

Cartilla **Guía para la Sustanciación de Solicitudes de** **Devolución y/o Compensación**

Proceso Cumplimiento de Obligaciones Tributarias
Subproceso Recaudo-Devoluciones

Versión 10

Código: CT-COT-0038

Año: 2026

El contenido de este documento corresponde a Información Pública

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	4
1. OBJETIVOS	5
2. ALCANCE.....	6
3. GENERALIDADES PARA EL CONTROL DE LAS DEVOLUCIONES	7
3.1. MARCO LEGAL.....	7
3.2. INCLUSIÓN FORZOSA.....	7
3.3. GARANTÍAS.....	8
3.3.1. Requisitos de las Garantías.....	8
3.3.2. Manejo, control y custodia de garantías	8
3.4. OPTIMIZACIÓN TIEMPOS DE RESPUESTA EN LA GESTIÓN DE SOLICITUDES DE DEVOLUCIÓN	9
3.5. PAGO DEVOLUCIONES MEDIANTE GIRO A CUENTA: ENTREGA DE CERTIFICACIÓN BANCARIA AL ÁREA DE PAGOS.....	10
4. PROCEDIMIENTO PR-COT-0124 DEVOLUCION Y/O COMPENSACION POR SALDOS A FAVOR EN RENTA Y VENTAS MEDIANTE EL SIE DEVOLUCIONES	11
4.1. Sustanciación y análisis integral de la solicitud	11
4.1.1. Verificaciones Generales.....	11
4.1.2. Verificaciones específicas para solicitudes de devolución de saldos a favor en Renta.....	13
4.1.3. Verificaciones específicas para solicitudes de devolución de saldos a favor en Ventas:	13
5. PROCEDIMIENTO PR-COT-0125 DEVOLUCION DE SALDOS A FAVOR DE RENTA Y VENTAS -MANUAL	15
5.1. Sustanciación y Análisis integral de la Solicitud	15
5.2. Verificaciones Generales	15
6. PROCEDIMIENTO PR-COT-0126 DEVOLUCION Y/O COMPENSACION PARA BENEFICIARIOS DEL IVA PAGADO Y DE LA RETENCIÓN EN LA FUENTE.....	19
1. Devolución y/o compensación del impuesto sobre las ventas en materiales de construcción utilizados en vivienda de interés social y vivienda de interés social prioritaria.	19
2. Devolución del impuesto sobre las ventas a las instituciones estatales u oficiales de educación superior	19
3. Devolución del impuesto sobre las ventas y del impuesto nacional al consumo a diplomáticos, organismos internacionales y misiones diplomáticas y consulares	19
4. Devolución de retención en la fuente practicada a sociedades en acuerdo de reestructuración o de reorganización empresarial.....	19
6.1. Verificaciones generales.....	19
1. Que la solicitud se presente dentro del término establecido	19
2. Que la solicitud se presente en el lugar y por quien debe solicitarla	19
6.2. Devolución y/o compensación del impuesto sobre las ventas en materiales de construcción utilizados en vivienda de interés social y vivienda de interés social prioritaria.....	20
6.2.1. Sustanciación y Análisis integral de la Solicitud.....	20
6.3. Devolución del impuesto sobre las ventas a las instituciones estatales u oficiales de educación	



DIAN superior	21
6.3.1. Sustanciación y Análisis integral de la Solicitud	21
6.4. Devolución del impuesto sobre las ventas y del impuesto nacional al consumo a diplomáticos, organismos internacionales y misiones diplomáticas y consulares	22
6.4.1. Sustanciación y Análisis integral de la Solicitud	22
6.5. Devolución de retención en la fuente practicada a sociedades en acuerdo de restructuración o de reorganización empresarial	22
6.5.1. Sustanciación y Análisis integral de la Solicitud	22
7. PROCEDIMIENTO PR-COT-0128 DEVOLUCION Y/O COMPENSACION DE PAGOS EN EXCESO Y DE LO NO DEBIDO	24
7.1. Devolución por pagos en exceso	24
7.1.1. En materia Tributaria	24
7.1.1.1. Sustanciación y Análisis integral de la Solicitud	24
7.1.2. En materia de obligaciones aduaneras (Derechos e Impuestos a la Importación o de sanciones)	26
7.1.2.1. Sustanciación y Análisis integral de la Solicitud	26
7.2. Devolución por pago de lo no debido	27
7.2.1. Sustanciación y Análisis integral de la Solicitud	27
7.3. Devolución de pagos de lo no debido por competencia residual	28
8. PROCEDIMIENTO PR-COT-0130 DEVOLUCIÓN DEL IMPUESTO SOBRE LAS VENTAS A LOS TURISTAS EXTRANJEROS	29
8.1. Sustanciación y Análisis de la Solicitud	29
CONTROL DE CAMBIOS	29

INTRODUCCIÓN

En visitas de acompañamiento, supervisión y control realizadas a las diferentes Direcciones Seccionales y a la Dirección Operativa de Grandes Contribuyentes, se detectó la necesidad de elaborar un documento que unifique la sustanciación de las solicitudes de devolución y compensación con los principales criterios de verificación por procedimiento.

Por lo anterior, se elaboró la presente cartilla, documento que se constituye en una herramienta de apoyo para los funcionarios involucrados en la sustanciación de solicitudes de devolución y compensación. Su aplicación debe ceñirse a la normatividad vigente en la materia y a los demás documentos que soportan el proceso.

Así mismo, este documento servirá de apoyo en la capacitación y auto capacitación en la Subdirección Operativa de Servicio, Recaudo, Cobro y Devoluciones y en las Divisiones de Recaudo o Recaudo y Cobranzas o quien haga sus veces, que tengan la competencia funcional de proferir los actos administrativos para resolver las solicitudes de devolución y compensación.

1. OBJETIVOS

1. Servir como herramienta de apoyo para el análisis de las solicitudes de devoluciones y/o compensación, con el fin de lograr una sustanciación veraz, eficaz y eficiente.
2. Apoyar y complementar la correcta aplicación de los procedimientos diseñados para la gestión de las devoluciones.
3. Estandarizar a nivel nacional la sustanciación de las solicitudes de devoluciones y/o compensaciones.
4. Proporcionar a los funcionarios responsables del proceso de Cumplimiento de Obligaciones Tributarias los criterios claves para un mejor análisis y verificación de los requisitos exigidos por la ley.

2. ALCANCE

La presente guía aplica para la sustanciación de las solicitudes de devolución y/o compensación, gestionadas en forma manual o a través del Servicio Informático Electrónico de Devoluciones y Compensaciones. Igualmente, constituye documento de apoyo en las visitas de verificación y control encaminadas al establecimiento del cumplimiento de los procedimientos del Subproceso de Recaudo – Devoluciones.

3. GENERALIDADES PARA EL CONTROL DE LAS DEVOLUCIONES

3.1. MARCO LEGAL

La normativa que regula las devoluciones y compensaciones se encuentra publicada en el catálogo normativo ubicado en la carpeta pública de la Subdirección de Devoluciones o quien haga sus veces. Se puede consultar en la siguiente ruta:

Usuario Y:\
DG Ingresos \
SG Recaudo y Cobranzas \
C. Dev Compensaciones \
Catálogo Normativo Devoluciones y Compensaciones

También se puede consultar ingresando al siguiente enlace:

[Y:\DG_Ingresos\SG_Recaudo_Cobranzas\C_Dev_Compensaciones\Catálogo Normativo Devoluciones y Compensaciones](#)

3.2. INCLUSIÓN FORZOSA

Cada Dirección Seccional y la Dirección Operativa de Grandes Contribuyentes son responsables de determinar los factores de riesgo propios que ameriten proponer en la reunión de evaluación y control el traslado a Fiscalización de la solicitud de devolución y/o compensación. Estos criterios deben quedar plasmados en un acta suscrita por los integrantes de la reunión de evaluación y control, y serán actualizados cada vez que se requiera, pero al menos una (1) vez al año.

Además de los criterios propios que determine cada Dirección Seccional y la Dirección Operativa de Grandes Contribuyentes, se sugieren los siguientes:

1. Cambios reiterativos en el domicilio tanto de proveedores como del solicitante, determinado según consultas del RUT o cruces de información.
2. Proveedores y solicitantes de devolución y/o compensación que no fueron ubicados en el domicilio señalado en el RUT o que no existen físicamente, según las verificaciones adelantadas o el resultado de los cruces de información.
3. Solicitudes de devolución y/o compensación cuyo saldo a favor solicitado en devolución se haya originado en una declaración de corrección basada en el artículo 589 del Estatuto Tributario.
4. Solicitantes inscritos en el RUT en el último año.

