

## 1. OBJETIVO

Registrar las acciones adelantadas en la herramienta de gestión para contar con información actualizada respecto a las solicitudes radicadas por los Contribuyentes y Usuarios Aduaneros ante la Defensoría del Contribuyente y del Usuario Aduanero

## 2. ALCANCE

Aplica para el procedimiento PR-CAC-0233 Veeduría de los Derechos del Contribuyente y del Usuario Aduanero. Estas solicitudes previamente han sido radicadas ante la Defensoría por los contribuyentes y usuarios aduaneros a través de los canales dispuestos para tal fin. Inicia con el registro de las solicitudes en la herramienta de gestión y termina con el cierre de estas.

## 3. DEFINICIONES Y SIGLAS

- **Acta de Gestión.** Documento que se profiere para cerrar la solicitud de intervención, una vez la situación planteada por el solicitante se ha solucionado o se ha restablecido el derecho vulnerado por la gestión de la Defensoría.

Fuente. UAE DIAN - Defensor del Contribuyente y del Usuario Aduanero.

- **Macroproceso.** Se refiere a la identificación de la solicitud determinando si es tributario, aduanero o cambiario.

Fuente. UAE DIAN - Defensor del Contribuyente y del Usuario Aduanero.

- **Oficio de Cierre.** Documento que se profiere para cerrar la solicitud de intervención, una vez la situación planteada por el solicitante se ha solucionado. En estos casos no ha habido vulneración de derechos y debe ser comunicada al Contribuyente.

Fuente. UAE DIAN - Defensor del Contribuyente y del Usuario Aduanero.

- **Petición.** Es la actuación que inicia cualquier persona con el fin de que la UAE DIAN intervenga, reconozca un derecho, resuelva una situación jurídica, preste un servicio.

Fuente. Artículo 13, segundo inciso, de la Ley 1437 de 2011, sustituido por el artículo 1, de la Ley 1755 de 2015.

- **Petición incompleta.** Es la petición ya radicada la cual no contiene los requisitos mínimos exigidos en el marco jurídico vigente necesarios para resolver. También es la petición respecto de la cual el peticionario debe realizar una gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo, y que la actuación pueda continuar sin oponerse a la ley.

Fuente: Artículo 17, de la Ley 1437 de 2011, sustituido por el artículo 1, de la Ley 1755 de 2015.

- **Petición oscura.** Es aquella de la que no se comprende la finalidad u objeto.

Fuente: Artículo 19, de la Ley 1437 de 2011, sustituido por el artículo 1, de la Ley 1755 de 2015.

- **Petición reiterativa.** “aquella que resulta sustancialmente idéntica a otra presentada anteriormente, a la cual se dio respuesta de fondo, por lo que la remisión que se hace configura igualmente una respuesta sustancial (por contraposición a una meramente formal) a la nueva petición que se reitera”. Respecto de peticiones reiterativas ya resueltas, el funcionario de la UAE DIAN competente para responder podrá remitirse a las respuestas anteriores expedidas por la entidad.

Fuente: artículo 19, de la Ley 1437 de 2011, sustituido por el artículo 1, de la Ley 1755 de 2015.

- **Problema sistémico.** Es un problema recurrente o repetitivo que afecta a varios contribuyentes y usuarios aduaneros que resulta de las interacciones entre los ciudadanos y la DIAN y que se produce en el seno del sistema fiscal y aduanero, y no por disfunciones, errores o fallas de las partes consideradas aisladamente.

Fuente. UAE DIAN - Defensor del Contribuyente y del Usuario Aduanero.

- **Pronunciamento.** Documento en el que luego del análisis de los planteamientos realizados por la Administración y los administrados, en el marco de los derechos de los contribuyentes y operadores de comercio exterior, la Defensoría da respuesta con respecto a la solicitud en aquellos eventos en los cuales la Defensoría no identifica la vulneración alguna de los derechos del contribuyente o usuario aduanero.

Fuente. UAE DIAN - Defensor del Contribuyente y del Usuario Aduanero.

- **Recomendación de Gestión.** Documento en el que luego del análisis de los planteamientos realizados por la Administración y los administrados, en el marco de los derechos de los contribuyentes y usuarios aduaneros, la Defensoría hace respetuosas recomendaciones a la administración sobre una solicitud puntual para restituir los derechos y plantear acciones que den solución a la problemática detectada, y eviten la recurrencia de las causas que la originaron.

Fuente. UAE DIAN - Defensor del Contribuyente y del Usuario Aduanero.

- **Recomendación Estratégica.** Documento en el que en el marco de los derechos de los contribuyentes y usuarios aduaneros, la Defensoría hace respetuosas recomendaciones a la Administración para plantear estrategias orientadas al mejoramiento de la prestación del servicio fiscal, la facilitación del comercio exterior y a prevenir y/o mitigar los riesgos a partir del análisis de los problemas recurrentes y/o sistémicos, las recomendaciones de gestión, la identificación de las causas generadoras y el análisis de los procesos y/o procedimientos.

Fuente. UAE DIAN - Defensor del Contribuyente y del Usuario Aduanero.

- **Solicitud de intervención.** Son todas aquellas solicitudes presentadas por presuntas vulneraciones a los derechos de los contribuyentes y usuarios aduaneros o mejora del servicio fiscal por parte de la UAE DIAN, que requieren un análisis y trazabilidad con el fin de determinar si se dio respuesta oportuna de fondo y se garantizaron los derechos de los contribuyentes.

Fuente. UAE DIAN - Defensor del Contribuyente y del Usuario Aduanero.

- **Solicitud oscura.** Son las solicitudes en las que no se comprende la finalidad u objeto de la petición.

Fuente. UAE DIAN - Defensor del Contribuyente y del Usuario Aduanero.

- **Traslados.** Solicitudes que no son competencias de la UAE DIAN, se da trámite a la entidad competente y se radica como traslado. De igual manera, cuando se trate de una denuncia se radica como traslado.

Fuente. UAE DIAN - Defensor del Contribuyente y del Usuario Aduanero.

- **Trazabilidad.** Análisis de los antecedentes fácticos, jurídicos, posiciones jurisprudenciales y doctrinales y procedimientos relacionados con el tema.

Fuente. UAE DIAN - Defensor del Contribuyente y del Usuario Aduanero.

#### **4. DESARROLLO DEL TEMA**

La Defensoría ha dispuesto de una herramienta de gestión para el registro de las actuaciones que se adelantan frente a una solicitud. Esta herramienta debe estar actualizada permanentemente con el fin de garantizar que la información contenida en ella contempla las últimas gestiones realizadas para cada solicitud.

El registro de las gestiones adelantadas frente a una solicitud se divide en tres bloques de información:

- a) **Registró, asignación y clasificación.** El registro corresponde al ingreso de los datos de radicación de la solicitud y los datos de identificación del peticionario. Este registro lo puede hacer el contribuyente o usuario aduanero directamente por la página web o un servidor de la Defensoría. La clasificación corresponde a la identificación del proceso y la asociación de información a la solicitud objeto de atención. Para cada solicitud se determina si es una solicitud de intervención, traslados o atención personalizada, adicionalmente contempla la información relativa a los procesos, subprocesos y procedimientos de la UAE DIAN. Si la solicitud no es clasificada no permite el registro de las actuaciones realizadas. La asignación consiste en definir la persona que se encargará de gestionar la solicitud.

- b) **Gestión de la solicitud.** Consiste en el registro de las actuaciones desarrolladas para cada solicitud, incluyendo el cierre. A cada actividad se pueden adjuntar los archivos que sean necesarios.

Una vez cerrado el caso no se puede realizar ajustes o reclasificaciones. Al momento de cierre se debe indicar solucionado a favor de, observación de cierre, causa de la inconformidad e impacto asociado. Esta información aplica a todas las solicitudes.

- c) **Seguimiento a la solicitud.** Corresponde al registro de los hallazgos detectados por el Defensor y/o sus Delegados y el Coordinador Administrativo en el seguimiento que realicen a las solicitudes. Por la opción de “Retroalimentación” pueden registrar la efectividad de las recomendaciones, en términos si fueron o no acogidas por la administración.

Para realizar el registro de cada una de las solicitudes se debe utilizar la herramienta de gestión denominada **RESIDEF** ubicada en la ruta <http://www.residef.com/>. La herramienta cuenta con dos

perfiles de acceso al aplicativo, uno asociado al Defensor, Delegados y Coordinador Administrativo, y otro para los funcionarios responsable de atender las solicitudes.

A continuación, se presenta la descripción para registrar la información de cada bloque informado anteriormente:

## 4.1 Registro, asignación y clasificación

### 4.1.1 Registro

El registro de la solicitud queda cargado automáticamente cuando el contribuyente y usuario aduanero utiliza el formulario publicado en la herramienta de gestión. Las solicitudes recibidas por correo electrónico, por correspondencia y por atención personalizada, son registradas en la herramienta de gestión por un funcionario de la Defensoría. Los documentos que acompañen una solicitud recibidos físicamente serán escaneados, cargados en la herramienta de gestión y entregados al funcionario asignado.

