

**EVALUACIÓN DEL MODELO MUISCA DE LA DIAN COMO MECANISMO PARA
EVITAR ERRORES EN LA PRESENTACIÓN DE LAS DECLARACIONES DE
IMPUESTOS POR PARTE DE LOS CONTRIBUYENTES DE LAS GRANDES Y
MEDIANAS EMPRESAS DEL MUNICIPIO DE TULUÁ-VALLE ENTRE LOS
AÑOS 2006-2010**

**MAYRA ALEJANDRA FRANCO CASTAÑO
GLORIA STEFANIE GUTIÉRREZ BOTERO**

**UNIDAD CENTRAL DEL VALLE DEL CAUCA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS,
ECONÓMICAS Y CONTABLES
PROGRAMA DE CONTADURÍA PÚBLICA
TULUÁ
2011**

**EVALUACIÓN DEL MODELO MUISCA DE LA DIAN COMO MECANISMO PARA
EVITAR ERRORES EN LA PRESENTACIÓN DE LAS DECLARACIONES DE
IMPUESTOS POR PARTE DE LOS CONTRIBUYENTES DE LAS GRANDES Y
MEDIANAS EMPRESAS DEL MUNICIPIO DE TULUÁ-VALLE ENTRE LOS
AÑOS 2006-2010**

**MAYRA ALEJANDRA FRANCO CASTAÑO
GLORIA STEFANIE GUTIÉRREZ BOTERO**

**Trabajo de grado presentado como requisito para obtener el título de
Contador Público**

**Director
Ingeniero Javier Habacuc Bonilla Romero
Ejecutor de Asistencia al Cliente en Obligaciones TAC
DIAN Seccional Tuluá**

**UNIDAD CENTRAL DEL VALLE DEL CAUCA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS,
ECONÓMICAS Y CONTABLES
PROGRAMA DE CONTADURÍA PÚBLICA
TULUÁ
2011**

Nota de Aceptación:

Firma del Presidente del Jurado

Firma del Jurado

Firma del Jurado

Tuluá, 02 de Mayo de 2011

DEDICATORIA

Queremos dedicar este trabajo de grado a DIOS, que nos ha acompañado, guiado y protegido a lo largo de nuestras vidas, y nos ha dado la serenidad y sabiduría necesaria para llevar a cabo esta labor.

A nuestros Padres y familiares por su amor, comprensión y apoyo incondicional.

A nuestros amigos y demás personas que durante este proceso nos motivaron, animaron y llenaron de aliento en momentos de dificultad.

AGRADECIMIENTOS

Agradecemos la colaboración brindada por cada una de las siguientes personas, las cuales hacen posible la culminación satisfactoria de este trabajo de grado.

Javier Habacuc Bonilla Romero	Director de trabajo de grado
Jairo Gallego Obando	Docente Unidad Central del Valle del Cauca
Fermin Lozano Pérez	Docente Unidad Central del Valle del Cauca
Jose Delfin Tascón Ospina	Docente Unidad Central del Valle del Cauca
Ricardo Alberto Morales Bonis	Docente Unidad Central del Valle del Cauca
Ulban de Jesús Orozco Acevedo	Docente Unidad Central del Valle del Cauca
Claudia Milena Mesa Díaz	Directora DIAN Seccional Tuluá
Alexander Mejía Restrepo	Administrador de Empresas
Leidy Johanna Rivas Hurtado	Contador Público Titulado
Juan Daniel Loaiza Valencia	Ingeniero de procesos Clínica San Francisco

De igual forma, damos los más sinceros agradecimientos a los contribuyentes de las grandes y medianas empresas del municipio de Tuluá, que estuvieron prestos a atender las encuestas y suministrarnos información fundamental para la investigación.

RESUMEN

Este trabajo de grado tiene como principal objetivo evaluar el Modelo Único de Ingresos, Servicios y Control Automatizado –MUISCA- implementado por la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN) como mecanismo para evitar errores en la presentación de las declaraciones de impuestos de las grandes y medianas empresas del municipio de Tuluá- Valle del Cauca.

La investigación tiene como finalidad determinar el grado de eficiencia y eficacia que presentan los diferentes Servicios Informáticos Electrónicos al momento de facilitar el cumplimiento de las obligaciones tributarias y fiscales de los ciudadanos con el estado Colombiano.

Para dicha evaluación se realizaron un total de 61 encuestas a los contribuyentes de las grandes y medianas empresas del municipio, de las cuales sólo 35 fueron efectivas para la obtención de los resultados de la investigación. El trabajo se desarrolló partiendo del hecho particular, basado en la implementación de los mecanismos electrónicos de la DIAN, y donde se buscaba elevar a conocimientos generales la efectividad de éstos al momento de reducir errores en las declaraciones tributarias.

Según el objeto de la investigación, se buscó identificar las características, factores y procedimientos actuales de los Servicios Informáticos Electrónicos que se evaluaron mediante el trabajo de campo, para el cual se tuvo presente la importancia que tiene el contacto directo con el personal involucrado en las actividades y/o procesos analizados, como son los contribuyentes.

Finalmente, durante la investigación de campo, una de las falencias más significativas que se presentaron fue la poca disposición de algunos contribuyentes por tratarse de un tema que involucra directamente a la DIAN, entidad que por su actividad genera prevención a ciertas empresas.

La investigación cuenta con una serie de capítulos, en los cuales se presentan los componentes teóricos, metodología empleada, análisis de los Servicios Informáticos Electrónicos del Modelo MUISCA y la percepción de los contribuyentes frente a ellos, así como las conclusiones y recomendaciones que se generaron al evaluar los resultados obtenidos.

ABSTRACT

This graduate work's main objective is to evaluate the Model Single Income, Services, and Control System-MUISCA-implemented by the Directorate of National Taxes and Customs (DIAN) as a mechanism to avoid errors in the submission of tax returns of large and medium enterprises in the municipality of Tulua, Valle del Cauca.

The investigation aims to determine the efficiency and effectiveness that have different Electronic Information Services at the time to facilitate tax compliance and tax obligations of citizens with the Colombian state.

For this evaluation, a total of 61 surveys to taxpayers of large and medium companies in the municipality, of which only 35 were effective for obtaining the results of the investigation. The work was developed based on the particular fact, based on the implementation of electronic mechanisms of the DIAN, and where general knowledge sought to raise their effectiveness when reducing errors in tax returns.

Depending on the purpose of research, we tried to identify the characteristics, factors and procedures of the Electronic Information Services that were evaluated by field work, for which it was aware of the importance of direct contact with the personnel involved in activities and / or processes analyzed, as are the taxpayers.

Finally, during the field investigation, one of the most significant shortcomings that arose was the unwillingness of some taxpayers because it is an issue that directly involves the DIAN, the entity that generated by its activity to prevent certain companies.

The research has a number of chapters, which present the theoretical components, methodology, analysis of the Model Electronic Computer Services MUISCA and perception of taxpayers against them, and the conclusions and recommendations that were generated when evaluate results.

CONTENIDO

	pág.
INTRODUCCIÓN	17
1. PROBLEMA	19
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	19
1.2 ANTECEDENTES DEL PROBLEMA	20
1.3 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	23
1.4 SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA	23
1.5 DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA	24
2. JUSTIFICACIÓN	25
3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	27
3.1 OBJETIVOS GENERAL	27
3.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS	27
4. MARCO REFERENCIAL.....	28
4.1 MARCO CONCEPTUAL.....	28
4.2 MARCO TEÓRICO	29
4.3 MARCO LEGAL.....	30
4.4 MARCO ESPACIAL.....	32
4.5 MARCO HISTÓRICO	34
5. DISEÑO METODOLÓGICO.....	37
5.1 ENFOQUE 37	
5.2 MÉTODO 37	
5.3 TIPO DE ESTUDIO	37
5.4 POBLACIÓN Y MUESTRA.....	38
5.4.1 Población.....	38
5.4.2 Tipo de muestra.	38
5.4.3 Determinación de la muestra poblacional.....	39
5.5 INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN	39
6. DIAGNÓSTICO DE LA DIRECCIÓN DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES (DIAN) SECCIONAL TULUÁ	40
6.1 FILOSOFÍA CORPORATIVA DIAN SECCIONAL TULUÁ	40
6.1.1 Reseña histórica de la DIAN.	40
6.1.2 Misión.	41
6.1.3 Visión.....	41
6.1.4 Código de ética.	41
6.1.4.1 Valores de la entidad.	42
6.1.4.2 Pautas éticas.....	43
6.1.5 Políticas.....	49
6.1.5.1 Políticas de buen gobierno.....	50
6.1.5.2 Políticas operacionales.	60
6.1.6 Estructura orgánica nivel central.	60

6.1.7 Estructura orgánica direcciones seccionales locales.....	64
6.1.8 Mapa estratégico 2006-2010.....	65
6.2 PERCEPCIÓN DE LOS CONTRIBUYENTES FRENTE A LA DIRECCIÓN DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES SECCIONAL TULUÁ.....	67
7. MODELO ÚNICO DE INGRESOS, SERVICIO Y CONTROL AUTOMATIZADO (MUISCA)	69
7.1 PRINCIPIOS BÁSICOS DEL MUISCA	70
7.2 ANÁLISIS DOFA.....	71
7.3 DIAGNÓSTICO SOBRE LA EVOLUCIÓN QUE SEGÚN LA DIAN HA TENIDO EL MODELO MUISCA ENTRE LOS AÑOS 2006 Y 2010.....	72
7.3.1 Gestión modelo muisca en el año 2006	72
7.3.2 Gestión modelo muisca en el año 2007.	76
7.3.3 Gestión modelo muisca en el año 2008.	79
7.3.4 Gestión modelo muisca en el año 2009.	83
7.3.5 Gestión modelo muisca de enero a septiembre del año 2010.....	88
8. MECANISMOS IMPLEMENTADOS POR LA DIAN PARA EL CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES TRIBUTARIAS	97
8.1 MECANISMOS ELECTRÓNICOS	97
8.2 FORMA MÁS RECURRENTE DE ELABORAR LAS DECLARACIONES DE IMPUESTOS	100
9. CLASIFICACIÓN DE LOS IMPUESTOS	108
9.1 PERMANENTES	108
9.1.1 Impuesto sobre la renta y complementarios de remesas y ganancias ocasionales.	108
9.1.2 Impuesto al Valor Agregado (IVA).....	108
9.1.2.1 Elementos del IVA.....	109
9.1.3 Impuesto de timbre nacional.	112
9.2 TRANSITORIOS.....	112
9.2.1 Gravamen a los movimientos financieros (4x1000 del 2004 al 2007)..	112
9.2.2 Impuesto al patrimonio.	113
9.3 ANTICIPO DE IMPUESTOS (RETENCIÓN EN LA FUENTE).....	114
9.3.1 Retención en la fuente a título de renta.	114
9.3.2 Retención en la fuente en el impuesto sobre las ventas.	116
10. ERRORES EN LAS DECLARACIONES DE IMPUESTOS	119
10.1 ERRORES EN LAS DECLARACIONES LITOGRAFICAS	119
10.2 ERRORES EN LAS DECLARACIONES ELECTRÓNICAS	121
10.2.1 Recomendaciones para hacer un buen uso de los servicios informáticos de la DIAN.	122
10.2.1.1 Solución de problemas.....	123
10.2.1.2 Requerimientos tecnológicos mínimos para declarar de forma virtual.	124
10.2.2 Usuarios obligados a declarar por medio de los servicios informáticos y electrónicos de la DIAN	125
10.2.2.1 Recomendaciones para la activación del mecanismo digital.	125

11. CONSECUENCIAS DE LOS ERRORES EN LAS DECLARACIONES TRIBUTARIAS	127
11.1 SANCIONES.....	127
11.1.1 Sanciones relacionadas con las declaraciones tributarias.	129
12. BENEFICIOS, VENTAJAS Y DEBILIDADES DE LOS MECANISMOS ELECTRÓNICOS DE LA DIAN.....	137
12.1 BENEFICIOS DE LOS MECANISMOS ELECTRÓNICOS	137
12.1.1 Beneficios generales.	139
12.2 VENTAJAS DE LOS MECANISMOS ELECTRÓNICOS	139
12.3 DEBILIDADES DE LOS MECANISMOS ELECTRÓNICOS	140
13. LIMITACIONES.....	144
CONCLUSIONES	145
RECOMENDACIONES.....	147
BIBLIOGRAFÍA	148
ANEXOS.....	151

LISTA DE CUADROS

	Pág.
Cuadro 1. Mapa Estratégico 2006-2010	66
Cuadro 2. Análisis DOFA.....	71

LISTA DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. Información de los Formularios desde el año 2006 hasta Septiembre 30 de 2010.....	92
Tabla 2. Pago Electrónico.....	93

LISTA DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1. Mapa del Municipio de Tuluá	34
Figura 2. Estructura Orgánica Nivel Central	63
Figura 3. Estructura Orgánica Direcciones Seccionales Locales.....	64
Figura 4. Grado de Satisfacción de los contribuyentes frente a la DIAN Tuluá	67
Figura 5. Grado de satisfacción de los contribuyentes frente a la División de Gestión de Asistencia al Cliente.	68
Figura 6. Modelo Único de Ingresos, Servicios y Control Automatizado.....	69
Figura 7. Recaudo DIAN año 2002-2006	73
Figura 8. Total declarantes 2002-2006	73
Figura 9. Declaraciones presentadas virtualmente	75
Figura 10. Presentación de información masiva por envío de archivos 2005-2006	75
Figura 11. Inscritos en el Registro Único Tributario-RUT año 2007	77
Figura 12. Declaraciones presentadas virtualmente 2006-2007	78
Figura 13. Mecanismo de firma con certificado digital comportamiento acumulado emitidos y activados 2006-2007.....	78
Figura 14. Presentación de información masiva por envío de archivos total registros presentados virtualmente 2005-2007	79
Figura 15. Consultas Buzón Asistencia 2005-2007	80
Figura 16. Declaraciones presentadas virtualmente por tipo de formulario	81
Figura 17. Presentación de información masiva por envío de archivos total registros presentados virtualmente (millones).....	82
Figura 18. Consultas Buzón asistencia@dian.gov.co 2006-2009.....	84
Figura 19. Declaraciones Presentadas Virtualmente por Tipo de Formulario Histórico acumulado 2006-2009	85
Figura 20. Presentación de Información Masiva por Envío de Archivos Total Registros Presentados Virtualmente por año de presentación	87
Figura 21. Mecanismo más frecuente para realizar las declaraciones tributarias	100
Figura 22. Razones por las cuales se sigue utilizando el medio litográfico para elaborar las declaraciones de impuestos	101
Figura 23. Grado de satisfacción en cuanto a la claridad y fácil diligenciamiento de los formularios litográficos	102
Figura 24. Conocimiento de los Servicios Informáticos Electrónicos	102
Figura 25. Servicios Informáticos Electrónicos más utilizados.....	103
Figura 26. Grado de satisfacción frente al fácil uso y manejo de los Servicios Informáticos Electrónicos.....	104
Figura 27. Percepción de los contribuyentes frente a los Servicios Informáticos como herramienta útil para dar cumplimiento a las obligaciones tributarias	104
Figura 28. Conocimiento de otras herramientas en el portal de la DIAN	105

Figura 29. Servicios adicionales del portal de la DIAN utilizados con mayor frecuencia	105
Figura 30. Nivel de satisfacción frente a la capacitación que presta la DIAN al contribuyente respecto a los Servicios Informáticos Electrónicos	106
Figura 31. Actividades que debería realizar la DIAN para maximizar el uso de los Servicios Informáticos Electrónicos	107
Figura 32. Errores más frecuentes en las declaraciones litográficas	120
Figura 33. Factores por los cuales se comenten errores en las declaraciones litográficas.....	120
Figura 34. Factores por los cuales se comenten errores en las declaraciones electrónicas.....	122
Figura 35. Principales ventajas de los Servicios Informáticos Electrónicos	140
Figura 36. Debilidades de los Servicios Informáticos Electrónicos	141
Figura 37. Opinión del contribuyente frente a la hipótesis de recibir sus declaraciones diligenciadas y con el valor del impuesto ya calculado	142

LISTA DE ANEXOS

	Pág.
ANEXO A. ENCUESTA SERVICIOS INFORMÁTICOS ELECTRÓNICOS DE LA DIAN SECCIONAL TULUÁ	151

TITULO

EVALUACIÓN DEL MODELO MUISCA DE LA DIAN COMO MECANISMO PARA EVITAR ERRORES EN LA PRESENTACIÓN DE LAS DECLARACIONES DE IMPUESTOS POR PARTE DE LOS CONTRIBUYENTES DE LAS GRANDES Y MEDIANAS EMPRESAS DEL MUNICIPIO DE TULUÁ-VALLE ENTRE LOS AÑOS 2006-2010.

INTRODUCCIÓN

La Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN), como ente encargado de recaudar los impuestos del Estado, en su preocupación por brindar un buen servicio a los contribuyentes, implementó el Modelo Único de Ingresos, Servicios y Control Automatizado para facilitar el cumplimiento de las obligaciones tributarias; de esta manera la entidad pretende elevar el nivel de satisfacción de sus usuarios proporcionando herramientas que los motive cada vez más a cumplir voluntariamente con el pago de sus impuestos y generando en ellos la convicción de que los tributos son más que un gasto obligatorio, son una contribución al Estado para tratar de que mejore la calidad de vida de los colombianos.

A menudo se ve que el mayor disgusto de los contribuyentes frente a la DIAN, se presenta en lo que respecta al pago de cuantiosas sumas de dinero por sanciones y multas, generadas por los errores e inconsistencias que se originan al momento de presentar las declaraciones de impuestos, lo que de una u otra forma afecta la economía de los declarantes. Como resultado de lo anterior y para evitar la incurrencia de errores en la presentación de las declaraciones por parte de los contribuyentes, el Modelo MUISCA pone a su disposición los Servicios Informáticos Electrónicos, los cuales pretenden subsanar los niveles de equivocación, y además facilitar el cumplimiento de las obligaciones con el Estado colombiano de una forma más rápida y confiable.

Al ser el MUISCA un nuevo modelo implementado, aún no se tienen registros suficientes sobre la eficiencia y eficacia del mismo, es así como se originó la necesidad de evaluar los mecanismos que ofrece, con el fin de determinar el grado de veracidad de cuán efectivos resultan ser al momento de reducir errores en la presentación de las declaraciones y poder comprobar si en realidad son herramientas útiles y de fácil acceso para los contribuyentes de las grandes y medianas empresas del municipio en lo relacionado a su tributación.

Para llevar a cabo dicha evaluación se siguieron los parámetros metodológicos establecidos para el desarrollo de cualquier investigación, utilizando un enfoque tanto cualitativo como cuantitativo, el método usado fue inductivo y el tipo de estudio fue descriptivo, dado que parte de la problemática que es considerar la efectividad o deficiencia de los Servicios Informáticos Electrónicos. Como instrumentos de investigación se utilizaron encuestas a los contribuyentes, además del uso de las bases de datos de la DIAN que se encuentran en el portal de la misma y publicaciones de periódicos y/o revistas.

La población escogida para la investigación fue los grandes y medianos empresarios del municipio de Tuluá, a quienes en su totalidad se les realizó una encuesta determinante para obtener los resultados de la evaluación realizada.

A lo largo del trabajo investigativo se encuentran claramente definidos cada uno de los capítulos que pretenden generar una amplia percepción de lo que es la DIAN, el MUISCA y su evolución, los Servicios Informáticos Electrónicos, así como los errores más frecuentes y las sanciones a las que se puede incurrir por estos, además del punto de vista que tienen los contribuyentes frente a estos temas.

Finalmente se pudo conseguir un resultado veraz sobre la eficiencia y eficacia del MUISCA y sus Servicios Informáticos Electrónicos al momento de reducir errores, a los contribuyentes, en la presentación de sus declaraciones y se evaluó ampliamente su efectividad al respecto.

1. PROBLEMA

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En Colombia los impuestos como obligaciones tributarias que son, implican un aporte a favor de la nación, departamento o municipio con el fin de cooperar con las cargas públicas y el bien común. Estos tributos se clasifican en impuestos nacionales (IVA, Renta y Contribuciones Especiales), impuestos departamentales (al registro, al vehículo y sobretasa a la gasolina) e impuestos municipales (Industria y comercio, Predial unificado, Delineación urbana y Azar y espectáculos).

El sistema tributario Colombiano está fundamentado en el cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias por parte de los contribuyentes, y con ese mismo ánimo se ha estructurado el sistema sancionatorio en materia tributaria, de modo tal que en la medida en que el contribuyente corrija los errores e inconsistencias en sus declaraciones, la sanción será menos grave.

Este proceso se fundamenta en el indicio de que la fiscalización debe perseguir ante todo que el contribuyente que evade y el que se equivoque al momento de declarar, corrija su comportamiento antes que se dé aplicación a severas sanciones por parte de la DIAN, dentro de esta concepción, se crean instrumentos persuasivos como los emplazamientos para declarar y corregir.

La DIAN, ha tratado de suministrar herramientas que permitan a los contribuyentes diligenciar correctamente sus declaraciones, teniendo como prioridad optimizar el uso de las tecnologías de la información y la comunicación en la administración pública, especialmente en sus relaciones con los ciudadanos, a fin de que estas se lleven dentro de la mayor calidad, eficiencia y transparencia posible. Esto llevó a la implementación del modelo MUISCA el cual ha disminuido errores en cuanto a operaciones aritméticas, y permite la interface de la información registrada en el RUT, evitando errores de NIT, actividad económica, etc.

Este modelo ha dado como resultado un incremento sustancial en el recaudo por concepto de los impuestos y una reducción significativa en los índices de evasión y elusión por parte de los contribuyentes, confirmando así que la única salida no es la persecución coactiva de los deudores, sino también que tales medidas vayan acompañadas de acciones para facilitar el acceso a la información por parte de los ciudadanos, lo que se ha traducido en mayores recaudos para el desarrollo de importantes inversiones y, por supuesto, en bienestar para toda la ciudadanía.

Los mecanismos de declaración electrónicos, han aportado a la solución de estos problemas, en relación con facilitar la administración de obligaciones y contribuyentes. Sin embargo, la multiplicidad de aplicativos desintegrados, con los

que cuenta la administración, no permiten que los esfuerzos que se han hecho para brindar a los contribuyentes la posibilidad de declarar, queden disueltos en la incapacidad de gestionar dicha información para el control. Por otro lado, el hecho de que la cobertura se centre en aquellos contribuyentes más grandes, hace que la efectividad del mecanismo se vea disminuida.

Puede observarse, claramente, como la administración tributaria ha evolucionado en los últimos años, pasando de un concepto de simple cobro limitado de la obligación, a convertirse en prestador de un servicio bajo el concepto de eficiencia y eficacia. Infortunadamente esto no ha sido suficiente, pues debido al desconocimiento de la existencia y buen uso de los mecanismos electrónicos todavía son muchos los contribuyentes que siguen incurriendo en éstos errores.

1.2 ANTECEDENTES DEL PROBLEMA

La Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales siempre se ha preocupado por recaudar correctamente los impuestos, controlar adecuadamente dicha recaudación y brindar un óptimo servicio a los contribuyentes; pensando en esto realizaron un diagnóstico cuyos resultados fueron altos niveles de evasión, elusión, débil cultura del cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias y ausencia total de sentido de servicio y facilitación al cliente; ésta problemática se evidencia en la cantidad de errores e inconsistencias que presentaban los contribuyentes al momento de diligenciar y pagar sus declaraciones tributarias, errores que van desde el mal diligenciamiento de los datos básicos del contribuyente, la mala ejecución de operaciones matemáticas, entre otros.

Debido a lo anterior la DIAN vio la necesidad de llevar a cabo un plan estratégico durante los años 2003-2006, implementando los proyectos necesarios para dar fin a esta problemática, los cuales cuentan con una organización propia a efectos de garantizar los resultados en oportunidad y calidad, proyectos como el de desarrollar un modelo que contribuyera y asesorara a los declarantes, brindándoles la información necesaria, así como las herramientas para evitar al máximo posibles inconsistencias de todo tipo.

Tomando como base el hecho ya mencionado, se considera pertinente realizar una evaluación que permita determinar si en realidad el nuevo modelo que la DIAN ha implementado está siendo lo suficientemente eficiente y eficaz al momento de reducir errores.

En la actualidad es común ver como los contribuyentes incurren cada vez más en sanciones ocasionadas por cometer errores en las declaraciones tributarias. La Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN), como ente encargado de garantizar la seguridad fiscal del Estado colombiano y la protección del orden público económico nacional, en años anteriores al 2004 detectó más

inconsistencias en éste sentido de las que se presentan después de que a finales de enero de 2004 implementa el modelo MUISCA (Modelo Único de Ingresos, Servicio y Control Automatizado) mediante el cual con la asesoría del gobierno español, a partir de junio de 2004, se están cruzando datos de operaciones comerciales como : compras, traspasos, ventas de propiedades o automóviles, importaciones y exportaciones, y se recibirá información de establecimientos comerciales, bancos, notarias, cámaras de comercio y oficinas de instrumentos públicos entre otros. Todo lo anterior en un esfuerzo por reducir la evasión de impuestos y disminución de errores.

A pesar de la preocupación y esfuerzo que ha tenido la DIAN implementando nuevos mecanismos electrónicos y virtuales, en la actualidad se siguen presentando muchos casos en los que los contribuyentes continúan incurriendo en estos errores en sus declaraciones tributarias, convirtiéndose en una problemática sobre la cual se vio necesario ahondar, tomando como base otros trabajos de grado relacionados con el mismo.

A continuación referenciamos los siguientes trabajos que creemos nos pueden aportar para generar mayor valor agregado a la investigación:

El trabajo de grado presentado por la estudiante Ruth Elena TORRES ACOSTA de la Universidad del Valle Sede Buga en el año 2003 denominado: **Investigación de las causas por las cuales los pequeños contribuyentes cometen errores al diligenciar los formularios de las declaraciones tributarias y los errores de las DIAN al recepcionar la información**, *es una investigación que espera identificar las causas que originan el mal diligenciamiento de los formularios de las declaraciones tributarias y recibos de pago, por los pequeños contribuyentes del centro del valle y las consecuencias ocasionadas por la validación inconsistente en la información recepcionada por las Entidades Autorizadas para Recaudar. Esta investigación tiene un enfoque tanto cuantitativo como cualitativo. El método de investigación es de tipo descriptivo, dado que parte de un problema particular como es, de las declaraciones y en sí la afectación de estas al extracto de la cuenta corriente, que es donde se ve reflejado el saldo de cada tributación y se generaliza a todos los contribuyentes de la ciudad del centro del Valle. Se emplearan como fuente primaria las bases de datos de la DIAN, entrevista con algunos funcionarios de la administración de impuestos y entrevista con los contribuyentes, publicaciones y revistas. Finalmente se concluyó que los pequeños comerciantes se equivocan al diligenciar los formularios de las declaraciones tributarias, porque no cuentan con una persona calificada para tal fin y son reacios a tener este tipo de asesoramiento debido al gasto que éste les representa. Los errores reiterativos de los contribuyentes al diligenciar los formularios de las declaraciones tributarias, son generalmente los siguientes; NIT equivocado, período a declarar, código de municipio,*

*código de administración, dirección, concepto, ocasionando éstos en muchos casos sanciones en sus impuestos dadas como no presentadas o extemporaneidad.*¹

El trabajo de grado presentado por las estudiantes Sandra Patricia GRUESO ORDÓÑEZ y Nora Elena SEGURA GUTIÉRREZ de la Unidad Central del Valle del Cauca en el año 2007 denominado: **Mecanismos de respuesta del contribuyente en caso de requerimiento por parte de la Administración de Impuestos**, plantea como problema la responsabilidad de tener claros los conceptos de procedimientos tributarios y los mecanismos para que el contribuyente enfrente y responda en caso de requerimiento realizado por la administración de impuestos. El trabajo se centra en una investigación bibliográfica ya que busca suministrar al lector la información o el conocimiento sobre la situación presente de un problema; esto se logrará exponiendo de una manera amplia, didáctica y eficaz cómo puede hacer valer sus derechos en cuanto a los tributos de renta, ventas y retención en la fuente, especialmente, identificando los recursos y acciones que el ciudadano pueda ejercer. Como resultado de la investigación se obtuvo que la ausencia de preparación de los profesionales de la contaduría en la norma tributaria, crea grandes vacíos que son causas que obstaculizan los procedimientos administrativos. El contribuyente o usuario adquiere un conocimiento claro de los actos emitidos por la administración de impuestos nacionales y la forma o términos en que se deben hacer valer sus derechos.²

Adicionalmente se encontró el artículo de revista, citado a continuación, que hace alusión al tema y brinda una opinión que ayuda a enriquecer la investigación.

El artículo elaborado por la revista DINERO edición 243 del 1 de diciembre de 2005 denominado: **Errores de impuestos. La fiscalización tributaria ahora es más fuerte y se endurecerá aún más en 2006. Los problemas más frecuentes que encuentra la DIAN en las declaraciones de las personas naturales**, hace referencia a que Colombia nunca ha sido un paraíso fiscal, pero el año que viene podría parecerse más a un infierno fiscal para quienes no hagan sus declaraciones con todas las de la ley. El Muisca, el sistema de información computarizado de la administración de impuestos, cruza los datos de las oficinas de catastro y de los bancos con las declaraciones de renta, para encontrar inconsistencias como las que se presentan cuando una persona dice no tener ingresos suficientes para declarar, pero ha recibido consignaciones enormes, o ha hecho compras grandes con tarjetas de crédito. En los últimos meses, con verificaciones sencillas de consumos y datos de los catastros, la Dian envió 400.000 cartas para invitar a declarar, con la firmeza que caracteriza a esa oficina, a los que llaman contribuyentes omisos. Sin duda, esa correspondencia aumentará en 2006. Por eso, conviene darles una ojeada a los errores que cometen con más frecuencia los contribuyentes, para evitarlos el año próximo. - No declarar todos los ingresos.

¹ TORRES ACOSTA, Ruth Elena. Investigación de las causas por las cuales los pequeños contribuyentes cometen errores al diligenciar los formularios de las declaraciones tributarias y los errores de las DIAN al recepcionar la información. Trabajo de grado. Guadalajara de Buga. 2003.

² GRUESO ORDÓÑEZ, Sandra Patricia y SEGURA GUTIÉRREZ, Nora Elena. Mecanismos de respuesta del contribuyente en caso de requerimiento por parte de la Administración de Impuestos. Trabajo de grado. Tuluá. 2007.

Carmen Teresa Ortiz, asesora del director de la Dian, señala que el Muisca recibe información de muchas fuentes que pueden revelar los casos de subestimación de ingresos. - No presentar la declaración de renta. La Dian recibe información de los catastros municipales y de las secretarías de tránsito y puede establecer si una persona tiene casas, fincas o carros. - Deducciones que no proceden para asalariados. Los trabajadores independientes pueden deducir todos los gastos en que incurran para obtener sus ingresos, pero deben estar soportados por facturas válidas. - No declarar. Esto, según Carmen Teresa Ortiz, es lo peor de todo. Declarar no obliga a pagar impuestos, pero quienes están obligados y no lo hacen, deben pagar luego una sanción por extemporaneidad del 5% del impuesto por cada mes o fracción de mes de retardo, más los intereses de mora de 23,66%.³

1.3 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

- ¿Cómo evaluar el modelo MUISCA de la DIAN como mecanismo para evitar errores en la presentación de las declaraciones tributarias por parte de los contribuyentes de las grandes y medianas empresas del municipio de Tuluá-Valle en el período comprendido entre los años 2006-2010?

1.4 SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA

- ¿Por qué es necesario realizar un diagnóstico de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales?
- ¿Cuáles son los mecanismos que ha implementado la DIAN para facilitar el cumplimiento de las obligaciones tributarias?
- ¿Cuáles son los errores más frecuentes en las declaraciones de impuestos y por qué se presentan?
- ¿Qué consecuencias generan las inconsistencias en las declaraciones tributarias?
- ¿Qué beneficios, ventajas y debilidades presenta la utilización de los mecanismos electrónicos de la DIAN?

³ Revista DINERO. Errores de impuestos. La fiscalización tributaria ahora es más fuerte y se endurecerá aún más en 2006. Los problemas más frecuentes que encuentra la Dian en las declaraciones de las personas naturales. Artículo de Revista. Bogotá D.C. 2005.

1.5 DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA

La presente investigación se llevará a cabo en la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales Seccional Tuluá, la cual comprende los municipios del Centro y Norte del Valle, de los que se eligió al municipio de Tuluá y principalmente a sus grandes y medianos empresarios para llevar a cabo dicha evaluación, en el período comprendido entre los años 2006 y 2010, lo que permitirá hacer un seguimiento a la evolución que han tenido los sistemas informáticos electrónicos implementados por la DIAN.

2. JUSTIFICACIÓN

La actual investigación tiene como propósito evaluar los mecanismos que tienden a mejorar los aspectos tributarios para la elaboración y presentación de las declaraciones de impuestos, de los cuales se tomará como base los Impuestos Nacionales y como anticipo a éstos la Retención en la Fuente, bajo un enfoque progresivo: caso: Municipio de Tuluá-Valle del Cauca.

Los impuestos son una de las bases fundamentales para el crecimiento económico de un país y por esta razón es de vital importancia que los contribuyentes tomen conciencia acerca de lo que representa para su territorio el hecho de que presenten sus declaraciones, además deben saber que no es sólo cuestión de declarar sus impuestos sino de hacerlo correctamente pues de lo contrario los más perjudicados serían los mismos contribuyentes incurriendo en sanciones que representarían altos costos que terminarían afectando su economía.

Resultado de lo anterior se ve en la DIAN de Tuluá, en el área de recaudación y cobranzas, allí se puede constatar que las declaraciones tributarias presentan errores frecuentes en el diligenciamiento de cada una de las casillas del formulario, como en los datos generales tales como son el Nit, Código de Actividad, Nombre o Razón Social, Código de Municipio, entre otros; también se presentan errores en el cálculo del impuesto como tal debido a la ejecución de malas operaciones matemáticas, a la inversión de números, en fin, un sin número de errores que, a pesar de la implementación que hoy día realizó la DIAN del modelo MUISCA el cual tiene como objetivo principal minimizar este tipo de inconsistencias, aun se siguen presentando.

Teniendo en cuenta lo anterior consideramos importante que se identifiquen y analicen éstos errores así como las causas que conllevan a los mismos para así determinar posibles soluciones que en un momento determinado pueden servir de base a los contribuyentes para que no sigan expuestos a el pago de correcciones de dichas declaraciones, seguido a esto es necesario realizar una evaluación de la efectividad y eficacia de los mecanismos que ofrece la DIAN a los contribuyentes para que puedan cumplir a cabalidad y de forma correcta con sus declaraciones tributarias y demás obligaciones.

Este tipo de trabajo permite ampliar los conocimientos de contadores, administradores, así como los contribuyentes en cuanto a la utilidad generada por el uso adecuado de las alternativas que ofrece la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN) para evitar errores que incurran en sanciones. Desde el punto de vista académico, la investigación servirá como ayuda para futuras investigaciones que se desarrollen principalmente en la Unidad Central del Valle

del Cauca así como en otros institutos de educación superior específicamente en la mención de tributos.

3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 OBJETIVOS GENERAL

Evaluar el modelo MUISCA de la DIAN como mecanismo para evitar errores en la presentación de las declaraciones tributarias por parte de los contribuyentes de las grandes y medianas empresas del municipio de Tuluá-Valle.

3.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Realizar un diagnóstico de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales con el fin de conocer su funcionamiento, estructura y filosofía corporativa, así como la percepción de los contribuyentes frente a la entidad.
- Conocer los diferentes mecanismos implementados por la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales para facilitar el cumplimiento de las obligaciones tributarias y determinar el grado de conocimiento de los contribuyentes frente a éstos.
- Determinar los errores más frecuentes en las declaraciones de impuestos y las causas por las que se presentan.
- Señalar las consecuencias que generan los diferentes tipos de inconsistencias en las declaraciones tributarias.
- Investigar los beneficios, ventajas y debilidades de los mecanismos electrónicos de la DIAN.

4. MARCO REFERENCIAL

4.1 MARCO CONCEPTUAL

Para lograr una clara comprensión del tema planteado en la presente investigación, es necesario tener en cuenta, en el siguiente orden, los conceptos relacionados a continuación:

- **IMPUESTOS**

Al hablar de impuestos se hace referencia al monto de dinero al que las empresas e individuos están obligados a pagar al Estado para la financiación de los gastos del mismo por diferentes conceptos establecidos por la Ley.

- **CONTRIBUYENTE**

El contribuyente es aquella persona natural o jurídica con derechos y obligaciones, frente a un ente público, derivados de los tributos. Es quien está obligado a soportar el pago de dichos tributos (impuestos, tasas o contribuciones especiales), con el fin de financiar al Estado.

- **DECLARACIÓN TRIBUTARIA**

Es un documento diseñado por la administración tributaria en donde el declarante del impuesto (renta y complementarios, ventas, retención en la fuente, importaciones o exportaciones según el caso, impuesto a las transacciones financieras) debe plasmar la información necesaria para poner en conocimiento de aquella la ocurrencia de los hechos que generan tributo, su cuantía y las demás circunstancias imprescindibles para su correcta determinación y control.

- **DIAN**

Es la sigla con la cual es conocida la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales. En materia tributaria, ésta administra el impuesto sobre la renta y complementarios, el impuesto sobre las ventas, el impuesto de timbre nacional y de los demás impuestos internos del orden nacional cuya competencia no esté asignada en otras entidades del Estado, así como la recaudación y el cobro de los derechos de aduana y demás impuestos al comercio exterior y de las sanciones cambiarias.

- **MUISCA**

El MUISCA es la sigla que significa Modelo Único de Ingreso Servicio y Control Automatizado, es un modelo de gestión integral que establece aspectos organizacionales, de procesos y tecnología como sus ejes fundamentales. Busca alcanzar excelencia en las operaciones y redireccionar la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales hacia el servicio, consolidar la autonomía y contribuir a la competitividad del país en ambientes complejos, cambiantes y de diversas dimensiones.

- **MECANISMOS ELECTRÓNICOS DE LA DIAN**

Son aquellos que facilitan el cumplimiento voluntario de las obligaciones fiscales, con énfasis en la presentación de las declaraciones de impuestos y aduanas, pagos y presentación de información.

4.2 MARCO TEÓRICO

Existen algunas teorías elaboradas por la doctrina para fundamentar el derecho del Estado, para imponer y percibir tributos, estableciendo gravámenes sobre determinadas actividades como: las rentas, el capital, la posesión, la producción, la distribución y el consumo.

