

**Diagnóstico del proceso de recaudo en la DIAN, seccional Popayán en el segundo  
periodo 2022**



María Alejandra López Yandi

Corporación Universitaria Autónoma del Cauca

Facultad de Ciencias Sociales y Humanidades

Programa de Contaduría Pública

Popayán

2024

**Diagnóstico del proceso de recaudo en la DIAN, seccional Popayán en el segundo  
periodo 2022**



María Alejandra López Yandi

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

Director de la Práctica Profesional:

José Rodrigo Orejuela

Corporación Universitaria Autónoma del Cauca

Facultad de Ciencias Sociales y Humanidades

Programa de Contaduría Pública

Popayán

2024

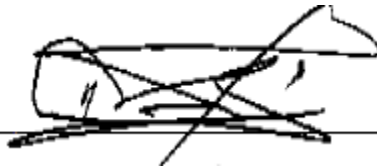
### Nota de aceptación

El director y los jurados del trabajo de grado: *Diagnóstico del proceso de recaudo en la DIAN, seccional Popayán en el segundo periodo 2022*, realizado por: María Alejandra López Yandi, una vez revisado el informe final y aprobada la sustentación de este, autorizan para que se realicen los trámites pertinentes para optar el título en profesional de Contaduría Pública.

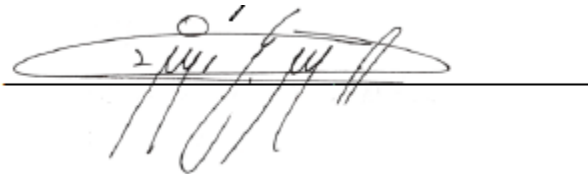
Director:



Jurado:



Jurado:



Popayán, julio 8 de 2024

## **Dedicatoria**

Principalmente a Dios, porque a lo largo de mi carrera tuve momentos en los que quise flaquear y fue el quien me dio la fortaleza para continuar, para vencer mis miedos, para lograr mis metas, Me lleno de valentía y entendí que siempre estaría para ayudarme, Gracias A el por rodearme de personas que me enseñaban día a día que si daba una milla más siempre lograría lo que me propusiera.

A mi madre Claudia Yandi por su incondicional amor, por cada oración, apoyo y paciencia, a mi padre Oswaldo López por nunca dejarme sola, por cada palabra de ánimo, por cuidarme desde niña, por su trabajo constante por mí, hoy puedo decirles que su esfuerzo nunca fue en vano, A mi hermano Yeferson López, su esposa karolina e hijos Juan Felipe y Emmanuel, por su apoyo, sus sonrisas, su valentía como familia y sobre todo por las veces que me recordaron lo capaz que era de lograr mis objetivos , A mi tan amado Esposo Javier Navarrete, Somos la mejor versión el uno del otro, tú ayuda ha sido fundamental, pues has estado conmigo cuando muchos se fueron, todos creen que yo te salve pero en realidad quien me salvo fuiste tú, Eres mi mejor decisión, el gran amor de mi vida, estoy orgullosa de ti.

María Alejandra López Yandi

## **Agradecimientos**

Agradezco a Dios que me dio la capacidad y fuerza para terminar este proyecto por permitirme a lo largo de este camino conocer personas que han aportado en mi crecimiento profesional, A mi segunda casa La Corporación universitaria Autónoma del Cauca por siempre tener sus puertas abiertas y recibirme de la mejor manera , A mis respetados docentes por su entrega, su amor, paciencia, por cada historia y Charla que me motivo a ser mejor y a superar mis límites, Cada uno de ellos dejó una Huella especial en mi vida y sé que ese buen recuerdo permanecerá constante en mí.

A la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales DIAN- Seccional Popayán por abrirme sus puertas, a sus maravillosos funcionarios de División de Recaudo y Cobranza porque desde el primer momento en que llegue compartieron sin egoísmo sus conocimientos conmigo, Al jefe de la división Doctor John Zúñiga por depositar su confianza en mí y brindarme un apoyo constante, Espero pronto poder hacer parte de esta gran Entidad. A mi gran docente y amigo, José Rodrigo Orejuela, ese ser humano bondadoso, lleno de virtudes, quien me brindó su apoyo y no dudó ni un segundo en compartir sus conocimientos.

María Alejandra López Yandi

## Tabla de Contenido

Resumen.....	9
1. Problema de Investigación .....	11
1.1. Enunciado.....	11
1.2. Formulación .....	13
2. Objetivos .....	16
2.1. Objetivo General .....	16
2.2. Objetivos Específicos.....	16
3. Justificación y Limitaciones.....	16
4. Marco Teórico.....	18
4.1. Contabilidad función recaudadora .....	23
5. Metodología .....	25
5.1. Tipo de Investigación.....	25
5.2. Fuentes de Investigación .....	25
5.2.1. Fuentes Primarias .....	25
5.2.2. Fuentes Secundarias .....	26
5.3. Estrategias Metodológicas.....	26
5.3.1. Población y Muestra.....	26
5.3.2. Procedimientos .....	26
6. Resultados Obtenidos.....	28
6.1. Diagnóstico interno en la entidad para determinar el funcionamiento de la entidad .....	30
6.2. Determinar los periodos de vencimiento de la cartera y clasificar la cartera de los morosos.....	36
7. Conclusión y Recomendación.....	81
7.1. Conclusión.....	81
7.2. Recomendaciones.....	82
Referencias Bibliográficas .....	83

## Lista de Figuras

<b>Figura 1.</b> Mapa de Procesos de la DIAN .....	18
<b>Figura 2.</b> Organigrama de la Dirección General en Popayán .....	20
<b>Figura 3.</b> Estructura Orgánica - Nivel Central .....	21
<b>Figura 4.</b> Mapa Estratégico de la DIAN del Año 2023 .....	22
<b>Figura 5.</b> Evidencias del Análisis FODA.....	29
<b>Figura 6.</b> Distribución de Seccionales de la DIAN en la Ciudad de Bogotá.....	31
<b>Figura 7.</b> Funciones Generales de la DIAN.....	32
<b>Figura 8.</b> Distribución de Procesos de la DIAN .....	34
<b>Figura 9.</b> Descripción de responsabilidades y/o funciones.....	35
<b>Figura 10.</b> Cartera de Morosos de la DIAN.....	36
<b>Figura 11.</b> Acción Diferencial Ineficaces Retención en la Fuente .....	39
<b>Figura 12.</b> Acción Diferencial Omisos IVA .....	40
<b>Figura 13.</b> Análisis de Acción Diferencial Ineficaces Retención en la Fuente.....	41
<b>Figura 14.</b> Resultados de la Gestión de Cartera y Acuerdos de Pago.....	42
<b>Figura 15.</b> Resultado final de llamadas a ineficaces .....	43
<b>Figura 16.</b> Análisis de la Gestión de Cartera y Acuerdo de Pago.....	45
<b>Figura 17.</b> Oficio de Solicitud de Acuerdo de Pago .....	46
<b>Figura 18.</b> Solicitud de Facilidad de Pago .....	47
<b>Figura 19.</b> Oficio de cobro persuasivo penalizable.....	48
<b>Figura 20.</b> Artículos Aplicables al Cobro Coactivo del Estatuto Tributario .....	49
<b>Figura 21.</b> Información a Tener en Cuenta para el Cobro Coactivo.....	50
<b>Figura 22.</b> Normatividad y Reglamentación Jurídica de la DIAN Popayán.....	55
<b>Figura 23.</b> Evidencias de la Gestión de Actividades de Capacitación Año 2023 .....	56
<b>Figura 24.</b> Seguimiento al Componente Tributario del Año 2022 .....	57
<b>Figura 25.</b> Servicios de Atención al Ciudadano Durante el Año 2022.....	58
<b>Figura 26.</b> Responsabilidades Fiscales Dian Popayán.....	58
<b>Figura 27.</b> Metas del Área de Recaudo y Cobranzas .....	59
<b>Figura 28.</b> Beneficios de Ley – Año 2022.....	59
<b>Figura 29.</b> Actividades Realizadas en el Área de Recaudo Área de Contabilidad (Terceros) ....	60
<b>Figura 30.</b> Instructivos de Uso Macro .....	62

<b>Figura 31.</b> Relación de Notas Manuales Contabilizadas en Muisca.....	63
<b>Figura 32.</b> Registro de Carpetas de Contribuyentes: Retención en la Fuente.....	64
<b>Figura 33.</b> Modelo Correo recibido por el contribuyente .....	65
<b>Figura 34.</b> Consulta de Formatos Reportados por Terceros. ....	66
<b>Figura 35.</b> Formato de Atención al Público.....	68
<b>Figura 36.</b> Instructivo para Descargar la APP DIAN .....	70
<b>Figura 37.</b> Evidencias de Capacitaciones Sobre la APP DIAN.....	75
<b>Figura 38.</b> Expediente Devolución. ....	77
<b>Figura 39.</b> Cronograma del Proyecto.....	80



## Resumen

La Dirección de impuestos y aduanas nacionales (DIAN) es una entidad comprometida con facilitar y fortalecer el entendimiento de sus contribuyentes, buscando constantemente la innovación y/o creatividad para así ser un referente del estado y generar continua confianza entre entidad y contribuyentes, el promover la excelencia en la gestión de la entidad ha sido uno de sus tantos trabajos, la Dian cumple uno de los papeles más importantes dentro de nuestro país y a pesar de sus contantes campañas para promover un correcto recaudo se observa muy de seguido la evasión que existe en nuestro país, Actualmente se ha buscado llegar a tener una cercanía con contribuyentes, personas naturales y/o personas jurídicas. La ley 2277 de 2022 trata de reforzar la lucha contra la evasión, el abuso y la elusión se busca entonces tener un origen legal en los recaudos, cobranzas y es así como de lo legal llegamos a la evasión de impuestos la cual le estaría quitando a Colombia entre 50 a 80 billones de pesos, la baja cultura tributaria, provoca este gran desequilibrio de las finanzas públicas, la DIAN busca controlar, coordinar, planear y organizar una información, que garantice la su transparencia. En su marco de misión y visión se observa el término “cuidar el bienestar económico y social del país”, surge entonces la pregunta ¿para qué se hace necesario la aplicación de un diagnóstico del proceso de recaudo en la DIAN.

**Palabras Clave:** impuesto, retención en la fuente, recaudo, vencimiento, cartera, seccional, proceso

## Abstract

The (DIAN) is an entity committed to facilitating and strengthening the understanding of its taxpayers, seeking innovation and / or creativity in order to be a benchmark of the state and generate continuous trust between entity and taxpayers, promoting excellence in the management of the entity has been one of its many jobs, The Dian fulfills one of the most important roles within our country and despite its constant campaigns to promote a correct collection is observed very often the evasion that exists in our country, Currently it has sought to get to have a closeness with taxpayers, individuals and / or legal entities. Law 2277 of 2022 tries to strengthen the fight against evasion, abuse and avoidance is then sought to have a legal origin in collections, collections and this is how from the legal we arrive at tax evasion which would be taking from Colombia about 50 and 80 billion pesos, The low tax culture, causes this great imbalance of public finances, The DIAN seeks to control, coordinate, plan and organize information, which guarantees its transparency. In its framework of mission and vision the term "take care of the economic and social well-being of the country" is observed, then the question arises: why it is necessary to apply a diagnosis of the collection process in the DIAN.

**Keywords:** Tax, Withholding tax, Collection, Due date, Portfolio, Sectional, Process

## **Título del Estudio:**

### **Diagnóstico del proceso de recaudo en la DIAN, seccional Popayán en el segundo periodo 2022**

#### **1. Problema de Investigación**

##### **1.1. Enunciado**

La información provista en el siguiente texto fue obtenida de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN, s.f.a), entidad vinculada al Ministerio de Hacienda, creada como una unidad administrativa especial por medio del Decreto 2117 de 1992, el cual fusionó la Dirección de Impuestos Nacionales (DIN) y la Dirección de Aduanas Nacionales (DAN). La DIAN posee una naturaleza jurídica definida como una unidad Administrativa Especial de carácter técnico y especializado a nivel nacional, con personería jurídica, autonomía administrativa y presupuestal, y un patrimonio propio. En Colombia, esta entidad despliega funciones fundamentales en la gestión, control y recaudación de los principales impuestos nacionales, provenientes de los contribuyentes del país, contribuyendo de manera significativa al financiamiento público y al desarrollo económico nacional.

La Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN) tiene como objetivo principal asegurar la estabilidad fiscal del Estado colombiano y preservar el orden público económico nacional. Esto se logra mediante la gestión y vigilancia del cumplimiento de las obligaciones tributarias, aduaneras, cambiarias, así como de los derechos de explotación y gastos administrativos relacionados con los juegos de suerte y azar operados por entidades públicas a nivel nacional. Además, la DIAN facilita las operaciones de comercio exterior bajo principios de equidad, transparencia y legalidad. Su patrimonio se compone principalmente de los bienes que posee actualmente y de aquellos que adquiera en el futuro, así como de los recursos que se le asignen posteriormente (DIAN, 2015a).

Para cumplir con su misión la DIAN (2021a) desempeña diversas funciones importantes que garantizan el cumplimiento efectivo de su mandato social, Estas funciones no solo aseguran la recolección eficiente de ingresos para el Estado, sino que también fortalecen la integridad del sistema fiscal y aduanero de Colombia, contribuyendo así al desarrollo económico y al bienestar general del país. Entre estas funciones destacan:

- ✓ Administración de impuestos como el de renta y complementarios, el timbre nacional, y el impuesto sobre las ventas.
- ✓ Gestión de los derechos de aduana y demás impuestos internos de competencia nacional que no correspondan a otras entidades estatales, tanto para el comercio interno como para el exterior.
- ✓ Dirección y administración de las operaciones aduaneras, que incluyen la aprehensión, decomiso o declaración de mercancías en abandono a favor de la Nación, así como su administración y disposición.

La DIAN despliega un control riguroso y continuo sobre el cumplimiento del régimen cambiario en las actividades de importación y exportación de bienes y servicios, así como en los gastos asociados a estas operaciones. Esto incluye la supervisión de la financiación en moneda extranjera para importaciones y exportaciones, así como la prevención de prácticas como la subfacturación y sobrefacturación en dichas transacciones, en cuanto a la administración de los impuestos, la DIAN no solo se encarga de la recaudación de los tributos, sino también de la fiscalización, liquidación, discusión, cobro, devolución, imposición de sanciones y todos los demás aspectos relacionados con el cumplimiento de las obligaciones fiscales (DIAN, s.f.b).

Para la DIAN (s.f.a) en el ámbito de los derechos de aduana y demás impuestos al comercio exterior, la DIAN ejerce funciones similares, abarcando desde la recaudación hasta la fiscalización, liquidación, discusión, cobro, imposición de sanciones y otros aspectos vinculados al cumplimiento de las obligaciones aduaneras.

La gestión aduanera comprende la dirección y administración de todas las operaciones de comercio exterior, incluyendo el apoyo a dichas operaciones, la aprehensión, decomiso o declaración de abandono de mercancías a favor del Estado, así como su administración, control y disposición. Además, la DIAN supervisa los sistemas especiales como las zonas francas, las zonas económicas especiales de exportación y las sociedades de comercialización internacional, de acuerdo con la política formulada por el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. Estas funciones son cruciales para asegurar la correcta aplicación de las normativas y fomentar un entorno de comercio justo y transparente en Colombia Según lo anterior, la principal función de la DIAN es el recaudo de impuestos, Si bien la DIAN se encarga de administrar, controlar y recaudar los impuestos en Colombia, es importante destacar que las empresas son los sujetos pasivos responsables inicialmente de captar estos recursos y gestionarlos temporalmente (DIAN, s.f.a).

La implementación de un diagnóstico del proceso de recaudo en la DIAN se vuelve crucial por varias razones. Esta entidad, establecida como una Unidad Administrativa Especial en 1992 mediante el Decreto 2117, fusionó la Dirección de Impuestos Nacionales (DIN) y la Dirección de Aduanas Nacionales (DAN), consolidándose como una institución técnica y especializada de orden nacional. La DIAN cuenta con personería jurídica, autonomía administrativa y presupuestal, y patrimonio propio, y está adscrita al Ministerio de Hacienda y Crédito Público. Presidencia de la República de Colombia (diciembre 29) Decreto 2117 De 1992 (DIAN, s.f.a).

El diagnóstico del proceso de recaudo permite evaluar la eficiencia y efectividad de las prácticas actuales, identificar áreas de mejora en la gestión tributaria y aduanera, y garantizar que los recursos públicos se administren de manera transparente y conforme a la normativa vigente. Además, facilita la implementación de estrategias para optimizar la captación de ingresos fiscales, fortaleciendo así la capacidad financiera del Estado para cumplir con sus obligaciones y promover el desarrollo económico nacional.

Dentro de la DIAN se implementan diversos mecanismos destinados a optimizar el rendimiento y la gestión, siempre buscando el beneficio de los contribuyentes. Sin embargo, realizar un diagnóstico del proceso de recaudo es fundamental. Este diagnóstico tiene como propósito principal apoyar a los funcionarios que constantemente enfrentan solicitudes, quejas o reclamos de los contribuyentes, cuya falta de respuesta puede resultar en consecuencias severas, como la terminación de su empleo en la entidad. Para los servidores públicos, brindar un servicio de calidad es un compromiso constante que deben cumplir diariamente para satisfacer las necesidades de los ciudadanos y clientes, en estricto cumplimiento de sus obligaciones hacia el Estado. Esto garantiza un ambiente de trabajo caracterizado por el respeto y la transparencia. Como se mencionó anteriormente, los clientes son el centro de atención y todos los esfuerzos institucionales deben estar enfocados en satisfacer sus necesidades y expectativas dentro del marco legal vigente, Por lo tanto, es una labor clave, regular y unificar los procedimientos y registros contables en las operaciones de recaudo de la DIAN. Esto no solo fortalece su función recaudadora, sino que también mejora la administración y el control de los recursos públicos, asegurando una gestión eficiente y transparente en beneficio de la sociedad colombiana.

## **1.2. Formulación**

La DIAN cuenta con diversos instrumentos para la planificación, gestión y evaluación, siempre busca avanzar continuamente en su mejora. En línea con este objetivo, el Decreto 1742 de 2020 establece que la DIAN debe convertirse en un motor de desarrollo mediante la eficacia de sus acciones dirigidas a combatir la evasión y mejorar el servicio al contribuyente, este decreto, específicamente en sus artículos I, II y III, establece directrices claras y vigentes que la DIAN debe seguir, complementadas con manuales de funciones, procesos y procedimientos basados en el Estatuto Tributario y otras normativas actuales en el área de recaudación. El concepto de recaudo implica la custodia segura de recursos con el objetivo primordial de consolidar, corregir y contabilizar la información relacionada con declaraciones, recibos de pagos, y actos administrativos, entre otros documentos. Mediante un diagnóstico y análisis previos del proceso de recaudación de la DIAN, se establecerá un seguimiento más riguroso al contribuyente. Esto permitirá obtener resultados que serán compartidos y discutidos con los administradores de la entidad (Presidencia de la República de Colombia, Decreto 1742 de 2020).

Dentro de las metodologías empleadas se encuentra el proceso de cobro coactivo de deudas tributarias conforme al artículo 823, el cual utiliza medidas como el embargo y remate de bienes del contribuyente para forzar el pago de las obligaciones pendientes. Además, se realizarán seguimientos y se propondrán conciliaciones con los contribuyentes, buscando soluciones viables para ambas partes. Estas medidas no solo fortalecen la capacidad recaudatoria de la DIAN, sino que también mejoran la transparencia y eficiencia en la gestión de los recursos públicos. Es fundamental que estos esfuerzos sean continuos y adaptativos, asegurando así un cumplimiento efectivo de las obligaciones tributarias y aduaneras en beneficio del desarrollo económico y social del país.

En la Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Popayán, la División de Recaudo y Cobranzas juega un papel crucial en la administración eficiente de las actividades de recaudo y registros contables. Por esta razón, se requiere el apoyo de un estudiante universitario con la capacitación, disponibilidad y formación adecuadas para desarrollar los procedimientos internos de esta división de manera efectiva.

El objetivo principal de este proyecto de investigación es brindar un respaldo efectivo a la Dirección de Impuestos y Aduanas, especialmente en el contexto del año 2022, cuando se ha enfocado en aumentar la tributación de las personas naturales y reducir al mínimo la evasión y elusión fiscal. El proyecto busca alcanzar resultados positivos tanto para la entidad como para los

contribuyentes. Es esencial que todos los involucrados comprendan la importancia de realizar un diagnóstico adecuado. Para lograrlo, se llevarán a cabo entrevistas detalladas con personal que ha trabajado durante años en el área de recaudo, así como con exfuncionarios pensionados de la DIAN. Estas entrevistas servirán para evaluar los métodos actuales de recaudo mediante el feedback de algunos contribuyentes.

El estudio se enfocará en una muestra específica de deudores morosos identificados por el sistema de la DIAN durante el segundo periodo de 2022. Se evaluarán los plazos de vencimiento de la deuda, clasificándolos según las estadísticas proporcionadas por el sistema. Además, se realizará un seguimiento de los acuerdos de pago vigentes para ese periodo, particularmente aquellos en los que se esté aplicando el proceso de cobro coactivo. Este enfoque metodológico permitirá identificar áreas de mejora en los procesos de recaudo y cobranza, facilitando así una gestión más eficiente y efectiva de los recursos públicos. Al mismo tiempo, se promoverá una relación más transparente y colaborativa entre la DIAN y los contribuyentes, fortaleciendo la confianza en la administración tributaria.

El proyecto no solo se centra en la mejora interna de la entidad, sino también en comprender las percepciones y necesidades expresadas por los contribuyentes, con el objetivo de elevar la calidad, credibilidad y confianza en la DIAN. Más allá de alcanzar metas establecidas, se busca impulsar el avance de la entidad para cumplir con sus objetivos, misión y visión. La DIAN ha avanzado significativamente en el uso de tecnología e inteligencia artificial, lo cual subraya la importancia de aplicar correctamente el diagnóstico del proceso de recaudo.

Según la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económicos (OCDE), se proyecta que para 2023 el 18,7% del PIB colombiano corresponda al recaudo tributario. Esta cifra posiciona a Colombia por encima de países como México (17,9%), Perú (15,2%) y Panamá (13,7%), pero por debajo del promedio regional estimado en aproximadamente 21,9%. En contraste, el promedio de recaudo tributario para los países miembros de la OCDE se sitúa en un 33,5%, siendo superado solo por Cuba (37,5%) y Barbados (35,2%) (DIAN, s.f. e).

El gobierno actual ha implementado la Ley 2277 del 2022 para promover campañas destinadas a incentivar la presentación y pago oportuno de las obligaciones tributarias por parte de los contribuyentes. Este enfoque busca abordar de manera efectiva el persistente problema de la evasión fiscal, fortaleciendo así las bases para un desarrollo económico sostenible y equitativo en el país (Congreso de la República de Colombia, Ley 2277 de 2022).

## **2. Objetivos**

La DIAN como entidad de la rama ejecutiva debe garantizar su materialización, enfocada a aumentar la confianza del ciudadano en el Estado Dentro de la estructura de la DIAN se asumen cierta tipología de procesos enfocados en cumplimiento de los fines constitucionales y misionales de la entidad dentro de los cuales encontramos los procesos estratégicos, misionales, de apoyo, evaluación y control con el objetivo de establecer condiciones de equidad, transparencia y legalidad.

### **2.1. Objetivo General**

Diagnosticar el proceso de recaudo en la DIAN, seccional Popayán en el segundo periodo 2022.

### **2.2. Objetivos Específicos**

- Identificar las deficiencias actuales en los métodos de recaudación.
- Analizar estrategias en los procesos de recaudo de manera que se puedan formular
- Realizar un estudio a las propuestas para llegar a acuerdos que optimicen el recaudo.

## **3. Justificación y Limitaciones**

Los impuestos representan la principal fuente de ingresos para cualquier territorio no solo en Colombia, sino a nivel global. A través de la tributación y la recaudación fiscal, se financian los gastos públicos y se mejoran las infraestructuras nacionales, jugando un papel crucial en el desarrollo económico de los países.

La DIAN (2022e) emitió la Resolución 1212 de 2022 para reglamentar el artículo 14 de la Ley 2155 de 2021, conocida como Ley de Inversión Social. Este artículo introduce un nuevo mecanismo para determinar el Impuesto sobre la Renta y Complementarios a través de la facturación electrónica, que se convierte en una herramienta clave para combatir la evasión fiscal y facilitar el cumplimiento de las obligaciones tributarias. La resolución autoriza a la Subdirección de Fiscalización Tributaria y la Subdirección de Recaudo para emitir facturas electrónicas a disposición de los contribuyentes, las cuales detallan plazos, condiciones, requisitos y términos.



También establece los mecanismos técnicos y tecnológicos necesarios, así como los procedimientos a seguir en caso de desacuerdo por parte del contribuyente con la factura emitida.

Este nuevo enfoque busca modernizar y hacer más eficiente el proceso de recaudación tributaria, promoviendo la transparencia y la adecuada aplicación de las normativas fiscales. Además, contribuye a fortalecer la capacidad de la DIAN para garantizar un sistema tributario equitativo y efectivo en beneficio de la sociedad colombiana. Entendiendo que el proceso de recaudación de impuestos nacionales en Colombia es gestionado por la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales, la cual sirve para administrar y supervisar el cumplimiento de las obligaciones tributarias. Esta labor es fundamental para la seguridad fiscal del país y para sostener la economía nacional a través de los ingresos fiscales generados (DIAN, 2022a).

El presente proyecto tiene como objetivo principal realizar un diagnóstico exhaustivo del proceso de recaudo de impuestos en la DIAN, específicamente en su seccional de Popayán durante el segundo periodo del año 2022. Popayán se selecciona debido a su importancia histórica, turística y económica dentro de Colombia. La elección de este periodo se basa en la disponibilidad de información actualizada y relevante publicada en el sitio oficial de la DIAN. Es importante que la información obtenida sea de alta calidad, confiable y con credibilidad verificada. Se ha realizado un análisis detallado de las estadísticas de recaudación correspondientes al segundo periodo de 2022, accesibles en la plataforma oficial de la DIAN.

Popayán ha sido reconocida por la UNESCO como una Ciudad Creativa de la Gastronomía, destacando su rica oferta culinaria que va desde establecimientos tradicionales hasta restaurantes de alta cocina. La ciudad también se destaca como un importante centro comercial, albergando 4,576 empresas según datos de la Cámara de Comercio del Cauca, lo que subraya su papel central en el ámbito mercantil y económico del país (Alcaldía de Popayán, s.f.).