3.3. GARANTÍAS

3.3.1. Requisitos de las Garantías

Si la solicitud fue presentada con garantía, el funcionario asignado para revisar el cumplimiento de requisitos de la garantía para su aceptación debe constatar:

1. Que haya sido otorgada por una compañía de Seguros o entidad bancaria, vigilada por la Superintendencia Financiera de Colombia.
2. Que sea expedida a favor de la Nación - Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales, o la entidad que haga sus veces.
3. Debe estar firmada por el Gerente de la oficina principal, sucursal o agencia de la entidad otorgante y acreditar su representación legal mediante certificado expedido por la Superintendencia Financiera de Colombia, con anterioridad no mayor a un (1) mes.
4. Que su vigencia sea de dos (2) años.
5. Que en el texto de la garantía conste expresamente:

“Si dentro de este lapso, la Administración Tributaria notifica el requerimiento especial o el contribuyente corrige la declaración, el garante será solidariamente responsable por las obligaciones garantizadas, incluyendo el monto de las sanciones por improcedencia de la devolución, las cuales se harán efectivas junto con los intereses correspondientes, una vez quede en firme en la vía gubernativa, o en la vía jurisdiccional cuando se interponga la demanda ante la jurisdicción administrativa, el acto administrativo de liquidación oficial o de improcedencia de la devolución, aún si este se produce con posterioridad a los dos años.”

En el texto de toda garantía constituía a favor de la Nación-Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales-, deberá constar expresamente la mención de que la entidad bancaria o compañía de seguros renuncia al beneficio de excusión.”

6. Que el valor de la garantía cubra el monto objeto de solicitud de devolución, sin perjuicio de la responsabilidad solidaria del garante.
7. Realizar el cruce de información con la entidad emisora con el fin de determinar su autenticidad y pago.

3.3.2. Manejo, control y custodia de garantías

Para garantizar el adecuado manejo, control y custodia de las garantías que se presenten dentro del proceso de devoluciones, se deben tener en cuenta los siguientes lineamientos:

- ✓ El documento original de la garantía presentada por el solicitante de devolución y/o compensación debe custodiarse preferiblemente en la caja fuerte o con cualquier otro mecanismo de seguridad adecuado.
- ✓ Si en alguna etapa del proceso de determinación, discusión o cobro se requiere la garantía, debe enviarse con oficio a la dependencia solicitante, con la salvedad que debe asumir la custodia de la póliza e informar al grupo de contabilidad para su posterior ubicación.

3.4. OPTIMIZACIÓN TIEMPOS DE RESPUESTA EN LA GESTIÓN DE SOLICITUDES DE DEVOLUCIÓN

Con el fin de dar aplicación a la estrategia “Estado Simple, Colombia Ágil”, con la cual el Estado se convertirá en un aliado de los colombianos al eliminar trámites, barreras y trabas que dificultan la relación de los ciudadanos con las instituciones se requiere resolver en forma oportuna las solicitudes de devolución y/o compensación.

Lo anterior implica evitar dilaciones en el tiempo para proferir los actos administrativos mediante los cuales se deciden dichas solicitudes. Es importante tener en cuenta que el término señalado en las normas para atender las solicitudes de los contribuyentes son los tiempos máximos que tiene la Administración para pronunciarse; no obstante, en procura del constante mejoramiento del servicio estos deben optimizarse y reducirse al mínimo requerido.

Lo anterior redunda positivamente en:

- ✓ La relación Estado – Contribuyente, mejorando la imagen de la institución prestando un servicio más oportuno.
- ✓ Mayor control sobre las cargas de trabajo y equidad en su reparto.
- ✓ Actos administrativos soportados en análisis recientes, evitando desgaste administrativo por modificaciones presentadas en las pruebas utilizadas en las decisiones iniciales, dada la dinámica que tienen los contribuyentes en aspectos como sus obligaciones formales, proyección de intereses, estado del RUT, entre otras.
- ✓ Mejoramiento en la calificación para la Dirección Seccional y la Dirección Operativa de Grandes Contribuyentes basada en los resultados de los indicadores de eficiencia y eficacia (Indicadores de Proceso), que miden la oportunidad en la prestación del servicio de devoluciones y compensaciones.
- ✓ La planeación de la gestión de cobro al contar con saldos reales a cobrar.
- ✓ Devoluciones y/o compensaciones soportadas con actos administrativos notificados dentro de la oportunidad legal.

En consecuencia, en cada Dirección Seccional y en la Dirección Operativa de Grandes Contribuyentes se deben coordinar acciones entre las dependencias que intervienen en el Subproceso de Recaudo – Devoluciones y adoptar los controles necesarios para eliminar tiempos

“Se considera copia controlada los documentos publicados en el Listado Maestro de Documentos”

muertos, con el objeto de optimizar tiempos de respuesta en la gestión de solicitudes de devolución.

3.5. PAGO DEVOLUCIONES MEDIANTE GIRO A CUENTA: ENTREGA DE CERTIFICACIÓN BANCARIA AL ÁREA DE PAGOS

Con el fin de asegurar que se transfieran los recursos al contribuyente beneficiario directo de la devolución debe entregarse al área responsable de realizar los pagos la copia del acto administrativo que ordena la devolución acompañada de la certificación bancaria aportada por el solicitante de la devolución.”

4. PROCEDIMIENTO PR-COT-0124 DEVOLUCIÓN Y/O COMPENSACIÓN POR SALDOS A FAVOR EN RENTA Y VENTAS MEDIANTE EL SIE DEVOLUCIONES

4.1. Sustanciación y análisis integral de la solicitud

Verificar el cumplimiento de los requisitos formales previstos en los Artículos 1.6.1.21.13, 1.6.1.21.14 y 1.6.1.21.15 del Decreto Único Reglamentario 1625 de 2016 y las demás normas que los adicionen, modifiquen o deroguen, utilizando como herramienta el Servicio Informático Electrónico de Devoluciones (SIE Devoluciones), el cual cuenta con validaciones ajustadas a la normatividad vigente, las cuales generan marcas que son alertas sobre posibles incumplimientos en la solicitud que está siendo gestionada.

Además, adelantará las acciones necesarias para dar cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 856 del Estatuto Tributario.

4.1.1. Verificaciones Generales.

1. Realizar las verificaciones necesarias para gestionar la tarea de "Revisar Documento de Marcas", registrando la respuesta correspondiente a cada una de las marcas generadas en las validaciones realizadas por el SIE Devoluciones, las cuales se encuentran enunciadas en la sección "Datos de la marca" del Formato 1324 "Resultado del Análisis de la obligación". Estas revisiones se deben realizar únicamente en aquellos casos donde la casilla "38. Revisión" del Formato 1324 indica que es "Para Revisión".

Este formato constituye el informe de sustanciación, por tanto, debe reflejar en forma clara, concisa y precisa las razones de la decisión tomada, informando el número de folio(s) donde se encuentra(n) el o los soportes que sustentan la decisión consignada en la casilla "40. Resultado" de la sección "Datos de la marca" del Formato 1324 "Resultado del Análisis de la obligación".

Como herramienta de apoyo en la gestión de solicitudes de devolución y/o compensación, el funcionario sustanciador podrá consultar el Plan Técnico de Optimización del uso del SIE Devoluciones, donde se encuentran relacionados y categorizados los incidentes técnicos del sistema, así como el lineamiento a seguir por parte de la Dirección Seccional y la Dirección Operativa de Grandes Contribuyentes, mientras se adopta la solución tecnológica.

El Plan Técnico de Optimización del uso del SIE Devoluciones, se encuentra publicado en la carpeta pública de la Subdirección de Devoluciones y puede ser consultado en la siguiente ruta:

Usuario Y:\
DG Ingresos \
SG Recaudo y Cobranzas \
C. Dev Compensaciones \
Productos
Lineamientos SIE Devoluciones

También se puede consultar el Plan Técnico de Optimización en el siguiente enlace:

Y:\DG Ingresos\SG Recaudo Cobranzas\C Dev Compensaciones\Productos\Lineamientos SIE Devoluciones

2. Si la marca es confirmada y existen causales para inadmitir o rechazar la solicitud, según lo dispuesto en el artículo 857 del Estatuto Tributario, se debe proferir y notificar el acto administrativo correspondiente dentro del plazo establecido por el ordenamiento tributario, el cual debe contener la totalidad de las causales de inadmisión o rechazo de la solicitud de devolución.
3. Si pasados diez (10) días desde la fecha de presentación de la declaración, en la Obligación Financiera no se refleja la declaración objeto de la solicitud de devolución, el funcionario responsable del Subproceso de Recaudo - Devoluciones de la Dirección Seccional o de la Dirección Operativa de Grandes Contribuyentes que adelanta el estudio de la solicitud de devolución y/o compensación, solicitará al área competente el reproceso de saldos aplicando el procedimiento PR-COT-0116 "Actualización de Saldos", utilizando el formato FT-COT-2155 "Solicitud de Reproceso de saldo", en los casos que aplique.
4. Previo a la expedición de la Resolución de Devolución y/o compensación verificar el RUT, a efectos de determinar que éste no ha sido objeto de suspensión o cancelación, en cumplimiento de lo señalado en el parágrafo del Artículo 1.6.1.21.13 del Decreto Único Reglamentario 1625 de 2016.
5. Verificar que tanto el Contador como el Revisor Fiscal quienes firman las declaraciones y las certificaciones aportadas por el contribuyente, como parte de los requisitos obligatorios de la solicitud de devolución y/o compensación, no registren sanciones. Esta información se puede consultar en las siguientes direcciones electrónicas y enlaces:
 - a. Junta Central de Contadores: www.jcc.gov.co / trámites y servicios / servicios / sanciones / contadores sancionados o ingresando al siguiente enlace:
<http://www.jcc.gov.co/tramites-y-servicios/servicios/sanciones/contadores-sancionados>
 - b. Portal de la Dian: <http://www.dian.gov.co> – Servicios a la Ciudadanía – Contadores sancionados por la Dian o ingresando al siguiente enlace:
https://www.dian.gov.co/Contadores_Sancionados_DIAN/Contadores_Sancionados_por_la_DIAN_y_UAE_JCC_07_JUN_2019.pdf
6. Verificar la procedencia de dar aplicación de los artículos 17 de las Leyes 550 de 1999 y 1116 de 2006; numeral 1 de artículo 565 de la ley 1564 de 2012; artículo 301 del Decreto 663 de 1993;

"Se considera copia controlada los documentos publicados en el Listado Maestro de Documentos"

numeral 1 del artículo 2 del Decreto 455 de 2004, Decreto 2555 de 2010 y artículo 20 de la Ley 1739 del 2014, en cuanto a prohibición de efectuar compensaciones.

