

**RESOLUCIÓN NÚMERO**

( )

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

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

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

**CONSIDERANDO**

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

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

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

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

Que mediante la Ley Estatutaria 1755 del 30 de junio de 2015 se reguló el Derecho Fundamental de Petición y se sustituyó el Título II Capítulos I, II y III del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

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

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

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

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

Que, para tal efecto, el Decreto 124 de 2016 estableció como metodología para diseñar y hacer seguimiento a la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano y los estándares que las entidades públicas deben seguir para dar cumplimiento a los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011, los contenidos en el documento “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – Versión 2”.

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

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

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

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

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

**RESUELVE:**

**TÍTULO I.**

**GENERALIDADES**

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

**Parágrafo 1°.** De acuerdo con el artículo 4° del Decreto 4048 o aquél que lo modifique o sustituya, esta resolución aplica en el Nivel Central a la Dirección General, Dirección de Gestión de Recursos y Administración Económica, Dirección de Gestión Organizacional, Dirección de Gestión Jurídica, Dirección de Gestión de Ingresos, Dirección de Gestión de Aduanas, Dirección de Gestión de Fiscalización, Dirección de Gestión de Policía Fiscal y Aduanera, Órganos Asesores y de Coordinación de la Dirección General, Órgano Especial Defensor del Contribuyente y del Usuario Aduanero; a sus Oficinas, Subdirecciones de Gestión, Comisiones y Coordinaciones.

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

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

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

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

**ARTÍCULO 3°. DEFINICIONES.** Para efectos de la aplicación de la presente resolución, se entiende por:

**ATENCIÓN PREFERENCIAL O ESPECIAL:** Es el derecho que le asiste a las personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, y en general personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta, a ser atendidos en ventanilla preferencial según lo previsto en el artículo 14 de esta resolución, sin sujeción al sistema de turnos establecido por la DIAN para la recepción y atención de las peticiones.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> Ley 1437 de 2011 artículo 5° numeral 6

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

**ATENCIÓN PRIORITARIA:** *“Implica una respuesta que se profiere antes o con antelación a las respuestas de otros derechos de petición”.*<sup>2</sup> La atención prioritaria debe efectuarse respecto de las peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental cuando deban ser resueltas para evitar un perjuicio irremediable al peticionario, quien deberá probar sumariamente la titularidad del derecho y el riesgo del perjuicio invocado; cuando por razones de salud o de seguridad personal esté en peligro inminente la vida o la integridad del destinatario; cuando la petición la realiza un periodista, para el ejercicio de su actividad.<sup>3</sup>

**AUTORIDAD:** Es el nombre dado a todos los organismos y entidades que conforman las ramas del poder público en sus distintos órdenes, sectores y niveles, a los órganos autónomos e independientes del Estado y a los particulares, cuando cumplan funciones administrativas.<sup>4</sup>

**CANALES DE ATENCIÓN:** Son los medios, espacios o escenarios que utiliza la U.A.E. Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales DIAN para interactuar con los ciudadanos con el fin atender sus solicitudes de trámites, servicios, peticiones, quejas, reclamos y denuncias.<sup>5</sup>

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

**CONSTANCIA DE LA PRESENTACIÓN Y RADICACIÓN DE LA PETICIÓN VERBAL:** Es el documento elaborado por el servidor público de la DIAN ante quien se presenta la petición verbal, el cual debe contener los requisitos legales generales de las peticiones, además, el número de radicado o consecutivo asignado por el sistema a la petición, la fecha y hora de recibido la identificación del funcionario, la expresión explícita de la formulación verbal de la petición; debe garantizar la comunicación o transferencia de datos de la información al interior de la entidad y del que debe expedirse copia a solicitud del interesado.<sup>6</sup>

**FUNCIONARIO COMPETENTE:** Es el servidor público nombrado o designado como jefe o delegado de las diferentes dependencias de la U.A.E. Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales DIAN, quien de acuerdo con el marco jurídico vigente puede proferir las actuaciones a cargo de la entidad.<sup>7</sup>

<sup>2</sup> Sentencia de la Corte Constitucional C-951 del 04 de diciembre de 2014, M.P. Dra. Martha Victoria Sáchica Méndez “Revisión de constitucionalidad del Proyecto de Ley número 65 de 2012 Senado y número 227 de 2013 Cámara *“Por medio del cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”*”

<sup>3</sup> Ley 1437 de 2011 artículo 20 sustituido por el artículo 1° de la Ley 1755 de 2011

<sup>4</sup> Ley 1437 de 2011 artículo 2°

<sup>5</sup> “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – Versión 2” página 33

<sup>6</sup> Decreto Reglamentario 1166 de 2016 artículo 2.2.3.12.3

<sup>7</sup> Decreto 4048 de 2008 Capítulo VIII o el que lo modifique o sustituya

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

**ORIENTACIÓN:** Es la información suministrada al interesado acerca de: lugar al que puede dirigirse para obtener la información solicitada;<sup>8</sup> trámites y servicios existentes en la DIAN. No es necesario radicarse como derecho de petición en razón a que el interesado no solicita el reconocimiento de un derecho o la modificación de una situación jurídica.

**PETICIÓN ANÁLOGA:** Es la petición de información, de interés general o de consulta formulada por más de diez (10) personas, frente a la cual, el funcionario de la DIAN competente para responder podrá dar una única respuesta o respuesta tipo que publicará en la página web de la entidad y entregará copias de la misma a quienes las soliciten.<sup>9</sup>

**PETICIÓN ANÓNIMA:** Es aquella que carece de la exigencia legal de identificación del peticionario. Debe ser admitida para trámite y resolución de fondo cuando “*exista una justificación seria y creíble del peticionario para mantener la reserva de su identidad*”.<sup>10</sup>

**PETICIÓN COMPLETA:** Es la que contiene los requisitos mínimos exigidos en el marco jurídico vigente necesarios para resolver.<sup>11</sup>

**PETICIÓN INCOMPLETA:** Es la petición ya radicada la cual no contiene los requisitos mínimos exigidos en el marco jurídico vigente necesarios para resolver. También es la petición respecto de la cual el peticionario debe realizar una gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo, y que la actuación pueda continuar sin oponerse a la ley.<sup>12</sup>

**PETICIÓN INADECUADA:** Aquella que contiene razones o fundamentos equivocados o incompletos. En ningún caso debe rechazarse.<sup>13</sup>

**PETICIÓN IRRESPECTUOSA:** Aquella que contiene términos que “*resultan descomedidos e injuriosos para con los mencionados sujetos, de manera ostensible e incuestionable y que superan el rango normal del comportamiento que se debe asumir en el curso de un proceso*”<sup>14</sup> “*el rechazo de un escrito que se considere por la autoridad como irrespetuoso, en la medida que puede hacer nugatorio el derecho de petición y afectar otros derechos fundamentales del interesado, requiere de motivación y de la publicidad que se exige de todas las actuaciones de la administración, así como de la posibilidad de impugnar dicho rechazo*”.<sup>15</sup>