Los campos de la herramienta de gestión a diligenciar por el registro son los siguientes:

La Defensoría del Contribuyente y del Usuario Aduanero agradece su comunicación. Al registrar su solicitud, usted recibirá a través de un gestorario y el estado de su caso. Esperamos ser de gran ayuda para resolver su solicitud.

### Registre aquí su caso

Ciudad en que radica *	Seleccione una opción
Tipo de Usuario *	Seleccione una opción
Nombre/Razón Social *	Ingrese su Nombre/Razón Social
C.C./NIT *	Cedula/NIT
Representante o Apoderado	Ingrese su usuario
Dirección	Ingrese su Dirección
Ciudad Residencia	Seleccione una opción
Teléfono	Ingrese su Telefono
Email *	Ingrese su Email
Descripción del caso *	Ingrese la descripción de su caso
Captcha *	2f01b
Ingrese código	Código captcha

**Registrar** \* Una vez de click en Registrar podrá adjuntar documentos

CAMPO	TIPOLOGIA DEL CAMPO	DESCRIPCION DE LA INFORMACION A REGISTRAR
Ciudad en que radica	Lista Despegable	De la lista desplegable de las ciudades donde se encuentra una oficina de la Defensoría, selecciona la ciudad en donde va a radicar la solicitud. Debe coincidir con la ciudad de residencia o sus alrededores.
Tipo de Usuario	Lista Despegable	De la lista desplegable seleccione si es "Persona Natural o Jurídica" la directamente relacionada con la solicitud.
Nombre/Razón Social	Digitado	Registre el(los) nombre(s) y apellido(s) de la persona natural o razón social de la persona jurídica que esta directamente relacionada con la solicitud.
CC/NIT	Digitado	Registre el número del documento de identidad de la persona natural o el número del NIT de la persona jurídica directamente relacionada con la solicitud.
Representante o Apoderado	Digitado	Registre el nombre del representante legal de la persona jurídica (registrado en el RUT) o el nombre del apoderado legal que represente a la persona natural o jurídica. En caso de ser persona natural y no tener apoderado debe registrar N/A
Dirección	Digitado	Registre la dirección de contacto de la persona natural o jurídica directamente relacionada con la solicitud. Debe corresponder a la dirección registrada en el RUT.
Ciudad de Residencia	Lista Despegable	De la lista desplegable de las ciudades seleccione la ciudad del domicilio de la persona natural o jurídica directamente relacionada con la solicitud.
Teléfono	Digitado	Registre el número de teléfono fijo o celular de la persona natural o jurídica directamente relacionada con la solicitud.
Email	Digitado	Registre la dirección de correo electrónico de la persona natural o jurídica directamente relacionada con la solicitud. Debe corresponder a la dirección registrada en el RUT.
Descripción del caso	Digitado	Registre de forma clara y detallada la petición que esta realizando a la Defensoría.
Ingrese el código	Digitado	Registre el código captcha.

Una vez diligenciada la información dar clic en "Registrar", el sistema le preguntará: "Recuerde que una vez guardado los datos no podrá modificarlos. ¿Seguro desea registrar su información? Una vez "aceptado" el sistema le indica "Registrado Correctamente".

Una vez registrada la solicitud, cargar los archivos que el solicitante persona natural o jurídica considere necesarios para aclarar o soportar su petición. Concluido el registro por el peticionario el sistema indica la fecha de registro y remitirá un correo electrónico indicando el recibo de la solicitud.

Los Contribuyentes y Usuarios Aduaneros pueden realizar la consulta de sus solicitudes radicadas y verificar el estado en que se encuentran, para ello debe ingresar a la herramienta de gestión ubicada en la ruta <http://www.residef.com/> y en el costado izquierdo de la página se encuentra el “Panel para realizar consultas de casos”.

Los campos por diligenciar son los siguientes:

CAMPO	TIPOLOGIA DEL CAMPO	DESCRIPCION DE LA INFORMACION A REGISTRAR
Código del caso	Digitado	Registre el número del caso que se le asignó al momento de radicar su solicitud, este código es enviado al correo electrónico que digitó en el formulario al momento de radicar la solicitud.
Documento de identidad	Digitado	Registre el número de identificación con el cual radico la solicitud.

Cuando la petición es radicada ante la Defensoría del Contribuyente y del Usuario Aduanero por los contribuyentes y usuarios aduaneros a través de los canales dispuestos para tal fin, el funcionario designado registrara en la herramienta de gestión la petición. Al ingresar a la herramienta en la parte superior derecha aparece un botón que indica “+Nuevo”, al dar clic el sistema despliega el mismo formulario del registro externo, excepto que no le solicita código captcha. Los campos de la herramienta de gestión a diligenciar por parte del funcionario son los siguientes:

CAMPO	TIPOLOGIA DEL CAMPO	DESCRIPCION DE LA INFORMACION A REGISTRAR
Ciudad en que radica	Lista Despegable	De la lista desplegable de las ciudades donde se encuentra una oficina de la Defensoría, selecciona la ciudad en donde va a radicar la solicitud. Debe coincidir con la ciudad de residencia o sus alrededores.
Fecha de recepción	Lista Despegable	Seleccione la fecha de recepción, seleccionando el mes y luego el día
Forma de recepción	Lista Despegable	De la lista desplegable seleccione la forma de recepción: Físico, email y verbalmente.
Tipo de Usuario	Lista Despegable	De la lista desplegable seleccione si es "Persona Natural o Jurídica" la directamente relacionada con la solicitud.
Nombre/Razón Social	Digitado	Registre el(los) nombre(s) y apellido(s) de la persona natural o razón social de la persona jurídica que esta directamente relacionada con la solicitud.
CC/NIT	Digitado	Registre el número del documento de identidad de la persona natural o el número del NIT de la persona jurídica directamente relacionada con la solicitud.
Representante Apoderado	Digitado	Registre el nombre del representante legal de la persona jurídica (registrado en el RUT) o el nombre del apoderado legal que represente a la persona natural o jurídica. En caso de ser persona natural y no tener apoderado debe registrar N/A
Dirección	Digitado	Registre la dirección de contacto de la persona natural o jurídica directamente relacionada con la solicitud. Debe corresponder a la dirección registrada en el RUT.
Ciudad de Residencia	Lista Despegable	De la lista desplegable de las ciudades seleccione la ciudad del domicilio de la persona natural o jurídica directamente relacionada con la solicitud.
Teléfono	Digitado	Registre el número de teléfono fijo o celular de la persona natural o jurídica directamente relacionada con la solicitud.
Email	Digitado	Registre la dirección de correo electrónico de la persona natural o jurídica directamente relacionada con la solicitud. Debe corresponder a la dirección registrada en el RUT.
Descripción del caso	Digitado	Registre de forma clara y detallada la petición que esta realizando a la Defensoría.

Una vez registrada correctamente la solicitud el sistema presenta la siguiente información, al funcionario encargado de realizar la asignación y clasificación:

Defensoría del Contribuyente y del Usuario Aduanero

Registro de Solicitudes de Intervención ante la Defensoría

Hola, PruebaCalidad1

Elija una opción

- Casos
  - Registrados
  - Asignados
  - Cerrados
  - Realimentados
  - Rechazados
- Funcionarios

® Casos Registrados

Seleccione Filtro

Código	Ciudad Radicado	Nombre	Identificación	Descripción Caso	Anexos	Acciones
VEE20210000001496	Bogota D.C	Prueba Calidad Maria Elisa Clavijo	5194250	Prueba de registro de un caso para efectos de la revisión del instructivo de registro de solicitudes de veeduría. Este es una prueba de registro por un externo.	Sin Adjuntos	<input type="button" value="A"/> <input type="button" value="X"/> <input type="button" value="U"/>
VEE20210000001497	Bogota D.C	pruebas calidad 2 Maria Elisa Clavijo C.	811111111	Caso creado de prueba para efectos de actualizar el instructivo de registro en Residif.	Sin Adjuntos	<input type="button" value="A"/> <input type="button" value="X"/> <input type="button" value="U"/>

#### 4.1.2 Asignación de las Solicitudes

Una vez registrada la solicitud, en la parte superior izquierda aparece la opción de tareas a realizar “Elija una opción”, para la asignación de los casos a los servidores públicos de la Defensoría, por la opción “Registrados” se asignan los casos recibidos y registrados, siguiendo los pasos que se mencionan a continuación:

Hacer clic en el Botón “A” que se encuentra en la parte derecha de la solicitud radicada como se muestra a continuación

