

# PRESENTACIÓN DEFENSORÍA

Cali, 17 de septiembre de 2015

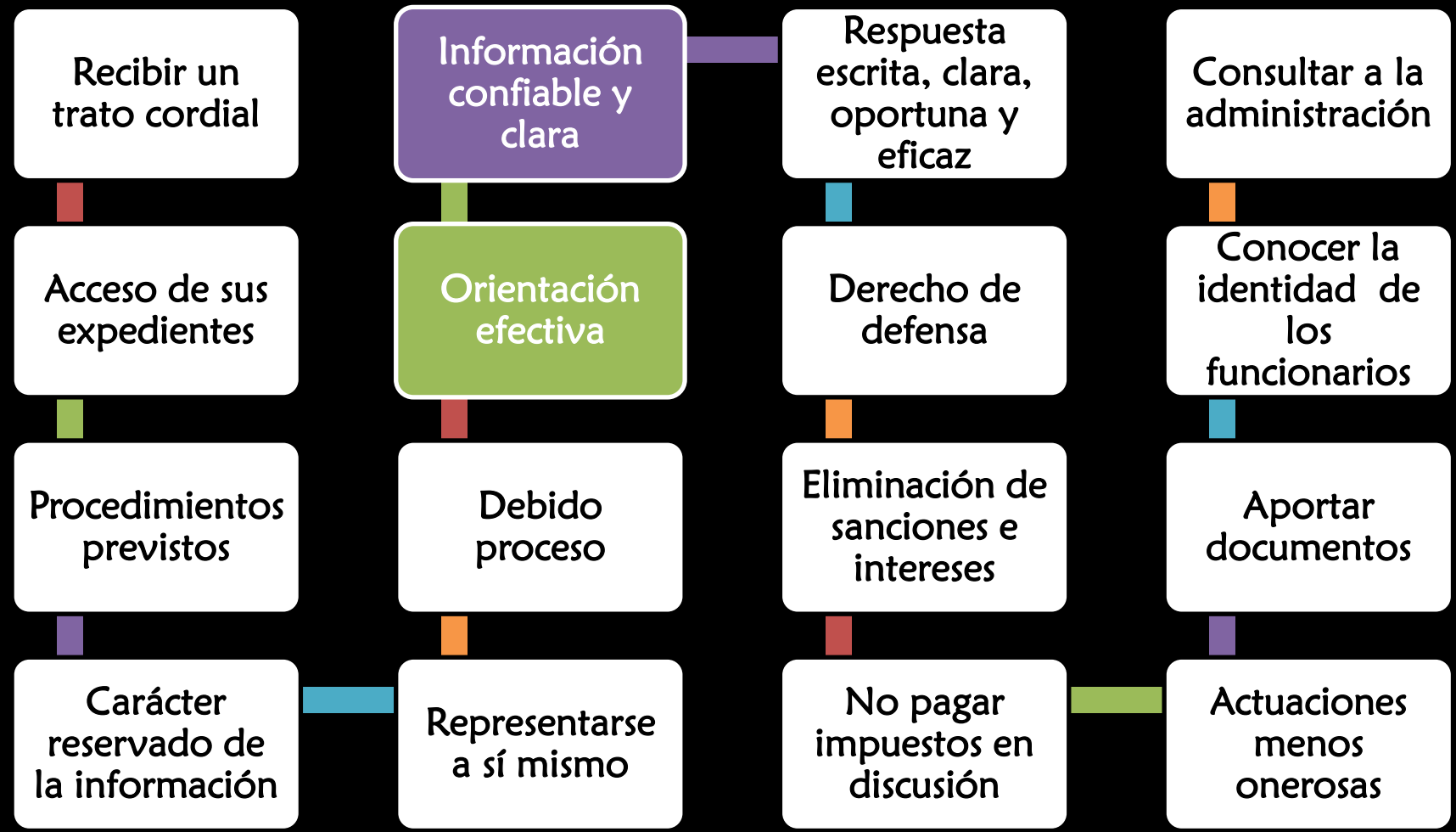
## DE DÓNDE PARTIMOS

### *Nuestras funciones*

- Recomendaciones al Director General de la DIAN sobre mejoras en la prestación del servicio fiscal.
- Asegurar el cumplimiento del debido proceso.
- Velar porque actuaciones de la DIAN se cumplan ajustadas a los principios constitucionales de equidad y transparencia.
- Participar en reuniones de la Comisión Mixta de Gestión Tributaria y Aduanera.
- Presentar un informe trimestral sobre el desarrollo de sus actividades.
- Canalizar las inquietudes sobre deficiencias de la adecuada prestación del servicio.
