

EL NUEVO ROL DE LA DEFENSORÍA



Defensoría
del Contribuyente y del Usuario Aduanero

Octubre 23 de 2012
Cali

1

Puntos de Partida

2

Qué hemos evidenciado

3

Nuestros Retos

4

Recomendaciones



1. Formular **recomendaciones** al Director General de la DIAN para asegurar una adecuada, justa y oportuna prestación del servicio fiscal.
2. Realizar seguimiento, a solicitud de los contribuyentes y usuarios aduaneros, a los procesos de fiscalización, a fin de **asegurar el cumplimiento** del debido proceso.
3. Participar, si lo considera conveniente, como veedor en las reuniones donde se promuevan correcciones de declaraciones por parte de los contribuyentes y usuarios, y velar porque una vez producida la respectiva corrección, las mismas **sean respetadas** por los funcionarios de la DIAN.
4. Velar porque las actuaciones de las diferentes dependencias de la DIAN se cumplan dentro del marco de los principios constitucionales de **equidad y transparencia** que rigen el ejercicio de la función pública.
5. Participar en las reuniones de la Comisión Mixta de Gestión Tributaria y Aduanera, y presentar a la misma un **informe trimestral** sobre el desarrollo de sus actividades.
6. **Canalizar las inquietudes** que tengan los contribuyentes y usuarios sobre **deficiencias de la adecuada prestación del servicio** por parte de la DIAN, realizar las verificaciones que sean del caso, formular las recomendaciones para superarlas y poner en conocimiento de las autoridades y dependencias pertinentes sus conclusiones, con el fin de que se apliquen los **correctivos y/o sanciones** que resulten procedentes.

DIAN concepto

- Organismo consultor de la administración fiscal.
- Garante de los derechos de los ciudadanos con relación directa con la DIAN.
- Facilitar al ciudadano todos los caminos posibles para hacer llegar a la autoridad fiscal queja, reclamación, sugerencias o propuesta.
- Órgano de naturaleza consultiva independiente y representativo.

PROCURADURIA concepto

- No se trata de un organismo de control, sino de la persona que garantiza los derechos de los ciudadanos al momento de interactuar con la Dian.
- Consultor de la administración fiscal según las funciones del Decreto.

CORTE CONSTITUCIONAL Posición

- Intermediario entre usuario y DIAN para acceder fácilmente a las instancias decisorias y de control.
- Promover tanto el respeto de sus derechos como el mejoramiento en la calidad del servicio tributario.
- Instancia con los ciudadanos en la labor de garantizar buena prestación y la legalidad del servicio tributario y aduanero.
- En tanto Asesor del director de la DIAN .
- Canal de comunicación entre la ciudadanía y las instancias publicas decisorias competentes.

Canadá (CRA)

- Derecho a esperar de la CRA para que le advierta sobre los regímenes fiscales cuestionables en el momento oportuno.
- Derecho a la información completa, precisa, clara y oportuna de la CRA.
- Derecho a esperar de la CRA para publicar los estándares de servicio y un informe anual.

España

- Formular las recomendaciones que estime precisas para la mejor defensa de los derechos y garantías de los contribuyentes frente a las quejas, reclamos y sugerencias presentadas.
- Elaborar una memoria anual en la que quede reflejado el resumen de su actuación a lo largo del ejercicio y se sugieran aquellas medidas procedimentales o normativas que se consideren convenientes para la mejor defensa de los derechos y garantías de los contribuyentes.

Brasil

- La búsqueda de mejora de la calidad en el servicio público en el Ministerio de Hacienda.

Chile (CenAC)

- Velar por la imagen corporativa del SII y su correcta aplicación.

Perú (DEFCON)

- Proponer a los órganos correspondientes modificaciones normativas.
- Como órgano consultivo emite opiniones técnicas sobre quejas interpuestas en el Tribunal Fiscal.

Venezuela

- Elaborar, conjuntamente con el Centro de Estudios Fiscales, programas de educación y divulgación relacionados con los derechos y garantías constitucionales del contribuyente.

2 Qué hemos evidenciado

- Percepción del servicio Tributario y Aduanero (encuestas)
- Análisis del Sistema Quejas, Reclamos y Sugerencias (QRS) DIAN
- Análisis de Reclamos Inconformidades y Sugerencias (RIS) de la Defensoría incorporados en el *sistema (SIGED) Sistema de Gestión Defensoría*
- Ejemplos y Casuística
- Trazabilidad de procesos
- Gestión del Riesgo

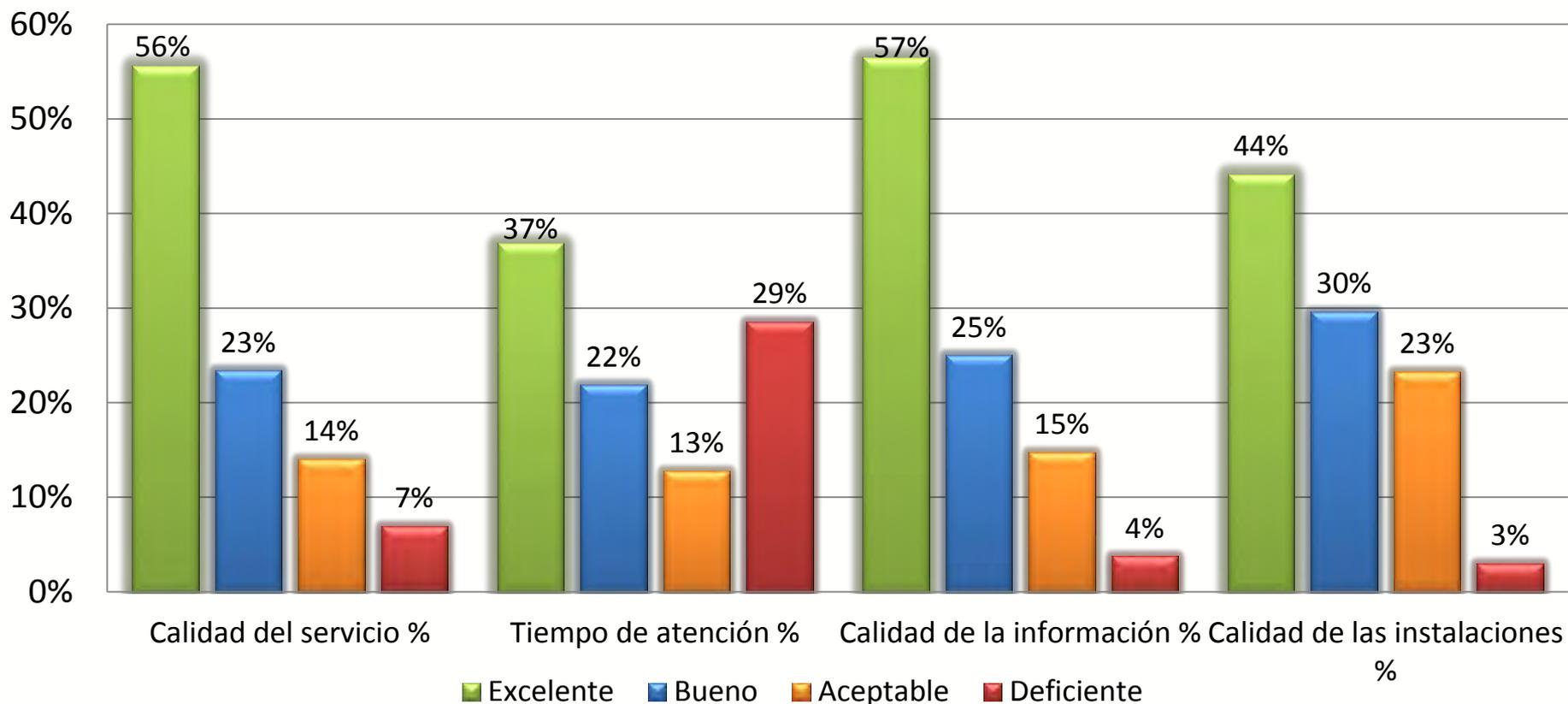
ENCUESTA

Percepción del Servicio



Defensoría
del Contribuyente y del Usuario Aduanero

AGREGADO NACIONAL ABRIL 2012

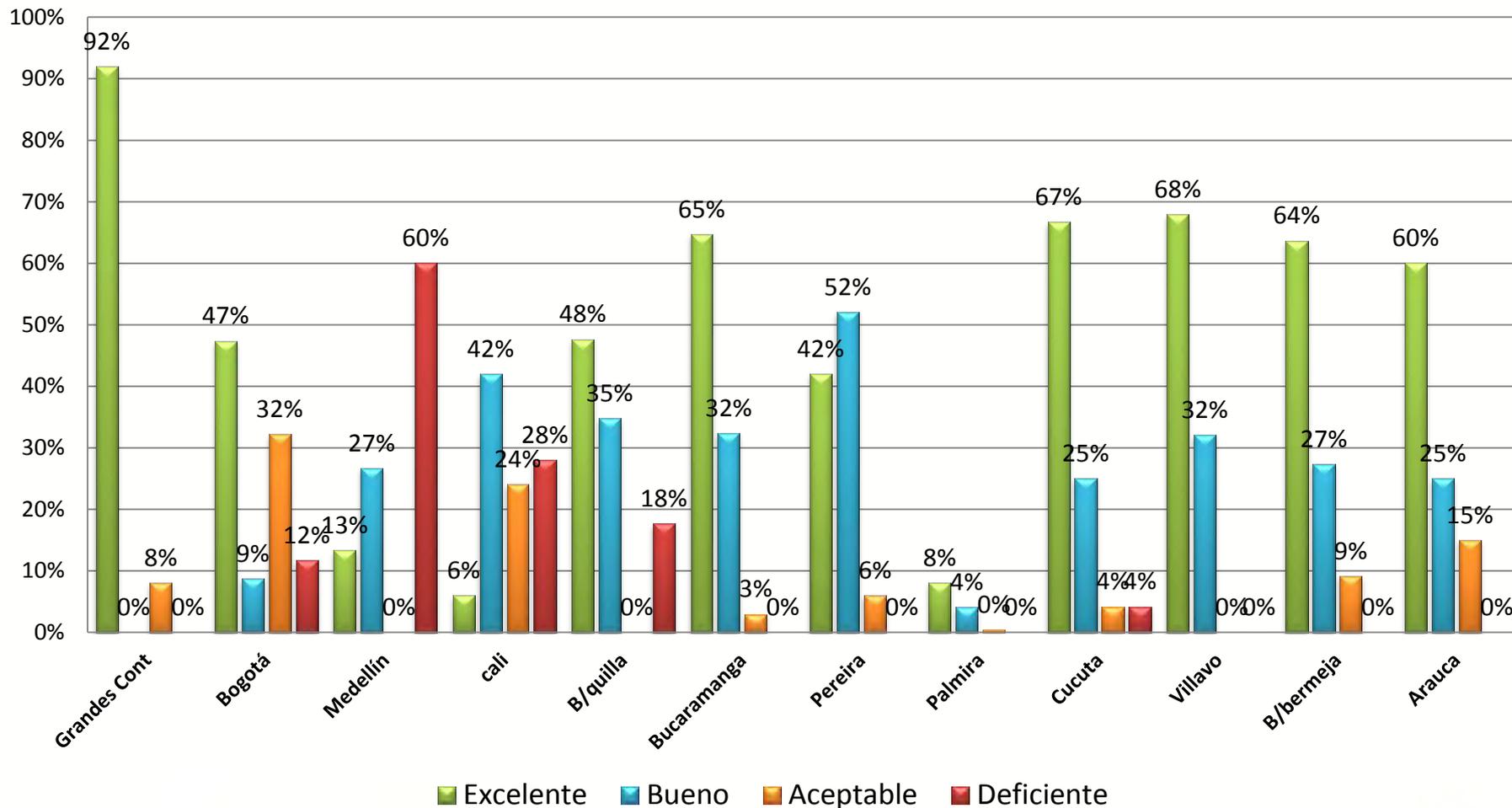


Fuente: Encuesta realizada en 16 seccionales a un total de 624 contribuyentes

(Bogotá 6 puntos de atención, Grandes Contribuyentes, Villavicencio, Bucaramanga, Cali, Palmira, Pereira, Bquilla, Medellín, Yopal, Florencia Barrancabermeja, Arauca, Cúcuta, Cartagena y Santa Marta)

