



Defensoría
del Contribuyente
y del Usuario Aduanero



Contenido

OBJETIVO GENERAL

1 ¿Qué es el Órgano Especial Defensor del Contribuyente y del Usuario Aduanero?

- 1.1. Objetivos
- 1.2. Funciones
- 1.3. Líneas de acción

2 Derechos y deberes del contribuyente

- 2.1. ¿Cuáles son los derechos del contribuyente?
- 2.2. ¿Cuáles son los deberes del contribuyente?
- 2.3. Importancia de respetar los derechos del contribuyente
- 2.4. En la DIAN, el mejor servidor es un defensor

3 Cómo contactar a la Defensoría del Contribuyente



Consulte por Internet las Leyes, Decretos y Resoluciones citados en ésta unidad.

OBJETIVO GENERAL



Sensibilizar a los servidores de la DIAN sobre la importancia de **conocer y respetar los derechos de los contribuyentes** y usuarios aduaneros dentro del sistema fiscal y la labor que adelanta la Defensoría del Contribuyente y del Usuario Aduanero.

¿Qué es la Defensoría?



https://youtu.be/evk_vt3yzz0

El Órgano Especial Defensor del Contribuyente y del Usuario Aduanero de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales, fue creado en ejercicio de las facultades extraordinarias conferidas en el Artículo 79 de la Ley 488 del 24 de diciembre de 1998, cuyo propósito es el de garantizar que la DIAN cumpla con lo establecido en las leyes tributarias, aduaneras y cambiarias; velar porque la Administración no imponga cargas que no establece la Ley, y procurar que los ciudadanos reciban un tratamiento justo, equitativo, amable y respetuoso.

En síntesis, la Defensoría promueve el respeto de los derechos, la adopción de mejores prácticas en la prestación del servicio fiscal y el fortalecimiento de una relación armónica entre la DIAN y los ciudadanos.

Objetivos de la Defensoría



Promover la importancia y **generar conciencia** sobre el respeto y garantía de los derechos de la ciudadanía frente a la Dian.



Presentar propuestas orientadas a la **prevención y solución de problemas** reales y riesgos potenciales, relacionados con los procesos de la DIAN, que afecten a la ciudadanía.