7. Cuando el solicitante sea persona natural, verificar en la página de la Registraduría Nacional del Estado Civil, el estado de la cédula de ciudadanía de la persona natural que suscribe el formato 010 "Solicitud de Devolución y/o Compensación". En caso de que el estado de vigencia de la cédula sea "Cancelada por muerte", se debe inadmitir la solicitud.

La consulta se realiza en el portal de la Registraduría Nacional del Estado Civil:

www.registraduria.gov.co / cédulas / certificado de vigencia / expedición certificado

También se puede acceder directamente en el siguiente enlace:

<https://wsp.registraduria.gov.co/certificado/mensaje.aspx>

El certificado de vigencia es una evidencia que debe formar parte del expediente físico o virtual

4.1.2. Verificaciones específicas para solicitudes de devolución de saldos a favor en Renta:

1. Si en el proceso de revisión de las marcas registradas en el formato 1324 "*Resultado del análisis de la obligación*" aparece la marca 10432 "El Agente Retenedor no está inscrito en el RUT con esa calidad" no se debe tomar ninguna acción por cuanto esta información será consolidada directamente por la Subdirección de Devoluciones, sin embargo, si se determina que el agente retenedor al que hace alusión la marca no cumple con el deber formal de presentar la declaración de retención en la fuente se deberá llevar la solicitud de devolución a la Reunión de Evaluación y Control de Devoluciones a efectos de determinar las acciones a seguir con respecto al agente retenedor, en aplicación de lo señalado en el artículo 859 del E.T.
2. De conformidad con lo previsto en el artículo 859 del Estatuto Tributario frente a las Autorretenciones por concepto del impuesto sobre la renta, en el proceso de sustanciación de la solicitud de devolución y/o compensación cuando aparezca la marca 10031 "Autorretenciones sin pago", se debe verificar que se hayan presentado las declaraciones de retención en la fuente y que los valores de las autorretenciones registrados en las mismas se encuentren pagados, independientemente de que las declaraciones se hayan presentado en término y el pago se haya efectuado por fuera de los dos (2) meses siguientes contados desde la fecha del vencimiento; esto es, independientemente que la declaración sea ineficaz. Por lo tanto, el funcionario deberá verificar que las autorretenciones se hayan declarado y pagado sin importar el estado de la declaración de retención en la fuente que las origina.

En el caso que las autorretenciones efectivamente no se hubiesen declarado ni pagado, se debe proceder con el inadmisorio correspondiente en aplicación del artículo 859 del Estatuto Tributario.

4.1.3. Verificaciones específicas para solicitudes de devolución de saldos a favor en Ventas:

1. Verificar que el solicitante o sus proveedores no se encuentren incluidos en el reporte de proveedores ficticios publicado por la Dirección de Gestión de Fiscalización o quien haga sus veces y que puede ser consultado en el portal de la DIAN en la siguiente ruta:

www.dian.gov.co /

Servicios a la ciudadanía /

Proveedores ficticios

También se puede consultar ingresando al siguiente enlace:

[https://www.dian.gov.co/Proveedores Ficticios/Proveedores Ficticio %2020062019.pdf](https://www.dian.gov.co/Proveedores_Ficticios/Proveedores_Ficticio_%2020062019.pdf)

2. De conformidad con lo previsto en el artículo 859 del Estatuto Tributario frente a las Retenciones por concepto del impuesto sobre las Ventas de los solicitantes Proveedores de Comercializadora Internacional, si en el proceso de revisión de las marcas registradas en el formato 1324 “*Resultado del análisis de la obligación*” aparece la marca 10346 “IVA Retenido sin Cancelar”, se debe verificar que el solicitante haya presentado las declaraciones de retención en la fuente y que los valores de las retenciones por concepto de IVA registrados en las mismas se encuentren pagados, independientemente de que las declaraciones se hayan presentado en término y el pago se haya efectuado por fuera de los dos (2) meses siguientes contados desde la fecha del vencimiento; esto es, independientemente que la declaración sea ineficaz. Por lo tanto, el funcionario deberá verificar que las retenciones de IVA se hayan declarado y pagado sin importar el estado de la declaración de retención en la fuente que las origina.

En caso de que se compruebe que efectivamente el valor de las retenciones por concepto de IVA no fue declarado ni pagado se debe proceder con el rechazo definitivo de conformidad con lo establecido en el artículo 857 del Estatuto Tributario.

5. PROCEDIMIENTO PR-COT-0125 DEVOLUCIÓN DE SALDOS A FAVOR DE RENTA Y VENTAS -MANUAL

5.1. Sustanciación y Análisis integral de la Solicitud

Verificar el cumplimiento de los requisitos formales previstos en los Artículos 1.6.1.21.13, 1.6.1.21.14 y 1.6.1.21.15 del Decreto Único Reglamentario 1625 de 2016 y las demás normas que los adicionen, modifiquen o deroguen.

Para lo anterior, se llevará a cabo el análisis integral donde se realizarán las verificaciones o cruces de información, conforme a los parámetros señalados por la Dirección Seccional o la Dirección Operativa de Grandes Contribuyentes, mediante acta suscrita por los integrantes de la “Reunión de Evaluación y Control de Devoluciones”.

El resultado de la sustanciación debe ser registrado en forma clara, concisa y precisa en el formato FT –COT- 2175 “Informe de Sustanciación”.

5.2. Verificaciones Generales

Para la sustanciación de la solicitud de devolución, el funcionario sustanciador debe realizar las verificaciones que permitan determinar que la solicitud cumple con los requisitos señalados en la normatividad vigente sobre la materia. Dentro de las verificaciones se destacan las siguientes:

1. Si en el proceso de sustanciación se determina la presunta inexistencia de retenciones objeto de la solicitud de devolución, los responsables del proceso de sustanciación de solicitudes de devolución y/o compensación en cada Dirección Seccional o la Dirección Operativa de Grandes Contribuyentes deben llevar a la Reunión de Evaluación y Control de Devoluciones las solicitudes de devolución y/o compensación a efectos de adelantar la auditoria de fondo y evaluar la suspensión de términos, en aplicación de lo señalado en el artículo 857-1 del Estatuto Tributario.

Si como resultado de las verificaciones adelantadas se determina la existencia de retenciones practicadas sin declaración o sin pago por parte de los agentes retenedores, los responsables del proceso de sustanciación de solicitudes de devolución y/o compensación en cada Dirección Seccional o en la Dirección Operativa de Grandes Contribuyentes, deben registrar en una base de datos en Excel la información del agente retenedor (NIT, nombre o razón social, período y año), de acuerdo con el formato indicado.

El Subdirector (a) Operativo de Servicio, Recaudo, Cobro y Devoluciones, el Coordinador de Devoluciones, el Jefe de la División de Recaudo, de Recaudo y Cobranzas o GIT de Devoluciones o quien haga sus veces, dentro de los primeros cinco (5) días hábiles de cada mes remitirá al buzón de la Subdirección de Devoluciones o quien haga sus veces: subdir_recycob_devol@dian.gov.co la base de datos conformada con la información sobre agentes retenedores que no han declarado o pagado las retenciones.

La Subdirección de Devoluciones o quien haga sus veces, consolidará la información reportada por las Direcciones Seccionales y por la Dirección Operativa de Grandes Contribuyentes y en forma trimestral la remitirá al área competente de control de omisos, con el fin de que el área competente inicie las acciones para dar cumplimiento de lo señalado en el artículo 859 del Estatuto Tributario.

