

## RESOLUCIÓN 7614 DE 2010

(agosto 5)

Diario Oficial No. 47.796 de 9 de agosto de 2010

### DIRECCIÓN DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES

Por medio de la cual se reglamenta el derecho de petición y la presentación y trámite de quejas, reclamos y sugerencias en la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales.

EL DIRECTOR GENERAL DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES,

en uso de las facultades legales que le confiere el artículo [32](#) del Código Contencioso Administrativo, numeral 19 del artículo [34](#) de la Ley 734 de 2002, numerales 19 del artículo 3o y 12 del artículo 6o del Decreto 4048 de 2008, y

#### CONSIDERANDO:

Que la Constitución Política en los artículos [23](#) y [74](#), y el Código Contencioso Administrativo en su Título I consagran el derecho de petición para todas las personas ante las autoridades administrativas;

Que el artículo [55](#) de la Ley 190 de 1995, dispone que las quejas y reclamos se resolverán o contestarán siguiendo los principios, términos y procedimientos dispuestos en el Código Contencioso Administrativo para el ejercicio del derecho de petición.

Que de acuerdo con lo previsto en el artículo 1o de la Ley 58 de 1982, la Procuraduría General de la Nación deberá impartir aprobación al Reglamento que elabore la respectiva entidad, para el trámite interno de las peticiones.

#### RESUELVE:

#### TÍTULO I.

#### DEL DERECHO DE PETICIÓN.

ARTÍCULO 1o. DERECHO DE PETICIÓN. Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas ante la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales por motivos de interés general o particular y a obtener pronta solución.



ARTÍCULO 2o. REQUISITOS MÍNIMOS. Toda petición debe contener, por lo menos, los siguientes requisitos:

1. Designación de la autoridad a la cual se dirigen.
2. Nombres y apellidos completos del solicitante o de su representante o apoderado si es el caso.
3. Indicación del documento de identidad.
4. Dirección del peticionario o de su representante o apoderado si es el caso.

5. Indicación clara del objeto de la petición.
6. Razones en que se fundamenta la petición.
7. Relación de los documentos que se adjunten, y
8. Firma del peticionario o de su representante o apoderado si es el caso.

Para ciertas peticiones, se pueden establecer requisitos adicionales según la naturaleza de la petición. En este evento deben publicarse en las dependencias correspondientes, en un lugar visible al público.

Los empleados públicos no podrán exigir a los ciudadanos constancias, certificaciones o documentos que ellos mismos posean o que puedan obtener en los archivos de las diferentes dependencias de la Entidad.

La Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales podrá exigir que algunas peticiones se formulen por escrito e incluso se utilicen formatos que para el efecto se adopten.



**ARTÍCULO 3o. CLASIFICACIÓN.** De acuerdo con la finalidad perseguida, las peticiones se clasificarán 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 resolución del asunto interese al peticionario o a un grupo de personas determinadas.
- c) De Información: Aquella a través de la cual se pretende el acceso a la información sobre las actuaciones de la Entidad o sobre los documentos relativos a las funciones de su competencia, siempre que estos no tengan carácter reservado de acuerdo con las disposiciones legales.
- 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 Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales.



**ARTÍCULO 4o. FORMULACIÓN DE PETICIONES.** Las peticiones se pueden formular de forma verbal o escrita a través de los medios que disponga la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales para el efecto, tales como líneas telefónicas, fax y servicios informáticos electrónicos dispuestos para ello. Las autoridades de la DIAN podrán exigir, en forma general, que ciertas peticiones se formulen por escrito.

Cada dependencia de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales, fijará en lugar visible al público los requisitos que deben cumplir aquellas peticiones, que conforme a la ley, tienen un trámite especial.

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

Peticiones verbales. Son aquellas formuladas de manera verbal por cualquier persona ante la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales; se exceptúan las que conforme con los

reglamentos deban presentarse por escrito.

Peticiones escritas. Son aquellas elevadas en forma escrita y recibidas a través de los medios y por los canales de servicio que disponga la Entidad.

#### DERECHO DE PETICIÓN EN INTERÉS GENERAL Y PARTICULAR.



**ARTÍCULO 5o. PETICIONES COMPLETAS.** Las peticiones que se presenten en debida forma ante la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales, sobre aspectos de su competencia ya sean en interés general o particular, se resolverán dentro de los quince (15) días siguientes a su recibo.

Cuando no fuere posible resolver la petición en dicho plazo, se deberá informar así al interesado expresando los motivos de la demora y señalando a la vez la fecha en que se resolverá o dará respuesta.