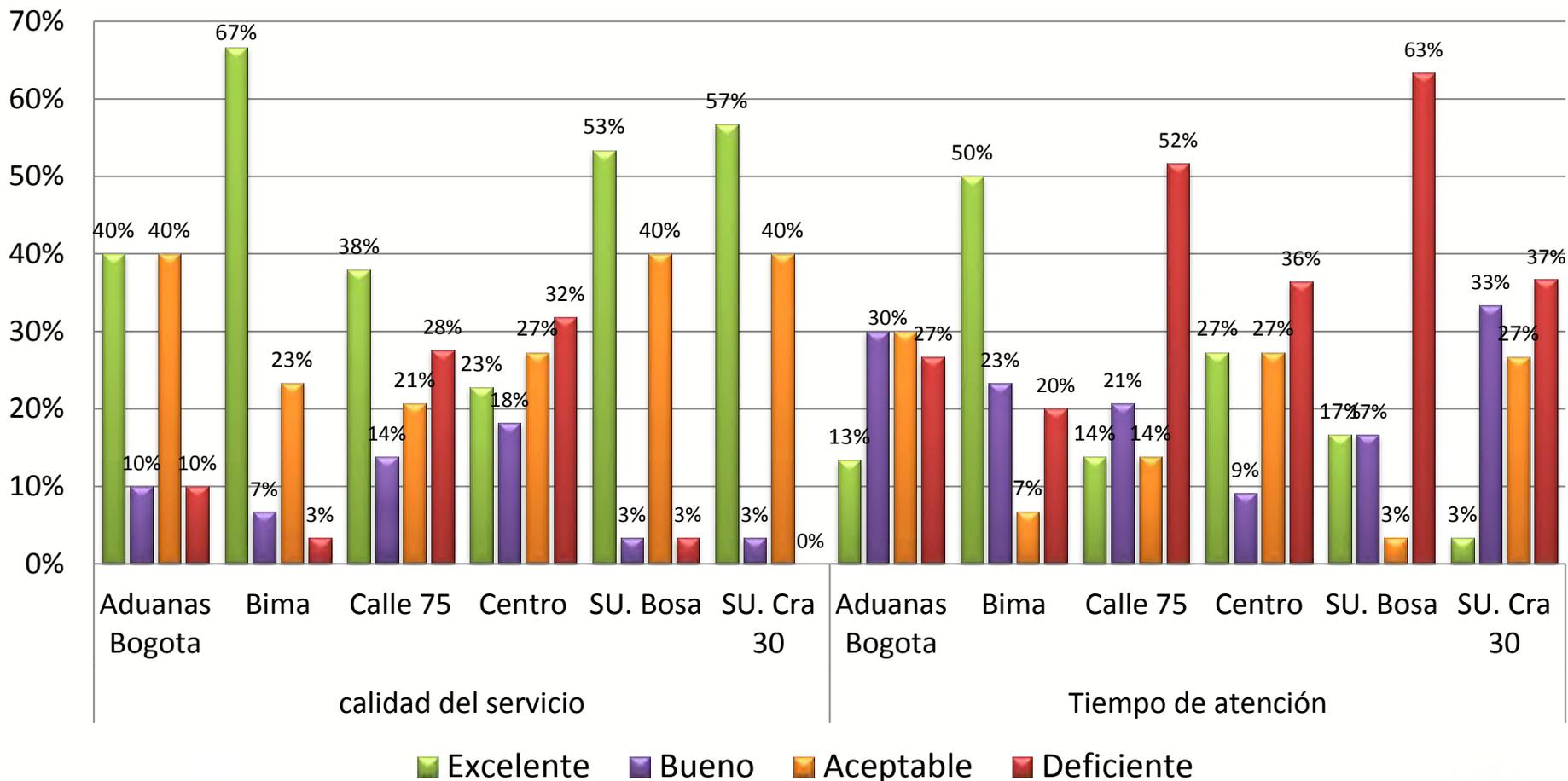
* En la pregunta Tiempo de atención no se incluye a las seccionales de Cúcuta y Arauca porque no reportaron información

POR SECCIONAL ABRIL 2012



Fuente: Información Defensorías Delegadas

ABRIL 2012



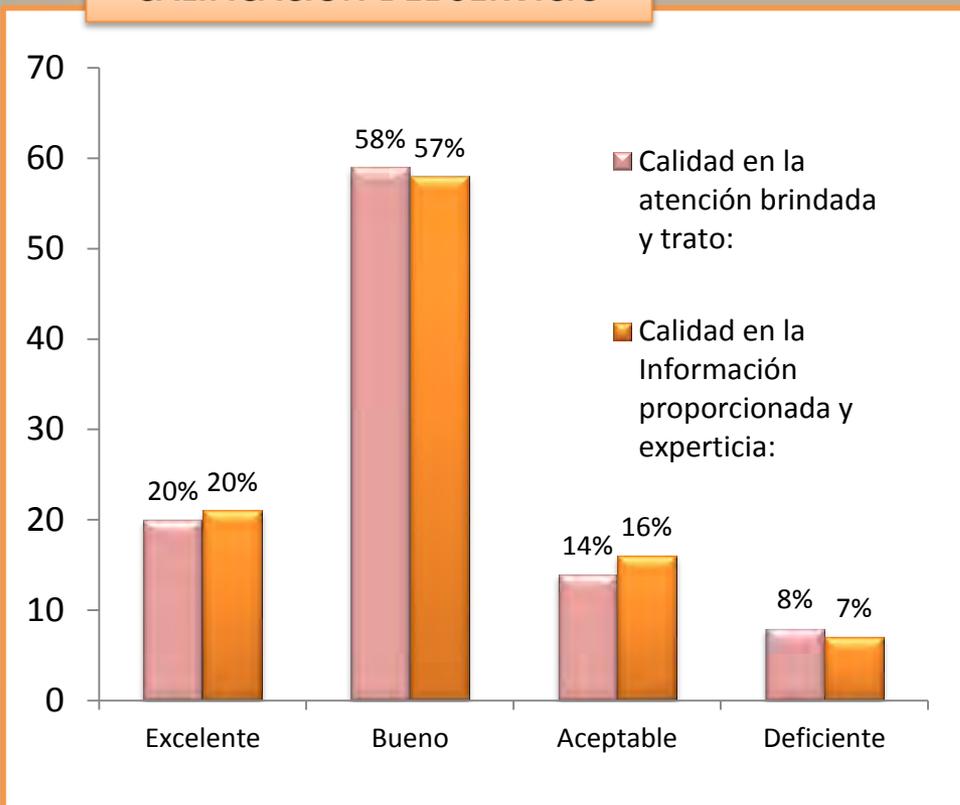
ENCUESTA

Percepción del proceso de Operación Aduanera



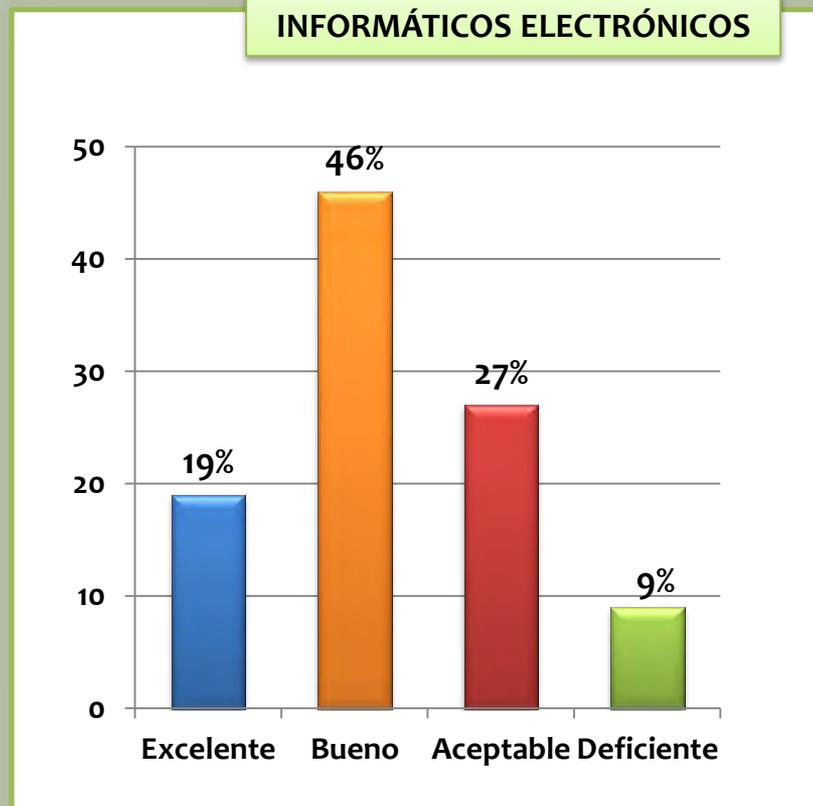
Defensoría
del Contribuyente y del Usuario Aduanero

CALIFICACION DEL SERVICIO



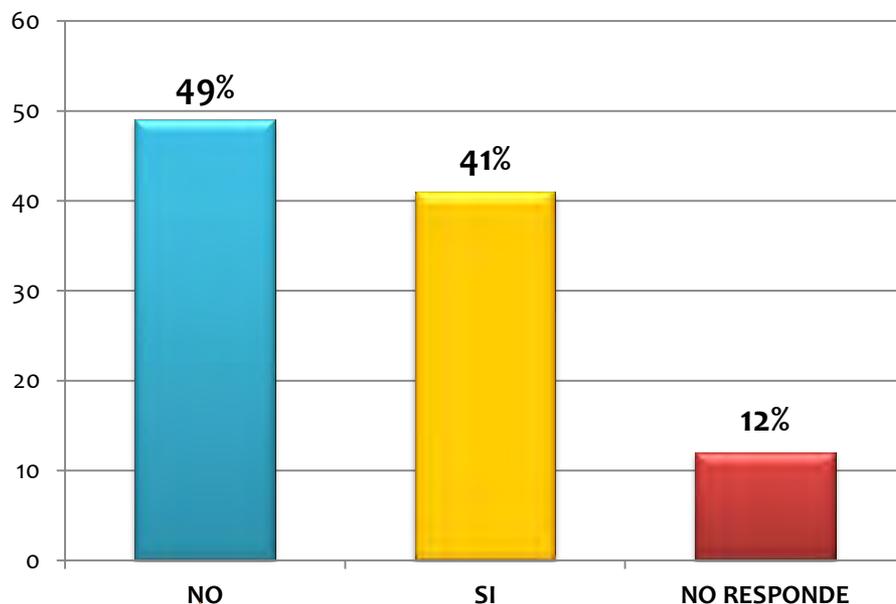
Fuente: Congreso Cartagena Agosto 2012

COBERTURA DE LOS SERVICIOS INFORMÁTICOS ELECTRÓNICOS



TIEMPOS EN LOS TRÁMITES

¿Es adecuado el tiempo de duración del trámite de sus importaciones?