Este proyecto busca proporcionar insights valiosos que contribuyan a mejorar los procesos de recaudo tributario en la DIAN, fortaleciendo así la eficiencia administrativa y el cumplimiento de las normativas fiscales en beneficio de la comunidad y la economía nacional.

El Nivel Directivo de la DIAN es responsable de la orientación estratégica hacia una administración eficiente, eficaz y transparente, por lo cual debe promover una cultura contable que permita generar conciencia en los funcionarios, sobre la importancia de la información proporcionada al proceso contable, su incidencia e impacto. (DIAN, 2021b, p. 20)

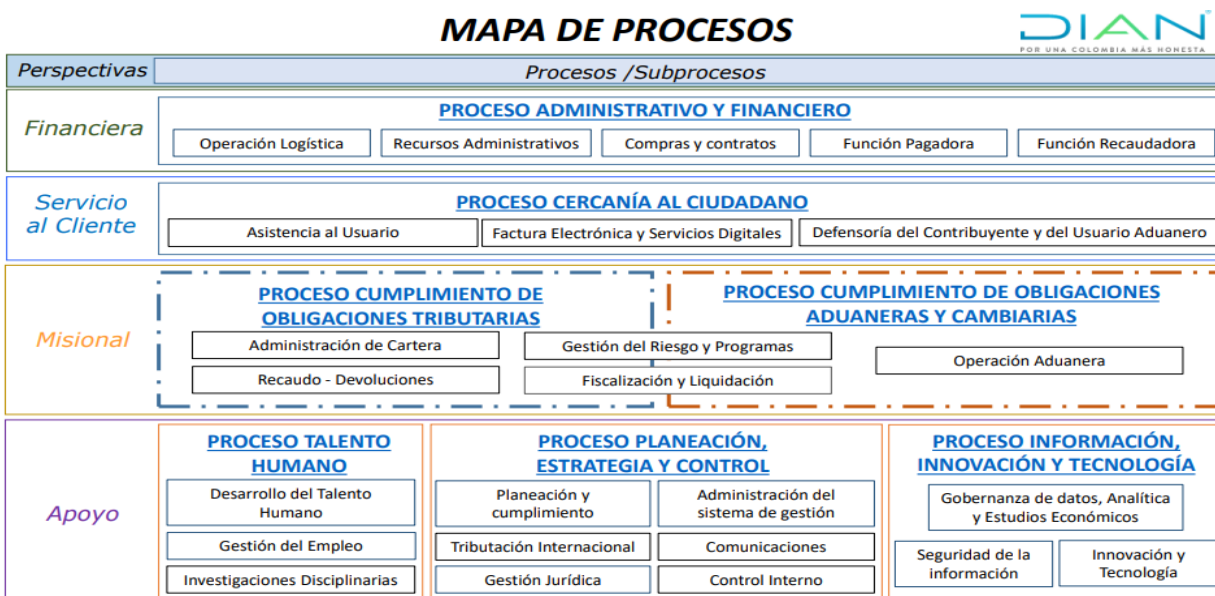
#### 4. Marco Teórico

La División de Recaudo y Cobranzas seccional Popayán en base a la normatividad y con el ánimo de fomentar la cultura de la contribución ejecuta diversas campañas de posibles omisos, inexactos e ineficaces que consiste en sustanciar un listado reportado por el nivel central, en donde se verifica que la información se encuentre conciliada entre la parte contable y la obligación financiera, con el fin de ofrecer información oportuna y adecuada de los beneficios y obligaciones tributarias.

Dicha conciliación se realiza mensualmente en base a conservar clasificada, actualizada y depurada, la información de los contribuyentes, además de efectuar los registros contables y rendir la cuenta mensual del recaudo de los derechos, impuestos, contribuciones, tasas, sanciones, multas, recargos y demás gravámenes que compete recaudar a partir de estas actividades surge la necesidad de asignar funciones de apoyo relacionadas a la función administrativa y financiera, de tal manera que pueda contribuir de manera eficiente a la carga existente dentro de la división (Presidencia de la República de Colombia, Decreto 4712 de 2008).

**Figura 1**

*Mapa de Procesos de la DIAN*



*Nota.* Fuente: (DIAN, s.f.c)

Sus funciones se discriminan bajo el Decreto 4048 (2008) en su artículo 3, donde se especifican 19 funciones más todas las demás funciones que le asignen la ley, sus funciones básicamente giran en torno a administrar los impuestos, administrar los tributos aduaneros, actuar y vigilar el cumplimiento del régimen cambiario. Durante el proceso de la práctica Profesional existirá un enfoque en cuanto al siguiente función:

Dirigir, administrar, controlar y vigilar el cumplimiento de las obligaciones tributarias, aduaneras y cambiarias por importación y exportación de bienes y servicios, gastos asociados a las mismas, financiación en moneda extranjera de importaciones y exportaciones y subfacturación y sobrefacturación de estas operaciones a nivel nacional, en concordancia con las políticas trazadas en el programa macroeconómico y las políticas generales adoptadas por el Ministerio de Hacienda y Crédito Público y dentro del modelo de gestión institucional. (Presidencia de la República de Colombia, Decreto 4048 de 2008, art. 3 – función 4; DIAN, s.f.a, funciones que tiene la DIAN)

Este enfoque abarca todas las áreas que implican el cumplimiento de obligaciones, incluyendo recaudo, fiscalización, liquidación, discusión, cobro, devolución y sanción. Por lo tanto, el desarrollo de estrategias legislativas es crucial para integrar gastos, ingresos, reducir la evasión y asegurar la sostenibilidad fiscal.

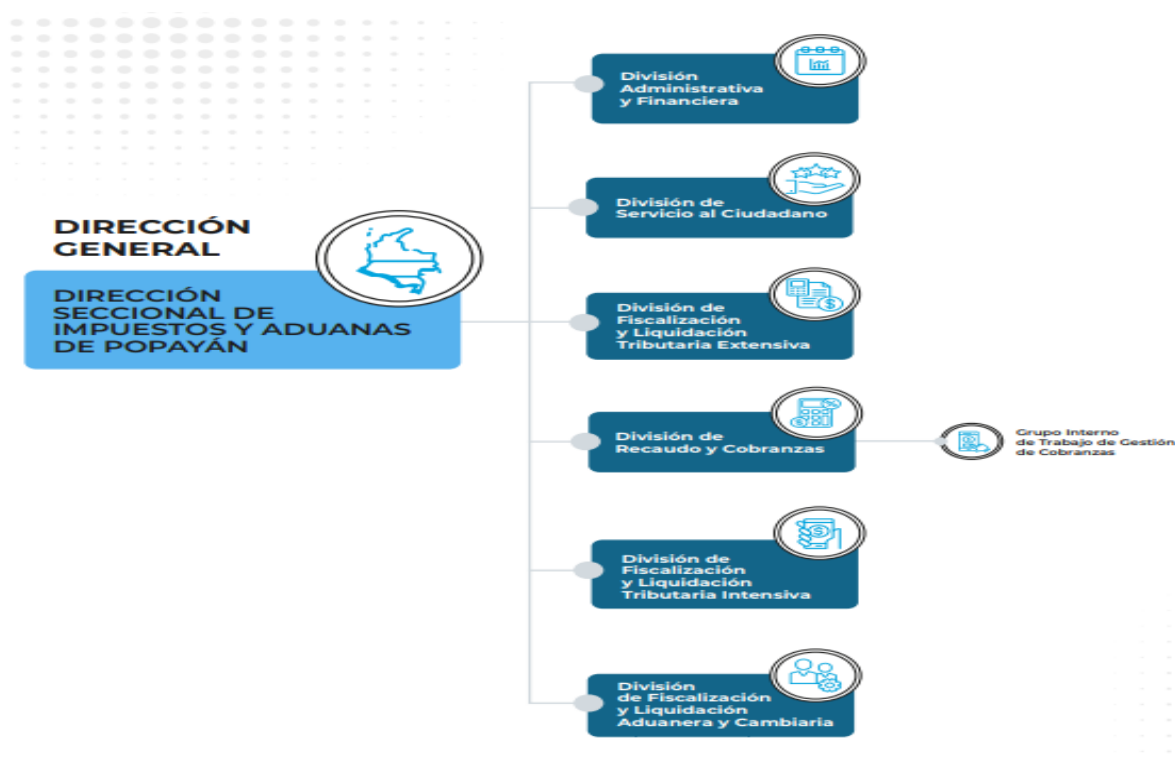
La DIAN (2008) en la Resolución 00011 de 2008 en su artículo 32 se encuentra la creación de la Coordinación Control a Entidades Recaudadoras en el despacho de la Subdirección de Gestión de Recaudo y Cobranzas de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales el cual lo componen nueve funciones, además de las dispuestas en el artículo 113 de la presente resolución el cual comprende el efectivo control del recaudo de tributos nacionales de acuerdo a la información adecuadamente reportada por la entidades designadas para ellos orientándolas en el correcto proceso de recepción y recaudo, la realización de seguimiento y verificación a las consignaciones de los recaudos en los tiempos establecidos para éstos de igual forma, la respectiva auditoria para las entidades recaudadoras e impartiendo sanciones cuando haya lugar, la idónea recepción de los documentos y control de ellos en las Direcciones Seccionales conforme a los estándares planteados por la Subdirección.

Conforme a lo anteriormente expuesto, la coordinación de contabilidad en la función Recaudadora también tiene asignadas determinadas funciones dirigidas a la parte de informes contables y estadísticos mensuales, conciliación de cuentas con los contribuyentes

correspondientes, cuentas por cobrar a contribuyentes ya sean de personería jurídica o natural, entre otras. En el artículo 34 de la misma resolución se reúnen las nueve funciones designadas por la resolución 00011 del 04 de noviembre de 2008, la cual gira en torno a la consolidación de información competente de la entidad en los estados financieros producto operaciones contables, así como la rendición de cuentas ante la contaduría General de la Nación junto y la Contraloría General dentro de los términos establecidos por éstas, también administrar y supervisar y entregar informes correspondientes a el Fondo Rotatorio de Devoluciones el cual comprende los Títulos de Devolución de impuestos TIDIS y diseñar los mecanismos de control contable y el análisis financiero correspondiente la cual sea un instrumento vital para la toma de decisiones.

**Figura 2**

*Organigrama de la Dirección General en Popayán*



*Nota.* Fuente: (DIAN, s.f.d)

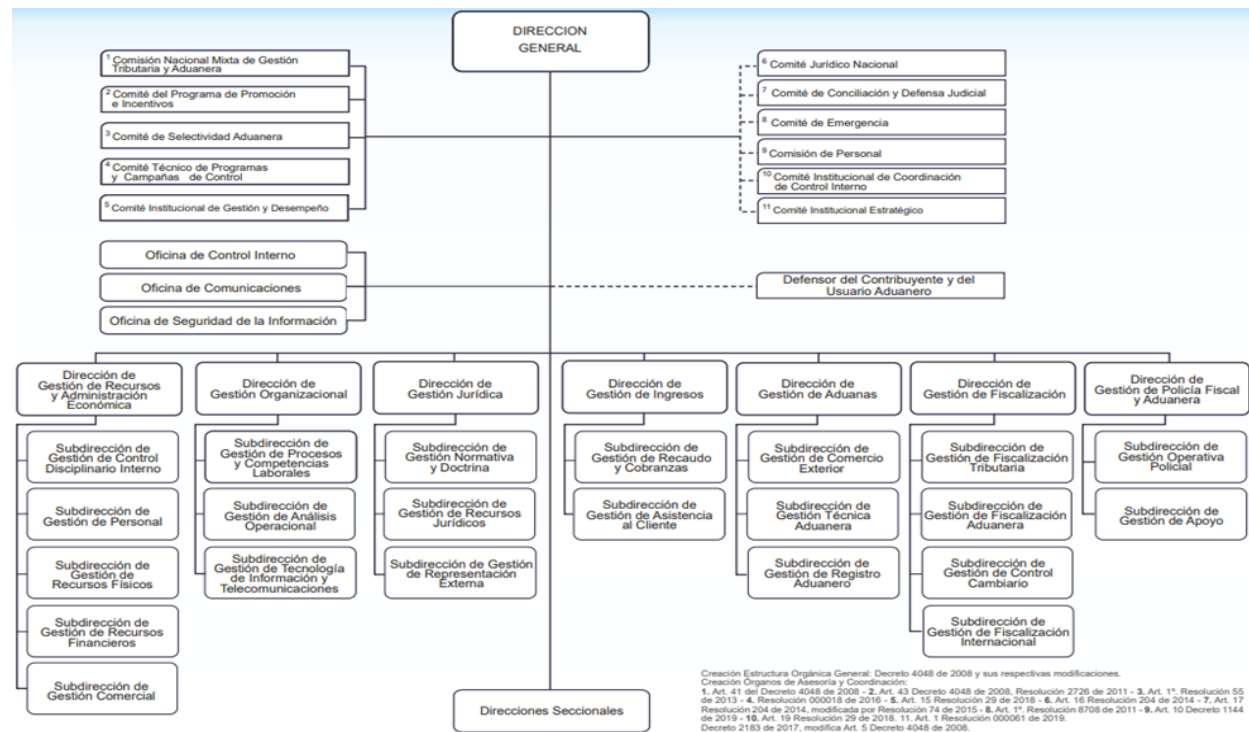
La Seccional de Popayán cuenta seis divisiones; Administrativa y Financiera, Servicio al Ciudadano, Fiscalización y Liquidación Tributaria Extensiva, Recaudo y Cobranzas, Fiscalización

y Liquidación Tributaria Intensiva y Fiscalización y Liquidación Aduanera Cambiaria, Divisiones que contribuyen al cumplimiento del objetivo de la unidad administrativa, la cual es:

Coadyuvar a garantizar la seguridad fiscal del Estado colombiano y la protección del orden público económico nacional, mediante la administración y control al debido cumplimiento de las obligaciones tributarias, aduaneras, cambiarias, los derechos de explotación y gastos de administración sobre los juegos de suerte y azar explotados por entidades públicas del nivel nacional y la facilitación de las operaciones de comercio exterior en condiciones de equidad, transparencia y legalidad. (DIAN, s.f.a, cuál es el objetivo de la entidad)

**Figura 3**

*Estructura Orgánica - Nivel Central*



*Nota.* Fuente: (DIAN, s.f.f)

La responsabilidad que tiene la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales con Colombia requiere que mantenga en constante avance y adaptación organizacional que generan las economías globalizadas, por lo tanto:

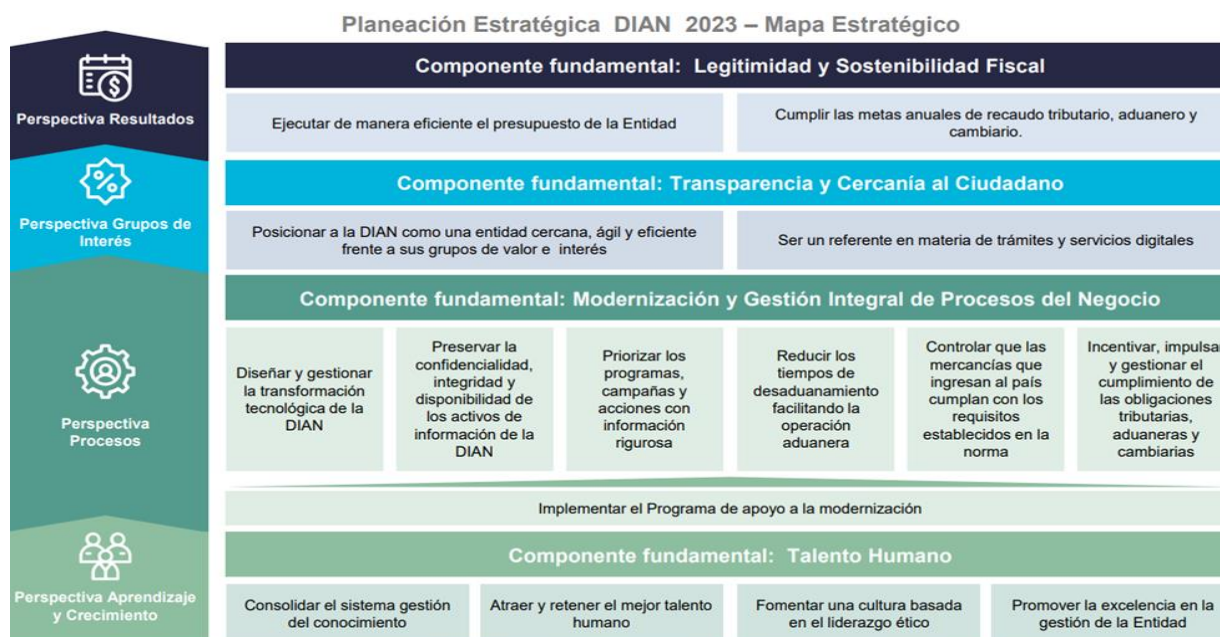
Se hace necesario modificar la estructura organizacional de la DIAN transformándola en un modelo gerencial sólido, con el fin de optimizar el modelo de gobernanza institucional

para el fortalecimiento de la planificación estratégica y la gestión territorial de la Entidad facilitando una interacción eficiente entre el nivel central y el nivel local. Así mismo, este rediseño tiene como objetivos potencializar el modelo de gestión del talento humano, los procesos de gestión tributaria y aduanera para el aumento de su eficiencia en términos de mayor recaudo y gestión del riesgo y mejorar la gestión tecnológica, los datos y la seguridad de la información para la toma de decisiones. (Presidencia de la República de Colombia, Decreto 1742 de 2020, considerando).

Además, el Decreto 1742 establece 3 niveles: 1) Nivel Central, 2) Nivel Local y 3) Nivel Delegado; en el Nivel Local quedan establecidas las Seccionales de Impuestos, Seccionales Aduanas y las Seccionales de impuestos y aduanas, que dependiendo de tipo de seccional sea I, II o III se le asigna las divisiones. La DIAN estructura un mapa estratégico el cual enfoca la perspectiva de resultados a dos objetivos como lo son la ejecución de presupuesto y cumplimiento de metas de recaudo, para ello existe la división de recaudo y cobranzas quienes juegan sin duda alguna uno de los papeles más importantes dentro de la entidad para el cumplimiento de metas establecidas.

#### Figura 4

##### Mapa Estratégico de la DIAN del Año 2023



Nota. Fuente: (DIAN, 2023a).

#### 4.1. Contabilidad Función Recaudadora

Según la DIAN (2021b) en el *Manual Contable de Función Recaudadora*, indica que:

La contabilidad de la DIAN Función Recaudadora, de acuerdo al conjunto de normas, principios, políticas y procedimientos técnicos de la contabilidad pública, registra y detalla cronológicamente los hechos económicos originados en la administración y control de los ingresos tributarios y no tributarios, entre los cuales están: los impuestos de renta y complementarios, de timbre nacional, sobre las ventas, al consumo, impuesto de renta para la equidad, los derechos aduaneros, los derivados por operaciones del régimen cambiario y demás impuestos del orden nacional cuya competencia no esté asignada a otras entidades del Estado.

Se constituye en el instrumento para el reconocimiento y revelación de los hechos, transacciones y operaciones financieras, económicas, sociales y ambientales, que aplican para el registro de ingresos de la Nación, basados en las normas y parámetros establecidos por la Contaduría General de la Nación, cuyo propósito es dejar evidencia ordenada de los hechos económicos y pruebas documentales de las diferentes actuaciones adelantadas por la Entidad, con base en una clasificación ordenada, flexible y pormenorizada de las cuentas. (pp. 17-18)

#### 4.2. Principios de Contabilidad Aplicados en la DIAN Función Recaudadora

Para la DIAN (2021b) “la Función Recaudadora se rige por el Marco Normativo para Entidades de Gobierno incorporado mediante la Resolución 533 de 2015 proferida por la Contaduría General de la Nación, definiendo las condiciones para el registro de las operaciones” (p. 19). Las nociones principales de contabilidad pública son:

**Entidad en marcha:** se presume que la actividad de la entidad se lleva a cabo por tiempo indefinido conforme a la ley o acto de creación; por tal razón, la regulación contable no está encaminada a determinar su valor de liquidación. Si por circunstancias exógenas o endógenas se producen situaciones de transformación o liquidación de una entidad, se deben observar los criterios que se definan para tal efecto

**Devengo:** los hechos económicos se reconocen en el momento en que suceden, con independencia del instante en que se produce el flujo de efectivo o equivalentes al efectivo

que se deriva de estos, es decir, el reconocimiento se efectúa cuando surgen los derechos y obligaciones, o cuando la transacción u operación originada por el hecho incide en los resultados del periodo.

**Esencia sobre forma:** las transacciones y otros hechos económicos de las entidades se reconocen atendiendo a su esencia económica, independientemente de la forma legal que da origen a los mismos.

**Asociación:** el reconocimiento de los ingresos con contraprestación está asociado con los costos y gastos en los que se incurre para producir tales ingresos.

**Uniformidad:** los criterios de reconocimiento, medición, revelación y presentación se mantienen en el tiempo y se aplican a los elementos de los estados financieros que tienen las mismas características, en tanto no cambien los supuestos que motivaron su elección. Si se justifica un cambio en la aplicación de tales criterios para mejorar la relevancia y la representación fiel, la entidad debe revelar los impactos de dichos cambios, de acuerdo con lo establecido en las Normas.

**No compensación:** no se reconocen ni se presentan partidas netas como efecto de compensar activos y pasivos del estado de situación financiera, o ingresos, gastos y costos que integran el estado de resultados, salvo en aquellos casos en que, de forma excepcional, así se regule.

**Periodo contable:** corresponde al tiempo máximo en que la entidad mide los resultados de sus hechos económicos y el patrimonio bajo su control, efectuando las operaciones contables de ajustes y cierre. El periodo contable es el lapso transcurrido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre. No obstante, se pueden solicitar estados financieros intermedios e informes y reportes contables para propósitos especiales, de acuerdo con las necesidades o requerimientos de las autoridades competentes sin que esto signifique, necesariamente, la ejecución de un cierre. (Contaduría General de la Nación, s.f., p. 7)

La información anteriormente escrita se encuentra dentro de manuales manejados por la DIAN y han sido puestos aquí algunos aspectos por su importancia para el desarrollo de la pasantía, es importante recordar que la Dirección de Impuestos y Aduanas nacionales maneja con mucho cuidado, respeto, responsabilidad, confiabilidad, credibilidad, la información que funcionarios Tienen de sus respectivos contribuyentes (DIAN, 2021b).



## **5. Metodología**

### **5.1. Tipo de Investigación**

La investigación aplicada para este proyecto es de tipo descriptiva. Se utilizó una observación cualitativa y cuantitativa para recopilar datos de manera objetiva y medir las características de los elementos investigados. La investigación descriptiva se centra en detallar las características de la población o tema de estudio este tipo de investigación se enfoca más en describir el tema de estudio que en explicar el "por qué" de los fenómenos observados.

Por otra parte, en cuanto la observación cuantitativa y cualitativa, la primera se entiende como la recopilación de datos, específicamente números y valores, implementando análisis estadísticos y numéricos de una base de datos determinada.

Mientras la observación cualitativa no involucra análisis estadísticos solo la observación de un determinado comportamiento o características teniendo en cuenta el tema central de estudio en sí. Para el procedimiento y resultados de la presente investigación, se realizará un análisis profundo que nos conduzca a la formulación de una hipótesis, para así ampliar el alcance de la investigación sobre los procesos de recaudo en la DIAN en el segundo periodo de 2022, con este fin se aplicaran encuestas, análisis de datos y finalmente se realizará la interpretación de los resultados para así lograr un gran avance que beneficie a la DIAN en torno a su calidad, credibilidad y confianza.

### **5.2. Fuentes de Investigación**

#### **5.2.1. Fuentes Primarias**

Dentro de nuestro proyecto las fuentes primarias que se utilizaron han sido documentos directos de la DIAN, es decir documentos oficiales de la institución, según Hernández Sampieri et al. (2014) las fuentes primarias o fuentes directas constituyen el objetivo de la investigación bibliográfica o revisión de la literatura, además, proporcionan datos de primera mano. Para las fuentes primarias que se manejaron en este proyecto lo principal ha sido que nuestros resultados sean directamente de una experiencia vivida tanto por funcionarios como de nuestros contribuyentes.

### **5.2.2. Fuentes Secundarias**

Según Stein (1982, como se citó en Sistema de Bibliotecas Universidad de Puerto Rico, s.f.) las fuentes secundarias “permiten conocer hechos o fenómenos a partir de documentos o datos recopilados por otros”. Como anteriormente se explicó, dentro del área de recaudo buscamos ayudar a nuestros contribuyentes a tener una experiencia satisfactoria con la entidad, se han recopilado diferentes documentos como manuales para la atención al contribuyente, entre otros

## **5.3. Estrategias Metodológicas**

### **5.3.1. Población y Muestra**

Esta propuesta de Diagnóstico del proceso de recaudo en la DIAN, seccional Popayán en el segundo periodo 2022, tiene como objetivo primordial dar un apoyo efectivo a la DIAN y principalmente a el área en la que se plantearan mejoras basadas en los documentos extraídos en el segundo periodo 2022, dentro de dicho proyecto se busca dejar herramientas que ayuden tanto a contribuyentes, como a funcionarios.

El servicio de la Dian es el resultado de la interacción con sus contribuyentes, buscamos la recolección de datos importantes para poder hacer un correcto diagnóstico, la población que se toma para esta estrategia metodológica y/o investigación serán los contribuyentes y el Git de recaudo, también se analizaran datos relacionados a nuestra investigación y se harán entrevistas a ex funcionarios que tuvieron cargos importantes dentro de dicha área, para diagnosticar el orden organizacional de la entidad se trabajara con dos de los empleados más antiguos del área de recaudo en nuestra seccional y con dos pasantes de la Unicauca quienes llevan seis meses dentro de la entidad y buscan completar sus pasantías y ayudar a los funcionarios, se pretende analizar y examinar detalladamente cada campo de Recaudo para lograr una precisión sobre nuestro diagnostico el cual será descriptivo puesto que por medio de él se conocerá con exactitud las características y las estrategia aplicadas para la mejora de la entidad.

