

1. OBJETIVO

Gestionar de forma oportuna y con calidad las solicitudes recibidas por los Contribuyentes y Usuarios Aduaneros con el fin de promover el respeto de sus derechos, el cumplimiento de la normativa tributaria, aduanera y cambiaria, así como la mejora continua de los servicios de la UAE DIAN.

2. ALCANCE

Inicia con la recepción de la solicitud y la incorporación en la base de datos y el aplicativo de gestión y finaliza cuando hay lugar a una recomendación estratégica.

3. CONDICIONES GENERALES

- El registro e incorporación de documentos en el aplicativo de gestión debe realizarse conforme a lo descrito en el instructivo IN-CAC-0057 Registro de solicitudes.
- Cuando se utilice el medio electrónico para gestionar la solicitud, deben cumplirse las disposiciones descritas en el instructivo IN-ADF-0132 Manejo de archivos en la UAE DIAN, en relación con la conservación de los registros magnéticos.
- Los solicitantes podrán requerir que se les preste atención personalizada dentro de los puntos de atención que tenga habilitados la Defensoría del Contribuyente y del Usuario Aduanero. En Bogotá se presta la atención personalizada por los servidores públicos designados por el Coordinador Administrativa y de Gestión de la Defensoría. En las demás ciudades se presta por los Delegados y/o servidores públicos que estos designen de acuerdo con su área geográfica de influencia.
- Son comunicaciones de cierre: pronunciamiento, recomendación de gestión, oficio de cierre, acta de gestión y archivo de la solicitud, los cuales deben ser numerados con el consecutivo de correspondencia enviada y con el código único y consecutivo por cada tipo de actuación.
- Son también documentos de cierre para los traslados y las peticiones de información los oficios de cierre, los cuales deben ser numerados con el consecutivo de correspondencia enviada.
- Cumplir con los lineamientos definidos en el Manual MN-IIT-0062 Protección de datos personales.

3.1 Clasificación y asignación de las solicitudes

- Las solicitudes se clasifican de acuerdo con la siguiente tipología: i) Solicitud de Intervención, ii) Traslado, iii) Atención personalizada.
- De tratarse de una solicitud dirigida o de competencia de otra dependencia de la UAE DIAN, en la que se exponga o se evidencie una situación que pueda involucrar una posible vulneración de un derecho o mejora del servicio fiscal, se traslada dentro del término legal a la dependencia competente, sin perjuicio de su radicación como solicitud de intervención para que se agote el análisis respectivo a la solicitud con el fin de determinar si se dio respuesta oportuna y de fondo, y si se garantizaron los derechos de los contribuyentes.
- Cuando la Defensoría del Contribuyente y del Usuario Aduanero sea informada de una situación particular entre una persona natural o jurídica y la administración fiscal mediante copia de una

solicitud dirigida a otra dependencia o Entidad de control y vigilancia que implique una posible vulneración de un derecho, se debe clasificar y radicar como una *Solicitud de Intervención*. Para darle trámite debe solicitarse a quien la suscribe que informe si precisa la intervención de la Defensoría del Contribuyente y del Usuario Aduanero.

- Las solicitudes que por su naturaleza no corresponden a las competencias de la UAE DIAN, deben ser remitidas a las instancias externas competentes y se debe clasificar y radicar como un traslado, de igual manera, cuando se trate de una denuncia.
- Cuando se reciba copia de una solicitud mediante correo electrónico dirigida al Director General, no se debe dar trámite, debido a que el Director General o la dependencia designada, la remitirá al área de la Dian competente.

3.2 Términos de Decisión

- Los términos legales de respuesta de las solicitudes presentadas son los siguientes:

Tipo de Solicitud	Término Legal	Norma Aplicable
Solicitudes de Intervención	Dentro de los treinta 30 días hábiles siguientes a su radicación. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, debe informarse al interesado, antes del vencimiento del término expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto. En forma prioritaria cuando se trate de peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental para evitar un perjuicio irremediable al peticionario, quien deberá probar sumariamente la titularidad del derecho y el riesgo del perjuicio invocado.	Ley 1437 de 2011, numeral 2 del artículo 14 y artículo 20
Traslados	Dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la radicación.	Artículo 21 de la Ley 1437 de 2011

* El tiempo estipulado inicia a partir de la fecha de radicación, aunque se alleguen documentos adicionales en fechas distintas a la DIAN o a la Defensoría. Cabe aclarar que el tiempo establecido es para garantizar que se actúe dentro del término legal.

- Los términos para la gestión de los siguientes documentos son:

Tipos de documentos	Término Interno Calidad*
Recomendación de Gestión y Pronunciamiento Oficio de cierre Acta de gestión	Elaboración: veinte (20) días hábiles siguientes a su recibo en la Defensoría del Contribuyente y del Usuario Aduanero o del término de su prórroga. Revisión: tres (3) días hábiles Corrección: dos (2) días hábiles Firma y comunicación: dos (2) días hábiles

4. DOCUMENTOS RELACIONADOS

Tipo de documento	Código	Título	Modo de uso	Clasificación documento
Procedimiento	PR-CAC-0043	Peticiones, quejas, sugerencias, reclamos, felicitaciones y denuncias	Digital	Interno
Procedimiento	PR-ADF-0163	Organización de documentos en dependencias de la UAE DIAN	Digital	Interno
Procedimiento	PR-ADF-0157	Comunicaciones oficiales de salida	Digital	Interno
Procedimiento	PR-CAC-0234	Estudios para la prevención de la vulneración de derechos del contribuyente y del usuario aduanero	Digital	Interno
Instructivo	IN-CAC-0057	Registro de solicitudes	Digital	Interno
Instructivo	IN-ADF-0132	Manejo de los archivos en la UAE DIAN	Digital	Interno
Manual	MN-IIT-0062	Protección de datos personales	Digital	Interno
Cartilla	CT-CAC-0054	Protocolos de servicio en la atención	Digital	Interno
Cartilla	CT-PEC-0080	Herramientas para acciones de mejora y análisis de causas	Digital	Interno
Formato	FT-CAC-2036	Atención personalizada	Físico	Interno
Formato	FT-CAC-2035	Presentación de casos	Físico	Interno

5. 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.

- **Pronunciamiento.** 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.