**ARTÍCULO 6o. PETICIONES INCOMPLETAS.** Cuando una petición no se acompañe de los documentos o informaciones necesarias, en el acto de recibo se le indicará al peticionario los que falten; si insiste en que se radique, se le recibirá la petición dejando constancia expresa de las advertencias que le fueron hechas.

El empleado que recibe una petición verbal debe tomar nota escrita de los puntos anteriormente señalados, para proceder a la radicación. Este deber se omite si dentro de la organización institucional se puede responder la petición verbalmente y en el mismo instante en que se realiza.



**ARTÍCULO 7o. SOLICITUD DE INFORMACIÓN O DOCUMENTOS ADICIONALES.** Si las informaciones o documentos que proporcione el interesado al iniciar una actuación administrativa no son suficientes para decidir, se le requerirá, por una sola vez, con toda precisión y en la misma forma verbal o escrita en que haya actuado, el aporte de lo que haga falta.

Este requerimiento interrumpirá los términos establecidos para que las autoridades competentes en la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales decidan. Desde el momento en que el interesado aporte nuevos documentos o informaciones con el propósito de satisfacer el requerimiento, comenzarán otra vez a correr los términos, pero en adelante, las respectivas autoridades no podrán pedir más complementos, y decidirán con base en aquello de que dispongan.



**ARTÍCULO 8o. EMPLEADO INCOMPETENTE.** Si el empleado a quien se dirige la petición, o ante quien se cumple el deber legal de solicitar que inicie la actuación administrativa, no es el competente, deberá informarlo en el acto al interesado, si este actúa verbalmente; o dentro del término de diez (10) días, a partir de la recepción si obró por escrito; en este último caso el empleado a quien se hizo la petición deberá enviar el escrito, dentro del mismo término, al competente, y los términos establecidos para decidir se ampliarán en diez (10) días.

Cuando por razones de competencia una petición deba ser resuelta por varias dependencias de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales, 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.



ARTÍCULO 9o. SUSPENSIÓN DE LOS TÉRMINOS PARA RESOLVER. Los términos para resolver las peticiones presentadas ante la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales, se suspenderán en los casos previstos en la ley y también en los siguientes casos:

- Mientras se decide el impedimento de una autoridad o por recusación interpuesta ante el área competente y por las causales del artículo [30](#) del Código Contencioso Administrativo.

#### DE LAS PETICIONES DE INFORMACIÓN.



ARTÍCULO 10. INFORMACIÓN GENERAL. La información de interés general, será de fácil acceso para todas las personas, deberá estar actualizada y comprenderá:

- Las normas que les dan origen y definen sus funciones o su naturaleza y estructura si es el caso.

- Las oficinas para formular consultas, entregar y recibir documentos y bienes y conocer las decisiones.

- Los métodos, procedimientos, formularios y sistemas para el trámite de los diversos asuntos, y los organigramas y manuales de funciones.

Cualquier persona tiene derecho a pedir y obtener copia de los anteriores documentos.



ARTÍCULO 11. INFORMACIÓN ESPECIAL Y PARTICULAR. Toda persona tiene derecho a consultar los documentos que reposen en las oficinas públicas y a que se les expida copia de los mismos, siempre que dichos documentos no tengan el carácter de reservado conforme con la Constitución o la ley, o no hagan relación a la defensa o seguridad nacional.



ARTÍCULO 12. TÉRMINO. Las peticiones de información a que se refiere el artículo anterior deberán ser resueltas dentro de los diez (10) días hábiles siguientes al recibo de la solicitud por el competente para darle trámite, si en ese lapso no se ha dado respuesta se entenderá para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y el documento será entregado dentro de los tres (3) días inmediatamente siguientes. El empleado renuente será sancionado según lo dispone el artículo [22](#) del Código Contencioso Administrativo, en concordancia con el numeral 49 del artículo [48](#) e inciso 3o del artículo [50](#) de la Ley 734 de 2002.



ARTÍCULO 13. TRÁMITE PREFERENTE. Si la solicitud de copia o fotocopia de documentos la hace un periodista acreditado en la fecha, se tramitará con carácter preferente.



ARTÍCULO 14. Las peticiones de información resueltas en forma negativa se notificarán en forma personal al interesado y al Ministerio Público. Si la persona interesada insistiere en su solicitud el empleado respectivo enviará la documentación correspondiente al Tribunal de lo Contencioso Administrativo conforme con lo previsto en el artículo [21](#) de la Ley 57 de 1985.

#### DE LA EXPEDICIÓN DE COPIAS.

ARTÍCULO 15. SOLICITUD DE COPIAS. Para la solicitud de copias de los documentos que reposen en la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales, se deberá diligenciar la respectiva solicitud de acuerdo con el procedimiento establecido para estos efectos a nivel nacional.

