



DEFENSORÍA
del Contribuyente y
del Usuario Aduanero

V I S I Ó N



En el 2015 la **Defensoría del Contribuyente y del Usuario Aduanero**, gozará del reconocimiento de las instituciones del Estado y de la Sociedad en general como garante y veedor de los derechos del ciudadano que contribuye a la adecuada satisfacción de las necesidades de la colectividad.

(C. Responsabilidad Social).

**M
I
S
I
ÓN
N**

Como garante de los derechos, **la Defensoría del Contribuyente y del Usuario Aduanero**, promueve una relación armónica, basada en el respeto, la confianza y la simplicidad, entre los Contribuyentes y la DIAN.

PRINCIPIOS

EQUIDAD:

Imparcialidad y equilibrio frente a todos los usuarios del sistema.

COOPERACIÓN:

Trabajo mancomunado y fluida comunicación entre los diferentes actores que contribuyen confianza colectiva.

DINAMISMO:

Agilidad en la gestión y respuesta, frente a la reclamación, inconformidad o sugerencia.

**¿CUÁLES SON LOS SISTEMAS
DE PARTICIPACIÓN?**

COMITÉS DEL CONTRIBUYENTE

- Cali
- Palmira
- Popayán
- Ipiales
- Buenaventura
- Tumaco
- Cartago
- Tulúa
- Pasto
- Puerto Asís



COMITÉ DEL CONTRIBUYENTE CALI

- ANDI.
- FENALCO.
- ACOPI
- ADICOMEX
- ASOCAÑA
- CCC
- CCCA
- COTELVALLE
- Sociedad Portuaria de Buenaventura.
- Zona Franca Palmaseca.
- Zona Franca del Pacifico.
- Universidad ICESI
- Pontificia Universidad Javeriana.
- Universidad de San Buenaventura.

¿TIENE USTED DERECHOS

COMO

CONTRIBUYENTE

Y/O

USUARIO ADUANERO?

1. Derecho a ser atendido de manera **respetuosa y ágil** por los servidores de la contribución.

Actualización del Rut, solicitando la exclusión de la responsabilidad 09. (Retenedor de IVA.)

2. 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.

Caso solicitud de devolución de saldos a favor Art.850 E.T

3. Derecho al carácter **reservado** de la información, salvo en los casos previstos por la ley.

Reserva en las declaraciones de Renta de los Contribuyentes, Art. 583 E.T.

4. Derecho a **representarse** a si mismo o a ser representado a través de apoderado especial o general.

El contribuyente otorga poder a su abogado, para que lo represente ante la DIAN y la Defensoría del Contribuyente y del Usuario aduanero. Art. 555-572-572-1 E.T.

5. Derecho a que se observe el **debido proceso** en todas las actuaciones de la DIAN.

Reclasificación oficiosa al régimen común del impuesto sobre las ventas.

Notificaciones

6. Derecho a recibir **orientación efectiva e información actualizada** sobre los procedimientos y cambios en la normatividad de la DIAN.

Caso: Información sobre estado de cuentas de los contribuyentes.

Servicios: Puntos de Contacto. www.dian.gov.co

7. 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.

Obligación Financiera.

8. Derecho a obtener **respuesta escrita clara, oportuna y eficaz a las consultas técnico-jurídicas** formuladas por el contribuyente y usuario aduanero y cambiario.

Conceptos.

9. Derecho a que la DIAN **facilite el cumplimiento de las obligaciones** tributarias, aduaneras y cambiarias.

Acuerdos de pago, cuando la situación del contribuyente así lo amerita.

10. Derecho **a recibir todos los beneficios** consagrados por la ley.

Donaciones

TRÁMITES EN LA DEFENSORÍA

Reclamación

(Vulneración derechos)

Inconformidad

(Deficiencias del servicio)