6. DIAGRAMA DE FLUJO

6.1 Entradas

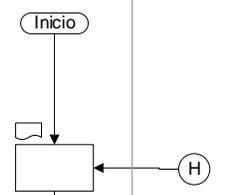
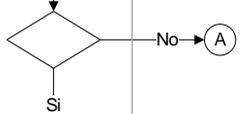
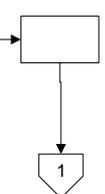
No de actividad	Proveedores	Entradas	Requisitos
1	Solicitante	Solicitud de presunta vulneración a los derechos de los contribuyentes y usuarios aduaneros o mejora del servicio fiscal por parte de la UAE DIAN	<ul style="list-style-type: none"> • Designación de la autoridad a la que se dirige. • Nombres y apellidos completos o razón social del solicitante, de su representante y/o apoderado, si es el caso, con indicación del NIT y/o documento de identidad. • Departamento, ciudad, municipio donde se presenta la petición con dirección donde recibirá correspondencia, dirección electrónica y teléfono de contacto. • Objeto de la petición, con el relato de los hechos que generan la posible vulneración de un derecho y actuaciones de la UAE DIAN y las razones en las que fundamenta su petición. • Relación de documentos, si los anexa. • Firma del peticionario cuando fuere el caso. • Acreditar la personería para actuar como representante legal, o como apoderado mediante los documentos que comprueben la representación legal o mediante poder otorgado a un abogado. • Formato FT-CAC-2036 Atención Personalizada debidamente diligenciado por el servidor público, el nombre y su firma y la firma del solicitante
15	Solicitante	Información de aclaración o corrección a la solicitud	<ul style="list-style-type: none"> • Debe corresponder a la información solicitada.
20	Procedimiento PR-ADF-0157 Comunicaciones oficiales de salida Solicitante	Constancia de entrega del acuse de recibo de la petición	<ul style="list-style-type: none"> • El acuse de recibo debe cumplir lo establecido en el contrato suscrito entre la UAE DIAN y la Empresa de Mensajería, igualmente la información registrada en FT-FI-2346 Comunicaciones oficiales – Hoja 2: Distribución, de acuerdo con los términos establecidos.

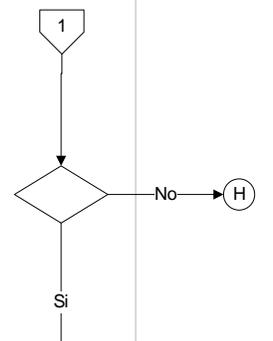
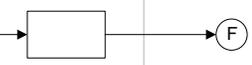
No de actividad	Proveedores	Entradas	Requisitos
28	Procedimiento PR-ADF-0157 Comunicaciones oficiales de salida	Pruebas de entrega y/o acuses de recibo con la respuesta a la petición	<ul style="list-style-type: none"> El acuse de recibo debe cumplir lo establecido en el contrato suscrito entre la UAE DIAN y la Empresa de Mensajería, igualmente la información registrada en FT-FI-2346 Comunicaciones oficiales – Hoja 2: Distribución, de acuerdo con los términos establecidos.

6.2 Descripción de actividades

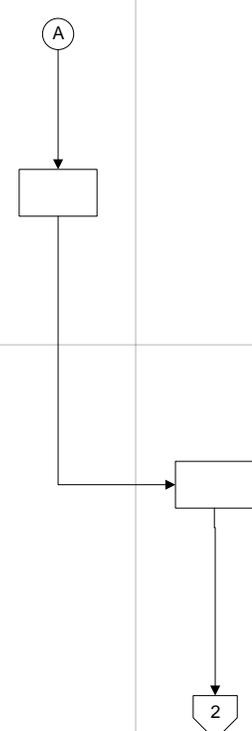
Los símbolos definidos para los flujogramas de la DIAN son los siguientes:

Símbolo	Descripción	Símbolo	Descripción
	INDICA LA SECUENCIA DEL FLUJOGRAMA.		INDICA QUE EL FLUJOGRAMA TIENE VARIAS OPCIONES DE SECUENCIA (máximo 3).
	INDICA LAS ACTIVIDADES REALIZADAS MANUALMENTE.		INDICA LAS ACTIVIDADES REALIZADAS AUTOMÁTICAMENTE.
	INDICA QUE LA ACTIVIDAD ESTA GENERANDO UNA SALIDA A OTRO PROCEDIMIENTO, SUBPROCESO, PROCESO O CLIENTE EXTERNO.		INDICA EL INICIO O EL FIN DEL FLUJOGRAMA.
	INDICA QUE EN LA ACTIVIDAD PRESENTA UNA ENTRADA GENERADA POR OTRO PROCEDIMIENTO, SUBPROCESO, PROCESO O CLIENTE EXTERNO.		INDICA LA CONEXIÓN ENTRE ACTIVIDADES UTILIZANDO CARACTERES ALFABETICOS.
	INDICA QUE UN PROCEDIMIENTO, SUBPROCESO O PROCESO SUMINISTRA O RECIBE INSUMOS.		INDICA LA CONEXIÓN ENTRE PÁGINAS UTILIZANDO CARACTERES NUMÉRICOS.

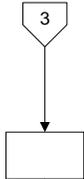
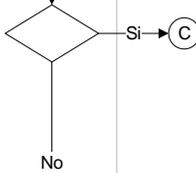
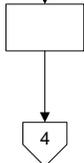
ACTIVIDAD	RESPONSABLE DE			DEPENDENCIA	REGISTROS
	Correspondencia	Atención personalizada			
<p>1. Recibir solicitud e incorporar en la base de datos</p> <p>Se recibe una solicitud de presunta vulneración a los derechos de los contribuyentes y usuarios aduaneros o mejora del servicio fiscal por parte de la UAE DIAN, mediante los siguientes canales:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Radicación a través de correspondencia, - Atención personalizada - Correos electrónicos: defensoria@dian.gov.co - Aplicativo de gestión - Página web de la Defensoría. www.defensoriadian.gov.co - Defensor del Contribuyente y del Usuario Aduanero y Delegados <p>Incorporar la solicitud a más tardar al día hábil siguiente de su recibo en la base de datos dispuesta para su registro. Las solicitudes que se reciben físicamente son digitalizadas y archivadas en el aplicativo de gestión.</p>				<p>Órgano Especial Defensor del Contribuyente y del Usuario Aduanero o quien haga sus veces</p>	<p>* Solicitud física o digital</p> <p>* Registro en la base de datos</p>
<p>2. ¿La solicitud se realizó mediante atención personalizada?</p> <p>Si es el caso continuar con la actividad 3, de lo contrario se gestiona mediante los otros canales y continuar con la actividad 6.</p>				<p>Órgano Especial Defensor del Contribuyente y del Usuario Aduanero o quien haga sus veces</p>	<p>No Aplica</p>
<p>3. Realizar atención personalizada</p> <p>Indagar sobre la situación expuesta por el solicitante y diligenciar en todos los casos la totalidad del formato FT-CAC-2036 Atención Personalizada, incorporándolo en el aplicativo de gestión a más tardar el día hábil siguiente de la solicitud atendida, de acuerdo con el Instructivo IN-CAC-0057 Registro de Solicitudes.</p> <p>La atención personalizada busca orientar y resolver la necesidad del solicitante en las gestiones administrativas y técnicas que debe adelantar ante la UAE DIAN, aplicando lo descrito en la Cartilla CT-CAC-0054 Protocolos de Servicio en la Atención.</p>				<p>Órgano Especial Defensor del Contribuyente y del Usuario Aduanero o quien haga sus veces</p>	<p>Formato FT-CAC-2036 Atención Personalizada diligenciado</p>

