



**Una Defensoría eficiente por los
derechos de contribuyentes y usuarios en
una Dian moderna**

INFORME DE GESTIÓN
2019-2022

DANIEL ALBERTO ACEVEDO ESCOBAR
Defensor del Contribuyente y del Usuario Aduanero

LEONARDO ANDRÉS BAUTISTA RABA
Defensor Delegado para Bogotá, Grandes Contribuyentes y Nivel Central

MARÍA PAULINA VALENCIA MÚNERA
Defensora Delegada para Medellín

CRISTIAN ANDRÉS CEBALLOS ACOSTA
Defensor Delegado para el Pacífico

LUIS HERNANDO PINILLA BERNAL
Defensor Delegado para la Costa Atlántica

JUAN CARLOS ARCILA FRANCO
Defensor Delegado para el Eje Cafetero

HUGO MARIO AMAYA HOYOS
Defensor Delegado para Boyacá y los Llanos

IVONNE CAROLINA FLÓREZ CUTIVA
Asuntos Especiales, redacción y corrección de estilo

RAFAEL EDUARDO GARCÍA ALFONSO
Comunicaciones, diseño y diagramación

JOSÉ MANUEL RESTREPO ABONDANO
Ministro de Hacienda y Crédito Público

LISANDRO MANUEL JUNCO RIVEIRA
Director General de la Dian

HERNANDO JOSÉ GÓMEZ
Presidente Asobancaria

BRUCE MAC MASTER
Presidente ANDI

GUILLERMO GONZÁLEZ LARSEN
Presidente Junta Directiva FITAC

MIGUEL ANGEL ESPINOSA ALFONSO
Presidente Ejecutivo FITAC

JAIME ALBERTO CABAL
Presidente FENALCO

JORGE ENRIQUE BEDOYA
Presidente SAC

JAVIER DÍAZ MOLINA
Presidente Ejecutivo ANALDEX

Bogotá, 2022
Órgano Especial Defensor del
Contribuyente y del Usuario Aduanero

 www.defensoriadian.gov.co

 defensoria@dian.gov.co

 @DefensoríaDIAN

ÍNDICE

Introducción

Pag. 4

¿Qué encontramos? Diagnóstico de desconocimiento y paradigmas del funcionamiento interno

Pag. 6

Rompiendo barreras

Pag. 8

Procesos y actividades claras

Pag. 10

Perspectivas, problemáticas y posibles vías de solución de la actual normativa aduanera en Colombia

Pag. 11

Agremiaciones como mecanismo eficiente de contacto con contribuyentes y usuarios

Pag. 16

Por un comercio exterior con un régimen sancionatorio moderno

Pag. 17

En la búsqueda de soluciones de la mano de firmas especializadas

Pag. 20

Nueva alianza con los contadores públicos

Pag. 21

Cercanía efectiva y eficiente con nuestros administrados a través de la educación en obligaciones y derechos

Pag. 24

Importancia de la presencialidad permanente en las regiones

Pag. 30

Creciendo hacia una cultura fiscal y aduanera equilibrada

Pag. 32

OBJETIVO: CERCANÍA CON LOS CIUDADANOS



Quiero iniciar este escrito realizando un parangón, entre los logros de estos cerca de 4 años, con la estrategia de un equipo de ciclismo para ganar una gran vuelta. Inicialmente, los equipos de ciclismo tienen un jefe de filas, un “colíder”, gregarios, embaladores y contrarrelojistas. A veces, el objetivo es ganar etapas, en otras ocasiones es ganar el premio mayor y es ser primeros en la clasificación general.

Esto lo escribo porque el propósito del equipo de la DIAN, desde 2018 y hasta el 2022, fue ejercer una estrategia para que la Entidad cumpliera sus objetivos de recaudo, generando mayor sostenibilidad fiscal para Colombia, siempre pensando en cumplir con un pilar, la cercanía con los ciudadanos. Y es en este punto en donde nuestro gran “jefe de filas” fue la Defensoría del Contribuyente y el Usuario Aduanero, con cada

uno de sus funcionarios, quienes han venido cumpliendo con la tarea de estar cerca a los diferentes grupos focales que se trazaron desde un comienzo.

Este pilar estratégico ha sido también impulsado por los diferentes proyectos que hemos desplegado desde lo tecnológico y jurídico, con estudios y análisis tan válidos que retroalimentaran estrategias que llevaran a un buen término nuestra gestión, y para lograrlo, con un empréstito del Banco Interamericano de Desarrollo –BID- se constituyó el proyecto Fondo DIAN para Colombia, facilitando que hoy estemos ad portas del viraje hacia un nuevo sistema de información tributario y aduanero: el core del negocio de la entidad. El fin de los sistemas actuales.

Nuestro programa de modernización de la DIAN es una realidad, y los números lo prueban. La entidad ya cuenta con un eficiente modelo de gobernanza institucional centro-territorio, y con el mejor talento humano para el cumplimiento de sus funciones, así como la modernización del control y cumplimiento tributario, aduanero y cambiario.

Con la inversión de esta primera fase se proyectaba que en 2024 el recaudo se incrementaría en aproximadamente 30 billones de pesos, es decir, **30 veces más** que la inversión que se va a hacer en la transformación de la entidad. La realidad es que **el recaudo creció para 2021 en 27.7 billones de pesos**, obteniendo un crecimiento superior al de la economía en un 18.7%, y para el 2022 la meta va a ser mayor. De aquí la gran importancia de la Defensoría del Contribuyente y el Usuario Aduanero con su interacción, facilitando a los ciudadanos y empresarios el cumplimiento de sus obligaciones a través de un sin número de mecanismos digitales, dar todas las opciones para que resuelvan sus asuntos con la administración tributaria y aduanera, pero también, que permitan a la entidad luchar contra la evasión, contra los que quieren hacerle conejo al país.



Gracias a las recomendaciones de la Defensoría hemos mejorado en materia de servicio al ciudadano, innovado el modelo de atención basado en nuevas experiencias virtuales que son sostenibles en el largo plazo, ya que el proceso de modernización tecnológica de la DIAN prevé la virtualización de sus trámites bajo el esquema de auto-gestión.

Actualmente contamos con una **App transaccional** que tiene un conjunto de servicios que permiten la autogestión de trámites y el uso de los servicios en línea de la DIAN; implementamos un **canal de video atención** con el que hemos logrado reducir los costos de transacción de los ciudadanos derivados de desplazamientos, filas, filtros de ingreso y tiempo de espera en sala. En esta línea de servicio, también desarrollamos un asistente virtual cognitivo – **Chatbot**, con un total de cuatro ramas temáticas de atención: Renta, Factura Electrónica, Firma Electrónica y RST. A través del Chatbot hemos atendido entre enero de 2021 y febrero de 2022 un total de **247.837 consultas**, sin intervención de agentes de servicio.



Hoy la DIAN entiende el importante rol que asume la Defensoría del Contribuyente y el Usuario Aduanero, aportando, estando mejor preparada, con canales directos y eficientes, siendo más tecnológica, más ágil y eficiente, pero además, aportando al crecimiento del país junto a la direcciones seccionales y las direcciones de gestión del nivel central. Entre todos hemos mejorado nuestros resultados al luchar frontalmente contra la evasión, al aportar al comercio con aduanas más eficientes, e indiscutiblemente, buscando **una Colombia más Honesta**.

Lisandro Junco Riveira
Director General de la DIAN



INTRODUCCIÓN

**OBJETIVO: CERCANÍA
CON LOS CIUDADANOS**

¿QUÉ ENCONTRAMOS?

DIAGNÓSTICO DE DESCONOCIMIENTO Y PARADIGMAS DEL FUNCIONAMIENTO INTERNO

Al recibir la Defensoría el día 22 de julio de 2019, el compromiso era transformarla en un órgano capaz de ejercer una verdadera mediación entre los contribuyentes y la DIAN, que trascendiera modelos de gerencia anteriores que dejaron sobre la mesa dos situaciones consideradas graves para la existencia de la entidad.

La primera consistía en el desconocimiento profundo en la sociedad colombiana de la existencia de este instrumento de mediación entre los contribuyentes y la DIAN. Con la realización de encuestas en centros comerciales, aeropuertos y calles se ratificó esta circunstancia. Se eligieron como muestra las ciudades de Medellín, Cali y Bogotá en las cuales se obtuvo un resultado del **95% de desconocimiento general**.

