

**INFORME PRÁCTICA EMPRESARIAL  
DIRECCIÓN SECCIONAL DE IMPUESTOS Y ADUANAS - BUCARAMANGA**

**DARIN YELITHZA ANTOLINEZ ANTOLINEZ  
CODIGO 1094280201**

**UNIVERSIDAD DE PAMPLONA  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES  
CONTADURIA PUBLICA  
BUCARAMANGA  
2018**

**INFORME PRÁCTICA EMPRESARIAL  
DIRECCIÓN SECCIONAL DE IMPUESTOS Y ADUANAS - BUCARAMANGA**

**DARIN YELITHZA ANTOLINEZ ANTOLINEZ**

**CODIGO: 1.094.280.201**

**Informe presentado como requisito final para optar al título de Contador  
Público**

**Supervisor de práctica  
Juan Manuel Villamizar Ramírez**

**UNIVERSIDAD DE PAMPLONA  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES  
CONTADURIA PUBLICA  
BUCARAMANGA  
2018**

## TABLA DE CONTENIDO

GLOSARIO.....	7
ABSTRACT .....	9
INTRODUCCIÓN.....	10
<b>1. INFORME FINAL DE PRÁCTICA EMPRESARIAL, DIAN BUCARAMANGA.....</b>	<b>11</b>
1.1 RESEÑA HISTÓRICA .....	11
1.2 ASPECTOS CORPORATIVOS .....	11
1.2.1 Misión. ....	12
1.2.2 Visión.....	12
1.2.3 Objetivos.....	12
1.2.4 Valores. ....	13
1.3 DIAGNÓSTICO .....	14
1.3.1 Comités. ....	16
1.3.2 Divisiones y Grupos Internos de Trabajo. ....	16
1.3.2.1 División de gestión administrativa y financiera. ....	16
1.3.2.2 División de Gestión Jurídica.....	16
1.3.2.3 División de Gestión de Asistencia al Cliente. ....	17
1.3.2.4 División de Gestión de Fiscalización.....	17
1.3.2.5 División de Gestión de Liquidación. ....	18
1.3.2.6 División de Gestión de Recaudo y Cobranza. ....	18
1.3.2.7 División de Gestión de Operación Aduanera.....	19
1.3.2.8 División de Gestión de Control Operativo. ....	20
1.3.3 División de Gestión de Recaudo y Cobranza – GIT Devoluciones. ....	22
1.3.4 Matriz EFE- Evaluación de los Factores Externos.....	26
1.3.5 Matriz EFI - Evaluación de los Factores Internos .....	27
1.3.6 Matriz DOFA .....	28
1.4 DESCRIPCIÓN DEL ÁREA DE TRABAJO.....	30
1.4.1 Clima Laboral.....	32
1.5 FUNCIONES .....	33
1.6 ESTRUCTURACIÓN DE LA PROPUESTA DE MEJORAMIENTO.....	34

1.6.1 Titulo.....	34
1.6.2. Objetivo General.....	34
1.6.3 Objetivo Específicos .....	34
1.6.4 Justificación. ....	35
1.6.5 Cronograma .....	38
<b>2. DESARROLLO DE LA PROPUESTA DE MEJORAMIENTO .....</b>	<b>39</b>
2.1 MANUAL DEL CONTRIBUYENTE PARA DEVOLUCIÓN Y/O COMPENSACIÓN DE IMPUESTO SOBRE LAS VENTAS .....	39
2.1.1 Objetivo. ....	39
2.1.2 Alcance.....	39
2.1.3 Siglas.....	39
2.1.4 Glosario. ....	40
2.1.5 Marco Normativo. ....	41
2.1.6 ¿Quiénes pueden solicitar Devolución y/o Compensación de Impuesto sobre las Ventas? .....	41
2.1.6.1 Devolución y/o Compensación de IVA Exentos. ....	42
2.1.6.2 Devolución y/o Compensación de IVA Exportadores. ....	56
2.1.6.3 Devolución y/o Compensación de IVA a Constructoras .....	65
2.1.6.4 Devolución y/o Compensación de Pagos en Exceso .....	73
2.1.7 Término para solicitar la Devolución. ....	75
2.1.8 Término para efectuar la Devolución por parte de la DIAN .....	76
2.1.9 Forma de Pago.....	76
2.1.10 Otras indicaciones. ....	77
2.1.12 Preguntas Frecuentes.....	79
<b>3. CONCLUSIONES.....</b>	<b>80</b>
<b>4. RECOMENDACIONES.....</b>	<b>81</b>
<b>5. ALCANCES DE LA PRÁCTICA .....</b>	<b>82</b>
<b>REFERENCIAS .....</b>	<b>83</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>84</b>

## LISTA DE FIGURAS

	<b>Pág.</b>
<b>Figura 1:</b> Logo de la DIAN .....	11
<b>Figura 2:</b> Mapa de procesos.....	15
<b>Figura 3:</b> Estructura orgánica Dirección Seccional de Impuestos..... y Aduanas de Bucaramanga	21
<b>Figura 4:</b> Sub proceso de Devolución y/o compensación.....	24
<b>Figura 5:</b> Clasificación de Bienes Exentos.....	42

## LISTA DE CUADROS

	Pág.
<b>Cuadro 1:</b> Matriz EFE G.I.T Devoluciones.....	26
<b>Cuadro 2:</b> Matriz EFI G.I.T Devoluciones.....	27
<b>Cuadro 3:</b> Matriz DOFA.....	28
<b>Cuadro 4:</b> Cronograma.....	38
<b>Cuadro 5:</b> Requisitos IVA Exentos.....	46
<b>Cuadro 6:</b> Indicaciones Especiales para productores de carnes.....	49
<b>Cuadro 7:</b> Indicaciones Especiales para productores de leche y huevos.....	50
<b>Cuadro 8:</b> Indicaciones especiales para productores de peces, camarones, langostinos y demás decápodos natantia.....	51
<b>Cuadro 9:</b> Indicaciones especiales para comercializadores de animales vivos de la especie ovina, excepto los de lidia de la partida arancelaria 01.02.....	52
<b>Cuadro 10:</b> Requisitos IVA Exportadores.....	57
<b>Cuadro 11:</b> Otras Indicaciones.....	78

## GLOSARIO

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

**COMPENSACIÓN:** Acción por medio de la cual el contribuyente, responsable o usuario aduanero cancela sus obligaciones actuales por concepto de impuestos, anticipos, retenciones, intereses, y sanciones a través de la utilización de un saldo a favor determinado en una liquidación privada de sus declaraciones tributarias y/o aduaneras, o en una actuación oficial, siguiendo los procedimientos y cumpliendo los requisitos establecidos para tal fin.

**SIE:** Servicio Informático Electrónico

**EXPEDIENTE:** Conjunto ordenado de documentos, pruebas y actuaciones que sirven de antecedentes y fundamento para la resolución administrativa, sus hojas útiles serán rubricadas y foliadas por los funcionarios encargados de su tramitación de conformidad con las normas de gestión documental.

**G.I.T:** Grupo interno de trabajo. Conjunto de servidores públicos tributarios y/o aduaneros a quienes se asigna la ejecución de procesos de trabajo, cuyo nivel de especialidad e importancia, así lo precisan.

**ADICIÓN DE TÉRMINOS:** Añadir tiempo al plazo inicialmente concedido por el Estatuto Tributario para que la administración efectúe la devolución.

**RESOLUCIÓN:** Orden escrita dictada por el jefe de un servicio público que tiene carácter general, obligatorio y permanente, y se refiere al ámbito de competencia del servicio.

**PAGO EN EXCESO:** cuando se cancelan por impuestos, sumas mayores a las que corresponden legalmente.

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

**LIQUIDACIÓN OFICIAL:** Es el acto administrativo mediante el cual la autoridad tributaria determina el valor a pagar e impone las sanciones a que hubiere lugar, cuando en desarrollo de programas de fiscalización se detecte que la liquidación de la Declaración no se ajusta a las exigencias legales tributarias. La liquidación oficial también puede efectuarse para determinar un menor valor a pagar en los casos establecidos en la Ley.<sup>1</sup>

---

1. DIAN, División de Gestión de recaudo y cobranza – Devoluciones (Diannet), Bucaramanga.



## **ABSTRACT**

The fiscal legislation in Colombia contemplates not only tax obligations but also the right to request restoration and/or compensation of positive balances generated in sales tax return about the higher deductible tax value compared to the generated tax, that in some cases equals zero. Considering the complexity of procedures to apply for such repayments it has been made a laws, decrees and current resolutions revisión and analysis, which allowed the build-up of a tool that describes the tax return and/or compensation of IVA for exempt, builders (VIS- VIP) and exceded payments. This guide allows the knowledge of the filing process, formal requests, administrative acts, determinations and other instructions which will enable the success of the taxpayer's request.

Taking into account that the tax administration, fulfilling its function, checks the clarity, veracity and compliance with legal requirements of every process, in the moment that the request be presented it must satisfy every formalities for carry out the return of the positive balance. If not, the entity will refuse partly or completely the application, becoming this situation in a problema for many companies, mainly because of the shortage of cash flow.

Keywords: Return, Compensation, Administrative Act

## INTRODUCCIÓN

Este trabajo tiene como propósito presentar el desarrollo de la pasantía realizada en la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales Seccional Bucaramanga, entidad que existe para coadyuvar a garantizar la seguridad fiscal del Estado colombiano y la protección del orden público económico nacional.

Inicialmente se presenta un bosquejo de la entidad, su reseña histórica, misión, visión, objetivos, valores, estructura orgánica y su funcionalidad interna, con el fin de conocer más acerca de la misma; posterior a ello, se describen las labores, funciones y normatividad que rige el grupo interno de devoluciones, lugar donde actualmente se realiza la práctica profesional.

Teniendo en cuenta lo establecido en el artículo 850 del Estatuto tributario, los contribuyentes o responsables que liquiden saldos a favor, pagos en exceso o no debidos por concepto de obligaciones tributarias y aduaneras, podrán solicitar devoluciones y/o compensaciones; es por esto que después de realizar un análisis detallado de la situación tanto interna como externa del G.I.T Devoluciones, se plantea la elaboración de un manual para la devolución y/o compensación del impuesto sobre las ventas, que contendrá la información necesaria y el procedimiento que debe seguir el contribuyente para presentar una solicitud en los términos que indican las normas fiscales, y así disponer de los recursos financieros que le adeuda la DIAN.

La elaboración de dicho manual se presenta como trabajo de grado para optar al título de contador público, será de beneficio para los contribuyentes, debido que la mayoría de inadmisiones o rechazo de solicitudes se presentan por el no cumplimiento de requisitos formales en lo relacionado a los diferentes casos del impuesto sobre las ventas; también será de utilidad para los estudiantes y docentes de la Universidad de Pamplona que se interesen por conocer la información relacionada a este proceso.

## **1. INFORME FINAL DE PRÁCTICA EMPRESARIAL, DIAN BUCARAMANGA**

### **1.1 RESEÑA HISTÓRICA**

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). Mediante el Decreto 1071 de 1999 se da una nueva reestructuración y se organiza la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN). De igual manera, el 22 de octubre de 2008, por medio del Decreto 4048 se modifica la estructura de la Unidad Administrativa Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales. El 26 de abril de 2011 mediante el Decreto 1321 se modificó y adicionó el Decreto 4048 de 2008, relacionado con la estructura de la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales. El 17 de julio de 2015 mediante Decreto 1292 se modifica parcialmente la estructura de la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales.<sup>2</sup>

### **1.2 ASPECTOS CORPORATIVOS**

Figura 1: Logo DIAN



Fuente: (Dianet.DIAN,2018)

---

2. DIAN, Entidad. Disponible en Internet: <https://www.dian.gov.co/dian/entidad/Paginas/Presentacion.aspx>

**1.2.1 Misión.** En la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales somos responsables de administrar con calidad el cumplimiento de las obligaciones tributarias, aduaneras y cambiarias, mediante el servicio, la fiscalización y el control; facilitar las operaciones de comercio exterior y proveer información confiable y oportuna, con el fin de garantizar la sostenibilidad fiscal del Estado colombiano.<sup>3</sup>

**1.2.2 Visión.** En el 2020, la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales de Colombia genera un alto nivel de cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias, aduaneras y cambiarias, apoya la sostenibilidad financiera del país y fomenta la competitividad de la economía nacional, gestionando la calidad y aplicando las mejores prácticas internacionales en su accionar institucional.<sup>4</sup>

**1.2.3 Objetivos.** Los principales objetivos de la DIAN son:

- I. Coadyuvar a garantizar la seguridad fiscal del Estado colombiano y la protección del orden público económico nacional, mediante la administración y control al debido cumplimiento de las obligaciones tributarias, aduaneras y cambiarias, y la facilitación de las operaciones de comercio exterior en condiciones de equidad, transparencia y legalidad en las aduanas extranjeras y colombianas.
- II. Administrar el impuesto sobre la renta y complementarios, el impuesto sobre las ventas, el impuesto de timbre nacional y de los demás impuestos internos del orden nacional cuya competencia no esté asignada a otras entidades del Estado, así como la recaudación y el cobro de los derechos de aduana y demás impuestos al comercio exterior y de las sanciones cambiarias.
- III. Administrar los Derechos de Aduana y los demás impuestos al comercio exterior, así como la dirección y administración de la gestión aduanera,

---

3.4. DIAN, Entidad. Disponible en Internet: <https://www.dian.gov.co/dian/entidad/Paginas/Presentacion.aspx>

incluyendo la aprehensión, decomiso o declaración en abandono de mercancías a favor de la Nación.

- IV.** Controlar y vigilar sobre el cumplimiento del régimen cambiario en materia de importación y exportación de bienes y servicios, gastos asociados a las mismas, financiación en moneda extranjera de importaciones y exportaciones, y su facturación y sobrefacturación de estas operaciones.<sup>5</sup>

**1.2.4 Valores.** La DIAN procura el cumplimiento de los siguientes valores en el desarrollo de sus actividades:

**Respeto:** Es valoración y cuidado de sí mismo, de los demás, de la naturaleza y de las cosas. Es el aprecio y cuidado del ser, de la esencia de las personas, la vida y las cosas. Respeto es atención, consideración, tolerancia, miramiento, deferencia. El respeto es garantía de preservación de la naturaleza, la especie y la sociedad.

**Honestidad:** Es integridad y coherencia entre el mundo interno y externo, entre lo que se piensa, se siente y se hace en relación consigo mismo, con los demás y con las cosas. Honestidad es probidad, rectitud, honradez. La persona honesta lleva una vida íntegra, actúa con rectitud, y es honrada en toda circunstancia. La honestidad facilita la construcción del bien, la verdad y la belleza interior.

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

**Responsabilidad:** Es la capacidad de hacerse cargo libremente de las propias acciones y asumir sus consecuencias, en pro del bien común. Lo que hacemos trae

---

5. DIAN, Entidad. Disponible en Internet: [https://www.dian.gov.co/dian/entidad/MisionVision/DocumentoPlanEstrategicoDIAN20142018\\_17042016.pdf](https://www.dian.gov.co/dian/entidad/MisionVision/DocumentoPlanEstrategicoDIAN20142018_17042016.pdf)

consecuencias, según la coherencia que tenga con nuestra moral, las buenas costumbres o las leyes. La responsabilidad favorece el logro de metas individuales y colectivas y la construcción de la sociedad y la cultura.<sup>6</sup>

### 1.3 DIAGNÓSTICO

La Dirección de impuestos y Aduanas se constituyó como una Unidad Administrativa Especial de orden Nacional que existe para garantizar la seguridad fiscal del Estado colombiano y la protección del orden público económico de la nación. En la actualidad, la tipología de los procesos asumida en la DIAN son los siguientes:

**Procesos Estratégicos:** Tienen como finalidad orientar a la entidad para que cumpla con su misión, visión, política y objetivos, y satisfacer las necesidades de las partes interesadas (organización, persona o grupo).

**Procesos Misionales:** Tienen que ver con la razón de ser y las responsabilidades de la DIAN como institución del Estado que se refleja en su misión. Controla el debido cumplimiento de las obligaciones tributarias, aduaneras, cambiarias, y la facilitación de las operaciones de comercio exterior en condiciones de equidad, transparencia y legalidad.