**PETICIÓN OSCURA:** Es aquella de la que no se comprenda la finalidad u objeto. Debe devolverse al interesado para que la corrija o aclare.<sup>16</sup>

<sup>8</sup> Decreto Reglamentario 1166 de 2016 artículo 2.2.3.12.4

<sup>9</sup> Ley 1437 de 2011 artículo 22 sustituido por el artículo 1° de la Ley 1755 de 2011

<sup>10</sup> Sentencia C-951 del 04 de diciembre de 2014

<sup>11</sup> Ley 1437 de 2011 artículo 16 sustituido por el artículo 1° de la Ley 1755 de 2011 y Decreto 1166 de 2016 artículo 2.2.3.12.3

<sup>12</sup> Ley 1437 de 2011 artículo 17 sustituido por el artículo 1° de la Ley 1755 de 2011

<sup>13</sup> Ley 1437 de 2011 artículo 16 parágrafo 2° sustituido por el artículo 1° de la Ley 1755 de 2011

<sup>14</sup> Sentencia de la Corte Constitucional T- 554 del 02 de agosto de 1999, M.P. Dr. Antonio Barrera Carbonell

<sup>15</sup> Sentencia C-951 del 04 de diciembre de 2014

<sup>16</sup> Ley 1437 de 2011 artículo 19 sustituido por el artículo 1° de la Ley 1755 de 2011

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

**PETICIÓN REITERATIVA:** *“aquella que resulta sustancialmente idéntica a otra presentada anteriormente, a la cual se dio respuesta de fondo, por lo que la remisión que se hace configura igualmente una respuesta sustancial (por contraposición a una meramente formal) a la nueva petición que se reitera”.*<sup>17</sup> Respecto de peticiones reiterativas ya resueltas, el funcionario de la DIAN competente para responder podrá remitirse a las respuestas anteriores expedidas por la entidad.<sup>18</sup>

**PETICIÓN VERBAL PRESENCIAL:** Es la forma directa de presentación de la petición ante el servidor público o dependencia de la DIAN sin utilización o intervención de ningún medio telefónico, electrónico, tecnológico, o cualquier otro medio idóneo para la comunicación o transferencia de la voz.<sup>19</sup>

**PETICIÓN VERBAL NO PRESENCIAL O SEMIPRESENCIAL:** Es la forma indirecta de presentación de la petición ante la DIAN por medio telefónico, electrónico, tecnológico o cualquier otro medio idóneo para la comunicación o transferencia de la voz.<sup>20</sup>

**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 U.A.E. Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales DIAN o el que lo sustituya, al cual puede accederse mediante el link PQSR y Denuncias disponible en la sección de contáctenos y/o en Servicio al Ciudadano de la página Web de la DIAN o el que lo sustituya, dispuesto para la administración, control y seguimiento centralizado de las peticiones, quejas, sugerencias, reclamos, felicitaciones y denuncias presentadas por los peticionarios. El servicio le permite al peticionario conocer y realizar seguimiento a las actividades ejecutadas por la entidad en el trámite de la solicitud, revisar los tiempos de ejecución, el estado en que ésta se encuentra, consultar los documentos generados en cada área. A su vez el servicio o herramienta le permite a la DIAN la generación de consultas, estadísticas, informes, evaluación o encuesta de la satisfacción del peticionario con el fin de desarrollar acciones de mejoramiento continuo tendiente a brindar respuestas con calidad y oportunidad.<sup>21</sup>

**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.”*<sup>22</sup> 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.<sup>23</sup>

<sup>17</sup> Sentencia C-951 del 04 de diciembre de 2014

<sup>18</sup> Ley 1437 de 2011 artículo 19 sustituido por el artículo 1° de la Ley 1755 de 2011

<sup>19</sup> Decreto Reglamentario 1166 de 2016 artículo 2.2.3.12.1

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

<sup>21</sup> Cartilla instruccional del servicio publicada en la página Web de la DIAN

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

<sup>23</sup> Ley 1437 de 2011 artículo 14 numeral 1 sustituido por el artículo 1° de la Ley 1755 de 2011

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

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

- a) En interés general: Cuando la resolución del asunto interesa a una comunidad o grupo de personas indeterminado.
- b) En interés particular: Cuando la solicitud a resolver por parte de la U.A.E. Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales DIAN interesa o afecta exclusivamente al peticionario o a un grupo de personas determinadas.
- c) De información: Cuando se pretende acceder y obtener información sobre las actuaciones y registros de la U.A.E. Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales 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.
- d) 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 U.A.E. Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales DIAN.

**Parágrafo 1°.** Toda actuación que inicie cualquier persona ante la U.A.E. Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales DIAN implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo.

**Parágrafo 2°.** En ejercicio del derecho de petición cualquier persona podrá solicitar, entre otras actuaciones, el reconocimiento de un derecho, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, la solicitud de información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, la formulación de consultas, quejas, sugerencias, reclamos, felicitaciones, denuncias, y la interposición de recursos frente a actos administrativos expedidos por la DIAN que no tengan trámite y procedimiento regulado por normas jurídicas especiales.

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

**ARTÍCULO 5°. MODALIDADES DEL DERECHO DE PETICIÓN.** Las peticiones cuyo trámite interno se reglamenta en la presente resolución corresponden a las siguientes modalidades: <sup>24</sup>

**DERECHO DE PETICIÓN:** Es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución, completa y de fondo sobre las mismas.

**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.

**Parágrafo.** En ningún caso podrá ser rechazada la petición por motivos de fundamentación inadecuada o incompleta.”<sup>25</sup>

<sup>24</sup> Algunas de estas definiciones se encuentran en la publicación “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – Versión 2” páginas 36 y 37

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

**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 U.A.E. Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales DIAN en ejercicio de sus funciones.

**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 U.A.E. Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales DIAN.

**SUGERENCIA:** Es la manifestación de una idea o propuesta por parte de un ciudadano para mejorar el servicio, los productos o la gestión de la U.A.E. Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales DIAN. Estas propuestas podrán ser insumos de las acciones de mejoramiento que aborde la entidad, dentro del Sistema de Gestión de la Calidad y Control Interno.

**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 U.A.E. Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales DIAN en ejercicio de sus funciones.

**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 U.A.E. Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales DIAN.

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

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

- El trámite, direccionamiento, gestión y respuesta de las peticiones, quejas, sugerencias, reclamos, felicitaciones y denuncias presentadas, según el caso.
- Que estas solicitudes se respondan dentro de la oportunidad, con calidad, velar porque se resuelva de fondo, de manera clara, precisa y congruente con lo solicitado.
- Que cuando la solicitud requiera una respuesta la misma se ponga en conocimiento del peticionario conforme con los procedimientos legales y competencias de cada área.
- Las consecuencias de sus decisiones, omisiones o extralimitaciones de funciones.

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



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

La delegación para atender derechos de petición radica en los funcionarios mediante acto administrativo; la delegación no exime al superior inmediato de su deber de control frente a la atención oportuna y adecuada de las peticiones, quejas, sugerencias, reclamos, felicitaciones y denuncias presentadas.