La segunda situación era la fisura entre la administración de la DIAN, incluida allí la alta gerencia y las direcciones seccionales a lo largo y ancho del país, y la Defensoría. Esto como resultado de procesos previos que generaron desencuentros y tensiones que se habían tornado habituales en la dinámica de interacción, en los que primaba establecer errores y hacer señalamientos, sobre la búsqueda de salidas eficientes para los contribuyentes y usuarios quienes son los receptores del servicio al final del proceso.

Del análisis se encontraron además elementos importantes como la existencia de capacidad de análisis profunda, el conocimiento de la realidad de los procesos legales y los resultados de la normativa compleja frente a la comunidad contable y de contribuyentes y usuarios.

Basados en los dos factores indicados, se procedió a diseñar un proceso de renovación dirigido a corregir en forma rápida las desviaciones evitando que se concretara la inoperancia de la Defensoría y la posible vocación de liquidación que podría definir su futuro.

A nivel parlamentario se hablaba de modelos de cambio profundo encaminados a modificar la dependencia de la Defensoría llevándola a órganos de control disciplinario e incluso dotarla de herramientas que claramente pertenecen a entidades de control como la Procuraduría y similares. En el criterio propio de lo que debía ser el ombudsman o defensor, como delegado del Presidente de la República dentro de la entidad con la misión de velar por



los derechos de usuarios y contribuyentes, dichas modificaciones no eran una opción pues se desconectaría la misión básica de la Defensoría dirigida a la calidad de los procesos y a la garantía del servicio frente a los colombianos.

En este sentido, lo mejor era una política de corto y mediano plazo basada en cuatro pilares, que seguían la línea de cambio que la DIAN en cabeza de José Andrés Romero en dicho momento tomaba, a saber: **(i) cooperación, (ii) visibilidad (iii) servicio y (iv) transparencia**.

Los cuatro pilares se enfocaban en desarrollar un trabajo que se basara en coordinar y cooperar con los funcionarios de la DIAN en búsqueda de salidas eficientes para los contribuyentes, terminando así con la sensación disciplinaria y haciendo eficiente la generación de resultados positivos a los colombianos.

Igualmente, en garantizar mediante el uso de mecanismos de publicidad, prensa escrita, hablada y visibilidad en la calle, que los colombianos iniciaran el conocimiento de un ente que está al servicio de sus derechos.

En ese camino inicial, también se realizó la perfilación general de los funcionarios de la Defensoría tanto de la oficina central como de las ubicadas a nivel nacional, proceso del cual se estableció un marco operativo orgánico basado en una coordinación general administrativa y dos coordinaciones en lo tributario, aduanero y cambiario.

Se reavivaron las oficinas regionales haciendo énfasis en el concepto cultural que nuestras regiones permiten establecer. Hoy es una realidad la transformación de la

regional del norte ubicada en los departamentos de la **Costa Atlántica**; la regional de occidente con los departamentos ubicados en el **Pacífico**; la regional de los **Llanos Orientales**, la regional centro en la cual se ubican **Cundinamarca, Tolima y Boyacá**; la regional del **Eje Cafetero** y las regionales de **Antioquia y Santanderes**.

Con estas acciones inmediatas logramos que la dinámica del ente cambiara de forma vertiginosa. Por ejemplo,

en noviembre de 2019 nuestro sitio web pasó de **25.000** ingresos mensuales de colombianos en búsqueda de orientación a **230.000** casos mensuales. Siendo este un crecimiento de casi el **1000%**



Nuestro relacionamiento con las direcciones seccionales se modificó bajo el criterio de “**pertenecer al equipo**”. Con esto logramos una variación radical en el

índice de respuesta favorable a las solicitudes de los contribuyentes de **2 de cada 10**

a
8 de cada 10

CASOS.

Hoy hemos logrado construir nuestra edificación funcional con unos cimientos sólidos y unos pilares claros que garantizan nuestro relacionamiento con los **10.600 funcionarios de la DIAN**. También el reconocimiento por parte de las agremiaciones a nivel nacional ha permitido

mantener estrechas relaciones, efectos y resultados positivos día a día. Finalmente somos reconocidos por los contribuyentes y usuarios como un mecanismo eficiente para la generación de un lazo que permite sujetar una relación armoniosa entre ellos y la DIAN.

Cabe anotar que la garantía del desarrollo de la Defensoría ha devenido en gran parte en la total apertura de parte de los dos Directores Generales que han estado en este periodo, doctores **José Andrés Romero** y **Lisandro Junco**, así como en la colaboración de los Directores de Gestión y Directores Seccionales que han contribuido a construir lo que hoy somos.

Hoy la DIAN ha demostrado que el cambio va dirigido al mejoramiento de la entidad tanto en el servicio como en el tono en que se presta y en ese sentido los beneficiarios de dichos procesos son los colombianos que esperamos interioricen que la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN) es **una entidad de colombianos para colombianos**.

Daniel Alberto Acevedo Escobar
Defensor del Contribuyente y del Usuario Aduanero



ROMPIENDO



Al ingreso al cargo, iniciamos la construcción del proceso de crecimiento para el cual se plantearon los pilares de operación del proyecto de corto plazo basados en cooperación, visibilidad, servicio y transparencia.

En las primeras reuniones surtidas en direcciones seccionales se percibía una sensación de lejanía y que el Defensor pertenecía a un equipo diferente al de la DIAN. Entendimos que dicha posición venía de años de un modelo en que se había cultivado una diferenciación entre la pertenencia al equipo DIAN y el concepto de independencia derivada del modelo del cargo. Como respuesta a esta situación emprendimos una campaña dirigida a establecer relaciones fundadas en la coordinación entre los dos equipos, disminuyendo los procesos tortuosos derivados de los mecanismos epistolares y dando paso a las mesas de trabajo inmediatas que trajeron rápidamente un giro en el tono de trabajo y, como resultado, un efectivo procesamiento de los casos de los contribuyentes y usuarios. Este cambio de tercio en la forma de trabajar nos ha permitido posicionarnos como una unidad de calidad con un impacto fuerte en la percepción positiva de servicio al cliente.

Nuestro relacionamiento positivo hoy en día implica una verdadera sensación de equipo tanto con las **cincuenta y cuatro (54) direcciones seccionales** como con el resto de directivos en el nivel central.

Hoy la Defensoría cuenta con participación activa e inmediata en procesos de inestabilidades de los servicios informáticos electrónicos, los cuales, hay que decir, son muy eventuales en contraste con las situaciones que históricamente se presentaban antes de los desarrollos tecnológicos logrados por la actual Administración. Nuestra respuesta en línea a través de las redes permite un contacto directo y oportuno con los contribuyentes y usuarios para resolver sus dudas y orientarlos en sus necesidades.



El despliegue de los mecanismos participativos de puertas abiertas a todos los colombianos, como el **Foro Nacional Permanente de Contribuyentes y Usuarios** de la Defensoría de la DIAN, el **Comité de Firmas** y la comunicación activa en redes sociales, sumado a los **informes de rendición de cuentas semanales** desplegados en las redes, han permitido cerrar las brechas de desconocimiento de la Defensoría por parte de los ciudadanos, pasando a ser hoy un órgano reconocido por su

BARRERAS

trabajo permanente, su despliegue activo a nivel nacional y especialmente por ser efectivo. Estoy seguro de que actualmente han perdido validez las expresiones que definían la Defensoría como un ente sin dientes e inane en los procedimientos. Hoy nos preciamos de ser denominados por nuestros contribuyentes y usuarios como **“la puerta con flores de la DIAN”**.

Hemos demostrado que contamos con el apoyo activo de todos sus funcionarios, quienes han entendido que la participación de la Defensoría se dirige a la generación de calidad, a superar la sensación de persecución que manifiestan algunos contribuyentes y principalmente a evitar la configuración de posibles daños antijurídicos que a la postre generen riesgos de pago de indemnizaciones por errores en la interpretación o aplicación de las disposiciones legales en desmedro en los recursos del erario público, así como de conflictos disciplinarios y económicos a nuestros funcionarios.

Los resultados obtenidos responden en buena medida al apoyo de los Directores que han liderado la DIAN en el presente periodo, doctores **José Andrés Romero Tarazona** y **Lisandro Junco**, quienes como nunca nos han tendido la mano para el fortalecimiento y eficiencia en la gestión de la Defensoría, nos han dado la posibilidad de contar a futuro con el crecimiento que deviene del **artículo 140 de la Ley de Crecimiento Económico** que nos permitirá

 **ampliar nuestros defensores delegados**
a nivel nacional de **6 actuales a 14** 



Este crecimiento repercute en la calidad y oportunidad del servicio de toda la DIAN, su mejora continua y en el relacionamiento generado por una entidad de colombianos para colombianos.