Defensoría del Contribuyente y del Usuario Aduanero

Registro de Solicitudes de Intervención ante la Defensoría

Hola, PruebaCalidad1

Elija una opción

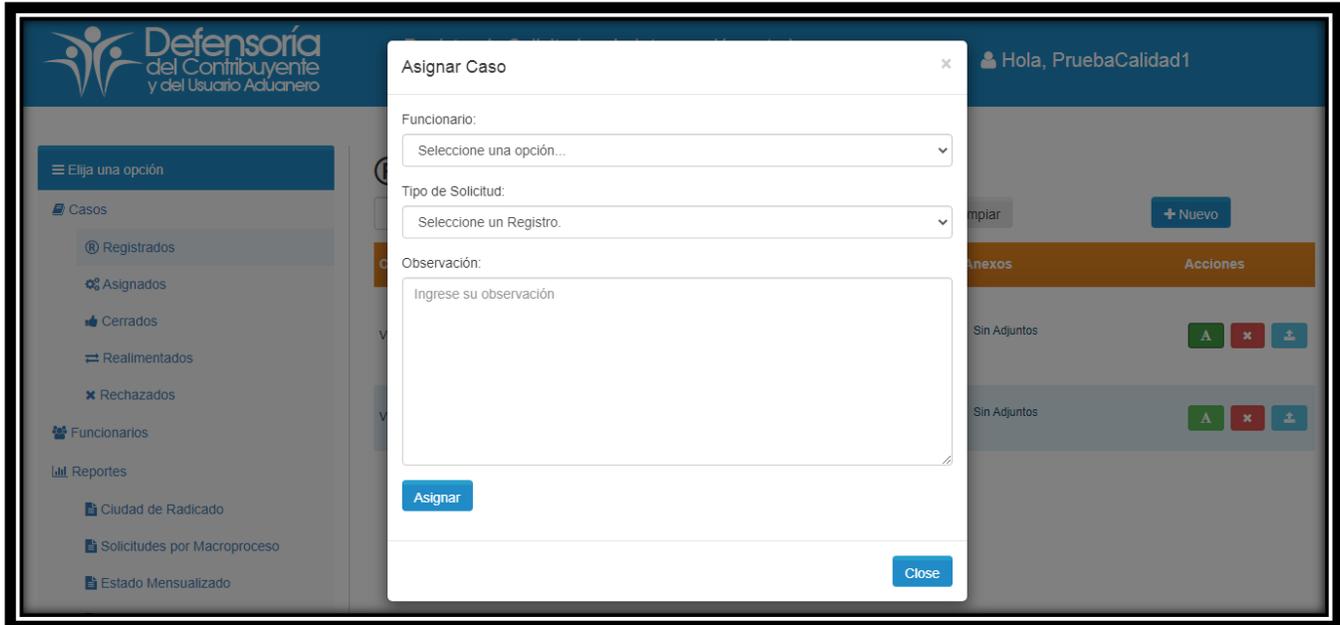
- Casos
  - Registrados
  - Asignados
  - Cerrados
  - Realimentados
  - Rechazados
- Funcionarios

® Casos Registrados

Seleccione Filtro

Código	Ciudad Radicado	Nombre	Identificación	Descripción Caso	Anexos	Acciones
VEE20210000001496	Bogota D.C	Prueba Calidad Maria Elisa Clavijo	5194250	Prueba de registro de un caso para efectos de la revisión del instructivo de registro de solicitudes de veeduría. Este es una prueba de registro por un externo.	Sin Adjuntos	<input type="button" value="A"/> <input type="button" value="X"/> <input type="button" value="U"/>
VEE20210000001497	Bogota D.C	pruebas calidad 2 Maria Elisa Clavijo C.	811111111	Caso creado de prueba para efectos de actualizar el instructivo de registro en Residif.	Sin Adjuntos	<input type="button" value="A"/> <input type="button" value="X"/> <input type="button" value="U"/>

A continuación, se despliega el formulario con el cual se realiza la asignación de una solicitud al servidor público que la va a gestionar.



CAMPO	TIPOLOGIA DEL CAMPO	DESCRIPCION DE LA INFORMACION A REGISTRAR
Funcionario	Lista Despegable	De la lista desplegable de los funcionarios de la Defensoría seleccione el nombre del funcionario que gestionara la solicitud.
Tipo de Solicitud	Lista Despegable	De la lista desplegable de tipo de solicitud seleccione: Solicitud de intervención, Traslado o Atención Personalizada.
Observación	Digitado	Digite las observaciones o instrucciones que se consideren necesarias para orienten al funcionario asignado en la gestión del caso.

Una vez asignada correctamente la solicitud en la herramienta de gestión se procede con la clasificación de las solicitudes.

#### 4.1.3 Clasificación de las Solicitudes

Una vez registrada la solicitud, en la parte superior izquierda aparece la opción de tareas a realizar “Elija una opción”, para la clasificación de las solicitudes elija la opción “Asignados” y seleccione el caso que va a reclasificar, siguiendo los pasos que se mencionan a continuación:

Hace clic en el Botón  “Gestionar caso” que se encuentra en la parte derecha de la solicitud radicada como se muestra a continuación:

Defensoría del Contribuyente y del Usuario Aduanero

Registro de Solicitudes de Intervención ante la Defensoría

Hola, PruebaCalidad1

Elija una opción

Casos

- Registrados
- Asignados**
- Cerrados
- Realimentados
- Rechazados

Funcionarios

Reportes

- Ciudad de Radicado
- Solicitudes por Macroproceso
- Estado Mensualizado

### Casos Asignados

Asignado A: Prueba

Buscar Limpia

Estado	Código	Nombre	Identificación	Tipo Caso	Asignado A	Radicado	Acciones
Asignado	VEE20210000001496	Prueba Calidad Maria Elisa Clavijo	5194250	Caso de Fondo	PruebaCalidad1	2021-05-14	[Iconos de acción]

« 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26 27 28 29 »

30 31 32 33 34 35 36 37 38 39 40 »

Como se observa en la imagen, los casos asignados para clasificar también se pueden filtrar por “Código”, “Identificación”, “Asignado a” y “por nombre”. El servidor público responsable de clasificar el caso, procede a realizarlo de la siguiente manera:

### Gestión del Caso

Detalle Caso	Clasificación caso
CÓDIGO: VEE20210000001496	Macro Proceso: Seleccione Macro Proceso.
CIUDAD DE REGISTRO: Bogota D.C.	Proceso: Seleccione Proceso.
TIPO DE USUARIO: Natural	Sub Proceso: Seleccione Sub Proceso.
NOMBRE: Prueba Calidad Maria Elisa Clavijo	Procedimiento: Seleccione Procedimiento.
REPRESENTANTE LEGAL: N/A	Problema Estándar: Seleccione Problema.
C.C./ NIT: 5194250	Derecho Vulnerado: Seleccione Derecho.
DIRECCIÓN: Cll 23 sur 69 60	Área Organizacional: Seleccione Área.
CIUDAD RESIDENCIA: BOGOTA, D.C. - BOGOTA	
TELÉFONO: 3166180066	

Clasificar Caso

En el costado derecho de la pantalla se visualiza el formulario en donde el servidor procede a clasificar la solicitud según el detalle de esta, diligenciando la siguiente información:

CAMPO	TIPOLOGIA DEL CAMPO	DESCRIPCION DE LA INFORMACION A REGISTRAR
Macroproceso	Lista Despegable	De la lista desplegable seleccione el macroprocesos misional de la Entidad: Tributario, Aduanero o Cambiario. Si no corresponde algún macroproceso seleccione la opción N/A.
Proceso	Lista Despegable	De la lista desplegable seleccione el Proceso con el cual se relaciona la petición del contribuyente o usuario aduanero.
Sub-Proceso	Lista Despegable	De la lista desplegable seleccione el Sub-Proceso que se relacione con el proceso seleccionado y que tenga relación con la petición del contribuyente y usuario aduanero.
Procedimiento	Lista Despegable	De la lista desplegable seleccione el procedimiento que tiene relación con el sub-proceso y que tenga relación con la petición del contribuyente y usuario aduanero.
Problema estándar	Lista Despegable	De la lista desplegable seleccione el problema estándar que se relacione con la petición del contribuyente y usuario aduanero.
Derecho vulnerado	Lista Despegable	De la lista desplegable seleccione el derecho vulnerado que tenga relación con la petición del contribuyente y usuario aduanero. Si no hay derecho vulnerado seleccione la opción N/A.
Área organizacional	Lista Despegable	De la lista desplegable seleccione el área organizacional que se relacione con el procedimiento y que tenga relación con la petición del contribuyente y usuario aduanero.

La clasificación es susceptible de ser modificada durante la gestión del caso, una vez cerrada la solicitud no puede ser objeto de clasificación.

Una vez clasificada la petición, la herramienta de gestión presenta la "Hoja de Ruta" en donde le indica al funcionario asignado el estado y descripción de las actividades realiza como registro, asignación y proceso, el responsable y fecha de cada estado o registro y si hay documentos adjuntos a la petición. En el registro de asignación se reflejan las instrucciones dadas para la gestión del caso por el Defensor Delegado o Coordinador Administrativo.

