

**Apoyo en la División de Gestión de Recaudo y Cobranzas en los procesos de administración de cobro de cartera, devoluciones y/o compensaciones en la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN) de la Unidad Administrativa Especial de Cauca.**



Andrea Jimena Alarcón Ledezma

Universidad del Cauca  
Facultad de Ciencias Contables, Económicas y Administrativas  
Programa de Contaduría Pública  
Popayán  
2022

**Apoyo en la División de Gestión de Recaudo y Cobranzas en los procesos de administración de cobro de cartera, devoluciones y/o compensaciones en la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN) de la Unidad Administrativa Especial de Cauca.**

Trabajo de Grado para Optar por el Título Profesional en Contaduría Pública

:  
Andrea Jimena Alarcón Ledezma

Director de la Práctica Profesional:  
C.P. Edwin Felipe Molina Quijano

Universidad del Cauca  
Facultad de Ciencias Contables, Económicas y Administrativas  
Programa de Contaduría Pública  
Popayán  
2022

**Nota de aceptación**

---

---

---

---

Director: \_\_\_\_\_

C.P. Edwin Felipe Molina Quijano

Jurado: \_\_\_\_\_

Jurado: \_\_\_\_\_

Lugar y fecha de sustentación: Popayán, 29 de Junio de 2022

## **DEDICATORIA**

A Dios, por darme la fortaleza necesaria para vencer cada obstáculo, por rodearme de personas que me ayudaron a crecer profesionalmente y personalmente, por darme la sabiduría para seguir su voluntad.

A mis padres, por haberme construido como la persona que soy, por motivarme constantemente para alcanzar objetivos a corto y a largo plazo, a mi madre Seneida Ledezma por su incondicional amor, apoyo y paciencia, a mi padre Ferney Alarcón por siempre hacer de nuestra vida un reto, por dejarme tener miedo, y a la vez, hacerlo olvidar cuando lo necesite.

A mis demás familiares por sus oraciones y ejemplo de superación y liderazgo.

**ANDREA JIMENA ALARCON LEDEZMA**

## **AGRADECIMIENTOS**

A Dios por siempre ponerme a disposición las herramientas y las personas para construir y desarrollar mi etapa académica, A la Universidad del Cauca por darme la oportunidad de ser miembro de esta gran comunidad, A los docentes por su entrega a su la labor y su enseñanza continua e incondicional, a mis compañeros de clases por su apoyo ilimitado a las diferentes actividades académicas y apoyo moral.

A la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales DIAN- Seccional Popayán por abrirme sus puertas, a los funcionarios de División de Recaudo y Cobranza por compartir su conocimientos, especialmente al jefe de división Doctor John Zúñiga y a la Doctora Carmenza Valverde quienes depositaron su confianza y me brindaron un apoyo permanente en cada una de las actividades.

Al Docente Edwin Felipe Molina Quijano, quien me brindó su apoyo asesoría y dirección para el desarrollo de esta práctica profesional.

**ANDREA JIMENA ALARCON LEDEZMA**

## Contenido

INTRODUCCIÓN	8
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	9
JUSTIFICACIÓN	10
METODOLOGÍA	11
CAPÍTULO I: Marco histórico, social y jurídico	12
Marco Histórico	12
VISIÓN	12
MISIÓN	13
Fundamentación Estratégica DIAN	13
Estructura Organizacional de la Entidad	14
Funciones generales de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales	16
Marco Social	18
Marco Jurídico	23
CAPÍTULO 2: Normatividad de gestión de recaudo y cobranzas en los procesos de administración de cobro de cartera.	34
Normatividad de la división de cobranzas	34
Procedimientos área de cobranzas	35
Importancia de la División de Recaudo y Cobranzas para gestión de recaudo de los impuestos.	39
Impacto del pasante en los procesos de la División de Recaudo y Cobranzas	40
Impacto al contribuyente	41
CAPÍTULO 3. Apoyar en los procesos de trámite de solicitudes de pago y seguimiento de las facilidades de pago otorgadas.	43
Requisitos de facilidad de pago	44
Procedimiento facilidad de pago	46
RESULTADOS	49
Tareas y funciones asignadas por el Grupo Interno de Trabajo	56
APOYO ADMINISTRATIVO.	56
Conclusiones	64
Recomendaciones	65
ANEXOS	66
Referencias Bibliografía	67

## Lista de Figuras

Figura 1	13
Figura 2	15
Figura 3	16
Figura 4	30
Figura 5	32
Figura 6	39
Figura 7	49
Figura 8	50
Figura 9	51
Figura 10	53
Figura 11	60

## Lista de Tablas

Tabla 1	52
Tabla 2	55
Tabla 3	56
Tabla 4	59
Tabla 5	60
Tabla 6	63

## INTRODUCCIÓN

Durante el gobierno de Iván Duque se han aprobado tres reformas tributarias, las cuales buscan aumentar el recaudo de impuestos, y en consecuencia mejorar la recuperación de cartera, como es el caso de la ley 2155 de 2021. Estos recursos tienen como destinación el financiamiento del gasto público, el cual ha aumentado significativamente, especialmente por los giros realizados para contener los efectos de la pandemia COVID-19. En Colombia la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN), es el ente que se encarga de gestionar el recaudo de los tributos internos del país, facilitar, y garantizar la comprensión de los diferentes conceptos emitidos por la entidad, y garantiza el cumplimiento de los deberes tributarios, aduaneros y cambiarios, además de otras funciones que se encuentran estipuladas art. 3 del Decreto 4048 de 2008.

El presente documento abarca el trabajo que se desarrolló en la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN) en la División de recaudo y cobranzas Seccional Popayán, el trabajo se enfocó en dar apoyo en los diversos procesos de administración de cobro de cartera de acuerdo con la instrucción de los funcionarios del Grupo Interno de Trabajo y Cobranzas por un periodo de 20 semanas, para ello se puso en práctica los conocimientos adquiridos en la Universidad del Cauca.

Este documento contiene información correspondiente a la entidad, una breve reseña histórica e información sobre la organización, y los procedimientos en el desarrollo de sus funciones.

Así mismo, incluye aspectos de la Ley 2155 de septiembre de 2021, la cual modificó la estructura en materia tributaria, además de otros aspectos.

Por último, se encuentra las diferentes actividades de apoyo que se hicieron en el área de División de Recaudo y Cobranzas.

## **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

Las modificaciones de la estructura de impuestos nacionales recaen directamente en la DIAN, la aplicación de beneficios tributarios genera la necesidad de aplicar nuevas metodologías de análisis de información. Una de las necesidades derivadas es lograr optimizar el proceso de recuperación de cartera. Para ello, se debe garantizar que, el seguimiento sea eficiente, y permanente, con el fin de evitar que los expedientes o actos de cobro dejen de tramitarse o prescriban. De ahí que, se estén generando constantes estrategias que logran incentivar a los contribuyentes morosos al pago de obligaciones tributarias.

Desafortunadamente, no siempre se entrega a la institución recursos para solventar las necesidades, especialmente las que tienen que ver con el recurso humano necesario para realizar los diferentes procedimientos. Teniendo en cuenta que, los funcionarios existentes ya cuentan con responsabilidades generales y fundamentales del cargo, la entidad busca encontrar respaldo en las universidades para que los estudiantes sean de apoyo en las actividades administrativas y poder generar respuestas a los contribuyentes de forma oportuna.

El profesional en formación de la Universidad del Cauca está en capacidad de poner sus conocimientos al servicio de la gestión administrativa o de un proceso en específico de la entidad, teniendo en cuenta que también se presenta una oportunidad de crecimiento y adquisición de competencias en el mercado laboral.

## **JUSTIFICACIÓN**

Para la DIAN la administración de los impuestos implica un procedimiento completo en el recaudo de las obligaciones, por lo cual, comprende la fiscalización, liquidación, discusión, devolución, sanción, el recaudo y cobro. Por tanto, crear estrategias para ejecutar las acciones de cobro y dar cumplimiento se convierte en una tarea primordial para la organización, actividad que conlleva a la realización de nuevos procedimientos, o actualización de procedimientos y subprocesos en la administración de Cartera teniendo en cuenta la política contable y deterioro de cartera.

La Ley 2155, de septiembre de 2021, causó un aumento significativo de solicitudes de facilidad de pago durante el mes de diciembre, en promedio en los meses anteriores se presentaron 2 solicitudes por mes y en el mes de diciembre se presentaron 94 solicitudes. Esto derivó en un incremento del trabajo en los diferentes procesos, los cuales permiten identificar y validar si el contribuyente podía o no acogerse a los beneficios establecidos, teniendo en cuenta que uno de los requisitos previos para presentar la solicitud y acogerse al beneficio tributario es la presentación de estados financieros, flujos de caja, y a esto se suma el análisis de los expedientes, revisar los pagos, consulta de la obligación tributaria, y preparación de actos administrativos.

A partir de esta necesidad se asignan funciones a desarrollar en la labor administrativa y de apoyo, contribuyendo a organizar la carga laboral ya existente en la entidad. A través de este informe se recopila el desarrollo y aprovechamiento que se dio en la División de Recaudo y Cobranza a la práctica Profesional realizada, apoyando los procesos del área que garantizaran respuestas eficientes y seguimiento oportuno de los contribuyentes susceptibles a los beneficios de la ley.

## **METODOLOGÍA**

Esta práctica profesional se llevó a cabo durante 20 semanas; para ello la metodología se sustenta en la asesoría o encuentro presencial con el docente; el trabajo extra clase, trabajo de campo con el apoyo del coordinador empresarial.

En primer lugar, la asesoría o encuentro presencial con el docente, se logró analizar las propuestas desde lo epistemológico, conceptual y metodológico, se determinó el campo, así mismo, se realizó seguimiento a los conocimientos.

En segundo lugar, en el trabajo extra clase se construyó el proyecto, los instrumentos, se organizó la información y se elaboró el informe.

Por último, el trabajo de campo; mediante el cual el estudiante se acerca a la realidad, interactúa con los diferentes procesos de cobro para recoger la información requerida o ejecutar y evaluar las acciones contempladas en la práctica. Adicionalmente, se lleva a cabo la indagación de la normativa, el reglamento interno de la empresa para así apropiarse conocimientos reales y poderlos plasmar en las diferentes tareas encomendadas por el jefe de la división.

## **CAPÍTULO I: Marco histórico, social y jurídico**

### **Marco Histórico**

La DIAN nació con el decreto 2117 de 1992 en el cual se realizó la función de DIN y DAN, su materialización se dio el 1 de junio del año 1993 y su estructura se ha venido modificando a través de los decretos 1071 de 1999, decreto 4048 de 2008 y decreto 1321 de 2011 y decreto de 1292 de 2015 decreto 4773 de 3 de nov 2011 y decreto 4176.3 nov 2011.

“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, cuando el 1º de junio del año 1993 se fusionó la Dirección de Impuestos Nacionales (DIN) con la Dirección de Aduanas Nacionales (DAN) “(DIAN, 2020).

“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 “(DIAN, 2020).

Como entidad organizada por el estado, bajo unas premisas organizacionales, la DIAN genera una planeación estratégica alrededor de la tributación en Colombia para ello plantea una visión, misión, y objetivos encaminados a la administración de los impuestos.

### **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 (DIAN, 2019).

## MISIÓN

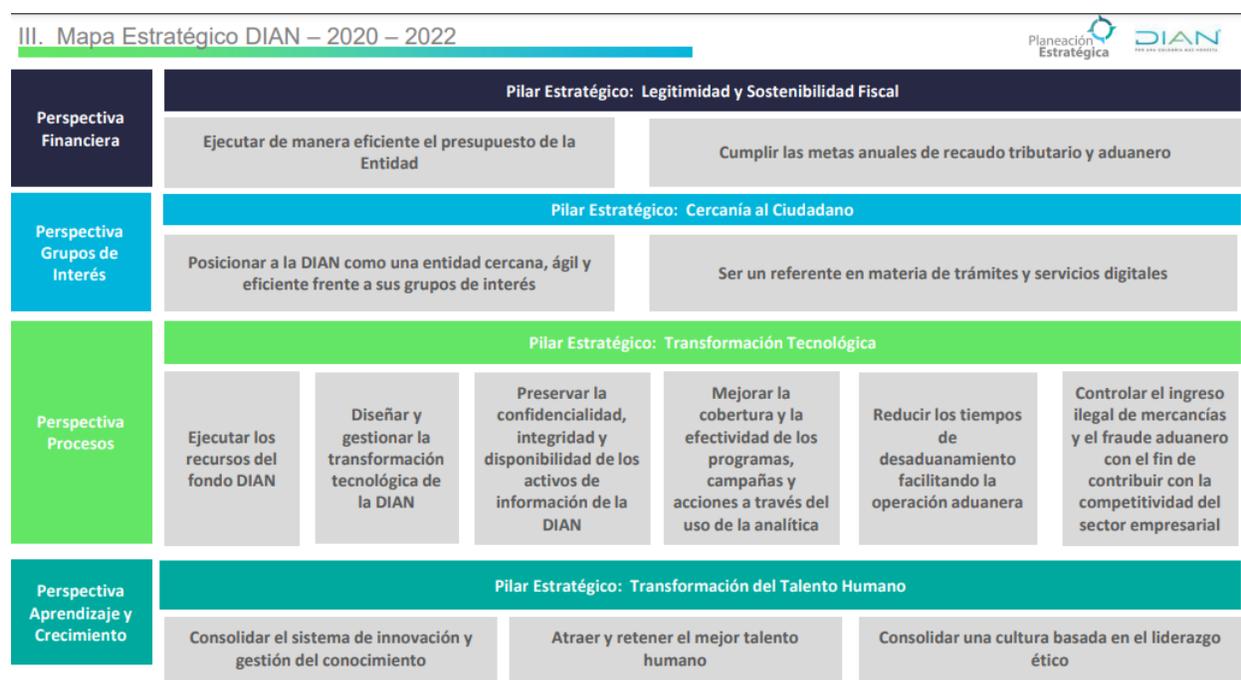
Facilitar y garantizar el entendimiento y cumplimiento de los deberes tributarios, aduaneros y cambiarios, para contribuir a la seguridad fiscal del estado y la competitividad del país (DIAN, 2019).

## Fundamentación Estratégica DIAN

Abarcando toda la apuesta institucional de la DIAN se tiene que, dentro de su mapa estratégico, en la perspectiva financiera, está trazado “cumplir las metas anuales de recaudo tributario y aduanero” y para ello las divisiones y áreas de cobranza y recaudo son fundamentales.

Figura 1

### Mapa Estratégico



Fuente. Tomado de DIAN (2020)

## **Estructura Organizacional de la Entidad**

La DIAN, ha presentado diferentes estructuras orgánicas con el fin de abarcar todo el territorio nacional, la última modificación fue en 2020 a través del decreto 1742, en el cual se mantiene un NIVEL CENTRAL, y se establece un NIVEL LOCAL y un NIVEL DELEGADO.

