

		Comunicación a Usuario				1474	
1. año 2023		2. Concepto		4. Número de formulario 1474950233160			
Espacio reservado para la DIAN				 (415)7707212489984(8020) 000147495023316 0			
Datos generales							
24. Tipo de documento		25. Número de identificación		26. Primer apellido		27. Segundo apellido	
						28. Primer nombre	
						29. Otros nombres	
						Anónimo	
30. Razón social							
31. País		Cód		32. Departamento		Cód	
COLOMBIA		169		Antioquia		5	
33. Ciudad / Municipio		Cód		35. Correo electrónico			
Medellín		05001		pablo.caballeroucles@gmail.com			
34. Dirección							
carrera 64b #48-149 medellin							
Datos de la solicitud presentada							
36. Clasificación		Cód		37. Tema		Cód	
Derecho de petición		6		Procesos de Facturación		4	
38. Subtema		Cód		39. Otra			
Otra (Especifique)		248		Contingencia informática factura electrónica			
40. No. Solicitud		41. Fecha de presentación		46. No. Asunto		47. Fecha de radicación	
2023DP000072385		2023 11 14				2023 11 14	
42. Anexos?		43. No. Folios		44. Tipo de respuesta		Cód	
SI NO							
Firma funcionario que registra							
984. Apellidos y nombres		Cristhian Mauricio Valdes Sanchez		993. Establecimiento			
985. Cargo				992. Área		SUBDIRECCION DE FACTURA ELECTRONICA Y SOLUCIONES OPERATIVAS (NIVEL CENTRAL)	
989. Dependencia		157 Subdirección de Factura Electrónica y Soluciones Operativas		990. Lugar admitido		0 Nivel Central	
				991. Organización		U.A.E. DIRECCION DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES	
				997. Fecha elaboración		2023 - 11 - 14 / 11:19 PM	

1. año 2 0 2 3 2. Concepto

Espacio reservado para la DIAN



4. Número de formulario 1474950233160



(415)7707212489984(8020) 000147495023316 0

Respuesta final

Oficio No. 100153157 – 6041

Martes, 14 de noviembre del 2023

Señor(a)(es):

Anónimo
carrera 64b #48-149 medellin
Medellín
pablo.caballeroucles@gmail.com

Ref: Respuesta final Solicitud No. Asunto 2023DP000072385

Cordial saludo.

Gracias por contactarnos, para la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales - DIAN es muy importante recibir su solicitud, la cual ayudará a fortalecer nuestro servicio.

En atención a su solicitud y mediante el presente oficio, se responde su petición, de acuerdo con las funciones establecidas para la Subdirección de Factura Electrónica y Soluciones Operativas, en el artículo 17 del Decreto 1742 de 22 de diciembre de 2020, aclarando que en virtud de las mismas no corresponde a este despacho, prestar asesoría específica para atender casos particulares, ni juzgar o calificar las decisiones tomadas por otras dependencias o entidades.

El protocolo de los Inconvenientes de tipo tecnológico, para expedir factura electrónica de venta, se encuentra establecido en el Numeral. 1 y los parágrafos 1 y 2 del artículo 31 de la Resolución 42 del 2020:

[...] "Inconvenientes de tipo tecnológico relacionados con la factura electrónica de venta e instrumentos electrónicos derivados de la misma

Artículo 31. Inconvenientes tecnológicos. Son inconvenientes tecnológicos aquellos atribuibles al facturador electrónico, al adquiriente electrónico y a la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales -DIAN; tratándose de facturador electrónico esta circunstancia solo aplica siempre que se encuentre debidamente habilitado de conformidad con lo indicado en el artículo 22 de esta resolución.