El concepto de impuestos ha sido tradicionalmente discutido y definido por economistas y tributaristas desde el siglo XVIII, con Adam Smith, los fisiócratas consideraron a la agricultura como la única actividad capaz de producir un excedente; por lo tanto, la renta de la tierra era entendida como la base más adecuada para la tributación. Éste tratadista ha inspirado a la legislación moderna y en el libro V de su obra “Las Riqueza de las Naciones” (1776) donde establece un manual de desarrollo económico. “Desarrolla en forma clara cuatro principios, a los cuales debe someterse toda norma jurídica fiscal, a efecto de que ésta cree un orden jurídico justo y continuo influyendo actualmente de manera decisiva en las legislaciones fiscales de todos los países del mundo con economías de mercado o capitalistas”.⁴

Posteriormente, los economistas de la escuela clásica incluyeron dentro del concepto de renta los beneficios o excedentes obtenidos por el uso del capital. David Ricardo considero que la tributación debería caer sobre las utilidades, o sea sobre el producto neto, entendido como el producto menos la manutención de los productores directos (obreros). “En la actualidad, se considera que existe tres factores básicos que producen renta: la tierra, el trabajo y el capital”⁵.

⁴ SMITH, Adam. La riqueza de las Naciones. Barcelona: 1976.p.212.

⁵ RICARDO, David. Principios de economía política y tributación (Selección). Barcelona: 1986. p.134.

“...Justicia, certidumbre, comodidad y economía...”⁶ son los principios teóricos de las contribuciones que expresa el tratadista Adolfo Wagner en su obra Tratado de las Ciencias de las Finanzas, donde complementa lo expresado por Adam Smith, teniendo en cuenta las nuevas formas de administración que ha impuesto la época moderna y las necesidades actuales.

Estos principios no deben considerarse como absolutos, sino como relativos según el tiempo y el lugar; debiendo ajustarse lo más posible a cada contribución que se establezca. Son nueve principios y los agrupa en cuatro categorías así: Principio de política financiera, Principio de economía pública, Principio de equidad o repartición equitativa de las contribuciones y Principio de administración fiscal, de la lógica en materia de imposición.

Estos principios que han influido no sólo a los más grandes tratadistas de la materia sino a las legislaciones constitucionales vigentes en la mayoría de los países occidentales, se complementan con otros elaborados posteriormente como los propuestos por el tratadista de las finanzas públicas Harold M. Sommers en su libro titulado Finanzas Públicas e Ingreso Nacional, quien al igual que Adolfo Wagner, no varía sustancialmente de los expresados por Adam Smith, sino viene a complementar, ampliar o subdividir, las nuevas formas de administración, de imposición y de control que ha impuesto la época actual. “Los principios teóricos que considera este tratadista son: El principio de capacidad de pago, El principio del Beneficio, El principio del crédito por el ingreso ganado, El principio de la ocupación plena y El principio de la conveniencia”.⁷

En este sentido, conscientes de que el presente trabajo debe ante todo ser orientado hacia la tributación es importante que en el proceso de investigación se conozcan los principios teóricos que fundamentan el estudio de los impuestos, además de los escritores que han hecho aportes al tema.

4.3 MARCO LEGAL

El marco legal está consagrado en la Constitución Nacional y en las demás leyes que a través del tiempo han tenido sustanciales transformaciones para el cumplimiento de los deberes y obligaciones tributarias apoyadas básicamente en el Estatuto Tributario, Decreto Ley 624 de Marzo 31 de 1989.

Para el desarrollo del presente trabajo de investigación será necesario tener en cuenta las siguientes disposiciones legales (leyes y decretos) relacionadas con el tema en cuestión:

⁶ WAGNER, Adolfo. Tratado de las Ciencias de las Finanzas. Citado por FLORES ZAVALA, Ernesto. Finanzas Públicas Mexicanas. México: 1995.p.149-154.

⁷ SOMMERS, Harold M. Finanzas Públicas e Ingreso Nacional. México: 1970. p.451.

- **Ley 527 (Agosto 18 de 1999):** Por medio de esta Ley se estableció en Colombia un marco de referencia para el comercio electrónico y la firma electrónica. Gracias al Estatuto Tributario, en el Art. 616-1, se facultó a la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales para reglamentar e iniciar el proceso de Facturación Electrónica.
- **Ley 788 (Diciembre 27 de 2002):** Mediante esta Ley se expiden normas en materia tributaria y penal del orden nacional y territorial, constituye las normas de control, penalización de la evasión y defraudación fiscal, el hecho generador de los impuestos en Colombia, los porcentajes establecidos para su aplicación y en otras disposiciones señala los requisitos para la elaboración de la factura de venta y todo lo relacionado con ésta.
- **Ley 863 (Diciembre 29 de 2003):** Por la cual se establecen normas tributarias, aduaneras, fiscales y de control para estimular el crecimiento económico y el saneamiento de las finanzas públicas. Menciona las normas anti-evasión en donde se establecen las sanciones pertinentes para los evasores de impuestos.
- **Ley 962 (Julio 8 de 2005):** Elaborada para detectar y corregir oportunamente inconsistencias en declaraciones y recibos de pago con el fin de optimizar tiempos y minimizar costos de procesos posteriores de determinación y discusión de obligaciones a favor de la gestión de la entidad, y la mayoría de las veces, de los contribuyentes y declarantes.
- **Ley 1111 (Diciembre 27 de 2006):** Esta Ley modifica el Estatuto Tributario de los impuestos administrados por la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales. Habla de los beneficios tributarios a los que tienen derecho los contribuyentes en materia de IVA, Retención en la Fuente sobre impuestos nacionales y Gravamen a los Movimientos Financieros. En su Art. 43 del Capítulo V hace referencia a las normas de procedimiento en cuanto a la presentación de peticiones, recursos y demás escritos ante la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales, los cuales podrán realizarse personalmente o en forma electrónica.
- **Ley 1429 (Diciembre 29 de 2010):** Esta Ley trata acerca de la aplicación de la retención en la fuente para los trabajadores independientes que tengan un solo contrato por prestación de servicios.
- **Ley 1430 (Diciembre 29 de 2010):** La Reforma tributaria introducida a través de esta Ley efectuó varios e importantes cambios relacionados con el proceso de presentación y pago de las Declaraciones mensuales de Retenciones en la fuente administradas por la DIAN, entidad que a finales del 2010 modificó su

plataforma de internet para que quienes diligencian virtualmente su formulario de declaración de retención, con ese mismo formulario puedan diligenciar la sección de pagos y así no tengan que imprimir más recibos de pago en bancos.

- **Decreto 2788 (Septiembre de 2004):** Mediante este Decreto se creó el Registro Único Tributario (RUT), mecanismo creado para identificar, ubicar y clasificar a los contribuyentes. Esto representó una simplificación en los trámites de la entidad.
- **Decreto 1071 (1999):** Por el cual se organiza la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales como una entidad con personería jurídica, autonomía administrativa y presupuestal y se dictan otras disposiciones.
- **Decreto No. 4694 (22 de Diciembre de 2005):** Por medio del cual se modifica el Decreto 408 de 2001. Este establece que la presentación de declaraciones y el diligenciamiento de recibos de pago ante la DIAN, que se realice de forma electrónica, se debe efectuar mediante los servicios informáticos electrónicos que ésta entidad ofrece a los contribuyentes, igualmente señala los deberes correspondientes a los declarantes que utilicen éste sistema.
- **Decreto 1929 (29 de Mayo de 2007):** Por el cual se reglamenta el Artículo 616-1 del Estatuto Tributario. Este Decreto define todo lo relacionado con la Factura electrónica, así como sus principios, requisitos de contenido técnico y fiscal, los casos en los que se puede usar dicha factura, el control de emisión de la misma, las obligaciones de quienes expidan y quienes adquieran dicho documento electrónico, entre otros.

4.4 MARCO ESPACIAL

Tuluá es una ciudad del suroccidente de Colombia. Está ubicado en el departamento del Valle del Cauca en su región central. Está dividido en dos partes, el área rural y el área urbana. Ha sido desde siempre un lugar estratégico en el centro del Valle del Cauca, departamento situado al occidente de Colombia. “La ciudad es reconocida por ser centro de servicios financieros y comerciales del suroccidente colombiano. En la actualidad, Tuluá constituye la ciudad intermedia más importante del suroccidente de Colombia y está dentro de las 20 ciudades más importantes del país. Su población aproximada es de 200.000 habitantes”.⁸

⁸ <http://www.tulua.gov.co/nuestromunicipio.shtml>

Su influencia económica y administrativa se extiende a quince municipios del centro y norte del departamento. A estas circunstancias privilegiadas y las de su geografía obedece su desarrollo agropecuario, industrial, comercial, de servicios y de turismo. Es una de las ciudades intermedias más pujantes del país y ocupa el 4º puesto en un grupo de 42 por su importancia económica y poblacional en el departamento.

Su región de influencia está formada por 15 municipios y unos 500.000 habitantes. Por su importancia comercial es una de las 6 ciudades del departamento que posee una cámara de comercio.

Un intenso comercio es la característica principal de la ciudad. La zona de influencia de sus mercados comprende 16 municipios con sus corregimientos y veredas, verdaderos emporios de riqueza agropecuaria: Andalucía, Bugalagrande, Riofrío, Trujillo, Zarzal, La Victoria, La Unión, Toro, Roldanillo, Bolívar.

Las actividades comerciales están coordinadas por la Cámara de Comercio, cuya jurisdicción comprende los municipios de Tuluá, Andalucía, Riofrío, Trujillo, Bugalagrande, Bolívar y Zarzal.

Tuluá se encuentra a 4° 05' de latitud norte y 76° 12' de longitud occidental. Por su ubicación geográfica juega un papel de centro equidistante entre Cartago, Armenia y Pereira por una parte y Cali la Capital del Departamento, por la otra. Tuluá es así, un epicentro regional prestador de servicios.

“Límites del municipio:

- Oeste: Municipio de Sevilla y Departamento del Tolima.
- Este: Río Cauca y Municipio de Riofrío.
- Norte: Municipios de Andalucía y Bugalagrande.
- Sur: Municipios de Buga y San Pedro.

Datos geográficos:

- Extensión total: 910.55 km²
- Extensión área urbana: 11.11 km²
- Extensión área rural: 899.44 km²
- Altitud del área urbana 960 msnm hasta los 4.400 msnm en los Páramos de Barragán y Santa Lucía
- Temperatura media: 24 a 27 °C
- Distancia de referencia: a 97 km de Cali, a 172 km de Buenaventura y a 24 km de Buga⁹

⁹ http://es.wikipedia.org/wiki/Tulu%C3%A1#L.C3.ADmites_Legales_del_Municipio

Figura 1. Mapa del Municipio de Tuluá



Fuente: <http://juntostuluua090.blogspot.com/2009/08/jornada-de-cedulacion-registraduria.html>

4.5 MARCO HISTÓRICO

Los tributos son tan antiguos como el hombre, su origen se remonta a los inicios de la humanidad y su aparición obedece a la religión y/o a la guerra y la delincuencia. El aspecto religioso, es al parecer, el más antiguo de los orígenes de los tributos, sus motivaciones no son otras que la necesidad del hombre paleolítico de disminuir sus temores, calmar a los dioses o manifestarles su agradecimiento mediante ofrendas en especie y sacrificios de personas o animales.

En las diferentes organizaciones sociales de la antigüedad surge la clase sacerdotal y cada uno de sus miembros vivía de las ofrendas que el resto del pueblo brindaba a las divinidades. Al evolucionar la sociedad, dichas ofrendas se tornaron obligatorias y la clase sacerdotal se volvió fuerte y poderosa, llegando a ser la principal terrateniente del mundo medieval, ejerciendo gran influencia sobre las monarquías conjuntamente con la clase de los guerreros o militares con la cual en ocasiones se confundía, como el caso de los ejércitos promovidos por la iglesia conocidos como las cruzadas a la Orden de los Templarios, organización fundada en 1119 para defensa y protección de los peregrinos que viajaban a Jerusalén, después en Europa llegaron a conformar uno de los poderes económicos más importantes por sus posesiones, convirtiéndose en un centro financiero dedicado al préstamo de capital hasta el año 1311 cuando fue abolida por el congreso de Viena, se condenaron sus dirigentes y empezaron a expropiarse sus bienes por las coronas de Francia y Castilla.

En Colombia hacia 1820 bajo el gobierno de Francisco de Paula Santander se toma el modelo inglés y se establece la contribución directa, pero no fue viable en la práctica debido a las continuas guerras civiles y solo hasta 1918 se logra establecer el impuesto a la renta.

“La DIAN tiene sus raíces en el conjunto de reformas institucionales de modernización del Estado que marcaron el giro del Estado y la economía colombiana hacia el Consenso de Washington a comienzos de los años noventa bajo la administración del Presidente César Gaviria (1990-1994).

Hasta 1991, el manejo de los impuestos y las aduanas colombianos correspondía a una división del Ministerio de Hacienda. En ese año se crearon la Dirección de Impuestos Nacionales (DIN) y la Dirección de Aduanas Nacionales (DAN) y se dio, así, el primer paso hacia el establecimiento de una entidad autónoma encargada de los temas tributarios y aduaneros. A partir de ese momento, el origen y la trayectoria de la DIAN estuvieron marcados por tres procesos de cambio institucional: la unificación, la transformación cultural y la tecnificación de la entidad”.¹⁰

Luego vino la etapa de transformación cultural, que implicó un cambio de mentalidad tanto interno como externo, de los funcionarios de la entidad y de los usuarios, era importante ver al usuario no como un evasor y prestarle un buen servicio. El impacto de este proceso de difusión internacional y cambio cultural se sintió, finalmente, diez años después del nacimiento de la DIAN, en los años 2002 y 2003, con la llegada de dos nuevos directores (el Director General, Mario Aranguren, y el de Aduanas, Oscar Franco) quienes crearon la Subdirección de Gestión y Servicio al Cliente, y establecieron centros integrados de atención en las alcaldías de las grandes ciudades.

Además se produjo un cambio externo específicamente hacia los ciudadanos y potenciales contribuyentes, para promover entre ellos la cultura del cumplimiento tributario. Este proceso se inició en 2006, a través de una serie de campañas institucionales bajo el lema “Colombia es un compromiso que no podemos evadir”¹¹, que fueron difundidas a través de los medios de comunicación. Con ello se busca enfrentar una de las grandes causas de la evasión en Colombia: la falta de cultura tributaria y la falta de sentido de sociedad.

Después se presentó una tercera etapa de modernización tecnológica, donde empiezan a desarrollarse los mecanismos que pretenden disminuir la evasión de impuestos y la incurrencia de errores en las declaraciones tributarias.

En el año 2002, cuando asume la presidencia Álvaro Uribe, hay un cambio en la DIAN y el entonces Director con su equipo inicia la elaboración de un diagnóstico para establecer en qué estaba fallando la entidad; entonces se identificaron las siguientes dificultades: en materia de sistemas y manejo de la información no se

¹⁰ RODRÍGUEZ GARAVITO, Cesar y RODRÍGUEZ FRANCO, Diana. Entre el clientelismo y la modernización: Una etnografía institucional de la administración de impuesto en Colombia. Bogotá D.C. 2008. p.4.

¹¹ RODRÍGUEZ GARAVITO, Cesar y RODRÍGUEZ FRANCO, Diana. Entre el clientelismo y la modernización: Una etnografía institucional de la administración de impuesto en Colombia. Bogotá D.C. 2008. p. 7.

había logrado eficiencia y en relación con los contribuyentes se estableció que no había una conciencia tributaria, dados los altos índices de evasión.

A partir de ese diagnóstico surge una estrategia de modernización. Se evidenciaba la ineficiencia en el proceso de recaudo, que estaba totalmente desarticulado. Se manejaban cerca de 90 aplicativos para los procesos de manera independiente, por lo que era necesario establecer un modelo único que alimentara los distintos procesos en un sólo sistema.

En noviembre de 2002 la DIAN emprendió el proceso de transformación institucional más importante de su trayectoria: la modernización de su tecnología y sus sistemas de manejo de datos, a través del proyecto MUISCA. Lo que impulsó esta transformación tecnológica fue la adopción de prácticas internacionales sobre la materia, especialmente de la Agencia Tributaria Española y, en menor grado, las chilenas y canadienses, dando como resultado el MUISCA.

5. DISEÑO METODOLÓGICO

5.1 ENFOQUE

Según el objeto de la investigación a desarrollar, esta tiene tanto un enfoque cuantitativo como cualitativo. El enfoque cuantitativo parte de un problema y unos objetivos bien definidos, presenta un primer ámbito descriptivo, cuyo fin es identificar las características, factores y procedimientos actuales de los mecanismos electrónicos implementados por la DIAN, que se evaluarán en el trabajo a desarrollar mediante la recolección de datos para probar las hipótesis con base en la medición numérica y análisis estadístico.

El enfoque cualitativo se refiere a la importancia que tiene el contacto directo con el personal involucrado en las actividades y/o procesos analizados.

5.2 MÉTODO

El método utilizado en la presente investigación es de tipo inductivo, pues partiendo del caso particular basado en la implementación de los mecanismos electrónicos de la DIAN, se espera elevar a conocimientos generales que permitan establecer su efectividad al momento de reducir errores en las declaraciones tributarias. Éste método permite la formación de hipótesis, investigación de teorías y sus demostraciones.

La inducción puede ser completa o incompleta, pero en este caso será incompleta pues los elementos del objeto de investigación no pueden ser numerados y estudiados en su totalidad, obligando al sujeto de investigación a recurrir a tomar una muestra representativa que permita hacer generalizaciones.

5.3 TIPO DE ESTUDIO

El tipo de investigación del presente trabajo es descriptivo, dado que parte de un problema particular como es, la efectividad o deficiencia de los mecanismos electrónicos, implementados por la DIAN, al momento de evitar o disminuir errores en las declaraciones tributarias pues de la correcta presentación de las mismas dependen muchos factores como evitar sanciones y/o correcciones que se reflejarán de forma negativa en las finanzas del contribuyente.

5.4 POBLACIÓN Y MUESTRA

El presente trabajo de investigación se desarrollará en la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales del municipio de Tuluá, entidad encargada de administrar y recaudar los tributos de los municipios del centro y norte del Valle del Cauca.

Para realizar dicha investigación se llevarán a cabo una serie de encuestas a los contribuyentes, que permitirán obtener un resultado veraz determinando si los servicios informáticos electrónicos del modelo MUISCA resultan ser lo suficientemente eficientes y eficaces al momento de evitar errores en las declaraciones de impuestos.

5.4.1 Población.

La Cámara de Comercio de Tuluá, que comprende los municipios de Andalucía, Bolívar, Bugalagrande, Riofrío, Trujillo, Tuluá y Zarzal, elaboró un informe sobre el Comportamiento Empresarial a marzo de 2010 de donde se tomó la información correspondiente a la cantidad de Grandes y Medianas empresas del municipio de Tuluá, con estas cifras se desarrollo la fórmula estadística aleatoria simple para determinar la muestra de los contribuyentes a los que se les realizará la encuesta correspondiente a la presente investigación. La información suministrada fue la siguiente:

Grandes Empresas	17
Medianas Empresas	44

5.4.2 Tipo de muestra.

Para llevar a cabo la investigación utilizaremos una muestra de tipo aleatorio simple.

$$n = \frac{k^2 (p)(q)N}{(e^2 (N - 1)) + k^2 (p)(q)}$$

n = es el tamaño de la muestra (número de encuestas a realizar)

k = Nivel de confianza (95%), k = 1.96

p = proporción de individuos que poseen en la población la característica de estudio, este dato es generalmente desconocido, por tanto $p=q=0.5$, que es la opción más segura.

q = es la proporción de individuos que no poseen esa característica, $p=q=0.5$.

N = Tamaño población o universo (número total de posibles encuestados)

N₁= 17 grandes empresas según base de datos de la Cámara de Comercio a marzo de 2010.

N₂= 44 medianas empresas según base de datos de la Cámara de Comercio a marzo de 2010.

e = Margen de error (5%)

5.4.3 Determinación de la muestra poblacional.

De acuerdo al tipo de muestra, el número de personas a las cuales se les debe realizar las encuestas para el desarrollo del trabajo son las siguientes:

Grandes empresas	17
Medianas empresas	44

5.5 INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

Se emplearan como fuente primaria de investigación las bases de datos de la DIAN y encuestas a los contribuyentes pertenecientes a las grandes y medianas empresas del municipio, además se reclutará información de los diferentes medios de comunicación, como publicaciones de periódicos, revistas, internet, entre otros.

6. DIAGNÓSTICO DE LA DIRECCIÓN DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES (DIAN) SECCIONAL TULUÁ

La Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales es la entidad encargada de recaudar y administrar los tributos de la nación. Con el fin de ampliar la perspectiva que se tiene de la entidad se presenta, a continuación, el diagnóstico elaborado sobre lo que respecta a la misma. La información consignada en este capítulo se extrajo de la Cartilla de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales del año 2010.

6.1 FILOSOFÍA CORPORATIVA DIAN SECCIONAL TULUÁ

6.1.1 Reseña histórica de la DIAN.

Mediante Decreto 2117 de 1992, se fusionaron la UAE-Dirección de Impuestos Nacionales y la UAE-Dirección de Aduanas Nacionales, dando origen a la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales-DIAN, entidad que asumió también funciones de estadística y doctrina respecto a los impuestos territoriales que correspondían a la Dirección General de Apoyo Fiscal, y de Control y Vigilancia sobre el cumplimiento del régimen cambiario que tenía asignadas la Superintendencia de Cambios.

Este mismo Decreto estableció la naturaleza jurídica de la DIAN como una Unidad Administrativa Especial de carácter técnico, adscrita al Ministerio de Hacienda y Crédito Público, la cual debía contar con regímenes especiales en materia de nomenclatura, clasificación, carrera administrativa, salarios, prestaciones, régimen disciplinario, presupuesto y contratación administrativa. Igualmente estableció, entre otros aspectos, su competencia, jurisdicción y domicilio, así como su patrimonio y recursos económicos.

En el año 1997 mediante el Decreto 1693, se crearon dentro de la estructura interna de la DIAN dos Direcciones: la Dirección de Impuestos con competencia en materia tributaria y la Dirección de Aduanas con competencia en materia aduanera y control cambiario, dependiendo ambas de la Dirección General. Con ello tuvo lugar una separación de funciones, atendiendo a la especialización tanto en el nivel central como en el local.

Posteriormente, en el año 1999 la DIAN se reestructura mediante el Decreto Ley 1071 del 26 de junio del citado año. En este Decreto se establece claramente, entre otros aspectos, que el objetivo de la entidad 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 y cambiarias y la facilitación de las

operaciones de comercio exterior en condiciones de equidad, transparencia y legalidad.

Recientemente, la Entidad obedeciendo a principios de modernidad de la gestión pública, de gestión de la calidad y del control interno y, a criterios de integralidad, unidad y adaptabilidad introducidos por su modelo de gestión MUISCA, fue objeto de una nueva reestructuración contenida en el Decreto 4048 del 22 de octubre de 2008.

6.1.2 Misión.

La Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales de Colombia es la responsable de prestar un servicio de facilitación y control a los agentes económicos, para el cumplimiento de las normas que integran el Sistema Tributario, Aduanero y Cambiario, obedeciendo los principios constitucionales de la función administrativa, con el fin de recaudar la cantidad correcta de tributos, agilizar las operaciones de comercio exterior, propiciar condiciones de competencia leal, proveer información confiable y oportuna, y contribuir al bienestar social y económico de los colombianos.

6.1.3 Visión.

En el 2010, la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales de Colombia ha consolidado: la autoridad fiscal de Estado, la autonomía institucional, altos niveles de cumplimiento voluntario de las obligaciones que controla y facilita, la integralidad y aprovechamiento pleno de la información, de los procesos y de la normatividad, el aporte de elementos técnicos para la adecuación de la carga fiscal y la simplificación del sistema tributario, aduanero y cambiario.

Para este propósito, la entidad cuenta con un equipo de empleados públicos comprometidos y formados para salvaguardar los intereses del Estado con un sentido de servicio, un soporte tecnológico integral y permanentemente actualizado, y un régimen administrativo especial propio de una entidad moderna que responde a las necesidades de la sociedad, empleados públicos, contribuyentes y usuarios.

6.1.4 Código de ética.

El Código de Ética es un conjunto de pautas que orienta el comportamiento y quehacer cotidiano, y conduce hacia el mejor cumplimiento de las responsabilidades de los empleados públicos de la DIAN dentro del contexto de la misión institucional y los valores que le son propios.

El propósito del Código de Ética es fundamentalmente:

- Servir de instrumento para orientar el comportamiento hacia el ideal de servidores públicos y de ciudadanos que requiere nuestra sociedad.
- Prevenir acciones que puedan resultar lesivas para la comunidad y la organización y que, generen consecuencias a los propios empleados públicos.
- Ser un instrumento para la gestión ética y el desarrollo institucional.

6.1.4.1 Valores de la entidad.

Los valores en la DIAN son el marco de referencia ético de la gestión de la entidad. Hacen explícito el espíritu de la misión y la visión y son el referente ético de los modelos, políticas, planes, estrategias y gestión institucional.

La práctica de los valores institucionales facilita la coordinación de los elementos del modelo de gestión, el tránsito por las rutas estratégicas institucionales, el despliegue de la política de gestión y el cumplimiento de los objetivos y metas institucionales, dado que crea condiciones culturales favorables para su arraigo y desenvolvimiento.

Si fundamentan la gestión cotidiana de la DIAN en sus valores institucionales garantizarán el cumplimiento de su responsabilidad social.

Considerando el objeto y la misión de la DIAN, en la entidad adoptan como institucionales los siguientes valores: Respeto, Honestidad, Responsabilidad y Compromiso, que fundamentan de una manera integral y ética el recaudo, el servicio y el control, con la concepción y gestión de las personas, la organización, los procesos y los recursos. Estos valores se entienden de la siguiente manera:

- **Respeto:**

Es valoración y cuidado de sí mismo, de los demás, de la naturaleza y de las cosas.

Es el aprecio y cuidado del ser, de la esencia de las personas, la vida y las cosas. Respeto es atención, consideración, tolerancia, miramiento, deferencia. El respeto es garantía de preservación de la naturaleza, la especie y la sociedad.

En la DIAN se respetan mutuamente, honran los derechos de la ciudadanía y cuidan la naturaleza y el entorno físico.

- **Honestidad:**

Es integridad y coherencia entre el mundo interno y externo, entre lo que se piensa, se siente y se hace en relación consigo mismo, con los demás y con las cosas.

Honestidad es probidad, rectitud, honradez. La persona honesta lleva una vida íntegra, actúa con rectitud, y es honrada en toda circunstancia. La honestidad facilita la construcción del bien, la verdad y la belleza interior.

En la DIAN son honestos, piensan honradamente y actúan con rectitud. La práctica de la honestidad orienta el desarrollo de los procesos institucionales y la comunicación interna y externa.

- **Responsabilidad:**

Responsabilidad es la capacidad de hacerse cargo libremente de las propias acciones y asumir sus consecuencias, en pro de bien común. Lo que hacemos trae consecuencias, según la coherencia que tenga con nuestra moral, las buenas costumbres o las leyes. La responsabilidad favorece el logro de metas individuales y colectivas y la construcción de la sociedad y la cultura.

En la DIAN son responsables. La práctica de la responsabilidad favorece la calidad del servicio que prestan y facilita la gestión y la toma de decisiones.

- **Compromiso:**

Compromiso es la disposición de hacer y dar lo mejor de sí mismo en todo momento, para el logro de aspiraciones individuales y colectivas, el mejoramiento continuo y el bien mayor. Es la obligación contraída, la palabra dada y el empeño. El compromiso impulsa el mejoramiento de los procesos en los que se participa y ayuda en la construcción del bien común.

En la DIAN son comprometidos y dan lo mejor de ellos en relación con la ciudadanía y con otras instituciones del Estado. La práctica del compromiso facilita el mejoramiento continuo y el cumplimiento de metas.

6.1.4.2 Pautas éticas.

El quehacer de la DIAN corresponde a una de las funciones más importantes del Estado, que consiste en recaudar la cantidad correcta de tributos, administrar y controlar el debido cumplimiento de las obligaciones tributarias, aduaneras y

cambiarías, agilizar las operaciones de comercio exterior, y de esta manera contribuir efectivamente a la construcción de la sociedad que deseamos.

A continuación se presentan las pautas éticas orientadoras del actuar de los empleados públicos de la DIAN en relación con los siguientes aspectos: Manejo de recursos públicos, relaciones internas y comunicación, quehacer laboral, comportamiento como servidores públicos, relaciones con la ciudadanía, bienestar y ecología.

MANEJO DE RECURSOS PÚBLICOS

Clases de recursos.

- **Financieros.**

Garantizan con la conducta que dedican toda la capacidad y disposición a realizar una adecuada planificación, distribución y ejecución de los recursos financieros, buscando siempre el mejor de los beneficios para los intereses de la entidad, acogiendo en sus actuaciones principios de transparencia, responsabilidad, imparcialidad, celeridad y eficacia.

- **Bienes Físicos.**

Vigilan y salvaguardan los bienes y valores representativos de estos, que constituyen el patrimonio físico de la entidad, los cuales han sido encomendados con ocasión del servicio público, con el deber de velar porque sean utilizados en forma adecuada, de conformidad con los fines a los cuales han sido destinados.

- **Intangibles.**

En el desempeño cotidiano los empleados públicos de la DIAN, ejercen un especial cuidado y protección de los bienes intangibles que conforman el patrimonio de la entidad, respetando los derechos patrimoniales y morales que sobre cada uno de ellos existan. En su trabajo reconocen el valor del conocimiento y respetan los derechos de autor, son responsables en el uso adecuado de la información y la usan estrictamente en el desarrollo de sus funciones.

En la DIAN comprenden que la información es un activo valioso; en consecuencia, su protección, reserva, uso adecuado, seguridad y confidencialidad, son su responsabilidad. Mantienen la custodia y reserva legal sobre documentación e información a la que tienen acceso por razón de sus funciones y solamente es utilizada para los fines a que estén destinadas.

- **Uso apropiado y cuidado de bienes estatales.**

Asumen que los bienes públicos son sagrados, por lo tanto, utilizan los bienes asignados, exclusivamente para el desarrollo de las funciones y siempre con fines oficiales, siendo responsables de su conservación, y uso racional, evitando su abuso, daño, derroche o desaprovechamiento. Así mismo, no permiten que otros los usen para fines particulares o propósitos diferentes para los cuales hubieran sido destinados.

- **Transparencia e imparcialidad frente a la venta de activos públicos.**

No adquieren o intervienen, directa o indirectamente, en remate o venta de bienes que efectúe la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales, u otra entidad sobre la cual ejerza control jerárquico o de tutela o funciones de inspección, control y vigilancia.

QUEHACER LABORAL

- **Requisitos para la posesión y el ejercicio del cargo.**

Previamente a la posesión del cargo, acreditan legalmente la información solicitada (la información académica, experiencia laboral requerida, entre otros) y advierten cualquier hecho o circunstancia que implique una inhabilidad o incompatibilidad de orden legal o constitucional para ocupar el mismo.

En el mismo sentido, están atentos a presentar y actualizar oportunamente la información personal y patrimonial que deban suministrar en virtud de la ley o por requerimiento especial de la DIAN.

- **Cumplimiento de deberes.**

En el ejercicio de sus funciones efectúan y velan porque se cumplan los deberes contenidos en la Constitución Política, los tratados de derechos humanos, los demás ratificados por el Gobierno Nacional, las leyes, los decretos, los estatutos de la entidad y el estatuto anticorrupción, los reglamentos, los manuales de funciones, las decisiones judiciales y disciplinarias y las órdenes superiores emitidas por el funcionario competente.

- **Cumplimiento de funciones.**

Cumplen con diligencia, eficacia e imparcialidad el servicio que a los empleados les sea encomendado y se abstienen de cualquier acción u omisión que cause la suspensión o perturbación injustificada del servicio esencial que prestan, o que

implique abuso del cargo o funciones. Todas las actuaciones desarrolladas en los procesos que le compete adelantar a la DIAN, las motivan debidamente, las fundamentan y las profieren dentro de los términos, conforme lo establece la ley.

- **Ejecución personal de funciones públicas.**

Las tareas asignadas en cumplimiento de las funciones, las realizan personalmente.

No imponen a sus colaboradores trabajos ajenos a las funciones oficiales. Tampoco impiden el cumplimiento de sus deberes.

No coaccionan a otros servidores públicos para conseguir provecho personal o de terceros, ni para obtener decisiones en contra de las disposiciones legales.

No permiten, toleran o facilitan el ejercicio ilegal de profesiones reguladas por la ley.

COMPORTAMIENTO COMO SERVIDORES PÚBLICOS

- **Desempeño exclusivo del empleo público.**

No desempeñan simultáneamente más de un empleo público, salvo los casos de excepción contemplados en la ley.

- **Uso del tiempo laboral.**

Dedican la totalidad del tiempo reglamentario de trabajo al desempeño de las funciones encomendadas, salvo las excepciones legales referentes a docencia y las relacionadas con la participación en actividades de capacitación y formación.

- **Conducta ejemplarizante frente al ofrecimiento de dádivas.**

En el ejercicio de sus funciones no solicitan o reciben dádivas, o cualquiera otra clase de lucro proveniente directa o indirectamente del usuario del servicio, o de cualquier persona que tenga interés en el resultado de su gestión.

- **Rechazo y abstención de conductas encaminadas a generar tráfico de influencias.**

Desempeñan sus funciones con honradez, responsabilidad y diligencia en el servicio encomendado, absteniéndose de toda utilización ilícita o poco ética de las relaciones o del poder para obtener provecho para sí o para terceros.

- **Reanudación de funciones.**

Reasumen oportunamente las funciones en situaciones administrativas, tales como: el vencimiento de licencias, permisos, vacaciones, comisiones.

- **Uso de elementos de identificación.**

En el ejercicio de sus funciones emplean debidamente los elementos de identificación institucional y no los utilizan para ejercer influencia, obtener privilegios, favores o cualquier otro beneficio personal o de terceros.

- **Mantenimiento de la buena imagen pública.**

Los empleados no ejercerán actividades o recibirán beneficios de negocios incompatibles con sus funciones públicas ni que puedan comprometer el buen nombre y prestigio de la DIAN.

- **Cumplimiento de obligaciones.**

Como servidores públicos cumplen con las obligaciones civiles, comerciales, laborales, de familia, tributarias, ordenadas en decisiones judiciales o administrativas, o admitidas en diligencia de conciliación o en la ley.

Como servidores públicos no adquieren a cualquier título, para ellos o para terceros, bienes de origen extranjero que hayan sido introducidos en forma ilegal al territorio nacional.

No ejecutan en provecho propio o de terceros, acciones u operaciones, o incurrirán en omisiones, tendientes a la evasión de impuestos, cualquiera que sea su naturaleza o denominación, o a la violación del Régimen Aduanero y Cambiario.

- **Colaboración con los particulares, autoridades internas y externas.**

Colaboran con los particulares y las autoridades tanto internas como externas, en el suministro oportuno de la información que los mismos se encuentren legitimados para solicitar y dan respuesta oportuna a los derechos de petición, requerimientos o solicitudes que en ese sentido se realicen.

- **El deber de denunciar.**

Como empleados públicos denuncian oportunamente, ante las autoridades competentes, salvo las excepciones legales, los hechos o actos irregulares que puedan constituirse en faltas disciplinarias, delitos o contravenciones, que afecten

directa o indirectamente la legalidad y la gestión de la entidad, en todos sus órdenes, para lo cual aportan la información o elementos probatorios que se encuentran a su disposición.

- **Invitaciones del exterior.**

No aceptan cargos, honores, o recompensas provenientes de organismos internacionales o gobiernos extranjeros o celebran contratos con éstos, sin el permiso de la autoridad correspondiente.

- **Participación en política.**

Como empleados públicos no participan en actividades de los partidos y movimientos políticos, ni utilizan el empleo para presionar a particulares o subalternos a respaldar una causa o campaña política.

RELACIONES CON LA CIUDADANÍA

- **Conflicto de intereses.**

Los empleados se declaran impedidos para actuar en un asunto cuando tengan interés particular y directo en su regulación, gestión, control o decisión, o lo tenga su conyugue, compañero o compañera permanente, o alguno de los parientes dentro del cuarto grado de consanguinidad, segundo de afinidad o primero civil, o su socio o socios de hecho o de derecho. También cuando el interés general propio de la función pública, entre en conflicto con su interés particular.

- **Actividades externas y empleo.**

No prestan a título particular, servicio de asistencia o asesoría en asuntos relacionados con sus funciones, propias del cargo o de la entidad, ni aprovechan la información, materiales, equipos, herramientas, servicios de propiedad de la entidad para beneficio personal y/o de terceros.

- **Recomendación a profesionales para defensa de externos.**

Se abstienen de recomendar o sugerir, cualquier profesional, especialmente de la contaduría, el derecho y afines, para defensa de externos en relación con asuntos a su cargo y/o propios de la entidad.

- **Relaciones económicas con contribuyentes y usuarios.**

En el ejercicio de su función no se constituyen en deudores o acreedores de alguna persona interesada directa o indirectamente en asuntos del cargo.

- **Negocios incompatibles con la imagen de la DIAN.**

No ejercen actividades ni reciben beneficios de negocios incompatibles con el buen nombre y prestigio de la DIAN.

6.1.5 Políticas.

Las políticas de la DIAN corresponden al conjunto de directrices expresadas formalmente, ya sea por la alta dirección, o por los responsables de la ejecución de los procesos, y permiten determinar el marco y enfoque de actuación que conduce la actividad pública en los diferentes campos de la gestión.

El propósito de las políticas es fundamentalmente:

- Servir de instrumento que facilita el autocontrol en la entidad.
- Coordinar las acciones comunes que permiten el cumplimiento de los fines constitucionales y misionales de la entidad.

La DIAN, en el marco de su misión y visión, y consciente de la importancia que su gestión representa para el bienestar del país, asume su compromiso considerando las siguientes directrices:

- Garantizar la eficacia, eficiencia y efectividad de los servicios que brinda a sus clientes y del Sistema de Gestión de Calidad y Control Interno.
- Mejorar continuamente su desempeño organizacional, con un enfoque basado en procesos y sus respectivos mecanismos de control y evaluación.
- Brindar las condiciones laborales de salud, seguridad y desarrollo de competencias, necesarias para garantizar el crecimiento personal y profesional de los empleados.
- Soportar su gestión y la toma de decisiones en información confiable y oportuna, generada en sistemas desarrollados con tecnología avanzada.
- Asegurar el adecuado desarrollo de sus procesos de comunicación.

- Implementar los elementos y acciones necesarias para aumentar la capacidad institucional para la administración de los riesgos estratégicos y del nivel ejecutor.

6.1.5.1 Políticas de buen gobierno.

Las políticas de Buen Gobierno en la DIAN corresponden al conjunto de directrices expresadas formalmente por la alta dirección, mediante las cuales se determina el marco de actuación que orientará la actividad pública en un campo específico de gestión, para el cumplimiento de los fines constitucionales y misionales de la entidad, de manera que se garantice la coherencia entre sus propósitos y prácticas.

POLÍTICAS FRENTE AL DESARROLLO ADMINISTRATIVO

➤ POLÍTICAS DE GESTIÓN HUMANA

- **Sobre el conocimiento.**

Los empleados públicos de la DIAN se caracterizarán por su idoneidad y calificación, serán protagonistas de su autodesarrollo, a través de condiciones institucionales que posibiliten la generación y administración del conocimiento, que redunde en el crecimiento personal, en el quehacer de la entidad así como en la integridad de sus procesos y procedimientos.

