



Libertad y Orden



DIAN

Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales

**Prosperidad
para todos**

www.dian.gov.co

111203250-303

Medellín, 16 de mayo 2011

Doctor

CARLOS JOSÉ RODRIGUEZ VÁSQUEZ

Director Seccional de Impuestos de Medellín (E)

Presente

Referencia: Solicitud publicación procedimientos Dirección Seccional Impuestos de Medellín

Cordial saludo doctor Carlos José:

La Defensoría del Contribuyente y del Usuario Aduanero, dentro de su función de canalizar las inquietudes de los contribuyentes, en materia del servicio prestado por la Entidad, y de cooperar en la búsqueda de correctivos que permitan el mejoramiento del mismo, manifiesta a su Despacho una inquietud que ha sido de reiterada observación en el marco del Comité del Contribuyente, de éste Órgano Especial y es la siguiente:

Manifiestan varios contribuyentes que al momento de efectuar procedimientos, referentes a solicitudes o trámites de diversa índole ante la Entidad, tales como solicitud de devolución y/o compensación, resolución de facturación, entre otros., no son oportunamente informados acerca de los cambios procedimentales referentes a horarios y sedes de atención, principalmente, haciendo perder un tiempo considerable al usuario, e incluso generando, en muchos casos, el vencimiento de los términos para realizar ciertos trámites.

Así las cosas, se estima de vital importancia, el que se publiquen en la página web de la Entidad y ojalá, adicionalmente, en un periódico de la ciudad de amplia circulación, las reglas o decisiones de la Dirección Seccional de Impuestos de Medellín, que afecten los trámites que, de manera ordinaria, efectúan los contribuyentes, pues se constata que no resulta suficiente la divulgación de los mismos en una cartelera en la Entidad, ni a través de los funcionarios de atención al público. Ello, en la medida que este medio de anuncio permite que el contribuyente se entere de las reglas de juego aplicables al trámite del caso, el mismo día que se acerca a la Entidad a realizar la respectiva diligencia, pero no



Su Voz Nuestra Voz

Defensoría del Contribuyente y del Usuario Aduanero

Carrera 52 N°42-43 Oficina 304 Edificio DIAN Sector la Alpujarra Medellín

Telefax (4) 493 69 84 – 493 69 70

defensorianoroccidente@dian.gov.co



Libertad y Orden



DIAN

Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales

**Prosperidad
para todos**

www.dian.gov.co

con anterioridad, afectando no solo la actuación del administrado, sino el servicio de la Entidad.

Por lo anterior, ésta Delegada solicita comedidamente a su Despacho, impartir las instrucciones pertinentes a fin de que, en virtud de los principios de publicidad, transparencia y economía, que rigen la actuación administrativa, sean publicadas con suficiente oportunidad, las reglas existentes y que se emitan en lo sucesivo, en materia de horarios de atención al público en las diversas sedes, cambios de sede u horarios para efectuar trámites, documentación y requisitos de las principales gestiones que se surten ante la Entidad, y demás información que permita al contribuyente realizar las tramitaciones ante la DIAN, de manera ágil, eficiente y con reglas procedimentales suficientemente divulgadas.

Adicionalmente, ésta Delegada solicita informar las actuaciones surtidas sobre el particular, dentro de los quince (15) días hábiles siguientes al recibo de la presente comunicación.

Cordialmente,

(ORIGINAL FIRMADO)

DIANA PATRICIA RICHARDSON PEÑA

Defensora Delegada Regional Noroccidente

Defensoría del Contribuyente y del Usuario Aduanero



Su Voz Nuestra Voz

Defensoría del Contribuyente y del Usuario Aduanero

Carrera 52 N°42-43 Oficina 304 Edificio DIAN Sector la Alpujarra Medellín

Telefax (4) 493 69 84 – 493 69 70

defensorianoroccidente@dian.gov.co