

**ASISTENCIA Y APOYO EN LOS PROCESOS DE DEVOLUCION Y/O
COMPENSACION DE IMPUESTOS, EN LA DIRECCION DE IMPUESTOS Y
ADUANAS NACIONALES SECCIONAL PASTO.**

JHON JAIRO INSUASTY MARTINEZ

**UNIVERSIDAD DE NARIÑO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS
PROGRAMA DE ECONOMIA
SAN JUAN DE PASTO
2015**

**ASISTENCIA Y APOYO EN LOS PROCESOS DE DEVOLUCION Y/O
COMPENSACION DE IMPUESTOS, EN LA DIRECCION DE IMPUESTOS Y
ADUANAS NACIONALES SECCIONAL PASTO.**

JHON JAIRO INSUASTY MARTINEZ

**Trabajo de grado modalidad pasantía presentado como requisito para optar
al título de Economista**

**ASESOR EMPRESA
MARIANA INES ROMO V.**

**ASESOR UDENAR
DEC. JESUS HUMBERTO MARTINEZ**

**UNIVERSIDAD DE NARIÑO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS
PROGRAMA DE ECONOMIA
SAN JUAN DE PASTO
2015**

NOTA DE RESPONSABILIDAD

Las ideas y conclusiones aportadas en este Trabajo de Grado son Responsabilidad de los autores.

Artículo 1 del Acuerdo No. 324 de octubre 11 de 1966, emanado del honorable Concejo Directivo de la Universidad de Nariño.

Nota de aceptación:

Firma del Jurado

Firma del Jurado

San Juan de Pasto, Noviembre 2015

***A mis padres, Ayda Patricia y Jose Orlando
Por verse realizados en mí
Por darme el ser y nunca escatimar esfuerzo, ni sacrificios
Para ayudarme a salir adelante,
A ti amore por todo el apoyo y fortaleza
A mis amigos y familiares***

AGRADECIMIENTOS

A Dios por darme sabiduría, amor y paciencia.

A la universidad por acogerme y hacer de mi un nuevo y buen profesional.

A los profesores que compartieron día a día su conocimiento y experiencias, en especial a mi asesor de tesis Decano Jesús Humberto Martínez, quien de manera incondicional ofreció su apoyo para el desarrollo total de este informe de pasantía.

A la institución que abrió sus puertas para poder realizar esta pasantía, Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales.

A mi asesor institucional Doc. Mariana Inés Romo Villareal, mi jefe inmediato Doc. Nancy Santacruz Patiño y demás compañeros de trabajo que fueron de gran ayuda para el desarrollo de este informe de pasantía.

RESUMEN

Es por esto, que el informe de pasantía, *“Asistencia y apoyo en los procesos de devolución y/o compensación de impuestos, en la dirección de impuestos y aduanas nacionales seccional pasto”*, busca promover el conocimiento, aplicación y estandarización de los procedimientos operantes inherentes al proceso de Devoluciones y Compensaciones, con el fin de mejorar la gestión de la devolución o compensación de saldos a favor de contribuyentes, con la finalidad de proporcionar a los interesados una clara visión del proceso completo que se lleva a cabo con las solicitudes que llegan a la entidad desde su radicación hasta su pago.

ABSTRACT

It is for this reason that the report of internship, " Assistance and support in the process of return and / or compensation of taxes, the Tax and Customs national branch grass " , aims to promote knowledge , application and standardization of operative procedures inherent in the process of returns and allowances , in order to improve the management of return or compensation of balances in favor of taxpayers, in order to provide stakeholders with a clear view of the entire process is carried out with requests They reach the company since its establishment until paid.

CONTENIDO

	pág.
INTRODUCCION	14
1. TEMA	15
1.1 DEFINICION DE TEMA	15
1.2 TITULO	15
2. PROBLEMA DE INVESTIGACION	16
2.1 ANTECEDENTES	16
2.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	19
2.3 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	19
2.4 SISTEMATIZACION DEL PROBLEMA	20
3. OBJETIVOS	21
3.1 OBJETIVO GENERAL	21
3.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS	21
4. JUSTIFICACION	22
4.1 JUSTIFICACION INSTITUCIONAL	22
5. MARCO DE REFERENCIA	23
5.1 MARCO CONTEXTUAL	23
5.2 MARCO LEGAL	23
5.3 MARCO CONCEPTUAL	25

6. METODOLOGIA	28
6.1 TIPO DE ESTUDIO.....	28
6.2 FUENTES DE INFORMACIÓN.....	28
6.3 PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN.....	29
6.4 TÉCNICAS DE ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....	29
7. PRESENTACION DE RESULTADOS	30
7.1 ORGANIZAR Y ANALIZAR INFORMACION DE LOS EXPEDIENTES QUE INGRESAN EN FORMA MANUAL Y POR SISTEMA, DE DEVOLUCION Y/O COMPENSACION DE IMPUESTOS.	30
7.2 VERIFICAR Y ANALIZAR LOS DOCUMENTOS QUE DAN ORIGEN A LA DEVOLUCION Y/O COMPENSACION DE IMPUESTOS MEDIANTE EL SERVICIO DE INFORMACION ELECTRONICA BRINDADO POR EL MODELO DE GESTION MUISCA.....	38
7.3 INCLUSION Y PAGO DE RESOLUCIONES DE DEVOLUCIÓN Y/O COMPENSACIÓN DE IMPUESTOS.	48
7.4 ELABORAR UNA BASE DE DATOS PARA EL DESARROLLO Y SEGUIMIENTO EFICAZ Y EFICIENTE DE LOS ACTOS ADMINISTRATIVOS Y RESOLUCIONES DE DEVOLUCIÓN Y/O COMPNSACION DE IMPUESTOS....	56
7.5 ELABORACIÓN DE INFORMES DE DEVOLUCIÓN Y/O COMPENSACIÓN DE IMPUESTOS NECESARIOS PARA EL CORRECTO FUNCIONAMIENTO DE LA DEPENDENCIA.....	58
CONCLUSIONES	65
RECOMENDACIONES.....	66
BIBLIOGRAFIA.....	67
NETGRAFIA	68

LISTA DE IMÁGENES

	pág.
Imagen 1. Consulta obligación financiera.	30
Imagen 2. Detalle obligación financiera saldos a favor	31
Imagen 3. Ejemplo documentos soporte asunto SIE persona natural	33
Imagen 4. Ejemplo documentos soporte persona jurídica	34
Imagen 5. Pantalla inicial para búsqueda de asuntos SIE.	39
Imagen 6. Asunto SIE.	40
Imagen 7. Detalles del asunto SIE.	41
Imagen 8. Documentos anexados asunto SIE.	42
Imagen 9. Asignación marcas oficina de devoluciones.	43
Imagen 10. Lista de marcas, expediente de devoluciones.	45
Imagen 11. Formato 1324 marcas expediente.	46
Imagen 12. Formato 1324 marcas expediente.(FISCALIZACION)	47
Imagen 13. Formato Excel inclusión para pago.	49
Imagen 14. Generación archivo de dispersión de fondos.	50
Imagen 15. Plataforma inicial para pagos Banco de Bogotá	51
Imagen 16. Pantalla, inclusión contribuyente en la plataforma del Banco	52
Imagen 17. Pantalla ingreso clave token.	53
Imagen 18. Pantalla cargar archivo de dispersión de fondos	54
Imagen 19. Pantalla lista pagos realizados.	55
Imagen 20. Matriz general de devoluciones	57

Imagen 21. Resumen general actos administrativos y devoluciones.....	58
Imagen 22. Oficio solicitud de giro	60
Imagen 23. Solicitud de giro, libro auxiliar de bancos	61
Imagen 24. Solicitud de giro, situación de fondos de la DTN fondo rotatorio de devoluciones	62
Imagen 25. Relación de egresos	63
Imagen 26. Extracto bancario	64

LISTA DE ANEXOS

	Pág.
ANEXO A. INFORMACION GENERAL DIAN	70

INTRODUCCION

La Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN), recibe en el grupo de recaudo y cobranzas, muchas solicitudes de devolución y/o compensación de saldos a favor, puntualmente en el área de devoluciones.

Dichos saldos a favor pueden originarse por anticipos de impuestos, tasas y contribuciones, por retenciones en la fuente que se les fue practicado en el periodo gravable, tributos aduaneros, pagos en exceso, pagos de lo no debido, o los originados de conformidad con la calidad tributaria del contribuyente. Cada una de las solicitudes que a diario se presentan, son estudiadas y analizadas por el grupo interno de devoluciones, quienes revisan cada soporte que se anexa, así como también los documentos necesarios para solicitar dicho saldo a favor.

Esto genera que toda persona natural o jurídica, pueda hacer uso de dicho saldo solicitando su devolución y/o compensación ante la administración de impuestos, la devolución del saldo originado en el cumplimiento de sus obligaciones fiscales, realizando los trámites necesarios ante la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales.

Por lo anterior, y teniendo en cuenta que la solicitud de un saldo a favor involucra la transferencia de recursos económicos por parte del estado hacia los contribuyentes, se hace necesario conocer el proceso que se le da a una solicitud desde su radicación hasta su pago o rechazo de la misma.

Con lo cual este informe explica paso a paso el proceso completo que se lleva a cabo con cada expediente que ingresa, hasta las instancias finales a que puede llegar cada solicitud.

1. TEMA

1.1 DEFINICION DE TEMA

La presente opción de grado en modalidad de pasantía acoge como tema central “DEVOLUCIONES Y/O COMPENSACIONES DE IMPUESTOS”.

1.2 TITULO

“ASISTENCIA Y APOYO EN LOS PROCESOS DE DEVOLUCION Y/O COMPENSACION DE IMPUESTOS, EN LA DIRECCION DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES SECCIONAL PASTO”.

2. PROBLEMA DE INVESTIGACION

2.1 ANTECEDENTES

“La Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN), entidad adscrita al Ministerio de Hacienda y Crédito Público, se constituyó como Unidad Administrativa Especial, mediante Decreto 2117 de 1992”¹, cuando el 1º de junio del año 1993 se fusionó la Dirección de Impuestos Nacionales (DIN) con la Dirección de Aduanas Nacionales (DAN).

Mediante el “Decreto 1071 de 1999 se organiza la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN)”². De igual manera, el 22 de octubre de 2008, por medio del Decreto 4048 se modifica la estructura de la Unidad Administrativa Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales, y el 26 de abril de 2011 mediante el Decreto 1321 se modificó y adicionó el Decreto 4048 de 2008, relacionado con la estructura de la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales.

La DIAN está organizada como una Unidad Administrativa Especial del orden nacional de carácter eminentemente técnico y especializado, con personería jurídica, autonomía administrativa y presupuestal y con patrimonio propio, adscrita al Ministerio de Hacienda y Crédito Público.

La jurisdicción de la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales comprende el territorio nacional, y su domicilio principal es la ciudad de Bogotá, D.C.

La DIAN hace presencia en 49 ciudades de Colombia como son: Arauca, Armenia, Barrancabermeja, Barranquilla, Bogotá, Bucaramanga, Buenaventura, Cali, Cartagena, Cartago, Cúcuta, Florencia, Girardot, Ibagué, Inírida, Ipiales, Leticia, Maicao, Manizales, Medellín, Mitú, Montería, Neiva, Palmira, Pamplona, Pasto, Pereira, Popayán, Puerto Asís, Puerto Carreño, Riohacha, Santa Marta, San Andrés, San José del Guaviare, Sincelejo, Sogamoso, Tumaco, Tunja, Tuluá, Urabá, Quibdó, Valledupar, Villavicencio, Yopal. Mediante puntos de contacto en Pitalito, Ocaña, Magangue, la Dorada y Buga.

El objetivo de la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales -DIAN- tiene como objeto contribuir a garantizar la seguridad

¹ MINISTERIO DE HACIENDA Y CREDITO PÚBLICO. Decreto 2117 (29 de Diciembre/1992). [en línea] [citado 2015-04-22] Disponible en internet: www.minhacienda.gov.co/

² MINISTERIO DE HACIENDA Y CREDITO PÚBLICO. Decreto 1071 (26 de junio/1999). [en línea] [citado 2015-04-22] Disponible en internet: www.minhacienda.gov.co/

fiscal del Estado colombiano y la protección del orden público económico nacional, mediante la administración y control al debido cumplimiento de las obligaciones tributarias, aduaneras, cambiarias, los derechos de explotación y gastos de administración sobre los juegos de suerte y azar explotados por entidades públicas del nivel nacional y la facilitación de las operaciones de comercio exterior en condiciones de equidad, transparencia y legalidad.

La representación legal de la DIAN está a cargo del Director General, quien puede delegarla de conformidad con las normas legales vigentes. El cargo de Director General es de libre nombramiento y remoción; en consecuencia se provee mediante nombramiento ordinario por el Presidente de la República.

Las funciones que le competen a la DIAN son: la administración de los impuestos de renta y complementarios, de timbre nacional y sobre las ventas; los derechos de aduana; y los demás impuestos internos del orden nacional cuya competencia no esté asignada a otras entidades del Estado, bien se trate de impuestos internos o al comercio exterior; así como la dirección y administración de la gestión aduanera, incluyendo la aprehensión, decomiso o declaración en abandono a favor de la Nación de mercancías y su administración y disposición.