2. Determinar si en la declaración objeto de devolución y/o compensación se registró un valor por "Autorretenciones", en caso afirmativo, verificar en la Obligación Financiera si éstas fueron presentadas y canceladas.
3. Verificar que tanto el Contador como el Revisor Fiscal quienes firman las certificaciones aportadas por el contribuyente, cuando a ello hay lugar, no registren sanciones, como parte de los requisitos obligatorios de la solicitud de devolución y/o compensación. Esta información se puede verificar en las siguientes direcciones electrónicas y enlaces:

- Junta Central de Contadores: www.jcc.gov.co / trámites y servicios / servicios / sanciones / contadores sancionados o ingresando al siguiente enlace:

<http://www.jcc.gov.co/tramites-y-servicios/servicios/sanciones/contadores-sancionados>

- Portal de la Dian: <http://www.dian.gov.co> – Servicios a la Ciudadanía – Contadores sancionados por la Dian o ingresando al siguiente enlace:

https://www.dian.gov.co/Contadores_Sancionados_DIAN/Contadores_Sancionados_por_la_DIAN_y_UAE_JCC_07_JUN_2019.pdf

4. Cuando el solicitante sea persona natural, verificar en la página de la Registraduría Nacional del Estado Civil, el estado de la cédula de ciudadanía de la persona natural que suscribe el formato 010 "Solicitud de Devolución y/o Compensación". En caso de que el estado de vigencia de la cédula sea "Cancelada por muerte", se debe inadmitir la solicitud.

La consulta se realiza en el portal de la Registraduría Nacional del Estado Civil www.registraduria.gov.co / cédulas / certificado de vigencia / expedición certificado. También se puede acceder directamente en el siguiente enlace:

<https://wsp.registraduria.gov.co/certificado/mensaje.aspx>

El certificado de vigencia es una evidencia que debe formar parte del expediente físico o virtual.

5. Verificar la procedencia de dar aplicación de lo señalado en los artículos 17 de las Leyes 550 de 1999 y 1116 de 2006; numeral 1 de artículo 565 de la ley 1564 de 2012; artículo 301 del Decreto 663 de 1993; numeral 1 del artículo 2 del Decreto 455 de 2004, Decreto 2555 de 2010 y artículo 20 de la Ley 1739 del 2014, en cuanto a la prohibición de efectuar compensaciones.

"Se considera copia controlada los documentos publicados en el Listado Maestro de Documentos"

6. Que la solicitud se presente dentro del término establecido en el artículo 854 del Estatuto Tributario.
7. Que el saldo no haya sido objeto de imputación, devolución o compensación.
8. Si la declaración objeto de devolución presenta arrastre, que la declaración del periodo anterior se encuentra en los sistemas de la DIAN.
9. Que se presente en el lugar y por el competente para solicitarla.
10. Que el beneficiario registre información correcta sobre el NIT, nombre o razón social y actividad
11. Verificar si se han realizado correcciones posteriores a la Declaración objeto de la solicitud de devolución en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 274 de la Ley 1819 de 2016
12. Verificar que la declaración objeto de devolución corresponda a aquella que figura en Obligación Financiera como Valida/Activa. Si pasados diez (10) días desde la fecha de presentación de la declaración, la declaración objeto de la solicitud de devolución y/o compensación no se encuentra en la Obligación Financiera, el funcionario responsable del Subproceso de Recaudo - Devoluciones de la Dirección Seccional o de la Dirección Operativa de Grandes Contribuyentes que adelanta el estudio de la solicitud de devolución y/o compensación, solicitará al área competente el reproceso de saldos aplicando el procedimiento PR-COT-0116 "Actualización de Saldos", utilizando el formato FT- COT- 2155 "*Solicitud de Reproceso de saldo*".
13. Si la declaración corresponde a una fracción de año, revisar el RUT y verificar si cumple con lo señalado en el artículo 595 del Estatuto Tributario.
14. Que la declaración tributaria no incurra en las causales para tenerse como no presentada, conforme con lo previsto en los artículos 579-2 y 580 del Estatuto Tributario. Frente al artículo 580 tener en cuenta que mediante Circular 18 de 2005, al interpretar el artículo 43 de la ley 962 de 2005, señaló que el error en la identificación y/o razón social no genera sanción y son susceptibles de corregir de oficio o a petición de parte.
15. Que la declaración tributaria no presente error aritmético.
16. Que no existan causales de inadmisión ni de rechazo de la solicitud.
17. Que la solicitud cumpla con los requisitos establecidos en la Resolución 151 de 2012, modificada por la Resolución 57 de 2014 y en el artículo 1.6.1.21.13 del Decreto 1625 de 2016 Único Reglamentario en Materia Tributaria y las demás normas que los modifiquen o adicionen.
18. Previo a la expedición de la Resolución de Devolución y/o compensación verificar el RUT, a efectos de determinar que éste no ha sido objeto de suspensión o cancelación, en cumplimiento de lo señalado en el parágrafo del Artículo 1.6.1.21.13 del Decreto Único Reglamentario 1625 de 2016.
19. Verificar que las Sociedades de Comercialización Internacional cuenten con la calidad de usuario aduanero debidamente registrada en el RUT.
20. Adelantar las verificaciones a que haya lugar para determinar la procedencia de los valores registrados en las casillas "Total impuestos descontables" y "Retenciones por IVA que le practicaron" de la declaración objeto de devolución y/o compensación.

21. Determinar si el contribuyente está inscrito en el Registro Único Tributario como exportador, cuando a ello haya lugar.
22. Verificar si el Usuario Operador se encuentra inscrito en el RUT con esa calidad, cuando a ello haya lugar.
23. Verificar la existencia de las declaraciones de importación y que figuren a nombre del titular del saldo a favor, cuando a ello haya lugar, de acuerdo con los parámetros señalados por la Dirección Seccional o la Dirección Operativa de Grandes Contribuyentes.
24. Determinar si el IVA retenido se declaró y pagó en los periodos correspondientes.
25. Verificar si los proveedores se encuentran inscritos en el RUT como responsables de IVA, de acuerdo con los parámetros señalados por la Dirección Seccional o la Dirección Operativa de Grandes Contribuyentes.
26. Verificar la existencia de los DEX y que figuren a nombre del titular del saldo a favor, cuando a ello haya lugar, de acuerdo con los parámetros señalados por la Dirección Seccional o la Dirección Operativa de Grandes Contribuyentes.
27. Verificar la existencia de los Certificados al Proveedor y que estos figuren a nombre del titular del saldo a favor, cuando a ello haya lugar, de acuerdo con los parámetros señalados por la Dirección Seccional o la Dirección Operativa de Grandes Contribuyentes.
28. Verificar que el solicitante o sus proveedores no se encuentren incluidos en el reporte de proveedores ficticios publicado por la Dirección de Gestión de Fiscalización o quien haga sus veces y que puede ser consultado en el portal de la DIAN en la siguiente ruta:

www.dian.gov.co /

Servicios a la ciudadanía /

Proveedores ficticios

También se puede consultar ingresando al siguiente enlace:

https://www.dian.gov.co/Proveedores_Ficticios/Proveedores_Ficticio_%2020062019.pdf

6. PROCEDIMIENTO PR-COT-0126 DEVOLUCIÓN Y/O COMPENSACIÓN PARA BENEFICIARIOS DEL IVA PAGADO Y DE LA RETENCIÓN EN LA FUENTE

Este procedimiento consolida la devolución de impuestos por los siguientes conceptos:

1. Devolución y/o compensación del impuesto sobre las ventas en materiales de construcción utilizados en vivienda de interés social y vivienda de interés social prioritaria.
2. Devolución del impuesto sobre las ventas a las instituciones estatales u oficiales de educación superior
3. Devolución del impuesto sobre las ventas y del impuesto nacional al consumo a diplomáticos, organismos internacionales y misiones diplomáticas y consulares.
4. Devolución de retención en la fuente practicada a sociedades en acuerdo de reestructuración o de reorganización empresarial.

6.1. Verificaciones generales

En la sustanciación de las solicitudes de devolución se deben adelantar las siguientes verificaciones generales que aplican a todas las solicitudes de devolución:

1. Que la solicitud se presente dentro del término establecido.
2. Que la solicitud se presente en el lugar y por quien debe solicitarla.
3. Que la solicitud de devolución se encuentre diligenciada en debida forma.
4. Verificar en el registro para el control de devoluciones que el valor y concepto solicitado no haya sido objeto de devolución o rechazo.
5. Revisar que las facturas relacionadas no hayan sido objeto de devolución anterior. Para el efecto, la Dirección Operativa de Grandes Contribuyentes y la Dirección Seccional competente deben llevar un control de forma tal que permita identificar las facturas presentadas en solicitudes de devoluciones anteriores y verificar que no haya sido objeto de devolución del impuesto pagado.
6. Cuando el solicitante sea persona natural, verificar en la página de la Registraduría Nacional del Estado Civil, el estado de la cédula de ciudadanía de la persona natural que suscribe el formato 010 "Solicitud de Devolución y/o Compensación". En caso de que el estado de vigencia de la cédula sea "Cancelada por muerte", se debe inadmitir la solicitud.