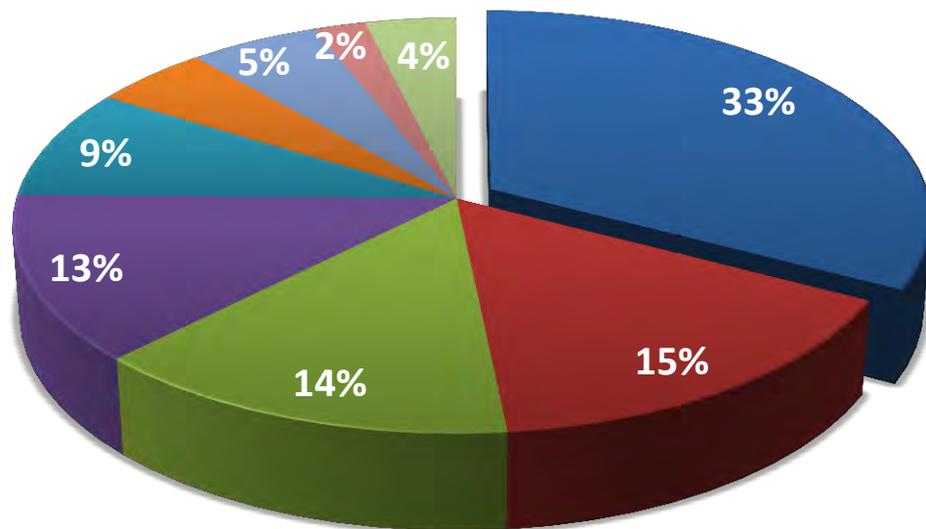


Quienes respondieron
NO, opinan?

¿ Porqué considera que el tiempo promedio del trámite de sus importaciones no es el adecuado?

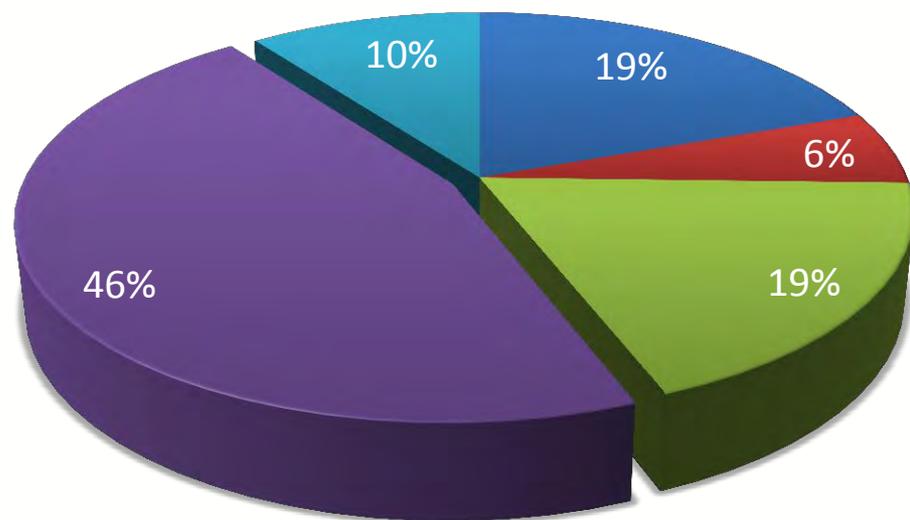
- Discrecionalidad de los funcionarios que genera corrupción o abuso del poder
- Necesitamos servicio las 24 horas del día.
- No cumple con las necesidades del mercado, se pierde la temporada de comercializar y ventas.
- Se requiere ingenierías en los sistemas de información para la mejor investigación y efectividad en las inspecciones de la carga.
- Comparando la selectividad automática con la física, en esta última es que se presentan demoras, cuando la mercancía sale perfilada para inspección física es la demora.
- Casi siempre la demora es por la ineficiencia del sistema, relacionadas con las constantes caídas del sistema informáticos de la DIAN.
- Perfectamente se pierden dos días en revisiones, los inspectores se toman mucho tiempo haciendo la misma revisión, es doble trabajo
- Se presentan demoras representativas en la legalización del manifiesto por parte del naviero y el agente consolidado de carga
- Se presentan demoras en la transmisión o confirmación del pago o por problemas en el siga (sistema informático aduanero) que no permite ingresar el pago.

¿Por qué considera que se presentan dificultades o demoras en el trámite de importaciones?



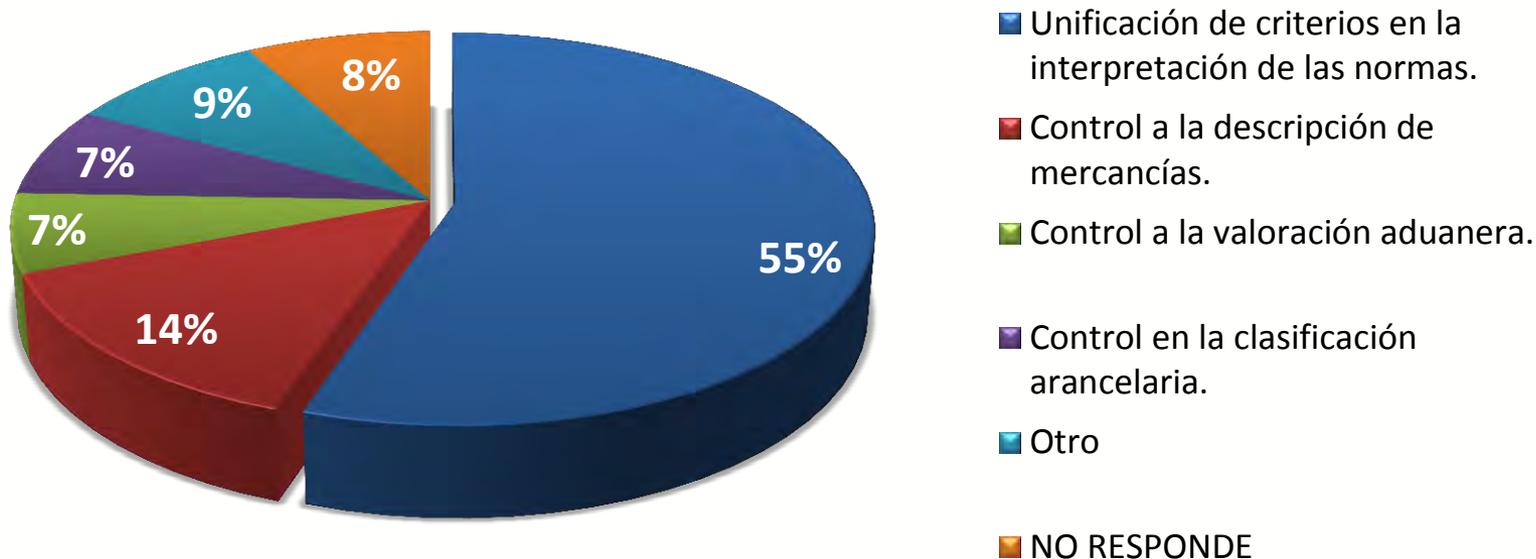
- Falta de unidad de criterio en la interpretación de la normatividad aduanera.
- Deficiencias en la infraestructura de transporte (vial, aeroportuaria o portuaria)
- Actual legislación aduanera.
- Exceso de revisiones a la carga por la DIAN.
- Errores en la entrega de documentos soporte por el transportador.
- Desconocimiento de la normatividad en la Agencia de Aduanas.
- La actuación de la autoridad aduanera no se ciñe a la normativa vigente.

¿En qué etapa del proceso de nacionalización se le han presentado más dificultades?



- En el arribo de la mercancía.
- En el almacenamiento de la mercancía.
- En la incorporación, presentación y aceptación de la declaración de importación.
- En la diligencia de Inspección y levante de la mercancía.
- NO RESPONDE

Oportunidades de mejora a implementar en el proceso de importación en la DIAN que permitirán ofrecer un servicio efectivo y oportuno

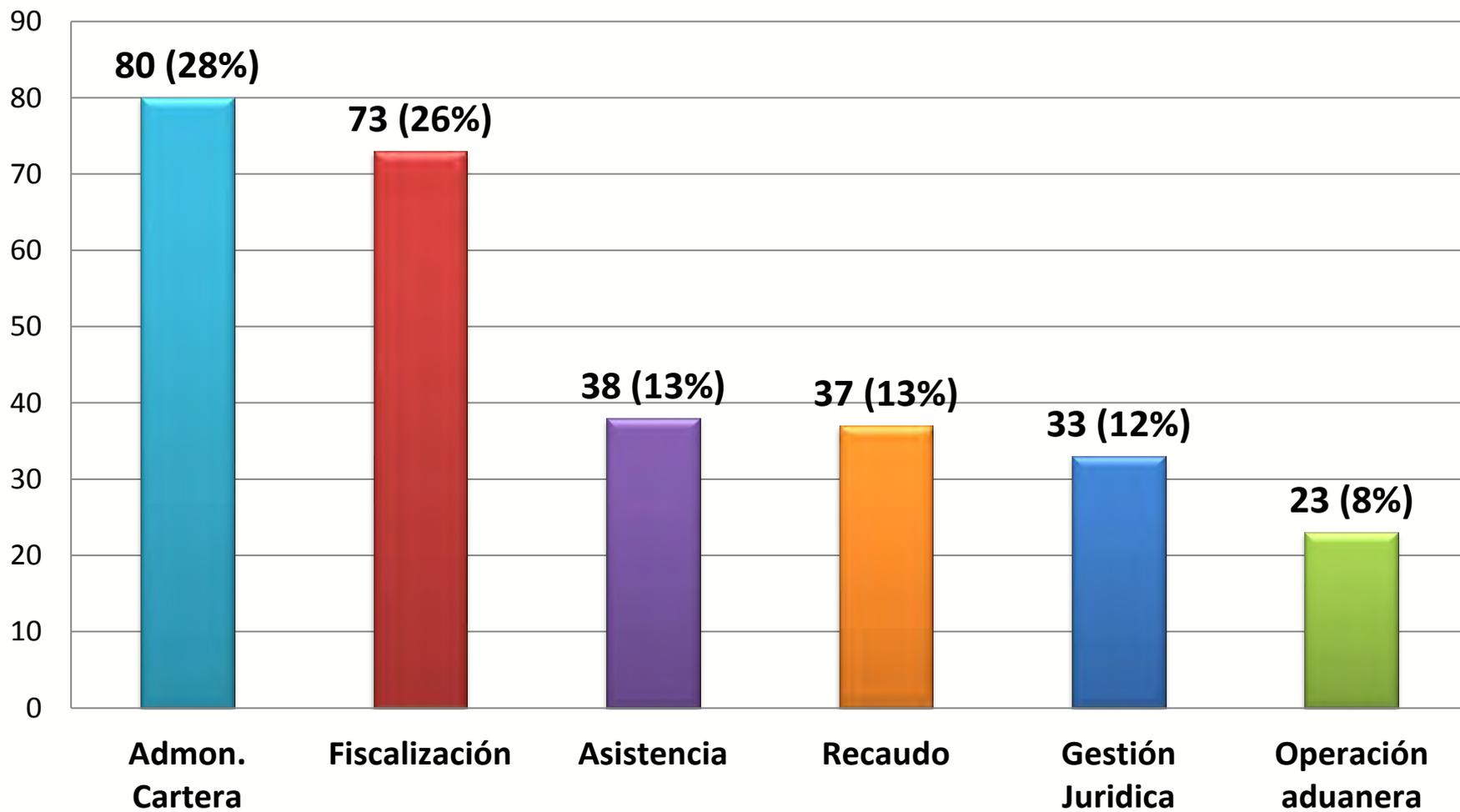


- Unificación de criterios en la interpretación de las normas.
- Control a la descripción de mercancías.
- Control a la valoración aduanera.
- Control en la clasificación arancelaria.
- Otro
- NO RESPONDE

**Análisis de Reclamos Inconformidades y
Sugerencias (RIS) de la Defensoría Integrados en
el sistema (SIGED) Sistema de Gestión Defensoría**