“El control y vigilancia sobre el cumplimiento del régimen cambiario³” en materia de importación y exportación de bienes y servicios, gastos asociados a las mismas, financiación en moneda extranjera de importaciones y exportaciones, y subfacturación y sobrefacturación de estas operaciones.

La administración de los impuestos comprende su recaudación, fiscalización, liquidación, discusión, cobro, devolución, sanción y todos los demás aspectos relacionados con el cumplimiento de las obligaciones tributarias.

La administración de los derechos de aduana y demás impuestos al comercio exterior, comprende su recaudación, fiscalización, liquidación, discusión, cobro, sanción y todos los demás aspectos relacionados con el cumplimiento de las obligaciones aduaneras.

“La dirección y administración de la gestión aduanera⁴” comprende el servicio y apoyo a las operaciones de comercio exterior, la aprehensión, decomiso o declaración en abandono de mercancías a favor de la Nación, su administración, control y disposición, así como la administración y control de los Sistemas Especiales de Importación-Exportación, Zonas Francas, Zonas Económicas Especiales de Exportación y las Sociedades de Comercialización Internacional, de

³ DIAN. [en línea] [citado 2015-04-22] Disponible en internet: www.dian.gov.co/DIAN/12SobreD.nsf/pages/Controlcambiarior

⁴ Ibíd.

conformidad con la política que formule el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo en la materia, para estos últimos, con excepción de los contratos relacionados con las Zonas Francas”.

La administración de los derechos de explotación y gastos de administración sobre los juegos de suerte y azar explotados por entidades públicas del nivel nacional comprende su recaudación, fiscalización, liquidación, discusión, cobro, sanción y todos los demás aspectos relacionados con el cumplimiento de estas obligaciones. Le compete actuar como autoridad doctrinaria y estadística en materia tributaria, aduanera, de control de cambios en relación con los asuntos de su competencia, así como los atinentes a los Sistemas Especiales de Importación-Exportación, Zonas Francas, Zonas Económicas Especiales de Exportación y las Sociedades de Comercialización Internacional.

Los procesos que existen en la DIAN son:

LOS PROCESOS ESTRATÉGICOS tienen como finalidad orientar a la entidad para que cumpla con su misión, visión, política y objetivos y satisfacer las necesidades de las partes interesadas (organización, persona o grupo) que tengan un interés de la entidad.

LOS PROCESOS MISIONALES tienen que ver con la razón de ser y las responsabilidades de la DIAN como institución del Estado que se refleja en su misión, que comprende coadyuvar a garantizar la seguridad fiscal del Estado colombiano y la protección del orden público económico nacional, mediante la administración y control al debido cumplimiento de las obligaciones tributarias, aduaneras, y cambiarias, los derechos de explotación y gastos de administración sobre los juegos de suerte y azar explotados por entidades públicas del nivel nacional, y la facilitación de las operaciones de comercio exterior en condiciones de equidad, transparencia y legalidad.

LOS PROCESOS DE APOYO proporcionan el soporte a los procesos estratégicos, misionales y de medición, análisis y mejora. Los procesos de evaluación permiten garantizar un ejercicio de medición, retroalimentación y ajuste, de tal forma que la entidad alcance los resultados propuestos. Incluyen procesos de medición, seguimiento y auditoría interna, acciones correctivas y preventivas, y son una parte integral de los procesos estratégicos, de apoyo y los misionales.

Cuadro 1. Procesos

Procesos estratégicos	Procesos misionales	Procesos de apoyo	Procesos de evaluación
Inteligencia corporativa	Asistencia al cliente Recaudación Comercialización Fiscalización y Liquidación Gestión Jurídica Operación Aduanera Administración de Cartera Gestión Masiva	Gestión Humana Recursos Físicos Recursos Financieros Servicios Informáticos	Investigación disciplinaria Control interno

Fuente. Esta investigación

2.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La documentación es parte fundamental de los sistemas de gestión de calidad, porque de esta manera se puede comprobar todo lo que se hace en el interior de las empresas, permitiendo, planificar, mantener y mejorar continuamente el desempeño de cada uno de los procesos, asegurando la satisfacción de las necesidades de los contribuyentes.

En este sentido se hace necesario revisar el proceso que se le da a las diferentes solicitudes de devolución y/o compensación de un saldo a favor que pueda tener un contribuyente, conociendo de esta manera, la documentación requerida, el trámite necesario, y demás pautas acordes al proceso de solicitud de manera correcta y bajo los lineamientos, normatividad y presentación pertinente y correcta. Logrando de esta manera un mejor conocimiento acerca del trámite y manejo de los expedientes de devolución y/o compensación de saldos a favor, desde su presentación hasta la decisión final de rechazo o devolución de la solicitud.

2.3 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cómo aporta la asistencia y apoyo en los procesos de devolución y/o compensación de impuestos, originados en impuestos nacionales, tributos aduaneros, pagos en exceso y pagos de lo no debido, a los contribuyentes?

2.4 SISTEMATIZACION DEL PROBLEMA

- ¿Qué tipo organización y análisis de la información deben tener los expedientes que ingresan a la entidad tanto en forma manual, como por sistema?
- ¿De qué formase comprueba la veracidad de los documentos que dan origen a la devolución y/o compensación de impuestos?
- ¿Cómo incluir y pagar resoluciones de devolución y/o compensación de impuestos?
- ¿Cómo proyectar y elaborar una base de datos para desarrollo y seguimiento eficaz y eficiente de los actos administrativos y resoluciones de devolución y/o compensación de impuestos?
- ¿Cómo y que informes de devolución y/o compensación de impuestos se deben realizar para el correcto funcionamiento de la oficina de recaudo y cobranzas?

3. OBJETIVOS

3.1 OBJETIVO GENERAL

Asistir y apoyar los procesos de devolución y/o compensación de impuestos, en la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales seccional Pasto durante el primer semestre del 2015.

3.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Organizar y analizar información de los expedientes que ingresan en forma manual y por sistema, de devolución y/o compensación de impuestos.
- Verificar y analizar los documentos que dan origen a la devolución y/o compensación de impuestos mediante el servicio de información electrónica brindado por el modelo de gestión MUISCA.
- Incluir y pagar resoluciones de devolución y/o compensación de impuestos.
- Elaborar una base de datos para desarrollo y seguimiento eficaz y eficiente de los actos administrativos y resoluciones de devolución y/o compensación de impuestos tributarios.
- Elaborar informes de devolución y/o compensación de impuestos, para el correcto funcionamiento de la oficina de recaudo y cobranzas.

4. JUSTIFICACION

4.1 JUSTIFICACION INSTITUCIONAL

Acorde con los principios de eficiencia, transparencia, celeridad y economía establecidos por la Constitución Política de Colombia, los cuales deben ser de plena obediencia en las actuaciones de la administración pública, la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN), debe garantizar la oportunidad y la disponibilidad de los recursos a los solicitantes de devoluciones y/o compensaciones, sin ir en contra y perjuicio del control eficaz que debe realizar para lograr que las devoluciones efectuadas sean procedentes, conforme lo disponga y dicte la normatividad legal vigente en materia de devoluciones y compensaciones.

En este sentido, es necesario que el proceso de gestión de las devoluciones, que realizan los contribuyentes se realice de conformidad con lo establecido en el Estatuto Tributario, leyes y decretos que enmarquen dicho proceso, para ello se deben considerar aspectos como: la calificación de riesgos del solicitante de devolución y/o compensación, las visitas a los solicitantes de devolución y/o compensación o a sus proveedores, revisión de los factores de riesgos que ameritan análisis del Comité de Devoluciones y demás acciones pertinentes que permitan verificar con claridad la procedencia o no de las devoluciones, cuando sea necesario y de acuerdo con el Plan Operativo de la Subdirección.

Con lo cual este informe puede servir como una herramienta de consulta y guía práctica al momento de presentar una solicitud de devolución y/o compensación de un saldo a favor, de tal manera que permita aportar elementos de ayuda a los contribuyentes en cuanto al proceso que se tiene de dichas solicitudes, bajo la norma y medios autorizados que existen para hacerlo, así como también las pautas a seguir en caso de ser aceptada o de ser negada dicha devolución.

5. MARCO DE REFERENCIA

5.1 MARCO CONTEXTUAL

El presente trabajo se realiza con el fin de conocer, y revisar el proceso y manejo que se le da a las solicitudes de devolución de saldos a favor de los contribuyentes, así como también servir como apoyo y guía en los procesos que deban realizar los contribuyentes, acerca del procedimiento y normatividad que se deben llevar a cabo al momento de solicitar una devolución o compensación de un saldo a favor ante la Administración de Impuestos y Aduanas Nacionales seccional Pasto.

Este informe se realiza en 6 meses comprendidos entre el 26 de Enero a 26 de julio de 2015.

El trabajo se lleva a cabo en la ciudad de Pasto, con lo cual se cuenta con la información de la administración de Impuestos y Aduanas Nacionales seccional Pasto.

5.2 MARCO LEGAL

DECRETO 2277 DEL 6 DE NOVIEMBRE DE 2012: “Por el cual se reglamenta parcialmente el procedimiento de gestión de las devoluciones y compensaciones y se dictan otras disposiciones”.

DECRETO 2877 DEL 11 DE DICIEMBRE DE 2013: “Por el cual se modifica el Decreto 2277 de 2012”.

DECRETO 2924 DEL 17 DE DICIEMBRE DE 2013: “Por el cual se reglamenta el procedimiento para el trámite de las solicitudes de devolución o compensación del impuesto sobre las ventas en materiales de construcción utilizados en vivienda de interés social y vivienda de interés social prioritaria de que trata el parágrafo 2 del artículo 850 del Estatuto Tributario”.

DECRETO 2670 DEL 26 DE JULIO DE 2010: "Por el cual se adopta el Sistema Técnico de Control Tarjeta Fiscal como instrumento de control a la evasión"

RESOLUCIÓN 000151 DEL 30 DE NOVIEMBRE DE 2012: “Por la cual se establece el procedimiento para la presentación de las solicitudes de devolución y/o compensación por saldos a favor generados en declaraciones de renta y ventas”.

RESOLUCION 57 DEL 19 DE FEBRERO DE 2014: “Por la cual se modifica la resolución 151 que fijo el procedimiento para la presentación de solicitudes de devolución y/o compensación por saldos a favor generados en declaraciones de renta o ventas”.

RESOLUCIÓN 000045 DEL 08/05/2015: Por la cual se facultan los funcionarios del área de Gestión de Asistencia al Cliente de acuerdo con lo establecido en la Resolución 000044 del 8 de mayo de 2015, para realizar el procedimiento de inscripción y/o actualización del Registro Único Tributario - RUT de los contribuyentes del impuesto a la riqueza de que tratan los numerales 2 y 4 del artículo 292 - 2 del Estatuto Tributario.

RESOLUCIÓN 000034 DEL 27/03/2015: Por la cual se prescriben formularios para el cumplimiento de las obligaciones tributarias, correspondientes al año 2015.

RESOLUCIÓN 000005 DEL 06/02/2015: Por la cual se habilitan y prescriben los formularios y formatos para el cumplimiento de las obligaciones aduaneras y cambiarias correspondientes al año 2015

DECRETO 1903 DEL 1 DE OCTUBRE DE 2014: “Por el cual se reglamenta la devolución del Impuesto sobre las ventas a los turistas extranjeros no residentes en Colombia por la compra de bienes en el territorio nacional ya los visitantes extranjeros no residentes en Colombia por la compra de bienes gravados, realizadas en las Unidades Especiales de Desarrollo Fronterizo”.

Art. 815: “Compensación con saldos a favor”.

Art. 816: “Término para solicitar la compensación”.

Art. 850: “Devolución de saldos a favor”.

Art. 850-1: “Devolución del IVA por adquisiciones con tarjetas de crédito, débito o banca móvil”.

Art. 851: “Facultad para fijar tramites de devolución de impuestos”.

Art. 852: “Facultad para devolver a entidades exentas o no contribuyentes”.

Art. 853: “Competencia funcional de las devoluciones”.

Art. 854: “Término para solicitar la devolución de saldos a favor”.

Art. 855: “Termino para efectuar la devolución”.

Art. 856: “Verificación de las devoluciones”.

Art. 857: “Rechazo e inadmisión de las solicitudes de devolución o compensación”.

5.3 MARCO CONCEPTUAL

DEVOLUCION: acción por medio de la cual el contribuyente, desea le sean reintegrados, saldos a favor determinados en una liquidación de sus declaraciones tributarias y/o aduaneras o en una actuación oficial.

COMPENSACION: acción por medio de la cual el contribuyente, desea cancelar sus obligaciones actuales por concepto de impuestos, anticipos, retenciones, intereses, y sanciones a través de la utilización de un saldo a favor determinado en una liquidación de sus declaraciones tributarias y/o aduaneras o en una actuación oficial.

CONTRIBUYENTE: ser contribuyente es estar directamente responsabilizado de declarar y pagar el tributo y en general son todas las personas naturales o jurídicas las cuales tengan residencia en Colombia.

SALDO A FAVOR: saldo que se genera cuando el valor del impuesto liquidado es menor a los descuentos tributarios por sumas retenidas o por impuestos descontables.

NIT: Es el número de identificación tributaria tanto para persona natural como también para persona jurídica.

SIE: Sistema de información electrónica.