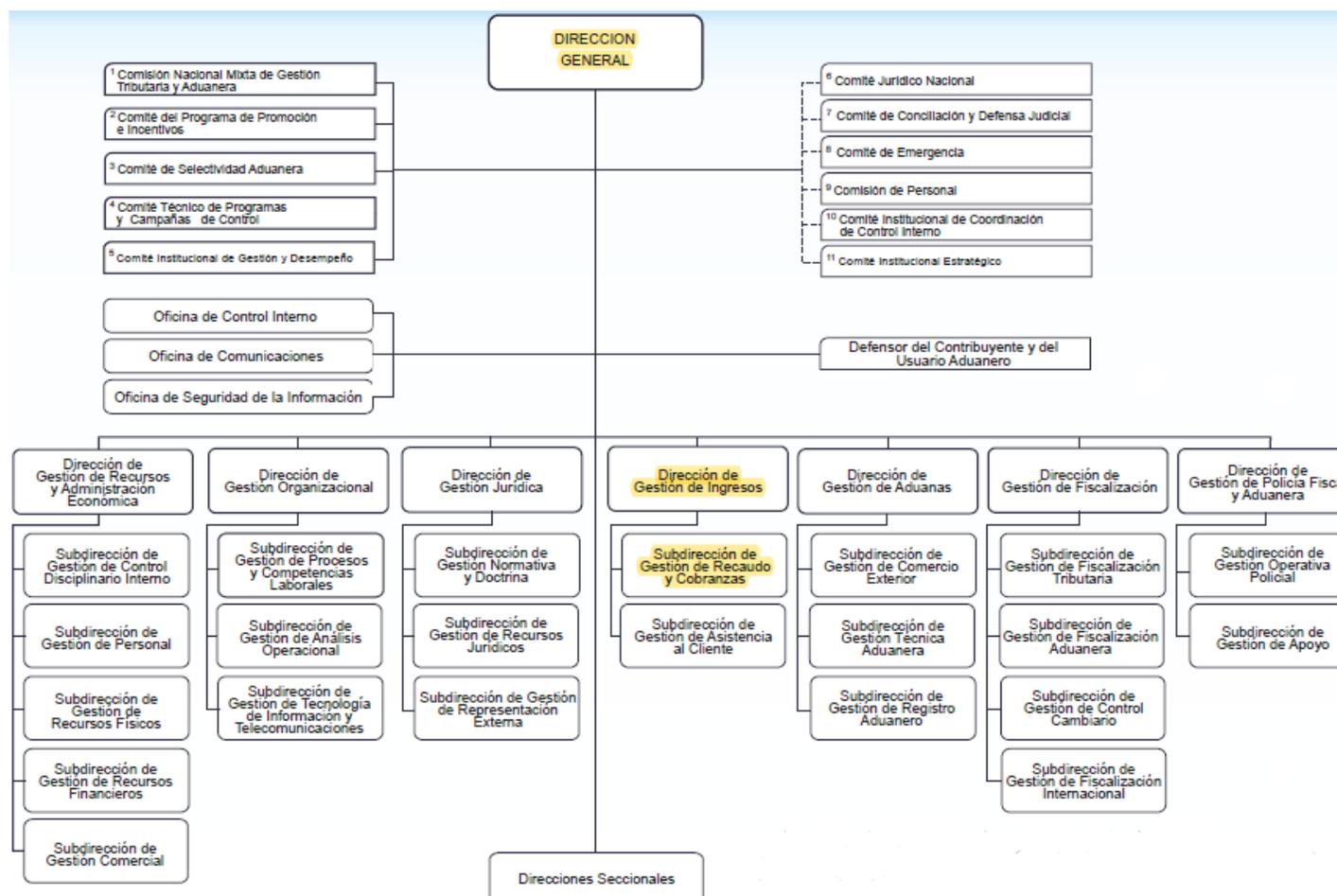
Las direcciones seccionales de impuestos y aduanas fueron asignadas al nivel local, y dentro de este las divisiones con las que cada una cuenta, como es el caso de la División de Gestión de recaudo y cobranzas Seccional Popayán.

## **Estructura Orgánica General**

La estructura se estableció a través del Decreto 4048 de 2008 y sus respectivas modificaciones, en la cual especifica la creación de Órganos de Asesoría y Coordinación; Art. 41 del Decreto 4048 de 2008, Art. 43, Decreto 4048 de 2008, Resolución 2726 de 2011, Art. 1º. Resolución 55 de 2013, Resolución 000018 de 2016, Art. 15, Resolución 29 de 2018, Art. 16, Resolución 204 de 2014, Art. 17, Resolución 204 de 2014, modificada por Resolución 74 de 2015, Art. 1º. Resolución 8708 de 2011, Art. 10, Decreto 1144 de 2019 -, Art. 19, Resolución 29 de 2018, Art. 1 Resolución 000061 de 2019 y Decreto 2183 de 2017, modifica Art. 5 Decreto 4048 de 2008.

Figura 2

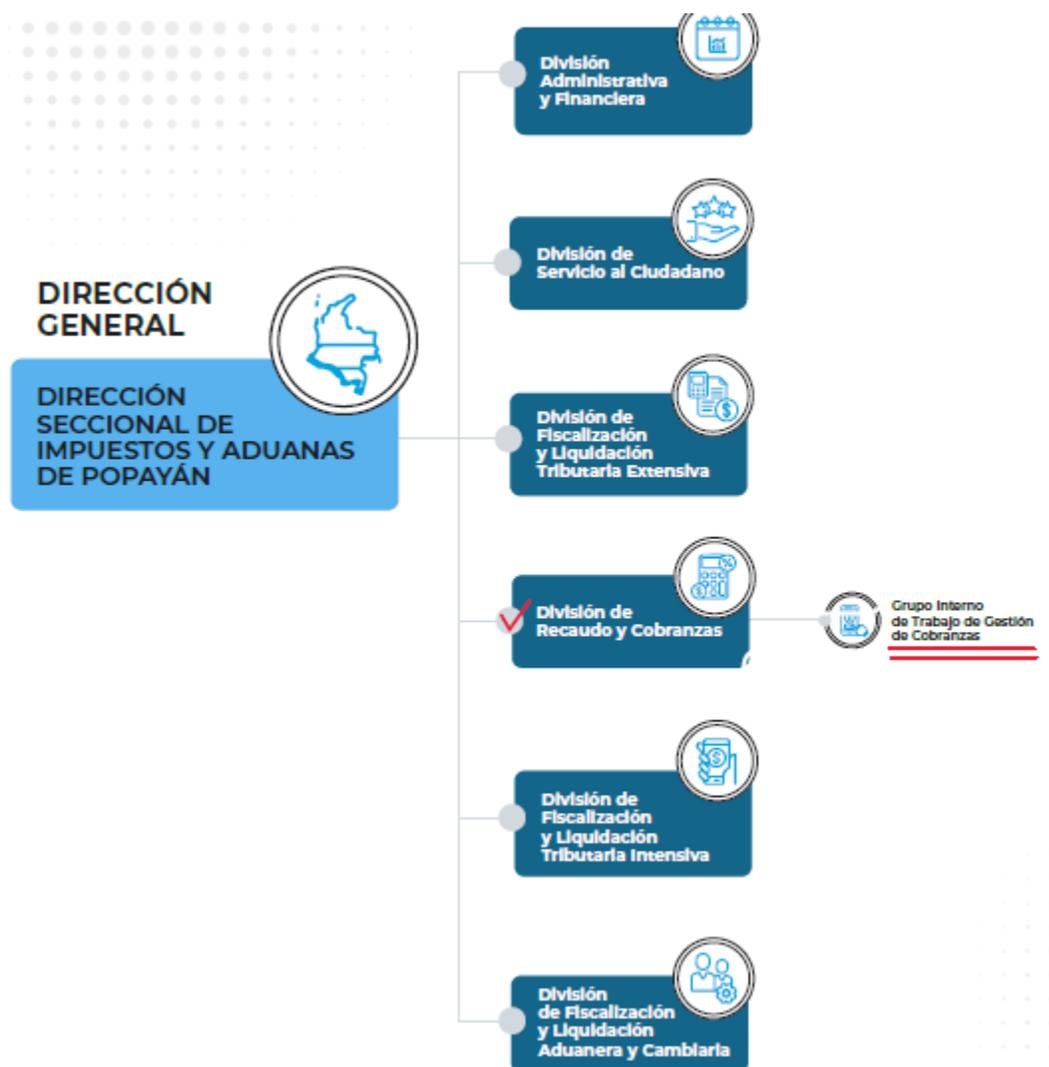
## Estructura organizacional



**Fuente:** DIRECCIÓN DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES. Sobre la DIAN. Organigrama. Estructura Orgánica -nivel central

Figura 3

Estructura Orgánica – Dirección Seccional de Impuestos y aduanas



Fuente: DIRECCIÓN DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES. Sobre la DIAN. Organigramas. Estructura Orgánica -dirección general.

### Funciones generales de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales

Las funciones de la DIAN, se discriminan bajo el decreto 4048 de 2008, art. 3, En este se especifican 19 funciones, además de otras que le asigne la ley. Las funciones básicamente giran en torno a Administrar los impuestos, administrar los tributos aduaneros, actuar y vigilar el

cumplimiento del régimen cambiario. Durante el proceso de la práctica Profesional existirá un enfoque en cuanto a la función dada por la DIAN (2020):

Dirigir, administrar, controlar y vigilar el cumplimiento de las obligaciones tributarias, aduaneras y cambiarias por 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 a nivel nacional, en concordancia con las políticas trazadas en el programa macroeconómico y las políticas generales adoptadas por el Ministerio de Hacienda y Crédito Público y dentro del modelo de gestión institucional (DIAN, 2020).

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, Magangué, la Dorada y Buga, el proyecto se llevará a cabo en la ciudad de Popayán, por lo que se hace necesario conocer el escenario social y cultural tanto a nivel de país, como de la región en que se desarrolla la práctica.

Popayán es la capital del Departamento del Cauca en la República de Colombia, se encuentra a una altitud de 1.738 metros sobre el nivel del mar, msnm, con una temperatura media de 19° C, se localiza a los 2° 27' norte y 76° 37' 18" de longitud oeste del meridiano de Greenwich. La población estimada es de 270.000 habitantes aproximadamente en su área urbana.”(Alcaldía de Popayán, s.f.)

El contexto caucano es uno de los más complejos sociocultural y económicamente del país, particularmente Popayán, capital del departamento del Cauca y perteneciente a la Región Centro, yace sobre el Valle de Pubenza, en las márgenes del río Molino. Una parte del territorio es montañoso y su relieve se resalta por estar ubicado entre las cordilleras Occidental y Central. Al ser la capital, Popayán concentra la mayoría de la población, con 280.054 habitantes para el 2016 (DANE, 2016), donde la población femenina representa aproximadamente el 52% y el 48% restante lo conforma la población masculina.

Popayán se ha caracterizado por ser una ciudad por excelencia turística y gastronómica; la Semana Santa como patrimonio inmaterial de la humanidad registrada en el año 2009 da cuenta del capital cultural de la Ciudad, esto se convierte en un valor agregado en la medida que se potencia la economía cultural y patrimonial, lo que permitiría fortalecer los productos y servicios vinculados al turismo cultural.

La Unesco en el 2009 la reconoció como Ciudad Creativa de la Gastronomía, evento que vincula desde los restaurantes y cocinas más tradicionales a los restaurantes más selectos de la ciudad. Popayán es el centro de encadenamiento comercial en donde se ejecutan la mayoría de operaciones mercantiles, transacciones, productos, servicios, etc., es el municipio con el mayor aporte de unidades productivas con 10.623 personas naturales, 2.090 personas jurídicas mercantiles (SAS, SA, LTDA, etc.) y 925 personas jurídicas (ESAL).

## **Marco Social**

Los tributos se consideran una fuente de ingresos de carácter público, y estos son exigibles en los estados a través de leyes, para el caso de Colombia a través del Estatuto Tributario, “son las prestaciones en dinero que el Estado exige en ejercicio de su poder de imperio en virtud de una

ley para cubrir y para cubrir los gastos que demanda el cumplimiento de sus fines” (Villegas,1998, pág. 67).

Las reformas tributarias van en busca de la estabilidad económica, en la transformación productiva, equidad social, razón por la cual el sistema tributario tiende a crear o modificar reformas con políticas a largo plazo, a corto plazo o según las necesidades coyunturales.

La percepción que genera el estado con respecto a la inversión de los recursos frente a los ciudadanos es desalentadora, por lo que, la mayoría de los contribuyentes no asumen de manera voluntaria y responsable la participación del cumplimiento de los tributos, y no existe la conciencia o la percepción de cumplirlas, razón por la cual prevalecen hechos que provocan la disminución del impuesto a pagar o la omisión, declarar y pagar:

Las conductas evasoras se manifiestan en acciones concretas como no presentar las declaraciones tributarias, incurrir en errores aritméticos generando un menor saldo a pagar, un mayor saldo a favor u omitiendo las sanciones; correcciones sucesivas de las declaraciones; omitir ingresos y, finalmente, incluir costos, descuentos, deducciones o impuestos descontables inexistentes (Macías-Cardon, 2007).

Una de las causas de la evasión contributiva se fundamenta en razón a la estructura de beneficios que dispone el gobierno a la población, es decir, que, no existe voluntad de cumplir con la obligación por parte de los contribuyentes, más cuando los recursos invertidos o usados en proyectos o servicios no son de utilidad o son invisibles ante la sociedad. Lo que genera que, el contribuyente se niegue a cumplir con el deber de declarar y pagar porque el impacto social que ejerce dicha inversión es negativo o regular “Si los beneficios públicos en la educación, seguridad y el sistema de salud están maltratados, son incompetentes y no buscan mejorarlos, proveen bases para una actitud evasiva” (Fagbemi et al., 2010) y en ese sentido se tiene que:

se termina derivando en negativa definitiva, al no observar una retribución de los tributos en características que los evasores consideran necesarias, tales como; la educación, el nivel social del ciudadano, percepción de una economía justa, el peso del nivel contributivo, los métodos y la percepción social de cómo el gobierno utiliza los recursos, la efectividad del sistema contributivo, el nivel de competencia por las agencias fiscalizadoras, la documentación de las actividades del gobierno, la naturaleza de los negocios y el tamaño del mercado, y la estructura económica del gobierno (Danopoulos & Znidaric, 2007).

Esto, finalmente, se traduce en desconfianza a todo el sistema de impuestos, por lo que, desde la DIAN se ha optado por buscar estrategias que diversifiquen la percepción que se tiene, y a partir del área de Coordinación de Cultura de la Contribución se crean estrategias para forjar cambios en el comportamiento fiscal de los ciudadanos, esta área se enfoca, en crear programas y estrategias pedagógicas según un segmento de población específico, tarea que se le asignó a la DIAN conforme a la ley 223 de 1995, artículo 157:

Programas de capacitación: la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales desarrollará una tarea pedagógica dirigida a escuelas y colegios para crear en el país una cultura tributaria a fin de educar al ciudadano en el deber constitucional de contribuir a las cargas públicas (**Artículo 157. Ley 223 de 1995**).

