

**DESARROLLO DE UNA ESTRATEGIA QUE CONTRIBUYA AL
MEJORAMIENTO DEL PROCESO DE SOLICITUDES DE DEVOLUCIÓN Y O
COMPENSACIÓN DE LA DIVISIÓN DE GESTIÓN DE RECAUDACIÓN Y
COBRANZAS DIAN SECCIONAL POPAYÁN**



KELLY YASNE DI ROQUE CASTRILLON

**UNIVERSIDAD DEL CAUCA
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS
CONTADURIA PUBLICA
POPAYÁN
2020**

**DESARROLLO DE UNA ESTRATEGIA QUE CONTRIBUYA AL
MEJORAMIENTO DEL PROCESO DE SOLICITUDES DE DEVOLUCIÓN Y O
COMPENSACIÓN DE LA DIVISIÓN DE GESTIÓN DE RECAUDACIÓN Y
COBRANZAS DIAN SECCIONAL POPAYÁN**



Informe parcial de trabajo de grado para optar el título de Contador Publico

KELLY YASNEDI ROQUE CASTRILLON

Director:
JULIÁN DARIÓ MUÑOZ MANZANO
CONTADOR PUBLICO.

UNIVERSIDAD DEL CAUCA
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS
CONTADURIA PUBLICA
POPAYÁN
2020

AGRADECIMIENTOS

Mi agradecimiento sincero a la Universidad del Cauca, a la facultad de ciencias contables económicas y administrativas, a los funcionarios y docentes que la conforman, por su colaboración en los conocimientos adquiridos.

A mi familia y de manera muy especial a Mi Madre Omaira Castrillón, por su constante apoyo durante este trabajo.

A la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales- DIAN, por abrirme las puertas y permitirme desarrollar este trabajo investigativo, A los funcionarios del grupo interno de devoluciones y a la Jefe Ginna Diago Zuñiga, por su incondicional soporte, apoyo y colaboración.

A todos muchas gracias.

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCION	6
1. CONTEXTUALIZACION DEL TRABAJO	8
1.1. PROBLEMATIZACIÓN	8
1.1.1. Planteamiento del problema	8
1.1.2. Formulación del problema	10
1.1.3. Sistematización del problema	10
1.2. JUSTIFICACION	10
1.3. OBJETIVOS	11
2. CONTEXTUALIZACIÓN TEÓRICA	12
2.1. MARCO TEÓRICO	12
2.2. MARCO CONTEXTUAL	15
2.3. MARCO LEGAL	20
3. CONTEXTUALIZACIÓN METODOLÓGICA	23
3.1. Método de investigación	24
3.2. Tipo de investigación.	24
3.3. Fuentes de investigación.	25
3.4. Análisis de la población objetivo	25
3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de información	26
3.6. Fases del proyecto	27
4. CARACTERIZACION DEL PROCESO DE DEVOLUCION DE SALDOS A FAVOR DE LA DIRECCION DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES	28
4.1. IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO	28
4.2. NORMATIVIDAD LEGAL APLICABLE	30
4.3. RECURSOS DEL PROCESO	31
4.4. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	32
4.5. INSUMOS Y RECURSOS DEL PROCESO:	36
4.6. RIESGOS DEL PROCESO	37
5. DIAGNOSTICO DE LA SITUACION ACTUAL DEL PROCESO DE DEVOLUCIONES Y O COMPENSACIONES	39
5.1 DIAGNOSTICO PRELIMINAR	39
5.2. DIAGNOSTICO PROCESO DE DEVOLUCIONES SECCIONAL POPAYAN	44

0. 6.1. PROPUESTA.....	48
CONCLUSIONES	56
RECOMENDACIONES	57

INTRODUCCION

Según el artículo 850 del estatuto tributario, los contribuyentes o responsables que liquiden saldos a favor en sus declaraciones tributarias, pueden solicitar su devolución ante la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales, el cual será el encargado del análisis y verificación de la procedencia de las solicitudes de devolución radicadas por el contribuyente.

De esta manera La Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales, en adelante DIAN, debe de garantizar un proceso eficiente y oportuno, el cual se logra con una gestión adecuada del proceso, gestión que debe estar encaminada a agilizar los procesos administrativos, evitando procesos inadecuados y materializaciones de riesgos. El contribuyente por su parte debe de proporcionar información completa, y transparente para garantizar que el proceso de devoluciones sea más ágil y eficaz.

Es por lo anterior que este trabajo de grado, busca desarrollar una estrategia que permita mejorar el proceso de devoluciones visto desde un ámbito integral de tal manera que se aborden sus limitaciones tanto en el ámbito interno como externo.

para el desarrollo del presente proyecto de grado se estipularon siete (VII) capítulos: El capítulo I, contiene el problema de investigación su justificación y los objetivos que persigue.

El capítulo II, señala el marco teórico, la contextualización de la institución y la normatividad aplicable al proceso de devoluciones contenido en el marco legal.

El capítulo III, señala la metodología utilizada para el desarrollo del proyecto de grado haciendo énfasis en el tipo de investigación, las fuentes de información y las fases por medio de las cuales se desarrollará la investigación

El capítulo IV, señala la caracterización del proceso de devoluciones y o compensaciones donde se identifican las características, los recursos, la normatividad aplicable, las actividades que se desarrollan dentro del proceso de devoluciones y los riesgos del mismo.

En el capítulo V se realiza un diagnóstico de la situación actual del proceso de devoluciones, identificando los problemas principales del proceso; del mismo modo, se analizan las causas de dichos problemas.

En el capítulo VI se plantea la propuesta de valor donde se identifica la estrategia de mejora de acuerdo a las falencias encontradas en el proceso. El objetivo principal de este capítulo es la reducción de las causas y efectos de los problemas encontrados en el proceso de devoluciones, para con ello lograr un proceso más eficiente y oportuno.

Por último, en el capítulo VII, se muestra las conclusiones y recomendaciones planteadas.

1. CONTEXTUALIZACION DEL TRABAJO

Este capítulo, contiene una descripción de las condiciones problemáticas del proceso de devoluciones y/o compensaciones de la división de recaudo y cobranzas dentro de la Dirección de impuestos y aduanas nacionales. Posteriormente, se justifica el desarrollo del trabajo y se define el objetivo general y se desglosan los objetivos del mismo.

1.1. PROBLEMATIZACIÓN

1.1.1. Planteamiento del problema.

En Colombia, la devolución de saldos a favor es un proceso tributario, el cual está contemplado en la legislación vigente y constituye el derecho del contribuyente a la retribución de los saldos a favor que liquide en sus declaraciones de Impuestos, o que son aceptadas en liquidaciones oficiales o actos administrativos.

Los conceptos por los cuales puede solicitarse un saldo a favor son diversos y se encuentran regulados por la normativa propia de cada impuesto que establece los requisitos tanto generales, como especiales para su trámite; De igual manera, la norma establece el procedimiento a seguir para su realización y es responsabilidad de la dirección de impuestos y aduanas nacionales –DIAN- verificar el cumplimiento de los mismos, como lo establece el artículo 850 del estatuto tributario.

Adicionalmente los procesos, procedimientos y actuaciones de las Devoluciones de saldos a favor deben estar encaminados a la eficiencia, agilidad y veracidad por lo cual, la dirección de impuestos DIAN debe tener como referente los lineamientos establecidos en las políticas y procedimientos de tal manera que este debe verificar el cumplimiento normativo y procedimental, para que así se desarrollen las mejores prácticas de la gestión de tal manera que el proceso cumpla sus objetivos oportunamente evitando la materialización de los riesgos.

Teniendo en cuenta lo anterior, actualmente el trámite de devolución de saldos a favor a partir de la radicación de la solicitud en la dirección de impuestos DIAN tiene un trámite interno en la división de recaudo y cobranzas que genera gran desgaste administrativo entre los gestores del proceso e inconformidad por parte del contribuyente. Esta situación se presenta debido a las numerosas solicitudes que son presentadas, el desconocimiento y mala aplicación de la normatividad y en muchas ocasiones a las falencias de control interno dentro del proceso.

Esto responde en gran medida, a que una de las barreras más significativas a las que se enfrentan los contribuyentes a la hora de pensar en solicitar la devolución de un saldo a favor, se basa a la norma legal, debido a que cada operación económica susceptible de generar saldos a favor, debe cumplir requisitos legales que se deben demostrar en el registro de las operaciones en unos formatos especiales, creados para tal fin; Generado que todo contribuyente, que pretenda solicitar un saldo a favor ante la DIAN deba conocer los lineamientos establecidos y requisitos mínimos antes de iniciar los trámites de la solicitud.

Es precisamente la no claridad por parte del contribuyente que lleva a que a diario la DIAN reciba en sus distintas direcciones seccionales, numerosas solicitudes de devolución y/o compensación de saldos a favor que no pasan la primera etapa de análisis y a las cuales le son proferidos actos de inadmisión y rechazo, ya que los contribuyentes al desconocer el procedimiento radican las solicitudes, sin verificar efectivamente que las declaraciones objeto de solicitudes se encuentren presentadas en debida forma cumpliendo los requisitos formales y sustanciales de la obligación tributaria; Esto hace que el proceso de devolución sea lento y tedioso tanto para la DIAN como para el contribuyente.

Por lo anterior, la carga de trabajo por parte de los funcionarios encargados del proceso de verificación de saldos a favor, es excesiva, dado el volumen de solicitudes. Adicionalmente se presentan falencias de control interno y gestión al sub proceso de devoluciones y o compensaciones que generan que muchas veces los actos administrativos no se profieran

dentro del tiempo legal para devolver lo que, sumado a lo anterior, crea una problemática importante al proceso de devolución de saldos a favor.

por ello es de gran interés abordar y analizar este tema en el presente proyecto de grado, con el fin de ofrecer un conjunto de recomendaciones que permitan disminuir desgaste administrativo por parte de la dirección de impuestos y mejorar resultados para el contribuyente.

1.1.2. Formulación del problema

¿Es posible aplicar estrategias que mejoren el proceso de devoluciones de saldos a favor en la DIAN seccional Popayán?

1.1.3. Sistematización del problema

- ¿Cuáles serían los aspectos a mejorar en el proceso de solicitudes de devolución de saldos a favor?
- ¿Cuál es el estado actual del proceso de solicitudes de devolución de saldos a favor en la seccional Popayán?
- ¿Qué estrategia de mejoramiento se podría aplicar al proceso de solicitudes de devolución de saldos a favor en la seccional Popayán?

1.2. JUSTIFICACION

Escoger la modalidad de opción de grado para optar el título profesional es camino fundamental para el tipo de proyección que este adquirirá cuando culmine el proceso académico de pregrado, en este caso la modalidad pasantía, se convierte en un detonante que reforzará aquellos conocimientos y aptitudes adquiridos a lo largo de la carrera de formación como contadora pública, las cuales espero reforzar en el campo laboral empresarial.

Es importante destacar que esta experiencia ayuda a obtener pautas y conocimientos para el futuro desempeño profesional dentro de los diferentes campos de acción, y poder tener la oportunidad de desarrollar esta experiencia en la dirección de impuestos y aduanas nacionales DIAN me enfrenta al contexto tributario que tendré que desafiar en el ejercicio de mi profesión.