**Parágrafo 1°.** En aras de ejercer de manera óptima y oportuna las funciones de control sobre la adecuada atención de las peticiones, quejas, sugerencias, reclamos, felicitaciones y denuncias, todas las dependencias de gestión, incluida la Oficina de Control Interno y la Subdirección de Gestión de Control Disciplinario Interno o quienes hagan sus veces, deberán solicitar la asignación del rol informático de consulta nacional y de reportes del Servicio Informático Electrónico de Peticiones, Quejas, Sugerencias, Reclamos y Denuncias – SIE- de PQSR y Denuncias o el que lo sustituya.

**Parágrafo 2°.** De conformidad con el artículo 39 de la Resolución 11 de 2008 o aquella que la modifique o sustituya, la Coordinación del Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias de la Subdirección de Gestión de Asistencia al Cliente o quien haga sus veces, administra el Servicio Informático Electrónico de Peticiones, Quejas, Sugerencias, Reclamos y Denuncias – SIE- de PQSR y Denuncias o el que lo sustituya. En cumplimiento de esta función en relación con las áreas de la DIAN que lo requieran esta coordinación les brindará información sobre el manejo de las peticiones incluidas en el servicio (cerrar, reabrir, respuesta parcial, desistimientos, respuesta final, devolución por incompetencia) alcance de los roles del servicio.

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

**ARTÍCULO 8°. FALTA DISCIPLINARIA.** La no atención de las peticiones y de los términos para resolver, la contravención a los deberes, prohibiciones y el desconocimiento de los derechos de las personas de que trata esta resolución constituirán falta para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario vigente.

**Parágrafo 1°.** Sin perjuicio de lo dispuesto en el presente artículo, la Subdirección de Gestión de Control Disciplinario Interno o quien haga sus veces, deberá adelantar las investigaciones a que haya lugar en caso de incumplimiento a la respuesta de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos, felicitaciones y denuncias, en los términos contemplados en la ley y de las quejas contra los servidores públicos de la entidad. De igual forma, la Oficina de Control Interno, o quien haga sus veces, vigilará que la atención se preste de acuerdo con las normas y los parámetros establecidos por la entidad. Para tal efecto, rendirá un informe semestral a la Dirección General de la DIAN que incluirá entre otros aspectos, el análisis de solicitudes presentadas por las veedurías ciudadanas.

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

## TÍTULO II

### TRÁMITE DE LAS PETICIONES

#### CAPÍTULO I

#### FORMAS DE PRESENTACIÓN

#### **ARTÍCULO 9°. PRESENTACIÓN DE LAS PETICIONES Y CANALES DE ATENCIÓN.**

Las peticiones, quejas, sugerencias, reclamos, felicitaciones y denuncias, podrán presentarse verbalmente o por escrito, a través de los diferentes canales de atención dispuestos por la U.A.E. Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales DIAN los cuales garantizarán la comunicación o transferencia de datos.

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

1. Canal electrónico
2. Ventanilla Única de Correspondencia
3. Canal Telefónico
4. Canal presencial

**Parágrafo 1.** Según la forma de presentación y los canales idóneos a través de los cuales los usuarios pueden presentar las peticiones, éstas pueden ser:

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

**Petición escrita en medio electrónico o virtual:** Es la presentada por medio del Servicio Informático Electrónico de Peticiones, Quejas, Sugerencias, Reclamos y Denuncias –SIE– de PQSR y Denuncias o el que lo sustituya, mediante el link PQSR y Denuncias disponible en la sección de contáctenos y/o en Servicio al Ciudadano de la página Web de la DIAN o el que lo sustituya.

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

**Petición verbal semipresencial telefónica:** Es la presentada en forma indirecta ante la U.A.E. Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales DIAN mediante las líneas telefónicas de atención al cliente dispuestas por la entidad. Lo anterior sin perjuicio del servicio de orientación telefónica prestado por la DIAN.

**Parágrafo 2.** Si excepcionalmente, la petición escrita es presentada por medios diferentes como correo electrónico de los funcionarios o buzones institucionales, o ante otra dependencia diferente a la ventanilla única de correspondencia, el primer servidor público que tenga conocimiento será responsable de registrar inmediatamente la petición en el Servicio Informático Electrónico de Peticiones, Quejas, Sugerencias, Reclamos y

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

Denuncias –SIE– de PQSR y Denuncias o el que lo sustituya, mediante el link PQSR y Denuncias disponible en la sección de contáctenos y/o en Servicio al Ciudadano de la página Web de la DIAN o el que lo sustituya.

Para efectos de evitar duplicidad de radicados de una misma solicitud en el SIE de PQSR y Denuncias, el servidor público que la ingrese deberá informar a los demás destinatarios el número de radicado de la misma.

Cuando se envíe una misma petición a los directivos de la entidad (Director General, Directores, Subdirectores, Jefes de Oficina, Directores Seccionales) estos la reenviarán al correo electrónico del Subdirector de Gestión de Asistencia al Cliente, o quien haga sus veces, para que por intermedio de la Coordinación del Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias sea incluida en el Servicio Informático Electrónico de Peticiones, Quejas, Sugerencias, Reclamos y Denuncias –SIE– de PQSR y Denuncias o el que lo sustituya, mediante el link PQSR y Denuncias disponible en la sección de contáctenos y/o en Servicio al Ciudadano de la página Web de la DIAN o el que lo sustituya.

**Parágrafo 3.** A los interesados que se presenten directamente ante otras dependencias de la DIAN con el fin de radicar una petición verbal presencial se les orientará hacia los Puntos de Contacto, o las Divisiones de Gestión de Asistencia al Cliente, o Grupos Internos de Trabajo de Peticiones, Quejas, Sugerencias, Reclamos y Denuncias, o las Ventanillas Únicas de Correspondencia de la U.A.E. Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales DIAN o quienes hagan sus veces.

Las peticiones verbales telefónicas recibidas por otras dependencias de la DIAN serán direccionadas a las líneas telefónicas de atención al cliente dispuestas por la Entidad.

**Parágrafo 4°.** Todas las peticiones que se reciban a través de los diferentes canales de atención dispuestos por la entidad deben registrarse, tramitarse, expedir respuesta y comunicarla al peticionario por intermedio del Servicio Informático Electrónico de Peticiones, Quejas, Sugerencias, Reclamos y Denuncias – SIE- de PQSR y Denuncias o el que lo sustituya, mediante el link PQSR y Denuncias disponible en la sección de contáctenos y/o en Servicio al Ciudadano de la página Web de la DIAN o el que lo sustituya.

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

**Parágrafo 5°.** La U.A.E. Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales DIAN, deberá informar y mantener actualizada en su portal web, en lugares visibles al público de las dependencias de asistencia al cliente, en la ventanilla única de correspondencia o la dependencia que haga sus veces, a la entrada de cada una de sus sedes, suministrarla a través de los medios impresos y electrónicos disponibles, por medio telefónico o por correo, la información relacionada con los canales idóneos a través de los cuales se pueden presentar peticiones, las dependencias encargadas de recibir las peticiones físicas y verbales presenciales, el enlace electrónico, los números de teléfono, fax o extensión, el nombre de los funcionarios encargados de esta función y los números de las líneas telefónicas de atención al cliente dispuestas para la atención de las peticiones verbales semipresenciales telefónicas.