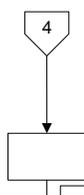
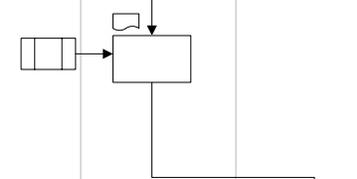
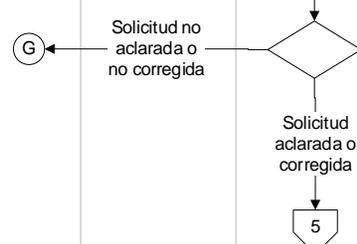
ACTIVIDAD	RESPONSABLE DE			DEPENDENCIA	REGISTROS
	Atención personalizada	Defensor del Contribuyente y del Usuario Aduanero delegado			
<p>4. ¿Se resolvió la solicitud mediante la atención personalizada?</p> <p>Si se resolvió mediante atención personalizada continuar con la actividad 5; de lo contrario, radicar la solicitud a través de los demás canales disponibles, allegando los documentos a que haya lugar de acuerdo con los requisitos de entrada numeral 7.1 Entradas del presente procedimiento y continuar con la actividad 1.</p>				Órgano Especial Defensor del Contribuyente y del Usuario Aduanero o quien haga sus veces	Solicitud radicada
<p>5. Elaborar informe de atención personalizada</p> <p>Dentro de los cinco (5) primeros días hábiles de cada mes, elaborar informe de la atención personalizada prestada en el mes anterior, que contenga como mínimo la fecha de atención, el motivo de la atención, la problemática planteada, la solución otorgada por el funcionario cuando sea del caso y las propuestas asociadas a mitigar los riesgos de vulneración tales como la realización de contenidos pedagógicos, proporcionar educación fiscal o realizar recomendaciones estratégicas para superar la problemática.</p> <p>En Bogotá el informe es elaborado por el funcionario designado por el Coordinación Administrativa y de Gestión de la Defensoría o quien haga sus veces .</p> <p>Continuar con la actividad 33.</p>				Órgano Especial Defensor del Contribuyente y del Usuario Aduanero o quien haga sus veces	Informe de atención personalizada

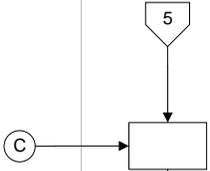
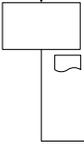
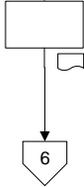
ACTIVIDAD	RESPONSABLE DE			DEPENDENCIA	REGISTROS
	Análisis y asignación	Defensor del Contribuyente y del Usuario Aduanero delegado o quien haga sus veces			
<p>6. Registrar los datos en el aplicativo de gestión</p> <p>A más tardar al día siguiente de la recepción de la solicitud, incorporarla en el aplicativo de gestión con los documentos soporte allegados por el solicitante, y diligenciar los campos requeridos, generando un número consecutivo del caso.</p> <p>Los documentos allegados por los solicitantes para aportar mayor información y/o evidencias sobre una situación particular previamente radicada ante la Defensoría del Contribuyente y del Usuario Aduanero, se incorporan como parte de la solicitud inicial y se entregan el mismo día de su recibo y registro al responsable de su trámite.</p>				<p>Órgano Especial Defensor del Contribuyente y del Usuario Aduanero o quien haga sus veces</p>	<p>* Comunicación asignando responsable</p> <p>* Registro de la información en el aplicativo de gestión</p>
<p>7. Clasificar y asignar solicitud de intervención</p> <p>Dentro de los dos (2) días hábiles a su registro en el aplicativo de gestión, analizar la solicitud teniendo en cuenta la competencia de la Defensoría del Contribuyente y del Usuario Aduanero y de la UAE DIAN.</p> <p>Clasificarla según el tipo de solicitud, identificando los elementos contenidos en el mapa de procesos vigente para la entidad (ejemplo: macroproceso, proceso, subproceso) y procedimiento asociado a la problemática expuesta por el solicitante, problema estándar, derecho vulnerado, área organizacional y el motivo o causal de inconformidad.</p> <p>Definir el responsable de gestionar la solicitud de acuerdo con su clasificación e indicar las actuaciones preliminares que deben realizarse, sin perjuicio de las nuevas actuaciones que como resultado del análisis de los documentos allegados, la trazabilidad realizada o las que se considere necesarias.</p> <p>Comunicar al responsable a través del aplicativo de gestión, correo electrónico u otro medio sobre la asignación del caso el mismo día de su registro junto con los documentos soporte, en medio físico o virtual, según sea el caso.</p>				<p>Órgano Especial Defensor del Contribuyente y del Usuario Aduanero o quien haga sus veces</p>	<p>Solicitud clasificada y asignada</p>

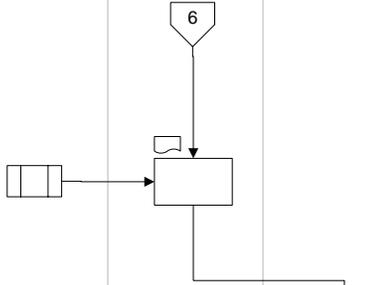
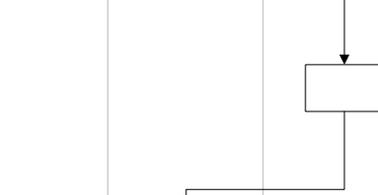
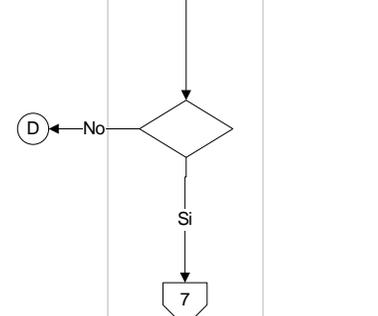