### **5.3.2. Procedimientos**

las fases que se desarrollaron para la propuesta de Diagnosticar el proceso de recaudo en la DIAN, seccional Popayán en el segundo periodo 2022 buscan la evaluación correcta de la información para así tener un análisis detallado de lo que se recopilara, puesto a que en la DIAN

Colombia se provocan diariamente cambios que exigen que dicha entidad sea más eficiente, eficaz y capaz de brindar un servicio de mayor calidad, un diagnóstico es entonces un resumen de la trayectoria de la empresa y lo que actualmente busca.

**Fase 1:** Caracterización de la entidad

**Fase 2:** Diagnostico de la situación actual

**Fase 3:** Diseño y mejora de procesos.

**Fase 1:** Dentro de esta fase lo que buscamos es analizar el funcionamiento de la entidad, mediante la revisión de documentos y consulta con funcionarios, dicha fase se realiza con el objetivo de adquirir diferentes tipos de conocimientos para así realizar el diagnostico a la entidad, Se explora entonces la misión, visión, objetivos estratégicos y se identificara de la siguiente manera:

#### *Planeación*

- ✓ Extraer la información más relevante de las metodologías existentes en el área de recaudo
- ✓ Determinar los periodos de vencimiento de la cartera y clasificar la cartera de los morosos.
- ✓ Seguimiento a los acuerdos de pagos vigentes y cuando se está utilizando el proceso de cobro coactivo.
- ✓ Verificar asuntos jurídicos, normativos y de cumplimiento
- ✓ Diseñar un plan de ajustes y mejoras basado en credibilidad, calidad y confianza de la entidad.

**Fase 2:** En el desarrollo de dicha etapa se busca utilizar documentos, los cuales corresponden con el estudio a realizar evaluando así la situación actual, con ello se procederá a buscar soluciones que logren una mejor identificación de los problemas que presenta el área, en esta etapa II del diagnóstico se busca tener bases fundamentales:

#### *Ejecución*

- ✓ Evaluar los métodos que se están utilizando en el área de recaudación
- ✓ Realizar un análisis previo a la documentación extraída
- ✓ Presentar el diagnóstico de procesos de recaudación a los administrativos para ajustes o mejoras a las metodologías que se pueden utilizar dentro de dicha área.

- ✓ Establecer un seguimiento para las nuevas metodologías de gestión y evaluación al contribuyente

**Fase 3:** En esta etapa se buscará un aumento en la calidad del servicio de la entidad, la eficiencia, mejor desempeño, soluciones y posibles mejoras, para ello se utilizarán documentos que nos ayuden a llegar a una posible solución.

### ***Informe***

- ✓ Preparar un informe con los resultados y conclusiones.
- ✓ Proponer ajustes o mejoras conforme a los resultados y diagnósticos de seguimiento que se presentaron en el área de recaudo.
- ✓ Socializar el informe a el director y administrativos.

## **6. Resultados Obtenidos**

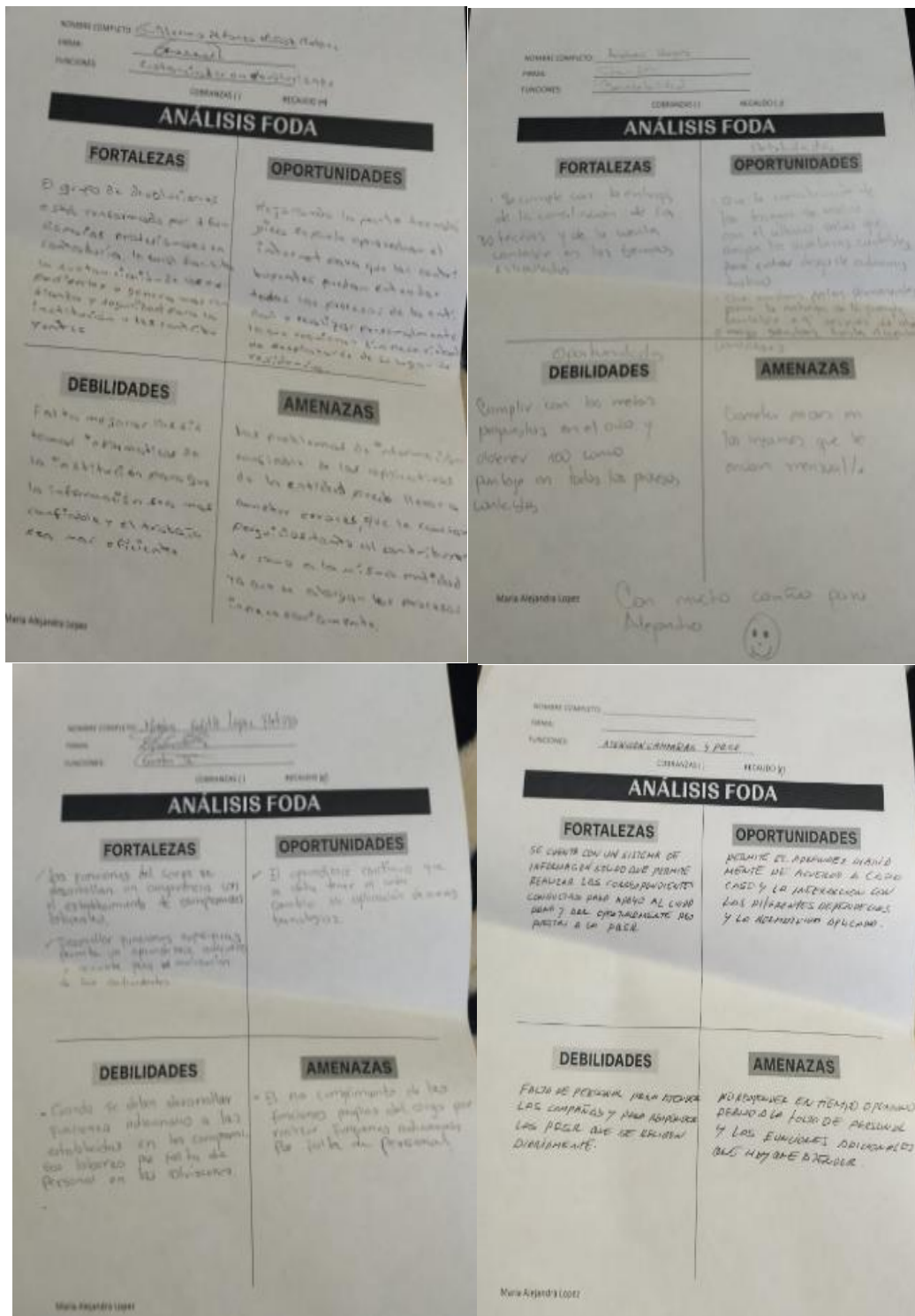
El diagnostico dentro es una herramienta de gran utilidad que busca hacer mejor significativamente la entidad y es de suma importancia identificar las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas (FODA) buscando así buenos resultados, con él se intenta que los directivos y funcionarios identifiquen y conozcan los problemas que presenta la entidad, para así tener un plan que oriente al futuro, puesto que si se utiliza apropiadamente el diagnóstico de la entidad, se ayudara a mejorar de forma importante.

Por lo tanto, acorde con Vidal Arizabaleta (2004) la matriz DOFA “identifica tantos factores externos (amenazas y oportunidades) como internos (fortalezas y debilidades). Se define como una herramienta de auditoría de la organización, para detectar tanto el impacto presente y futuro del entorno, como los problemas propios de la organización” (p. 45)

Una vez realizado el diagnostico dentro de la GIT y de acuerdo con su organigrama, observamos que se hace un manejo correcto en el área de cobranzas, donde encontramos cobros persuasivos, coactivos, acuerdos de pagos, sucesiones, entre otros. Observamos detenidamente el área y se obtienen algunos documentos de donde recopilamos una grata información con la ayuda de funcionarios que llevan años manejando esta área y que tienen bastante conocimiento sobre ello, Por consiguiente, la información se enfocara en su mayor parte hacia el área de recaudo.

Figura 5

Evidencias del Análisis FODA



Nota. Los análisis FODA son diligenciados por funcionarios dentro del Área de Recaudo de la DIAN.

### **6.1. Diagnostico interno en la entidad para determinar el funcionamiento de la entidad**

La Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN, s.f.a) se constituye como unidad administrativa especial, mediante el decreto 2117 de 1992, cuando se fusiona el 1 junio de 1993 la dirección de impuestos nacionales (DIN) con la dirección de aduanas nacionales (DAN) , mediante el decreto 1071 de 1999 se da una nueva reestructuración de la unidad administrativa dirección de impuestos y aduanas nacionales, en una de las reuniones que compartimos con algunos funcionarios me compartían sus experiencias en más de veinte años trabajando dentro de la seccional, el inicio de esta seccional es muy interesante pues uno de los funcionarios más antiguos, inicia diciendo que solo había un computador para más o menos seis funcionarios, el cual en esos tiempos era demasiado importante y lo solían tener como una reliquia, entre risas nos dice que otros funcionarios le decían que solo podría utilizar el computador después de las 6:00pm. Luego de una breve historia muy bien contada por funcionarios de recaudo, se hace una investigación correcta y directa, Se comenta mucho sobre una mujer llamada Fanny Kertzman quien un día se presentó con un dóberman causando así un efecto amenazante para los contribuyentes, su idea inicial era crear publicidad, pero en realidad fue una gran burla para la DIAN o eso comentan en medio de risas (Fuimos llamados los perros y a donde llegábamos solían decirnos : llegaron los perros de la Dian, con sus afilados colmillos para quitarnos lo que no tenemos), la charla se hizo más amena y luego de muchas preguntas termine hablando con una mujer maravillosa , la doctora Gloria patricia torres quien en 1993 fue directora de la seccional Popayán , cuenta sus inicios y como se unen dos grandes entidades para formar la DIAN , al inicio querían llamarle DIANA, luego hablamos un poco de sus inicios , toda su juventud fue entregada a su trabajo y es una persona que tiene un cargo alto dentro de la seccional, gano concursos para ser directora seccional, sin embargo luego se fue para el choco donde estuvo mucho tiempo como directora pero a causa del peligro que significaba se devolvió para el cauca .

Para manejar un diagnóstico claro de la entidad fue necesario hacer este tipo de entrevistas a los funcionarios de la seccional y así llegar a ver sus funciones.

La DIAN está organizada como una unidad administrativa especial del orden nacional de carácter eminentemente técnico y especializado, con personería jurídica, autonomía administrativa y presupuestal y con patrimonio propio, adscrita al ministerio de hacienda y crédito público, su domicilio principal es en Bogotá y está distribuida de la siguiente manera:

**Figura 6**

*Distribución de Seccionales de la DIAN en la Ciudad de Bogotá*

Dirección Seccional Impuestos y Aduanas (30)	Dirección Seccional de Aduanas (6)	Dirección Seccional de Impuestos (7)	Dirección Seccional Delegadas de Impuestos y Aduanas (7)	Puntos de Contactos
Arauca, Armenia, Barrancabermeja, Bucaramanga, Buenaventura, Florencia, Girardot, Ibagué, Ipiales, Leticia, Maicao, Manizales, Montería, Neiva, Palmira, Yopal, Pasto, Pereira, Popayán, Rioacha, Santa Marta, San Andrés, Sincelejo, Sogamoso, Tunja, Tuluá, Urabá, Quibdó, Valledupar, Villavicencio.	Bogotá, Barranquilla, Cali, Cartagena, Cucúta, Medellín.	Bogotá, Barranquilla, Cali, Cartagena, Cúcuta, Medellín, Grandes Contribuyentes en Bogotá.	Mitú, San José del Guaviare, Puerto Asís, Túmaco, Puerto Carreño, Inírida, Pamplona.	Pitalito, Ocaña, Magangué, La Dorada, La Estrella, Barzal y Buga, Cali Centro, Cali Sur, en Bogotá: Aduana de Bogotá, Américas, Bima, Bosa, Centro, Calle75, Carrera 30, Suba.

*Nota.* Fuente: (DIAN, s.f.a, ¿Dónde tiene su jurisdicción?)

Para la DIAN (s.f.a) existe un objeto especial el cual se basa en coadyuvar a garantizar la seguridad fiscal del Estado colombiano ... y control al debido cumplimiento de las obligaciones tributarias, su patrimonio está constituido por los bienes que posee y por los que adquieren a cualquier título o le sean asignados con posterioridad, por otro lado, la representación legal está a cargo del director general, quien puede delegarla de conformidad con las normas legales vigentes, dentro de dichas normas se encuentra el Decreto 4048 de 2008: Artículo 3: Funciones Generales. Corresponde a la DIAN ejercer las siguientes funciones:

**Figura 7***Funciones Generales de la DIAN*

1. Administrar los impuestos de renta y complementarios, de timbre nacional y sobre las ventas; los derechos de aduana y comercio exterior, así como los demás impuestos internos del orden nacional cuya competencia no esté asignada a otras entidades del Estado, bien se trate de impuestos internos o al comercio exterior, en lo correspondiente a su recaudación, fiscalización, control, represión, penalización, liquidación, discusión, cobro, devolución y sanción;
2. Dirigir y administrar la gestión aduanera y disponer de las mercancías aprehendidas, decomisadas o abandonadas a favor de la Nación;
3. Reconocer y pagar las recompensas y participaciones en dinero o en especie por colaboración eficaz de terceros en el control al contrabando, evasión y corrupción.
4. Dirigir, administrar, controlar y vigilar el cumplimiento de las obligaciones tributarias, aduaneras y cambiarias por importación y exportación de bienes y servicios, gastos asociados a las mismas, financiación en moneda extranjera de importaciones y exportaciones y subfacturación y sobrefacturación de estas operaciones a nivel nacional, en concordancia con las políticas trazadas en el programa macroeconómico y las políticas generales adoptadas por el Ministerio de Hacienda y Crédito Público y dentro del modelo de gestión institucional;
5. Controlar y vigilar las operaciones derivadas del régimen cambiario que no sean competencia de otra entidad;
6. Vigilar y controlar las actividades de las personas que ejerzan de manera profesional la compra y venta de divisas.
7. Celebrar convenios con entidades públicas o privadas, nacionales o internacionales, orientadas a establecer alianzas estratégicas para combatir la evasión, el contrabando y la morosidad tributaria, aduanera y cambiaria;
8. Celebrar convenios con entidades públicas o privadas, nacionales o internacionales, orientadas a establecer alianzas estratégicas para combatir la evasión, el contrabando y la morosidad tributaria, aduanera y cambiaria;
9. Fijar los precios a cobrar por la venta de bienes y servicios, así como de los servicios extraordinarios;
10. Administrar y controlar los Sistemas Especiales de Importación-Exportación, Zonas Francas, Zonas Económicas Especiales de Exportación y las Sociedades de Comercialización Internacional.
11. Interpretar y actuar como autoridad doctrinaria y estadística en materia de impuestos nacionales, aduanera, y de control cambiario por importación y exportación de bienes y servicios, gastos asociados



a las mismas, financiación en moneda extranjera de importaciones y exportaciones, y subfacturación y sobrefacturación de estas operaciones.

12. Participar y conceptuar en el estudio y elaboración de proyectos de ley, decretos o acuerdos internacionales que contemplen aspectos tributarios, aduaneros o de control cambiario;

13. Participar en los procesos de celebración de acuerdos internacionales en materia de control tributario, aduanero y cambiario y los relacionados con el comercio internacional en los mismos aspectos

14. Celebrar convenios remunerados o gratuitos para la divulgación, asistencia, fortalecimiento de la gestión, recaudación, control, fiscalización, discusión y cobro de contribuciones parafiscales, impuestos, tasas y contribuciones de competencia de otras entidades;

15. Ejercer las funciones de policía judicial, de conformidad con las normas legales;

16. Diseñar, desarrollar y evaluar el sistema de control interno de la Entidad, en los términos definidos por la ley.

17. Administrar y disponer de los recursos humanos, financieros, físicos y de conocimiento, así como de la prestación de los servicios generales en la Entidad;

18. Compilar, actualizar y divulgar las normas sobre regímenes tributarios del orden nacional, aduanero, de comercio exterior en los asuntos de su competencia, y de control de cambios por importación y exportación de bienes y servicios, gastos asociados a las mismas, financiación en moneda extranjera de importaciones y exportaciones y subfacturación y sobrefacturación de estas operaciones;

19. Desarrollar las actuaciones administrativas necesarias para cumplir con las funciones de su competencia

20. Las demás que le asigne la ley.

*Nota.* Tomado del Decreto 4048 de 2008, artículo 3.

El diagnóstico interno para efectos de la planeación de una empresa implica que se tengan conocimientos de las áreas funcionales del negocio. En este sentido, al estudiar cada una de estas áreas se pueden detectar cuáles son las debilidades y fortalezas existentes en cada una de ellas. (Mejía-Herrera, 2017, p. 8)

Dentro del diagnóstico de la entidad buscamos extraer la información más relevante e importante de las metodologías existentes en el área de recaudo, el área de recaudo se encuentra dentro de los procesos misionales.

## Figura 8

### Distribución de Procesos de la DIAN

¿Cuales son los Procesos?			
Procesos Estratégicos	Procesos Misionales	Procesos de Apoyo	Procesos de Evaluación y Control
Inteligencia Corporativa	Asistencia al Cliente	Gestión Humana	Investigación Disciplinaria
	Recaudación		
	Comercialización	Recursos Financieros	
	Fiscalización y Liquidación		
	Gestión Jurídica	Servicios Informáticos	Control Interno
	Administración de Cartera		
	Gestión Masiva	Recursos Físicos	
	Operación Aduanera		

Nota. Fuente: (DIAN, s.f.a, ¿Cuáles son los procesos?).

Según la DIAN (s.f.a) se desarrollan los siguientes procesos:

**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) que tengan un interés de la entidad

**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, que comprende 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, los derechos de explotación y gastos de administración sobre los juegos de suerte y azar explotados por entidades públicas del nivel nacional, y la facilitación de las operaciones de comercio exterior en condiciones de equidad, transparencia y legalidad.

**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 y auditoría interna, acciones correctivas y preventivas, y son una parte integral de los procesos estratégicos, de apoyo y los misionales. (¿Qué procesos se desarrollan en la DIAN?)

## Figura 9

### Descripción de responsabilidades y/o funciones

01. Participar en los procesos de recaudación de los tributos, responsabilidad de la dependencia.
02. Controlar el cumplimiento de las obligaciones de las Entidades autorizadas para recaudar.
03. Apoyar la consolidación de la contabilidad y la elaboración de los estados financieros generados por proceso de recaudo, de acuerdo con las normas vigentes.
04. Administrar los aplicativos de recaudo responsabilidad de la dependencia
05. Apoyar la consolidación de los saldos reales de las obligaciones de las vigencias anteriores, de manera que se cuente con información veraz y confiable.
06. Desarrollar las actividades relacionadas con la devolución y/o compensación de los saldos a favor de los contribuyentes o usuarios que sean de competencia de la Entidad.
07. Generar los reportes necesarios para la presentación de la cuenta mensual a la Coordinación de Contabilidad
08. Establecer y conciliar las diferencias contables que se presenten mensualmente para reflejar la realidad financiera de la Entidad
09. Realizar las verificaciones necesarias para realizar las devoluciones de saldos a favor, pagos en exceso, pagos de lo no debido e IVA.
10. Dar soporte a las Direcciones Seccionales sobre el proceso de recaudación.
11. Apoyar el manejo de las diferentes cuentas y realizar las visitas necesarias para la efectividad del proceso de recaudo.
12. Operar, organizar, consultar y actualizar los aplicativos relacionados con el proceso de cobranza, con el fin de contribuir al cumplimiento de las metas y objetivos de la entidad.
13. Informar, orientar y requerir a contribuyentes, así como atender consultas de temas relacionados con el proceso de cobranza
14. Participar en la conformación y/o sustanciación de expedientes de cobro, garantizando el cumplimiento normativo y demás requisitos.
15. Realizar el seguimiento, control y reporte de la gestión de las actividades de la dependencia con el fin de generar los informes en los aplicativos institucionales.
16. Participar en la gestión efectiva del cobro de los impuestos, derechos, tasas, contribuciones, multas, sanciones, intereses, recargos y demás gravámenes; a cargo de la dependencia.
17. Adelantar hasta su culminación las acciones y trámites correspondientes ante las autoridades competentes en los procesos especiales de acuerdo con legislaciones específicas, en las sucesiones, liquidaciones voluntarias, levantamiento de afectación a vivienda familiar y los que correspondan a la justicia civil ordinaria así como efectuar el seguimiento y control de los mismos.
18. Participar en el estudio y proceso de facilidades de pago, para el cumplimiento de los deberes tributarios del deudor y los garantes.
19. Participar y apoyar la implementación, mantenimiento y mejora del Sistema de Gestión de Calidad y Control Interno, de acuerdo con su nivel de responsabilidad, con el fin de dar cumplimiento a los fines, planes y programas de la Entidad.
20. Participar en la elaboración de los documentos con las especificaciones de los requerimientos, manuales y demás instructivos, para el diseño o mejoramiento de los procesos, subprocesos y procedimientos que se relacionen con el desarrollo de sus funciones.
21. Apoyar y participar en la formulación, ejecución y seguimiento de los planes de la dependencia en donde esté ubicado, con el fin de lograr el cumplimiento de las metas institucionales.
22. Participar en los procesos de capacitación y/o docencia que apoyen la ejecución del Plan Institucional de Capacitación de la Entidad, de acuerdo con su área de conocimiento, con el fin de contribuir al cumplimiento de los objetivos de la DIAN.
23. Presentar los informes de las actividades desarrolladas por la dependencia en donde esté ubicado.
24. Identificar, corregir y gestionar todos los tramites relacionados con la corrección de inconsistencias que presenta la información de las declaraciones tributarias, aduaneras y recibos oficiales de pago en bancos para obtener información confiable y oportuna
25. Tramitar ante el área técnica los inconvenientes reportados por las Direcciones Seccionales para que una vez se haya realizado la solución las Direcciones Seccionales realicen la corrección
26. Proyectar metas de corrección de inconsistencias, controlar su cumplimiento a nivel nacional y generar informes estadísticos para tomar decisiones gerenciales y de auditoría con el fin de adoptar correctivos si fuese el caso
27. Proyectar actuaciones administrativas relacionadas con los procedimientos que desarrolla la dependencia
28. Colaborar en la administración de documentos y títulos a cargo de la dependencia.
29. Desempeñar las demás funciones que le sean asignadas por su superior inmediato de acuerdo a la naturaleza del empleo.

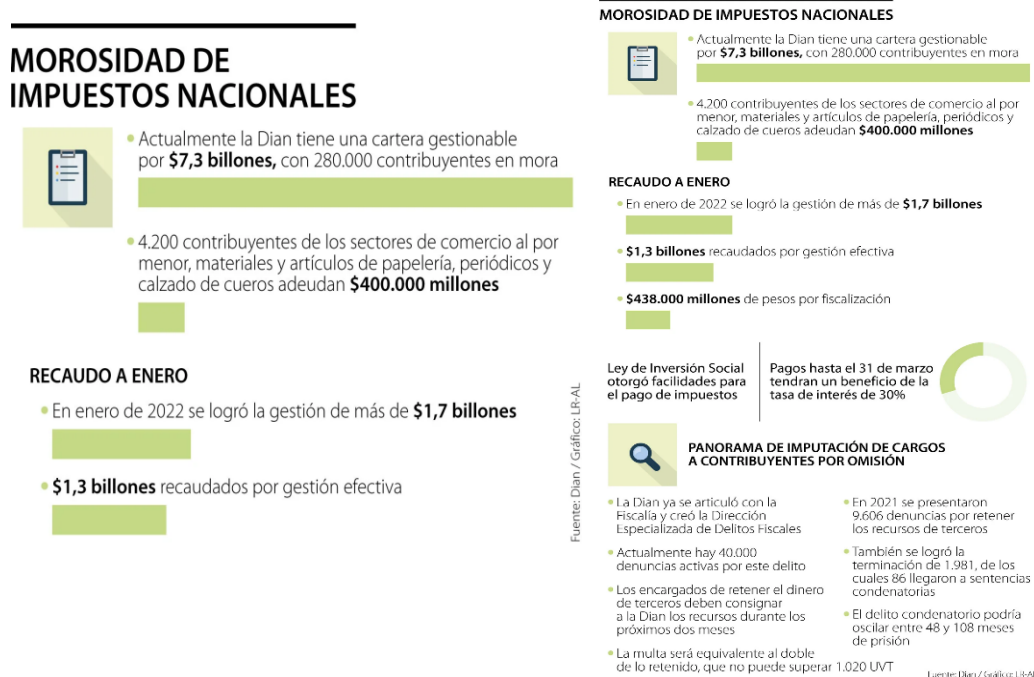
Nota. Fuente: (DIAN, 2015b)

## 6.2. Determinar los periodos de vencimiento de la cartera y clasificar la cartera de los morosos

En Colombia, una de las mayores fuentes de ingresos para el presupuesto nacional recae sobre los tributos administrados por la DIAN. En el 2022, la Dirección de Impuestos y Aduanas informó que tenía una cartera morosa gestionable que superaba los 7,3 billones de pesos, lo cual equivale a 280,000 contribuyentes en estado de mora.

### Figura 10

#### Cartera de Morosos de la DIAN



*Nota.* Imagen tomada *La Dian tiene una cartera morosa de más de \$7,3 billones por 280.000 contribuyentes*, por N. Gaviria González, 2022.

La Contaduría General de la Nación bajo la Resolución 37 (2018) informa que: Se entiende por Deudor Moroso del Estado o Titular de la Información, a la persona natural o jurídica que, a cualquier título, a una fecha de corte, tiene contraída una obligación con una entidad pública de cualquier orden o nivel, cuya cuantía supera los cinco (5) salarios mínimos mensuales legales vigentes (smmlv) y una mora superior a seis (6) meses, o que, habiendo suscrito un acuerdo de pago, lo haya incumplido. (art. 4)

Las actividades preliminares para determinar y clasificar los deudores morosos inicia por listar las obligaciones de los aplicativos de cobro de la entidad con valores superiores a cinco salarios mínimos legales mensuales mayor a seis meses, se ubicara en una carpeta y se comunica a las direcciones seccionales, se informara la fecha en la que podrá ser consultada, al ser algo tan privado se les enviara una clave a los jefes de las divisiones, dichos inventarios de cartera se remiten en el mes de febrero de cada año, se consolidan y remiten los reportes de deudores morosos, así como de acuerdos de pago incumplidos, se asegura que la información transmitida fue correcta.