- **Sobre el desempeño.**

En los procesos de selección, permanencia, movilidad, desvinculación y, en general, de desempeño de los empleados públicos de la DIAN, prevalecerán requisitos técnicos y de competencias de cada empleo en cada proceso; igualmente la valoración del desempeño responderá a criterios medibles que permitan reconocer el cumplimiento, el aporte personal e institucional así como las necesidades individuales de mejoramiento.

La DIAN contará con los líderes cuya visión y proyección le permitan a la entidad aprovechar las competencias y calidades de las personas, la construcción del conocimiento individual y colectivo, propiciar relaciones interpersonales e interinstitucionales asertivas así como administrar los recursos de manera óptima, todo orientado al aseguramiento de la misión, al logro de los objetivos estratégicos, al desarrollo y administración de las personas a su cargo y al favorecimiento del clima laboral.

- **Sobre la calidad de vida.**

La DIAN promoverá al autodesarrollo personal y trabajará en pro del enriquecimiento cultural, el disfrute de la recreación y el deporte, el crecimiento educativo, la prevención en salud ocupacional y en la viabilización de proyectos de vida aún más allá de la vinculación laboral con la entidad, todo orientado equilibradamente al bienestar integral de cada uno de sus empleados, dentro de un ambiente propicio para mejorar su calidad de vida.

- **Sobre el cambio.**

La DIAN apropiará y adecuará sus procesos, infraestructura, tecnología, recursos, políticas, a las necesidades y requerimientos que exige un mundo dinámico, cambiante y globalizado, de manera abierta y proactiva a favor de la vigencia y evolución de la entidad, armónicamente con la de su talento humano.

➤ **POLÍTICAS DE CALIDAD**

- **Sobre procesos.**

La DIAN se gestionará a partir de un enfoque basado en procesos estandarizados, controlados, optimizados y debidamente documentados, que generen el impacto previsto, para la satisfacción de las necesidades de sus clientes, bajo los principios de la mejora continua.

- **Sobre los clientes.**

En la DIAN, toda interacción con los clientes se realizará dentro del marco de la misión, enfocada al cumplimiento de los requisitos necesarios para garantizar la satisfacción de las necesidades de los mismos.

- **Sobre las partes interesadas.**

La DIAN promoverá las acciones necesarias para garantizar la cooperación de las partes interesadas, en el mejoramiento de su desempeño.

- **Sobre los productos y servicios.**

Sin excepción, los productos y servicios serán suministrados atendiendo a las necesidades de los clientes, con los estándares de calidad establecidos y dentro de los requisitos exigidos por el marco legal vigente.

- **Sobre los recursos.**

La DIAN empleará los recursos logísticos, financieros y tecnológicos más idóneos, requeridos en la generación de los productos y servicios, dirigidos a sus clientes.

- **Sobre la competencia técnica.**

La DIAN contará con perfiles del rol claramente identificados para el cumplimiento de los requisitos de los productos y servicios.

POLÍTICAS DE CONTROL Y MANEJO DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN

➤ POLÍTICAS DE GESTIÓN Y CONTROL DE LA INFORMACIÓN

- **Sobre los procedimientos de captura y recolección.**

Los responsables de los procesos aseguran que los procedimientos de captura y recolección de la información obedecerán a estándares y rigores formales, y los mecanismos implementados asegurarán su fidelidad y originalidad de modo que la información almacenada digitalmente sea atribuible a su autor.

- **Sobre los procedimientos de flujo, procesamiento y análisis.**

Los responsables de los procesos aseguran que los procedimientos de presentación, tránsito y transformación de la información garantizarán el encadenamiento de eventos realizados sobre la información permitiendo el seguimiento de dichas transformaciones, así mismo implementarán los mecanismos de integridad que impidan su adulteración o daño a lo largo de ellos.

- **Sobre procedimientos de conservación de la información.**

Los responsables de los procesos aseguran que los procedimientos de conservación de documentos físicos y electrónicos utilizados impidan el deterioro, pérdida, daño, y/o adulteración de la información y permitan su acceso controlado según vinculación directa a las funciones, de acuerdo con los requerimientos de los procesos, así como su recuperación cuando se necesite.

➤ **POLÍTICAS DE GESTIÓN DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN DIGITAL**

- **Sobre los usuarios.**

Los empleados públicos responsables de la gestión de la arquitectura técnica en la DIAN, se asegurarán de proveer procedimientos y medios para que la información digital se conserve en su estado original y sea susceptible de comprobación técnica respecto a su legitimidad. Así mismo, para que sea accesible de acuerdo con el grado de confidencialidad en que esté clasificada, según los procesos y procedimientos de la entidad.

- **Sobre las telecomunicaciones y las redes.**

Los empleados públicos responsables de la gestión de la arquitectura técnica de la DIAN, se asegurarán de que el tránsito e intercambio de la información digital cumpla con protocolos de defensa electrónica y con aquellos convenidos, estandarizados y normalizados por la DIAN, así como de la disponibilidad requerida y establecida para los servicios informáticos electrónicos.

- **Sobre los equipos de acceso, almacenamiento y procesamiento electrónico de datos.**

Los empleados públicos responsables de la gestión de la arquitectura técnica de la DIAN se asegurarán de que los medios de acceso, almacenamiento y procesamiento de la información digital se encuentren: protegidos de todo ingreso no autorizado, disponibles en proporción al nivel de riesgo valorado por la Entidad y a los niveles de servicio requeridos y establecidos para los servicios informáticos electrónicos, y actualizados de acuerdo con la evolución y demanda informática.

- **Sobre la información digital.**

Los empleados públicos responsables de la gestión de la arquitectura técnica en la DIAN, se asegurarán de proveer procedimientos y medios para que la información digital se conserve en su estado original y sea susceptible de comprobación técnica respecto de su legitimidad. Así mismo, para que sea accesible de acuerdo con el grado de confidencialidad en que esté clasificada, según los procesos y procedimientos de la entidad.

Además se asegurarán de proveer procedimientos y mecanismos así como aplicar los métodos y protocolos técnicos y administrativos preventivos que impidan que la información esté en riesgo de adulteración, exposición y/o manipulación indebida. Igualmente sobre la aplicación de los métodos de resguardo de datos que prevengan su pérdida por fallas técnicas o administrativas.

- **Sobre los servicios informáticos electrónicos.**

Los empleados públicos responsables de la gestión de la arquitectura técnica de la DIAN se asegurarán de que los servicios informáticos electrónicos responden a las necesidades de captura, consulta y procesamiento de la información digital requerida por los procesos y procedimientos de la entidad y se encuentren: disponibles en proporción al nivel del riesgo valorado por la Entidad y a los niveles de servicio requeridos y establecidos, y actualizados de acuerdo con la evolución y demanda informática.

➤ **POLÍTICAS DE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL**

- **Sobre los emisores.**

En la DIAN, toda comunicación de índole organizacional se efectuará por empleados públicos previamente facultados e identificados en cumplimiento de sus funciones y responsabilidades de su proceso, observando en todo caso la urbanidad y cortesía propias de las relaciones interpersonales en el ámbito laboral de la institución.

- **Sobre los mensajes.**

En la DIAN, los mensajes que se transmiten a través de los canales institucionales corresponderán a la realidad y se enmarcarán dentro del respeto a la persona, el derecho al buen nombre y a la intimidad, los derechos fundamentales en general y los valores institucionales.

Los mensajes guardarán consistencia con la imagen institucional, sus estándares y las formalidades manteniendo la identidad corporativa en la organización.

- **Sobre los canales.**

En la DIAN, los empleados públicos utilizarán los canales de comunicación organizacional exclusivamente con carácter institucional y enfocados a la consecución de los resultados y cumplimiento de la misión, observando austeridad y velando por la sujeción de los procedimientos.

➤ **POLÍTICAS DE COMUNICACIÓN INFORMATIVA**

- **Sobre los emisores.**

En la DIAN, toda comunicación de índole informativa se efectuará por empleados públicos previamente facultados.

- **Sobre los mensajes.**

Los mensajes objeto de comunicación informativa corresponderán a la realidad, se presentarán de manera clara y comprensible; estarán soportados en una fuente, serán transmitidos en el tiempo requerido, se enmarcarán dentro del respeto de la persona, el derecho al buen nombre y a su intimidad, conforme con la Constitución Política y los valores institucionales, y guardarán las imagen corporativa.

Los procesos informáticos de la DIAN convocarán transparentemente a medios de comunicación, clientes de la entidad y a la sociedad en general.

- **Sobre los canales.**

En la DIAN, los empleados públicos facultados utilizarán los canales de comunicación informativa exclusivamente con carácter institucional observando austeridad y velando por la sujeción a los procedimientos.

POLÍTICAS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

➤ **POLÍTICAS DE RENDICIÓN DE CUENTAS**

- **Sobre la metodología.**

Los empleados responsables de los procesos obedecerán a criterios, estándares, normas y métodos técnicos de recolección, medición y presentación de los resultados de la gestión y cumplimiento de los procesos.

- **Sobre los informes.**

Los responsables de los procesos presentarán informes completos, confiables, en el tiempo y conforme a las normas y procedimientos establecidos.

- **Sobre la retroalimentación.**

La DIAN hará de la interlocución directa entre la entidad, los representantes de la ciudadanía y la sociedad en general, la base de la estrategia que facilite el

ejercicio del control social a su gestión y el fortalecimiento del sentido de lo público. Así mismo, la gerencia de la DIAN en sus diferentes niveles, capitalizará esta interacción en la materialización de las oportunidades de mejora, ajuste de planes, programas y proyectos orientados al logro de los objetivos institucionales.

POLÍTICAS FRENTE A GRUPOS DE INTERÉS

➤ POLÍTICAS FRENTE AL SERVICIO

- **Sobre los clientes.**

La DIAN prestará un servicio ágil, confiable, oportuno, efectivo y con criterio unificado a los clientes internos y externos para el cumplimiento de las normas que integran el sistema tributario, aduanero, cambiario y administrativo, consolidando la ética del servicio al interior de la entidad mediante la utilización de tecnologías de información y comunicación.

- **Sobre el producto o servicio.**

Los productos y servicios se suministrarán considerando las necesidades y expectativas de los clientes internos y externos ajustados a la normativa y doctrina existente.

- **Sobre la infraestructura y herramientas a través de las cuales se suministra el servicio.**

Las herramientas a través de las cuales se suministra el servicio contarán con una adecuada infraestructura locativa, tecnología y de comunicaciones.

- **Sobre los orientadores del servicio.**

La DIAN capacitará permanentemente a los empleados públicos con miras a garantizar la óptima prestación del servicio.

➤ POLÍTICAS DE RELACIÓN CON PROVEEDORES Y CONTRATISTAS

- **Veedurías.**

La entidad divulga de manera amplia, anticipada y oportuna, los trámites y procedimientos contractuales, facilita el ejercicio real y efectivo del control ciudadano y la participación.

- **Pacto de integridad.**

Para lograr los mejores beneficios en calidad, precios e innovación, la entidad promueve la suscripción, por parte de quienes participan de una licitación o un concurso ante entidades del Estado, de un acuerdo sobre normas éticas de comportamiento que promuevan la transparencia en el proceso.

- **Libre competencia.**

La DIAN asume sus actuaciones en sus relaciones de interdependencia frente a proveedores y contratistas considerando siempre el interés colectivo y cumpliendo todos los principios y prohibiciones contractuales, excluyendo con ello toda acción que pueda redundar en beneficios personales o de terceros, con criterios de planificación, transparencia, imparcialidad, economía, responsabilidad, eficiencia, austeridad y evitando cualquier tipo de discriminación, de tal manera que garantiza el principio de igualdad.

➤ **POLÍTICAS FRENTE A SOCIOS DE VALOR**

La Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales determinará y gestionará vínculos de cooperación interinstitucional, nacional e internacional sobre temas de interés común a los estados, entidades u organismos en la búsqueda de una mejor gestión para beneficio del Estado y de la sociedad para que a través de los esfuerzos conjuntos y basados en las mejores prácticas, procedimientos y conocimientos, contribuyan al cumplimiento y se traduzcan en beneficios de las misiones y objetivos institucionales de la DIAN y cada uno de sus socios.

- **Sobre el interés común.**

La entidad al compartir intereses comunes con los estados, entidades, y organismos entre otros, está atenta a la facilitación de los convenios para obtener la cooperación requerida u ofrecida para cumplir con su misión y visión.

- **Propósitos específicos.**

La DIAN promoverá las acciones necesarias para garantizar la cooperación de las partes interesadas con miras a obtener el mejoramiento de su desempeño.

- **Sobre el ánimo de cooperación.**

La entidad estará en disposición para brindar y ofrecer la ayuda necesaria a las partes interesadas, dentro de su marco legal y normativo.

POLÍTICAS DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS OPERACIONALES

- **Sobre metodología.**

Los responsables de los procesos en la DIAN administrarán los riesgos de manera participativa, técnica y preventiva, utilizando metodologías que le permitan determinar causas y efectos, establecer la probabilidad de su ocurrencia, medir el impacto de sus consecuencias y definir criterios de calificación y evaluación de los riesgos con el fin de identificar prioritariamente aquellos que le impidan alcanzar los objetivos institucionales.

- **Sobre control.**

Sin excepción, la DIAN implementará los controles razonables en términos de suficiencia, comprensión, eficacia, economía y oportunidad sobre los riesgos adecuadamente identificados, analizados y valorados que sea necesario combatir para el logro pleno de los objetivos de los procesos.

- **Sobre tratamiento.**

Los responsables de los procesos en la DIAN, con el propósito de alcanzar los objetivos institucionales, administrarán las acciones preventivas y/o correctivas tendientes a evitar, reducir, o transferir el riesgo con criterios de autorregulación y autocontrol.

POLÍTICAS FRENTE AL CONTROL

➤ POLÍTICAS DE CONTROL INTERNO

El control interno es responsabilidad de todos y cada uno de los empleados públicos de la DIAN; se fundamenta en los principios constitucionales de la función administrativa y es garante de la transparencia en la administración tributaria, aduanera y cambiaria.

El Sistema de Gestión de Calidad y Control Interno es una herramienta gerencial, implícita en todos los directivos de la DIAN para alcanzar la efectividad organizacional, tanto en el nivel central como en el nivel local y por ende debe hacer parte de su gestión de manera permanente y sistemática; evaluarse en los acuerdos de gestión de los gerentes públicos; y ser conocido y entendido por todos los empleados públicos de la entidad.

Corresponde a cada uno de los responsables de los procesos institucionales el mejoramiento continuo del control interno, su evaluación y regulación, en

concordancia con la ley, las políticas gubernamentales y el direccionamiento estratégico.

Corresponde a la Oficina de Control Interno realizar la evaluación independiente y objetiva del Sistema de Control Interno de la entidad y formular las recomendaciones para el mejoramiento continuo de sus procesos.

➤ **POLÍTICAS DE LA ENTIDAD FRENTE A LOS ORGANISMOS DE CONTROL**

Todos los empleados públicos de la DIAN deben mantener unas relaciones respetuosas con los órganos de control; así mismo los responsables de cada proceso suministrarán la información que les sea requerida de manera puntual, completa y veraz, al vocero o voceros de la entidad oficialmente designados para tal propósito, comprometiéndose, además, a implantar eficazmente las acciones correctivas pertinentes, en observancia de los planes de mejoramiento acordados con los organismos de control y cumpliendo cabalmente con los plazos establecidos.

➤ **POLÍTICAS DE AUDITORÍAS QUE REALIZA LA ENTIDAD**

La Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales desarrolla auditorías de manera imparcial y transparente para garantizar el debido cumplimiento de las normas, y contribuir al mantenimiento del orden económico y social del Estado, con el aprovechamiento de la información, el análisis de riesgos, los procesos de inteligencia corporativa, la aplicación de los principios generales del derecho y de la auditoría y el Código de Ética.

- **Sobre el auditor.**

Los empleados públicos responsables de las auditorías contarán con la competencia técnica necesaria y tendrán el conocimiento y manejo adecuado de los procesos y actividades propias de la auditoría.

- **Sobre el auditado.**

Las auditorías se dirigirán a los agentes económicos que desarrollan actividades bajo control de la Entidad, seleccionados a través de análisis previos, inteligencia corporativa, denuncias de terceros e información del entorno industrial y comercial, así como a los procesos que adelantan los empleados públicos en cada una de las dependencias.

- **Sobre las evidencias.**

Los responsables en la DIAN de la auditoría fundamentarán todos los conceptos y resultados de sus auditorías de manera objetiva y atendiendo las evidencias obtenidas en debida forma.

- **Seguimiento.**

Los empleados públicos de la DIAN promoverán el mejoramiento continuo de los procesos en términos de estrategias, programas y proyectos, aprovechando, entre otros elementos, la retroalimentación producto de las auditorías.

- **Sobre los criterios.**

Los empleados públicos de la entidad orientarán sus auditorías sobre criterios dirigidos al cumplimiento transparente de la normativa existente y la doctrina aplicable.

6.1.5.2 Políticas operacionales.

Las políticas operacionales fijan los lineamientos y criterios técnicos, que deben tenerse en cuenta para hacer eficiente la ejecución de los procesos y procedimientos y con ello los niveles de calidad de los servicios y productos que entrega la DIAN a la sociedad. Tienen como referente las directrices planteadas en las políticas de Buen Gobierno, el modelo de operación por procesos y el direccionamiento estratégico.

6.1.6 Estructura orgánica nivel central.

A partir de la expedición del Decreto 4048 del 22 de octubre de 2008, la DIAN se estructura funcionalmente con un enfoque por procesos, acorde con el Decreto 3626 de 2005, que establece para la entidad los siguientes procesos:

- Recaudación
- Gestión Masiva
- Asistencia al cliente
- Operación Aduanera
- Fiscalización y Liquidación
- Administración de cartera
- Gestión Jurídica
- Gestión Humana
- Inteligencia Corporativa

- Servicios Informáticos
- Investigación Disciplinaria
- Control Interno
- Recursos Físicos
- Recursos Financieros y
- Comercialización

De allí que en la nueva estructura se establecen siete direcciones de gestión que dependen jerárquicamente de la Dirección General:

- Dirección de Gestión de Recursos y Administración Económica
- Dirección de Gestión Organizacional
- Dirección de Gestión Jurídica
- Dirección de Gestión de Ingresos
- Dirección de Gestión de Aduanas
- Dirección de Gestión de Fiscalización
- Dirección de Gestión de Policía Fiscal y Aduanera

Estas direcciones desarrollan dichos procesos según sean estratégicos, misionales, de apoyo, y de evaluación y medición. Así mismo, en la nueva estructura de DIAN, se desarrollan las competencias y los procesos en tres niveles, así:

Nivel Central, que comprende: la Dirección General, las Direcciones De Gestión con sus respectivas subdirecciones, las Oficinas de Control Interno y de Comunicaciones y el Órgano Especial denominado Defensor del contribuyente y del Usuario Aduanero.

Nivel Local, que comprende: las Direcciones Seccionales de Impuestos, Direcciones Seccionales de Aduanas, y las Direcciones Seccionales de Impuestos y Aduanas.

Nivel Delegado, que comprende: las Direcciones Seccionales Delegadas de Impuestos y Aduanas.

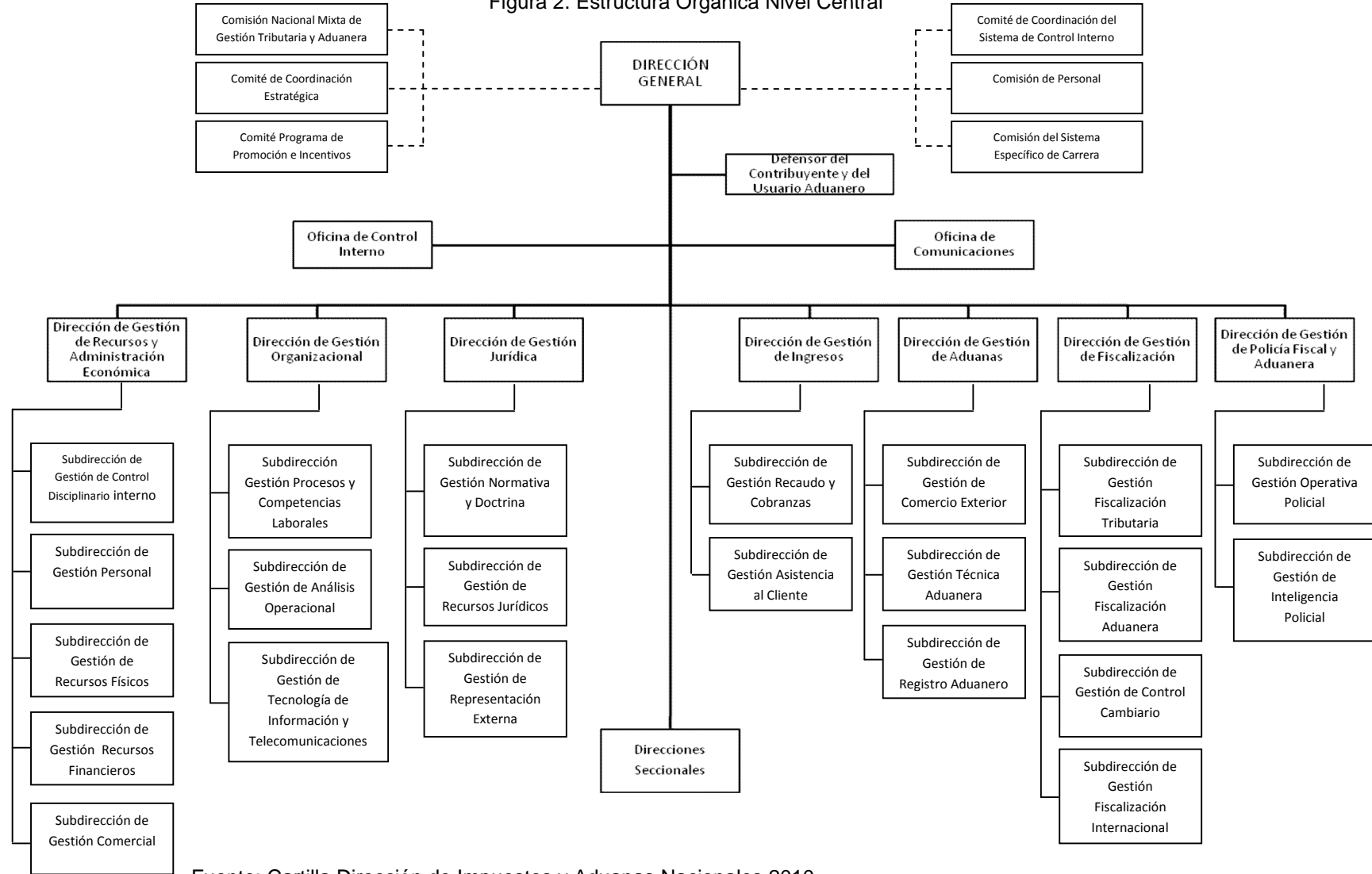
En el nivel central es posible crear coordinaciones o grupos internos de trabajo de acuerdo con el número de empleados públicos y la especialización de funciones, adquiriendo flexibilidad en la organización.

En el nivel local las direcciones seccionales según su tipo y naturaleza pueden contar con las siguientes divisiones:

- División de Gestión Administrativa y Financiera
- División de Gestión Jurídica

- División de Gestión de Asistencia al Cliente
- División de Gestión de Fiscalización
- División de Gestión de Liquidación
- División de Gestión de Recaudo
- División de Gestión de Cobranzas
- División de Gestión de la Operación Aduanera
- División de Gestión de Policía Fiscal y Aduanera

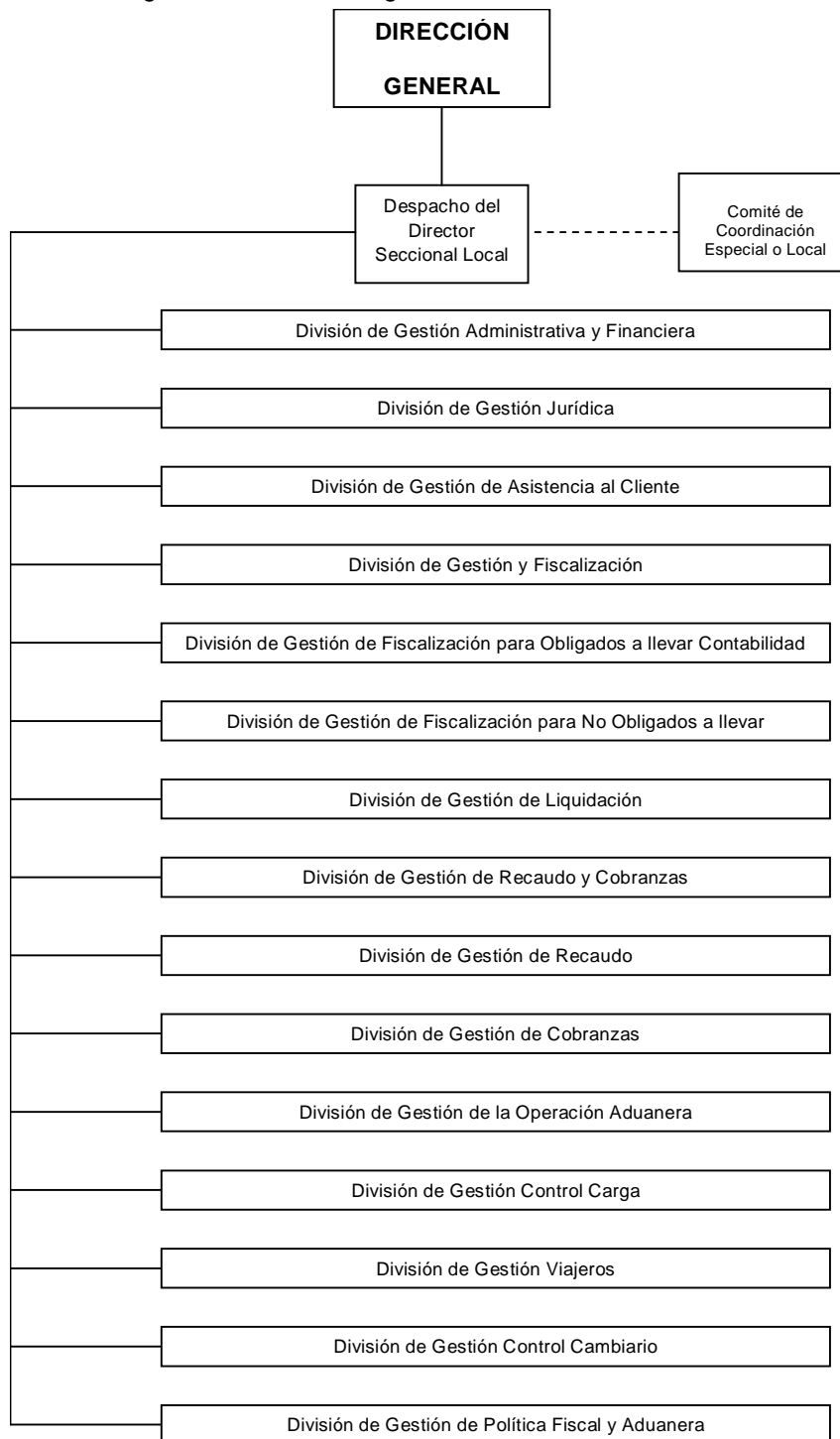
Figura 2. Estructura Orgánica Nivel Central



Fuente: Cartilla Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales 2010.

6.1.7 Estructura orgánica direcciones seccionales locales.

Figura 3. Estructura Orgánica Direcciones Seccionales Locales



Fuente: Cartilla Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales 2010.

6.1.8 Mapa estratégico 2006-2010.

La DIAN establece su ruta organizacional anual en el direccionamiento estratégico, el cual encauza la operación de la organización al cumplimiento de las políticas y a la consecución de los objetivos.

Para el logro del plan estratégico 2006—2010, se conformaron dos planes específicos o programas: el plan de modernización de la DIAN y el plan de choque contra la evasión y el contrabando, estos agrupan el programa de salud ocupacional y el de capacitación y los diferentes proyectos de inversión que están en ejecución en la entidad.

La base fundamental del programa de modernización es el desarrollo e implementación del modelo de gestión MUISCA.

El plan de choque contra la evasión y el contrabando se enfoca en la implementación del plan anual antievasión.

Dentro del cumplimiento de la misión institucional se establece como prioridad de la entidad el cumplimiento de las metas de recaudo. Sin embargo, también resulta de capital importancia ratificar que los servicios de facilitación y de control forman parte integral y fundamental de la misión de la DIAN y, por tal razón, el direccionamiento estratégico incluye logros específicos en esa materia. El servicio es un elemento central en la misión institucional y a él se debe contribuir desde todas las instancias de la organización.

Para consolidar el modelo de gestión sobre los elementos que aporta el sistema de gestión de calidad y control interno, se debe tener en cuenta que si bien los procesos de apoyo tienen responsabilidades específicas en materia de gestión de calidad y control interno, todos los procesos institucionales contribuyen a la consolidación de la organización dentro de los preceptos de este sistema.

La consecución de los objetivos corporativos definidos en el Mapa Estratégico de la DIAN se promueven desde todos los procedimientos, subprocesos y procesos de la organización, involucrando la totalidad de los funcionarios.

Cuadro 1. Mapa Estratégico 2006-2010

	A. Alcanzar la Excelencia en la Operación		B. Redireccionar la entidad hacia el servicio		C. Consolidar la autonomía y la identidad		D. Contribuir a la competitividad del país	
Finanzas	Maximizar el ingreso tributario de acuerdo a la normatividad							
	Optimizar la relación Costo/Beneficio		Optimizar la cobertura en la recaudación de tributos	Optimizar el ingreso integral por cliente	Maximizar el valor de la marca DIAN	Maximizar ingresos por acceso a recursos de cooperación nacional e internacional	Reducir los costos asociados al cumplimiento de obligaciones	Reducir los costos de los clientes asociados a la operación aduanera
Cliente	Desestimular la evasión, elusión, contrabando e infracciones cambiarias							
	Construir confianza, credibilidad y mejoramiento de la imagen							
	Ofrecer al cliente asistencia permanente	Mejorar tiempos de reacción ante el cliente	Aumentar el nivel de satisfacción del cliente		Movilizar la comunicación de los resultados sobre el uso de los recursos del estado		Movilizar la simplificación y armonización de la legislación TAC	Proporcionar estabilidad y seguridad jurídica con unidad de criterio
Procesos	Fortalecer la inteligencia y el control integral	Asegurar la confiabilidad de los procesos	Orientar, agilizar y flexibilizar los procesos de la entidad hacia el conocimiento del cliente y la entrega de valor		Modificar, alinear y blindar los procesos contra la subjetividad, la corrupción y la contravención de los valores		Liderar el desarrollo de una red nacional de gestión masiva y servicios	Contribuir activamente en la agilización de la estrategia y planeación de la normatividad
	Agilizar y simplificar procesos		Facilitar y optimizar las operaciones aduaneras	Desarrollar la red de servicios prestados por terceros	Desarrollar alianzas estratégicas habilitantes	Fortalecer la prevalencia de la autoridad fiscal		
					Flexibilizar la normatividad administrativa			
Aprendizaje e Innovación	Generar capacidad organizacional de aprovechamiento de la información		Transformar la cultura interna hacia el servicio al cliente	Priorizar la vocación de servicio en el plan de carrera de los funcionarios	Generar cultura de transparencia, compromiso y generación de valor	Innovar con herramientas efectivas de control	Mejorar la capacidad del proceso de inteligencia Corporativa	Fortalecer las habilidades estratégicas de la entidad
			Investigar e innovar en modelos y medios de servicio					
	Consolidar la capacidad organizacional para cumplir la misión y lograr la visión							
	Fortalecer e implementar un sistema para atraer, entrenar, desarrollar, evaluar, retener y compensar continua y adecuadamente el personal							
	Asegurar la generación, administración y diseminación del conocimiento requerido a lo largo de su organización y de su cadena de valor							
Disponer de información confiable y del soporte tecnológico, idóneo y sostenible								

Fuente: Cartilla Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales 2010.

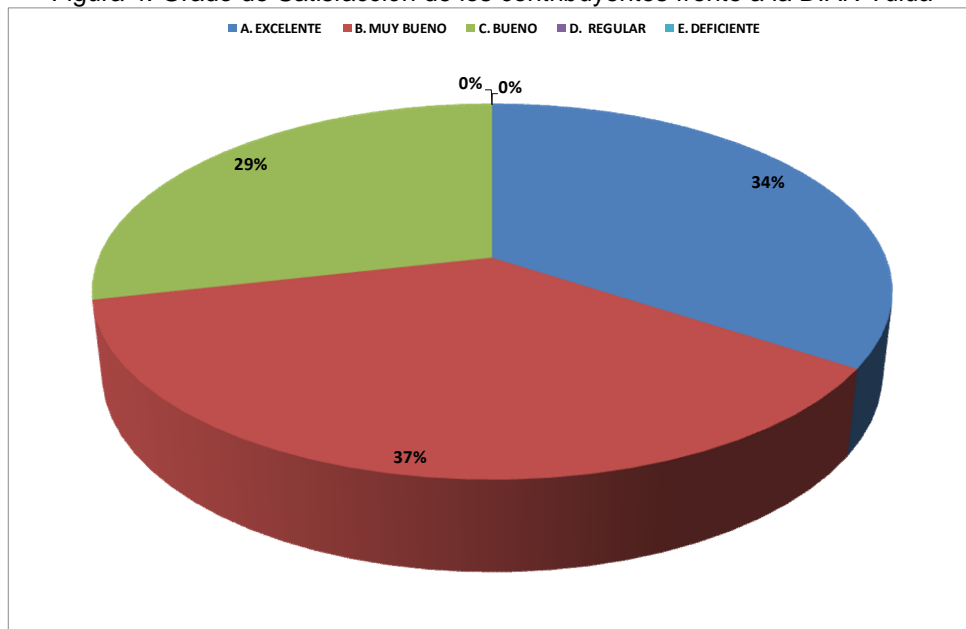
6.2 PERCEPCIÓN DE LOS CONTRIBUYENTES FRENTE A LA DIRECCIÓN DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES SECCIONAL TULUÁ

Para la elaboración del diagnóstico de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales de Tuluá y la percepción que tienen los contribuyentes frente a ésta, se realizaron encuestas en la semana comprendida entre los días 1 y 5 de marzo del presente año, recolectando así datos suficientes que permitieron previamente definir la apreciación en cuanto a la calidad del servicio que presta dicha entidad.

Para la realización del trabajo de campo se llevaron a cabo 61 encuestas a contribuyentes de grandes y medianas empresas del municipio. De éstas 61 encuestas, 12 que iban dirigidas a entidades bancarias, 2 a almacenes de cadena, 2 a entidades de salud y 5 a empresas multinacionales, no dieron respuesta argumentando que la parte contable y tributaria de cada una de ellas se manejaba centralizadamente desde su oficina principal ubicada en otras ciudades, por lo tanto no tenían conocimiento del tema. Adicionalmente se encontró que 2 empresas más de éste grupo no existen a la fecha y que 3 por políticas de la empresa no permiten diligenciar ningún tipo de éstos documentos. Finalmente el resultado se obtuvo de la realización efectiva de las 35 encuestas a las grandes y medianas empresas restantes.

En este punto, explicaremos las diferentes variables que nos llevarán a determinar el grado de satisfacción que tienen los usuarios del servicio que presta la DIAN Seccional Tuluá.

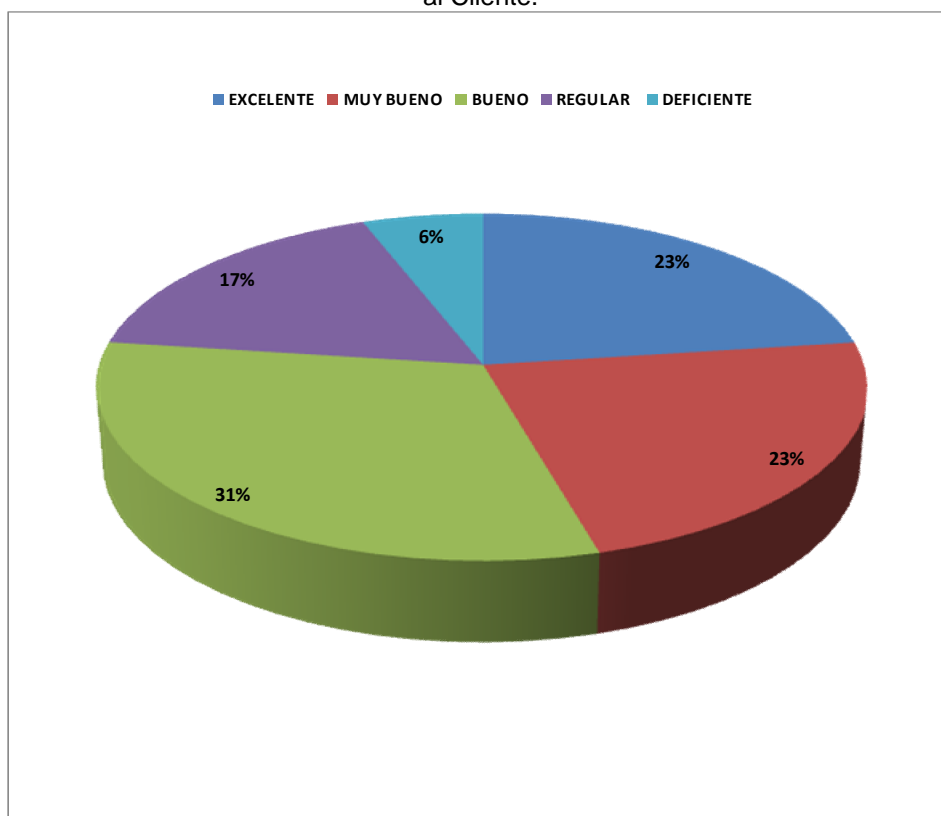
Figura 4. Grado de Satisfacción de los contribuyentes frente a la DIAN Tuluá



Fuente: Los autores.

Según la encuesta, los contribuyentes de las grandes y medianas empresas del municipio de Tuluá se encuentran satisfechos con la labor que hasta ahora ha realizado la DIAN Seccional Tuluá, esto se ve en el nivel de agrado que ellos tienen frente a la organización y confiabilidad de dicha entidad, lo que se vio reflejado en un 37% y 34% porcentajes correspondientes a quienes califican entre muy bueno y excelente, respectivamente, el servicio del ente encargado de recaudar y administrar los impuestos de orden nacional.

Figura 5. Grado de satisfacción de los contribuyentes frente a la División de Gestión de Asistencia al Cliente.



Fuente: Los autores.

En esta figura se observa que un gran porcentaje de los encuestados (31%) califican la calidad, oportunidad e idoneidad del servicio recibido como buena, argumentando, la mayoría, que gracias a las considerables mejoras que se realizaron a las instalaciones de la entidad, la atención al cliente resulta ser más organizada, oportuna y cómoda; contrario a lo anterior sólo un pequeño porcentaje (6%) de los encuestados considera que este servicio es deficiente.

