



Paso a paso

Proceso de devoluciones de Impuesto sobre las Ventas (IVA) y del Impuesto Nacional al Consumo (INC)

Fuente: Dirección Operativa de Grandes Contribuyentes

Consulte esta información en:
www.dian.gov.co

 @DIANCol

 @Diancolombia

 @diancolombia

 @diancolombia

 @DIANCol

 @DIANColombia

Paso 1: Agende la cita

- Ingrese a: www.dian.gov.co y dé clic en la sección **Agendamiento de citas**.



Agendamiento de citas

- Sistema de agendamiento por medio del cual puede agendar, modificar, consultar o cancelar citas.

- Seleccione y haga clic en **Agende aquí la cita**.

Bienvenido al sistema de agendamiento de citas de la DIAN



Agende aquí la cita

"Todos nuestros trámites y servicios son gratuitos"

- Seleccione la opción **Agendar cita**.

Agendamiento de citas

 <h4>Agendar cita</h4> <p>Programa cita para trámites o servicios.</p>	 <h4>Gestionar cita</h4> <p>Consulte, modifique, cancele o envíe recordatorio de las citas agendadas.</p>
---	--

- Escoja la opción **Persona Jurídica**.

Agendamiento de citas

Tipo de persona, cita, servicio y trámite

Seleccione el tipo de persona

Persona Natural

Persona Jurídica

< Anterior

Siguiete >

- Seleccione la opción **Videoatención**.

¿Cómo prefiere la cita?

Presencial

Videoatención

< Anterior

Siguiete >

Aunque elija la opción “videoatención”, tenga en cuenta que **no recibirá una llamada**.

Al seleccionar la fecha y la hora, **estará reservando un espacio de tiempo para enviar su información** al buzón asignado de la Dirección Operativa de Grandes Contribuyentes.

- Seleccione la opción **Devoluciones**.

Seleccione el tipo de servicio

RUT y orientación TAC.

Conferencias o capacitaciones.

Devoluciones.

Autogestión servicios en línea con NAF.

Inconsistencias Grandes Contribuyentes.

Cobranzas.

< Anterior

Siguiete >

- Seleccione la opción **Solicitud de devolución y/o compensación gran contribuyente**.

Trámite

Bucaramanga "Solicitud de devolución y/o compensación persona jurídica"

Cali "Solicitud de devolución y/o compensación persona jurídica"

Solicitud de devolución y/o compensación gran contribuyente

- Seleccione la fecha y hora en la que desea agendar su espacio para remitir la documentación.

Ciudad o municipio, sede, fecha y hora

La disponibilidad de citas depende del trámite seleccionado.

Complete los siguientes datos

Fecha

septiembre 2025

DO LU MA MI JU VI SA

24 25 26 27

28 29 30 1 2 3 4

5 6 7 8 9 10 11

< Anterior

Siguiete >

- * Si la opción **“Solicitud de compensación y/o compensación gran contribuyente”** no se visualiza en el menú desplegable, indica que **no hay disponibilidad de citas en el momento**. Lo invitamos a consultar nuevamente el sistema en una fecha posterior.

Paso 2: Radicación

Para la radicación debe presentar lo siguiente:

Requisitos establecidos normativamente en el **DUR 1625 del 2016** (Cap. 22)

- **Formato 010:** debidamente diligenciado y firmado
(Formato: [010-Solicitud-de-Devolucion-y-o-Compensacion.pdf](#))
Instructivo de diligenciamiento:
<https://dian-rut.com/wp-content/uploads/2021/12/Solicitud-de-Devolucion-y-o-Compensacion-formulario-010-dian.pdf>)
- **Certificación en la que conste:**
 - a. El valor global de las facturas objeto de la solicitud.
 - b. El valor total correspondiente a IVA y el valor total del INC.
 - c. Que las facturas tienen discriminado el IVA y el INC; y cumplen los demás requisitos exigidos por la ley.
- Relación de facturas debidamente identificadas ([Formato sugerido](#))
- Certificación bancaria de la entidad solicitante con fecha de expedición no mayor a un (1) mes.

Indicaciones para el envío de la documentación:

- **Fecha y hora:** en la fecha y hora agendada debe remitir la solicitud y los documentos que acreditan los requisitos establecidos.
- **Buzón electrónico:** envíe los documentos al buzón dsi_grandesc_devoluciones@dian.gov.co
- **Formato de archivos:** los documentos deben estar en formato PDF/ EXCEL.
- **Tamaño máximo:** cada archivo no debe exceder los 20 MB.
- **Correo registrado:** la solicitud debe enviarse desde el correo electrónico registrado en el RUT de la Embajada y/o Organismo Internacional.
- **Asunto:** utilizar el siguiente formato para el asunto del correo:
Solicitud Devolución – [Nombre o razón social de la Embajada y/o Organismo Internacional.] – [NIT] – Envío No. XX de XX
Si realiza varios envíos debido al tamaño de los archivos, utilice el mismo formato de asunto e incluya un número consecutivo de envío así: "Envío No. 1 de [total de envíos]", "Envío No. 2 de [total de envíos]" etc.

Confirmación de radicación



Una vez recibida la solicitud, la DIAN enviará un correo de confirmación con el número y la fecha de radicación del expediente.

Paso 3: Verificación de requisitos para la procedencia de la solicitud de devolución

La DIAN realiza una verificación de los requisitos anexados en la solicitud y determina si se admite, se inadmite o se rechaza.

En caso de inadmisión se tendrá la opción de subsanar en los plazos establecidos por la normatividad aplicable.

Paso 4: Validación de la información



La DIAN realiza una validación detallada de la información relacionada en la solicitud y determina si es necesario realizar un requerimiento para la ampliación o aclaración de información.

Paso 5: Acto administrativo

La DIAN expide un acto administrativo mediante el cual resuelve la solicitud de devolución o compensación, aprobando total o parcialmente el valor solicitado. En dicho acto se reconoce el saldo a favor y, según corresponda, se procede a efectuar la compensación o se ordena el pago mediante giro a la cuenta relacionada en la certificación bancaria suministrada en la solicitud. Cuando la devolución resulte improcedente conforme a la ley, se emite el acto administrativo correspondiente de negación o rechazo.



Paso a paso

Proceso de devoluciones de Impuesto sobre las Ventas (IVA) y del Impuesto Nacional al Consumo (INC)

Fuente: Dirección Operativa de Grandes Contribuyentes

Consulte esta información en:

www.dian.gov.co