MUISCA: Modelo único de ingreso, servicio y control automatizado, el cual es usado por la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales.

ACTO ADMINISTRATIVO: Consiste en la declaración que se manifiesta de manera voluntaria en el marco del accionar de la función pública y tiene la particularidad de producir, en forma inmediata, efectos jurídicos individuales. En otras palabras, es una expresión del poder administrativo que puede imponerse imperativa y unilateralmente.

AGENTE DE RETENCIÓN: Son las personas que realizan el pago o abono en cuenta y a quienes la ley ha otorgado tal calidad sin importar si son contribuyentes o no en el impuesto sobre la renta.

DECLARACIÓN TRIBUTARIA: Es el documento elaborado por el contribuyente, agente retenedor o responsable, de acuerdo con las formalidades previstas en la ley, por medio del cual el declarante pone en conocimiento de la administración de

impuestos la realización de los hechos generadores de gravamen, su cuantía y de las demás circunstancias necesarias para su correcta liquidación y control.

DECLARANTE: Persona natural o jurídica en quien se dan los requisitos establecidos por la Ley para cumplir con la obligación formal de declarar.

DESISTIR: Facultad que tiene el solicitante de devolución de renunciar a la solicitud de devolución, en cualquier momento antes de que se profiera decisión definitiva

DEVOLUCIÓN: Acción por medio de la cual la UAE DIAN reintegra al contribuyente los saldos a favor, pagos en exceso o pagos de lo no debido determinados en una liquidación privada de las declaraciones tributarias y/o aduaneras, o en una actuación oficial, siguiendo los procedimientos y cumpliendo los requisitos establecidos para tal fin.

DOCUMENTACIÓN ANEXA: Son los documentos que acompañan la solicitud y que permiten verificar el cumplimiento de los requisitos legales para devolver y/o compensar.

IMPUESTO: Es el tributo que establece la ley a favor del sujeto activo, y a cargo de los sujetos a quienes se les atribuya la realización del hecho imponible de la obligación tributaria.

IMPUESTO SOBRE LA RENTA: Impuesto directo que grava fundamentalmente todo ingreso que sea susceptible de producir un incremento en el patrimonio de la persona en el período gravable de un año calendario. Por ser un impuesto personal, grava la capacidad contributiva de la persona.

IMPUESTO AL VALOR AGREGADO (IVA): El impuesto sobre las ventas, comúnmente denominado impuesto al valor agregado IVA, es un gravamen que recae sobre el consumo de bienes, servicios y explotación de juegos de suerte y azar. Es un impuesto del orden nacional, indirecto, de naturaleza real, de causación instantánea y de régimen general.

IMPUTACIÓN DE SALDO A FAVOR: Es la opción que puede utilizar el contribuyente o responsable, llevando un saldo a favor al renglón que para el efecto debe existir en la declaración tributaria del mismo impuesto del periodo inmediatamente al de su origen.

INADMITIR: Devolver la solicitud de devolución al contribuyente por no cumplir los requisitos establecidos, los cuales pueden subsanarse dentro del periodo siguiente.

UAE DIAN: Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales. Entidad pública organizada como una Unidad Administrativa Especial del orden nacional de carácter técnico y especializado, con personería jurídica, autonomía administrativa y presupuestal y patrimonio propio, adscrita al Ministerio de Hacienda y Crédito Público.

6. METODOLOGIA

6.1 TIPO DE ESTUDIO

El tipo de estudio es de carácter EXPLORATORIO DESCRIPTIVO, es descriptivo porque se realizará una intervención directa y personal en el análisis, interpretación, análisis y verificación de la información en este caso de los procedimientos de devolución y/o compensación de solicitudes de devolución, mediante investigación, averiguación y práctica específicamente en el área de recaudo y cobranzas. A partir del enfoque cualitativo, que promueve el desarrollo del estudio, se fundamenta para explicar la realidad de la situación y las consecuencias de la comparación realizada entre el manejo real y la aplicación del debido proceso que se debe dar a los expedientes de devolución según los procedimientos actuales, el propósito se basa en describir situaciones y eventos, por tanto es un estudio descriptivo, esto es, decir cómo es y se manifiesta el problema en cuestión.

El método a utilizar en el desarrollo de la pasantía será el EXPLORATORIO porque partiendo de la resolución de unos objetivos específicos se debe cumplir con un objetivo general referente a la *“asistencia y apoyo en los procesos de devolución y/o compensación de impuestos, en la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales seccional Pasto”*.

Adicional a ello la metodología será descriptiva porque se espera dar solución de la problemática expuesta, esto a partir del diagnóstico previo.

6.2 FUENTES DE INFORMACIÓN

Fuentes primarias: Obtenida a través de la información suministrada o facilitada por los funcionarios que integran el área de Recaudo y Cobranzas de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales seccional Pasto, mediante charlas y las mismas inducciones que como pasante la entidad brinda.

Fuentes secundarias: se encuentra principalmente los mapas de procesos y manuales ya establecidos en la normatividad de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales, el modelo de gestión MUISCA, Dian-net, documentos y publicaciones históricas relacionadas con el tema y que serán suministrados por la entidad.

Fuentes terciarias: la información obtenida en páginas web adicionales a las que se recurrió, incluida la de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales.

6.3 PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN

El tratamiento de la información inicia con la asistencia continua en las instalaciones de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales de la ciudad de Pasto, en donde se recolectara la información necesaria para el cumplimiento de los objetivos trazados.

6.4 TÉCNICAS DE ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.

Los datos e información recolectada a través de las diferentes fuentes, se organizó y posterior fue procesada mediante las herramientas informáticas que brinda Microsoft office. La consolidación del trabajo se realizó por medio de un documento argumentado de manera escrita en Microsoft Word que es resultado de la interpretación y el análisis de la información, datos y la observación obtenida.

Las tablas y los gráficos se trabajaran con las funciones proporcionadas en la herramienta de Microsoft Excel así como se hace uso del software de la entidad MUISCA para la descripción paso a paso de los procedimientos que son objeto del estudio.

7. PRESENTACION DE RESULTADOS

7.1 ORGANIZAR Y ANALIZAR INFORMACION DE LOS EXPEDIENTES QUE INGRESAN EN FORMA MANUAL Y POR SISTEMA, DE DEVOLUCION Y/O COMPENSACION DE IMPUESTOS.

Para que una persona pueda solicitar una devolución y/o compensación es necesario que este tenga derecho al mismo, mediante un saldo a favor que el contribuyente adquiere en la presentación de sus impuestos, así como por pagos en exceso o pagos de lo no debido, para constatar que el contribuyente posee ese saldo a favor, se verifica la obligación financiera del contribuyente mediante la plataforma de sistema de la DIAN, como se observa en los siguientes gráficos. La revisión de obligación financiera se realiza por medio del Nit del contribuyente así:

Imagen 1. Consulta obligación financiera.

REPÚBLICA DE COLOMBIA

DIAN
Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales

Organización U.A.E. DIRECCION DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES

Usuario SANTACRUZ POLO NANCY DEL SOCORRO 23-10-2015 / 12:15:24
muisca.dian.gov.co

Consulta Obligación Financiera

Nit

Nombre o Razón Social

Saldos de Obligaciones Saldos de Obligaciones Vinculadas

Para ver los saldos de las obligaciones que va a consultar, indique los años sobre las que aplican

Año Inicial 2006 Año Final 2015 Estado Obligación TODOS

Fuente. Esta investigación

Una vez se ingresa, la plataforma muestra las declaraciones que el contribuyente ha presentado por cada periodo, los montos y el concepto, en esta se puede observar los saldos a favor que este posee como se puede observar a continuación.

Imagen 2. Detalle obligación financiera saldos a favor

Obligación Financiera

Nit

Buscar

Nombre o Razón Social

ELMER

Saldos de Obligaciones

Saldos de Obligaciones Vinculadas

Obligaciones Con Saldo

Obligaciones saldo a favor

Tipo Obligación: Impuesto sobre la renta

Año: 2014

Discriminado de Obligaciones

No. Documento

Periodo 01

Buscar

Para ver los detalles y apuntes que hacen parte de una obligación, posicione el mouse y escoja el Número de Item de su preferencia

LISTADO DE OBLIGACIONES


NUMERO DE ITEM	PERIODO	DOCUMENTO	VENCIMIENTO PARA DECLARAR	ESTADO OBLIGACION	TOTAL	INTERES	IMPUESTO	SANCION	ACTUALIZACION E SANCION
100114002856738	1		30/04/2015	PRESENTADO	136,194,000	0	136,194,000	0	0
				TOTALES	136,194,000	0	136,194,000	0	0
				TOTAL GENERAL	136,194,000	0	136,194,000	0	0

Fuente. Esta investigación

Toda solicitud de devolución y/o compensación de saldos a favor de un contribuyente se puede presentar de dos formas;

- La primera es en forma manual, en este caso el contribuyente debe llevar en medio físico todos los documentos que soportan los saldos a favor, es decir esta se realiza de manera presencial en la entidad y ante el funcionario encargado de recibir los documentos necesarios para radicar las solicitudes, este tipo de radicación debe realizarlo el contribuyente de manera personal o en su defecto mediante autorización autenticada,
- La segunda forma es mediante el sistema informático brindado por el modelo único de ingresos y servicios de control automatizado “**MUISCA**” por el cual el trámite se realiza a través del sistema presentando la documentación según sea el caso, con la única diferencia, que para realizar la solicitud a través del sistema el contribuyente debe tener firma digital.


Imagen 3. Ejemplo documentos soporte asunto SIE persona natural







DIAN
Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales

23-10-2015 / 10:56:23
devolucion.dian.gov.co

ZAMORA MENA FATIMA ROCIO – U.A.E. DIRECCION DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES



REPUBLICA DE COLOMBIA


 Alarmas
 Tareas
 Asuntos
 Cerrar

DIAN-MUISCA

- Autogestión
- Bandeja de Salida
- Comentarios y Quejas
- **Consulta Asuntos**
- Consulta persona inscrita
- Consultar Autorizados
- Consultar Firmas de Documento
- Consultar documento Diligencia
- Correo
- DIANNET
- Factura Electrónica
- Obligación Financiera
- Presentación de Información po
- Procedimiento de Devolución/C
- Registro No Obligados RUT
- Registro Único Tributario
- Reportes
- Reserva de Números de Docun
- Salida de mercancías
- Encuesta Servicios Informáticos

Consulta documentos requisitos anexados a asunto Devolución/Compensación

No. Asunto:

201581130100048438 








No. Solicitud	Estado del asunto
108001005364	Activo

Identificación Solicitante	Nombre/Razón Social Solicitante
NIT: 6105594	GERARDO ESTEBAN DAVILA CAICEDO

Concepto	Obligación
SALDOS A FAVOR	Impuesto sobre la renta

Año	Periodo
2013	1

Documentos anexados

Descripción	Formato	Nro. Dcto. Anexo	Año gravable	Periodo gravable	Archivos asociados
Solicitud Devolución Compensación	10	108001005364			
Solic. Devol. Relac. Agentes de Retención	1220	12207001031796	2010	1	
Solic. Devol. Relac. Agentes de Retención	1220	12207001031850	2011	1	
Solic. Devol. Relac. Agentes de Retención	1220	12207001031922	2012	1	
Solic. Devol. Relac. Agentes de Retención	1220	12207001031986	2013	1	
Información Constancia Titularidad Cuenta Bancaria	1668	16681000975395			 

Fuente. Esta investigación

Imagen 4. Ejemplo documentos soporte persona jurídica



DIAN
Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales

23-10-2015 / 10:54:07
devolucion.dian.gov.co

ZAMORA MENA FATIMA ROCIO – U.A.E. DIRECCION DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES



Alarmas
 Tareas
 Asuntos
 Cerrar

DIAN-MUISCA

- Autogestión
- Bandeja de Salida
- Comentarios y Quejas
- Consulta Asuntos
- Consulta persona inscrita
- Consultar Autorizados
- Consultar Firmas de Document
- Consultar documento Diligencia
- Correo
- DIANNET
- Factura Electrónica
- Obligación Financiera
- Presentación de Información po
- Procedimiento de Devolución/C
- Registro No Obligados RUT
- Registro Único Tributario
- Reportes
- Reserva de Números de Docun
- Salida de mercancías
- Encuesta Servicios Informátic

Consulta documentos requisitos anexados a asunto Devolución/Compensación

No. Asunto:

201581130100054871

No. Solicitud	Estado del asunto
108001071553	Activo

Identificación Solicitante	Nombre/Razón Social Solicitante
NT: 891201261	ELMER SCHNEIDER CASA ANDINA SAS

Concepto	Obligación
SALDOS A FAVOR	Impuesto sobre la renta

Año	Periodo
2014	1

Documentos anexados

Descripción	Formato	Nro. Dcto. Anexo	Año gravable	Periodo gravable	Archivos asociados
Solicitud Devolución Compensación	10	108001071553			
Solic. Devol. Relac. Agentes de Retención	1220	12207001042283	2014	1	
Información de Existencia y Representación Legal	1384	13849000920263	2014	1	
Información Constancia Titularidad Cuenta Bancaria	1668	16681000991993			

Fuente. Esta investigación

Todo contribuyente puede presentar una solicitud de devolución y/o compensación de un saldo a favor, lo puede hacer presentando la documentación necesaria para cada uno de los casos y según su naturaleza (natural o jurídica) así:

Documentos soporte solicitudes renta persona natural (manual)

- Formato interno 10 (solicitud de devolución).
- Formato interno 1220 por cada año de arrastre (certificado de retenciones por cada año).
- Fotocopia de la cedula de ciudadanía.
- Rut actualizado y firmado.
- Certificación bancaria.