- Formular las recomendaciones con el fin de que se apliquen los correctivos y/o sanciones que resulten procedentes.

# DE DÓNDE PARTIMOS

## Derechos del Contribuyente



## NUESTRO ENFOQUE

*¿Cómo orientamos nuestra gestión?*

### VEEDURÍA DE LOS DERECHOS DEL CONTRIBUYENTE

Atender de manera oportuna y efectiva las solicitudes o quejas que sobre la prestación del servicio o afectación de los derechos, presenten los ciudadanos.

### INVESTIGACIÓN FISCAL, ANÁLISIS Y PREVENCIÓN DEL RIESGO

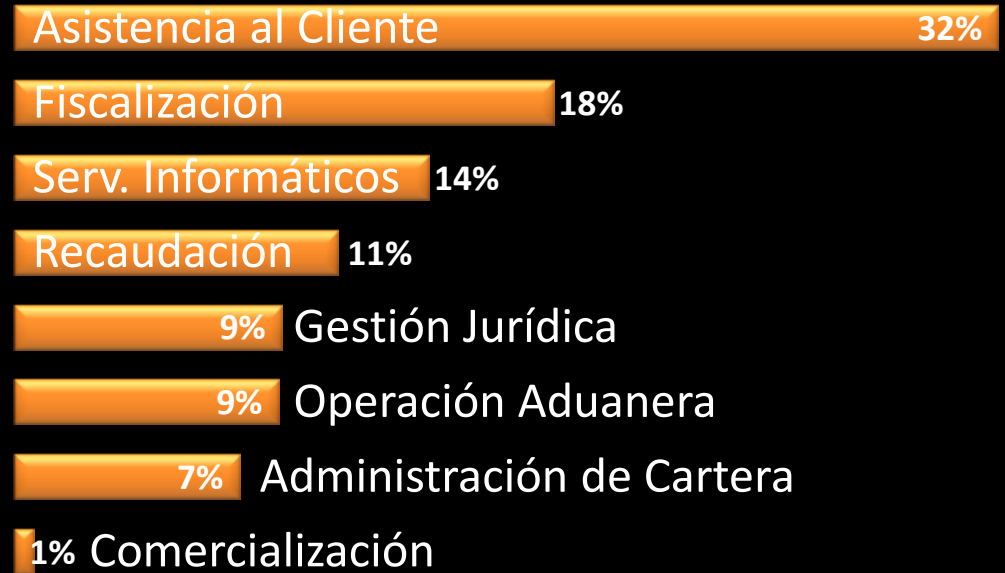
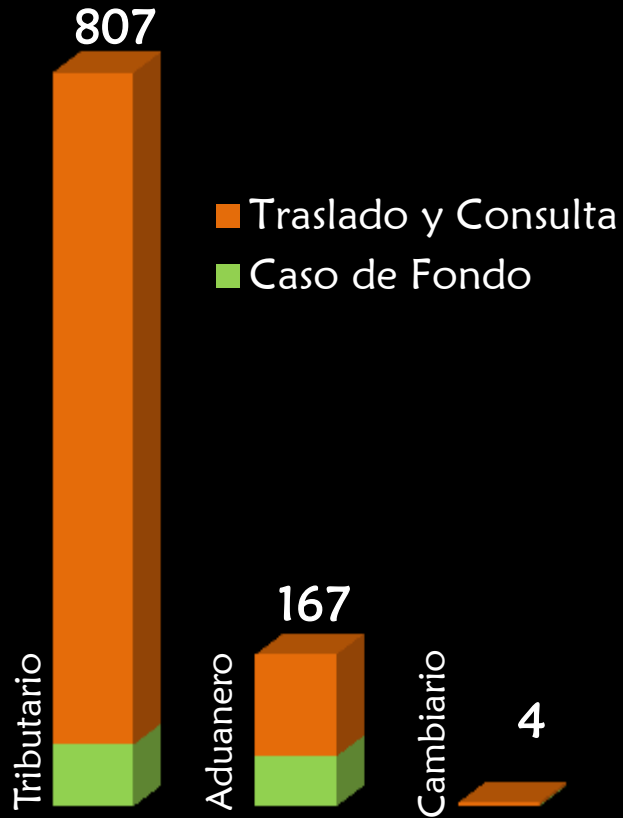
Realizar estudios de impacto fiscal, propuestas para simplificación de procedimientos y mejoras en la prestación del servicio fiscal.