7. MODELO ÚNICO DE INGRESOS, SERVICIO Y CONTROL AUTOMATIZADO (MUISCA)

El MUISCA, es reconocido internacionalmente como una experiencia tributaria exitosa y un ejemplo de adecuada utilización de recursos tecnológicos e informáticos en los procesos tributarios.

Modelo: Porque representa una manera de gestionar y porque apunta a cumplir la misión de la entidad, permitiendo administrar de manera integral los aspectos de la organización con fuerte énfasis en los procesos, las personas, los recaudos y la tecnología alrededor de la información, que es un insumo y el producto más importante.

Único: Integra a la gente, las áreas (de recaudo de los diferentes impuestos), los conceptos, los datos (de las personas y los impuestos) y la gestión.

Ingreso: Responde al recaudo.

Servicio: Facilita el cumplimiento de los deberes de la DIAN.

Control: Mide, previene y ajusta el comportamiento y la gestión.

Automatizado: Aprovecha la tecnología para potenciar la gestión en agilidad, veracidad y cumplimiento.

Figura 6. Modelo Único de Ingresos, Servicios y Control Automatizado



Fuente: Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales

El proyecto MUISCA se financió con el respaldo del Banco Mundial, que permitió la actualización y adecuación de una parte del componente tecnológico de la

entidad y gran parte del desarrollo de los servicios informáticos electrónicos. De otra parte, con recursos del presupuesto nacional (funcionamiento e inversión) se han financiado otros componentes del modelo MUISCA, tales como la adecuación de infraestructura, programas de capacitación y divulgación y la reestructuración funcional de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales de Colombia (DIAN).

7.1 PRINCIPIOS BÁSICOS DEL MUISCA

Integridad: Este principio del MUISCA comprende todos los principios institucionales para dar un gran salto cualitativo, como lo exigen las necesidades apremiantes del país en materia de recursos y como requisito necesario para la consolidación de la democracia colombiana. Sin una administración tributaria fuerte difícilmente un país podría generar la calidad de vida requerida por los ciudadanos e incorporarse como un importante actor en la economía mundial.

Unidad: Se estructura como un todo único, definido en elementos interrelacionados comprometidos con una misión, que a su vez tiene límites propios, que le permiten interactuar como otros organismos dentro de su entorno.

Viabilidad y transparencia: Le permite a la DIAN a través del MUISCA reconocerse como un organismo vigente en el tiempo. Entidad que trasciende sus límites para integrarse con otros organismos nacionales e internacionales, y se hace relevante para la viabilidad del Estado a través de sus diferentes entornos y gobiernos.

Consolidación de la Gestión: El MUISCA como mecanismo unificador de la gestión de la DIAN, y principal sustento de la estrategia de la entidad orientada al manejo transparente y eficiente de la información y los recursos al servicio de los ciudadanos y del Estado.

El propósito del modelo MUISCA es propender por la apropiación de las mejores prácticas en todos los niveles de la organización y particularmente:

- Articular la planeación y la operación de la organización en su estrategia.
- Revisar, ajustar, simplificar, medir y controlar los procesos y trámites con el fin de alcanzar los mayores niveles de excelencia y calidad.
- Propiciar la transformación tecnológica soporte de los procesos de la DIAN hacia su sostenibilidad y cubrimiento masivo.

- Generar y administrar el conocimiento, el talento humano y el cambio en la organización.

7.2 ANÁLISIS DOFA

Con este análisis se pretende determinar los factores que de una u otra forma afectan el Modelo Único de Ingresos y Servicio Automatizado (MUISCA) como son las oportunidades, amenazas, fortalezas y debilidades.

Cuadro 2. Análisis DOFA

DEBILIDADES	OPORTUNIDADES
<ul style="list-style-type: none"> • No existe una evaluación continua del Modelo Único de Ingresos, Servicios y Control Automatizado. • No hay capacitación y formación permanente a los contribuyentes sobre el MUISCA y su amplio portafolio de servicios. • Falta de conocimiento por parte de los contribuyentes en cuanto a la existencia y utilización del Modelo Único de Ingresos, Servicios y Control Automatizado. 	<ul style="list-style-type: none"> • Modernización de la administración tributaria, aduanera y cambiaria, apostando por un cambio de filosofía que la integre en la vanguardia y la modernidad de una forma decidida y perdurable. • Mejora de la atención y el servicio que se presta al ciudadano, disminuyendo la presión fiscal indirecta. • Consecución de una información fiable y de calidad, sin errores ni basuras que produzcan resultados efectivos y duraderos.
FORTALEZAS	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> • Facilita el seguimiento integral de los expedientes, la toma de decisiones, la adaptación rápida por cambios legislativos y la eliminación de redundancia de información. • Automatiza la conexión con otros sistemas de la administración, la elaboración de informes y estadísticas, el tratamiento de todos los datos, el intercambio de información con entidades externas y la entrada de datos, eliminando duplicidades y errores. • Integra las estructuras de información, los trámites para los distintos circuitos, el sistema con herramientas ofimática y el sistema con nuevas tecnologías (internet, intranet) • Garantiza la utilización de la información rápidamente, la supresión de las partes manuales y la consistencia de la información. 	<ul style="list-style-type: none"> • Que los contribuyentes no cumplan voluntariamente con sus obligaciones tributarias porque perciban que el sistema tributario actual no es justo. • La concepción negativa que tienen los contribuyentes sobre la recaudación de impuestos. • La imagen desfavorable que tiene la DIAN ante muchos contribuyentes que les genera desconfianza y temor de declarar y utilizar los servicios de dicha entidad.

Fuente: Los autores.

7.3 DIAGNÓSTICO SOBRE LA EVOLUCIÓN QUE SEGÚN LA DIAN HA TENIDO EL MODELO MUISCA ENTRE LOS AÑOS 2006 Y 2010

7.3.1 Gestión modelo muisca en el año 2006

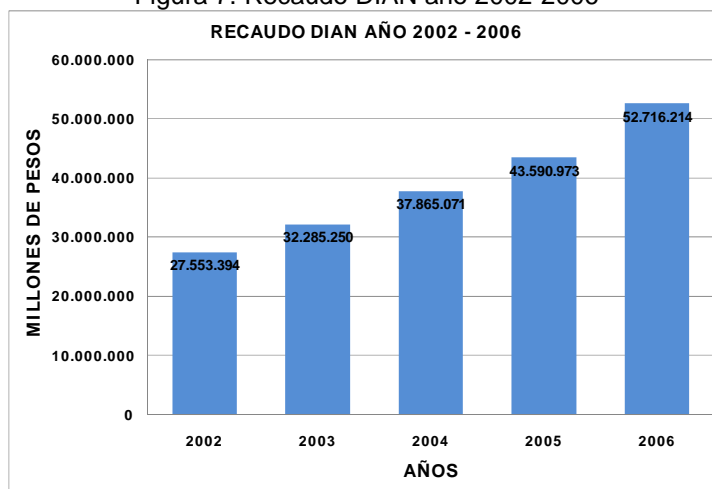
A partir del Modelo Único de Ingresos, Servicio y Control Automatizado (MUISCA), durante el año 2006 se evidencia un fortalecimiento en el cumplimiento de cada uno de los procesos relacionados con la administración de los impuestos y los servicios al comercio exterior, dicho resultado se ve reflejado en la recolección de mayores ingresos tributarios, mejores controles, más aprovechamiento de la información y servicios cada vez más oportunos y efectivos, lo que permitió atender las necesidades fiscales del País y contribuir a su desarrollo.

El cumplimiento en las metas de recaudo, con ingresos adicionales por cerca de 4 billones de pesos y los avances en la implementación del MUISCA, fueron los aspectos más destacados del período pues estuvieron ligados al positivo comportamiento de la economía y al mayor cumplimiento tributario por parte de los contribuyentes.

En lo que respecta al MUISCA, los avances y resultados permitieron fortalecer no sólo el componente tecnológico, sino también generar una nueva manera de hacer gestión y de fortalecer los procesos, sobre todo con un enfoque para consolidar el servicio tanto al cliente externo como al interno. Por otro lado, la DIAN creó la Subdirección de Gestión y Asistencia al Cliente, área con un enfoque de servicio externo, lo que redundó en la facilitación del cumplimiento de las obligaciones tributarias, aduaneras y cambiarias, haciendo énfasis en las instalaciones donde se tiene comunicación directa con el cliente como son: contactos DIAN, Supercades, Call Center y el portal de Internet.

En el 2006 el recaudo de los impuestos nacionales administrados por la DIAN, fue de \$52.7 billones y registró un incremento del 20.9% frente al año anterior. El cumplimiento estuvo 8.2 puntos porcentuales por encima de la meta, fijada en \$48.7 billones, es decir, el recaudo adicional estuvo cerca de 4 billones de pesos.

Figura 7. Recaudo DIAN año 2002-2006

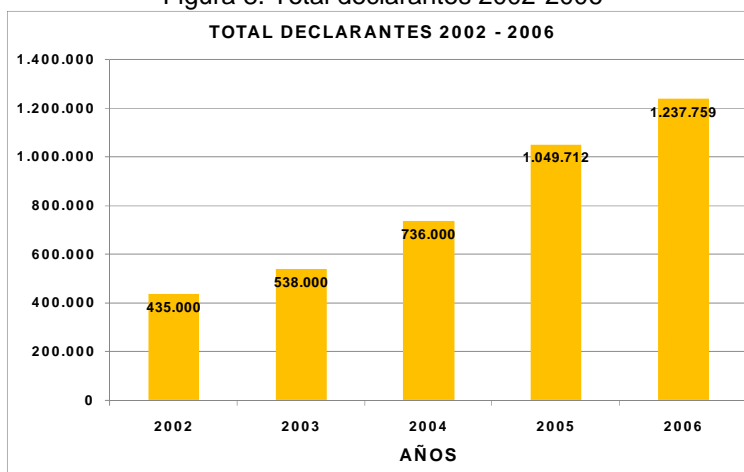


Fuente: Oficina de Estudios Económicos. DIAN

Al término del 2006, la DIAN registró 1.237.759 declarantes del impuesto de renta y complementarios que representan un incremento de 185% durante los últimos cuatro años. La ampliación de la base de contribuyentes hace parte de la implementación de herramientas del MUISCA, como lo ha sido el Registro Único Tributario (RUT), el cual se constituyó en el mecanismo único para identificar, ubicar y clasificar a las personas y entidades que tengan la calidad de contribuyentes declarantes del impuesto sobre la renta, entre otros aspectos.

De igual manera el RUT, le permitió a la DIAN contar con información veraz y confiable para desarrollar una mayor y mejor gestión en materia de recaudo control y servicio. Durante el 2006 se inscribieron en el Registro Único Tributario 1.212.654 personas entre naturales y jurídicas, de las cuales 1.130.223 se clasificaron en el régimen simplificado y 82.431 en el jurídico.

Figura 8. Total declarantes 2002-2006



Fuente: Subdirección de Fiscalización Tributaria. DIAN

Otra herramienta que le permitió a la DIAN establecer los responsables del gravamen sobre la Renta, son los cruces de información que se realizan a través del MUISCA; los cuales se logran gracias a los reportes que envían más de 50.000 fuentes, entre las que se encuentran entidades bancarias, cooperativas, bolsas de valores, entre otras. Finalmente de este servicio se obtiene como resultado la detección de los obligados que omitieron dicha responsabilidad.

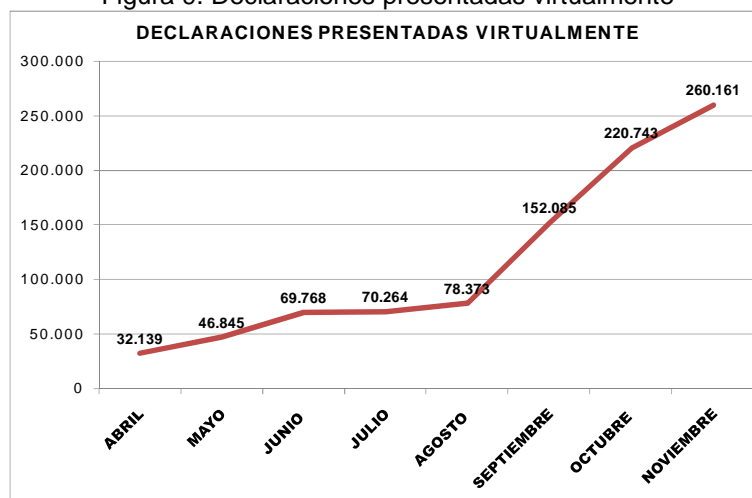
En este año se emite un nuevo servicio automatizado del Modelo MUISCA el cual lleva por nombre Certificado Digital, mecanismo que sustituye para todos los efectos la firma autógrafa en los documentos inherentes a los trámites realizados a través de los servicios informáticos electrónicos del MUISCA, asegurando mediante un procedimiento de autenticación de datos del emisor y del receptor la integridad y confiabilidad de la información.

Al 31 de diciembre de 2006 se efectuó una asignación gratuita de mecanismo de Firma con Certificado Digital a 47.624 contribuyentes y usuarios que venían presentando las declaraciones de renta, ventas y retención en la fuente en forma electrónica, de los cuales el 96% fueron activados, es decir 45.697, garantizando seguridad en sus transacciones con la Entidad.

La Presentación Virtual de Documentos consiste en un servicio mediante el cual los contribuyentes realizan el diligenciamiento y presentación de las declaraciones, incluyendo la liquidación del pago de los tributos correspondientes, por medio de los servicios informáticos electrónicos.

En lo que respecta al diligenciamiento y presentación virtual de documentos, un total de 61.739 clientes de la DIAN se beneficiaron con los servicios informáticos electrónicos del MUISCA en el 2006, de este total se presentaron y recibieron virtualmente 260.161 documentos, entre los que se encuentran las declaraciones tributarias, aduaneras, cambiarias y recibos de pago. Lo anterior significa que 31.581 personas naturales y 30.158 personas jurídicas, diligenciaron y presentaron de manera virtual en materia tributaria las Declaraciones de Renta, Ventas, Impuesto al Patrimonio y Retención en la Fuente, así como la Declaraciones Informativas de Precios de Transferencia, la Declaración Consolidada de Pagos para los Intermediarios de tráfico postal y envíos urgentes, y la Declaración para la Finalización de los Sistemas Especiales de Importación – Exportación, en materia aduanera.

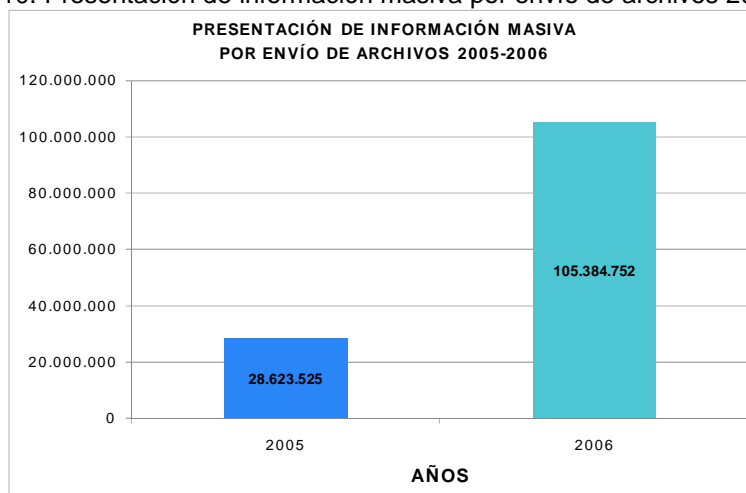
Figura 9. Declaraciones presentadas virtualmente



Fuente: Proyecto MUISCA. DIAN

En la presentación masiva de información, servicio que consiste en la utilización de herramientas informáticas que permiten la conformación de archivos para presentar información tributaria, aduanera y cambiaria por parte de los contribuyentes y usuarios de la DIAN, al 31 de diciembre de 2006, se recibieron en total 446.856 solicitudes de envío para un total de 105.384.752 registros, cifra que comparada con los recibidos durante el año 2005 (28.623.525) permite establecer un incremento de 268.18% en cobertura.

Figura 10. Presentación de información masiva por envío de archivos 2005-2006



Fuente: Proyecto MUISCA. DIAN

7.3.2 Gestión modelo muisca en el año 2007.

La Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales con el fin de cumplir con los objetivos misionales y de cooperar con la seguridad fiscal del País, orienta la mayor parte de sus recursos y gestión hacia el servicio al cliente y al desarrollo e implementación de modernas tecnologías para la recepción, procesamiento y administración de la información, con procedimientos integrales que le permitieran cada vez más, realizar su gestión cumpliendo con los principios de eficacia, eficiencia, economía, celeridad, imparcialidad y transparencia, además de ello buscó brindar a los contribuyentes diferentes herramientas que facilitarían el cumplimiento de las obligaciones tributarias, aduaneras y cambiarias.

Durante el año 2007 la DIAN obtuvo una serie de resultados hondamente satisfactorios en su gestión integral, relacionados con: el recaudo, acciones de control para la disminución de la evasión y el contrabando en sus diversas modalidades, la interacción virtual con los contribuyentes y usuarios aduaneros, la ampliación de la cobertura de los servicios informáticos electrónicos implementado dentro la concepción del nuevo modelo de Gestión MUISCA.

Continuando con los desarrollos que ofrece el MUISCA, en el año 2007, los usuarios de los servicios informáticos electrónicos pudieron contar con nuevos servicios:

Obligación Financiera. Herramienta que proporciona los saldos en línea de las obligaciones tributarias, aduaneras, cambiarias, administrativas y judiciales de los contribuyentes y usuarios aduaneros. Esta herramienta garantiza que cualquier movimiento en la obligación financiera esté debidamente documentado; la identificación integral de la obligación financiera de los contribuyentes como lo son las tributarias, aduaneras y cambiarias, la cuales pueden ser consultadas tanto por clientes externos como internos; la identificación histórica de saldos generados; y la determinación y liquidación de intereses para obligaciones vencidas.

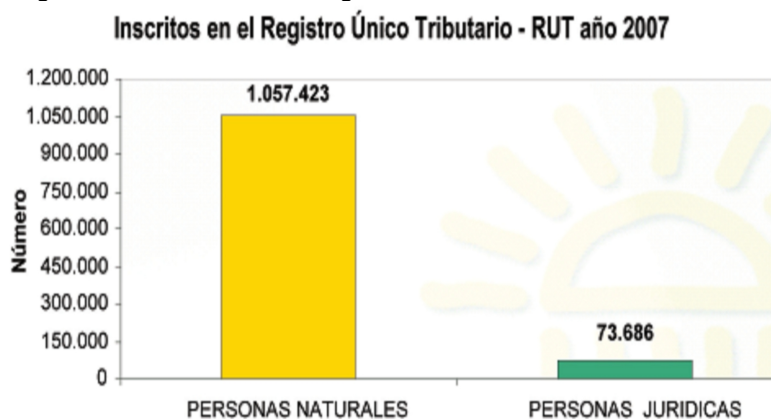
Corrección de inconsistencias. Servicio que permite la identificación y corrección automática y por gestión de las inconsistencias presentadas en la información entregada a la DIAN a través de las declaraciones tributarias, aduaneras y recibos oficiales de pago, que permite mayor confiabilidad de los estados y obligaciones financieras y calidad para los procesos de fiscalización y la toma de decisiones.

Servicio de Pago Electrónico. Mediante este servicio los contribuyentes y usuarios cuentan con la posibilidad de pagar los valores a favor de la DIAN, utilizando canales electrónicos como Internet, audio respuesta y cajeros automáticos, desde cualquier lugar, a cualquier hora del día y sin requerir la presencia física de documentos y personas en las entidades autorizadas para recaudar.

Dentro de los servicios informáticos electrónicos del Modelo Único de Ingresos, Servicio y Control Automatizado, conviene destacar los relacionados con: el diligenciamiento y presentación virtual de documentos, expedición de mecanismo de firma con certificado digital, presentación masiva de información, estados de cuenta de las obligaciones fiscales y corrección oportuna de inconsistencias.

Mediante la inscripción y actualización del RUT se consolida la nueva forma de administrar a los clientes, desde la implementación de este registro en 2004, año en que se contabilizaban 259.241 inscritos, se pasó a 4.447.063 inscritos a 31 de diciembre de 2007; de este total, 1.131.109 se inscribieron durante 2007, de los cuales 73.686 corresponden a personas jurídicas y 1.057.423 a personas naturales.

Figura 11. Inscritos en el Registro Único Tributario-RUT año 2007



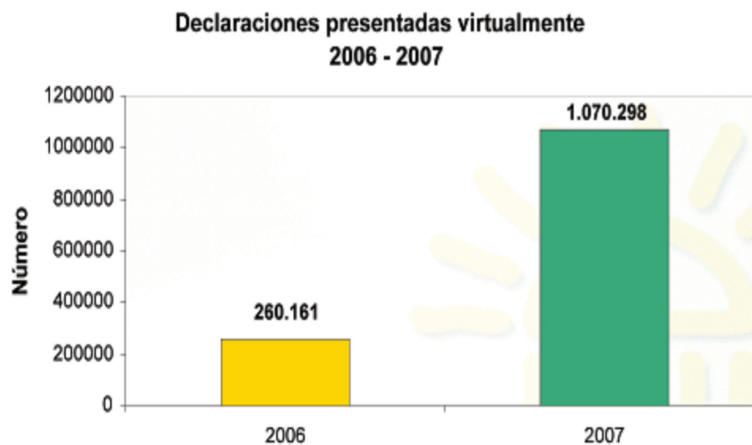
Fuente: Subdirección de Gestión y Asistencia y Oficina de Servicios Informáticos – DIAN

Por otro lado, encontramos que gracias al portal de la DIAN (www.dian.gov.co) canal de comunicación y de interacción virtual con los contribuyentes, declarantes, comunidad académica e investigativa y con la ciudadanía en general, la DIAN presta servicios de: información, capacitación y asistencia; facilita el cumplimiento de obligaciones y trámites mediante los servicios informáticos electrónicos de manera gratuita, segura y moderna. Según el ranking mundial de páginas visitadas en 2007, el portal de la DIAN ocupó el lugar 24.692 frente al 24.775 del Banco de la República y al lugar 31.825 que ocupó la Presidencia de la República.

Durante 2007, se recibieron un total de 35.714 consultas por el buzón asistencia@dian.gov.co. El comportamiento de las consultas estuvo directamente influido por la ampliación del universo de declarantes, al incremento del número de clientes obligados a declarar virtualmente, la reforma tributaria, la organización del calendario tributario, la inclusión de nuevas herramientas y servicios informáticos electrónicos, entre otros cambios significativos, que marcaron el desarrollo del período analizado.

Los clientes de la DIAN teniendo a sus disposición en forma virtual y gratuita los formularios y, a través del servicio dispuesto en la web, para el año 2007, el servicio de Diligenciamiento y presentación virtual de documentos presentó un total de 1.070.298 declaraciones frente a 260.161 declaraciones de 2006, evidenciándose un incremento del 311% en el uso del servicio, no sólo por los obligados a hacerlo por este medio, sino por personas y empresas que lo realizaron voluntariamente.

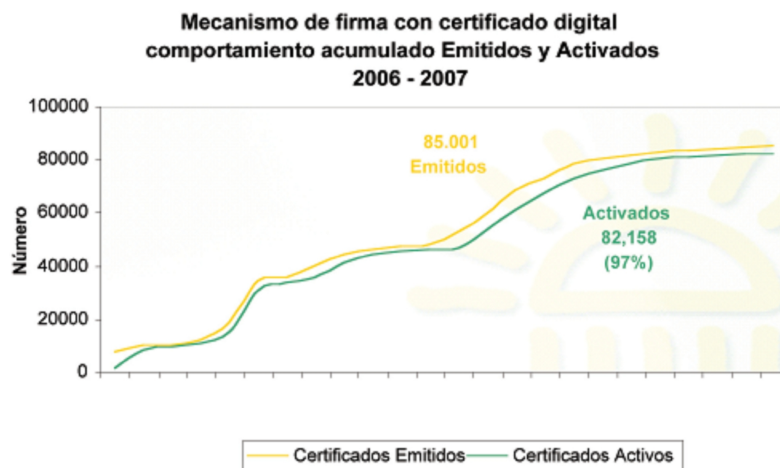
Figura 12. Declaraciones presentadas virtualmente 2006-2007



Fuente: Proyecto MUISCA. DIAN.

Al 31 de diciembre de 2007, la DIAN entregó sin costo alguno para sus usuarios, 85.001 mecanismos de firma amparados en certificado digital, frente a los 47.624 mecanismos digitales emitidos en 2006, evidenciándose un crecimiento durante el año 2007 del 78,5%.

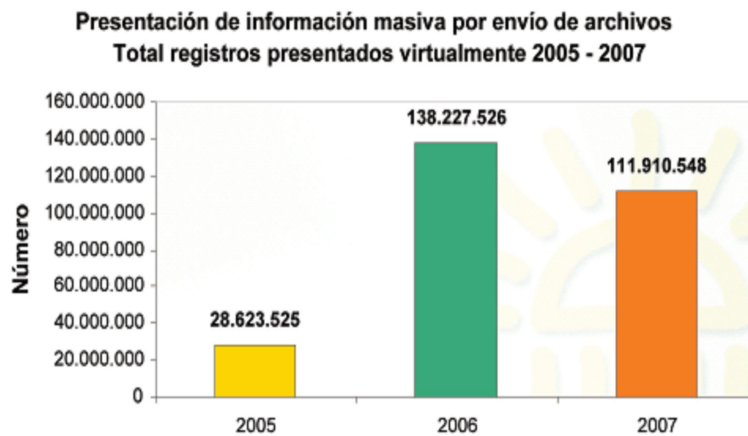
Figura 13. Mecanismo de firma con certificado digital comportamiento acumulado emitidos y activados 2006-2007



Fuente: Proyecto MUISCA. DIAN.

Al ofrecer medios y canales electrónicos para la entrega masiva de información de manera virtual, la DIAN facilitó la presentación de información económica, transaccional, financiera y en general información con la que cuenta la entidad para adelantar acciones tendientes a fortalecer el servicio y la fiscalización del cumplimiento cabal de las obligaciones tributarias, aduaneras y cambiarias. En 2007 se recibieron 538.383 solicitudes de envío de información para un total de 111.910.548 registros y 157.506 informantes.

Figura 14. Presentación de información masiva por envío de archivos total registros presentados virtualmente 2005-2007



Fuente: Proyecto MUISCA – DIAN

Finalmente, a través de la Corrección oportuna de inconsistencias, se detectan y corrigen a tiempo inconsistencias en declaraciones y recibos de pago con lo cual se pueden optimizar tiempos y minimizar costos en los procesos posteriores de determinación y discusión de las obligaciones, en favor de la gestión de la entidad y de los contribuyentes y declarantes. En desarrollo de la Ley Antitrámites (Ley 962 de 2005) la DIAN durante el año 2007 atendió 118.463 clientes para corregir de manera presencial 145.184 documentos, así mismo se corrigieron 444.678 documentos en forma automática (sin presencia de los declarantes).

7.3.3 Gestión modelo muisca en el año 2008.

En Colombia desde hace más de 20 años, el sistema financiero ha sido ampliamente protegido y vigilado por parte del Estado. Esto ha garantizado su solidez frente a la crisis del sector financiero mundial. Esta situación si bien es positiva no asegura que el país se vea libre de cualquier afectación en su economía.

La limitación en el consumo por parte de empresas y público en los países desarrollados y otros mercados para los productos colombianos, se ha traducido

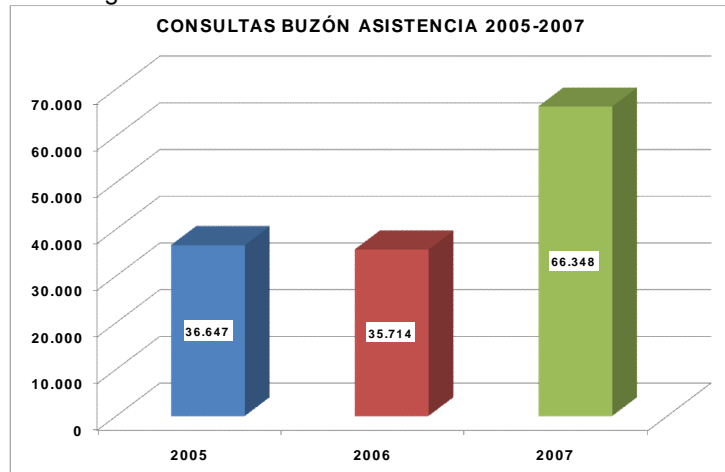
en una disminución en las compras de materias primas y productos manufacturados cuyos efectos se sintieron sobre el recaudo bruto del 2008 pues los ingresos de los tributos administrados por la DIAN (67 billones de pesos), aunque crecieron porcentualmente por encima del PIB, no se alcanzó a cumplir con la meta fijada por el Consejo Nacional de Política Fiscal (CONFIS) al faltar 1,1%.

En esa situación la modernización técnica y administrativa de la DIAN ha permitido mantener el nivel de los ingresos en un punto acorde con las exigencias coyunturales. Así lo dejan ver logros como el aumento de la presión fiscal (recaudo/PIB), el mejoramiento del servicio al cliente con la entrada en vigencia de nuevos servicios electrónicos que mejoran la eficiencia, la oportunidad y facilitan el cumplimiento de los deberes de los usuarios y contribuyentes, lucha contra la corrupción y la implantación del sistema de gestión de calidad y de control interno.

En términos de interacción ciudadana, la DIAN por medio del portal institucional, www.dian.gov.co, canal de comunicación y de interacción virtual con los contribuyentes, declarantes, comunidad académica e investigativa y con la ciudadanía en general, la entidad presta servicios de información, capacitación, asistencia y facilitación en el cumplimiento de obligaciones y trámites mediante los servicios informáticos electrónicos de manera segura y oportuna.

En el 2008 las consultas virtuales crecieron un 86% con relación al año anterior, denotando mayor interés y confianza de nuestros clientes con este servicio.

Figura 15. Consultas Buzón Asistencia 2005-2007



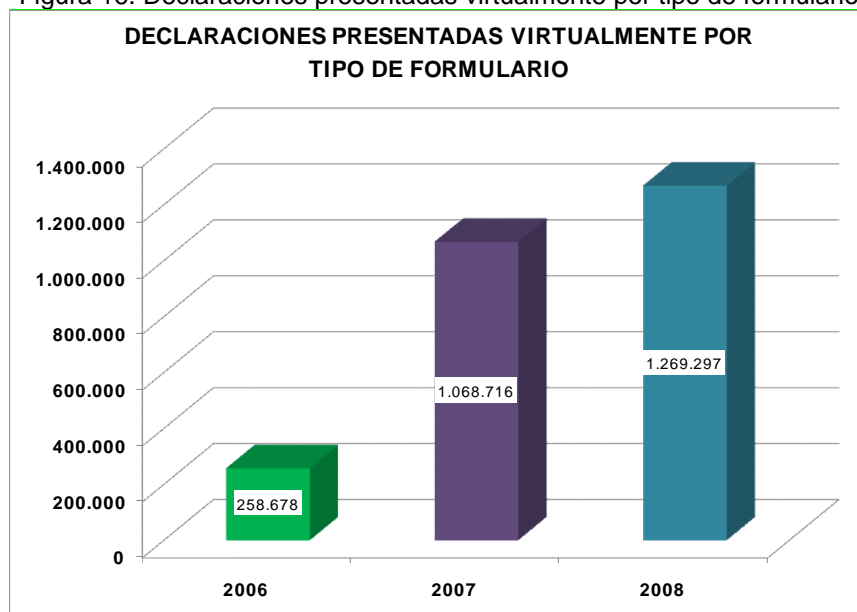
Fuente: Subdirección de Gestión de Asistencia al Cliente- DIAN.

Adicionalmente, los clientes de la DIAN disponen en forma virtual y gratuita de formularios y, a través del servicio dispuesto en el portal institucional de la entidad, es posible el diligenciamiento virtual asistido y seguro tanto técnica como jurídicamente de las declaraciones (tributarias, aduaneras, cambiarias) y de

recibos oficiales de pago, utilizando el mecanismo de firma amparado en certificado digital suministrado en forma gratuita por la DIAN.

En el 2008 se diligenciaron y presentaron 1.269.297 declaraciones, se cuadruplicaron con relación al 2006 y crecieron un 19% con relación al 2007, expansión que se explica por la entrada en producción de nuevos servicios electrónicos, el mayor conocimiento y habilidades de los clientes en el manejo de las herramientas virtuales y la confianza que paulatinamente crece entre los agentes económicos sobre los progresos tecnológicos de la entidad.

Figura 16. Declaraciones presentadas virtualmente por tipo de formulario

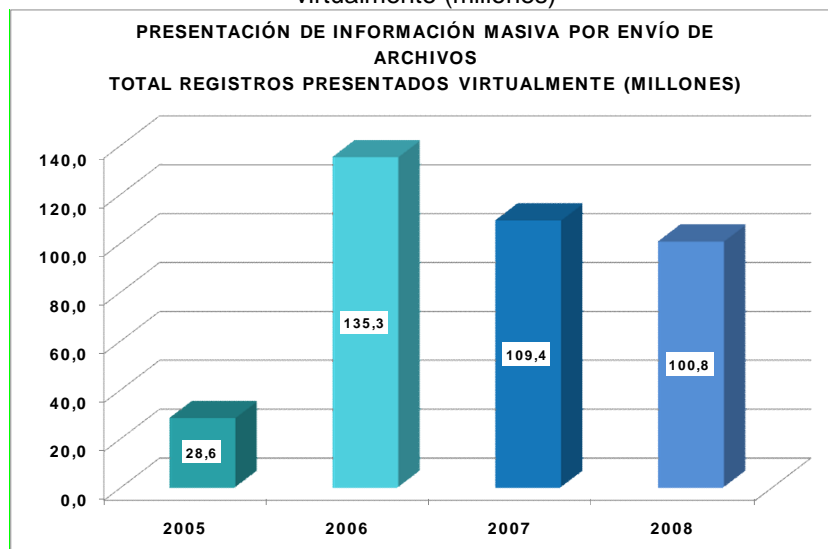


Fuente: Subdirección de Gestión de Asistencia al Cliente- DIAN

Al ofrecer medios y canales electrónicos para la entrega masiva de información de manera virtual, la DIAN facilita la presentación de información económica, transaccional, financiera, y en general información que le permite a la entidad adelantar acciones tributarias, aduaneras y cambiarias tendientes a gestionar el servicio y la fiscalización de las obligaciones tributarias, aduaneras y cambiarias.

En el 2008 se recibieron 562.825 solicitudes de envío de información para un total de 100,8 millones de registros.

Figura 17. Presentación de información masiva por envío de archivos total registros presentados virtualmente (millones)



Fuente: Dirección de Gestión Organizacional. DIAN

En cuanto al sistema de registro y actualización de los clientes de la DIAN, Registro Único Tributario (RUT), a finales del 2008 en el RUT aparecen 5.737.258 inscritos, de los cuales 1.290.195 corresponden a registros y/o actualización del mismo 2008.

El pago de impuestos por canales electrónicos se convirtió en una realidad con la expedición del Decreto No. 1791 de 2007, las Resoluciones 15734 de 2007, 5176 y 5261 de 2008, así como de la Circular 056 de 2008, donde la DIAN posibilita jurídica y tecnológicamente a los contribuyentes y usuarios aduaneros la alternativa de pagar sus obligaciones con la entidad, utilizando canales electrónicos como Internet, audio respuesta, quioscos de autoservicio, cajeros automáticos y puntos de pago, desde cualquier lugar, a cualquier hora del día y sin requerir el uso de documentos litográficos ni la presencia física de personas en las instituciones autorizadas para recaudar.

Durante el año 2008, la totalidad de las entidades autorizadas para recaudar (16) manifestaron a la DIAN su interés en ofrecer el pago de obligaciones tributarias administradas por ella a través de canales electrónicos, adelantándose con ellas el procedimiento establecido en la Circular 056 de 2008. Así, se dio paso a las pruebas requeridas tendientes a asegurar el éxito de las respectivas transacciones y el despliegue necesario para hacer realidad esta nueva alternativa en condiciones seguras.

El Modelo Único de Ingresos Servicio y Control Automatizado (MUISCA), mediante la utilización eficiente y eficaz del 100% de la información recibida por la DIAN le ha permitido a la entidad perfilar comportamientos, hacer cruces de información y

realizar acciones de fiscalización y control. El objetivo es identificar y seleccionar con mayor certeza los posibles casos de omisión, inexactitud y/o extemporaneidad en el cumplimiento de las obligaciones tributarias, aduaneras y cambiarias. A partir de la información recibida fue posible identificar 158.000 posibles omisos del impuesto sobre renta del año gravable 2007.

Con la implementación de la factura electrónica, prevista en el Decreto 1929 de 2007 y la Resolución No. 14465 de noviembre del mismo año, la DIAN posibilita su uso masivo, adecua el sistema técnico de control, aplica principios de neutralidad tecnológica, protección a los consumidores y da cumplimiento a las normas tributarias sobre el tema.

Dadas las nuevas condiciones normativas y tecnológicas 35 obligados a facturar de distintas ciudades del país manifestaron a la DIAN su decisión de facturar en forma electrónica emitiéndose las correspondientes resoluciones. Es un esquema abierto en donde se permite que varias empresas que han optado por la factura electrónica presten los servicios inherentes al proceso de facturación, tales como expedición, entrega, aceptación, conservación y exhibición, ya que es posible que el obligado a facturar que opta por la factura electrónica utilice para tal efecto los servicios de terceros.

7.3.4 Gestión modelo muisca en el año 2009.

Debido a la crisis internacional, los analistas proyectaron que la economía colombiana no tendría crecimiento durante el año 2009, presentando incluso una contracción de la economía cercana al 3%. Sin embargo, con un buen desempeño en el segundo semestre, se superaron los cálculos y la economía entró en una fase de recuperación al crecer en un 0.4%.

La DIAN en el año 2009 contribuyó en forma decidida al fortalecimiento de la confianza inversionista, con la autorización del funcionamiento de las zonas francas, la aplicación de normas de estabilidad jurídica y el debido tratamiento a las deducciones fiscales autorizadas.

A nivel institucional, para la DIAN el 2009 constituyó un año de ajuste debido a los cambios derivados de la reorganización administrativa interna surtida a finales de octubre de 2008 y de la necesidad de reacomodar la institución a las exigencias del sistema de calidad y de control interno. Con dicha reestructuración se pretende hacer más eficiente a la DIAN en sus labores de recaudo, servicio y control.

Además, la reestructuración constituyó un paso para la consolidación del proceso de reingeniería iniciado en el año 2002. En ese año se creó el Modelo Único de Ingresos Servicio y Control Automatizado - MUISCA, con el cual la entidad se puso a tono con los cambios y estrategias de exige una Administración Tributaria

moderna con base en una organización por procesos, la utilización de tecnología de punta y un talento humano capacitado y entrenado.