El valor de las fotocopias, así como la cuenta donde se debe realizar la consignación, será establecido mediante resolución general de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales y publicada en un lugar visible de la Entidad.

ARTÍCULO 16. DEL 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.

#### DE LA FORMULACIÓN DE CONSULTAS.

ARTÍCULO 17. FORMULACIÓN DE CONSULTAS. Las personas pueden formular consultas escritas ante las autoridades de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales, en relación con los temas de su competencia.

ARTÍCULO 18. TÉRMINO. Las consultas se deberán resolver dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a su recepción en la Coordinación de Documentación de la Subdirección de Gestión de Recursos Físicos del Nivel Central.

ARTÍCULO 19. COMPETENCIAS ESPECIALES. Las consultas en sentido general sobre la interpretación y aplicación de las normas tributarias, aduaneras y cambiarias en los temas de competencia de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales, deberán formularse directamente ante la Dirección de Gestión Jurídica o ante la Subdirección de Gestión de Normativa y Doctrina de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales.

Los artículos 19 y 20 del Decreto 4048 de 2008, le otorgan a estas dependencias la función de mantener la unidad doctrinal.

Las consultas verbales se atenderán en la Subdirección de Gestión de Asistencia al Cliente y en las diferentes Direcciones Seccionales o Delegadas, según lo previsto en el artículo 25 del Decreto 4048 de 2008, las resoluciones de competencia de las Direcciones Seccionales o Delegadas y las normas que las modifiquen o adicionen.

#### TÍTULO II.

#### DE LAS QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS.

ARTÍCULO 20. QUEJAS POR ATENCIÓN. Toda persona podrá presentar manifestaciones escritas o verbales de carácter general o particular, sobre la ocurrencia de hechos, situaciones o circunstancias relacionadas con la atención brindada por los Empleados Públicos de la Dirección

de Impuestos y Aduanas Nacionales.



ARTÍCULO 21. REQUISITOS PARA LA PRESENTACIÓN DE QUEJAS POR ATENCIÓN. Las quejas escritas deben contener como mínimo la siguiente información:

- Lugar, Departamento, Ciudad/Municipio en el que se presenta la queja.
- Lugar, Departamento, Ciudad/Municipio de ocurrencia de los hechos.
- Fecha y hora de los hechos que motivan la queja por atención.
- Descripción de los hechos ocurridos.
- Relación de documentos si los anexa.

DE LOS RECLAMOS.



ARTÍCULO 22. RECLAMOS. Toda persona tiene derecho a poner en conocimiento de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales la ocurrencia de hechos o situaciones relacionadas con la calidad de los productos y/o servicios ofrecidos por la Entidad de manera verbal o escrita.



ARTÍCULO 23. REQUISITOS PARA LA PRESENTACIÓN DE RECLAMOS. Deben contener como mínimo la siguiente información:

- Lugar, Departamento, Ciudad/Municipio en el que se presenta el reclamo.
- Lugar, Departamento, Ciudad/Municipio de ocurrencia de los hechos que motivan el reclamo.
- Descripción de los hechos ocurridos.
- Fecha y hora de los hechos que motivan el reclamo.
- Relación de documentos si los anexa.
- Identificación del producto y/o servicio que genera el reclamo por parte del ciudadano.

DE LAS SUGERENCIAS.



ARTÍCULO 24. SUGERENCIAS. Toda persona puede presentar propuestas y/o recomendaciones tendientes al mejoramiento de la atención, un proceso y/o un servicio de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales, que de manera verbal o escrita formulen los ciudadanos. 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.



ARTÍCULO 25. REQUISITOS PARA LA PRESENTACIÓN DE LAS SUGERENCIAS. Deben contener como mínimo la siguiente información:

- Lugar, Departamento, Ciudad/Municipio, fecha y hora donde se presenta la Sugerencia.
- Lugar, Departamento, Ciudad/Municipio, fecha y hora de los hechos que motivan la Sugerencia.

- Fundamentos de la sugerencia.
- Relación de documentos si los anexa.
- Identificación del producto y/o servicio que genera el reclamo por parte del ciudadano.

#### DISPOSICIONES COMUNES.



ARTÍCULO 26. PRESENTACIÓN. Las quejas, reclamos y sugerencias se presentarán en forma verbal o escrita a través de los canales de servicio establecidos por la Entidad, tales como líneas telefónicas, fax y servicios informáticos electrónicos dispuestos para ello.

Cuando se trate de quejas, reclamos y sugerencias presentadas de manera verbal, el Empleado Público de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales que las recibe deberá dejar constancia escrita de las mismas, entregar copia al interesado y dar el trámite respectivo.