1. Inconvenientes tecnológicos presentados por parte del facturador electrónico. En caso de inconvenientes tecnológicos que impidan el cumplimiento de la obligación formal de expedir factura electrónica de venta o hacer la entrega de las notas débito, notas crédito e instrumentos electrónicos que se derivan de la factura electrónica de venta, el facturador electrónico deberá:

a) Por el tiempo en que dure el inconveniente, se deberá expedir factura de venta de talonario o de papel, la citada factura de venta se podrá generar para su expedición de forma manual o autógrafa o a través de sistemas informáticos electrónicos. La factura de talonario o de papel de que trata el inciso anterior será válida como soporte de la venta del bien y/o prestación del servicio, así como de costos, gastos, deducciones, descuentos, exenciones, activos, pasivos, impuestos descontables tanto para el facturador electrónico como para el adquiriente, según corresponda; en todo

caso, el facturador electrónico deberá cumplir con los requisitos de que trata el artículo 12 de esta resolución; así como la revisión que deba realizar el adquiriente para efectos de que se cumplan con lo establecido en el artículo 771-2 del Estatuto Tributario.

b) Transcribir la información mediante «documento electrónico de transmisión» que contenga cada una de las facturas de venta de talonario o de papel, con la identificación del tipo de factura, que fue expedida en el periodo del inconveniente y la información correspondiente al código único de documento electrónico -CUDE-, y transmitirlas a la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales -DIAN, dentro de las 48 horas siguientes al momento en que se supera el inconveniente, a través del servicio informático electrónico de validación previa de factura electrónica de venta, de conformidad con las condiciones, los términos, mecanismos técnicos y tecnológicos que se incorporan en el «Anexo técnico de factura electrónica de venta». Para estos documentos no serán aplicables las reglas de validación de que trata el artículo 27 de esta resolución. Para los casos en que la factura de venta de talonario o de papel, se genere en forma manual o autógrafa, el término para transcribir y transmitir la información establecido en el presente numeral, será de 48 horas.

Parágrafo 1. Los inconvenientes tecnológicos deberán ser informados de manera electrónica cuando se presenten los mismos, atendiendo a lo dispuesto en el «Anexo técnico de factura electrónica de venta».

Parágrafo 2. El Inconveniente tecnológico de que trata los numerales 1 y 2 de este artículo, igualmente aplica para los casos en que el sujeto obligado a facturar y el adquiriente cumplan la obligación formal de generar, transmitir, expedir o recibir la factura electrónica de venta, según el caso, a través de un proveedor tecnológico y éste presente inconvenientes tecnológicos."[...]

Por otra parte en el Anexo Técnico versión 1.8 para factura electrónica de venta, el numeral 12 se aclara el manejo frente a los inconvenientes tecnológicos tipo 3, así:

[...] Anexo Técnico versión 1.8

12. Suplemento C: Inconvenientes tecnológicos página 584

12.1. Por parte del Facturador Electrónico – Tipo 03 página 584.

Los inconvenientes tecnológicos por parte del facturador electrónico implican que esté tenga en cuenta lo siguiente:

- Por el tiempo en que dure la contingencia expedir factura de venta de talonario o de papel, la cual se podrá generar para su expedición de forma manual o autógrafa o a través de sistemas informáticos electrónicos.
- El facturador electrónico deberá generar una carta declarando el inconveniente tecnológico o superación del mismo, la cual debe ir firmada por el representante legal de la compañía o quien haga de sus veces y remitirla al correo electrónico contingencia.facturadorvp@dian.gov.co con lo siguiente:

Asunto: Nit de la empresa separado con un guion el dígito de verificación; Nombre de la empresa.

Adjunto: PDF de la carta donde se declaren en contingencia con la firma del representante legal o quien haga de sus veces.

Cuerpo del correo: Datos de contacto (Nombres, teléfono/Celular de contacto).

☐ Nota: Este correo únicamente será para la recepción de correos de los facturadores electrónicos para informar el inconveniente tecnológico o superación de este.

☐ Nota: Adicionalmente, y solo si así se quiere, se podrán entregar estas constancias por escrito radicando en físico el oficio correspondiente, el mismo deberá remitirse a la DIAN - nivel central - factura electrónica.