La consulta se realiza en el portal de la Registraduría Nacional del Estado Civil www.registraduria.gov.co / cédulas / certificado de vigencia / expedición certificado. También se puede acceder directamente en el siguiente enlace:

<https://wsp.registraduria.gov.co/certificado/mensaje.aspx>

El certificado de vigencia es una evidencia que debe formar parte del expediente físico o virtual

El resultado de la sustanciación debe ser registrado en forma clara, concisa y precisa en el formato FT-COT-2175 “Informe de Sustanciación”.

6.2. Devolución y/o compensación del impuesto sobre las ventas en materiales de construcción utilizados en vivienda de interés social y vivienda de interés social prioritaria.

6.2.1. Sustanciación y Análisis integral de la Solicitud

Verificar que se cumpla la totalidad de los requisitos previstos en los artículos 1.6.1.26.2, 1.6.1.26.3, 1.6.1.26.4 y 1.6.1.26.6 del Decreto Único Reglamentario 1625 del 2016 y Decreto 96 del 28 de enero de 2020.

En el análisis integral se realizarán las verificaciones o cruces de información conforme a los parámetros señalados por la Dirección Seccional o por la Dirección Operativa de Grandes Contribuyentes, mediante acta suscrita por los integrantes de la “Reunión de Evaluación y Control de Devoluciones”.

Además de lo anterior, se deben tener en cuenta los siguientes aspectos:

1. Verificar que tanto el Contador como el Revisor Fiscal que firman las certificaciones aportadas por el contribuyente, como parte de los requisitos obligatorios de la solicitud de devoluciones y/o compensaciones, no registren sanciones. Esta información se puede verificar en las siguientes direcciones electrónicas y enlaces:

- Junta Central de Contadores: www.jcc.gov.co / trámites y servicios / servicios / sanciones / contadores sancionados.

También puede ingresar al siguiente enlace:

<http://www.jcc.gov.co/tramites-y-servicios/servicios/sanciones/contadores-sancionados>

- Portal de la Dian: <http://www.dian.gov.co> – Servicios a la Ciudadanía – Contadores sancionados por la Dian o ingresando al siguiente enlace:
https://www.dian.gov.co/Contadores_Sancionados_DIAN/Contadores_Sancionados_por_la_DIAN_y_UAE_JCC_07_JUN_2019.pdf

2. Para verificar el cumplimiento de los requisitos señalados en el artículo 1.6.1.26.2 se podrá dar aplicación de lo dispuesto en el artículo 1.6.1.21.20 del Capítulo 21, Título 1, Parte 6 del Libro 1 del Decreto 1625 de 2016 Único Reglamentario en materia Tributaria.

6.3. Devolución del impuesto sobre las ventas a las instituciones estatales u oficiales de educación superior.

6.3.1. Sustanciación y Análisis integral de la Solicitud.

1. Verificar el cumplimiento de los requisitos contenidos en los artículos 1.6.1.19.2 y 1.6.1.19.4 del Capítulo 19, Título 1, Parte 6 del Libro 1 del Decreto Único Reglamentario 1625 del 2016, para lo cual se llevará a cabo el análisis integral donde se realizarán las verificaciones o cruces de información conforme a los parámetros señalados por la Dirección Seccional o la Dirección Operativa de Grandes Contribuyentes, mediante acta suscrita por los integrantes de la “Reunión de Evaluación y Control de Devoluciones”.
2. Verificar que tanto el Contador como el Revisor Fiscal que firman las certificaciones aportadas por el contribuyente, como parte de los requisitos obligatorios de la solicitud de devoluciones y/o compensaciones, no registren sanciones. Esta información se puede verificar en las siguientes direcciones electrónicas y enlaces:
 - Junta Central de Contadores: www.jcc.gov.co / trámites y servicios / servicios / sanciones / contadores sancionados.

También puede ingresar al siguiente enlace:

<http://www.jcc.gov.co/tramites-y-servicios/servicios/sanciones/contadores-sancionados>

- Portal de la Dian: <http://www.dian.gov.co> – Servicios a la Ciudadanía – Contadores sancionados por la Dian o ingresando al siguiente enlace:

https://www.dian.gov.co/Contadores_Sancionados_DIAN/Contadores_Sancionados_por_la_DIAN_y_UAE_JCC_07_JUN_2019.pdf

6.4. Devolución del impuesto sobre las ventas y del impuesto nacional al consumo a diplomáticos, organismos internacionales y misiones diplomáticas y consulares.

6.4.1. Sustanciación y Análisis integral de la Solicitud.

Adelantar las verificaciones sobre el cumplimiento de requisitos previstos en el Artículo 1.6.1.22.4 del Capítulo 22, Título 1, Parte 6 del Libro 1 del Decreto Único Reglamentario 1625 del 2016, para lo cual se llevará a cabo análisis integral donde se realizarán las revisiones y cruces de información, conforme a los parámetros señalados por la Dirección Seccional o la Dirección Operativa de Grandes Contribuyentes, mediante acta suscrita por los integrantes de la “Reunión de Evaluación y Control de Devoluciones”.

Adicionalmente, en la sustanciación se deberán considerar, entre otros, los siguientes aspectos:

1. Verificar que las Misiones Diplomáticas y Consulares, los Organismos Internacionales y las Misiones de Cooperación y Asistencia Técnica que solicitan la devolución del IVA e INC estén registradas en el informe que remite la Dirección General de Protocolo del Ministerio de Relaciones Exteriores a la Dirección Operativa de Grandes Contribuyentes.
2. Verificar que la solicitud de devolución esté suscrita por el jefe de la misión o representante del organismo internacional indicado por la Dirección General de Protocolo del Ministerio de Relaciones Exteriores.
3. Verificar que no se configure alguna de las causales señaladas en el artículo 1.6.1.22.9 del Decreto 1625 de 2016 Único Reglamentario en Materia Tributaria y artículo 857 del Estatuto Tributario.

6.5. Devolución de retención en la fuente practicada a sociedades en acuerdo de reestructuración o de reorganización empresarial.

Las empresas que se encuentren en el Régimen de Insolvencia Empresarial tienen derecho a solicitar la devolución o compensación por la retención en la fuente que a título del impuesto sobre la renta se les haya practicado desde el mes calendario siguiente a la fecha de inscripción del acuerdo de reestructuración en el registro mercantil de las Cámaras de Comercio y durante un máximo de tres años contados desde la misma fecha, de conformidad con el Artículo 40 de la ley 1116 de 2006, Artículo 1.6.1.20.1 del Decreto Único Reglamentario 1625 de 2016, Artículos 720, 855 y 860 del Estatuto Tributario y demás normas concordantes para tal efecto.

6.5.1. Sustanciación y Análisis integral de la Solicitud

Se llevará a cabo análisis integral donde se realizarán las verificaciones o cruces de información conforme a los parámetros señalados por la Dirección Seccional o la Dirección Operativa de Grandes Contribuyentes, mediante acta suscrita por los integrantes de la “Reunión de Evaluación y Control de Devoluciones”.

En todo caso, en la sustanciación se tendrán en cuenta entre otros, los siguientes aspectos:

1. Verificar la existencia de las retenciones solicitadas en devolución conforme a los parámetros señalados por la Dirección Seccional o la Dirección Operativa de Grandes Contribuyentes, mediante acta suscrita por los integrantes de la Reunión de Evaluación y Control de Devoluciones.

Si como resultado de este proceso se determina que las retenciones objeto de la solicitud de devolución no fueron practicadas o la inexistencia del agente retenedor la solicitud de devolución será rechazada, conforme lo señala el artículo 1.6.1.20.4 del Decreto 1625 de 2016.
2. Si como resultado de las verificaciones adelantadas se determina la existencia de retenciones practicadas sin declaración o sin pago por parte de los agentes retenedores, la solicitud de devolución será inadmitida conforme lo señala el artículo 1.6.1.20.3 del Decreto 1625 de 2016.

En este caso los responsables del proceso de sustanciación de solicitudes de devolución y/o compensación en cada Dirección Seccional o en la Dirección Operativa de Grandes Contribuyentes, deben registrar en una base de datos la información del agente retenedor (NIT, nombre o razón social, período y año).

El Subdirector (a) Operativo de Servicio, Recaudo, Cobro y Devoluciones, el Coordinador de Devoluciones y el Jefe de la División de Recaudo, de Recaudo y Cobranzas o GIT de Devoluciones o quien haga sus veces, dentro de los primeros cinco (5) días hábiles de cada mes remitirá a la Subdirección de Devoluciones o quien haga sus veces, la información sobre agentes retenedores que no han declarado o pagado las retenciones.

La Subdirección de Devoluciones o quien haga sus veces, consolidará la información reportada por las Direcciones Seccionales y por la Dirección Operativa de Grandes Contribuyentes y en forma trimestral la remitirá al área competente de control de omisos

3. Verificar que las retenciones objeto de solicitud no han sido llevadas a la Declaración de Renta.

7. PROCEDIMIENTO PR-COT-0128 DEVOLUCIÓN Y/O COMPENSACIÓN DE PAGOS EN EXCESO Y DE LO NO DEBIDO

7.1. Devolución por pagos en exceso

7.1.1. En materia Tributaria

Conforme lo señalado en el artículo 1.6.1.21.21 del Decreto 1625 de 2016 Único Reglamentario en materia tributaria, la solicitud de devolución y/o compensación deberá presentarse ante la Dirección Operativa de Grandes Contribuyentes, Dirección Seccional de Impuestos o de Impuestos y Aduanas que corresponda al domicilio fiscal del solicitante al momento de radicar la solicitud.