En el aspecto metodológico este proyecto de pasantía se justifica a través de la necesidad de mejorar los procesos de devoluciones y o compensaciones para que tanto contribuyentes como dirección seccional tengan procesos rápidos y eficientes.

La finalidad del presente trabajo fue proponer estrategias para mejorar el proceso de solicitudes de devolución de saldos a favor en la dirección de impuestos seccional Popayán; mediante la aplicación de los conceptos relacionados y la teoría tributaria, se enfoca en estudiar las posibles fallas que puedan existir dentro del proceso de solicitudes de devolución, para de esta manera establecer cursos de acción que permita el mejoramiento del proceso en dicha área.

La investigación permite recoger información pertinente a las peculiaridades y fundamentos legales en que se basa el proceso de solicitudes de devolución, requiriendo así la aplicación de teorías y principios básicos relacionados con la materia tributaria, para que, a través de una metodología adecuada, estos resultados permitan conocer a fondo el proceso de solicitudes de devolución y establecer los aspectos a mejorar.

1.3. OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

Desarrollar una estrategia que contribuya al mejoramiento del proceso de devoluciones y o compensaciones de la de la división de gestión de recaudación y cobranzas - DIAN seccional Popayán

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Efectuar un diagnóstico que permita visibilizar las principales dificultades en la gestión de los procesos de devolución, así como sus buenas prácticas.
- Establecer el estado actual del proceso de solicitudes de devolución de saldos a favor en la seccional Popayán.
- Identificar acciones y estrategias para la mejora de la gestión del proceso de devoluciones en la DIAN seccional Popayán, conforme a sus principales dificultades y problemas.
- Proponer una estrategia para la mejora de la gestión del proceso de devoluciones de la DIAN seccional Popayán.

2. CONTEXTUALIZACIÓN TEÓRICA

Este capítulo, describe las referencias teóricas que sustentan el proceso de devoluciones y o compensaciones, así mismo detalla la normatividad aplicable al proceso y el marco contextual en el cual se desarrolla la práctica empresarial.

2.1. MARCO TEÓRICO

Para Corral (2015) “La devolución de impuestos es un fenómeno o realidad de la actividad financiera del Estado, que consiste en la recuperación, por los contribuyentes, de los impuestos que en su día se pagaron al ente estatal.”. (pg. 3)

Así mismo para Rombiola (2012), la devolución de impuestos hace referencia al derecho de todos los contribuyentes. Esta devolución de impuestos permite que los contribuyentes

recuperen los saldos a su favor, o en algunos casos dinero que han pagado de más que por algún error al calcular los impuestos.

Por su parte Galindo (2005) afirma que la devolución hace referencia al beneficio, que posee el contribuyente para recuperar un saldo a favor, y corresponde a un trámite que requiere una serie de formalidades que implican el dar a las autoridades fiscales elementos mínimos para que califiquen si procede el devolver al contribuyente la cantidad que solicita.

Por otro lado, hay que tener en cuenta que la devolución de impuestos necesita para nacer que el contribuyente cumpla con la obligación tributaria de declarar y pagar los impuestos a los que está obligado, porque es precisamente el resultado de dicha declaración la que produce el derecho a solicitar el reintegro de los montos que resultaron a su favor.

Al respecto el artículo 850 del estatuto tributario establece que, Un saldo a favor es el resultado de la depuración de la liquidación privada que hace un contribuyente, responsable, o usuario aduanero, en una declaración tributaria o aduanera, o el valor determinado en una actuación oficial. Esta situación conlleva a que se cree una obligación entre el contribuyente y Estado. De esta manera el administrado tendrá una cuenta por cobrar con la DIAN, que podrá hacer efectiva haciendo uso de un procedimiento ya establecido

Mientras para Araque (2011), un saldo a favor, surge en la declaración tributaria del contribuyente producto de la confrontación de los registros presentes en la misma, se pueden presentar por diferentes circunstancias, y está directamente relacionado con la liquidación privada de una declaración tributaria o aduanera, y/o con la expedición de un acto administrativo.

Existen diferentes casos en los que se pueden presentar saldos a favor ente ellos las declaraciones de los impuestos de renta y complementarios y las declaraciones de impuesto al valor agregado (IVA).

Para empezar, el Impuesto sobre la Renta, es un impuesto que grava la utilidad de las personas, las empresas u otras entidades legales durante un año que son susceptibles de

incrementar su patrimonio neto económico. De acuerdo con (Ayala 2014) este impuesto está relacionado con la tributación de las personas naturales rentas de trabajo y declaraciones, la renta presuntiva basada en el patrimonio y las retenciones en la fuente.

Este gravamen contempla las ganancias ocasionales productos de actividades esporádicas o extraordinarias e impuestos complementarios de remesas, entendidas como todas aquellas transferencias al exterior de rentas o ganancias ocasionales obtenidas en Colombia.

Con respecto al impuesto al valor agregado IVA, Piedrahita & Salazar (2012) en su trabajo de grado titulado “Impuesto al valor agregado en Colombia: Motivaciones, beneficios y servicio al país” argumentan que:

Es un impuesto indirecto a la venta de bienes, es decir, es un tributo financiado por el consumidor final. Es un impuesto al gasto de las personas, un gravamen al consumo. Es un impuesto indirecto por cuanto se cobra en la compra y venta de bienes y servicios y en otros tipos de transacciones comerciales; y es un impuesto regresivo por cuando se cobra a todos por igual sin importar la capacidad económica (p.17)

También el Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE) (2005), referente al IVA, expone que es un impuesto sobre los bienes o servicios que las empresas recaudan por etapas, pero recae en su totalidad sobre los compradores finales. Se clasifica como un impuesto “deducible” porque los productores no están obligados a pagar al gobierno el importe total del impuesto dado que se le permite deducir el valor del impuesto que previamente han facturado por sus compras de bienes y servicios destinados al consumo intermedio o a la formación bruta de capital fijo. Es decir, que este impuesto son gravámenes al consumo que afectan la renta que el comprador destina para la adquisición de bienes de consumo.

2.2. MARCO CONTEXTUAL

En el desarrollo del presente proyecto, el marco contextual se encuentra delimitado en la unidad administrativa especial dirección de impuestos y aduanas nacionales, desde una visión macro, hasta concretar el campo de acción de la división de recaudo y cobranzas de la dirección seccional Popayán, dentro de ella los aspectos relacionados con gestión de los procesos de devolución y o compensación de saldos a favor, para tal efecto es necesario contextualizar los aspectos propios de la entidad tales como:

Presentación: La Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN) es una entidad adscrita al Ministerio de Hacienda y Crédito Público, se constituyó como Unidad Administrativa Especial, mediante Decreto 2117 de 1992, 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 da una nueva reestructuración y se organiza la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN).

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. 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.

Naturaleza jurídica: 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.

Jurisdicción: 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: 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, la Dorada y Buga.

Patrimonio: Está constituido por los bienes que posee y por los que adquiera a cualquier título o le sean asignados con posterioridad.

Objeto: La DIAN tiene como objeto 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, 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

Misión: Facilitar y garantizar el entendimiento y cumplimiento de los deberes tributarios, aduaneros y cambiarios, para contribuir a la seguridad fiscal del estado y la competitividad del país.

Visión: Ser reconocida como una organización innovadora y referente del Estado y de otras Administraciones del mundo, generando confianza y orgullo en nuestros grupos de interés.

Valores Institucionales

Respeto: Respeto es valoración y cuidado de sí mismo, de los demás, de la naturaleza y de las cosas. Es el aprecio y cuidado del ser, de la esencia de las personas, la vida y las cosas.

Honestidad: Honestidad es integridad y coherencia entre el mundo interno y externo, entre lo que se piensa, se siente y se hace en relación consigo mismo, con los demás y con las cosas. La honestidad facilita la construcción del bien, la verdad y la belleza interior

Responsabilidad: Responsabilidad es la capacidad de hacerse cargo libremente de las propias acciones y asumir sus consecuencias, en pro del bien común. La responsabilidad favorece el logro de metas individuales y colectivas y la construcción de la sociedad y la cultura.

Compromiso: Compromiso es la disposición de hacer y dar lo mejor de sí mismo en todo momento, para el logro de aspiraciones individuales y colectivas, el mejoramiento continuo y el bien mayor. El compromiso impulsa el mejoramiento de los procesos en los que se participa y ayuda en la construcción del bien común.

Justicia: Justicia es actuar con imparcialidad garantizando los derechos de las personas, con equidad e igualdad y sin discriminación. Es respetar la verdad, ser razonable, responder a consensos compartidos sobre qué es lo bueno y qué es lo malo y con base en ello, otorgar a cada quien lo que le corresponde, ajustados a reglas, obrar correctamente y mantener armonía entre los miembros de una sociedad. (DIAN, 2019).

Estructura interna: La Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales DIAN, desarrolla sus funciones en tres niveles, así:

1. Nivel central.
2. Nivel local: direcciones seccionales direcciones seccionales de aduanas seccionales de impuestos y aduanas. De impuestos, y direcciones
3. Nivel delegado: direcciones seccionales delegadas de impuestos y aduanas.

La estructura organizacional de la entidad, está representada en dos organigramas, que corresponden al Nivel Central (Véase la Figura 1) y la estructura orgánica de la Dirección seccional de Impuestos de Popayán (Véase la Figura 2)