En estas estrategias, la Coordinación de la Cultura de la Contribución genera espacios de pedagogía y acercamiento con los contribuyentes a través de las escuelas, universidades, servidores públicos y demás ciudadanos, generar contenido audiovisual y talleres de habilidades

de conversación. En estas existen estrategia como Cultura de la contribución en la escuela, NAF (Núcleos de apoyo contable y fiscal) y la Copa de la Contribución;

- En la estrategia de Cultura de la contribución en la escuela, busca generar espacios para que desde la niñez se dé a conocer la importancia de los impuestos para lograr la aceptación social de los tributos

Estrategia pedagógica dirigida a estudiantes de primaria y secundaria que se orienta al fortalecimiento de la educación fiscal, apoyada en el desarrollo de las competencias ciudadanas en las que se encuentran cimentados los planes de estudio de las instituciones educativas (DIAN, 2020).

- NAF (Núcleos de apoyo contable y fiscal) este programa involucra a estudiantes y maestros que son capacitados por funcionarios idóneos de la DIAN, los cuales brindan orientación básica sin ningún costo en materia aduanera, cambiaria y servicios de línea a personas naturales y jurídicas.

Iniciativa de responsabilidad social acogida por la DIAN desde el año 2016, e implementada por diferentes instituciones públicas y privadas de educación superior a nivel nacional, con el fin de fortalecer las políticas públicas de educación fiscal y promover los programas de cultura tributaria (DIAN, 2020)

- Copa de la Contribución:

Evento lúdico pedagógico que se realiza anualmente desde 2017, y que está dirigido a todos los servidores públicos de la DIAN. A través de dinámicas y ejercicios innovadores busca fortalecer la Cultura de la Contribución, fomentando en ellos la apropiación de valores y actitudes como: legalidad, ética, respeto, transparencia y cumplimiento de los

deberes y obligaciones, influyendo en la comprensión y aceptación de la tributación como valor de solidaridad con el Estado y la ciudadanía (DIAN, 2020, p.2).

Adicional a esto, en la División de Cobranzas-DIAN se generan diversos procesos tales como; comunicarse con a los contribuyentes que tiene obligaciones tributarias pendientes, en los cuales se les recuerda las obligaciones adquiridas con el Estado y los nuevos beneficios para ponerse al día con la DIAN, para eso se usan los canales de comunicación para generar una amplia divulgación de los plazos para declarar y pagar, campañas en pro del cumplimiento tributario y leyes.

Estos espacios buscan cambiar la actitud de los ciudadanos respecto a las obligaciones tributarias, y generar “un mayor nivel de conciencia cívica respecto al cumplimiento tributario, junto a una percepción de riesgo efectivo por el incumplimiento, permitirá a los países de la región disminuir los elevados índices de evasión y contrabando existentes” (Valero, Ramírez y Moreno, 2010)

En términos generales, se busca construir una cultura diferente a la de la evasión, generando mayor conciencia civil, y confianza en la política tributaria para que sea concebida como generadora de ingresos para el estado, y una direccionadora del bien común (Danopoulos & Znidaric, 2007).

La cultura negativa frente al sistema tributario se ha destacado como la regla general en Colombia, lo que ha hecho que se impulsen diferentes programas y proyectos, enfocados a incentivar el pago de impuestos, lo que requiere esfuerzos de formación académica, y profesional, toda vez que se requiere contar con profesionales que tengan idoneidad para plasmar las cifras reales en las declaraciones realizadas, tanto a nivel empresarial como de las personas naturales (Patarroyo & Camacho, 2017).

Como toda generación cultural, está también requiere que existan incentivos, fomento, y actividades que creen un hábito, que, aunque el pago de impuestos sea obligatorio, este no se tome como algo coercitivo, sino que sea bien recibido. Así las cosas, “la cultura tributaria es entendida como los conocimientos que los seres humanos tienen frente a los impuestos, así como el conjunto de percepciones, hábitos, y actitudes que la sociedad tiene frente a la tributación” (Patarroyo & Camacho, 2017).

Generar niveles de aceptación, como se ha mencionado, también recae en la confianza institucional que exista tanto al estado promotor del recaudo tributario, como a las entidades encargadas de su administración, Mesa & Tamayo (2016) afirman que “entre mayor aceptación sienta la población de un país hacia la entidad encargada de administrar el sistema tributario, mayor será la honestidad y los montos declarados” (p.69).

### **Marco Jurídico**

Existen variables que afectan directamente al recaudo en cada periodo, por ejemplo, las políticas económicas, el nivel de actividad económica, la implementación de normatividad tributaria y fiscal, la cultura tributaria por parte de los contribuyentes frente a sus deberes y obligaciones, y la administración y destino de estos recursos recaudados. Con base en las variables anteriores los encargados realizan un diagnóstico, en el cual se determina ingresos e impuestos, gastos tributarios, de allí se crean o se modifica la estructura de impuestos.

Durante los últimos años la creación y modificación de reformas tributarias y normas han sido constantes, orientadas al recaudo necesario para cubrir los gastos y obligaciones del Estado, como fue el caso del esfuerzo fiscal dado por la situación económica y social derivada por la pandemia COVID-291.

En cuanto a las normas que contiene modificaciones al sistema fiscal nacional, se encuentran el plan de desarrollo ley 1955 del 25 de mayo de 2019, decreto ley 2106 del 22 de noviembre de 2019, ley de emprendimiento 2069 del 31 de diciembre de 2020 y la ley de cultura 2070 del 31 de diciembre de 2020, de las reformas tributarias se encuentran ley de financiamiento 1943 del 28 de diciembre de 2018, la ley de crecimiento económico de 2010 del 27 de diciembre de 2019 y la ley de inversión social 2155 del 14 de septiembre de 2021.

### **Beneficios de la Ley 2155 de 2021 y aplicabilidad a las solicitudes de los contribuyentes.**

Como se ha expresado, la ley 2155 buscó otorgar a los contribuyentes beneficios para que se pongan al día en sus obligaciones con la DIAN, e incentivar al pago de los tributos, promoviendo cultura de la NO evasión, esto necesariamente derivó en nuevos procesos administrativos y un análisis de entorno diferentes a los de la pre-pandemia, y ajustar en cada división de Recaudo y Cobranza funciones para identificar y decepcionar las solicitudes de los contribuyentes a fin de gestionarlos y validar oportunamente cada expediente.

Por lo que, en este aspecto, la primera función derivada de la práctica fue el análisis de la Ley 2155 de 2021, y la aplicación que se realizó desde la DIAN en las solicitudes de los contribuyentes, teniendo en la situación y contexto en la reactivación económica, para lo que fue necesario en primer lugar estudiar y conocer el contenido de la Ley, y sus finalidades para poder proyectar el enfoque que se iba a dar hacia los contribuyentes desde la división en Popayán.

En términos generales, la ley 2155, denominada reforma tributaria, se aprobó con el fin de subsanar el gasto público derivado de la pandemia para reactivar la economía nacional, incluyendo aspectos como el impuesto de normalización tributaria, impuesto para personas jurídicas, mecanismos de lucha contra la evasión, medidas que incluyen programas sociales, novedades en el régimen simple de tributación, modificaciones a la renta exenta para empresas

de economía naranja, nuevos requisitos para que las importaciones no sean gravadas con IVA, utilidad no gravada en contratos de concesión, beneficios para los contribuyentes deudores y beneficio de auditoría.

### 1. **Impuesto de Normalización Tributaria.**

Establecido en el artículo 2, fue uno de los focos para lograr que los contribuyentes se pongan al día con las obligaciones fiscales en caso de que exista evasión de impuesto por omitir activos o/y declarar pasivos inexistentes al 31 de enero de 2021. En el cual la base gravable de los activos omitidos será el precio de adquisición, y para los pasivos inexistentes el valor reportado en la última declaración de renta presentada o según el art. 283 del Estatuto Tributario

Para efectos de este estatuto, las deudas se entienden como un pasivo que corresponde a una obligación presente de la entidad, surgida a raíz de sucesos pasados, al vencimiento de la cual, y para cancelarla la entidad espera desprenderse de recursos que incorporan beneficios económicos,

Así mismo, se tiene en cuenta el art. 286 del ET en el que se describe a que corresponde el valor patrimonial de las deudas:

1. Los pasivos financieros medidos a valor razonable se medirán y reconocerán aplicando el modelo del costo amortizado.
2. Los pasivos que tienen intereses implícitos para efectos del impuesto sobre la renta se reconocerán por el valor nominal de la operación.
3. En aquellos casos, según lo dispuesto en las normas del Título I de este Libro.

## **2. Impuesto para personas jurídicas.**

En torno al aspecto jurídico, la ley aprobó una tarifa general del impuesto de renta en 35% para el año gravable 2022, y un adicional de 3 puntos porcentuales para las instituciones financieras, dentro de los tres años siguientes, es decir, una tributación anual del 38%. De igual forma, el descuento del Impuesto de Industria y comercio se mantendrá en el 50% como se venía manejando.

## **3. Mecanismos Contra la Evasión.**

El artículo 555 del ET, hace referencia a la inscripción del RUT antes de iniciar las actividades económicas, y con ello responsabilidades como facturación electrónica o el uso de documento equivalente, como forma de verificar la información en la plataforma de facturación electrónica y así monitorear la liquidación del impuesto de renta, o generar inclusive declaraciones sugeridas.

Otros elementos a tener en cuenta de la Ley art. 41, 42, 43, 56, 57, es la ampliación de la base para acceder al régimen simple, pasando de 80.000 UVT a 100.000 UVT, actualización de las tarifas para liquidar los anticipos para la declaración anual consolidada, ampliación de plazo para optar por el régimen SIMPLE, extensión transitoria para bares y restaurantes de IVA.

## **4. Medidas de Reactivación Económica e Inversión Social**

Existe una ampliación de la vigencia temporal del Programa de Apoyo al Empleo Formal (PAEF), incentivos a la creación de nuevos empleos, apoyo estatal para cubrir obligaciones laborales de los meses de mayo y junio 2021, solo a empresas afectadas por el paro nacional,

ampliación a la base de ingresos para acceder al régimen simple, ubicándola en ingresos inferiores a 100.000 uvt. y para las actividades económicas de servicios como comidas y bebidas no será responsable del IVA ni del INC para el año 2022, tal como lo establece el artículo 57.

### **5. Novedades en el régimen simple de tributación**

Se encuentran estipuladas en el artículo 41,42,43,56,57 de esta ley en la cual plasma la ampliación de la base de ingresos para acceder al régimen simple de 80.000 uvt a 100.000 uvt, actualización de las tarifas para liquidar los anticipos para la declaración anual consolidada, ampliación de plazo para optar por el régimen SIMPLE, extensión transitoria para bares y restaurantes de IVA, se adiciona un párrafo al artículo 57 de la ley 2155 en el cual especifica que contribuyentes del régimen simple no son responsable de Impuesto Nacional al Consumo cuándo sus actividades económicas está relacionada con el expendio de comidas y bebidas.

La reglamentación del decreto 1847 de 2021, que modifico los artículos del decreto 1625 de 2016, en los cuales se menciona el ingreso fiscal para pertenecer al régimen, la información que los municipios debe proporcionar a la DIAN en cuanto a al cumplimiento de las obligaciones municipales, a los contribuyentes que tengan ingresos inferiores a 100.000 UVT y el plazo para actualizar RUT a los que interesados en optar por el régimen simple será hasta el último día de febrero de cada año.

### **6. Economía Naranja.**

Teniendo en cuenta la apuesta nacional para este tipo de empresas, se extendieron los plazos para constituirse, hasta el 30 de junio de 2022, así mismo dio la imputación de rentas exentas durante siete años si la empresa se beneficia con aprobación de proyectos del ministerio de

cultura, en tercer lugar, la eliminación de inversión mínima, por último, los defectos que aún contiene el beneficio de la renta exentas con respecto al artículo 235-2 del Estatuto tributario.

### **7. Requisitos para las importaciones**

Otros aspectos generales de la ley abarcan nuevos requisitos para las importaciones que no sean gravadas con Impuesto Ventas estipulado en el art. 58, especificando que las importaciones de cualquier tipo de bien cuyo valor sea inferior a USD 200 no causan impuestos sobre las ventas siempre que Colombia tenga establecidos acuerdos de tratado de libre comercio, y que las mercancías no se adquieran para ser revendidas.

### **8. Contratos de concesión**

Así mismo, el art. 32 del ET se modificó con respecto a la utilidad no gravada en contratos de concesión en el cual se adiciona un “*Parágrafo 7. Para los contribuyentes sometidos a las reglas previstas en este artículo, el término al que se refiere el numeral 5 del artículo 49 será de 10 años, respectivamente*”, haciendo referencia al cálculo de la utilidad contable que se puede entregar a los socios o accionistas.

### **9. Beneficios directos a los deudores.**

Esta ley otorga Beneficios a deudores, agentes de retención, responsables de impuestos, usuarios aduaneros y régimen cambiario que se encuentren adelantando procesos administrativos con la DIAN, contenidos en el artículo 45,46,47,48 de la ley 2155 beneficios como reducción transitoria de sanción y tasas de interés en un 80%, conciliación contencioso-administrativa,

terminación de mutuo acuerdo de los procesos administrativos y principio de favorabilidad en etapa de cobro reglamentada con el decreto 1633 de 2021.

- a) **Específicamente, el art. 45** establece la “REDUCCIÓN TRANSITORIA DE SANCIONES Y DE TASA DE INTERÉS PARA LOS SUJETOS DE OBLIGACIONES ADMINISTRADAS POR LA DIAN, Así COMO RESPECTO DE LOS IMPUESTOS, TASAS Y CONTRIBUCIONES DEL ORDEN TERRITORIAL” a partir de la publicación oficial de la ley , teniendo en cuenta las obligaciones administradas por la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales -DIAN así como respecto de los impuestos, tasas y contribuciones del orden territorial, que se paguen hasta el treinta y uno (31) de diciembre de 2021, o las facilidades de pago que se suscriban con la DIAN hasta el treinta y uno (31) de diciembre de 2021 respecto a las obligaciones que presenten mora en el pago a treinta (30) de junio de 2021, y cuyo incumplimiento se haya ocasionado o agravado como consecuencia de la pandemia generada por el COVID-19, la ley permite que las sanciones y la tasa de interés sean reducidas al 20% , con respecto a los intereses moratorios se emplea la tasa de interés diario bancario corriente certificado por la superintendencia financiera.

El acceso a estos beneficios está especificado a cumplir ciertos requisitos especificados en el artículo 45, y que se ratificaron por la DIAN en el concepto emitido el 5 de noviembre de 2021, y en otras declaraciones hechas por esta institución:

- Para efectos de la reducción de este artículo, es importante mencionar que se debe realizar la actualización de sanciones según el art 867-1 del Estatuto tributario que lleven más de un año vencida, estas se deben reajustar en el 100% de la inflación del año anterior, para acceder al beneficio, el contribuyente deberá liquidar la totalidad de las

sanciones según le corresponda en los formularios respectivo sin la reducción estipulada en la ley 2155.