La solicitud de devolución debe cumplir los requisitos generales señalados en el artículo 1.6.1.21.13 del Decreto 1625 de 2016 Único Reglamentario en materia tributaria y deberá presentarse dentro del término de prescripción de la acción ejecutiva establecido en el artículo 2536 del Código Civil.

El término para devolver es el señalado en el artículo 855 del Estatuto Tributario.

7.1.1.1. Sustanciación y Análisis integral de la Solicitud

Verificar que las solicitudes de devolución por este concepto cumplan la totalidad de los requisitos previstos en los Artículos 1.6.1.21.13 y 1.6.1.21.21 del Decreto Único Reglamentario 1625 de 2016, y las demás normas que los adicionen, modifiquen o deroguen, para lo cual se llevará a cabo análisis integral donde se realizarán las verificaciones o cruces de información necesarias, conforme a los parámetros señalados por la Dirección Seccional o la Dirección Operativa de Grandes Contribuyentes, mediante acta suscrita por los integrantes de la “Reunión de Evaluación y Control de Devoluciones”.

El resultado de la sustanciación debe ser registrado en forma clara, concisa y precisa en el formato FT -COT- 2175 “Informe de Sustanciación”.

No obstante, lo anterior, en las verificaciones a realizar tendrá en cuenta, entre otros, los siguientes aspectos:

1. Verificar que el Recibo Oficial de Pago esté afectando correctamente el Servicio Informático Electrónico de la Obligación Financiera del contribuyente.

Si al verificar el Servicio Informático Electrónico de la Obligación Financiera, la obligación del contribuyente registra excedente relacionado a un recibo oficial de pago y se evidencia que existe otro recibo con fecha y valor igual, es procedente realizar verificación con la Coordinación de Control a Entidades Recaudadoras de la Subdirección de Recaudo o quien haga sus veces, a fin de establecer si se trata de pagos reales independientes y no de una inconsistencia del sistema donde se haya duplicado el recibo oficial de pago.

“Se considera copia controlada los documentos publicados en el Listado Maestro de Documentos”

Si el documento recibo oficial de pago no se encuentra afectando la obligación del contribuyente, es procedente realizar verificación de la existencia del recibo mediante la consulta en el servicio de “Consulta de documentos diligenciados” y si éste no se registra, es procedente realizar reporte al especialista de PST funcional de la Dirección Seccional o de la Dirección Operativa de Grandes Contribuyentes para la respectiva gestión, ya que dicha situación corresponde a tema de gestión masiva.

Verificado que el recibo oficial de pago se encuentra por consulta documento diligenciado y no afecta la obligación del contribuyente, es procedente verificar por la opción consulta asuntos.

Si el documento se encuentra por consulta asuntos, con estado cerrado, es procedente realizar reporte al Grupo Interno de Trabajo de Gestión de Recaudo, Grupo Interno de Trabajo Control de Obligaciones o quien haga sus veces en la Dirección Seccional o en la Dirección Operativa de Grandes Contribuyentes, para la respectiva gestión según lo establecido en el PR-COT-116 Actualización de Saldos.

Si el documento se encuentra por consulta asuntos, con estado abierto, es procedente realizar reporte al Grupo Interno de Trabajo de Gestión de Recaudo o quien haga sus veces en la Dirección Seccional o en la Dirección Operativa de Grandes Contribuyentes, para la respectiva gestión según lo establecido en el PR-COT-0033 Corrección de inconsistencias de declaraciones y/o recibos de pago.

2. Cuando el solicitante sea persona natural, se debe verificar en la página de la Registraduría Nacional del Estado Civil, el estado de la cédula de ciudadanía de la persona natural que suscribe el formato 010 “*Solicitud de Devolución y/o Compensación*”. En caso de que el estado de vigencia de la cédula sea “*Cancelada por muerte*”, se debe inadmitir la solicitud.

La consulta se realiza en el portal de la Registraduría Nacional del Estado Civil www.registraduria.gov.co / cédulas / certificado de vigencia / expedición certificado. También se puede acceder directamente en el siguiente enlace:

<https://wsp.registraduria.gov.co/certificado/mensaje.aspx>

El certificado de vigencia es una evidencia que debe formar parte del expediente físico o virtual

7.1.2. En materia de obligaciones aduaneras (Derechos e Impuestos a la Importación o de sanciones)

La solicitud de devolución y/o compensación deberá presentarse ante la Dirección Operativa de Grandes Contribuyentes, la Dirección Seccional de Impuestos o de Impuestos y Aduanas del domicilio fiscal del solicitante al momento de radicar la respectiva solicitud, considerando lo señalado en el artículo 731 del Decreto 1165 del 02 de julio de 2019.

El término para presentar la solicitud de compensación o devolución del pago en exceso y/o sanciones es de seis (6) meses contados a partir de la fecha en que se realizó el pago que dio

“Se considera copia controlada los documentos publicados en el Listado Maestro de Documentos”

origen al pago en exceso. Cuando las sumas objeto de devolución se determinen en liquidaciones o en actos administrativos, el término se contará a partir la ejecutoria del respectivo acto.

7.1.2.1. Sustanciación y Análisis integral de la Solicitud

- Verificar que las solicitudes cumplan, además de los requisitos previstos en el Estatuto Tributario y las normas que lo reglamenten o adicionen, los que señala el Título 19 del Decreto 1165 del 02 de julio de 2019 "Por el cual se dictan disposiciones relativas al régimen de aduanas en desarrollo de la Ley 1609 de 2013.", o la norma que lo modifique, sustituya o complemente, en sus artículos 728 y 729, para lo cual se llevará a cabo el análisis integral donde se realizarán las verificaciones o cruces de información conforme con los parámetros señalados por la Dirección Seccional o por la Dirección Operativa de Grandes Contribuyentes, mediante acta suscrita por los integrantes de la "Reunión de Evaluación y Control de Devoluciones".
- Cuando el solicitante sea persona natural, se debe verificar en la página de la Registraduría Nacional del Estado Civil, el estado de la cédula de ciudadanía de la persona natural que suscribe el formato 010 "Solicitud de Devolución y/o Compensación". En caso de que el estado de vigencia de la cédula sea "Cancelada por muerte", se debe inadmitir la solicitud.

La consulta se realiza en el portal de la Registraduría Nacional del Estado Civil www.registraduria.gov.co / cédulas / certificado de vigencia / expedición certificado. También se puede acceder directamente en el siguiente enlace:

<https://wsp.registraduria.gov.co/certificado/mensaje.aspx>

El certificado de vigencia es una evidencia que debe formar parte del expediente físico o virtual

El resultado de la sustanciación debe ser registrado en forma clara, concisa y precisa en el formato FT-COT- 2175 "Informe de Sustanciación".

7.2. Devolución por pago de lo no debido

La solicitud de devolución y/o compensación deberá presentarse ante la Dirección Operativa de Grandes Contribuyentes, la Dirección Seccional de Impuestos o de Impuestos y Aduanas **donde se efectuó el pago**, de conformidad con lo establecido en el artículo 2536 del Código Civil, Artículo 1.6.1.21.27 del Decreto Único Reglamentario 1625 de 2016, Artículos 720, 855 y 860 del Estatuto Tributario y el Título IXX Decreto 1165 de 2019.

En materia aduanera se tendrán como pago de lo no debido los casos NO contemplados en el artículo 728 del Decreto 1165 del 02 de julio de 2019, siempre y cuando el pago se haya efectuado por una operación de comercio exterior u obligación aduanero que lo justifique.

El pago de lo no debido requiere básicamente la concurrencia de los siguientes elementos:

1. Que exista un pago del contribuyente a nombre de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales.
2. Que dicho pago carezca de todo fundamento jurídico, real o presunto.
3. Que el pago obedezca a un error, aun cuando el error sea de derecho.

7.2.1. Sustanciación y Análisis integral de la Solicitud

- Verificar que las solicitudes cumplan, además de los requisitos previstos en el Estatuto Tributario y las normas que lo reglamenten o adicionen, los que señala el Título 19 del Decreto 1165 del 02 de julio de 2019 "Por el cual se dictan disposiciones relativas al régimen de aduanas en desarrollo de la Ley 1609 de 2013.", o la norma que lo modifique, sustituya o complemente, en sus artículos 728 y 729, para lo cual se llevará a cabo el análisis integral donde se realizarán las verificaciones o cruces de información conforme con los parámetros señalados por la Dirección Seccional o por la Dirección Operativa de Grandes Contribuyentes, mediante acta suscrita por los integrantes de la "Reunión de Evaluación y Control de Devoluciones".
- Cuando el solicitante sea persona natural, se debe verificar en la página de la Registraduría Nacional del Estado Civil, el estado de la cédula de ciudadanía de la persona natural que suscribe el formato 010 "*Solicitud de Devolución y/o Compensación*". En caso de que el estado de vigencia de la cédula sea "*Cancelada por muerte*", se debe inadmitir la solicitud.