Daniel Alberto Acevedo Escobar
Defensor del Contribuyente y del Usuario Aduanero

Durante el 2020
se registró un **incremento del 107%** frente a las solicitudes recibidas en 2018



PROCESOS Y ACTIVIDADES CLARAS

Cerrando tres años de gestión bajo el nuevo paradigma de permanente coordinación entre la Administración y la Defensoría, uno de los aspectos que más se ha visto impactado es la **gestión de solicitudes de intervención** que presentan los usuarios a través de los diferentes canales dispuestos para ese fin.

Hemos definido como prioridad, orientar la gestión a obtener soluciones a las problemáticas planteadas por los administrados. Se parte de comprender la dificultad a que se enfrentan, el estado de sus obligaciones, su capacidad económica y las expectativas que tienen frente a la Administración; para luego, en forma coordinada con las dependencias competentes de la DIAN exponer las peticiones de los usuarios, escuchar la perspectiva de la Administración y proponer alternativas para que se expidan **decisiones más garantistas**.

Complementariamente, este nuevo modelo de gestión implica tanto plantear las inquietudes del contribuyente como una oportunidad para que la Administración aclare el alcance de sus actuaciones, como facilitar el cumplimiento voluntario cuando se identifica que el usuario tiene deberes u obligaciones pendientes de satisfacer.

En escenarios como estos y gracias a la diligencia de las diferentes dependencias, hemos logrado, de un lado, gestionar desembargos, revocatorias de actos sancionatorios y orientaciones oportunas para subsanar inadmisión de devoluciones, por ejemplo. Y del otro lado de la balanza, coadyuvar a que los contribuyentes directamente procedan a corregir declaraciones, pagar obligaciones en mora, subsanar ineficacias, errores en periodicidad, acogerse a las alternativas como conciliación contenciosa o terminación por mutuo acuerdo, entre otros.

En este contexto resulta esencial el rol del Defensor Delegado quien, desde las diferentes regiones, garantiza la cercanía presencial de la Defensoría del Contribuyente y del Usuario Aduanero con el público que puede requerir de sus servicios, conoce e identifica problemáticas estructurales y canaliza propuestas estratégicas de solución, que impulsen los objetivos de formalización empresarial y crecimiento de la economía en las regiones.

El Congreso de la República, a través de la **Ley 2010 de 2019**, reconoció como esencial la necesidad de fortalecer a la Defensoría del Contribuyente con la ampliación del número de defensores delegados que desde hace 20 años corresponde a seis (6), uno por cada Dirección Regional existente en ese entonces. Con esta ley, los ciudadanos llegarán a contar con la presencia de un defensor delegado en cada una de las catorce (14) Direcciones Seccionales tipo III que existen en la actualidad.

Adicionalmente a la gestión individual en cada una de las solicitudes de intervención presentadas, se identifican temáticas reiteradas de inconformidad con el servicio, de problemáticas sistémicas y situaciones que puedan crear riesgos generalizados para los derechos de los usuarios en la interpretación y aplicación normativa.

A esos efectos, se analizan también las propuestas presentadas en el Foro Permanente de Contribuyentes y Usuarios Aduaneros, Comité de Firmas Tributario, Aduanero y Cambiario que hemos implementado, **Comités TAC** organizados por las Direcciones Seccionales en todo el país y en los demás eventos en que tenemos participación.

Finalmente, con la creación del **equipo de asuntos especiales**, se realiza priorización de estas temáticas y se coordinan las acciones necesarias para que, a partir de las valoraciones y análisis de la Defensoría, se consoliden propuestas y oportunidades de mejora en asuntos de regulación, interpretación y aplicación de la ley, tales como propuestas para ser introducidas en reforma tributaria y aduanera, seguimiento de proyectos normativos o recomendaciones estratégicas que aporten en la construcción de soluciones a problemas sistémicos, al fortalecimiento del sistema fiscal y a la garantía de los derechos de los administrados, las cuales son dirigidas principalmente a la **Comisión Nacional de Mixta de Gestión Tributaria y Aduanera**, a la Dirección General y a las Direcciones de Gestión.

PERSPECTIVAS, PROBLEMÁTICAS Y POSIBLES VÍAS DE SOLUCIÓN DE LA ACTUAL NORMATIVA ADUANERA EN COLOMBIA

Hoy en día, el **Convenio de Kioto** es el principal instrumento jurídico internacional con que cuenta la Administración de Aduanas en Colombia para lograr un mejor desarrollo y control de las operaciones de comercio exterior. Este tiene como propósito facilitar el comercio mediante la armonización y simplificación de los procedimientos y las prácticas aduaneras.

Pese a ello, la prevalencia de la aplicación de la normativa interna que se viene dando y su interpretación exegética y demasiado rigurosa, han derivado en que la mayoría de los principios establecidos en este Convenio se han tornado inoperantes en la práctica, quedando relegados a un segundo plano. Esta dinámica es una fuente constante de conflictos entre la DIAN y los usuarios.

La permanente evolución del comercio exterior y de sus operaciones, así como su adaptabilidad a las diversas condiciones impuestas por las regulaciones internas de los distintos países, que se observan en el ámbito internacional, evidencian la necesidad interna de **promover la adopción de estándares mínimos y mejores prácticas** que permitan modernizar los procedimientos y técnicas aduaneras.

La experiencia de los sistemas de aduanas de la mayoría de los países desarrollados constituye una importante herramienta para la Administración de Aduanas colombiana y sus funcionarios, en la definición de las modificaciones normativas que deben adoptarse y las acciones que deben emprenderse para lograr un acercamiento a las mejores prácticas que promueve el Convenio de Kioto e impulsar la **modernización del sector**.

El desarrollo de las operaciones de comercio exterior ajustadas a una regulación que implique mayor facilitación, repercutirá en prácticas de la Administración de Aduanas cada vez más garantistas de los derechos de los usuarios, que permitan el desarrollo económico de los sectores y el crecimiento del país; escenario que la DIAN debe preferir al momento de cumplir con sus funciones de control en aplicación de las normas de derecho que regulan las operaciones.

Con la expedición del **Decreto 360 de 2021** que modificó el **Decreto 1165 de 2019**, y su respectiva reglamentación modificatoria de la **Resolución 046 de 2021**; se incorporaron avances de suma importancia para la solución de diversas situaciones planteadas a esta Defensoría por los usuarios, de los cuales se destacan los siguientes:

1

La eliminación del límite de **cinco mil dólares (US\$5000)** por envío para la exportación de mercancías adquiridas a través de **e-commerce** en la modalidad de **tráfico postal y envíos urgentes**.

2

La permisión de prestar servicios logísticos integrales a través del almacenamiento, transporte terrestre, consolidación y desconsolidación de carga; en cuanto a **agenciamiento aduanero**.

3

La inclusión del mecanismo de **notificación electrónica** de las decisiones tomadas en sede administrativa, mediante su envío a la dirección de correo electrónico informada en el RUT.

4

La creación de la figura de los **usuarios aduaneros con trámite simplificado** en reemplazo de los usuarios aptos, la cual habilita a la Aduana para conceder, de acuerdo con el perfil de riesgo del usuario, prerrogativas que se materializan en tratamientos preferenciales tales como el pago consolidado de tributos aduaneros, el levante automático de mercancías, la autorización de tránsitos aduaneros y la constitución de única garantía global para amparar la totalidad de obligaciones.

5

La posibilidad de contar con un **depósito de procesamiento industrial** y de **presentar declaraciones de corrección** sin autorización previa de la autoridad aduanera;

6

La autorización de **presentar documentos electrónicos** como soporte de las declaraciones de importación y exportación; así como de **usar medios electrónicos** para el control de mercancías por parte de los titulares de depósitos.

7

La **eliminación de algunas infracciones** previstas para las agencias de aduanas, la **disminución del monto de algunas multas** previstas como sanción y la **inclusión de la omisión** de informar excesos y sobrantes encontrados en la inspección previa, como conducta sancionable con multa equivalente al ciento por ciento (100%) del valor de las mercancías. Sin embargo, persiste la inconformidad de algunos operadores jurídicos aduaneros que consideran desproporcionadas las sanciones previstas para las declaraciones anticipadas obligatorias.