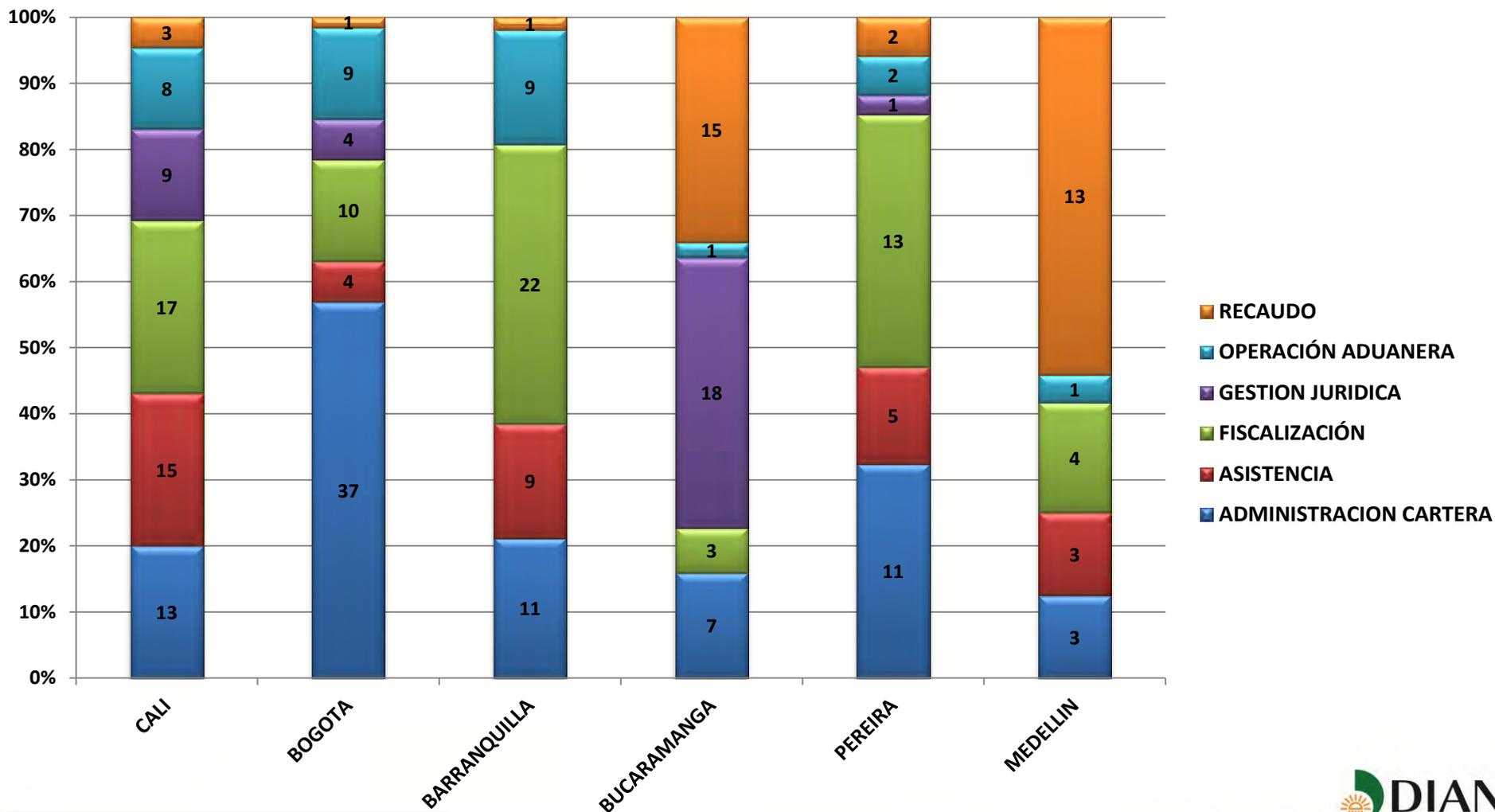


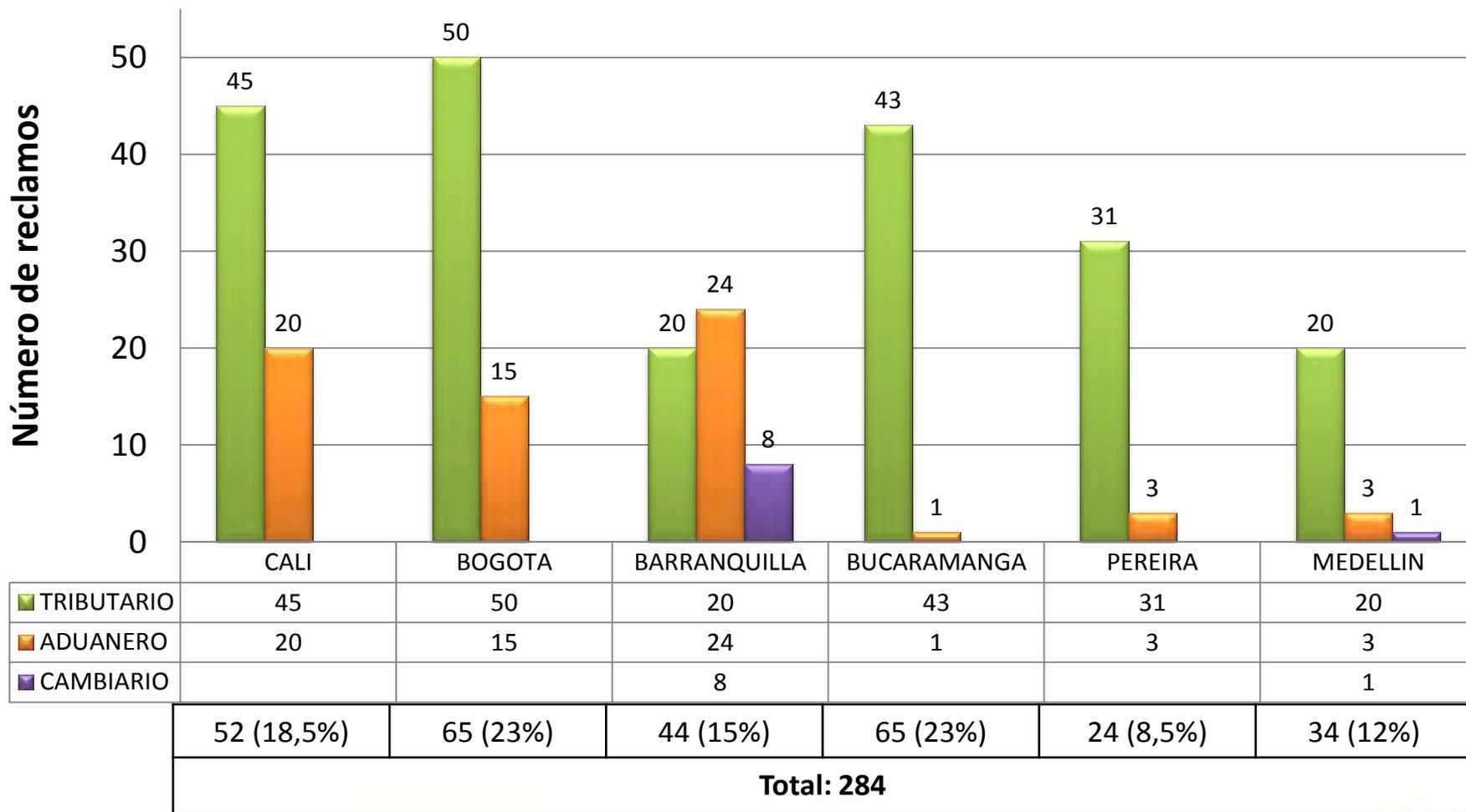
Defensoría
del Contribuyente y del Usuario Aduanero