Figura 1. Estructura orgánica- nivel central

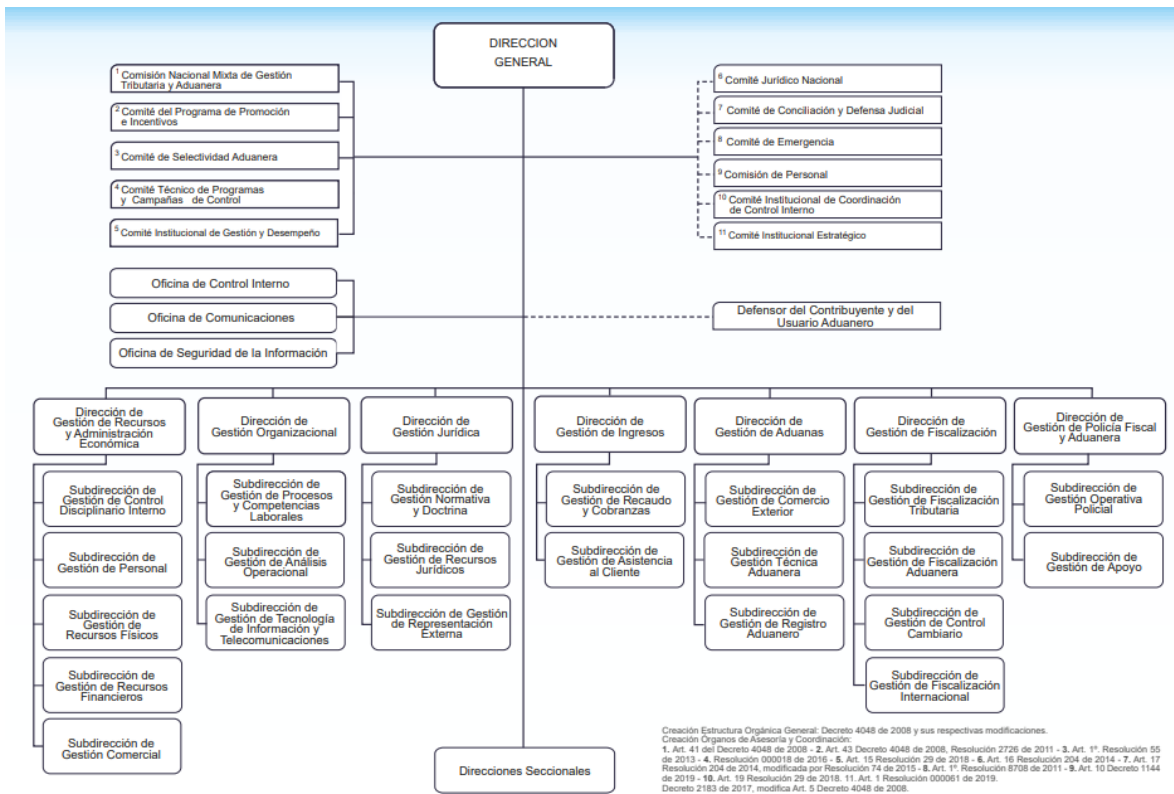
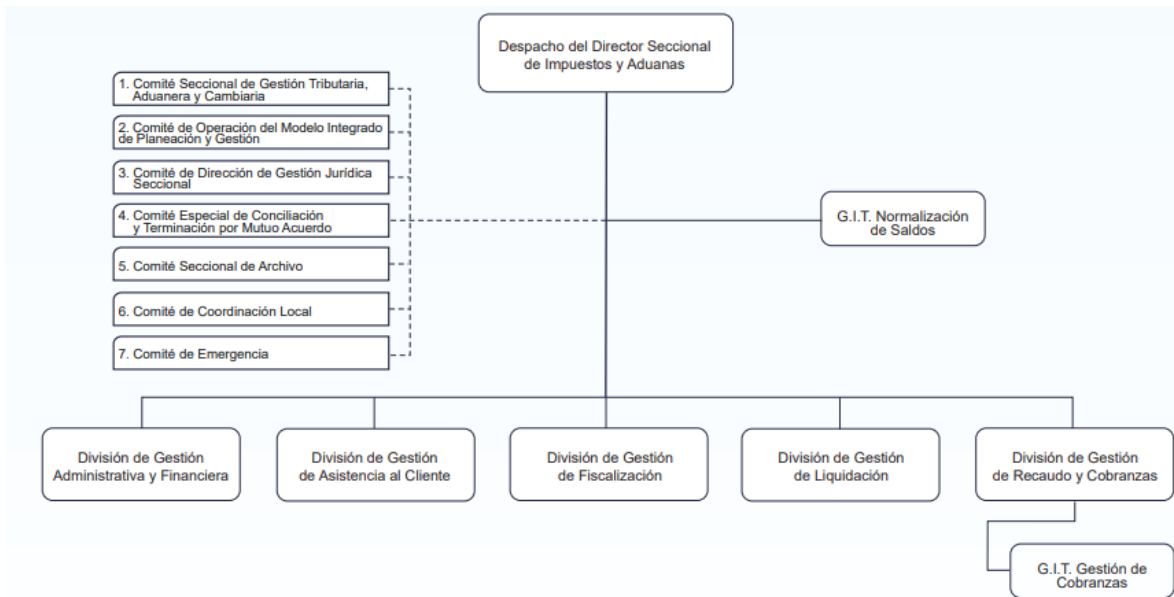


Figura 2. Estructura orgánica. Seccional Popayán.



Ubicación geográfica: La Dirección Seccional de Impuestos Popayán, se encuentra ubicada en la dirección Cra. 8 #36, cuenta con varias divisiones como son la División de Gestión de Asistencia al Cliente, la División de Gestión Jurídica, División de Gestión de Fiscalización, División de Gestión de Liquidación y la División de Gestión de Recaudo y Cobranzas que se ubica en el tercer piso.

Área asignada: La práctica profesional se desarrolló en la división de gestión de recaudo y cobranzas, cuyo propósito es dirigir y controlar las actividades relacionadas con el recaudo de los tributos nacionales, derechos de aduana, impuestos al comercio exterior y sanciones cambiarias, presentación de la cuenta fiscal de ingresos públicos, actualización y depuración de la cuenta corriente, devolución y/o compensación de los saldos a favor, así como también la recuperación de cartera morosa generada a partir de las actividades de control y recaudo de impuestos

Así mismo las actividades de apoyo y estudio se desarrollaron en el grupo interno devoluciones, el cual se encarga de gestionar las solicitudes de devolución en las etapas de radicación, reparto y sustanciación, verificación de la información del contribuyente- visita de campo, Informe de solicitud de Devolución y/o Compensación, Actas de Comité y decisiones definitivas respecto a la solicitud. El grupo interno de devoluciones según la resolución 11 de 2008 cumple las siguientes funciones:

- Recepcionar las solicitudes de devolución y/o compensación, verificando los requisitos de acuerdo con los procedimientos establecidos según sea el caso y proferir los actos administrativos para atender dicha solicitud alimentando el sistema de información del área, el cual debe permitir la conformación, reparto y control del expediente en los diferentes procesos que se deben adelantar.
- Controlar las solicitudes de devolución y/o compensación que fueron objeto de suspensión de términos.

- Desarrollar programas de devolución y/o compensación automática, conforme a las instrucciones impartidas por la Subdirección de Gestión de Recaudo y Cobranzas.
- Proyectar para la firma del Jefe inmediato los actos administrativos relacionados con el proceso de devoluciones y/o compensaciones.
- Manejar y controlar la cuenta Fondo Rotatorio de Devoluciones y requerir los fondos necesarios para cubrir las solicitudes de devoluciones, conforme a las instrucciones de la Subdirección de Gestión de Recaudo y Cobranzas.

2.3. MARCO LEGAL

El Congreso ha establecido una serie de normas procesales y que regula los diferentes términos y procedimientos que se establecen a través de decretos reglamentarios que se debe tener en cuenta para la solicitud de devolución, la DIAN a través de resoluciones y conceptos ayuda a reglamentar este procedimiento donde el contribuyente deberá tener claro el procedimiento que se debe seguir a través del SIE devoluciones o aquellos que se requiera de manera manual.

A continuación, se lista las principales normas que amparan y regulan los términos y el procedimiento que se debe llevar para una solicitud de devolución o compensación de saldos a favor.

Estatuto tributario (Decreto 624 de 1989): Este Decreto busca armonizar la legislación reguladora de los impuestos que se encuentran administrados por la Dirección de Impuestos Nacionales.

La normatividad vigente en el Estatuto Tributario, en materia de Devoluciones y Compensaciones de Saldos a Favor, se encuentra consignada en el Título X. Devoluciones. En estos artículos se describe todo lo concerniente a la devolución o compensación de saldos

a favor, los términos, causales de rechazo e inadmisión de las solicitudes, la investigación previa, mecanismos de compensación, entre otros aspectos importantes para el proceso legal que da lugar la devolución o compensación de saldos a favor como se muestra a continuación:

- Artículo 850 Devolución de Saldos a favor
- Artículo 851 Facultad para fijar trámites de devolución de impuestos.
- Artículo 853 Competencia funcional de las devoluciones
- Artículo 854 Término para solicitar la devolución de saldos a favor
- Artículo 855 Término para efectuar la devolución
- Artículo 856 Verificación de las devoluciones
- Artículo 857 Rechazo e inadmisión de las solicitudes de devolución o compensación
- Artículo 857-1 Investigación Previa a la Devolución o Compensación
- Artículo 858 Auto inadmisorio
- Artículo 859 Devolución de retenciones no consignadas
- Artículo 860 Devolución con presentación de garantía
- Artículo 861 Compensación previa a la devolución
- Artículo 862 Mecanismos para efectuar la devolución
- Artículo 863 Intereses a favor del contribuyente
- Artículo 864 Tasas de Intereses para devoluciones
- Artículo 865 El Gobierno efectuara las apropiaciones presupuestales para las devoluciones.

Ley 1430 de 2010 (diciembre 29): La Ley 1430 sancionada a finales del 2010 introdujo en su artículo 18 modificaciones al artículo 860 del Estatuto Tributario que establecía las condiciones de valor asegurado y vigencia de las garantías que se otorgan para respaldar las devoluciones de impuestos. Dichas garantías son el mecanismo establecido por la legislación que permite la reducción de los plazos en que serán devueltas las sumas de dinero solicitadas por el contribuyente a la administración tributaria. En la presente ley se aumentó el fallo de las solicitudes de saldos a favor de 30 a 50 días y las tramitadas con garantía, de 10 a 20 días.

Resolución 0151 de noviembre 30 de 2012: Resolución emanada por el Estado Colombiano, para fijar el proceso y procedimiento, para solicitar una devolución o compensación de saldos a favor originados en las declaraciones de IVA o renta. En esta resolución además de fijar los procedimientos y pasos a seguir, se fijan los formatos que se deben utilizar según el tipo de información o datos que se deben suministrar.

Resolución 0057 de 2014 (19 de febrero de 2014): Esta ley modifica la Resolución 151 de 2012 por la cual se fijó el procedimiento para la presentación de las solicitudes de devolución y/o compensación por saldos a favor. En esta ley se estableció la obligatoriedad de radicar y gestionar las solicitudes de devolución a través del Servicio Informático Electrónico de Devoluciones y Compensaciones, para los solicitantes de saldos a favor en renta y ventas que cuenten con firma electrónica.

Decreto 1625 de 2016 (11 de octubre de 2016): Se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Tributario Decreto 1625 de 2016, con el objetivo de compilar y racionalizar las

normas de carácter reglamentario que rigen en el Sector de Hacienda y contar con un instrumento jurídico único para el mismo.

En este decreto se describe detalladamente el procedimiento de gestión y se reglamenta los aspectos correspondientes a la presentación de las solicitudes de devolución y/o compensación. 1.6.1.21.12 establece quiénes pueden solicitar devolución y la compensación en el impuesto sobre las ventas En sus artículos 1.6.1.21.13, 1.6.1.21.14 y 1.6.1.21.15 establece los requisitos generales y especiales en materia de solicitudes de Devoluciones y/o Compensaciones de saldos a favor generados en declaraciones de renta y ventas y en su artículo 1.6.1.25.9. señala que la DIAN reglamentará los aspectos correspondientes a las solicitudes de Devoluciones y/o Compensaciones a través del Servicio Informático Electrónico dispuesto para tal fin.

Ley 1943 de 2018: “Por la cual se expiden normas de financiamiento para el restablecimiento del equilibrio del presupuesto general y se dictan otras disposiciones” En su artículo 98, adicionó el párrafo 5 al artículo 855 del Estatuto Tributario, y estableció: "La Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales DIAN podrá **devolver**, de forma automática, los saldos a favor originados en el impuesto sobre la renta y sobre las ventas

Decreto 1422 de 2019: Modifica apartes del Decreto Único Reglamentario en materia tributaria, en el sentido de regular la devolución automática de saldos a favor, determinados en las declaraciones del impuesto sobre la renta y complementario y del impuesto sobre las ventas (IVA), que realiza la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN).