Paralelamente a estos avances, aún subsisten inconvenientes en la aplicación de la regulación aduanera e incluso, han surgido nuevos con ocasión de la declaratoria de inexecutable del régimen sancionatorio aduanero, las normas referentes al decomiso de mercancías y procedimientos aplicables, por parte de la Corte Constitucional en **Sentencia C-441 de 9 de diciembre de 2021**, por violación de los artículos 150.19, literal c), y 189 numeral 25 de la Constitución Política.

Derivado de esta decisión, el Congreso deberá expedir un nuevo régimen sancionatorio **a más tardar el 20 de junio de 2023**, lo que generará una dicotomía en las fuentes de la regulación aduanera del país que a partir de esa fecha estará conformada por unas disposiciones sustanciales y procedimentales contenidas en el **Decreto 1165 de 2019**, y unas normas sancionatorias y regulatorias de la aprehensión y decomiso de mercancías que estarán previstas en la ley ordinaria que expida el Congreso de la República.



Otras preocupaciones de diferentes usuarios de comercio exterior identificadas en los últimos meses se refieren a mayores trámites y costos en las operaciones entre zonas francas y comercializadoras internacionales, a inconformidades en la imposición de ciertas sanciones y, a las dificultades que se presentan para la obtención de la calidad de Operador Económico Autorizado que se reflejan en la disparidad del número de sociedades que pierden la **condición de UAP o ALTEX** frente a las que efectivamente logran la **calificación de OEA**.

En este contexto, este Órgano Especial quiere compartir las siguientes vías de solución que podrían contribuir a la facilitación de las operaciones de comercio exterior, en aras de lograr que las actuaciones de la DIAN concreten los principios aduaneros previstos en el Convenio de Kyoto y demás normativa internacional:

Preservar las condiciones tributarias de las **zonas francas, comercializadoras internacionales y sociedades con beneficios de plan vallejo**, garantizando los derechos adquiridos bajo los principios de seguridad jurídica y buena fe.

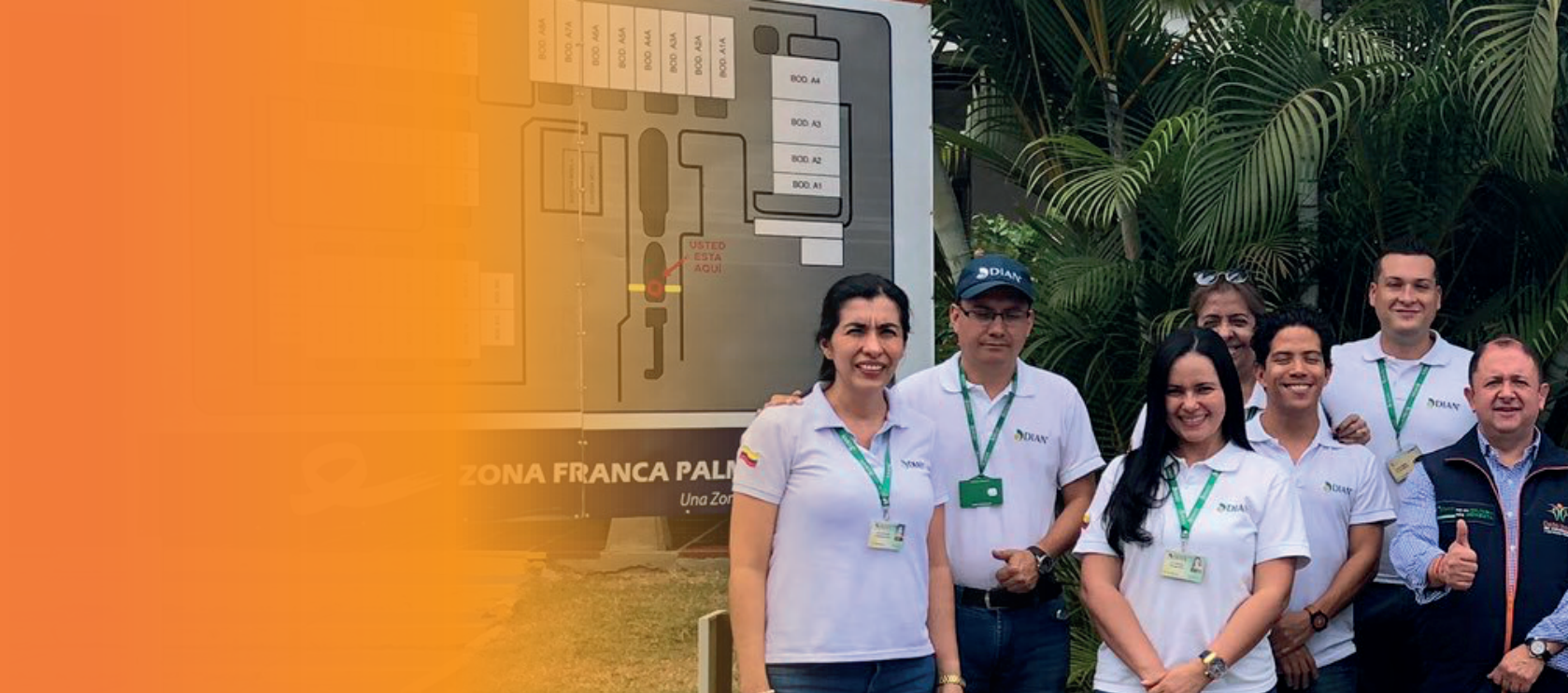
Realizar **mesas de trabajo** para analizar las conductas constitutivas de infracciones y sensibilizar a los usuarios para que implementen acciones que prevengan su ocurrencia.

Estandarizar la aplicación de normas, criterios y directrices en las diferentes Direcciones Seccionales de Aduanas de Colombia frente a las operaciones de comercio exterior, dado que se ha observado que los procesos y lineamientos aplicados pueden variar entre ellas, situación que puede generar confusión y tratos diferenciados e inequitativos entre los usuarios aduaneros que realizan operaciones de importación y exportación en el territorio aduanero nacional.

El trámite legislativo necesario para establecer el nuevo régimen sancionatorio es una oportunidad inmejorable para **revisar las causales de aprehensión con dos propósitos**. De una parte, determinar cuáles de ellas son realmente aplicables a los procedimientos de comercio exterior y no a regulaciones de otros entes administrativos; y de otra, determinar aquellas causales dirigidas efectivamente al control de la ilegalidad de las mercancías, de manera que no se incluyan aspectos que versen sobre asuntos meramente formales o no sean actuaciones discrecionales de las diferentes Direcciones Seccionales de Aduanas de Colombia frente a las operaciones de comercio exterior, dado que se ha observado que los procesos y lineamientos aplicados pueden variar entre ellas, situación que puede generar confusión y tratos diferenciados e inequitativos entre los usuarios aduaneros que realizan operaciones de importación y exportación en el territorio aduanero nacional.

Incluir el **principio de no confiscatoriedad** en la regulación aduanera como límite a la cuantía de sanciones que resultan tan onerosas que terminan por comprometer la continuidad misma de la actividad empresarial, por errores que podrían ser corregibles y que no afectan la seguridad ni las finanzas del Estado.





Teniendo en cuenta todos los aspectos mencionados, la Defensoría ha asumido un mayor compromiso de cercanía con los usuarios y funcionarios de la DIAN, siendo un mediador respecto de las situaciones que generan la presentación de solicitudes de intervención por parte de los usuarios. Con ese enfoque, se han logrado resultados favorables tanto para los usuarios en temas de **aprehensiones, eliminación de sanciones, reconocimiento de derechos, devoluciones de impuestos, cambios de interpretación en conceptos y aplicación de normas**; como para la DIAN, cuando se ha evidenciado el desconocimiento de la normativa o se requiere la corrección de declaraciones de importación para amparar adecuadamente mercancía y pago de tributos aduaneros.



**PERSPECTIVAS,
VÍAS DE SOLUCIÓN
ADUANERA**



PROBLEMÁTICAS Y POSIBLES DE LA ACTUAL NORMATIVA EN COLOMBIA



AGREMIACIONES COMO MECANISMO EFICIENTE DE CONTACTO CON CONTRIBUYENTES Y USUARIOS

De la mano de Daniel Acevedo como Defensor Nacional del Contribuyente y del Usuario Aduanero de la DIAN, nuestros afiliados han encontrado un aliado en esta entidad para escuchar, atender y resolver los asuntos concernientes al sistema tributario, que por su propia naturaleza genera inquietudes y reclamos desde el sector comercio.