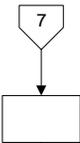
ACTIVIDAD	RESPONSABLE DE				DEPENDENCIA	REGISTROS
	Responsable de gestionar la solicitud					
<p>8. ¿Se clasificó como solicitud de intervención?</p> <p>Si es una solicitud de intervención continuar con la actividad 10..</p> <p>Cuando la solicitud no corresponda a las competencias de la UAE DIAN o del Órgano Especial Defensor del Contribuyente y del Usuario Aduanero o quien haga sus veces, se registra en el aplicativo de gestión como traslado y continua con la actividad 9.</p>					<p>Órgano Especial Defensor del Contribuyente y del Usuario Aduanero o quien haga sus veces</p>	<p>No Aplica</p>
<p>9. Dar traslado a la solicitud</p> <p>Cuando la solicitud no corresponda a las competencias de la UAE DIAN o del Órgano Especial Defensor del Contribuyente y del Usuario Aduanero o quien haga sus veces, se traslada a la entidad competente dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su radicación, se registra en el aplicativo de gestión como traslado y se emite oficio de cierre al ciudadano.</p> <p>Este término empieza a correr desde la fecha de radicación en cualquier dependencia de la UAE DIAN incluida la Defensoría del Contribuyente y del Usuario Aduanero.</p> <p>Si se trata de una denuncia enviarla a la dependencia competente, según el procedimiento PR-CAC-0043 Peticiones, quejas, sugerencias, reclamos, felicitaciones y denuncias, a más tardar dentro de los diez (10) días hábiles siguientes al recibo de la solicitud y efectuar el seguimiento a la respuesta con el fin de verificar la oportunidad y solución otorgada.</p> <p>Se debe comunicar al solicitante mediante oficio de cierre que su solicitud fue escalada al área competente en la UAE DIAN, atendiendo los requisitos establecidos en el procedimiento PR-ADF-0157 Comunicaciones oficiales de salida, continua con la actividad 27.</p>				<p>Órgano Especial Defensor del Contribuyente y del Usuario Aduanero o quien haga sus veces</p>	<p>* Traslado de la solicitud al área competente en la UAE DIAN</p> <p>* Comunicación al solicitante del escalamiento del caso</p>	
<p>10. Conformar carpeta física y virtual</p> <p>Con la solicitud, documentos allegados por el solicitante y actuaciones realizadas durante el trámite de la solicitud, se conforma una carpeta física y virtual teniendo en cuenta lo establecido en el procedimiento PR-ADF-0163 Organización de Documentos en Dependencias de la UAE DIAN.</p> <p>La carpeta física debe ser entregada al archivo de la oficina dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha del cierre de la intervención en la base de datos.</p>				<p>Órgano Especial Defensor del Contribuyente y del Usuario Aduanero o quien haga sus veces</p>	<p>Conformación de la carpeta de la solicitud</p>	

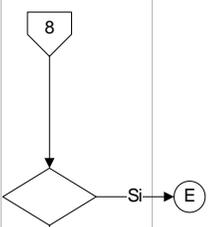
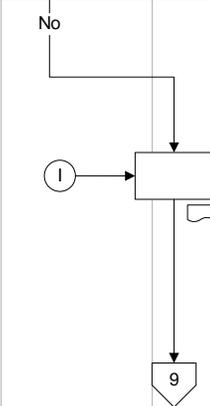
ACTIVIDAD	RESPONSABLE DE				DEPENDENCIA	REGISTROS
		Responsable de gestionar la solicitud				
<p>11. Revisar los requisitos de la solicitud de intervención</p> <p>Dentro de los dos (2) días hábiles siguientes de su asignación, verificar que cumpla con los requisitos definidos en el numeral 7.1 Entradas del presente procedimiento.</p> <p>Su revisión debe ser integral y en ningún caso debe estimarse incompleta por falta de requisitos o documentos que no se encuentren dentro del marco jurídico vigente, que no sean necesarios para resolverla o que se encuentren dentro de los archivos de la UAE DIAN. De igual manera, debe verificarse el registro de la información en el aplicativo de gestión y de ser necesario realizar los ajustes correspondientes.</p> <p>En ningún caso podrá ser rechazada la petición por motivos de fundamentación inadecuada o incompleta.</p>					Órgano Especial Defensor del Contribuyente y del Usuario Aduanero o quien haga sus veces	Verificación de los requisitos
<p>12. ¿ La solicitud cumple con los requisitos?</p> <p>Si la solicitud cumple con los requisitos definidos en el numeral 7.1 Entradas del presente procedimiento, continuar con el trámite en la actividad 17. Cuando sea preciso aclarar o corregir la solicitud o el solicitante deba realizar una gestión de trámite a su cargo necesaria para adoptar una decisión de fondo y la solicitud pueda continuar sin oponerse a la ley, continuar con la siguiente actividad. Además, cuando no se comprenda la finalidad u objeto de la solicitud.</p>					Órgano Especial Defensor del Contribuyente y del Usuario Aduanero o quien haga sus veces	No aplica
<p>13. Proyectar acuse de recibo con solicitud de aclaración o corrección</p> <p>Se requiere al interesado mediante escrito para que aclare o corrija en el término máximo de diez (10) días hábiles o del término de la prórroga. Continuar con la actividad siguiente.</p>					Órgano Especial Defensor del Contribuyente y del Usuario Aduanero o quien haga sus veces	Proyecto de solicitud de documentos