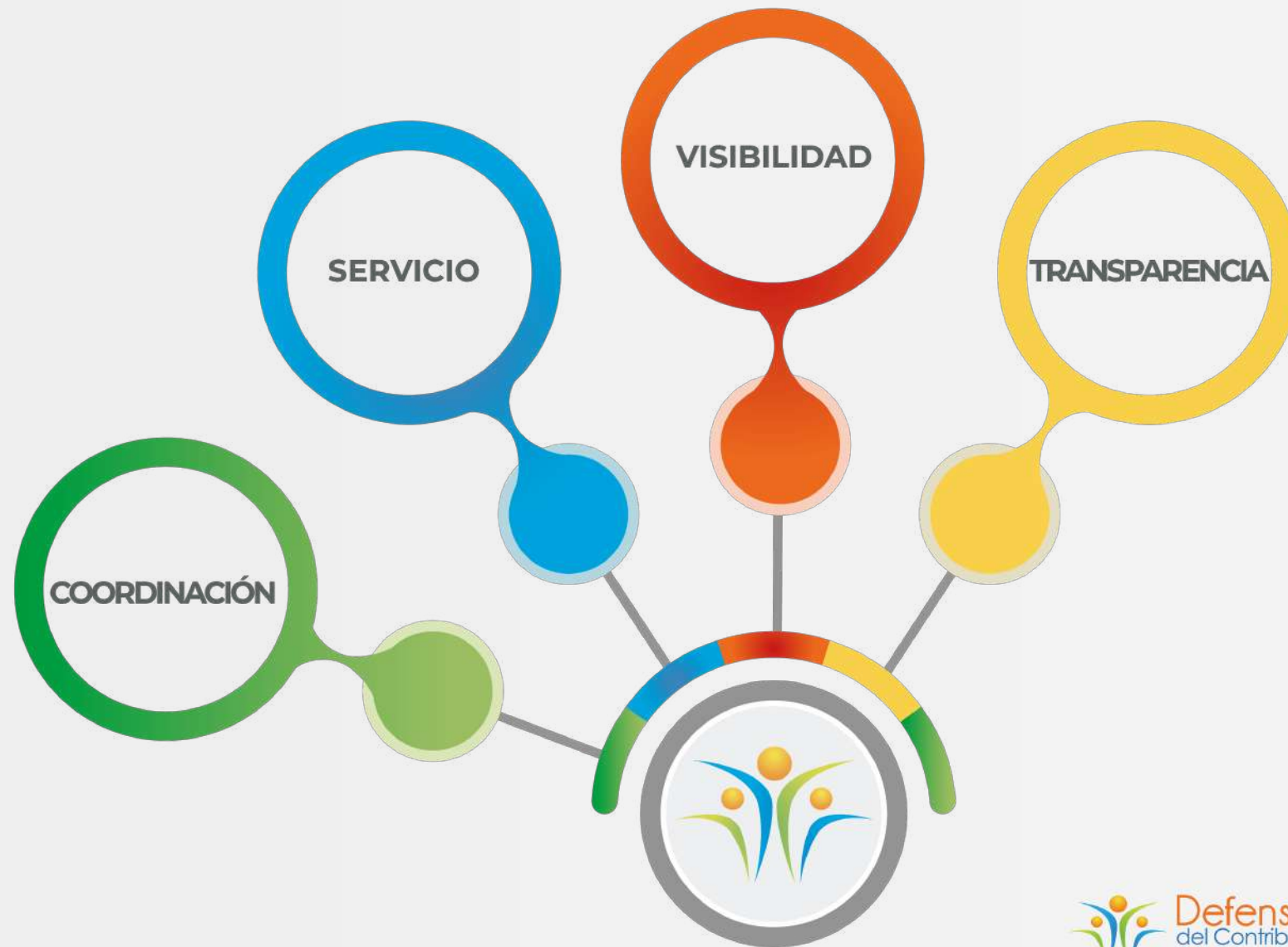


Fortalecer alianzas estratégicas con los gremios, asociaciones y con entes de control social orientadas a mejorar la prestación del servicio fiscal.



Promover ante la DIAN el fortalecimiento del **servicio y una educación fiscal** sencilla, clara y efectiva, sobre responsabilidades y derechos fiscales.

Nuestros pilares



Nuestras funciones



Según el **Artículo 31 del Decreto 1071 de 1999:**

1

Formular recomendaciones al Director General de la DIAN para asegurar una **adecuada, justa y oportuna** prestación del servicio fiscal.

2

Realizar seguimiento, a solicitud de los contribuyentes y usuarios aduaneros, a los procesos de fiscalización, a fin de asegurar el cumplimiento del **debido proceso**.

3

Participar, si lo considera conveniente, como **veedor** en las reuniones en las que se promuevan correcciones de declaraciones por parte de los contribuyentes y usuarios, y velar por que una vez producida la respectiva corrección, las mismas sean **respetadas por los funcionarios** de la DIAN.

4

Velar porque las actuaciones de las dependencias de la DIAN se cumplan dentro del marco de los principios constitucionales de **equidad** y **transparencia** que rigen el ejercicio de la función pública.

5

Participar en las reuniones de la **Comisión Mixta** de Gestión Tributaria y Aduanera, y presentar a la misma un **informe trimestral** sobre el desarrollo de sus actividades.

6

Canalizar las inquietudes que tengan los contribuyentes y usuarios sobre deficiencias de la adecuada prestación del servicio por parte de la DIAN, realizar las verificaciones que sean del caso y formular las recomendaciones para superarlas y poner en conocimiento de las autoridades y dependencias pertinentes sus conclusiones, con el fin de que se apliquen los correctivos y/o sanciones que resulten procedentes.

Líneas de acción

Veeduría de los Derechos del Contribuyente y del Usuario Aduanero

Se encarga de **atender de manera oportuna y efectiva** las solicitudes, inquietudes e inconformidades hechas por los contribuyentes y usuarios aduaneros.



Investigación fiscal, análisis y prevención del riesgo

Se enfoca en **realizar estudios y presentar propuestas** orientadas a mitigar riesgos en la prestación del servicio fiscal.



Comunicación y promoción de derechos

Se encarga de **fortalecer las relaciones** inter-institucionales con la DIAN y los grupos de interés (gremios, contribuyentes, usuarios aduaneros, academia y medios de comunicación), **generar conciencia** sobre el respeto de los derechos y **visibilizar** la intervención de la Defensoría.