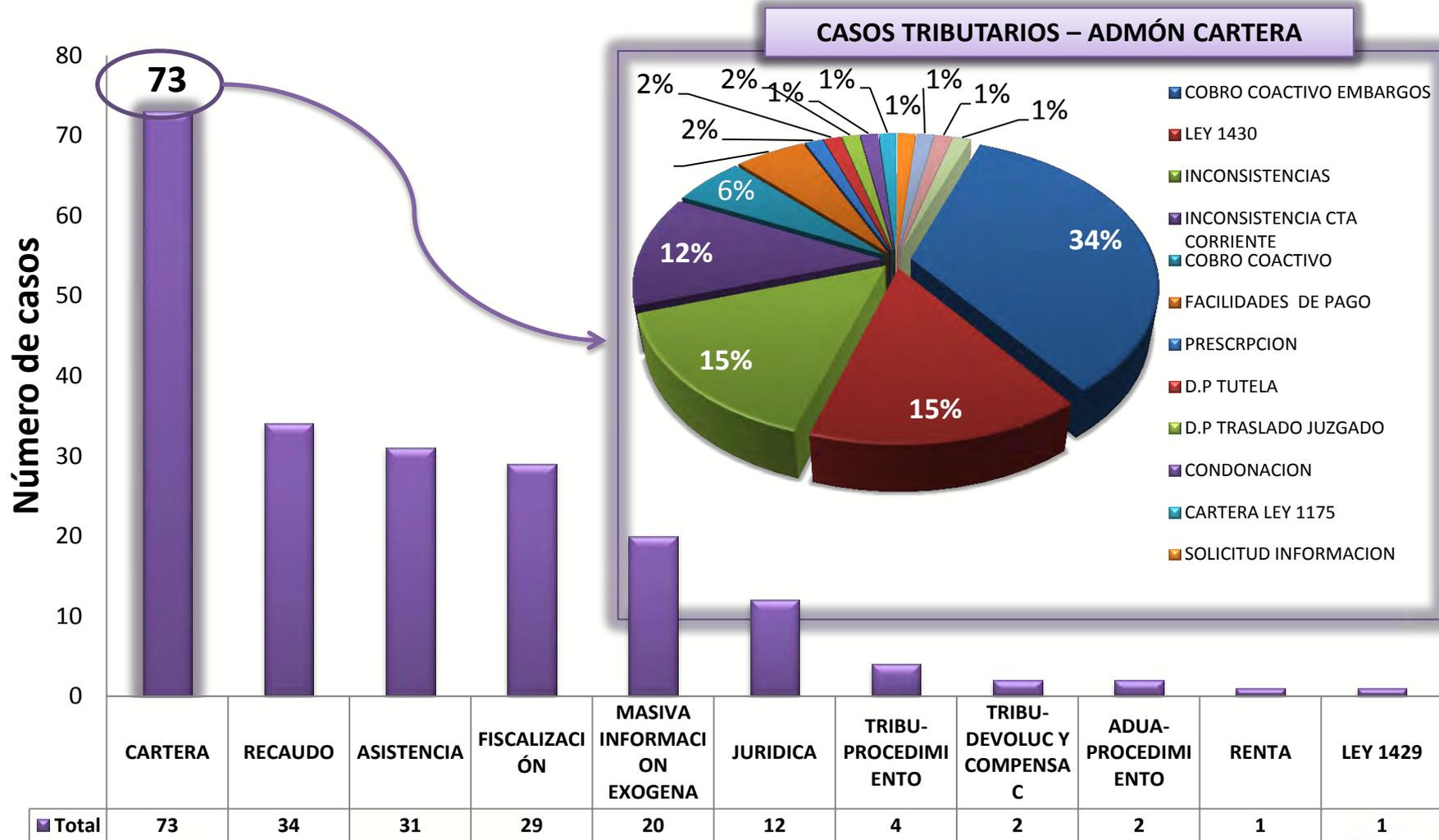


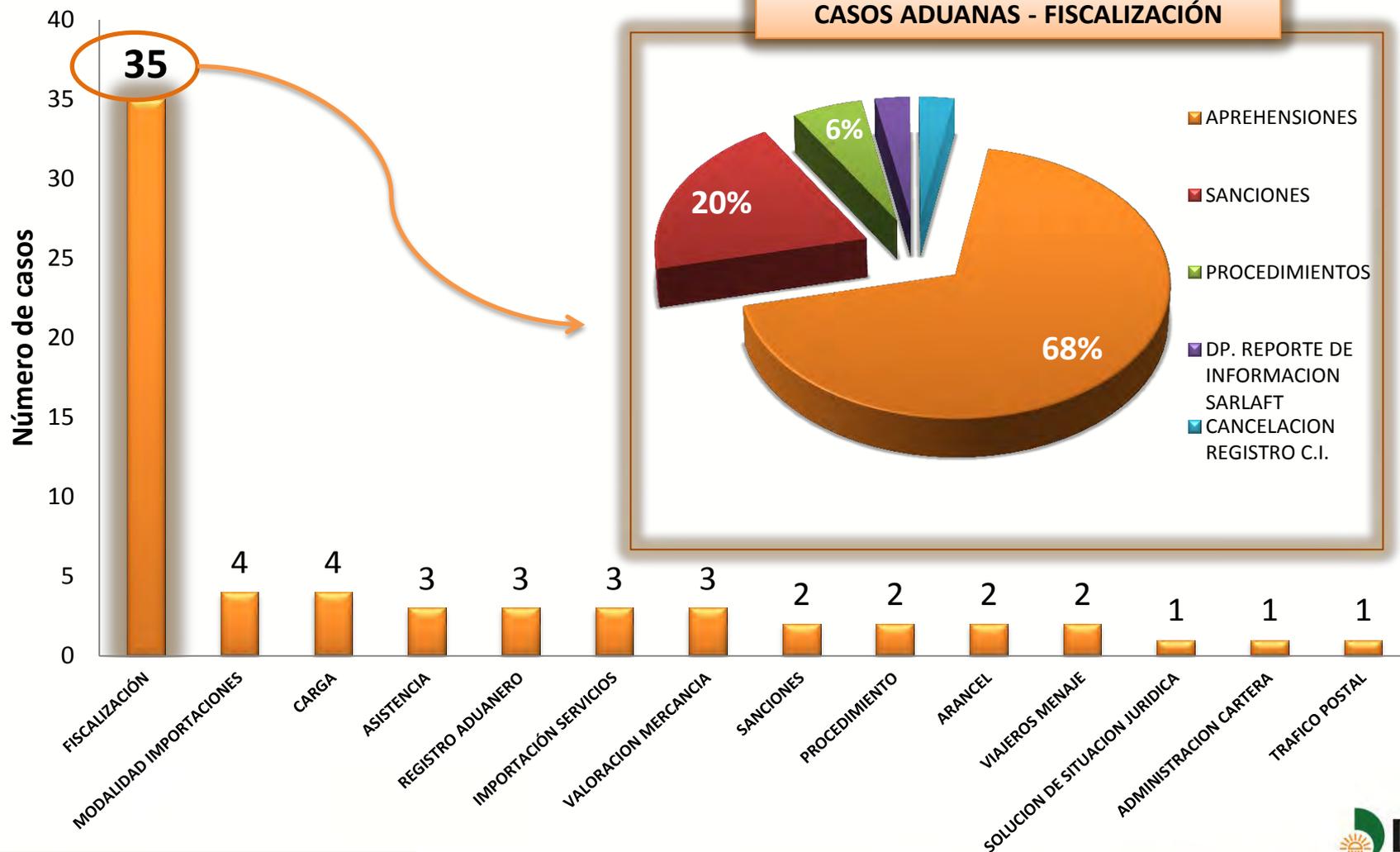
284 - TOTAL A JUNIO 30

Distribución de reclamos de fondo por macroproceso y ciudad









CASOS

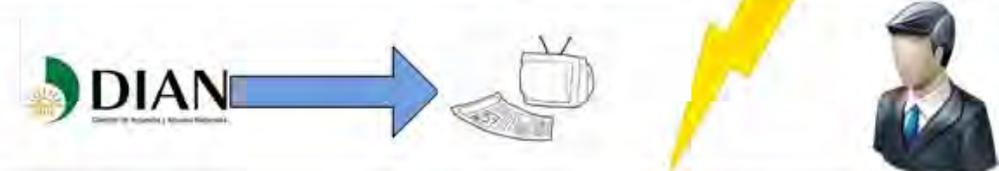
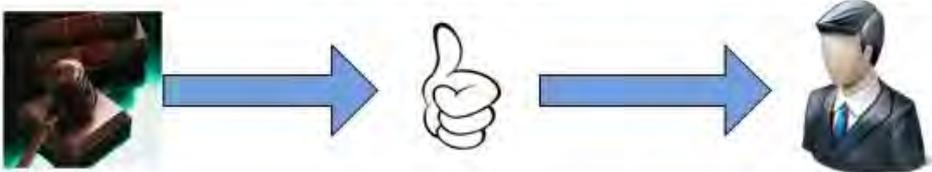
Análisis y Valoración



Defensoría
del Contribuyente y del Usuario Aduanero

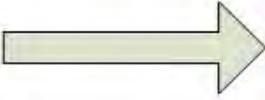
TRIBUTARIO

Aplicación beneficios - Ley 1430

06/01/2011		<p>DIAN invita a realizar pago con fecha limite de pago 30/06/2011</p>
22/02/2011		<p>Se modifica fecha limite de 30/06/2011 a 29/06/2011 No se informa cambio de fecha limite al usuario</p>
30/06/2011		<p>Usuario realiza pago en fecha notificada inicialmente</p>
Octubre 2011		<p>DIAN informa al usuario deuda por realizar pago fuera de la fecha limite de pago</p>
30/05/2012		<p>Tribunal falla a favor de usuario, DIAN debe aceptar pago en 48 horas</p>

ADUANERO - Llantas

Aprehensión por errores en la descripciones de mercancías.

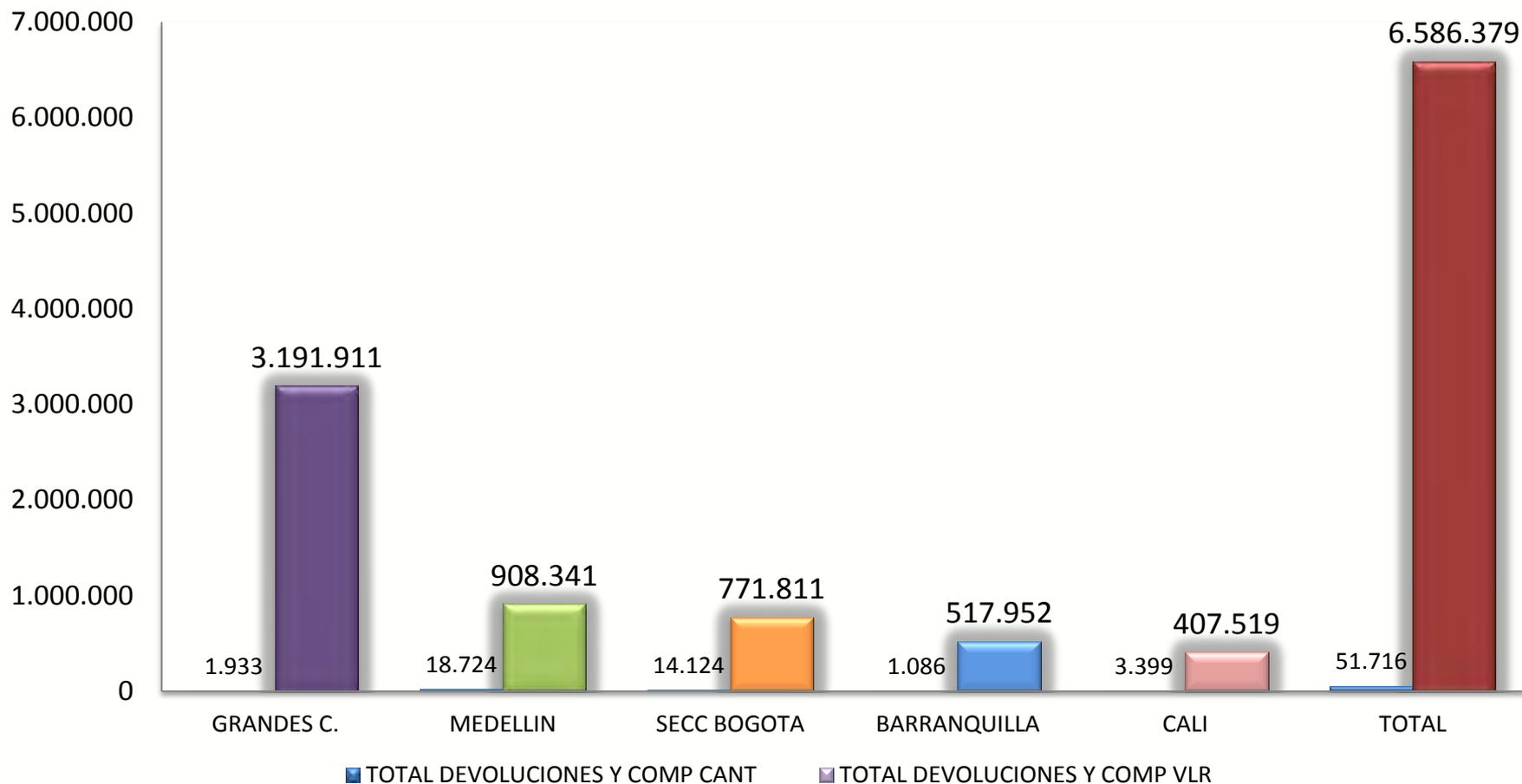
Neumáticos Ref: 766	  	<p>Contribuyente reporta 1200 neumáticos REF: 766, DIAN aprueba</p>
Neumáticos Ref: 786	  	<p>Contribuyente se da cuenta de error en referencia en bodega no es 766 sino 786</p>
Reporte error a la DIAN	  	<p>Contribuyente notifica a la DIAN para legalizar importación</p>
Aprehensión	  	<p>DIAN ordena aprehensión y decomiso de neumáticos.</p>