**Procesos de Apoyo:** Proporcionan el soporte a los procesos estratégicos, misionales y de medición, análisis y mejora.

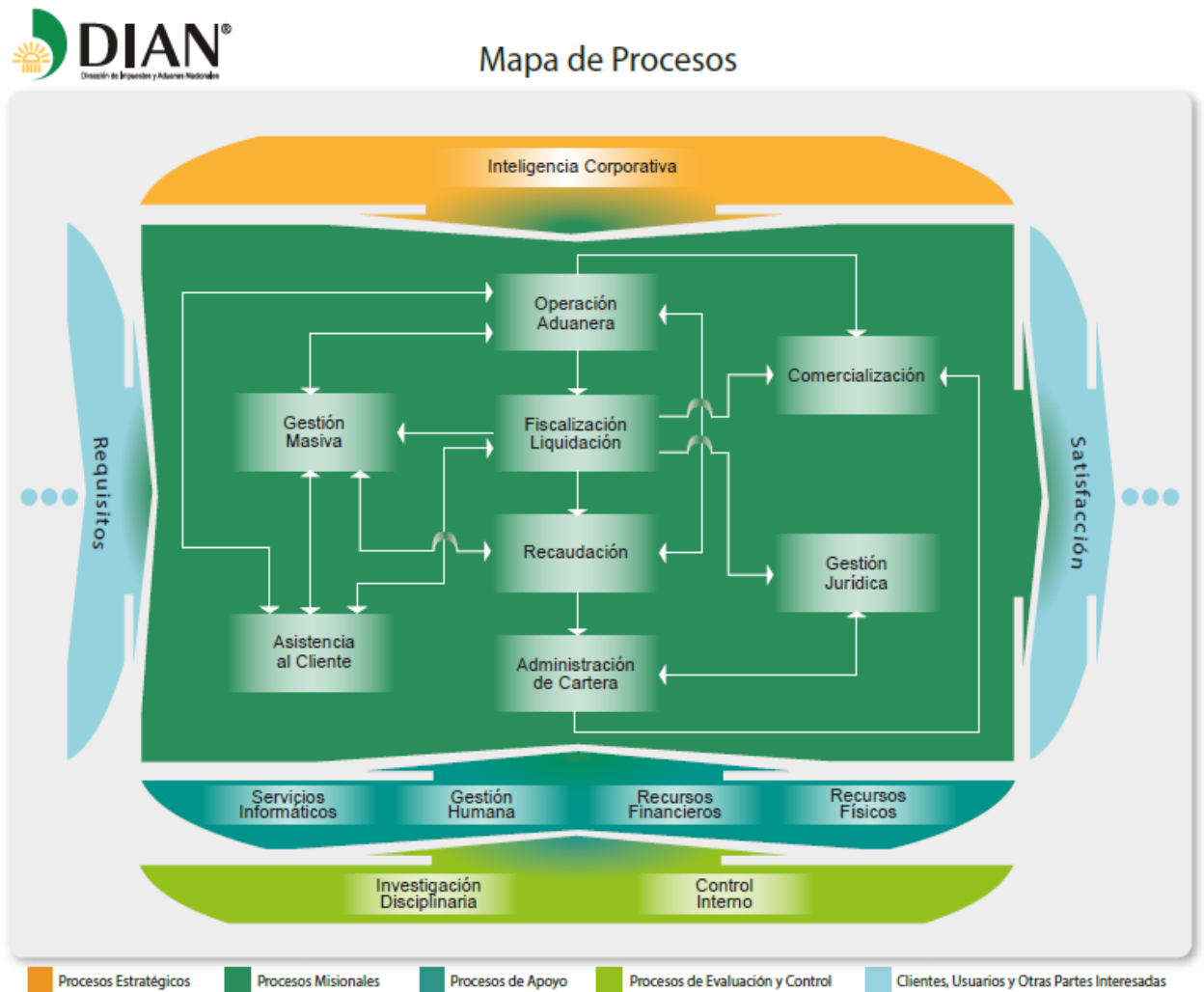
**Procesos de Evaluación y Control:** Permiten garantizar un ejercicio de medición, retroalimentación y ajuste, de tal forma que la entidad alcance los resultados propuestos. Incluyen procesos de medición, seguimiento, auditoría interna, y son una parte integral de los procesos estratégicos, de apoyo y los misionales.<sup>7</sup>

---

6. DIAN, Entidad. Disponible en Internet: [https://www.dian.gov.co/dian/entidad/MisionVision/DocumentoPlanEstrategicoDIAN20142018\\_17042016.pdf](https://www.dian.gov.co/dian/entidad/MisionVision/DocumentoPlanEstrategicoDIAN20142018_17042016.pdf)

7. DIAN, Entidad. Disponible en Internet: <https://www.dian.gov.co/dian/entidad/Paginas/Presentacion.aspx>

Figura 2: Mapa de Procesos



Fuente: (Dianet.DIAN,2018)

La DIAN es protagonista en el objetivo nacional de una Colombia competitiva, gracias al cumplimiento de su misión se generan los ingresos fiscales claves para el desarrollo del país; actualmente desarrolla sus funciones en tres niveles:

1. **Nivel Central**
2. **Nivel Local:** Direcciones Seccionales de Impuestos, Direcciones Seccionales de Aduanas y Direcciones Seccionales de Impuestos y Aduanas.

### **3. Nivel Delegado:** Direcciones Seccionales Delegadas de Impuestos y Aduanas.

El desarrollo del presente trabajo está enfocado en el Nivel Local, específicamente en la Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Bucaramanga que cuenta con una estructura orgánica, reglamentada según el Decreto 4048 del 22 de octubre de 2008 y algunas modificaciones; se encuentra dividida como se presenta a continuación:

**1.3.1 Comités.** Son los encargados de orientar, asesorar, definir y decidir los criterios de carácter técnico para el ejercicio de las funciones tributarias, aduaneras, cambiarias y administrativas.

**1.3.2 Divisiones y Grupos Internos de Trabajo.** La Seccional de Bucaramanga tiene ocho divisiones que a su vez cuentan con grupos internos de trabajo, como se mostrara a continuación:

**1.3.2.1 División de gestión administrativa y financiera.** Reglamentada según la resolución 11 del 4 de noviembre de 2008, tiene dos grupos internos de trabajo que son, Documentación y Comercialización. Esta división se dedica a recibir, radicar, seleccionar, enviar, controlar, archivar y prestar los servicios inherentes al manejo de los documentos objeto de la correspondencia general de la Dirección Seccional conforme a los procedimientos que se establezcan. También se encarga de la actualización, conservación, y custodia del archivo, así como la prestación de los servicios archivísticos.

**1.3.2.2 División de Gestión Jurídica.** Reglamentada según la resolución 11 del 4 de noviembre de 2008, ejerce las siguientes funciones a través de dos grupos internos de trabajo que son, vía gubernativa y unidad penal:

- Proyectar los actos administrativos que resuelven los recursos de apelación, reposición, reconsideración y queja que se presenten ante la División.



- Proyectar los autos admisorios e inadmisorios de los recursos de reconsideración presentados como los demás autos que se requieran para el cumplimiento de las actuaciones a cargo de la División.
- Proyectar los fallos a los recursos de reconsideración y de revocatoria directa que se interpongan contra los actos de la Dirección Seccional, así como de las solicitudes de reducción de sanción y en general todas las peticiones de su competencia.
- Allegar pruebas cuando haya lugar a esto, recolectar o solicitar su recolección.
- Contestar memoriales a los usuarios y otras dependencias concernientes a los expedientes bajo la responsabilidad de Grupo.

**1.3.2.3 División de Gestión de Asistencia al Cliente.** Se creó según la resolución 11 del 4 de noviembre de 2008, su función es controlar y gestionar los procedimientos de inscripción y actualización del Registro Único Tributario; realizar la emisión, renovación y revocación de mecanismos digitales o firma electrónica de acuerdo con la normatividad vigente, las políticas y procedimientos establecidos; y el acompañamiento en general a los contribuyentes para mejorar los niveles de recaudo y el cumplimiento voluntario de obligaciones fiscales.

**1.3.2.4 División de Gestión de Fiscalización.** Esta división es una de las más grandes e importantes de la DIAN, está compuesta por cuatro G.I.T que son: secretaria de fiscalización, control a obligaciones formales, auditoria tributaria uno e investigaciones aduaneras y cambiarias. Se encarga de llevar a cabo las siguientes funciones:

- Coordinar con los organismos oficiales, comisiones y comités competentes, las actuaciones necesarias para garantizar la prevención de actividades de Lavado de Activos y Financiación al Terrorismo, en los asuntos de competencia de la Entidad.

- Canalizar la respuesta a las solicitudes de información que realicen otras entidades a la DIAN, para el control de operaciones de Lavado de Activos.
- Entregar a la Unidad Administrativa Especial de Información y Análisis Financiero, UIAF, la información sobre operaciones sospechosas reportadas y documentadas en las investigaciones realizadas por las dependencias de la Entidad.
- Canalizar hacia las áreas respectivas la información que sea suministrada a la Entidad sobre operaciones sospechosas de Lavado de Activos con el fin de apoyar la lucha contra este flagelo.
- Proponer la expedición de medidas para evitar que las operaciones de comercio exterior, tributarias, cambiarias y de derechos de explotación y gastos de administración de juegos de suerte y azar explotados por entidades públicas del orden nacional, sean utilizadas como instrumento para el lavado de activos.

**1.3.2.5 División de Gestión de Liquidación.** Se reglamentó a través de la resolución 11 del 4 de noviembre de 2008, su función es administrar y mantener actualizados los sistemas de registro e inventario de expedientes de cada Grupo; garantizar el trámite de la documentación que ingrese y se genere al interior del Grupo Interno de Trabajo y ofrecer atención oportuna a los requerimientos de información de los diferentes usuarios tanto internos como externos, manteniendo la debida reserva y confidencialidad de la misma.

**1.3.2.6 División de Gestión de Recaudo y Cobranza.** Esta división juega un papel fundamental en la DIAN, cuenta con cuatro grupos internos de trabajo que son: Secretaria de cobranzas, gestión de recaudación, gestión de cobranzas y Devoluciones. Al igual que las anteriores se reglamentó por la resolución 11 de 2018 y lleva a cabo las siguientes funciones:

- Incluir y contabilizar la totalidad de los distintos actos administrativos que afecten la Cuenta Corriente de los contribuyentes y/o demás responsables y la contabilidad del ingreso dentro de los términos indicados para los cierres por la Coordinación de Contabilidad Función Recaudadora de la Subdirección de Gestión de Recaudo y Cobranzas.
- Conformar informes de los actos contables con los soportes respectivos, elaborar conciliaciones cuenta 1110 y de actos emitidos versus actos registrados dentro del respectivo mes y enviarlos oportunamente a la Coordinación de Contabilidad Función Recaudadora de la Subdirección de Gestión de Recaudo y Cobranzas.
- Coadyuvar a la consistencia de la información contable, garantizando que la totalidad de los actos administrativos proferidos por las áreas estén debidamente registrados.
- Atender los requerimientos de la Contraloría General de la República.
- Adelantar en coordinación con la Subdirección de Gestión de Recaudo y Cobranzas, los procesos de auditoría y capacitación a las Entidades Autorizadas para Recaudar.
- Realizar los ajustes a la Cuenta Corriente y tramitar los de la obligación financiera.
- Controlar el cumplimiento de las obligaciones tributarias de los autorretenedores de su jurisdicción e informar a la Subdirección de Gestión de Recaudo y Cobranzas el incumplimiento de las mismas.

**1.3.2.7 División de Gestión de Operación Aduanera.** La normatividad que reglamenta esta división es la resolución 11 de 2008, está a cargo de ejecutar las siguientes funciones:

- Verificar la aplicación de las normas del régimen de importación para garantizar el cumplimiento de los términos y condiciones ahí previstas,

tramitar las solicitudes de autorización para las modalidades de importación que lo requieran, prórrogas, correcciones de declaraciones de importación.

- Realizar las inspecciones aduaneras previas al levante de la mercancía, respecto a las declaraciones de importación seleccionadas o en las que medie solicitud, con el fin de autorizar, suspender o no autorizar el levante y producir la respectiva decisión en los términos y condiciones previstos en las normas aduaneras.
- Inmovilizar, aprehender o efectuar el decomiso directo de la mercancía, conforme a las competencias, procedimientos establecidos y demás normas vigentes sobre la materia.
- Efectuar las acciones que garanticen la custodia de las mercancías aprehendidas hasta su traslado a depósito.
- Reportar las operaciones sospechosas de lavado de activos a la dependencia o autoridad competente.

**1.3.2.8 División de Gestión de Control Operativo.** Esta división consiste en el ejercicio del control aduanero sobre las mercancías de procedencia extranjera, a fin de verificar la legal introducción y permanencia de las mismas en el territorio aduanero nacional, como también funciones de Policía Judicial respecto al tipo penal de contrabando y asociados. Adicional a esto, lleva a cabo un control posterior de las mercancías de origen extranjero arribadas al Territorio Aduanero Nacional, en las vías de comunicación terrestre del territorio nacional y en los establecimientos de comercio abiertos al público. Los policiales que integran esta Dirección son comisionados a la administración pública (Ministerio de Hacienda y Crédito Público-DIAN) mediante resolución ministerial expedida por el Ministro de Defensa Nacional.<sup>8</sup>

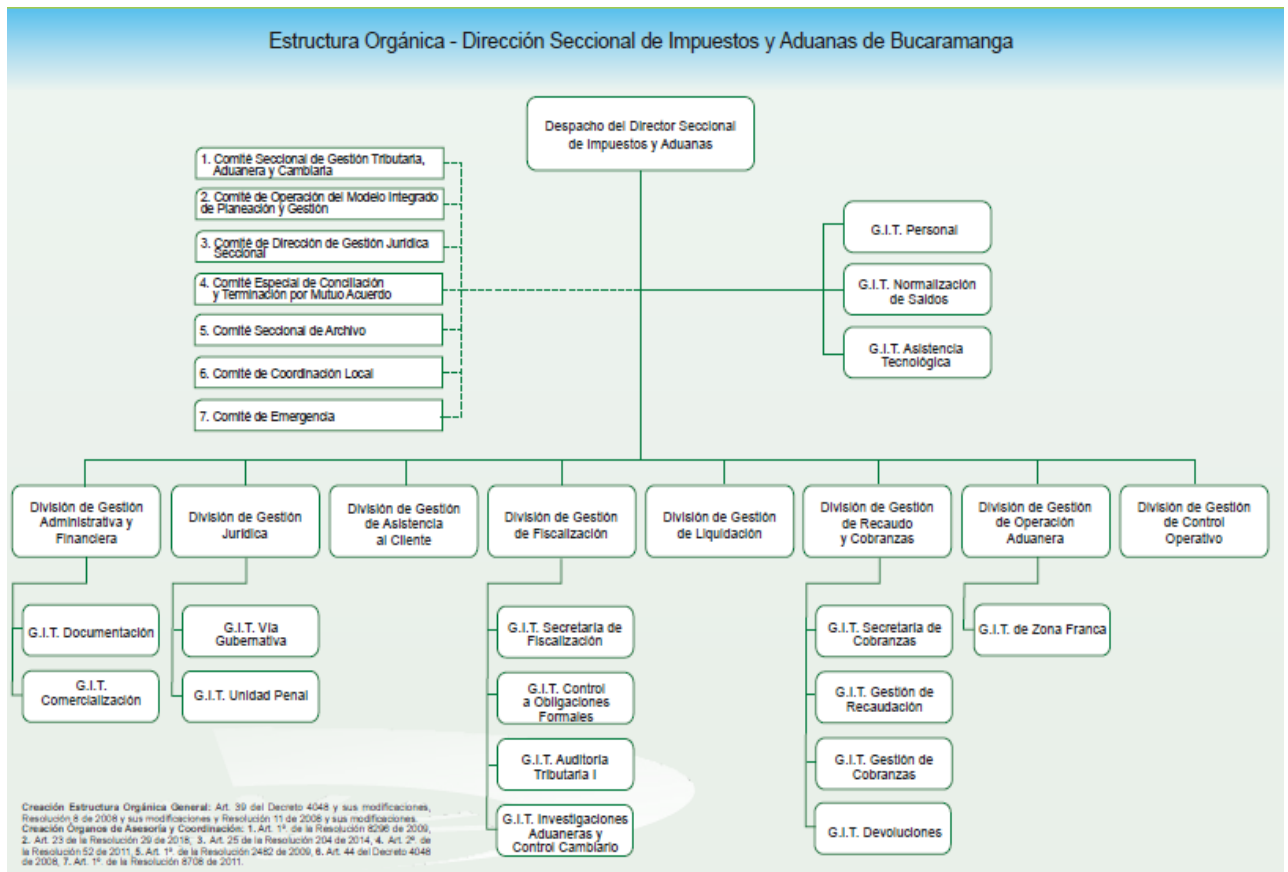
A parte de las ocho divisiones que se expusieron anteriormente, esta entidad tiene

---

8. DIAN, División de Gestión de recaudo y cobranza – Devoluciones (Diannet), Bucaramanga.

tres grupos internos de trabajo adicionales, que son: personal, normalización de saldos y asistencia tecnológica.

**Figura 3:** Estructura orgánica Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Bucaramanga



Fuente: (Dianet.DIAN,2018)

Las operaciones que se ejecutan en la DIAN-Bucaramanga están muy bien estructuradas y organizadas; analizando información tomada de la intranet se puede deducir que dentro de las fortalezas más representativas de la entidad está el sentido de pertenencia, compromiso y liderazgo del talento humano; su posicionamiento en las regiones como una entidad pública moderna y ejemplo de buen gobierno; la existencia de convenios de colaboración para realizar acciones contra el contrabando y la evasión; y finalmente que cuenta con tecnologías de

información que soportan las operaciones mediante el manejo de bases de datos y facilitan los trámites que deben realizar los ciudadanos.