### COMUNICACIÓN Y PROMOCIÓN DE DERECHOS

Promover, divulgar y apropiar la educación fiscal y los derechos de los contribuyentes.

# ¿QUÉ HEMOS HECHO?

Intervenciones a junio 30 2015



# NUESTRO ENFOQUE

*Sistema PQR Defensoría*

- Embargos en exceso y/o demora en los desembargos
- Inoportunidad en la aplicación de títulos de depósito judicial
- No reconocimiento de errores atribuibles a la DIAN en los procesos de cobro por cuantías mínimas
- Incumplimiento de los términos de ley para las devoluciones de impuestos
- Rechazo de solicitudes de devoluciones por exceso de formalismo en los documentos

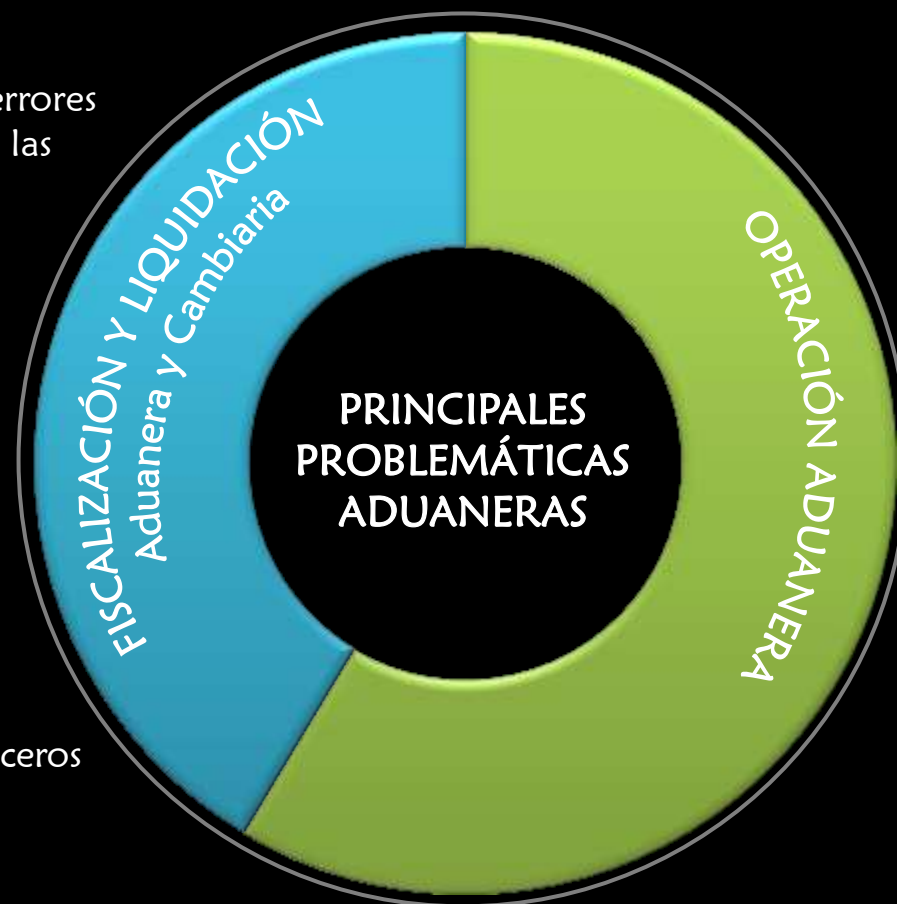


- Discusión por aceptación de costos o deducciones
- Pérdida de beneficios tributarios
- Determinación indebida de ineficacia

