica o física informada por el peticionario. • La respuesta parcial debe suministrar la información sobre los motivos de la demora, señalar a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta final, el cual no podrá exceder del doble del inicialmente previsto. • La respuesta parcial debe ser enviada en el Formato 1474 “Comunicación a Usuario”, verificando que el título específico del formato sea “Respuesta Parcial”.
39	Respuesta de rechazo a la petición de información por motivo de reserva constitucional o legal	Clientes y Partes Interesadas	<ul style="list-style-type: none"> • La respuesta definitiva debe elaborarse sin errores en las plantillas open office del sistema, cumplir todos los requisitos CLON (Calidad, Legales, Organizaciones y de la Norma) según lo exigido en las normas ISO 10002:2015 Gestión de Calidad- Satisfacción del Cliente: Gestión de Calidad- Tratamiento de Quejas, ISO 9001:2015, Decreto 1499 de 2017; Norma Técnica Colombiana NTC 3393
44	Respuesta final (peticiones reiterativas, oscuras,		

	irrespetuosas y final).		<p>Documentación. Numeral 3.3.3 Datos del Destinatario, Acuerdo 060 de 2001 del Archivo General de la Nación.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Debe cumplir con los requisitos de oportunidad, resolver de fondo, en forma clara, precisa y congruente con lo solicitado. • Debe enviarse a la dirección indicada por el peticionario para el recibo de correspondencia en el Formato 1474 "Comunicación a Usuario". • La respuesta definitiva en caso de peticiones reiterativas podrá corresponder a 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 subsane. • Para respuestas parciales, aunque el sistema permita realizar varias respuestas parciales a la solicitud, para el conteo de términos en relación a la oportunidad solo se tendrá en cuenta desde la primera fecha de respuesta parcial.
41	Solicitud de corrección o aclaración	Clientes y Partes Interesadas	<ul style="list-style-type: none"> • Debe contener los datos generales del peticionario, datos de la solicitud y la razón por la cual se solicita corrección y aclaración.
52	Solicitudes respondidas extemporáneamente	Procedimiento PR-TAH-0448 Procedimiento ordinario – etapa de indagación e investigación disciplinaria	Reporta la ocurrencia de conductas disciplinariamente relevantes, el informe debe contener las fechas previstas y las fechas reales en las que se respondieron las solicitudes de QRS y Denuncias.

8. FORMALIZACIÓN Y CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Vigencia		Descripción de la formalización y los cambios
	Desde	Hasta	
1	27/02/2014	21/11/2018	Versión inicial de la modernización del SGCCI. Reemplaza lo establecido en el Formato 1146 Descripción de Procedimientos Administración del Sistema de Quejas, Reclamos, Sugerencias, Peticiones y Felicitaciones – QRSPF y la Orden

			administrativa 0007 de septiembre 30 de 2010, en lo relacionado con el trámite a las PQSR.
2	22/11/2018	20/02/2019	Versión 2 de la modernización del SGCCI, que reemplaza lo establecido en la versión 1 por emisión de la Ley 1755 de 2015, Decreto 1166 de 2016, Se realizó cambio de la plantilla de procedimiento, en lo correspondiente a la eliminación de los numerales: Responsable, Roles de empleo asociado, Riesgos y controles y la unificación de los numerales de formalización y control de cambios y la actualización metodológica en lo correspondiente a marco legal, roles de empleo asociado, se realizo ajuste en la elaboración técnica, se incluyeron los formatos del SIE de PQSR y Denuncias y se involucro la cartilla CT-AC-0004 Uso del SIE Servicios Informático Electrónico PQSR, Peticiones, Quejas, Sugerencias, Reclamos y Denuncias.
3	21/02/2019	30/03/2021	Versión 3 que reemplaza lo establecido en la versión 2, por cambios de redacción en las condiciones generales y diagrama de flujo, se ajusta la fecha de la Ley 1755 de 2015 en los términos y definiciones de atención prioritaria, de petición completa y de silencio positivo.
4	31/03/2021	29/09/2021	Se generaron ajustes en el documento relacionados con el nombre del proceso de acuerdo a la nueva estructura de procesos establecida en el considerando de la Resolución 060 del 11 de junio del 2020 y el Código alfabético del mismo en los numerales "3. CONDICIONES GENERALES, en la página 3; 5. DOCUMENTOS RELACIONADOS, en la página 3; 7. DIAGRAMA DE FLUJO, 7.2 Descripción de Actividades, en las actividades 1, 4, 5, 13,15,16, 17, 18, 21, 22, 25, 26, 29, 31, 34, 35, 38, 39, 44, 50 y 53; 7.4 Salidas, en la página 30. Se elimina de los documentos relacionados el PR IC 0231 por cuanto el documento ya se encuentra derogado. Cabe aclarar, que el contenido técnico de los documentos no presenta cambios respecto a la versión anterior. Por lo tanto, cualquier consulta respecto a los contenidos técnicos de los mismos debe efectuarse a los elaboradores técnicos y revisores de la versión anterior.
5	30/09/2021		Versión 5. Se ajustaron las dependencias de acuerdo con la nueva estructura establecida en el