En contraste a esto, las debilidades más notorias en la entidad son, las pérdidas en gestión de conocimientos dado el importante número de funcionarios que culminan su vida laboral y se pensionan; la poca ejecución de programas de capacitación por falta de recursos; la falta de experiencia de nuevo personal y las dificultades fiscales al igual que el presupuesto deficitario, ya que implican recorte de gastos y el aplazamiento de proyectos de inversión.

Analizando desde el punto de vista externo las amenazas se ven por factores como los síntomas de recesión económica; los altos niveles de concentración económica, informalidad y desigualdad que dificultan el cumplimiento de las metas por parte de la entidad; las dificultades en zonas de frontera por el deterioro de las relaciones internacionales y la existencia de zonas con alteración del orden público; y la insuficiente publicidad en la regional en aras de promover el cumplimiento voluntario de las obligaciones por parte de los contribuyentes.

Dentro de las oportunidades que se pueden apreciar esta la mejora de la situación económica de algunos departamentos, así como del orden público en algunas regiones, lo que ha permitido realizar mayor presencia institucional en los diferentes municipios.

**1.3.3 División de Gestión de Recaudo y Cobranza – GIT Devoluciones.** Ahora bien, después de contextualizar un poco a cerca de la entidad, el punto de concentración y desarrollo del presente trabajo será la División de gestión de recaudo y cobranza - G.I.T Devoluciones; el artículo 851 del Estatuto Tributario faculta a la Dirección de impuestos y Aduanas Nacionales para fijar trámites de devolución de impuestos *“El Gobierno establecerá trámites especiales que agilicen la devolución de impuestos pagados y no causados o pagados en exceso. La Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales podrá establecer sistemas de devolución de saldos a favor de los contribuyentes, que opere de oficio, con posterioridad a la presentación de las respectivas declaraciones tributarias”*.

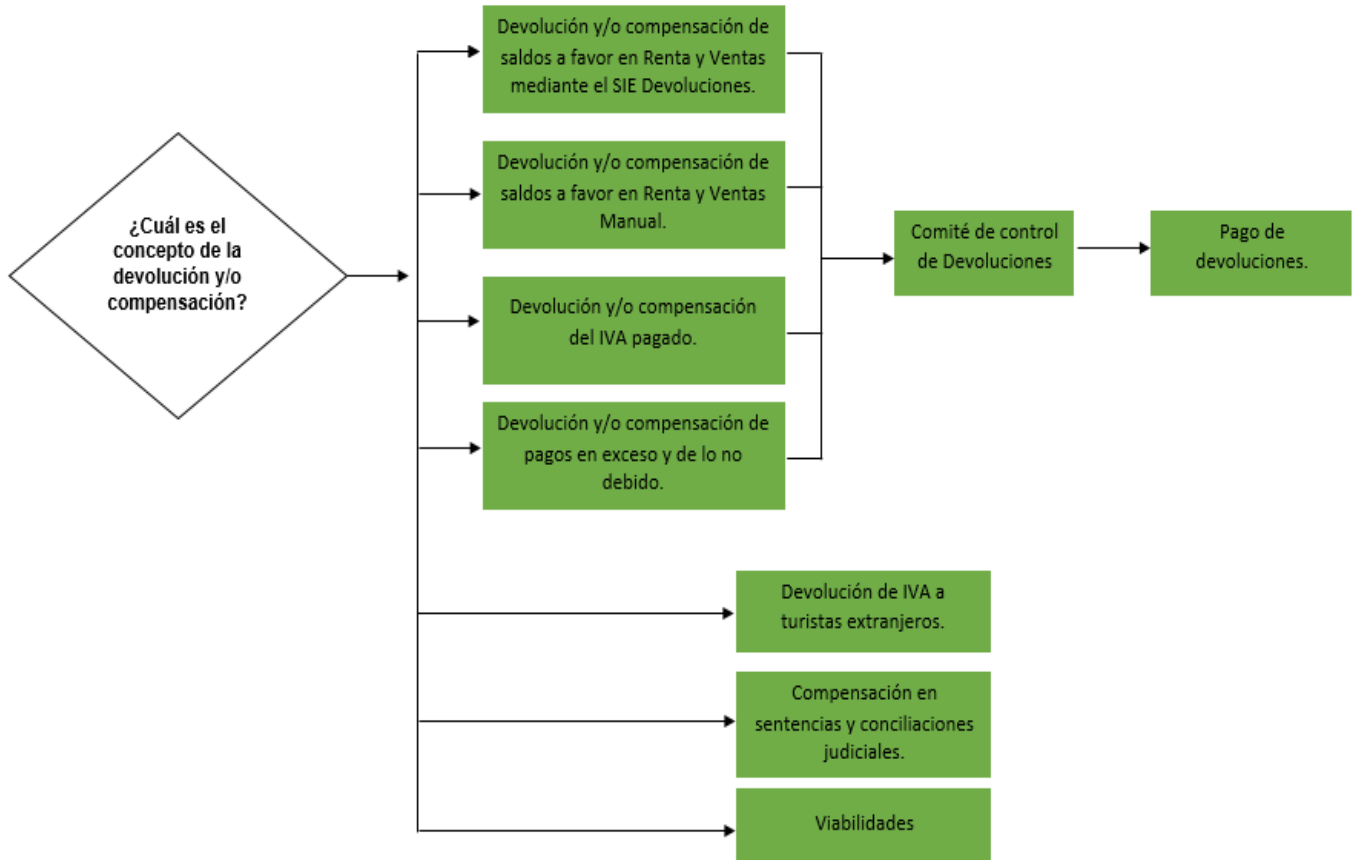
Adicional a esto, el artículo 33 de la Resolución 0001 del 4 de noviembre de 2008 creo la Coordinación de Devoluciones y Compensaciones en el despacho de la División de Gestión de Recaudo y Cobranzas, para el cumplimiento de las siguientes funciones:

- Administrar y controlar los procedimientos relacionados con las devoluciones y/o compensaciones.
- Gestionar los requerimientos funcionales para los ajustes y desarrollos del servicio informático electrónico de devoluciones y compensaciones.
- Gestionar, coordinar y controlar las acciones necesarias para que se efectúe el giro de los valores a las entidades crediticias administradoras de tarjetas, para que estas a su vez realicen el correspondiente abono a sus tarjetahabientes por concepto de devolución del Impuesto sobre las ventas a los turistas extranjeros no residentes en Colombia y a los visitantes extranjeros no residentes en Colombia por compras realizadas en las Unidades Especiales de Desarrollo Fronterizo.
- Canalizar y remitir a la respectiva Dirección Seccional, las solicitudes de verificación de obligaciones a cargo de beneficiarios de Sentencias o Conciliaciones, recibidas de las entidades condenadas que sean una sección del Presupuesto General de la Nación, con el fin de dar aplicación al procedimiento establecido.
- Revisar y aprobar los contratos para la emisión y redención de los Títulos de Devolución de Impuestos TIDIS de cada vigencia, destinados para el pago de las Resoluciones de devoluciones proferidas de acuerdo a lo contemplado en el artículo 862 del Estatuto Tributario, así mismo, verificar los TIDIS expedidos por Deceval para controlar la disponibilidad del Macro título, y rendir los informes correspondientes.
- Gestionar las viabilidades de las solicitudes de devoluciones de dineros consignados en exceso, con el fin de que el funcionario competente proceda

a firmar el certificado de viabilidad correspondiente y generar la orden de pago.

A continuación, se muestra el proceso que se lleva a cabo en el G.I.T Devoluciones:

**Figura 4:** Sub proceso de Devolución y/o compensación



Fuente: (Dianet.DIAN,2018)

Como se ha indicado anteriormente este grupo interno de trabajo adelanta todos los procesos de devolución y/o compensación de impuestos, adicional a la normatividad indicada con antelación, el artículo 853 del Estatuto Tributario faculta a esta unidad de trabajo para ejecutar dicho proceso “Corresponde al Jefe de la Unidad de Devoluciones o de la Unidad de Recaudo encargada de dicha función, proferir los actos para ordenar, rechazar o negar las devoluciones y las



*compensaciones de los saldos a favor de las declaraciones tributarias o pagos en exceso, de conformidad con lo dispuesto en este título.*

*Corresponde a los funcionarios de dichas unidades, previa autorización, comisión o reparto del Jefe de Devoluciones, estudiar, verificar las devoluciones y proyectar los fallos, y en general todas las actuaciones preparatorias y necesarias para proferir los actos de competencia del Jefe de la Unidad correspondiente”.*

Después de contextualizar la normatividad y lo relacionado al G.I.T de devoluciones se presenta el siguiente diagnóstico, resultado de un estudio general del área, el uso de técnicas como la observación, el análisis, y la interacción con los auditores que laboran en dicha área. El fuerte del G.I.T está relacionado con la existencia de capital humano competente, por el contrario la debilidad es por causa de las constantes interrupciones, falta de información y poco conocimiento de los contribuyentes acerca de todo el proceso de devolución y/o compensación. En cuanto a los factores externos las principales amenazas están relacionadas con los contribuyentes y sus inconformidades respecto al servicio ya descrito anteriormente; las oportunidades, tienen que ver con el posicionamiento un nuevo director, mayor disponibilidad de recursos por la reforma tributaria 1819, entre otras.

A continuación, se presentan tres matrices de diagnóstico que permiten comprender a profundidad la situación del área, identificar variables tanto dentro, como fuera de la empresa, y mediante el cruce de las mismas identificar los factores internos y externos que afectan la organización; se presenta la matriz de evaluación de factores externos EFE, la matriz de evaluación de factores internos EFI y la matriz DOFA, donde se plantean estrategias utilizando fortalezas y oportunidades, que logren hacer frente a las debilidades y amenazas que afectan de alguna manera u otra al grupo interno de trabajo.

**1.3.4 Matriz EFE- Evaluación de los Factores Externos.** La matriz EFE permite evaluar los factores que se han determinado como oportunidades y amenazas, resultado del análisis externo de la entidad. A continuación, se presenta la evaluación de los factores externos del grupo interno de Devoluciones.

**Cuadro 1:** Matriz EFE G.I.T Devoluciones - DIAN

	<b>FACTORES EXTERNOS CLAVES</b>	<b>PONDERACIÓN</b>	<b>CALIFICACIÓN</b>	<b>PONDERACIÓN ACUMULADA</b>
<b>OPORTUNIDADES</b>				
<b>1</b>	Nombramiento de un nuevo Director de la DIAN con estrategias y propuestas de trabajo innovadoras.	0,2	3	0,6
<b>2</b>	Con la reforma tributaria 1819 de 2016 la mayoría de personas naturales deben pagar impuesto por diferentes conceptos, ya no les queda saldos a favor como comúnmente sucedía; esto implica que la DIAN devuelve menos dinero.	0,3	4	1,2
<b>AMENAZAS</b>				
<b>1</b>	Constantes quejas y reclamos por parte de los usuarios en el buzón que la DIAN habilita o ante el defensor del contribuyente.	0,18	3	0,54
<b>2</b>	Recursos de reconsideración o procesos judiciales por inconformidad del contribuyente que después de varios intentos y correcciones les rechazan parcial o totalmente la solicitud de devolución y/o compensación.	0,32	4	1,28
<b>TOTAL</b>		<b>1</b>		<b>3.62</b>

La matriz EFE tiene un resultado de 3.62, lo cual nos permite determinar que el factor externo es favorable, aunque se evidencian amenazas fuertes estas se pueden contrarrestar con las estrategias adecuadas; de la misma manera se pueden aprovechar las oportunidades.

### 1.3.5 Matriz EFI - Evaluación de los Factores Internos

**Cuadro 2:** Matriz EFI G.I.T Devoluciones – DIAN

	FACTORES INTERNOS CLAVES	PONDERACIÓN	CALIFICACIÓN	PONDERACIÓN ACUMULADA
<b>FORTALEZAS</b>				
1	Sentido de pertenencia y compromiso con la entidad por parte de los trabajadores.	0,1	3	0,3
2	Personal eficiente y capacitado para ejecutar las tareas que demanda el área.	0,16	4	0,64
3	Existencia de un manual de procesos bien detallado y estructurado que indica el paso a paso de cada una de las tareas a realizar.	0,15	4	0,6
4	Compañerismo y trabajo en equipo por parte de los trabajadores que integran el G.I.T Devoluciones.	0,08	3	0,24
<b>DEBILIDADES</b>				
1	Pérdida de tiempo analizando solicitudes de devolución que finalmente se tienen que inadmitir.	0,12	2	0,24
2	Continuas interrupciones a los auditores por contribuyentes que no tienen claro cuál es el proceso a seguir.	0,1	1	0,1
3	Existencia de un manual para los contribuyentes incompleto y obsoleto.	0,15	1	0,15
4	Desperdicio de papel, se evidencia el poco compromiso con el medio ambiente.	0,05	2	0,1
5	Falta de socialización por los diferentes medios de las nuevas reformas que modifican o adicionan formatos y requisitos para presentar la solicitud de devolución y/o compensación.	0,09	2	0,18
<b>TOTAL</b>		<b>1</b>		<b>2,55</b>

Una ponderación acumulada de 2,55 indica que la entidad tiene fortalezas que puede aprovechar, para potenciar su desempeño, enfrentando sus debilidades generando estrategias de mejora continua.

### 1.3.6 Matriz DOFA (Cuadro 3)

<b>MATRIZ DOFA</b> <b>G.I.T DEVOLUCIONES</b> <b>DIAN</b>	OPORTUNIDADES	AMENAZAS
	<p><b>O1.</b> Nombramiento de un nuevo Director general con estrategias y propuestas de trabajo innovadoras.</p> <p><b>O2.</b> Con la reforma tributaria 1819 de 2016 la mayoría de personas naturales deben pagar impuesto por diferentes conceptos, ya no les queda saldos a favor como comúnmente sucedía; esto implica que la DIAN devuelve menos dinero.</p> <p><b>O3.</b></p>	<p><b>A1.</b> Constantes quejas y reclamos por parte de los usuarios en el buzón que la DIAN habilita o ante el defensor del contribuyente.</p> <p><b>A2.</b> Recursos de reconsideración o procesos judiciales por inconformidad del contribuyente que después de varios intentos y correcciones les rechazan parcial o totalmente la solicitud.</p>
ESTRATEGIAS FO		ESTRATEGIAS FA
<p><b>F1.</b> Sentido de pertenencia y compromiso con la entidad por parte de los trabajadores.</p> <p><b>F2.</b> Personal eficiente y capacitado para ejecutar las tareas que demanda el área.</p> <p><b>F3.</b> Existencia de un manual de procesos bien detallado y estructurado que indica el paso a paso de cada una de las tareas a realizar.</p> <p><b>F4.</b> Compañerismo y trabajo en equipo por parte de los trabajadores que integran el G.I.T Devoluciones.</p>	<p><b>F1. O2</b> Con la disposición del personal y la mayor disponibilidad de dinero por parte de entidad, se podrán adelantar programas de capacitación con temas de actualidad; de esta forma se gestionará el conocimiento en la entidad, fortaleciendo así el capital humano.</p> <p><b>F2.O1</b> Dado a que la entidad cuenta con personal competente y comprometido, será un factor clave que le permitirá al nuevo Director desarrollar de una manera más eficiente su plan de trabajo, en pro de mejorar la calidad de los productos y servicios que ofrece a los contribuyentes.</p>	<p><b>A1-A2. F2</b> Asignación de un empleado que se encargue únicamente de asesorar y acompañar permanente al contribuyente durante todo el proceso de la solicitud de devolución y/o compensación de impuestos; colaborando con las inquietudes que surjan e indicándole todos los requisitos que debe anexar.</p>

DEBILIDADES	ESTRATEGIAS DO	ESTRATEGIAS DA
<p><b>D1.</b> Pérdida de tiempo analizando solicitudes de devolución que finalmente se tienen que inadmitir porque el contribuyente no anexa los requisitos exigidos o incurre en errores al diligenciar la solicitud; esto implica que los funcionarios acumulen trabajo.</p> <p><b>D2.</b> Continuas interrupciones a los auditores por contribuyentes que no tienen claro cuál es el proceso para la solicitud de devolución y/o compensación de saldos a favor o pagos en exceso.</p> <p><b>D3.</b> Existencia de un manual para los contribuyentes incompleto y obsoleto; ya que solo muestra de manera muy general y poco clara el proceso para radicar la solicitud de devolución y/o compensación.</p> <p><b>D4.</b> Desperdicio de papel, se evidencia el poco compromiso con el medio ambiente.</p> <p><b>D5.</b> Falta de socialización por los diferentes medios de las nuevas reformas que modifican o adicionan formatos y requisitos para presentar la solicitud de devolución y/o compensación.</p>	<p><b>D2. 02</b> Realizar campañas publicitarias, reuniones de socialización y entrega de información a los contribuyentes vía internet (mensajes de texto, correo electrónico, etc.) con todo lo relacionado a las solicitudes de devolución y/o compensación de impuestos.</p> <p><b>D5. 02</b> La disponibilidad de más recursos permite que la entidad realice campañas de socialización y entrega de material informativo para los contribuyentes.</p>	<p>Las principales debilidades que se evidencian en el área están relacionadas con los contribuyentes, su falta de conocimiento y claridad de todo el proceso de devolución y/o compensación, es por esto que surge la necesidad de un manual práctico para los contribuyentes, que sea detallado, fácil de comprender, actualizado de acuerdo a la normatividad vigente y que indique el procedimiento a seguir; de esta forma los contribuyentes estarán satisfechos y habrá menos interrupciones a los auditores, permitiéndoles desarrollar a tiempo las tareas asignadas.</p>

## 1.4 DESCRIPCIÓN DEL ÁREA DE TRABAJO

El Grupo interno de trabajo de Devoluciones hace parte de la División de recaudo y cobranza, su objetivo principal es supervisar, orientar y controlar la gestión de las devoluciones y/o compensaciones de los diferentes impuestos, tales como renta, IVA, retención en la fuente, riqueza, rete IVA, consumo, pagos en exceso o indebidos. Una vez radicada la solicitud por parte del contribuyente, la tarea que se ejecuta en el G.I.T es la siguiente:

1. Conformación del expediente en físico, estableciendo el vencimiento del mismo.
2. Realización de una auditoria tributaria donde se analiza:
  - Que se presente en el lugar y por el competente para solicitarla.
  - Que el contribuyente haya adjuntado la totalidad de la información y documentación exigida de acuerdo con la normatividad vigente para cada caso, ya sea en forma manual o virtual (a través del SIE).
  - Que el contribuyente cumpla con la totalidad de los requisitos legales exigidos y para los casos en particular que se haya anexado los requisitos especiales.
  - Que la solicitud se presente dentro del término establecido.
  - Que el saldo no haya sido objeto de imputación, devolución o compensación.
  - Que los formatos anexados sean los correctos y estén debidamente diligenciados, sin ningún error.
  - Si la declaración objeto de devolución presenta arrastre, que la declaración del periodo anterior se encuentra en la DIAN.
  - Cruce de proveedores y clientes con información exógena aportada por terceros y por la misma organización.
  - Que las actividades económicas y responsabilidades en el RUT sean las correctas.