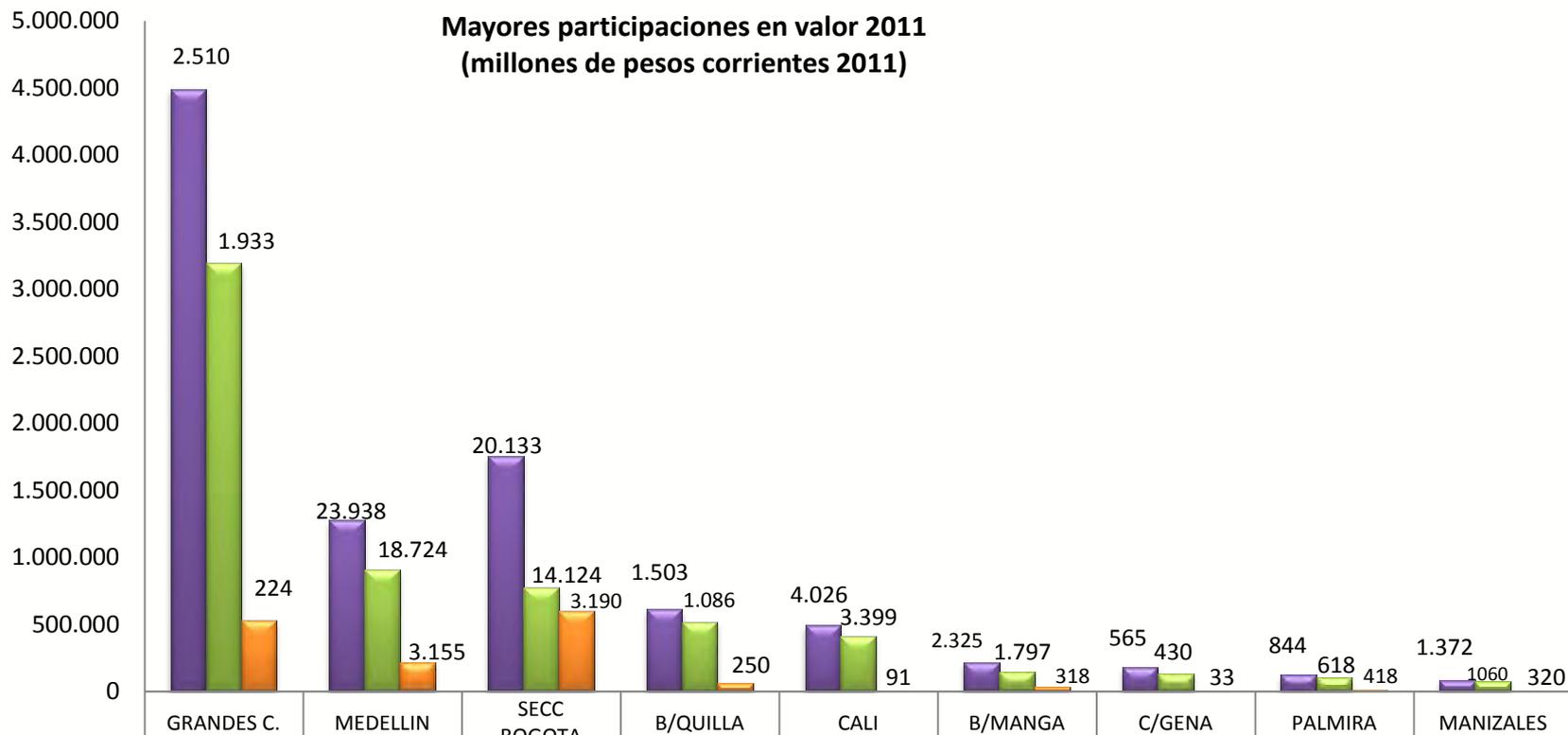
DEVOLUCIONES

DEVOLUCION IVA TURISTAS

DEVOLUCIONES Y/O COMPENSACIONES



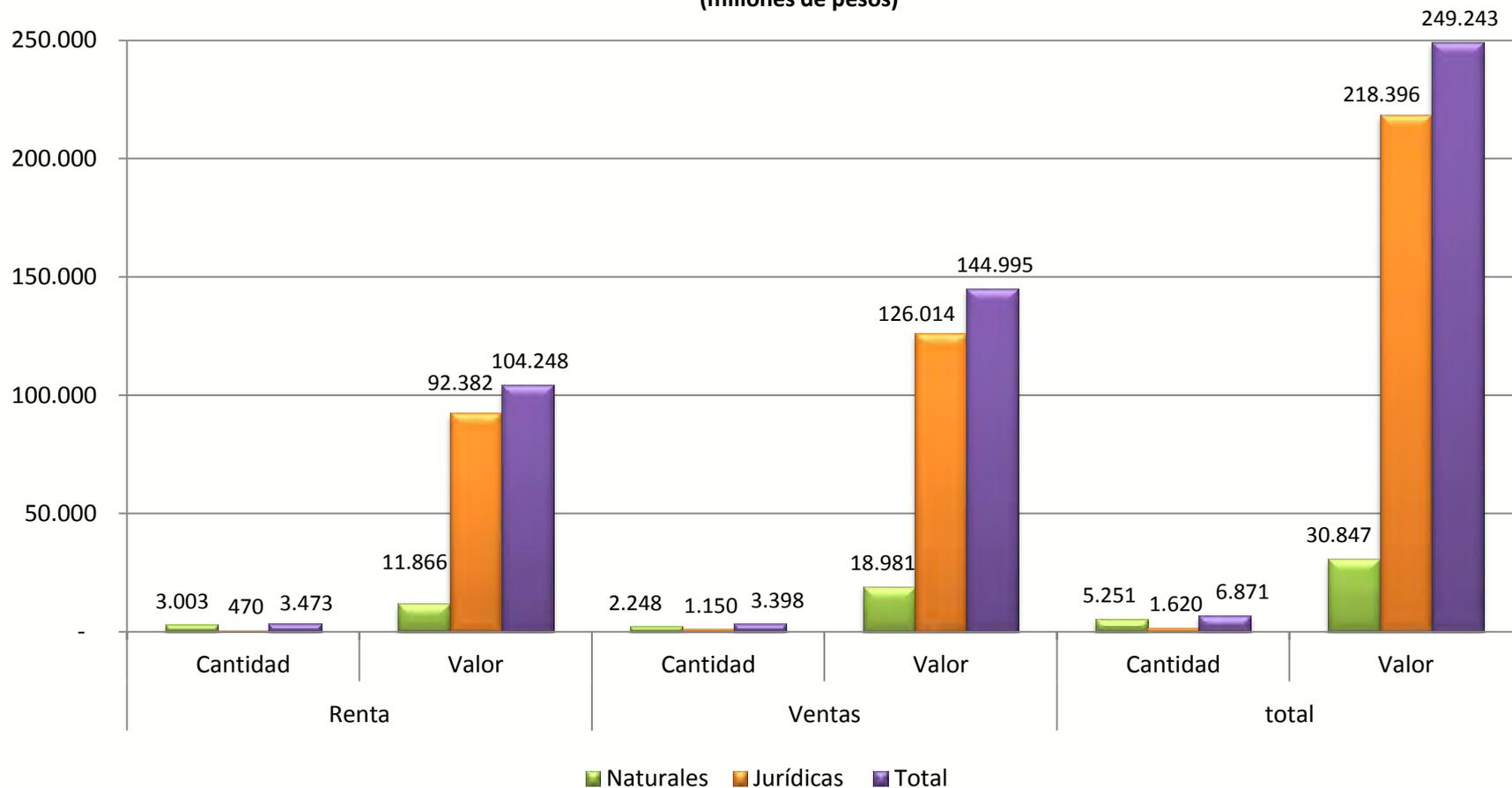
Fuente: Elaboración propia con Información de la Coordinación de Devoluciones y Compensaciones-Subdirección de Gestión de Recaudo y Cobranzas



■ SOLICITUDES RADICADAS VLR	4.490.795	1.275.445	1.755.271	612.578	493.349	217.551	176.692	122.578	84.121
■ DEVOLUCIONES Y COMP VLR	3.191.911	908.341	771.811	517.952	407.519	143.961	131.199	101.288	74.447
■ AUTOS INADMISORIOS VLR	529.010	216.099	600.381	63.193	2.391	34.639	5.089	10.024	320

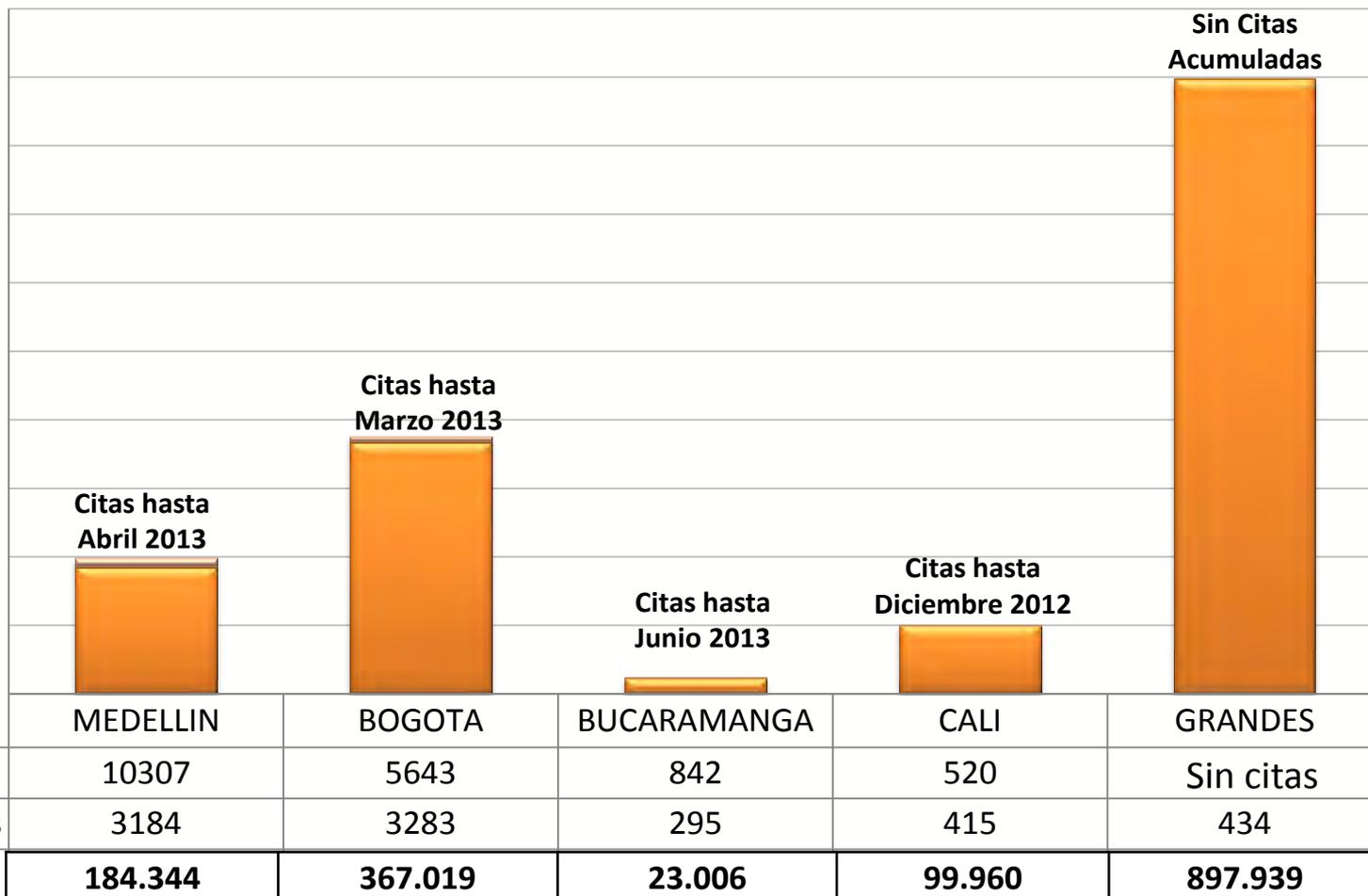
Seccional Medellín a 15 mayo 2012

(millones de pesos)