La consulta se realiza en el portal de la Registraduría Nacional del Estado Civil www.registraduria.gov.co / cédulas / certificado de vigencia / expedición certificado. También se puede acceder directamente en el siguiente enlace:

<https://wsp.registraduria.gov.co/certificado/mensaje.aspx>

El certificado de vigencia es una evidencia que debe formar parte del expediente físico o virtual

El resultado de la sustanciación debe ser registrado en forma clara, concisa y precisa en el formato FT-COT-2175 "Informe de Sustanciación".

En el trámite de las solicitudes de devolución y/o compensación por pagos en exceso y de lo no debido, se recomienda consultar la cartilla: "*Guía para la Detección y Reporte de Operaciones Sospechosas de Lavado de Activos y la Financiación del Terrorismo a la UIAF*"; que se puede consultar en la intranet, en la siguiente ruta:

<http://diannet.dian.gov.co> / áreas /Dirección de Gestión de Fiscalización Tributaria / Guía para la Detección y Reporte de Operaciones Sospechosas

7.3. Devolución de pagos de lo no debido por competencia residual

De conformidad con lo dispuesto en las sentencias CE-11001-03-06-000-2013-00381-00 del 10 de febrero de 2014 y 11001-03-06-000-2015-00158-00 del 7 de diciembre de 2015, cuando se trate de pagos de lo no debido que por competencia residual le corresponde tramitar y resolver a la DIAN.

Para tal efecto, se debe verificar el cumplimiento de los siguientes requisitos:

1. Los señalados en el artículo 1.6.1.21.13 del Decreto 1625 de 2016.
2. Que se adjunte certificación expedida por la entidad competente para el recaudo del impuesto donde conste que el solicitante efectivamente realizó un pago de lo no debido, indicando número y fecha del documento mediante el cual se efectuó el pago y monto de este.

La información registrada en la certificación señalada en este numeral debe ser validada con la entidad emisora de la certificación.

3. Verificar que el valor solicitado en devolución no haya sido devuelto o compensado.
4. Cuando el solicitante sea persona natural, verificar en la página de la Registraduría Nacional del Estado Civil, el estado de la cédula de ciudadanía de la persona natural que suscribe el formato 010 "*Solicitud de Devolución y/o Compensación*". En caso de que el estado de vigencia de la cédula sea "*Cancelada por muerte*", se debe inadmitir la solicitud.

La consulta se realiza en el portal de la Registraduría Nacional del Estado Civil www.registraduria.gov.co / cédulas / certificado de vigencia / expedición certificado.

También se puede acceder directamente en el siguiente enlace:

<https://wsp.registraduria.gov.co/certificado/mensaje.aspx>

De las anteriores actuaciones se dejará constancia en el informe de sustanciación en el formato FT-COT-2175 "Informe de Sustanciación" y anexar los documentos soporte al expediente.

8. PROCEDIMIENTO PR-COT-0130 DEVOLUCIÓN DEL IMPUESTO SOBRE LAS VENTAS A LOS TURISTAS EXTRANJEROS

8.1. PROCEDIMIENTO DEVOLUCIÓN DEL IMPUESTO SOBRE LAS VENTAS A LOS TURISTAS EXTRANJEROS POR EL SI.

De acuerdo con lo establecido en el 1.6.1.23.6 del Decreto 1495 de 2021 en donde se indica que la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales -DIAN podrá efectuar la devolución del impuesto sobre las ventas -IVA a los turistas extranjeros a través de empresas operadoras de pagos, previa resolución expedida por la DIAN, se tiene a la fecha firmado convenio con el operador de pago seleccionado con el objeto de prestar el servicio integral de la devolución del impuesto sobre las ventas - IVA a los turistas extranjeros, por la compra de bienes gravados con el impuesto sobre las ventas - IVA en el territorio nacional.

La solicitud de devolución de Iva será radicada por el turista a través de la infraestructura tecnológica dispuesta por el operador de pagos en cada uno de los puntos de salida internacional la cual a través del sistema de interoperabilidad dispuesto por este se conectara con el Servicio Informático Electrónico de Devoluciones (SI Devoluciones) de la Entidad con el fin de realizar las validaciones del cumplimiento de los requisitos formales previstos en el artículo 1.6.1.23.5 del Decreto 1495 de 2021 y las demás normas que los adicionen, modifiquen o deroguen.

El SI Devoluciones contempla los siguientes flujos en el marco de la gestión de las solicitudes de devolución: radicación de la solicitud de devolución, control de estatus migratorio, análisis de la factura, análisis de montos, generación del acto administrativo 6282, reasignación masiva de actos administrativos, firma masiva de actos administrativos, notificación del acto administrativo y gestión de resultado.

Una vez el SI de Devoluciones recibe el radicado por parte del operador de pagos este genera un numero de asunto para posteriormente realizar la validación del estatus migratorio el cual esta a cargo del usuario funcional de la Subdirección Devoluciones quien de forma diaria realiza el cargue y descargue de la base de solicitudes de devolución a consultar a través del interfaz [\ftp00-002\migracion_DIAN](#) de acuerdo con el Convenio Interinstitucional No. 03 suscrito entre la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales -DIAN y Migración Colombia.

Seguidamente el SI de devoluciones de IVA a turistas evalúa los siguientes escenarios:

- 1.La solicitud no cumple con el estatus migratorio requerido.
- 2.La factura no cumple con el requisito mínimo de las 3 UVT.
- 3.No se encontró la factura asociada a la solicitud.
- 4.La solicitud cumple con todos los requisitos para la devolución.
- 5.El IVA solicitado es mayor al IVA pagado en la factura.
- 6.El IVA solicitado es menor al IVA pagado en la factura, pero cumple con el escenario 4.
- 7.Levantamiento de control cuando la factura registra uno o más productos sin IVA.
- 8.La solicitud supera el límite de 200 UVT.

"Se considera copia controlada los documentos publicados en el Listado Maestro de Documentos"

Una vez ejecutadas las anteriores validaciones el SI profiere el acto administrativo que resuelve la solicitud de devolución la cual puede ser de aprobación total o parcial de los montos solicitados o de rechazo total, de acuerdo con la normatividad vigente en materia tributaria.

Dado lo anterior, el o los funcionarios con el rol de firma de la División de Recaudo, División de Recaudo y Cobranzas o quienes hagan sus veces competente ingresará al Servicio Informático de Devoluciones realizara con la tarea de firma de actos administrativos lo cual podrá ser utilizando el mecanismo de firma masiva el cual permite firmar máximo 50 asuntos por ejecución o firma individual.

Seguidamente el sistema procederá con la notificación electrónica del acto administrativo al turista al correo electrónico registrado en la solicitud, de no surtirse lo anterior se notificará de forma subsidiaria por publicación en página WEB de acuerdo con lo establecido en el Art. 568 del Estatuto Tributario, por parte de la División de Recaudo, División de Recaudo y Cobranzas o quienes hagan sus veces competente.

Una vez se cumpla con la notificación del acto administrativo el SI Devoluciones migrara la información al sistema de interoperabilidad del operador de pagos para que se cumpla con el pago del valor autorizado en dicha resolución a la tarjeta de crédito internacional emitida fuera del país e indicada en la solicitud de devolución.

Finalmente, el usuario funcional de la Subdirección de Devoluciones realizara las tareas pertinentes para el pago de la cuenta de cobro presentada por el operador de pagos de acuerdo con lo establecido el procedimiento de pagos de la Entidad.

8.2. PROCEDIMIENTO DEVOLUCIÓN DEL IMPUESTO SOBRE LAS VENTAS A LOS TURISTAS EXTRANJEROS MANUAL.

Verificar el cumplimiento de los requisitos formales previstos en el artículo 1.6.1.23.5 del Decreto Único Reglamentario 1625 de 2016 y las demás normas que los adicionen, modifiquen o deroguen a través del análisis integral de la solicitud.

La solicitud de devolución del impuesto sobre las ventas - IVA a los turistas extranjeros, es recepcionada por la División de Viajeros, División de la Operación Aduanera o quien haga sus veces, en el puerto o aeropuerto internacional conforme a lo establecido en el artículo 1.6.1.23.5. del Capítulo 23 del Título 1 Parte 6 del Libro 1 del Decreto 1625 de 2016 sustituido por el art. 1 del Decreto 1495 de 2021.

A su vez la División de Viajeros, División de la Operación Aduanera o quien haga sus veces realizará una verificación previa de la solicitud, en la cual constatará:

- Que el Formato 2737 - Formato simplificado solicitud de devolución IVA turista extranjero" se encuentre debidamente diligenciado y comprobará los demás documentos soporte entregados por el turista.
- Que los datos descritos de la tarjeta de crédito/debito diligenciados en el formulario correspondan a los emitidos por el banco emisor del turista.
- Que las facturas adjuntadas por el turista correspondan únicamente a compra de bienes, que el valor por factura sea igual o superior a 3 UVT, que se trate de facturas electrónicas, que sea expedida a

"Se considera copia controlada los documentos publicados en el Listado Maestro de Documentos"

nombre del turista que solicita la devolución. No se deben aceptar facturas POS.