- Cuando la declaración objeto de devolución es una declaración de corrección, determinar si se calculó la sanción por corrección.
- Si la declaración objeto de devolución fue presentada de forma extemporánea, determinar si se calculó correctamente la sanción por extemporaneidad.
- Verificar que la declaración objeto de devolución corresponda a aquella que figura en Obligación Financiera como Valida/Activa.
- Cuando la declaración no se encuentre en los aplicativos de la Entidad, verificar con la Entidad Bancaria donde se presentó la declaración objeto de devolución su autenticidad, o si es una Liquidación Oficial verificarla igualmente.
- Que la declaración tributaria no incurra en las causales para tenerse como no presentada
- Que la declaración tributaria no presente error aritmético.
- Verificar que el Recibo Oficial de Pago esté afectando correctamente el Servicio Informático Electrónico de la Obligación Financiera del contribuyente.
- Verificar que el solicitante o sus proveedores no se encuentren incluidos en el reporte de proveedores ficticios publicado por la Dirección de Gestión de Fiscalización y que puede ser consultado en el portal de la DIAN.
- Verificar que tanto el Contador como el Revisor Fiscal quienes firman las certificaciones aportadas por el contribuyente, no registren sanciones y se encuentren activos según consulta en la Junta Central de Contadores.
- De acuerdo a la normatividad verificar que no existan causales de inadmisión ni de rechazo de la solicitud.
- Si el saldo a favor imputado en la declaración objeto de devolución es procedente.
- Ocasionalmente se realizan visitas de verificación tanto a personas naturales como a las empresas, donde se verifica la existencia y registros contables a

los que haya lugar, tamaño y dimensión de sus instalaciones, la actividad económica a la se dedica el contribuyente de acuerdo al registro en el RUT, el ajuste a cero de las cuentas “Impuesto sobre las Ventas por Pagar “ e “Impuesto a las Ventas Retenido” , los soportes contables válidos, y los estados financieros; con el fin de verificar la legalidad de las misma y la procedencia de los saldos que solicita para devolución y/o compensación.

Como se describió anteriormente, el proceso que se ejecuta en el grupo de trabajo permite estar relacionado con aspectos en materia tributaria, el conocimiento más a fondo de cada uno de los vencimientos y requisitos que deben tener las obligaciones tributarias; el hecho que te asignen responsabilidades da la posibilidad de aprender por sí mismo y a la vez generar dudas que son oportunamente resueltas por los auditores. Hasta el momento he aprendido todo el proceso que se realiza en el área, la normatividad vigente y también tuve la oportunidad de realizar una visita de verificación a una empresa constructora.

La propuesta que presento como trabajo de grado está enfocada a los contribuyentes, teniendo en cuenta que al tratarse de una entidad pública que depende del nivel central, en este caso ubicada en Bogotá; internamente no se puede realizar ninguna modificación en cuanto a procesos y funcionalidad en general, ya que todo depende de las ordenes que dé la DIAN desde su sede central.

**1.4.1 Clima Laboral.** El clima laboral es muy familiar, se evidencia la colaboración, el compañerismo y el respeto; los funcionarios están dispuestos a resolver inquietudes y en general se maneja una buena comunicación. El G.I.T de devoluciones está conformado por la Jefe del área y los auditores o gestores que son quienes revisan y dan el proceso respectivo a cada caso de devolución y/o compensación de saldos.



A menudo se comparten actividades grupales, como celebración de cumpleaños, paseos de integración, actividades culturales y recreativas dentro de la misma entidad; lo que permite fortalecer las relaciones interpersonales.

## **1.5 FUNCIONES**

Las funciones que me fueron asignadas para llevar a cabo en la División de Recaudo y Cobranza- GIT de devoluciones, son las siguientes:

- Colaborar a los auditores del área, con los soportes necesarios para la conformación y sustanciación de los expedientes
- Apoyar en la coordinación, ejecución y control de los procesos de devoluciones y compensaciones de los saldos a favor.
- Asistir a los auditores del área, en la revisión de los soportes contables aportados por el contribuyente.
- Colaborar con el proceso de radicación de solicitudes de devolución y/o compensación presentadas manualmente.
- Consultar obligaciones financieras y registrar en el sistema RUT, de acuerdo a los insumos entregados por el auditor.
- Examinar estados financieros que le sean suministrados por los auditores.
- Analizar los documentos allegados por el contribuyente al expediente y cruce de información exógena, según insumos entregados por el auditor.
- Verificar y efectuar cruce de facturación, clientes, proveedores frente a la información exógena y resoluciones de facturación entregados por el auditor.
- Elaborar hojas de ruta, formatos de núcleo y proyectar borradores de los requerimientos ordinarios, que el auditor según investigación, debe proyectar.
- Preparar hojas de trabajo de ingresos, costos y retenciones.
- Elaborar hojas de trabajo con el fin de verificar vencimientos y beneficios de la auditoría de investigaciones, a realizar por el auditor.

- Proyectar borrador y corrección de los informes de resolución de definición de la solicitud de devoluciones.
- Organizar cronológicamente los documentos que conforman los expedientes, de las investigaciones adelantadas por el auditor.
- Colaborar a los funcionarios del área en labores diarias de archivo y correspondencia.<sup>9</sup>

## **1.6 ESTRUCTURACIÓN DE LA PROPUESTA DE MEJORAMIENTO.**

**1.6.1 Título.** Elaboración de un Manual del contribuyente para devoluciones y/o compensaciones del Impuesto sobre las Ventas, de acuerdo a la normatividad vigente en el año gravable 2018.

### **1.6.2. Objetivo General**

- Elaborar un manual para los contribuyentes que indique la información necesaria y el procedimiento que debe seguir el contribuyente para presentar en forma adecuada una solicitud de devolución y/o compensación del Impuesto sobre las ventas.

### **1.6.3 Objetivo Específicos**

- Definir los objetivos y alcance del manual a realizar.
- Detallar las condiciones que debe cumplir un contribuyente para poder solicitar devolución y/o compensación de saldos.
- Describir los requisitos formales que se deben cumplir para que el contribuyente pueda solicitar la devolución y/o compensación de IVA, teniendo en cuenta la normatividad vigente.

---

9. DIAN, Vinculación formativa para prácticas laborales ordinarias, Resolución 000914 del 26 de Julio de 2018, Bucaramanga.

- Indicar los formatos y demás requisitos que se deben anexar a la solicitud según sea el caso.
- Dar indicaciones para tener en cuenta al momento de llenar los formatos que se deben presentar con la respectiva solicitud.
- Indicar el proceso de solicitud de devolución y/o compensación de IVA.
- Responder preguntas frecuentes de los contribuyentes acerca del proceso.

**1.6.4 Justificación.** El grupo interno de devoluciones de la Dirección de Impuestos y Aduanas- Seccional Bucaramanga a menudo emite actos administrativos de rechazo o inadmisión de solicitudes de devolución y/o compensación de impuestos, debido a la falta de requisitos formales o al diligenciamiento erróneo de dichas solicitudes; a raíz de esto surgen muchas inconformidades por parte de los contribuyentes que radican la solicitud con la espera de que sus saldos sean devueltos o compensados para satisfacer sus necesidades económicas; sin embargo, después de cincuenta días siguientes a la fecha de la solicitud (término establecido por el estatuto tributario para efectuar la devolución (artículo 855)), se encuentran con la novedad de que fue inadmitida y por ende deberán corregirla y presentarla nuevamente. Adicional a esto hay un término que la mayoría de contribuyentes desconoce, y es que cuando la solicitud de devolución se formula dentro de los dos meses siguientes a la presentación de la declaración o de su corrección, la Administración Tributaria dispondrá de un término adicional de un mes para devolver el dinero; así que son prácticamente tres meses que el contribuyente espera por su devolución o compensación para que finalmente se encuentre con un rechazo parcial o definitivo.

A raíz de esto, otro aspecto que se debe tener en cuenta es el tiempo utilizado no solo por el contribuyente sino también por los funcionarios de la DIAN en la nueva presentación y revisión de la solicitud de devolución, puesto que se debe iniciar nuevamente el proceso.

Se evidencia que la problemática anteriormente descrita es por la falta de socialización y disponibilidad de información por parte de la DIAN, los contribuyentes desconocen los cambios que continuamente se presentan en la normatividad y las reformas que modifican o adicionan los requisitos que se deben presentar al momento de solicitar dichos saldos; aunque en el portal de la DIAN exista una cartilla o manual instructivo, este no contiene la información necesaria ni la claridad del proceso a seguir, por lo que los contribuyentes manifiestan que, primero, es muy difícil de encontrar los formatos y los prevalidadores en la página, y segundo, que el manual proporciona la información mínima del proceso (teniendo en cuenta que no se actualiza desde el 2014); por lo que prácticamente no existe un medio que proporcione toda la información que el contribuyente requiere para que la solicitud sea presentada oportunamente y en debida forma.

Es por esto que se plantea la elaboración de un manual para el contribuyente que sea detallado, fácil de comprender, actualizado de acuerdo a la normatividad vigente y que indique el procedimiento y la información necesaria para solicitar devolución y/o compensación de IVA; el enfoque será únicamente en el impuesto sobre las ventas teniendo en cuenta que es el caso que más presenta dificultades. Este trabajo no solo beneficia a los contribuyentes, sino que también puede ser una herramienta útil para los contadores en formación de la Universidad de Pamplona, ya que les permitirá conocer este proceso de forma adecuada y estar preparados al momento de enfrentarse con esta situación en la vida real.

El manual estará disponible en físico en el área de asistencia al cliente (primero piso de la DIAN- Bucaramanga) más específicamente en el módulo 28, lugar donde se realiza la radicación de las solicitudes, para que los contribuyentes que se acerquen a consultar acerca del proceso puedan tener acceso a la información inmediatamente y así evitar que tengan que acudir a los auditores del G.I.T; de igual forma, se aportara una copia del mismo al programa de contaduría pública (UP) para uso académico, esto con el fin de que los estudiantes e incluso docentes

puedan tener conocimiento del proceso; teniendo en cuenta que es un tema que no se estudia durante la academia.

### 1.6.5 Cronograma (Cuadro 4)

<b>CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES</b>																		
<b>ENTIDAD</b>	Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales - Seccional Bucaramanga																	
<b>DEPENDENCIA</b>	División de Gestión de Recaudo y Cobranza - G.IT DEVOLUCIONES																	
<b>TIEMPO</b>	En semanas																	
	AGOSTO				SEPTIEMBRE				OCTUBRE				NOVIEMBRE				DICIEMBRE	
<b>ACTIVIDAD</b>	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2
<b>Inicio de la práctica profesional</b>	1																	
Conocimiento de la Entidad																		
Diagnostico de la Entidad																		
Estructuración de la propuesta de mejoramiento																		
<b>Entrega del primer informe</b>								24										
Correccion del primer informe																		
Definir el objetivo y alcance del manual.																		
Detallar las condiciones que debe cumplir un contribuyente para poder solicitar devolución y/o compensación de IVA, de acuerdo a la normatividad vigente.																		
Describir los requisitos formales para solicitar la devolución y/o compensación de IVA Exentos.																		
Describir los requisitos formales para solicitar la devolución y/o compensación de IVA Exportadores.																		
Describir los requisitos formales para solicitar la devolución y/o compensación de IVA Constructores.																		
Describir los requisitos formales para solicitar la devolución y/o compensación de pagos en exceso de IVA.																		
<b>Entrega del segundo informe</b>																		
Indicar los formatos y demás requisitos que se deben anexar a la solicitud según sea el caso.																		
Dar indicaciones para tener en cuenta al momento de llenar los formatos que se deben presentar con la respectiva solicitud.																		
Indicar el proceso de solicitud de devolución y/o compensación de IVA.																		
Responder algunas preguntas frecuentes de los contribuyentes acerca del proceso.																		
<b>Presentacion del tercer informe</b>																		
<b>Sustentacion del trabajo de grado</b>																		3

## 2. DESARROLLO DE LA PROPUESTA DE MEJORAMIENTO

### 2.1 MANUAL DEL CONTRIBUYENTE PARA DEVOLUCIÓN Y/O COMPENSACIÓN DE IMPUESTO SOBRE LAS VENTAS

**2.1.1 Objetivo.** Servir como herramienta de apoyo para los contribuyentes interesados en solicitar devolución y/o compensación de saldos a favor generados en declaraciones de impuesto sobre las ventas, con el fin de orientarlos en la ejecución de las acciones que los lleven a radicar de manera exitosa su solicitud.

**2.1.2 Alcance.** El presente manual aplica para la radicación de solicitudes de devolución y/o compensación de impuesto sobre las ventas en lo relacionado a bienes exentos, exportaciones, constructoras (VIS-VIP) y pagos en exceso; gestionadas en forma manual o a través del Sistema informático electrónico de devoluciones y/o compensaciones, según corresponda a cada caso.

#### 2.1.3 Siglas.

**IVA:** Impuesto al valor agregado

**VIS:** Vivienda de Interés Social

**VIP:** Vivienda de Interés Social Prioritaria

**E.T:** Estatuto Tributario

**RUT:** Registro Único Reglamentario

**TIDIS:** Títulos de Devolución de Impuestos Nacionales

**U.A.E:** Unidad Administrativa Especial

**DUR:** Decreto Único Reglamentario en Materia Tributaria

**AUNAP:** Autoridad Nacional de Acuicultura y Pesca

**SIE:** Servicio Informático Electrónico

#### **2.1.4 Glosario.**

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

**Compensación:** Acción por medio de la cual el contribuyente, responsable o usuario aduanero cancela sus obligaciones actuales por concepto de impuestos, anticipos, retenciones, intereses, y sanciones a través de la utilización de un saldo a favor determinado en una liquidación privada de sus declaraciones tributarias y/o aduaneras, o en una actuación oficial, siguiendo los procedimientos y cumpliendo los requisitos establecidos para tal fin.

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

**Día hábil:** Para efectos tributarios, son los días laborales comunes, sin contar sábados, domingos y festivos.

**Notificación.** Acto de comunicación por parte de la administración tributaria que tiene por objeto dar noticia de una resolución, diligencia o actuación al contribuyente dentro del plazo establecido.