La DIAN (2021d) utiliza un aplicativo llamado “SIPAC que significa (Sistema de planeación y administración de cartera morosa):

El aplicativo sipac, cuenta con una herramienta de Ayuda que le permitirá tener un primer acercamiento al manejo de éste. ... El funcionario conocerá de la navegación por el aplicativo en temas relacionados con la administración del aplicativo, administración de recurso humano, y el desarrollo del proceso de cobro desde la parte Persuasiva hasta el Remate y cancelación de los procesos que se estén adelantando en el área. (pp. 5-6)

Para determinar los periodos de vencimiento y clasificar los morosos existe una base de datos la cual es enviada desde Bogotá, donde se manejan contribuyentes morosos desde el 2011 hasta el 2018, muchos de los contribuyentes que aparecen en dicha base se repiten año tras año y luego aparecerán como ineficaces, existen entre 7000 contribuyentes, pues suelen ser deudores morosos, luego de que se revisa la base de datos, se observa el periodo, año y concepto, se revisa en obligación financiera.

La ineficacia se establece en el art. 580-1 del Estatuto Tributario, el cual indica que la declaración se dará por no presentada, cuando la declaración se presente sin el pago total o con pago extemporáneo fuera de los dos meses establecidos como oportunidad para el pago en este mismo artículo. Únicamente se ejecutará el proceso de marcación o demarcación para declaraciones de retención en la fuente. (DIAN, s.f.g)

El servicio de la obligación financiera se basa en principios contables, económicos y financieros, en donde cada uno de los documentos presentados por los obligados que tienen afectación en los saldos, se registran en forma cronológica aplicando los lineamientos legales para la generación de cuotas, modificación de saldos por correcciones privadas o liquidaciones oficiales, la imputación de los pagos, el cálculo de intereses moratorios, la

determinación de saldos a favor y excedentes, actualización de sanción y para obligaciones aduaneras adicionalmente ajustes por diferencia en tasa de cambio, legalizaciones y modificaciones a la declaración inicial, *para terminar se hace el proceso de liquidar según el beneficio de ley que exista. Obligación financiera* [énfasis añadido]. (DIAN s.f.h)

### **Ayuda en la ejecución de campañas DIAN**

Campaña: Conjunto de actos que se dirigen a conseguir un fin determinado, La DIAN ha iniciado con un procedimiento que desarrolla acciones para mejorar el servicio ofrecido a los ciudadanos, esto con el fin de cumplir ciertas metas establecidas por Bogotá, En los tres meses en los cuales se realizó la pasantía se obtuvieron resultados significativos a través de campañas realizadas por la seccional, mi trabajo en el área de las campañas fue importante pues se siguió con las respectivas acciones donde se verificaba la mora de algunos contribuyentes y se iniciaba con el cobro persuasivo, siguiendo un lineamiento específico, el objetivo inicial de las campañas en nuestra área es lograr recaudar un monto estipulado, se dejaron organizados los ineficaces 2022-04, 2022-05, 2022-06.

A continuación, se presentará el lineamiento a seguir tanto de retención en la fuente, como de omisos.

## Figura 11

### Acción Diferencial Ineficaces Retención en la Fuente

#### ACCION DIFERENCIAL INEFICACES RETENCION EN LA FUENTE

Se deja seguimiento de las acciones diferenciales de Retención en la Fuente hasta la periodicidad 2023-03 la cual no tuvo base para hacer la respectiva acción debido al tema relacionado con rosas cauca.

La acción diferencial consta del siguiente proceso:

1. Se ubica la base de datos respectiva en el siguiente vinculo [Subdirección de Cobranzas y Control Extensivo - POPAYAN - Todos los documentos \(sharepoint.com\)](#)
  2. Se filtra de mayor a menor los valores y se escogen aproximadamente 25 contribuyentes o los que considere de mayor cuantía.
  3. Se hace una depuración de los contribuyentes escogidos con base a lo que arroja la obligación financiera.
  4. Con los contribuyentes que después de revisada la obligación financiera se constata que aún no han ~~realizado~~ se procede a revisar si han presentado acuerdos de pago o solicitudes de compensación para la obligación tributaria correspondiente.
  5. Con los contribuyentes resultantes de dicha depuración se procede a buscar los números de teléfono del representante legal o contador para realizar las respectivas llamadas en donde se les indica el estado de la ineficacia, y el termino correspondiente para subsanarla, además durante el transcurso de ~~la misma~~ se preguntan los motivos por los cuales no han subsanado y se les indica también las posibles consecuencias de no realizarlo como la consagrada en el [artículo 402](#) del código penal. (SE DEJA CONSTANCIA EN EXCEL DE TODO EL PROCESO REALIZADO).
  6. Si ninguno de los teléfonos del contribuyente responde se procede a enviar el siguiente correo. (SE EDITA DE ACUERDO CON LA RESPECTIVA INFORMACION CORRESPONDIENTE)
- 
1. La presente es para comunicarle que en este momento la declaración de retención en la fuente del año 2023 periodo 04 se encuentra ineficaz debido a que no registra pago total en los términos oportunos de conformidad con el artículo 580-1 del Estatuto Tributario. En este orden de ideas se les solicita subsanar la ineficacia en un término de 10 días hábiles volviendo a presentar la declaración de retención en la fuente con su respectiva sanción, intereses y pago de ~~la misma~~ o realizando un acuerdo de pago, para no incurrir en el delito penal de omisión de agente retenedor contemplado en el artículo 402 del código penal el cual dictamina una pena privativa de la libertad de 48 a 108 meses de prisión.

7. A los 15 días hábiles de haber realizado la comunicación correspondiente, se procede a revisar el estado de la obligación.
8. Se escogen 1 o 2 contribuyentes ~~max~~ para enviar a fiscalización ya sea porque deben una cuantía significativa de la obligación a la cual va dirigida la obligación o porque tiene un acumulado de deudas de las cuales la cuantía es significativa y no han realizado acuerdo de pago o compensación alguna para la obligación correspondiente.
9. Se procede a dejar constancia de los resultados alcanzados en el siguiente formulario [REGISTRO ATENCION ACCION MASIVA \(office.com\)](#) . (El formulario se llena solo cuando ya se decida cuales contribuyentes (1 o 2 ~~max~~) se van a enviar a fiscalización).
10. Para enviar el caso a fiscalización se descargan los respectivos soportes en los que se evidencie el no pago de la obligación y se llena el formato 1561 con las respectivas firmas del funcionario Gerardo Sanchez y del jefe de la División John Zuñiga.
11. Cuando se envíe el caso a fiscalización este debe ser enviado con copia a Maria Del Pilar Contreras Tovar y a Ricardo ~~Hernan~~ Acuña Martínez.

NOTA: CADA MES SE REALIZA LA ACCIÓN DIFERENCIAL PARA EL SIGUIENTE PERIODO EN CUESTIÓN.

*Nota.* La Acción Diferencial Ineficaces Retención en la Fuente es un documento utilizado por funcionarios dentro del Área de Recaudo de la DIAN para cobro persuasivo.

Ineficaces son aquellos contribuyentes que presentan su declaración de forma extemporánea y sin pago total en los 2 meses siguientes de vencido el plazo para declarar.

## Figura 12

### Acción Diferencial Omisos IVA

#### ACCION DIFERENCIAL OMISOS IVA

Se deja seguimiento de las acciones diferenciales de omisos de IVA hasta la periodicidad IVA B2 Y C1.

La acción diferencial consta del siguiente proceso:

1. Se ubica la base de datos respectiva que empieza con el nombre de "Acción Diferencial" y la cual se encuentra en el siguiente vínculo [Subdireccion de Cobranzas y Control Extensivo - POPAYAN - Todos los documentos \(sharepoint.com\)](#)
2. Se filtra de mayor a menor los valores y se escogen aproximadamente 25 contribuyentes o los que considere de mayor cuantía.
3. Se hace una depuración de los contribuyentes escogidos con base a lo que arroja la obligación financiera.
4. Se revisa la obligación financiera para constatar si existe la omisión del tributo.
5. Con los contribuyentes resultantes de dicha depuración se procede a buscar los números de teléfono del representante legal o contador para realizar las respectivas llamadas en donde se les indica el estado de la ineficacia, y el termino correspondiente para subsanarla, además durante el transcurso de ~~la misma~~ se preguntan los motivos por los cuales no han subsanado y se les indica también las posibles consecuencias de hacer caso omiso. (SE DEJA CONSTANCIA EN EXCEL DE TODO EL PROCESO REALIZADO).
6. Si ninguno de los teléfonos del contribuyente responde se procede a enviar el siguiente correo. (SE EDITA DE ACUERDO CON LA RESPECTIVA INFORMACION CORRESPONDIENTE)
7. Si el contribuyente quiere realizar acuerdos de pago se le remite la información correspondiente vía correo electrónico, con la siguiente plantilla. (SE EDITA DE ACUERDO CON LA RESPECTIVA INFORMACION CORRESPONDIENTE).
8. A los 15 días hábiles de haber realizado la comunicación correspondiente, se procede a revisar el estado de la obligación.
9. Se escogen 1 o 2 contribuyentes ~~max~~ para enviar a fiscalización ya sea porque deben una cuantía significa de la obligación a la cual va dirigida la obligación o porque tiene un acumulado de deudas de las cuales la cuantía es significativa y no han realizado acuerdo de pago o compensación alguna para la obligación correspondiente.
10. Se procede a dejar constancia de los resultados alcanzados en el siguiente formulario [Omisos IVA 2023 \(office.com\)](#) . (El formulario se llena solo cuando ya se decida cuales contribuyentes (1 o 2 ~~max~~) se van a enviar a fiscalización).

11. Para enviar el caso a fiscalización se descargan los respectivos soportes en los que se evidencie el no pago de la obligación y se llena el formato 1561 con las respectivas firmas del funcionario Gerardo Sanchez y del jefe de la División John Zuñiga.

12. Cuando se envíe el caso a fiscalización este debe ser enviado con copia a Yudi Andrea Romero Ayala y a German David Florez Avella.

NOTA: CADA MES SE REALIZA LA ACCIÓN DIFERENCIAL PARA EL SIGUIENTE PERIODO EN CUESTIÓN.

*Nota.* La Acción Diferencial Ineficaces Retención en la Fuente es un documento utilizado por funcionarios dentro del Área de Recaudo de la DIAN para cobro persuasivo.

Como anteriormente está organizado el lineamiento, lo que se hace es estar en un constante chequeo pues desde Bogotá se está pidiendo un reporte de lo que se está recaudando, ese reporte lo maneja nuestro jefe y él es quien presenta normalmente lo que se está haciendo con las campañas, es importante recalcar que en la seccional en el tiempo que estuve llegaron dos funcionarios de Bogotá para revisar y percatarse de que el trabajo se estuviera haciendo correctamente y se tuvo un gran resultado gracias a dichas campañas, pues en los últimos tres meses se logró recaudar más de lo esperado, desde Bogotá envían de 90 a 100 contribuyentes



ineficaces, luego de revisar muy detenidamente el Excel , se inician a colocar los de mayor cuantía y los que tienen deudas anteriores, elegíamos 26 contribuyentes e iniciaba la depuración de ellos, se preguntaba a otros funcionarios quienes manejan facilidades de pago y solicitudes de compensación o saldos a favor, normalmente luego de hacer lo anteriormente escrito solían quedar de 13 a 15 contribuyentes , quienes si bien habían presentado su declaración lo hicieron con extemporaneidad o sin el pago total de las obligaciones, descargábamos todos los datos relacionados con los contribuyentes como a continuación se presentara:

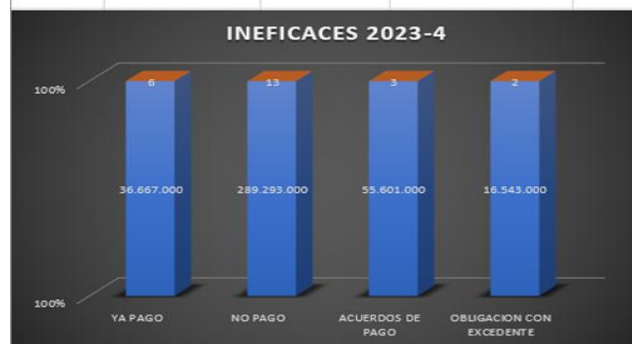
**Figura 13**

*Análisis de Acción Diferencial Ineficaces Retención en la Fuente*

Total Retenciones Mas Sanciones (201)	Número Nt	Razón Social	Tel Emp (1)	Tel Emp(2)	REP LEGAL	Contacto(1)	Contacto(2)
---------------------------------------	-----------	--------------	-------------	------------	-----------	-------------	-------------

CONTADOR	Contacto(1)	Contacto(2)	FECHA LLAMADA	¿Se obtuvo Respuesta?	Observación	Resultados OCTUBRE 11-10-2023	Resultados OCTUBRE 17-10-2023
----------	-------------	-------------	---------------	-----------------------	-------------	-------------------------------	-------------------------------

YA PAGO	36.667.000	6	SE ELIGE A LOS 13 QUE SEGUN EL SISTEMA NO HAN CANCELADO, LUEGO DE REVISAR QUE LA INFORMACION ES CORRECTA SE LES NOTIFICA. TIENEN UN PLAZO PARA SUBSANAR DE 10 DIAS HABILDES DESDE LA LLAMADA QUE SE REALIZA EL 27 DE SEPTIEMBRE TAMBIEN SE LES ENVIA CORREO ELECTRONICO.
NO PAGO	289.293.000	13	
ACUERDOS DE PAGO	55.601.000	3	
OBLIGACION CON EX	16.543.000	2	
TOTAL	398.104.000	24	
YA PAGO-ACUERDOS	108.811.000	11	



*Nota.* Análisis de Acción Diferencial Ineficaces Retención en la Fuente es un conjunto de documentos que se diligencian antes de llamar a los contribuyentes.

Se inician las llamadas a los representantes legales, en muchas ocasiones no responde el representante legal por lo tanto se debe contactar con el contador a quien se le pregunta las razones por las cuales no se ha presentado el pago de la obligación y luego de escuchar sus motivos se les

recomienda volver a presentar la declaración y liquidar la respectiva sanción más los intereses a los que haya lugar.

**Figura 14**

*Resultados de la Gestión de Cartera y Acuerdos de Pago*

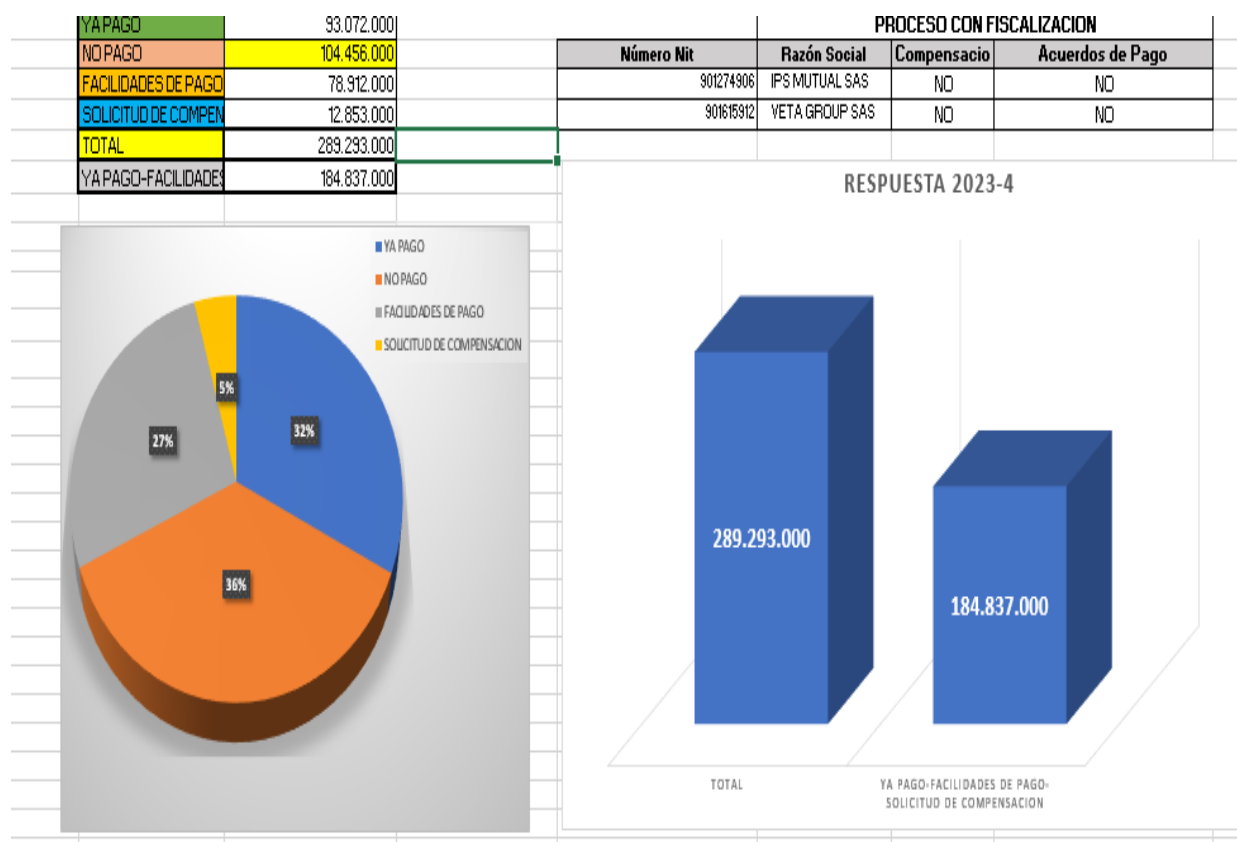
¿Se obtuvo Respuesta?	Observación	Resultados octubre 11-10-2023	Resultados octubre 17-10-2023
Si	Se compromete a subsanar y menciona que iría a pagar todo lo que se debe el mismo día de la notificación	Sí paga y aparece (obligación con excedente de 4,705,000)	Ya pago
Si	Menciona que están en el proceso de acuerdos de pago con el funcionario Daniel medina, el cual manifiesta que no han llegado documentos para iniciar con el proceso	Inicia un proceso de facilidades de pago	Proceso de facilidades de pago
No	No contesta, pero se envía correo donde se informar la ineficacia	No pago	No pago
Si	Se compromete a subsanar en un término de 10 días hábiles	No pago	No pago
Si	Responde un tercero vinculado a la empresa con nombre Duván, a cuál se le notifica la ineficacia y se compromete a informar lo antes posible al representante legal pues se encontraba en una reunión, se envía correo donde se informa la ineficacia.	No pago	No pago
Si	Se acercó a la seccional al día siguiente de la llamada y menciono que van a solicitar compensación de un saldo a favor para la deuda	Inicia un proceso de compensación	Proceso de compensación
No	No contesta, pero se envía un correo para que se actualice el Rut y dentro de dicho correo también se informa la ineficacia.	No pago	No pago
Si	contesta el contador informa que están esperando el ingreso de recursos para subsanar, se le envía un correo para que actualicen su Rut y con el procedimiento para acuerdos de pago.	No pago	No pago
Si	Contesta la contadora e informa que tienen inconvenientes con el fujo de efectivo, pero van a subsanar en 10 días, se les envía correo sobre el procedimiento para acuerdos de pago.	No pago	No pago
Si	Se comprometen a subsanar en un término de 10 días hábiles	No pago	No pago

No	No contesta, pero se envía correo donde se informar la ineficacia	No pago	No pago
Si	Responde un tercero vinculado a la empresa con nombre Edwin piso, al cual se le notifica la ineficacia y se compromete a informar lo antes posible al representante legal, se envía correo donde se informa la ineficacia	No pago	No pago
No	No contesta, pero se envía un correo donde se informa la ineficacia.	No pago	No pago

*Nota.* Resultados de la Gestión de Cartera y Acuerdos de Pago documento que se diligencian después de llamar a los contribuyentes.

**Figura 15**

*Resultado final de llamadas a ineficaces*



*Nota.* Resultado final de llamada a ineficaces es un análisis que se hace para revisar la gestión de cartera y acuerdos de pago.

**Para el periodo 4 del 2022 se observó que:**

- ✓ El 32% de los contribuyentes a quienes se les llamo pagaron incluso más de lo esperado que son (93.072.000)
- ✓ el 5% hicieron solicitudes de compensación (12.853.000)
- ✓ el 27% iniciaron el proceso de facilidades de pago (78.912.000)
- ✓ el 36 % no pagaron (104.456.000).

**6.3. Seguimiento a los acuerdos de pagos vigentes y cuando se está utilizando el proceso de cobro coactivo.**

Dentro del área de recaudo y cobranzas existen funcionarios que manejan de una forma muy discreta los acuerdos de pagos vigentes, ya que hay bases que se envían desde Bogotá para realizar los respectivos seguimientos, como anteriormente se enseñó, se han diseñado las campañas para que en cada ciudad donde los contribuyentes que tengan deudas morosas inicien con dichos acuerdos. Por ende, existe una lista de chequeo la cual es diligenciada y debidamente cumplida antes de trasladar un expediente a un acuerdo o facilidad de pago, es importante tener en cuenta que los requisitos cambian si el contribuyente solicita un plazo superior a un año.

**Figura 16***Análisis de la Gestión de Cartera y Acuerdo de Pago*

<b>PLAZO SUPERIOR A 1 AÑO</b>	
<b>1.FORMATO DE SOLICITUD 2023 DILIGENCIADO POR EL CONTRIBUYENTE</b>	
2.	Realizó descripción y relacionó documentos soporte de la garantía ofrecida conforme a lo dispuesto en el Instructivo IN-COT-0070 Garantías (ANEXAR CERTIFICADO DE TRADICIÓN Y AVALÚO COMERCIAL O ÚLTIMO RECIBO DE PAGO DE PREDIAL.
3.	Para los contribuyentes obligados a llevar contabilidad, anexó estados financieros firmados de los 2 últimos cortes anuales acompañados de las notas a los mismos y de la copia de la cédula y tarjeta profesional del contador que los elaboró y los del revisor fiscal cuando haya lugar.
4.	Anexó flujo de caja proyectado por el tiempo de la facilidad de pago donde se incluya el pago de las cuotas a pactar
5.	Se anexó Fotocopia de la TP y de la cédula del contador público y/o revisor fiscal cuando a ello haya lugar.
6.	Para los contribuyentes no obligados a llevar contabilidad trabajadores independientes, anexó certificado de ingresos firmados por el contador público donde consten los ingresos del solicitante
7.	Para los asalariados, anexó el certificado de ingresos expedido por la entidad con la cual se tiene el vínculo laboral
<b>PLAZO IGUAL O INFERIOR 1 AÑO</b>	
<b>1. FORMATO DE SOLICITUD 2023 DILIGENCIADO POR EL CONTRIBUYENTE</b>	
2.	Certificar si el contribuyente incumplió facilidades de pago durante el año anterior a la fecha de presentación de la solicitud, mediante acto en firme.
3.	Cédula de la persona natural o representante legal.

*Nota.* Análisis de la Gestión de Cartera y Acuerdo de Pago documento que se envía a los contribuyentes cuando desean iniciar acuerdos de pago.

A continuación, se presentará la información que se les pide a los contribuyentes para entrar a dichos acuerdos o facilidades de pago:

**Figura 17***Oficio de Solicitud de Acuerdo de Pago*

Popayán, 12 de octubre de 2022

Señores:

Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Popayán  
División de Recaudación y Cobranzas  
GIT Cobranzas – Facilidades de Pago

**Asunto: RELACIÓN DE BIENES PARA GARANTÍA DE FACILIDAD DE PAGO**

**CONTRIBUYENTE CON DEUDA:**

**NIT:**

Cordial saludo,

Yo, xxx identificado con C.C. No xxx, actuando a nombre propio con la finalidad de ampara la solicitud de facilidad de pago como deudor solidario presentada ante la DIAN - POPAYÁN así como el pago de los valores adeudados por cada obligación ofrezco a la Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Popayán la siguiente garantía:

GARANTÍA	VALOR DEL BIEN	IDENTIFICACIÓN DEL BIEN	PROPIETARIO	UBICACIÓN DEL BIEN
		m.l.		

Teniendo en cuenta lo anterior me comprometo a no enajenar ni afectar el dominio del bien que dejo como garantía de la facilidad de pago, hasta cancelar la última cuota en caso de que me sea otorgada la facilidad de pago.

Anexos:

+ ULTIMO RECIBO DE PAGO DEL IMPUESTO PREDIAL Y/O AVALÚO COMERCIAL  
+CERTIFICADO DE TRADICIÓN

Cordialmente,

xxx

C.C xxx DE POPAYÁN-CAUCA

Dirección: xxx

Ciudad: POPAYÁN-CAUCA

Teléfono: xxx


Correo electrónico: \_\_\_\_\_

*Nota.* Oficio de Solicitud de Acuerdo de Pago documento que se envía a los contribuyentes cuando desean iniciar acuerdos de pago.