### Hoja de ruta

Estado	Descripción	Asignado A:	Realizado Por:	Fecha	Archivos Adjuntos:	...
Registrado	Se crea el registro		Sistema	2021-05-14	• Sin Adjuntos	
Asignado	Se debe realizar la trazabilidad del caso verificando si se llevo el debido proceso, solicite copia del expediente, realice el calculo de los intereses y su correcta aplicacion en la Obligacion Financiera.	PruebaCalidad1	PruebaCalidad1	2021-05-14	• Sin Adjuntos	
Proceso	Se clasifica el caso	-	PruebaCalidad1	2021-05-14	• Sin Adjuntos	

[Regresar](#)
[Gestionar Acción](#)
[Cerrar Caso](#)

Una vez asignada y clasificada la solicitud, el funcionario de la Defensoría responsable de gestionar la solicitud debe validar la información que se encuentra en el costado izquierdo de la pantalla la cual hace referencia a los datos del Contribuyente. De existir inconsistencias podrá modificarla durante el trámite y de acuerdo con los documentos allegados por el solicitante o la Administración.

Las solicitudes asignadas pueden ser “Reasignadas” o “Rechazadas”, para lo cual el funcionario responsable de la gestión realizara la petición al Defensor Delegado o al Coordinador Administrativo, soportando adecuadamente la solicitud. El funcionario responsable de la asignación de casos ejecutara la petición, para lo cual debe seleccionar los botones de “Reasignar el caso” botón verde y “Rechazar caso” botón rojo.

Registro de Solicitudes de Intervención ante la Defensoría

Hola, PruebaCalidad1

Elija una opción

- Casos
  - Registrados
  - Asignados**
  - Cerrados
  - Realimentados
  - Rechazados
- Funcionarios
- Reportes
  - Ciudad de Radicado
  - Solicitudes por Macroproceso
  - Estado Mensualizado

### Casos Asignados

Asignado A: Prueba

Estado	Código	Nombre	Identificación	Tipo Caso	Asignado A	Radicado	Acciones
Asignado	VEE2021000001496	Prueba Calidad Maria Elisa Clavijo	5194250	Caso de Fondo	PruebaCalidad1	2021-05-14	<input type="button" value="Reasignar"/> <input type="button" value="Rechazar"/>

Para la “Reasignación del caso” se debe seleccionar el nuevo funcionario asignado, seleccionándolo de la lista desplegable de los funcionarios de la Defensoría e indicando claramente el motivo de la reasignación en “Observación”.

The screenshot shows the 'Reasignar Caso' dialog box. It has a title bar with a close button. The main content area contains a dropdown menu for 'Funcionario:' with the text 'Seleccione Funcionario.' and a 'Reasignar' button. Below that is a text area for 'Observación:' with the placeholder text 'Ingrese su observación' and a 'Close' button.

Para el “Rechazo” del caso se debe indicar claramente el motivo del rechazo.

The screenshot shows the 'Rechazar Caso' dialog box. It has a title bar with a close button. The main content area contains a text area for 'Observación de Rechazo:' with the placeholder text 'Ingrese su observación' and a 'Rechazar' button. Below that is a 'Close' button.

## 4.2 Gestión de Solicitudes

El funcionario de la Defensoría responsable de gestionar la solicitud debe incorporar en la herramienta las actividades que desarrolla durante la gestión, de forma clara y concisa para que pueda ser consultada por otro servidor público y para el análisis de riesgos o para fines estadísticos. Consigne como mínimo los puntos clave de la solicitud, de la gestión y de la solución. Para ello debe ingresar a cada solicitud asignada y en la parte inferior en la sección “Hoja de Ruta”, debe seleccionar el botón naranja que indica “Gestionar Acción” como se observa a continuación y registrar una a una las actividades:

Estado	Descripción	Asignado A:	Realizado Por:	Fecha	Archivos Adjuntos:	...
Registrado	Se crea el registro		Sistema	2021-05-14	• Sin Adjuntos	
Asignado	Se debe realizar la trazabilidad del caso verificando si se llevo el debido proceso, solicite copia del expediente, realice el calculo de los intereses y su correcta aplicacion en la Obligacion Financiera.	PruebaCalidad1	PruebaCalidad1	2021-05-14	• Sin Adjuntos	
Proceso	Se clasifica el caso	-	PruebaCalidad1	2021-05-14	• Sin Adjuntos	

El botón “Gestionar Acción” se puede utilizar el número de veces que sea necesario. Al seleccionar el botón “Gestionar acción” se despliega el cuadro que permite registrar la gestión:

CAUSA DE INCONFORMIDAD:  
IMPACTO ASOCIADO:  
SOLUCIONADO A FAVOR DE:

### Hoja de ruta

Estado	Descripción
Registrado	Se crea el registro
Asignado	Se debe realizar la trazabilidad del caso verificando si se llevo el debido proceso, solicite copia del expediente, realice el calculo de los intereses y su correcta aplicacion en la Obligacion Financiera.
Proceso	Se clasifica el caso

#### Gestionar Acción

Observación:

Ingrese su observación

Una vez ingresada la información se debe dar clic en el botón “Gestionar” y la gestión queda registrada y guardada de la siguiente manera:

CAUSA DE INCONFORMIDAD:  
IMPACTO ASOCIADO:  
SOLUCIONADO A FAVOR DE:

### Hoja de ruta

Estado	Descripción	Asignado A:	Realizado Por:	Fecha	Archivos Adjuntos:	...
Registrado	Se crea el registro		Sistema	2021-05-14	• Sin Adjuntos	
Asignado	Se debe realizar la trazabilidad del caso verificando si se llevo el debido proceso, solicite copia del expediente, realice el calculo de los intereses y su correcta aplicacion en la Obligacion Financiera.	PruebaCalidad1	PruebaCalidad1	2021-05-14	• Sin Adjuntos	
Proceso	Se clasifica el caso	-	PruebaCalidad1	2021-05-14	• Sin Adjuntos	
Proceso	Acuse recibido: Mediante Oficio No. 1004 del 18 de mayo de 2021 se realiza el acuse de recibido.	-	PruebaCalidad1	2021-05-18	• Sin Adjuntos	

[Regresar](#) [Gestionar Acción](#) [Cerrar Caso](#)

Una vez registrada la gestión se debe adjuntar el documento que la soporte, para ello pulse el botón verde que tiene dibujada una nube. Una vez seleccionado se presenta la siguiente pantalla:

IMPACTO ASOCIADO:  
SOLUCIONADO A FAVOR DE:

### Hoja de ruta

Adjuntar Archivo

Seleccionar archivo Acuse recibido-0514.PDF

[Cargar Archivo](#)

Estado	Descripción	Asignado A:	Realizado Por:	Fecha	Archivos Adjuntos:	...
Registrado	Se crea el registro		Sistema	2021-05-14	• Sin Adjuntos	
Asignado	Se debe realizar la trazabilidad del caso verificando si se llevo el debido proceso, solicite copia del expediente, realice el calculo de los intereses y su correcta aplicacion en la Obligacion Financiera.	PruebaCalidad1	PruebaCalidad1	2021-05-14	• Sin Adjuntos	
Proceso	Se clasifica el caso	-	PruebaCalidad1	2021-05-14	• Sin Adjuntos	
Proceso	Acuse recibido: Mediante Oficio No. 1004 del 18 de mayo de 2021 se realiza el acuse de recibido.	-	PruebaCalidad1	2021-05-18	• Sin Adjuntos	

[Regresar](#) [Gestionar Acción](#) [Cerrar Caso](#)

Los archivos anexos no deben exceder en el nombre los 20 caracteres. Una longitud que supere este número hace que el sistema pierda reconocimiento sobre los archivos y puede no llegar a recuperarse.

Seleccionado el archivo a cargar se pulsa el botón azul "Cargar archivo". La herramienta una vez carga el archivo lo saca del caso, para lo cual debe pulsar el botón "Regresar" e ingresa nuevamente al caso y visualiza la gestión registrada.

CASO:

👍 DETALLES DEL CIERRE

CAUSA DE INCONFORMIDAD:

IMPACTO ASOCIADO:

SOLUCIONADO A FAVOR DE:

📄 Hoja de ruta

Estado	Descripción	Asignado A:	Realizado Por:	Fecha	Archivos Adjuntos:	...
<a href="#">Regresar</a>						

📄 Hoja de ruta

Estado	Descripción	Asignado A:	Realizado Por:	Fecha	Archivos Adjuntos:	...
Registrado	Se crea el registro		Sistema	2021-05-14	• Sin Adjuntos	
Asignado	Se debe realizar la trazabilidad del caso verificando si se llevo el debido proceso, solicite copia del expediente, realice el calculo de los intereses y su correcta aplicacion en la Obligacion Financiera.	PruebaCalidad1	PruebaCalidad1	2021-05-14	• Sin Adjuntos	
Proceso	Se clasifica el caso	-	PruebaCalidad1	2021-05-14	• Sin Adjuntos	
Proceso	Acuse recibido: Mediante Oficio No. 1004 del 18 de mayo de 2021 se realiza el acuse de recibido.	-	PruebaCalidad1	2021-05-18	• 0f7a9_Acuse de recibido.pdf	

[Regresar](#) [Gestionar Acción](#) [Cerrar Caso](#)

Con el propósito de garantizar el cumplimiento de las funciones otorgadas a la Defensoría y con el objetivo de gestionar las solicitudes, a continuación, presentamos las principales gestiones que se registraran en la herramienta de gestión:

- Acuse de recibido: Indique el número y fecha del oficio con el que se dio el acuse de recibo.
- Traslado: Indique el medio por el cual realiza el traslado (correo electrónico, oficio o PQSR), el área, la fecha y número de oficio o número de PQSR.
- Respuesta a traslado: Indique el medio por el cual se recibió la respuesta al traslado (correo electrónico, oficio o PQSR), el área, la fecha y número de oficio.
- Las recomendaciones remitidas: Recomendaciones estratégicas (RE); Recomendación de gestión (RG). Para no escribir el nombre completo se puede indicar las iniciales de la recomendación con indicación de la fecha y número del oficio y numero de la recomendación.
- Pronunciamiento: Indicar las iniciales PR, la fecha, número del oficio y número del pronunciamiento.
- Acta de Gestión: Indicar las iniciales AG, la fecha, número del acta.
- Oficio de cierre: indicar la fecha y número del oficio.