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

De igual manera la DIAN informará los trámites que por disposición normativa deben presentarse en forma escrita y las peticiones y servicios que pueden presentarse en forma verbal.

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

**10. DEBER DE INFORMACIÓN AL PÚBLICO.** La U.A.E. Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales DIAN, deberá informar y mantener actualizada en su portal web, en lugares visibles al público de las dependencias de asistencia al cliente, en la ventanilla única de correspondencia o la dependencia que haga sus veces, a la entrada de cada una de sus sedes, suministrarla a través de los medios impresos y electrónicos disponibles, por medio telefónico o por correo, la información relacionada con:

Las normas básicas que determinan su competencia; las funciones de sus distintas dependencias y los servicios que prestan; las regulaciones, procedimientos, trámites y términos a que están sujetas las actuaciones de los particulares frente a la DIAN; los actos administrativos de carácter general que expidan las áreas de la entidad y los documentos de interés público relativos a cada uno de ellos; los documentos que deben ser suministrados por las personas según la actuación de que se trate; las dependencias responsables según la actuación, su localización, los horarios de trabajo y demás indicaciones necesarias para que toda persona pueda cumplir sus obligaciones o ejercer sus derechos ante la DIAN; los proyectos específicos de regulación y la información en que se fundamenten, con el objeto de recibir opiniones, sugerencias o propuestas alternativas. Para el efecto, deberán señalar el plazo dentro del cual se podrán presentar observaciones, de las cuales se dejará registro público. En todo caso la DIAN adoptará autónomamente la decisión que a su juicio sirva mejor el interés general.

**Parágrafo.** Para obtener las anteriores informaciones en ningún caso se requerirá la presencia del interesado o peticionario.

## CAPÍTULO II

### CONTENIDO, RECEPCIÓN Y TRÁMITE DE LAS PETICIONES

**ARTÍCULO 11. REQUISITOS MÍNIMOS DE LAS PETICIONES.** Toda petición que se presente ante la U.A.E. Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales DIAN deberá contener, por lo menos:

1. La designación de la dependencia de la U.A.E. Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales DIAN a la cual se dirige.
2. Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y/o apoderado, si es el caso, con indicación de su documento de identidad y de la dirección donde recibirá correspondencia. El peticionario podrá agregar el número de fax o la dirección electrónica. En este último caso, se enviarán por ese medio electrónico las respuestas

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

que se adopten, a menos que el interesado solicite expresamente que le sean enviadas por un medio diferente.

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

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

**Parágrafo 1°.** Los funcionarios de los puntos de contacto, o de las divisiones de gestión de asistencia al cliente, o de los grupos internos de trabajo de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias, o de las ventanillas únicas de correspondencia de la U.A.E. Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales DIAN o quienes hagan sus veces, encargados de recepcionar las peticiones verbales presenciales y los funcionarios encargados de atender las líneas telefónicas de atención al cliente dispuestas por la Entidad elaborarán la constancia de radicación de la petición definida en el artículo 3° de esta resolución. Si el peticionario lo solicita, se le entregará o se le hará llegar copia de la constancia de la petición verbal en la medida de lo posible por correo electrónico.

**Parágrafo 2°.** Los funcionarios responsables de atender la ventanilla única de correspondencia en la que se presente la petición tienen la obligación de examinar integralmente la misma, y en ningún caso la estimarán incompleta por falta de requisitos o documentos que no se encuentren dentro del marco jurídico vigente y que no sean necesarios para resolverla.

Los empleados públicos de la Entidad no podrán exigir a los peticionarios, constancias, certificaciones o documentos que ellos mismos posean o que puedan obtener en los archivos de las diferentes dependencias de la U.A.E. Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales DIAN.

**Parágrafo 3°.** La U.A.E. Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales DIAN podrá exigir cuando lo considere necesario y atendiendo a la naturaleza de la petición, que se presente por escrito, siempre y cuando, ponga a disposición de los interesados, formularios y otros instrumentos estandarizados para facilitar su diligenciamiento. En todo caso, los peticionarios no quedarán impedidos para aportar o formular con su petición argumentos, pruebas o documentos adicionales que los formularios por su diseño no contemplen, sin que por su utilización los funcionarios competentes de la U.A.E. Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales DIAN queden relevados del deber de resolver sobre todos los aspectos y pruebas que les sean planteados o presentados más allá del contenido de los formularios.

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

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

causará costo alguno al peticionario.

Tanto en la ventanilla única de correspondencia como en los puntos de contacto o en las divisiones de gestión de asistencia al cliente, o en los grupos internos de trabajo de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias, o quien haga sus veces, y en el portal web de la U.A.E. Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales DIAN, se publicarán en lugar visible a la ciudadanía, los requisitos que deben cumplir aquellas peticiones que conforme a la Ley, tienen un trámite especial.

Cuando la Ley no fije un trámite especial, se adoptará el trámite general que se señala en esta resolución.

**Parágrafo 4°.** El área y los funcionarios responsables de la ventanilla única de correspondencia o la dependencia de la DIAN que haga sus veces, divulgarán y promoverán entre los peticionarios o usuarios la indicación de una dirección de correo electrónico de contacto para recibir la respuesta a sus peticiones, quejas, sugerencias, reclamos, felicitaciones y denuncias, así como el uso del Servicio Informático Electrónico de Peticiones, Quejas, Sugerencias, Reclamos y Denuncias –SIE– de PQSR y Denuncias o el que lo sustituya disponible en la sección de contáctenos y/o en Servicio al Ciudadano de la página Web de la DIAN o el que lo sustituya.

**ARTÍCULO 12. PETICIONES VERBALES EN OTRA LENGUA NATIVA O DIALECTO OFICIAL EN COLOMBIA:** Las personas que hablen una lengua nativa o un dialecto oficial de Colombia pueden presentar peticiones verbales en su lengua o dialecto ante los puntos de contacto, o las divisiones de gestión de asistencia al cliente, o los grupos internos de trabajo de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias, o la ventanilla única de correspondencia, o la dependencia que haga sus veces de la DIAN. Para este fin la entidad debe habilitar mecanismos electrónicos o tecnológicos para grabar estas peticiones y garantizar su presentación, radicación y constancia.

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

**ARTÍCULO 13. 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 U.A.E. Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales DIAN.

Las peticiones presentadas en forma electrónica que sean ingresadas por fuera de las horas de atención al público en el Servicio Informático Electrónico de Peticiones, Quejas, Sugerencias, Reclamos y Denuncias –SIE– de PQSR y Denuncias o el que lo sustituya, tendrán como fecha de recepción la asignada por este servicio y serán atendidas a partir del día hábil siguiente a la fecha de su recibo.