Documentos soporte solicitudes renta persona natural (SIE)

- Formato interno 10 (solicitud de devolución).
- Formato interno 1220 por cada año de arrastre (certificado de retenciones por cada año).
- Formato interno 1668 formato certificación bancaria, y se anexa PDF de la Certificación bancaria.

Documentos soporte solicitudes renta persona jurídica (manual)

- Formato interno 10 (solicitud de devolución).
- Formato interno 1220 por cada año de arrastre (certificado de retenciones por cada año).
- Cámara de comercio.
- Rut actualizado y firmado.
- Certificación bancaria.

Documentos soporte solicitudes renta persona jurídica (SIE)

- Formato interno 10 (solicitud de devolución).

- Formato interno 1220 por cada año de arrastre (certificado de retenciones por cada año).
- Formato interno 1384 existencia y representación legal, y se anexa PDF de cámara de comercio.
- Formato interno 1668 formato certificación bancaria, y se anexa PDF de la Certificación bancaria.

Documentos soporte solicitudes ventas persona natural (manual)

- Formato interno 10 (solicitud de devolución).
- Formato interno 1222 certificado ajuste a cero ventas por pagar por periodo.
- Fotocopia de la cedula de ciudadanía.
- Rut actualizado y firmado.
- Certificación bancaria.

Documentos soporte solicitudes ventas persona natural (SIE)

- Formato interno 10 (solicitud de devolución).
- Formato interno 1222 certificado ajuste cero ventas por pagar de retenciones por cada periodo.
- Formato interno 1438 certificado ajuste a cero ventas retenido
- Formato interno 1439 relación de impuestos descontables por periodo
- Formato interno 1460 productores de bienes exentos
- Formato interno 1754 información certificado sacrificio de animales por periodo, y se anexa certificado de degüello.
- Formato interno 1763 exclusivo productores de bienes exentos ubicación donde se efectuó la actividad.
- Formato interno 1668 formato certificación bancaria, y se anexa PDF de la Certificación bancaria.

Documentos soporte solicitudes ventas persona jurídica (manual)

- Formato interno 10 (solicitud de devolución).
- Formato interno 1220 por cada año de arrastre (certificado de retenciones por cada año).
- Cámara de comercio.
- Rut actualizado y firmado.
- Certificación bancaria.

Documentos soporte solicitudes ventas persona jurídica (SIE)

- Formato interno 10 (solicitud de devolución).
- Formato interno 1222 certificado ajuste a cero ventas por pagar por periodo.
- Formato interno 1384 existencia y representación legal, y se anexa PDF de cámara de comercio.
- Formato interno 1668 formato certificación bancaria, y se anexa PDF de la Certificación bancaria.

Documentos soporte solicitudes pagos en exceso, pagos de lo no debido.

- Formato interno 10 (solicitud de devolución).
- Copia de la declaración.
- Copia recibo oficial de pago en bancos, formato (490).
- Rut actualizado y firmado.
- Certificación bancaria.
- Fotocopia de la cedula de ciudadanía.

Una vez radicada la solicitud de devolución y/o compensación de un saldo a favor previa revisión de documentos soporte, se procede a montar el expediente del contribuyente, el expediente tiene una caratula donde se encuentra el número de identificación (NIT), nombre del contribuyente (razón social de la persona ya sea

natural o jurídica), el número consecutivo del expediente tanto para el manual, como para el de sistema (se le asigna un numero de asunto), tipo de impuesto, año y periodo.

Una vez se tiene el expediente formado se presenta este a un funcionario llamado *sustanciador de devoluciones*, el cual se encarga del análisis de la información para corroborar la procedencia de la devolución o no del saldo a favor.

7.2 VERIFICAR Y ANALIZAR LOS DOCUMENTOS QUE DAN ORIGEN A LA DEVOLUCION Y/O COMPENSACION DE IMPUESTOS MEDIANTE EL SERVICIO DE INFORMACION ELECTRONICA BRINDADO POR EL MODELO DE GESTION MUISCA.

Una vez se tiene el expediente este se entrega a un funcionario denominado sustanciador, el cual se encarga de analizar la información presentada con el fin de aceptar o rechazar dicha solicitud.

Para ello se presenta a continuación el análisis de una devolución radicada por el sistema, es decir un asunto servicio de información electrónica “**SIE**”, cabe resaltar que las solicitudes por medio del sistema solo la pueden realizar los contribuyentes que paseen firma digital.

Se ingresa al sistema informático muisca con el código entregado a la entidad al sustanciador de devoluciones, para buscar el asunto. Como se observa en los siguientes gráficos.

Imagen 5. Pantalla inicial para búsqueda de asuntos SIE.

The screenshot shows the 'Selección de Asuntos' (Case Selection) page in the DIAN system. The top header displays the DIAN logo, the user's name 'ZAMORA MENA FATIMA ROCIO', and the role 'U.A.E. DIRECCION DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES'. A navigation menu on the left lists various services, with 'Consulta Asuntos' highlighted. The main search area contains two sections: 'Información Asunto' and 'Persona o Empresa que interviene en el asunto'. The 'Información Asunto' section includes fields for 'N° Asunto' (201581130100054871), 'Tipo Asunto', 'Año inicio asunto', and 'Estado Asunto' (set to 'Todos'). The 'Persona o Empresa que interviene en el asunto' section includes fields for 'Nombre/Razón Social', 'Tipo Identificación' (set to 'Registro civil de na'), 'Identificación de la persona', 'Unidad Administrativa', and 'Tipo Organización'. A search bar at the top of the main area prompts the user to click to search for cases.

Fuente. Esta investigación

El programa muestra el nombre del contribuyente al que pertenece el número de asunto que se busca.

Imagen 6. Asunto SIE.

The screenshot shows the DIAN (Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales) web application. At the top left is the DIAN logo. The top right header displays the date and time '23-10-2015 / 10:44:33' and the user information 'ZAMORA MENA FATIMA ROCIO - U.A.E. DIRECCION DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES'. Below the header are navigation icons for 'Alarmas', 'Tareas', 'Asuntos', and 'Cerrar'. A sidebar on the left lists various menu items, with 'Consulta Asuntos' highlighted. The main content area is titled 'Selección de Asuntos' and contains a search bar with the instruction 'Haga click en esta barra para buscar asuntos'. Below the search bar is a table with the following columns: 'N° Asunto', 'Tipo', 'Fecha Apertura', 'Fecha Cierre', 'Estado', and 'Tareas Pendientes'. One row is visible with the following data: '201581130100054871', 'Expediente', '21-10-2015', 'Abierto', and '1'. The description for this case is 'Devolución: SALDOS A FAVOR, Impuesto sobre la renta, ELMER SCHNEIDER CASA ANDINA SAS'. At the bottom of the table, there are navigation buttons for 'Anterior' and 'Siguiete' with a dropdown menu showing '1'.

Fuente. Esta investigación

Una vez se ingresa el Nit del contribuyente se muestra los detalles del asunto, como son procedimientos, en la cual se detalla la *fecha que se subió la solicitud*

así como la *fecha de radicación* de la solicitud con su hora, *personas*, en esta se encuentra el nombre del funcionario (sustanciador de devoluciones) y el funcionario al que el sistema le asigna el expediente para su análisis, *documentos*, los cuales corresponden a la documentación que el contribuyente subió al sistema.

Imagen 7. Detalles del asunto SIE.

23-10-2015 / 10:45:43
devolucion.dian.gov.co

ZAMORA MENA FATIMA ROCIO – U.A.E. DIRECCION DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES

Alarmas Tareas Asuntos Cerrar

DIAN
Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales

REPUBLICA DE COLOMBIA

DIAN-MUISCA

- Autogestión
- Bandeja de Salida
- Comentarios y Quejas
- Consulta Asuntos
- Consulta persona inscrita
- Consultar Autorizados
- Consultar Firmas de Documentos
- Consultar documento Diligencia
- Correo
- DIANNET
- Factura Electrónica
- Obligación Financiera
- Presentación de Información por
- Procedimiento de Devolución/C...
- Registro No Obligados RUT
- Registro Único Tributario
- Reportes
- Reserva de Números de Docun
- Salida de mercancías
- Encuesta Servicios Informáticos

Detalle Asunto

N° Asunto: 201581130100054871

Nombre Asunto: Devolución: SALDOS A FAVOR , Impuesto sobre la renta, ELMER SCHNEIDER CASA ANDINA SAS

Año Apertura: 2015 Estado: Abierto

Monto: 136,194,000 Tipo de Asunto: Expediente

Ver Imagen Operaciones sobre el Asunto

Ver Detalle	Descripción	Fecha Inicial (d-m-a/hh:mm)	Fecha de Fin (d-m-a/hh:mm)	Cantidad de Documentos	Cantidad de Personas	Duración	Estado	N° Tareas Pendientes
	Solicitud Formalizada	21-10-2015 / 04:05 PM	21-10-2015 / 04:05 PM	1	1	0H 0M 0S	Terminado	0
	Radicación	21-10-2015 / 04:05 PM	21-10-2015 / 05:25 PM	0	1	1H 20M 16S	Terminado	0
	Analizar Solicitud	21-10-2015 / 05:25 PM	21-10-2015 / 05:25 PM	0	1	0H 0M 0S	Terminado	0

Regresar

© Derechos Reservados DIAN - Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales 2012

Fuente. Esta investigación

Imagen 8. Documentos anexados asunto SIE.

Documentos anexados						
Descripción	Formato	Nro. Dcto. Anexo	Año gravable	Periodo gravable		Archivos asociados
Solicitud Devolución Compensación	10	108001068380				
Certificado Ajuste a Cero Impto Vtas por Pagar	1222	12228000454804	2014	6		
Certificado Ajuste a Cero Impto Vtas Retenido	1438	14389000135915	2014	6		
Relación de Impuestos Descontables	1439	14392000168361	2014	3		
Relación de Impuestos Descontables	1439	14392000729785	2014	4		
Relación de Impuestos Descontables	1439	14392000729792	2014	5		
Relación de Impuestos Descontables	1439	14392000729818	2014	6		
Productores de Bienes Exentos	1460	14602000431101	2014	4		
Productores de Bienes Exentos	1460	14602000431117	2014	5		
Productores de Bienes Exentos	1460	14602000431131	2014	6		
Información Constancia Titularidad Cuenta Bancaria	1668	16681000990053				
Información del Certificado Sacrificio de Animales	1754	17542000134344	2014	6		
Exclusivo Product Bienes Exent Ubicaci donde Efectuó la Activ	1763	17631000249631				

Fuente. Esta investigación

Dependiendo de la solicitud que se realice se anexa la documentación, si el contribuyente no anexo los documentos necesarios, el sustanciador puede rechazar la solicitud, lo que implica que el contribuyente debe esperar 30 días para volver a ingresar una solicitud, pero si es el contribuyente quien observa que la documentación está incompleta, este puede desistir la solicitud lo que le implica menos tiempo para volver a presentar dicha solicitud, solo tardaría 5 días para presentarla nuevamente.

Si la documentación está completa el sustanciador procede a realizar la revisión de las tareas asignadas.

Imagen 9. Asignación marcas oficina de devoluciones.

The screenshot shows the DIAN web application interface. At the top, there is a header with the DIAN logo, a user profile for 'ZAMORA MENA FATIMA ROCIO - U.A.E. DIRECCION DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES', and navigation icons for 'Alarmas', 'Tareas', 'Asuntos', and 'Cerrar'. A sidebar on the left contains a menu with options like 'Autogestión', 'Bandeja de Salida', 'Comentarios y Quejas', and 'Consulta Asuntos'. The main content area is titled 'Detalle Asunto' and shows the following details:

- Nº Asunto: 201581130100054871
- Nombre Asunto: Devolución: SALDOS A FAVOR, Impuesto sobre la renta, ELMER SCHNEIDER CASA ANDINA SAS
- Año Apertura: 2015
- Monto: 136,194,000
- Estado: Abierto
- Tipo de Asunto: Expediente

Below these details is a table with tabs for 'Procedimientos', 'Personas', 'Documentos', and 'Jerarquía'. The table lists assigned tasks:

Ver Detalle	Nº Identificación	Nombre/Razón Social	Responsable	Tarea	Estado Tarea
	12973289	MORENO SEGOVIA MARIO RENE	Funcionario	Revisar marcas devoluciones del documento Documento de Marcas de la Obligación número 13248002704002	Activa
	800197268	U.A.E. DIRECCION DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES	Funcionario		
	891201261	ELMER SCHNEIDER CASA ANDINA SAS	Ciente		
		Servicio automático	Automatico		

At the bottom of the page, there is a 'Regresar' button and a footer with the text '© Derechos Reservados DIAN - Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales' and the year '2012'.