3. CONTEXTUALIZACIÓN METODOLÓGICA

En este capítulo, se detalla cada uno de los aspectos relacionados con la metodología seleccionada, los cuales están justificados con la finalidad de describir la forma en la que se

abordó el problema, así como también el tipo de investigación, fuentes de información, y las fases en las cuales se desarrollara.

3.1. Método de investigación

El método de investigación es descriptivo.

Según Deoblod B. Van Dalen y William J. Meyer, en su obra “manual de técnica de investigación educacional” el estudio de la investigación descriptiva consiste en llegar a conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas. Su meta no se limita a la recolección de datos, sino a la predicción e identificación de las relaciones que existen entre dos o más variables.

Igualmente, para Grajales (2000):

La investigación descriptiva, trabaja sobre realidades de hecho y su característica fundamental es la de presentar una interpretación correcta. Esta puede incluir los siguientes tipos de estudios: Encuestas, Casos, Exploratorios, Causales, De Desarrollo, Predictivos, De Conjuntos, De Correlación (p.1).

Se define aplicar este tipo de investigación, ya que es necesario conocer la estructura y comportamiento de las variables involucradas en el proceso de devolución de saldos a favor para de esta manera proponer una estrategia de mejoramiento al mismo.

3.2. Tipo de investigación.

Teniendo en cuenta que el objetivo general de este trabajo el cual corresponde en “Desarrollo de una estrategia que contribuya al mejoramiento del proceso de solicitudes de devolución DIAN seccional Popayán”. El presente trabajo toma un diseño de estudio de caso.

Los estudios de caso tienen como característica básica que abordan de forma intensiva una unidad, ésta puede referirse a una persona, una familia, un grupo, una organización o una institución (Stake, 1994) lo que permite abarcar la complejidad del proceso de devolución que se pretende mejorar.

3.3. Fuentes de investigación.

Para realizar esta investigación, se hace necesario recurrir a diferentes fuentes para la recolección de la información que servirá de guía y base para el desarrollo del proyecto. Estas fuentes se clasifican en primarias y secundarias.

- ✓ **Fuentes Primarias:** en cuanto a lo que concierne con recolección de datos para la investigación descriptiva, se recurrirá a las fuentes que brinden información de primera mano que están relacionada directamente con el enfoque del proyecto, de esta manera la información se obtuvo por medio de la observación directa y a través de entrevista al personal de la división de recaudo y cobranzas de la Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas Nacionales.
- ✓ **Fuentes Secundarias:** Las fuentes secundarias, suministrarán la información básica de la investigación. Parte de estas fuentes se encuentran en documentos propios de la división, los libros que serán de gran ayuda como guía y base de la investigación, los documentos relacionados con el tema de investigación, de igual manera se utilizará información documentada en internet.

3.4. Análisis de la población objetivo

- A. Personas naturales y jurídicas que solicitan saldos a favor por concepto de renta e IVA por cualquiera de sus procedencias.

B. Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales DIAN como entidad recaudadora, de fiscalización y de devolución.

3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de información

Consulta documental: legislación aplicable, radiadores de la seccional, informes de gestión de la DIAN, mapa de procesos, mapa de riesgos de la entidad.

Entrevista. Se estructuro en seis preguntas:

- 1- ¿Cuáles son los objetivos claves para el cumplimiento de los procesos dentro del grupo interno de devoluciones de la dirección seccional?
- 2- ¿Cómo calificaría el funcionamiento del proceso de devolución de saldos a favor dentro de la dirección seccional y cuales considera que son los principales problemas del mismo?
- 3- ¿Cree usted que el personal a cargo del proceso de devoluciones de la dirección seccional cuenta con los recursos suficientes para desarrollar de manera eficiente sus funciones?
- 4- ¿Cuáles son los principales problemas que usted considera que se le pueden presentar a una persona natural o jurídica al radicar una solicitud de devolución de saldos a favor?,¿Podría mencionar los casos más comunes que haya conocido durante su trayectoria en la DIAN?
- 5- ¿Considera usted que la DIAN ha generado cultura tributaria entre sus contribuyentes respecto a los procedimientos y requisitos tanto especiales como generales de la devolución de los saldos a favor?
- 6- ¿Cuál sería la recomendación que usted daría a los contribuyentes para que tengan en cuenta a la hora de presentar una solicitud de devolución de saldos a favor?

3.6. Fases del proyecto.

Objetivo 1: Efectuar una caracterización del proceso de devoluciones que permita visibilizar las principales dificultades en la gestión de los procesos de devolución, así como sus buenas prácticas. Para cumplir con este objetivo se realizará una revisión detallada del mapa de procesos para establecer los macro procesos y micro procesos de una perspectiva misional, estratégica y operacional, dicha descripción quedará registrada en este documento con el fin de darle soporte al proceso de investigación.

Objetivo 2: Establecer el diagnóstico de la situación actual del proceso de solicitudes de devolución de saldos a favor en la seccional Popayán. Este objetivo persigue a partir de la identificación de las principales dificultades o limitantes del proceso de devoluciones y o compensaciones de saldos a favor establecer un diagnóstico de la situación actual de la seccional Popayán frente a las encontradas generalmente, para cumplir este objetivo se realizaron entrevistas al personal encargado del grupo interno de devoluciones.

Objetivo 3: Proponer una estrategia para la mejora de la gestión del proceso de devoluciones de la DIAN seccional Popayán una vez identificadas las acciones y estrategias a mejorar, conforme a sus principales dificultades y problemas. Una vez identificadas las principales limitantes existentes dentro del proceso de solicitudes de devolución y o compensación de saldos a favor este objetivo busca establecer acciones que permitan mejorar la gestión del proceso de devolución de saldos a favor en la seccional.

4. CARACTERIZACION DEL PROCESO DE DEVOLUCION DE SALDOS A FAVOR DE LA DIRECCION DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES

A través de este capítulo, se busca documentar de forma clara y precisa el funcionamiento, los procesos, los recursos (humanos, físicos, tecnológicos), los proveedores, las entradas, las salidas y los usuarios dentro del proceso de devoluciones y o compensaciones de saldos a favor; con ello se pretende la comprensión global del proceso y la identificación de aspectos clave de cómo se está ejecutando.

4.1. IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO

La Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales DIAN, dentro de su proceso misional de recaudación, entre otros aspectos está encargada de devolver y/o compensar los saldos a favor que resulten en sus declaraciones tributarias, siempre que se hayan determinado correctamente y conforme a lo previsto en las disposiciones fiscales; para ello cuenta con procesos, procedimientos y actuaciones que deben estar encaminados a la eficiencia, agilidad y veracidad de acuerdo con la normatividad, la jurisprudencia y la doctrina fiscal vigente de tal manera que se garantice los derechos de los contribuyentes y a la vez se exija el cumplimiento de obligaciones.

Por lo anterior la DIAN cuenta con el proceso de devoluciones y o compensaciones a cargo del grupo interno de devoluciones el cual se encarga de gestionar oportunamente las solicitudes de devolución y/o compensación de los contribuyentes que liquiden saldos a favor en sus declaraciones tributarias, así como los pagos en exceso y de lo no debido, que éstos hayan efectuado por concepto de obligaciones tributarias y aduaneras.

De acuerdo a lo anterior el proceso de devoluciones se identifica de acuerdo a la siguiente figura:

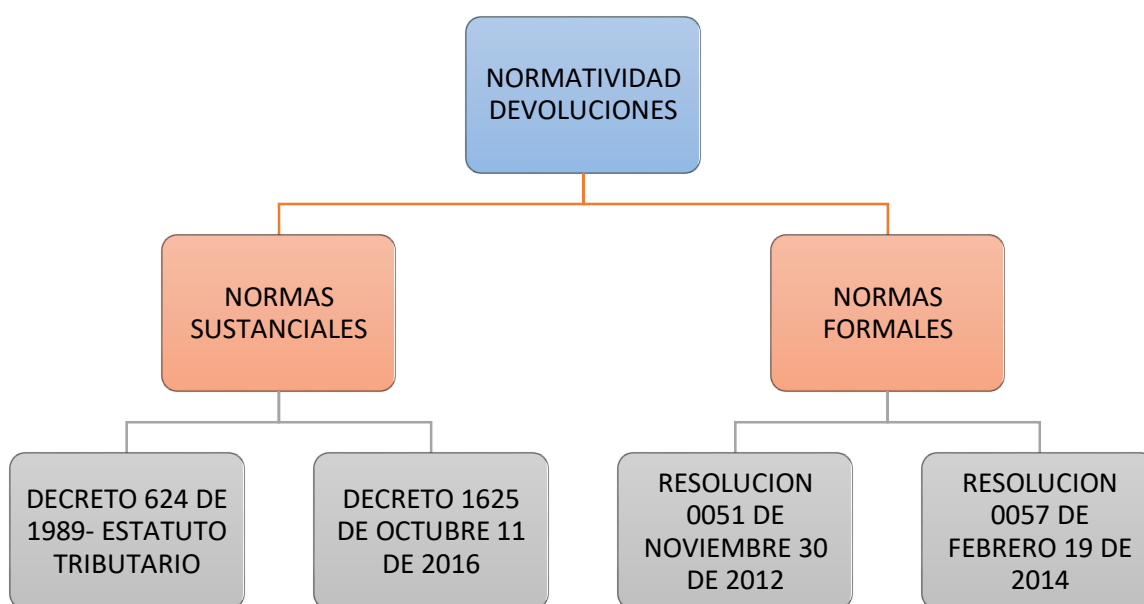
NOMBRE DEL PROCESO	Devolución y/o compensación de saldos a favor
OBJETIVO	<p>Devolver y/o compensar los saldos a favor, pagos en exceso, pagos de lo no debido, previo cumplimiento de los requisitos legales establecidos.</p> <p>Los conceptos que constituyen el proceso son los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Devolución y/o compensación por saldos a favor originados en declaración del impuesto sobre la renta y complementarios o actos administrativos • Devolución y/o compensación de saldos a favor en el IVA pagado en la adquisición de materiales para construcción de vivienda de interés social • Devolución del Impuesto sobre las Ventas a Diplomáticos, Organismos Internacionales y Misiones Diplomáticas y Consulares • Devolución de IVA a las instituciones estatales u oficiales de educación superior • Devolución y/o compensación por saldos a favor originados en las declaraciones o actos administrativos de IVA • Devolución del Impuesto al Valor Agregado IVA a los turistas extranjeros • Devolución de pagos en exceso y pago de lo no debido • Devolución y/o compensación por tributos aduaneros
ALCANCE	Inicia con la solicitud de devolución y/o compensación y termina con el pago o compensación.

Fuente: Elaboración propia en base a mapa de procesos de la DIAN.

4.2. NORMATIVIDAD LEGAL APLICABLE

La devolución de impuestos en nuestro país, se encuentra regulada por normas que establecen los lineamientos por los cuales, las personas naturales o jurídicas (contribuyentes) pueden solicitar un saldo a favor ante las autoridades de impuestos. Dichas normas, regulan desde el derecho sustancial a la devolución hasta la norma formal, el primero relativo a la existencia de la obligación de devolución de impuestos y a sus elementos constitutivos y el segundo hace referencia a los procedimientos específicos por los cuales se puede solicitar una devolución de impuestos particular, en caso del contribuyente y los procedimientos administrativos que permitan cumplir los objetivos del proceso de devoluciones por parte de la dirección de impuestos.