- Dentro de las obligaciones sujetas al beneficio de reducción también se encuentran aquellas que sean objeto de presentación extemporánea, y que no se han presentado a la fecha, por ejemplo, el emplazamiento por no declarar, o liquidaciones oficiales de aforo, las sanciones autoliquidadas por el contribuyente o las definidas por la DIAN, resulta indiferente si las obligaciones hayan iniciado proceso de cobro coactivo.
- En caso de que deudor realice abonos a las obligaciones en mora antes de la entrada en vigencia de la Ley, estas no pueden ser objeto atribuidos al pago de las obligaciones actualizadas, es decir que sobre el saldo de la obligación se podrá imputar dicho beneficio.

b) La ley también hace referencia al **artículo 46**, respecto a la “CONCILIACIÓN CONTENCIOSO-ADMINISTRATIVA EN MATERIA TRIBUTARIA, ADUANERA Y Cambiaria” es decir, que los contribuyentes con ciertas características pueden realizar solicitud de conciliar tanto la obligación como los intereses, teniendo en cuenta el caso y situación en que se encuentren los procesos:

*Figura 4*

*Tipos de liquidación y procesos sancionatorios*

<b>Liquidación en primera instancia</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>⑩ Valor a conciliar el 80% de sanciones actualizadas e intereses.</li> <li>⑩ Valor a pagar de:               <ul style="list-style-type: none"> <li>• 100% del valor del impuesto.</li> <li>• 20% sanción actualizada y el 20% del valor de interés</li> </ul> </li> </ul>
<b>Liquidación en segunda instancia</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>⑩ Valor a conciliar el 70% de sanciones actualizadas e intereses.</li> <li>• Valor a pagar de:               <ul style="list-style-type: none"> <li>• 100% del valor del impuesto.</li> <li>• 30% sanción actualizada y el 30% del valor de interés</li> </ul> </li> </ul>
<b>Procesos sancionatorios sin tributo a cargo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>⑩ Valor a conciliar el 50% de sanción actualizada e intereses.</li> <li>⑩ Valor a pagar de:               <ul style="list-style-type: none"> <li>• 50% del valor de las sanciones actualizadas.</li> </ul> </li> </ul>
<b>Procesos sancionatorios por devolución improcedente</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>⑩ Valor a conciliar el 50% de sanción actualizada e intereses.</li> <li>⑩ Valor a pagar de:               <ul style="list-style-type: none"> <li>• 100% del valor del capital devuelto y/ compensado.</li> <li>• 50% restante de la sanción por devolución y/ compensación actualizada.</li> </ul> </li> </ul>

Fuente. Elaboración propia

El artículo 46, también señala los requisitos a tener en cuenta para acceder a los beneficios, tales como la fecha para presentar la demanda antes del 30 de junio de 2021, y que debía estar admitida antes de la solicitud de conciliación, que el proceso judicial no haya sido facilitado por sentencia, acuerdos de pago como probatorios, y que la solicitud sea antes del 31 de marzo de 2022. En ese sentido, se deriva para la DIAN, y las áreas responsables procesos de verificación de requisitos para poder acceder al beneficio enunciado por la ley.

c) **El artículo 47** “TERMINACIÓN POR MUTUO ACUERDO DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS TRIBUTARIOS, ADUANEROS Y CAMBIARIOS” faculta a la DIAN “terminar por mutuo acuerdo los procesos administrativos, en materias tributaria, aduanera y cambiaria” estos pueden ser solicitados por los contribuyentes, en los mismos porcentajes de valores a tranzar y a pagar relacionados en el análisis del artículo 46; sin embargo, los requisitos para el acceso son diferentes, ya que se debe cumplir según el

artículo 47, con que haya sido notificado el requerimiento especial, pliego de cargos, entre otros que dejen en firme la sanción, antes del 30 de junio de 2021.

Igual que los beneficios del artículo 46, deben ser solicitados antes del 31 de marzo de 2022, y adjuntar prueba de pago. De llegar a realizarse el mutuo acuerdo se entenderá finalizado el proceso y extinguidas las obligaciones según los valores acordados.

Estos contribuyentes podrán reducir las sanciones actualizadas y sus intereses hasta en un 80 % según el caso, como se muestra a continuación

Figura 5

### Procesos

Procesos determinación de impuesto	<ul style="list-style-type: none"> <li>⑩ Valor a transar el 80% de sanciones actualizadas e intereses.</li> <li>⑩ Valor a pagar de:               <ul style="list-style-type: none"> <li>• 100% del valor del impuesto.</li> <li>• 20% sanción actualizada y el 20% del valor de interés</li> </ul> </li> </ul>
Procesos en los que se impongan sanción por no declarar	<ul style="list-style-type: none"> <li>⑩ Valor a transar el 70% de sanciones actualizadas e intereses.</li> <li>• Valor a pagar de:               <ul style="list-style-type: none"> <li>• 100% del valor del impuesto.</li> <li>• 30% sanción actualizada y el 30% del valor de interés</li> </ul> </li> </ul>
Procesos sancionatorios sin tributo a cargo	<ul style="list-style-type: none"> <li>⑩ Valor a transar el 50% de sanción actualizada e intereses.</li> <li>⑩ Valor a pagar de:               <ul style="list-style-type: none"> <li>• 50% del valor de las sanciones actualizadas.</li> </ul> </li> </ul>
Procesos sancionatorios por devolución improcedente	<ul style="list-style-type: none"> <li>⑩ Valor a transar el 50% de sanción actualizada e intereses.</li> <li>⑩ Valor a pagar de:               <ul style="list-style-type: none"> <li>• 100% del valor del capital devuelto y/ compensado.</li> <li>• 50% restante de la sanción por devolución y/ compensación actualizada.</li> </ul> </li> </ul>

Fuente. Elaboración propia

d) **El artículo 48, establece el principio de favorabilidad** para el contribuyente, que podrá ser solicitado si con corte a 30 de junio de 2021 se cuenta con obligaciones que prestan mérito ejecutivo, respecto a estas también se debe tener en cuenta los requisitos establecidos

por la ley que refiere, a que aplica reducción para sanciones establecidas en la ley 1819 de 2016, y solamente da acceso a reducción de sanción, es decir que el contribuyente deberá pagar el tributo y los intereses, y también podrá acceder a un acuerdo de pago si lo solicita antes del 31 de marzo.

#### **10. Beneficio de Auditoría modificado para los años fiscales 2022 y 2023**

A través del artículo 51, esta acción depende del incremento anual del impuesto y según ese aumento porcentual, las declaraciones presentadas con respecto al impuesto sobre la renta y complementarios pueden tener firmeza en tan solo 6 meses o 12 meses, es decir, si un contribuyente presenta la declaración de forma voluntaria, obligatoria ya sea oportuna o extemporánea y el impuesto de renta es superior a 71 UVT además que el impuesto incrementa en un 35% con respecto al impuesto anterior, su declaración quedara en firme en un periodo de 6 meses, si el contribuyente al presentar su declaración de renta el impuesto a pagar da como resultado un incremento del 25% superior al impuesto neto del año anterior está dentro firmeza en 12 meses.

En ese orden de ideas, la DIAN estableció procesos para poder conocer la aplicación de estos beneficios en cada seccional, en este caso la división de Gestión de Recaudos y Cobranzas, tanto procesos de atención como de seguimiento al cumplimiento de los compromisos pactados para acceso a los beneficios.

#### **Decreto 4048 de 2008**

El decreto define todas las generalidades de la entidad de Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales-DIAN, su naturaleza jurídica, su jurisdicción, el objetivo de la

entidad, como está constituido su patrimonio, su existencia, el representante legal, competencia de la DIAN, funciones, procesos.

#### **Art 828 Estatuto tributario**

Este artículo determina los requisitos con respecto a las liquidaciones privadas, correcciones o liquidaciones oficiales en las consten de obligaciones claras expresas y exigibles.

#### **ART 814 Estatuto tributario**

Este artículo contempla la posibilidad que tiene el contribuyente que se encuentra en mora en pactar un acuerdo de pago con la DIAN, especifica la garantía que este debe ofrecer que respalde la deuda, condiciones para que la facilidad de pago quede sin efecto.

### **CAPÍTULO 2: Normatividad de gestión de recaudo y cobranzas en los procesos de administración de cobro de cartera.**

Para realizar la práctica profesional, el área designada fue la División de Gestión de Recaudo y Cobranzas, junto al grupo Interno de Trabajo de Cobranzas de la Dirección Seccional de Impuestos DIAN Popayán, ubicada en la Cra 8 36, en esta División se realizan procesos tales como; facilidades de pagos, administrar títulos judiciales, cobro persuasivo, cobro coactivo, depuración de cartera, administración de inventario, archivo y reparto de expedientes y obligación de cartera, las cuales están establecidas en la resolución número 0009 del 4 de noviembre del 2008 en los artículos 8, 9,10 y 15.

#### **Normatividad de la división de cobranzas**

En el artículo 9 de la ley 0009 de noviembre 2008 especifica las funciones de la división de gestión de cobranzas, en esta se plasman 8 objetivos tales como.

1. Coordinar, controlar y desarrollar los procesos de cobro persuasivo y coactivo de los impuestos, gravámenes, derechos de explotación y gastos de administración sobre los juegos de suerte y azar explotados por entidades públicas del nivel nacional, anticipos, retenciones, sanciones, multas e intereses administrados por la DIAN y de las obligaciones que a su favor se originen en decisiones judiciales y administrativas.
2. Intervenir en los procesos especiales en lo que compete a la Entidad, de acuerdo con la legislación vigente, para garantizar y obtener el pago de las obligaciones tributarias, aduaneras, cambiarias y de derechos de explotación y gastos de administración sobre los juegos de suerte y azar explotados por entidades públicas del nivel nacional, así como para proferir los actos administrativos a que haya lugar.
3. Proyectar los actos administrativos necesarios para suscribir acuerdos y demás facilidades de pago, y velar por el oportuno cumplimiento de las obligaciones derivadas de los mismos.
4. Hacer efectivas las garantías para el cumplimiento de obligaciones legales, cuando incumplan.
5. Elaborar las relaciones de cartera y establecer, por medio de estrategias, los planes para iniciar las acciones de cobro pertinentes.
6. Mantener actualizada la información e inventario de los procesos de cobro persuasivo y coactivo en coordinación con otras áreas relacionadas.
7. Proyectar los actos administrativos para declarar la extinción de las obligaciones tributarias, aduaneras, cambiarias y de derechos de explotación y gastos de administración sobre los juegos de suerte y azar explotados por entidades públicas del nivel nacional, así como las que se originen en decisiones judiciales y administrativas.

8. Generar y enviar los documentos que permitan la actualización de los saldos de los contribuyentes, usuarios aduaneros y demás responsables de obligaciones administradas por la DIAN.

### **Procedimientos área de cobranzas**

Dentro del mapa de procesos de la organización el grupo interno de trabajo de cobranzas está directamente relacionada con los procedimientos misionales específicamente en el cumplimiento de obligaciones tributarias con respecto a la administración de cartera y devoluciones, en el proceso de administración de cartera se tiene en cuenta la cartera morosa que inicia desde la identificación de la obligación hasta la extinción de la misma, conlleva todos los mecanismos de recaudo para obtener la totalidad del pago de la deuda, procesos tales como;

❖ **Cobro persuasivo**, en este proceso se invita al deudor a ponerse al día con las obligaciones reconocidas mediante contacto directo con el contribuyente, con el fin de no utilizar el procedimiento administrativo coactivo, los funcionarios gestores son quienes se encargan de recibir, gestionar, coordinar y controlar los expedientes que tienen obligaciones tributarias pendientes, son quienes se comunican y atienden a los deudores para recordar la obligación. Además de que deben liquidar intereses, si es el caso deben actualizar las obligaciones, clasificarla según la cuantía, propender a generar alternativas de crédito según los medios legales y administrativos como lo son la suscripción de un acuerdo de pago o una facilidad de pago.

Si los contribuyentes no están dispuestos a ponerse al día o no haya sido posible su ubicación, los gestores proceden a realizar la investigación de bienes, estos deben realizar la proyección de resolución de embargo, entregar los expedientes gestionados

según el caso para trasladarlos a otra área según el caso, expedientes cancelado, expedientes para facilidad de pago , expedientes que tengan obligaciones cobrables, expedientes que tengan obligaciones de las cuales suman hasta 40uvt (\$1.520.160) considerados como menor cuantía.

En caso de que el deudor decida acogerse a la facilidad de pago el gestor debe adelantar el secuestro de los bienes.

En caso de existan obligaciones tributarias que sean objeto de denuncia penal como los Agentes responsables de Iva y agentes de retención se debe presentar un informe al jefe de División para seguir con el procedimiento.

❖ **El cobro coactivo.** Está regulado por el artículo 823 estatuto tributario procedimiento administrativo coactivo y siguientes artículos, en este proceso el contribuyente es obligado a pagar sus deudas tributarias debido a que la DIAN utiliza la figura del embargo, secuestro y remate de los bienes artículo 837 E.T.

Este proceso se inicia en el momento que el funcionario profiere un mandamiento de pago, este documento ordena el pago de las obligaciones fiscales a favor de la DIAN a través de títulos ejecutivos( declaraciones privadas del impuesto y sus respectivas correcciones, los actos que liquida la autoridad tributaria y actos judiciales) , esta puede darse por resuelta cuando en primer lugar cuando se extinga las obligaciones ya sea porque el contribuyente realizó el pago, haya usado el recursos de compensación , o se hay prescrito la acción de cobro, en segundo lugar cuando se evita el mandamiento de pago y el deudor hace caso omiso, y en segundo lugar si el contribuyente no da

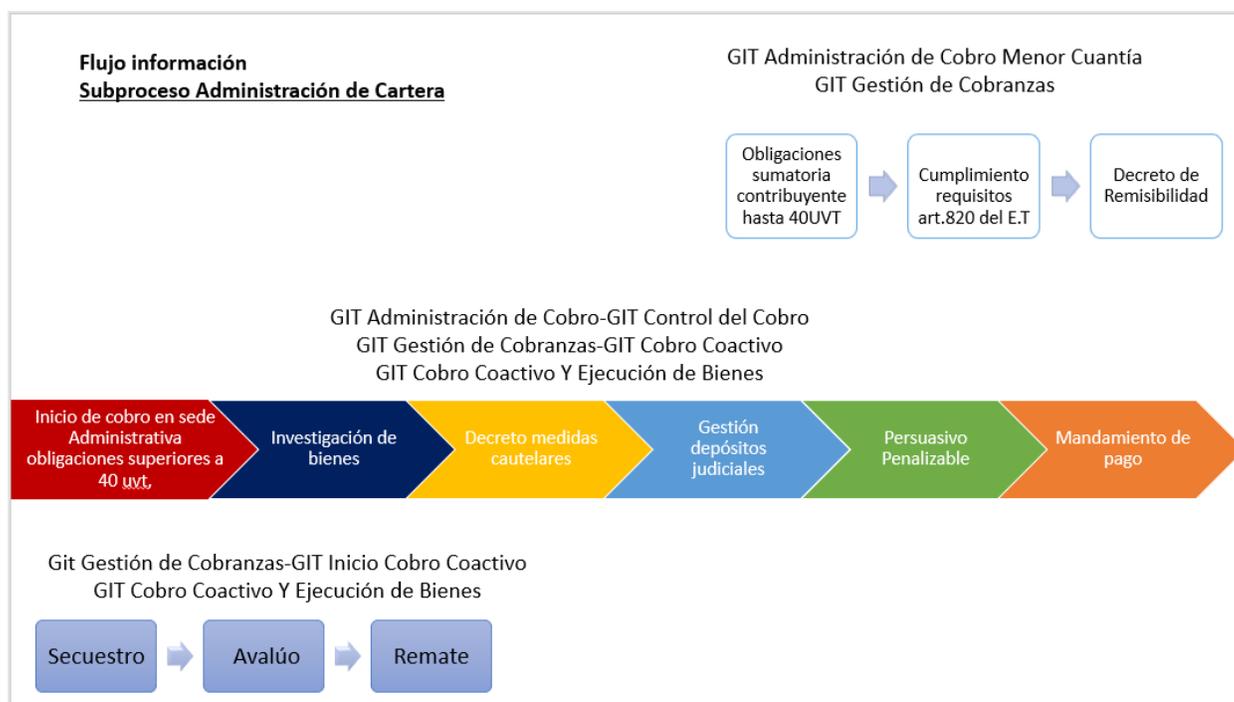
respuesta o cancelado la obligación se profiere la resolución que ordena seguir con la ejecución del cobro.