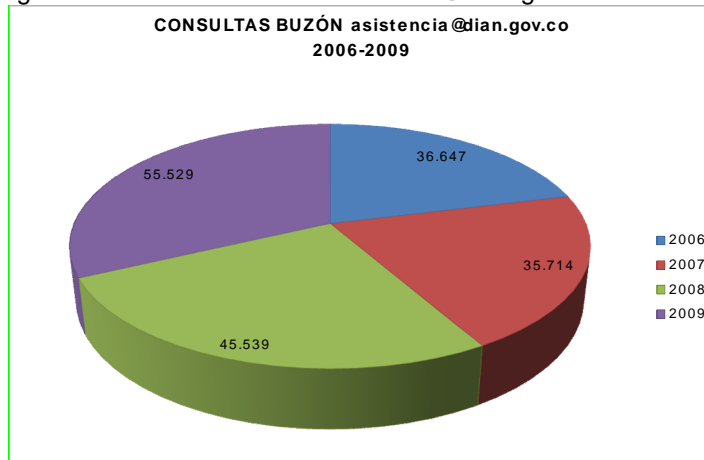
Con base en lo enunciado anteriormente, la Entidad respondió a la difícil situación de la economía colombiana mediante la generación de condiciones que facilitarían el cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias, tales como la promoción de la presentación de declaraciones por vía electrónica, nuevos servicios informáticos electrónicos en materia aduanera y el establecimiento del pago por vía electrónica, entre otras.

La asistencia y orientación de los clientes a través de canales virtuales es provista por la DIAN a través del Portal www.dian.gov.co, los buzones electrónicos tal como asistencia@dian.gov.co y a partir del 2009 mediante el servicio de Chat.

El portal DIAN sigue constituyéndose en un medio de gran alcance en el logro de contacto e interacción con los ciudadanos y demás partes interesadas, situación que se evidencia en su ubicación en el puesto 59.625 del ranking mundial de páginas Web. Durante el 2009 se efectuó un gran esfuerzo a fin de cumplir con los criterios establecidos por la estrategia de Gobierno en Línea, implementándose el Portal DIAN para niños, las encuestas de opinión, las suscripciones a novedades, noticias y normatividad y la Georeferenciación en el Recaudo Total de los impuestos administrados por la entidad, entre otros.

El canal de atención virtual mediante el que se brindó orientación y acompañamiento fue el buzón asistencia@dian.gov.co, el cual año tras año ha ido ganando aceptación y uso entre los ciudadanos, llegando a atender 55.529 consultas en el 2009, tal como puede visualizarse en la Gráfica 10, logrando un incremento del 6% frente al año anterior y un 9% más frente a los años 2006 y 2007.

Figura 18. Consultas Buzón asistencia@dian.gov.co 2006-2009



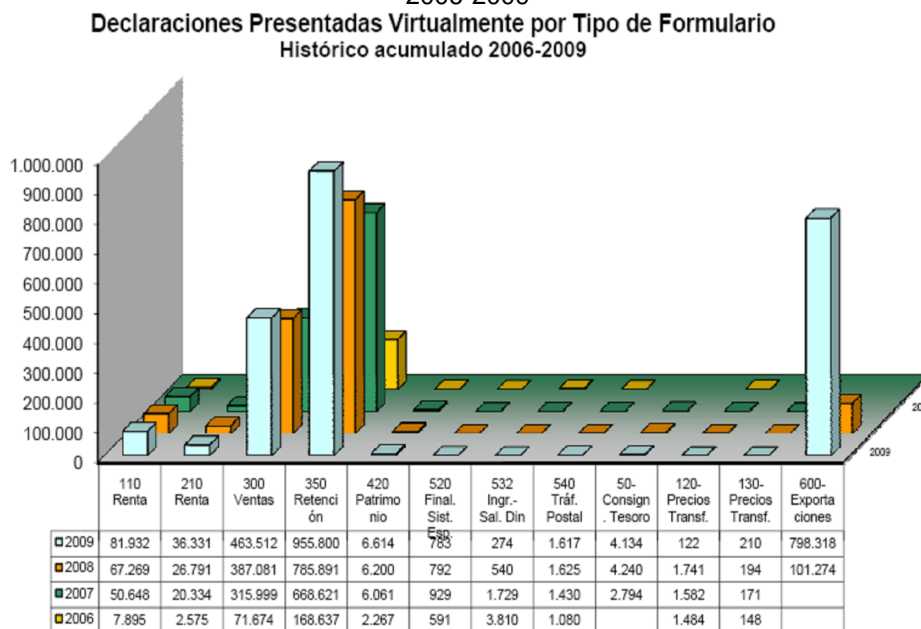
Fuente: Subdirección de Gestión de Asistencia al Cliente - DIAN 2006 2007 2008 2009

En el tercer trimestre del 2009, la DIAN puso a disposición de sus clientes el servicio de Chat. Éste funciona igualmente a través del Portal Web en el horario de atención de 9:00 a.m. a 5:00 p.m. Al finalizar el 2009, se atendieron por este medio a 4.887 clientes.

La DIAN en su proceso de modernización ha puesto a disposición de los contribuyentes, responsables y usuarios aduaneros, la tecnología necesaria para que de forma efectiva y segura cumplan con sus obligaciones formales, ahorrándoles así tiempos de espera, de desplazamiento y por supuesto los recursos que ello amerita. El diligenciamiento y presentación virtual de declaraciones es posible para todos aquellos que poseen mecanismo de firma respaldado con certificado digital; sin embargo, la obligación como tal recayó en 123.835 clientes al finalizar el 2009.

En la gráfica que se encuentra a continuación, se presenta de forma acumulada el comportamiento del diligenciamiento y presentación virtual de declaraciones por tipo de formulario, en la cual puede apreciarse que son los documentos de índole tributaria los que tuvieron un mayor incremento en su uso, tales como la Declaración de Retención en la Fuente (169.909 más que en el 2008) y de IVA (76.431 más que en el 2008). Para el tema aduanero, se tiene un incremento de 697.044 en la Declaración de Exportación con ocasión de puesta en producción del Servicio de Salida de Mercancías.

Figura 19. Declaraciones Presentadas Virtualmente por Tipo de Formulario Histórico acumulado 2006-2009



Fuente: Proyecto MUISCA. DIAN

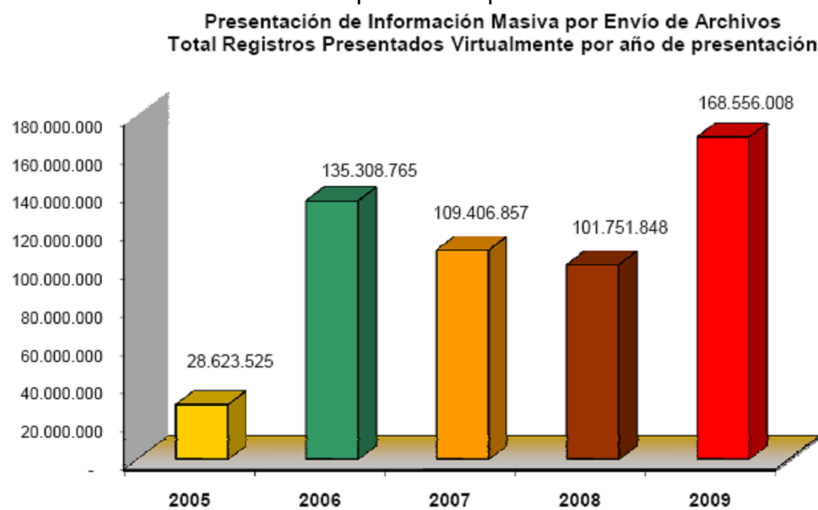
En total, se presentaron 2.349.647 declaraciones virtuales mediante el uso de los Servicios Informáticos Electrónicos, 70% más que en el 2008, cuando el total ascendió a 1.383.638 declaraciones virtuales. Este incremento, entre otras razones, es consecuencia del aumento en la cantidad de usuarios que cuentan con firma digital puesto que al finalizar el 2009 se habían emitido un total de 122.784 mecanismos.

La DIAN a través del MUISCA ha permitido que sus clientes tanto naturales como jurídicos, de índole privado o público, cumplan con su obligación formal de enviar la información requerida por la entidad en materia tributaria, aduanera y cambiaria. Este envío de información, en consonancia con el incremento del uso de la plataforma informática, ha venido creciendo en los últimos años de manera sostenida. Así, para el 2009 se recibieron 640.498 solicitudes de envío de información y 168.556.008 documentos (ver Gráfica 13), logrando en particular durante el año anterior un crecimiento del 65% en la cantidad de registros obtenidos con relación a la gestión total del año 2008.

Dado que la información que es entregada puede ser corregida durante el 2009, se presentaron reemplazos de las vigencias anteriores con una comportamiento porcentual del 25% para el año 2005, 22% del año 2006, 16% del 2007 y 13% para el año 2008, disminución permanente que demuestra tanto el incremento en la calidad de la información entregada a la entidad como la concientización de los clientes respecto a la importancia de la exactitud en la misma.

El RUT continúa constituyéndose en el principal mecanismo de identificación, ubicación y clasificación de los clientes de la entidad, es así como se ha logrado concientizar a los principales actores de la economía sobre la importancia del registro y actualización del RUT para la legalidad de sus actuaciones, razón por la cual la cantidad de inscritos aumenta anualmente. Para el año 2009, se inscribieron 1.091.691, de los cuales 130.066 correspondieron a Renta, 52.060 como responsables del Régimen Común y la gran mayoría 852.029 como personas naturales del Régimen Simplificado. De esos 1.091.691 inscritos, 11.238 se inscribieron como Usuarios Aduaneros (1%).

Figura 20. Presentación de Información Masiva por Envío de Archivos Total Registros Presentados Virtualmente por año de presentación



Fuente: Proyecto MUISCA. DIAN

Resultado del seguimiento al RUT, se tiene que a 31 de diciembre de 2009 la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales cuenta con 6.828.949 inscritos, de los cuales 1.850.410 corresponden a inscritos en Renta, 673.524 como responsables del Régimen Común y la gran mayoría 5.035.482 a personas naturales del Régimen Simplificado.

A través del servicio de pago de impuestos por canales electrónicos, la DIAN desde el 12 de febrero de 2009 ha logrado facilitar aún más el cumplimiento de obligaciones de sus contribuyentes permitiendo en conjunto y por intermedio de 14 entidades de las 16, a las que se les notificó resolución de autorización para recaudar, agilizar el pago de los impuestos nacionales y tributos aduaneros administrados por la entidad.

A 31 de diciembre de 2009, se efectuaron 59.827 pagos por los canales electrónicos por un valor total de \$1.461.229 millones de pesos, valor que corresponde al 2% del recaudo total de la DIAN. Los valores más representativos de ese total, corresponden a las Declaraciones de Retención con \$652.401 millones, IVA con \$418.029 y Arancel con \$232.189.

La corrección oportuna de inconsistencias, la cual viene operando desde el 22 de mayo de 2007, es otro servicio informático electrónico que ha sido posible gracias al modelo de gestión MUISCA. Este proceso posee dos tipos de conceptos; las correcciones automáticas que son las que pueden efectuarse desde la entidad gracias a la información que tiene disponible y sin citar al contribuyente, y las correcciones manuales, éstas requieren la interacción con el contribuyente, ante lo cual se cita vía email o telefónicamente al cliente o por solicitud directa del mismo.

En el año 2009 se atendieron 180.231 clientes y en total se gestionaron 2.400.264 documentos con inconsistencias, el 83.5% se efectuó de forma automática y el 16.5% de forma manual. Hubo una disminución del 9% en la cantidad de documentos con inconsistencias frente al año anterior, situación atribuible, entre otras causas, a la mejor calidad de los datos transcritos por los declarantes.

La utilización eficiente y eficaz del 100% de la información recibida por la DIAN le ha permitido a la entidad perfilar comportamientos, hacer cruces de información y realizar acciones de fiscalización y control. El objetivo es identificar y seleccionar con mayor certeza los posibles casos de omisión, inexactitud y/o extemporaneidad en el cumplimiento de las obligaciones tributarias, aduaneras y cambiarias. A partir de la información recibida fue posible identificar 158.000 posibles omisos del impuesto sobre renta del año gravable 2007.

Los principales avances en materia del uso de la información en el diseño de programas de Fiscalización están relacionados con mejoras a los servicios de Análisis de Operaciones existentes y a la construcción de otros servicios que hoy en día hacen parte del mismo, todos ellos en desarrollo del modelo de gestión MUISCA.

Desde que se implantó la factura electrónica su uso y aceptación ha sido progresivo por parte de los obligados a expedir factura, quienes han visto las ventajas del sistema al percibir los ahorros en recursos físicos tales como tinta, papel, espacio de almacenamiento, y por supuesto, la reducción en tiempos de distribución, consulta y control. Esta aceptación paulatina se ve reflejada al comparar las estadísticas del 2008 y del 2009, mientras que en el año anterior sólo 35 obligados manifestaron su interés en usar el sistema, a 31 de diciembre de 2009 se tienen 147 personas naturales y jurídicas con resolución expedida para facturar electrónicamente, 186.206 personas naturales y jurídicas que han autorizado el uso del sistema en sus transacciones, 157.105 facturas emitidas y un monto de \$4.51 billones de pesos facturados por este medio e informado en los términos y condiciones establecidos a la DIAN.

7.3.5 Gestión modelo muisca de enero a septiembre del año 2010.

Dentro de los objetivos transversales que se planteó la DIAN para el año 2010, la entidad obtuvo su nivel más alto de cumplimiento (128%), en lo que respecta a la disposición de información confiable y del soporte tecnológico idóneo y sostenible. Este nivel de logro, se alcanzó gracias al desarrollo y posicionamiento del modelo MUISCA, cuyos resultados más importantes han sido la puesta en producción de diecinueve (19) Servicios Informáticos Electrónicos para ocho de los 15 procesos institucionales, los cuales se relacionan a continuación:

Proceso de Asistencia al Cliente.

Sistema de Quejas, Reclamos, Sugerencias, Peticiones y Felicitaciones.

Proceso de Fiscalización y Liquidación.

Factura Electrónica.

Uso de la información a través del servicio de análisis de operaciones para realizar acciones de fiscalización y control.

Proceso de Gestión Masiva.

Registro Único Tributario, RUT.

Corrección de Inconsistencias.

Presentación de Información por Envío de Archivos (Información exógena).

Diligenciamiento y presentación virtual de documentos (Declaración electrónica).

Mecanismo de firma amparado en certificado digital.

Proceso de Recaudación.

Pago de impuestos por canales electrónicos.

Proceso de Servicios Informáticos.

Arquitectura Técnica.

Gestor de Entradas y Salidas.

Gracias a todos estos servicios, la DIAN ha logrado, desde la puesta en producción de cada uno de ellos, que a 30 de Septiembre de 2010 se tengan:

- Más de 4,05 billones de pesos recaudados a través de los canales electrónicos de pago.
- Más de 37.8 billones de pesos facturados electrónicamente.
- Más de 7,36 millones de declaraciones presentadas virtualmente.
- Más de 2.89 millones de solicitudes de presentación de información por envío de archivos.
- Más de 688 millones de registros presentados virtualmente.
- Más de 162.000 mecanismos de firma con certificado digital emitidos.
- Más de 1.43 millones de consultas virtuales realizadas al arancel de aduanas.

- Más de 11,5 millones de transacciones en la cadena logística de ingreso de carga.
- Más de 10.8 millones de transacciones en la cadena logística de salida de mercancías.

Teniendo en cuenta que en el sector público, el servicio a los ciudadanos ha ido ganando la importancia necesaria, la entidad decidió que en el período 2006-2010, uno de sus grandes objetivos, sería el de redireccionarse hacia el Servicio. Dentro de las metas que abarca dicho objetivo, la investigación e innovación en modelos y medios de servicio, obtuvo el cumplimiento importante llegando a un 127.0%.

Este resultado ha sido gracias a la ampliación en la cobertura del canal presencial y virtual que ha efectuado al DIAN.

En lo que respecta al canal virtual, el Chat y el Portal www.dian.gov.co se han constituido en medios fundamentales para el avance y cumplimiento de dicho objetivo estratégico. Para el 2009, la entidad a través del Chat había atendido 4.887 solicitudes de contacto de las 12.930 recibidas y a septiembre 30 de 2010, se tiene una cifra consolidada de 67.600 solicitudes de contacto atendidas, frente a 147.798 recibidas, obteniendo para el mes de septiembre en particular, una efectividad en la atención de 77.76%. El Portal por su parte, ha ido ganando posicionamiento como un importante medio de interacción con la ciudadanía, logrando alcanzar desde el mes de julio hasta septiembre de 2010, más de 8 millones de visitantes.

En lo relacionado al canal presencial, la entidad ha respondido frente a las necesidades de la ciudadanía de reducir sus tiempos de desplazamiento, creando nuevos puntos de atención, que además de lograr mayor cobertura, permiten incrementar los canales a disposición de los contribuyentes. En el año 2010, se inauguraron en La Dorada y Magangué, para llegar a un total de 64 Puntos de Contacto dispuestos a nivel nacional por la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales.

El impacto que busca la Entidad en la entrega de productos y en la puesta en marcha de servicios a disposición de la ciudadanía, ha sido posible medirlo en términos de costos y tiempos de algunos aspectos.

En relación con los beneficios que han obtenido los clientes de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales con los Servicios Informáticos que se han puesto a disposición, se calculó de forma global la cantidad de dinero que los contribuyentes se han ahorrado gracias a la presentación virtual de sus declaraciones y formularios en general.

Para esto, se cuantificó la cantidad de formularios que se han presentado de forma virtual para el cumplimiento de obligaciones formales, mediante el uso de algunos de los servicios MUISCA y se multiplicó por el valor que deben cancelar los contribuyentes por la compra de los mismos en los puntos autorizados.

En particular para el año 2010, se tiene que:

- Para presentar sus declaraciones de Renta y Complementarios (Formularios 110 y 210), los contribuyentes se ahorraron \$922.782.000 millones de pesos.
- En las declaraciones bimensuales de IVA, el ahorro ascendió a \$1.794.562.000 millones de pesos.
- Respecto a la declaración mensual de Retención en la Fuente, el ahorro para el subperíodo enero – septiembre es de \$3.429.499.500 millones de pesos.
- En la Declaración para la Finalización de los Sistemas Especiales de Importación – Exportación (Formulario 520), el ahorro fue de \$3.822.000 millones de pesos.
- En relación a las Declaración Consolidada de Pagos (Para los Intermediarios de Tráfico Postal y Envíos Urgentes), el valor es de \$3.972.500 millones de pesos.
- Para las declaraciones de Precios de Transferencia (Formularios 120 y 130), el ahorro asciende a \$1.704.000 millones de pesos.
- Por último, para las declaraciones de exportaciones (Formulario 600), el valor es de \$4.049.484.000 millones de pesos.
- Solo para el año 2010, el ahorro total asciende a \$10.205.826.000 millones de pesos.

La información detallada por cada uno de los formularios para los años 2006 hasta septiembre 30 de 2010, es:

Tabla 1. Información de los Formularios desde el año 2006 hasta Septiembre 30 de 2010

TIPO DE FORMULARIO	COSTO DE CADA FORMULARIO	FORMULARIOS PRESENTADOS VIRTUALMENTE 2006	FORMULARIOS PRESENTADOS VIRTUALMENTE 2007	FORMULARIOS PRESENTADOS VIRTUALMENTE 2008	FORMULARIOS PRESENTADOS VIRTUALMENTE 2009	FORMULARIOS PRESENTADOS VIRTUALMENTE 2010 (Sept 30)	CANTIDAD TOTAL DE FORMULARIOS (2006-2010)	VALOR TOTAL AHORRADO POR LA CIUDADANÍA (2006-2010)
110 - Declaración de Renta y Complementarios o de Ingresos y Patrimonio para Personas Jurídicas y Asimiladas, Personas Naturales y Asimiladas Obligadas a Llevar Contabilidad	6.000	7.895	50.648	67.269	81.932	101.591	309.335	1.856.010.000
210 - Declaración de Renta y Complementarios Personas Naturales y Asimiladas No Obligadas a Llevar Contabilidad	6.000	2.575	20.334	26.791	36.331	52.206	138.237	829.422.000
300 - Declaración Bimestral del Impuesto sobre las Ventas - IVA	3.500	71.674	315.999	387.081	463.512	512.732	1.750.998	6.128.493.000
350 - Declaración Mensual de Retenciones en la Fuente	3.500	168.637	668.621	785.891	955.800	979.857	3.558.806	12.455.821.000
420 - Declaración y Pago del Impuesto al Patrimonio	0	2.267	6.061	6.200	6.614	6.618	27.760	-
520 - Declaración para la Finalización de los Sistemas Especiales de Importación - Exportación	6.000	591	929	792	783	637	3.732	22.392.000
532 - Declaración de Ingreso - Salida de Dinero en Efectivo	0	3.810	1.729	540	274	157	6.510	-
540 - Declaración Consolidada de Pagos (Para los Intermediarios de Tráfico Postal y Envíos Urgentes)	3.500	1.080	1.430	1.625	1.617	1.135	6.887	24.104.500
120 - Declaración Informativa Individual Precios de Transferencia (Hoja Principal)	6.000	1.484	1.582	1.741	122	86	5.015	30.090.000
130 - Declaración Informativa Consolidada Precios de Transferencia - (Hoja principal)	6.000	148	171	194	210	198	921	5.526.000
50 - Consignación al tesoro	0	0	2.794	4.240	4.134	3.049	14.217	-
600 - Exportaciones	6.000	0	0	101.274	798.318	674.914	1.574.506	9.447.036.000
TOTALES	46.500	260.161	1.070.298	1.383.638	2.349.647	2.333.180	7.396.924	343.956.966.000

Fuente: Rendición de Cuentas DIAN de enero a septiembre de 2010.

El ahorro, no aplica sólo al costo de la compra de formularios en el cumplimiento formal, ya que en algunos casos éste obliga o va atado a un cumplimiento sustancial que también les implica a los clientes un costo en desplazamiento y compra de los recibos oficiales de pago. Para facilitarle a los contribuyentes el cumplimiento, la DIAN ha provisto en cooperación con las entidades autorizadas para recaudar, la posibilidad de pagar de forma electrónica las declaraciones virtuales. El servicio de Pago Electrónico, ha contribuido a que Colombia ascienda en ranking del Doing Business para el concepto de "Pago de Impuestos", en el 2009 se ubicaba en la posición 141 y en el 2010 se encuentra en el puesto 115.

Además, la DIAN impacta positivamente su entorno, al disminuir los tiempos de desplazamiento hasta dichas entidades y por supuesto permite el ahorro individual de cada contribuyente de \$1.100 pesos que cuestan cada Formulario (el 490 y el 690), ambos recibos oficiales de pago de la entidad; ésta cantidad asciende a más de cien millones de pesos para lo que va corrido del año 2010. El pago efectuado de forma electrónica de estos dos formularios, por cada uno de los conceptos en el período enero – septiembre de 2010 es:

Tabla 2. Pago Electrónico

TIPO DE RECIBO DE PAGO Y CONCEPTO		RECIBOS DE PAGO CANCELADO POR MEDIOS ELECTRÓNICOS 2010	VALOR CANCELADO ELECTRONICAMENTE
490	Patrimonio	919	103.393.661.000
	IVA	18.044	745.251.878.000
	Renta	5.620	198.424.923.000
	Retención Renta	49.447	829.174.079.000
	Retención Timbre	1.427	12.260.683.000
	Retención Ventas	33.279	209.856.109.000
	Sanciones	10	96.577.000
Total 490		108.746	2.098.457.910.000
690	Declaración de Importación	16.740	86.694.723.000
	Finalización de Plan Vallejo	10	83.717.370
	Pagos consolidados Tráfico Postal y Envíos Urgentes	129	3.236.356.000
	Pagos Usuarios Aduaneros Permanentes	1.846	408.505.446.000
Total 690		18.725	498.520.242.370
Total 490 + 690		127.471	2.596.978.152.370

Fuente: DIAN Subdirección de Tecnología de la Información y Telecomunicaciones.

La DIAN diseñó un indicador para la medición trimestral del funcionamiento de los Servicios Informáticos Electrónicos, utilizando el análisis Causa – Efecto y Pareto, analizando los resultados, junto con expertos técnicos y administradores de los mismos, determinando que tres errores reportados por los contribuyentes representaban el 80% del total: sincronización, envío de códigos y envío de tareas. El área de Tecnología recolectó las evidencias de los errores y los reprodujo en un ambiente de pruebas, con el fin de determinar el origen en la arquitectura de los servicios, proponer e implementar mejoras en ambiente de producción; el área de Asistencia al Cliente midió el comportamiento a partir de las mismas para corroborar la solución.

Sin embargo, aún queda camino por recorrer en el posicionamiento del pago electrónico entre los contribuyentes, ya que cerca del 95% del recaudo se obtiene por los canales tradicionales.

Respecto a los principales programas o servicios solicitados, La DIAN ha desarrollado aplicativos con el objeto de facilitar el cumplimiento de las obligaciones tributarias, aduaneras y cambiarias, las cuales se encuentran disponibles en el portal: [www.dian.gov.co/otros servicios informáticos/prevalidadores/programa de ayuda/tablas paramétricas y capacitación virtual](http://www.dian.gov.co/otros_servicios_informaticos/prevalidadores/programa_de_ayuda/tablas_parametricas_y_capacitacion_virtual) en el uso de los servicios, entre otros.

A septiembre del presente año a través del canal telefónico, los ciudadanos han realizado consultas asociadas a los Servicios Informáticos Electrónicos, a los trámites de la entidad y a la orientación en temas tributarios, aduaneros y cambiarios. De lo anterior, se destaca que los servicios más solicitados son los

relacionados con la inscripción, actualización y solicitudes especiales de cambio de régimen y cancelación del Registro Único Tributario, RUT e información relacionada con la presentación de las declaraciones de Renta y Exógena.

Con el fin de ampliar la cobertura del servicio en las ciudades sedes de las direcciones seccionales y en los municipios de su jurisdicción, la DIAN ha realizado entre febrero y septiembre, 269 jornadas de presencia institucional, mediante alianzas estratégicas con Alcaldías, Cámaras de Comercio, Universidades, Terminales de Transporte, entre otros; a través de Puntos de Atención Móviles en diferentes eventos, tales como ferias, capacitaciones y campañas interinstitucionales o en sitios en donde se detecte necesidad por ubicación geográfica o de acceso de grupos económicos potenciales.

La DIAN ha avanzado facilitando la realización por medios electrónicos de algunos de sus trámites parcial o totalmente:

- Diligenciamiento y presentación de las declaraciones tributarias en forma litográfica o vía internet.
- Inscripción, actualización o cancelación en el Registro Único Tributario, RUT.
- Autorización o Habilitación de numeración de facturación e informe sobre opción para facturar en forma electrónica.
- Presentación de información por envío de archivos (información exógena).
- Corrección de inconsistencias.
- Asignación, renovación y revocación del mecanismo de firma con certificado digital.
- Devolución y/o Compensación por saldos a favor originados en las declaraciones o Actos Administrativos de Impuesto sobre las Ventas -IVA-.
- Devolución y / o Compensación por saldos a favor originados en declaración de Impuesto sobre la renta y complementarios o actos administrativos.
- Cuenta de acceso al Sistema Informático Aduanero SYGA para el importador ocasional.
- Devolución y / o Compensación de pagos en exceso y pagos de lo no debido.
- Autorización del régimen de tránsito.

- Denunciar posibles irregularidades de carácter tributario, aduanero y cambiario, entre otros.

Los Servicios Informáticos Electrónicos MUISCA en funcionamiento y construcción a 30 de septiembre de 2010 son:

Proceso de Asistencia al Cliente:

Sistema de Quejas, Reclamos, Sugerencias, Peticiones y Felicitaciones.

Proceso de Gestión Masiva:

Registro Único Tributario.

Corrección de Inconsistencias.

Presentación de Información por Envío de Archivos (Información exógena).

Diligenciamiento y presentación virtual de documentos (Declaración electrónica).

Mecanismo de firma amparado en certificado digital.

Proceso de Recaudación:

Contabilidad de ingresos.

Estados de cuenta de las Obligaciones Fiscales.

Devoluciones y compensaciones.

Pago de impuestos por canales electrónicos.

Proceso de Operación Aduanera:

Salida de mercancía del territorio aduanero nacional – Exportaciones.

Ingreso de carga al territorio aduanero nacional – Carga Importaciones.

Consulta y administración del Arancel de Aduanas.

Desaduanamiento y Nacionalización de mercancías (En construcción)

Tránsito aduanero (En construcción).

Registro de usuarios (En construcción).

Proceso de Fiscalización y Liquidación:

Factura electrónica.

Uso de la información a través del servicio de análisis de operaciones para realizar acciones de fiscalización y control.

Determinación de sanciones (En construcción).

Liquidaciones oficiales (En construcción).

Garantías (En construcción).

Proceso de Inteligencia Corporativa:

Servicio de análisis de operaciones (Uso y aprovechamiento de la información).

Proceso de Recursos Físicos:

Gestión documental.

Proceso de Servicios Informáticos:

Arquitectura técnica.

Gestor de entradas y salidas.

8. MECANISMOS IMPLEMENTADOS POR LA DIAN PARA EL CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES TRIBUTARIAS

El MUISCA pone en práctica, algunas herramientas que facilitan el cumplimiento de obligaciones tributarias y aduaneras por parte de los clientes.

Los sistemas de información han sido y serán el reflejo de los esquemas organizacionales y operacionales de una comunidad o empresa. La integralidad del Modelo Único de la DIAN exige al sistema de información que se comporte de forma articulada.

El objetivo de los mecanismos electrónicos es facilitar el cumplimiento voluntario de las obligaciones fiscales, con énfasis en la presentación de las declaraciones de impuestos y aduanas, pagos y presentación de información.

8.1 MECANISMOS ELECTRÓNICOS

En particular algunos de estos servicios informáticos electrónicos son:

- **Registro Único Tributario (RUT).**

A partir del septiembre de 2004, de acuerdo con el Decreto 2788 nace el RUT, creado como mecanismo único para identificar, ubicar y clasificar a los contribuyentes. Esto representó una simplificación en los trámites de la entidad, en la medida en que fueron fusionados los muchos registros existentes, tales como el registro tributario, el registro nacional de exportadores de bienes y servicios, el registro nacional de vendedores, y el registro de usuarios aduaneros autorizados.

- **Comunicación masiva virtual (Portal de la DIAN).**

El MUISCA estructuró la página web de la entidad con el fin de proporcionar información y asistencia y facilitar el cumplimiento de obligaciones mediante los servicios informáticos electrónicos. Esta innovación disparó la utilización de la página.

- **Diligenciamiento y presentación virtual de documentos.**

La DIAN presta el servicio gratuito de formularios en línea, que hoy permite el diligenciamiento asistido para presentación física o virtual de declaraciones tributarias, cambiarias, aduaneras y recibos oficiales de pago, con certificado digital. Este es un mecanismo entregado gratuitamente por la DIAN, que sustituye los efectos de la firma autógrafa de las personas naturales en los documentos

realizados a nombre propio o como representantes de otras personas naturales o jurídicas.

- **Presentación masiva de información.**

Es un servicio diseñado para facilitar la entrega de información exógena en forma virtual. La información exógena es aquella que envían más de 50.000 fuentes, entre ellas las entidades bancarias, cooperativas, bolsas de valores, notarías, grandes almacenes de cadena, entre otras. Ello permite hacer cruces de información y facilitar la investigación tributaria a partir de la detección rápida de ingresos y datos relevantes de una persona natural o jurídica. Como lo afirmó una funcionaria de la DIAN, este sistema “pretende recoger toda la información relativa a los contribuyentes integrada: la información tributaria, aduanera y cambiaria”. Al hacerlo, “la DIAN va a tener una información completa de cada contribuyente con la aspiración de, más adelante, poderle sugerir al contribuyente cual es su liquidación de impuestos; que le llegue hecha la declaración”. Previamente contando en cada caso, con la ayuda de un prevalidador de datos que se puede descargar de manera gratuita a través de la página web www.dian.gov.co, para su posterior colocación y envío en forma masiva.

- **Presentación de información por envío de archivos (exógena).**

Permite al usuario presentar la información de manera electrónica a la DIAN, la cual debe estar en archivos XML que el usuario podrá generar desde los sistemas internos de su empresa o mediante el uso del “Prevalidador de Datos para Presentación de Información por Envío de Archivos”, herramienta que está dispuesta en el portal de la DIAN en DIAN Virtual desde donde el usuario puede descargarla a su equipo personal.

- **Mecanismo digital.**

Es el mecanismo electrónico dispuesto por la DIAN que facilita la presentación electrónica, con firma digital respaldada en un certificado digital, que sustituye para todos los efectos la firma autógrafa, en los documentos inherentes a los trámites realizados a través de tales mecanismos por personas naturales que actúen a nombre propio y/o que representen a otra persona natural o jurídica o actúen para la misma, quienes para este efecto se denominarán suscriptores del mecanismo, ofreciendo seguridad para las partes que intervienen.

- **Prevalidadores de Datos para Presentación de Información.**

“El Prevalidador de Datos para Presentación de Información por Envío de Archivos” es una herramienta construida sobre excel para facilitar la conformación

de los archivos cumpliendo las especificaciones técnicas dispuestas para los formatos establecidos.

- **Corrección de Inconsistencias.**

La Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales, a través de la implementación del Modelo Único de Ingresos, Servicios y Control Automatizado - MUISCA, ha desarrollado el servicio de “Corrección de Inconsistencias”, con el fin de gestionar el proceso que subsane las inconsistencias que se detectan en las declaraciones tributarias, aduaneras y los recibos oficiales de pago en bancos, presentadas por los clientes.

Los objetivos del proceso de corrección de inconsistencias son:

- Identificar oportunamente las inconsistencias que pueda presentar la información que ingresa a la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales a través de las declaraciones tributarias, aduaneras y recibos oficiales de pago en bancos.
- Gestionar y corregir las inconsistencias detectadas en las declaraciones tributarias, aduaneras y recibos oficiales de pago en bancos de acuerdo al proceso.
- Permitir a los clientes externos consultar si sus declaraciones o recibos oficiales de pago presentan inconsistencias y aplicar el proceso correspondiente, con el fin de subsanar dichas inconsistencias.

- **Pago por Canales Electrónicos.**

La Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales comprometida en el servicio, control y de los diferentes procesos adelantados por los agentes económicos, ha consolidado, apoyada en el modelo de gestión MUISCA, el nuevo proceso de transacción de pago por canales electrónicos a través de las entidades autorizadas para recaudar para las obligaciones tributarias y aduaneras administradas por la DIAN.

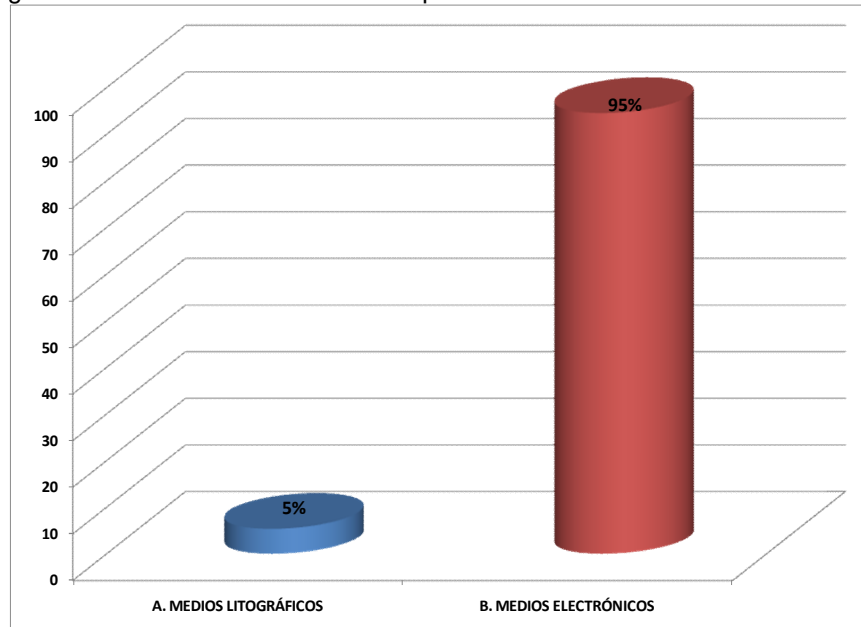
La transacción de pago entre los obligados y la entidad autorizada para recaudar puede realizarse a través de canales presenciales o electrónicos a elección del obligado (Internet, cajeros electrónicos y servicios de audiolínea). Este tipo de transacción aplica cuando las entidades autorizadas para recaudar ofrezcan la transacción de pago a través de canales electrónicos y el obligado opte por esta forma de pago.

En materia tributaria comprende las obligaciones correspondientes a impuestos, anticipos, retenciones en la fuente, sanciones e intereses de mora, relacionadas con las declaraciones presentadas que involucren tales conceptos.

8.2 FORMA MÁS RECURRENTE DE ELABORAR LAS DECLARACIONES DE IMPUESTOS

De acuerdo con la figura 21, el 95% de la población encuestada señaló que para dar cumplimiento a sus obligaciones tributarias utilizan los medios electrónicos que ofrece el modelo MUISCA para elaborar las declaraciones de impuestos.

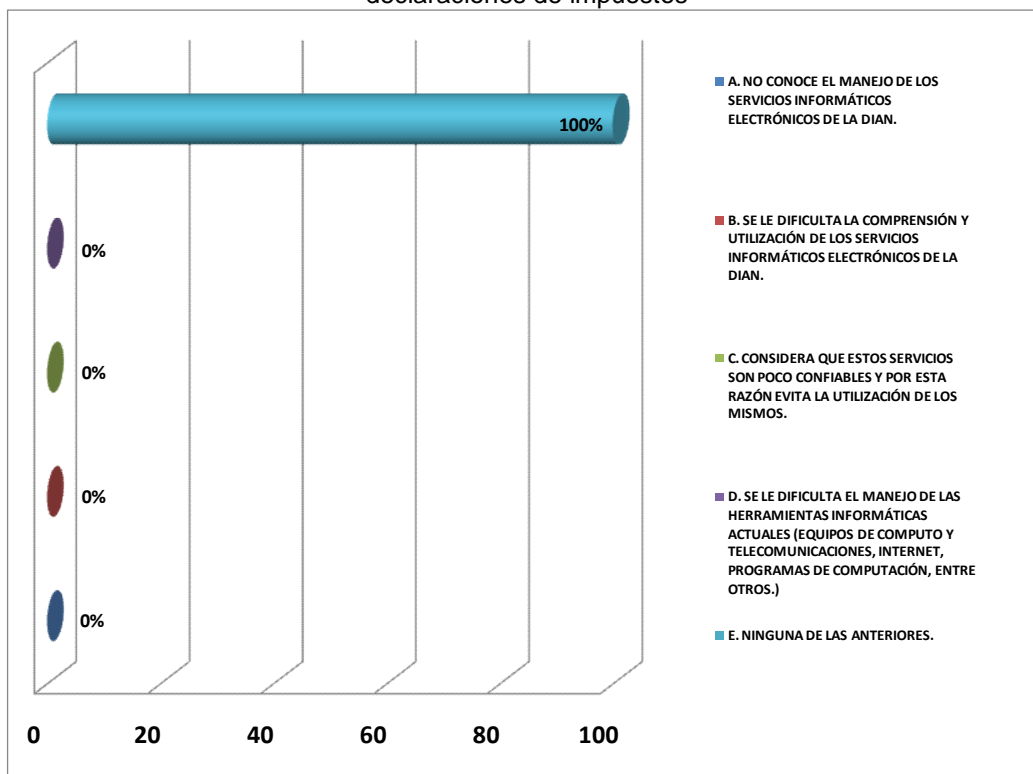
Figura 21. Mecanismo más frecuente para realizar las declaraciones tributarias



Fuente: Los autores.