De esta manera, en Colombia la normativa legal relacionada con el proceso de devoluciones y/o compensaciones, se muestran en la siguiente figura.



Fuente: Elaboración propia en base a la normativa del proceso de devoluciones.

4.3. RECURSOS DEL PROCESO

Los recursos que son utilizados por la Dirección de impuestos y aduanas nacionales para alcanzar los objetivos del proceso de devoluciones y o compensaciones se muestran a continuación.

TIPO DE RECURSO	DESCRIPCION	QUIEN LO SUMINISTRA
Humanos	<p>Compuesto por funcionarios competentes (educación, formación, habilidades y experiencia) así como manejo de sistemas de información encaminados hacia la eficiencia de los procesos de institución.</p> <p>Dentro de los recursos humanos del proceso de devoluciones se encuentran:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Jefe de la división de recaudo y cobranzas • Funcionarios gestores del grupo interno de devoluciones • Secretaria de la división de recaudo y cobranzas 	Dirección de Gestión de Recursos y Administración Económica
Físicos	Instalaciones locativas adecuadas para la prestación de los servicios, Oficinas dotadas de equipos de cómputo, red interna, Internet, sistemas de información y comunicación y Papelería en general,	Dirección de Gestión de Recursos y Administración Económica
Tecnológicos	<ul style="list-style-type: none"> • SIE de devoluciones • Sistema Información Aduanera y Tributaria SIAT • Modulo Único de Ingresos y Servicios de Control Automatizado MUISCA 	Dirección de gestión organizacional

Fuente: Elaboración propia

4.4. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

El proceso de devolución de saldos a favor comprende las siguientes actividades:



Radicación de la solicitud: El trámite de la solicitud de devolución se inicia con el diligenciamiento y presentación del formato 010 “Solicitud de Devolución”, junto con la radicación de los requisitos soportes; la solicitud se puede presentar manual o por medio del SIE de devoluciones en caso de que se tramite por este ultimo los soportes deben entregarse en forma virtual dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes contados a partir de la fecha de la presentación de la solicitud. De lo contrario, el trámite virtual iniciado se cerrará en forma automática y el solicitante deberá iniciar una nueva radicación.

Reparto de expedientes: Se realiza el reparto de expedientes verificando las cargas de cada funcionario y se diligencia la planilla de reparto incluyendo fecha de radicación, fecha de reparto, fecha de recibo y nombre del responsable de analizar las solicitudes. Esta planilla es firmada por el responsable de analizar las solicitudes y por el jefe de grupo o de división que realizó el reparto.

Sustanciación de la solicitud: El funcionario con el rol de sustanciador deberá realizar las siguientes verificaciones:

- Que la solicitud se presente dentro del término establecido.
- Que el saldo no haya sido objeto de imputación, devolución o compensación.
- Que se presente en el lugar y por quien puede solicitarla.
- Que el beneficiario registre información correcta sobre el NIT, nombre o razón social y actividad económica.
- Que la declaración tributaria no incurra en las causales para tenerse como no presentada, conforme con lo previsto en los artículos 579-2 y 580 del Estatuto Tributario.
- Consultar si las declaraciones que originan la devolución han sido afectadas con requerimiento especial o liquidación oficial de corrección o de revisión.
- Que la declaración tributaria no presente error aritmético.
- Que no existan las causales de inadmisión o rechazo de la solicitud contempladas en el Estatuto Tributario.
- Consultar si las declaraciones que originan la devolución han sido afectadas con requerimiento especial o liquidación oficial de corrección o de revisión.
- Que la declaración tributaria no presente error aritmético.
- Que no existan las causales de inadmisión o rechazo de la solicitud contempladas en el Estatuto Tributario.
- Si la solicitud fue presentada con garantía, el funcionario asignado para el asunto debe constatar vía fax o por correo electrónico con la compañía aseguradora, la veracidad de la póliza expedida como garantía de la devolución y/o compensación, que se haya pagado la prima, que se encuentre expedida a favor de la NACIÓN UAE - DIAN, que cubra el monto solicitado y, en general que cumpla con los requisitos del artículo 860 del Estatuto Tributario, dejando constancia expresa en el expediente.

En caso de radicación virtual Dado que Servicio Informático Electrónico de Devoluciones realizará todas las validaciones y cruces previamente definidos para hacer automáticamente la verificación de la misma frente a otros sistemas, el Sustanciador de Devoluciones se encarga de revisar las marcas que indican la actuación plasmadas en el formato 1324 "Resultado del Análisis, de la Obligación".

Certificación de deudas: El Gestor de las devoluciones solicita a través del correo y formatos físicos a cada área de fiscalización, Jurídica, liquidación y cobranzas la certificación que muestre que el Contribuyente se encuentre sin deuda alguna.

Las personas encargadas de cada área, certifican a través de un correo y firma del formato la situación en la que se encuentre el contribuyente respecto a sus obligaciones.

Certificación de procesos: El sustanciador solicita Certificaciones respecto de la existencia de procesos pendientes a los Jefes de las divisiones de fiscalización, liquidación y Jurídica, para establecer si el saldo solicitado se encuentra en discusión y tomar la decisión que corresponda con las dependencias involucradas.

El jefe de esta dependencia deberá en un término no mayor de cinco (5) días siguientes a la solicitud realizada por la División de Recaudo o dependencia que haga sus veces, entregar la respectiva certificación. Cuando se trate de solicitudes presentadas con garantía, el término no podrá exceder de dos (2) días.

Comité de evaluación: Las solicitudes de devolución son llevadas al comité por el auditor encargado para estudiar y evaluar el comportamiento de las solicitudes presentadas por el contribuyente y así poder analizar y concluir si es procedente el valor a devolver respectivamente.

El Comité basado en la información de cada expediente, puede emitir los siguientes conceptos respecto a la solicitud de devolución:

- ✓ Procede
- ✓ Suspende términos
- ✓ Niega la solicitud
- ✓ Investigación en otro programa
- ✓ Visita de Verificación
- ✓ Cruces de Verificación
- ✓ Rechazo
- ✓ En espera de nueva radicación (en aquellos casos en los que el contribuyente desistió de continuar con la solicitud)

Las decisiones asumidas en Comité se representan en actas debidamente sustentadas y suscritas por quienes intervinieron en ellas y conservar copias de las mismas para su correspondiente control.

Acto administrativo que resuelve la solicitud de devolución: El gestor de devoluciones debe proyectar el acto administrativo que resuelve la solicitud el cual debe ir firmado por el jefe de la división de recaudo

Notificación: En el área de documentación reciben el Acto administrativo en donde se encargan de su respectiva notificación. las devoluciones de saldos a favor se entienden debidamente notificadas, dando aplicación a lo dispuesto en el artículo 72 de la Ley 1437 de 2011, cuando el contribuyente reciba los Títulos de Devolución de Impuestos -TIDIS o la consignación total o parcial, de los saldos solicitados. Una vez realizada la notificación, el área de documentación entrega nuevamente al área de Devoluciones el acto administrativo para que proceda a realizar el pago.

Pago resoluciones: La devolución de saldos a favor podrá efectuarse mediante cheque, título o giro. La administración tributaria podrá efectuar devoluciones de saldos a favor superiores

a un mil (1.000 UVT) mediante títulos de devolución de impuestos, los cuales solo servirán para cancelar impuestos o derechos administrados por las Direcciones de Impuestos y de Aduanas dentro del año calendario siguiente a la fecha de su expedición.

El gestor de las devoluciones en esta actividad debe gestionar el pago y una vez realizado adjuntar la prueba del mismo al expediente

Archivo de expediente: Una vez se cumplan los términos de ley y quede ejecutoriado el acto administrativo, el expediente se entregará al archivo para realizar el proceso correspondiente, de acuerdo a las normas de gestión documental. Para realizar el proceso se deberá archivar el acto administrativo junto con la demás información, además de relacionar en el programa en cual caja y número quedará guardado

4.5. INSUMOS Y RECURSOS DEL PROCESO:

Entradas: Están constituidas por la solicitud de devolución, sus soportes, las certificaciones y validaciones emitidas en las actividades de validación, sustanciación, emisión de actos y pago.

Salidas: Están constituidas por los resultados de la ejecución de actividades dentro del proceso, dentro de los elementos de salida del proceso de devoluciones se encuentra el expediente, las solicitudes que permiten sustanciar las solicitudes, el informe de sustanciación, actos que resuelven órdenes de pago entre otros.

Proveedores: dentro de los proveedores que Suministran elementos necesarios para efectuar el proceso de devoluciones se encuentra el contribuyente, la nación, tesoro nacional, los procesos de fiscalización, inteligencia corporativa, administración de cartera, recursos físicos, entre otros.

Clientes: Los principales clientes del proceso de devoluciones son el contribuyente, tesoro nacional y entidad que emite las TIDIS.

La interacción de las entradas y salidas dentro del desarrollo de las actividades del proceso de devoluciones y o compensaciones así mismo la identificación de los proveedores y clientes del mismo, se muestra en el anexo 1.

4.6. RIESGOS DEL PROCESO

De acuerdo al mapa de riesgos de la DIAN versión 2019 Los riesgos del proceso de devoluciones y o compensaciones son los siguientes:

RIESGO	CAUSAS	CONSECUENCIAS
R1 Devoluciones y o compensaciones efectuadas sin el lleno de los requisitos formales	<p>Deficiente sustanciación de las solicitudes</p> <p>Incumplimiento o inadecuada aplicación de los procedimientos</p> <p>Tramites desactualizados</p> <p>Falta de confiabilidad en la información contenida en los sistemas tecnológicos de la entidad</p> <p>Inadecuada administración del talento humano y de los recursos</p> <p>Documentos soportes o información no veraz aportada por el contribuyente</p> <p>Deficiencia en la conformación del expediente</p> <p>Falta de ética y valores</p>	<p>Desgaste administrativo</p> <p>Detrimento patrimonial</p> <p>Favorecimiento de terceros</p> <p>Investigaciones disciplinarias</p> <p>Pérdida de imagen de la entidad</p>
R2 Vencimiento de términos	<p>Incumplimiento de los términos fijados en la norma para devolver la solicitud</p> <p>Desconocimiento y falta de criterio en la aplicación de normas y procedimientos por parte de los servidores públicos</p> <p>Inadecuada administración del talento humano y de los recursos</p>	<p>Desgaste administrativo</p> <p>Pérdida de imagen de la entidad</p> <p>Investigaciones disciplinarias y de responsabilidad fiscal y/o procesos penales</p>

	Falta de ética y valores	Detrimiento patrimonial
R3 Uso indebido de la información	<p>Inadecuada administración en la gestión de los roles informáticos</p> <p>Desconocimiento de las normas de reserva de la información</p> <p>Inadecuada aplicación de los procedimientos definidos sobre la custodia y organización de documentos</p> <p>Concentración de funciones autoridad poder</p> <p>Falta de ética y valores</p> <p>Constreñimiento de los servidores públicos</p>	<p>Desgaste administrativo</p> <p>Violación de la reserva de la información</p> <p>Favorecimiento de terceros</p> <p>Investigaciones disciplinarias y de responsabilidad fiscal y/o procesos penales</p> <p>Perdida imagen de la entidad</p> <p>Sanciones para la entidad</p> <p>Detrimiento patrimonial</p>
R4 Abuso de Autoridad o Exceso de poder	<p>Concentración de funciones</p> <p>Diferencia o ausencia de supervisión a la ejecución de funciones y competencias</p> <p>Trafico de influencias</p> <p>Inadecuada administración del talento humano y de los recursos</p> <p>Falta de ética y valores</p>	<p>Desgaste administrativo</p> <p>Afectación psicolaboral</p> <p>Favorecimiento de terceros</p> <p>Perdida de la imagen de la entidad</p> <p>Investigaciones disciplinarias y de responsabilidad fiscal y/o procesos penales</p>

Convenciones

Riesgo Zona Residual

Aceptable	Moderado	Importante	Inaceptable
-----------	----------	------------	-------------

Fuente: Elaboración propia con base en el mapa de riesgos FT- IC- 2101 VIGENCIA 2019

5. DIAGNOSTICO DE LA SITUACION ACTUAL DEL PROCESO DE DEVOLUCIONES Y O COMPENSACIONES

En ejercicio de las funciones asignadas en el marco de las prácticas empresariales y en cumplimiento de la metodología planteada, se señalan a continuación el estado de las situaciones problemáticas y falencias del proceso de devoluciones identificadas en la división de recaudo y cobranza DIAN.