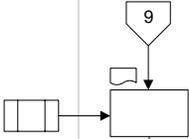
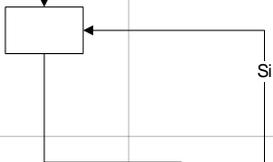
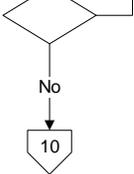
ACTIVIDAD	RESPONSABLE DE			DEPENDENCIA	REGISTROS
		Responsable de correspondencia	Responsable de gestionar la solicitud		
<p>14. Enviar acuse de recibo con la solicitud de aclaración o corrección</p> <p>Entregar comunicación para su envío al solicitante virtual o físicamente, según sea el caso, atendiendo el procedimiento PR-ADF-0157 Comunicaciones Oficiales de Salida.</p>				Órgano Especial Defensor del Contribuyente y del Usuario Aduanero o quien haga sus veces	No Aplica
<p>15. Recibir acuses de recibo y radicar la respuesta</p> <p>Se recibe del procedimiento PR-ADF-0157 Comunicaciones oficiales de salida, el acuse de recibo o la información requerida. Ver requisitos de entrada en el numeral 7.1 del presente procedimiento.</p> <p>Radicar la respuesta, entregar virtual y físicamente en el mismo día de su recibo al responsable de gestionar la solicitud.</p>				Órgano Especial Defensor del Contribuyente y del Usuario Aduanero o quien haga sus veces	<p>* Constancia de entrega</p> <p>* Documentos radicados</p>
<p>16. ¿Se aclara o corrige la solicitud?</p> <p>Si se aclara o corrige, continuar con la actividad siguiente y se retoman los términos para continuar con el trámite de la solicitud a partir del día siguiente en que el solicitante aporte la información requerida, documentos o informes que corrijan o aclaran la solicitud. De lo contrario, continuar con la actividad 32.</p>				Órgano Especial Defensor del Contribuyente y del Usuario Aduanero o quien haga sus veces	No Aplica

ACTIVIDAD	RESPONSABLE DE				DEPENDENCIA	REGISTROS
		Responsable de gestionar la solicitud	Responsable de correspondencia			
<p>17. Proyectar comunicación de acuse de recibo</p> <p>Dentro de los dos (2) días hábiles siguientes a la comunicación de la asignación y/o de subsanarse los requisitos faltantes, se proyecta una comunicación al solicitante donde se le informa sobre el recibo de su petición, el trámite que se dará y el número consecutivo de radicación.</p>					Órgano Especial Defensor del Contribuyente y del Usuario Aduanero o quien haga sus veces	Comunicación de acuse de recibo
<p>18. Solicitar a los procesos UAE DIAN el acceso a los antecedentes</p> <p>Dentro del mismo término, se envía correo electrónico donde se solicita a las dependencias de la UAE DIAN el acceso a los antecedentes de la actuación que dan lugar a la solicitud de intervención y/o los documentos que se requieran para realizar su trazabilidad.</p>					Órgano Especial Defensor del Contribuyente y del Usuario Aduanero o quien haga sus veces	Solicitud de acceso a los antecedentes de la actuación
<p>19. Enviar acuse de recibo al solicitante</p> <p>La comunicación de acuse de recibo se remite al interesado a la dirección registrada en su solicitud, de igual manera se envía por correo electrónico al responsable de gestionar la solicitud copia de las comunicaciones.</p>					Órgano Especial Defensor del Contribuyente y del Usuario Aduanero o quien haga sus veces	<p>* Acuse de recibo</p> <p>* Solicitud de requerimiento de antecedentes firmada</p>

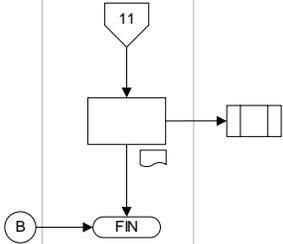
ACTIVIDAD	RESPONSABLE DE			DEPENDENCIA	REGISTROS
		Responsable de gestionar la solicitud	Coordinador Administrativa y de Gestión de la Defensoría		
<p>20. Recibir pruebas de entrega y/o acuses de recibo y evaluar la solicitud de intervención</p> <p>Se recibe la constancia de entrega por parte del responsable de correspondencia. Ver requisitos de entrada en el numeral 7.1 del presente procedimiento.</p> <p>Se evalúan los hechos y pruebas allegadas por el solicitante, las actuaciones y pruebas realizadas por las dependencias de la UAE DIAN, el procedimiento publicado que se asocie con la problemática expuesta por el solicitante, las disposiciones legales, constitucionales, y precedentes jurisprudenciales para verificar si existe vulneración de derechos al solicitante y posibles oportunidades de mejora.</p> <p>Dada la reserva de la información, se toman las medidas necesarias para proteger y usar en debida forma la información.</p>				<p>Órgano Especial Defensor del Contribuyente y del Usuario Aduanero o quien haga sus veces</p>	<p>* Constancia de recibo</p> <p>* Valoración de la solicitud</p>
<p>21. Realizar seguimiento a la gestión de la solicitud</p> <p>Sin perjuicio de la supervisión técnica que deben realizar el Defensor del Contribuyente y del Usuario Aduanero y el Defensor del Contribuyente y del Usuario Aduanero Delegado, se verifica semanalmente la observancia de los términos para atender las solicitudes de intervención y los traslados, y proferir los documentos de cierre a que haya lugar.</p>				<p>Órgano Especial Defensor del Contribuyente y del Usuario Aduanero o quien haga sus veces</p>	<p>Informe de gestión</p>
<p>22. ¿La solicitud requiere de apoyo técnico?</p> <p>Si la solicitud requiere que sea apoyada técnicamente por el equipo de servidores públicos de la Defensoría del Contribuyente y del Usuario Aduanero, diligenciar el formato FT-CAC-2035 Presentación de Casos que incluye la descripción del tema, los hechos expuestos por el contribuyente u obligado aduanero y la valoración realizada por el responsable de gestionar la solicitud y se envía por correo a los asistentes del equipo técnico para que realicen la evaluación previa a la reunión. Continuar con la actividad 23.</p> <p>De lo contrario, continuar con la actividad 24.</p>				<p>Órgano Especial Defensor del Contribuyente y del Usuario Aduanero o quien haga sus veces</p>	<p>Formato FT-CAC-2035 Presentación de Casos diligenciado</p>