# NUESTRO ENFOQUE

*Sistema PQR Defensoría*

- Aprehensiones y decomiso por errores u omisiones en la descripción de las mercancías
- Imposición de sanciones a usuarios aduaneros con ausencia de valoración probatoria
- Abuso de autoridad por parte de la Policía Fiscal Aduanera
- Aprehensión de mercancía a terceros de buena fe



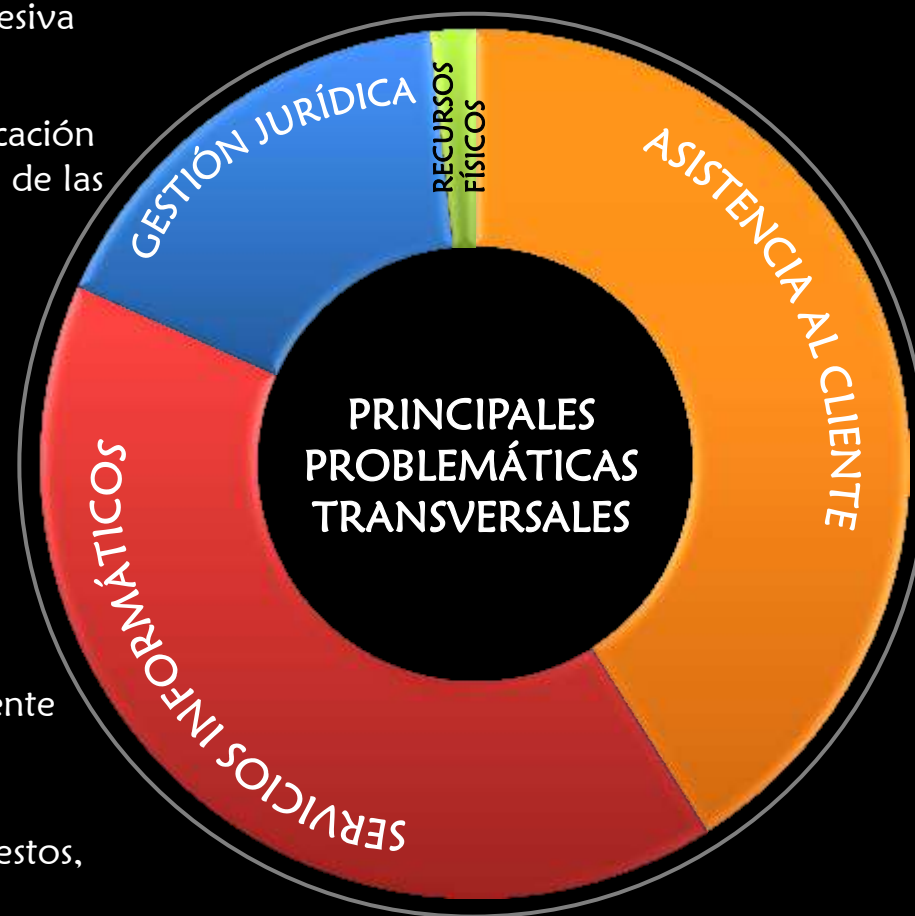
- Demoras en la inspección física de la mercancía
- Indebida aplicación de los métodos de valoración
- Controversias de valor por desactualización de precios de referencia
- Inaplicabilidad del análisis integral de la información

# NUESTRO ENFOQUE

## Sistema PQR Defensoría

- Demoras en la respuesta de consultas jurídicas
- Inestabilidad jurídica por excesiva normatividad
- Diversidad de criterios y aplicación subjetiva en la interpretación de las normas