5.1 DIAGNOSTICO PRELIMINAR

Los saldos a favor de los contribuyentes por tipo de impuesto para los años 2019 y 2018 se presenta en la siguiente figura:

NOMBRE	SALDO A DICIEMBRE 31 DE 2019	SALDO A DICIEMBRE 31 DE 2018	DIFERENCIA	VARIACIÓN %
SAF Impuesto de Renta y Complementarios	15.595.287.445.769	12.173.710.404.700	3.421.577.041.069	28,11
SAF Impuesto al Valor Agregado - IVA	6.818.939.033.475	6.407.750.814.343	411.188.219.132	6,42
SAF Impuesto Transacciones Financieras	13.745.000	3.846.000	9.899.000	257,38
SAF Impuesto sobre la Renta para la Equidad CREE	692.125.902.123	1.122.847.361.426	430.721.459.303	-38,36
SAF Impuesto de Renta por cambio Titularidad Inversión	41.508.420.000	30.920.632.000	10.587.788.000	34,24
TOTAL, ACREEDORES	23.147.874.546.367	19.735.233.058.469	3.412.641.487.898	17,29

Fuente: notas a los estados financieros DIAN vigencia 2019

De esta manera se puede observar que los saldos a favor aumentaron en el año 2019 en un 17,29% pasando de \$19,73 billones durante el año 2018 a \$23,14 billones en el año 2019

principalmente por el efecto de los nuevos declarantes, los beneficios tributarios otorgados por la ley y demás eventos económicos que influyen directamente en el cálculo del impuesto del contribuyente.

El impuesto de renta fue el concepto por el cual los saldos a favor presentaron mayor porcentaje de variación aumentando en un 28,11% respecto al año inmediatamente anterior.

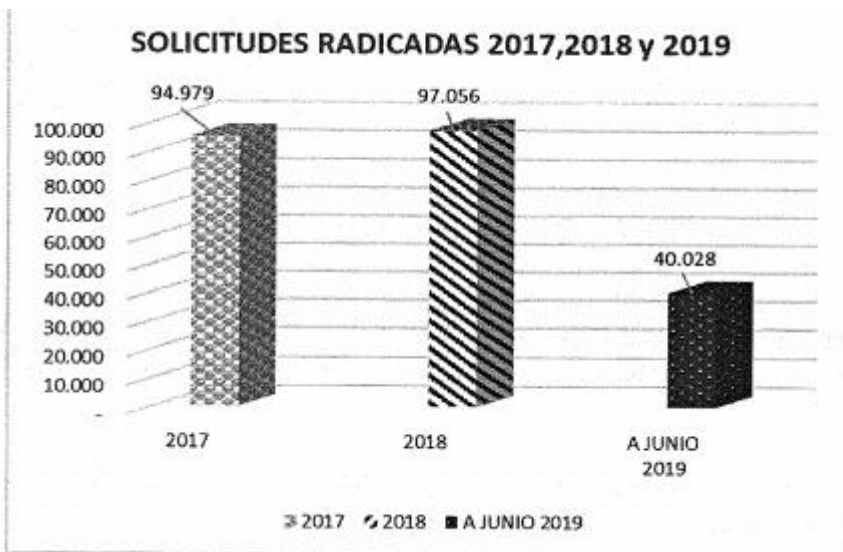
A pesar de que los saldos a favor resultantes de las declaraciones tributarias aumentaron respecto al año 2018, durante el año 2019 muchos saldos a favor cumplieron el término de dos años sin ser solicitados en devolución, constituyendo un valor de \$563.851.115.518 discriminado de la siguiente manera:

CONCEPTO	VALOR AJUSTADO
IMPUESTO SOBRE LA RENTA	\$ 225.311.689.033
IMPUESTO SOBRE LAS VENTAS	338.539.426.485
TOTAL	\$ 563.851.115.518

Fuente: notas a los estados financieros DIAN vigencia 2019

De esta manera se evidencia la conducta del contribuyente a renunciar a su derecho de devolución por aspectos normativos y falta de conocimiento sobre el procedimiento.

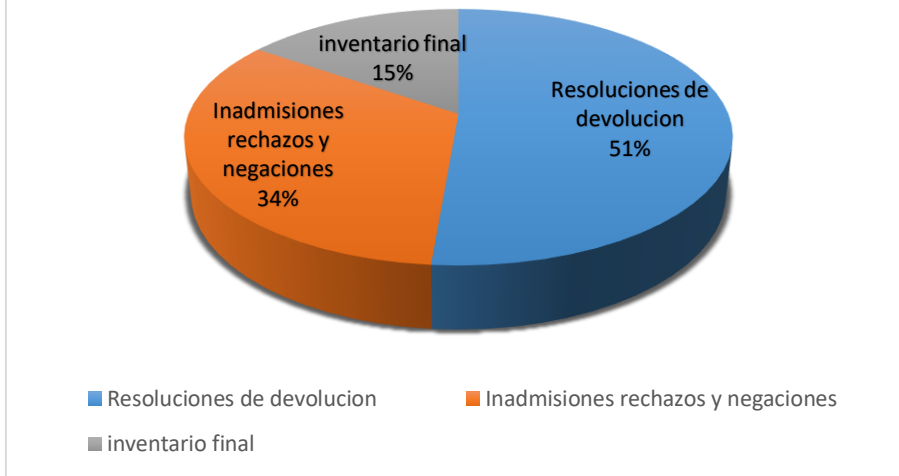
Aun así, después de las reformas tributarias, las devoluciones se han venido incrementando. Con lo que respecta al año 2018, se radicaron 97.056 solicitudes de devolución y/ o compensación a nivel nacional, mostrando un incremento del 2% respecto al año 2017, como se observa en el siguiente gráfico



Fuente: Informe de Gestión y Resultados 2017, 2018 y junio de 2019

De las solicitudes a gestionar en el año 2018 constituidas por un inventario inicial de 16,547 solicitudes y 97,056 radicadas durante el año a nivel nacional, se proferieron 58.553 Resoluciones de Devolución y/o Compensación por un valor de 12,59 billones, quedando un inventario final para tramitar de 17.286 solicitudes, por un valor de \$4,48 billones, de esta manera 37,764 solicitudes de devolución fueron inadmitidas, negadas, rechazadas y o presentaron desistimientos representando el 39% del total de las solicitudes gestionadas y el 34% del total de las solicitudes, lo que indica que a pesar del aumento de las solicitudes siguen existiendo brechas en cuanto al debido trámite de las solicitudes por parte del contribuyente, quien sigue incurriendo en causales de inadmisión y rechazo, evidenciando el desconocimiento de la normatividad vigente, por parte de los contribuyentes y las personas responsables del manejo contable.

GESTION DE LAS SOLICITUDES DE DEVOLUCION Y O COMPENSACION



Fuente: elaboración propia con base en el informe de gestión DIAN 2018

Lo que corresponde al 2019 cabe resaltar que se profirieron 49,650 resoluciones de devolución por un valor de \$13,65 billones los cuales se representan de la siguiente manera:

DEVOLUCIONES Y COMPENSACIONES AÑO 2019 (Período enero-diciembre)							
Devoluciones en efectivo		Devoluciones en TIDIS		Compensaciones		Total devuelto y compensado	
Cant.	Valor (\$)	Cant.	Valor (\$)	Cant.	Valor (\$)	Cant.	Valor (\$)
30,829	615,922,966,856	10,191	10,336,603,935,591	8,630	2,700,805,205,781	49,650	13,653,332,108,228

Fuente: Notas a los estados financieros DIAN vigencia 2019

Se evidencia de esta manera que en el año 2019 las resoluciones de devolución y o compensación disminuyeron en un 18% respecto al año 2018, lo que indica que, a pesar de que las solicitudes radicadas aumentan de año a año no necesariamente aumentan las resoluciones de devolución y o compensación.

Para la ejecución de este proceso, se contó con 205 gestores e inspectores a nivel nacional según el informe gerencial, análisis estructura organizacional y administración de personal 2019, donde se indica que a pesar de que la planta nacional dedicada al proceso de devoluciones se conforma por 7 inspectores, 232 gestores, 53 analistas, y 23 facilitadores solo los inspectores y gestores por su rol de empleo pueden tramitar los expedientes

relacionados con el proceso y adicionalmente se deben restar los jefes teniendo de esta manera solo 205 gestores encargados de tramitar los expedientes relacionados al proceso, con lo cual podemos concluir que, a cada gestor e inspector en los meses enero a diciembre de 2018, le correspondió gestionar 554 expedientes en promedio. Lo anterior sin tener en cuenta la carga de trabajo en cada una de las direcciones seccionales.

Las situaciones que generan retrasos e ineficiencia en el proceso de devoluciones, de acuerdo al informe gerencial, auditoría a la gestión de las devoluciones y/o compensaciones ADC2019-007 de la UAE DIAN, son las siguientes:

CAUSA	EFEECTO
Solicitudes de devolución radicadas sin cumplir con los requisitos formales	Inadmisión y rechazos.
Cantidad de mano de obra, analistas y funcionarios dedicados a este proceso insuficientes.	Desgaste administrativo
Demoras en las actividades críticas del proceso, como: actividades de validación y asignación de analistas, investigaciones, emisión de actos que resuelven las solicitudes.	Vencimiento de términos
Errores e inconsistencias técnicas constantes del sistema SIE (Sistema Informático electrónico), que no permiten continuar con el trámite en el sistema.	Resoluciones manuales de solicitudes radicadas por el SIE de devoluciones
No asignación de tareas una vez radicada la solicitud, en caso de solicitudes radicadas por el SIE de devoluciones.	Procesos lentos e ineficientes
No asignación de tareas para iniciar la sustanciación, tratándose de solicitudes de devolución, correspondiente a declaraciones que aún no han ingresado a la Obligación Financiera.	Procesos lentos e ineficientes
No cierre de asuntos en el SIE de devoluciones.	Desgaste administrativo
asignación automática de asuntos y tareas a personas sin competencia para la sustanciación de las solicitudes de Devolución y/o Compensación.	Desgaste administrativo
Deficiencias en la labor de supervisión y control respecto al cumplimiento de términos para proferir actos que resuelven la solicitud	Vencimiento de términos
Deficiencias en las actividades de sustanciación de las solicitudes.	Resoluciones de devolución improcedentes

No disponibilidad de TIDIS o efectivo insuficiente en el fondo rotatorio de devoluciones, una vez proferida la resolución de devolución.	Sobrecostos para la DIAN, pérdida de imagen institucional
--	---

Fuente: Elaboración propia, con información recopilada en la auditoria al proceso.