Figura 18

Solicitud de Facilidad de Pago

Recepción: (Espacio Exclusivo para la DIAN)



**SOLICITUD DE FACILIDAD DE PAGO**  
(Impuesto de Timbre, Renta y Complementarios, Ventas, Retención en la Fuente, y/o cualquier otro impuesto administrado por la DIAN)

Año	Mes	Día
2023	6	8

Ciudad:	POPAYÁN	Fecha:	
---------	---------	--------	--

---

SECCIÓN (A)

Número de	Señor (e):	JOHN ALBERTO ZURIGA RUIZ
<input checked="" type="checkbox"/>	Administrador de Impuestos Y Aduanas Nacionales de Popayán	
<input checked="" type="checkbox"/>	Jefe División Recaudo y Cobranzas - DIAN Popayán	

Con el presente documento me permito solicitar otorgamiento de FACILIDAD DE PAGO, en los siguientes términos:

---

SECCIÓN (B) DATOS GENERALES

<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	NOMBRE O RAZÓN SOCIAL:	NIT:
PERSONA NATURAL	PERSONA JURÍDICA		34328048
Dirección:	Teléfonos:		Correo Electrónico:
	Fax:		

---

SECCIÓN (C) DATOS DEL SOLICITANTE

Calidad con que actúa:	Contribuyente:	<input checked="" type="checkbox"/>	Representante Legal:	<input type="checkbox"/>	Tercero:	<input type="checkbox"/>	Vinculado:	<input type="checkbox"/>
Nombre:	C.C. o NIT:							
Dirección:	Teléfonos:							Correo Electrónico:
	Fax:							

---

SECCIÓN (D) RELACION DE OBLIGACIONES

RELACION DE LAS DEUDAS, POR CONCEPTOS														
Renta:	Años Gravables:	AÑO		CUANTIA		AÑO		CUANTIA		AÑO		CUANTIA		
				\$		\$		\$		\$		\$		
				\$		\$		\$		\$		\$		
Ventas:	Año Gravable y Periodo:	AÑO	Per.	CUANTIA	AÑO	Per.	CUANTIA	AÑO	Per.	CUANTIA	AÑO	Per.	CUANTIA	
		2022	1	3296000										
		2022	2	2937000										
				\$			\$			\$			\$	
Retefuente	Año Gravable y Periodo:	AÑO	Per.	CUANTIA	AÑO	Per.	CUANTIA	AÑO	Per.	CUANTIA	AÑO	Per.	CUANTIA	
				\$			\$			\$			\$	
				\$			\$			\$			\$	
				\$			\$			\$			\$	
LIQUIDACIONES OFICIALES	Año Gravable y Periodo:	AÑO	Per.	CUANTIA	AÑO	Per.	CUANTIA	AÑO	Per.	CUANTIA	AÑO	Per.	CUANTIA	
				\$			\$			\$			\$	
Otros - Cual?	Año Gravable y Periodo:	AÑO	Per.	CUANTIA	AÑO	Per.	CUANTIA	AÑO	Per.	CUANTIA	AÑO	Per.	CUANTIA	
				\$			\$			\$			\$	
<b>TOTAL</b>				\$6.233.000		<b>VALOR CUOTA INICIAL</b>								

---

SECCIÓN (E) PLAZO Y PERIODICIDAD

Número Meses:	<input type="checkbox"/>	Mensuales:	<input checked="" type="checkbox"/>	Bimestrales:	<input type="checkbox"/>	Trimestrales:	<input type="checkbox"/>	Otros:	<input type="checkbox"/>
MODALIDAD:	<input type="checkbox"/>	CUOTA FIJA	<input checked="" type="checkbox"/>	CUOTA VARIABLE	<input type="checkbox"/>				

---

SECCIÓN (F) GARANTÍAS OFRECIDAS

TIPO GARANTIA	DESCRIPCIÓN (Matrícula, Dirección, Propiedad)	AVALUO
NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA

---

SECCIÓN (G) OTROS

Manifiesta que tiene solicitud o facilidad para el pago en otra Dirección Seccional de la Dian? SI NO

Si la anterior respuesta es positiva indique la Garantía que Ofreció para respaldar dicha Facilidad: [ ] [ ]

Esta usted reportado en el Boletín de morosos de la Contaduría General de la Nación por incumplimiento de facilidades de pago con otras entidades del Estado? SI NO

Presenta alguna solicitud de Compensación pendiente de solucionar? SI NO

Esta Incurso en procesos especiales (concordatos, Ley 550 de 1999, Ley 116 de 2006, liquidación obligatoria, liquidación forzosa, etc.)? SI NO

Autorización de depósito judicial que lleguen dentro del proceso para cubrir las obligaciones en mora del contribuyente que solicita facilidad de pago? SI NO

El otorgamiento de Facilidad de Pago, no suspende el Proceso Penal de conformidad con el artículo 492 de la Ley 559 de 2006.

No de Anexos:  DESCRIPCIÓN DE ANEXOS

(Copia de C.C.)

---

Firma Solicitante:

Aprobación (Espacio exclusivo para la DIAN)

Nota. Solicitud de Facilidad de Pago documento que se envía a los contribuyentes cuando desean iniciar acuerdos de pago.





El proceso administrativo de cobro, está regulado en los artículos 823 y siguientes del Estatuto Tributario. Se inicia con la expedición del mandamiento de pago, que ordena al deudor cancelar las obligaciones pendientes por impuestos, anticipos, retenciones, y sanciones que consten en títulos ejecutivos ejecutoriados en contra de este. Si dentro de los quince días siguientes a la notificación del mandamiento de pago el deudor no paga el monto de la deuda con sus intereses o no se proponen excepciones, la Administración ordena seguir adelante la ejecución y el remate de los bienes embargados y secuestrados. (Consejo de Estado, 2012, Cobro coactivo – Procedimiento)

## Figura 20

### *Artículos Aplicables al Cobro Coactivo del Estatuto Tributario*

(\*) En aplicación al artículo 867-1 del Estatuto Tributario.

A los anteriores valores, se agregarán los intereses de mora que se causen hasta el momento del pago en la forma indicada en los artículos 634 y 867-1 del Estatuto Tributario.

Si Ud(s). posee(n) saldos a favor sin solicitud de devolución o compensación, originados en el impuesto sobre la Renta y/o declaraciones o actos administrativos de impuesto sobre las ventas y dentro de los términos establecidos en el artículo 854 del Estatuto Tributario, lo(s) invitamos a gestionar la respectiva compensación a las anteriores obligaciones dentro del mes siguiente a la fecha de ésta comunicación y acreditar prueba ante este Despacho; así mismo, en caso de haber efectuado pagos o abonos a las obligaciones relacionadas, le(s) solicitamos indicarnos la fecha y los números de los recibos de pago que así lo demuestren.

De no cancelarse dichas obligaciones, demostrar su pago o radicar solicitud de compensación se dará inicio al Proceso Administrativo de Cobro Coactivo, se informará a la División de Gestión Jurídica o quien haga sus veces, a fin de instaurar denuncia penal por "omisión del agente retenedor o recaudador" con base en el artículo 402 del Código Penal y se solicitará a la División de Gestión de Liquidación o quien haga sus veces, imponer sanción de clausura o cierre del establecimiento de comercio, oficina, consultorio y en general, el sitio donde ejerza su actividad, profesión u oficio en cumplimiento a lo establecido en el numeral 4° del artículo 657 del Estatuto Tributario.

Versión 6 - Noviembre 2016

OFICIO PERSUASIVO PENALIZABLE NÚMERO 2023172725056

del

Hoja No. 2

Continuación del Oficio por el cual se comunica la existencia de obligaciones penalizables

Comunicar la presente providencia de conformidad con lo establecido en el artículo 1.6.2.8.1. Capítulo 8 del Decreto Único Reglamentario en Materia Tributaria 1625 del 11 de octubre de 2016.

*Nota.* Artículos Aplicables al Cobro Coactivo del Estatuto Tributario, artículos con los cuales los funcionarios inician la aplicación de cobro coactivo.

## Figura 21

### Información a Tener en Cuenta para el Cobro Coactivo

La ley faculta a la DIAN para que cobre coactivamente las deudas representadas en un título ejecutivo a favor del fisco.

Este proceso, al ser administrativo, puede ser llevado a cabo directamente por la DIAN sin necesidad de recurrir a juez civil para ejecutar al contribuyente.

#### Titulos ejecutivos que sirven para el cobro coactivo

Para que la DIAN pueda hacer un cobro coactivo debe contar con un documento titulo que preste mérito ejecutivo, el cual está señalado en el artículo 828 del Estatuto Tributario:

1. Las liquidaciones privadas y sus correcciones, contenidas en las declaraciones tributarias presentadas desde el vencimiento de la fecha para su cancelación.
2. Las liquidaciones oficiales ejecutoriadas.
3. Los demás actos de la Administración de Impuestos debidamente ejecutoriados, en los cuales se fijen sumas liquidas de dinero a favor del fisco nacional.
4. Las garantías y cauciones prestadas a favor de la Nación para afianzar el pago de las obligaciones tributarias, a partir de la ejecutoria del acto de la administración que declare el incumplimiento o exigibilidad de las obligaciones garantizadas.
5. Las sentencias y demás decisiones jurisdiccionales ejecutoriadas que decidan sobre las demandas presentadas en relación con los impuestos, anticipos, retenciones, sanciones e intereses que administra la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales.

#### ¿CUÁNDO SE DA EL COBRO COACTIVO?

Cuando se presenta una declaración privada como la de renta, una vez vence el plazo para declarar y pagar dicha declaración se convierte en un título ejecutivo que la DIAN podrá cobrar coactivamente.

Si el contribuyente presenta la declaración y no paga el impuesto en la fecha indicada por el Gobierno, empiezan a causarse intereses moratorios y la DIAN queda facultada para iniciar el cobro coactivo en cualquier momento.

Ahora, si la DIAN cuestiona la declaración privada presentada por el contribuyente y profiere una liquidación oficial, una vez esa liquidación oficial quede en firme o ejecutoriada se convierte en título ejecutivo con el cual puede embargar y secuestrar los bienes del contribuyente coactivamente.

#### DATOS IMPORTANTES

Las liquidaciones oficiales quedan ejecutoriadas cuando se acaba la vía gubernativa, esto es cuando el contribuyente ya ha interpuesto todos los recursos administrativos que la ley considera.

En tal punto, la DIAN puede iniciar el proceso de cobro coactivo que deberá ser suspendido cuando el contribuyente demande la liquidación oficial ante la justicia administrativa o jurisdicción de lo contencioso administrativo que se hace mediante la acción de nulidad y restablecimiento del derecho.

Una vez la decisión de la justicia administrativa quede en firme, como cuando se llega a la instancia del Consejo de Estado, entonces dicha sentencia se convierte en título ejecutivo.



## COMPETENCIAS

### Competencia Territorial

El procedimiento coactivo se adelantará por la oficina de cobranzas de la administración del lugar en donde se hayan originado las respectivas obligaciones tributarias, o por la de aquella en donde se encuentre domiciliado el deudor. Cuando se estén adelantando varios procedimientos administrativos coactivos respecto de un mismo deudor, estos podrán acumularse.

### Competencia Funcional

Para exigir el cobro coactivo de las deudas por los conceptos referidos en el artículo anterior, son competentes los siguientes funcionarios: El subdirector de Recaudación de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales, los administradores de Impuestos y los jefes de las dependencias de Cobranzas. También serán competentes los funcionarios de las dependencias de Impuestos Nacionales, a quienes se les deleguen estas funciones.

### Competencia para Investigaciones Tributarias

[Adicionado por el artículo 100 de la Ley óde 1992. El nuevo texto es el siguiente:] Dentro del procedimiento administrativo de cobro los funcionarios de cobranzas, para efectos de la investigación de bienes, tendrán las mismas facultades de investigación que los funcionarios de fiscalización.

## ETAPAS COBRO COACTIVO

Para que se dé inicio al cobro coactivo debe existir un Título Ejecutivo, el cual consta que existe una obligación clara, expresa y exigible de pagar una suma de dinero a favor de la DIAN de carácter tributario, aduanero, cambiario, administrativo, judicial u otros cuyo cobro se le haya asignado (art. 828 E.T.) liquidaciones privadas y sus correcciones, liquidaciones oficiales, actos administrativos que fijen suma de dinero, garantías (ejecutoria de incumplimiento) y sentencias judiciales.

### Consta de dos etapas

#### 1. Etapa persuasiva

Esta etapa se inicia con el envío de un comunicado que se denomina 'aviso de cobro', con el cual se pone en conocimiento del deudor el acto administrativo mediante el cual se impuso el valor de la multa y la forma de pago. Es la oportunidad de llegar a un acuerdo de pago con los deudores morosos mediante la gestión del funcionario de cobranzas y se realiza de forma

personalizada para lograr el pago de las deudas de manera rápida y eficaz, aproximadamente el 70 % del recaudo. Duración 45 días, Memorando No. 955 del 4/12/2003.

#### Implica:

- Determinación de la deuda y/o corrección inconsistencias.
- Ubicación del deudor mediante oficios - visitas de cobro.
- Acta de comparecencia y compromiso de pago.
- Facilidad para el pago.
- Embargos a bancos.
- Investigación de bienes y embargos si se ubican.
- Informe a unidad penal.

#### Actitud del deudor

Ante la actividad persuasiva de la entidad, el deudor puede optar por pagar la obligación, solicitar acuerdo de pago o no pagar.

#### Si opta por pagar

Debe realizar el pago ante la entidad competente (DIAN) que impuso la sanción y legalizar la consignación por medio del

recibo oficial. Verificada la cancelación total en el sistema, se emitirá la correspondiente terminación del proceso.

#### Si opta por celebrar

La entidad mediante un acto administrativo, le concederá facilidades para el pago de la deuda al deudor o a un tercero a su nombre hasta por cinco (5) años (siempre y cuando se tengan garantías para su cumplimiento).

#### Si opta por no pagar

Si el deudor no muestra interés en el pago de su obligación, no quiere comprometerse o manifiesta su imposibilidad material de hacerlo, se continúa con el trámite del proceso de cobro coactivo.

## 2. Etapa coactiva

Actuaciones de la DIAN	Derechos de defensa del deudor
Mandar orden de pago	Mandar orden de pago
 Fallo de excepciones	 Recurre al fallo de excepciones (Art. 834) Acude a jurisdicción contenciosa (Art. 835)
Orden de ejecución	Sin Recursos del E.T. (Art. 836)

De no ser posible el pago efectivo de la deuda en la etapa persuasiva, se inicia con la etapa coactiva conforme al procedimiento establecido en el artículo 823 en adelante del Estatuto Tributario, así como toda la normatividad complementaria por remisión expresa de la ley.

En esta etapa se libra el respectivo mandamiento de pago de la obligación que cumple con los requisitos de ley para ejecutarse e inician las actuaciones necesarias.

## EN EL COBRO COACTIVO SE LLEVA A CABO EL SIGUIENTE PROCESO

### 1. Mandamiento de pago

- Es la orden que da el funcionario de cobranzas al deudor o su garante para que pague una suma líquida de dinero a favor de la Nación, así como las otras obligaciones accesorias da inicio al proceso administrativo de cobro coactivo.
- Este mandamiento se notificará personalmente al deudor, previa citación para que comparezca en un término de diez (10) días.
- En la misma forma se notificará el mandamiento ejecutivo a los herederos del deudor y a los deudores solidarios.
- Se presenta la notificación personal.

## 3. Ejecución

Actuaciones de la DIAN	Derechos de defensa del deudor
Embargo de bienes	Concurrencia de embargos (art. 839-1) Límite de embargos (art. 838)
Secuestro de bienes	Presenta oposición 5 días (art. 839-5) Incidente de levantamiento de medidas cautelares PC
Avalúo de bienes	Presentar objeciones (art. 838 parágrafo) Segundo avalúo por particular
Liquidación créditos costas	Presentar objeciones 3 días (art. 821 del C.P.C.)
Pagar fecha para el remate Avisos	Art. 840 del E.T. y 523 y sgtes. del C.P.C. Avisos 10 días antes del remate
Diligencia del remate	Art. 840 del E.T. y 523 y sgtes. del C.P.C.

### 3.1. Medidas cautelares (Art. 837 y sgtes. del E.T.)

- Corresponde al embargo, secuestro, avalúo y remate de bienes del contribuyente o solidario que no cancela sus obligaciones.
- El artículo 839-2 del estatuto tributario hace remisión legal a las disposiciones que son aplicables para el embargo, secuestro y avalúo de bienes que contempla el código de procedimiento civil.

### 3.2. Embargo de bienes

- Límite y reducción de embargos: Doble del capital más los intereses. Inembargabilidad, cta. ahorros límite.
- Concurrencia de embargos art. 839-1: se registra la medida si es de inferior categoría, aviso a otro acreedor.
- Prelación de embargos: continúa el proceso de cobro el crédito de mayor jerarquía. - Art. 2488 Y 2495 C.C.

### 3.3. Secuestro

- El Estatuto Tributario hace emisión expresa al ordenamiento procedimental civil art. 839-2 - Prevé expresamente la oposición a la diligencia de secuestro - Art. 839-3 del E.T. - resuelven en diligencia o 5 días.

### 3.4. Avalúo de bienes

- Se prevé su discusión, solicitando dentro de los 10 días siguientes un segundo avalúo por perito particular pagando sus honorarios - Art. 838.

*Nota.* Información a Tener en Cuenta para el Cobro Coactivo, información que tienen los funcionarios en la Dian para el inicio de cobro coactivo.

Para el Consejo de Estado (2012) para el cobro coactivo de las deudas fiscales por conceptos de impuestos anticipos, retenciones, intereses y sanciones, deberá seguirse el procedimiento contemplado en el artículo 823 del estatuto tributario.

#### **6.4. Verificar asuntos jurídicos, normativos y de cumplimiento**

Como bien hemos explicado anteriormente la Dian es una entidad interesada en manejar correctamente asuntos jurídicos y cumplir los marcos normativos que manejan, inclusive haciendo entrevistas con los funcionarios expresan que la seccional es demasiado drástica con ellos pues el ejemplo debe venir desde ahí, existen diferentes manuales y procedimientos para que se rijan a dichas normas, la seccional ahora en estos últimos tiempos ha iniciado con algo denominado defensoría del contribuyente que como su mismo nombre lo indica, lo que busca es defender asuntos de las personas, dar y organizar capacitaciones.

En el 2022 se hacen 47 proyectos de resolución buscando mejorar la entidad, creando así grupos internos de trabajo denominados Coordinaciones en la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales DIAN entre otros, para finalmente el veinte ocho de diciembre del 2022 recibir una orden directa de Bogotá donde se habilitan los formularios y formatos para el cumplimiento de las obligaciones aduaneras y cambiarias correspondientes al año 2023. Dentro de su normativa, leyes y decretos encontramos las siguientes:

- ✓ El Congreso de la República presenta la ley 489 (1998) *“Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades y organismos del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones”*.
- ✓ Cada año buscan mejorar la calidad de la entidad como lo dicta la Presidencia de la República de Colombia bajo el Decreto 927 (2023) *“Por el cual se modifica el Sistema Específico de Carrera de los empleados públicos de la Unidad Administrativa Especial DIAN y la regulación de la administración y gestión de su talento humano”*.

En el 2022 se hicieron bastantes mejoras y con ello se compartieron las resoluciones en todo Colombia, es importante recordar que todo lo escrito se encuentra en la página oficial de la DIAN, pero viendo su importancia se comparten (DIAN, 2022a).

- ✓ **Resolución número 001257.** *Por la cual se modifica parcialmente la Resolución número 001257 del 3 de noviembre de 2022 "por la cual se adopta la política interna de Teletrabajo, se dictan lineamientos generales para su implementación y se delegan unas funciones en la UAE Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales DIAN.* (DIAN, 2022j)
- ✓ **Resolución 1295 de 2022.** *Por la cual se crean los Comités Técnicos de Sostenibilidad Contable de la Función Recaudadora y Pagadora en la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN).* (DIAN, 2022i)
- ✓ **Decreto 1742 de 2020.** *Por la cual se modifica el párrafo y se adicionan el párrafo 2 y el párrafo 3 al numeral 1.1. del artículo 1 de la Resolución 000064 del 9 de agosto de 2021 "Por la cual se determina la competencia funcional y territorial de las Direcciones Seccionales de la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales.* (Presidencia de la República de Colombia, 2020).
- ✓ **Resolución 1272 de 2022.** *Por la cual se modifica la Resolución 059 del 27 de octubre de 2017, que ajusta el sistema propio de evaluación del desempeño laboral de los empleados públicos de carrera administrativa y en periodo de prueba de la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales.* (DIAN, 2022m)
- ✓ **Resolución 1268 de 2022.** *Por la cual se fijan las tarifas de viáticos a reconocer y pagar a los funcionarios de la Unidad Administrativa Especial - Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales.* (DIAN, 2022l)
- ✓ **Resolución 10639 de 2022.** *Por medio de la cual se modifica la Resolución número 89 del 3 de septiembre de 2021 (DIAN, 2022k), por medio de la cual se delegan unas funciones.*
- ✓ **Resolución 1243 2022.** *Por medio de la cual se modifica la Resolución número 89 del 3 de septiembre de 2021 (DIAN, 2022h), por medio de la cual se delegan unas funciones.*
- ✓ **Resolución 1238 de 2022.** *Por la cual se modifican y se adicionan las Resoluciones 000065 y 000070 del 9 de agosto de 2021 (DIAN, 2022g).*
- ✓ **Resolución ().** *Por la cual se asignan unas funciones al Director Operativo de Grandes contribuyentes, al Subdirector Operativo de Fiscalización y Liquidación de la Dirección Operativa de Grandes Contribuyentes y se adiciona la Resolución No. 000069 del 9 de agosto de 2021, por la cual se distribuyen las Divisiones y sus funciones y crean los Grupos Internos de Trabajo con sus funciones en las Direcciones Seccionales de la Unidad*

*Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales – DIAN. (DIAN, 2022f).*

- ✓ **Resolución número 001194 de 2022.** *Por medio de la cual se delega la función de excluir o retirar la calificación de Gran Contribuyente y ordenar la correspondiente actualización de la responsabilidad en el Registro Único Tributario (RUT) (DIAN, 2022d).*
- ✓ **Resolución 31 de 2022.** *Por la cual se autoriza realizar una prueba piloto sobre el proceso de evaluación del desempeño laboral dispuesto en el Decreto ley 071 de 2020 y su reglamentario Decreto 770 de 2021 y se imparten lineamientos para su implementación. (DIAN, 2022c)*
- ✓ **Resolución 30 de 2022.** *Por la cual se modifica el artículo 8 de la Resolución 00132 del 12 de noviembre de 2021 (DIAN, 2022b).*

## Figura 22

### Normatividad y Reglamentación Jurídica de la DIAN Popayán.

19 de Septiembre de 2023

Programación de vacaciones en diciembre de 2023 y enero de 2024

BIENESTAR

Papelería DIAN

MI Portal

Normatividad y novedades Judiciales

Conectados con un clic

Soporte TIC

Sistema de POSR

**Normatividad 2016 y posteriores**

**NORMATIVIDAD**

En este espacio se presenta la normatividad interna de la entidad, la cual solamente es de interés para los funcionarios de la DIAN

La normatividad que encontrará aquí es de los años 2016 y posteriores

- Circulares:**  
Incorpora circulares internas proferidas por la DIAN
- Decretos:**  
Incorpora decretos relacionados con la actividad de la DIAN
- Instrucciones Administrativas:**

*Nota.* Normatividad y Reglamentación Jurídica de la DIAN Popayán, documentos internos de la entidad.

Dentro de la DIAN seccional Popayán se cuentan con muy buenas normativas y normalmente se mantiene constantemente vigilados los asuntos jurídicos de la entidad, hay documentos que únicamente pueden ser manejados por la seccional y no cualquier funcionario puede manejarlos pues se encuentran con candado, algunos de ellos ya están en las carpetas que maneja el director seccional, pero todo es tratado conforme a la ley, normas y principios de la seccional, para los funcionarios de la seccional es de suma importancia mantener y manejar sus asuntos o contribuyentes de una manera formal, en muchas ocasiones y a lo largo de los meses vienen distintos y muy distinguidos funcionarios de Bogotá para mirar el manejo correcto que se le está dando a la seccional, la Dian también cuenta con las Naf , que es el núcleo de apoyo contable y fiscal, el cual busca que los contribuyentes se empiecen a relacionar directamente con la Dian, dentro de la seccional cada año se presentan los reportes de lo que se hizo el año anterior, pues también es importante resaltar que no se trata solo de proponer y dejar todo ahí si no de que todo se cumpla, estos informes se comparten a nivel nacional para que Bogotá pueda observar lo que se ha manejado en los diferentes años.

### Figura 23

#### *Evidencias de la Gestión de Actividades de Capacitación Año 2023*

El Dr. Gerardo Antonio Jojoa Jimenez Jefe de la División de atención al usuario de la DIAN Popayán, informa que se han realizado diversas actividades como: conferencias, capacitaciones, campañas de presencia institucional, para la presente semana se tienen dos actividades programadas una en los Municipio de Guapi y Puerto Tejada. Para un total de 57 eventos y 2.837 ciudadanos impactados en el año 2022, las cuales se describen a continuación:

#### EVENTOS DE CAPACITACION Y PRESENCIA INSTITUCIONAL AÑO 2022

MES AÑO 2022	PRESENCIA INSTITUCIONAL	NUMERO DE ASISTENTES POR PRESENCIA INSTITUCIONAL	CAPACITACIONES	ASISTENTES A CAPACITACION	TOTAL EVENTOS	TOTAL ASISTENTES
ENERO	0	0	0	0	0	0
FEBRERO	0	0	3	85	3	85
MARZO	1	43	5	362	6	405
ABRIL			3	109	3	109
MAYO	1	31	2	121	3	152
JUNIO	2	91	3	177	5	268
JULIO	3	266	4	126	7	392
AGOSTO	3	106	5	221	8	327
SEPTIEMBRE			3	110	3	110
OCTUBRE	3	149	4	246	7	395
NOVIEMBRE	2	104	7	357	9	461
DICIEMBRE	1	22	2	111	3	133
TOTAL	16	812	41	2025	57	2837

Nota. Fuente: (DIAN, 2023c, p. 2)



La DIAN basa su modelo de desarrollo estratégico del cuatrienio 2022-2026 en cuatro pilares institucionales: - Talento Humano - Modernización, tecnología y reestructuración de la entidad - Transparencia y cercanía al contribuyente - Gestión integral de los procesos del negocio. Con esto se busca incrementar la transparencia en diferentes direcciones: al interior de la entidad, hacia el contribuyente y hacia otras áreas del Estado. Lo anterior permitirá un acercamiento y conocimiento de la DIAN por parte de todos los actores involucrados en los procesos fiscales, aduaneros y cambiarios del país. (DIAN, 2023b, p. 3)

## Figura 24

### *Seguimiento al Componente Tributario del Año 2022*

Para el periodo de enero a diciembre de 2022 se cumplió con las metas dispuestas por la Dirección Nacional como se presenta en la siguiente tabla:

SEGUIMIENTO TBG AÑO 2022 COMPONENTE TRIBUTARIO			
ENERO -DICIEMBRE			
VARIABLE	META (\$)	LOGRADO (\$)	CUMPLIMIENTO
Gestión Efectiva	46.395.000.000	63.160.449.344	136%
Gestión Aceptada	42.260.000.000	62.977.001.951	149%
Reclasificados	76	82	108%
Evacuar los expedientes asignados	13	13	100%
CUMPLIMIENTO PROMEDIO			123,26%

Durante el año 2022 se desarrollaron 16 programas de fiscalización, los programas que contribuyeron más en el cumplimiento de las metas fueron:

- El programa de omisos Renta
- El programa de omisos exógena
- Inexactos renta
- Derivados de investigaciones

Durante el año 2022 se expidieron 1.268 actos administrativos: El 52% de los actos corresponde a autos de apertura, un 14% a autos de archivo, un 13% a Liquidaciones de Aforo, un 6% en resoluciones independientes y otro 6% en emplazamientos para declarar.