- Indebida notificación



- Pérdida de tiempo y generación de errores al usar la plataforma de la DIAN para presentar y firmar declaraciones
- Algunos pagos realizados no son incorporados automáticamente en la cuenta corriente del contribuyente
- Inconsistencia en las herramientas informáticas para el cálculo de impuestos, sanciones e intereses

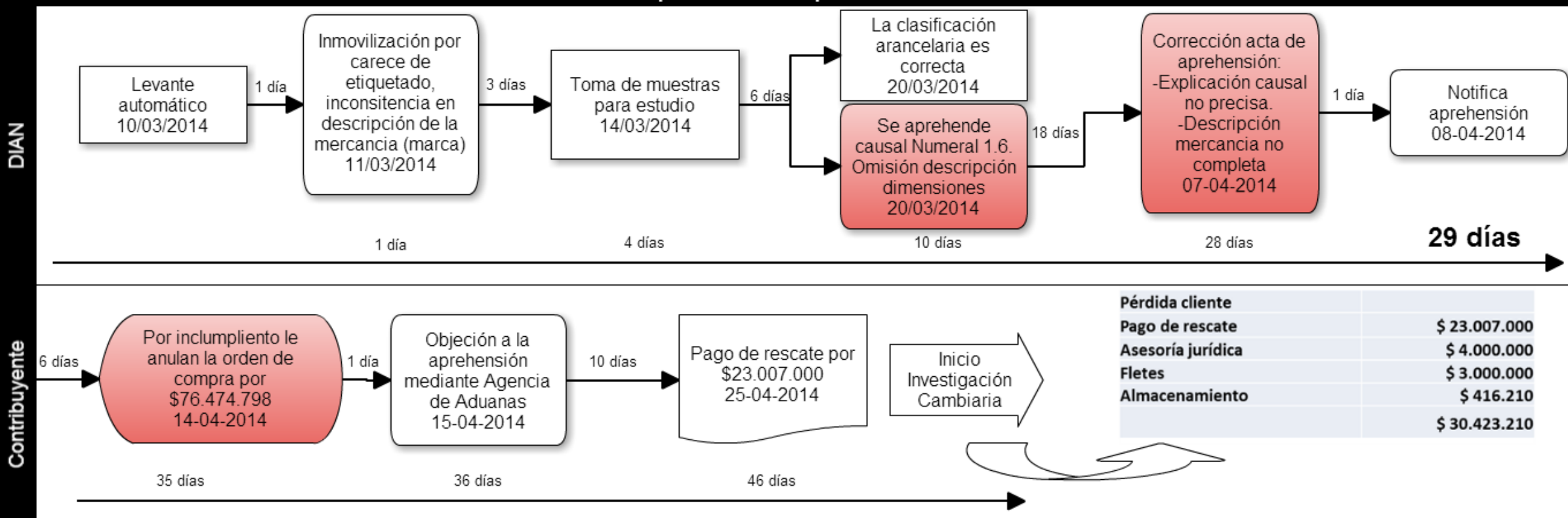
- Demoras para acceder a la atención personalizada
- Dificultad en el acceso a líneas telefónicas y chat y errores en la asesoría
- No disponibilidad de formularios litográficos para el cumplimiento de las obligaciones



# CASOS

## Solicitud de Intervención – Aprehensión Improcedente

### Aprehensión Improcedente



**DEFENSORIA**  
Recomienda dejar sin efectos el acta de aprehensión.  
"Aplicación de medida cautelar sin soporte legal"