Sugerencia

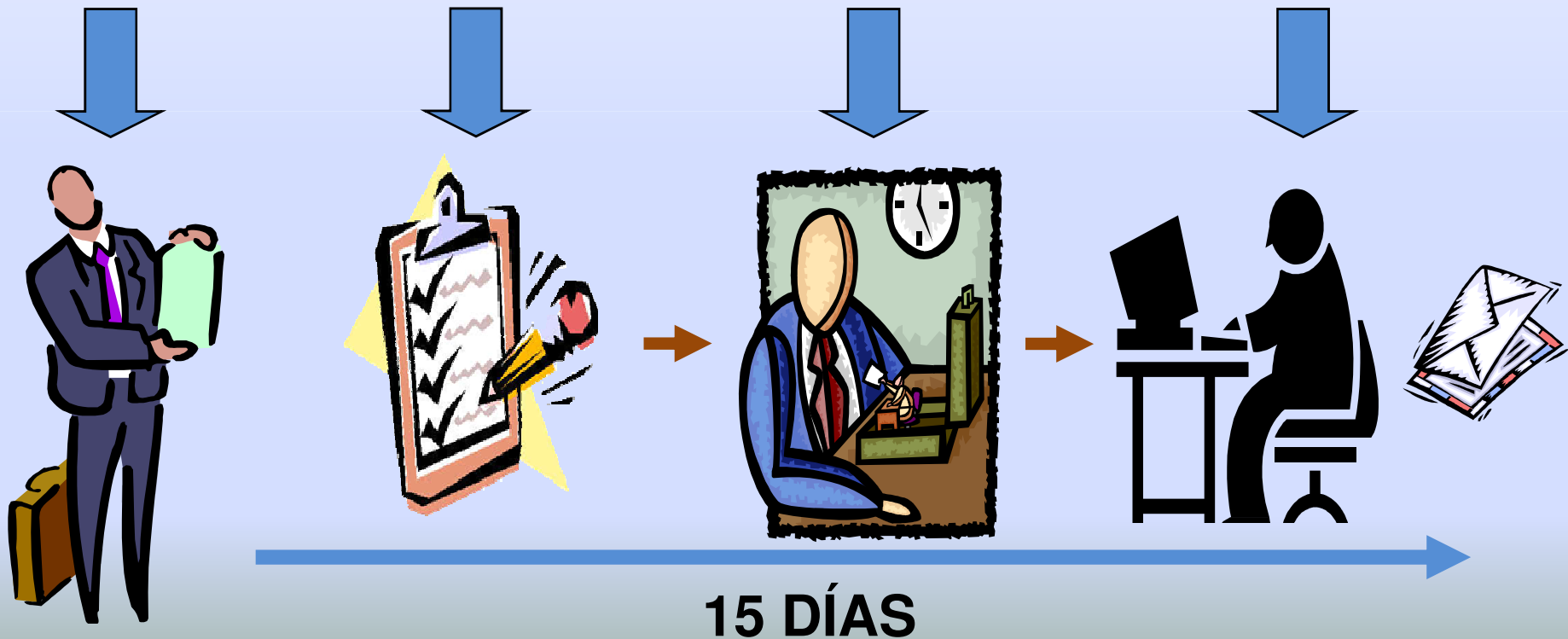
(Propuestas)

FORMULARIO

- Datos básicos
- Hechos
- Normas infringidas
- Requerimiento

EVALUACIÓN DEL TRÁMITE

Respuesta proferida por la Defensoría



**¿CÓMO ES LA RELACIÓN ENTRE
LA DEFENSORIA Y LA DIAN?**

OTROS CASOS ENTRE LOS CONTRIBUYENTES Y USUARIOS ADUANEROS Y LA DIAN

- **Avalúos bienes inmuebles.**
- **Reconocimiento costos y deducciones.**
- **Descripciones mínimas de mercancías.**
- **Ley de facturación.**
- **Autorización de pólizas en garantía para entrega de mercancía.**

VACIOS EXISTENTES EN LOS PROCESOS

TRIBUTARIO:

- Deficiencias en los programas de fiscalización.
- Redacción e interpretación normativa con afán recaudatorio.
- Deficiente análisis probatorio.
- Decisiones contrarias a reiteradas jurisprudencias.
- Cobro es el receptáculo de las irregularidades del proceso de determinación y discusión.
- Títulos incobrables debido a fallas en los procesos de determinación y discusión.

VACIOS EXISTENTES EN LOS PROCESOS

- Errónea primacía quien inicia el proceso de devoluciones.
- Aplicación del sistema sancionatorio a errores formales que de fondo.
- Procedimiento informales y dilatorios para radicación y exigencia de requisitos más allá de lo legal.

VACIOS EXISTENTES EN LOS PROCESOS

ADUANERO:

- Deficientes programas de fiscalización.
- Aplicación e interpretación aduanera que viola la constitución.
- Deficiencia en la valoración técnica aduanera.
- Conflicto de competencias entre la DIAN y la POLFA.
- Inconsistencia en la aplicabilidad de régimen aduanero.
- Mal diligenciamiento en las actas de aprehensión o retención que influyen en la definición de la situación jurídica de la mercancía.

VACIOS EXISTENTES EN LOS PROCESOS

CAMBIARIO:

- La reglamentación cambiaria esta dada por el Banco de la República, y la DIAN realiza un papel de control.