Las peticiones que excepcionalmente sean remitidas al correo institucional de los funcionarios de la entidad, se atenderán en el mismo horario establecido para la atención al público en el Nivel Central y en las Direcciones Seccionales de la U.A.E. Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales DIAN, sin perjuicio de su ingreso al Servicio Informático Electrónico de Peticiones, Quejas, Sugerencias, Reclamos y Denuncias –SIE– de PQSR y

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

Denuncias o el que lo sustituya, mediante el link PQSR y Denuncias disponible en la sección de contáctenos y/o en Servicio al Ciudadano de la página Web de la DIAN o el que lo sustituya y serán atendidas a partir del día hábil siguiente a la fecha de su recibo.

**ARTÍCULO 14. VENTANILLA DE ATENCIÓN PREFERENCIAL:** En los espacios destinados para la recepción de las peticiones la DIAN dispondrá de una ventanilla para atender de manera especial y preferente a personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o con niños de brazos, adultos mayores y en general personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta por circunstancias de condición económica, física o mental.

**Parágrafo 1 °.** La DIAN garantizará un sistema de turnos acorde con las necesidades del servicio y las nuevas tecnologías para una ordenada atención de peticiones, sin perjuicio de lo señalado en el primer inciso de este artículo.

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

**ARTÍCULO 15. TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES.** El tratamiento de los datos personales y protección de la información de quienes presentan verbalmente sus peticiones se someterá a los principios rectores establecidos en el artículo 4° de la Ley 1581 de 2012.

**ARTÍCULO 16. PETICIONES INCOMPLETAS Y DESISTIMIENTO TÁCITO.** En virtud del principio de eficacia, cuando el funcionario de la U.A.E. Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales DIAN competente para responder, constate que una petición ya radicada está incompleta o que el peticionario deba realizar una gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo, y que la actuación pueda continuar sin oponerse a la ley, requerirá por una sola vez al peticionario dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes contado a partir de su comunicación por cualquier medio que disponga la Entidad.

A partir del día siguiente en que el interesado aporte los documentos o informes requeridos, se reactivará el término inicial para resolver la petición; es decir, recibida la respuesta del peticionario se resolverá la solicitud dentro de los siguientes quince (15) diez (10) o treinta (30) días según la clase de petición.

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

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

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

**Parágrafo.** Si el objeto de la solicitud corresponde a temas tributarios, aduaneros o cambiarios se aplicarán las normas sobre notificación personal previstas en: El Estatuto Tributario, Decretos 390 de 2016 o las normas que lo modifiquen, 2245 de 2011, respectivamente; en los demás casos se aplicarán las normas generales de la Ley 1437 de 2011.

**ARTÍCULO 17. DESISTIMIENTO EXPRESO DE LA PETICIÓN.** Los interesados podrán desistir en cualquier tiempo de sus peticiones, sin perjuicio que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada ante la DIAN con el lleno de los requisitos señalados en el artículo 10 de esta resolución y los demás exigidos en el marco jurídico vigente.

No obstante, la dependencia competente de la U.A.E. Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales DIAN podrá continuar de oficio la actuación si lo considera necesario por razones de interés público o seguridad fiscal; en tal caso el funcionario competente para responder expedirá resolución motivada la cual se notificará al peticionario, de acuerdo con lo previsto en: El Estatuto Tributario, Decretos 390 de 2016 o las normas que lo modifiquen, 2245 de 2011, cuando quiera que el objeto de la petición corresponda a temas tributarios, aduaneros o cambiarios respectivamente; en los demás casos se aplicarán las normas generales de la Ley 1437 de 2011. Contra esta resolución no procede ningún recurso en sede administrativa.

**ARTÍCULO 18. PETICIONES IRRESPECTUOSAS.** De acuerdo con la definición contenida en el artículo 3° de esta resolución, las peticiones irrespetuosas deben rechazarse por parte del funcionario de la DIAN competente para responder, mediante resolución motivada con expresión concreta de las razones del rechazo. Contra esta resolución procede únicamente el recurso de reposición.

**ARTÍCULO 19. PETICIONES OSCURAS.** De acuerdo con la definición contenida en el artículo 3° de esta resolución este tipo de petición se devolverá al interesado para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días hábiles siguientes. En caso de no corregirse o aclararse, se archivará la petición dejando constancia de la misma en el expediente.

**Parágrafo.** En ningún caso se devolverán peticiones que se consideren inadecuadas o incompletas según las definiciones contenidas en el artículo 3° de esta resolución

**ARTÍCULO 20 PETICIONES REITERATIVAS.** De acuerdo con la definición contenida en el artículo 3° de esta resolución respecto de este tipo de peticiones el funcionario de la DIAN competente para responder podrá remitirse a las respuestas anteriores, salvo que se trate de derechos imprescriptibles, o de peticiones que se hubieren negado por no acreditar requisitos, siempre que en la nueva petición se subsanen.

**ARTÍCULO 21. PETICIONES ANÓNIMAS.** De acuerdo con la definición contenida en el artículo 3° de esta resolución las respuestas a las peticiones anónimas deben notificarse mediante aviso en el sitio Web de la DIAN e incluir mecanismos de búsqueda por número de identificación personal, vale decir por número de cédula o NIT, o por el número de radicación de la petición asignado por SIE- de PQSR y Denuncias o el que lo sustituya.

**ARTÍCULO 22. AUTORIDAD SIN COMPETENCIA.** Si la U.A.E. Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales DIAN a quien se dirige la petición no es la autoridad competente, el funcionario del punto de contacto, o de la división de gestión de asistencia al cliente, o del grupo interno de trabajo de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias, o



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

de la ventanilla única de correspondencia de la U.A.E. Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales DIAN o quien hagan sus veces, informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente; o el funcionario encargado de la gestión de la petición dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al de la recepción, si el peticionario obró por escrito.

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

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

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

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

**ARTÍCULO 23. DIRECCIONAMIENTO INTERNO DE LA PETICIÓN, QUEJA, SUGERENCIA RECLAMO, FELICITACIÓN Y/O DENUNCIA.** Si la solicitud es competencia de la U.A.E. Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales DIAN, pero es recibida inicialmente por una dependencia o funcionario que no es el competente para resolver el asunto, debe remitirla inmediatamente a quien deba atenderla de acuerdo con las competencias asignadas, de lo cual se informará al interesado.

En atención a que toda petición, queja, sugerencia reclamo, felicitación y / o denuncia independientemente del canal de atención utilizado por el peticionario, debe ingresarse y tramitarse a través del Servicio Informático Electrónico de Peticiones, Quejas, Sugerencias, Reclamos y Denuncias –SIE– de PQSR y Denuncias o el que lo sustituya, mediante el link PQSR y Denuncias disponible en la sección de contáctenos y/o en Servicio al Ciudadano de la página Web de la DIAN o el que lo sustituya, la remisión a la dependencia competente se deberá realizar a más tardar dentro de los dos (2) días hábiles siguientes a su asignación por el sistema, indicando el fundamento jurídico por el cual no se tiene competencia, señalando a su vez qué área tiene la competencia para tal fin de acuerdo con la normatividad interna de funciones de la entidad.