**DIAN**  
Responde que el contribuyente legalizó

# NUESTRO ENFOQUE

## Mitigación de riesgos

RIESGOS	2013	2014*	RECOMENDACIONES
Dificultad para el uso oportuno de los servicios informáticos electrónicos	IMPORTANTE	INACEPTABLE	1
Atención inoportuna y/o ineficaz en las solicitudes de devoluciones de impuestos	INACEPTABLE	INACEPTABLE	18
Fallas en el ingreso de mercancías al territorio nacional, incluye aprehensiones improcedentes	INACEPTABLE	IMPORTANTE	31
Demoras y/o inconsistencias en la atención a través de los diferentes canales, así como la falta de información para el cumplimiento de obligaciones	MODERADO	IMPORTANTE	2
Liquidación y/o imposición de sanciones (aduaneras, tributarias y/o cambiarias) sin garantía al debido proceso	INACEPTABLE	IMPORTANTE	43
Cobro en exceso o en indebida forma	IMPORTANTE	IMPORTANTE	18
Desactualización en la Cuenta Corriente (Pagos realizados por los contribuyentes o resoluciones de compensación proferidas que no se reflejan en la cuenta)	ACEPTABLE	MODERADO	3
Dificultad para la realización de trámites ante la Administración, incluye residentes en el exterior (Rut, Mecanismo Digital)	MODERADO	MODERADO	6
Pérdida de beneficios fiscales (Ley 1429, 1430 y 1607)	IMPORTANTE	MODERADO	9
Recursos deficientes y/o insuficientes para el cumplimiento de obligaciones formales y sustanciales (Formularios)	ACEPTABLE	MODERADO	1
Demoras en la obtención de respuesta clara y eficaz a las consultas técnico-jurídicas	MODERADO	ACEPTABLE	4
Actos administrativos proferidos por la DIAN que no son notificados o comunicados en debida forma	ACEPTABLE	ACEPTABLE	5
Cambio recurrente de la normatividad aplicable de Información Exógena	INACEPTABLE	ACEPTABLE	2

# NUESTRO ENFOQUE

Recomendaciones



**TRIBUTARIAS**

**104**



**ADUANERAS**

**71**



**CAMBIARIAS**

**2**

No aprehensión de mercancías por errores de descripción, ni a terceros de buena fe.  
Valorar todas las pruebas en proceso sancionatorios tributarios, aduaneros y cambiarios.

Declarar silencio administrativo positivo ante indebida notificación.

Sanción de cierres de establecimientos

Beneficios 1429, 1430 y 1607

Información exógena

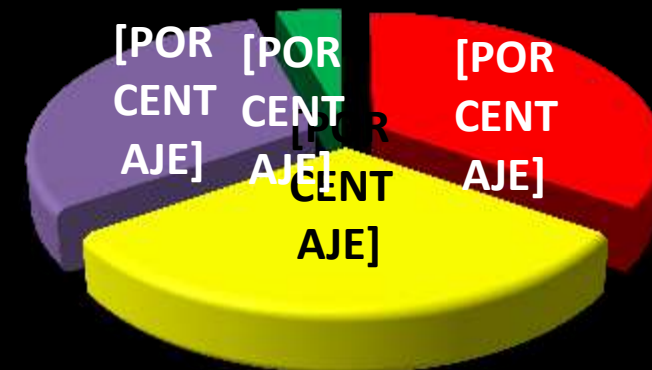
Facilitación en radicación y admisión de devoluciones.

Tráfico Postal

<b>GESTIÓN</b>	<b>154</b>
<b>ESTRATÉGICAS</b>	<b>23</b>



ACOGIDAS	8
ACOGIDAS PARCIALMENTE	7
NO ACOGIDAS	7
EN TRÁMITE	1



## NUESTRO ENFOQUE

*¿Cómo mitigamos riesgos?*



### Recomendación POLFA



- » Control sobre perfilamiento del riesgo
- » Control posterior realizado por funcionarios competentes
- » Programas de educación fiscal técnica, en derechos y en competencias



### Recomendación de Servicio



- » Planeación del servicio por contribuyentes, obligaciones y vencimientos
- » Fortalecer competencias orientadores
- » Simplificación registro PQSR y habilitación [dian@dian.gov.co](mailto:dian@dian.gov.co)
- » Realizar oportunamente los ajustes informáticos a las aplicaciones
- » Aumentar las campañas pedagógicas de como utilizar SIE



### Reforma Tributaria



- » Oportunidad para subsanar **ineficacias** sin sanción ni intereses
- » Extensión de beneficios para UGPP
- » Beneficios para sanción a disminución o rechazo de pérdidas fiscales
- » Mecanismos para subsanar pérdida de condición especial de pago de reformas anteriores