IMPACTOS

- **FINANCIERO:** (Recursos y Provisiones).
- **TRIBUTARIO y ADUANERO:**(Vulneración de Derechos, Valoración Pruebas).
- **ECONÓMICO:** [Barreras al desarrollo empresarial.](#)
(Destrucción de Valor e ISO)
- **JURÍDICO:** (Comercial: Rescisión de Contratos, mala planeación del funcionamiento de las empresas. Penal-Denuncias, omisión del agente retenedor).
- **ADMINISTRATIVO:** (Responsabilidades y Atención).

**¿CUÁL ES SU SITUACIÓN
TRIBUTARIA, ADUANERA Y
CAMBIARIA CON LA DIAN?**

AVANCES

- Observatorio de la Prevención de los Derechos del Contribuyente y del Usuario Aduanero.
- Red de Defensorías.
- Protocolo de Intención con **FENALPER**.
- Protocolo de Intención con **FEDERACIÓN NACIONAL DE CONSUMIDORES**.
- Jornada de Derecho Aduanero en el Icesi.
- Encuentro de Defensorías : Cali, Popayán.
- La Defensoría en la U.
- Jornada Tributaria, Aduanera y Cambiaria en San Andrés Isla.

- Terminación estudio de Devoluciones en Cali.
- Estudio de Devoluciones en Popayán y Pasto.
- Jornada de Derecho Internacional Aduanero.
- Jornada Tributaria, Aduanera y cambiaria en otras ciudades del país. (Yopal, Leticia, Puerto Asís).
- Cubrimiento y atención en todas las direcciones seccionales y delegadas de la Región.
- Atención de casos a través de las Personerías.
- Con el apoyo de la Personería publicación de la cartilla de la Defensoría.

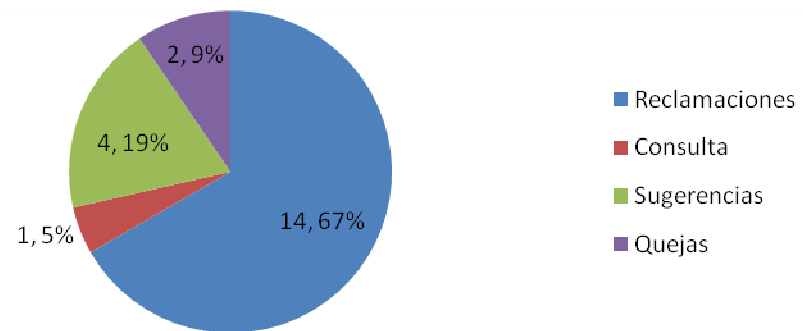


**Los invito para que entre todos y
bajo los principios de Dios,
podamos construir un mejor
país...**

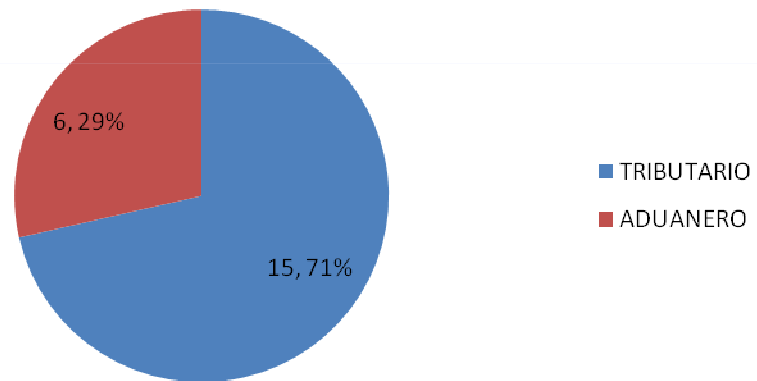
**Un mejor sistema tributario y
aduanero, mucho más justo,
eficiente y comprometido.**

Foto: wernerluis@gmail.com

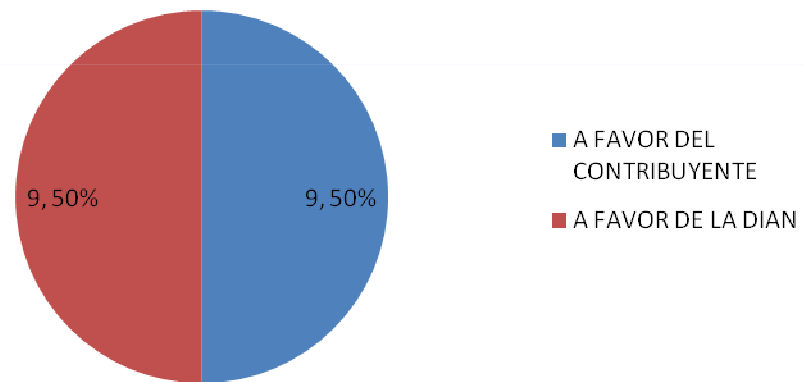
Reclamaciones Consulta Sugerencias Quejas