Para realizar una queja, reclamo o sugerencia en los términos de la presente resolución, no es requisito la identificación de quien la realice. Si bien no existe la obligación de dar respuesta en el término establecido por la ley, el empleado que la reciba le deberá dar el número de radicación al solicitante para que pueda hacerle seguimiento al trámite de la queja.



ARTÍCULO 27. TÉRMINOS. Dentro de los quince (15) días siguientes al recibo de la queja, reclamo o sugerencia, se deberá informar al solicitante sobre el trámite y medidas adoptadas si fuere del caso.



ARTÍCULO 28. INFORME AL SISTEMA DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS. Los empleados públicos que den trámite a una queja por atención, reclamo o sugerencia, deberán elaborar un informe al Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias de la Subdirección de Gestión de Asistencia al Cliente o quien haga sus veces, de acuerdo con los parámetros que para el efecto se señalen.



ARTÍCULO 29. COMPETENCIAS. El empleado a quien se dirija una queja, debe resolverla si es de su competencia, o darle traslado al empleado o dependencia competente para resolverla.

Cuando la queja se refiera al mal funcionamiento del servicio, si fuere posible se atenderá la solicitud de inmediato, o se le dará traslado a los empleados competentes quienes pondrán todos los medios a su alcance para solucionar las fallas.

PARÁGRAFO. En el nivel central, direcciones seccionales o delegadas, se deberá informar en un lugar visible al público, las dependencias encargadas de recibir las quejas y a su vez estas deberán indicar los empleados encargados de ello.



ARTÍCULO 30. HORARIO DE ATENCIÓN. Las quejas y reclamos y sugerencias se atenderán en el mismo horario establecido para la prestación de los servicios en cada una de las dependencias de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales.

#### TÍTULO III.

## GENERALIDADES.



ARTÍCULO 31. SILENCIO ADMINISTRATIVO NEGATIVO. Transcurrido un plazo de tres (3) meses contados a partir de la presentación de una petición sin que se haya notificado decisión que la resuelva, se entenderá que esta es negativa, y ello no exime del deber de resolver la petición inicial, salvo que el interesado haya hecho uso de los recursos de la vía gubernativa con fundamento en el Silencio Administrativo Negativo, contra el acto presunto.



ARTÍCULO 32. DESISTIMIENTO. El desistimiento puede ser expreso o tácito. El peticionario en cualquier momento podrá desistir de su petición manifestando expresamente su voluntad.

Si dentro de los dos (2) meses siguientes a la solicitud del cumplimiento de requisitos o de información adicional, el interesado no los acreditaré, se entenderá tácitamente que ha desistido de la misma y se archivaré su petición.



ARTÍCULO 33. DESISTIMIENTO DE PETICIONES EN INTERÉS GENERAL. Ocurrido el desistimiento de peticiones de interés general, la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales podrá continuar de oficio la actuación iniciada si considera que el asunto es de interés público, en cuyo caso se fallará con resolución motivada.



ARTÍCULO 34. TÉRMINO PARA RESOLVER LAS PETICIONES. De acuerdo con la clase de petición, la dependencia competente para absolverla o contestarla deberá resolver su encargo en el término específico señalado por la ley y al cual se hace referencia en esta resolución.

A los términos para resolver las peticiones se les debe agregar el de la distancia, como en el caso de la remisión de peticiones de una jurisdicción territorial a otra.

## TÍTULO IV.

### REMISIÓN AL CÓDIGO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO.



ARTÍCULO 35. Los aspectos no contemplados en la presente resolución, se regirán por el Código Contencioso Administrativo y las disposiciones que lo modifiquen o sustituyan.

## TÍTULO V.

### APLICACIÓN, DEROGATORIAS Y VIGENCIA.



ARTÍCULO 36. APLICACIÓN DE LAS DISPOSICIONES CONTENIDAS EN LA PRESENTE RESOLUCIÓN. Para garantizar el ejercicio del derecho de petición y del sistema de quejas, reclamos y sugerencias, todas las dependencias del Nivel Central de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales, las Direcciones Seccionales o Delegadas, serán responsables del cumplimiento de lo establecido en la presente resolución conforme con sus competencias.



ARTÍCULO 37. VIGENCIA. La presente resolución deja sin efecto la Resolución [711](#) del 5

de febrero de 2003 y demás disposiciones que le sean contrarias y rige a partir de la fecha de su publicación.

Publíquese y cúmplase.

Dada en Bogotá D. C., a 5 de agosto de 2010.

El Director General,

NÉSTOR DÍAZ SAAVEDRA.



Disposiciones analizadas por Avance Jurídico Casa Editorial Ltda.

Normograma del Ministerio de Relaciones Exteriores

ISSN 2256-1633

Última actualización: 31 de diciembre de 2019