• Una vez el facturador electrónico superé el inconveniente tecnológico deberá proceder a generar, transmitir, expedir y recibir sus documentos e instrumentos electrónicos de manera habitual.

• Se deberá transcribir la información mediante el documento electrónico de transmisión de cada una de las facturas de venta de talonario o papel expedidas en el tiempo que duro la contingencia, al momento de transmitir la DIAN esta informará las notificaciones y/o rechazos a que haya lugar, las cuales deberán expedir dentro de las 48 horas siguientes al momento en que se supera el inconveniente.

• El envío de los instrumentos electrónicos debe realizarse a través del método SendBillSync.

Se informa que los documentos CreditNote, DebitNote y ApplicationResponse no tienen esquemas de contingencia, por tanto, el facturador no deberá usar la numeración de contingencia para estos documentos, sino la numeración establecida por el facturador para estos. Dicho lo anterior se deberán generar, transmitir, validar y expedir los documentos según se establece el presente anexo cuando los inconvenientes tecnológicos presentados por parte del facturador electrónico estén superados. [...]

Al respecto también se debe acudir al Art. 9 de la resolución 42 del 2020, que cita:

[...] Artículo 9. Sujetos obligados a expedir factura de venta de talonario o de papel. Los sujetos obligados a facturar podrán expedir factura de talonario o de papel, así:

1. Cuando se presenten inconvenientes tecnológicos establecidos en el TITULO VII de esta resolución, tratándose de sujetos obligados a expedir factura electrónica de venta, o
2. En los casos establecidos en los párrafos 1 y 2 del artículo 8 de esta resolución.

Parágrafo. La factura de venta de talonario o de papel se deberá generar para su expedición de forma manual o autógrafa o a través de sistemas informáticos electrónicos que permitan la interacción, en cuyo caso, se entenderán cumplidos los requisitos de impresión previa de que trata el artículo 617 del Estatuto Tributario y los requisitos establecidos en los numerales 1, 2, 4 y 12 del artículo 12 de esta resolución. [...] (Negrilla fuera del texto.)

Se precisa que ésta es una orientación de carácter general, toda vez que, por competencia funcional, solamente la Subdirección de Gestión de Normativa y Doctrina de la U.A.E. Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales DIAN, es la dependencia competente para emitir conceptos, y realizar interpretación normativa, en materia tributaria, aduanera y cambiaria. Lo anterior, en virtud de lo establecido por el numeral 4° del artículo 56° del Decreto 1742 de 2020.

A continuación, informamos los canales establecidos a través de los cuales se atenderán las solicitudes relacionadas con el sistema de facturación electrónica:

<https://www.dian.gov.co/atencionciudadano/contactenos/Paginas/PqrsDenuncias.aspx> o a través del contac center 601 3078064 en el siguiente horario de atención de lunes a viernes 8:00 a.m. a 7:00 p.m. y sábados de 8:00 a.m a 12:00 a.m.

De otra parte, con el propósito de conocer su valiosa opinión sobre nuestro Servicio Informático Electrónico para la gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, lo invitamos a diligenciar la encuesta del nivel de satisfacción, la cual encontrará en la ruta virtual [www.dian.gov.co /barra horizontal superior/Servicio al Ciudadano/ PQSR y Denuncias / Encuesta de Satisfacción del Servicio PQSR y Denuncias](http://www.dian.gov.co/barra%20horizontal%20superior/Servicio%20al%20Ciudadano/PQSR%20y%20Denuncias/Encuesta%20de%20Satisfacci%C3%B3n%20del%20Servicio%20PQSR%20y%20Denuncias). O ingresando directamente al enlace: <http://www.dian.gov.co/DIAN/Encuesta.nsf/EncuestaPQSR?OpenForm>

Agradecemos sus aportes que son muy importantes para la implementación de mejoras en el servicio.

Con toda atención,

Cristhian Mauricio Valdés Sanchez
Especialista
Subdirección de Factura Electrónica y Soluciones Operativas
Cra. 7 # 6C – 54 piso 7°
Bogotá D.C.
www.dian.gov.co