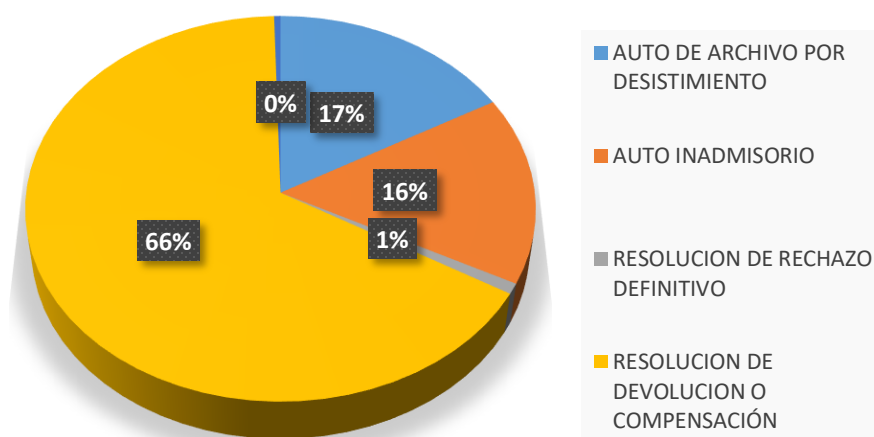
5.2. DIAGNOSTICO PROCESO DE DEVOLUCIONES SECCIONAL POPAYAN

En el año 2019 la dirección de impuestos seccional Popayán gestiono un total de 458 solicitudes de devolución por un valor de \$87.784 millones como se muestra en la siguiente tabla.

ACTO ADMINISTRATIVO	AÑO 2019 (31 DIC)	
	No.	VALOR
DEVUELTO POR FALTA DE REQUISITOS	-	-
AUTO DE ARCHIVO POR DESISTIMIENTO	77	\$ 23.815.379.000,00
EN TRAMITE A LA FECHA	-	-
AUTO INADMISORIO	72	\$ 11.048.861.000,00
RESOLUCION DE RECHAZO DEFINITIVO	4	\$ 11.393.000,00
RESOLUCION DE DEVOLUCION O COMPENSACIÓN	303	\$ 52.886.676.977,00
AUTO DE SUSPENSIÓN DE TÉRMINOS	2	\$ 22.231.000,00
AUTO DE TRASLADO (OTRA SECCIONAL)	-	-
TOTAL	458	\$ 87.784.540.977,00

Fuente: Grupo interno de devoluciones seccional Popayán

De esta manera el 66% de las solicitudes gestionadas durante el año 2019 corresponde a resoluciones de devolución el 17% a desistimientos, el 16% a inadmisiones y el 1% a rechazo definitivo.



Fuente: Elaboración propia con base en información seccional Popayán

La gestión de las solicitudes estuvo a cargo de los tres funcionarios del grupo interno a una razón aproximada de 153 expedientes cada uno, adicionalmente tiene una participación del 4% del total de funcionarios de la seccional como se muestra en la siguiente tabla.

TOTAL FUNCIONARIOS	FUNCIONARIOS DEVOLUCIONES	% DE PARTICIPACION
81	3	4%

Fuente: Elaboración propia con base en el informe gerencial de administración de personal 2018

Las situaciones problemáticas del proceso de devoluciones se identificaron por medio de las cifras de efectividad del proceso y adicionalmente se realizó una entrevista a la jefa de la división de recaudo y cobranzas Ginna Patricia Diago en la cual se pueden observar las siguientes situaciones:

Falta de personal: la dirección seccional cuenta con 3 personas a cargo del proceso de devoluciones el cual es insuficiente y aunque la Jefe de la división asegura que, se resuelven las solicitudes de devolución en el término establecido la carga de trabajo actual de cada funcionario es desgastante considerando que estos funcionarios están encargados de gestionar las solicitudes, atender las dudas de los contribuyentes, gestionar el archivo de los expedientes y presentar informes.

Desconocimiento por parte del contribuyente: actualmente en la dirección seccional se evidencia que el contribuyente presenta solicitudes sin cumplir con los requisitos formales ocasionando que se les profiera autos inadmisorios, desistan de la solicitud o se les rechace definitivamente, la jefa Ginna asocia este comportamiento al desconocimiento de la normatividad aplicable al proceso y al mal manejo de los servicios informáticos.

Inconvenientes en el acceso a la información: El contribuyente muchas veces por su baja escolaridad, falta de manejo de los procesos informáticos y tecnológicos, fallas en el acceso a internet, no cuentan con la información necesaria para radicar correctamente sus solicitudes de devolución

6. ESTRATEGIA DE MEJORA

Para desarrollar una estrategia que permita mejorar el proceso de devoluciones y/o compensaciones, se hace necesario formular planes de acción encaminados a mitigar los hallazgos encontrados tanto en el ámbito interno como externo.

A continuación, se presentan las estrategias de mejora frente al proceso de trámite de devolución y/o compensación de saldos a favor, de la seccional de impuestos Popayán.

Vinculación del personal a la estrategia

En primera medida se propone vincular pasantes permanentemente, para que apoyen las actividades de archivo y gestión documental, de tal manera que, los gestores encargados del análisis y verificación de las solicitudes disminuyan su carga de trabajo.

Control de Software

Se requiere el control de software para que cuando se presente una contingencia se cree en un tiempo oportuno la solución, de esta manera los gestores deberán informar de manera inmediata los hallazgos para que la entidad establezca planes de mejoramiento correspondientes.

Servicio en Línea.

Se requiere un servicio en línea integral para optimizar el tiempo, reducir costos en recursos económicos al tener la disponibilidad de información actualizada. Se busca con esta estrategia mejorar la experiencia de los usuarios en cuanto a usabilidad y facilidad en el acceso ya que se requiere que las personas estén informadas y debidamente orientadas sobre el tema, pero sobre todo que comprendan la importancia de sus responsabilidades en la materia. Es necesario de esta manera que existan asesores que atiendan las dudas e inquietudes ya sean telefónicas, por correo o por servicios en línea para disminuir de esta manera las visitas del contribuyente a la seccional.

Con esta estrategia se pretende mejorar la eficiencia en los procesos de devolución y/o compensación de saldos a favor, de tal manera que el contribuyente encuentre apoyo en esta herramienta y sienta que la DIAN es un aliado a su favor y quiere el beneficio comunitario, con lo cual se envía una señal a la comunidad de confianza y credibilidad.

- **Programas para la formación de cultura tributaria:** se requiere la formulación de estrategias para la formación de cultura tributaria de tal manera que se mejore el proceso de devolución de saldos a favor y al mismo tiempo se cambie la percepción del público sobre el cumplimiento de sus obligaciones.

Así mismo, por medio de, la estrategia de formación se busca que los contribuyentes conozcan a fondo los requerimientos del proceso, conducente a optimizar tiempo y lograr mayor eficiencia en los procesos que se llevan a cabo por la dirección de impuestos, donde se beneficie a los contribuyentes y los demás actores que intervienen en el proceso, tales como funcionarios de la seccional, tesorería, así como también los demás entes privados y públicos que tienen alguna participación en el proceso.

En el desarrollo de esta sección se tiene como referentes la caracterización del proceso y diagnóstico de la situación actual, siendo ésta parte del sustento metodológico para el perfeccionamiento de la propuesta, la cual se elabora a través de un enfoque cualitativo en virtud que el estudio se basa en la argumentación a partir de un análisis documental cuyos alcances son de carácter descriptivo.

Debe resaltarse que el presente trabajo de investigación se realiza bajo el sustento y dirección de la información y lineamientos expuestos en la Universidad del Cauca, se utiliza información del Estatuto Tributario, para efectos del sustento argumentativo, así mismos datos obtenidos en la Dirección de Impuestos seccional Popayán y en el sitio web de la institución y de otras instituciones.

6.1. PROPUESTA

La estrategia de mejora se centrará en el contribuyente dado que las principales falencias del proceso identificadas en el diagnóstico se relacionan al desconocimiento y mala aplicación de la normatividad por parte del contribuyente que genera carga excesiva a los funcionarios de la Dirección de Impuestos Y aduanas nacionales.

La presente propuesta de mejora se establece en el marco de la concientización, desde un enfoque educativo que se centra en la población contribuyente de tal manera que se suministre oportunamente la información tributaria y se promueva el conocimiento y cumplimiento de las normas que regulan el procedimiento disminuyendo así, actos inadmisorios, desistimientos y en la misma proporción la carga de trabajo de los funcionarios.

Con esta pequeña introducción mencionada anteriormente la propuesta de este trabajo de investigación tiene la finalidad de proponer una estrategia para mejorar el proceso de solicitudes de devolución y o compensación mediante la formación de cultura tributaria.

Tema

Desarrollo de una estrategia que contribuya al mejoramiento del proceso de solicitudes de devolución y o compensación de la división de gestión de recaudación y cobranzas DIAN seccional Popayán

El diseño de esta estrategia implica establecer una misión y visión, así como también definir direcciones e iniciativas importantes encaminadas a conseguir mayores niveles de eficiencia en el proceso de devoluciones de saldos a favor.

Objetivo General de la Propuesta.

Plantear alternativas para que la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales mejore su proceso de devoluciones de saldos a favor, incrementando la cultura tributaria respecto al proceso.

Objetivos Específicos de la Propuesta

- Delinear acciones orientadas a la creación de programas de formación de cultura tributaria respecto a la devolución de saldos a favor.

- Elaborar propuestas para implementar los programas de formación de cultura tributaria respecto al proceso de devoluciones y o compensaciones de saldos a favor.
- Diseñar un plan de mejora continua en la cultura contributiva del proceso de devoluciones de saldos a favor

Actores

La administración tributaria puede ser la primera interesada en la formación de la cultura tributaria y actuar en consecuencia, para definirla, impulsarla y financiarla, pero de ninguna manera le compete sólo a ella. La administración educativa está llamada a tener un papel protagónico y es evidente que el resto de la administración pública también debe formar parte del proceso.

En realidad, debe tratarse de una política de Estado, de un programa permanente, de manera que no sólo la Dirección de Impuestos DIAN es la responsable del programa de educación fiscal (aunque sí la tutora de su contenido), sino que hay muchos más actores involucrados como la defensoría del pueblo, ministerios de educación, empresa privada, etc.