Fuente. Esta investigación

Si la solicitud tiene tareas en este caso revisión de marcas como las que se observan en la Imagen 9. “Asignación marcas oficina de devoluciones”, el sustanciador procede a la revisión de las mismas las cuales se diligencian en

sistema pero también tiene un formato denominado **1324**, ver Imagen 10. “Lista de marcas, expediente de devoluciones”, de revisión físico el cual el sustanciador imprime para anexar al expediente de devolución.

Entre estas marcas encontramos aspectos como:

- Titularidad cuenta bancaria.
- Extemporaneidad de la solicitud (si presento la solicitud durante el tiempo establecido).
- Veracidad de los saldos a favor.
- Arrastres de saldos a favor de la totalidad de periodos solicitados.
- Extemporaneidad certificación bancaria.
- Etc.

Imagen 10. Lista de marcas, expediente de devoluciones.

Listado de Obligaciones

	Tipo de Obligación	Año	Período	No. Declaración o acto administrativo
<input checked="" type="radio"/>	Impuesto sobre la renta	2014	1	0

Continuar

Información Obligacion Seleccionada

Tipo de Obligación	Año	Período	No. Declaración o acto administrativo
Impuesto sobre la renta	2014	1	0

Listado de Obligaciones

Nombre Marca	Análisis de la Revisión	Resultado	Descripción / justificación	Tipo de marca	Remove
Certificado Existencia y Representacion Legal	El Certificado Existencia y Representacion Legal cumple con los requisitos legales?	<input type="checkbox"/>		Inadmisorio <input type="checkbox"/>	
Calculo Ganancia Ocasional	A la declaración objeto de devolución se aplicaron las tarifas y operaciones aritmeticas correctamente?	<input type="checkbox"/>		Inadmisorio <input type="checkbox"/>	
Articulo 579 - 2 del Estatuto Tributario.	La declaración se presento por el medio idoneo?	<input type="checkbox"/>		Inadmisorio <input type="checkbox"/>	
Solicitud Extemporánea	La solicitud de devolución y/o compensacion se presento dentro del termino legal?	<input type="checkbox"/>		Rechazo <input type="checkbox"/>	
Firma Declarante	La declaración objeto de devolución se firmo por quien debía cumplir el deber formal de declarar?	<input type="checkbox"/>		Inadmisorio <input type="checkbox"/>	
Declaración con Inconsistencias de	A la declaración objeto de devolución se aplicaron las tarifas y operaciones	<input type="checkbox"/>		Inadmisorio <input type="checkbox"/>	

Fuente. Esta investigación

Imagen 11. Formato 1324 marcas expediente.

		Resultado del Análisis de la Obligación						
							Página 2 de 6 Hoja No. 2	
Espacio reservado para la DIAN 					4. Número de formulario  (415)7707212489984(8020) 001324800270400 2			
Titular								
20. Tipo de documento	18. Número de Identificación	6. DV	7. Primer apellido	8. Segundo apellido	9. Primer nombre	10. Otros nombres		
3 1	8 9 1 2 0 1 2 6 1	1						
11. Razón social ELMER SCHNEIDER CASA ANDINA SAS								
Responsable								
27. Tipo de documento	28. Número de Identificación	29. DV	30. Nombres y/o razón social					
3 1	8 9 1 2 0 1 2 6 1	1	ELMER SCHNEIDER CASA ANDINA SAS					
31. Tipo de obligación Impuesto sobre la renta			Cód. 1 0 0 1	32. Año gravable 2014	33. Período 1	34. No. Declaración o acto admitivo. 0		
Datos de la marca								
35. Nombre marca Imputación Saldo a Favor			Cód. 1 0 1 2 8	37. Tipo de marca Rechazo		Cód. 1		
38. Revisión Para Revisión		Cód. 2	39. Análisis de la revisión El Saldo a Favor objeto de devolución puede ser Devuelto y/o Compensado?			40. Resultado		Cód.
41. Descripción justificación de la marca Determine si el saldo a favor liquidado en la declaración objeto de devolución ya fue devuelto y/o compensado.								
43. Nombre validación. D/ValExistenciaSaldo				Cód. 370010	44. Competencia RevisarMarcasRecaudacion		Cód. 2 8 9 6 1	
35. Nombre marca Retenciones vs Exogena			Cód. 1 0 0 7 0	37. Tipo de marca Suspension		Cód. 4		
38. Revisión Para Revisión		Cód. 2	39. Resultado de la revisión Las Retenciones en la Fuente declaradas fueron practicadas?			40. Resultado		Cód.
41. Descripción justificación de la marca								

Fuente. Esta investigación

En la revisión de marcas puede darse el caso de que el expediente necesite una revisión más exhaustiva caso en el cual el formato **1324** tiene marcas de la oficina de fiscalización, ver “imagen 12. Formato 1324 marcas expediente”, si este es el caso el expediente es llevado a la oficina de fiscalización en donde un funcionario recibe el expediente previa firma de planilla de recepción y entrega de expediente.

Imagen 12. Formato 1324 marcas expediente.(FISCALIZACION)

Datos de la marca				
35. Nombre marca	Cód.	37. Tipo de marca	Cód.	
Imputación Saldo a Favor	1 0 1 2 8	Rechazo	1	
38. Revisión	Cód.	39. Analisis de la revisión	40. Resultado	Cód.
Para Revisión	2	El Saldo a Favor objeto de devolución puede ser Devuelto y/o Compensado?		
41. Descripción justificación de la marca				
Determine si el saldo a favor liquidado en la declaración objeto de devolución ya fue devuelto y/o compensado.				
1				
43. Nombre validación.	Cod	44. Competencia	Cód.	
DValExistenciaSaldo	370010	RevisarMarcasRecaudacion	2 8 9 6 1	
35. Nombre marca	Cód.	37. Tipo de marca	Cód.	
Retenciones vs Exogena	1 0 0 7 0	Suspension	4	
38. Revisión	Cód.	39. Resultado de la revisión	40. Resultado	Cód.
Para Revisión	2	Las Retenciones en la Fuente declaradas fueron practicadas?		
41. Descripción justificación de la marca				
El valor de las retenciones de la declaración objeto de devolución son superiores al valor de las retenciones reportadas a través de la información exogena en 523297000, revise esta situación.				
2				
43. Nombre validación.	Cod	44. Competencia	Cód.	
Validacion Comparación Información Exogena contra Retenciones	401041	RevisarMarcasFiscalización	2 8 9 6 2	
35. Nombre marca	Cód.	37. Tipo de marca	Cód.	
Inhabilidad del Revisor Fiscal	1 0 1 6 8	Inadmisorio	2	
38. Revisión	Cód.	39. Resultado de la revisión	40. Resultado	Cód.
Para Revisión	2	El Revisor Fiscal se encuentra habilitado por la Junta Central de Contadores?		
41. Descripción justificación de la marca				
Se debe efectuar cruce de información con la Junta Central de Contadores con el fin de determinar si el Revisor Fiscal que firmo la declaracion objeto de devolución, no se encuentra sancionado, conforme a lo señalado en los articulos 659 y ss del Estatuto Tributario.				
3				
43. Nombre validación.	Cod	44. Competencia	Cód.	
DValFirmas	431013	RevisarMarcasRecaudacion	2 8 9 6 1	

Fuente. Esta investigación

Estas marcas también pueden variar para cada expediente, de acuerdo a diferentes factores como: su naturaleza, actividad que desempeña el contribuyente, arrastres de saldo a favor, etc.

Si el contribuyente no cumple con las marcas señaladas el sistema, le puede generar un acto administrativo, como puede ser un inadmisorio o rechazo.

7.3 INCLUSIÓN Y PAGO DE RESOLUCIONES DE DEVOLUCIÓN Y/O COMPENSACIÓN DE IMPUESTOS.

Una vez se analiza la información de los expedientes de devolución y/o compensación, ya sea de renta, ventas, rete fuente etc.

El sustanciador de devoluciones puede resolver devolver y/o compensar, o rechazar la solicitud, si resuelve devolver y/o compensar el paso siguiente después de generar la resolución es notificar al contribuyente acerca de la devolución que se le va a realizar, esto lo pueden hacer de manera personal es decir el contribuyente se acerca a la entidad para realizar dicha notificación, y si el contribuyente por algún motivo no puede acercarse a la entidad el funcionario realiza la notificación por medio de correo físico certificado, en el cual se le anexa el acto administrativo que se le profirió, posterior a esto se realiza el pago de dicha solicitud.

Dependiendo el monto a devolver se puede realizar de dos formas: si el monto supera las 1000 uvt (unidad de valor tributario), el pago se realiza mediante TIDIS (títulos valor canjeables en cualquier entidad bancaria), pero si son inferiores a las 100 uvt, Los pagos de resoluciones se realizan a través de transacción electrónica a través de la cuenta principal de la Dian, en este caso banco de Bogotá.

El pago de las diferentes solicitudes conlleva un proceso meticuloso realizado por el responsable de pagos, este proceso consta de los siguientes pasos.

Se diligencia un formato de Excel en el cual se encuentra, la razón social, Nit, número de cuenta, valor a pagar y el código del banco al que se realiza la transacción, en este se puede cargar más de un contribuyente, es decir si en el día se van a realizar cuatro devoluciones a cuatro contribuyentes diferentes, si el pago se realiza el mismo día se los puede cargar en el mismo formato como se observa en la imagen, de lo contrario se deberá diligenciar un nuevo formato para ese contribuyente.

Imagen 13. Formato Excel inclusión para pago.

Tipo Identificación Beneficiario	Nombre del Beneficiario (Máximo 40 caracteres)	Número de Identificación Beneficiario	Tipo de Cuenta Destino	Número Cuenta Destino (Formato Texto)	Valor a Pagar	Código Entidad Financiera Destino	Resolución
C	REVELO VARGAS DIEGO FERNAN	5217622 A		420100031301	100000	61	413164
C	CARRENO CHAPAL CARMEN ELEN	59929194 A		568141436	200000	13	139

Fuente. Esta investigación

Una vez diligenciado el formato anterior se procede a cargar el formato el programa dispersión de fondos “Disfon”, en el cual además del formato, se diligencia la fecha en la cual se realizara el pago y se elige la cuenta de la cual se gira, como se observa en la siguiente imagen.

Una vez se realiza esto, el programa genera un archivo llamado (archivo de dispersión de fondos), el cual será cargado en la plataforma del banco de Bogotá para realizar el pago.

Imagen 14. Generación archivo de dispersión de fondos.

Dispersión de fondos [Hoja de ruta]

Datos

Nombre de la Empresa	DIAN SECCIONAL PASTO	
Identificación	NIT	800197268
Número Cuenta	466481306	Corriente
Ciudad	Pasto - Nar 0001	
Fecha Abono	20151010	
Valor a Abonar	28.314.000,00	
Cantidad Abonos	2	
Tipo Movimiento	Proveedores	
Fecha Elaboración	20151028	

Fecha de Abono (AAAAMMDD).

Fuente. Esta investigación

A continuación el funcionario debe ingresar en la plataforma que el banco de Bogotá tiene a disposición de la entidad para realizar el pago de la solicitud, mediante un código y contraseña que solo el funcionario posee, una vez se ingresa a la plataforma se encuentra el menú que se muestra en la siguiente imagen.

Imagen 15. Plataforma inicial para pagos Banco de Bogotá



Fuente. Esta investigación

En este gráfico se puede observar los diferentes ítems que el funcionario tiene a su disposición para realizar las diferentes actividades propias de una transacción bancaria; pagos, saldos, consulta de transferencias, etc.

Antes de realizar el pago es necesario crear el contribuyente en la plataforma para lo cual se ingresa por pagos, se elige el ítem administración de beneficiarios, y se escoge la opción crear o modificar, y luego se crea al contribuyente, diligenciando los cuadros que se observan en la imagen, con nombre o razón social, Nit del contribuyente, número de cuenta, tipo de cuenta (corriente o de ahorros), banco al cual se realiza la transacción.

Imagen 16. Pantalla, inclusión contribuyente en la plataforma del Banco

Archivo Edición Ver Favoritos Herramientas Ayuda

Banco de Bogotá  CONSULTAS **PAGOS** TRANSFERENCIAS

Pagos Pagos Virtuales Consulta Pagos Programados Administración de Beneficiarios Histórico Nómina y Proveedores Activar Rango de Cheques

Crear, Modificar o Eliminar Beneficiarios

Empresa: UAE DIAN FONDO ROTATORIO DEVOLUCIONES PASTO **Fecha:** 29/10/2015
Usuario: 27203693 **Hora:** 8:26:03 AM

Grupo: UAE DIAN FONTO ROTATORIO DEVOLUCIONES PASTO
Cuenta Dispersora: CC-466-48130-6

Datos del Destinatario

Nombre:

Tipo de documento: Cédula de Ciudadanía **Número de documento:**

Datos Financieros

Banco que acredita: BANCO AGRARIO - 40

Tipo de Cuenta: Corriente **Número de Cuenta:**

Producto / Servicio: Nómina

Fuente. Esta investigación

En esta plataforma el proceso a seguir para realizar el pago es el siguiente;

Se ingresa por servicio al cliente, en servicio al cliente se ingresa en el ítem I.E.A. (intercambio electrónico de archivos), al ingresar la plataforma solicita ingresar un código generado por un TOKEN, del cual es responsable solo el funcionario encargado de realizar los pagos, el código que este dispositivo genera es aleatorio, esto como control de uso del mismo.


Imagen 17. Pantalla ingreso clave token.