**Resolución:** Orden escrita dictada por el jefe de un servicio público que tiene carácter general, obligatorio y permanente, y se refiere al ámbito de competencia del servicio. <sup>10</sup>

---

10. DIAN, División de Gestión de recaudo y cobranza – Devoluciones (Diannet), Bucaramanga.







### 2.1.5 Marco Normativo.

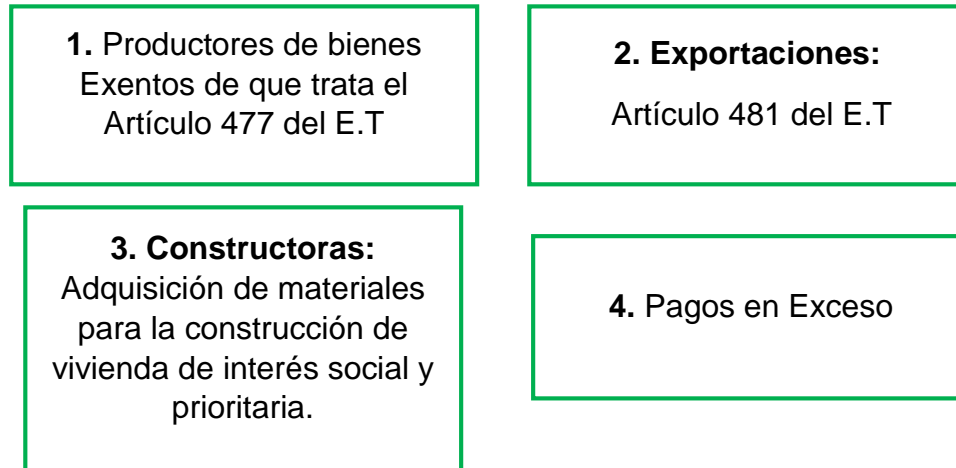
- Decreto 2277 del 6 de noviembre de 2012
- Estatuto Tributario Nacional
- Decreto 2924 del 17 de diciembre de 2013
- Decreto 1625 del 11 de octubre de 2016 “Decreto Único Reglamentario en materia tributaria”

### 2.1.6 ¿Quiénes pueden solicitar Devolución y/o Compensación de Impuesto

**sobre las Ventas?** El impuesto sobre las ventas, comúnmente denominado impuesto al valor agregado, es un gravamen que recae sobre el consumo de bienes, servicios y explotación de juegos de suerte y azar. Es un impuesto del orden nacional, indirecto, de naturaleza real, de causación instantánea y de régimen general. Para la aplicación del impuesto sobre las ventas, los bienes y los servicios se clasifican en gravados, excluidos y exentos:

<p><b>GRAVADOS</b></p> <p> Son aquellos bienes sometidos al gravamen en cuya importación o comercialización se aplica el impuesto a la tarifa general o a las diferenciales vigentes.</p> <p></p>	<p><b>EXENTOS</b></p> <p> Son aquellos que se encuentran dentro del grupo de los bienes y servicios gravados, pero a una tarifa del 0%.</p>
<p><b>EXCLUIDOS</b></p> <p>Son aquellos que la ley expresamente ha catalogado como tales. El productor de bienes excluidos no es responsable del IVA, y por lo tanto el IVA que pague en la adquisición de materias primas para la elaboración de estos productos, debe ser llevado como mayor valor del costo del producto.</p> <p></p>	

El artículo 850 del Estatuto Tributario y el 1.6.1.21.12 del DUR estableció quiénes podrán solicitar devolución de saldos originados en la declaración del impuesto sobre las ventas; para el desarrollo del presente manual se proporcionará la información correspondiente a:



**2.1.6.1 Devolución y/o Compensación de IVA Exentos.** Según el artículo 477 del E.T están exentos del impuesto sobre las ventas, con derecho a compensación y devolución, los siguientes bienes:

**Figura 5:** Clasificación de Bienes Exentos

01.02	Animales vivos de la especie bovina, excepto los de lidia.
01.05.11.00.00	Pollitos de un día de nacidos.
02.01	Carne de animales de la especie bovina, fresca o refrigerada.
02.02	Carne de animales de la especie bovina, congelada.
02.03	Carne de animales de la especie porcina, fresca, refrigerada o congelada.
02.04	Carne de animales de las especies ovina o caprina, fresca, refrigerada o congelada.
02.06	Despojos comestibles de animales de las especies bovina, porcina, ovina, caprina, caballar, asnal o mular, frescos, refrigerados o congelados.
02.07	Carne y despojos comestibles, de aves de la partida 01.05, frescos, refrigerados o congelados.

02.07	Carne y despojos comestibles, de aves de la partida 01.05, frescos, refrigerados o congelados.
02.08.10.00.00	Carnes y despojos comestibles de conejo o liebre, frescos, refrigerados o congelados.
03.02	Pescado fresco o refrigerado, excepto los filetes y demás carne de pescado de la partida 03.04.
03.03	Pescado congelado, excepto los filetes y demás carne de pescado de la partida 03.04. Excepto los atunes de las partidas 03.03.41.00.00, 03.03.42.00.00 y 03.03.45.00.00.
03.04	Filetes y demás carne de pescado (incluso picada), frescos, refrigerados o congelados.
03.06	Únicamente camarones de cultivo.
04.01	Leche y nata (crema), sin concentrar, sin adición de azúcar ni otro edulcorante.
04.02	Leche y nata (crema), concentradas o con adición de azúcar u otro edulcorante.
04.06.10.00.00	Queso fresco (sin madurar), incluido el lactosuero, y requesón
04.07.11.00.00	Huevos de gallina de la especie Gallusdomesticus, fecundados para incubación.
04.07.19.00.00	Huevos fecundados para incubación de las demás aves
04.07.21.90.00	Huevos frescos de gallina
04.07.29.90.00	Huevos frescos de las demás aves
19.01.10.10.00	Fórmulas lácteas para niños de hasta 12 meses de edad , únicamente la leche maternizada o humanizada.
19.01.10.99.00	Únicamente preparaciones infantiles a base de leche.
93.01	Armas de guerra, excepto los revólveres, pistolas y armas blancas, de uso privativo de las fuerzas Militares y la Policía Nacional

Fuente: Estatuto Tributario Nacional, artículo 477

Adicionalmente:

1. Alcohol carburante con destino a la mezcla con gasolina para los vehículos automotores.

2. El biocombustible de origen vegetal o animal para uso en motores diésel de producción nacional con destino a la mezcla con ACPM.

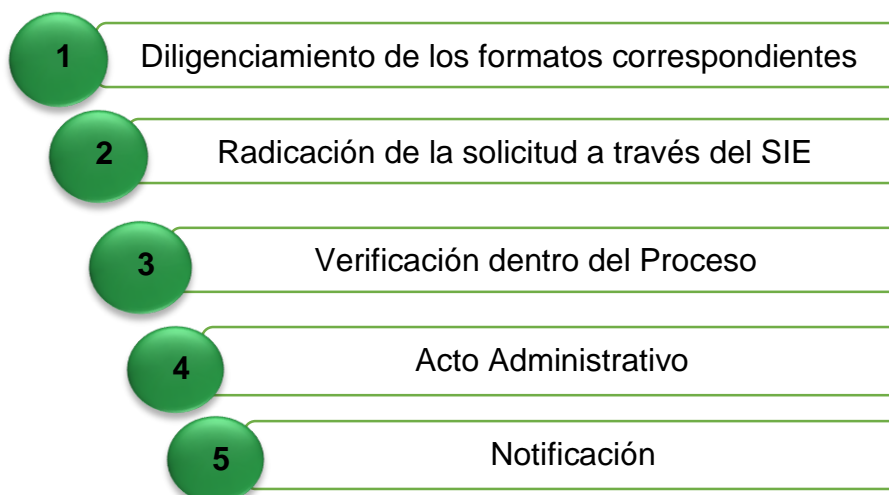
3. Las municiones y material de guerra o reservado y por consiguiente de uso privativo y elementos pertenecientes a las Fuerzas Militares y la Policía Nacional (*Ver art. 477 E.T.*).

### ¿Cuándo puedo solicitar la Devolución?

Podrá solicitar la devolución de los IVA pagados dos veces al año. La primera, correspondiente a los primeros tres bimestres de cada año gravable, podrá solicitarse a partir del mes de julio, previa presentación de las declaraciones bimestrales del IVA, correspondientes y de la declaración del impuesto de renta y complementarios correspondiente al año o periodo gravable inmediatamente anterior.

La segunda, podrá solicitarse una vez presentada la declaración correspondiente al impuesto sobre la renta y complementarios del correspondiente año gravable y las declaraciones bimestrales de IVA de los bimestres respecto de los cuales se va a solicitar la devolución.

### PASOS A SEGUIR



Cuadro 5: Requisitos IVA Exentos

N° FORMATO	NOMBRE DEL FORMATO	INDICACIONES	OTRAS OBSERVACIONES
<b>REQUISITOS GENERALES</b>			
010	Solicitud de devolución y/o compensación.	Se anexa un solo formato por solicitud.	En el caso de requerir compensación de debe indicar en el formato.
1385	Información de la Garantía	Se debe anexar junto con la garantía (artículo 860 del E.T)	<p><b>Condiciones de la Garantía:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Otorgada por una compañía de Seguros o entidad bancaria, vigilada por la Superintendencia Financiera de Colombia.</li> <li>- Expedida a favor de la Nación Unidad Administrativa Especial - DIAN.</li> <li>- Debe estar firmada por el Gerente de la oficina principal, sucursal o agencia de la entidad otorgante y acreditar su representación legal mediante certificado expedido por la Superintendencia Financiera de Colombia, con anterioridad no mayor a un (1) mes.</li> </ul>

			<ul style="list-style-type: none"> <li>- La vigencia debe ser de dos (2) años a partir de la fecha de radicación de la solicitud de devolución y/o compensación.</li> <li>- El valor de la garantía debe cubrir el monto objeto de solicitud de devolución, sin perjuicio de la responsabilidad solidaria del garante.</li> <li>- La póliza debe estar totalmente cancelada, y adjuntado el recibo de pago expedido por la entidad otorgante.</li> </ul>
1668	Información Constancia Titularidad Cuenta Bancaria.	Se debe anexar junto con la certificación	Constancia de titularidad bancaria de cuenta corriente o de ahorros activa, en una entidad vigilada por la Superintendencia Financiera de Colombia, con fecha de expedición no mayor a un (1) mes.
1384	Información de Existencia y Representación Legal.	Se debe anexar junto con la certificación.	<p>Las personas jurídicas deben anexar una certificación de existencia y representación legal con fecha de expedición no mayor a un (1) mes.</p> <p>Cuando quienes ostenten la calidad de representante legal o de revisor fiscal al momento en que se presenta la solicitud de devolución y/o compensación no sean los mismos que suscribieron las declaraciones objeto de devolución y/o compensación, se deberá además anexar un <b>certificado histórico</b> donde figuren los nombres de las</p>

			personas competentes para suscribir dichas declaraciones.
<b>REQUISITOS ESPECIFICOS</b>			
1222	Certificado Ajuste a Cero Impuesto sobre las Ventas por Pagar.	Se debe anexar una sola vez por solicitud.	Certificado de revisor fiscal o del contador público, según el caso, en la cual conste que se ha efectuado el ajuste de la cuenta "Impuesto sobre las ventas por pagar" a cero (0).
1438	Ajuste a Cero Impuesto a las Ventas Retenido	Se debe anexar una sola vez por solicitud.	Certificado de revisor fiscal o del contador público, según el caso, en la cual conste que se ha efectuado el ajuste de la cuenta "Impuesto sobre las ventas retenido" a cero (0).
1440	Relación de IVA retenido	Se debe anexar por cada periodo de arrastre, si hay lugar a ello.	Los responsables del IVA que hayan sido objeto de retención, deben adjunta una relación suscrita por el revisor fiscal o contador público, según el caso, en la cual conste el valor base de retención, las retenciones incluidas en la declaración objeto de la solicitud de devolución, el nombre o razón social, NIT, dirección de cada agente retenedor y el valor retenido por cada uno de estos.
1439	Relación de Impuestos descontables.	Se debe anexar por cada periodo de arrastre.	En este formato se relaciona el total de impuestos descontables que originaron el saldo a favor, certificada por revisor fiscal o contador público, según el caso, que


			contenga la información del periodo solicitado y de los que componen los arrastres
1460	Productores de Bienes Exentos	Se debe anexar por cada periodo de arrastre.	
1763	Ubicación donde se efectuó la actividad	Se anexa un solo formato por solicitud.	Se debe relacionar la dirección donde se efectuó la actividad por cada periodo de arrastre que contenga la solicitud; todo en un solo formato.
1754	Información del certificado sacrificio de animales	Se debe anexar por cada periodo de arrastre, cuando haya lugar a ello.	Aplica para productores de carnes, quiénes adicionalmente deben anexar un certificado de sacrificio. (ver "Indicaciones Especiales para productores de Carnes").
1803	Proporcionalidad aplicada para Impuestos Descontables Artículo 490 del E.T	Se debe anexar por cada periodo de arrastre que registre operaciones exentas y excluidas (las dos).	El suscrito revisor fiscal o contador público, según el caso, certifica que para determinar el valor susceptible de devolución se efectuó la respectiva proporcionalidad. Este formato se debe anexar si en el/los periodos (s) registro ingresos por operaciones exentas y excluidas (las dos).
1825	Proporcionalidad aplicada para Impuestos Descontables Artículo 489 del E.T	Se debe anexar por cada periodo de arrastre que registre operaciones gravadas y exentas (las dos).	El suscrito revisor fiscal o contador público, según el caso, certifica que para determinar el valor susceptible de devolución se efectuó la respectiva proporcionalidad. Este formato se debe anexar si en el/los periodos (s) registro ingresos por



			operaciones gravadas y exentas (las dos).
--	--	--	---


- *Los formatos antes relacionados son opcionales, se deben anexar dependiendo de las operaciones que se registran en las declaraciones de IVA, según sea el caso. Tenga en cuenta las indicaciones especiales que se relacionan a continuación, dependiendo del tipo de productor.*

**Cuadro 6:** Indicaciones Especiales para productores de carnes

<b>INDICACIONES ESPECIALES PARA PRODUCTORES DE CARNES</b>		
	<b>CARNE DE BOVINO, PORCINO, CAPRINO Y OVINO.</b>	<b>CARNE DE POLLOS Y GALLINAS</b>
<p><b>FORMATO 1460</b> <b>“Proveedores de Bienes Exentos”</b></p> 	Relación de los documentos o facturas de sacrificio que contenga: número de la factura, fecha de expedición, número de animales sacrificados, valor liquidado por el <b>impuesto de degüello</b> y valor efectivamente pagado por el impuesto de degüello.	
	Número de animales sacrificados y su valor comercial en plaza unitario y total en la fecha de sacrificio.	
	Relación discriminada de ingresos por ventas exentas, excluidas y gravadas según tarifas, realizadas por el responsable.	
		Relación del número de cuotas de fomento avícola pagadas al Fondo Nacional Avícola - Fonav respecto de las aves sacrificadas en el periodo objeto de devolución.


<p><b>FORMATO 1763</b> <b>“Ubicación donde se efectuó la actividad”</b></p>	<p>Indicar el municipio, departamento y dirección del lugar donde realizó la actividad, incluyendo todos los periodos en un solo formato.</p>
<p><b>Certificado de Sacrificio</b></p>	<p>Se debe anexar una certificación expedida por la persona natural o jurídica y/o entidad pública o privada que le prestó el servicio de sacrificio de animales al solicitante de devolución y/o compensación, la cual deberá contener lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Nombres y apellidos o razón social y NIT de quien expide la certificación.</li> <li>* Nombres y apellidos o razón social y NIT de la persona a quien se le prestó el servicio.</li> <li>* Tipo y número de animales sacrificados y fechas de sacrificio.</li> </ul> <p>Cuando la persona natural o jurídica que solicite la devolución y/o compensación sacrifique directamente sus animales igualmente debe cumplir con este requisito.</p>

**Cuadro 7:** Indicaciones Especiales para productores de Leche y Huevos

INDICACIONES ESPECIALES PARA PRODUCTORES DE LECHE Y HUEVOS		
	HUEVOS	LECHES
<p><b>FORMATO 1460</b> <b>“Productor de Bienes Exentos”</b></p> 	<p>Indicar el número de cuotas parafiscales pagadas al Fondo Nacional Avícola (Fonav) por concepto de las aves productoras de huevos comercializados en el periodo objeto de devolución.</p>	<p>Indicar el número de cuotas parafiscales pagadas a Fedegán por concepto de la cuota de fomento ganadero y lechero.</p>
	<p>Calidad de ganadero, productor o avicultor del solicitante.</p> <p>Relación discriminada de los ingresos por las ventas exentas, excluidas y gravadas según tarifas, realizadas por el responsable.</p>	

<p><b>FORMATO 1763</b>  <b>“Ubicación donde se efectuó la actividad”</b></p>	<p>Indicar el municipio, departamento y dirección del lugar donde realizó la actividad.</p>
--	---

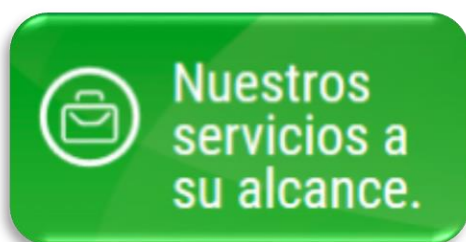
**Cuadro 8:** Indicaciones especiales para productores de peces, camarones, langostinos y demás decápodos natantia.