Desde 2019 y aún más en Pandemia, con la Defensoría del Contribuyente hemos realizado **por lo menos 50 reuniones** en ciudades como Bogotá, Medellín, Cali, Barranquilla, Pereira o Bucaramanga o Popayán, generando confianza entre nuestros afiliados.

Vale la pena resaltar el **permanente diálogo** durante jornadas de **Días sin IVA**, y en las que logramos en tiempo récord **agilizar procesos y dar respuestas oportunas** a los establecimientos de comercio que presentaron alguna demora o inconveniente en la generación de la factura electrónica. Y es por ese trabajo articulado que podemos decir que los Días sin IVA han sido y seguirán siendo los grandes jaladores de la economía durante este periodo de reactivación,

a tal punto que desde FENALCO propusimos implementar esta iniciativa en otros países de Latinoamérica.

Jaime Alberto Cabal
Presidente FENALCO



POR UN COMERCIO EXTERIOR CON UN RÉGIMEN SANCIONATORIO MODERNO



1

Aspectos esenciales de un régimen sancionatorio moderno frente a la garantía de derechos de los usuarios de comercio exterior.

La sentencia de la Corte Constitucional sobre el régimen sancionatorio aduanero y de decomiso de las mercancías abre una nueva oportunidad para construir una norma que permita facilitar el comercio a partir del control eficiente.

La nueva legislación, ahora en cabeza del Congreso de la República, debería desarrollar los principios orientadores de la legislación aduanera y la Constitución Política, en especial la proporcionalidad y el debido proceso. De esta forma, los legisladores deberán establecer la sanción que se adecúe a cada falta o infracción cometida teniendo en cuenta que las más graves están asociadas a obligaciones sustanciales, el fraude aduanero o el contrabando, por mencionar algunas conductas. De otro lado, aquellas conductas de tipo formal deberían tener una sanción más leve. Para el efecto, recomendamos tomar como referen-

cia la graduación del artículo 50 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, así como establecer un tope para el monto de las sanciones.

En cuanto al debido proceso, debe mantener reglas claras para los administrativos. En algunos casos, el principio se vulnera cuando, por ejemplo, se condenan hechos ocurridos hace más de cinco años, desconociendo de esta forma la caducidad de la acción sancionatoria. Todo lo anterior, en aplicación de la figura de obligaciones continuadas, pero que, a su vez, afectan la estabilidad jurídica.

Otro de los aspectos fundamentales para tener en cuenta es simplificar la legislación aduanera. Desde el Decreto 390 de 2016 se implementó un sistema de obligación/sanción lo que derivó en un régimen de infracciones y causa-

les de aprehensión bastante extenso al tratar de adecuar cada operación, obligación o trámite aduanero con una sanción. En la actualidad, esto ha generado varios inconvenientes. El principal es que la autoridad aduanera no regula nuevas operaciones de comercio exterior pues considera que no puede crear sanciones al perder la competencia en virtud de la mencionada sentencia. A futuro, de mantenerse esta tesis, será bastante complejo crear una operación sí primero debe acudir ante el Congreso para modificar la ley. Incluso, estaría desconociendo los

principios de la ley marco que pretende distribuir la competencia en las dos ramas del poder para atender asuntos cambiantes, altamente técnicos y urgentes.

Para finalizar este punto, debe promoverse el cumplimiento voluntario de las obligaciones aduaneras y el análisis integral. A través de estos dos mecanismos se descongestionaría el aparato administrativo sancionatorio para enfocarse en los asuntos de fondo, como los ya mencionados, el fraude aduanero y el contrabando.

2

Percepción de los usuarios aduaneros respecto de la aplicación del régimen sancionatorio en Colombia - Sanciones confiscatorias y sanciones impuestas sobre incumplimientos estrictamente formales

La legislación actual contempla 44 causales de aprehensión más otra, que incluye “las demás”. Sin embargo, de acuerdo con los datos del Instituto Colombiano de Derecho Tributario más del 90% de las aprehensiones se concentran en unas pocas causales. En contraparte, otras causales de aprehensión no reportan casos. Teniendo en cuenta esto, es preciso realizar un estudio que permita determinar con exactitud las causales que deberían mantenerse, modificarse o desaparecer del ordenamiento jurídico. Sobre el particular, recomendaríamos eliminar algunas causales que prosperan ante un error formal, como es la aprehensión por error u omisión en el serial.

En la misma línea, es importante medir el impacto de algunas medidas adoptadas en la regulación aduanera hace mucho tiempo para controlar el ingreso de las mercancías. Sin duda, han generado una reducción del contrabando, pero posiblemente otras puedan levantarse. Una de estas es la presentación de la declaración anticipada obligatoria. Se trata de un instrumento para la facilitación del comercio que ha sido utilizado como un medio de control en el contexto nacional y que solo a partir de la modificación del 2021 retoma su naturaleza.

Otro de los casos más recurrentes por los usuarios son las sanciones estrambóticas generadas por omisión de una obligación formal. Es la situación de los usuarios altamente exportadores – ALTEX, que cumplieron con la obligación sustancial, exportar por porcentaje o valor, pero que no presentaron un informe que así lo valide. Aunque la autoridad aduanera cuenta con esta información, se

presentan sanciones por más de cuarenta mil millones de pesos. No olvidemos que fueron estos usuarios reconocidos en su momento de confianza por la administración y que jalonaron las exportaciones del país.

No menos importante es la situación que se ha venido presentando con los documentos soporte de la declaración de importación, en el que se desconoce la importancia de este documento aduanero. Es necesario recuperar la importancia de la declaración de importación como único documento que ampara las mercancías extranjeras y entender que los documentos soporte, son solo eso. Sancionar y decomisar como se ha venido haciendo es aplicar de manera extensiva una norma, pero además calificar incluso de contrabando lo que son errores formales. Los decomisos deberían únicamente reservarse a temas graves, como fue el querer del legislador cuando esta medida se implantó ante temas de falsedad y no en lo que ha venido sucediendo, que es calificar de gravísima cualquier inconsistencia.



3

Percepción de la actual defensoría y su proceso de transformación. Accesibilidad de los usuarios y eficacia de la Defensoría.

La actual Defensoría ha logrado acercarse más a los usuarios gracias a las herramientas tecnológicas. Si bien la pandemia obligó a acelerar los procesos de digitalización de las compañías (públicas o privadas), la institución ha logrado insertarse exitosamente en este nuevo modelo. Los informes, presentaciones, publicaciones en redes y manifestaciones del Director Nacional en los medios dan cuenta de su gestión favorable.

Al mismo tiempo, los empresarios han reconocido su labor en diferentes escenarios y distinguen la institución como eficiente para atender los requerimientos en materia aduanera, cambiaria y tributaria.

Javier Díaz Molina
Presidente Ejecutivo ANALDEX



La percepción de la actual defensoría y su proceso de transformación

Nuestra percepción de la actual defensoría es supremamente positiva. En la misma, gracias a su labor, liderazgo y equipo comprometido, hemos encontrado respuesta y atención a tantos asuntos que a diarios se presentan en la dinámica del comercio exterior.

Si bien no todos los requerimientos han podido ser resueltos a favor de lo que creíamos es el punto ideal de la interpretación de la norma, sí se han abierto importantes espacios que han servido para discutir los aspectos relevantes de cada uno de dichos temas, deliberar sobre posibles soluciones y escalar a los funcionarios y/o subdirecciones respectivas cuando así lo hemos considerado y sugerido.

La eficacia de los derechos de los administrados en la permanente interacción con la DIAN

Como elemento resultante de las interacciones antes resumidas, hemos obtenido el reconocimiento de situaciones que venían afectando el normal devenir de figuras como el OEA, donde se presentaban un sinnúmero de situaciones que afectaban a los usuarios, tanto en el trámite de autorización como en las verificaciones posteriores.

La importancia del foro permanente de firmas especializadas y la defensoría del contribuyente en la formulación de propuestas para la Administración

Estimamos que el foro permanente de firmas, en tanto funcione con el sano criterio de que todos busquemos la razonable aplicación de la ley y el logro de los fines colectivos dentro del marco de la normativa vigente, será una herramienta de la mayor importancia para discutir y deliberar sobre la forma más adecuada de desarrollar el comercio exterior de Colombia, procurando tener procedimientos ágiles, flexibles y dinámicos, sin que se pierdan las facultades de control de la DIAN.