Es importante que el Servidor Público tenga presente que el sistema realiza un seguimiento al cumplimiento de los plazos establecidos para la gestión, tomando como fecha la fecha del día de

registro de cada una de las actividades en la herramienta de gestión y no la fecha de elaborado o de envió del documento, por ello la importancia de actualizar oportunamente el sistema.

#### 4.2.1 Cierre de la Solicitud

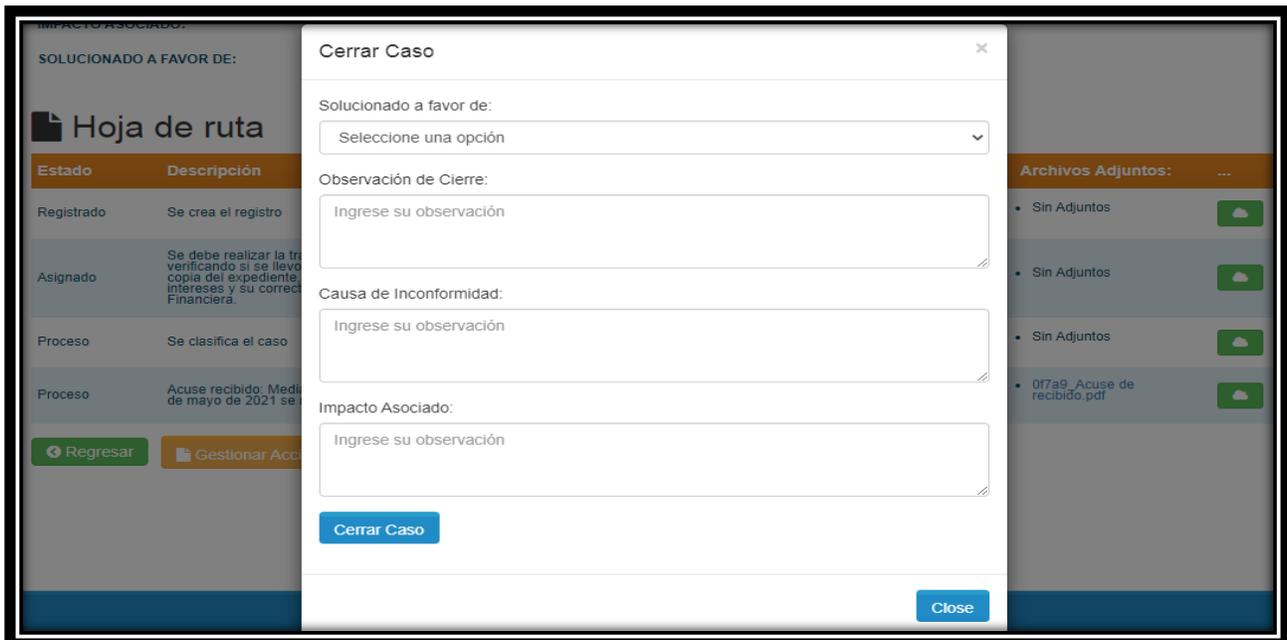
El funcionario de la Defensoría responsable de gestionar la solicitud, una vez concluye su gestión e incluidas todas las gestiones en la herramienta, debe realizar el cierre del caso como una de las últimas gestiones. Para ello debe ingresar a cada solicitud asignada y en la parte inferior en la sección “Hoja de Ruta”, debe seleccionar el botón azul que indica “Cerrar caso” como se observa a continuación:



Estado	Descripción	Asignado A:	Realizado Por:	Fecha	Archivos Adjuntos:	...
Registrado	Se crea el registro		Sistema	2021-05-14	• Sin Adjuntos	
Asignado	Se debe realizar la trazabilidad del caso verificando si se llevo el debido proceso, solicite copia del expediente, realice el calculo de los intereses y su correcta aplicacion en la Obligacion Financiera.	PruebaCalidad1	PruebaCalidad1	2021-05-14	• Sin Adjuntos	
Proceso	Se clasifica el caso	-	PruebaCalidad1	2021-05-14	• Sin Adjuntos	

[Regresar](#) [Gestionar Acción](#) [Cerrar Caso](#)

Al pulsar la tecla “cerrar caso” se despliega el siguiente formulario:



**Cerrar Caso**

Solucionado a favor de:  
Seleccione una opción

Observación de Cierre:  
Ingrese su observación

Causa de Inconformidad:  
Ingrese su observación

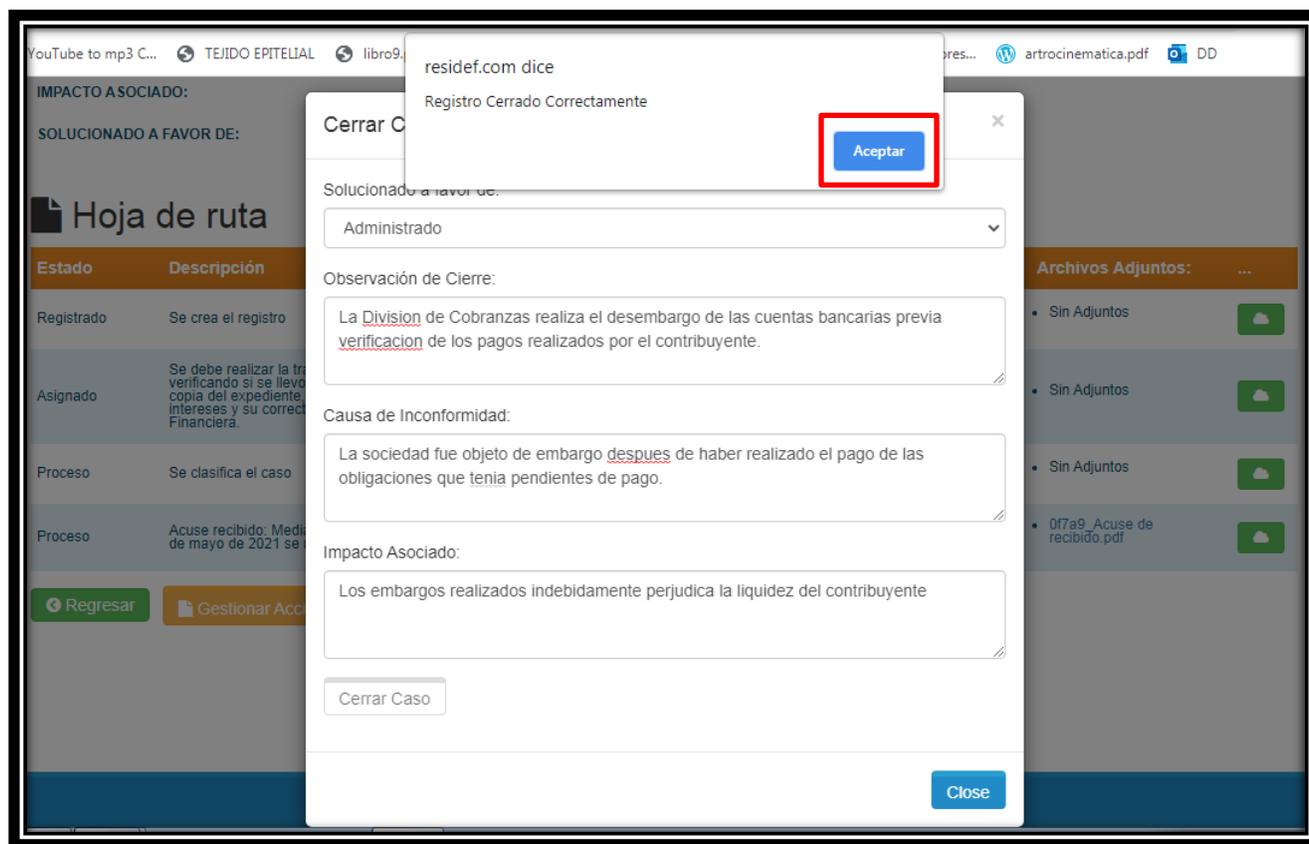
Impacto Asociado:  
Ingrese su observación