<p style="text-align: center;"><b>INDICACIONES ESPECIALES PARA PRODUCTORES DE PECES, CAMARONES, LANGOSTINOS Y DEMÁS DECÁPODOS NATANTIA</b></p>	
<p><b>FORMATO 1460</b>  <b>“Productor de Bienes Exentos”</b></p> 	<p>Certificación expedida por contador público o revisor fiscal, según el caso, en la cual se indique lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* La calidad de piscicultor del solicitante.</li> <li>* Relación discriminada de los ingresos por las ventas exentas, excluidas y gravadas según tarifas, realizadas por el responsable.</li> </ul>
<p><b>FORMATO 1763</b>  <b>“Ubicación donde se efectuó la actividad”</b></p>	<p>Indicar el municipio, departamento y dirección del lugar donde realizó la actividad.</p>
<p><b>Autoridad Nacional de Acuicultura y Pesca (AUNAP)</b></p>	<p>Se deberá allegar junto con la solicitud de devolución y/o compensación, fotocopia del acto administrativo de la autoridad competente mediante el cual se otorga permiso a la persona natural o jurídica que ejerce la actividad de cultivo de peces, camarones, langostinos y demás decápodos natantia a que hace referencia el artículo 477 del Estatuto Tributario expedida por la AUNAP.</p>

**Cuadro 9:** Indicaciones especiales para comercializadores de animales vivos de la especie ovina, excepto los de lidia de la partida arancelaria 01.02

<b>INDICACIONES ESPECIALES PARA COMERCIALIZADORES DE ANIMALES VIVOS DE LA ESPECIE OVINA, EXCEPTO LOS DE LIDIA DE LA PARTIDA ARANCELARIA 01.02</b>	
<b>FORMATO 1460 “Productor de Bienes Exentos”</b>	El número de animales comercializados y su valor comercial en plaza unitario por cabeza de ganado.
	Relación discriminada de ingresos por las ventas exentas, excluidas y gravadas según tarifas, realizadas por el responsable.
	Relación de las guías sanitarias de movilización interna de animales, expedida por el ICA o quien haga sus veces, la cual debe contener: número de identificación, apellidos y nombres o razón social de quien la expide, número de la guía, fecha, departamento y municipio de expedición.

La DIAN puso a disposición del público una serie de prevalidadores que facilitarán el diligenciamiento de cada uno de los formatos, para ello, se debe ingresar a la página <https://www.dian.gov.co/>, opción:



- Nuestros Servicios a tu alcance
- Otros servicios
- Prevalidadores
- Impuestos
- Requisitos saldo a favor ventas

Con el uso de los prevalidadores se generan los archivos XML de los formatos que se deben anexar a través de la presentación de envío de archivos, por el usuario registrado en el portal de la DIAN.

## 2 Radicación de la solicitud a través del SIE

Las personas naturales y jurídicas que cuenten con el mecanismo de firma digital, deben presentar sus solicitudes de devolución y/o compensación de saldos a favor de IVA utilizando el Servicio Electrónico de Devoluciones y/o compensaciones.



The image shows the login interface of the DIAN (Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales) website. At the top left is the DIAN logo, which includes a stylized sun and the text 'DIAN' with a registered trademark symbol. Below the logo, it says 'Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales'. A navigation link reads '¿Dónde estoy?: Inicio | Usuarios registrados'. The main heading is 'Iniciar sesión' with the subtitle 'SERVICIOS EN LÍNEA MUISCA'. Below this, a prompt asks 'Para ingresar suministre los siguientes datos'. The login form consists of several fields: 'Ingresa a nombre de:' with a dropdown menu showing 'NIT'; 'Número de documento de la organización:' with a text input field containing '890345820'; 'Tipo de documento del usuario:' with a dropdown menu showing 'Cédula de ciudadanía'; 'Número de documento:' with a text input field containing '56789034'; and 'Contraseña' with a password input field showing six dots. At the bottom left, there is a toggle switch for 'Activar teclado virtual' which is currently set to 'No'. At the bottom right, there is a green button with a sun icon and the text 'Ingresar'.

El trámite virtual inicia con el diligenciamiento de la solicitud de devolución y/o compensación (formato 010). Los demás requisitos deberán entregarse en forma virtual dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes contados a partir de la fecha de diligenciamiento de dicha solicitud; de lo contrario el trámite iniciado de forma virtual se cerrará automáticamente y se deberá empezar uno nuevo.

- Para las solicitudes de devolución y/o compensación presentada con garantía, deberá allegarse el documento físico a la Dirección Seccional correspondiente, dentro del mismo término.

- La solicitud de devolución y/o compensación se entenderá radicada cuando se presente la misma junto con sus requisitos en los términos señalados; para el efecto el Servicio Informático de Devoluciones y Compensaciones generará un número y fecha de radicación. Además de esto, el solicitante podrá hacer seguimiento del estado de su trámite con el número de “asunto” correspondiente al radicado asignado por el SIE.

### 3

#### Verificación dentro del Proceso

Para la verificación y control de las devoluciones y/o compensaciones, la Dirección Seccional competente podrá solicitar la exhibición de libros de contabilidad físicos o electrónicos no impresos, registros contables, soportes y demás información necesaria para constatar la existencia de retenciones, impuestos descontables y demás factores que den lugar al saldo solicitado en devolución y/o compensación. Esta verificación podrá realizarse sobre la contabilidad del solicitante y sobre la de quienes figuren como sus proveedores, agentes de retención o terceros relacionados.

Adicionalmente, cada dos años un funcionario de la DIAN visitará las instalaciones donde se efectúa la actividad, para verificar la existencia de la misma.

### 4

#### Acto Administrativo

Cumplido el término para efectuar la devolución y/o compensación o durante el transcurso del mismo, la DIAN podrá resolver cualquiera de las siguientes opciones:

**DEVOLVER Y/O COMPENSAR:** Cuando la solicitud presentada cumpla con todos los requisitos exigidos por la ley, se emitirá una resolución de devolución y/o compensación, según sea el caso. Dicha resolución será enviada al domicilio del

contribuyente y desde el momento podrá disponer del dinero solicitado, o bien sea, del pago de su deuda (*compensación*).

**AUTO INADMISORIO:** La solicitud de devolución y/o compensación se inadmite cuando dentro del proceso para resolverla se dé alguna de las siguientes causales:

- Cuando la declaración objeto de la devolución o compensación se tenga como no presentada (*artículos 580 y 650-1 E.T.*).
- Cuando la solicitud se presente sin el lleno de los requisitos formales que exigen las normas pertinentes.
- Cuando la declaración objeto de la devolución o compensación presente error aritmético.
- Cuando se impute en la declaración objeto de solicitud de devolución o compensación, un saldo a favor del período anterior diferente al declarado.

Cuando se inadmita la solicitud, deberá presentarse dentro del mes siguiente una nueva solicitud subsanando las causales que dieron lugar a su inadmisión.

**DESISTIMIENTO:** Cuando la solicitud no cumpla con los requisitos formales, el auditor encargado dará la posibilidad de un desistimiento en lugar de emitir un auto inadmisorio; el desistimiento lo deberá hacer el contribuyente a través del SIE, esto le dará como beneficio radicar una nueva solicitud al instante o al día siguiente. Cabe resaltar que el auditor no tiene la obligación de informar al contribuyente para que desista.

**RECHAZO:** La solicitud de devolución o compensación se rechazará en forma definitiva:

- Cuando fueren presentadas extemporáneamente.
- Cuando el saldo materia de la solicitud ya haya sido objeto de devolución, compensación o imputación anterior.

- Cuando dentro del término de la investigación previa de la solicitud de devolución o compensación, como resultado de la corrección de la declaración efectuada por el contribuyente o responsable, se genera un saldo a pagar.

## 5

### Notificación

La resolución que decide la solicitud de devolución se notificará al contribuyente de manera electrónica, personalmente o a través de la red oficial de correos o mensajería (al domicilio registrado en el RUT) debidamente autorizado por la DIAN; de tal manera que el contribuyente pueda tener el conocimiento de lo sucedido con la solicitud realizada.

**2.1.6.2 Devolución y/o Compensación de IVA Exportadores.** El contribuyente podrá solicitar devolución y/o compensación de IVA por las exportaciones que trata el artículo 481 del E.T:

- Los bienes corporales muebles que se exporten.
- Los bienes corporales muebles que se vendan en el país a las sociedades de comercialización internacional, siempre que hayan de ser efectivamente exportados directamente o una vez transformados, así como los servicios intermedios de la producción que se presten a tales sociedades, siempre y cuando el bien final sea efectivamente exportado.

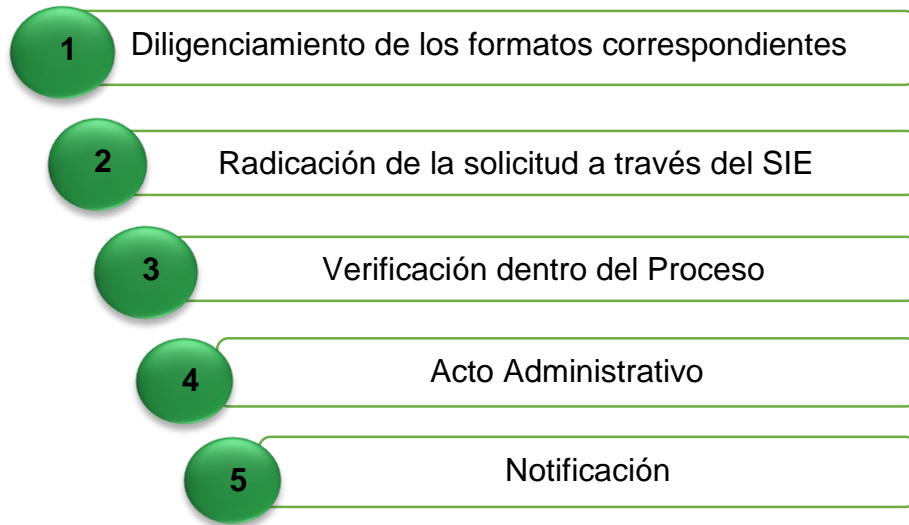
#### ¿Cuándo puedo solicitar la Devolución?

Para efectos del Impuesto sobre las Ventas las exportaciones conservan la calidad de bienes exentos con derecho a Devolución y/o compensación bimestral.





## PASOS A SEGUIR



**Cuadro 10:** Requisitos IVA Exportadores

N° FORMATO	NOMBRE DEL FORMATO	INDICACIONES	OTRAS OBSERVACIONES
<b>REQUISITOS GENERALES</b>			
010	Solicitud de devolución y/o compensación.	Se anexa un solo formato por solicitud.	En el caso de requerir compensación de debe indicar en el formato.
			<b>Condiciones de la Garantía:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Otorgada por una compañía de Seguros o entidad bancaria, vigilada por la Superintendencia Financiera de Colombia.</li> </ul>

1385	Información de la Garantía	Se debe anexar junto con la garantía (artículo 860 del E.T)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Expedida a favor de la Nación Unidad Administrativa Especial - DIAN.</li> <li>- Debe estar firmada por el Gerente de la oficina principal, sucursal o agencia de la entidad otorgante y acreditar su representación legal mediante certificado expedido por la Superintendencia Financiera de Colombia, con anterioridad no mayor a un (1) mes.</li> <li>- La vigencia debe ser de dos (2) años a partir de la fecha de radicación de la solicitud de devolución y/o compensación.</li> <li>- El valor de la garantía debe cubrir el monto objeto de solicitud de devolución, sin perjuicio de la responsabilidad solidaria del garante.</li> <li>- La póliza debe estar totalmente cancelada, y adjuntado el recibo de pago expedido por la entidad otorgante.</li> </ul>
1668	Información Constancia Titularidad Cuenta Bancaria.	Se debe anexar junto con la certificación	Constancia de titularidad bancaria de cuenta corriente o de ahorros activa, de una entidad vigilada por la Superintendencia Financiera de Colombia, con fecha de expedición no mayor a un (1) mes.

1384	Información de Existencia y Representación Legal.	Se debe anexar junto con la certificación.	<p>Las personas jurídicas deben anexar una certificación de existencia y representación legal con fecha de expedición no mayor a un (1) mes.</p> <p>Cuando quienes ostenten la calidad de representante legal o de revisor fiscal al momento en que se presenta la solicitud de devolución y/o compensación no sean los mismos que suscribieron las declaraciones objeto de devolución y/o compensación, se deberá además anexar el <b>certificado histórico</b> donde figuren los nombres de las personas competentes para suscribir dichas declaraciones.</p>
<b>REQUISITOS ESPECIFICOS</b>			
1222	Certificado Ajuste a Cero Impuesto sobre las Ventas por Pagar.	Se debe anexar una sola vez por solicitud.	Certificado de revisor fiscal o del contador público, según el caso, en la cual conste que se ha efectuado el ajuste de la cuenta "Impuesto sobre las ventas por pagar" a cero (0).
1438	Ajuste a Cero Impuesto a las Ventas Retenido	Se debe anexar una sola vez por solicitud.	Certificado de revisor fiscal o del contador público, según el caso, en la cual conste que se ha efectuado el ajuste de la cuenta "Impuesto sobre las ventas retenido" a cero (0).
1440	Relación de IVA retenido	Se debe anexar por cada periodo de arrastre, si hay lugar a ello.	Los responsables del IVA que hayan sido objeto de retención, deben adjunta una relación suscrita por el revisor fiscal o contador público, según el caso, en la cual conste el valor base de retención, las retenciones incluidas en la

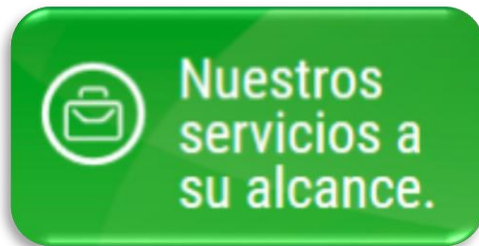
			declaración objeto de la solicitud de devolución, el nombre o razón social, NIT, dirección de cada agente retenedor y el valor retenido por cada uno de estos.
1439	Relación de Impuestos descontables.	Se debe anexar por cada periodo de arrastre.	En este formato se relaciona el total de impuestos descontables que originaron el saldo a favor, certificada por revisor fiscal o contador público, según el caso, que contenga la información del periodo solicitado y de los que componen los arrastres
1441	Relación de IVA descontable por Importaciones	Se debe anexar por cada periodo de arrastre.	En el caso de importaciones, relación certificada por revisor fiscal o contador público, según el caso, que contenga la información del periodo solicitado y de los que componen los arrastres (1441).
1442	Relación DEX y Documentos de Transporte	Se debe anexar por cada periodo de arrastre.	En el caso de exportaciones, relación certificada por revisor fiscal o contador público, según el caso, que contenga la información del periodo solicitado y de los que componen los arrastres (1442).
1670	Impuestos Descontables de Proveedores a Sociedades de Comercialización Internacional.	Se debe anexar por cada periodo de arrastre que registre operaciones por Ventas a Sociedades de Comercialización Internacional.	Relación certificada por revisor fiscal o contador público, según el caso, que contenga la información del periodo solicitado y de los que componen los arrastres (1670).

1444	Certificado al Proveedor - CP	Se debe anexar junto al formato 1670 por cada periodo de arrastre; este formato reemplaza el 1439.	Cuando se trate de ventas en el país de bienes de exportación a Sociedades de Comercialización Internacional, relación certificada por revisor fiscal o contador público, según el caso, que contenga la información del periodo solicitado y de los que componen los arrastres.
1803	Proporcionalidad aplicada para Impuestos Descontables Artículo 490 del E.T	Se debe anexar por cada periodo de arrastre que registre operaciones exentas y excluidas (las dos).	El suscrito revisor fiscal o contador público, según el caso, certifica que para determinar el valor susceptible de devolución se efectuó la respectiva proporcionalidad. Este formato se debe anexar si en el/los periodos (s) registro ingresos por operaciones exentas y excluidas (las dos).
1825	Proporcionalidad aplicada para Impuestos Descontables Artículo 489 del E.T	Se debe anexar por cada periodo de arrastre que registre operaciones gravadas y exentas (las dos).	El suscrito revisor fiscal o contador público, según el caso, certifica que para determinar el valor susceptible de devolución se efectuó la respectiva proporcionalidad. Este formato se debe anexar si en el/los periodos (s) registro ingresos por operaciones gravadas y exentas (las dos).

*\* Los formatos antes relacionados son opcionales, se deben anexar dependiendo de las operaciones que se registran en las declaraciones de IVA, según sea el caso.*

**NOTA IMPORTANTE:** Cuando en el periodo haya tenido ingresos por ventas a Sociedades de Comercialización Internacional, la relación de impuestos descontables se presentará en el formato 1670, no en el 1439.

La DIAN puso a disposición del público una serie de prevalidadores que facilitarán el diligenciamiento de cada uno de los formatos, para ello, se debe ingresar a la página <https://www.dian.gov.co/>, opción:



- Nuestros Servicios a tu alcance
- Otros servicios
- Prevalidadores
- Impuestos
- Requisitos saldo a favor ventas

Con el uso de los prevalidadores se generan los archivos XML de los formatos que se deben anexar a través de la presentación de envío de archivos, por el usuario registrado en el portal de la DIAN.

## 2 Radique la solicitud a través del SIE

Las personas naturales y jurídicas que cuenten con el mecanismo de firma digital, deben presentar sus solicitudes de devolución y/o compensación de saldos a favor de IVA utilizando el Servicio Electrónico de Devoluciones y/o Compensaciones.