EN LA BÚSQUEDA DE SOLUCIONES DE LA MANO DE FIRMAS ESPECIALIZADAS

Gustavo Lorenzo

Líder de Servicios Aduaneros, de Comercio Exterior y Comercio Internacional para EY Colombia

NUEVA ALIANZA CON LOS CONTADORES PÚBLICOS

César Martínez
Independiente en Impuestos y
Profesor Universitario

En más de 25 años de vida profesional, por primera vez he visto que, en el ejercicio de la función pública se erige una figura que con las atribuciones dadas en la ley ha dado atención a la problemática constante del ejercicio de la contaduría, cuando se actúa como asesor de impuestos; y es que no son pocas las ocasiones en las que la intervención de la Defensoría del Contribuyente y el Usuario Aduanero, de quien me referiré de ahora en adelante como El Defensor, ha arrojado resultados satisfactorios a los problemas planteados, por los contribuyentes que asesoramos, ante el ente fiscalizador.

Y es que el contador público es una pieza importante dentro del engranaje de la maquinaria propuesta, para el cumplimiento de las obligaciones formales en materia tributaria de todos los contribuyentes. Considerar al contador público un aliado estratégico en el desarrollo de las funciones de imposición y fiscalización, no solo es un gran acierto, sino que se presenta como la mejor alternativa de cumplir con el principio de eficacia tributaria. Es que la función del contador público no se limita a la firma de las declaraciones tributarias⁽¹⁾, dando certeza sobre la debida forma de llevar los libros de contabilidad, o sobre la razonabilidad de los libros, en mención, y que las operaciones, que se han registrado en estos mismos libros, que estén sujetas a retención, se les haya practicado las respectivas retenciones, sino que su criterio profesional, constante preparación y actualización, compromiso ético y personal, que se manifiesta en las largas jornadas de dedicación a su trabajo, permiten que los contribuyentes puedan cumplir con sus obligaciones tributarias a tiempo y de conformidad con lo principios de contabilidad y las normas tributarias.



El 66,3% de
nuestros solicitantes son
personas naturales
frente a un **33,7%** de
personas jurídicas



⁽¹⁾ Artículo 581 del E. T.

Este gran espectro ha sido dilucidado por El Defensor, quien no solo ha permitido que se hagan jornadas de actualización, en temas como facturación electrónica, nómina electrónica, régimen simple de tributación, y otros muchos temas de gran importancia para nosotros los profesionales de la contaduría pública, sino que abrió un gran espacio de conversación y acercamiento a los problemas que se presentan en la relación entre el contribuyente y la DIAN, pero desde la perspectiva de los contadores públicos y las necesidades que como asesores podemos tener sobre estos temas; es así como surgió la idea de realizar cada mes el **Foro Permanente de Contadores** con el Defensor del Contribuyente y Usuario Aduanero, siendo un espacio en donde tenemos la posibilidad de manifestar necesidades que se nos han presentado en el ejercicio del cumplimiento de las obligaciones tributarias, para conocer la visión de los directivos DIAN sobre estas problemáticas y sobre temas de interés para la profesión; además tenemos la posibilidad de presentar propuestas y conocer el seguimiento de los temas que han sido puestos a consideración en el foro.

Por supuesto, son muchas las dificultades que el contador enfrenta en su ejercicio profesional, en el cumplimiento de obligaciones tributarias, entre ellas la falta de capacitación en temas tecnológicos, la capacidad de responder a problemas relacionados con software o hardware de sus herramientas de trabajo e, incluso, su adaptabilidad a las nuevas prácticas, que sobre la materia se aplican hoy en día, la virtualidad llegó para quedarse y eso debe ser adoptado por todos nosotros y tomar los beneficios que hoy en día se nos brindan; es por esto que la implementación de las herramientas tecnológicas, para el cumplimiento de las mencionadas obligaciones, han de ser para aliviar la carga que tenemos como profesionales de la contaduría. En materia de cumplimiento voluntario de las obligaciones TACI, la DIAN está implementando herramientas para fortalecer estos canales de atención al usuario, claro está que ya es hora de que se hagan mayores esfuerzos en todo lo relacionado con la página institucional, para el cumplimiento de las obligaciones fiscales y que se tenga en cuenta que, partiendo del hecho que ya se tiene mucha información en tiempo real con la que cuenta la administración tributaria, sea esta misma institución que busque alivianar el envío de más información con posterioridad, como es el caso de la exógena. Sé que estos temas están en la mesa de trabajo de El Defensor y con el apoyo de su grandioso grupo de trabajo, pronto tendremos buenas noticias, al respecto.

Las peticiones
tributarias atendidas
corresponden al **87,8%**,
las aduaneras al **11,46%**
y las cambiarias
al **0,74%**



A su vez, no son pocas las ocasiones que en desarrollo de mi ejercicio profesional he acudido a donde El Defensor, en procura de su intervención ante un problema de un contribuyente, encontrado respuesta oportuna por parte de él y todo su equipo de trabajo, quienes con pleno compromiso acuden ante la autoridad tributaria en busca de resolver la situación en apoyo del contribuyente, lo que ha generado que la percepción de usuario de quienes han acudido ante la Defensoría solicitando su intervención sea muy favorable, pues temas que en antaño se resolvían en meses, incluso años, hoy en día son contados los días en los que se puede encontrar respuesta de la DIAN, habida cuenta de la intervención del Defensor.



Hoy en día contamos con una institución como la Defensoría que está al día en todos los cambios propuestos por la administración tributaria, y que busca de forma proactiva involucrarse en todos aquellos temas que aquejan al contribuyente, llevando propuestas normativas, generando en el conglomerado social la percepción que es una institución que cumple con sus funciones; la actual defensoría y su proceso de transformación ha dado un vuelco a la forma como se manejan los asuntos entre el contribuyente y la DIAN, pues ahora se percibe que tenemos un interlocutor común, ante los altos dignatarios de la Administración de Impuestos y Aduanas Nacionales.

Felicitaciones a El Defensor y a todo su grupo de trabajo, Defensores delegados y colaboradores, quienes siempre con una actitud cordial y en favor del contribuyente, atienden todos nuestros reclamos e inquietudes, así en algunas ocasiones y por unos pocos se haga de manera no tan cordial.



CERCANÍA EFECTIVA Y EFICIENTE CON NUESTROS ADMINISTRADOS A TRAVÉS DE LA EDUCACIÓN EN OBLIGACIONES Y DERECHOS

Relacionamiento con gremios como red de redes

Gestionamos **vínculos estratégicos** con los gremios y sus líderes para conectar con diversos públicos a través de distintos escenarios, lo que nos ha permitido conocer de primera mano las realidades y necesidades de múltiples sectores productivos de nuestra economía y, sobre todo, escuchar, entender y atender las situaciones que numerosos contribuyentes afrontan con la Dian en su cotidianidad.



Gestión de canales propios

Actualmente tenemos una audiencia en crecimiento que supera los **45 mil seguidores** en Twitter, Facebook, Instagram, Telegram y Youtube, y los **250 mil usuarios recurrentes** en nuestra página web, lo que nos ha permitido no solo divulgar los resultados de nuestra gestión, sino también, interactuar y servir a los contribuyentes en tiempo real, promover el acceso a contenidos que facilitan el cumplimiento de las obligaciones tributarias y generar conciencia sobre la importancia de nuestra misión institucional.

✉ Los medios más utilizados para radicar solicitudes son los virtuales (correo y página web) representando el **87% del total** 🌐

A través de nuestro **ecosistema digital** impactamos a cerca de **4 millones de colombianos** 🇨🇴

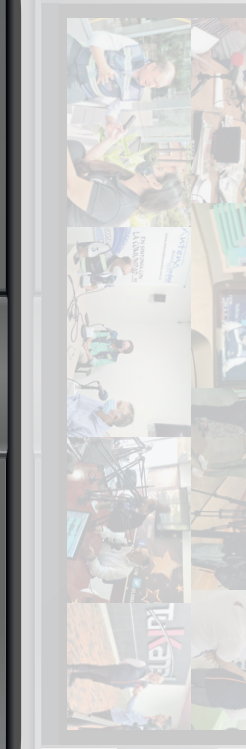
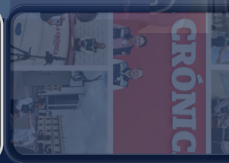
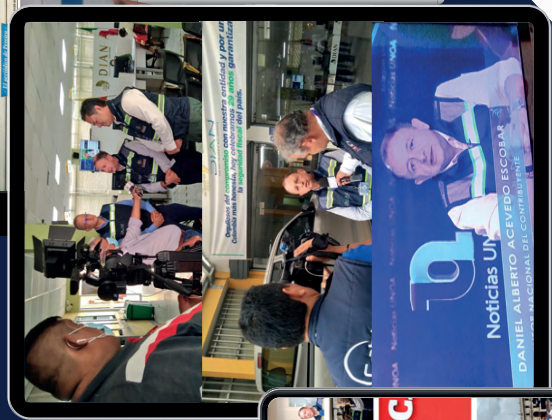
Presencia en medios de comunicación

Cada vez más contribuyentes se enteran del servicio que presta la Defensoría gracias a la difusión que los **medios de comunicación nacionales, regionales y locales** hacen de nuestra misión institucional.