[Cerrar Caso](#)

[Close](#)

El formulario se debe diligenciar con la siguiente información:

CAMPO	TIPOLOGIA DEL CAMPO	DESCRIPCION DE LA INFORMACION A REGISTRAR
Solucionado a favor de:	Lista Despegable	De la lista desplegable seleccione una opción: Administrado o Administración.
Observación de cierre	Digitado	Indique en forma clara y resumida como se cerró la solicitud en relación con la petición realizada por el contribuyente.
Causa de inconformidad	Digitado	Indique en forma clara y resumida cual fue el motivo de la inconformidad o de la petición realizada por el contribuyente.
Impacto asociado	Digitado	Indique el impacto que presento el caso



Una vez se da “Aceptar” la solicitud es cerrada y la herramienta de gestión presenta la siguiente información:

**ESTADO ACTUAL:** CERRADO

CASO: FALLAS SIE PARA REALIZAR LA compensaciOn de un IVA periodo 4, 5,6 del aNo 2020

**DETALLES DEL CIERRE**

**CAUSA DE INCONFORMIDAD:** Presenta inconvenientes con el tramite de devolucion y/o compensacion, al momento de cargar el Formato 1439 de los periodos 4, 5 y 6 de Ventas año gravable 2020.

**IMPACTO ASOCIADO:** La falta de orientacion oportuna por parte de la Administracion dificulta el tramite de devolucion para el contribuyente.

**SOLUCIONADO A FAVOR DE:** ADMINISTRADO

**Hoja de ruta**

Estado	Descripción	Asignado A:	Realizado Por:	Fecha	Archivos Adjuntos:
Registrado	Se crea el registro		DANIELA ALEJANDRA REINA CARRILLO	2021-05-05	• 823ef_BOG-RC-0760.msg
Asignado	FALLAS SIE PARA REALIZAR LA compensaciOn de un IVA periodo 4, 5,6 del aNo 2020	MARIA ELISA CLAVIJO COLORADO	DANIELA ALEJANDRA REINA CARRILLO	2021-05-05	• Sin Adjuntos

### 4.3 Seguimiento a Solicitud

La herramienta de gestión cuenta con dos perfiles de acceso para los funcionarios de la Defensoría, uno asociado al Defensor, Delegados y Coordinador Administrativo llamado “Rol Administrador” y otro para los funcionarios responsables de atender las solicitudes.

El ingreso para el seguimiento a cada una de las solicitudes radicadas se debe realizar a través del panel ubicado en el costado izquierdo de la herramienta y es el mismo acceso para todos los funcionarios, solo que los permisos se otorgan al momento de la creación del usuario.

Ingrese código

Documento Identidad

Ingrese Cédula

Consultar

Panel de ingreso (Solo Servidores Defensoría)

Usuario:

PruebaCalidad1

Contraseña:

Ingrese su contraseña

Ingresar

Recordar contraseña

**Registre aquí su caso**

Ciudad en que radica \*

Seleccione una opción

Tipo de Usuario \*

Seleccione una opción

Nombre/Razón Social \*

Ingrese su Nombre/Razón Social

C.C/NIT \*

Cedula/NIT

Representante o Apoderado

Ingrese su usuario

Dirección

Ingrese su Dirección

Ciudad Residencia

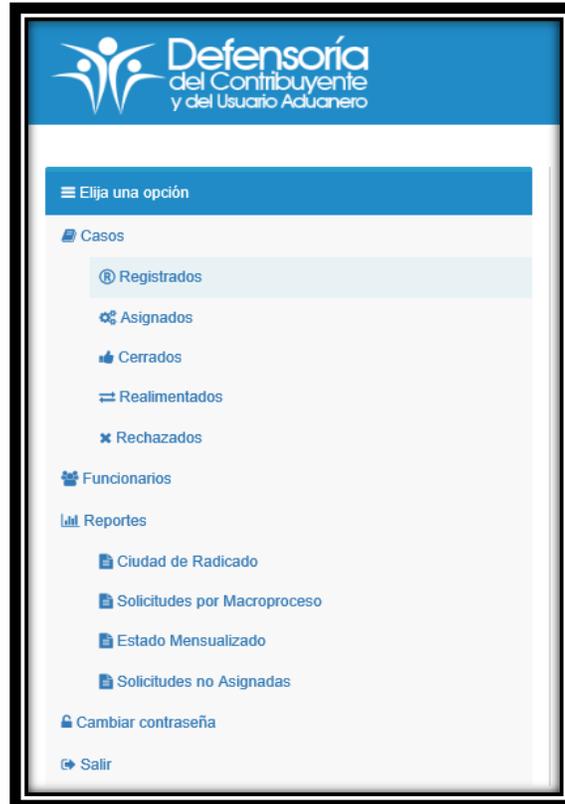
Seleccione una opción

Teléfono

Ingrese su Telefono

El funcionario encargado de la gestión del caso puede visualizar la información relacionada con sus casos asignados y el funcionario con perfil administrativo puede visualizar toda la información relacionada con los casos recibidos en la Defensoría del Contribuyente y del Usuario Aduanero. En el

costado izquierdo encontramos las diferentes opciones a las que se tiene acceso, reportes y cambios de contraseña.



Al desplegar cada una de las opciones del menú, se visualiza la información correspondiente a la opción seleccionada previamente:

- **Menú CASOS → Opción Registrados:** Al seleccionar esta opción con perfil Administrador, se puede visualizar todos los casos que se encuentran registrados en la herramienta de gestión, pero sin asignar a un servidor público de la Defensoría.

En este menú se tiene la opción de realizar una búsqueda para un caso en particular, aplicando cualquiera de los siguientes filtros:



- ✓ **Código:** digitar los cuatro últimos números de la solicitud en la caja de texto que se encuentra inmediatamente al lado, para realizar la búsqueda según el filtro seleccionado debe hacer clic en el Botón Buscar.
  - ✓ **Identificación:** digitar el número de identificación o NIT del contribuyente o usuario aduanero según sea el caso en la caja de texto que se encuentra inmediatamente al lado, para realizar la búsqueda según el filtro seleccionado debe hacer clic en el Botón Buscar.
  - ✓ **Nombre:** se debe digitar el Nombre o Razón Social del contribuyente o usuario aduanero según sea el caso en la caja de texto que se encuentra inmediatamente al lado, para realizar la búsqueda según el filtro seleccionado debe hacer clic en el Botón Buscar.
- **Menú CASOS → Opción Asignados:** En esta opción con el perfil Administrador, se puede visualizar todos los casos recibidos en la Defensoría y que se encuentran asignados a un servidor público en la herramienta de gestión abiertos. Con el perfil del funcionario encargado se puede visualizar los casos asignados abiertos.

Para los casos asignados se tiene la opción de realizar una búsqueda para un caso en particular, aplicando cualquiera de los siguientes filtros:

Identificación	Tipo Caso
DE ARMADORES DE	Caso de Fondo

- ✓ **Código:** digitar los cuatro últimos números de la solicitud en la caja de texto que se encuentra inmediatamente al lado, para realizar la búsqueda según el filtro seleccionado debe hacer clic en el Botón Buscar.
  - ✓ **Identificación:** digitar el número de identificación o NIT del contribuyente o usuario aduanero según sea el caso en la caja de texto que se encuentra inmediatamente al lado, para realizar la búsqueda según el filtro seleccionado debe hacer clic en el Botón Buscar.
  - ✓ **Asignado A:** digitar el nombre del servidor público en la caja de texto que se encuentra inmediatamente al lado, para realizar la búsqueda según el filtro seleccionado debe hacer clic en el Botón Buscar. Desde un perfil administrador podemos visualizar los casos de todos los funcionarios, en caso de no tener un perfil administrador el usuario solo podrá visualizar los casos que tiene asignados.
  - ✓ **Nombre:** se debe digitar el Nombre o Razón Social del contribuyente o usuario aduanero según sea el caso en la caja de texto que se encuentra inmediatamente al lado, para realizar la búsqueda según el filtro seleccionado debe hacer clic en el Botón Buscar.
- **Menú CASOS → Opción Cerrados:** En esta opción se puede visualizar todos los casos que se encuentran cerrados por parte del responsable de gestionar las solicitudes. Desde el perfil Administrador, se puede visualizar los casos cerrados de todos los Servidores Públicos.