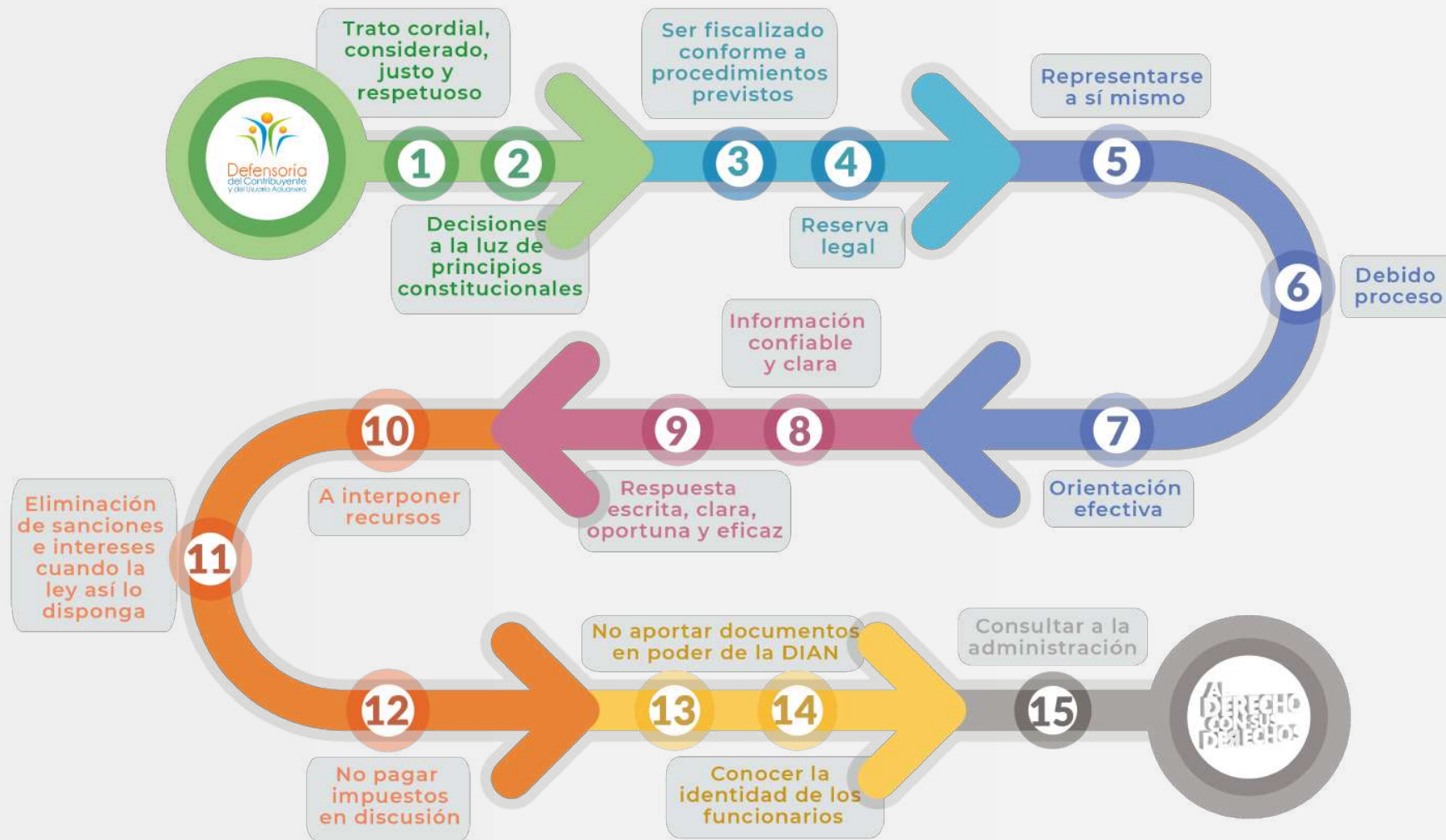


Líneas de acción

Ley 2010 de 2019



Los derechos



Amplíe la temática en:
<https://www.defensoriadian.gov.co/conoce-tus-derechos-y-deberes/derechos-del-contribuyente/>

Los deberes

1

Acatar la Constitución y las leyes.

2

Obrar conforme al principio de buena fe, absteniéndose de emplear maniobras dilatorias en las actuaciones, y de efectuar o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos o hacer afirmaciones temerarias, entre otras conductas.

3

Ejercer con responsabilidad sus derechos, y en consecuencia abstenerse de reiterar solicitudes evidentemente improcedentes.

4

Observar un **trato respetuoso** con los servidores públicos.



Amplíe la temática en:

<https://www.defensoriadian.gov.co/conoce-tus-derechos-y-deberes/deberes-del-contribuyente/>

Importancia de respetar los derechos



Cada vez más, las administraciones modernas están orientando sus esfuerzos a lograr un equilibrio entre las labores de **recaudo y fiscalización** y la **garantía de los derechos** de los contribuyentes ya que esto impacta la efectividad y la eficiencia del sistema fiscal.

Los contribuyentes quieren ser tratados con respeto, que sea fácil cumplir con sus obligaciones y también reclaman **credibilidad y legitimidad** de la Administración.

En la medida en que los ciudadanos tienen percepciones positivas frente a la **eficacia, el profesionalismo y las actuaciones de la DIAN**, mayor es la confianza y la conciencia fiscal, lo que redunda en un aumento del **cumplimiento voluntario**.

Es así que dentro del pilar estratégico: **Cercanía al Ciudadano**, la Dian definió como objetivo estratégico:
- Posicionar a la DIAN como una entidad cercana, ágil y eficiente frente a sus grupos de interés.

La mayoría de la gente está dispuesta a pagar su parte si pueden confiar en que la mayoría de otras personas hagan lo mismo. Por tanto, **la confianza en la Administración Tributaria** es crucial y la justicia del procedimiento impartido por ésta es de especial importancia, lo que se logra a través del respeto y la garantía de los derechos de los contribuyentes.



Canales de contacto



defensoria@dian.gov.co



www.defensoriadian.gov.co



También puede seguirnos en nuestras redes sociales:



FACEBOOK
Defensoria DIAN



TWITTER
@DefensoriaDIAN



YOUTUBE
Defensoria Contribuyente



INSTAGRAM
defensoria.dian



TELEGRAM
@DefensoriaDIAN