En casos de contingencia en el servicio, se atenderá a lo dispuesto en el primer inciso de este artículo; cuando el servicio se restablezca o estabilice, el funcionario competente para dar respuesta ingresará la petición en el Servicio Informático Electrónico de Peticiones, Quejas, Sugerencias, Reclamos y Denuncias –SIE– de PQSR y Denuncias o el que lo sustituya, mediante el link PQSR y Denuncias disponible en la sección de contáctenos y/o en Servicio al Ciudadano de la página Web de la DIAN o el que lo sustituya.

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

Cuando la petición se haya presentado por escrito en forma física o litográfica, los documentos físicos se enviarán a la dependencia competente de acuerdo con el procedimiento adoptado por el área de Comunicaciones Oficiales de la DIAN o la dependencia que haga sus veces.

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

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

**Parágrafo.** Las peticiones escritas que sean recibidas en dependencias de la DIAN diferentes a la ventanilla única de correspondencia o en las sedes de la Defensoría del Contribuyente y el Usuario Aduanero, a nivel nacional, que no sean de su competencia sino de otras dependencias de la DIAN, deberán incluirse en el Servicio Informático Electrónico de Peticiones, Quejas, Sugerencias, Reclamos y Denuncias –SIE– de PQSR y Denuncias o el que lo sustituya, mediante el link PQSR y Denuncias disponible en la sección de contáctenos y/o en Servicio al Ciudadano de la página Web de la DIAN o el que lo sustituya.

Además, deben enviarse con indicación del número de solicitud asignado por el SIE de PQSR y Denuncias a la ventanilla única de correspondencia o la dependencia que haga sus veces, en el Nivel Central o de la Dirección Seccional que corresponda.

### CAPÍTULO III

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

**ARTÍCULO 24. RESPUESTA A LAS PETICIONES.** La respuesta a las peticiones presentadas ante la DIAN, deberá cumplirse dentro los tiempos de ley, atendiendo calidad en su presentación, con pronunciamientos de fondo, de manera precisa y clara, congruente, acorde con lo solicitado y comunicada al peticionario.

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

**Parágrafo 1º.** Cuando la respuesta a la petición, enviada a la dirección física informada sea devuelta por cualquier causa, se aplicarán en lo pertinente las normas previstas en: el Estatuto Tributario, Decretos 390 de 2016 y las disposiciones que lo modifique y 2245 de 2011, cuando quiera que el objeto de la petición corresponda a temas tributarios, aduaneros o cambiarios, respectivamente; en los demás casos se aplicarán las normas generales de la Ley 1437 de 2011.

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

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

No será necesario dejar constancia ni radicar el derecho de petición de información cuando la respuesta al peticionario consista en una simple orientación del servidor público, acerca del lugar al que aquel puede dirigirse para obtener la información solicitada.

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

**Parágrafo 4°.** Cuando la petición radicada corresponda a un procedimiento regulado en leyes especiales, el funcionario competente ante quien se radicó la solicitud le comunicará este hecho al peticionario.

**ARTÍCULO 25. INTERVENCIÓN DE TERCEROS.** Cuando el funcionario de la DIAN competente para responder la petición advierta que terceras personas puedan resultar directamente afectadas por la decisión, les comunicará la existencia de la actuación, el objeto de la misma y el nombre del peticionario si lo hubiere, para que puedan constituirse como parte y hacer vales sus derechos.

Si el objeto de la petición corresponde a temas tributarios, aduaneros o cambiarios, se aplicarán en lo pertinente las normas sobre comunicaciones, previstas en: el Estatuto Tributario, Decretos 390 de 2016 y las disposiciones que lo modifique y 2245 de 2011; en los demás casos se aplicarán las normas generales de la Ley 1437 de 2011.

Cuando se trate de terceros indeterminados la respuesta se publicará en la página web de la DIAN.

**ARTÍCULO 26. RESPUESTA A PETICIONES DE INFORMACIÓN SIMILARES.** Cuando más de diez (10) personas formulen peticiones de información análogas, el funcionario de la U.A.E Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales DIAN competente para responder dará una respuesta unificada que se publicará en la página web de la Entidad y entregará copias de la misma a quienes las soliciten.

**ARTÍCULO 27. FORMATOS DE RESPUESTA A LAS PETICIONES.** Para la respuesta a las peticiones, quejas, sugerencias reclamos, felicitaciones y denuncias que no tengan un procedimiento especial, se utilizarán los formatos y plantillas oficiales publicados y avalados por el Sistema de Gestión de Calidad y Control Interno y registrarse en el Servicio Informático Electrónico de Peticiones, Quejas, Sugerencias, Reclamos y Denuncias –SIE– de PQSR y Denuncias o el que lo sustituya.

**ARTÍCULO 28. SUSCRIPCIÓN DE LA RESPUESTA.** Las respuestas a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, serán suscritas por los jefes de las dependencias competentes, de acuerdo con sus funciones o por los funcionarios delegados mediante acto administrativo.

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

**Parágrafo.** La respuesta a la solicitud realizada por intermedio del Servicio Informático Electrónico de Peticiones, Quejas, Sugerencias, Reclamos y Denuncias –SIE– de PQSR y Denuncias o el que lo sustituya, indicará que quien la suscribe es el jefe de la dependencia responsable o su delegado y señalará el funcionario encargado de la proyección de la respuesta.

Los jefes o superiores inmediatos de las áreas o dependencias de la DIAN competentes para resolver la petición implementarán los mecanismos de autocontrol necesarios en relación con los funcionarios que elaboran los proyectos de respuestas.

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

**29. RESPUESTA A CARGO DE VARIAS DEPENDENCIAS.** Si la respuesta a la petición es competencia de varias dependencias de la DIAN los funcionarios de las divisiones o grupos internos de trabajo de gestión y asistencia al cliente o quienes hagan sus veces en las direcciones seccionales y de la Coordinación del Servicio de Quejas, Reclamos y Sugerencias o de la dependencia que haga sus veces en el Nivel Central, asignarán la petición a cada una de las áreas de acuerdo con sus competencias quienes deberán dar respuesta salvo norma especial, dentro del término previsto en el artículo 30 de esta resolución.

Si la petición que debe ser resuelta por varias dependencias de la DIAN no puede ingresarse en el Servicio Informático Electrónico de Peticiones, Quejas, Sugerencias, Reclamos y Denuncias –SIE– de PQSR y Denuncias o el que lo sustituya, el funcionario de la DIAN competente para responder quien recibe la petición remitirá 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 al buzón electrónico de la Coordinación del Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias en el Nivel Central o la dependencia que haga sus veces, 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 decidir.

**ARTÍCULO 30. TÉRMINOS PARA RESOLVER LAS DISTINTAS MODALIDADES DE PETICIONES.** La respuesta a las peticiones se emitirá en los plazos señalados en la Constitución Política, el Título II de la Ley 1437 de 2011, sustituido por el artículo 1° de la Ley 1755 de 2015 o aquella que la modifique o sustituya, y demás normas que los establezcan, así:

1. El plazo general para responder una petición es dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de su recepción.
2. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días hábiles siguientes.