ACTIVIDAD	RESPONSABLES			DEPENDENCIA	REGISTROS
	Equipo técnico	Responsable de gestionar la solicitud			
<p>23. Reunión de apoyo técnico</p> <p>El responsable de gestionar la solicitud expone los hechos, la problemática planteada, el resultado de la evaluación realizada y su posible solución. Los servidores públicos de la Defensoría presentan posibles soluciones, se genera la discusión y se define los pasos a seguir para gestionar la solicitud. Se elabora acta donde se consigna el número de caso y la solución planteada, se conserva en carpeta física o virtual.</p>				Órgano Especial Defensor del Contribuyente y del Usuario Aduanero o quien haga sus veces	Ayuda de memoria
<p>24. Identificación del problema y análisis de causas</p> <p>Identificar el problema, las causas y los posibles riesgos asociados, de acuerdo con la cartilla CT-PEC-0080 Herramientas para Acciones de Mejora y Análisis de Causas. Estas actuaciones se deben registrar en el aplicativo de gestión.</p>				Órgano Especial Defensor del Contribuyente y del Usuario Aduanero o quien haga sus veces	Problema, causas y posibles riesgos registrados en el aplicativo de gestión
<p>25. Conclusión final y cierre de la solicitud de intervención</p> <p>De acuerdo con la evaluación realizada proyectar respuesta al solicitante teniendo en cuenta:</p> <p>a) Si durante el término para dar trámite a la solicitud, se evidencia que la situación planteada se superó o se restableció el derecho por la UAE DIAN, proyectar acta de gestión acompañada del oficio mediante el cual se realiza la comunicación al solicitante.</p> <p>b) Si existe vulneración de uno o más derechos o una oportunidad de mejora en la prestación del servicio fiscal, a más tardar dentro de los veinte (20) días hábiles siguientes al recibo de la solicitud o de su prórroga, proyectar una recomendación de gestión.</p> <p>c) Si no existe vulneración de ningún derecho ni se identifica una oportunidad de mejora en la prestación del servicio fiscal, se proyecta un pronunciamiento dentro de los mismos veinte (20) días hábiles siguientes al recibo de la solicitud.</p> <p>El acta de gestión, la recomendación de gestión o el pronunciamiento se entregan para firma. Estos documentos se elaboran de acuerdo con los requisitos establecidos en el numeral 7.4 Salidas del presente procedimiento.</p>				Órgano Especial Defensor del Contribuyente y del Usuario Aduanero o quien haga sus veces	Proyecto acta de gestión, recomendación de gestión o pronunciamiento

ACTIVIDAD	RESPONSABLE DE			DEPENDENCIA	REGISTROS
	Coordinador Administrativa y de Gestión de la Defensoría y/ Defensor y/o Delegados	Responsable de gestionar la solicitud			
<p>26. ¿Se requiere realizar ajuste a los proyectos de acta de gestión, recomendación de Gestión, pronunciamiento u oficio de cierre?</p> <p>Constatar que se haya solucionado la situación planteada por el contribuyente o se haya restablecido el derecho cuando se trate de un acta de gestión. Verificar redacción y coherencia con los hechos, documentos allegados y la normatividad legal vigente. Si se encuentra conforme, firmar y comunicar al solicitante la respuesta y continuar con la actividad 27. Estos documentos son firmados por el Defensor del Contribuyente y del Usuario Aduanero Delegado o Coordinador Administrativo de gestión según el caso.</p> <p>El Defensor del Contribuyente y del Usuario Aduanero firma cuando se dirija al Director General, Jefe de Oficina, Director de Gestión o Subdirector de Gestión.</p> <p>Si existen observaciones, devolver mediante correo electrónico al responsable de gestionar la solicitud con el fin de que se realicen los ajustes pertinentes a más tardar al día siguiente de su recibo y continuar con la actividad 25.</p>				<p>Órgano Especial Defensor del Contribuyente y del Usuario Aduanero o quien haga sus veces</p>	<p>* Acta de gestión, recomendación de gestión o pronunciamiento firmados</p> <p>* Correo electrónico con observaciones a los proyectos</p>
<p>27. Comunicar acta de gestión, oficio de cierre, recomendación de gestión o pronunciamiento</p> <p>Enviar física o electrónicamente acta de gestión, oficio de cierre, recomendación de gestión o pronunciamiento al solicitante y/o dependencia según sea el caso, teniendo en cuenta el procedimiento PR-ADF-0157 Comunicaciones Oficiales de Salida.</p> <p>Ver requisitos de salida en el numeral 7.4 del presente procedimiento.</p>				<p>Órgano Especial Defensor del Contribuyente y del Usuario Aduanero o quien haga sus veces</p>	<p>Correo electrónico con la respuesta</p>

ACTIVIDAD	RESPONSABLE DE			DEPENDENCIA	REGISTROS
	Responsable de gestionar la solicitud	Responsable de revisar			
<p>28. Recibir acuses de recibo, recomendación o pronunciamiento.</p> <p>Se recibe del procedimiento PR-ADF-0157 Comunicaciones oficiales de salida, la constancia de entrega.</p> <p>Ver requisitos de entrada en el numeral 7.1 del presente procedimiento.</p>				Órgano Especial Defensor del Contribuyente y del Usuario Aduanero o quien haga sus veces	Constancia de entrega
<p>29. Publicar en carpeta virtual el acta de gestión, oficio de cierre, recomendación de gestión o pronunciamiento</p> <p>Una vez firmada el acta de gestión y comunicada la recomendación de gestión, el pronunciamiento y oficio de cierre a la dependencia competente y/o al solicitante según sea el caso, se debe incorporar en la respectiva carpeta pública en formato PDF y en la carpeta física. El Defensor del Contribuyente y del Usuario Aduanero Delegado o Coordinador Administrativo y de Gestión, revisa mensualmente que las recomendaciones de gestión o pronunciamientos proferidos durante el mes se encuentren publicados en la carpeta virtual.</p>				Órgano Especial Defensor del Contribuyente y del Usuario Aduanero o quien haga sus veces	Proyecto acta de gestión, recomendación de gestión o pronunciamiento ubicado en la carpeta publica
<p>30. Incorporar o ajustar actuaciones en el aplicativo</p> <p>A mas tardar el viernes de cada semana, registrar e incorporar escaneadas las actuaciones adelantadas en el aplicativo de gestión.</p> <p>Ajustar los registros de acuerdo con las observaciones comunicadas sobre la información registrada en el aplicativo de gestión.</p>				Órgano Especial Defensor del Contribuyente y del Usuario Aduanero o quien haga sus veces	Incorporar actuaciones en el aplicativo de gestión
<p>31. ¿Existen inconsistencias en la información registrada en el aplicativo?</p> <p>Sin perjuicio de la clasificación realizada al asignarse la solicitud y con el fin de asegurar la confiabilidad e integridad de la información consignada en el aplicativo de gestión, se revisa la información registrada por el responsable de gestionar la solicitud (proceso, subproceso, procedimiento, problema estándar, derecho vulnerado, riesgo, posibles causas generadoras del problema y demás campos requeridos).</p> <p>Si evidencia que existen inconsistencias en la información registrada en el aplicativo de gestión, comunicarlas por correo electrónico al responsable de gestionar la solicitud para que se realicen los ajustes a que haya lugar en el mismo día, continuar con la actividad 30. Si no existen inconsistencias, continuar con la actividad 32.</p>				Órgano Especial Defensor del Contribuyente y del Usuario Aduanero o quien haga sus veces	Correo electrónico con observaciones de la información registrada en el aplicativo de gestión

