

# QRS

SERIE **MUISCA**  
TRIBUTARIO



# 03

## RECUERDE QUE A TRAVÉS...

de los canales del servicio:  
Correo certificado, Buzón electrónico,  
Buzón Físico, Teléfono o FAX y presencial  
en puntos de ConTacto, que brinda la  
entidad puede presentar su QRS.

## SI DESEA CONOCER...

el estado de su QRS, puede solicitar la  
información al correo electrónico  
[quejas@dian.gov.co](mailto:quejas@dian.gov.co), indicando el  
número de radicación que fue informado  
a su correo electrónico.

# ¡SUS QUEJAS, reclamos, sugerencias y PETICIONES! nos interesan, nos ayudan a mejorar

Línea de recepción de quejas y reclamos

**313 8778,**

Línea de denuncias corrupción, contrabando, y evasión

**01 8000 51 40 90**

Línea única nacional **01900 111 5462,**

para Bogotá, **5462200**

**[quejas@dian.gov.co](mailto:quejas@dian.gov.co)**

**QUEJAS  
RECLAMOS Y  
SUGERENCIAS**



**COLOMBIA,**  
un **compromiso** que no podemos **evadir**

[www.dian.gov.co](http://www.dian.gov.co)

SERIE **MUISCA**  
TRIBUTARIO

# QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, PETICIONES Y FELICITACIONES

## ESTIMADO CLIENTE

Al formular una QRS se debe suministrar la siguiente información, con el fin de enterarlo acerca del trámite de la misma:

1. Nombres y apellidos e identificación del solicitante.
2. Dirección, ciudad, teléfono y correo electrónico (si tiene correo electrónico).\*
3. Descripción de los hechos que motivan la QRS.
4. Fecha en que ocurrieron los hechos.
5. Relación de los documentos que sustenten la QRS (si existen).
6. Nombre del funcionario y área a la que pertenece ó datos contra quien se formula la QRS.
7. Punto de contacto en el que fue atendido.
8. Firma del solicitante (si es de manera presencial).

\* Si es anónimo, indicar, mínimo dirección de correspondencia o correo electrónico.

## ¿QUÉ ES UNA QUEJA?

Es la manifestación de un servidor público o ciudadano particular que pone en conocimiento de la Unidad Administrativa Especial - Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales la ocurrencia de un hecho irregular.

## ¿QUÉ ES UN RECLAMO?

Es la protesta presentada por un ciudadano con el fin de reivindicar un derecho que ha sido vulnerado por la prestación deficiente de un servicio de la UAE DIAN.

## ¿QUÉ ES UNA SUGERENCIA?

Es una formulación de ideas tendientes al mejoramiento de un proceso y/o un servicio de la UAE- DIAN.

## ¿QUÉ ES UNA PETICIÓN?

Toda persona tiene derecho a formular peticiones sobre asuntos asignados a la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales y los funcionarios están obligados a dar la respuesta conforme al trámite y dentro de los términos señalados por las leyes.

## ¿QUÉ ES UNA FELICITACIÓN?

Es la manifestación de agradecimiento y/o satisfacción por los productos y/o servicios que resaltan la buena labor de los funcionarios, o de la UAE DIAN en general, que provienen de la actitud voluntaria y desinteresada del cliente y que no están motivadas o influenciadas por solicitud del funcionario en contraprestación de llevar a cabo un proceso o un servicio.

## ¿QUÉ ES UNA DENUNCIA?

Es la comisión de un hecho presuntamente delictuoso, con el que se pueda estar configurando evasión, elusión, contrabando, infracciones al régimen cambiario, lavado de activos, o cualquier tipo de conducta dolosa de un particular, que demuestre una indebida gestión fiscal, o que vaya en detrimento de los bienes o fondos de la nación, afectando la seguridad fiscal del Estado y/o la protección del orden público económico nacional.

Para atender en debida forma su denuncia, se requiere la siguiente información, en el momento de presentarla:

1. Nombres y apellidos e identificación del solicitante.
2. Dirección, ciudad, teléfono y correo electrónico (Si tiene correo electrónico).\*
3. Nombre o Razón Social del denunciado.
4. Cédula o NIT del denunciado.
5. Dirección, teléfono, ciudad del denunciado.
6. Descripción de los hechos que motivan la denuncia.
7. Fecha en que ocurrieron los hechos.
8. Relación de los documentos que sustenten la denuncia (si existen).

\*Si es anónimo, indicar, mínimo dirección de correspondencia o correo electrónico.

Las denuncias se pueden realizar en cualquier parte del país.

En el Nivel Central Cra. 7 No. 6 - 54 Edificio Sendas Piso 13 Coordinación RILO y Auditoría de Denuncias de Fiscalización o en los teléfonos 607 9632, 607 9847 y/o 018000514090.

## ¿QUÉ ES UNA CONSULTA?

Es la aclaración escrita que toda persona puede formular sobre la interpretación y aplicación de las normas tributarias nacionales, aduanera o de comercio exterior, en lo competente a la UAE DIAN. Esta se puede suscribir al correo asistencia@dian.gov.co.

### Marco Normativo:

- Art. 23. Constitución Política de Colombia.
- Código Contencioso Administrativo.
- Artículo 54 y 55 Ley 190 de junio 6 de 1995.
- Artículo 75 Ley 617 de octubre 6 de 2000.
- Art. 34. Ley 734 de febrero 5 de 2002.
- Resolución DIAN 711 de 5 de febrero de 2003.
- Art. 3, 15, 81. Ley 962 de julio 8 de 2005.
- Circular 118 de octubre 7 de 2005.
- Circular interna 071 del 28 de mayo de 2007.