Para los casos cerrados se tiene la opción de realizar una búsqueda para un caso en particular, aplicando cualquiera de los siguientes filtros:

- ✓ **Código:** digitar los cuatro últimos números de la solicitud en la caja de texto que se encuentra inmediatamente al lado, para realizar la búsqueda según el filtro seleccionado debe hacer clic en el Botón Buscar.
  - ✓ **Identificación:** digitar el número de identificación o NIT del contribuyente o usuario aduanero según sea el caso en la caja de texto que se encuentra inmediatamente al lado, para realizar la búsqueda según el filtro seleccionado debe hacer clic en el Botón Buscar.
  - ✓ **Asignado A:** digitar el nombre del servidor público en la caja de texto que se encuentra inmediatamente al lado, para realizar la búsqueda según el filtro seleccionado debe hacer clic en el Botón Buscar. Desde un perfil administrador podemos visualizar los casos de todos los funcionarios, en caso de no tener un perfil administrador el usuario solo podrá visualizar los casos que tiene asignados.
  - ✓ **Nombre:** se debe digitar el Nombre o Razón Social del contribuyente o usuario aduanero según sea el caso en la caja de texto que se encuentra inmediatamente al lado, para realizar la búsqueda según el filtro seleccionado debe hacer clic en el Botón Buscar.
- **Menú CASOS → Opción realimentados:** En esta opción se puede visualizar todos los casos que con posterioridad al cierre se le puede realizar una realimentación o adicionan información relevante al mismo.

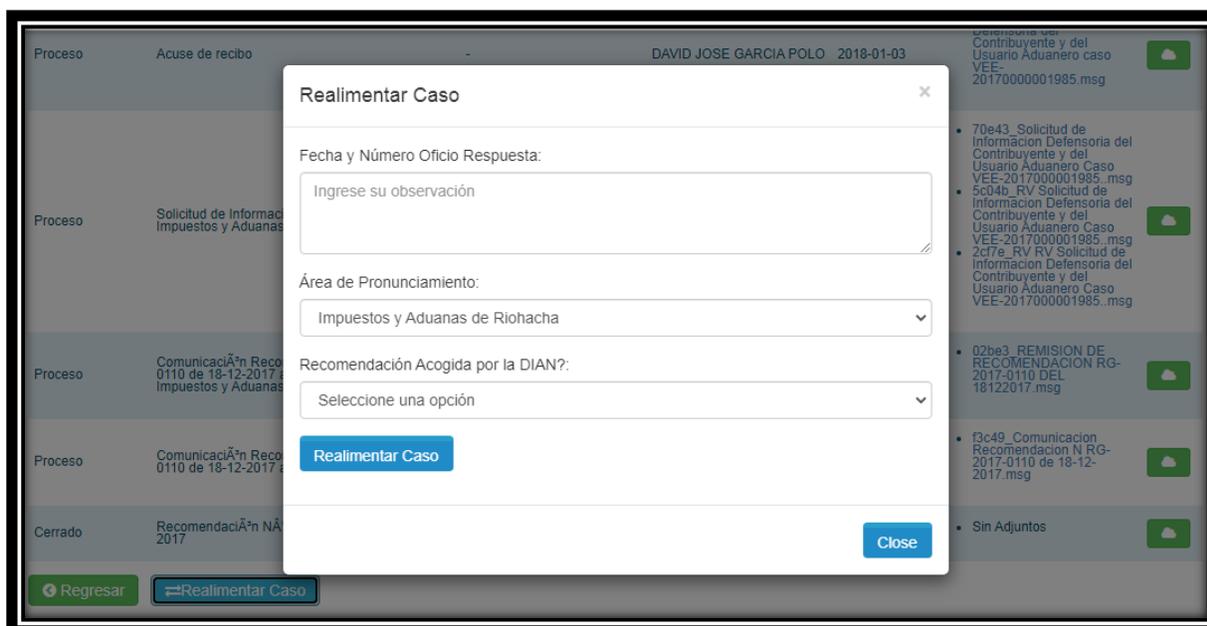
Para los casos realimentados se tiene la opción de realizar una búsqueda para un caso en particular, aplicando cualquiera de los siguientes filtros:

- ✓ **Código:** digitar los cuatro últimos números de la solicitud en la caja de texto que se encuentra inmediatamente al lado, para realizar la búsqueda según el filtro seleccionado debe hacer clic en el Botón Buscar.
- ✓ **Identificación:** digitar el número de identificación o NIT del contribuyente o usuario aduanero según sea el caso en la caja de texto que se encuentra inmediatamente al lado, para realizar la búsqueda según el filtro seleccionado debe hacer clic en el Botón Buscar.
- ✓ **Asignado A:** digitar el nombre del servidor público en la caja de texto que se encuentra inmediatamente al lado, para realizar la búsqueda según el filtro seleccionado debe hacer clic en el Botón Buscar.

clic en el Botón Buscar. Desde un perfil administrador podemos visualizar los casos de todos los funcionarios, en caso de no tener un perfil administrador el usuario solo podrá visualizar los casos que tiene asignados.

- ✓ **Nombre:** se debe digitar el Nombre o Razón Social del contribuyente o usuario aduanero según sea el caso en la caja de texto que se encuentra inmediatamente al lado, para realizar la búsqueda según el filtro seleccionado debe hacer clic en el Botón Buscar.

Se ingresa al caso seleccionado en la parte inferior izquierda se selecciona el botón azul “Realimentar caso”:



- ✓ **Fecha y número oficio respuesta:** digite la fecha y el número del oficio con el cual la administración da respuesta a nuestra petición.
- ✓ **Área de pronunciamiento:** de la lista desplegable seleccione la Dirección Seccional o el área de la administración que da respuesta a nuestra petición.

- ✓ **Recomendación acogida por la Dian?:** de la lista desplegable seleccione "Si", "No" "Parcialmente"

- **Menú CASOS → Opción rechazados:** En esta opción se pueden visualizar los casos rechazados.

Para los casos rechazados se tiene la opción de realizar una búsqueda para un caso en particular, aplicando cualquiera de los siguientes filtros:

**Casos Rechazados**

Seleccione Filtro

- Código
- Identificación
- Asignado A
- Nombre

Digite texto a buscar

Identificación Tipo Caso

- ✓ **Código:** digitar los cuatro últimos números de la solicitud en la caja de texto que se encuentra inmediatamente al lado, para realizar la búsqueda según el filtro seleccionado debe hacer clic en el Botón Buscar.
- ✓ **Identificación:** digitar el número de identificación o NIT del contribuyente o usuario aduanero según sea el caso en la caja de texto que se encuentra inmediatamente al lado, para realizar la búsqueda según el filtro seleccionado debe hacer clic en el Botón Buscar.
- ✓ **Asignado A:** digitar el nombre del servidor público en la caja de texto que se encuentra inmediatamente al lado, para realizar la búsqueda según el filtro seleccionado debe hacer clic en el Botón Buscar. Desde un perfil administrador podemos visualizar los casos de todos los funcionarios, en caso de no tener un perfil administrador el usuario solo podrá visualizar los casos que tiene asignados.
- ✓ **Nombre:** se debe digitar el Nombre o Razón Social del contribuyente o usuario aduanero según sea el caso en la caja de texto que se encuentra inmediatamente al lado, para realizar la búsqueda según el filtro seleccionado debe hacer clic en el Botón Buscar.

- **Menú funcionarios:** En este menú se puede visualizar todos los servidores públicos registrados en la herramienta de gestión, este menú solo se encuentra disponible para quienes tienen perfil Administrador.

El Menú funcionarios tiene la opción de realizar una búsqueda para un caso en particular, aplicando cualquiera de los siguientes filtros:

**Funcionarios**

Seleccione Filtro

- Nombre
- Identificación

Digite texto a buscar

Identificación Email

- ✓ **Nombre:** digite el nombre del servidor público en la caja de texto que se encuentra inmediatamente al lado, para realizar la búsqueda según el filtro seleccionado debe hacer clic en el Botón Buscar.
- ✓ **Identificación:** digite el número de identificación del servidor público en la caja de texto que se encuentra inmediatamente al lado, para realizar la búsqueda según el filtro seleccionado debe hacer clic en el Botón Buscar.

- **Menú reportes:** En este menú el perfil Administrador puede visualizar todos los reportes que nos brinda la herramienta para validar las solicitudes registradas, dependiendo de cada una de las opciones para la generación de los mismos.
- **Menú Reportes → Opción ciudad de radicado:** Seleccionando esta opción podemos generar un reporte de todas las solicitudes asignadas a cada una de las ciudades donde la Defensoría del Contribuyente y del Usuario Aduanero tiene presencia. A continuación, se visualiza la pantalla:

**Reporte 1**

Seleccione Filtro  Fecha Inicio  Fecha Fin

	Caso de Fondo o intervención	Solicitud de información o consulta	Traslado	Total General	
Bogotá D.C	<b>ABIERTO</b>				
	Tributario	64	6	78	148
	Aduanero	11		17	28
	Cambiarlo				0
	<b>CERRADO</b>				
	Tributario	253	79	712	1044
	Aduanero	47	36	124	207
	Cambiarlo	3		4	7
	<b>SIN MACROPROCESO</b>				
	Abiertos	2		1	3
Cerrados				0	
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>380</b>	<b>121</b>	<b>936</b>	<b>1437</b>	
Medellín	<b>ABIERTO</b>				
	Tributario	14	8	3	25
	Aduanero	8	2		10
	Cambiarlo	1			1
	<b>CERRADO</b>				
	Tributario	31	42	37	110
	Aduanero	14	12	14	40
	Cambiarlo	3	1		4
	<b>SIN MACROPROCESO</b>				
	Abiertos				0
Cerrados				0	
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>71</b>	<b>65</b>	<b>54</b>	<b>190</b>	

Seleccionar una ciudad en particular, indicar un rango de fechas y luego hacer clic en el botón Buscar para la generación del Reporte.

