

# El abecé de la Defensoría del Contribuyente y del Usuario Aduanero





A continuación, te presentamos la información esencial de la Defensoría del Contribuyente: sus funciones, el alcance de sus actuaciones, cómo se llevan a cabo los procesos de defensa, los derechos y las situaciones específicas en las que tú, como contribuyente o usuario aduanero, puedes acudir a este órgano especial de la DIAN.



## ¿Qué es la Defensoría y cuáles son sus funciones?

La Defensoría del Contribuyente y del Usuario Aduanero es un órgano especial de la DIAN. Su propósito es garantizar que la Entidad cumpla con lo establecido en las leyes tributarias, aduaneras y cambiarias; que no imponga cargas que no establece la ley y que tú, como ciudadano, recibas un tratamiento justo, equitativo, amable y respetuoso.

También se encarga de identificar las causas que afectan la prestación del servicio, proponer soluciones que beneficien a un número mayor de ciudadanos, promover el respeto y garantía de los derechos de los contribuyentes, la adopción de mejores prácticas en la prestación del servicio fiscal y el fortalecimiento de una relación armónica entre la DIAN y los ciudadanos.

Periódicamente, la Defensoría presenta a la Comisión Nacional Mixta de Gestión Tributaria y Aduanera (órgano asesor para el desarrollo de los objetivos y funciones de la Dian conformada por la ANDI, SAC, ANALDEX, FITAC, FENALCO, el Ministro de Hacienda y los Directores de Gestión de la Dian) propuestas



orientadas a la prevención y solución de problemas reales y riesgos potenciales relacionados con los procesos de la DIAN que afectan a los ciudadanos. En ese sentido, busca fortalecer continuamente alianzas estratégicas con los gremios, las asociaciones de contribuyentes, la academia, autoridades nacionales y regionales y entes de control social, orientadas a mejorar la prestación del servicio fiscal. Hacia el interior de la DIAN, la Defensoría busca mantener una relación armónica, cordial y respetuosa con los funcionarios de la Entidad, haciendo énfasis en la importancia del respeto a los derechos de los ciudadanos y en el fortalecimiento de una educación fiscal sencilla, clara y efectiva sobre las responsabilidades y los derechos fiscales.



## ¿Cuáles son las principales funciones de la Defensoría?

- 1.** Formular recomendaciones al Director General de la Dian para asegurar una adecuada, justa y oportuna prestación del servicio fiscal.
- 2.** Realizar seguimiento a las solicitudes de los contribuyentes y usuarios aduaneros, y a los procesos de fiscalización para asegurar el cumplimiento del debido proceso.
- 3.** Velar para que las actuaciones de las diferentes 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.
- 4.** Canalizar las inquietudes que tengas tú, y todos los demás contribuyentes y usuarios, sobre deficiencias de la adecuada prestación del servicio por parte de la DIAN. La Defensoría debe realizar las verificaciones que vengan al caso, formular las recomendaciones para superarlas y poner sus conclusiones en conocimiento de las autoridades y dependencias pertinentes, para que se apliquen los correctivos o sanciones que resulten procedentes.



## ¿En qué casos puede solicitarse la intervención de la Defensoría?

Tú, como contribuyente o usuario aduanero, puedes acudir a la Defensoría directamente y a través de apoderado en los siguientes casos:

1. Si consideras que la DIAN ha vulnerado alguno de tus derechos establecidos en la ley.
2. Si tienes alguna sugerencia o propuesta que contribuya a mejorar los procesos o servicios que presta la DIAN o la Defensoría.
3. Si realizaste una solicitud o reclamación ante la DIAN y no fue resuelta.
4. Si consideras que no se te otorgaron las garantías para un adecuado ejercicio en la defensa de tus derechos o no recibiste la notificación de actos de manera oportuna por parte de la administración.
5. Si después de haber recibido una respuesta por parte de la DIAN no quedaste conforme.



## ¿Cómo solicitar la intervención de la Defensoría?

Puedes solicitar la intervención de manera presencial en las oficinas donde hay servidores de la Defensoría, también puedes hacerlo a través de correo físico (ver imagen a continuación), por correo electrónico ([defensoria@dian.gov.co](mailto:defensoria@dian.gov.co)) y a través de

la página web en la sección 'Solicitudes ante la Defensoría': [www.defensoriadian.gov.co](http://www.defensoriadian.gov.co).

También puedes contactar a la Defensoría a través de los perfiles en redes sociales.



## ¿Cómo acudir a la defensoría del contribuyente y del usuario aduanero?



### Presencialmente

- **Barranquilla:**  
Avenida Hamburgo,  
Carrera 30, Piso 5  
Calle 77 #59-35, Piso 20
- **Calli:**  
Carrera 4 #10-44, Piso 5, Of. 511 Edificio Plaza de Cayzedo
- **Medellín:**  
Carrera 52 #42-43, Of. 307 Edificio la Alpujarra
- **Perelra:**  
Carrera 15 #14-05, piso 3 Edificio Dian
- **Bogotá:**  
Carrera 6 #15-32, Piso 12 Edificio BCH
- **Villavicencio:**  
Calle 39 #32-26 Sede principal Dian
- **Valledupar:**  
Calle 16 #9-30, Piso 9 Edificio Caja Agraria
- **Bucaramanga:**  
Calle 36 #14-03

### Virtualmente



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



**Facebook:**  
Defensoría DIAN



**Web:**  
[www.defensoriadian.gov.co](http://www.defensoriadian.gov.co)



**Twitter:**  
@DefensoriaDIAN  
& @DefensorDIAN



**YouTube:**  
Defensoría Contribuyente



## ¿Qué sucede cuando solicitas la intervención de la Defensoría?

Independientemente del mecanismo de contacto elegido, solo debes aportar la copia de los documentos que acreditan la vulneración. La Defensoría realiza el estudio de las solicitudes presentadas y valora las actuaciones de la Administración. Si encuentra la existencia de una vulneración o la posibilidad de presentar propuestas orientadas a mejorar la prestación del servicio fiscal, la Defensoría emitirá, finalmente, una recomendación dirigida a los

servidores de la Dian cuando, en derecho, te asista la razón. Si luego del estudio del caso, la razón la tiene el servidor de la DIAN, la Defensoría emitirá un pronunciamiento.

Como resultado de las acciones de visibilización de la gestión de la Defensoría en los últimos dos años, las solicitudes anuales de intervención interpuestas ante la Defensoría han aumentado de 2.500 a 7.300.

**Seguimos atendiendo y gestionando todas tus solicitudes virtualmente a través de:**

[www.residef.com](http://www.residef.com)



**Consulta noticias en:**  
[www.defensoriadian.gov.co](http://www.defensoriadian.gov.co)

**Síguenos en nuestras redes sociales:**



**Facebook:**  
Defensoria DIAN



**Instagram:**  
defensoria.dian



**Twitter:**  
@DefensoriaDIAN  
& @DefensorDIAN



**Telegram:**  
DefensoriaDIAN



**YouTube:**  
Defensoria Contribuyente