- ❖ **Facilidades de pago;** esta se encuentra regulado por el art 814 del estatuto tributario el cual permite a los deudores morosos ponerse al día en un periodo no superior a 5 años además que estos deben ofrecer una garantía que sea igual o superior a la obligación adquirida, si la facilidad de pago es a un término menor a un año, el contribuyente solo debe denunciar los bienes.
- ❖ **Administración de depósitos judiciales,** los depósitos judiciales son documentos que representan un valor monetario, y se consideran un derecho exigible ante los terceros ,por tanto la Administración de los depósitos judiciales a favor de la nación UAE DIAN inicia con la recepción del depósito y cierra con la debida gestión el cual puede ser con la aplicación del depósito(pago total o parcial de la deuda), endoso del depósito judicial (pago a un tercero) y fraccionamiento del depósito( este permite dividir el depósito judicial).
- ❖ **Depuración de cartera,** la DIAN realiza estrategias permanentes para disminuir la cartera de acuerdo con la segmentación y priorización de la cartera, se realizan actividades tales como identificar los saldos que no correspondan a obligaciones exigibles o que se encuentren en prescripción de cobro o que cumplan los requisitos legales y procedimentales, o los saldos que se encuentren inconsistentes que se pueda remitir a normalización.

- ❖ **Gestión de peticiones y certificaciones de deuda**, los funcionarios a cargo de los expedientes deben atender a las peticiones y solicitudes de certificación de obligaciones según los parámetros normativos vigentes.
- ❖ **Administración de inventario, archivo y reparto de expedientes y obligaciones de cartera**, cada funcionario debe de forma permanente tener actualizado el archivo, ya sea físico o sistematizado.

Figura 6

Mapa de procesos DIAN- subproceso administración de cartera



Fuente: DIRECCIÓN DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES (2020)

## **Importancia de la División de Recaudo y Cobranzas para gestión de recaudo de los impuestos.**

La División de Recaudo y Cobranzas son los encargados del proceso legal y correcto de la recolección y facilidad de hacer llegar al gobierno los impuestos de las personas que están obligados a entregarlos a la Nación para con ello cumplir los fines del estado, esta División genera una serie de acciones que abarca la totalidad del proceso de cobro, gestiones que permiten acercarse al contribuyente hasta terminar o extinguir la obligación, acciones como;

Planear, organizar, dirigir y evaluar las actividades relacionadas con el recaudo de tributos nacionales, derechos de aduana y demás impuestos al comercio exterior y de las 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 (DIAN, 2006).

Esta División tiene una tarea importante dentro de la organización ya que, al incluir el procesamiento de datos, análisis de categorización, segmentación y priorización del inventario logran garantizar de forma oportuna adecuada y oportuna la recuperación de cartera permitiendo que los expedientes se dejen de tramitar y estos a su vez no prescriba la acción de cobro.

## **Impacto del pasante en los procesos de la División de Recaudo y Cobranzas**

El practicante o pasante tiene una función importante dentro de los procesos de la División de Cobranzas y Recaudo, en condiciones normales, la entidad presenta una acumulación de actividades a desarrollar, en el momento que entra en vigencia una norma, ley, decreto que afecte a la estructura impositiva de obligaciones en mora, en esta área es en la que más se concentra un mayor número de actividades por lo tanto carga laboral. Con la ley 2155, se realizaron los procesos de forma manual, por tratarse algunos de carácter temporal, debido a que los aplicativos dispuestos a los funcionarios no se encuentran parametrizados. Con el apoyo del pasante en las diferentes actividades se logra generar agilidad y abordar actividades rudimentarias que permitieron dar cumplimiento a los objetivos y dar respuesta de forma oportuna a los contribuyentes, actividades tales como;

- **Apoyo en la organización y revisión de documentación de los contribuyentes que presenten solicitud para acogerse a un beneficio según la ley, norma, decreto vigente.**

Revisar la documentación de los contribuyentes que presentan las solicitudes para acogerse al beneficio según las instrucciones dadas por el funcionario, y a través de listas de chequeo se verifica y analiza cada solicitud, su factibilidad a través de análisis financiero antes de pasarlas para que sean tramitadas por los encargados de Facilidades de Pago.

- **Apoyo en liquidación de obligaciones financieras según la ley, norma, decreto vigente para facilidad de pago.**

Realizar liquidación de intereses de obligaciones a personas jurídicas y naturales que solicitaron acogerse al beneficio de la ley.

#### **Apoyo realización de resoluciones de facilidad**

Con base a la liquidación de obligaciones se brinda apoyo en cuanto a ingreso de la información de los contribuyentes en los formatos de resoluciones ya estipulados por la entidad con respecto a facilidades de pagos como nombre, razón social, nit, dirección, correo electrónico, obligaciones.

- **Digitalización de resoluciones de cumplimiento de facilidad de pago, requerimientos por incumplimiento y resoluciones de incumpliendo.**

Realizar verificación de expedientes que cumplieron la facilidad de pago y posteriormente se digitaliza resoluciones de cumplimiento o incumplimiento según sea el caso para notificar a los contribuyentes sobre el estado de las obligaciones.

- **Liquidación de cuotas y realización de recibos a los contribuyentes que se les otorgó facilidades de pago.**

Realizar liquidación de cuotas de facilidad de pago otorgadas, realizar recibos formato 490 y posterior se debe enviar al correo electrónico del contribuyente.

- **Apoyo en la recolección de información para los informes mensuales**

Realizar consulta y extraer los recibos de pagos de las obligaciones pagadas e identificar los contribuyentes que tienen obligaciones pendientes.

- **Apoyo área de archivo**

Realizar el procesamiento de la documentación e información de expedientes a cargo de la dependencia, siguiendo los protocolos requeridos para su conservación y organización. Recibiendo, relacionando y remitiendo los expedientes terminados a la dependencia de documentación, debidamente diligenciados de conformidad con los procedimientos internos bajo los parámetros normativos de la Ley 594 de 2000, que regula la función archivística.

### **Impacto al contribuyente**

El apoyo realizado en la pasantía en la aplicación de la ley 2155 de 2021, tuvo un impacto positivo en el contribuyente toda vez que le permitió agilizar el trámite en sus solicitudes, situación que podría haberse retrasado ante la prioridad de otras funciones en las áreas encargadas, además permitió realizar un seguimiento oportuno al expediente y el cumplimiento de requisitos según lo dispuesto por la ley.

La Ley 2155 permitió al deudor hacer frente a sus obligaciones tributarias ajustes en los valores a pagar, con reducciones significativas de los valores a trazar según cumplimiento de requisitos, así como permitió la generación de acuerdos de pago para seguimiento del área, muchos de ellos con bienes denunciados o embargados.

### **CAPÍTULO 3. Apoyar en los procesos de trámite de solicitudes de pago y seguimiento de las facilidades de pago otorgadas.**

#### **Apoyar en los procesos de trámite de solicitudes de pago.**

La DIAN genero alternativas en caso de que el deudor no pudiera realizar el pago hasta el 31 de diciembre del 2021, otorgó plazos para facilitar el pago de las obligaciones a los contribuyentes, de igual forma aplica para todas las obligaciones tributarias que presenten mora al 30 de junio de 2021, y estos documentos debían presentar a más tardar el día 10 de diciembre de 2021 en la ventanilla física o en el Buzón electrónico de correspondencia de la Dirección Seccional de Popayán.

Acceder a la facilidad de pago se convierte una alternativa muy conveniente para los deudores, ya que, tiene beneficios como:

Suspensión del proceso de cobro, levantamiento de las medidas Cautelares como embargo a bancos, mantener la tasa de Interés bancario corriente para la modalidad de créditos de consumo y ordinario, vigente al momento del pago de cada cuota de la facilidad, al 20%, siempre que cumpla lo pactado (DIAN,2021).

El procedimiento inicia a partir de que el contribuyente solicita una facilidad de pago a través de un oficio, adjuntando los documentos que soporten dicha solicitud y finaliza cuando el contribuyente realiza la totalidad de pago de cuotas, y el funcionario encargado realiza la resolución de cumplimiento de la facilidad de pago, en caso de que el contribuyente no cumpla con las cuotas acordadas se cierra con la declaratoria o requerimiento por incumplimiento de facilidad. Según el art. 814 del estatuto tributario,

Comprende los acuerdos de pagos a contribuyentes que se encuentran en mora en cualquier impuesto que sea administrado por la DIAN, además de intereses o sanciones que den lugar, el acuerdo de pago debe ser respaldado por una garantía en caso de que sea superior

a un año, garantía que puede ser constituida por bienes inmuebles, cuentas bancarias o cualquier activo que sea conforme a la deuda adquirida con la DIAN, si el acuerdo de pago o facilidad de pago se constituye en un plazo menor a un año, se requiere que el deudor denuncie bienes esto con el fin de que si se da incumplida la facilidad se proceda a embargo y secuestro de estos activos.

### **Requisitos de facilidad de pago**

De conformidad con lo establecido por la DIAN, la solicitud debe contener:

- Ciudad
- Fecha
- Seccional a la que dirige su solicitud
- Nit y razón social del deudor, calidad en que actúa el solicitante, dirección y teléfono del solicitante y del tercero garante cuando haya lugar.
- Identificación de obligaciones objeto de la solicitud, estas deben ser discriminadas por concepto (renta, ventas, rete, fuente, liquidaciones oficiales, riqueza al patrimonio, impuesto al consumo, sanciones independientes, entre otras)
- Identificar el año gravable, periodo y cuantía
- Manifestación del solicitante de no estar reportado en el boletín de deudores morosos de la Contaduría General de la Nación por incumplimiento de facilidades de pago con otras entidades del Estado
- Debe especificar el plazo solicitado, periodicidad y modalidad de las cuotas,
- Identificar y discriminar la garantía o denunciar los bienes según sea el caso.

- En caso de que la facilidad de pago sea solicitada por un periodo superior o igual a 1 año, el deudor debe adjuntar un documento que ampare el bien como propiedad o quien haga sus veces como deudor solidario.
- Cuando se trate de un tercero quien presente la facilidad de pago, también debe adjuntar la última declaración del impuesto predial en caso de que sea un bien inmueble, en caso de que la facilidad corresponde a un plazo menor de un año, el deudor debe denunciar los bienes, en los dos casos se debe adjuntar un oficio en el cual exprese el compromiso de no enajenarlos ni afectar su dominio,
- Así mismo, cuando un tercero ofrezca su bien para respaldar la deuda, también debe adjuntar una manifestación en la cual adquiere compromiso para pagar solidariamente la totalidad de las obligaciones, incluyendo intereses y actualización, esta manifestación debe ser un documento físico con presentación personal, ya sea ante la Dian o ante un Notario.

Los obligados a llevar contabilidad deben proporcionar:

- Estados financieros más sus respectivas notas contables, de los dos últimos periodos contables, firmados por Contador Público (estado de Situación Financiera, Estado de Resultados y Estado de Flujo de Efectivo)
- El flujo de efectivo debe ser proyectado según el plazo solicitado para realizar el pago de la totalidad de la obligación).
- Copia del documento de identidad, tarjeta profesional del contador que los elaboró y los del revisor fiscal cuando haya lugar.

En caso de que sea trabajador independiente se solicita certificado de ingresos firmado por contador público, para los asalariados certificado laboral en que discriminen tipo de contrato, salario y demás ingresos.

En el caso de las personas jurídicas, cuando en los estatutos el representante legal tenga la potestad limitada para actuar en nombre de la entidad, el representante debe presentar acta del órgano competente mediante el cual se autoriza para solicitar la facilidad y comprometer el patrimonio de la entidad. Así mismo, debe presentar certificado de existencia y representación legal, no superior a 30 días.

Cuando se trate de una solicitud de facilidad de pago de las establecidas en el párrafo del artículo 814 del Estatuto Tributario, adicionalmente deberá cumplir con los requisitos allí establecidos.

### **Procedimiento facilidad de pago**

#### **1. Recibir la solicitud de facilidad de pago.**

En el momento que el contribuyente radica la solicitud ya sea en buzón o correo electrónico, esta debe ser resuelta en los 15 días siguientes.

#### **2. Se direcciona la solicitud al funcionario encargado.**

Se traslada la solicitud al funcionario encargado del expediente en caso de que ya exista un responsable encargado del expediente y este lo remite al encargado de facilidad de pago, por lo contrario, si el contribuyente no cuenta con expediente de cobro, el jefe del Grupo interno de trabajo es el encargado de realizar reparto del expediente.

#### **3. Determinar el valor de las obligaciones objeto de la solicitud**

Una vez aceptado el expediente por los encargados del procedimiento de facilidades de pago, el funcionario revisa y verifica en las plataformas designadas como Obligación Financiera, SIPAC

las obligaciones exigibles, con el fin de determinar el valor por el cual se hará la facilidad de pago.

#### **4. Revisión y verificación de requisitos**

Revisión y verificación de requisitos para acogerse a la ley, segmentando a qué tipo de beneficio solicitaba acceder al deudor, a través de una lista de chequeo de requisitos, en la cual se revisa y analiza:

- Condiciones del plazo, capacidad de pago de acuerdo a los estados financieros que suministre el contribuyente.
- Que la garantía al menos cubra la obligación adquirida y el documento suministrado por el contribuyente sea autentico o ser jurídicamente eficaces.

Si la información no se encuentra conforme a los requisitos, el funcionario encargado, se debe solicitar al contribuyente mediante oficio la subsanación de los requisitos, el contribuyente tiene un plazo de un mes para completar la documentación, si el contribuyente no subsana lo pendiente se decreta el desistimiento de la solicitud de la facilidad, se profiere y se notifica resolución de desistimiento.