## ¿En qué hemos contribuido a ser parte de la solución? Veeduría proyecto de regulación aduanera



### Destacamos:

- Aceptar que las correcciones a la información de los documentos de viaje se realicen antes de someter la mercancía al reembarque o a la presentación de las declaraciones en los demás regímenes.
- En los resultados de la diligencia de aforo se incluye que en “ningún caso, los precios de referencia o los contenidos en una base de datos, podrán sustituir los precios declarados.”
- La **gradualidad para el pago de rescate** en la aprehensión y abandono de mercancías, con base en la gravedad de los hechos que la generan en ingreso y/o salida de mercancías.
- En el reconocimiento de carga, la aplicación del análisis integral, cuando se encuentre inconsistencias en la misma entre la información contenida en los Servicios Informáticos Electrónicos, y en los documentos de viaje y operación comercial.

### Nos preocupa:

- La exigencia de vistos buenos, permisos y autorizaciones expedidas por las autoridades competentes para el régimen de Envíos por Tráfico postal y entrega rápida o mensajería expresa.
- Que no se haya contemplado un procedimiento abreviado de venta de mercancía en **abandono** a favor de la nación originada en los régimen especiales: menajes, trafico postal y envíos de entrega rápida y mensajería expresa y viajeros, en donde los propietarios o consignatarios de tales mercancías puedan readquirirlas.
- La aplicación del concepto y del procedimiento de “mercancía diferente” en control posterior.
- Permanencia de la figura de suspensión provisional

# NUESTRO ENFOQUE

*Estudios Sectoriales*



- Deducción de provisión de cartera



- Sanciones a Agencias de Aduana
- Inspección de mercancía oportuna
- Régimen Sancionatorio Proyecto de Regulación Aduanera



- Revisión de requisitos para rentas exentas



- Beneficio progresividad impuesto de renta PYMES



- Parametrización C.P.
- Aceptación de pagos de sociedad absorbente



- Beneficio Progresividad
- Sanción cierre de establecimientos



- Excesiva autorretención en la fuente
- Monto de las pólizas C.I.
- Bancarización

## CONTADORES

- Información Exógena
- Impacto NIIF
- Reforma Tributaria

## CAPROFLOR

- Requisitos Comercializadoras Internacionales
- Devoluciones

## REFLEXIONES

- ❖ Reconocimiento a las Direcciones Seccionales en su apertura, colaboración y compromiso en la garantía de derechos de los contribuyentes y usuarios aduaneros,
- ❖ Se precisa adoptar instrumentos de política fiscal que posibiliten en oportunidad tomar decisiones sobre eficiencia fiscal, y resuelvan problemas sistémicos.
- ❖ Apropiar en la organización las oportunidades de autotutela que prevé el nuevo Código Contencioso Administrativo, se constituirá en un instrumento decisivo para la efectividad de los derechos de los contribuyentes.
- ❖ Persisten deficiencias de tecnología que generan riesgos y afectan el usuario.

## NUESTROS RETOS

- ❖ Resolución de Problemas Sistémicos evidenciados en las solicitudes de intervención de los contribuyentes.
- ❖ Presentar a la Comisión de Reforma Estructural propuestas para simplificación, mejora del servicio y prevención de riesgos a los contribuyentes.
- ❖ Educación Fiscal a Contribuyentes y Usuarios Aduaneros a partir de los riesgos valorados en los casos de estudio de la Defensoría.
- ❖ Trascender la función de la Defensoría como Órgano que equilibra el sistema e incide estratégicamente en la defensa de los derechos de los contribuyentes.



**El respeto de sus derechos,  
nuestro compromiso.**

**[fcruzmdian@gov.co](mailto:fcruzmdian@gov.co)**

**LA JUSTICIA NO SOLAMENTE ENGRANDECE A UNA NACIÓN.**

**¡ TAMBIÉN ESTABILIZA A LOS CIUDADANOS DE LA NACIÓN!**