Como se puede observar en la gráfica anterior tan solo el 5% de los contribuyentes siguen haciendo uso de los medios litográficos para elaborar sus declaraciones tributarias, este porcentaje equivale a sólo 2 empresas del total encuestadas y manifestaron también que en ocasiones utilizan los mecanismos electrónicos para tal fin.

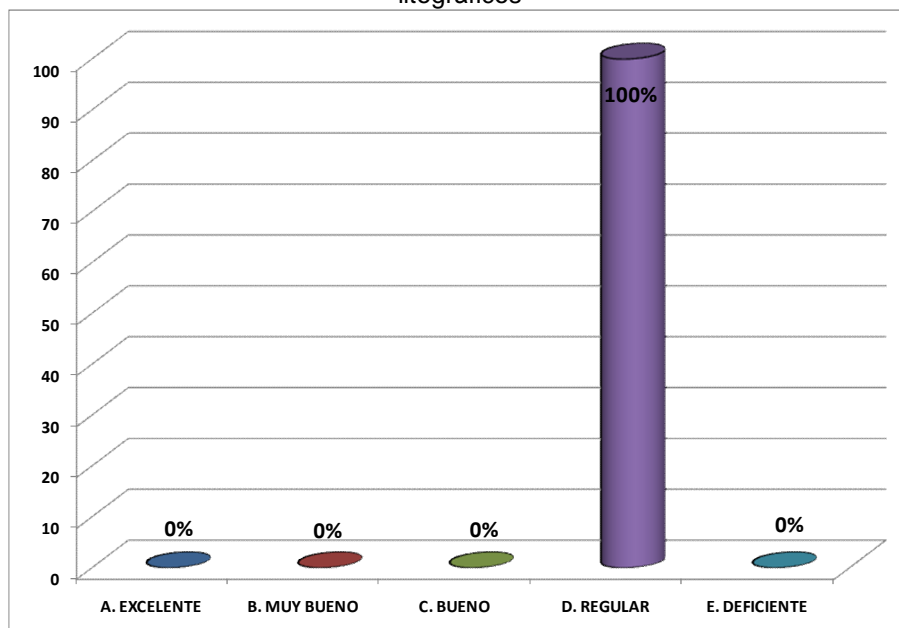
Figura 22. Razones por las cuales se sigue utilizando el medio litográfico para elaborar las declaraciones de impuestos



Fuente: Los autores.

A pesar de que con el surgimiento de los Servicios Informáticos Electrónicos la DIAN busca que cada vez sean menos las declaraciones elaboradas litográficamente, se siguen presentando casos en los que las realizan de esta manera, sin embargo y según los resultados de las encuestas este hecho no tiene nada que ver con que el contribuyente desconozca los mecanismos electrónicos, ni con que se le dificulte comprenderlos y utilizarlos, o porque consideren que son poco confiables. Esto se refleja en el notable porcentaje (100%) de contribuyentes que eligieron la opción donde claramente manifiestan que ninguna de las posibles respuestas justifica las razones para seguir utilizando los medios litográficos, aunque argumentan que por no estar obligados a hacerlo de forma electrónica no se ha generado la cultura para la utilización de los mismos.

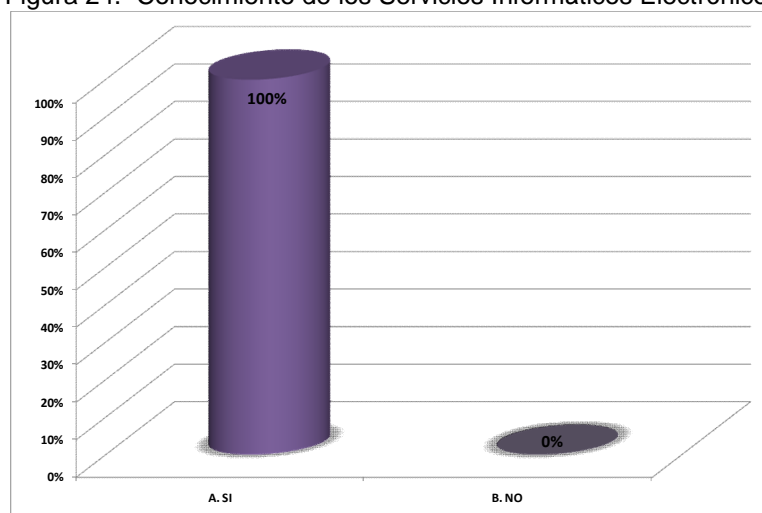
Figura 23. Grado de satisfacción en cuanto a la claridad y fácil diligenciamiento de los formularios litográficos



Fuente: Los autores.

La principal calificación que dieron los contribuyentes frente al agrado por el diligenciamiento litográfico de las declaraciones, se concentra en la opción “regular” (100%), debido a que pueden incurrir más fácil en errores o inconsistencias, les toma más tiempo, entre otros inconvenientes. Contradictoriamente se puede observar que a pesar de que estas empresas conocen los medios electrónicos y están un poco a disgusto con el diligenciamiento litográfico, aún así siguen dando uso a este mecanismo.

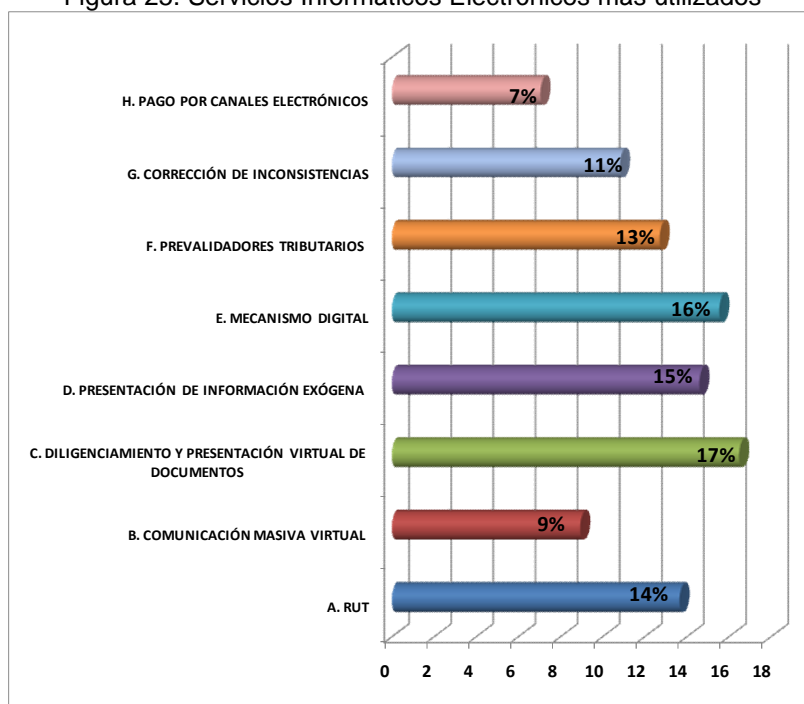
Figura 24. Conocimiento de los Servicios Informáticos Electrónicos



Fuente: Los autores.

De acuerdo a los resultados de la encuesta, el 100% de los contribuyentes conocen los Servicios Informáticos Electrónicos ofrecidos por la DIAN como herramienta para facilitar el cumplimiento de sus obligaciones tributarias con mayor calidad, eficiencia y transparencia. Cabe resaltar que a pesar de que el modelo MUISCA y sus Servicios Informáticos son relativamente nuevos, todos los contribuyentes que pertenecen a las grandes y medianas empresas de Tuluá, aún sin estar todos obligados a declarar de forma virtual, conocen estas herramientas y la mayoría de ellos las utiliza.

Figura 25. Servicios Informáticos Electrónicos más utilizados

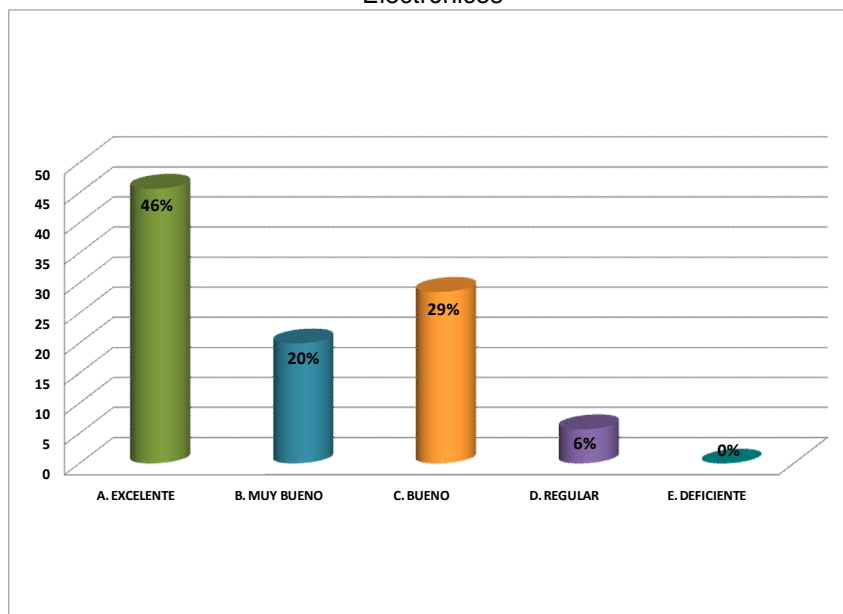


Fuente: Los autores.

En la figura 25, se puede observar que los contribuyentes del municipio de Tuluá conocen y hacen uso de la mayoría de Servicios Informáticos Electrónicos ofrecidos por la DIAN, la mayor parte de ellos utiliza más que otros el servicio de diligenciamiento y presentación virtual de documentos, representado en un 17% del total de usuarios encuestados.

En cuanto al servicio menos utilizado, sólo el 7% de la población hace uso del servicio de pago por canales electrónicos, pues algunos argumentan que aún les genera desconfianza el hecho de que el pago se refleje a destiempo o no se genere y esto ocasione una sanción por extemporaneidad.

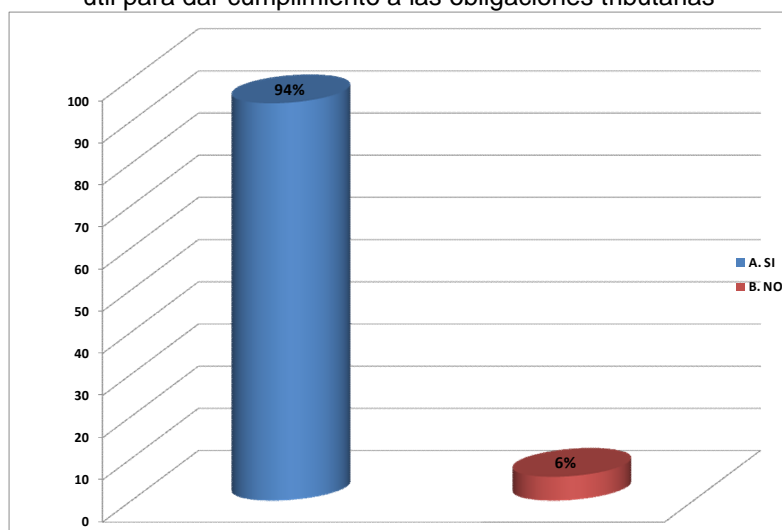
Figura 26. Grado de satisfacción frente al fácil uso y manejo de los Servicios Informáticos Electrónicos



Fuente: Los autores.

Teniendo en cuenta el resultado de la figura 26, podemos deducir que de las 35 empresas encuestadas efectivamente, el 46% consideran que es excelente y el 29% que es bueno el nivel de satisfacción que tienen frente a la utilización y manejo de los Servicios Informáticos Electrónicos, debido a que en el portal de la DIAN (www.dian.gov.co) se les proporcionan los instructivos para usarlos fácil y adecuadamente.

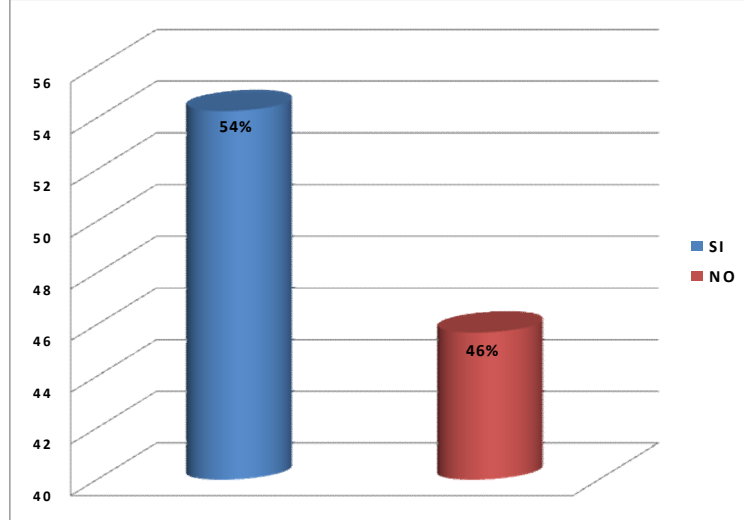
Figura 27. Percepción de los contribuyentes frente a los Servicios Informáticos como herramienta útil para dar cumplimiento a las obligaciones tributarias



Fuente: Los autores.

En el desarrollo de las encuestas al sector de grandes y medianas empresas de Tuluá, se hizo evidente que para ellos los Servicios Informáticos Electrónicos de la DIAN realmente si (94%) facilitan el cumplimiento de sus obligaciones tributarias.

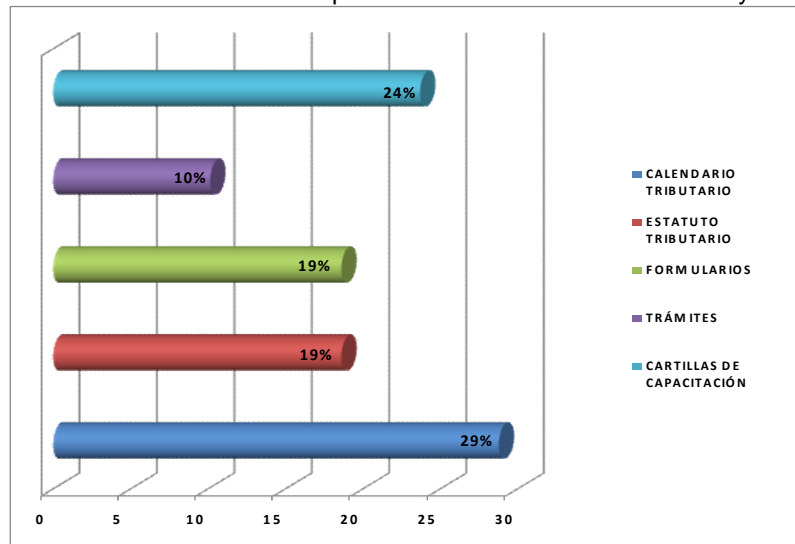
Figura 28. Conocimiento de otras herramientas en el portal de la DIAN



Fuente: Los autores.

La DIAN ha puesto a disposición de los usuarios un portal de internet (www.dian.gov.co) donde ofrece suficientes herramientas, adicionales al mecanismo electrónico dispuesto para elaborar y presentar las declaraciones de impuestos, con el fin de facilitar la labor de los contribuyentes, el 54% de ellos las conocen ampliamente y el 46% restante aún las desconocen.

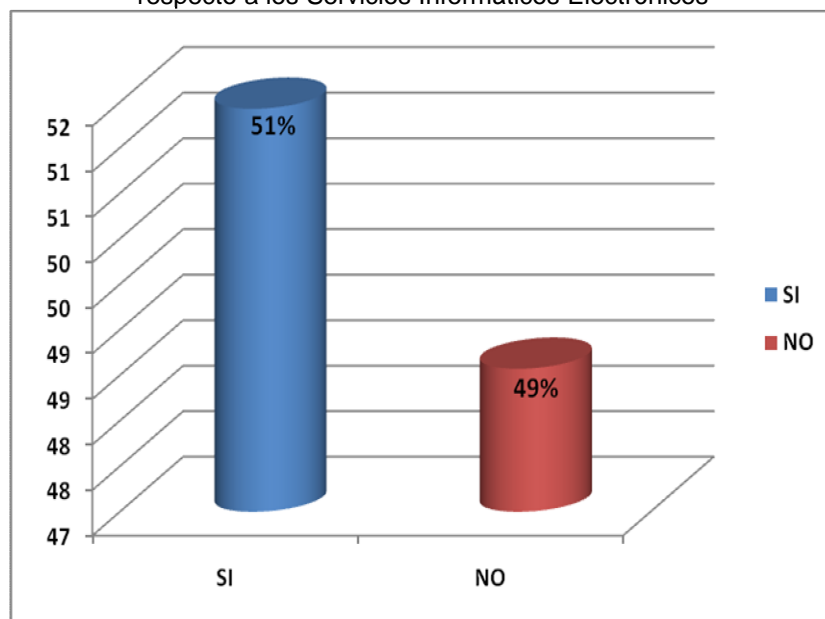
Figura 29. Servicios adicionales del portal de la DIAN utilizados con mayor frecuencia



Fuente: Los autores.

De la figura 29, el 54% que afirmó conocer los servicios adicionales que ofrece el portal de la DIAN, el 29% de ellos manifiestan que las herramienta más utilizadas son el calendario tributario (29%) y las cartillas de capacitación (24%) como refleja la figura anterior.

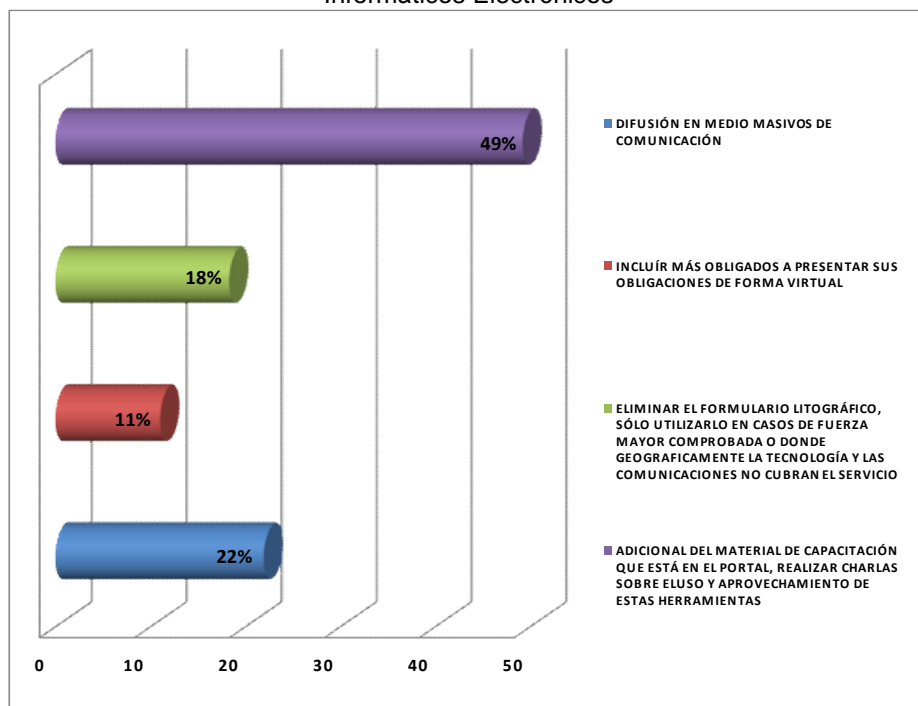
Figura 30. Nivel de satisfacción frente a la capacitación que presta la DIAN al contribuyente respecto a los Servicios Informáticos Electrónicos



Fuente: Los autores.

El 51% de los contribuyentes encuestados considera que la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales Seccional Tuluá, si brinda suficiente capacitación y asesoría sobre los servicios dispuestos para facilitar el cumplimiento de las obligaciones tributarias. Contrario a esto el 49% manifestó su descontento respondiendo que no consideran suficiente la capacitación brindada por la entidad.

Figura 31. Actividades que debería realizar la DIAN para maximizar el uso de los Servicios Informáticos Electrónicos



Fuente: Los autores.

A pesar de que la mayoría de las empresas afirmaron estar satisfechas con la capacitación y asesoría que brinda la DIAN sobre los Servicios Informáticos Electrónicos que ofrece el MUISCA, manifestaron también que para maximizar el uso de éstos servicios y la consulta de las herramientas disponibles en el portal, es necesario realizar principalmente mejoras al material de capacitación y difundir en medios masivos de comunicación la información al respecto, opiniones reflejadas en un 49% y 22% de aceptación respectivamente.

9. CLASIFICACIÓN DE LOS IMPUESTOS

En Colombia, en tiempos de paz, solamente el Congreso, las asambleas departamentales y los concejos distritales y municipales podrán imponer tributos (contribuciones fiscales o parafiscales). “La ley, las ordenanzas o los acuerdos respectivamente, deben fijar los sujetos activos y pasivos, los hechos y las bases gravables, y las tarifas de los impuestos”¹². Nuestro sistema tributario se funda en los principios constitucionales de equidad, eficiencia, progresividad, no confiscatoriedad, y no retroactividad de las leyes tributarias.

Desde el punto de vista de la administración por parte de las entidades territoriales, los impuestos pueden ser: nacionales, departamentales y municipales. La DIAN administra impuestos del orden nacional y los tributos aduaneros. Los primeros son:

9.1 PERMANENTES

9.1.1 Impuesto sobre la renta y complementarios de remesas y ganancias ocasionales.

El impuesto sobre la renta y complementarios es un solo gravamen integrado por los impuestos de renta y los complementarios de ganancias ocasionales y de remesas fue derogado por la Ley 1111 de 2006.

9.1.2 Impuesto al Valor Agregado (IVA).

El Impuesto al Valor Agregado IVA es un impuesto de naturaleza indirecta, instantáneo, que se aplica en las diferentes etapas del ciclo económico de producción, importación y distribución.

Es instantáneo porque se genera en la venta o importación de bienes y en la venta de los servicios prestados en el país, y es indirecto porque el responsable ante la DIAN no es el consumidor final, es quien paga el tributo.

¹² PERRY RUBIO, Guillermo y CÁRDENAS SANTAMARÍA, Mauricio. Diez años de reformas tributarias en Colombia. Bogotá D.C. 1986. p. 54

9.1.2.1 Elementos del IVA.

Para comprender la estructura y las obligaciones que se derivan del IVA, es importante analizar las características esenciales que conforman este impuesto, tales como:

Sujeto Activo.

En Colombia el sujeto activo de los tributos nacionales es el Estado.

Sujeto Pasivo.

Teniendo en cuenta que los sujetos pasivos son aquellas personas que asumen obligaciones con la DIAN, para efectos de lograr controlar el cumplimiento de sus deberes, la ley ha establecido dos (2) grupos o regímenes donde se pueden clasificar los responsables del IVA, conforme a las características propias de su negocio.

Dentro de este contexto, “actualmente los responsables del IVA se pueden clasificar en el régimen simplificado o en el régimen común, de tal manera que la ley busca identificar a aquellos cuya capacidad operativa y económica es pequeña (régimen Simplificado), y así establecer mayores responsabilidades a quienes tengan mayor capacidad”.¹³

Responsables del IVA.

- a) En las ventas, los comerciantes, cualquiera que sea la fase de los ciclos de producción y distribución en la que actúen y quienes sin poseer tal carácter, ejecuten habitualmente actos similares a los de aquellos.
- b) En las ventas de aerodinós, tanto los comerciantes como los vendedores ocasionales de éstos.
- c) Quienes presten servicios.
- d) Los importadores.
- e) Los contribuyentes pertenecientes al régimen común del impuesto sobre las ventas, cuando realicen compras o adquieran servicios gravados con personas pertenecientes al régimen simplificado, por el valor del impuesto retenido, sobre dichas transacciones.

¹³ http://actualicese.com/Blogs/ConLosGrandes/Cartilla-IVA/cartilla_iva_1-24.pdf

- f) Los contribuyentes pertenecientes al régimen común del Impuesto sobre las Ventas, por el impuesto causado en la compra o adquisición de los bienes y servicios gravados relacionados en el artículo 468-1, cuando estos sean enajenados o prestados por personas naturales no comerciantes que no se hayan inscrito en el régimen común del impuesto sobre las ventas.

El impuesto causado en estas operaciones será asumido por el comprador o adquirente del régimen común, y deberá ser declarado y consignado en el mes correspondiente a la fecha del pago o abono en cuenta. El impuesto retenido podrá ser tratado como descontable en la forma prevista por los artículos 485, 485-1, 488 y 490 de este Estatuto. Sobre las operaciones previstas en este literal, cualquiera sea su cuantía, el adquirente emitirá al vendedor el documento equivalente a la factura, en los términos que señale el reglamento.

Cuando se trate de ventas por cuenta de terceros a nombre propio, tales como la comisión, son responsables tanto quien realiza la venta a nombre propio, como el tercero por cuya cuenta se realiza el negocio.

Cuando se trate de ventas por cuenta y a nombre de terceros donde una parte del valor de la operación corresponda al intermediario, como en el caso de contrato estimatorio, son responsables tanto el intermediario como el tercero en cuyo nombre se realiza la venta.

Cuando se trate de ventas por cuenta y a nombre de terceros donde la totalidad del valor de la operación corresponde a quien encomendó la venta, como en el caso de la agencia comercial, el responsable será el mandante.

Cuando se trate de ventas habituales de activos fijos por cuenta y a nombre de terceros, solamente será responsable el mandatario, consignatario o similar.

Los comerciantes no son responsables ni están sometidos al régimen del impuesto sobre las ventas, en lo concerniente a las ventas de los bienes exentos.

Hecho Generador.

Conforme al Artículo 420 del Estatuto Tributario, el IVA se genera cuando ocurran los siguientes hechos:

- a) Las ventas de bienes corporales muebles que no hayan sido excluidas expresamente.
- b) La prestación de servicios en el territorio nacional.
- c) La importación de bienes corporales muebles que no hayan sido excluidos expresamente.

- d) Impuesto sobre las Ventas en los juegos de suerte y azar. Constituye hecho generador del Impuesto sobre las Ventas la circulación, venta u operación de juegos de suerte y azar con excepción de las loterías.

Período Fiscal.

A pesar de que el IVA es un impuesto de carácter instantáneo, es decir que se causa en cada momento en el que se realice el hecho generador, para efectos de trasladar los recaudos al Estado, se ha establecido un período fiscal bimestral para la presentación y pago de las declaraciones tributarias por concepto de este impuesto.

Estos períodos fiscales son los siguientes: enero - febrero; marzo - abril; mayo - junio; julio - agosto; septiembre - octubre; noviembre - diciembre.

Base Gravable.

Por regla general, en la venta de bienes y servicios el IVA se calcula sobre el valor total de la operación, sin importar que esta se realice a crédito o de contado (Estatuto Tributario, artículo 447).

En las importaciones de bienes corporales muebles, la base gravable corresponde al valor aduanero de la mercancía, sumándole los derechos de aduana (Estatuto Tributario, artículo 459).

En lo que respecta a los juegos de suerte y azar, la base gravable se encuentra conformada por el valor de la apuesta, del documento, formulario, boleta, billete o instrumento que da derecho a participar en el juego, con excepción de los juegos localizados y las mesas de juegos, a los cuales la ley ha establecido una base gravable mensual presunta (Estatuto Tributario, artículo 420, literal d).

Tarifas.

Por regla general, a todas las operaciones gravadas con el IVA se les debe aplicar la tarifa del 16%. Sin embargo, la ley ha previsto ocasiones en que se debe aplicar una tarifa diferente, de tal manera que también encontramos tarifas especiales al 1.6%, 3%, 5%, 10%, 20%, 25% y 35%.

- a) **Tarifa del 1.6%:** Se encuentran gravados con esta tarifa especial los servicios de aseo, los de vigilancia autorizados por la Superintendencia de Vigilancia Privada, los de empleo temporal prestados por empresas autorizadas por el Ministerio de Protección Social, y los prestados por las cooperativas y precooperativas del trabajo asociado en cuanto a mano de obra se refiere, vigiladas por la Superintendencia de Economía Solidaria, a las cuales se les

haya expedido resolución de registro por parte del Ministerio de la Protección Social, de los regímenes de trabajo asociado, compensaciones y seguridad social.

Para tener derecho a esta tarifa especial, el responsable debe cumplir con todas las obligaciones laborales, o de compensación si se trata de cooperativas y precooperativas de trabajo asociado y las atinentes a la seguridad social (Estatuto Tributario, artículo 462-1).

- b) Tarifa del 3%:** Esta tarifa corresponde al porcentaje que por concepto del IVA se debe consignar a favor del tesoro nacional, en razón de la venta de cerveza de producción nacional, cualquiera sea su clase, envase, contenido y presentación (Estatuto Tributario, artículo 475).
- c) Tarifa del 5%:** Esta es la tarifa establecida para los juegos de suerte y azar gravados (Estatuto Tributario, artículo 420, literal d).
- d) Tarifa del 10%:** Se encuentran gravados con esta tarifa, los bienes y servicios descritos en los artículos 468-1 y 468-3 del Estatuto Tributario.
- e) Tarifa del 20%:** Con esta tarifa se encuentra gravado el servicio de telefonía móvil (Estatuto Tributario, artículo 470), y los vehículos descritos en el artículo 471 del Estatuto Tributario.
- f) Tarifa del 25% y 35%:** Estas tarifas son aplicables al grupo de vehículos relacionados en el artículo 471 del Estatuto Tributario.

9.1.3 Impuesto de timbre nacional.

El impuesto de timbre en Colombia fue derogado por la Ley 1111 de 2006.

9.2 TRANSITORIOS

9.2.1 Gravamen a los movimientos financieros (4x1000 del 2004 al 2007).

Impuesto a cargo de los usuarios del sistema financiero y de las entidades que lo conforman; debe ser diligenciado exclusivamente por los agentes retenedores que son responsables del mismo ante el estado. Creado como un nuevo impuesto a partir del 1° de enero de 2001. Artículo 870 del Estatuto Tributario.

La tarifa del gravamen a los movimientos financieros es del 4 por mil (4 X 1000). Artículo 872 del Estatuto Tributario.

El gravamen a los movimientos financieros es un impuesto instantáneo y se causa en el momento en que se produzca la disposición de los recursos objeto de la transacción financiera. (Artículo 873 del Estatuto Tributario).

La base gravable del gravamen a los movimientos financieros estará integrada por el valor total de la transacción financiera mediante la cual se disponen los recursos. (Artículo 874 del Estatuto Tributario).

Obligados.

Serán sujetos pasivos del gravamen a los movimientos financieros los usuarios y clientes de las entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia o de economía solidaria así como las entidades vigiladas por estas mismas Superintendencias, incluido el Banco de la República. Artículo 875 del Estatuto Tributario.

Periodicidad: Semanal.

Medio de Presentación: Litográfica.

Formulario: Declaración Semanal Gravamen a los Movimientos Financieros. (Formulario No. 410)

Plazos para declarar y pagar: Semanal

9.2.2 Impuesto al patrimonio.

Impuesto a cargo de las personas jurídicas, naturales y Sociedades de Hecho, contribuyentes declarantes del impuesto sobre la renta por los años gravables 2007, 2008, 2009 y 2010. Para efectos de este gravamen, el concepto de riqueza es equivalente al total del patrimonio líquido del obligado. La tarifa del impuesto es de 1.2 % por cada año.

Obligados a pagar el impuesto al patrimonio: Personas jurídicas, naturales y sociedades de hecho, contribuyentes declarantes del impuesto sobre la renta con patrimonio líquido igual ó superior a \$3.000.000.000 a 1° de enero de 2007.

Periodicidad: Anual

Presentación y pago de la declaración: El impuesto al patrimonio deberá autoliquidarse y declararse en el formulario que para tal efecto señale la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales, y presentarse en las entidades financieras autorizadas para el efecto.

Este mismo formulario deberá ser utilizado por los contribuyentes que han sido señalados por la DIAN, como obligados a presentar sus declaraciones tributarias en forma electrónica. El pago del impuesto podrá realizarse en la forma señalada en el artículo 35 del presente Decreto, pero en ningún caso podrá ser compensado con otros impuestos.

Formulario: El impuesto al patrimonio deberá liquidarse en el formulario oficial 420 “Declaración y Pago del Impuesto a Patrimonio” prescrito por la DIAN.

9.3 ANTICIPO DE IMPUESTOS (RETENCIÓN EN LA FUENTE)

9.3.1 Retención en la fuente a título de renta.

Declaración mensual de Retenciones en la Fuente. Los agentes de retención del impuesto sobre la renta y complementarios, y/o impuesto de timbre, y/o impuesto sobre las ventas a que se refieren los artículos 368, 368-1, 368-2, 437-2 y 518 del Estatuto Tributario, deberán declarar y pagar las retenciones efectuadas en cada mes, en el formulario prescrito por la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (Art. 24 Decreto 4583 de 2006).

Cuando el agente retenedor, incluidas las empresas industriales y comerciales del Estado y las sociedades de economía mixta, tengan agencias o sucursales, deberá presentar la declaración mensual de retenciones en forma consolidada, pero podrá efectuar los pagos correspondientes por agencia o sucursal en los bancos y demás entidades autorizadas para recaudar ubicados en el territorio nacional.

Cuando se trate de Entidades de Derecho Público, diferentes de las Empresas Industriales y Comerciales del Estado y de las sociedades de Economía Mixta, se podrá presentar una declaración de retención y efectuar el pago respectivo por cada oficina retenedora.

Las oficinas de tránsito deben presentar declaración mensual de retención en la fuente en la cual consoliden el valor de las retenciones recaudadas durante el respectivo mes, por traspaso de vehículos, junto con las retenciones que hubieren efectuado por otros conceptos.

No habrá lugar a tener la declaración de retención en la fuente como no presentada, en los siguientes eventos:

- Cuando la misma se presente sin pago antes del vencimiento del término para declarar, siempre que el pago de la declaración se realice oportunamente.

- Cuando se presente sin pago por parte de un agente retenedor que sea titular de un saldo a favor susceptible de compensar con el saldo a pagar de la respectiva declaración de retención en la fuente. Para tal efecto el saldo a favor debe haberse generado antes de la presentación de la declaración de retención en la fuente, por un valor igual o superior al saldo a pagar determinado en dicha declaración.

El agente retenedor deberá solicitar a la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales la compensación del saldo a favor con el saldo a pagar determinado en la declaración de retención, dentro de los seis (6) meses siguientes a la presentación de la respectiva declaración de retención en la fuente.

Cuando el agente retenedor no solicite la compensación del saldo a favor oportunamente o cuando la solicitud sea rechazada, la declaración de retención en la fuente presentada sin pago se tendrá como no presentada.

Obligados: Esta responsabilidad es propia de las entidades de derecho público, los fondos de inversión, los fondos de valores, los fondos de pensiones de jubilación e invalidez, los consorcios, las uniones temporales, las comunidades organizadas, y las demás personas naturales o jurídicas, sucesiones ilíquidas y sociedades de hecho, que por sus funciones intervengan en actos u operaciones en los cuales deben, por expresa disposición legal, efectuar la retención.

Las personas naturales que tengan la calidad de comerciantes y que en el año inmediatamente anterior al gravable tuvieren un patrimonio o unos ingresos brutos superiores a seiscientos millones de pesos (\$ 600.000.000) (30.000 UVT) deberán efectuar retención en la fuente también sobre los pagos o abonos en cuenta que efectúen por conceptos de honorarios, comisiones, servicios, arrendamientos, rendimientos financieros y pagos susceptibles de constituir ingresos tributarios. (Artículo 368-2 del E.T.)

Periodicidad: (Artículo 59) Modifíquese el párrafo 2o del artículo 606 del Estatuto Tributario, el cual queda así.

Parágrafo 2o. La presentación de la declaración de que trata este artículo será obligatoria en todos los casos. Cuando en el mes no se hayan realizado operaciones sujetas a retención, la declaración se presentará en ceros. Lo dispuesto en este Parágrafo no se aplicará a las Juntas de Acción Comunal, las cuales estarán obligadas a presentar la declaración solamente en el mes que realicen pagos sujetos a retención.

Las Juntas de Acción Comunal podrán acogerse a la terminación por mutuo acuerdo de los procesos administrativos tributarios de que trata esta Ley.

Forma de Presentación: Virtual o Litográfica

Virtual: Si se encuentra obligada a presentar sus declaraciones tributarias a través de los Servicios Informáticos Electrónicos de la DIAN; si no se encuentra obligada su presentación se hace en forma litográfica en las entidades bancarias

Formulario: Declaración Mensual de Retenciones en la Fuente (Formulario No. 350)

9.3.2 Retención en la fuente en el impuesto sobre las ventas.

Tienen esta responsabilidad, quienes adquieran bienes o servicios gravados y estén expresamente señalados como agentes de retención en ventas. Cuando en una operación comercial intervenga un responsable del régimen simplificado (como vendedor o prestador de servicios gravados), el responsable del régimen común se convierte en agente retenedor y debe asumir la retención del cincuenta por ciento (50%) del impuesto a las ventas, en razón a que al responsable del régimen simplificado no le está permitido adicionar valor alguno por concepto del impuesto sobre las ventas.

Obligados: Las siguientes entidades estatales:

La Nación, los departamentos, el distrito capital, y los distritos especiales, las áreas metropolitanas, las asociaciones de municipios y los municipios; los establecimientos públicos, las empresas industriales y comerciales del Estado, las sociedades de economía mixta en las que el Estado tenga participación superior al cincuenta por ciento (50%), así como las entidades descentralizadas indirectas y directas y las demás personas jurídicas en las que exista dicha participación pública mayoritaria cualquiera sea la denominación que ellas adopten, en todos los órdenes y niveles y en general los organismos o dependencias del Estado a los que la ley otorgue capacidad para celebrar contratos.

- Los grandes contribuyentes (aunque no sean responsables del impuesto).
- Aquellos sujetos a quienes la DIAN catalogue como agentes retenedores en ventas.
- Los responsables del régimen común, cuando adquieran bienes corporales muebles o servicios gravados, de personas que pertenezcan al régimen simplificado.
- Quienes contraten con personas o entidades sin domicilio o residencia en el país la prestación de servicios gravados en el territorio nacional, en relación

con los mismos. (En este caso los responsables del régimen común y aun del régimen simplificado, deben efectuar la retención).

- Las entidades emisoras de tarjetas de crédito y débito y sus asociaciones, en el momento del correspondiente pago o abono en cuenta a las personas o establecimientos afiliados.
- La Unidad Administrativa de Aeronáutica Civil, por el 100% del impuesto sobre las ventas que se cause en la venta de aerodinós.