Fuente. Esta investigación

Una vez se ingresa se procede a cargar el archivo de dispersión que se diligencio en el programa Disfon, tal como se observa en la imagen siguiente, se carga el archivo y se le da aceptar.

Imagen 18. Pantalla cargar archivo de dispersión de fondos

Banco de Bogotá 

CONSULTAS PAGOS TRANSFERENCIAS **SERVICIO AL CLIENTE**

Ordenes de no Pago Solicitud de Archivos Archivos Solicitados I.E.A. Enviar Operaciones via Archivo

Consulta de Archivos **Carga de Archivos** Disfon VWeb

Datos del Archivo a Cargar

Empresa UAE DIAN FONDO ROTATORIO
DEVOLUCIONES PASTO **Fecha :** 2015-10-20

Usuario 27203693 **Hora :** 08:01:30

Producto ▾

El archivo viene Encriptado con PGP

Ruta del Archivo (Presione el Botón Examinar/Browse para Seleccionar el Archivo):

Incluya la descripción del archivo (máximo 150 caracteres)

Presionando el Botón Aceptar se Validará el Archivo

Presionando el Botón Limpiar podrá Entrar Nuevos Datos

Fuente. Esta investigación

Una vez se carga los archivos aparece un pantalla en donde se muestran las transacciones que se han realizado, se selecciona la primera porque es la que se cargó recientemente, mostrando los contribuyentes a los cuales se les va a realizar el pago, con su respectivo valor.

Imagen 19. Pantalla lista pagos realizados

Banco de Bogotá

CONSULTAS PAGOS TRANSFERENCIAS SERVICIO AL CLIENTE

Ordenes de no Pago Solicitud de Archivos Archivos Solicitados I.E.A. Enviar Operaciones via Archivo

Consulta de Archivos Carga de Archivos Diston Web

Consulta de Archivos Cargados

Empresa: **UAE DIAN FONDO ROTATORIO DEVOLUCIONES**
PASTO

Usuario: **27203693**

Cuentas: ▼

Ver archivos de los ultimos 7 dias Ver todos los archivos

Descripción	Fecha y hora de Envío	Fecha efectiva	Registros	Estado	Cuenta	Valor Archivo	Valor Archivo a Enviar	Informacion Adicional
16193857 - DISPERSION DE FONDOS - Fecha de Carga 2015-10-20 08:02:15.774	2015/10/20 08:02:32	2015/10/20	4/4	PREAPROBADO	CC - 466481306	38,371,000	38,371,000	VALIDACION REALIZADA - ARCHIVO NO CONTIENE ERRORES....
16178211 - DISPERSION DE FONDOS - Fecha de Carga 2015-10-16 16:28:01.415	2015/10/16 16:28:32	2015/10/16	1/1	ENVIADO	CC - 466481306	24,454,000	24,454,000	VALIDACION REALIZADA - ARCHIVO NO CONTIENE ERRORES....
16150302 - DISPERSION DE FONDOS - Fecha de Carga 2015-10-15 09:41:03.159	2015/10/15 09:41:06	2015/10/15	1/1	ENVIADO	CC - 466481306	993,000	993,000	VALIDACION REALIZADA - ARCHIVO NO CONTIENE ERRORES....

Fuente. Esta investigación

Una vez se ingresa en la opción, se acepta la transacción, hasta aquí se ha realizado todo el proceso de transacción, y una vez se realiza, este es aceptado por el funcionario encargado de realizar los pagos, pero quien confirma la transacción es el jefe de la oficina de recaudo y cobranzas, quien una vez se verifican los datos, como; Nit, razón social y número de cuenta, acepta la transacción.

Para llevar un control general de las devoluciones, una vez se realiza el pago de resoluciones estas son descargadas al sistema de la Dian mediante el programa **couveterm**, a través de dos pasos con diferente codificación como son procedimiento **701** y **608**, con los cuales se carga cada una de las resoluciones,

con su respectivo número de resolución, fecha, razón social, Nit, valor a devolver o compensar, etc.

7.4 ELABORAR UNA BASE DE DATOS PARA EL DESARROLLO Y SEGUIMIENTO EFICAZ Y EFICIENTE DE LOS ACTOS ADMINISTRATIVOS Y RESOLUCIONES DE DEVOLUCIÓN Y/O COMPNSACION DE IMPUESTOS.

Toda entidad pública que funcione con recursos del estado, es controlada y vigilada de manera exhaustiva, por lo cual el funcionario al ser el encargado de devolver dineros se hace necesario llevar una base de datos en la cual se especifique el valor de las devoluciones, el concepto por el cual se devuelve y el contribuyente al cual se le realiza la transacción bancaria.

La dependencia de devoluciones maneja dos matrices, en la primera se encuentran aspectos de alta importancia como son, fecha de radicación , valor de solicitud, Nit, razón social, dependencia que tiene el expediente, funcionario encargado de analizar la información, entre otras, al ser un poco delicada la información no se puede dar a conocer la matriz.

El funcionario sustanciador de devoluciones, una vez analiza la información se puede generar diferentes actos administrativos que se cargan en esta matriz, esto actos administrativos son:

- Resolución de devolución y/o compensación.
- Rechazo definitivo,
- Suspensión de términos (generado por la oficina de fiscalización),
- Auto de archivo por desistimiento (generado por el contribuyente),
- Auto inadmisorio.

Por otra parte, la segunda matriz es cargada con parte de la primera, en esta se encuentra información relacionada con el contribuyente, así como la actividad a la que se dedica, la procedencia de los saldos a favor que se han devuelto o las solicitudes pendientes de devolución, como se observa en la siguiente imagen.

Imagen 20. Matriz general de devoluciones

SITUACIONES DEVOLUCION 2013													
COMPENSAR	RECHAZO PARCIAL	IMPROCEDENCIA A PROVI.	VALOR DESIST	VALOR RECHAZO DEF	VALOR INADM	TOTAL		ACTO	Nº ACTO	FECHA	MES PGO	CONCEPTO1	CONCEPTO
						2.015						X	X
						75.000	0	RES	42	2015-03-02	3	VENTAS PAGO	VENTAS PAGO EN EXCESO
						548.000	0	RES	45	2015-03-04	3	RENTA	SALDO A FAVOR RENTA
						2.699.000	0	RES	44	2015-03-04	3	RENTA	SALDO A FAVOR RENTA
				179.500		179.500	0	RDEF	4	2015-05-13	3	IVA EXTRAJER	IVA EXTRANJEROS
				134.057		134.057	0	RDEF	5	2015-05-13	3	IVA EXTRAJER	IVA EXTRANJEROS
						241.000	0	RES	53	2015-03-20	3	RENTA	SALDO A FAVOR RENTA
	98.000					4.183.000	0	RES	46	2015-03-04	3	RENTA	SALDO A FAVOR RENTA
			11.366.000			11.366.000	0	A.A.DES	171515	2015-02-11	2	EXENTOS	POLLOS
			8.411.000			8.411.000	0	A.A.DES	170825	2015-02-09	2	EXENTOS	POLLOS
						2.219.000	0	RES	55	2015-03-25	3	RENTA	SALDO A FAVOR RENTA
						17.251.000	0	RES	47	2015-03-04	3	RENTA	SALDO A FAVOR RENTA
2.842.000						4.624.000	0	RES	54	2015-03-25	3	RENTA	SALDO A FAVOR RENTA
						30.140.000	0	RES	48	2015-03-09	3	EXPORTADORE	EXPORTADORES
						2.166.000	0	RES	43	2015-03-02	3	RET FTE PAGO	RTE FTE PAGO EN EXCESO
	1.145.527					262.369.323	0	RES	51	2015-03-13	3	IVA UNIVERSID	IVA UNIVERSIDAD
						793.000	0	RES	49	2015-03-09	3	RENTA	SALDO A FAVOR RENTA
			887.000			887.000	0	A.A.DES	176974	2015-02-24	2	EXENTOS	LECHE
						FEBRERO						X	X
				324.756		324.756	0	RDEF	8	2015-04-13	4	IVA EXTRAJER	IVA EXTRANJEROS
				232.937		232.937	0	RDEF	9	2015-04-13	4	IVA EXTRAJER	IVA EXTRANJEROS

Fuente. Esta investigación

7.5 ELABORACIÓN DE INFORMES DE DEVOLUCIÓN Y/O COMPENSACIÓN DE IMPUESTOS NECESARIOS PARA EL CORRECTO FUNCIONAMIENTO DE LA DEPENDENCIA.

Los recursos utilizados por la dependencia son distribuidos por nivel central bajo unas normas y estándares preestablecidos, como por ejemplo, si el encargado de devoluciones reintegra el 60% de los recursos disponibles para devolución, en pagos de resoluciones, este debe solicitar a nivel central realice el giro del dinero necesario para completar el 100% de los recursos que utiliza para su correcto funcionamiento. Para esto se debe realizar una serie de informes en los cuales se detalla los montos devueltos, los contribuyentes, numero de resolución, actividad económica y demás.

Teniendo en cuenta la matriz anterior se realiza el resumen de todas las labores propias de la dependencia de devoluciones en su totalidad por mes, en esta se encuentran, pagos, valor de los pagos, concepto por el cual se pagó, y los diferentes actos administrativos que se procedieron durante el mes.

Imagen 21. Resumen general actos administrativos y devoluciones

INICIAL																					
ADUANAS	2	15.300.184																			
EXENTOS	10	156.179.000																			
EXPORTADORES	3	230.127.000																			
UNIVERSIDAD	1	240.546.241																			
PAGO EN EXCESO RENTA CREE	2	8.749.000																			
RENTA	19	183.860.000																			
RENTA PAGO EXCESO	1	25.353.000																			
RETEFUTE PAGO EXCESO	7	19.709.000																			
RETEIVA	4	23.785.000																			
VENTAS PAGO EN EXCESO	4	11.267.000																			
	53	976.075.425																			
RECIBIDAS																					
EXENTOS	7	188.092.000																			
EXPORTADORES	3	58.303.000																			
RENTA PAGO EXCESO	1	314.000																			
RENTA	8	38.333.000																			
RETEFUTE PAGO EXCESO	1	4.622.000																			
VENTAS PAGO EXCESO	2	21.315.000																			
	22	325.579.000																			
DISPONIBLES																					
ADUANAS	2	15.300.184																			
EXENTOS	17	354.271.000																			
EXPORTADORES	6	347.630.000																			
UNIVERSIDAD	1	240.546.241																			
PAGO EN EXCESO RENTA CREE	2	8.749.000																			
RENTA	27	222.193.000																			
RENTA PAGO EXCESO	2	26.267.000																			
RETEFUTE PAGO EXCESO	8	24.331.000																			
RETEIVA	4	23.785.000																			
VENTAS PAGO EN EXCESO	6	38.582.000																			
	75	1.301.654.425																			
TERMINADAS			SOLICITUD	EFFECTIVO	COMPENSAR	REPAR	IMPRO	DESI	REDEF	INAD											
EXENTOS	8	165.226.000	8	165.226.000	3	36.374.000	0	0	0	0	117.486.000	0	1	11.366.000							
EXPORTADORES	2	52.834.000	2	52.834.000							52.834.000										
RENTA CREE PAGO EXCESO	2	8.749.000	2	8.749.000	2	8.749.000															
RENTA	1	56.784.000	1	56.784.000	3	23.534.000			356.000		16.266.000		1	16.628.000							
RENTA PAGO EXCESO	1	25.353.000	1	25.353.000			1	25.353.000													
RETEFUTE PAGO EXCESO	2	1.173.000	2	1.173.000	2	1.173.000															
VENTAS PAGO EXCESO	2	3.876.000	2	3.876.000	2	2.174.000				1.702.000											
	24	314.535.000	24	314.535.000																	
PENDIENTES																					
ADUANAS	2	15.300.184																			
EXENTOS	3	183.045.000																			
EXPORTADORES	4	234.736.000																			
UNIVERSIDAD	1	240.546.241																			
PAGO EN EXCESO RENTA CREE	0	0																			
RENTA	20	165.409.000																			
RENTA PAGO EXCESO	1	314.000																			
RETEFUTE PAGO EXCESO	6	23.158.000																			
RETEIVA	4	23.785.000																			
VENTAS PAGO EN EXCESO	4	34.706.000																			
	51	987.059.425																			

Fuente. Esta investigación

Algunos de los informes que la oficina de devoluciones presenta a nivel central para su control, y procura de su correcto funcionamiento son:

- Oficio de solicitud giro, en donde se especifica los documentos que van soportados para revisión.
- El libro auxiliar de bancos del fondo rotatorio de devoluciones.
- Formato interno 1975, solicitud de situación de fondos de la DTN al fondo rotatorio de devoluciones.
- Relación de egresos del mes trabajado e informado.
- Panilla solicitud de giro.
- Extracto bancario.