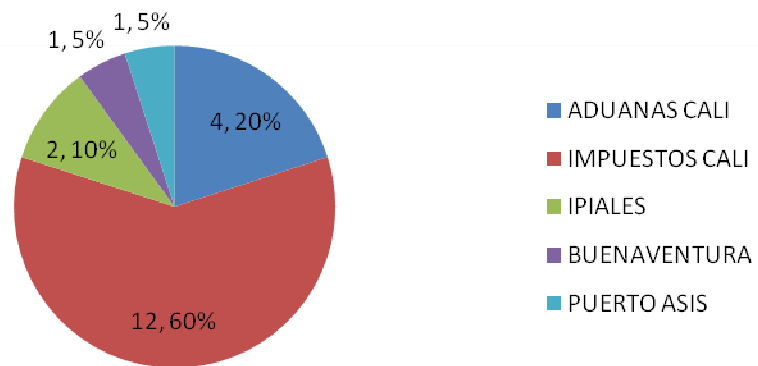
TEMA GENERAL



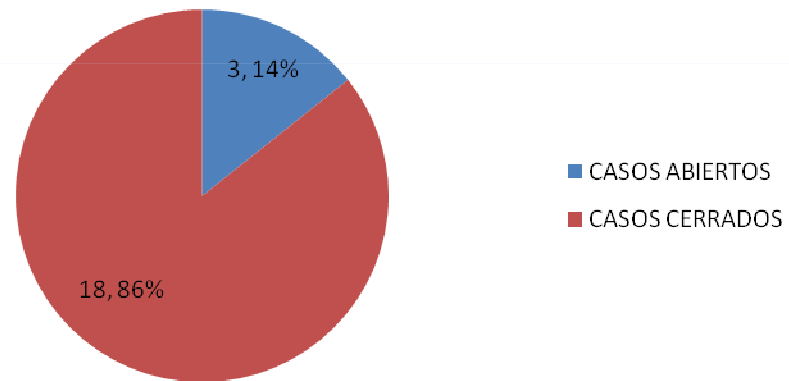
CASOS CERRADOS



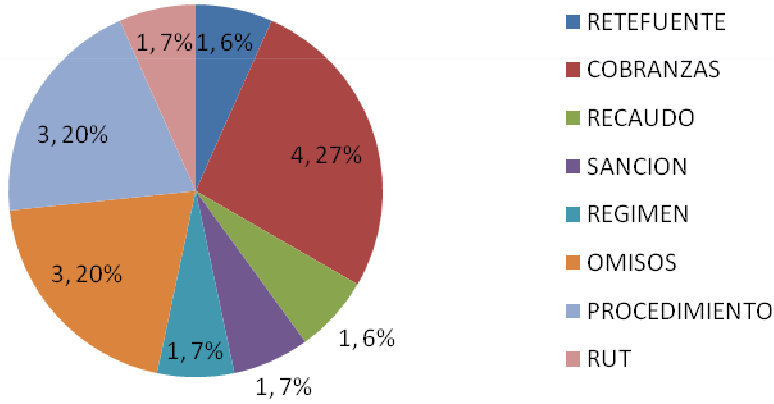
PRONUNCIAMIENTOS POR ADMINISTRACION



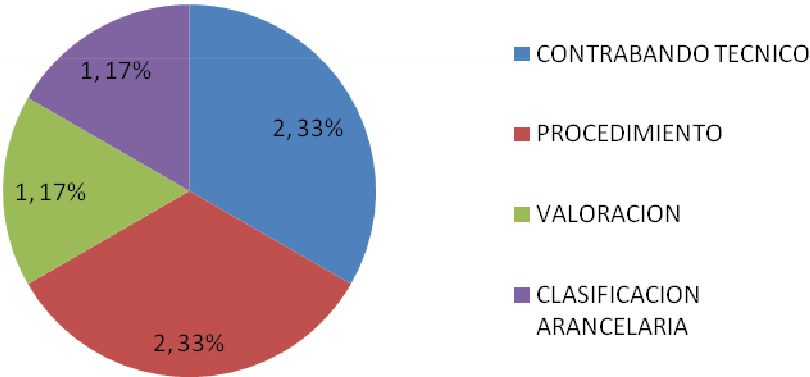
ESTADO DE CASOS



TRIBUTARIO



ADUANERO



FERNANDO CRUZ MONTOYA

Organismo Especial

Defensoría del Contribuyente y del Usuario Aduanero

Defensor Delegado Regional Suroccidente

Carrera 4 No. 10-44 Piso 5 Oficina 511

Edificio Plaza de Cayzedo

Cali, Valle

Fcruzmdian.gov.co

(2) 885 8914- 885 6336