*Nota.* Fuente: (DIAN, 2023b, p. 4)

**Figura 25***Servicios de Atención al Ciudadano Durante el Año 2022*

**Servicios de atención al ciudadano**  
**TRAMITES PRESTADOS AÑO 2022**

PERIODO ENERO A DIC 2022	PJ	PN	TOTAL
INSCRIPCION RUT	718	2.905	3.623
ACTUALIZACION RUT	1.279	7.737	9.016
CANCELACION RUT	-	513	513
CAMBIO DE REGIMEN		115	115
RETIRO RESPONSABLE INC		4	4
RETIRO IVA NO RESPONSABLE		8	8
REGISTRO LIBROS CONTABILIDAD	11	13	24
REACTIVACION NIT		3	3
MEDIDAS DE SUSPENSION RUT	19	187	206
ORIENTACION	509	4.205	4.714
CAPACITACION		183	183
ACOMPANAMIENTO KIOSKO	119	3.889	4.008
TOTALES	2.655	19.762	22.417
TURNOS OFERTADOS			30.099
EFFECTIVIDAD			74%

*Nota. Fuente: (DIAN, 2023b, p. 10)***Figura 26***Responsabilidades Fiscales Dian Popayán*

**RESPONSABILIDADES FISCALES – DIAN POPAYAN**

CORTE A DIC 31 DE 2022	PJ	PN	TOTAL
NO RESPONSABLE IVA		275.589	275.589
RENTA REGIMEN ORDINARIO	13.667	47.758	61.425
OBTENCION DEL NIT	56	51.785	51.841
PN OBLIGADO A CUMPLIR DEBERES FORMALES		24.839	24.839
RETENCION EN LA FUENTE RENTA	23.781	880	24.661
INFORMANTE EXOGENA	21.688	2.518	24.206
RESPONSABLES IVA	10.179	4.967	15.146
OBLIGADO CONTABILIDAD	8.407	6.401	14.808
FACTURADOR ELECTRONICO	5.510	5.862	11.372
INFORMANTE BENEFICIARIO FINAL	10.193		10.193
RETFTE EN LA FUENTE IVA	7.064	361	7.425
FACTURACION BS Y SERV EXCL	5.793	1.453	7.246
NO RESPONSABLE INC		7.034	7.034
RENTA REGIMEN TRIBUTARIO ESPECIAL	1.784		1.784
OBLIGADO ADUANERO	632	283	915
INGRESOS Y PATRIMONIO	910		910
IMPUESTO NACIONAL AL CONSUMO	224	568	792
REGIMEN SIMPLE TRIBUTACION RST	254	354	608
VENTAS REG SIMPLIFICADO		568	568
RETENCION EN LA FUENTE TIMBRE	369	37	406
VENTAS REGIMEN COMUN	353	20	373
PRODUCTOR BIENES Y SERVICIOS EXENTOS	81	209	290
IMPUESTO AL PATRIMONIO	97	170	267
PRECIOS TRANSFERENCIA	27	98	125

*Nota. Fuente: (DIAN, 2023b, p. 10)*

Si bien es cierto que en el 2022 la DIAN seccional Popayán logro cumplir con la mayor parte de sus propósitos y metas también hubo algunos inconvenientes como el hecho de que algunos contribuyentes dejaron de pagar esperando los beneficios y al final no fueron como los esperaban.

## Figura 27

### Metas del Área de Recaudo y Cobranzas

TRIMESTRE	META	LOGRO	CUMPLIMIENTO
I	103.581,0	101.963	98.44%
II	102.246,0	101.582	99.35%
III	125.305,9	133.508	106.55%
IV	111.326,6	87.853	78.91%

Nota. Fuente: (DIAN, 2023b, p. 8)

Es importante recordar que los beneficios del 2022 se aplicarían en el 2023 pues se declara así, por ello, en el 2022 sale la Ley 2277 (2022) la cual establece que:

A partir de la implementación de un conjunto de medidas dirigidas a fortalecer la tributación de los sujetos con mayor capacidad contributiva, robustecer los ingresos del Estado, reforzar la lucha contra la evasión, el abuso y la elusión, y promover el mejoramiento de la salud pública y el medio ambiente. (art. 1)

## Figura 28

### Beneficios de Ley – Año 2022

#### Beneficios ley 2277 de 2022

##### Declaraciones de Retención en la Fuente

ARTÍCULO 78°. adiciona 2 parágrafos al Art. 580-1 E.T.: Ineficacia D.R.F.

**PARÁGRAFO TRANSITORIO:** D.R.F. antes del 13-12-2022 sin pago total y el valor a pagar sea igual o inferior a diez (10) UVT, se permite subsanar la ineficacia, siempre que se cancele el valor total adeudado mas intereses moratorios antes del 30 de junio de 2023.



**PARÁGRAFO PERMANENTE:** Producirán efecto legal, las D.R.F que se presenten con error en el pago que no supere 10 UVT (\$424.120), si se pagan dentro del año siguiente. Se deberán liquidar los intereses moratorios correspondientes a que haya lugar.

##### Reducción transitoria de los intereses moratorios

ARTÍCULO 91°. TASA DE INTERÉS MORATORIA TRANSITORIA

Se disminuye el interés moratorio (Art. 635 E.T.) al 50% de la para Obligaciones tributarias y aduaneras pendientes de pago.

##### Condiciones:

1. Pago hasta 30 de junio
2. Facilidad o acuerdo de pago (814 E.T.) 15 de mayo
3. Compensación de saldos a favor ( Dic 13 – 30 jun)

TASA DE USURA marzo 2023 ( Res. 0236 24 febrero )	46,26% - 2 puntos 44,26% x 50% 22,13%
---	---

##### Facilidades de Pago

ARTÍCULO 81 ° modifica el Artículo 814 E. T.

Se permitirá conceder por 1 año facilidades para el pago sin garantías.

##### REQUISITOS:

1. Presentar solicitud
2. Plazo inferior a 1 año
3. El contribuyente no puede haber incumplido dentro del año anterior facilidades de pago

Nota. Fuente: (DIAN, 2023b, p, 11)

## 6.5. Diseñar un plan de ajustes y mejoras basado en credibilidad, calidad y confianza de la entidad

Para diseñar un plan de ajustes diferente al que ya venían trabajando en la Dian , fue necesario aceptar el gran conocimiento de cada funcionario en la seccional, es importante recordar que el área en la que se estaba trabajando era en recaudo pero en especial manejaba el área contable que se basaba prácticamente en hacer una revisión directa a los contribuyentes en este caso llamados “Terceros” por ello se intentaba hacer un trabajo muy funcional, rápido y sobre todo que marcara diferencia en la seccional, pues estaba dispuesta a no quedarme solo ayudando a un funcionario ya que quería aprender diversos trabajos y entender los problemas que atravesaban en el área de recaudo.

**Figura 29**

*Actividades Realizadas en el Área de Recaudo Área de Contabilidad (Terceros)*

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M
	Mes Indicado	NIT	COD ADM	IMPUESTO	COD CUENTA A CONCILIAR	NOMBRE	SALDO CONTAB	SALDO COBRANZAS	DIFEREN	FUNCIONARIO	CUENTA	AÑOS	
1	Agosto	1061721705	1051079	Sanc. Tributaria	1311.02.009.01		55.830.000	2.792.000	53.038.000		1311.02.009.01	2018-2023	131
2	Agosto	891502077	1051079	Renta	1305.01.001.01		9.700.000	0	9.700.000		1305.01.001.01	2018-2023	1
3	Agosto	817002938	1051079	Ventas	1305.04.001.01		55.550.000	0	55.550.000		1305.04.001.01	2018-2023	1
4	Agosto	900130730	1051079	Renta	1305.01.001.01		1.414.971.000	0	1.414.971.000		1305.01.001.01	2018-2023	1
5	Agosto	76328037	1051079	Renta	1305.01.001.01		54.999.000	0	54.999.000		1305.01.001.01	2018-2023	1
6	Agosto	800165376	1051079	Sanc. Tributaria	1311.02.009.01		59.756.000	0	59.756.000		1311.02.009.01	2018-2023	131
7	Agosto	34594836	1051079	Ventas	1305.04.001.01		53.957.000	0	53.957.000		1305.04.001.01	2018-2023	1
8	Agosto	4675646	1051079	Renta	1305.01.001.01		53.668.000	0	53.668.000		1305.01.001.01	2018-2023	1
9	Agosto	817001181	1051079	Renta CREE	1305.75.002.01		52.500.000	0	52.500.000		1305.75.002.01	2018-2023	1
10	Agosto	800164707	1051079	Ventas	1305.04.001.01		51.864.000	0	51.864.000		1305.04.001.01	2018-2023	1
11	Agosto	94260067	1051079	Renta	1305.01.001.01		51.775.000	0	51.775.000		1305.01.001.01	2018-2023	1
12	Agosto	900415571	1051079	Ventas	1305.04.001.01		51.623.000	0	51.623.000		1305.04.001.01	2018-2023	1
13	Agosto	817002218	1051079	Renta	1305.01.001.01		50.545.000	0	50.545.000		1305.01.001.01	2018-2023	1
14													
15	Agosto	10553208	1051079	Renta	1305.01.001.01		49.628.000	0	49.628.000		1305.01.001.01	2018-2023	1
16	Agosto	800100798	1051079	Renta	1305.01.001.01		49.322.000	2.628.000	46.694.000		1305.01.001.01	2018-2023	1
17	Agosto	6067562	1051079	Sanc. Tributaria	1311.02.009.01		74.625.000	0	74.625.000		1311.02.009.01	2018-2023	131
18	Agosto	901105206	1051079	Ventas	1305.04.001.01		58.354.000	0	58.354.000		1305.04.001.01	2018-2023	1
19	Agosto	1130613941	1051079	Renta	1305.01.001.01		47.705.000	0	47.705.000		1305.01.001.01	2018-2023	1
20	Agosto	4712009	1051079	Sanc. Tributaria	1311.02.009.01		46.151.000	0	46.151.000		1311.02.009.01	2018-2023	131
21	Agosto	891500629	1051079	Renta	1305.01.001.01		45.923.000	17.932.000	27.991.000		1305.01.001.01	2018-2023	1
22	Agosto	891500025	1051079	Renta	1305.01.001.01		1.353.922.000	0	1.353.922.000		1305.01.001.01	2018-2023	1

*Nota.* Actividades Realizadas en el Área de Recaudo Área de Contabilidad (Terceros), revisión de documentos y verificación para el cruce de información.

Para cada impuesto existía un número de cuenta, la macro normalmente se encuentra desactualizada, en cuanto al saldo a contabilizar desde Bogotá envían el lineamiento para manejarlo, es decir en muchas ocasiones se pide hasta el mes 12 (diciembre) y en otras se piden los reportes hasta algún otro mes, nivel central Bogotá asigna mensualmente cierta cantidad de terceros a fin de hacer la conciliación de la cuenta por cobrar, pues el contribuyente tiene un tiempo determinado para solicitar en devolución o compensación los dineros que tiene por saldo a favor o por pago de lo no debido, pago en exceso, lo que se hace al verificar el cruce de información entre contabilidad en el sistema de obligación financiero de cobranzas es verificar que el contribuyente efectivamente tenga esas obligaciones para determinar que la cuenta de cuentas por cobrar muestre la realidad económica de la entidad en cuanto a las obligaciones pendientes de los terceros, lo que se busca en si con la conciliación de terceros es verificar que el contribuyente tenga la cuenta por cobrar que sea por ese valor, que sea cobrable y que se esté haciendo la gestión de cobro o que si hay un error en el sistema se haga la corrección o si la obligación ya estaba prescrita se haga el proceso de normalización que corresponde , dentro de la macro tampoco se manejan los números de cuenta, es por ello que se deben verificar si se está hablando de ventas, renta, san tributaria, con el respectivo nit el nombre del contribuyente, se verifica el saldo y se prosigue, para ello se filtra el contribuyente con el que se trabajara y se inicia a descargar en Excel todo lo que el contribuyente ha hecho ( puede ser en ventas, renta, sanción tributaria o normalización ) para luego entrar a la macro y continuar con los siguientes pasos:

Figura 30

## Instructivos de Uso Macro

INSTRUCTIVO DE USO MACRO		
ES MUY IMPORTANTE CERRAR TODOS LOS DEMÁS ARCHIVOS DE EXCEL ANTES DE EJECUTAR CUALQUIER MACRO DE ESTE ARCHIVO. FAVOR TENER EN CUENTA		
	OBSERVACIÓN	COMANDO
1. Extraer información de reportes generados en muisca	La presente macro debe ser el primer libro abierto. Una vez hecho esto, cuando MUISCA genere un archivo de excel con la información de los terceros por año gravable y periodo, lo unico que se debe hacer es presionar la combinación de teclas "CONTROL" + "SHIFT" + "O" y automáticamente se trasladarán los datos de la hoja "auxiliarPorCuentaTercero v8" a la hoja "Consulta" del presente libro.	"CONTROL" + "SHIFT" + "O"
2. Botón CRUZAR	Este botón pretende marcar como "ANULADO" los documentos con notas de reversión 1108.  en la medida que se vayan consultando las notas de reversión, deberá copiarse en la columna "A" de cada registro el número del formulario que se va a reversar. Con esta información, este botón ubicará el formato reversado lo marcará en estado "anulado" y especificará en la columna "M" que formato lo reversó	Presionar Botón "CRUZAR"
3. Botón ORDENAR	Ordena todos los registros en orden ascendente por año gravable o por año y periodo, totaliza cada grupo y muestra la diferencia si la hay entre las cuentas débito y crédito.  Se debe tener en cuenta diligenciar todas las celdas necesarias ya que en caso contrario la macro mostrará la advertencia y se detendrá, no se admite el valor de "0" (cero) en ninguna casilla, en caso de no encontrar evidencia del año o periodo en los archivos de reporte, se SUGIERE escribir el texto "NO ENCONTRADO".	presionar Botón "ORDENAR"

» Terceros Agosto 2023

Nombre	Fecha de modificación	Tipo	Tamaño
4-900130730DISTRIBUIDORA CERAMIC...	2/08/2023 8:02 a. m.	Hoja de cálculo h...	3.049 KB
8 -4675646QUIRA MOSQUERA CARLO...	2/08/2023 8:40 a. m.	Hoja de cálculo h...	2.997 KB
10 -800156707 COOPERATIVA AGROF...	2/08/2023 11:06 a. m.	Hoja de cálculo h...	3.067 KB
13-817002218ARINSA ARQUITECTOS E ...	2/08/2023 3:55 p. m.	Hoja de cálculo h...	3.067 KB
15-800100798-COOPERATIVA DE TRAB...	2/08/2023 4:32 p. m.	Hoja de cálculo h...	2.994 KB
16-6067552 VALENCIA QUINTERO ORL...	9/08/2023 2:10 p. m.	Hoja de cálculo h...	3.015 KB
18-1130613941-CAPOTE MERA LISDA...	2/08/2023 4:58 p. m.	Hoja de cálculo h...	2.992 KB
20-891500629-TERMINAL DE TRANSP...	3/08/2023 11:32 a. m.	Hoja de cálculo h...	3.083 KB
23-817000088-ASOCIACION DE USUA...	3/08/2023 11:58 a. m.	Hoja de cálculo h...	2.991 KB
24-800245009COMERCIALIZADORA FE...	4/08/2023 9:13 a. m.	Hoja de cálculo h...	3.131 KB
25-76309429-MUÑOZ BRAVO JUAN C...	4/08/2023 10:13 a. m.	Hoja de cálculo h...	3.014 KB
26-891500031-CORPORACION CLUB ...	4/08/2023 5:12 p. m.	Hoja de cálculo h...	3.089 KB
macro nueva mes agosto.xlsm	31/07/2023 3:29 p. m.	Hoja de cálculo h...	3.050 KB

Nota. Fuente Instructivos para el uso correcto del sistema denominado macro en la DIAN.

Figura 31

## Relación de Notas Manuales Contabilizadas en Muisca

RELACIÓN DE NOTAS MANUALES CONTABILIZADAS EN MUISCA EN EL MES INFORMADO		FT-ADF-1970					
Proceso: Administrativo y Financiero				Versión 5			
FORMADO:	AGOSTO-2023	SECCIONAL:	POPAYÁN				
FECHA DEL ACTO CONTABILIZADO	TIPO DE TRANSACCIÓN	No. DEL NIT	NOMBRE O RAZÓN SOCIAL	VALOR REGISTRO CONTABLE	CUENTA DÉBITO	CUENTA CRÉDITO	No. DE LA NOTA CAPTURADA
AGOSTO	Registrar Ajuste	900336287	CONCRETOS PREMEZCLADOS DEL CAUCA SAS	38202000	3109-02-001-01	1305-04-001-01	110871413396807
AGOSTO	Registrar Ajuste	800146891	AGROFORESTAL EL NAVIA S.A.	940000	1305-04-001-01	3109-02-001-01	110871413402694
AGOSTO	Registrar Ajuste	817002615	NEUTRON INGENIERIA S.A.S.	10821000	1311-02-009-01	3109-02-001-01	110871413403829
AGOSTO	Registrar Ajuste	891500194	COOPERATIVA INTEGRAL DE TRANSPORTES RAPIDO TAMBO	37199000	3109-02-001-01	1305-01-001-01	110871413404304
AGOSTO	Registrar Ajuste	4607129	MUÑOZ BARRAGAN DIEGO	36906000	3109-02-001-01	1305-01-001-01	110871413404841
AGOSTO	Registrar Ajuste	25327409	CARABALI MINA LIBIA MARIA	36549000	3109-02-001-02	1305-01-001-01	110871413405262
AGOSTO	Registrar Ajuste	8294993	JARAMILLO DUQUE LUIS HERNANDO	35759304	3109-02-001-01	1305-01-001-01	110871413405603
AGOSTO	Registrar Ajuste	10541856	NAVIA ORTEGA WALTER	35247000	3109-02-001-01	1305-04-001-01	110871413407362
AGOSTO	Registrar Ajuste	900360084	SOCIEDAD INGENIERIA Y SOLUCIONES INTEGRADAS S.A.S.	245000	1311-02-009-01	3109-02-001-01	110871413407703
AGOSTO	Registrar Ajuste	815004215	SERVI AGRO Y CONSTRUCCIONES SAS	33897000	3109-02-001-01	1305-01-001-01	110871413407885
AGOSTO	Registrar Ajuste	34558470	MESA SALAZAR SONIA	11856000	3109-02-001-01	1305-04-001-01	110871413409416
AGOSTO	Registrar Ajuste	10290938	URBANO ESPINOZA FRANUEL	148000	3109-02-001-01	1305-01-001-01	110871413410005
AGOSTO	Registrar Ajuste	79547027	MARTINEZ JIMENEZ MARIO	32008000	3109-02-001-01	1311-02-009-01	110871413411232
AGOSTO	Registrar Ajuste	900112145	COOPERATIVA DE TRANSPORTES ETNIAS DE COLOMBIA - EN	31883000	3109-02-001-01	1311-02-009-01	110871413411519
AGOSTO	Registrar Ajuste	800149175	ADORNOS MILEY COMPAÑIA LIMITADA-MILEY Y CIA LTDA	2997740	1305-04-001-01	3109-02-001-01	110871413411984
AGOSTO	Registrar Ajuste	4609940	FERNANDEZ CORREA RODRIGO ALBERTO	28835000	3109-02-001-01	1305-01-001-01	110871413413586
AGOSTO	Registrar Ajuste	76331142	MUÑOZ OHMEN EDWIN REINALDO	28364000	3109-02-001-01	1305-04-001-01	110871413413744
AGOSTO	Registrar Ajuste	41529869	RIVAS BENITZ MARIA ROSARIO	26150000	3109-02-001-01	1305-04-001-01	110871413414140
AGOSTO	Registrar Ajuste	10529561	RIGGS HERNANDEZ NELSON	29700000	3109-02-001-01	1305-04-001-01	110871413414498

SECCIONAL	NIT	CUENTA	No NOTA	VR DEBITO	VR CREDITO	FECHA MES DE CIERRE DONDE QUEDÓ LA CAPTURA
1051079	10516053	1305-04-001-01	Saldo igual al de cobranzas			31/07/2023
1051079	900336287	1305-04-001-01	110871413396807		12.217.000	31/07/2023
1051079	900336287	1305-04-001-01	110871413396807		24.356.000	31/07/2023
1051079	900336287	1305-04-001-01	110871413396807		24.356.000	31/07/2023
1051079	900336287	1305-04-001-01	110871413396807	24.356.000	1.629.000	31/07/2023
1051079	900336287	3109-02-001-01	110871413396807	38.202.000		31/07/2023
1051079	800146891	1311-02-009-01	110871413402694	210.000		31/07/2023
1051079	800146891	1305-04-001-01	110871413402694		210.000	31/07/2023
1051079	800146891	1305-04-001-01	110871413402694	940.000		31/07/2023
1051079	817002615	1311-02-009-01	110871413403829	10.821.000	940.000	31/07/2023
1051079	817002615	3109-02-001-01	110871413403829	10.821.000		31/07/2023
1051079	891500194	1305-01-001-01	110871413404304		37.199.000	31/07/2023
1051079	891500194	3109-02-001-01	110871413404304	37.199.000		31/07/2023
1051079	4607129	1305-01-001-01	110871413404841		36.906.000	31/07/2023
1051079	4607129	3109-02-001-01	110871413404841	36.906.000		31/07/2023
1051079	25327409	1305-01-001-01	110871413405262		36.549.000	31/07/2023
1051079	25327409	3109-02-001-01	110871413405262	36.549.000		31/07/2023
1051079	8294993	1305-01-001-01	110871413405603		35.759.304	31/07/2023
1051079	8294993	3109-02-001-01	110871413405603	35.759.304		31/07/2023
1051079	10541856	1311-02-009-01	110871413407362		184.000	31/07/2023
1051079	10541856	1305-04-001-01	110871413407362		184.000	31/07/2023
1051079	10541856	1305-04-001-01	110871413407362		35.247.000	31/07/2023
1051079	10581856	3109-02-001-01	110871413407362	35.247.000		31/07/2023
1051079	1089904187	1305-68-001-01	Saldo igual al de cobranzas			31/07/2023
1051079	900360084	1311-02-009-01	110871413407703	245.000		31/07/2023
1051079	900360084	3109-02-001-01	110871413407703		245.000	31/07/2023
1051079	815004215	1305-01-001-01	110871413407885		177.000	31/07/2023
1051079	815004215	1305-01-001-01	110871413407885		16.575.000	31/07/2023
1051079	815004215	1305-01-001-01	110871413407885		17.145.000	31/07/2023
1051079	815004215	3109-02-001-01	110871413407885	33.897.000		31/07/2023
1051079	817006795	1305-01-001-01	No contable			31/07/2023
1051079	34558470	1305-04-001-01	110871413409416		12.613.000	31/07/2023
1051079	34558470	1305-04-001-01	110871413409416	1.000		31/07/2023
1051079	34558470	1305-04-001-01	110871413409416	752.000		31/07/2023
1051079	34558470	1305-04-001-01	110871413409416	3.000		31/07/2023
1051079	34558470	1305-04-001-01	110871413409416	1.000		31/07/2023
1051079	34558470	3109-02-001-01	110871413409416	11.856.000		31/07/2023
1051079	10290938	1305-01-001-01	110871413410005	198.000		31/07/2023
1051079	10290938	1305-01-001-01	110871413410005		37.000	31/07/2023
1051079	10290938	1305-01-001-01	110871413410005		519.000	31/07/2023
1051079	10290938	1305-01-001-01	110871413410005	210.000		31/07/2023
1051079	10290938	3109-02-001-01	110871413410005	148.000		31/07/2023
1051079	79547027	1311-02-009-01	110871413411232		32.008.000	31/07/2023
1051079	79547027	3109-02-001-01	110871413411232	32.008.000		31/07/2023
1051079	900112145	1311-02-009-01	110871413411519		31.883.000	31/07/2023
1051079	900112145	3109-02-001-01	110871413411519	31.883.000		31/07/2023
1051079	800149175	1305-04-001-01	110871413411984	75.000		31/07/2023
1051079	800149175	1305-04-001-01	110871413411984	2.899.000		31/07/2023
1051079	800149175	1305-04-001-01	110871413411984	22.740		31/07/2023
1051079	800149175	1305-04-001-01	110871413411984	1.000		31/07/2023
1051079	800149175	3109-02-001-01	110871413411984		2.997.740	31/07/2023
1051079	76305709	1305-04-001-01	No contable			31/07/2023
1051079	79490274	1311-02-009-01	Saldo igual al de cobranzas			31/07/2023
1051079	10539963	1305-01-001-01	Saldo igual al de cobranzas			31/07/2023
1051079	900871567	1305-01-001-01	Saldo igual al de cobranzas			31/07/2023
1051079	4609940	1305-01-001-01	110871413413586		28.732.000	31/07/2023
1051079	4609940	1305-01-001-01	110871413413586		103.000	31/07/2023
1051079	4609940	3109-02-001-01	110871413413586	28.835.000		31/07/2023

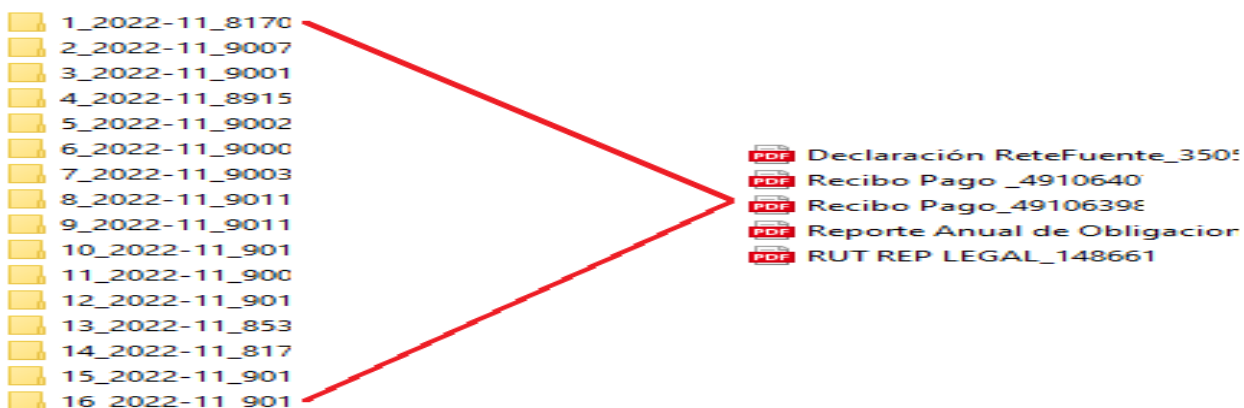
Nota. Notas Manuales Contabilizadas en Muisca, se utilizan para relacionar las notas contabilizadas en el mes informado.