ACTIVIDAD	RESPONSABLES			DEPENDENCIA	REGISTROS
	Responsable de gestionar la solicitud	Coordinador Administrativa y de Gestión de la Defensoría	Equipo técnico		
<p>32. Cerrar solicitud</p> <p>Realizar el cierre del caso asignado mediante el acta de gestión, recomendación de gestión, pronunciamiento u oficio de cierre y proceder con el cierre en el aplicativo de gestión.</p>				Órgano Especial Defensor del Contribuyente y del Usuario Aduanero o quien haga sus veces	Cerrar solicitud en el aplicativo de gestión
<p>33. Realizar análisis de problemas sistémicos y propuestas de solución</p> <p>Dentro de los primeros cinco (5) días hábiles de cada mes, realizar la consolidación a nivel nacional de las recomendaciones de gestión, oficios de cierre, pronunciamientos, atención personalizada y demás informes. A través de un instrumento gerencial realizar análisis que permita establecer las problemáticas sistémicas y proponer alternativas de solución para la mejora del servicio fiscal.</p> <p>Para las demás ciudades esta tarea debe ser realizada por los Defensores del Contribuyente y del Usuario Aduanero Delegado.</p>				Órgano Especial Defensor del Contribuyente y del Usuario Aduanero o quien haga sus veces	Consolidado de recomendaciones de gestión y pronunciamientos
<p>34. ¿Se acogieron las recomendaciones efectuadas?</p> <p>Dentro de los primeros diez (10) días calendario de cada mes, solicitar a la dependencia de la UAE DIAN destinataria de la recomendación de gestión, información sobre la implementación de las actividades u oportunidades de mejora sugeridas. En caso de haberse acogido informar al contribuyente mediante oficio firmado por el Coordinador y archivar copia de la comunicación finaliza el procedimiento. En caso contrario, continuar con la siguiente actividad para ser presentada al equipo técnico.</p> <p>Para las ciudades donde tenga presencia la Defensoría del Contribuyente y del Usuario Aduanero, los Defensores del Contribuyente y del Usuario Aduanero Delegados, deben realizar el seguimiento respectivo.</p>				Órgano Especial Defensor del Contribuyente y del Usuario Aduanero o quien haga sus veces	No aplica
<p>35. Analizar caso en reunión de defensa estratégica</p> <p>El último día hábil de cada mes, se realiza reunión con el Defensor del Contribuyente y del Usuario Aduanero, sus Delegados, Coordinación Administrativa y de Gestión de la Defensoría o quienes hagan sus veces y los responsables de las solicitudes de Intervención que dieron lugar a las recomendaciones de gestión no acogidas, para exponer las razones presentadas por la Administración Fiscal, evaluar y proponer alternativas para asegurar los derechos de los solicitantes. Se deja acta de cada reunión con las conclusiones y las posibles soluciones.</p>				Órgano Especial Defensor del Contribuyente y del Usuario Aduanero o quien haga sus veces	Ayuda de memoria

ACTIVIDAD	RESPONSABLE DE				DEPENDENCIA	REGISTROS
		Defensor del Contribuyente y del Usuario Aduanero Delegado				
<p>36. Proponer alternativas de solución a problemas sistémicos</p> <p>A partir de la gestión de la solicitud, identificar situaciones recurrentes sobre vulneración de derechos y/o problemas sistémicos y proponer recomendaciones estratégicas, contenidos pedagógicos o formular propuestas de educación fiscal.</p> <p>Continuar con el procedimiento PR-CAC-0234 Estudios para la Prevención de la Vulneración de Derechos del Contribuyente y del Usuario Aduanero.</p> <p>Fin del procedimiento</p>		 <pre> graph TD 11{{11}} --> Box[] Box --> Doc[] Doc --> B((B)) B --> FIN([FIN]) </pre>			<p>Órgano Especial Defensor del Contribuyente y del Usuario Aduanero o quien haga sus veces</p>	<p>No Aplica</p>

6.3 Salidas

No. de actividad	Salidas	Clientes	Requisitos
9	Oficio de Cierre	Solicitante	<ul style="list-style-type: none"> • Debe contener: Número de la solicitud, nombre o razón social del solicitante o NIT si es del caso, petición realizada por el solicitante. • Firmado por el coordinador o Delegado y debe estar fechado y numerado. <p>Las comunicaciones oficiales de salida deben incluir:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Nombre e identificación del destinatario. 2. La designación de la autoridad y/o dependencia a la que se dirige indicando si es representante y/o apoderado. 3. La dirección donde enviará la comunicación oficial, especificando ciudad, departamento y/o país. 4. Cuando el destinatario es una Dirección Seccional, debe indicarse expresamente la dependencia, el nombre y firma del funcionario que envía la comunicación oficial. 5. Fecha de la comunicación oficial. 6. Asunto de la comunicación oficial. 7. La relación de los anexos. 8. La firma, nombre y cargo del funcionario remitente. 9. Nombre de la dependencia que emite la comunicación oficial. 10. Debe cumplir con lo establecido en el Manual de identidad visual institucional de la UAE DIAN.
14	Comunicación de solicitud de aclaración o corrección	Solicitante	<p>Debe estar firmada, por el Delegado o Coordinador Administrativo y de Gestión, fechada y numerada.</p> <p>Las comunicaciones oficiales de salida deben incluir:</p>

