



Servicio Comentarios y Quejas

El servicio de "Comentarios y Quejas" permite al usuario presentar quejas, reclamos, sugerencias, peticiones y felicitaciones desde el portal de la DIAN, de una manera ágil y sencilla.

Para realizar su solicitud debe tener en cuenta los siguientes conceptos:

QA

Quejas por Atención: Es la ocurrencia de hechos, situaciones o circunstancias relacionadas con la atención brindada por los empleados públicos de la DIAN.

R

Reclamos: Son los hechos o situaciones relacionadas con la calidad de los productos y/o servicios ofrecidos por la entidad de manera verbal o escrita.

S

Sugerencias: Son las recomendaciones tendientes al mejoramiento de la atención, un proceso y/o un servicio de la DIAN.

P

Derechos de Petición: Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas ante la DIAN por motivos de interés general o particular y, a obtener pronta solución (Cumpliendo con un mínimo de requisitos). De acuerdo con la finalidad perseguida, las peticiones se clasificarán de la siguiente manera:

En interés general: cuando la resolución del asunto interesa a una comunidad o grupo de personas indeterminado.

En interés particular: cuando la resolución del asunto interese al peticionario o a un grupo de personas determinadas.

De información: por medio de la cual se pretende el acceso a la información sobre las actuaciones de la Entidad o sobre los documentos relativos a las funciones de su competencia, siempre que éstos no tengan carácter reservado de acuerdo con las disposiciones legales.

De consulta: aquella a través de la cual se solicita la interpretación de las normas relacionadas con el ejercicio de las funciones conforme con las competencias de la DIAN.

F

Felicitaciones: Son manifestaciones de agradecimiento o satisfacción por los productos y/o servicios de la DIAN.

Para facilitar el uso de este servicio, la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN) ha diseñado ayudas que se constituyen en un apoyo efectivo para su utilización.

Si la información a suministrar es de Denuncias,
Contrabando y/o Evasión, escriba al correo electrónico
denuncias@dian.gov.co

Si desea mayor información Comuníquese en Bogotá D.C. a los teléfonos
607 9632 ó 607 9847
Cra. 7 No. 6 - 54 Piso 1 Mezanine Edificio Sendas
a nombre de la Coordinación RILO y Auditoría de Denuncias de Fiscalización

Si la información es un reporte de operación sospechosa, escriba al correo:
lavadodeactivos@dian.gov.co

Destinatarios del Servicio

Toda persona sea particular o servidor público puede hacer uso de este servicio.

Marco Normativo Relacionado

- Constitución Política de Colombia, Artículo 23°.
- Artículos 2, 3, 5, 6, 7, 8, 10, 11, 12, 13, 17, 19, 31, 33, 40 y 41 del Código Contencioso Administrativo que reglamenta las actuaciones administrativas.
- Ley 190 de junio 6 de 1995, por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa.
- Ley 734 de febrero 5, de 2002, por la cual se expide el Código Disciplinario Único.
- Ley 962 de julio 8 de 2005, por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.
- Circular 118 de 2005, artículo 15, derecho de turno.
- Decreto 4048 del 22 de octubre de 2008, por el cual se modifica la estructura de la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales.
- Resolución No. 007614 de 5 de agosto de 2010, por medio de la cual se reglamenta el derecho de petición y la presentación y trámite de quejas, reclamos y sugerencias en la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales.



Preguntas Frecuentes

¿Cuáles son los requisitos mínimos para la recepción de las quejas, reclamos, sugerencias, peticiones y felicitaciones en la DIAN?

Para las quejas por atención:

1. Lugar, departamento, ciudad/municipio en que se presenta la queja por atención
2. Lugar, departamento, ciudad/municipio de ocurrencia de los hechos.
3. Fecha y hora de los hechos que motivan la queja por atención.
4. Descripción de los hechos ocurridos.
5. Relación de documentos, si los anexa.

Para los reclamos:

1. Lugar, departamento, ciudad/municipio en que se presenta el reclamo.
2. Lugar, departamento, ciudad/municipio de ocurrencia de los hechos que motivan el reclamo.
3. Descripción de los hechos ocurridos.
4. Fecha y hora de los hechos que motivan el reclamo.
5. Relación de documentos, si los anexa.
6. Identificación del producto y, o servicio que genera el reclamo por parte del ciudadano.