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

3. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta o solicitud de interpretación de las normas relacionadas con el ejercicio de funciones y asuntos de competencia de la U.A.E. Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales DIAN, deberán resolverse dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a su recepción.
4. Las solicitudes de los congresistas se responderán dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a su recepción.
5. Las peticiones de información o de documentos por parte de otra autoridad pública se resolverá en un término no mayor de diez (10) días hábiles siguientes a su recepción.

En los demás casos, se resolverán las solicitudes dentro de los plazos previstos en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011 sustituido por el artículo 1° de la Ley 1755 de 2015 o aquella que la modifique o sustituya.

6. Las que tengan previsto un procedimiento especial en la ley o en el reglamento se regirán por los términos allí señalados.

**Parágrafo 1°.** La falta de atención a las peticiones y a los términos para resolver, la contravención a las prohibiciones y el desconocimiento de los derechos de las personas de que trata la Ley 1437 de 2011, sustituida en lo pertinente por el artículo 1° de la Ley 1755 de 2015 y la presente Resolución, constituirán falta para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario.

**Parágrafo 2°.** Los jefes o el superior inmediato del área o dependencia de la DIAN competente para responder las peticiones, realizarán el seguimiento respectivo, para verificar el cumplimiento de los requisitos establecidos para las respuestas brindadas a los peticionarios.

**ARTÍCULO 31. DERECHO DE TURNO:** Las dependencias competentes para resolver las peticiones respetarán y garantizarán estrictamente el orden de su presentación y radicación, salvo prelación legal o urgencia manifiesta de conformidad con lo previsto en el artículo 32 de esta resolución.

**ARTÍCULO 32. ATENCIÓN PRIORITARIA DE PETICIONES.** La U.A.E Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales DIAN dará atención prioritaria a las peticiones presentadas por menores de edad y aquellas relacionadas con el reconocimiento de un derecho fundamental cuando deban ser resueltas para evitar un perjuicio irremediable al peticionario, quien deberá probar sumariamente la titularidad del derecho y el riesgo de perjuicio invocados.

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

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

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

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

**ARTÍCULO 33. PRÓRROGA DEL TÉRMINO PARA RESOLVER.** Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos señalados en el artículo 30 de esta resolución el área de la DIAN competente para decidirla, deberá informar de inmediato esta circunstancia al peticionario y en todo caso antes del vencimiento del término señalado en la ley, expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta.

En virtud de los principios de eficacia y celeridad con el objetivo de resolver de fondo la solicitud del peticionario, la ampliación del término no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

Acorde con lo anterior cuando no sea posible resolver en quince (15), diez (10) o treinta (30) días según se trate de la clase de petición, se le debe informar al peticionario antes del vencimiento de tales plazos indicándole que se resolverá en un plazo adicional que no podrá exceder de quince (15), diez (10) o treinta (30) días respectivamente.

**Parágrafo 1°.** No se considera prórroga del término para resolver cuando no se le informe esta circunstancia al peticionario antes del vencimiento del término legal para resolver. En tal caso, la petición debe responderse dentro de los términos establecidos en el artículo 30 de la presente resolución, so pena de la acción disciplinaria que corresponda.

El funcionario de la DIAN competente para resolver podrá dar varias respuestas parciales, pero la ampliación o prórroga del término solo se aplicará en una única oportunidad contada desde la primera vez que se informe al interesado sobre los motivos de la demora.

**Parágrafo 2°.** Los jefes o superiores inmediatos responsables de cada dependencia de la DIAN verificarán que se le informe al peticionario el plazo razonable en que se resolverá de fondo la solicitud y se le expliquen las razones de la demora las cuales deberán corresponder a situaciones reales dentro de la entidad.

**ARTÍCULO 34. SUSPENSIÓN DEL TÉRMINO PARA RESOLVER:** Cuando se presente alguna de las causales de conflicto de intereses y de recusación señaladas en el artículo 11 de la Ley 1437 de 2011 o aquella que lo modifique o sustituya, los términos para responder señalados en esta resolución se suspenderán durante el trámite de los impedimentos y recusaciones previsto en el artículo 12 ibídem.

**ARTÍCULO 35. SILENCIO NEGATIVO.** De conformidad con lo previsto en el artículo 83 de la Ley 1437 de 2011, transcurridos tres (3) meses contados a partir de la presentación de una petición ante la U.A.E. Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales DIAN sin que se haya notificado decisión que la resuelva, se entenderá que ésta es negativa.

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

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

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

**ARTÍCULO 36. INFORMACIONES Y DOCUMENTOS RESERVADOS.** Sólo tendrán carácter reservado las informaciones y documentos expresamente sometidos a reserva por la Constitución o la Ley, tales como:

1. Los protegidos por el secreto comercial o industrial,
2. Los relacionados con la defensa o seguridad nacionales,
3. Los amparados por el secreto profesional,
4. Los que involucren derechos a la privacidad e intimidad de las personas, incluidas en las hojas de vida, la historia laboral y los expedientes pensionales y demás registros de personal que obren en los archivos de la U.A.E. Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales DIAN.
5. Los relativos a las condiciones financieras de las operaciones de crédito público y tesorería que realice la Nación, así como a los estudios técnicos de valoración de los activos de la Nación. Estos documentos e informaciones estarán sometidos a reserva por un término de seis (6) meses contados a partir de la realización de la respectiva operación,
6. La información y documentos de los asuntos de competencia de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales, de la manera como se establece en el capítulo III de la Circular 000001 del 14 de enero de 2013, o el acto administrativo que la modifique, sustituya o derogue.
7. Las demás que señale la Constitución y la Ley.

**ARTÍCULO 37. RECHAZO DE LAS PETICIONES DE INFORMACIÓN POR MOTIVO DE RESERVA.** Toda decisión del funcionario de la U.A.E. Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales DIAN competente para responder que rechace una petición de información o documentos será motivada, indicará en forma precisa las disposiciones constitucionales o legales que impiden la entrega de las mismas, y deberá notificarse al peticionario, de acuerdo con lo previsto en: el Estatuto Tributario, Decretos 390 de 2016 y las disposiciones que lo modifiquen, 2245 de 2011 cuando quiera que el objeto de la petición corresponda a temas tributarios, aduaneros o cambiarios; en los demás casos se aplicarán las normas generales de la Ley 1437 de 2011.

Contra la decisión que rechace la petición de informaciones o documentos por motivos de reserva legal no procede recurso alguno, salvo lo previsto en el artículo siguiente de la presente resolución.

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

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

**ARTÍCULO 38. INSISTENCIA DEL SOLICITANTE EN CASO DE RESERVA.** Si la persona interesada insistiere en su petición de información o de documentos de carácter reservado, corresponderá al Tribunal Administrativo con jurisdicción en el lugar donde se encuentren los documentos, decidir en única instancia si se niega o se acepta, total o parcialmente, la petición formulada.