**DIAN**  
Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales

¿Dónde estoy?: [Inicio](#) | [Usuarios registrados](#)

**Iniciar sesión**  
SERVICIOS EN LÍNEA MUISCA

Para ingresar suministre los siguientes datos

Ingresar a nombre de:	<input type="text" value="NIT"/>
Número de documento de la organización:	<input type="text" value="890345820"/>
Tipo de documento del usuario:	<input type="text" value="Cédula de ciudadanía"/>
Número de documento:	<input type="text" value="56789034"/>
Contraseña	<input type="password" value="••••••"/>

Activar teclado virtual  No

Ingresar

El trámite virtual inicia con el diligenciamiento de la solicitud de devolución y/o compensación (formato 010). Los demás requisitos deberán entregarse en forma virtual dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes contados a partir de la fecha de diligenciamiento de dicha solicitud; de lo contrario el trámite iniciado de forma virtual se cerrará automáticamente y se deberá empezar uno nuevo.

- Para las solicitudes de devolución y/o compensación presentada con garantía, deberá allegarse el documento físico a la Dirección Seccional correspondiente, dentro del mismo término.
- La solicitud de devolución y/o compensación se entenderá radicada cuando se presente la misma junto con sus requisitos en los términos señalados; para el efecto el Servicio Informático de Devoluciones y Compensaciones generará un número y fecha de radicación. Además de esto, el solicitante podrá hacer seguimiento del estado de su trámite con el número de “asunto” correspondiente al radicado asignado por el SIE.

**3**

### **Verificación dentro del Proceso**

Para la verificación y control de las devoluciones y/o compensaciones, la Dirección Seccional competente podrá solicitar la exhibición de libros de contabilidad físicos o electrónicos no impresos, registros contables, soportes y demás información necesaria para constatar la existencia de retenciones, impuestos descontables y demás factores que den lugar al saldo solicitado en devolución y/o compensación. Esta verificación podrá realizarse sobre la contabilidad del solicitante y sobre la de quienes figuren como sus proveedores, agentes de retención o terceros relacionados.

**4**

### **Acto Administrativo**

Cumplido el término para efectuar la devolución y/o compensación o durante el transcurso del mismo, la DIAN podrá resolver cualquiera de las siguientes opciones:

**DEVOLVER Y/O COMPENSAR:** Cuando la solicitud presentada cumpla con todos los requisitos exigidos por la ley, se emitirá una resolución de devolución y/o compensación, según sea el caso. Dicha resolución será enviada al domicilio del contribuyente registrado en el RUT y desde el momento podrá disponer del dinero solicitado, o bien sea, del pago de su deuda (*compensación*).

**AUTO INADMISORIO:** La solicitud de devolución y/o compensación se inadmite cuando dentro del proceso para resolverla se dé alguna de las siguientes causales:

- Cuando la declaración objeto de la devolución o compensación se tenga como no presentada (*artículos 580 y 650-1 E.T.*).
- Cuando la solicitud se presente sin el lleno de los requisitos formales que exigen las normas pertinentes.
- Cuando la declaración objeto de la devolución o compensación presente error aritmético.
- Cuando se impute en la declaración objeto de solicitud de devolución o compensación, un saldo a favor del período anterior diferente al declarado.

Cuando se inadmita la solicitud, deberá presentarse dentro del mes siguiente una nueva solicitud subsanando las causales que dieron lugar a su inadmisión.

**DESISTIMIENTO:** Cuando la solicitud no cumpla con los requisitos formales, el auditor encargado dará la posibilidad de un desistimiento en lugar de emitir un auto inadmisorio; el desistimiento lo deberá hacer el contribuyente a través del SIE, esto le dará como beneficio radicar una nueva solicitud al instante o al día siguiente.

Cabe resaltar que el auditor no está obligado a llamar al contribuyente para que desista.

**RECHAZO:** La solicitud de devolución o compensación se rechazará en forma definitiva:

- Cuando fueren presentadas extemporáneamente.



- Cuando el saldo materia de la solicitud ya haya sido objeto de devolución, compensación o imputación anterior.
- En el caso de los exportadores, cuando el saldo a favor objeto de solicitud corresponda a operaciones realizadas antes de cumplirse con el requisito de la inscripción en el Registro Único Tributario.
- Cuando dentro del término de la investigación previa de la solicitud de devolución o compensación, como resultado de la corrección de la declaración efectuada por el contribuyente o responsable, se genera un saldo a pagar.
- Cuando se compruebe que el proveedor de las Sociedades de Comercialización Internacional solicitante de devolución y/o compensación, a la fecha de presentación de la solicitud no ha cumplido con la obligación de efectuar la retención, consignar lo retenido y presentar las declaraciones de retención en la fuente con pago, de los períodos cuyo plazo para la presentación y pago se encuentren vencidos a la fecha de presentación de la solicitud.

## 5

### Notificación

La resolución que decide la solicitud de devolución se notificará al contribuyente de manera electrónica, personalmente o a través de la red oficial de correos o mensajería (al domicilio registrado en el RUT) debidamente autorizado por la DIAN; de tal manera que el contribuyente pueda tener el conocimiento de lo sucedido con la solicitud realizada.

**2.1.6.3 Devolución y/o Compensación de IVA a Constructoras.** El impuesto sobre las ventas (IVA) pagado en la adquisición de materiales para la construcción de vivienda de interés social y vivienda de interés social prioritaria dará derecho a devolución o compensación, a los constructores que la desarrollen.

**Vivienda de Interés Social:** Unidad habitacional que cumple con los estándares de calidad en diseño urbanístico arquitectónico y de construcción y cuyo valor, de acuerdo con la escritura de venta no exceda de ciento treinta y cinco salarios mínimos mensuales legales vigentes (135 smlmv) y **vivienda de interés social prioritaria** a la unidad habitacional que además de cumplir con las características enunciadas, su valor no exceda de setenta salarios mínimos legales mensuales vigentes (70 smlmv). Se entiende que cada solución de vivienda de interés social y vivienda de interés social prioritaria, deberá contener:

- Los servicios públicos instalados
- Ductos necesarios para un punto de conexión al servicio de internet
- Ducha, sanitario, lavamanos, lavadero, cocina, lavaplatos, puertas, ventanas y vidrios.
- De igual forma son parte integral de la vivienda las obras de urbanismo ejecutadas por el constructor para garantizar la habitabilidad de las viviendas en los proyectos de vivienda de interés social y vivienda de interés social prioritaria.

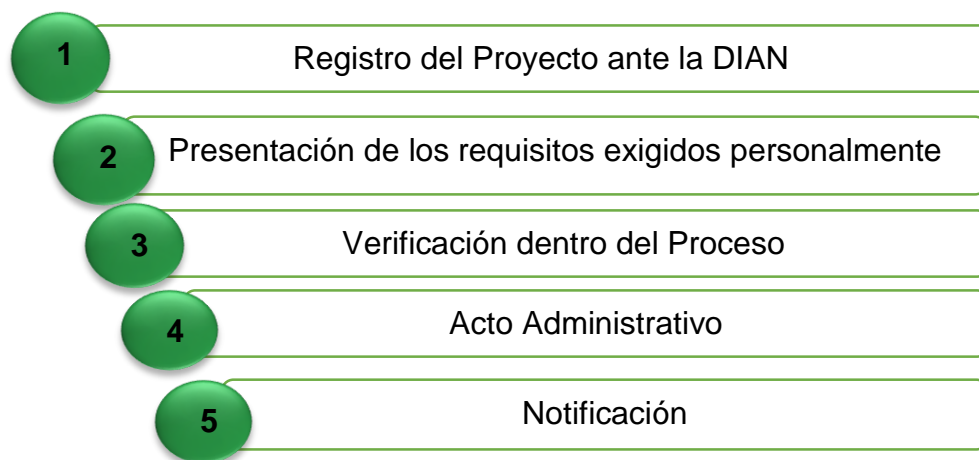
**MONTO DE LA SOLICITUD:** La solicitud de devolución o compensación del IVA se debe realizar en una proporción del cuatro por ciento (4%) del valor registrado en la escritura de enajenación de la vivienda de interés social del inmueble nuevo tal como lo adquiere su comprador o usuario final o el acto de asignación de las viviendas a título de subsidio en especie, cuyo valor no exceda el valor de la vivienda de interés social y vivienda de interés social prioritaria, por unidades completas de construcción.

### **¿Cuándo puedo solicitar la Devolución?**

La solicitud deberá presentarse, con respecto a cada unidad de obra terminada y enajenada, dentro de los dos bimestres siguientes a la fecha de registro de la escritura pública de venta de dicha unidad o asignación de las viviendas a título de

subsidio en especie, y en todo caso, a más tardar dentro de los dos años siguientes a la terminación total del proyecto de construcción de vivienda de interés social y vivienda de interés social prioritaria.

## PASOS A SEGUIR



### 1 Registro del Proyecto ante la DIAN

Antes de presentar la solicitud de devolución y/o compensación, como requisito para su procedencia, deberá registrarse ante la División de gestión de fiscalización de la Dirección Seccional del domicilio registrado en el RUT de la entidad solicitante, el proyecto de vivienda de interés social y vivienda de interés social prioritaria, aprobado por la autoridad competente, con copia del correspondiente plan de costos, por capítulos, subcapítulos, ítems y unidades de obra.

### 2 Presentación de los requisitos exigidos

La solicitud de devolución o compensación deberá presentarse por escrito, por el representante legal de la entidad constructora del proyecto, o su apoderado, con el cumplimiento de los siguientes requisitos:

- Certificado de existencia y representación legal expedido por la autoridad competente, con anterioridad no mayor a un (1) mes.
- Registro Único Tributario (RUT) vigente en la fecha de la solicitud de devolución o compensación, es decir, que no se encuentre suspendido ni cancelado.
- Si el constructor solicitante ha desarrollado bajo contrato el proyecto deberá adjuntar certificación expedida por el titular del proyecto sobre el contrato de construcción correspondiente.
- Poder otorgado en debida forma cuando se actúe mediante apoderado.
- Relación certificada por revisor fiscal o contador público, de las facturas o documentos equivalentes, de compra de materiales utilizados para la construcción de viviendas de interés, social y vivienda de interés social prioritaria, indicando su número, el nombre o razón social y NIT del proveedor, valor de los bienes adquiridos, valor del IVA cancelado discriminado en ellas y la descripción de los bienes.
- Garantía bancaria o de compañía de seguros expedida con el cumplimiento de los requisitos legales, cuando el solicitante se acoja a la opción contemplada en el artículo 860 del Estatuto Tributario.
- Copia de los certificados de tradición de los inmuebles enajenados, que constituyan vivienda de interés social y vivienda de interés social prioritaria, expedida por la Oficina de Registro de Instrumentos Públicos.
- Certificación firmada por revisor fiscal o contador público donde conste que el valor solicitado en devolución o compensación no ha sido llevado como

un mayor valor del costo en el impuesto sobre la renta o como impuesto descontable en la declaración del impuesto sobre las ventas.

- Constancia de titularidad de una cuenta corriente o de ahorros activa en una entidad vigilada por la Superintendencia Financiera de Colombia, con fecha de expedición no mayor a un (1) mes.
- Certificación del registro del proyecto ante la DIAN.
- Presupuesto de la obra.
- Si la construcción se desarrolla por contrato de construcción sobre sitio propio, o por autoconstrucción, el certificado de la Oficina de Registro deberá incluir la construcción realizada y su valor.

La solicitud se deberá formular ante la Dirección Seccional donde se hubiere presentado la respectiva declaración tributaria. El proceso de radicación se deberá hacer personalmente, presentando todos los requisitos en físico.

Con antelación deberá sacar una cita llamando a la línea telefónica: 031-3556923

**3**

### **Verificación dentro del Proceso**

En el transcurso del proceso el auditor realizará una visita a los solicitantes de la devolución, verificando el cumplimiento de los siguientes requisitos:

**1. Visita al área de Contabilidad:** Se revisarán los siguientes requisitos:

- Que en la contabilidad y en los estados financieros se identifique en forma clara, el monto del IVA correspondiente a cada etapa de los proyectos desarrollados.

- Que, por cada centro de costos de cada uno de los proyectos de vivienda social y vivienda social prioritaria, que se desarrollen, se haya elaborado un presupuesto de costos de obra por capítulos, subcapítulos e ítems, en el que se refleje la cantidad y el valor de los materiales que destinen al proyecto, en forma separada de los que destinen a otras actividades o proyectos, así como la información que permita verificar el cumplimiento de los requisitos establecidos. En proyectos que se desarrollen por etapas de construcción será necesario llevar centros de costos por cada una de dichas etapas.
- Que lleve en una cuenta transitoria el IVA cancelado en la adquisición de materiales de construcción de vivienda de interés social y vivienda de interés social prioritaria, el cual se trasladará a una cuenta de Impuesto a las Ventas por Cobrar en la parte que corresponda a cada unidad del proyecto que se encuentre ejecutada o construida y cumplan con lo establecido en el artículo 31 de la Resolución número 019 de 2011 del Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial, o las normas que lo modifiquen, adicionen o sustituyan.

Para tal efecto, es necesario que se lleve por centros de costos el valor del IVA cancelado en la adquisición de materiales de construcción de vivienda de interés social y vivienda de interés social prioritaria, objeto de la solicitud de devolución o compensación.

- Que el IVA que corresponda a materiales de proyectos diferentes de los de vivienda de interés social y vivienda de interés social prioritaria, se haya tratado como factor de costo en el respectivo centro de costos, sin que pueda afectar el IVA de vivienda de interés social y vivienda de interés social prioritaria que será solicitado en compensación o devolución.

- Cuando el IVA pagado en la adquisición de materiales de construcción de la vivienda de interés social y vivienda de interés social prioritaria exceda el 4%, dicho exceso deberá registrarse como factor de costo en el respectivo centro de costos y en ningún caso afectará el IVA que sea solicitado como devolución o compensación.
- Que las facturas o documentos equivalentes que sirvan de soporte a los registros contables, discriminen en todos los casos el IVA correspondiente a la transacción.

**2. Visita al proyecto:** El objetivo de la visita será:

- Comprobar la realidad de la operación que da lugar a solicitar la devolución
- Constatar el número de viviendas construidas y el estado de las mismas.

4

#### Acto Administrativo

Cumplido el término para efectuar la devolución y/o compensación o durante el transcurso del mismo, la DIAN podrá resolver cualquiera de las siguientes opciones:

**DEVOLVER Y/O COMPENSAR:** Cuando la solicitud presentada cumpla con todos los requisitos exigidos por la ley, se emitirá una resolución de devolución y/o compensación, según sea el caso. Dicha resolución será enviada al domicilio del contribuyente registrado en el RUT y desde el momento podrá disponer del dinero solicitado, o bien sea, del pago de su deuda (*compensación*).

**AUTO INADMISORIO:** La solicitud de devolución y/o compensación se inadmite cuando dentro del proceso para resolverla se dé alguna de las siguientes causales:

- Cuando la declaración objeto de la devolución o compensación se tenga como no presentada (*artículos 580 y 650-1 E.T.*).

- Cuando la solicitud se presente sin el lleno de los requisitos formales que exigen las normas pertinentes.
- Cuando la declaración objeto de la devolución o compensación presente error aritmético.
- Cuando se impute en la declaración objeto de solicitud de devolución o compensación, un saldo a favor del período anterior diferente al declarado.
- Cuando el proyecto de vivienda de interés social y vivienda de interés social prioritaria, no haya sido registrado con anterioridad a la solicitud de devolución o compensación ante la División de Gestión de Fiscalización, o la dependencia que haga sus veces, de la Dirección Seccional del domicilio social registrado en el RUT de la entidad solicitante.
- Cuando se verifique que el impuesto sobre las ventas objeto de la solicitud ha sido utilizado como impuesto descontable o como costo.
- Cuando las facturas pagadas con base en las cuales se solicita la devolución o compensación no cumplan los requisitos exigidos.

Cuando se inadmita una solicitud de devolución o compensación deberá presentarse una nueva solicitud con el lleno de los requisitos exigidos, dentro del mes siguiente a la notificación del auto de inadmisión, subsanando las causales que dieron lugar al mismo.

**DESISTIMIENTO:** Cuando la solicitud no cumpla con los requisitos formales, el auditor encargado dará la posibilidad de un desistimiento en lugar de emitir un auto inadmisorio; el desistimiento lo deberá hacer el contribuyente a través del SIE, esto le dará como beneficio radicar una nueva solicitud al instante o al día siguiente.

Cabe resaltar que el auditor no está obligado a llamar al contribuyente para que desista.