Periodicidad: El periodo fiscal de las retenciones será mensual.

Forma de Presentación: Virtual o Litográfica.

Virtual: Si se encuentra obligada a presentar sus declaraciones tributarias a través de los Servicios Informáticos Electrónicos de la DIAN; si no se encuentra obligada su presentación se hace en forma litográfica en las entidades bancarias

Formulario: Las retenciones practicadas a título de venta se declaran y presentan en el formulario de Retención en la Fuente 350 "Declaración Mensual de Retenciones en la Fuente"

Para tener en cuenta.

Las retenciones efectuadas por concepto de renta, venta y timbre se presentan en un mismo formulario.

Los agentes retenedores están en la obligación de presentar la declaración respectiva aunque en ese mes no efectúen retención.

Dicha declaración debe ser presentada con pago, so pena de que se dé por no presentada al tenor de lo previsto en el literal e) del artículo 580 del Estatuto Tributario.

No se configurará la causal prevista en el literal e) del citado artículo, cuando la declaración de retención en la fuente se presente sin pago por parte de un agente retenedor que sea titular de un saldo a favor susceptible de compensar con el saldo a pagar de la respectiva declaración de retención en la fuente. Para tal efecto el saldo a favor debe haberse generado antes de la presentación de la declaración de retención en la fuente, por un valor igual o superior al saldo a pagar determinado en dicha declaración.

El agente retenedor deberá solicitar a la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales la compensación del saldo a favor con el saldo a pagar determinado

en la declaración de retención, dentro de los seis (6) meses siguientes a la presentación de la respectiva declaración de retención en la fuente.

Cuando el agente retenedor no solicite la compensación del saldo a favor oportunamente o cuando la solicitud sea rechazada, la declaración de retención en la fuente presentada sin pago se tendrá como no presentada.”

10. ERRORES EN LAS DECLARACIONES DE IMPUESTOS

En ocasiones los contribuyentes cometen diferentes errores en las declaraciones tributarias, errores a los que les corresponde una sanción diferente, por lo que asalta la duda respecto a la posibilidad de corregir todos los errores en una misma corrección. Se puede dar por ejemplo, que la declaración presenta algunas inconsistencias que la hacen considerar como no presentada, y a la vez se han omitido ingresos, se han incluido costos y deducciones improcedentes, se ha cometido algún error aritmético y además no se calculan las sanciones respectivas.

Cada uno de estos errores merece una sanción diferente, errores que pueden ser corregidos en una sola corrección presentada, caso en el cual el contribuyente calculará las sanciones que le corresponde autoliquidar. Así las cosas, se pueden corregir las inconsistencias que hacen que la declaración sea considerada como no presentada, calculando la sanción prevista por el artículo 588 del estatuto tributario y se pueden corregir también las inconsistencias en los ingresos, costos y deducciones, calculando la sanción de que trata el artículo 644.

El único caso en que no se puede aplicar al anterior procedimiento, es cuando la corrección que se hacen en ocasión de la corrección de una declaración que se tiene por no presentada, implica también la disminución del impuesto a pagar o el aumento del saldo a favor. De presentarse esta situación, primero se debe corregir la declaración para subsanar las inconsistencias que la hacen considerar como no presentada.

Una vez la declaración esté correctamente presentada, debe procederse según el artículo 589 del estatuto tributario, puesto que en este caso, no le corresponde al contribuyente corregir, sino que debe presentar un proyecto de corrección a la DIAN, para que esta evalúe si acepta o no la corrección.

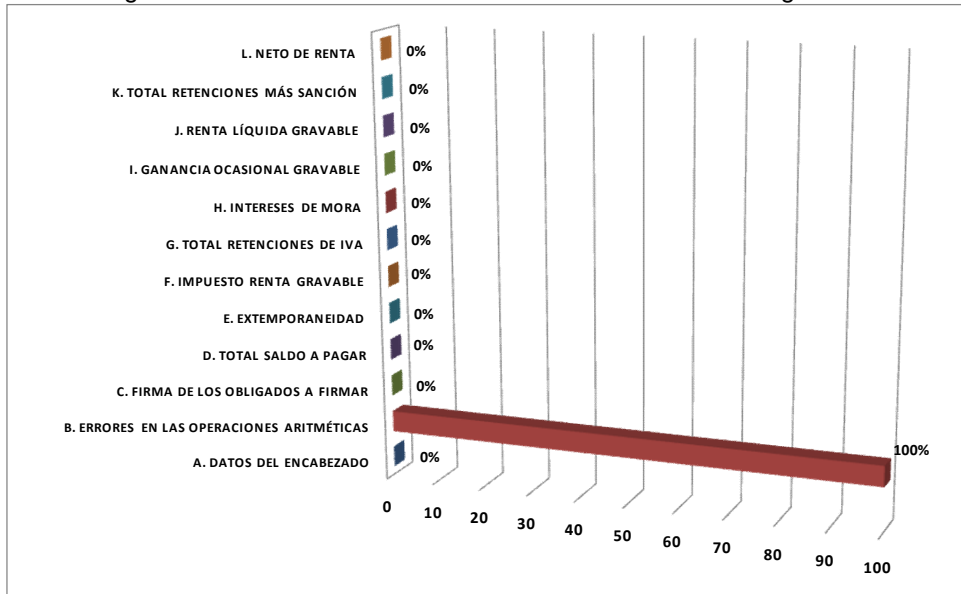
En las demás situaciones, sólo basta con hacer una única corrección en la que se incluyan todas las inconsistencias posibles, y se liquide únicamente las sanciones que el contribuyente puede autoliquidarse, debido a que no todas las sanciones son autoliquidadas por el contribuyente, sino que son liquidadas por la DIAN mediante actuación administrativa, como es el caso de la sanción por extemporaneidad o la sanción por corrección de sanciones.

10.1 ERRORES EN LAS DECLARACIONES LITOGRAFICAS

La Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales afirma que con la utilización de los Servicios Informáticos Electrónicos ofrecidos a través del modelo MUISCA, se pretende minimizar cada vez más la incurrancia de errores en las declaraciones tributarias, pues está visto que los contribuyentes que más se equivocan son los

que realizan aún sus declaraciones de forma litográfica donde comúnmente se presentan errores la mayoría aritméticos, los cuales desaparecerían si presentaran la declaración de forma electrónica ya que las operaciones aritméticas son calculadas directamente por el sistema.

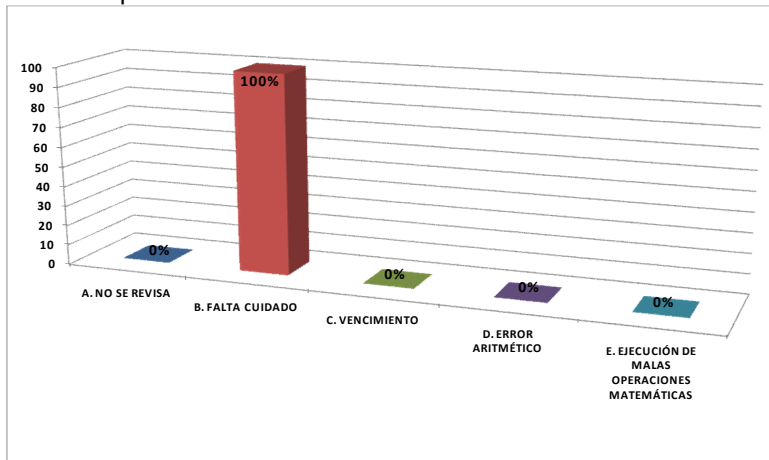
Figura 32. Errores más frecuentes en las declaraciones litográficas



Fuente: Los autores.

La afirmación de la DIAN se pudo validar al momento de realizar las encuestas a las medianas y grandes empresas del municipio de Tuluá, ya que del total de encuestados, el 100% de los que manifestaron realizar aún sus declaraciones de forma litográfica, aseguraron que los errores más frecuentes se cometen al efectuar las operaciones aritméticas, tal como se puede ver en la siguiente figura.

Figura 33. Factores por los cuales se comenten errores en las declaraciones litográficas



Fuente: Los autores.

Según la figura anterior los contribuyentes que realizan sus declaraciones de forma litográfica atribuyen sus errores a la falta de cuidado (100%) al momento de elaborarlos.

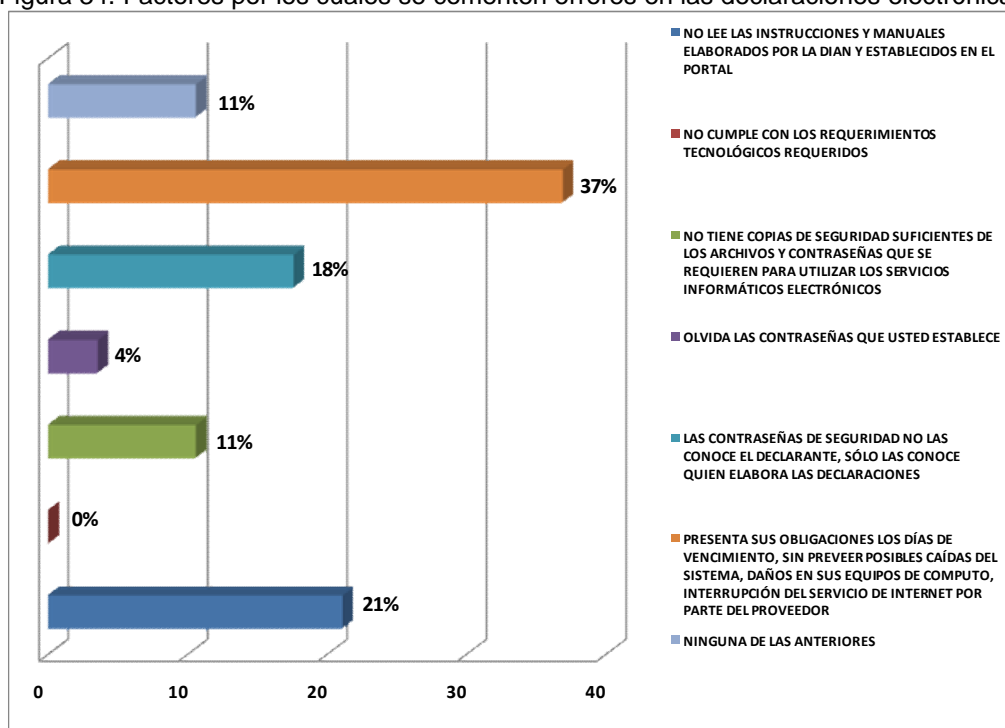
10.2 ERRORES EN LAS DECLARACIONES ELECTRÓNICAS

En el año 2008, “MisiónPyme indagó en la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales, DIAN, sobre los errores más comunes en los que incurren los usuarios de los servicios electrónicos e informáticos de esta entidad a la hora de presentar sus declaraciones tributarias. De acuerdo con el jefe de equipos de gestión, control e información de la DIAN, Miguel Ángel Marentes, se pueden destacar las siguientes falencias:

1. Los usuarios no leen las instrucciones de la cartilla.
2. Un gran número de usuarios no cumple con los requerimientos tecnológicos requeridos.
3. Olvidan las contraseñas que ellos mismos establecen o usan como contraseña el nombre de ellos o la palabra DIAN, caracteres no admitidos por el sistema.
4. Guardan su mecanismo digital en una carpeta del computador, de la que no recuerdan con facilidad su ubicación, y cuando lo transportan lo hacen en un medio obsoleto como un diskette, el cual puede dañarse con facilidad.
5. Cuando los usuarios están diligenciando su declaración no borran los ceros predeterminados que aparecen en las casillas de los valores, y esto se presta para errores. Lo mejor es dar enter cada vez que se pasa de una casilla a otra, para que de manera automática se eliminen los ceros”.¹⁴

¹⁴ <http://www.misionpyme.com/cms/content/view/2209/51/>

Figura 34. Factores por los cuales se comenten errores en las declaraciones electrónicas



Fuente: Los autores.

Según lo manifiestan los contribuyentes de las grandes y medianas empresas del municipio de Tuluá, a través de las encuestas realizadas, el factor principal por el que se comenten errores en las declaraciones electrónicas es, con un 37%, que presentan sus obligaciones tributarias los días de vencimiento, sin prever posibles caídas del sistema, daño en sus equipos de computo y comunicación e interrupción del servicio de internet por parte de su proveedor. Con un porcentaje de 21%, otros contribuyentes atribuyen estos errores al hecho de no leer las instrucciones y manuales elaborados por la DIAN y establecidos en el portal como herramienta para guiar correctamente la elaboración de las declaraciones de impuestos de forma electrónica.

10.2.1 Recomendaciones para hacer un buen uso de los servicios informáticos de la DIAN.

- Una vez activado el Mecanismo Digital, el archivo debe almacenarse en el Disco Duro de un computador y en una Memoria USB o CD, no se recomienda el uso de diskette ya que estos se deterioran con facilidad; este archivo no debe abrirse porque puede sufrir daño.
- En el momento de trasladarse a otra ubicación se debe tener presente que conserve la extensión .EPF (Nombre.EPF), por último el lugar de ubicación del

archivo no debe tener una ruta de acceso demasiado larga y el nombre de la carpeta donde se ubique no debe contener la letra ñ ni caracteres especiales ya que estos dificultan la conexión en el momento de la firma.

Para un óptimo uso de los Servicios Informáticos en la presentación virtual de declaraciones y diligenciamiento de recibos de pago tenga en cuenta lo siguiente:

- Al iniciar la sesión elimine los archivos temporales de Internet como son la memoria Cache y los cookies, así como los archivos temporales del Java, reinicie el equipo y verifique su sistema para firma.
- Desde el primer día del mes todos los clientes pueden realizar el procedimiento de presentación de las declaraciones y diligenciamiento del recibo de pago durante las 24 horas del día, todos los días de la semana incluyendo los festivos.

10.2.1.1 Solución de problemas.

La DIAN le brinda a los usuarios la asistencia necesaria para hacer uso de los Servicios Informáticos Electrónicos y así cumplir con las fechas estipuladas en el calendario Tributario, por tal motivo, esta entidad ha dispuesto varios canales de servicio:

- Portal de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales www.dian.gov.co en el cual se puede consultar: Normatividad, Calendario Tributario, Puntos de Atención, Información General y Específica y Cartillas de Capacitación en los Servicios Informáticos Electrónicos.
- Asistencia Telefónica a través de la línea.
- Buzón de Asistencia al Cliente.
- Kioscos de Autogestión (dispuestos desde mayo de 2006), es decir sitios de atención dotados con la infraestructura física y tecnológica necesaria, para que los usuarios autogestionen la transmisión de sus declaraciones y el envío de su información, bajo la permanente orientación y apoyo técnico de funcionarios especializados en el tema, ubicados en Bogotá en la Avda. el Dorado No. 75 – 60 y en el resto del país en las Administraciones de la DIAN.

10.2.1.2 Requerimientos tecnológicos mínimos para declarar de forma virtual.

Para aprovechar los atributos de seguridad y amigabilidad de los Servicios Informáticos Electrónicos de la DIAN, es necesario que el computador desde el cual se conecten nuestros clientes a través del portal de la DIAN, cumpla con las siguientes especificaciones mínimas:

- Hardware: Memoria RAM de 128 MB (recomendada 256 MB), Procesador Pentium de 1Ghz (recomendado 1.8 Ghz)
- Resolución del monitor: Configuración mínima: 800 x 600 (recomendada 1024 x 768)
- Sistema Operativo: Windows 2000 SP4, Windows XP SP2.

Programas que deben instalar en su PC.

- Flash Player 8.0 o superior.
- Java Runtime Environment (JRE) o en su defecto, la máquina virtual JAVA (JVM), versiones 1.5.0_07. o superior.
- Navegadores: FireFox 1.0 o superior, o en su defecto Internet Explorer 6.0 SP1 o superior, configurados con ventanas emergentes (popup) permitidas al dominio dian.gov.co
- Acrobat Reader 5.0 o Superior

Para mayor facilidad puede descargar los programas mencionados anteriormente en el portal de la DIAN.

Conectividad: Disponer de una conexión de banda ancha a Internet, con un ISP que forme parte del NAP Colombia; el promedio de utilización del canal no debe sobrepasar el 70% de su capacidad.

Impresora: Para imprimir los formularios se recomienda una impresora láser con resolución mínima de 600 dpi, utilizando papel de 75 gramos (papel de fotocopia).

Para la instalación de estos requerimientos técnicos así como para el manejo de los Servicios no se necesita que el cliente posea conocimientos especializados en informática, ni el apoyo exclusivo de Ingeniero de Sistemas.

10.2.2 Usuarios obligados a declarar por medio de los servicios informáticos y electrónicos de la DIAN

Además de los contribuyentes, responsables, agentes retenedores y declarantes señalados en el artículo primero de la Resolución 00057 DE 04 de enero de 2007, deben presentar sus declaraciones tributarias en forma virtual a través de los servicios informáticos electrónicos de la Dirección de impuestos y Aduanas Nacionales haciendo uso del mecanismo de firma respaldado con certificado digital emitido por la DIAN, los sujetos señalados a continuación:

1. Los contribuyentes, responsables, agentes retenedores y declarantes catalogados por la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales como Grandes Contribuyentes a 31 de diciembre del año 2006, independientemente que con posterioridad pierdan dicha calidad.
2. Las personas naturales o jurídicas responsables del impuesto sobre las ventas, que hayan declarado por este concepto en el año gravable 2006 y que la suma anual de los valores a pagar en esas declaraciones sea igual o superior a treinta millones de pesos (\$30.000.000).
3. Las personas naturales o jurídicas que tengan la calidad de agentes retenedores, que hayan presentado declaraciones de retención en la fuente correspondientes al año 2006 y que la suma anual de los valores a pagar en esas declaraciones sea igual o superior a cincuenta millones de pesos (\$ 50.000.000).
4. Las personas naturales o jurídicas que estando obligadas a llevar libros de contabilidad, presentaron declaración de renta y complementarios o de ingresos y patrimonio correspondiente al año gravable 2005, en la cual se hayan liquidado un patrimonio bruto igual o superior a trescientos millones de pesos (\$ 300.000.000) y unos ingresos brutos operacionales iguales o superiores a trescientos millones de pesos (\$ 300.000.000) y, además hayan sido responsables del impuesto sobre las ventas y agentes retenedores durante el año gravable 2006.

10.2.2.1 Recomendaciones para la activación del mecanismo digital.

Para la activación del Mecanismo digital que le permitirá posteriormente firmar y presentar virtualmente las declaraciones e información exógena, se requiere:

- El correo electrónico inscrito en el RUT por parte del cliente debe estar activo para que el código de autorización sea enviado sin inconvenientes.

- El cliente debe habilitar su cuenta de usuario estableciendo la contraseña de ingreso y como apoyo a este procedimiento puede utilizar la cartilla de Inducción a los Servicios Informáticos Electrónicos dispuesta en el portal a través del link de Capacitación.
- En el momento de iniciar la sesión, ingresar a Nombre Propio donde le aparecerá la tarea que le permite realizar este procedimiento.
- Antes de establecer la contraseña se recomienda escribirla en un documento que conserve de manera secreta determinando con exactitud la clave la cual debe tener letras mayúsculas, minúsculas y números (en su totalidad mínimo 8 caracteres).

11. CONSECUENCIAS DE LOS ERRORES EN LAS DECLARACIONES TRIBUTARIAS

11.1 SANCIONES

De acuerdo a lo establecido por el Estatuto Tributario, en los artículos citados a continuación se mencionan las principales sanciones en las que incurren los contribuyentes como consecuencia de presentar errores en sus declaraciones de impuestos.

ARTÍCULO 634. SANCIÓN POR MORA EN EL PAGO DE IMPUESTOS, ANTICIPOS Y RETENCIONES. Los contribuyentes o responsables de los impuestos administrados por la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales, incluidos los agentes de retención, que no cancelen oportunamente los impuestos, anticipos y retenciones a su cargo, deberán liquidar y pagar intereses moratorios, por cada día calendario de retardo en el pago.

Los mayores valores de impuestos, anticipos o retenciones, determinados por la Administración de Impuestos en las liquidaciones oficiales, causarán intereses de mora, a partir del vencimiento del término en que debieron haberse cancelado por el contribuyente, responsable, agente retenedor o declarante, de acuerdo con los plazos del respectivo año o período gravable al que se refiera la liquidación oficial.

ARTÍCULO 634-1. SUSPENSIÓN DE LOS INTERESES MORATORIOS. Después de dos años contados a partir de la fecha de admisión de la demanda ante la jurisdicción contenciosa administrativa, se suspenderán los intereses moratorios a cargo del contribuyente hasta la fecha en que quede ejecutoriada la providencia definitiva.

ARTÍCULO 635. DETERMINACIÓN DE LA TASA DE INTERÉS MORATORIO. Para efectos tributarios y frente a obligaciones cuyo vencimiento legal sea a partir del 1o de enero de 2006, la tasa de interés moratorio será la tasa equivalente a la tasa efectiva de usura certificada por la Superintendencia Financiera de Colombia para el respectivo mes de mora.

Las obligaciones con vencimiento anterior al 1o de enero de 2006 y que se encuentren pendientes de pago a 31 de diciembre de 2005, deberán liquidar y pagar intereses moratorios a la tasa vigente el 31 de diciembre de 2005 por el tiempo de mora transcurrido hasta este día, sin perjuicio de los intereses que se generen a partir de esa fecha a la tasa y condiciones establecidas en el inciso anterior.

ARTÍCULO 636. SANCIÓN POR MORA EN LA CONSIGNACIÓN DE LOS VALORES RECAUDADOS POR LAS ENTIDADES AUTORIZADAS. Cuando una entidad autorizada para recaudar impuestos, no efectúe la consignación de los recaudos dentro de los términos establecidos para tal fin, se generarán a su cargo y sin necesidad de trámite previo alguno, intereses moratorios, liquidados diariamente a la tasa de mora que rija para efectos tributarios, sobre el monto exigible no consignado oportunamente, desde la fecha en que se debió efectuar la consignación y hasta el día en que ella se produzca.

Cuando la sumatoria de la casilla "Total Pagos" de los formularios y recibos de pago, informada por la entidad autorizada para recaudar, no coincida con el valor real que figure en ellos, los intereses de mora imputables al recaudo no consignado oportunamente, se liquidarán al doble de la tasa prevista en este artículo.

ARTÍCULO 637. ACTOS EN LOS CUALES SE PUEDEN IMPONER SANCIONES. Las sanciones podrán imponerse mediante resolución independiente, o en las respectivas liquidaciones oficiales.

ARTÍCULO 638. PRESCRIPCIÓN DE LA FACULTAD PARA IMPONER SANCIONES. Cuando las sanciones se impongan en liquidaciones oficiales, la facultad para imponerlas prescribe en el mismo término que existe para practicar la respectiva liquidación oficial. Cuando las sanciones se impongan en resolución independiente, deberá formularse el pliego de cargos correspondientes, dentro de los dos años siguientes a la fecha en que se presentó la declaración de renta y complementarios o de ingresos y patrimonio, del período durante el cual ocurrió la irregularidad sancionable o cesó la irregularidad, para el caso de las infracciones continuadas. Salvo en el caso de la sanción por no declarar, de los intereses de mora, y de las sanciones previstas en los artículos 659, 659-1 y 660 del Estatuto Tributario, las cuales prescriben en el término de cinco años.

Vencido el término de respuesta del pliego de cargos, la Administración Tributaria tendrá un plazo de seis meses para aplicar la sanción correspondiente, previa la práctica de las pruebas a que hubiere lugar.

ARTÍCULO 639. SANCIÓN MÍNIMA. El valor mínimo de cualquier sanción, incluidas las sanciones reducidas, ya sea que deba liquidarla la persona o entidad sometida a ella, o la Administración de Impuestos, será equivalente a la suma de 10 UVT.

Lo dispuesto en este artículo, no será aplicable a los intereses de mora, ni a las sanciones contenidas en los artículos 668, 674, 675 y 676.

ARTÍCULO 640. LA REINCIDENCIA AUMENTA EL VALOR DE LAS SANCIONES. Habrá reincidencia siempre que el sancionado, por acto

administrativo en firme, cometiere una nueva infracción del mismo tipo dentro de los dos (2) años siguientes a la comisión del hecho sancionado.

La reincidencia permitirá elevar las sanciones pecuniarias a que se refieren los artículos siguientes, con excepción de las señaladas en los artículos 649, 652, 668, 669, 672 y 673 y aquellas que deban ser liquidadas por el contribuyente, responsable, agente retenedor o declarante, hasta en un ciento por ciento (100%) de su valor.

ARTÍCULO 640-1. OTRAS SANCIONES. El agente retenedor o el responsable del impuesto sobre las ventas que mediante fraude, disminuya el saldo a pagar por concepto de retenciones o impuestos o aumente el saldo a favor de sus declaraciones tributarias en cuantía igual o superior a 4.100 UVT, incurrirá en inhabilidad para ejercer el comercio, profesión u oficio por un término de uno a cinco años y como pena accesoria en multa de 410 a 2.000 UVT.

En igual sanción incurrirá quien estando obligado a presentar declaración por impuesto sobre las ventas o retención en la fuente, no lo hiciere valiéndose de los mismos medios, siempre que el impuesto determinado por la Administración sea igual o superior a la cuantía antes señalada.

Si la utilización de documentos falsos o el empleo de maniobras fraudulentas o engañosas constituyen delito por sí solas, o se realizan en concurso con otros hechos punibles, se aplicará la pena prevista en el Código Penal y la que se prevé en el inciso primero de este artículo siempre y cuando no implique lo anterior la imposición doble de una misma pena

Cumplido el término de la sanción, el infractor quedará rehabilitado inmediatamente.

ARTÍCULO 640-2. INDEPENDENCIA DE PROCESOS. Las sanciones de que trata el artículo anterior, se aplicaran con independencia de los procesos administrativos que adelante la Administración Tributaria.

11.1.1 Sanciones relacionadas con las declaraciones tributarias.

ARTÍCULO 641. EXTEMPORANEIDAD EN LA PRESENTACIÓN. Las personas o entidades obligadas a declarar, que presenten las declaraciones tributarias en forma extemporánea, deberán liquidar y pagar una sanción por cada mes o fracción de mes calendario de retardo, equivalente al cinco por ciento (5%) del total del impuesto a cargo o retención objeto de la declaración tributaria, sin exceder del ciento por ciento (100%) del impuesto o retención, según el caso.

Esta sanción se cobrará sin perjuicio de los intereses que origine el incumplimiento en el pago del impuesto, anticipo o retención a cargo del contribuyente, responsable o agente retenedor.

Cuando en la declaración tributaria no resulte impuesto a cargo, la sanción por cada mes o fracción de mes calendario de retardo, será equivalente al medio por ciento (0.5%) de los ingresos brutos percibidos por el declarante en el período objeto de declaración, sin exceder la cifra menor resultante de aplicar el cinco por ciento (5%) a dichos ingresos, o del doble del saldo a favor si lo hubiere, o de la suma de 2.500 uvt cuando no existiere saldo a favor. En caso de que no haya ingresos en el período, la sanción por cada mes o fracción de mes será del uno por ciento (1%) del patrimonio líquido del año inmediatamente anterior, sin exceder la cifra menor resultante de aplicar el diez por ciento (10%) al mismo, o del doble del saldo a favor si lo hubiere, o de la suma de 2.500 UVT cuando no existiere saldo a favor.

ARTÍCULO 642. EXTEMPORANEIDAD EN LA PRESENTACIÓN DE LAS DECLARACIONES CON POSTERIORIDAD AL EMPLAZAMIENTO. El contribuyente, responsable, agente retenedor o declarante, que presente la declaración con posterioridad al emplazamiento, deberá liquidar y pagar una sanción por extemporaneidad por cada mes o fracción de mes calendario de retardo, equivalente al diez por ciento (10%) del total del impuesto a cargo o retención objeto de la declaración tributaria, sin exceder del doscientos por ciento (200%) del impuesto o retención, según el caso.

Cuando en la declaración tributaria no resulte impuesto a cargo, la sanción por cada mes o fracción de mes calendario de retardo, será equivalente al uno por ciento (1%) de los ingresos brutos percibidos por el declarante en el período objeto de declaración, sin exceder la cifra menor resultante de aplicar el diez por ciento (10%) a dichos ingresos, o de cuatro (4) veces el valor del saldo a favor si lo hubiere, o de la suma de 5.000 UVT cuando no existiere saldo a favor.

En caso de que no haya ingresos en el período, la sanción por cada mes o fracción de mes será del dos por ciento (2%) del patrimonio líquido del año inmediatamente anterior, sin exceder la cifra menor resultante de aplicar el veinte por ciento (20%) al mismo, o de cuatro veces el valor del saldo a favor si lo hubiere, o de la suma de 5.000 UVT cuando no existiere saldo a favor.

Esta sanción se cobrará sin perjuicio de los intereses que origine el incumplimiento en el pago del impuesto o retención a cargo del contribuyente, retenedor o responsable.

Cuando la declaración se presente con posterioridad a la notificación del auto que ordena inspección tributaria, también se deberá liquidar y pagar la sanción por extemporaneidad, a que se refiere el presente artículo.

ARTÍCULO 643. SANCIÓN POR NO DECLARAR. La sanción por no declarar será equivalente:

1. En el caso de que la omisión se refiera a la declaración del impuesto sobre la renta y complementarios, al veinte por ciento (20%) del valor de las consignaciones bancarias o ingresos brutos de quien persiste en su incumplimiento, que determine la Administración por el período al cual corresponda la declaración no presentada, o al veinte por ciento (20%) de los ingresos brutos que figuren en la última declaración de renta presentada, el que fuere superior.
2. En el caso de que la omisión se refiera a la declaración del impuesto sobre las ventas, al diez por ciento (10%) de las consignaciones bancarias o ingresos brutos de quien persiste en su incumplimiento, que determine la Administración por el período al cual corresponda la declaración no presentada, o al diez por ciento (10%) de los ingresos brutos que figuren en la última declaración de ventas presentada, el que fuere superior.
3. En el caso de que la omisión se refiera a la declaración de retenciones, al diez por ciento (10%) de los cheques girados o costos y gastos de quien persiste en su incumplimiento, que determine la Administración por el período al cual corresponda la declaración no presentada, o al ciento por ciento (100%) de las retenciones que figuren en la última declaración de retenciones presentada, el que fuere superior.
4. En el caso de que la omisión se refiera a la declaración del impuesto de timbre, la sanción por no declarar será equivalente a cinco (5) veces el valor del impuesto que ha debido pagarse.

PARAGRAFO 1o. Cuando la Administración de Impuestos disponga solamente de una de las bases para practicar las sanciones a que se refieren los numerales de este artículo, podrá aplicarla sobre dicha base sin necesidad de calcular las otras.

PARAGRAFO 2o. Si dentro del término para interponer el recurso contra la resolución que impone la sanción por no declarar, el contribuyente, responsable o agente retenedor, presenta la declaración, la sanción por no declarar se reducirá al diez por ciento (10%) del valor de la sanción inicialmente impuesta por la Administración, en cuyo caso, el contribuyente, responsable o agente retenedor, deberá liquidarla y pagarla al presentar la declaración tributaria. En todo caso, esta sanción no podrá ser inferior al valor de la sanción por extemporaneidad, liquidada de conformidad con lo previsto en el artículo 642.

ARTÍCULO 644. SANCIÓN POR CORRECCIÓN DE LAS DECLARACIONES. Cuando los contribuyentes, responsables o agentes retenedores, corrijan sus declaraciones tributarias, deberán liquidar y pagar una sanción equivalente a:

1. El diez por ciento (10%) del mayor valor a pagar o del menor saldo a su favor, según el caso, que se genere entre la corrección y la declaración inmediatamente anterior a aquélla, cuando la corrección se realice antes de que se produzca emplazamiento para corregir de que trata el artículo 685, o auto que ordene visita de inspección tributaria.
2. El veinte por ciento (20%) del mayor valor a pagar o del menor saldo a su favor, según el caso, que se genere entre la corrección y la declaración inmediatamente anterior a aquélla, si la corrección se realiza después de notificado el emplazamiento para corregir o auto que ordene visita de inspección tributaria y antes de notificarle el requerimiento especial o pliego de cargos.

PARAGRAFO 1o. Cuando la declaración inicial se haya presentado en forma extemporánea, el monto obtenido en cualquiera de los casos previstos en los numerales anteriores, se aumentará en una suma igual al cinco por ciento (5%) del mayor valor a pagar o del menor saldo a su favor, según el caso, por cada mes o fracción de mes calendario transcurrido entre la fecha de presentación de la declaración inicial y la fecha del vencimiento del plazo para declarar por el respectivo período, sin que la sanción total exceda del ciento por ciento (100%) del mayor valor a pagar o del menor saldo a favor.

PARAGRAFO 2o. La sanción por corrección a las declaraciones se aplicará sin perjuicio de los intereses de mora, que se generen por los mayores valores determinados.

PARAGRAFO 3o. Para efectos del cálculo de la sanción de que trata este artículo, el mayor valor a pagar o menor saldo a favor que se genere en la corrección, no deberá incluir la sanción aquí prevista.

PARAGRAFO 4o. La sanción de que trata el presente artículo no es aplicable a la corrección de que trata el artículo 589.

ARTÍCULO 645. SANCIÓN A APLICAR, POR INCUMPLIMIENTOS EN LA PRESENTACIÓN DE LA DECLARACIÓN DE INGRESOS Y PATRIMONIO. Las entidades obligadas a presentar declaración de ingresos y patrimonio que no lo hicieren, o que lo hicieren extemporáneamente, o que corrigieren sus declaraciones, tendrán una sanción hasta del uno por ciento (1%) de su patrimonio líquido, la cual se graduará de acuerdo con las condiciones económicas de la entidad.

La sanción así propuesta en el pliego de cargos se reducirá al cincuenta por ciento (50%) si la entidad declara o paga, según el caso, dentro del mes siguiente a la notificación del mismo.

ARTÍCULO 646. SANCIÓN POR CORRECCIÓN ARITMÉTICA. Cuando la Administración de Impuestos efectúe una liquidación de corrección aritmética sobre la declaración tributaria, y resulte un mayor valor a pagar por concepto de impuestos, anticipos o retenciones a cargo del declarante, o un menor saldo a su favor para compensar o devolver, se aplicará una sanción equivalente al treinta por ciento (30%) del mayor valor a pagar o menor saldo a favor determinado, según el caso, sin perjuicio de los intereses moratorios a que haya lugar.

La sanción de que trata el presente artículo, se reducirá a la mitad de su valor, si el contribuyente, responsable, agente retenedor o declarante, dentro del término establecido para interponer el recurso respectivo, acepta los hechos de la liquidación de corrección, renuncia al mismo y cancela el mayor valor de la liquidación de corrección, junto con la sanción reducida.

ARTÍCULO 647. SANCIÓN POR INEXACTITUD. Constituye inexactitud sancionable en las declaraciones tributarias, la omisión de ingresos, de impuestos generados por las operaciones gravadas, de bienes o actuaciones susceptibles de gravamen, así como la inclusión de costos, deducciones, descuentos, exenciones, pasivos, impuestos descontables, retenciones o anticipos, inexistentes, y, en general, la utilización en las declaraciones tributarias, o en los informes suministrados a las Oficinas de Impuestos, de datos o factores falsos, equivocados, incompletos o desfigurados, de los cuales se derive un menor impuesto o saldo a pagar, o un mayor saldo a favor para el contribuyente o responsable. Igualmente, constituye inexactitud, el hecho de solicitar compensación o devolución, sobre sumas a favor que hubieren sido objeto de compensación o devolución anterior.

La sanción por inexactitud será equivalente al ciento sesenta por ciento (160%) de la diferencia entre el saldo a pagar o saldo a favor, según el caso, determinado en la liquidación oficial, y el declarado por el contribuyente o responsable. Esta sanción no se aplicará sobre el mayor valor del anticipo que se genere al modificar el impuesto declarado por el contribuyente.

Sin perjuicio de las sanciones de tipo penal vigentes, por no consignar los valores retenidos, constituye inexactitud de la declaración de retenciones en la fuente, el hecho de no incluir en la declaración la totalidad de retenciones que han debido efectuarse, o el efectuarlas y no declararlas, o el declararlas por un valor inferior.

En estos casos la sanción por inexactitud será equivalente al ciento sesenta por ciento (160%) del valor de la retención no efectuada o no declarada.

En el caso de las declaraciones de ingresos y patrimonio, la sanción por inexactitud será del veinte por ciento (20%), de los valores inexactos por las causales enunciadas en el inciso primero del presente artículo, aunque en dichos casos no exista impuesto a pagar.

La sanción por inexactitud a que se refiere este artículo, se reducirá cuando se cumplan los supuestos y condiciones de los artículos 709 y 713.

No se configura inexactitud, cuando el menor valor a pagar que resulte en las declaraciones tributarias, se derive de errores de apreciación o de diferencias de criterio entre las Oficinas de impuestos y el declarante, relativos a la interpretación del derecho aplicable, siempre que los hechos y cifras denunciados sean completos y verdaderos.

PARÁGRAFO. Las inconsistencias en la declaración del impuesto de renta y complementarios derivadas de la información a que hace referencia el párrafo 1o del artículo 50 de la Ley 789 de 2002 sobre aportes a la seguridad social será sancionable a título de inexactitud, en los términos del presente Estatuto Tributario.

ARTÍCULO 647-1. RECHAZO O DISMINUCIÓN DE PÉRDIDAS. La disminución de las pérdidas fiscales declaradas por el contribuyente, mediante liquidaciones oficiales o por corrección de las declaraciones privadas, se considera para efectos de todas las sanciones tributarias como un menor saldo a favor, en una cuantía equivalente al impuesto que teóricamente generaría la pérdida rechazada oficialmente o disminuida en la corrección. Dicha cuantía constituirá la base para determinar la sanción, la cual se adicionará al valor de las demás sanciones que legalmente deban aplicarse.

Las razones y procedimientos para eximir de las sanciones de inexactitud o por corrección, serán aplicables cuando las mismas procedan por disminución de pérdidas.

PARÁGRAFO 1o. Las correcciones a las declaraciones del impuesto sobre la renta que incluyan un incremento del valor de las pérdidas, deberán realizarse de conformidad con el procedimiento establecido en el artículo 589.

PARÁGRAFO 2o. La sanción prevista en el presente artículo no se aplicará, cuando el contribuyente corrija voluntariamente su declaración antes de la notificación del emplazamiento para corregir o del auto que ordena inspección tributaria, y la pérdida no haya sido compensada.

ARTÍCULO 648. LA SANCIÓN POR INEXACTITUD PROCEDE SIN PERJUICIO DE LAS SANCIONES PENALES. Lo dispuesto en el artículo anterior, se aplicará sin perjuicio de las sanciones que resulten procedentes de acuerdo con el Código Penal, cuando la inexactitud en que se incurra en las declaraciones constituya delito.