			Decreto 1742 del 22 de diciembre de 2020 y en las Resoluciones 069 y 070 del 9 de agosto del 2021.
--	--	--	--

Elaboró:	Yuri Angélica Reina Guzmán Elaboración Metodológica	Gestor II	Coordinación de Procesos y Riesgos Operacionales
Revisó:	Julio Fernando Lamprea Fernández	Director de Gestión de Impuestos	Dirección de Gestión de Impuestos
Aprobó:	Julio Fernando Lamprea Fernández	Director de Gestión de Impuestos	Dirección de Gestión de Impuestos

9. **ANEXOS**

Anexo 1.

Los símbolos definidos para los flujogramas de la UAE DIAN y sus significados son los siguientes:

NOMBRE	SÍMBOLO	PRÓPOSITO
LÍNEA DE FLUJO		INDICAR EL SENTIDO DE LAS ACTIVIDADES Y CONECTAR LOS SÍMBOLOS.
ACTIVIDAD MANUAL		IDENTIFICAR LAS ACTIVIDADES REALIZADAS MANUALMENTE.
PROCESO O PROCEDIMIENTO		IDENTIFICAR A LOS PROCESOS O PROCEDIMIENTOS CUANDO ESTOS SON PROVEEDORES O CLIENTES.
DECISIÓN		IDENTIFICAR LAS ACTIVIDADES DE VERIFICACIÓN Y DIVIDIR LOS CAMINOS DEL FLUJO.
ACTIVIDAD REALIZADA POR APLICATIVO		IDENTIFICAR LAS ACTIVIDADES REALIZADAS AUTOMATICAMENTE POR UN SOFTWARE.
INICIO O FIN DEL FLUJO		INDICAR EL INICIO O EL FIN DEL FLUJO DE ACTIVIDADES.
ACTIVIDAD CON SALIDA MANUAL		IDENTIFICAR LAS ACTIVIDADES MANUALES DE LAS CUALES SE GENERA UNA SALIDA HACIA OTRO PROCESO, PROCEDIMIENTO O HACIA UN CLIENTE EXTERNO.
ACTIVIDAD CON ENTRADA MANUAL		IDENTIFICAR LAS ACTIVIDADES MANUALES A LAS CUALES INGRESA UNA ENTRADA DE OTRO PROCESO, PROCEDIMIENTO O DE UN CLIENTE EXTERNO.
ACTIVIDAD CON SALIDA AUTOMÁTICA		IDENTIFICAR LAS ACTIVIDADES AUTOMÁTICAS (A TRAVÉS DE SIE'S O APLICATIVOS) DE LAS CUALES SE GENERA UNA SALIDA HACIA OTRO PROCESO, PROCEDIMIENTO O HACIA UN CLIENTE EXTERNO.
ACTIVIDAD CON ENTRADA AUTOMÁTICA		IDENTIFICAR LAS ACTIVIDADES AUTOMÁTICAS (A TRAVÉS DE SIE'S O APLICATIVOS) A LAS CUALES INGRESA UNA ENTRADA DE OTRO PROCESO, PROCEDIMIENTO O DE UN CLIENTE EXTERNO.
CONECTOR A OTRA ACTIVIDAD		CONECTAR EL FLUJO DE DOS SÍMBOLOS.
CONECTOR A OTRA PÁGINA		CONECTAR EL FLUJO ENTRE DOS PÁGINAS.