Actividades y/o funciones realizadas:

- ✓ Acomodar y foliar documentos entregados por un funcionario del área de cobranza con el fin de conformar el expediente de manera física.
- ✓ Lectura de los lineamientos de la campaña de Ineficaces del 2022 del mes de noviembre, en donde se hizo necesario la creación de carpetas de cada uno de los contribuyentes con el fin de tener una información más precisa del caso. La carpeta estaba conformada por los formatos 350 de las declaraciones de retención en la fuente que han presentado los contribuyentes, los recibos de pago 490 en caso tal de que allá eho algún abono (Ver figura 32)

### Figura 32

*Registro de Carpetas de Contribuyentes: Retención en la Fuente*



*Nota.* Registro de Carpetas de Contribuyentes: Retención en la Fuente, se crean carpetas de contribuyentes para llevar un correcto manejo e información precisa.

- ✓ Lectura de los lineamientos de la campaña de “Posibles omisos en la presentación de la declaración del Impuesto sobre la Renta y Complementario Personas Naturales – Año Gravable 2022” con la finalidad de atender a los contribuyentes quienes recibieron vía correo electrónico una invitación hecha por parte de la unidad administrativa (**Ver Figura 33**) en donde se le invita al contribuyente a ponerse al día de manera voluntaria de las obligaciones tributarias pendientes.



### Figura 33

*Modelo Correo recibido por el contribuyente*



Bogotá D.C., 24 de abril de 2023

#### **Acción de control**

100158395 – 4982  
Consecutivo No. «consecutivo»

**Señor(a)**  
«nombre»  
**NIT** «nit»  
«correo»

**Asunto:** Posible omisión de **Declaración del Impuesto sobre la Renta y Complementario Personas Naturales – Año gravable 2021**

Estimado(a) Sr(a) <<nombreyapellido>>,

Reciba un cordial saludo de la **Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN)**.

Con base en nuestro **Sistema Integral de Información Tributaria**, encontramos que «nombre» posiblemente, omitió la presentación de la **Declaración del Impuesto sobre la Renta y Complementario por el año gravable 2021**, estando obligado a ello.

#### **A. ¿QUÉ DEBE HACER?**

**Diligenciar la Declaración** en el **formulario 210**, liquidando los mayores valores por concepto de impuesto y sanciones que haya lugar:

*Nota.* Modelo Correo recibido por el contribuyente o Acción de control, este correo se envía a los contribuyentes informando su posible omisión o ineficacia.

Es por ello que en las reuniones que tenían los jefes de la seccional, compartían y hablaban sobre ponerse al día con la DIAN, para ello el doctor Gerardo Jojoa en compañía de algunos funcionarios inicia con sus respectivas charlas dictadas en diferentes lugares como lo fueron la universidad del cauca, la fundación universitaria Popayán, unicomfauca e incluso en la seccional para así poner en contexto a los funcionarios sobre lo que se haría, Una de las cargas más fuertes dentro de la seccional y el área de recaudo es la atención a los contribuyentes, pues como bien se explicó cada funcionario debe cumplir metas manejadas desde Bogotá y cuando llegan muchos contribuyentes, cumplir dichas metas se convierte en algo casi imposible, se toma la decisión de terminar rápidamente con los terceros para desarrollar otras labores dentro del área de recaudo, por ejemplo la ayuda al doc. Gerardo Sánchez con los contribuyentes, esto con el fin de que el

podiera terminar su trabajo y se pudiera tener conocimiento de un área diferente, antes del plan de mejoramiento que se estableció en la seccional , para consultar los formatos era un poco complicado pues se debía ingresar a diversas páginas y revisar una por una para mirar si los contribuyentes debían hacer su respectiva declaración, es de suma importancia recordar que dentro de la seccional la información es manejada con mucha prudencia por ello no se le podía compartir a cualquier tercero si no directamente a la persona implicada, por ello toda la información se compartía a el correo guardado dentro de la seccional y con el cual se había creado el Rut, en caso de desear actualizarlo debían de ir a el primer piso con cita previa( solo a la persona o a el contador con una autorización directa del implicado )

### Figura 34

*Consulta de Formatos Reportados por Terceros.*

**DIAN-MUISCA**

- Administración de Descripciones
- ▼ Análisis de operaciones
  - ☀ Consultas
    - De lo informado de sí mis
    - De lo informado de tercer
    - ☀ De lo reportado por terce
    - ☀ Información tributaria
    - **Consulta de formato**
    - Consulta de tercero:
    - Consulta general de
- Autogestión
- Bandeja de Salida
- Comentarios y Quejas

### Consulta de formatos reportados por terceros

Permite consultar la relación de los formatos en los cuales una persona es reportada por terceros.

**Datos a consultar**

Tipo de Identificación \* Seleccione un tipo de documento | ▼

No de Identificación \*

Año \* Seleccione un año | ▼

Formatos Información Declaraciones Tributarias

Consultar

### Consulta de formatos reportados por terceros

Persona Reportada	
Tipo de Identificación	Cédula de Ciudadanía
No de Identificación	
Nombre o razón social	
Nit	
Año	2021

Formato	Nombre Formato
1007	Ingresos y Devoluciones
1008	Cuentas por Cobrar
1009	Cuentas por Pagar
1019	Movimiento Cuenta Corriente y Ahorros
1026	Préstamos Bancarios
1032	Enajenación en Notarías
1476	Convenio Alcaldía - Predial
1647	Ingresos Recibidos para Terceros
2274	Fondos de cesantías
2276	Información de Rentas de Trabajo y Pensiones
5248	Ingresos Recibidos en Contratos de Colaboración Empresarial

*Nota.* Consulta de Formatos Reportados por Terceros, el cual permite revisar los formatos en los cuales la persona es reportada por terceros.

Para iniciar un cambio y diseñar un nuevo plan de mejora dentro de la seccional, se tiene una conversación con el jefe del área y se le explica lo que se piensa diseñar, la Dian es una entidad que ha sido de mucha importancia para el país, anteriormente a la pandemia los contribuyentes solían estar desde muy temprano esperando ser atendidos, pero con el pasar del tiempo se inician nuevos planes y metas para las seccionales a nivel nacional, dentro de ellas está el crear para las personas datos claros y claves desde internet, la app Dian fue creada poco después de pandemia pero las personas, e incluso algunos funcionarios en Popayán no tenían conocimiento de dicha aplicación, por lo tanto se entra en una conversación con el doctor Gerardo Sánchez y el doctor Gerardo Jojoa para buscar unir primer piso (atención a los contribuyentes) y el tercer piso (recaudo y cobranzas) normalmente cuando los contribuyentes iban en busca de la exógena se les enviaba a el tercer piso, mi idea de que los funcionarios de primer piso deben estar capacitados para dar la información exógena surge después de un corto colapso que se tuvo en el tercer piso, cuando se hizo una fila de casi 30 personas, al ver la preocupación del doctor Gerardo surge mi deseo por

buscar una solución a dicho conflicto, se hace una corta reunión con los jefes y se les explica lo que se iniciaría a hacer y se da la autorización, el mismo día que se presenta la idea a los jefes, es presentada a los funcionarios y a los estudiantes de diferentes universidades que hacían parte de la Dian los cuales ayudaban a funcionarios en primer piso, mi idea es que los contribuyentes puedan descargar la aplicación Dian y desde ahí sacar citas, revisar su exógena y reestablecer la contraseña, al inicio se hace una presentación en Word y se imprime pero era muy larga y los contribuyentes empezaron a llevarse las hojas, por lo tanto se crea el código qr que los llevaría directo a donde descarguen la app , esta nueva idea se lleva a los pisos donde se debía atender personas y se les explica a algunos funcionarios como se maneja para así evitar los colapsos que se ven en tiempos de declaraciones.

**Figura 35**

*Formato de Atención al Público.*

ATENCIÓN AL PÚBLICO										
NIT O CC	PN	PJ	RAZON SOCIAL	H	M	EXOGENA	ESTADO DE CUENT	CAMPAÑAS	FECHA	
1	13010942	X	ROSERO RUEDA JESUS ENRIQUE	X		X			29/08/2023	
2	25394659	X	ROSERO SANCHEZ MIREYA		X	X			29/08/2023	
3	10290164	X	MONCAYO RENGIFO ALDEIRY		X	X			29/08/2023	
4	79137920	X	JIMENEZ SAMIR	X		X			29/08/2023	
5	1109002367	X	VASQUEZ MENDOZA ROLANDO	X		X			29/08/2023	
6	10293960	X	SOLANO RODRIGUEZ ALYARO DAVID	X		X			29/08/2023	
7	1070819027	X	MALDONADO HERNANDEZ MONICA		X	X			30/08/2023	
8	76324321	X	NAVIA DORADO JAMES ANCISAR	X		X			30/08/2023	ENVIAR EXOGENA 2022
9	1002938370	X	QUINTO ABEJON GILBERTO IVAN	X		X			30/08/2023	ENVIAR EXOGENA 2022
10	79535126	X	CASTELLANOS LUIS FERNANDO	X		X			30/08/2023	
11	1058786706	X	URIBE MARILIN		X	X			30/08/2023	
12	10535435	X	REBOLLEDO ARIAS EDUARDO	X		X			30/08/2023	
13	1061598707	X	DIAZ GABRIEL	X			X		30/08/2023	
14	1083874729	X	ORDOÑEZ PINO JENYSETH MAGALI		X	X			30/08/2023	ENVIAR EXOGENA 2022
15	13078675	X	VIANA ERAZO LAURO		X	X			30/08/2023	
16	16186915	X	SANTACRUZ MONCAYO JUAN CARLOS	X			X		30/08/2023	
17	1061766274	X	BURBANO CANENCIO ARMANDO JESUS ALEJ	X		X			30/08/2023	
18	901593903		X LA ELECTRICOS SERVICIOS E INGENIERIA SAS				X		30/08/2023	
19	10296832	X	CALAMBAS MUÑOZ EDGAR RICARTE	X			X		30/08/2023	
20	34563202	X	TORRES QUINTERO LUZ STELLA		X	X			30/08/2023	
21	10316384	X	MUÑOZ ALYARADO DEIVAR	X		X			30/08/2023	
22	1060871528	X	JUANILLO VELASCO CARLOS ANDRES	X		X			31/08/2023	
23	1061748730	X	TACUE GONZALEZ JEISON JAVIER	X			X		31/08/2023	
24	105990427	X	BOLAÑOS MARTINEZ ANGELA MARIA		X	X			31/08/2023	
25	4640326	X	HURTADO URBANO EUCARDO VINICIO	X		X			31/08/2023	
26	76308527	X	JIMENEZ SEVILLA DUFEY ALBERTO	X		X			31/08/2023	
27	1059359225	X	ORDOÑEZ VELASCO NATALY VIVIANA		X	X			31/08/2023	
28	76310694	X	MONTENEGRO WILLIAM KENNEDY	X		X			31/08/2023	
29	1061727631	X	GIRALDO BUSTAMANTE PABLO ERNESTI	X		X			31/08/2023	
30	1062300201	X	VELEZ VERA TATIANA		X	X			31/08/2023	
31	1058787828	X	GUAMANGA RENGIFO MARTHA VICTORIA		X	X			31/08/2023	
32	1118533526	X	DO SANTOS DO SANTOS ERIKA VICTORIA		X	X			31/08/2023	
33	25285295	X	AURORA ESTER BASTIDAS		X	X			31/08/2023	EXOGENA 2018-2022
34	34566402	X	CAÑAR VELASCO LUZ MAGALI		X	X			31/08/2023	
35	25396899	X	INGA MUÑOZ NELCY MARIA		X	X			31/08/2023	
36	25415112	X	LLANTEN MONTILLA ANA ALICIA		X	X			31/08/2023	
37	1010024217	X	VIVAS JARAMILLO BRAYAN FELIPE	X		X			31/08/2023	ENVIAR EXOGENA 2022

39	817003173		X	ASOCIACION DE VIVIENDA Y DESARROLLO COMUNITARIO NUEVO				X		10/09/2023	
40	901548669		X	COOPERATIVA PARA EL BUEN VIVIR DE LAS COMUNIDADES ANCESTRALES DEL TERRITORIO DE TOGOIMA				X		10/09/2023	
41	1061821074	X		OCAMPO SOLARTE KAREN MELIZA		X		X		10/09/2023	
42	25627732	x		SERNA PAREDES MAGNOLIA		X	X			4/09/2023	
43	25291635	X		VICTORIA MONTENEGRO LUZ ADRIANA		X	X			4/09/2023	
44	76317538	X		CAJAS MUÑOZ CIRO WEIMAR	X		X			4/09/2023	
45	98362306	X		QUIROZ TAPIA ORLANDO LEOPOLDO	X		X			4/09/2023	
46	21076402	X		CEBALLOS RUIZ BERTHA REBECA		X	X			4/09/2023	
47	34564960	X		RUIZ CEBALLOS BLANCA NELLY		X	X			4/09/2023	
48	10549552	X		SANCHEZ PEPLAZA LUIS CARLOS	X		X			5/09/2023	
49	19420407	X		ALDANA QUICENO GELMAN	X		X			5/09/2023	
50	1143366487	X		MONSALVE OSSA ISLENY		X	X			5/09/2023	
51	4512304	X		VANEGAS CASTRO JAIRO ALBERTO	X		X			5/09/2023	EXOGENA 2021-2022
52	10524708	X		HENRY MENDEZ ASTUDILLO	X		X			5/09/2023	
53	7634323	X		FRAGO ZOLARA RONALD RICARDO	X		X			5/09/2023	
54	76310515	X		DIAZ GUERRA COROFREILIAM DE	X		X			5/09/2023	
55	900453240		X	ASOCIACION CAMBIO DE VIDA				X		5/09/2023	
56	1061714608	X		SERNA DUARTE LUIS DAVID	X		X			5/09/2023	
57	1061720334	X		MONDRAGON VALENCIA VICTOR	X		X			5/09/2023	
58	87471837	X		ANDRADE NARVAEZ ELIESER ALEJANDRO	X		X			5/09/2023	
59	108526309	X					X			5/09/2023	
60	1002859302	X		ZAMBRANO OBANDO LUIS FELIPE	X		X			5/09/2023	ENVIAR EXOGENA 2022
61	1061745775	X		PINO MUÑOZ LEIDY DAYANA		X	X			5/09/2023	
62	16070934	X		GUTIERREZ ECHEVERRI WILSON	X		X			6/09/2023	
63	76235804	X		LOPEZ SOLIS JULIAN DAVID	X		X			6/09/2023	
64	16587609	X		ZUÑIGA MOLANO CESAR AUGUSTO	X				OMISOS EXOGENA 2021	6/09/2023	
65	31573927	X		BOTINA SAPUYES MILENA		X	X			6/09/2023	
66	4663490	X		LOPEZ ORTIZ ESAU	X		X			6/09/2023	
67	1061643125	X		NARVAEZ GIRALDO YELLY PATRICIA		X	X		OMISOS EXOGENA 2021	6/09/2023	
68	10301702	X		MANQUILLO ALVAREZ JOSE LUIS	X			X		7/09/2023	
69	1061748083	X		CARDOZO PALACIO JUAN CAMILO	X		X			7/09/2023	
70	76313106	X		DUARTE VILLADA ISMAEL ALVEIRO	X		X			8/09/2023	
71	817000370		X	CORPORACION PARA LA RECUPERACION Y EL DESARROLLO DE				X		9/09/2023	
72	76028536	X		DELGADO CESAR AUGUSTO	X		X			11/09/2023	
73	10297906	X		GUERRERO NARVAEZ JAMES ALBERTO	X		X			11/09/2023	
74	14948298	X		PIZO ECHAVARRIA VICTOR ALIRIO	X		X			13/09/2023	ENVIAR EXOGENA 2022

*Nota.* Formato de Atención al Público, el cual se utilizaba para evidenciar el número de contribuyentes que llegaban a la seccional, todos los días.



### Inicio de sesión en la App de la DIAN

El inicio de sesión puede ser algo confuso para las personas que empiezan a interactuar con las plataformas de la DIAN, por ello le explicaremos que opción debe elegir según sea el caso:

**Ingrese según su usuario**  
Para ingresar debe seleccionar alguna de las siguientes opciones:

- A nombre de un tercero**  
Gestione trámites y servicios a nombre de una organización o una persona natural, ingresando con su clave de usuario registrado.
- A nombre propio**  
Gestione trámites y servicios a nombre propio, ingresando con su clave de usuario registrado.
- Invitado**  
Gestione trámites y servicios sin requerir ninguna cuenta ni contraseña.

✓ **A nombre de un tercero:** Esta opción de ingreso es para las personas que deben entrar para realizar procedimientos y consultas a nombre de otras personas, siempre y cuando tenga un usuario y contraseña específica para ingresar a nombre de ese tercero, por ejemplo, el caso de un contador que ingresa para firmar o elaborar la declaración de su cliente.

✓ **A nombre propio:** Esta opción es para las personas que tienen un usuario y contraseña propia, y desean realizar consultas o trámites personales.

✓ **Invitado:** Esta opción de ingreso es para personas que no tienen usuario y contraseña, y desean comunicarse con la DIAN.

### 2 PASO:

**¿Olvidaste la contraseña?**  
Por favor, ingrese los siguientes datos:

Tipo de documento\*:  
Selecciona tipo de documento

Número de documento\*:  
1234567890

Sin postas, licencias. Ejemplo: 100380065

Por favor, seleccione un medio para recuperar la contraseña

Preguntar  Correo  Celular

**Continuar**

Debes ingresar los datos que te pidan, seleccionar CORREO y presionar en la palabra continuar.

### 3 PASO:

**¿Olvidaste la contraseña?**  
Solicitud de autorización enviada a: [redacted]@gmail.com

Por favor, ingresa el código\*:  
Ingresa aquí el número

El correo puede tardar unos instantes en llegar. Por favor, revisa en los correos no deseados o spam.

¿No has recibido el código?  
[Recibir código](#)

**Continuar**

Maria Alejandra López

### RECUPERACION DE CONTRASEÑA:

Recupera tu contraseña siguiendo estos seis pasos:

#### 1 PASO:

**¡Hola!**  
Has ingresado a nombre propio, por favor diligencia los siguientes datos:

Ingresar con tu usuario y contraseña

Tipo de documento\*:  
Selecciona tipo de documento

Número de documento\*:  
Escribe aquí el número

Contraseña\*:  
Escribe aquí tu contraseña

**Continuar**

[¿Olvidaste la contraseña?](#)

En caso de que olvides tu contraseña, lo primero que debes hacer es verificar si tienes tu correo electrónico al día y/o actualizado, si no cuentas con la anterior información vigente, debes de preguntar en el primer piso como actualizar tu RUT y si es necesario sacar una cita para ello.

Si tu correo electrónico está al día y lo tienes a la mano en tu celular debes ingresar a [¿Olvidaste tu contraseña?](#) y te aparecerá lo siguiente:

**DIAN**

**Se ha generado un Código Electrónico**

Código electrónico: 0682498f0c

Lunes 21 de Agosto de 2023

Destino (a): Intersesadora

Se le recuerda a su solicitud para formar el **electrotrámite**. Requerimiento de trámite para el **usuario**.  
Requerimiento de trámite para el **usuario**.  
Se le generó el siguiente código electrónico:  
**0682498f0c**  
Con una vigencia de **sesión**.  
Desde: **Lunes 21 de agosto del 2023 - Hora: 09:05**  
Hasta: **Lunes 21 de agosto del 2023 - Hora: 09:20**

Evitado desde una dirección de correo electrónico utilizada para el envío de mensajes de texto. El correo puede haberse perdido o no haber sido entregado. Si desea verificar el estado de su correo puede ser verificado en el portal de la DIAN por el correo: [Intersesadora@correo.dian.gov.co](#)

\*Te aparecerá en la parte de arriba un mensaje que dice: Solicitud de autorización enviada a (El correo que aparece en tu RUT).

\*Revisa tu correo y llegará un mensaje donde se genera tu código electrónico.

#### 4 PASO:

**¿Olvidaste la contraseña?**  
Solicitud de autorización enviada a: [redacted]@gmail.com

Por favor, ingresa el código\*:  
0682498f0c

El correo puede tardar unos instantes en llegar. Por favor, revisa en los correos no deseados o spam.

¿No has recibido el código?  
[Recibir código](#)

**Continuar**

Luego de verificar ingresa el código y presiona en continuar.

Maria Alejandra López

**5 PASO:**



Ingresa tu nueva contraseña, ten en cuenta los requisitos y presiona en Actualizar

**6 PASO:**



Ingresa nuevamente con tu cédula y tu contraseña actualizada, podrás ingresar A la App DIAN, donde vas a encontrar diferentes servicios.

- Estado de devoluciones.
- RUT a través del código QR.
- Estado de obligaciones tributarias.
- Factura Electrónica a través del código QR.
- Responsabilidad como facturador electrónico.
- Próximos vencimientos tributarios.
- Información reportada por terceros.

**COMO DESCARGAR MI INFORMACION EXOGENA**

Información Exógena: Son operaciones o transacciones con terceros, reportadas por la persona Jurídica o Persona Natural ante la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales.

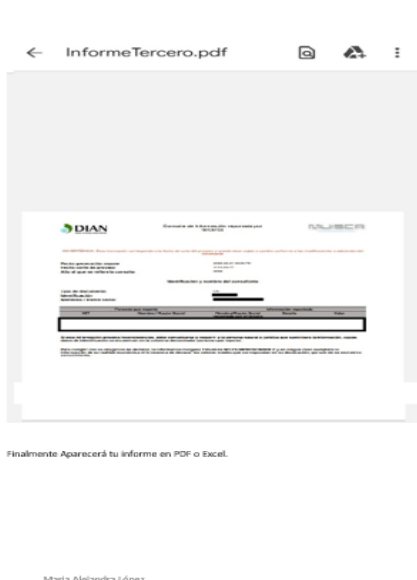


Para descargar tu información Exógena, Debes ingresar a: INFORMACION REPORTADA POR TERCEROS.



Seleccionas el año y formato PDF O EXCEL, Presionas en descargar.





13

- **Topes para declarar renta en 2023**

Obligados a Declarar renta en el 2023 (Año gravable 2022)

1. **Asalariados cuyos ingresos brutos provengan por lo menos en un 80% de pagos originados en una relación laboral o legal reglamentaria.**

Deben presentar declaración de renta cuando incumplan alguna de las siguientes condiciones

1. Que el patrimonio bruto en el último día del año gravable 2022 no exceda de 4.500 LVT (\$ 171.018.000).
2. Que los ingresos brutos sean inferiores a 1.400 LVT (\$ 53.206.000).
3. Que los consumos mediante tarjeta de crédito no excedan de 1.400 LVT (\$ 53.206.000).
4. Que el valor total de compras y consumos no supere las 1.400 LVT (\$ 53.206.000).
5. Que el valor total acumulado de consignaciones bancarias, depósitos o inversiones financieras no exceda de 1.400 LVT (\$ 53.206.000).
6. Que No sean Responsables del impuesto a las ventas Iva.

b) **Las otras personas naturales y sucesiones ilíquidas deben presentar declaración de renta cuando incumplan alguna de las siguientes condiciones**

1. Que el patrimonio bruto en el último día del año gravable 2022 no exceda de 4.500 LVT (\$ 171.018.000).
  2. Que los ingresos brutos del respectivo ejercicio gravable no sean iguales o superiores a 1.400 LVT (\$ 53.206.000).
  3. Que los consumos mediante tarjeta de crédito no excedan de 1.400 LVT (\$ 53.206.000).
  4. Que el valor total de compras y consumos no supere las 1.400 LVT (\$ 53.206.000).
  5. Que el valor total acumulado de consignaciones bancarias, depósitos o inversiones financieras no exceda de 1.400 LVT (\$ 53.206.000).
  6. Que No sean Responsables del impuesto a las ventas Iva.
- Maria Alejandra López

14

- **Fechas límite para la declaración de renta 2023**

Descubre cuándo y cómo	9	10	11	14	15	16	17	18	22	23
<b>AGOSTO</b>	24	25	28	29	30	31				
<b>SEPTIEMBRE</b>	1	4	5	6	7	8	11	12	13	14
<b>OCTUBRE</b>	2	3	4	5	6	9	10	11	12	13

Información tomada de [www.dian.gov.co](http://www.dian.gov.co)

La sanción mínima que se pagará en 2023 por las obligaciones incumplidas o mal cumplidas ante la Dian es de \$424.000. Es decir, si se declara un día después del plazo establecido, el contribuyente tendrá que asumir este valor, incluso si su declaración de renta arroja un valor a pagar de cero.

También existe una sanción por extemporaneidad, la cual equivale al 5 % del impuesto a cargo y aumenta con cada mes o fracción de mes que pase entre la fecha límite de pago y la fecha en la cual presente la declaración de renta.

Maria Alejandra López

*Nota.* Instructivo para Descargar la APP DIAN Primera presentación denominada (como descargar app DIAN).

## DESCARGA LA APP MOVIL DE LA DIAN



Si la descargas en tu dispositivo móvil podrás usarla en cualquier momento y lugar.



**ESCANEA EL  
CODIGO QR**



### ¿Qué es la APP DIAN?

La aplicación móvil DIAN es un proyecto institucional con una prioridad y enfoque altamente transaccional, acorde con las expectativas de la estrategia de digitalización y autogestión de trámites, servicios y consultas de la Entidad.

Según el perfil, ya sea a nombre propio, a nombre de un tercero o como invitado podrás:

#### Consultar:

- Información reportada por terceros (Exógena)
- RUT a través del código QR
- Estado de obligaciones tributarias
- Factura Electrónica a través del código QR
- Responsabilidad como facturador electrónico
- Próximos vencimientos tributarios
- Estado de devoluciones

#### Podrás actualizar:

- Correo electrónico y teléfono inscritos en tu RUT
- Contraseña.

### Y podrás conectarte con los servicios de:

- Inscripción en el Registro Único Tributario (RUT)
- Generación del Instrumento de Firma Electrónica (IFE)
- Régimen Simple de Tributación (RST)
- Diligenciamiento y presentación de las declaraciones tributarias (Renta personas naturales 210, Recibo Anticipo Simple 2593 y Declaración Anual Consolidada 260)
- Consulta del registro de notificaciones electrónicas
- Preguntas frecuentes
- Consulta de conceptos jurídicos
- Comunicación con uno de nuestros agentes de servicio del Contact Center
- Peticiones, Quejas, Sugerencias Reclamos y Denuncias (PGSRD)

Elaborado por: María Alejandra Lopez

*Nota.* Segunda presentación denominada (descarga la app móvil de la DIAN).