Fuente: Devycom-Sie Devoluciones

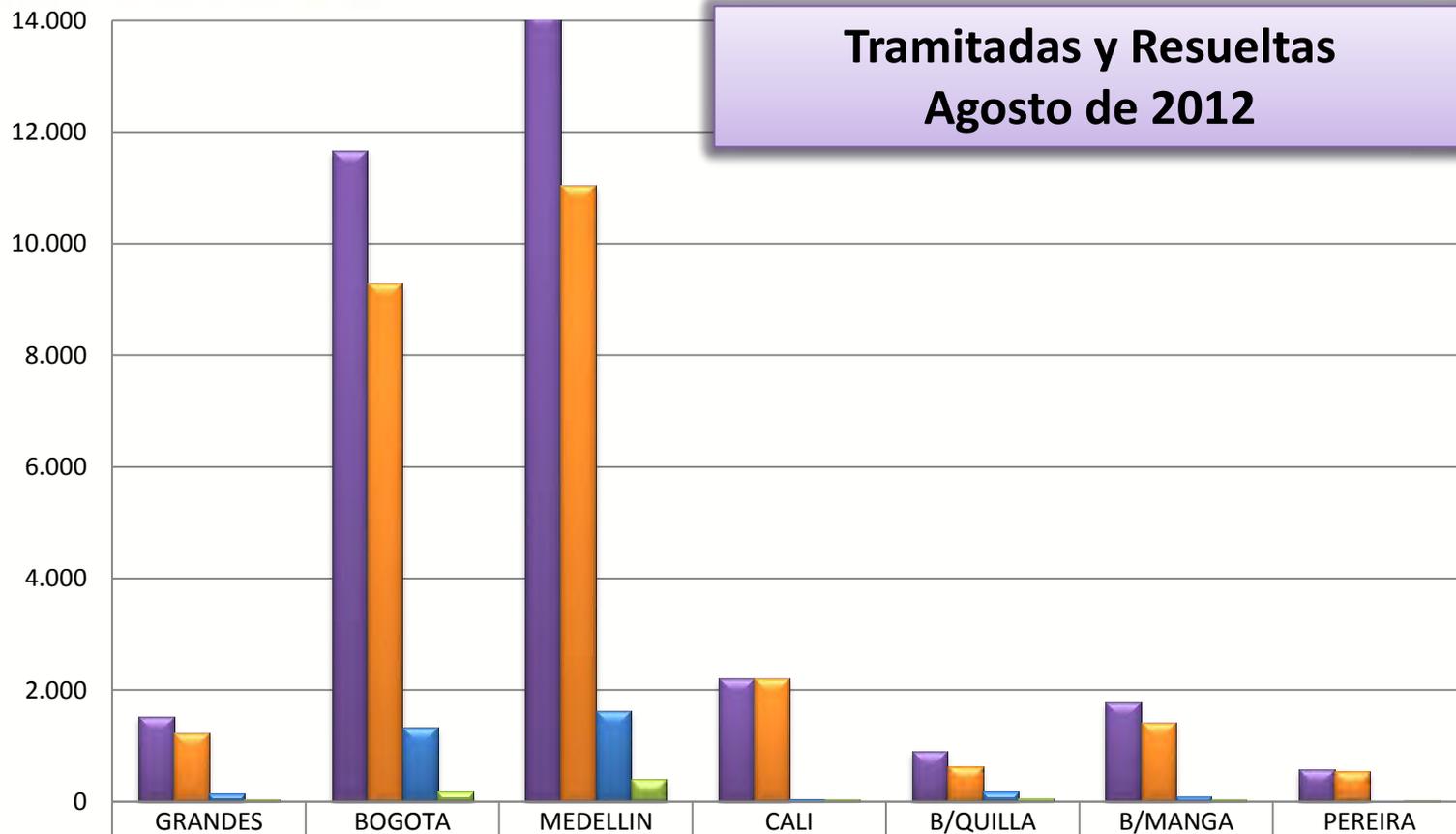
Citas asignadas con corte a Septiembre de 2012



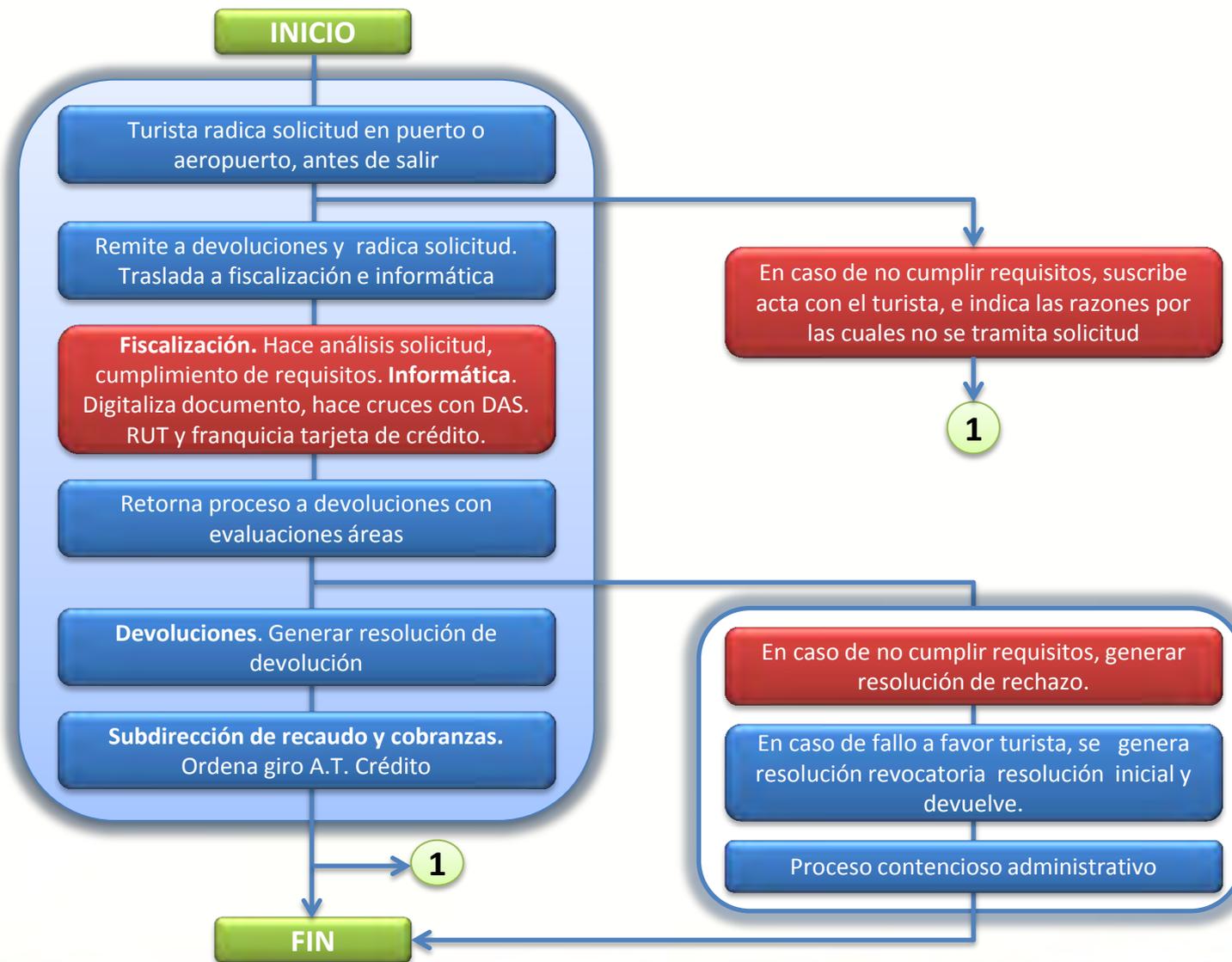
Pendientes por Resolver

DEVOLUCIONES

**Tramitadas y Resueltas
Agosto de 2012**

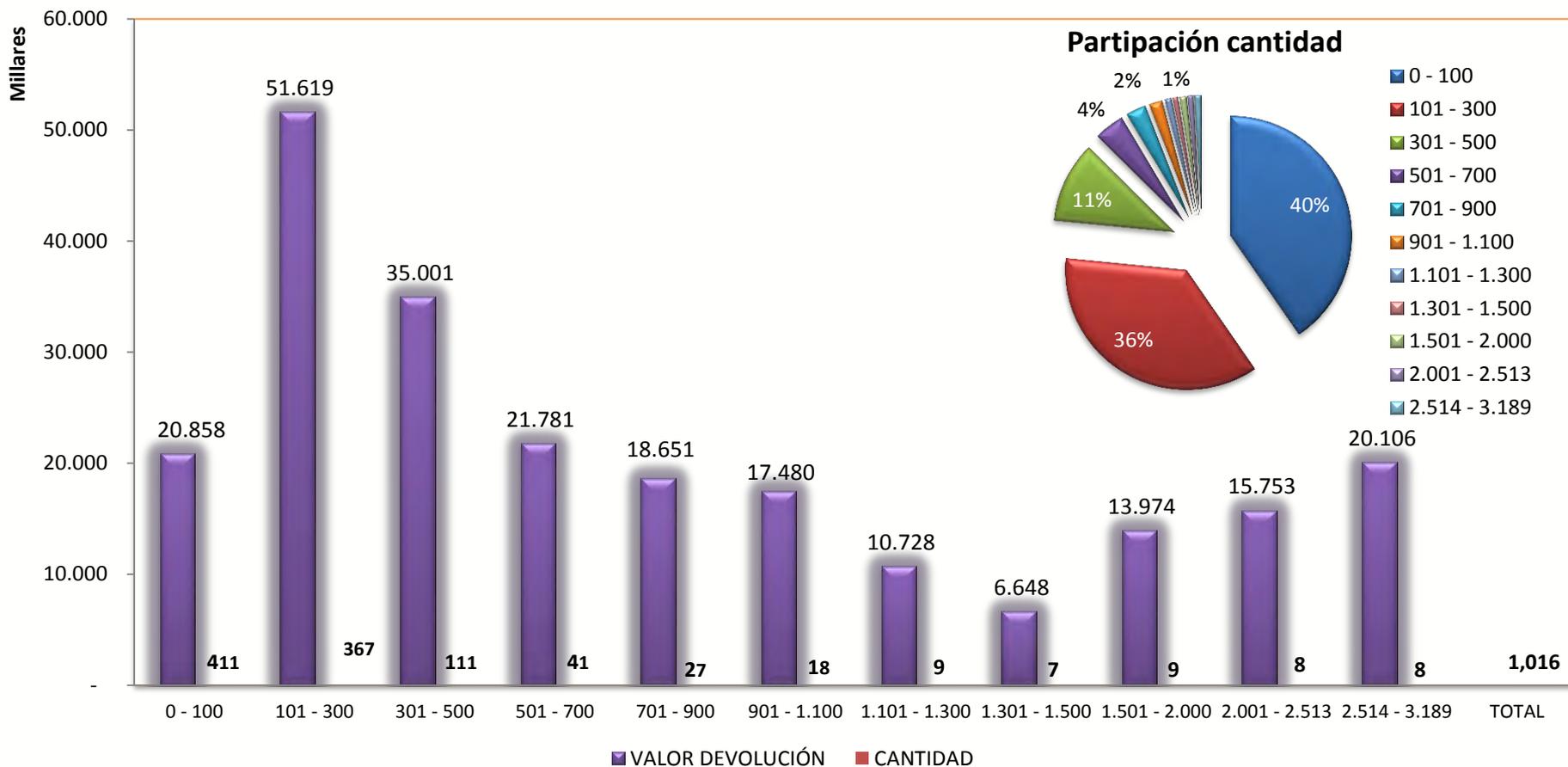


	GRANDES	BOGOTA	MEDELLIN	CALI	B/QUILLA	B/MANGA	PEREIRA
■ SOLICITUDES RADICADAS	1.527	11.670	14.133	2.207	901	1.779	577
■ TOTAL DEV. Y COMPENSACIONES	1.217	9.296	11.041	2.202	627	1.423	544
■ AUTOS INADMISORIOS	144	1.325	1.627	46	179	92	10
■ RESOL. DE RECHAZO	36	181	392	34	51	33	22



