



# Conoce el Defensor del Contribuyente

## DEFENSOR DEL CONTRIBUYENTE Municipio de Medellín

Creado por el Concejo de Medellín en el Estatuto Tributario Municipal, Acuerdo 66 de 2017, con el fin de “garantizar el respeto a los derechos de los contribuyentes en las actuaciones y procedimientos que se cumplan en el ejercicio de las funciones asignadas a la administración en materia tributaria”

### ¿Qué hace el Defensor del Contribuyente en Medellín?

- **Acompaña a contribuyentes y a terceros** en las actuaciones que adelanten frente a la Administración Tributaria, ofreciendo información oportuna y transparente, y brindando soluciones de fondo a las problemáticas de los contribuyentes.
- **Impulsa acciones de pedagogía** buscando formar a los contribuyentes en la norma tributaria, dándoles a conocer sus derechos y obligaciones con el municipio.
- **Genera sinergias** para que los contribuyentes tengan soluciones integrales en casos complejos.

### ¿Cuándo puedo recurrir al Defensor del Contribuyente?

- Cuando hay una vulneración de tus derechos o se ha obstaculizado el cumplimiento de tus obligaciones.
- Cuando adelantaste una solicitud, trámite o reclamación ante la Administración Tributaria y no ha sido resuelta en los tiempos establecidos por la ley.
- Recibiste una respuesta por parte de los procesos tradicionales de la administración que no resuelve de fondo tu situación.
- Cuando tengas alguna sugerencia o propuesta que ayude a mejorar los procesos o servicios que presta la administración tributaria.
- Cuando requieras orientación o información sobre: algún tema tributario, las consecuencias o implicaciones de un acto administrativo o simplemente una respuesta de la administración.
- Cuando la solución a tu solicitud requiera la articulación de varias entidades o instituciones, o entre las distintas secretarías o áreas de la Alcaldía.

### ¿Cómo puedo contactar al defensor?

A través del correo electrónico:



[defensordelcontribuyente@medellin.gov.co](mailto:defensordelcontribuyente@medellin.gov.co)

Antes de contactar al Defensor, debes agotar los trámites establecidos por la administración tributaria, utilizando los canales dispuestos por la Alcaldía para la recepción de las solicitudes:

- **Digitales:** Chat virtual [www.medellin.gov.co](http://www.medellin.gov.co) o chat tributario [www.medellin.gov.co/hacienda](http://www.medellin.gov.co/hacienda) y App HOLA MED
- **Línea Telefónica:** (574) 44 44 144.
- **Presencial:** Centros de Servicios a la Ciudadanía, Centro de Servicios Tributarios, Centro de Servicios No Tributarios (CAM) y Centro de servicios Tesorería (ubicado en Plaza Mayor).



Alcaldía de Medellín