Imagen 22. Oficio solicitud de giro

 Libertad y Orden	 DIAN Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales	 Prosperidad para todos
www.dian.gov.co		
DIRECCIÓN SECCIONAL DE IMPUESTOS DE PASTO DIVISIÓN DE GESTIÓN DE RECAUDO Y COBRANZAS – DEVOLUCIONES		
<p>1-14-201-242-D00033 San Juan de Pasto, 23 de Abril de 2015</p>		
<p>Doctora GLADYS NIAMPIRA Coordinación de Contabilidad Carrera 8 N° 6-60 EDF. SAN AGUSTÍN Subdirección de Gestión de Recaudo Santa fé de Bogotá D.C.</p>		
<p>Cordial saludo.</p>		
<p>Anexo al presente me permito enviar el formato de Solicitud de Giro a la Cuenta Fondo Rotatorio de Devoluciones No. 4 del día 23 de Abril de 2015, con el fin de que se tramite el Giro del cupo NORMAL de la Cuenta Bancos y Corporaciones. La cantidad solicitada es por la suma de NOVENTA Y SIETE MILLONES SEISCIENTOS NUEVE MIL CUATROCIENTOS TREINTA Y SEIS PESOS M/CTE. (\$ 97.609.436).</p>		
<p>Hasta una próxima oportunidad /</p>		
<p>OSWALDO GAVIRÍA BOLAÑOS Director Seccional de Impuestos y Aduanas Pasto (A)</p>		
<p>Anexo: Formato Solicitud Relación de Egresos Libro de Bancos Certificación de saldos Formato para Devoluciones Plataforma SIIF</p>		

Fuente. Esta investigación

Imagen 23. Solicitud de giro, libro auxiliar de bancos

SECCIONAL PASTO										Cuenta Numero 466481306		
LIBRO AUXILIAR DE BANCOS DE FONDO ROTATORIO DE DEVOLUCIONES												
FECHA TRANSACCION	TIPO TRANSACCION	No. TRANSACCION	TIPO DE ACTO	ACTO ADMINISTRATIVO	FECHA ACTO ADMINISTRATIVO	CONCEPTO DE LA TRANSACCION	RESOLUCION INICIAL	Concepto de la DEVOLUCION	NIT BENEFICIARIO	RAZON SOCIAL O BENEFICIARIO	DEBE	HABER
											81.738.000	
20-mar-15	Transferencia	14472943	Resol Dev	53	20-mar-15	Ordinaria	Inicial	RENTA				241
25-mar-15	Situación de fondos					Reintegro de la DTN					261.223.796	
26-mar-15	Transferencia	14497594	Resol Dev	51	13-mar-15	Ordinaria	Inicial	IVA UNIVERSIDADES				261.223
26-mar-15	Transferencia	14506041	Resol Dev	54	25-mar-15	Ordinaria	Inicial	RENTA				1.782
26-mar-15	Transferencia	14506041	Resol Dev	55	25-mar-15	Ordinaria	Inicial	RENTA				2.219
26-mar-15	Transferencia	14506041	Resol Dev	58	25-mar-15	Ordinaria	Inicial	RENTA				1.275
07-abr-15						Uso Internet Corporativo meses anteriores de 2014 y 201						77
07-abr-15						Iva del uso de internet coportaivo-Banco de Bogota mese						12
15-abr-15	Transferencia	14657511	Resol Dev	57	09-abr-15	Ordinaria	Inicial	PAGO EN EXCESO				1.505
15-abr-15	Transferencia	14704996	Resol Dev	58	09-abr-15	Ordinaria	Inicial	VENTAS				2.871
15-abr-15	Transferencia	14657511	Resol Dev	59	09-abr-15	Ordinaria	Inicial	PAGO EN EXCESO				669
17-abr-15	Transferencia	14704996	Resol Dev	60	09-abr-15	Ordinaria	Inicial	PAGO EN EXCESO				153
15-abr-15	Transferencia	14657511	Resol Dev	61	09-abr-15	Ordinaria	Inicial	PAGO EN EXCESO				1.020
15-abr-15	Transferencia	14657511	Resol Dev	63	13-abr-15	Ordinaria	Inicial	VENTAS				20.844
17-abr-15	Transferencia	14679951	Resol Dev	64	13-abr-15	Ordinaria	Inicial	PAGO EN EXCESO				2.585
15-abr-15	Transferencia	14657511	Resol Dev	65	13-abr-15	Ordinaria	Inicial	PAGO EN EXCESO				6.184
17-abr-15	Transferencia	14679951	Resol Dev	66	17-abr-15	Ordinaria	Inicial	RENTA				12.524
22-abr-15	Transferencia	14704996	Resol Dev	290035	21-abr-15	Ordinaria	Inicial	RENTA				2.806
											342.961.796	317.971


Director Seccional de Impuestos y Aduanas

Jefe División Gestión de de Recaudos y Cobranzas

PROYECTO: NANCY SANTACRUZ

Fuente. Esta investigación

Imagen 24. Solicitud de giro, situación de fondos de la DTN fondo rotatorio de devoluciones

 SOLICITUD DE SITUACIÓN DE FONDOS DE LA DTN AL FONDO ROTATORIO DE DEVOLUCIONES		FT-RE-1975	
PROCESO: RECAUDACIÓN			VERSION 01
FECHA SOLICITUD DE SITUACIÓN DE FONDOS: dd-mm-aaaa	23-04-2015	DIRECCIÓN SECCIONAL:	PASTO
NUMERO DE SOLICITUD DE SITUACIÓN DE FONDOS:	4	CUPO ASIGNADO :	122.600.000
A: INGRESOS A LA CUENTA DEL FONDO ROTATORIO DE DEVOLUCIONES			
FECHA	DESCRIPCIÓN	VALOR	
19-mar-2015	SALDO ANTERIOR	81.738.000	
25-mar-2015	ULTIMA CONSIGNACIÓN RECIBIDA DE LA DIRECCIÓN DEL TESORO NACIONAL DTN	261.223.796	
	OTROS INGRESOS (*)	0	
SUBTOTAL (A)			342.961.796
ESPECIFIQUE CUAL (*)			
B: EGRESOS DE LA CUENTA DEL FONDO ROTATORIO DE DEVOLUCIONES			
CANTIDAD	DESCRIPCIÓN	VALOR	
15	PAGOS POR RESOLUCIONES DE DEVOLUCION	317.971.232	
	REINTEGROS EFECTUADOS A LA D.T.N.	0	
	OTROS CONCEPTOS (DESCUENTOS BANCARIOS)	0	
SUBTOTAL (B)			317.971.232
FECHA DEL SALDO EN EL LFRD	SALDO EN EL LIBRO DEL FONDO ROTATORIO DE DEVOLUCIONES (A) - (B)	% con respecto al cupo	
		20	24.990.564
OBSERVACIONES			
C: PORCENTAJE DEL CUPO UTILIZADO			
VALOR DEL CUPO ASIGNADO	100%	122.600.000	
CUPO QUE DEBE HABER UTILIZADO PARA SOLICITAR REPOSICIÓN	60%	73.560.000	
CUPO UTILIZADO A LA FECHA DE LA SOLICITUD DE SITUACIÓN DE FONDOS	80%	97.609.436	
D: VALOR SOLICITADO POR LAS DIRECCIONES SECCIONALES O POR LA COORDINACIÓN DE DEVOLUCIONES			
VALOR SOLICITADO POR LAS SECCIONALES PARA REPONER EL CUPO ASIGNADO O POR LA COORDINACION DE DEVOLUCIONES			97.609.436
OBSERVACIONES: EL VALOR SOLICITADO PODRA SER IGUAL O INFERIOR AL CUPO UTILIZADO			
E: SOLICITUD DE PARTIDA ADICIONAL			
DESCRIPCIÓN DEL CONCEPTO	CANTIDAD	VALOR	
VALOR TOTAL SOLICITADO		0	
SUBTOTAL (E)			0
OBSERVACIONES SON PARA PAGO DE RESOLUCIONES YA PROFERIDAS PERO SIN REALIZAR DISPERSION			
F: VALOR TOTAL SOLICITADO (D) + (E)			
VALOR SOLICITADO PARA REPONER EL CUPO ASIGNADO			97.609.436
VALOR SOLICITADO COMO PARTIDA ADICIONAL			0
VALOR TOTAL SOLICITADO			97.609.436
G: PROYECCIÓN DEL VALOR TOTAL SOLICITADO DISCRIMINADO POR CONCEPTOS			
RENTA Y COMPLEMENTARIOS			31.626.000
IMPUESTO SOBRE LA RENTA PARA LA EQUIDAD CREE			
IMPUESTO SOBRE LAS VENTAS			39.463.000
IMPUESTO NACIONAL AL CONSUMO			
RETENCIÓN EN LA FUENTE			11.273.000
RETENCIÓN EN LA FUENTE DEL CREE			
IMPUESTO AL PATRIMONIO			
IMPUESTO NACIONAL A LA GASOLINA Y ACPM			
TRIBUTOS ADUANEROS			15.247.436
OTROS			
IVA TURISTAS			
2 PUNTOS DE IVA			
VALOR TOTAL SOLICITADO			97.609.436
Es de tener en cuenta que este formato se debe enviar vía correo electrónico en el formato Excel y a su vez escaneado con las firmas requeridas a la Coordinación de Contabilidad de la función Recaudadora para gestionar la solicitud de giro, y para el envío de los documentos físicos tramitados en el mes, se deberá reportar dentro de los Informes que se entregan al Área de contabilidad de la Dirección Seccional dentro de los 5 primeros días hábiles del mes siguiente al que se generaron para que sean incorporados y enviados en el Informe Contable de la Seccional, o de manera directa por parte de la Coordinación de Devoluciones.			

Fuente. Esta investigación

Imagen 25. Relación de egresos

DIRECCION DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES
DIRECCION SECCIONAL DE IMPUESTOS Y ADUANAS DE PASTO
DIVISION DE GESTION DE RECAUDO Y COBRANZAS
RELACION DE EGRESOS No 4 DEL 23 DE ABRIL 2015 - CUPO NORMAL

N°	CONTRIBUYENTE	NIT	VALOR	RESOL	FECHA RES	IMPUESTO
1			241000	53	20-mar-15	RENTA
2			261.223.796	51	13-mar-15	IVA UNIVERSIDADES
3			1.782.000	54	25-mar-15	RENTA
4			2.219.000	55	25-mar-15	RENTA
5			1.275.000	56	25-mar-15	RENTA
Uso			77.100		07-abr-15	BANCO BOGOTA
Iva			12.336		07-abr-15	BANCO BOGOTA
6			1.505.000	57	09-abr-15	PAGO EN EXCESO
7			2.871.000	58	09-abr-15	VENTAS
8			669.000	59	09-abr-15	PAGO EN EXCESO
9			153.000	60	09-abr-15	PAGO EN EXCESO
10			1.020.000	61	09-abr-15	PAGO EN EXCESO
11			20.844.000	63	13-abr-15	VENTAS
12			2.565.000	64	13-abr-15	PAGO EN EXCESO
13			6.184.000	65	13-abr-15	PAGO EN EXCESO
14			12.524.000	66	17-abr-15	RENTA
15			2.806.000	3E+05	21-abr-15	RENTA

Fuente. Esta investigación

Imagen 26. Extracto bancario

Consolidado Cuentas Corrientes Banco de Bogota

Nombre: UAE DIAN FONDO ROTATORIO DEVOLUCIONES PASTO Fecha: 22/04/2

Usuario: 27203693 Hora: 8:02:00

Grupo Otros



Productos

Fecha

Estado	Nombre de Cuenta	Número de Cuenta	Saldo Disponible	Saldo en Canje	Saldo Total
ACTIVA	<u>CC1306</u>	466-48130-6	\$24,990,564.00	\$0.00	\$24,990,564.00
	TOTALES		\$24,990,564.00	\$0.00	\$24,990,564.00

N.D: Informacion no disponible en el momento.

1 Página 1 de 1

Haga click en Exportar para bajar el archivo como tipo ASCII delimitado por comas  

Fuente. Esta investigación

CONCLUSIONES

El control que se le hace a la entidad en cuanto al manejo de los recursos del estado es minucioso, debido a que de este depende el correcto funcionamiento de la oficina de devoluciones y de la entidad en sí.

Los procesos en cuanto al manejo de la información y análisis de documentos que aporta cada contribuyente es reservada y de uso exclusivo del funcionario sustanciador y del funcionario encargado del pago, es decir cerrado solo a los funcionarios pertinentes.

Las actividades que cada funcionario realiza al interior de la dependencia es efectiva y oportuna, en cuanto al manejo del tiempo de análisis y posterior devolución de saldos.

La plataforma que la entidad tiene a disposición del contribuyente, funciona de manera adecuada como una herramienta eficaz y practica al momento de solicitar información.

Es importante resaltar la disposición de los funcionarios frente a los contribuyentes respecto a las diferentes inquietudes que estos puedan tener.

En el modelo único de ingresos y servicios de control automatizado MUISCA, se observa dificultades en el orden de las marcas que aparecen por sistema, al momento de confrontarlas con las que se imprime para el expediente, pues no se encuentran en el mismo orden, dificultando y aumentando el tiempo de análisis del funcionario sustanciador.

Se observa dificultades en cuanto al tiempo que manejan otras dependencias frente al manejo de expedientes, aumentando y obstaculizando los tiempos de solución de las solicitudes.

RECOMENDACIONES

Se recomienda hacer una revisión y ajuste frente a la presentación de marcas del sistema ya que se hace dispendioso el manejo de las mismas frente a las impresas del expediente.

Se recomienda comunicar a la oficina de fiscalización acerca de la demora de los procesos de los diferentes expedientes que se trasladan desde la oficina de devoluciones, ya que se dificulta el manejo del tiempo por parte del funcionario encargado de notificar y devolver las solicitudes.