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

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

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

**ARTÍCULO 39. INAPLICABILIDAD DE LAS EXCEPCIONES.** El carácter reservado de una información o de los documentos que reposen en la U.A.E. Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales DIAN, no será oponible a las autoridades judiciales ni a las autoridades administrativas que, siendo constitucional o legalmente competentes para ello, los soliciten para el debido ejercicio de sus funciones. Corresponde a dichas autoridades asegurar la reserva de las informaciones y documentos que lleguen a conocer en desarrollo de lo previsto en este artículo.

### TÍTULO III

#### REGLAS ESPECIALES PARA CIERTAS MODALIDADES DE PETICIONES

#### CAPÍTULO I

#### QUEJAS, SUGERENCIAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS

**ARTÍCULO 40. REQUISITOS MÍNIMOS DE LAS QUEJAS Y DENUNCIAS.** Sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 11 de esta resolución las quejas y denuncias presentadas ante la U.A.E. Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales DIAN, deben contener como mínimo la siguiente información:

1. Lugar en que se presenta la queja o denuncia, departamento, ciudad/municipio.
2. Nombre o nombres, de los presuntos responsables de la conducta irregular.



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

3. Lugar, Departamento, Ciudad/Municipio de ocurrencia de los hechos.
4. Fecha y hora de los hechos que motivan la queja o denuncia.
5. Descripción de los hechos ocurridos.
6. Relación de documentos, si los anexa.

**ARTÍCULO 41. REQUISITOS MÍNIMOS DE LOS RECLAMOS.** Sin perjuicio de lo previsto en el artículo 11 de esta resolución los reclamos presentados ante la U.A.E. Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales DIAN, deben contener como mínimo la siguiente información:

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

**ARTÍCULO 42. REQUISITOS MÍNIMOS DE LAS SUGERENCIAS.** Sin perjuicio de lo previsto en el artículo 11 de esta resolución las sugerencias presentadas ante la U.A.E. Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales DIAN, debe contener como mínimo la siguiente información:

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

**ARTÍCULO 43. PRESENTACIÓN DE LAS QUEJAS, SUGERENCIAS RECLAMOS, FELICITACIONES Y DENUNCIAS.** Para la presentación de las quejas, sugerencias reclamos y denuncias se atenderá a lo dispuesto en el artículo 9° de la presente resolución.

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

**ARTÍCULO 44. TÉRMINO DE RESPUESTA PARA LAS QUEJAS, SUGERENCIAS RECLAMOS, FELICITACIONES Y DENUNCIAS.** Salvo norma especial, el término de respuesta para las quejas, sugerencias reclamos, felicitaciones y denuncias será el dispuesto en el numeral 1 del artículo 29 de la presente resolución.

#### TÍTULO IV

#### OTRAS DISPOSICIONES

**ARTÍCULO 45.** Los aspectos no contemplados en la presente resolución, se regirán por lo dispuesto en las Leyes 1437 del 18 de enero de 2011 Parte Primera por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, 1755 del 30 de junio de 2015 por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un Título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, el Decreto Reglamentario 1166 del 19 de julio de 2016 por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente, y las demás normas reglamentarias que expida la U.A.E. Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales DIAN.

**46. PUBLICACIONES, CITACIONES, COMUNICACIONES Y NOTIFICACIONES:** Se aplicarán en lo pertinente las normas previstas en: el Estatuto Tributario, Decretos 390 de 2016 y las disposiciones que lo modifique y 2245 de 2011, cuando quiera que el objeto de la petición corresponda a temas tributarios, aduaneros o cambiarios, respectivamente; en los demás casos se aplicarán las normas generales de la Ley 1437 de 2011.

**Parágrafo.** La notificación electrónica se efectuará de acuerdo con la reglamentación que para el efecto expida el Gobierno Nacional y las instrucciones internas que expida la U.A.E. Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales DIAN las cuales deben estar en concordancia con el marco jurídico vigente aplicable al derecho de petición.

**ARTÍCULO 47. REPRODUCCIÓN DE DOCUMENTOS.** En ningún caso el precio de las copias podrá exceder el valor de la reproducción. Los costos de la expedición de las copias correrán por cuenta del interesado en obtenerlas.

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

**ARTÍCULO 48 EXAMEN DE EXPEDIENTES.** Para el examen y expedición de fotocopias de los documentos que conformen los expedientes, deberán atenderse las disposiciones que regulan el acceso en cada caso.

Para el efecto, cada dependencia donde reposen los expedientes, designará un empleado público encargado de mostrarlos y tramitar la solicitud de copias, conforme con las disposiciones que regulan el acceso en cada caso y fijará el horario en que se atenderán dichas peticiones.

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

**ARTÍCULO 49. INFORMES DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS RECLAMOS, FELICITACIONES Y DENUNCIAS.** Las dependencias que tramiten peticiones, quejas sugerencias, reclamos, felicitaciones y denuncias, deberán incluir en sus informes de gestión trimestral establecidos por la DIAN, el análisis y comportamiento periódico de estas peticiones, con el fin de identificar mejoras en la prestación de los servicios, la calidad y la oportunidad de las respuestas.

**ARTÍCULO 50. IMPLEMENTACIÓN DE ESTÁNDARES ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE.** La Dirección de Gestión de Recursos y Administración Económica y la Dirección de Gestión Organizacional, o las dependencias que hagan sus veces, proporcionarán los recursos tecnológicos, físicos y humanos que se requieran para el debido cumplimiento y aplicación de lo señalado en el modelo de estrategias para la construcción del plan anticorrupción y de atención al ciudadano, desarrollado en virtud de lo dispuesto en los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011 o el que lo modifique o sustituya.

**ARTÍCULO 51. OPTIMIZACIÓN DE PROCESOS.** En virtud de los principios señalados en el artículo 2° en concordancia con el artículo 29 de la presente resolución la Dirección de Gestión de Recursos y Administración Económica y la Dirección de Gestión Organizacional, o las dependencias que hagan sus veces, proporcionarán los recursos tecnológicos, físicos y humanos que se requieran para la optimización de la gestión oportuna de las peticiones con el fin de mitigar el riesgo de dilaciones injustificadas cuando se requiere la intervención de varias dependencias al interior de la Entidad.

**ARTÍCULO 52. VIGENCIA.** La presente resolución rige desde la fecha de su publicación y deja sin efectos la Resolución 0007614 del 05 de agosto de 2010 y demás disposiciones que le sean contrarias.

**PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE.**

Dada en Bogotá D. C., a los

**SANTIAGO ROJAS ARROYO**  
Director General

Proyectó: Erika Armenta Cruz – Subdirección de Gestión de Asistencia al Cliente  
Ana Silvia Ríos Chicuazuque – Subdirección de Gestión de Asistencia al Cliente  
Revisó: Adriana del Pilar Solano Cantor – Subdirectora de Gestión de Asistencia al Cliente  
Andrea Liliana Torres Galindo – Coordinadora del Sistema de QRS  
María Helena Caviedes Camargo – Dirección de Gestión Jurídica  
Aida Patricia Burbano Mora- Subdirección de Gestión de Normativa y Doctrina  
Aprobó: Cecilia Rico Torres – Directora de Gestión de Ingresos  
Liliana Andrea Forero Gómez - Directora de Gestión Jurídica