**PQSR Y DENUNCIAS**

Encuentra toda la información general del Servicio de Quejas, Reclamos, Sugerencias, Glosario, Marco Normativo y Preguntas

Ten en cuenta que en el Sistema PQSRD **no se gestionan recursos, revocatorias tutelas y otras actuaciones que tienen procedimiento legal especial.**Tampoco excepciones a mandamientos de pago, prescripciones, respuestas a requerimientos ordinarios o especiales, pliegos de cargos, allegar pruebas, acuerdos de pago, terminaciones por mutuo acuerdo ni conciliaciones. Para todas estas actuaciones la Entidad ha habilitado ventanillas de atención en todas las Direcciones Seccionales del país y en el Nivel Central así como buzones institucionales autorizados.  No utilices el Sistema de PQSRD para dar respuesta informativa o aclaratoria respecto de campañas de programas seleccionados.

El Servicio de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias - Sistema PQSRD es el canal virtual habilitado por la DIAN en la página web para recibir los derechos de petición según la Ley 1755 de 2015.

**INGRESA**[**AQUÍ**](https://muisca.dian.gov.co/WebSolicitudesexternas/DefMenuSolicitudNS.faces)**PARA ENVIAR TU QUEJA, RECLAMO, SUGERENCIA, PETICIÓN O FELICITACIÓN**

Apreciado ciudadano(a)

El Servicio de Peticiones, Quejas, Sugerencias, Reclamos y Denuncias - Sistema PQSRD, es el canal virtual habilitado por la DIAN, en la página web, para recibir los derechos de petición según la Ley 1755 de 2015. En este Servicio puedes formular tu solicitud, de manera respetuosa, la cual será atendida de acuerdo con los lineamientos establecidos en la Resolución 17 del 26 de marzo de 2018.​

Ten en cuenta estos puntos en el momento de realizar tu solicitud:

**1. ASUNTO:**Los temas que le competen a la DIAN son **Impuestos, Aduanas y Cambios a Nivel Nacional**.

**2. EXCEPCIONES:** Si tu petición está relacionada con **recursos, revocatorias, tutelas y otras actuaciones que tienen procedimiento legal especial**, no se gestiona por el Sistema PQSRD. Por ello, te invitamos a verificar si tu solicitud se refiere a un trámite específico y consultar los mecanismos o servicios en línea dispuestos para el mismo. También, la Entidad ha habilitado ventanillas de atención　en todas las Direcciones Seccionales y en el Nivel Central así como buzones institucionales autorizados.

* En cuanto al procedimiento de devoluciones, no se tramitan por este buzón el cierre de casos, consignación de dineros, comunicación de resolución de inadmisión y de aceptación.
* Otras actuaciones que no se deben allegar por este medio son las excepciones a mandamientos de pago, prescripciones, respuestas a requerimientos ordinarios o especiales, pliegos de cargos, allegar pruebas, acuerdos de pago, terminaciones por mutuo acuerdo ni conciliaciones.
* No utilices el SIE PQSRD para dar respuesta informativa o aclaratoria respecto de campañas de programas seleccionados.

**3. TÉRMINOS DE RESPUESTA:** Durante la Emergencia Sanitaria, la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales se acoge a los　términos　establecidos en el Decreto 491 de 2020.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ​**Categoría Documental** | **Términos Ley 1755 de 2015** | **​Términos de respuesta en días hábiles****Ajuste según decreto 491 de 2020** |
| ​Consulta | 30 | 35 |
| ​Denuncia | 15 | 30​ |
| ​No competencia | 5 | ​5 |
| ​Petición de Información | 10 | ​20 |
| ​Petición de Interés General | 15 | ​30 |
| ​Petición de Interés Particular | 15 | ​30 |
| ​Queja | 15 | ​30 |
| ​Reclamo | 15 | ​30 |
| ​Solicitud de Copias | 10 | ​20 |
| Sugerencia​ | 15 | 30​ |
| ​Felicitación | 15 | ​30 |

**VERIFICA:**Antes de enviar tu solicitud, consulta nuestra sección de preguntas frecuentes con el fin de verificar si ésta ya se encuentra resuelta.

Link: <https://www.dian.gov.co/atencionciudadano/infoconsulta/Paginas/PreguntasFrecuentes.aspx>

**SEGUIMIENTO:**Si ya realizaste una PQRSD, no la reiteres, espera la respuesta o consúltala con tu número de radicado en el Sistema PQSRD:

<https://muisca.dian.gov.co/WebSolicitudesexternas/DefMenuSolicitudNS.faces>

Finalmente, recuerda siempre suministrar tu correo electrónico a fin de facilitar la comunicación con la Entidad.

* [**Presentación del Servicio**](https://www.dian.gov.co/atencionciudadano/contactenos/Denuncias/Presentaci%C3%B3n%20del%20Servicio.pdf)
* [**Cartilla Instruccional**](https://www.dian.gov.co/atencionciudadano/contactenos/Denuncias/CT-AC-0004.pdf)
* [**Paso a Paso Servicio PQSR**](https://www.dian.gov.co/atencionciudadano/contactenos/Denuncias/Paso%20a%20Paso%20Servicio%20PQSR.pdf)
* [**Respuestas a PQSR Anónimos**](https://www.dian.gov.co/atencionciudadano/contactenos/Paginas/Anonimos_PQRS.aspx)
* [**¿Cómo realizar una solicitud y denuncias a través del servicio virtual?**](https://youtu.be/eN-SAVM_TOQ)
* **Información redes sociales:**
	+ [**Twitter**](https://twitter.com/DIANColombia/status/1251171419750350851)