Se recomienda a la entidad ofrecer apoyo a los funcionarios en cuanto a la asignación de tareas, puesto que en ocasiones se observa una sobrecarga laboral agotando no solo a los funcionarios, sino también incrementando el tiempo de respuesta a los contribuyentes y a la misma dependencia.

Se evidencia la falta de personal en la oficina de recaudo y cobranzas que pueda ayudar a los diferentes procesos que se llevan a cabo en la dependencia y que puedan ayudar a alivianar la carga laboral de los funcionarios.

BIBLIOGRAFIA

COLOMBIA. Constitución Política. Bogotá: El Ministerio, 1991.

INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMALIZACIÓN Y CERTIFICACIÓN. Sistema de gestión de calidad fundamentos y vocabulario. NTC –ISO 9001. Bogotá: ICONTEC, 2008.

NORMA TÉCNICA COLOMBIANA, NTC 1486:2008, (sexta actualización. Documentación de tesis, trabajos de grado y otros trabajos de investigación. Bogota D.C, Colombia: Icontec, 2008.

NETGRAFIA

DIAN. [en línea] [citado 2015-04-22] Disponible en internet:
www.dian.gov.co/DIAN/12SobreD.nsf/pages/Controlcambiario

MINISTERIO DE HACIENDA Y CREDITO PÚBLICO. Decreto 1071 (26 de junio/1999). [en línea] [citado 2015-04-22] Disponible en internet:
www.minhacienda.gov.co/

MINISTERIO DE HACIENDA Y CREDITO PÚBLICO. Decreto 2117 (29 de Diciembre/1992). [en línea] [citado 2015-04-22] Disponible en internet:
www.minhacienda.gov.co/

ANEXOS

ANEXO A. INFORMACION GENERAL DIAN

Visión

En el 2020, la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales de Colombia genera un alto nivel de cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias, aduaneras y cambiarias, apoya la sostenibilidad financiera del país y fomenta la competitividad de la economía nacional, gestionando la calidad y aplicando las mejores prácticas internacionales en su accionar institucional.

Misión

En la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales somos responsables de administrar con calidad el cumplimiento de las obligaciones tributarias, aduaneras y cambiarias, mediante el servicio, la fiscalización y el control; facilitar las operaciones de comercio exterior y proveer información confiable y oportuna, con el fin de garantizar la sostenibilidad fiscal del Estado colombiano.

Políticas

La DIAN, en el marco de su misión y visión y consciente de la importancia que su gestión representa para el bienestar económico y social del país, asume su compromiso considerando las siguientes directrices:

En relación con el cumplimiento de la misión:

- Gestionar con estrategias efectivas de servicio, control y fiscalización acorde con estándares de calidad y mejores prácticas internacionales.
- Promover la simplificación de las normas del sistema tributario, aduanero y cambiario, así como aquellas que regulan el accionar de la DIAN garantizando los principios del sistema impositivo colombiano.
- Realizar análisis permanentes del contexto de las variables económicas, políticas y sociales del país con el fin de fortalecer su capacidad de respuesta.
- En relación con el recaudo:
 - Realizar las acciones necesarias para garantizar el cumplimiento de la meta de recaudo fijada por el Gobierno Nacional, de forma que se coadyuve a la sostenibilidad de las finanzas públicas del país.
- En relación con el servicio:
 - Incrementar el uso de internet y de las telecomunicaciones avanzadas, como medio para que los clientes institucionales se informen, realicen trámites y transacciones en forma interactiva.
- Continuar con la implementación de servicios informáticos electrónicos cuya respuesta satisfaga las necesidades y expectativas de los clientes internos y externos, así como, las disposiciones legales en materia de competitividad,

productividad y el programa de gobierno en línea.

- Incentivar el uso de canales formales, como el sistema bancario, para el cumplimiento de las obligaciones fiscales. Ofrecer alta calidad en la atención a los clientes institucionales a través de los diversos canales de servicio.
- Agilizar los procedimientos de comercio exterior e incrementar la efectividad de los controles aduaneros, a partir de la racionalización de trámites, la aplicación de técnicas de inspección no intrusivas y de otros instrumentos tecnológicos de seguimiento y control.
- Adelantar programas y campañas efectivas de concientización y explicación de las obligaciones tributarias, aduaneras y cambiarias para fomentar la aceptación social de la tributación y el cumplimiento de estas normas.
- En relación con el control y fiscalización de las obligaciones tributarias, aduaneras y cambiarias:
 - Enfatizar en la fiscalización integral y de fondo desincentivando las prácticas evasoras, elusivas e ilegales como el contrabando y el lavado de activos.
 - Incrementar la percepción del riesgo subjetivo en agentes económicos y la ciudadanía en general para mejorar el cumplimiento voluntario de las obligaciones fiscales que administra la entidad.
 - Mejorar la coordinación de las actuaciones conjuntas con las demás entidades involucradas en el control y la fiscalización tributaria, aduanera, cambiaria y de las operaciones de comercio exterior.
 - Fortalecer el diseño de programas de fiscalización estructurados a partir de un modelo de administración de riesgos del cumplimiento que permita construir segmentos y perfiles de contribuyentes y usuarios basados en el análisis de la información recibida por la DIAN y el conocimiento derivado en las actividades del nivel operativo.
- Consolidar la fiscalización relacionada con precios de transferencia, inversión extranjera y operaciones económicas internacionales.
- Avanzar en la consolidación de una aduana que propenda por la protección del medio ambiente, la propiedad intelectual y la seguridad en las fronteras.

En relación con el desarrollo organizacional:

- Mejorar continuamente el desempeño organizacional, con un enfoque hacia el cliente, basado en procesos, mecanismos de control y evaluación. Modernizar la gestión administrativa como condición esencial para fortalecer la cadena de valor institucional.
- Ser exigente en el cumplimiento de los estándares de calidad de los productos y servicios recibidos y entregados.
- Comunicar de manera clara, concreta y oportuna el desarrollo de los aspectos relevantes de la organización a los clientes internos y externos. Garantizar la unidad de criterio jurídico en los diferentes procesos de la organización.

En relación con los recursos:

- Realizar una adecuada planificación, distribución y ejecución de los recursos físicos, tecnológicos y financieros con base en los principios de transparencia, responsabilidad, imparcialidad, celeridad y eficacia.

En relación con la información:

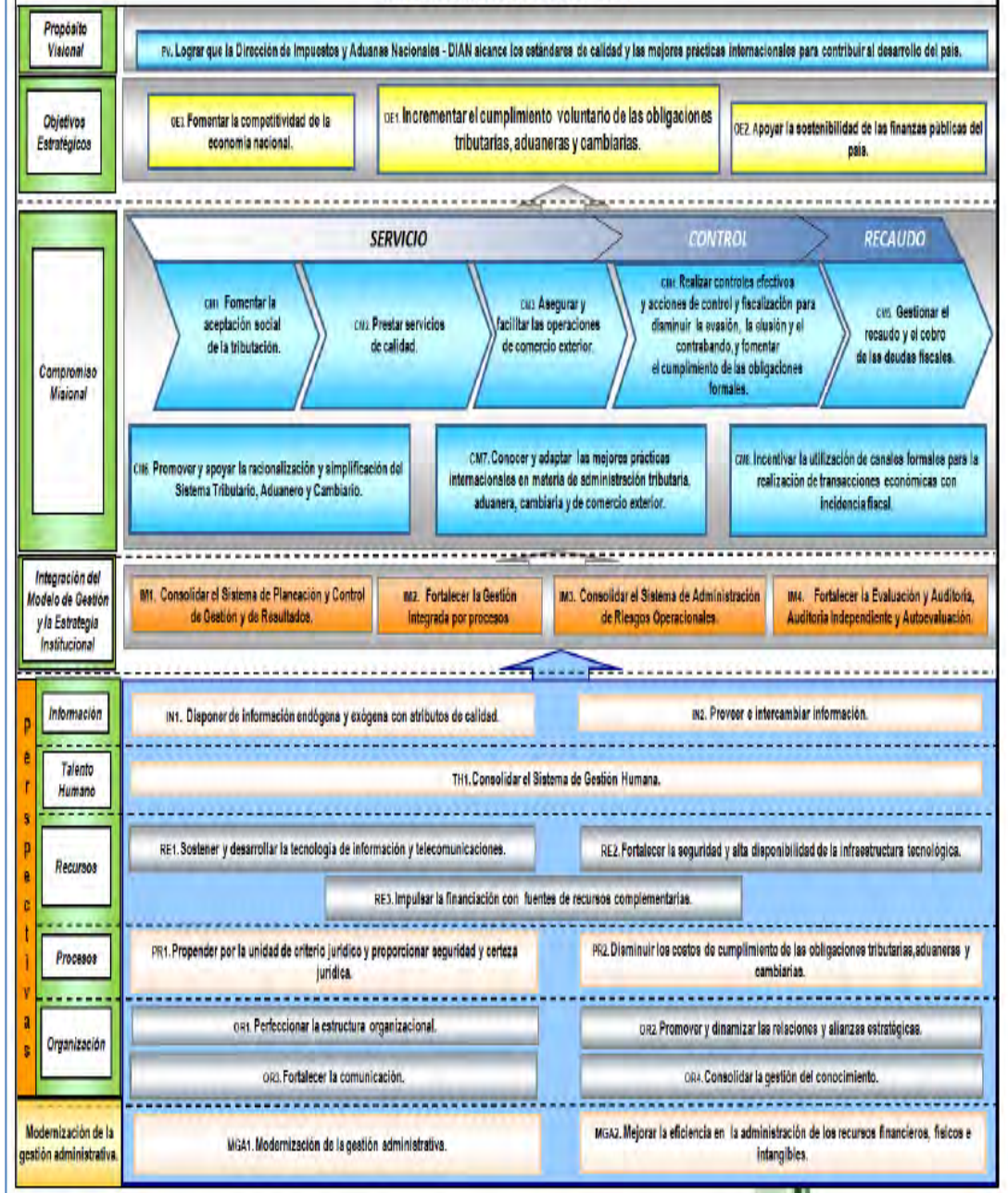
- Cimentar la toma de decisiones con base en información oportuna y confiable, generada en sistemas desarrollados con tecnología avanzada. Promover el intercambio de información y la integración de acciones de facilitación, control y fiscalización con diversos organismos públicos y privados, nacionales e internacionales.

En relación con el Talento Humano:

- Propender por el desarrollo integral de las personas vinculadas a la entidad.
- Generar todas las condiciones legales y presupuestales para que la carrera administrativa e incentivos laborales operen plenamente.
- Diseñar e implementar la estrategia para gestionar el conocimiento y cimentar las mejores prácticas internacionales en la administración tributaria, aduanera, cambiaria y de comercio exterior.
- Promover en los empleados públicos el cumplimiento del marco legal y el Código de Buen Gobierno de la entidad.

Mapa Estratégico El mapa estratégico constituye la metodología adoptada por la entidad, desde el año 2006, para presentar mediante una representación gráfica su Plan Estratégico. En él se establecen los resultados planificados para el logro de la estrategia institucional, se presenta en forma visual los elementos estratégicos, los objetivos estratégicos y tácticos y las relaciones causa efecto entre ellos.

Dirección de Gestión Organizacional - Subdirección de Gestión de Análisis Operacional
Mapa Estratégico DIAN 2010 - 2014



Descripción de los Objetivos Estratégicos la DIAN 2010 - 2014

PV. Propósito Visional

Lograr que la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales - DIAN alcance los estándares de calidad y las mejores prácticas internacionales para contribuir al desarrollo del país.

Alcance: Generar las condiciones necesarias para que la DIAN logre los estándares y mejores prácticas a nivel internacional, en concordancia con los ejes estratégicos del Plan Nacional de Desarrollo 2010-2014: "Prosperidad para Todos".

OE. Objetivos Estratégicos

La estrategia de la DIAN para alcanzar su propósito visional durante el periodo 2010-2014 está fundamentada sobre tres objetivos: Incrementar el cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias, aduaneras y cambiarias; apoyar la sostenibilidad de las finanzas públicas del país y fomentar la competitividad de la economía nacional.

Objetivos Estratégicos	Alcance	Procesos que lideran la consecución de los objetivos estratégicos
OE1. Incrementar el cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias, aduaneras y cambiarias.	Integra los objetivos tácticos generadores de riesgo subjetivo y las actividades de fiscalización y control, así como las medidas implantadas para facilitar y promover el cumplimiento de las obligaciones tributarias (impuestos, derechos y tasas), aduaneras y cambiarias. En este objetivo también se incorporan las estrategias conducentes a fomentar en la sociedad colombiana la aceptación social de la tributación como condición para promover el desarrollo del país.	Todos los procesos
OE2. Apoyar la sostenibilidad de las finanzas públicas del país.	Integra los objetivos tácticos para cumplir con la gestión institucional establecida para la DIAN, propendiendo por una contribución equitativa de la carga fiscal y el equilibrio presupuestal del Estado colombiano.	
OE3. Fomentar la competitividad de la economía nacional.	Integra los objetivos tácticos con los cuales la DIAN aporta al cumplimiento de los compromisos del Gobierno Nacional en materia de competitividad y productividad, incentivos a la inversión extranjera, el crecimiento económico sostenible y el desarrollo social integral.	