Para las sugerencias:

1. Lugar, departamento, ciudad/municipio, fecha y hora en donde se genera 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 los documentos, si los anexa.
5. Identificación del producto y/o servicio que genera la sugerencia por parte del ciudadano.

Para las peticiones:

Toda petición debe contener, por lo menos, los siguientes requisitos:

1. Designación de la autoridad a la cual se dirigen.
2. Nombres y apellidos completos del solicitante o de su representante o apoderado si es el caso.
3. Indicación del documento de identidad.
4. Dirección del peticionario o de su representante o apoderado si es el caso.
5. Indicación clara del objeto de la petición.
6. Razones en que se fundamenta la petición.
7. Relación de los documentos que se adjunten, y
8. Firma del peticionario o de su representante o apoderado si es el caso.

Para las Felicitaciones:

1. Nombre del empleado público o dependencia que se felicita.
2. Lugar, departamento, municipio, fecha y hora en la que se prestó la atención o en donde se encuentra el producto a resaltar.
3. Identificación del ciudadano que presenta la felicitación, nombres y apellidos, documento de identidad, teléfono de ubicación, dirección de notificación y/o dirección electrónica.

¿Cuál es el procedimiento para aclarar y/o ampliar una solicitud?

Las aclaraciones y/o ampliaciones que se realicen a través del Portal de la DIAN, deben ser ingresadas a los Servicios Informáticos Electrónicos por el vínculo "Comentarios y Quejas", seleccionar la opción "Aclarar/Ampliar" y digitar el número de solicitud que fue asignado cuando presentó inicialmente la solicitud.



Preguntas Frecuentes

Las aclaraciones y/o ampliaciones que se realicen a través de otros medios, el usuario debe suministrar al empleado público el número de solicitud dado en el momento de la recepción; si coincide la información, procederá a recibir la información suministrada ingresándola directamente al Servicio Informático Electrónico de Quejas, Reclamos y Sugerencias.

¿Cuáles son los términos para resolver o contestar las quejas, reclamos y sugerencias?

De acuerdo con lo establecido en el artículo 27 de la resolución 7614 de agosto 05 de 2010, deben informarse sobre el trámite y medidas adoptadas dentro de los quince (15) días siguientes al recibo de la queja, reclamo o sugerencia.

¿Cuáles son los términos para resolver o contestar las peticiones?

De acuerdo con lo establecido en la resolución 7614 de agosto 05 de 2010, los términos para dar respuesta son:

- Derecho de petición en interés general o en interés particular: 15 días hábiles
- Derecho de petición de información: 10 días hábiles
- Derecho de formulación de consulta: 30 días hábiles

¿Se pueden dejar documentos anexos a la solicitud?

Si se pueden dejar documentos anexos a la solicitud. Se pueden dejar máximo 5 megabytes por archivo, así mismo puede

incluir cualquier tipo de archivo .doc; .zip; .pdf; .rar; .exe; .docx; .jpg, entre otros.

¿Se puede consultar el trámite de la solicitud?

Sí. Para ello el usuario debe tener el número de la solicitud que genera el Servicio Informático Electrónico de Quejas, Reclamos y Sugerencias en el momento de envío de la misma a la DIAN. Con ese número puede ingresar al Servicio Informático Electrónico y en la opción "Consultar solicitud", debe ingresar el número para ver la información al respecto. El servicio le indicará el estado de la solicitud que el usuario presentó.

¿Una vez enviada la solicitud a la DIAN, se puede desistir?

Sí. El interesado podrá desistir de su solicitud en cualquier momento en lo que a él se refiere, sin perjuicio de que el área competente acuerde la continuación del mismo, para ello el usuario debe suministrar en el Servicio Informático Electrónico de Quejas, Reclamos y Sugerencias o al funcionario del punto de contacto el número de solicitud ingresando por la opción "Desistir solicitud", la cual se encuentra en el menú una vez haya ingresado al Servicio informático, e indicar las razones que lo motivan a ello.

De igual manera se entenderá que el cliente ha desistido tácitamente de su solicitud si después de realizado el requerimiento para completar los documentos o la información necesaria para su trámite, no da respuesta en el término de dos (2) meses, transcurrido este periodo se archivará la solicitud, sin perjuicio de que el interesado presente una nueva solicitud