Esta iniciativa fue un éxito ya que desde que se presentó, los estudiantes de primer piso iniciaron a ponerla en práctica y enseñarles a los contribuyentes que podrían tener la app de la Dian y así actualizarse aún más, pasamos de atender 50 contribuyentes a manejar la primera

semana 15, la segunda 10 y la tercera 5, incluso llego el momento en el que no había nadie buscando exógenas pues desde la portería ya se sabía cómo manejar la app, se les dio charlas a los demás estudiantes de atención al contribuyente junto con su jefe y lo ideal era que cuando llegaba un contribuyente, este firmara y se diera a conocer la app para que se divulgara este nuevo método en la DIAN.

### **Figura 37**

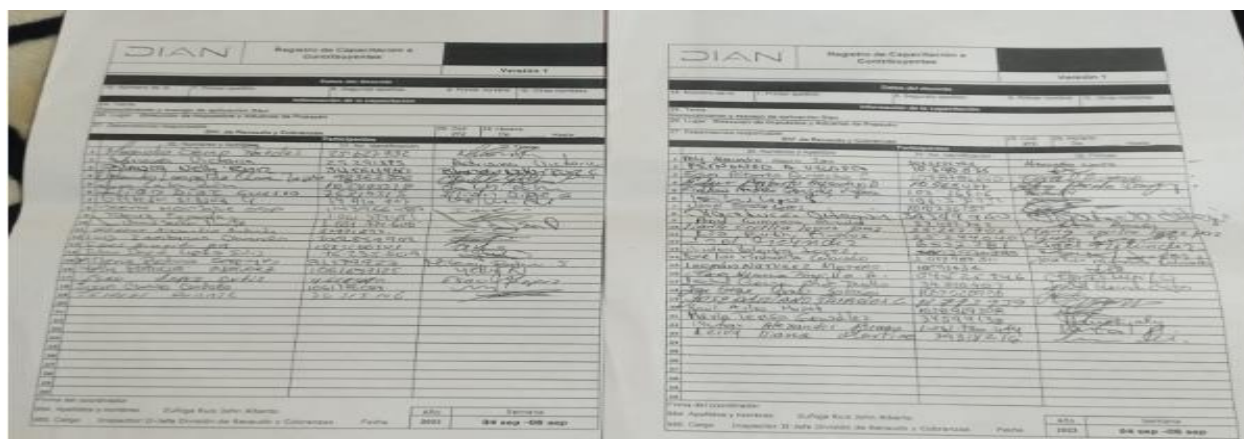
*Evidencias de Capacitaciones Sobre la APP DIAN*



*Nota.* Evidencias de Capacitaciones Sobre la APP DIAN, Evidencia de conferencias dictadas a estudiantes NAF (Núcleo de apoyo contable fiscal)



*Nota.* Evidencias de Capacitaciones Sobre la APP DIAN Funcionarios de área de recaudo capacitados para hablarle a los contribuyentes sobre la APP DIAN.



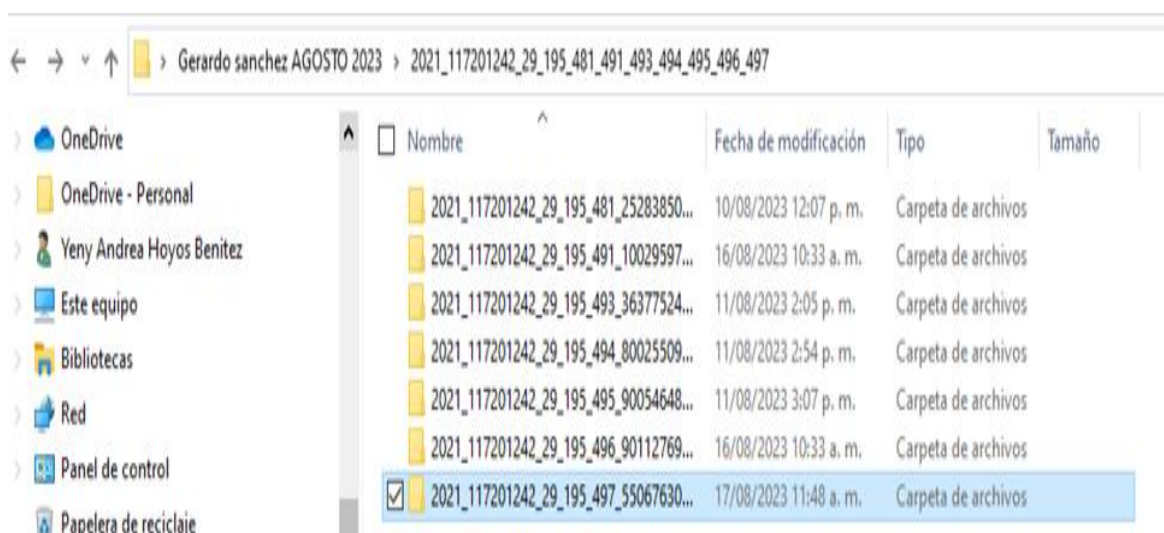
*Nota.* Evidencia de registro de capacitación a contribuyentes (se logró capacitar no solo a funcionarios si no a contribuyentes que no sabían de la existencia de la app)

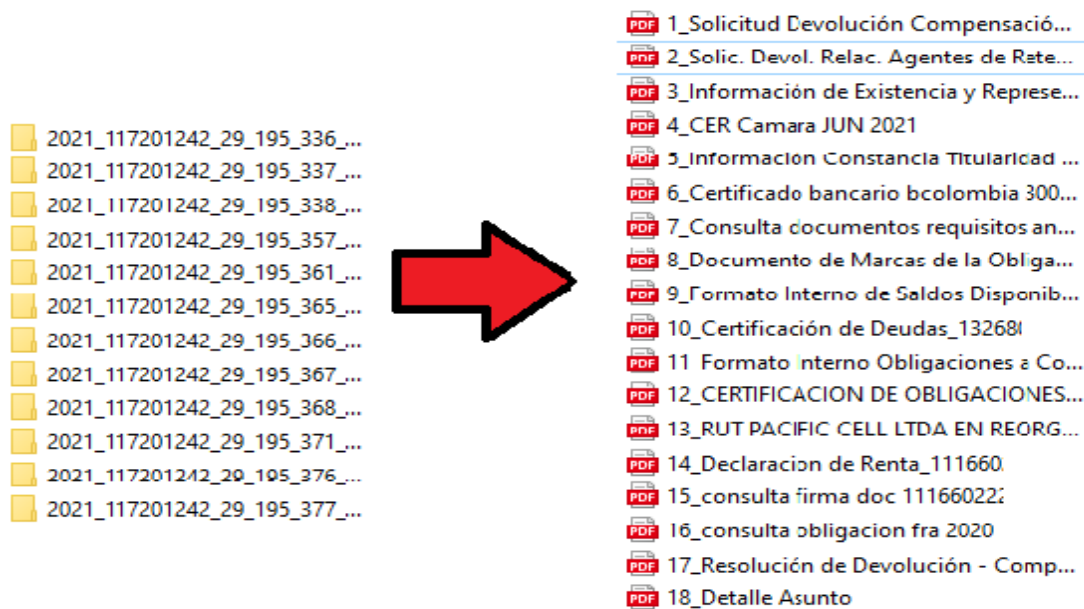
Actividades y/o funciones realizadas:

- ✓ Lectura del procedimiento de archivo de expedientes digitales del área de Recaudo, con la finalidad de llevar un orden y control de cada uno de los documentos anexados por el contribuyente y que hacen parte del expediente (Ver figura 38) de conformidad con el orden cronológico en que fueron anexados.

### Figura 38

*Expediente Devolución.*





*Nota.* Expediente Devolución. Expedientes digitales del área de Recaudo, con la finalidad de llevar un orden y control de cada uno de los documentos anexados por el contribuyente.

Se presenta el cronograma del proyecto, el cual se manejó como estaba establecido, la última semana se presentó finalmente todo el avance a el jefe de la seccional doc. John Zúñiga, quien mostró su total agradecimiento y deseo de que más estudiantes de la Uniautónoma puedan iniciar su proceso de pasantía con ellos, además se comparte con la doc. gloria patricia torres y el doc. Gerardo Jojoa quienes también informan el deseo de que la corporación universitaria autónoma del cauca pueda brindar espacios y finalmente poder llegar a acuerdos para que los un autónomos también hagan el proceso Naf con ellos, se pensó llegar a hablar con el rector del a universidad para poder tener un acercamiento, pero dado a que se estuvo muy poco tiempo se complicaba, pues mi trabajo era en otro piso de la seccional, se termina la pasantía con muy buenas recomendaciones hacia la universidad, también con el deseo de que los estudiantes que en un futuro deseen hacer sus pasantías en la seccional tengan un comportamiento excepcional y así se puedan seguir abriendo más puertas para futuros profesionales.

se presentan las actividades que se llevaron a cabo, para cumplir los objetivos del presente proyecto, dichas actividades se llevaran a cabo de la siguiente manera:

En la primera, segunda, tercera cuarta y quinta semana de agosto se inicia con la planeación de las actividades, donde se extrae la información necesaria, para así determinar los periodos de

vencimiento de la cartera y clasificar los morosos, también se hace un seguimiento a los acuerdos de pagos vigentes y cuando se está utilizando el proceso de cobro coactivo( Es importante resaltar que todo lo anteriormente dicho se encuentra en el área de cobranzas, por lo tanto se hizo una entrevista con los funcionarios que manejan tanto lo persuasivo como lo coactivo) , luego de hacer dicho seguimiento se busca verificar los asuntos jurídicos, normativos y de cumplimiento que se están manejando dentro de la entidad, teniendo en cuenta lo anterior y haciendo una observación clara de la información que se tendrá , se diseña un plan de ajustes y mejoras basado en credibilidad, calidad y confianza de la entidad (cabe aclarar que para crear un plan de ajustes dentro de una entidad que siempre ha manejado los cobros de la misma manera suele ser difícil , por ello se crea una ayuda a los contribuyentes ,buscando apoyar a quienes tiene poca idea sobre lo que significa coactivo , persuasivo y el peligro que para ellos podría generar el no pago de una obligación)

En el siguiente mes se unirá lo que se realizó en agosto , para así continuar con el seguimiento en septiembre , en la primera, segunda, tercera, cuarta y quinta semana de dicho mes se ejecutara lo antes aplicado, se evaluaran los métodos que se están utilizando en el área de recaudación, se realizara un análisis previo con la información anteriormente extraída, se presentara el diagnóstico realizado a quien dentro de la entidad estará a cargo de lo realizare en la pasantía, para así establecer charlas con los administrativos y proponer mejoras a las metodologías de gestión y evaluación dentro de esta área, si el nuevo plan metodológico que se propone es aceptado se establecerá un seguimiento .

Para el último mes el cual es octubre se tendrá una información más clara de lo que se realizó en agosto y septiembre “planeación y ejecución”, además de ello se preparara un informe con los resultados y conclusiones, se propondrán ajustes o mejoras conforme a los resultados y diagnósticos de seguimiento que se presentaron en el área de recaudo y finalmente se socializara el informe de lo antes explicado a el director y administrativos.

**Figura 39**  
*Cronograma del Proyecto.*

CRONOGRAMA DEL PROYECTO		SEMANAS																											
ACTIVIDADES	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Extraer la información más relevante de las metodologías existentes en el área de recaudo	■																												
PLANEACION																													
Determinar los periodos de vencimiento de la cartera y clasificar la cartera de los morosos.		■																											
Seguimiento a los acuerdos de pagos vigentes y cuando se está utilizando el proceso de cobro coactivo			■																										
Verificar asuntos jurídicos, normativos y de cumplimiento				■																									
Diseñar un plan de ajustes y mejoras basado en credibilidad, calidad y confianza de la entidad					■																								
Evaluar los métodos que se están utilizando en el área de recaudación						■																							
EJECUCION																													
Realizar un análisis previo a la documentación extraída							■																						
Presentar el diagnóstico de procesos de recaudación a los administrativos para ajustes o mejoras a las metodologías que se pueden utilizar dentro de dicha área								■																					
Establecer un seguimiento para las nuevas metodologías de gestión y evaluación al contribuyente									■																				
Preparar un informe con los resultados y conclusiones.										■																			
Proponer ajustes o mejoras conforme a los resultados y diagnósticos de seguimiento que se presentaron en el área de											■																		
Socializar el informe a el director y administrativos												■																	

Nota. Cronograma del Proyecto. Actividades realizadas mes a mes dentro de la seccional.



## **7. Conclusión y Recomendación**

### **7.1. Conclusión**

Analizando las falencias de la entidad y enfocándonos en ellas se dio el inicio a la pronta solución para terminar esta problemática que al parecer era una de las más fuertes de la entidad (Atención a contribuyentes), se elaboró una propuesta muy útil la cual se presentó a funcionarios, estudiantes, jefes y contribuyentes, para lo cual se espera un buen manejo en el año 2024 , con el fin de ayudar, no solo a la entidad sino también a los contribuyentes que como anteriormente se mostró , constantemente van con las mismas preguntas, también es muy necesario que los contadores empecemos a estudiar y analizar un poco más sobre las leyes, normas y demás que constantemente la Dian está subiendo a sus plataformas, es de suma importancia el conocimiento de estos temas y aún más acudir a llamados donde se presentan charlas y conferencias dictadas por funcionarios.

Entonces se concluye, cuán importante es hacer un diagnóstico constante no solo de la seccional Popayán sino también de cada área que se maneja en ellas, año por año es importante revisar y compartir con funcionarios que trabajan en diferentes áreas para así determinar diferentes problemas permitiendo un mejor crecimiento general, y marcando la diferencia en su rendimiento, permitiendo que sus actividades sean favorables frente a la presentación de información con gran relevancia.

## 7.2. Recomendaciones

Se recomienda a la unidad administrativa especial contratar talento humano para la atención de las campañas que realiza mes a mes la entidad, esto con el fin de aliviar la sobre carga de funciones en el funcionario a cargo actualmente. Debido a que como se pudo evidenciar, el flujo de personas suele ser grande y no le permiten realizar sus demás funciones con total normalidad

Si bien el espacio con el que cuenta la unidad administrativa esta echo para el personal contratado, se hace necesario adecuar espacios para los pasantes que entran a realizar las practicas académicas para que puedan realizar el apoyo al GIT (Grupo Interno de Trabajo) asignado, por ende, sería también necesario que se tenga un numero especifico de pasantes que acoge cada área, esto con el fin de tener un mejor orden, un mejor control y que no hallan pasantes sin funciones que realizar.

Se recomienda a la unidad administrativa estar muy pendiente en la terminación de pasantías de los estudiantes pues para la seccional es de suma importancia tener personas que les ayuden en los diversos trabajos que se presentan, se debe de capacitar aún más a los chicos de las Naf para que puedan ayudar en todo lo demás.

### Referencias Bibliográficas

- Alcaldía de Popayán. (s.f.) Reconocimientos UNESCO.  
<https://www.popayan.gov.co/SecretariasyEntidades/Turismo/Paginas/Reconocimientos-UNESCO.aspx#gsc.tab=0>
- Congreso de Colombia de Colombia. (1998, diciembre 29) Ley 489 de 1998. *Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones.*
- Congreso de la República de Colombia. (2022, diciembre 13). Ley 2277 de 2022. *Por medio de la cual se adopta una reforma tributaria para la igualdad y la justicia social y se dictan otras disposiciones.*
- Contaduría General de la Nación. (2015). *Marco Conceptual para la Preparación y Presentación de Información Financiera de las entidades de gobierno.*
- Contaduría General de la Nación. (2018, febrero 13). Resolución 37 del 2018. *Por medio de la cual se fijan los parámetros para el envío de información a la UAE Contaduría General de la Nación relacionada con el Boletín de Deudores Morosos del Estado (BDME).*
- Consejo de Estado. (2012, abril 12). Radicado 15001-23-31-000-2009-000-92-01(18720) Cobro Coactivo. Procedimiento.  
[https://www.consejodeestado.gov.co/documentos/boletines/103/S4/15001-23-31-000-2009-00092-01\(18720\).pdf](https://www.consejodeestado.gov.co/documentos/boletines/103/S4/15001-23-31-000-2009-00092-01(18720).pdf)
- Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales [DIAN]. (s.f.a). *La entidad.*  
<https://www.dian.gov.co/dian/entidad/Paginas/Presentacion.aspx>
- Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales [DIAN]. (s.f.b). *Atención al ciudadano.*  
<https://www.dian.gov.co/atencionciudadano/infoconsulta/Paginas/ControlCambiario.aspx>
- Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales [DIAN]. (s.f.c). *Mapa de procesos.*  
<https://www.dian.gov.co/dian/entidad/Paginas/mapaprosesos.aspx>
- Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales [DIAN]. (s.f.d). *Organigrama Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas Popayán.*  
[https://www.dian.gov.co/dian/entidad/Organigramanuevo/Org\\_Dir\\_sec\\_Imp\\_aduanas\\_Popayan.pdf](https://www.dian.gov.co/dian/entidad/Organigramanuevo/Org_Dir_sec_Imp_aduanas_Popayan.pdf)

- Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales [DIAN]. (s.f.e). *Comunicado de Prensa No. 088*.  
<https://www.dian.gov.co/Prensa/Paginas/NG-Comunicado-de-Prensa-088-2023.aspx>
- Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales [DIAN]. (s.f.f). Anterior Estructura Orgánica de la  
DIAN (Organigramas, Estructura Orgánica - Nivel Central).  
<https://www.dian.gov.co/dian/entidad/Organigrama/Nivel%20Central.pdf>
- Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales. [DIAN]. (s.f.g). *Tramites tributarios: Corrección de errores e inconsistencias en declaraciones y recibos de pago*  
<https://www.dian.gov.co/tramitesservicios/tramites-y-servicios/tributarios/Paginas/tramites-tributarios.aspx>
- Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales. [DIAN]. (s.f.h). *Obligación financiera*.  
<https://www.dian.gov.co/aduanas/aspectecmercancias/ServiciosTransversales/Obligacion%20financiera.pdf>
- Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales [DIAN]. (2008, noviembre 4). Resolución 00011 de 2008. *Por la cual se crean Grupos Internos de Trabajo y se asignan funciones en la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales*. DO. 47163.
- Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales [DIAN]. (2015a). *Nota a los estados contables de los ingresos fiscales al 31 de diciembre año 2015*.  
[https://www.dian.gov.co/dian/estadosfinancieros/EstadosFinancieros/NOTAS\\_GENERALES\\_A\\_DICIEMBRE\\_31\\_DE\\_2015.pdf](https://www.dian.gov.co/dian/estadosfinancieros/EstadosFinancieros/NOTAS_GENERALES_A_DICIEMBRE_31_DE_2015.pdf)
- Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales [DIAN]. (2015b) FTGH-1824. *Administración de Cartera, Recaudación y Gestión Masiva*. (manual de funciones temporales).  
[https://www.dian.gov.co/dian/entidad/ManualFuncionesTemporales/FTGH-1824\\_T36\\_Gestor\\_I\\_Profesional\\_I\\_Proceso\\_Recaudacion\\_Cobranzas.pdf](https://www.dian.gov.co/dian/entidad/ManualFuncionesTemporales/FTGH-1824_T36_Gestor_I_Profesional_I_Proceso_Recaudacion_Cobranzas.pdf)
- Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales [DIAN]. (2021a). *Presentación para instituciones de educación superior*. Anexo 1.1. Brochure NAF.  
<https://www.dian.gov.co/atencionciudadano/CulturaContribucion/Cultura-de-la-Contribucion/Documents/NAF/2-Anexo-No-1-1-Brochure-NAF.PDF>
- Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales [DIAN]. (2021b). *Manual contable función recaudadora*. <https://www.dian.gov.co/atencionciudadano/LMDP/Administrativo-y-Financiero/Funcion-Recaudadora/Manuales/MN-ADF-0005.pdf>

- Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales [DIAN]. (2021c) *Cartilla atención presencial, unidad administrativa especial* –DIAN.
- Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales. [DIAN]. (2021d). *Manual de usuario Sipac: Proceso de cumplimiento de obligaciones tributarias*.  
<https://www.dian.gov.co/atencionciudadano/LMDP/Cumplimiento-Obligaciones-Tributarias/Administracion-de-Cartera/Manuales/MN-COT-0017.pdf>
- Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales [DIAN]. (2022a, julio 08). *Proyecto de resolución*.  
<https://www.dian.gov.co/Prensa/Paginas/NN-Proyecto-de-Resolucion-08-07-2022.aspx>
- Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales [DIAN]. (2022b, marzo 04). Resolución 30 de 2022. *Por la cual se modifica el artículo 8 de la Resolución 00132 del 12 de noviembre de 2021*.
- Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales [DIAN]. (2022c, marzo 04). Resolución 31 de 2022. *Por la cual se autoriza realizar una prueba piloto sobre el proceso de evaluación del desempeño laboral dispuesto en el Decreto ley 071 de 2020 y su reglamentario Decreto 770 de 2021 y se imparten lineamientos para su implementación*.
- Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales [DIAN]. (2022d, julio 28). Resolución número 001194. *Por medio de la cual se delega la función de excluir o retirar la calificación de Gran Contribuyente y ordenar la correspondiente actualización de la responsabilidad en el Registro Único Tributario (RUT)*
- Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales [DIAN]. (2022e, agosto 05). Resolución Numero 001212. *Por la cual se reglamenta y desarrolla el artículo 616-5 del Estatuto Tributario, adicionado por el artículo 14 de la Ley 2155 de 2021*
- Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales [DIAN]. (2022f, agosto 24). *Por la cual se asignan unas funciones al Director Operativo de Grandes Contribuyentes, al Subdirector Operativo de Fiscalización y Liquidación de la Dirección Operativa de Grandes Contribuyentes y se adiciona la Resolución número 000069 del 9 de agosto de 2021, “Por la cual se distribuyen las Divisiones y sus funciones y crean los Grupos Internos de Trabajo con sus funciones en las Direcciones Seccionales de la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales - DIAN*.

- Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales [DIAN]. (2022g, septiembre 21). Resolución 1238 de 2021. *Por la cual se modifican y se adicionan las Resoluciones 000065 y 000070 del 9 de agosto de 2021.*
- Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales. [DIAN] (2022h, octubre 06). Resolución 1243 2022. *Por medio de la cual se modifica la Resolución número 000089 del 3 de septiembre de 2021.*
- Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales [DIAN]. (2022i, octubre 24). Resolución 1295 de 2022. *Por la cual se crean los Comités Técnicos de Sostenibilidad Contable de la Función Recaudadora y Pagadora en la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN).*
- Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales [DIAN]. (2022j, noviembre 3). Resolución número 1257 de 2022. *Por la cual se adopta la política interna de Teletrabajo, se dictan lineamientos generales para su implementación y se delegan unas funciones en la UAE Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN). DO. 52.208.*
- Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales [DIAN]. (2022k, noviembre 18). Resolución 10639 de 2022. *Por medio de la cual se modifica la Resolución número 000089 del 3 de septiembre de 2021.*
- Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales [DIAN]. (2022l, noviembre 28). Resolución 1268 de 2022. *Por la cual se fijan las tarifas de viáticos a reconocer y pagar a los funcionarios de la Unidad Administrativa Especial - Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales.*
- Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales [DIAN]. (2022m, noviembre 29). Resolución 1272 de 2022. *Por la cual se modifica la Resolución 059 del 27 de octubre de 2017, que ajusta el sistema propio de evaluación del desempeño laboral de los empleados públicos de carrera administrativa y en periodo de prueba de la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales.*
- Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales [DIAN]. (2023a). *Planeación Estratégica DIAN 2023.* <https://www.dian.gov.co/dian/entidad/PlanEvalInstitucional/0-Planeacion-Estrategica-2023.pdf>
- Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales [DIAN]. (2023b, abril 25). *ACTA No. 001 del 25 de abril de 2023.* Comité seccional de gestión tributaria aduanera y cambiaria.

<https://www.dian.gov.co/dian/rendicioncuentas/RendicionCuentasCiudadania/RendicionCuentas2023/Acta-de-Comite-TAC-Seccional-Popayan.pdf>

Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales [DIAN]. (2024) *Manual De Políticas Contables y operativas de la contabilidad función recaudadora (Cambios en una Política Contable)*.

Gaviria González, N. (2022, febrero 25). La Dian tiene una cartera morosa de más de \$7,3 billones por 280.000 contribuyentes. *La República*. <https://www.larepublica.co/economia/la-dian-tiene-una-cartera-morosa-de-mas-de-7-3-billones-por-280-000-contribuyentes-3310821>

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. del P. (2014). *Metodología de la investigación* (6 ed.) McGrawHill.

Mejía-Herrera, E. (2017). *El diagnóstico interno*. (Documento de docencia N° 31). Ediciones Universidad Cooperativa de Colombia. <https://doi.org/10.16925/greylit.2301>

Presidencia de la República de Colombia. (2008, diciembre 15). Decreto 4712 de 2008. *Por el cual se modifica la estructura del Ministerio de Hacienda y Crédito Público*.

Presidencia de la República de Colombia (1992, diciembre 29). Decreto 2117 De 1992. *Por el cual se fusiona la dirección de impuestos nacionales y la dirección de aduanas nacionales en la unidad administrativa especial dirección de impuestos y aduanas nacionales y se dictan disposiciones complementarias*.

Presidencia de la República de Colombia (2020, diciembre 22). Decreto 1742 De 2020. *Por el cual se modifica la estructura de la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales*.

Presidencia de la República de Colombia. (2008, octubre 22). Decreto 4048 de 2008. *Por el cual se modifica la estructura de la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales*.

Presidencia de la República de Colombia (2022, diciembre 13). Decreto 927 de 2023. *Por el cual se modifica el Sistema Específico de Carrera de los empleados públicos de la Unidad Administrativa Especial (DIAN) y la regulación de la administración y gestión de su talento humano*.

Sistema de Bibliotecas Universidad de Puerto Rico. (s.f.). *Fuentes secundarias y terciarias: ¿Qué son las fuentes secundarias?*. [https://uprrp.libguides.com/fuentes\\_secundarias/que\\_son\\_secundarias](https://uprrp.libguides.com/fuentes_secundarias/que_son_secundarias)

Vidal Arizabaleta, E. (2004). *Diagnostico organizacional: evaluación sistemática del desempeño empresarial en la era digital* (2 ed.). Ecoe Ediciones.