Si el Director de Impuestos Nacionales, los Administradores o los funcionarios competentes, consideran que en determinados casos se configuran inexactitudes

sancionables de acuerdo con el Código Penal, deben enviar las informaciones del caso a la autoridad o juez que tengan competencia para adelantar las correspondientes investigaciones penales.

ARTÍCULO 649. TRANSITORIO - SANCIÓN POR ACTIVOS OMITIDOS O PASIVOS INEXISTENTES. Los contribuyentes del impuesto sobre la renta que hubieren incluido pasivos inexistentes u omitido activos adquiridos en períodos no revisables o con declaración en firme, podrán incluir dichos activos y/o excluir los pasivos en la declaración inicial por el año gravable 2003, sin que se genere renta por diferencia patrimonial por tratarse de activos adquiridos en períodos anteriores no revisables. Lo anterior no se aplica a los inventarios, los cuales tributan a la tarifa general del impuesto sobre la renta.

La sanción por omisión de activos e inclusión de pasivos inexistentes de períodos anteriores, será autoliquidada por el mismo declarante en un valor único del cinco por ciento (5%) del valor de los activos omitidos o de los pasivos inexistentes, por cada año en que se haya disminuido el patrimonio, sin exceder del treinta por ciento (30%).

Para tener derecho al tratamiento anterior, el contribuyente deberá presentar la declaración del impuesto sobre la renta y complementarios correspondiente al año gravable 2003 dentro de los plazos establecidos por el Gobierno Nacional, incluyendo los activos o excluyendo los pasivos, liquidando la correspondiente sanción y cancelando la totalidad del saldo a pagar o suscribiendo el respectivo acuerdo de pago.

La preexistencia de los bienes se entenderá probada con la simple incorporación de los mismos en la declaración del impuesto sobre la renta y complementarios, con la relación soporte que conserve el contribuyente. Teniendo en cuenta que se trata de bienes adquiridos con dos años o más de anterioridad, la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales se abstendrá de iniciar investigaciones cambiarias cuando los mismos estuvieren ubicados en el exterior, salvo que a la fecha de entrada en vigencia de esta ley ya se hubiere notificado pliego de cargos.

ARTÍCULO 650. SANCIÓN POR USO FRAUDULENTO DE CÉDULAS. El contribuyente o responsable que utilice fraudulentamente en sus informaciones tributarias cédulas de personas fallecidas o inexistentes, será denunciado como autor de fraude procesal.

La Administración Tributaria desconocerá los costos, deducciones, descuentos y pasivos patrimoniales cuando la identificación de los beneficiarios no corresponda a cédulas vigentes, y tal error no podrá ser subsanado posteriormente, a menos que el contribuyente o responsable pruebe que la operación se realizó antes del fallecimiento de la persona cuya cédula fue informada, o con su sucesión.

ARTÍCULO 650-1. SANCIÓN POR NO INFORMAR LA DIRECCIÓN. Esta sanción ya no aplica de conformidad con el Artículo 43 de la Ley 962 de 2005 (Ley Antitrámite) y la circular No. 00118 de Octubre 7 de 2005.

ARTÍCULO 650-2. SANCIÓN POR NO INFORMAR LA ACTIVIDAD ECONOMICA. Esta sanción ya no aplica de conformidad con el Artículo 43 de la Ley 962 de 2005 (Ley Antitrámite) y la circular No. 00118 de Octubre 7 de 2005.

12. BENEFICIOS, VENTAJAS Y DEBILIDADES DE LOS MECANISMOS ELECTRÓNICOS DE LA DIAN

12.1 BENEFICIOS DE LOS MECANISMOS ELECTRÓNICOS

La Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales comprometida en el servicio, control y facilitación de los diferentes procesos adelantados por los agentes económicos, ha consolidado un nuevo modelo destinado a servir de herramienta para que el cliente tanto interno como externo pueda dar cumplimiento satisfactorio a sus obligaciones tributarias y aduaneras brindándole una serie de beneficios que se citarán a continuación:

- **TRANZABILIDAD**

El modelo se caracteriza por la trazabilidad, permitiendo al usuario tanto interno como externo realizar un seguimiento de las actividades realizadas al interior de la Entidad, revisando los tiempos de ejecución, así como consultar los documentos generados por cada transacción, además recibir y realizar las tareas pendientes, brindando así transparencia en la operación y minimizando riesgos de actuaciones discrecionales por parte de los usuarios y funcionarios.

- **AGILIDAD**

Debido a la disponibilidad de la información, se puede tener información de primera mano acerca de las diferentes solicitudes que lleguen a la Entidad.

La automatización del proceso disminuirá el tiempo de atención de las obligaciones, dando un valor agregado al servicio y al mejoramiento de la prestación de los productos y servicios de la Entidad.

- **FACILITACIÓN**

Con la utilización de los Servicios Informáticos de diligenciamiento vía web, el usuario podrá enviar sus solicitudes sin tener que desplazarse hasta la Entidad, siendo este servicio de fácil navegación, con pantallas amigables, mensajes de ayuda y diferentes criterios de búsqueda.

Además, le proporcionará de manera automática estadísticas en el momento en que se requieran de las diferentes solicitudes presentadas para que se verifiquen por las áreas competentes y se realicen las acciones de mejoramiento necesarias.

- **COBERTURA**

En cuanto al ingreso de la información, el usuario podrá interponer su solicitud independientemente del lugar físico donde haya sido generada, llegando al 100% de la cobertura y a la totalidad de los temas de manejo de la Entidad.

- **CALIDAD DE LA INFORMACIÓN**

Por medio de la herramienta de recepción de la información, es posible tener mayor información respecto a los datos de la persona que utiliza el servicio, ya que permitirá por medio de diferentes criterios que el usuario envíe la información para hacer a su vez más eficiente el cumplimiento de su obligación.

- **CULTURA DE GESTIÓN**

Se refleja un crecimiento organizacional, ordenado y constante.

- **ENFOQUE AL USUARIO**

Se trabaja en función del usuario y en el mejoramiento de los productos y servicios ofrecidos por la Entidad, lo cual garantiza resultados efectivos y mejoramiento de la capacidad y desempeño del modelo MUISCA.

- **FACILITACIÓN**

Se facilita el seguimiento integral de los expedientes, la toma de decisiones, la adaptación rápida por cambios legislativos y la eliminación de redundancia de información.

- **AUTOMATIZACIÓN**

Automatiza la conexión con otros sistemas de la administración, la elaboración de informes y estadísticas, el tratamiento de todos los datos, el intercambio de información con entidades externas y la entrada de datos eliminando duplicidades y errores.

- **INTEGRACIÓN**

Integra las estructuras de información, los trámites para los distintos circuitos, el sistema con herramientas ofimática y el sistema con nuevas tecnologías (internet, intranet).

- **GARANTIZA**

Garantiza la utilización de la información rápidamente, la supresión de los partes manuales y la consistencia de la información.

12.1.1 Beneficios generales.

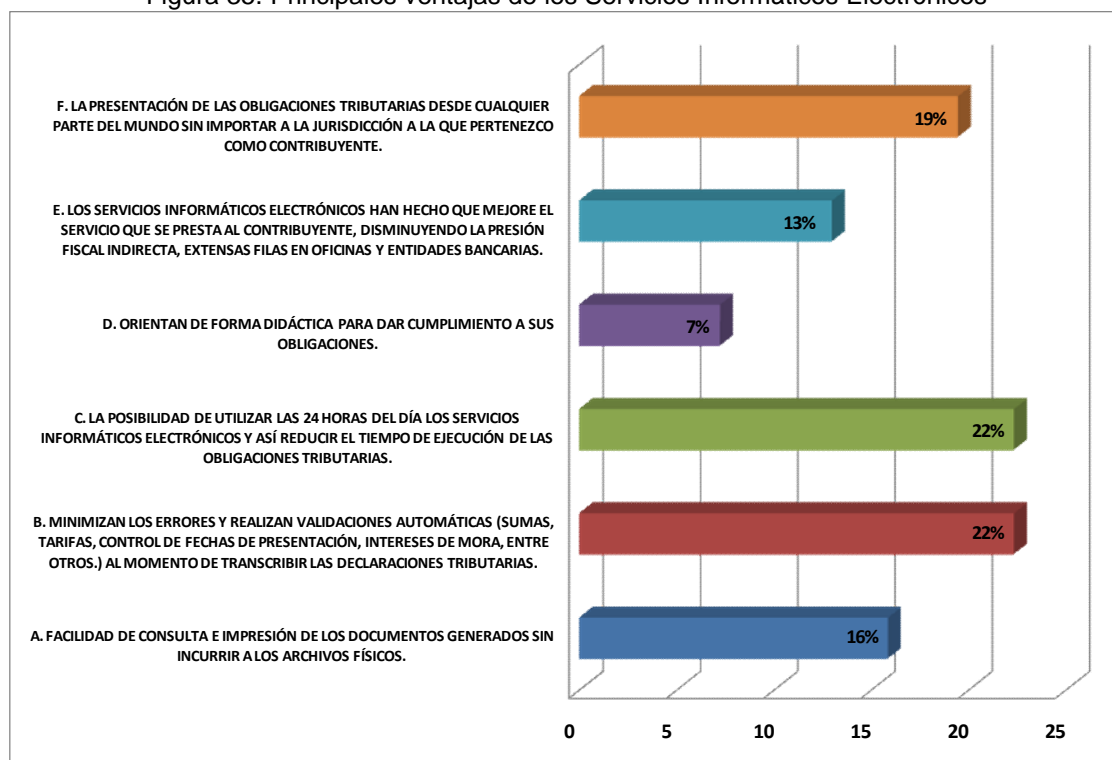
El Modelo Único de Ingresos, es una solución rentable, necesaria y justificada para la administración que consigue:

- Mejora de la atención y servicio que se presta al ciudadano, disminuyendo la presión fiscal indirecta.
- Modernización de la administración tributaria, aduanera y cambiaria, apostando por un cambio de filosofía que la integre en la vanguardia y la modernidad de una forma decidida y perdurable.
- Informatización de procesos de gestión masiva.
- Integración en el tratamiento conjunto de todos los ingresos tributarios y no tributarios.
- Racionalización profunda de los procedimientos, simultánea a una mejor calificación de los funcionarios encargados de su gestión, disminuyendo la burocracia.
- Consecución de una información fiable y de calidad, sin errores ni basuras que produzca resultados efectivos y duraderos.

12.2 VENTAJAS DE LOS MECANISMOS ELECTRÓNICOS

De acuerdo al trabajo de campo, el cual se llevó a cabo mediante encuestas dirigidas a los contribuyentes de las grandes y medianas empresas de Tuluá, se puede establecer las ventajas más significativas de los mecanismos electrónicos.

Figura 35. Principales ventajas de los Servicios Informáticos Electrónicos



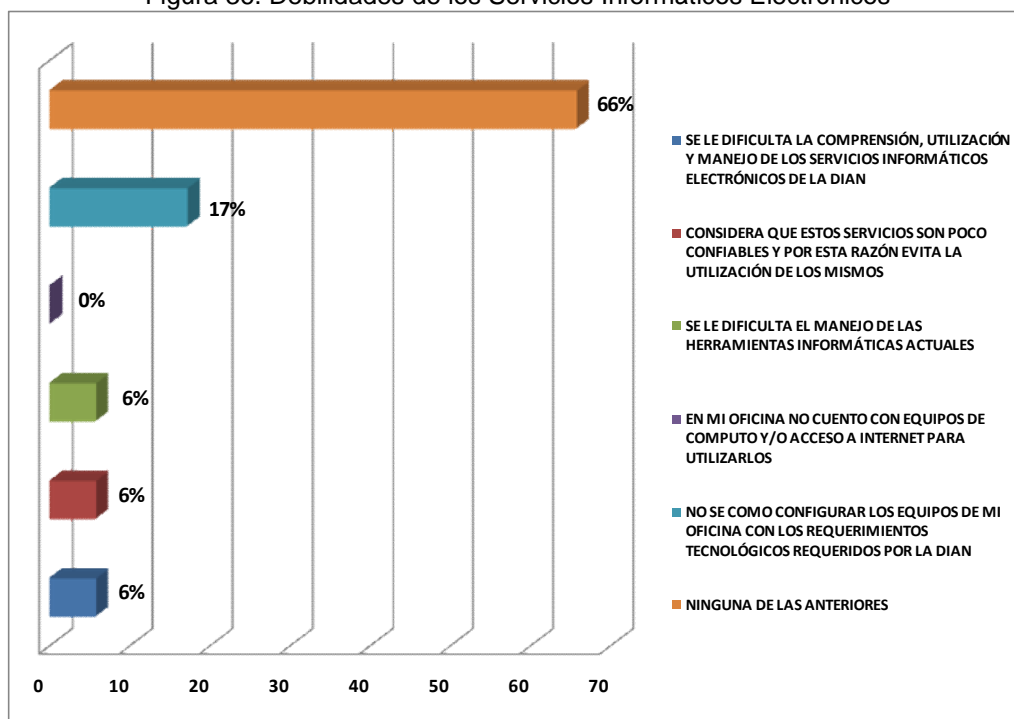
Fuente: Los autores.

Acorde a la figura 35, las ventajas predominantes de los servicios informáticos electrónicos son: la posibilidad de utilizar las 24 horas del día estos servicios reduciendo el tiempo de ejecución de las obligaciones tributarias y la minimización de los errores y las validaciones automáticas que éstos realizan, esto se vio reflejado con un porcentaje del 22% en ambos casos.

12.3 DEBILIDADES DE LOS MECANISMOS ELECTRÓNICOS

De igual forma con el trabajo de investigación se determinaron las debilidades de mayor relevancia, que según los grandes y medianos empresarios del municipio, presentan los servicios informáticos electrónicos de la DIAN Tuluá.

Figura 36. Debilidades de los Servicios Informáticos Electrónicos



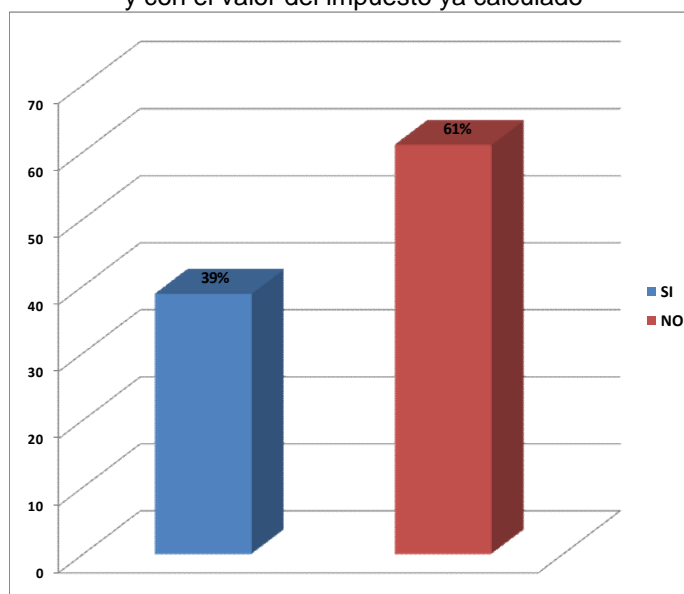
Fuente: Los autores.

El 66% de los encuestados respondió ninguna de las anteriores, de acuerdo a lo expuesto por estas personas, hasta ahora no encuentran ninguna falencia en los servicios informáticos electrónicos; no obstante el 17% manifiesta que la debilidad de los mecanismos se presenta al momento de utilizarlos, pues se les dificulta su comprensión.

Según algunos funcionarios de la DIAN Seccional Tuluá y algunos contribuyentes expertos conocedores del tema de los Servicios Informáticos Electrónicos, todo apunta a que a futuro con los cruces de información que permite el modelo MUISCA entre empresas y la entidad recaudadora, y pensando en que cada vez sea más fácil y rápido el cumplimiento de las obligaciones tributarias, se estima que el contribuyente podrá recibir su declaración de impuestos directamente en su domicilio, debidamente diligenciada y con el valor ya calculado del impuesto, como ya se viene manejando en otros países más desarrollados.

Basados en esta hipótesis se estimó conveniente conocer el punto de vista de los contribuyentes encuestados frente a si están o no de acuerdo con dicho planteamiento, resultados reflejados en la figura expuesta a continuación.

Figura 37. Opinión del contribuyente frente a la hipótesis de recibir sus declaraciones diligenciadas y con el valor del impuesto ya calculado



Fuente: Los autores.

Notablemente el 61% de los encuestados no están de acuerdo con la hipótesis planteada, entre muchos de los argumentos presentados para justificar su respuesta los más representativos fueron:

- No sería posible porque la información no podría ser consecuente con las normas contables y tributarias.
- Porque es muy difícil que un ente general como lo es la DIAN, maneje todos los particulares. Se presentarían muchos errores y sería muy difícil para la entidad prestar un buen servicio a cada uno de los contribuyentes.
- Porque no podrían determinar las partidas o ajustes fiscales y los beneficios aplicados a cada tipo de empresa.
- No, porque aún existe información que no se reporta por terceros y por lo general se presentarían diferencias frente al valor real del impuesto calculado.
- Porque la entidad recaudadora todavía no se encuentra bien organizada para llevar a cabo dicho planteamiento.
- Finalmente la gran mayoría de empresas encuestadas coincidió al decir que por ningún motivo podría suceder algo así, debido a que estarían interfiriendo con la labor directa del Contador Público, ocasionando disminución de sus ingresos y/o posibles incrementos a la tasa de desempleo del país.

No obstante el 39% restante estuvo de acuerdo con lo planteado, asegurando que la información contenida en estas declaraciones sería mucho más real y confiable, además de ayudar a la disminución en la evasión de impuestos. Otros manifestaron que con este servicio se agilizaría el recaudo de los impuestos nacionales y traería más tranquilidad y comodidad al contribuyente, ya que se disminuirían los errores que ahora los llevan a pagar multas y sanciones onerosas.

13. LIMITACIONES

A lo largo de la elaboración del trabajo de grado se presentaron una serie de inconvenientes que dificultaron la obtención de los datos necesarios para el desarrollo del mismo, una de ellas fue la falta de información consignada en libros sobre el tema tratado, pues la mayoría se encontró sólo en internet, periódicos y revistas.

Otro problema que surgió fue al momento de realizar las encuestas pues de las 61 presupuestadas a realizar, 21 de ellas no pudieron dar respuesta debido a que la parte contable y tributaria la manejaban centralizadamente por su oficina principal ubicada en otras ciudades, adicionalmente 3 más no respondieron porque las políticas de la empresa no lo permitía y 2 no se pudieron hacer porque ya no existen a la fecha. Finalmente el resultado se obtuvo de la realización efectiva de 35 encuestas a las grandes y medianas empresas restantes.

CONCLUSIONES

Gracias a que se llevo a feliz término la evaluación que se pretendía realizar al Modelo Único de Ingresos Servicios y Control Automatizado, se obtuvo como resultado que el MUISCA resulta ser una herramienta eficiente y eficaz al momento de evitar errores en las declaraciones de impuestos por parte de los contribuyentes de las grandes y medianas empresas del municipio de Tuluá.

Adicionalmente se pudo concluir que:

1. La DIAN Seccional Tuluá es una entidad organizada que cuenta con el personal y las instalaciones idóneas que permiten facilitar y controlar a los agentes económicos para el cumplimiento de sus obligaciones tributarias, esto se refleja en la satisfacción que manifiestan los contribuyentes frente al servicio de la entidad, el cual es calificado como bueno, lo que resulta elocuente con la misión y la visión establecidas por la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales.
2. Todos los contribuyentes que pertenecen a las grandes y medianas empresas de Tuluá conocen los Servicios Informáticos Electrónicos que ofrece la DIAN a través del MUISCA y hacen uso de ellos, a pesar de que no todos están obligados a utilizarlos.
3. La mayoría de los grandes y medianos empresarios realizan sus declaraciones de forma electrónica porque conocen los beneficios de hacerlo y sólo un reducido porcentaje lo sigue haciendo de manera litográfica, lo que nos lleva a pensar que todo apunta a que con el paso de los años y la evolución tecnológica que viene teniendo la DIAN con el MUISCA, en poco tiempo desaparecerá gradualmente el medio litográfico para elaborar las declaraciones.
4. Los Servicios Informáticos Electrónicos realmente facilitan el cumplimiento de las obligaciones tributarias debido, entre otras cosas, a que se encuentran disponibles las 24 horas del día reduciendo el tiempo de ejecución de las obligaciones, además minimizan los errores y realizan validaciones automáticas como sumas, tarifas, control de fechas de presentación, intereses de mora, entre otros, al momento de transcribir las declaraciones. Otro factor que apoya esta afirmación es que la presentación de las obligaciones tributarias se puede hacer desde cualquier lugar del mundo sin importar la jurisdicción a la que pertenece el contribuyente.
5. La Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales brinda suficiente capacitación y asesoría al contribuyente sobre la utilización de los Servicios Informáticos Electrónicos; sin embargo los usuarios de las grandes y medianas

empresas de Tuluá reconocen que a pesar de que cuentan con las herramientas que permiten cumplir más fácilmente con la declaración de sus tributos y les enseñan a usarlas mediante la capacitación virtual, aún siguen incurriendo en errores debido principalmente a que sus obligaciones son presentadas los días de vencimiento, sin prever posibles caídas del sistema, daños en sus equipos de cómputo e interrupción del servicio de internet por parte del proveedor; además les falta prestar más atención a los instructivos y manuales elaborados por la DIAN para la utilización de los servicios informáticos establecidos en el portal.

Lo anterior en cuestión de capacitación y asesoría es una labor directa de la División de Gestión de Asistencia al Cliente de la DIAN, la cual presenta un nivel de satisfacción bueno con relación a la calidad, oportunidad e idoneidad del servicio prestado.

6. El contribuyente que utilice los servicios informáticos electrónicos de la DIAN se puede evitar sanciones y multas en muchos casos bastante onerosas, si elabora sus declaraciones virtualmente evitando el error más frecuente que se presenta en las declaraciones litográficas, el cual hace referencia al cálculo de las operaciones aritméticas.
7. Los mecanismos electrónicos de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales resultan ser benéficos tanto para el usuario interno (DIAN) como externo (contribuyentes), en la medida en que permite a la entidad un crecimiento organizacional ordenado y constante y a los agentes económicos se presta un mejor servicio y mejores productos, lo cual garantiza resultados efectivos y mejoramiento de la capacidad y desempeño en el cumplimiento de sus obligaciones tributarias mediante los Servicios Informáticos Electrónicos del Modelo MUISCA.
8. El Modelo MUISCA ha generado una notable evolución tecnológica en la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales, de tal forma que se ha llegado a contemplar la posibilidad que a futuro se reciban las declaraciones de impuestos en los domicilios de cada agente económico encargado de tributar al Estado, debidamente diligenciadas y con el valor del impuesto a pagar ya calculado, lo cual después del desarrollo de la investigación resultó no ser viable ya que se vería afectada la labor directa del Contador Público porque en el ejercicio de su profesión se encuentra contemplada la elaboración de estas declaraciones y cada vez más se disminuiría su campo de acción. Además se podrían presentar muchos errores e inconsistencias entre la información que posea la DIAN y la que maneja internamente cada empresa, y esto podría desencadenar un problema grave para la entidad recaudadora por el descontento que posiblemente manifestarían los contribuyentes, impidiendo así seguir prestando un buen servicio como hasta ahora lo ha hecho.

RECOMENDACIONES

- Maximizar el número de obligados a declarar de forma virtual de modo que tanto para la DIAN como para el contribuyente resulte más fácil y ágil la recaudación y cumplimiento de las obligaciones tributarias respectivamente.
- A pesar de que los contribuyentes conocen y saben utilizar los servicios informáticos electrónicos de la DIAN, aún no tienen la suficiente cultura y consciencia de las ventajas y beneficios a los que pueden acceder por la utilización de los mismos y algunos siguen elaborando sus declaraciones de forma litográfica, incurriendo todavía en errores que ya no se cometen en la declaración electrónica. Por lo anterior se recomienda a la DIAN desarrollar algunas actividades para aumentar el uso de los mecanismos electrónicos que ofrece el MUISCA, entre las cuales se contempla la adición al material de capacitación que está en el portal, realizar charlas más a menudo sobre el uso y aprovechamiento de estas herramientas y finalmente que haya mayor difusión del tema a través de los medios masivos de comunicación.
- Para el mejoramiento en la calidad de la labor prestada por el profesional en Contaduría Pública se recomienda a las instituciones de educación superior contemplar dentro del pensum académico el desarrollo de la capacitación a los estudiantes en lo referente al Modelo MUISCA de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales y de sus Servicios Informáticos Electrónicos, pues se considera un tema de vital importancia para el ejercicio de la profesión.

BIBLIOGRAFÍA

CAMARA DE COMERCIO DE TULUÁ. Comportamiento empresarial a marzo de 2009. CARRILLO GIRALDO, Germán. 2 Ed. Tuluá. Marzo 2009. 34 p.

CAMARA DE COMERCIO DE TULUÁ. Comportamiento empresarial a marzo de 2010. CARRILLO GIRALDO, Germán. 2 Ed. Tuluá. Marzo 2009. 36 p.

Disponible en Internet: <http://actualicese.com/Blogs/ConLosGrandes/Cartilla-IVA/cartilla_iva_1-24.pdf>

Disponible también en versión HTML en: <http://www.dian.gov.co/content/muisca/muisca.htm>>

Disponible también en versión HTML en: <http://www.dian.gov.co/dian/20dian-virtual.nsf/pages/Sie-2007>>

Disponible también en versión HTML en: <http://www.dian.gov.co/Content/dianvirtual/capacitacion.htm>>

Disponible también en versión HTML en: http://www.dian.gov.co/dian/12SobreD.nsf/pages/Nuestro_modelo_de_gestion>

Disponible en Internet: <
http://www.dian.gov.co/descargas/servicios/OEEDocumentos/Cuadernos/GeneralidadesImpuestoTimbre_017.pdf >

Disponible en Internet: < http://www.dinero.com/edicion-impresadineroyusted/errores-impuestos_23437.aspx>

Disponible también en versión HTML en: <http://www.estatutotributario.com/libro1-titulo1.html>>

Disponible también en versión HTML en: <http://www.gerencie.com/origen-de-los-impuestos.html>>

Disponible en Internet: < <http://www.misionpyme.com/cms/content/view/2209/51/>>

GRUESO ORDOÑEZ, Sandra Patricia y SEGURA GUTIÉRREZ, Nora Elena. Mecanismos de Respuesta del Contribuyente en caso de Requerimiento por parte de la Administración de Impuestos. Trabajo de grado Contador Público. Tuluá, Valle: Unidad Central del Valle del Cauca. Facultad de Ciencias Administrativas, Económicas y Contables. Programa de Contaduría Pública, 2007.

INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS. Normas Colombianas para la presentación de trabajos de investigación. Sexta actualización. Bogotá D.C.: ICONTEC, 2008. 36p. NTC 1486.

INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS. Normas Colombianas para la presentación de referencias bibliográficas. Sexta actualización. Bogotá D.C.: ICONTEC, 2008. 33p. NTC 5613.

INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS. Normas Colombianas para la presentación de referencias documentales para fuentes de información electrónicas. Sexta actualización. Bogotá D.C.: ICONTEC, 2008. 23p. NTC 4490.

KPMG IMPUESTOS Y SERVICIOS LEGALES LTDA. Impuestos para Sociedades. Guía práctica 2009. Bogotá D.C.: 2009. 81p.

LEGIS. Régimen de Impuesto sobre la Renta y Complementarios.

MORA BEJARANO, Mario Alberto y MOLINA MOLINA, Bernardo. Procedimiento Tributario: Mecanismos del Contribuyente en caso de Requerimiento por parte de la Administración de Impuestos. Trabajo de grado Abogado. Tuluá, Valle: Unidad Central del Valle del Cauca. Facultad de Ciencias Jurídicas y Humanísticas. Programa de Derecho, 2003.

PERRY RUBIO, Guillermo y CÁRDENAS SANTAMARÍA, Mauricio. Diez años de reformas tributarias en Colombia. Ediciones Cid y Fedesarrollo. Bogotá D.C.: 1986. 243 p.

PERRY RUBIO, Guillermo. La tributación a las empresas y los ingresos de capital en Colombia. Coyuntura Económica Vol. XVIII No. 4. Fedesarrollo. Bogotá D.C.: 1988. 198 p.

RICARDO, David. Principios de economía política y tributación (Selección). Segunda edición. Ediciones Orbis S.A. Barcelona: 1986. 189 p.

RODRÍGUEZ GARAVITO, Cesar y RODRÍGUEZ FRANCO, Diana. Entre el clientelismo y la modernización: Una etnografía institucional de la administración de impuesto en Colombia. Bogotá D.C. 2008. 49 p.

SMITH, Adam. La riqueza de las Naciones. Segunda edición. Ediciones Orbis S.A. Barcelona: 1976. 238 p.

SOMMERS, Harold M. Finanzas Públicas e Ingreso Nacional. Segunda edición. Ediciones Orbis S.A. México: 1970. 601 p.

TORRES ACOSTA, Ruth Elena. Investigación de las causas por las cuales los pequeños contribuyentes cometen errores al diligenciar los formularios de las declaraciones tributarias y los errores de la DIAN al recepcionar la información. Trabajo de grado Contador Público. Guadalajara de Buga, Valle: Universidad del Valle. Facultad Programa de Contaduría Pública 2003.

WAGNER, Adolfo. Tratado de las Ciencias de las Finanzas. Segunda edición. Ediciones Orbis S.A. México: 1972. 469 p.

ANEXOS

ANEXO A. ENCUESTA SERVICIOS INFORMÁTICOS ELECTRÓNICOS DE LA DIAN SECCIONAL TULUÁ



La presente encuesta pretende servir como evidencia y soporte para el trabajo final de grado en el programa de Contaduría Pública de la Facultad de Ciencias Administrativas, Económicas y Contables de la Unidad Central del Valle (UCEVA), este proyecto es realizado por las alumnas MAYRA ALEJANDRA FRANCO CASTAÑO y GLORIA STEFANIE GUTIÉRREZ BOTERO, el cual se ha denominado: ***“EVALUACIÓN DEL MODELO MUISCA DE LA DIAN COMO MECANISMO PARA EVITAR ERRORES EN LA PRESENTACIÓN DE LAS DECLARACIONES DE IMPUESTOS POR PARTE DE LOS CONTRIBUYENTES DEL MUNICIPIO DE TULUÁ - VALLE ENTRE LOS AÑOS 2006 - 2010.”***

Nombre de la empresa: _____

Persona que responde la encuesta: _____

Cargo: _____

1. ¿Considera usted que La Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas Nacionales de Tuluá como entidad encargada de recaudar correctamente los impuestos de su jurisdicción, controlar adecuadamente dicha recaudación y brindar un óptimo servicio a los contribuyentes, es una entidad organizada y confiable para el cumplimiento de sus obligaciones tributarias, califique su grado de satisfacción?
 - a) Excelente
 - b) Muy bueno
 - c) Bueno
 - d) Regular
 - e) Deficiente

2. ¿Conoce usted los Servicios informáticos electrónicos que ofrece la DIAN para facilitar el cumplimiento de las obligaciones tributarias?
 - a) Si
 - b) No

3. ¿Qué mecanismo utiliza para realizar sus declaraciones tributarias?

- a) Medios litográficos
- b) Medios electrónicos

NOTA: Si su anterior respuesta fue Medios Litográficos responda las preguntas desde la 4 hasta la 7, en caso contrario si su respuesta fue Medios Electrónicos responda a partir de la pregunta 8 en adelante.

4. ¿Por qué razón utiliza usted el medio litográfico para realizar sus declaraciones de impuestos?

- a) No conoce el manejo de los servicios informáticos electrónicos de la DIAN.
- b) Se le dificulta la comprensión y utilización de los servicios informáticos electrónicos de la DIAN.
- c) Considera que estos servicios son poco confiables y por esta razón evita la utilización de los mismos.
- d) Se le dificulta el manejo de las herramientas informáticas actuales (equipos de computo y telecomunicaciones, internet, programas de computación, entre otros.)
- e) Ninguna de las anteriores.

5. Califique su grado de satisfacción en cuanto a la claridad y fácil diligenciamiento de los formularios litográficos de las declaraciones de impuestos.

- a) Excelente
- b) Muy bueno
- c) Bueno
- d) Regular
- e) Deficiente

6. ¿Cuáles considera usted son los errores que se cometen con mayor frecuencia al diligenciar las declaraciones de forma litográfica?

- a) Datos del encabezado (NIT, nombres, apellidos, razón social, código de administración, año, período)
- b) Errores en las operaciones aritméticas
- c) Firma de los obligados a firmar
- d) Total saldo a pagar
- e) Extemporaneidad
- f) Impuesto renta gravable
- g) Total retenciones de IVA
- h) Intereses de mora
- i) Ganancia ocasional gravable
- j) Renta líquida gravable
- k) Total retenciones mas sanción
- l) Neto de renta

7. ¿A qué atribuye usted los errores más frecuentes al diligenciar los formularios de declaración de impuestos?
- a) No se revisa
 - b) Falta cuidado
 - c) Vencimiento
 - d) Error aritmético
 - e) Ejecución de malas operaciones matemáticas
8. Los Servicios Informáticos Electrónicos de la DIAN facilitan el cumplimiento voluntario de las obligaciones fiscales, de los mencionados a continuación ¿Cuáles conoce?
- a) Rut
 - b) Comunicación masiva virtual (información del portal de la DIAN)
 - c) Diligenciamiento y presentación virtual de documentos (declaraciones tributarias)
 - d) Presentación de información exógena (medios magnéticos)
 - e) Mecanismo digital
 - f) Prevalidadores Tributarios u otros para presentación de información
 - g) Corrección de inconsistencias
 - h) Pago por canales electrónicos.
9. De los servicios informáticos electrónicos que utiliza, califique el grado de satisfacción que usted tiene frente a su fácil uso y manejo.
- a) Excelente
 - b) Muy bueno
 - c) Bueno
 - d) Regular
 - e) Deficiente
10. ¿Considera que los Servicios informáticos electrónicos que implementó la DIAN facilitan realmente el cumplimiento de sus obligaciones tributarias?
- a) Si
 - b) No
11. ¿Cuáles cree usted que son las principales ventajas de los Servicios Informáticos Electrónicos?
- a) Facilidad de consulta e impresión de los documentos generados sin recurrir a los archivos físicos.
 - b) Minimizan los errores y realizan validaciones automáticas (sumas, tarifas, control de fechas de presentación, intereses de mora, entre otros.) al momento de transcribir las declaraciones tributarias.
 - c) La posibilidad de utilizar las 24 horas del día los Servicios Informáticos Electrónicos y así reducir el tiempo de ejecución de las obligaciones tributarias.
 - d) Orientan de forma didáctica para dar cumplimiento a sus obligaciones.

- e) Los servicios informáticos electrónicos han hecho que mejore el servicio que se presta al contribuyente, disminuyendo la presión fiscal indirecta, las extensas filas en oficinas y entidades bancarias.
 - f) La presentación de las obligaciones tributarias desde cualquier parte del mundo sin importar a la jurisdicción a la que pertenezco como contribuyente.
12. ¿Qué debilidades encuentra usted en los servicios informáticos electrónicos de la DIAN?
- a) Se le dificulta la comprensión, utilización y manejo de los servicios informáticos electrónicos de la DIAN.
 - b) Considera que estos servicios son poco confiables y por esta razón evita la utilización de los mismos.
 - c) Se le dificulta el manejo de las herramientas informáticas actuales (equipos de computo y telecomunicaciones, internet, programas de computación, entre otros.)
 - d) En mi oficina no cuento con equipos de cómputo y/o acceso a internet para utilizarlos.
 - e) No sé como configurar los equipos de mi oficina con los requerimientos tecnológicos requeridos por la DIAN para que funcionen correctamente.
 - f) Ningunas de las anteriores.
13. ¿A qué le atribuye usted los errores que se cometen con mayor frecuencia al diligenciar las declaraciones de impuestos de forma electrónica?
- a) No lee las instrucciones y manuales elaborados por la DIAN y establecidas en el portal como herramienta para guiar correctamente la elaboración de las declaraciones de impuestos.
 - b) No cumple con los requerimientos tecnológicos requeridos.
 - c) No tiene copias de seguridad suficientes de los archivos necesarios (mecanismo digital) y de las contraseñas de seguridad que se requieren para la utilización de los Servicios Informáticos Electrónicos.
 - d) Olvida las contraseñas que usted establece.
 - e) Las contraseñas de seguridad no las conoce el declarante, solo las conoce quien elabora las declaraciones (Revisor Fiscal, Contador, Auxiliar Contable, entre otros).
 - f) Presenta sus obligaciones los días de vencimiento, sin prever posibles caídas del sistema, daños en sus equipos de computo y comunicaciones, interrupción del servicio de Internet por parte de su proveedor.
 - g) Ninguna de las anteriores.
14. ¿Considera que la DIAN brinda la suficiente capacitación y asesoría al contribuyente acerca de los servicios que ofrece a través del MUISCA, para facilitar el cumplimiento de sus obligaciones tributarias?
- a) Si
 - b) No

15. La Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales en su preocupación por mejorar el servicio al contribuyente, brinda asesoría al mismo a través de la División de Gestión de Asistencia al Cliente. De acuerdo a su criterio califique la calidad, la oportunidad y la idoneidad del servicio recibido.
- a) Excelente
 - b) Muy bueno
 - c) Bueno
 - d) Regular
 - e) Deficiente
16. ¿Además de los Servicios Informáticos Electrónicos que encuentra en el portal de la DIAN (www.dian.gov.co), conoce usted otras herramientas para facilitar el cumplimiento de sus obligaciones tributarias?
- a) Si
 - b) No
17. Si su anterior respuesta fue "SI", por mencionar sólo algunos, de los siguientes servicios señale ¿cuáles de estos u otros ha consultado?
- a) Calendario Tributario
 - b) Estatuto Tributario
 - c) Formularios
 - d) Trámites
 - e) Cartillas de Capacitación
- Otro.
¿Cuál? _____
18. ¿Qué actividades considera usted debería realizar la DIAN para maximizar el uso de los Servicios Informáticos Electrónicos y la consulta de las herramientas disponibles en el portal?
- a) Difusión en medios masivos de comunicación.
 - b) Incluir mas "obligados" a presentar sus obligaciones de forma virtual.
 - c) Eliminar el formulario Litográfico (papel), solo utilizarlo en casos de fuerza mayor comprobada o donde geográficamente la tecnología y las comunicaciones no cubran el servicio.
 - d) Adicional del material de capacitación que está en el portal, realizar charlas sobre el uso y aprovechamiento de estas herramientas.
- Otro.
¿Cuál? _____

19. Pensando en que cada vez sea más fácil y rápido el cumplimiento de las declaraciones de impuestos para facilitar la labor del contribuyente, ¿estaría usted de acuerdo que con la información que posee la DIAN, sus declaraciones tributarias llegaran directamente a su domicilio, debidamente diligenciadas y con el valor del impuesto ya calculado?

- a) Si
- b) No

¿Por qué? _____

MUCHAS GRACIAS

Nota: Se da fe que la información suministrada es confidencial y solo será utilizada con la finalidad de llevar a cabo una investigación académica.