Para lograrlo, hemos gestionado espacios de participación en **prensa, radio, televisión, medios digitales y medios alternativos**.



Presencia en medios de comunicación



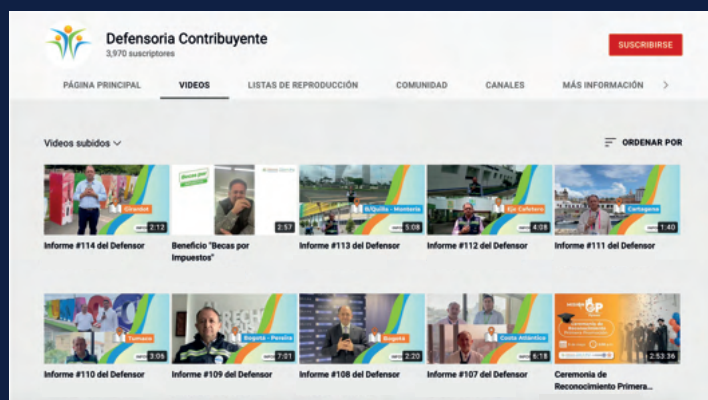
Relacionamiento con la Dian

Al interior de la Entidad hemos posicionado nuestro credo que se resume en la frase: **en la Dian, el mejor servidor es un defensor**, dando a entender que todos los servidores de la Entidad deben conocer y respetar los derechos de nuestros contribuyentes y convertirse día a día en Defensores a través de sus prácticas cotidianas. Por eso, desde el 2019, el Defensor se ha esforzado en visitar el **95% de las seccionales** e interactuar con sus directores y funcionarios.

Uno de los pilares fundamentales bajo los cuales se encomendó la tarea de la **defensa de derechos** durante la Administración del Defensor Nacional, Daniel Acevedo, fue la cercanía a cada uno de los contribuyentes, usuarios aduaneros y cambiarios. Partiendo de una premisa cuyas bases se apoyaban firmemente en el rol de la comunicación dentro del relacionamiento.

Aprovechando las dinámicas digitales que cada vez se anclan más a nuestro diario vivir, hacemos uso de productos audiovisuales que faciliten la comprensión y apropiación de los contenidos fiscales por parte de la ciudadanía, avanzando en la implementación de un lenguaje claro que afiance la accesibilidad del conocimiento.

Además de las piezas gráficas que hacen parte de nuestro ecosistema digital, hemos publicado **115 informes de gestión** comunicando a los colombianos todas y cada una de las actividades desarrolladas por la Defensoría en el marco de la defensa y garantía de derechos a lo largo y ancho del país. Durante la coyuntura de la pandemia, generamos más de una docena de **tips informativos** sobre el funcionamiento de distintas temáticas propias de la Administración como los canales virtuales, las facilidades de pago, devoluciones y compensaciones, información exógena, Régimen Tributario Especial, entre otros. Asimismo, hacen parte de nuestro canal de YouTube, breves informes sobre cada uno de los Comités TAC realizados a nivel nacional para enterar a los ciudadanos de la rendición de cuentas que realizamos junto a la DIAN en cada una de las regiones del país.



Gran parte de la tarea realizada en este aspecto corresponde a la actitud empática hacia la ciudadanía, al entendimiento de sus realidades y al trabajo orientado a su mejoramiento.

Una de las prioridades principales hacia la que hemos articulado esfuerzos, ha sido: la educación fiscal. A partir de la identificación de problemáticas sistémicas y generalizadas planteadas por los contribuyentes, como Defensoría hemos observado la necesidad de que los profesionales que asesoran a empresarios, emprendedores y personas naturales se encuentren en permanente actualización en materia tributaria, aduanera y cambiaria, pues allana el camino al éxito en la gestión de los asuntos ante la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales – DIAN.

Motivados por esa necesidad, desde el año 2013 se han generado espacios que coadyuvan a la prevención y mitigación de riesgos, convirtiéndonos en un canal a través del cual los contribuyentes pueden acceder de forma permanente a **Jornadas de Actualización Tributaria** en las que se concretan los programas de educación fiscal que se priorizan de acuerdo con la dinámica misma de los cambios normativos.



Desde el 2017, hemos realizado estas jornadas de manera híbrida, es decir, tanto presencial como con transmisión vía streaming y, a partir de 2020, la coyuntura de salud pública que afectó al mundo permitió dar un salto hacia la virtualidad, logrando impactar con mayor facilidad cada rincón del país con educación fiscal sencilla, clara y efectiva, además de puntualizar sobre responsabilidades y derechos fiscales.

Durante el 2019, efectuamos **15 Jornadas de Actualización Tributaria**, profundizando en temáticas como Régimen Simple de Tributación, factura electrónica, transparencia y ética empresarial, beneficios tributarios de la economía naranja, cambios en IVA e Impuesto al Consumo (Ley de Financiamiento) y la nueva visión de la Defensoría, por mencionar algunos. A través de **diez alianzas** con instituciones y/o agremiaciones, logramos **3.952 inscritos** en estas jornadas, contando con **4.809 asistentes en vivo** y **14.577 reproducciones de las grabaciones en diferido**, para un total de **19.386 personas impactadas** desde las iniciativas.

A partir de esta anualidad, se implementó el **Comité de Firmas Tributario, Aduanero y Cambiario** como un espacio conformado por expertos en esas materias, que nos ha permitido conocer desde su perspectiva problemáticas generalizadas que enfrentan los contribuyentes, prevenir la generación de controversias a partir de acciones que promueven la seguridad jurídica y, especialmente, generar insumos de alto valor para la Administración, a partir de los valiosos aportes allí recogidos.

Para el año 2020, llevamos a cabo **24 Jornadas de Actualización Tributaria** que abordaron temáticas como: gestión eficiente de las devoluciones, incentivos tributarios para el agro en Colombia, días sin IVA en tiempos de covid-19, derechos de los contribuyentes desde la práctica jurídica y contable, y contextualización de la misionalidad y avances de la Defensoría, entre otros. Durante la vigencia, se realizaron **17 alianzas** con instituciones y/o agremiaciones con la participación de **35.736 personas inscritas**, **16.933 asistentes en vivo** y **101.122 reproducciones** de las grabaciones en diferido, logrando un total de **118.055 personas impactadas**.

Es importante destacar en este año, la creación del **Foro Nacional Permanente de Contribuyentes y Usuarios Aduaneros** con el propósito de escuchar inquietudes planteadas sobre el servicio fiscal y propuestas para su fortalecimiento y agilidad por parte de aquellos y de distintos actores del sector de los contadores públicos. Desde su creación se han realizado trece sesiones.

En el 2021, se desarrollaron **56 eventos** que incluyeron 19 Jornadas de Actualización Tributaria y 37 sesiones de Misión CP para Pymes, acerca de las mismas temáticas de años anteriores y adicionalmente en nómina electrónica, requisitos para la calificación en el Régimen Tributario Especial y los módulos propios del programa Misión CP para Pymes. Nuevamente, con diecisiete alianzas consolidadas junto a instituciones y/o agremiaciones, se contó con **71.142 inscritos a las iniciativas**, **74.141 asistentes en vivo** y **141.351 reproducciones** en diferido de las grabaciones de los eventos, para un total de **215.492 personas impactadas** con el programa de educación fiscal.



Durante este año, en un importante esfuerzo de articulación de sinergias con el Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA) y la Junta Central de Contadores (JCC), nació la iniciativa **Misión CP Contador Público para Pymes** que, en su primera versión se desarrolló en cuatro módulos con certificación por parte del SENA, que comprendieron matemáticas financieras aplicadas a NIC – NIIF, aplicación de NIC y NIIF en los estados financieros, ética y habilidades blandas en el ejercicio profesional del contador público y aspectos tributarios de transformación digital en el ejercicio de estos profesionales.