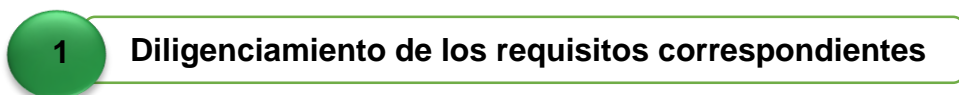
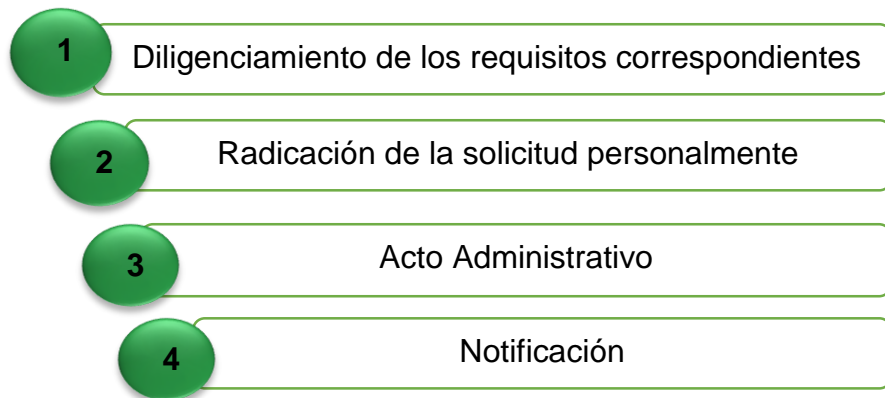
**RECHAZO:** La solicitud de devolución o compensación se rechazará en forma definitiva:



- Cuando fueren presentadas extemporáneamente.
- Cuando el saldo materia de la solicitud ya haya sido objeto de devolución, compensación o imputación anterior.
- Cuando dentro del término de la investigación previa de la solicitud de devolución o compensación, como resultado de la corrección de la declaración efectuada por el contribuyente o responsable, se genera un saldo a pagar.

**2.1.6.4 Devolución y/o Compensación de Pagos en Exceso.** Un pago en exceso se genera cuando se cancelan sumas mayores a las liquidadas por el contribuyente o por la Administración.

#### **PASOS A SEGUIR**



#### **REQUISITOS**

- Formato 010 “Solicitud de Devolución y/o compensación”.
- Poder o mandato, si hay lugar a ello.
- Certificado de Información de existencia y representación legal (vigencia no mayor a un mes).
- Cédula de ciudadanía del solicitante.

- Constancia titularidad bancaria con fecha de expedición no mayor a un mes.
- Recibos o documentos que acrediten el pago en exceso, donde se evidencie el número del autoadhesivo y la fecha de presentación.

## 2 Radicación de la solicitud personalmente

La solicitud se deberá formular ante la Dirección Seccional donde se hubiere presentado la respectiva declaración tributaria. El proceso de radicación se deberá hacer personalmente, presentado todos los requisitos en físico. Con antelación deberá sacar una cita llamando a la línea telefónica: 031- 3556923.

## 3 Acto Administrativo

Cumplido el término para efectuar la devolución y/o compensación o durante el transcurso del mismo, la DIAN podrá resolver cualquiera de las siguientes opciones:

**DEVOLVER Y/O COMPENSAR:** Cuando la solicitud presentada cumpla con todos los requisitos exigidos por la ley, se emitirá una resolución de devolución y/o compensación, según sea el caso. Dicha resolución será enviada al domicilio del contribuyente registrado en el RUT y desde el momento podrá disponer del dinero solicitado, o bien sea, del pago de su deuda (*compensación*).

**AUTO INADMISORIO:** La solicitud de devolución y/o compensación se inadmite cuando dentro del proceso para resolverla se dé alguna de las siguientes causales:

- Cuando la declaración objeto de la devolución o compensación se tenga como no presentada (*artículos 580 y 650-1 E.T.*).
- Cuando la solicitud se presente sin el lleno de los requisitos formales que exigen las normas pertinentes.
- Cuando la declaración objeto de la devolución o compensación presente error aritmético.

Cuando se inadmita una solicitud de devolución o compensación deberá presentarse una nueva solicitud con el lleno de los requisitos exigidos, dentro del mes siguiente a la notificación del auto de inadmisión, subsanando las causales que dieron lugar al mismo.

**DESISTIMIENTO:** Cuando la solicitud no cumpla con los requisitos formales, el auditor encargado dará la posibilidad de un desistimiento en lugar de emitir un auto inadmisorio; el desistimiento lo deberá hacer el contribuyente a través del SIE, esto le dará como beneficio radicar una nueva solicitud al instante o al día siguiente.

Cabe resaltar que el auditor no está obligado a llamar al contribuyente para que desista.

**RECHAZO:** La solicitud de devolución o compensación se rechazará en forma definitiva:

- Cuando fueren presentadas extemporáneamente.
- Cuando el saldo materia de la solicitud ya haya sido objeto de devolución, compensación o imputación anterior.
- Cuando dentro del término de la investigación previa de la solicitud de devolución o compensación, como resultado de la corrección de la declaración efectuada por el contribuyente o responsable, se genera un saldo a pagar.

**2.1.7 Término para solicitar la Devolución.** Los contribuyentes y/o responsables podrán solicitar la devolución y/o compensación de los saldos a favor, que se liquiden en las declaraciones tributarias del impuesto sobre las ventas, a más tardar dos (2) años después del vencimiento del término para declarar, siempre y cuando estos no hayan sido previamente utilizados.

Para el caso de los pagos en exceso, el plazo será a más tardar cinco (5) años después del vencimiento del término para declarar.

**2.1.8 Término para efectuar la Devolución por parte de la DIAN.** La Administración de Impuestos deberá devolver, previa las compensaciones a que haya lugar, los saldos a favor originados el impuesto sobre las ventas, dentro de los cincuenta (50) días siguientes a la fecha de la solicitud de devolución presentada oportunamente y en debida forma.

Adición de términos: Cuando la solicitud de devolución se formule dentro de los dos (2) meses siguientes a la presentación de la declaración o de su corrección, la Administración Tributaria dispondrá de un término adicional de un (1) mes para devolver.

El término de 50 días hábiles con que la DIAN cuenta para devolver los saldos a favor, se puede suspender hasta por 90 días, en los casos en que la DIAN considere que existen inconsistencias en la declaración que originaron el saldo a favor, según lo establecido en el 857-1 del E.T.

Término con garantía: En el caso de presentar la solicitud con garantía, el término para devolverla será dentro de los veinte (20) días siguientes a la fecha de la solicitud de devolución presentada oportunamente y en debida forma.

El termino se empezará a contar a partir del día hábil siguiente a la radicación de la solicitud en debida forma y con el cumplimiento de los requisitos en forma virtual y/o física.

**2.1.9 Forma de Pago.** Los valores objeto de devolución por ser giros del presupuesto Nacional, serán entregados por la Nación al beneficiario titular del saldo a favor de las siguientes formas:

Cuenta Bancaria: A través del abono a cuenta corriente o cuenta de ahorros informada al momento de solicitar la devolución por el contribuyente. Se realizará el abono a la cuenta, cuando el valor de la devolución sea igual o inferior a 1000 UVT.

TIDIS: Son títulos valores emitidos por la Nación a través del Ministerio de Hacienda y Crédito Público para que la U.A.E DIAN efectúe la devolución de impuestos que

los contribuyentes tienen derecho cuando el valor de la devolución supera las 1.000 UVT. Sus características son:

- Son títulos a la orden en moneda nacional
- Se emiten por resoluciones de devolución proferidas por la DIAN
- Se expiden o anotan en subcuentas de depósito abiertas a nombre del beneficiario de la devolución indicado en la resolución de devolución, a través de las oficinas autorizadas de Bancolombia.
- Sólo sirven para cancelar impuestos administrados por la UAE DIAN

**Nota:** Dichos títulos solo servirán para cancelar impuestos o derechos administrados por las Direcciones de Impuestos y de Aduanas dentro del año calendario siguiente a la fecha de su expedición.

**2.1.10 Otras indicaciones.** Tenga en cuenta las siguientes indicaciones para cumplir de forma oportuna con el diligenciamiento de los formularios:

**Cuadro 11:** Otras Indicaciones

FORMATO	REGLON	INDICACIONES
<b>010</b>	<b>40.</b> Descripción forma de pago	Giro Cuenta TIDIS
	<b>44.</b> Tipo de Solicitud	A solicitud de parte
	<b>52.</b> Año gravable	Objeto de devolución.
	<b>53.</b> Periodo	Objeto de devolución.
<b>1384 y 1668</b>	<b>24.</b> Fecha de Expedición	Indicar la fecha de expedición de la certificación bancaria, no la de apertura de la cuenta.
<b>1439</b>	<b>33 al 36</b> <b>76 a 80</b> <b>131 a 134</b> Total impuestos Descontables	El valor indicado en estas casillas no puede ser inferior al registrado en la declaración de IVA.

<b>1460</b>	<b>48. Cuota FONAV/FEDEGAN</b>	Los productores de huevos, carne de pollos y gallinas deben indicar el número de cuotas parafiscales pagadas en su momento al FONAV.
<b>1440</b>	<b>33. Valor total retenido</b>	Los productores de leche la cuota parafiscal pagada a FEDEGAN por concepto de la cuota de fomento ganadero y Lechero. Debe ser el mismo valor registrado en la declaración de IVA ( <i>renglón 83</i> ).
<b>1470</b>	<b>32 al 37 85 al 89      Total impuestos 134 al 136    Descontables</b>	El valor indicado en estas casillas no puede ser inferior al registrado en la declaración de IVA.
<b>1441</b>	<b>32. Valor total IVA pagado solicitado como descuento por importaciones</b>	Debe ser el mismo valor registrado en la declaración de IVA ( <i>renglón 66 - 67</i> ).
<b>1763</b>	<b>35. Año 36. Periodo</b>	En el caso que la solicitud tenga varios años o periodos de arrastre, se deben indicar todos en el formato
<b>1803 1825</b>		No indique el valor de los ingresos por operaciones no gravadas.

### 2.1.12 Preguntas Frecuentes

- **¿Quién firma el formato 010 “solicitud de devolución”?**

**Respuesta:** El formato 010 “solicitud de devolución” debe estar firmada por el solicitante, cuando es persona natural; por el Representante Legal, cuando se trata de una persona jurídica o por el apoderado

- **¿Qué debo hacer si me inadmiten una solicitud de devolución?**

**Respuesta:** El usuario debe radicar dentro de los treinta (30) días siguientes a la notificación del auto inadmisorio una nueva solicitud de devolución subsanando las causales que dieron origen a la inadmisión.

- **Mi solicitud se presentó con garantía, pero no encuentro el formato para ingresar los datos de la garantía ¿Qué debo hacer?**

**Respuesta:** El formato de garantía es el único que no se puede diligenciar a través de la página. Debe acercarse a la Dirección Seccional con el original de la póliza para que el funcionario encargado realice esta tarea.

- **¿Puedo recuperar los TIDIS si pasa un año calendario y no he utilizado el valor total de los mismos?**

**Respuesta:** Los TIDIS se deben redimir dentro del año calendario siguientes a la fecha de efectuada la anotación en cuenta, es decir, cuando se acerca a Bancolombia a efectuar la anotación en cuenta. Vencido este término el título carecerá de todo valor y no será posible recuperarlo.

### 3. CONCLUSIONES

- La DIAN es un ente público caracterizado por la administración y control al debido cumplimiento de las obligaciones tributarias, aduaneras y cambiarias; en su gestión enfatiza la importancia de que la información presentada por parte de los contribuyentes sea transparente, debidamente soportada y bajo la normatividad vigente; de no ser así, la administración tributaria tiene la facultad de embargar, iniciar procesos fiscales, sancionatorios y judiciales.
- Los objetivos planteados para el desarrollo del trabajo se cumplieron a cabalidad, ya que la consulta de la normatividad vigente permitió desarrollar el trabajo como inicialmente se planteó, dando como resultado una herramienta de apoyo y utilidad para quien desee realizar el proceso de solicitar saldos a favor en IVA exentos, exportadores, constructoras (VIS – VIP) y pagos en exceso para devolución y/o compensación.
- La ejecución de la propuesta de mejoramiento permite tener una comprensión mas clara y sencilla de todas las formalidades y requisitos que un contribuyente debe tener en cuenta al momento de radicar una solicitud de devolución y/o compensación ante la Direccion Seccional correspondiente. Con el desarrollo de la misma se beneficia tanto el contribuyente como los funcionarios de la DIAN, en lo relacionado a la optimización del tiempo, costos laborales y financieros; partiendo de la idea, de que un rechazo o inadmisión implica cuantificación de tiempo para la nueva presentación y revisión de la solicitud, así mismo, menos disponibilidad o flujo de caja para las empresas.



#### 4. RECOMENDACIONES

- Los procesos internos de la DIAN son muy completos, todas las áreas están conectadas entre sí y los funcionarios realizan una labor excepcional; así que, en primera medida se recomienda seguir con los métodos de trabajo hasta ahora aplicados y con el compromiso de hacer una buena gestión como administración tributaria.
- Se sugiere incentivar a los funcionarios acerca del cuidado del medio ambiente, a través de charlas y campañas informativas, de tal manera que haya más conciencia en cuanto al uso del papel, reutilización del reciclaje y clasificación de las basuras; ya que este es un aspecto que se evidencia un poco débil en la entidad.
- Es importante resaltar el desempeño de los auditores en cuanto a las tareas asignadas, a pesar del volumen del trabajo muestran su compromiso y responsabilidad para cumplir con los procesos misionales de la entidad; también es muy notorio el trabajo en equipo, la colaboración y las buenas relaciones interpersonales entre los funcionarios, esto permite crear un clima laboral agradable; así que se recomienda seguir con estas buenas practicas dentro de la entidad.

## 5. ALCANCES DE LA PRÁCTICA

Las prácticas son parte fundamental de la formación universitaria, y herramienta clave para que como estudiantes podamos entrar en contacto con la realidad del mundo laboral; el desarrollo de la práctica empresarial en la Dirección de Impuestos y Aduanas de Bucaramanga fue una gran oportunidad de aprendizaje y un logro personal, ya que es mi sueño algún día poder ser parte de esta importante entidad.

Durante el transcurso de la misma pude empaparme de conocimiento referente al área tributaria, con más constancia en el proceso de devoluciones y/o compensaciones, aprender también acerca de las sanciones, periodicidad, beneficios y obligaciones formales que se deben tener en cuenta al momento de presentar una declaración tributaria. El grupo de trabajo fue excelente, tanto en el ámbito profesional como personal, tuve la confianza para realizar las tareas asignadas y todas mis dudas y preguntas fueron aclaradas oportunamente por los auditores; además se crearon lazos de amistad con ellos, ya que este grupo se destaca por ser “una familia” donde hay apoyo por parte de todos, unidad y donde sin importar la cantidad de trabajo que haya se evidencia la alegría y en ocasiones las bromas; por lo que el desarrollo de la practica fue placentera.

Resalto principalmente la confianza de un auditor, quien me dio responsabilidades y confió en mis capacidades, sin dudar de la revisión y análisis que podía hacer; en época de declaraciones de renta personas naturales me permitió realizar algunas declaraciones de sus clientes, con posterior revisión; de igual forma me dio la oportunidad de acompañarlo a hacer una visita de verificación a una empresa constructora.

Me siento muy satisfecha por los logros alcanzados, el desarrollo de la practica cumplió con mis expectativas y puedo decir que fue una gran experiencia desde el momento que presente la entrevista hasta ahora.

## REFERENCIAS

1. DIAN, División de Gestión de recaudo y cobranza – Devoluciones (Diannet), Bucaramanga.
  2. DIAN, Entidad. Disponible en Internet:  
<https://www.dian.gov.co/dian/entidad/Paginas/ Presentacion.aspx>
  - 3.4. DIAN, Entidad. Disponible en Internet:  
<https://www.dian.gov.co/dian/entidad/Paginas/ Presentacion.aspx>
  5. DIAN, Entidad. Disponible en Internet:  
[https://www.dian.gov.co/dian/entidad/MisionVision/DocumentoPlanEstrategicoDIAN20142018\\_17042016.pdf](https://www.dian.gov.co/dian/entidad/MisionVision/DocumentoPlanEstrategicoDIAN20142018_17042016.pdf)
  6. DIAN, Entidad. Disponible en Internet:  
[https://www.dian.gov.co/dian/entidad/MisionVision/DocumentoPlanEstrategicoDIAN20142018\\_17042016.pdf](https://www.dian.gov.co/dian/entidad/MisionVision/DocumentoPlanEstrategicoDIAN20142018_17042016.pdf)
  7. DIAN, Entidad. Disponible en Internet:  
<https://www.dian.gov.co/dian/entidad/Paginas/ Presentacion.aspx>
  8. DIAN, División de Gestión de recaudo y cobranza – Devoluciones (Diannet), Bucaramanga.
  9. DIAN, Vinculación formativa para prácticas laborales ordinarias, Resolución 000914 del 26 de Julio de 2018, Bucaramanga.
- COLOMBIA, MINISTERIO DE HACIENDA Y CREDITO PUBLICO. Decreto 2277. (6, noviembre, 2012).
- COLOMBIA, MINISTERIO DE HACIENDA Y CREDITO PUBLICO. Estatuto Tributario Nacional.2018
- COLOMBIA, MINISTERIO DE HACIENDA Y CREDITO PUBLICO. Decreto 2924. (17, diciembre, 2013).
- COLOMBIA, MINISTERIO DE HACIENDA Y CREDITO PUBLICO. Decreto 1625. (11, octubre,2016). Decreto Único Reglamentario en materia tributaria.