Si existe cumplimiento de requisitos se perfecciona la garantía y se proyecta la resolución de facilidad de pago.

#### **5. Resolución de facilidad de pago.**

Se proyecta la resolución en la se otorga la facilidad de pago y esta debe ser aprobada durante los 5 días siguientes a la proyección del acto administrativo.

#### **6. Enviar la resolución para que sea notificada**

Entregar en forma 2 copias de la resolución al GIT Secretaría de cobranzas o quien haga sus veces para realizar la notificación.

#### **7. Liquidación de interés y realización de recibos según las fechas acordadas.**

Posterior a la expedición de la resolución se realiza la liquidación de las cuotas que se comprometieron los contribuyentes a pagar durante un determinado tiempo según la tasa de interés respectiva (ver anexo 2) y se realiza el respectivo recibo (formulario 490).

#### **8. Seguimiento de las facilidades de pago otorgadas**

De forma mensual se realiza un seguimiento a todas las facilidades de pago vigentes a través de la recolección de información de los aplicativos como MUISCA (obligaciones financieras), se realiza extracción de los recibos de pagos - formularios 490- de todas las obligaciones financieras que se encuentran en la resolución de facilidades de pago otorgadas, y se realiza un informe en el cual se reporta la relación de las solicitudes de facilidad de pago, control mensual de las facilidades de pago, relación de bienes (los que se encuentran embargados y los que están denunciados) y el control mensual de garantías para las facilidades de pago.

Posterior a la realización del informe se realiza una clasificación con respecto al contribuyente que se encuentra en mora en dos o más de las cuotas, y se procede a realizar requerimientos, en caso de que el contribuyente haga caso omiso al requerimiento pasado 15 días se realiza la resolución por incumplimiento.

#### **9. Si el contribuyente realiza a satisfacción el cumplimiento y pago de la deuda**

Si el deudor paga la totalidad de las obligaciones se inicia la extinción de la deuda, además que se verifica que no deben tener obligaciones pendientes posteriores a la facilidad de pago

otorgada, se procede a realizar resolución de cumplimiento y desembargo de bienes según el caso.

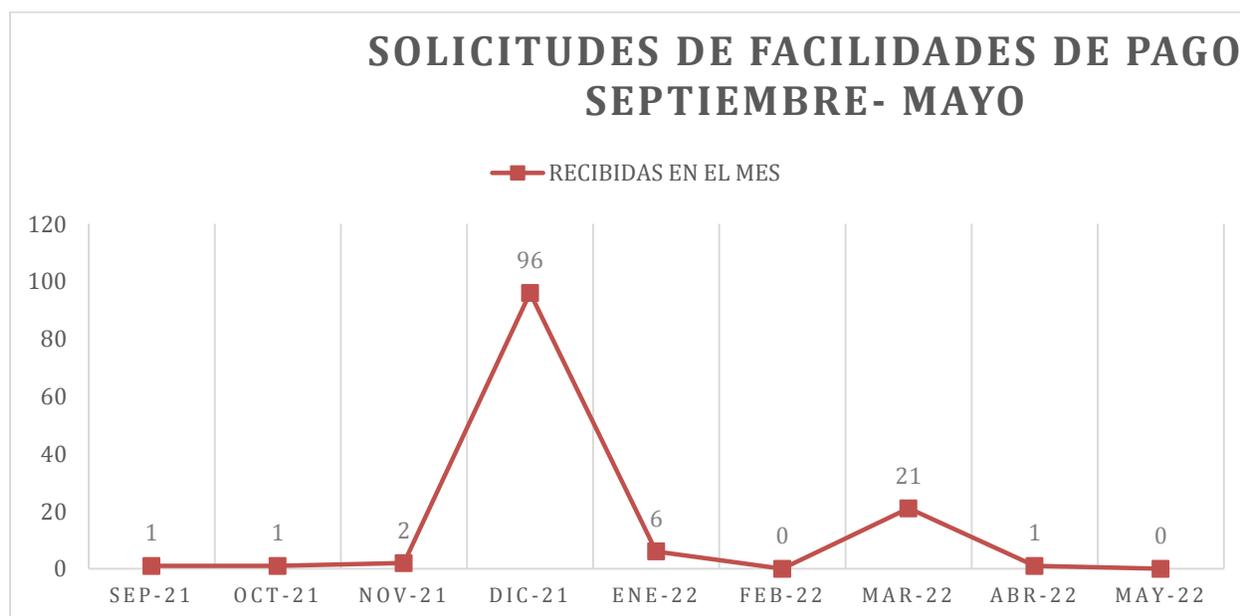
### 10. Extinguir la obligación.

Se profiere la resolución de cumplimiento y se notifica

## RESULTADOS

Figura 7

### Comportamiento de Solicitudes de Pago



Fuente. Elaboración propia

Una vez entró en vigencia la ley 2155 de 2021 y se generó la divulgación de información acerca de la reforma tributaria, los contribuyentes realizaron la solicitud para acogerse al beneficio de la ley correspondiente al artículo 45. Durante los meses septiembre, octubre, noviembre del año 2021, el proceso de facilidad de pago no obtuvo una gran variación; sin embargo, durante los primeros días del mes de diciembre (10 de diciembre, tiempo máximo para

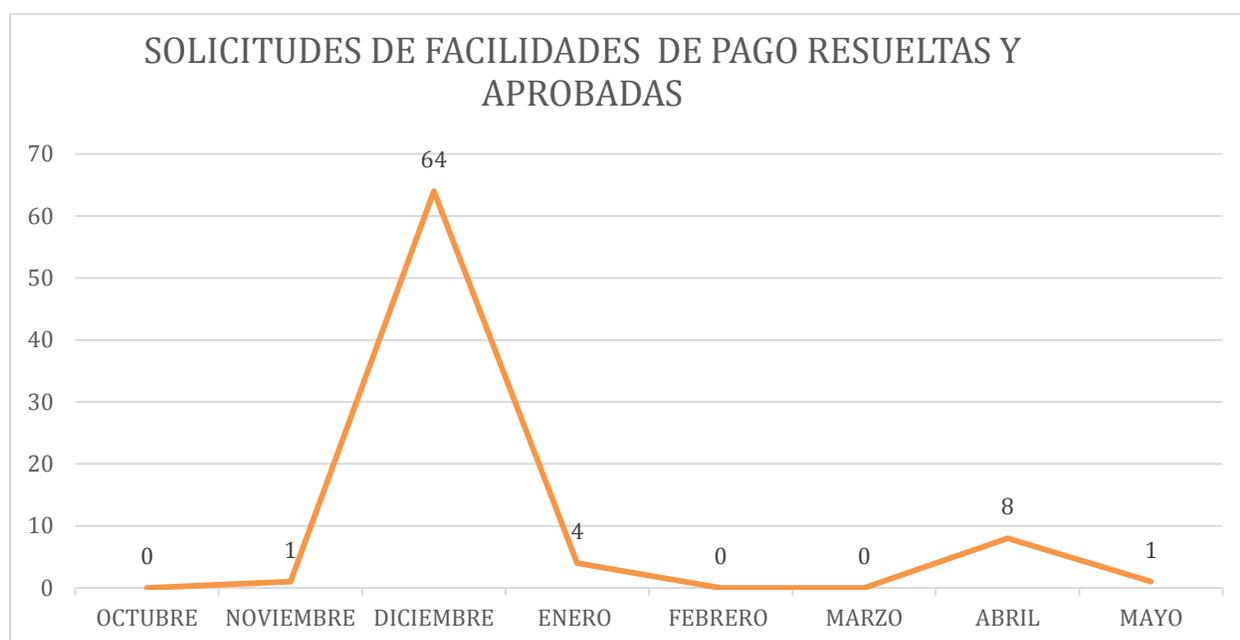
solicitar la facilidad de pago) se generó un aumento significativo en este proceso teniendo como resultado 96 solicitudes, como se muestra en la figura 5.

A partir del 1 de enero los contribuyentes podían realizar facilidades de pago, acogiendo al artículo 48 de la misma ley, sin embargo, durante el primer trimestre del año 2022 en el mes de enero se presentaron seis solicitudes y en el mes de febrero no se recibió ninguna solicitud, para el mes de marzo (31 de marzo tiempo máximo para solicitud de facilidad de pago con el art. 48 de la ley 2155) se presentaron 21 solicitudes de facilidades de pago, como se muestra en la gráfica representa.

En razón a lo anterior se deduce que existe una procrastinación por parte de los deudores morosos, no existe conciencia tributaria, el respeto y cumplimiento de la programación tributaria establecida, los contribuyentes tienen tendencia a realizar los trámites en los últimos días que lo establece la ley.

Figura 8

### Solicitudes resueltas

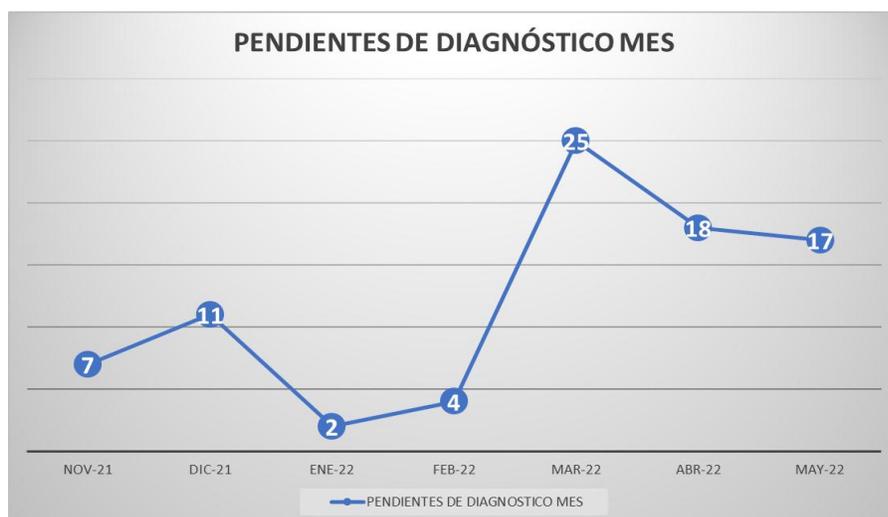


Fuente. Elaboración propia

De las solicitudes pendientes de diagnosticar y las facilidades recibidas, en el mes de diciembre fueron 96( ver figura 7), de las cuales se otorgaron 64 solicitudes de facilidad de pagos, 11 de ellas se dictó resolución por incumplimiento de requisitos, 11 de ellas se quedaron pendientes por resolver y 9 de ellas los contribuyentes desistieron de la solicitud, en el mes de enero de 2022 se resolvieron 15, en el mes de abril se otorgaron 8 facilidades de pago y en el mes de mayo 1, tal como se evidencia en la figura 6.

Figura 9

Solicitudes pendientes de diagnóstico



Fuente. Elaboración propia.

La figura 7, evidencia que el mes de marzo se presentó un mayor número de solicitudes acumuladas, esto debido a que los contribuyentes realizaron el proceso de radicación la facilidad de pago, pero no completaron la documentación correspondiente, en los meses de abril y mayo, en este caso el proceso frena la efectividad de la realización de acuerdos de pago.

### Control de facilidad de pago

Las facilidades de pago son un mecanismo que permite a los contribuyentes adquirir un determinado plazo para pagar sus obligaciones tributarias, el área de cobranzas (facilidades de pago) se debe llevar un control mensual de los pagos efectuados según lo dispuesto por cada una de las resoluciones otorgadas.

Tabla 1

**Control de Facilidad de pago**

SOLICITUDES	CONTROL DE FACILIDAD DE PAGO									
	AÑO 2021					AÑO 2022				
	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO
INVENTARIO INICIAL	55	57	50	50	45	109	113	95	95	94
NUEVAS FACILIDADES (OTORGADAS)	3	0	0	1	64	4	0	0	8	1
FACILIDADES CUMPLIDAS-CANCELADAS	1	5	0	0	0	0	18	0	9	2
FACILIDADES INCUMPLIDAS	0	2	0	6	0	0	0	0	0	0
INVENTARIO FINAL	57	50	50	45	109	113	95	95	94	93

Fuente. Elaboración propia

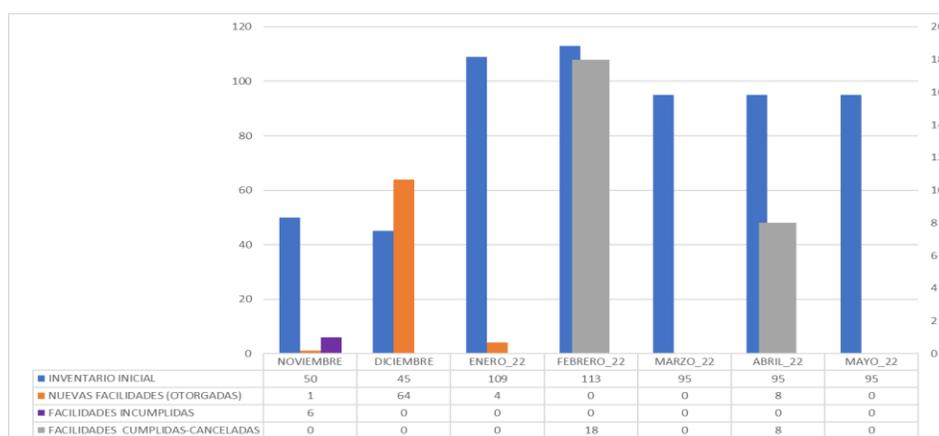
La tabla 1, se observa la variación que existe desde el mes de agosto de 2021 hasta el mes de mayo del año 2022, en esta se segmenta así;

1. Inventario inicial son las facilidades de pagos vigentes al comienzo del ejercicio, previo cálculo de las variaciones en el anterior periodo. Estas variaciones son el numero de las nuevas facilidades de pago, el número de las facilidades dadas por cumplidas y el numero de las facilidades de pago dadas por incumplidas.
2. Nuevas facilidades de pago que son aquellas que previo cumplimiento de los requisitos legales y los establecidos por la DIAN se le otorga bajo una resolución el plazo para dar cumplimiento a las obligaciones, además que se especifica la obligación a pagar, y en caso de que supere 12 meses el plazo las garantías que ponen a disposición de la DIAN.
3. Facilidades cumplidas o canceladas son aquellas donde el deudor realizó el pago de la totalidad de la deuda y se profiere la resolución de cumplimiento de la facilidad de pago para extinguir la facilidad de pago.

4. Facilidades incumplidas estas son aquellas en las cuales el contribuyente se abstiene de realizar el pago y la entidad profiere la resolución en la que se declara sin efecto la facilidad de pago.