**Reporte 1**

Selecciones Filtro  Fecha Inicio  Fecha Fin

- Barranquilla
- Bogotá D.C
- Bucaramanga
- Cali
- Medellín
- Pereira
- Villavicencio

- **Menú reportes** → **Opción solicitudes por Macroproceso:** reporte con todas las solicitudes clasificadas por Macroproceso como se visualiza a continuación:

**Reporte 2**

Seleccione Filtro  Fecha Inicio  Fecha Fin

Macro Proceso	Proceso	Caso de Fondo o Intervención	Solicitud de información o consulta	Traslado	Total General
Tributario	Fiscalización y Liquidación	91	28	199	318
	Gestión Masiva	15	12	60	87
	Recaudación	92	29	106	227
	Administración de Cartera	161	54	136	351
	Asistencia al cliente	39	46	223	308
	Gestión Jurídica	14	32	64	110
	Recursos Físicos	1	1	4	6
	Servicios Informáticos	12	9	131	152
	Inteligencia corporativa	1	1	6	8
	Comercialización			2	2
Aduanero	Fiscalización y Liquidación	41	15	27	83
	Gestión Masiva	2	1		3
	Comercialización	1		1	2
	Operación Aduanera	56	28	115	199
	Administración de Cartera	1			1
	Asistencia al cliente	2	9	18	29
	Recaudación	1	1	4	6
	Gestión Jurídica	11	10	7	28
	Recursos Físicos				0
	Servicios Informáticos	4		7	11
Inteligencia corporativa			1	1	
Cambiarío	Fiscalización y Liquidación	8	1	1	10
	Gestión Masiva				0
	Administración de Cartera	1			1
	Asistencia al cliente	1		3	4
	Recaudación				0
	Gestión Jurídica	1			1
Recursos Físicos				0	
Servicios Informáticos				0	
Inteligencia corporativa				0	
Comercialización				0	
N.A.	N.A.	4	19	88	111

Seleccionar el tipo de Macroproceso: Aduanero, Cambiarío, tributario y N/A, indicar un rango de fechas y luego hacer clic en el botón Buscar para la generación del Reporte.

**Reporte 2**

Seleccione Filtro  Fecha Inicio  Fecha Fin

- Seleccione Filtro
- Aduanero
- Cambiarío
- N.A.
- Tributario

- **Menú reportes** → **Opción estado mensualizado.** Seleccionando esta opción podemos generar un reporte de todas las solicitudes recibidas en la Defensoría del Contribuyente y del Usuario Aduanero por año detallando el número mes a mes. A continuación, se visualiza la pantalla:

**Reporte 3**

Seleccione Filtro Seleccione Filtro

	MESES ( 2017 )												TOTAL GENERAL
	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	
Traslado	104	69	77	153	102	60	92	138	114	58	94	10	1071
ABIERTOS	1	1	1	1	1	3	3	13	14	16	77	10	140
CERRADOS	104	68	76	152	101	57	89	125	100	42	17		931
Caso de Fondo	14	29	38	20	40	52	40	26	56	92	56	10	473
ABIERTOS		2	4	2	6	12	10	14	28	44	10		132
CERRADOS	14	29	36	16	38	46	28	16	42	64	12		341
Consulta	21	35	31	18	19	37	14	19	19	14	5	1	233
ABIERTOS		2	3		1	1	1	5	6	1	1		21
CERRADOS	21	35	29	15	19	36	13	18	14	8	4		212
SIN ASIGNAR	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	2
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>139</b>	<b>133</b>	<b>146</b>	<b>191</b>	<b>161</b>	<b>149</b>	<b>146</b>	<b>183</b>	<b>189</b>	<b>164</b>	<b>156</b>	<b>22</b>	<b>1779</b>

A través de la opción estado mensualizado, generar un reporte para las intervenciones según clasificación, aplicando cualquiera de los siguientes filtros:

**Reporte 3**

Seleccione Filtro Seleccione Filtro

- Traslado
- Caso de Fondo
- Consulta

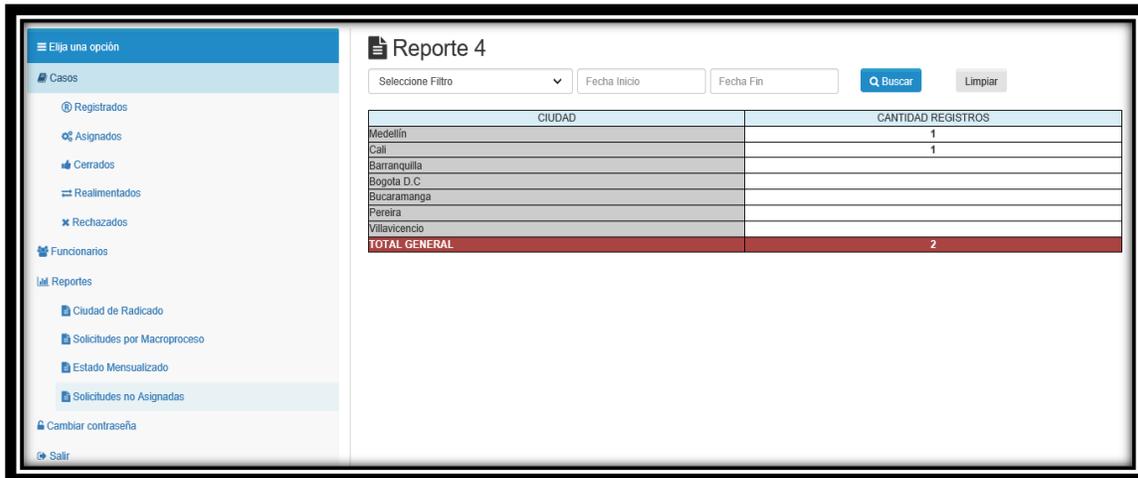
Se debe seleccionar un año en particular luego se hace clic en el Botón Buscar para la generación del Reporte.

**Reporte 3**

Seleccione Filtro Seleccione Filtro

- 2017
- 2016
- 2015
- 2014
- 2013
- 2012

- **Menú reportes → Opción solicitudes no asignadas.** Seleccionando esta opción podemos generar un reporte de las solicitudes no asignadas en cada una de las ciudades donde la Defensoría del Contribuyente y del Usuario Aduanero tiene presencia. A continuación, se visualiza la pantalla:



Se debe seleccionar una ciudad en particular, indicando un rango de fechas y luego hacer clic en el botón Buscar para la generación del reporte.



- **Menú cambiar contraseña:** Esta opción le permite al servidor público realizar el cambio de la contraseña con la que ingresa a la herramienta RESIDEF:



**5. CONTROL DE CAMBIOS**

Versión	Vigencia		Descripción de Cambios
	Desde	Hasta	
1	03/09/2014	07/10/2021	Versión inicial.

2	08/10/2021	15/12/2021	<p>Versión 2 que reemplaza lo establecido en la versión 1.</p> <p>Se generaron ajustes en el documento relacionados con el nombre del proceso de acuerdo con la nueva estructura de procesos establecida en el considerando de la Resolución 060 del 11 de junio del 2020 y el Código alfabético del mismo. Cabe aclarar, que el contenido técnico de los documentos no presenta cambios respecto a la versión anterior. Por lo tanto, cualquier consulta respecto a los contenidos técnicos de los mismos debe efectuarse a los elaboradores técnicos y revisores de la versión anterior. Se ajustaron las dependencias de acuerdo con la nueva estructura establecida en el Decreto 1742 del 22 de diciembre de 2020.</p>
3	16/12/2021		<p>Versión 3 que reemplaza lo establecido en la versión 2.</p> <p>Se describe en detalle el paso a paso de los registros y operación de la herramienta de gestión para las solicitudes recibidas por los Contribuyentes y Usuarios Aduaneros.</p> <p>Se actualiza la plantilla del presente documento, de acuerdo con la versión 5 del procedimiento "PR-PEC-0001 Documentación del sistema de gestión"</p>

<b>Elaboró:</b>	María Elisa Clavijo Colorado <b>Elaboración técnica</b>	Gestor IV	Órgano Especial Defensor del Contribuyente y del Usuario Aduanero
	Yuri Angélica Reina Guzmán <b>Elaboración metodológica</b>	Gestor II	Coordinación de Procesos y Riesgos Operacionales
<b>Revisó:</b>	Ivan Francisco Monroy Bustos	Jefe Coordinación Administrativa y Gestión de la Defensoría	Coordinación Administrativa y de Gestión de la Defensoría
<b>Aprobó:</b>	Daniel Alberto Acevedo Escobar	Defensor del Contribuyente y del Usuario Aduanero	Órgano Especial Defensor del Contribuyente y del Usuario Aduanero