			<ol style="list-style-type: none"> 1. Nombre e identificación del destinatario. 2. La designación de la autoridad y/o dependencia a la que se dirige indicando si es representante y/o apoderado. 3. La dirección donde enviará la comunicación oficial, especificando ciudad, departamento y/o país. 4. Cuando el destinatario es una Dirección Seccional, debe indicarse expresamente la dependencia, el nombre y firma del funcionario que envía la comunicación oficial. 5. Fecha de la comunicación oficial. 6. Asunto de la comunicación oficial. 7. La relación de los anexos. 8. La firma, nombre y cargo del funcionario remitente. 9. Nombre de la dependencia que emite la comunicación oficial. 10. Debe cumplir con lo establecido en el Manual de identidad visual institucional de la UAE DIAN.
18	Solicitud de antecedentes	Procesos UAE DIAN	<p>Correo electrónico indicando la actuación y documentos requeridos para dar respuesta a la solicitud.</p>
19	Acuse de recibo de la petición	Solicitante	<p>Firmado por el responsable de gestionar la solicitud al que se le asignó el caso, el cual debe estar fechado y numerado.</p> <p>Las comunicaciones oficiales de salida deben incluir:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Nombre e identificación del destinatario. 2. La designación de la autoridad y/o dependencia a la que se dirige indicando si es representante y/o apoderado. 3. La dirección donde enviará la comunicación oficial, especificando ciudad, departamento y/o país. 4. Cuando el destinatario es una Dirección Seccional, debe indicarse expresamente la dependencia, el nombre y firma del funcionario que envía la comunicación oficial. 5. Fecha de la comunicación oficial. 6. Asunto de la comunicación oficial. 7. La relación de los anexos.

			<p>8. La firma, nombre y cargo del funcionario remitente.</p> <p>9. Nombre de la dependencia que emite la comunicación oficial.</p> <p>10. Debe cumplir con lo establecido en el Manual de identidad visual institucional de la UAE DIAN.</p>
27	Recomendación de Gestión, Pronunciamiento, Oficio de cierre o Acta de gestión	Solicitante Procesos DIAN	<ul style="list-style-type: none"> • Soportado jurídicamente, en hechos, datos y causas identificadas. • Firmado por Defensor del Contribuyente y del Usuario Aduanero cuando se dirijan a Director General, Directores de Gestión y Subdirectores de Gestión. • Firmado por el Defensor del Contribuyente y del Usuario Aduanero Delegado o Coordinador Administrativo y de Gestión en los demás casos. • Una Recomendación de Gestión debe contener: Número de la solicitud, nombre o razón social del solicitante, NIT si es del caso, petición realizada por el solicitante, antecedentes de la(s) actuación(es) que da(n) lugar a la solicitud, valoración realizada por la Defensoría que comprende el análisis de los fundamentos de hecho y de derecho y de las causas identificadas y la(s) Recomendación(es) realizada a la Administración Fiscal. • Un pronunciamiento debe contener: Número de la solicitud, nombre o razón social del solicitante, NIT si es del caso, petición realizada por el solicitante, antecedentes de la(s) actuación(es) que da(n) lugar a la solicitud, actuaciones adelantadas por la Defensoría y valoración realizada por la Defensoría (análisis de los fundamentos de hecho y de derecho). • El Acta de Gestión debe contener Número de la solicitud, nombre o razón social del solicitante, NIT según el caso, petición realizada por el solicitante, antecedentes de la actuación que da lugar a la solicitud, actuaciones adelantadas por la Defensoría, derecho vulnerado y

			<p>actuaciones realizadas por la DIAN que dieron lugar al restablecimiento del derecho vulnerado.</p> <ul style="list-style-type: none"> El Oficio de Cierre debe contener número de la solicitud, nombre o razón social del solicitante, NIT según el caso, petición realizada por el solicitante, antecedentes de las actuaciones que dan lugar a la solicitud, actuaciones adelantadas por la Defensoría, actuaciones realizadas por la Dian y solución de la petición o queja recibida.
36	Propuestas de recomendaciones estratégicas, contenidos pedagógicos o de educación fiscal	Procedimiento PR-CAC-0234 Estudios para la Prevención de la Vulneración de Derechos del Contribuyente y del Usuario Aduanero	Pertinencia con las funciones de la Defensoría del Contribuyente y del Usuario Aduanero.

7. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Vigencia		Descripción de la formalización y los cambios
	Desde	Hasta	
1	03/09/2014	07/10/2021	<p>Versión inicial de la modernización del SGCCI.</p> <p>Este procedimiento reemplaza lo establecido en el procedimiento formato 1146-512 Gestión de Reclamaciones Defensoría del Contribuyente y Usuario Aduanero.</p>
2	08/10/2021	15/12/2021	<p>Se realizó cambio de la plantilla de procedimiento, en lo correspondiente a la eliminación de los numerales: Responsable, Roles de empleo asociado, Riesgos y controles y la unificación de los numerales de formalización y control de cambios y la actualización metodológica en lo correspondiente a marco legal, roles de empleo asociado, y elaboración técnica.</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</p>

Versión	Vigencia		Descripción de la formalización y los cambios
	Desde	Hasta	
			<p>de la Resolución 060 del 11 de junio del 2020 y el Código alfabético del mismo, en los numerales 4. CONDICIONES GENERALES, en las páginas 2, 3 y 4; 6. DOCUMENTOS RELACIONADOS, en la(s) pagina(s) 6 y 7; 7.2 Descripción de Actividades, en la(s) actividades 1, 3 y 12.</p> <p>En el contenido del documento donde se relaciona una dependencia, se adicionó la frase "o quien haga sus veces".</p> <p>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.</p> <p>Se ajustaron las dependencias de acuerdo con la nueva estructura establecida en el Decreto 1742 del 22 de diciembre de 2020 y en la Resolución 070 del 9 de agosto del 2021.</p>
3	16/12/2021		<p>Versión 3 que reemplaza lo establecido en la versión 2.</p> <p>Se ajustó el objetivo, alcance, condiciones generales y de estas últimas algunas se llevaron al diagrama de flujo. Se identifican cinco (5) procedimientos relacionados, se incluye la fuente para cada una de las definiciones, se ajustan las entradas y salidas, se reestructura el diagrama de flujo y se eliminan los anexos 2 y 3.</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>

Elaboró:	Maria Elisa Clavijo Colorado Elaboración técnica	Gestor IV	Órgano Especial Defensor del Contribuyente y del Usuario Aduanero
-----------------	--	-----------	---

	Yuri Angélica Reina Guzmán Elaboración metodológica	Gestor II	Coordinación de Procesos y Riesgos Operacionales
Revisó:	Ivan Francisco Monroy Bustos	Jefe Coordinación	Coordinación Administrativa y de Gestión de la Defensoría
Aprobó:	Daniel Alberto Acevedo Escobar	Defensor del Contribuyente y del Usuario Aduanero	Órgano Especial Defensor del Contribuyente y del Usuario Aduanero