Figura 10

## Comportamiento de solicitudes



Fuente. Elaboración propia

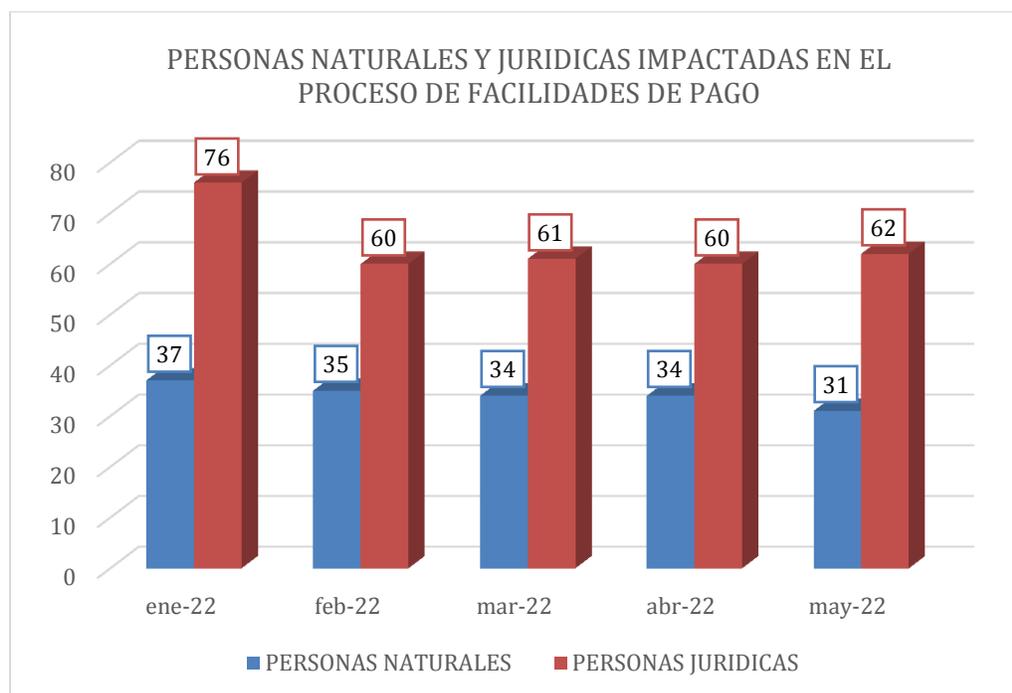
De las solicitudes tramitadas, la figura 8 indica el número de solicitudes que se resolvieron, en cada uno de los meses desde el mes de noviembre de 2021 al mes de mayo de 2022, en efecto en el mes de diciembre se otorgaron, cerca del 65.3% de las solicitudes acumuladas en el mismo mes, es decir las solicitudes de meses anteriores y las del mes, mientras que, en el mes de marzo, pese a que incrementaron las solicitudes del trimestre de 2022, no se presentó otorgamiento de las mismas, debido a que, se mantuvieron en proceso de subsanación de requisitos y algunas no cumplieron con los requisitos.

En cuanto a las facilidades incumplidas no existe variación, por el lado de las facilidades cumplidas, se evidencia que en el mes de febrero se notificaron 18 resoluciones de cumplimiento

de facilidad de pago, y en el mes de abril 8 resoluciones, conforme se muestra en la figura 9, esto evidencia que, si bien las gestiones dan celeridad a los trámites, el tiempo para muchas de ellas aún no se ha cumplido, por lo que no se puede concluir que serán incumplidas.

Figura 9

Impacto por tipo de persona



Fuente. Elaboración propia

Con relación al tipo de personas impactadas con respecto a las facilidades de pago, se tiene que en promedio el 65% fueron personas jurídicas entre el periodo de enero a mayo de 2022, y un 35% en promedio de personas naturales, conforme se muestra en la gráfica 10.

## RELACIÓN DE BIENES

Cuando se resuelve una facilidad de pago, el contribuyente puede presentar como respaldo una garantía, que puede ser:

- Aceptación bancaria o aval expedido por entidad financiera,
- Póliza de compañía de seguros
- Hipoteca o prenda,
- Embargo de bienes sujetos a registro,
- Fiducia en garantía o en administración, y fuentes de pagos,
- Libranza, Garantías personales,
- Pignoración de rentas de la nación destinadas a entidades territoriales y entidades descentralizadas.

En la seccional de Popayán se tiene que, las garantías ofrecidas por los contribuyentes son: vehículos, bienes inmuebles, contratos, maquinaria y equipo. Los requisitos para constitución de cada garantía difieren, ya que, se trata de diferentes características legales, por ejemplo, en el caso de los vehículos corresponde a un contrato de prenda, y además de los requisitos que el contrato debe cumplir, se debe contar con una póliza todo riesgo, y una inspección semestral del bien para verificar las condiciones. Así mismo sucede con la maquinaria y equipo, mientras que para el caso de los bienes inmuebles se trata de hipotecas, y en ninguno de los casos se deberá tener limitaciones a la propiedad.

*Tabla 2*

*Control mensual de garantías*

	ene-22	feb-22	mar-22	abr-22	may-22
<b>BIENES EMBARGADOS</b>	37	30	30	29	29
<b>BIENES DENUNCIADOS</b>	69	60	60	60	61
<b>TOTAL, BIENES</b>	<b>106</b>	<b>90</b>	<b>90</b>	<b>89</b>	<b>90</b>

Fuente. Elaboración propia

La tabla 2, representa los bienes dados en garantía por los contribuyentes, de los cuales unos se encuentran embargados y otros denunciados, los primeros se producen cuando el acuerdo de pago es superior a 12 meses, y deberá enmarcarse dentro de los requisitos para constitución de garantías definidos por la DIAN. En el caso de los bienes denunciados se produce cuando el contribuyente solicita un plazo menor a 12 meses para pagar sus obligaciones tributarias, en este caso solo se denuncia los bienes, en los dos casos se suscribire un compromiso de no venta del bien.

En promedio por mes se lleva un control de garantías de 30 bienes embargados, y 57 bienes denunciados.

### **Tareas y funciones asignadas por el Grupo Interno de Trabajo**

En apoyo y asistencia al grupo Interno de trabajo (GIT) Del área de Cobranzas se realizaron diferentes actividades, las cuales fueron designadas coordinadas por el jefe inmediato.

#### **APOYO ADMINISTRATIVO.**

- **Recolección de información y apoyo en la organización de información para la elaboración de la Matriz DOFA.**

El primero momento consistió en un apoyo administrativo que permitió analizar la división con un diagnóstico general de su entorno administrativo como fundamental para hacer frente y aprovechar estos beneficios, esto se ejecutó a través de un análisis de matriz DOFA, que se actuó con entrevistas a cada uno de los funcionarios.

*Tabla 3*

Matriz FODA

<p style="text-align: center;"><b>FORTALEZAS</b></p> <p style="text-align: center;">Estrategias FO: Conducentes al uso y potencialización de las fortalezas internas de la DIAN con el objeto de aprovechar las oportunidades externas.</p>	<p style="text-align: center;"><b>DEBILIDADES</b></p> <p style="text-align: center;">Estrategias DO: Dirigidas a mejorar cada una de las debilidades de la DIAN utilizando las oportunidades identificadas.</p>
La empresa se esfuerza por brindar al trabajador acompañamiento en calamidades familiares y reconoce el esfuerzo de los colaboradores.	Se presentan muchos procesos manuales que ralentizan el trabajo
Disposición para la transformación digital	No se presenta una adecuada inducción para el personal recién ingresado
Sentido de pertenencia	El sistema de cobro SIPAC no se actualiza de forma oportuna y presenta restricción en su manejo . El proceso de cobro se debe realizar en forma manual en una gran proporción
Comodidad laboral	Falta de comunicación directa con los contribuyentes generada por la desactualización de la información en el RUT( información desactualizada del contribuyente)
Compañerismo	El uso del aplicativo(Microsoft Teams) para llamadas dificulta la comunicación con el contribuyente
Capacitaciones permanentes para los funcionarios y contribuyentes a través de las diferentes plataformas digitales.	Sobrecarga laboral , la mala distribución en las funciones laborales, en la dirección Seccional
Políticas de la empresa adaptadas para el bienestar del trabajador	Falta de coordinación en los procesos administrativos entre servicio al cliente, área de recaudo y cobranza.
La experiencia y conocimiento de los colaboradores del área de cobranzas en relación a los procesos internos que se llevan a cabo dentro de la Seccional	Falta de apoyo en el área de gestión documental
Disponibilidad para la adaptación	La presentación de informes por llamadas a contribuyentes y otros informes que disminuyen los tiempos de gestión de los expedientes.
Convenios con distintas entidades	La conexión y navegación del sistema no es estable
Motivación laboral	No parametrización permanente del sistema en el MUISCA
Trazabilidad y cumplimiento de metas en el tiempo estipulado	El equipo de oficina no se acomoda a algunas necesidades individuales de los colaboradores
Acceso a las diferentes plataformas para verificación del patrimonio con el que cuenta el contribuyente	La numeración para el despacho de oficios es un proceso largo que quita tiempo, este podría invertirse en continuar el trabajo. El poder hacerlo directamente sin pasar por todos los procesos de numeración y envió aumentaría la productividad.
Acompañamiento directo con el contribuyente	Imposibilidad de acceder a espacios lúdicos en el horario laboral por las altas cargas de trabajo.

Manuales de procedimientos claros y precisos	Para algunos cargos se dictan capacitaciones básicas que no explican a profundidad los procesos
Imagen como autoridad ante la sociedad	Déficit fiscal, falta de personal en las diferentes divisiones de apoyo al proceso de cobro y este mismo
Autonomía en el trabajo	La información no es oportuna, se presentan muchas inconsistencias en el área de sistematización
	Carencia de habilidades de investigación e innovación de cobro
	La infraestructura presenta una falla respecto a salidas de emergencia
	Falta de coordinación para recibir capacitaciones dadas por la entidad, no existe un espacio específico el cual esté libre de distracciones y en horarios en los que hay que atender al público. Se tiene que coordinar la realización de capacitaciones con la carga laboral
	Inestabilidad en las plataformas de la entidad para pagos , realizar ,presentan obligaciones por parte del contribuyente
<p align="center"><b>OPORTUNIDADES</b></p> <p>Estrategias O: Dirigidas a Estrategias para prevenir el impacto de las amenazas identificadas utilizando las fortalezas existentes en la DIAN.</p>	<p align="center"><b>AMENAZAS</b></p> <p>Estrategias A: Conducentes a minimizar los peligros potenciales en el sector donde las debilidades de la DIAN se encuentran con las amenazas.</p>
Acceso a plataformas para verificación de deudas y bienes adquiridos por los contribuyentes.	Falta de divulgación de beneficios tributarios, los métodos usados son ineficaces y no llegan a la totalidad de la población
Las tecnologías y el buen uso de redes sociales.	Aumentado de liquidación de empresas a causa de la crisis económica y orden público
Presencia de universidades en las regiones (Capital humano)	Falta de mecanismos para incentivar a los contribuyentes para actualización de información
Actualización en tecnologías( actualización oportuna de los diferentes procesos contemplados en el estatuto tributario, decretos reglamentarios, código general del proceso)	Desestimulas para pago de obligaciones, la inversión social es invisible ante los contribuyentes
Uso adecuado y oportuno de los medios de comunicación(Oportunidad para divulgación de información)	Desconocimiento de la normatividad y deberes por parte del contribuyente
Enseñanza temprana de responsabilidad social y fomento de cultura tributaria	Cultura de evasión y elusión
Campañas de actualización para información del contribuyente	Incremento significativo de economía informal

Información inmediata de las operaciones mercantiles que realizan los ciudadanos	Economía subterránea
	La composición étnica que evita la tributación y la normatividad que los cobija
	Restricción para divulgación de beneficios tributarios por parte de la entidad
	Falta de acercamiento al contribuyente
	Falta de beneficios tributarios para el contribuyente
	Falta de incentivos para pagar obligaciones
	Alta tasa de morosidad
	Incremento de desempleo

Fuente. Elaboración propia

- **Apoyo en la organización de informe de Cartera**

El informe contiene información respecto a los contribuyentes que realizaron pagos desde el 14 de septiembre al 31 de diciembre (rango de fecha que se encuentra la ley 2155, este con el fin de identificar saldos y cruzar la información con los respectivos recibos de pagos) esta información se lleva a normalización, para que se encarguen de actualizar la información en la plataforma.

Tabla 4

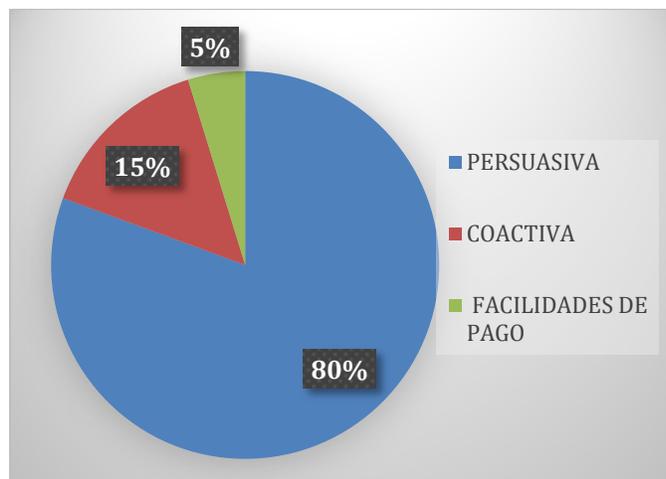
Cartera recuperada desde 14 de septiembre al 31 de diciembre

PROCEDIMIENTO	VALOR RECAUDO LEY 2155			TOTAL
	PAGO_IMPUESTO	PAGO_INTERESES	PAGO_SANCION	
PERSUASIVA	\$ 3.720.147.774	\$ 267.591.819	\$ 452.027.742	\$ 4.439.767.335
COACTIVA	\$ 565.970.984	\$ 49.996.544	\$ 190.779.642	\$ 806.747.170
FACILIDADES DE PAGO	\$ 210.753.966	\$ 35.708.008	\$ 15.473.818	\$ 261.935.792
<b>TOTAL RECAUDO</b>	<b>\$ 4.496.872.724</b>	<b>\$ 353.296.371</b>	<b>\$ 658.281.202</b>	<b>\$ 5.508.450.297</b>

Fuente. Elaboración propia

Figura 11

Porcentaje de cartera recuperada



Fuente. Elaboración propia

Con la entrada en vigencia de la ley 2155 se recuperó un total de cartera por un valor de \$5.508.450.297 pesos de los cuales están distribuidos por concepto de pago de impuesto, pago por intereses y pago por sanción, el 80% de la cartera recuperada se gestionó por los funcionarios que están a cargo del proceso de cobro persuasivo, el 15% en cobro coactivo y el 5% en facilidades de pago.