Factibilidad

La Dirección de impuestos y aduanas nacionales, mediante la aplicación de sus objetivos, busca la eficiencia en sus procesos y teniendo en cuenta que con la elaboración y aplicación de la propuesta anteriormente mencionada se busca precisamente la eficiencia en los procesos de devolución y/o compensación, nuestra propuesta resulta factible puesto que con el cumplimiento de la misma coincidimos con los objetivos trazados por la Dirección de Impuestos.

Además, la aplicación de la propuesta favorecerá al Estado Colombiano, debido a que se está buscando incrementar los niveles de apreciación por parte de ciudadanía, enfocando la

propuesta específicamente en el proceso de devolución de saldos a favor se contribuirá a alcanzar este objetivo

Descripción de la propuesta

La finalidad, del presente trabajo, es el diseño de estrategias tributarias que contribuyan a mejorar el proceso de devolución de saldos a favor en la dirección de impuestos seccional Popayán sin embargo para llevar a cabo esto, es necesario conocer el desarrollo de cada uno de los objetivos planteados para la realización de la propuesta, así como también la misión y visión de la misma.

Misión

Mejorar la eficiencia del proceso de devoluciones y/o compensaciones de saldos a favor, incentivando la cultura contributiva en los contribuyentes de acuerdo a sus derechos y obligaciones.

Visión

Para el año 2025, lograr que los actos de inadmisión rechazo y los desistimientos se reduzcan en al menos un 60%, para de esta manera tener un proceso más eficiente.

Plan de acción

A continuación, se detallan las alternativas que van a posibilitar la implementación de la propuesta, para esto se tendrá como base los objetivos planeados para la misma

- *Delinear acciones orientadas a la creación de programas de formación de cultura tributaria respecto a la devolución de saldos a favor.*

Para el cumplimiento de este objetivo lo que se propone es incentivar la formación de cultura tributaria respecto al proceso de devoluciones, mediante el diseño de programas de educación tributaria. Estrategia que será utilizada como una forma de apoyo a los contribuyentes respecto a los requisitos y formalidades del proceso, disminuyendo errores de las solicitudes y a la vez creando conciencia tributaria en los contribuyentes.

Para cumplir con este objetivo se requiere la creación de nuevos códigos, de nuevos contenidos educativos y de nuevas formas de circulación de la información que permitan abordar a los diferentes grupos en una forma apropiada. A continuación, se describen brevemente las acciones que se deben desarrollar como parte de una estrategia integral:

- Inclusión de cultura tributaria respecto al proceso de devoluciones en el programa de estudios universitarios, complementada por la distribución de textos educativos con requisitos y formalidades del proceso.
- desarrollo de un programa de apoyo a los profesionales en contaduría o de quienes estén a cargo de las solicitudes de devoluciones; Este programa podrá ser presencial y/o virtual complementado por un proyecto de certificación académica para dichos profesionales;
- realización de cursos de capacitación sobre el proceso de devoluciones, dirigidos tanto a los contribuyentes como a los profesionales que cumplen funciones de intermediación entre éstos y la dirección de impuestos;
- desarrollo de un programa de capacitación tributaria para diferentes regiones rurales del departamento del Cauca;

Por último, la formación de conciencia tributaria se logrará, desarrollando actividades tanto de Educación como de Divulgación, pues se persigue que los contribuyentes se informen y se formen de tal manera que se logre crear principios y percepciones que se transformen en cumplimiento y por ende en simplificación de los procesos de devoluciones.

• *Elaborar propuestas para implementar los programas de formación de cultura tributaria respecto al proceso de devoluciones y o compensaciones de saldos a favor.*

Considerando las acciones que se deben implementar, explicadas en el numeral anterior, así como aquellas oportunidades que surjan en la sesión de trabajo, se identifican las alternativas de implementación que servirá para ejecutar y realizar seguimiento a la estrategia.

- **Convenios educativos:** Para poder implementar las campañas de formación tributaria respecto al proceso de devoluciones se hace necesario que la entidad suscriba convenios con las instituciones educativas de educación superior para llevar a cabo la formación de los profesionales en contaduría respecto a los requisitos y procedimiento del proceso de devolución de saldos a favor.
- **Incluir el proceso en los Núcleos de Apoyo Contable y Fiscal (NAF):** Bajo este convenio ya existente de cooperación interinstitucional se puede implementar los programas de formación respecto al proceso de devoluciones, de tal manera que el contribuyente cuente con la opción de tutorías individuales sin ningún costo que permita que este resuelva dudas sobre el proceso y procedimiento.

• *Diseñar un plan de mejora continua en la cultura contributiva, incentivando el cumplimiento de las obligaciones tributarias a través del fortalecimiento de la cultura tributaria en los contribuyentes*

Para cumplir con el objetivo propuesto en este enunciado, es necesario elaborar el plan de mejora continua de la cultura contributiva respecto al proceso de devoluciones, para propiciar la conciencia social y crear un compromiso participativo contribuyente – Dirección de Impuestos, logrando que los contribuyentes presenten solicitudes cumpliendo formalidades y sin errores que lleven a la inadmisión y o rechazo de la solicitud, dándoles a conocer sus derechos y garantías, propiciando así un proceso más eficiente a través de la creación de un programa que impulse la cultura contributiva del departamento.

Este plan de mejora se denominará “DEVOLUCIONES PARA TODOS”, y consistirá en tener una alianza con los núcleos de apoyo fiscal (NAF), con el propósito de que los estudiantes universitarios ayuden a orientar a los contribuyentes sobre el procedimiento de solicitar saldos a favor.

Los estudiantes serán capacitados por los funcionarios del grupo interno de devoluciones, de la división de recaudo y cobranzas de la DIAN, y serán los promotores de este plan de mejora continua, ya que ellos serán los encargados de resolver las dudas e inquietudes de los contribuyentes.

De esta manera se busca que los contribuyentes cuenten con un asesor permanente para verificar el cumplimiento de las formalidades del proceso y se permita subsanar antes de la radicación de la solicitud.

Impacto

Con la aplicación de la propuesta se logrará:

- **En los contribuyentes**
 - Mayor y mejor nivel de conocimiento en el tema de devoluciones
 - Mayor interés en cumplir las normas aplicables al proceso
 - Adquisición de buenos hábitos que permitan evitar en lo posterior errores
- En los promotores de las NAF
 - Experiencia en el ámbito tributario específicamente en el proceso de devoluciones
- En la DIAN seccional Popayán:

- Mayores niveles de eficiencia respecto al proceso de devolución de saldos a favor
- Disminución de carga de trabajo de los funcionarios encargados de gestionar el proceso de devoluciones

CONCLUSIONES

Al implementar las estrategias de mejora basadas en la formación de cultura tributaria, al proceso de devoluciones, se genera disminución de respuesta, como un proceso de simplificación y confianza tanto para el contribuyente como para la Administración de Impuestos; de esta manera, le generaría al contribuyente un beneficio financiero, ya que tendría un costo de oportunidad al obtener más rápido su dinero.

La DIAN conseguiría mayor eficiencia y agilidad en el proceso de devoluciones sin dejar de lado el debido proceso que se debe realizar para la verificación de la información que soporta la solicitud. Así mismo, le generaría la disminución en su costo operativo, y el tiempo dedicado por cada funcionario para esta labor, se dedicaría a otras que tengan mayor relevancia e impacto para la entidad y el país.

Con el desarrollo de esta estrategia, se puede corroborar que la aplicabilidad de esta propuesta es viable, ya que actualmente existen convenios educativos que pueden servir como base para implementar los programas de formación de cultura tributaria respecto al proceso de devoluciones de saldos a favor.

RECOMENDACIONES

- 1.** Que la dirección seccional de impuestos Popayán organice campañas de concientización dirigido a las empresas que solicitan saldos a favor.
- 2.** Se debería intensificar los controles de control interno para identificar los problemas de manera oportuna.
- 3.** Se deben identificar los temas en los cuales se presentan más niveles desconocimiento, para de esta manera priorizarlos el el programa de formación de cultura tributaria.
- 4.** Se deben identificar los errores más comunes de los contribuyentes para crear cartillas educativas.
- 5.** La DIAN debería aceptar esta propuesta y poner en practica conjuntamente con otros métodos para incentivar la cultura tributaria.
- 6.** Se debería repartir documentos didácticos gratuitamente a los contribuyentes que soliciten saldos a favor o soliciten información sobre el proceso.

BLIBLIOGRAFIA

Corral Guerrero, Luis. 2015. El derecho del contribuyente a la devolución de impuestos: (introducción a una teoría general). Universidad complutense de Madrid.

Galindo, Mónica. (2005). Estudio practico de la compensación Universal y la Devolución de Saldos a Favor. 1 Edición. Editorial Isef.

Rombiola, Nicolás. (2012), los impuestos, solicitud de devolución.

Araque, José. (2011). Devoluciones y Compensaciones. Artículo: Universidad sur colombiana.

Ayala, H. (2014). El Impuesto de Renta en Colombia: Efectos de la Ley 1607 de 2012. ANIF.

Piedrahita, J. G., & Salazar, V. A. (2012). <http://repository.udem.edu.co>. Recuperado el 20 de 01 de 2019, de <http://repository.udem.edu.co>: <http://repository.udem.edu.co/bitstream/handle/11407/89/Impuesto> Presidencia de la República (Ed.). (30 de 03 de 1989).

Estatuto tributario Arts. 850 – 865.

VAN DALEN, Deobold B. Y MEYER, William J. Manual de técnica de investigación educacional (México 1990)

Grajales, T. (2000). El origen de una investigación.

Stake, R.E. (1994). Case studies. En N.K. Denzin y Y.S. Lincoln (Dirs.). Handbook of qualitative research (pags. 236-247). London: Sage.

Dian. (2018-2019). Informe institucional. Obtenido de

- <https://www.dian.gov.co/dian/rendicioncuentas/RendicionCuentasCiudadania/RendicionCuentas2019/Informe%20Rendici%C3%B3n%20de%20Cuentas%20DIAN.pdf>
- https://www.dian.gov.co/atencionciudadano/Documents/7_Evaluaci%C3%B3n_Vigencia_2018.pdf

Dian. (2019). Auditorías internas. Obtenido de

- <https://www.dian.gov.co/dian/rendicioncuentas/OtrosInformes/Informe%20Auditoria%20Gesti%C3%B3n%20de%20las%20devoluciones%20y%20compensaciones%20ADC%202019-007.pdf>
- <https://www.dian.gov.co/dian/rendicioncuentas/OtrosInformes/Informe%20An%C3%A1lisis%20estructura%20organizacional%20y%20admon%20personal%20%20AAP%202019-002.pdf>

Dian. (2018, 2019). Estados financieros. Obtenidos de:

- <https://www.dian.gov.co/dian/estadosfinancieros/EstadosFinancieros/Notas%20Estados%20Financieros%202018.pdf>
- <https://www.dian.gov.co/dian/estadosfinancieros/EstadosFinancieros/Notas%20Estados%20Financieros%202019.pdf>

Dian. (2019). Mapa de riesgos. Obtenido de:

- <https://www.dian.gov.co/dian/entidad/PlanEvalInstitucional/Mapa%20Vigencia%202019.xlsx>