- Que el documento aportado acredite la calidad de turista.

Posteriormente, diligenciarán el formato FT-COT-2127 Registro de solicitudes devolución IVA Turistas extranjeros y crearán el expediente, el cual ubicará en la carpeta pública correspondiente a cada Dirección Seccional según asignación.

Verificaciones Generales

La División de Recaudo, División de Recaudo y Cobranzas o quienes hagan sus veces, debe realizar las verificaciones que permitan determinar que la solicitud cumple con los requisitos señalados en la normatividad vigente sobre la materia. Dentro de las verificaciones se encuentra:

1. Verificar que la información consignada en el formato FT-COT-2127 Registro de solicitudes devolución IVA Turistas extranjeros, sea consistente con la registrada por el turista en el formato 2737, verificando las siguientes casillas:
 - SECCIONAL DIAN
 - RADICADO DIAN
 - NOMBRES VIAJERO
 - PRIMER APELLIDO VIAJERO
 - SEGUNDO APELLIDO VIAJERO
 - TIPO DOCUMENTO VIAJERO
 - NUMERO DOCUMENTO VIAJERO
 - FECHA SOLICITUD
 - FECHA ENTRADA
 - FECHA DE SALIDA
 - PAIS ORIGEN
 - CORREO ELECTRONICO
 - VALOR TOTAL COMPRA
 - VALOR TOTAL SOLICITADO
 - NUMERO TARJETA DEBITO/CREDITO EMITIDA FUERA DEL PAIS
 - VALIDACION TARJETA
 - FECHA VENCIMIENTO TARJETA DEBITO/CREDITO
 - FRANQUICIA

Si la información consignada es correcta se marcará con X en la casilla 22 VERIFICACION DE LA INFORMACION del formato FT-COT-2127 Registro de solicitudes devolución IVA Turistas extranjeros. En caso contrario, deberá corregir la información y registrar en la casilla OBSERVACIONES la modificación realizada y marcar con una X que la información quedó verificada de manera correcta.

2. Solicitar la consulta de estatus migratorio a la Subdirección de Devoluciones mediante el formato FT-COT-2219 Solicitud estatus migratorio. Posteriormente, la Subdirección de Devoluciones gestionará la solicitud de Estatus migratorio ante la UAE Migración Colombia, cumpliendo las especificaciones contenidas en el Anexo 2 del Convenio Interadministrativo de cooperación y suministro de información.

"Se considera copia controlada los documentos publicados en el Listado Maestro de Documentos"

Una vez obtenida la respuesta por parte de la UAE Migración Colombia, la Subdirección de Devoluciones clasificará por Dirección Seccional y enviará a los buzones dispuestos por cada Dirección Seccional.

3. Con la respuesta del estatus migratorio de los turistas solicitantes de devolución del impuesto sobre las ventas – IVA, el responsable deberá registrar el resultado en la casilla 24 ESTATUS MIGRATORIO del formato FT-COT-2127 Registro de solicitudes devolución IVA Turistas extranjeros.

Sustanciación y Análisis integral de la Solicitud

1. Verificar que las solicitudes de devolución de IVA a turistas extranjeros cumplan los requisitos conforme al Capítulo 23 del Título 1 Parte 6 del Libro 1 del Decreto 1625 de 2016 sustituido por el art. 1 del Decreto 1495 de 2021 y la normatividad vigente.
2. Verificar las facturas sobre las cuales se solicita la devolución, los siguientes aspectos:
 - Que corresponda a facturas electrónicas de venta validadas por la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales – DIAN.
 - Que correspondan a bienes muebles gravados y cuyo valor sea igual o superior a tres (3) Unidades de Valor Tributario -UVT, incluido el impuesto sobre las ventas – IVA.
 - Que los bienes objeto de la solicitud no haya sido sujeto de devolución previamente.
 - Que las compras se encuentren dentro de las fechas de permanencia en el país.
 - Que la factura se encuentre a nombre del turista y con documento correcto.
 - Que el emisor/vendedor sea responsable de IVA.
 - Que el monto máximo de impuesto sobre las ventas -IVA a devolver por solicitud sea hasta por un valor equivalente a doscientas (200) Unidades de Valor Tributario -UVT.

Con fundamento en la sustanciación se debe proferir resolución decisoria de la solicitud de devolución de IVA a turistas extranjeros, la cual puede ser de aprobación total o parcial de los montos solicitados o de rechazo total.

El primer día hábil de cada semana se deberá remitir al funcionario competente de la Subdirección de Devoluciones el archivo en Excel con la relación de las solicitudes gestionadas durante la semana inmediatamente anterior, correspondiente al formato FT-COT-2127 “Registro de Solicitudes Devolución IVA Turistas Extranjeros” y a las resoluciones proferidas deben ser cargadas en el expediente de la solicitud.

Lo anterior, con el fin de que las solicitudes sean gestionadas ante el operador de pagos y se efectúe el respectivo abono, cuando haya lugar.

El jefe GIT Devoluciones dará un visto bueno a la información, previo control que realice, con el fin de que no se envíe información duplicada.

CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Vigencia		Descripción de Cambios	Tipo de Información
	Desde	Hasta		
1	06/11/2014	19/05/2015	Versión inicial de la modernización del SGCCI.	
2	20/05/2015	28/03/2016	Se modifica el numeral 3. Control de las Devoluciones: Se adiciona en el último párrafo el aparte del concepto No. 100208221-00190 del 12 de febrero de 2015 de la Dirección de Gestión Jurídica, relacionado con autos inadmisorio. Se modifica el numeral 7.9 del PR-RE-0130 modificando la competencia para sustanciación y análisis integral de la solicitud, n En el numeral 9.5 del Procedimiento PR-RE-0132 se modificó acorde con el procedimiento modificado publicado en Diannet.	
3	29/03/2016	27/03/2017	Se actualizaron todos los numerales de acuerdo de acuerdo con revisión técnica por parte de la Coordinación de devoluciones y compensaciones.	
4	28/03/2017	21/12/2017	Se actualizó todo el contenido técnico del documento en virtud de la reforma tributaria Ley 1819 de 2016 y el Decreto 1625 de 2016. Se racionalizó el contenido del documento para hacer más fácil su consulta.	
5	22/12/2017	30/07/2019	Se actualizaron los criterios de inclusión forzosa. Se incluyó el ítem de <i>Optimización tiempos de respuesta en la gestión de solicitudes de devolución</i> . Se actualizó la numeración de acuerdo con los nuevos temas.	
6	31/07/2019	13/08/2020	Se actualizaron las verificaciones a realizar por cada concepto de devolución, conforme a las modificaciones de los procedimientos. Se actualizó la numeración de acuerdo con los nuevos temas.	
7	14/08/2020	10/08/2021	Se actualizaron las verificaciones a realizar por cada concepto de devolución conforme a los requerimientos del Plan de Mejoramiento del ITRC.	

"Se considera copia controlada los documentos publicados en el Listado Maestro de Documentos"



DIAN

8	11/08/2021	17/01/2022	Versión 8 que reemplaza lo establecido en la versión 7. 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 en los numerales. Se adicionó el numeral 3.5 Pago devoluciones mediante giro a cuenta: entrega de certificación bancaria al área de pagos	
9	18/01/2022	28/05/2026	Versión 9 que reemplaza lo establecido en la versión 8. Se ajustaron las dependencias de acuerdo con la nueva estructura establecida en el Decreto 1742 del 22 de diciembre de 2020, en la Resolución 000069 y 000070 del 9 de agosto del 2021 y en la Resolución 000107 del 4 de octubre de 2021.	
10	29/05/2026		Se incluyó el numeral 7 del numeral 4.1.1. “7. Cuando el solicitante sea persona natural, verificar en la página de la Registraduría Nacional del Estado Civil, el estado de la cédula de ciudadanía”. Se modificó el capítulo “8. PROCEDIMIENTO PR-COT-0130 DEVOLUCIÓN DEL IMPUESTO SOBRE LAS VENTAS A LOS TURISTAS EXTRANJEROS.”	Esta versión corresponde a información pública.

Elaboró:	Daniel Pulido Alejandra Manjarrez María Nohemi Vásquez Rivera Ajuste Contenido			Gestor II Gestor II Gestor II	Subdirección de Devoluciones
	Lidy Milene Pedraza Ajuste metodológico			Inspector I	Subdirección de Procesos
Revisó:	Janeth Bermonth	Teresa	Serrano	Subdirectora de Devoluciones	Subdirección de Devoluciones
Aprobó:	Janeth Bermonth	Teresa	Serrano	Subdirectora de Devoluciones	Subdirección de Devoluciones

“Se considera copia controlada los documentos publicados en el Listado Maestro de Documentos”