DEVOLUCIONES IVA A TURISTAS

Cartagena -2011



Devoluciones IVA a nivel nacional

Solicitudes
14.336

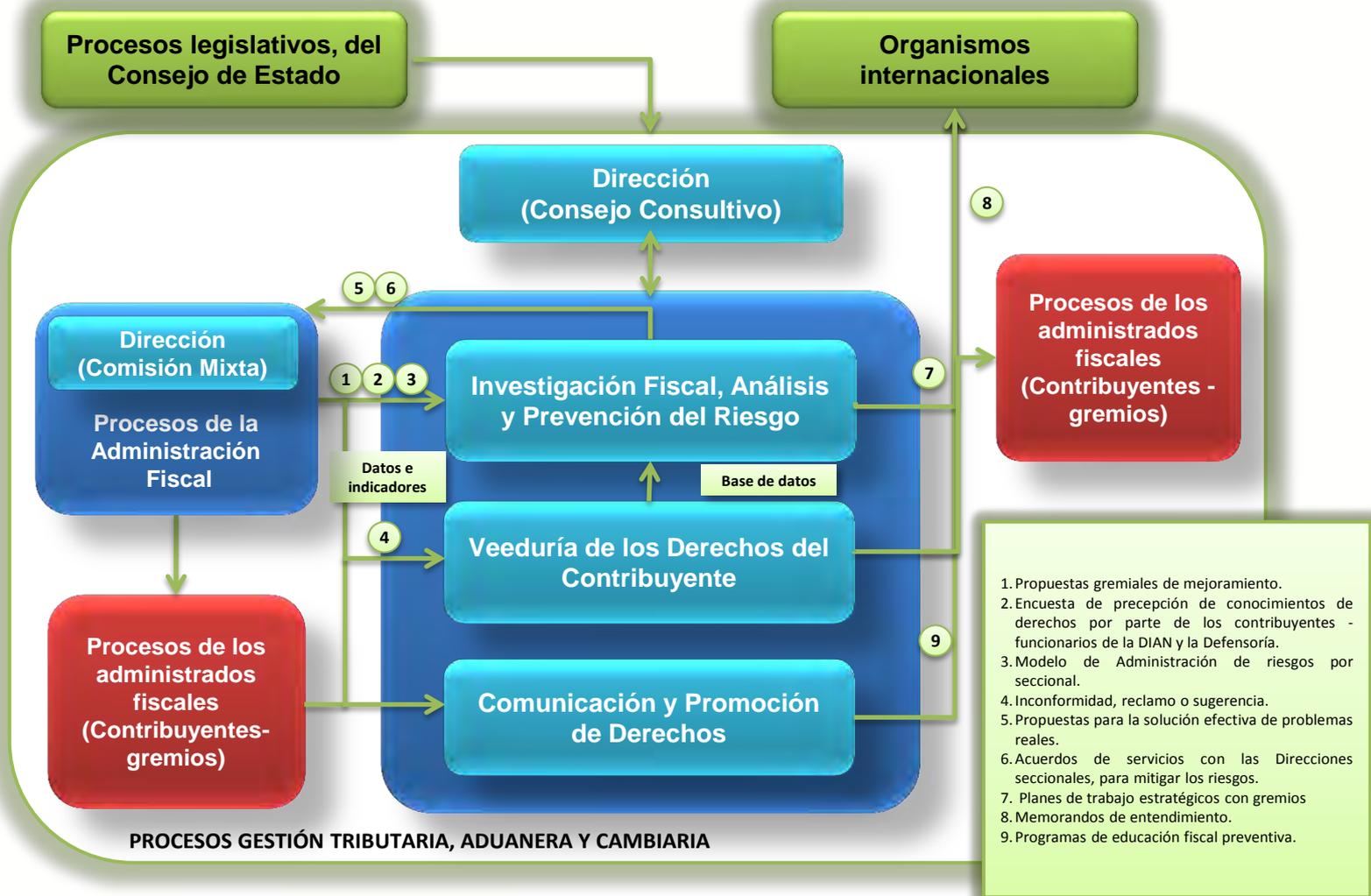
Valor devolución pesos 2011
1.926.475.064

NUESTROS RETOS

- **Modelo de Direccionamiento Estratégico**
- **A donde queremos orientar los esfuerzos**



Defensoría
del Contribuyente y del Usuario Aduanero



VALORACIÓN		PROBABILIDAD DE OCURRENCIA				
		A	B	C	D	E
		0,2	0,4	0,6	0,8	1
Crítico	5	Orange	Orange	Red	Red	Red (1, 2)
Alto	4	Orange	Orange	Orange	Red	Red (3)
Moderado	3	Light Green	Orange	Orange	Orange	Red
Menor	2	Light Green	Light Green	Orange	Orange	Orange (4, 5)
Bajo	1	Light Orange	Light Green	Light Green	Orange	Orange

N° Problema - riesgo

- 1** Administración cartera
Cobro coactivo embargos, inconsistencias Cta. Cte., ley 1430
- 2** Fiscalización
Aprehensiones, sanciones, procedimiento
- 3** Asistencia
Disponibilidad de servicio
- 4** Recaudo
Devoluciones citas
- 5** Gestión jurídica
Gestión masiva inf. exógena

DERECHOS	AFECTACIÓN
Derecho a que se observe el debido proceso en todas las actuaciones de la DIAN.	80
Derecho a que la DIAN facilite el cumplimiento de las obligaciones tributarias, aduaneras y cambiarias.	80
Derecho a obtener en cualquier momento, información confiable y clara sobre el estado de su situación tributaria, aduanera y cambiaria por parte de la DIAN.	70
Derecho a recibir todos los beneficios consagrados por la ley	50
Derecho a ser atendido de manera respetuosa y ágil por los servidores de la contribución.	45
Derecho a que sus solicitudes, trámites y peticiones sean resueltas por los servidores de la contribución, a la luz de los principios de economía, justicia, equidad, celeridad, eficacia, imparcialidad, publicidad, contradicción y transparencia.	45
Derecho a obtener respuesta escrita clara, oportuna y eficaz a las consultas técnico-jurídicas formuladas por el contribuyente y usuario aduanero y cambiario.	30
Derecho a recibir orientación efectiva e información actualizada sobre los procedimientos y cambios en la normatividad de la DIAN.	20

CONSECUENCIA - RIESGOS

PROBLEMA

CAUSAS

Embargo de cuentas bancarias de contribuyentes, que habiendo cancelado la obligación objeto de cobro, se les decreta esta medida cautelar

Procesos de cobro de obligaciones que en la cuenta corriente figuraban como vigentes sin serlo.

1.1. Pagos realizados por los contribuyentes que no se reflejan en la cuenta corriente.

1.2. Resoluciones de compensación proferidas a contribuyentes que no se reflejan en la cuenta corriente.

1.1.1. Inoportuna comunicación de la información de pago por parte de las entidades recaudadoras

1.1.2. Inoportuna aplicación del pago a la cuenta corriente del contribuyente

1.2.1. y 1.1.3. Falta de integración de los distintos aplicativos de cobro.

1.2.2. Registro inoportuno de las resoluciones de compensación.

1.2.3. Plazo para registro de la resolución no acorde las necesidades del contribuyentes y las áreas

1.1.1.1. Ausencia de definición de niveles de servicio para el contribuyente y las áreas de gestión

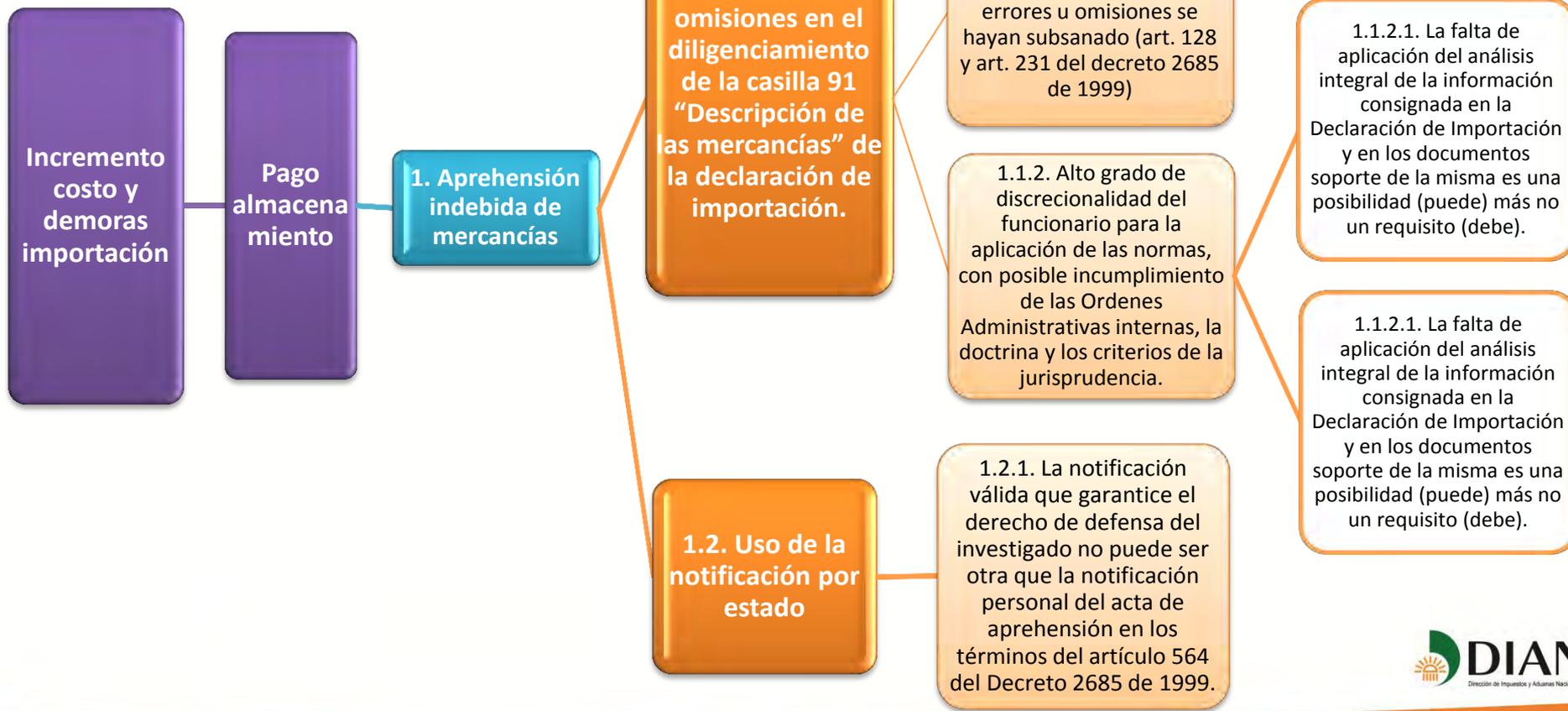
1.1.1.2. Ausencia de control de los niveles de servicio

1.1.1.3. Niveles de servicio con las entidades bancarias no acordes a las necesidades

CONSECUENCIA - RIESGOS

PROBLEMA

CAUSAS



CONSECUENCIA - RIESGOS

PROBLEMA

CAUSAS

Problemas en el flujo de caja de los empresarios

Demora en el giro de los valores correspondientes a las devoluciones

Posibilidad de pérdida de dinero para el contribuyente

Posible pérdida del derecho de solicitar la devolución

1. Vulneración del derecho presentar de forma oportuna la solicitud de devolución

Se otorgan citas para radicar la solicitud de devolución a muy largo plazo

Se cancela citas ya acordadas con los contribuyentes

Ausencia de capacidad para responder en menor plazo

Ausencia de capacidad para responder en el tiempo acordado

Rezago en la respuesta a la solicitudes

Número de solicitudes respondidas en un mes menor al número de solicitudes radicadas.

Falta de planificación de necesidades de recursos

Ineficiente operación.

- La Defensoría ha orientado sus esfuerzos para ser parte de la solución. Con base en el análisis de los problemas y las causas que los generan, se presentan soluciones de carácter estratégico para mitigar riesgos frente al contribuyente y usuario aduanero.
- Dado que los conceptos que emite la Defensoría no obligan, a pesar de existir pronunciamientos sobre vulneración de derechos, es necesario definir una instancia que revise la aplicación de estas recomendaciones en defensa de los principios constitucionales aplicables al contribuyente.
- Enormes riesgos operativos para el país y los usuarios.
- Se requiere una armonización entre las áreas responsables de direccionar estratégicamente los procesos de la organización.

- La unicidad de criterios jurídicos se pueden mejorar con el estudio de casos reales. Frente a situaciones iguales debe aplicarse el mismo criterio.
- El Código de Procedimiento Administrativo representa una oportunidad para garantizar los derechos de los contribuyentes, los principios están definidos en los códigos pero generalmente no se desarrollan.
- Se deben abordar líneas jurisprudenciales que posibiliten fallos en equidad y justicia y mitiguen riesgos frente a decisiones jurídicas en vía gubernativa. Prevención del daño jurídico.
- Existen diferentes propuestas para lograr soluciones de fondo, el reto es unir esfuerzos y consideramos que hoy se consolida un espacio, para concretar resultados.

“Somos un canal de comunicación y de acercamiento entre la DIAN y los ciudadanos, estamos orientando nuestros esfuerzos a construir relaciones reciprocas basadas en el respeto, la confianza, la buena fe y lo más importante que logremos reconocernos como personas”



Defensoría
del Contribuyente y del Usuario Aduanero