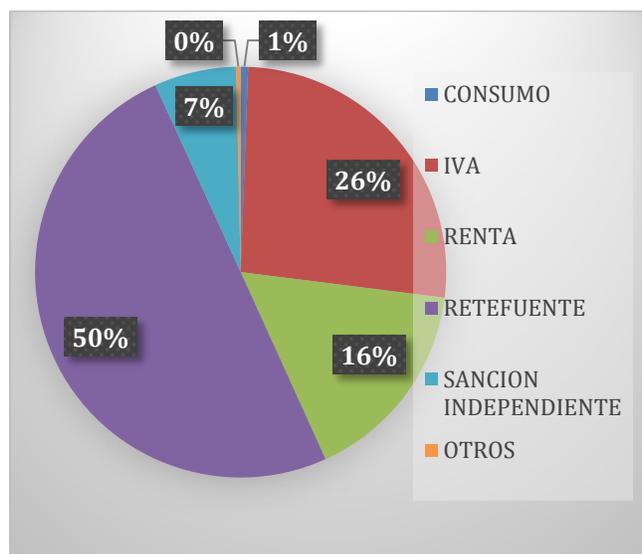
Tabla 5

Cartera recuperada según el tipo de impuestos

CONCEPTO	VALOR
CONSUMO	\$ 32.010.725
OTROS	\$ 19.307.331
IVA	\$ 1.454.953.395
RENTA	\$ 894.062.337
RETEFUENTE	\$ 2.752.724.643
SANCION INDEPENDIENTE	\$ 355.391.866
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 5.508.450.297,00</b>

Fuente. Elaboración propia

Los impuestos adeudados y pagados por los contribuyentes que se encontraban en mora corresponden a Impuesto al Consumo, IVA, IMÁS, Sanción Independiente, Renta, Renta Cree, Riqueza, Rete fuente al impuesto nacional de consumo bienes inmuebles, estos corresponden al año gravable entre el 2006 al 2021.



Fuente. Elaboración propia

Por concepto de Impuesto al Consumo se recuperó un 0.6%, IVA se recuperó 26% del total de la cartera recuperada, el impuesto sobre la Renta representa el 16% de la cartera analizada, la retención en la fuente en un 50%, sanción independiente en un 7% , y otros impuestos (IMAS, RENTA CREE, Rte imp nal consumo bienes inmuebles y el de Riqueza) representa el 0.4% de la cartera recuperada..

- **Apoyo en la organización y revisión de documentación de los contribuyentes que presentaron solicitud para el beneficio de la ley 2155 de 2021.**

Se revisó la documentación de los contribuyentes que presentaron las solicitudes para acogerse al beneficio del art 45 de la ley 2155. Se recibieron instrucciones relacionadas con el cargo, a través de listas de chequeo se atiende, se analiza factibilidad cada solicitud antes de pasarlas para que sean tramitadas por los encargados de Facilidades de Pago.

- **Apoyo radicación de títulos judiciales**

Se realizó impresión, radicación y autorización de títulos judiciales (títulos para endosar-títulos de aplicación)

- **Apoyo en liquidación de intereses obligaciones financieras con la ley 2155 para facilidad de pago.**

Se realizó liquidación de intereses según el art 45 ( ver anexo 1) de obligaciones a personas jurídicas y naturales que se les otorgo facilidad de pago.

- **Apoyo radicación de documentos para facilidad de pagos**

Se realizó asignación de radicación y se registró en el aplicativo SIPAC documentos que se encontraban pendientes en los expedientes, facilidad de pago y otros documentos de gestión.

- **Apoyo digitación de resoluciones de facilidad**

Con base a la liquidación de obligaciones se brinda apoyo en cuanto a ingreso de la información de los contribuyentes en los formatos de resoluciones ya estipulados por la entidad con respecto a facilidades de pagos como nombre, razón social, nit, dirección, correo electrónico, obligaciones.

- **Digitalización de resoluciones de cumplimiento de facilidad de pago y requerimiento por incumplimiento**

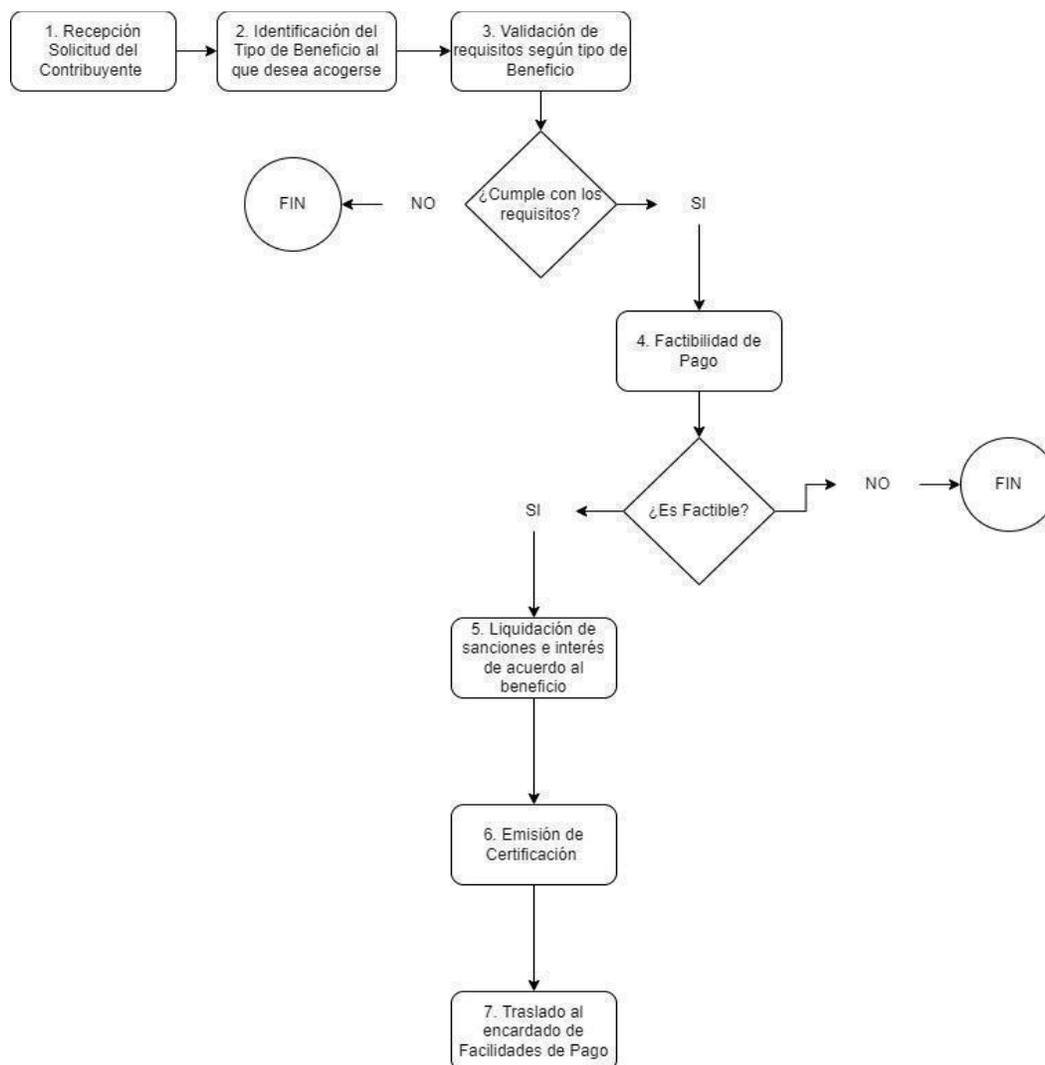
Se realizó verificación de expedientes que cumplieron la facilidad de pago y posteriormente se digitalizaron resoluciones de cumplimiento y requerimiento por incumplimiento de facilidades de pago para notificar a los contribuyentes sobre el estado de las obligaciones.

- **Apoyo área de archivo**

El procesamiento de la documentación e información de expedientes a cargo de la dependencia, siguiendo los protocolos requeridos para su conservación y organización. Recibiendo, relacionando y remitiendo los expedientes terminados a la dependencia de documentación, debidamente diligenciados de conformidad con los procedimientos internos bajos los parámetros normativos de la Ley 594 de 2000, que regula la función archivística.

Tabla 6

## Flujograma del proceso atención a solicitudes



Fuente. Elaboración propia

## Conclusiones

De la práctica profesional realizada en la DIAN, especialmente en la división de cobranzas y recaudo, se pueden derivar conclusiones generales;

La primera, que a nivel profesional es adecuado conocer los procesos y procedimientos de una entidad con el fin de llevar a cabo una buena práctica laboral, esto abarca también investigación normativa, histórica, estructura Organizacional de la DIAN, ya que, al tratarse de la función específica de la aplicación a una ley, se debe conocer detalladamente para no incurrir en irregularidades, y así como cada una de las funciones asignadas.

La segunda conclusión es alrededor de lo evidenciado sobre la función de la DIAN, y su papel como ente regulador de la tributación en el país, al respecto es evidente que no existe una cultura tributaria afianzada, tanto a nivel del marco social que se realizó como en los resultados obtenidos en el cumplimiento general de las facilidades de pago, o en la cantidad de solicitudes realizadas. Al respecto, es importante destacar que la ley 2155 de 2021 presentó impacto muy significativo en el recaudo fiscal, y especialmente en la recuperación de cartera a corto y a largo plazo, ya que permitió que se tramitaran facilidades de pago, así como la consecución de acuerdos con garantías que dan mayor seguridad de cobro en las gestiones de cobranza.

La tercera conclusión se desprende del análisis organizacional que se derivó del apoyo adicional prestado en la pasantía, la matriz DOFA evidenció que existe una cultura y disposición a la transformación digital, pero que las herramientas tecnológicas no están siendo enfocadas o puestas a disposición de los funcionarios según sus necesidades, así mismo se debe fortalecer los programas de capacitación y distribución de cargas laborales para que no se sature en funciones al personal.

Finalmente, es importante resaltar el crecimiento personal y profesional recibido durante la práctica, ya que se pudo aportar desde la perspectiva de los conocimientos recibidos durante la formación académica.

## **Recomendaciones**

Con la Práctica Profesional que se llevó a cabo en División de Gestión de Recaudo y Cobranzas en los procesos Administración de Cartera de la Dirección de Aduanas Nacionales Seccional Popayán. Cauca, se recomienda.

- Capacitar al personal en temas a fines con sus funciones, determinar espacios físicos y tiempo en específicos, para evitar que el funcionario en medios de sus labores reciba las capacitaciones.
- Analizar y gestionar la posibilidad de contratar a más personal, o procurar la participación de estudiantes de forma permanente que tengan carreras afines como Derecho, Contaduría Pública, o administración de empresas para que apoyen las funciones administrativas dentro del grupo interno de trabajo de cobranzas, para lograr agilizar los procesos ,brindar a los contribuyentes un mejor servicio y cumplimiento en los procesos en los tiempos estipulados por la ley y los manuales de procedimientos.
- Organizar, actualizar la información física y digital de manera permanente por parte de los funcionarios.

**ANEXOS**

## Anexo 1

<b>TASA INTERES PARA LIQUIDAR CUOTAS DE LAS FACILIDADES DE PAGOS 2022</b>		
<b>MES</b>	<b>BENEFICIO 688</b>	<b>BENEFICIO 2155</b>
ENERO	17,66%	3,53%
FEBRERO	18,30%	3,66%
MARZO	18,47%	3,69%
ABRIL	17,05%	3,81%
MAYO	19,71%	3,94%

## Referencias Bibliografía

- Cárdenas, M. y Mercer-Blackman, V. (2006). Análisis del sistema tributario colombiano y su impacto sobre la competitividad. <https://www.repository.fedesarrollo.org.co/handle/11445/191>
- Danopoulos, Constantine P. & Boris, Znidaric (2007). “Informal economy, tax evasion, and poverty in a democratic setting: Greece”. *Mediterranean Quarterly* 18:2. doi: 10.1215/10474552-2007-006.
- DIAN, D. d. (s.f.). LA ENTIDAD. (DIAN, Ed.) Recuperado el 6 de 11 de 2021, de LA ENTIDAD: <https://www.dian.gov.co/dian/entidad/Paginas/Presentacion.aspx>
- Decreto 2277 de 2012 - EVA - Función Pública . (Dakota del Norte). Gobernador Co. Obtenido el 16 de noviembre de 2021 de <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=50374>
- Estatuto Tributario Nacional. (n.d.). Estatuto.Co. Retrieved November 10, 2021, from <https://estatuto.co/?e=81>
- Fagbemi, Temitope Olamide; Olayinka, Marte Uadiale & Abdurafiu, Olaiya Noah (2010). “The ethics of tax evasion: perceptual evidence from Nigeria”. *European Journal of Social Sciences*, Volume 17, Number 3 (2010).
- Hugo A. Macías Cardon, L. F. (2007 de Marzo de 2007). LOS MÉTODOS PARA MEDIR LA AVASIÓN DE IMPUESTOS:UNA REVISIÓN. Obtenido de <https://revistas.udem.edu.co/index.php/economico/article/view/681/622>
- Fagbemi, Temitope Olamide; Olayinka, Marte Uadiale & Abdurafiu, Olaiya Noah (2010). “The ethics of tax evasion: perceptual evidence from Nigeria”. *European Journal of Social Sciences*, Volume 17, Number 3 (2010).
- Mesa Abad, M. C., & Tamayo Mejía, P. (2016). El sistema fiscal colombiano: implicaciones y causas de la evasión, un acercamiento al concepto de cultura tributaria (Bachelor's thesis, Universidad EAFIT).
- Patarroyo Coronado, Y. T., Camacho Gavilán, A. P., & Ortiz Viafara, C. P. (2017). *Cultura Tributaria en Colombia* (Doctoral dissertation, Corporación Universitaria Minuto de Dios).

Villegas, H. (1998) Curso de Finanzas, Derecho Tributario y Financiero. Tomo 1. Buenos Aires.

Argentina hce8gb .

[https://www.academia.edu/40024618/Hector\\_Villegas\\_Derecho\\_Tributario\\_y\\_Derecho\\_de\\_las\\_Finanzas\\_Publicas20190806\\_25710\\_hce8gb?email\\_work\\_card=view-paper](https://www.academia.edu/40024618/Hector_Villegas_Derecho_Tributario_y_Derecho_de_las_Finanzas_Publicas20190806_25710_hce8gb?email_work_card=view-paper)

Reforma tributaria: cambios y novedades a tener en cuenta. (2021, October 27). Youtube.

<https://www.youtube.com/watch?v=AlhOx5BZ00s>.

Valero, Mary Thais; Ramírez de Egáñez & Moreno Briceño, Fidel (s. f.). “Ética y cultura tributaria en el contribuyente”. Daena: International Journal of Good Conscience, 5(1) 58-73. ISSN 1870-557X.

(S/f). Gov.co. Recuperado el 17 de junio de 2022, de

[https://www.dian.gov.co/dian/entidad/Organigramanuevo/Org\\_Dir\\_sec\\_Imp\\_aduanas\\_Po\\_payan.pdf](https://www.dian.gov.co/dian/entidad/Organigramanuevo/Org_Dir_sec_Imp_aduanas_Po_payan.pdf)

<https://www.dian.gov.co/atencionciudadano/CulturaContribucion/Cultura-de-la-Contribucion/Documents/Cultura-de-la-Contribucion-2021.pdf>

DIAN. (24 de 01 de 2006). Sobre DIAN. Recuperado de Procesos Misionales:

<http://www.dian.gov.co>

(S/f). Gov.co. Recuperado el 10 de junio de 2022, de

<https://www.dian.gov.co/impuestos/Documents/Abece-Reduccion-transitoria-de-sanciones.pdf>