Con esta iniciativa alcanzamos **279 municipios del país impactados**, **6.869 inscritos** a su lanzamiento, **4.732 inscritos** a la primera promoción, **52.343 asistentes** en la totalidad de las sesiones, **3.356 miembros** de los grupos creados en Facebook y Telegram, **1.739 personas certificadas**.

En lo transcurrido del 2022, se han realizado **seis eventos**, incluyendo la ceremonia de graduación para la primera cohorte del programa Misión CP para Pymes. En esta ocasión, se incluyó la temática de Ley de Turismo. Mediante seis alianzas con direcciones seccionales, instituciones y/o agremiaciones se lograron **11.110 inscritos** a los eventos, **14.226 asistentes en vivo** y **10.091 reproducciones de las grabaciones**, para un total de **24.317 personas impactadas**.



IMPORTANCIA DE LA PRESENCIALIDAD PERMANENTE EN LAS REGIONES

De la mano de la Dirección Nacional del Contribuyente y del Usuario Aduanero de la DIAN, quien está en cabeza de Daniel Acevedo Escobar, desde la ANDI Seccional Caldas hemos logrado avanzar en procura de actividades y propuestas que vayan encaminadas a mantener la **estabilidad jurídica del sector productivo de la región.**

En la ANDI promovemos como uno de nuestros pilares fundamentales el de la seguridad jurídica, por medio del cual buscamos “Lograr que Colombia tenga normas pertinentes y eficaces en la regulación de la actividad empresarial, en consonancia con los principios del sistema de la libre empresa y la propiedad privada”, y para ello hemos identificado que el trabajo articulado con la mencionada dirección es fundamental.

Así mismo, mediante las alianzas y la cooperación hemos logrado llegar a los empresarios con conversaciones que aportan valor, y de la mano del **BASC – Business Alliance for Secure Commerce-**, como gremio que propende por un comercio internacional seguro a través de estándares de seguridad, se han propuesto estrategias de trabajo conjunto entre las tres entidades, estrategias que se hacen evidentes en

Las diferentes implementaciones que presentan empresas del sector productivo de Caldas.

El tener a un Defensor que se mueve por el territorio nacional, conociendo no solo a las regiones sino sus vocaciones productivas, que son tan diversas y en algunos casos con tantas necesidades y complejidades, nos muestra el compromiso de construir país, de descentralizar servicios y de formular propuestas de trabajo conjunto y que den continuidad a los planes de reactivación económica, que a la larga redundan en crecimiento social y de mayor calidad de vida para la sociedad.

Natalia Yepes Jaramillo
Gerente ANDI Seccional Caldas



CRECIENDO HACIA UNA CULTURA FISCAL Y ADUANERA EQUILIBRADA

Una de las prioridades de gestión de la Defensoría siempre ha sido la promoción de la cultura del cumplimiento de las obligaciones tributarias, aduaneras y cambiarias, por ser un aspecto primordial para fomentar el cumplimiento voluntario que a su vez es la base de todo el sistema fiscal; tal como lo ha reconocido la OCDE.

Para ello, en primer lugar, hemos promovido la **educación como piedra angular** de esta perspectiva, ya que proporciona a los contribuyentes y usuarios aduaneros mejores herramientas para cumplir de manera adecuada con sus obligaciones, así como para presentar eficientemente ante la Administración, reclamos, solicitudes de orientación y peticiones con que pretendan la corrección de situaciones que dificulten el acceso a los diferentes trámites.

En este ámbito, destacamos el acompañamiento realizado para la divulgación del **Régimen Simple de Tributación** liderado por el Gobierno Nacional como una acción de simplificación encaminada a la formalización empresarial y laboral, para que pudiera ser comprendida y acogida por los ciudadanos. Igualmente, hemos dirigido nuestros esfuerzos a la difusión de los mecanismos para acceder a las devoluciones automáticas especialmente en el caso de las abreviadas, la ampliación de los plazos para declarar y presentar información exógena, la reducción temporal de intereses para el pago de obligaciones, entre otros; explicando que estos mecanismos que venían implementándose dentro de los nuevos procesos de la DIAN, entraron en vigencia en forma temprana con el fin de generar impactos positivos ante las circunstancias derivadas de la iniciación de la pandemia del COVID-19.

El segundo punto esencial está referido a la forma en que la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales cumple con sus funciones de control para **contrarrestar prácticas de evasión y elusión** del pago de tributos. En este contexto orientamos nuestra gestión a procurar que esos controles estén focalizados en conductas que efectivamente pretenden afectar el recaudo del Estado.

Hemos resaltado la importancia del sistema de fiscalización que se ha venido fortaleciendo con la progresiva **transformación digital de la Administración**, que implica emplear los distintos servicios informáticos electrónicos con que cuenta, los sistemas integrados, el Big Data, la administración de la factura electrónica y en general los usos dados a la inteligencia artificial en cuanto a procedimientos de fiscalización, calificación de riesgos y facilitación de cumplimiento. Esto, en el entendido que la DIAN debe tener la capacidad de generar unos procesos mucho más precisos, que trasciendan la remisión masiva de oficios persuasivos, forma de proceder que, aunque puede resultar útil como recordatorio para quienes se olvidan, también pueden generar desinformación.

Asimismo, hemos insistido en la necesidad de implementar acciones en materia de fiscalización que redunden en la garantía efectiva de los derechos de los contribuyentes al persuadir y exigir el adecuado cumplimiento desde la legalidad, no desde el miedo, en un ejercicio pedagógico que cada día se ha venido afianzando más en las relaciones entre administrados y funcionarios de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales.

Por último, construimos **cultura de la contribución** a través del desarrollo de un modelo encaminado a la cooperación con los funcionarios y a la proximidad con los ciudadanos, que implicó salir a la calle para que nos conocieran, ir a los centros comerciales, tener contacto directo con la gente, además de realizar actividades eficientes con las agremiaciones, visitas a empresas, zonas francas y puertos; un despliegue total sobre las cincuenta y cuatro Direcciones Seccionales a nivel nacional definiendo pactos para trabajar de manera mancomunada, cuyo resultado se ve reflejado en el crecimiento de los casos que se resuelven a favor de los administrados.

Como efecto adicional del concepto de cooperación se disminuye el riesgo del daño antijurídico, ya que permite una corrección oportuna de los procesos en que pudiera presentarse algún error, en salvaguarda de los derechos del contribuyente y correlativamente de los recursos del Estado que, en acciones posteriores como una eventual demanda ante la Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo, podrían verse comprometidos para indemnizar los daños que se hubieran generado al particular; por lo que también recalamos en este escenario la importancia del proceso de cercanía.

Completamos nuestro acercamiento a través de la permanente comunicación y continua publicación de informes con un enfoque de rendición de cuentas semanal que ha permitido divulgar las principales acciones de la Defensoría, sus proyectos, trabajos, contactos eficientes con los administrados y entender realmente cuál es el alcance de la institucionalidad que hemos desarrollado.

Este contacto directo trasciende los ciento quince informes semanales proyectados hasta antes del cierre del presente periodo y se materializa además en la presencia de la Defensoría canalizando y buscando soluciones para los ciudadanos en tiempo real, tales como los momentos de inestabilidades del sistema y contingencias en que a través de la plataforma de Twitter hemos atendido a los contribuyentes que se han visto afectados por estas situaciones, dándoles la mano a nuestros usuarios que directamente o por intermedio de sus contadores acuden por ayuda buscando cumplir con sus obligaciones y encuentran en la Defensoría quién escuche y abogue por sus necesidades.

La Defensoría continuará comprometida institucionalmente con la ciudadanía, el empresariado, los gremios y la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales para **consolidar una cultura fiscal equilibrada, a través de una educación efectiva y la defensa coordinada de los derechos tanto de los contribuyentes como de los usuarios de comercio exterior**, que aporte al fortalecimiento del cumplimiento voluntario y al ejercicio garantista del control de las obligaciones como fundamentos de la sostenibilidad fiscal del país frente a las necesidades sociales, políticas y económicas que se requiere atender.





Una Defensoría eficiente por los derechos de contribuyentes y usuarios en una Dian moderna

INFORME DE GESTIÓN 2019-2022

Conoce tus derechos en:
www.defensoriadian.gov.co
defensoria@dian.gov.co



FACEBOOK
Defensoria DIAN



TWITTER
@DefensoriaDIAN
@DefensorDIAN



YOUTUBE
Defensoria Contribuyente



INSTAGRAM
defensoria.dian



TELEGRAM
@DefensoriaDIAN



El emprendimiento
es de todos

Minhacienda