

## CARACTERIZACIÓN DE CLIENTES DIAN

**Documento de avance Etapa 3 de Segmentación: “Determinar la lista de trámites y servicios disponibles en la DIAN y Determinar el uso de trámites y servicios por contribuyente y por segmento.**

### CAPITULO 3- TRÁMITE: “DECLARACIONES”

**Elaborado por:**

Coordinación de Gestión de Canales de Servicio de la  
Subdirección de Gestión de Asistencia al Cliente.

2016

## TERCER INFORME DE AVANCE: ANALISIS DEL TRAMITE DE DECLARACIONES

**ACTIVIDAD 10 PAN OPERATIVO:** “A partir de un análisis estadístico histórico, identificar el volumen de trámites demandados por cada segmento de clientes, señalando los servicios institucionales empleados (canales), su frecuencia de uso y el grado de esfuerzo corporativo que la DIAN invierte en su atención”

**GRUPO DE ANÁLISIS:** Coordinación de Gestión de Canales del Servicio DIAN.

Rosa Lucia Herrera Torres.  
Martha Consuelo Moyano Melo  
Adriana Sarmiento Bohorquez  
Martha Isabel Peñuela.

**Apoyo:** Alejandra Polanco Rojas Funcionaria Despacho Dirección de Ingresos.

Noviembre 26 de 2016

## Contenido

INTRODUCCIÓN .....	5
1. OBJETIVOS.....	15
2. ALCANCE.....	15
3. RETOS A SUPERAR.....	15
4. VOLUMEN DE DATOS PARA ANALISIS.....	16
5. RESULTADOS SOBRE LA PRESENTACIÓN DE DECLARACIONES DE RENTA.....	16
5.1. Volumen de declarantes por segmentos.....	16
5.2. Distribución declarantes de renta por segmento y grupo.....	18
5.3. Distribución por Grupos:.....	19
5.4. Distribución declarantes por dirección seccional.....	19
5.5. Distribución de declarantes y declaraciones por dirección seccional.....	21
5.6. Tendencia mensual de presentación de declaraciones de renta segmento 21	
5.7. Comparativo declarantes y declaraciones.....	23
5.8. Declaraciones virtuales y declaraciones litográficas.....	24
6. RESULTADOS SOBRE PRESENTACIÓN DE DECLARACIONES DE IVA... 25	
6.1. Declarantes IVA por segmentos.....	25
6.2. Distribución de los declarantes reales de IVA por grupos y segmentos... 27	
6.3. Distribución de Declarantes de IVA por Dirección Seccional.....	28
6.4. Distribución declarantes y declaraciones de IVA, por Dirección Seccional, segmento y por mes.....	30
6.5. Tendencia mensual de presentación de declaraciones de IVA por segmento.....	30
6.6. Comparativo declarantes y declaraciones.....	32
7. INFORME ANÁLISIS DEL TRÁMITE DE DECLARACIONES- RETENCIÓN EN LA FUENTE-.....	32
7.1. Volumen de declarantes por segmentos.....	32
7.2. Distribución de los declarantes reales por grupos y segmentos.....	34
7.3. Distribución por grupos:.....	35
7.4. Distribución declarantes de retención por Dirección Seccional.....	36
7.5. Distribución de declarantes y declaraciones por dirección seccional, por segmento y por mes.....	37
7.6. Tendencia mensual de presentación de declaraciones de retención en la fuente. 38	
7.7. Comparativo Declarantes y Declaraciones.....	39

8.	PRESENTACIÓN DE DECLARACIONES DE IMPORTACION.....	40
8.1.	Volumen de declarantes por segmentos.....	40
8.2.	. Distribución de importadores reales por segmento y grupo. ....	41
8.3.	Distribución Declarantes por Dirección Seccional.....	42
8.4.	Distribución de Declarantes y Declaraciones por Dirección Seccional, segmentos y meses. ....	44
8.5.	Declarantes y declaraciones. ....	47
9.	PRESENTACIÓN DE DECLARACIONES DE EXPORTACIÓN.....	48
9.1.	Volumen de exportadores por segmentos.....	48
9.2.	Distribución de exportadores reales por segmento y grupo. ....	49
9.3.	Distribución Exportadores por Dirección Seccional.....	50
9.3.	Distribución de Exportadores y Declaraciones por Dirección Seccional, segmentos y meses. ....	52
9.4.	Declarantes y declaraciones. ....	54

## INTRODUCCIÓN

Los resultados del análisis de demanda de trámites y servicios (Opas) por contribuyente y segmento, en desarrollo de la cuarta etapa de metodología de segmentación de clientes, se presentan en tres informes, así:

En el **primero** se señalaron los siguientes aspectos: objetivos; el alcance; desafíos a superar para optimizar la gestión de la demanda de trámites y opas; el marco de planeación para la caracterización de demanda; resumen de los segmentos de clientes y su cuantificación en volumen de contribuyentes; el portafolio de trámites y servicios DIAN; selección de trámites para análisis; fuentes de Información; avances del proceso y los resultados de la demanda del trámite de “Orientación TAC”, efectuada a través del **canal telefónico**.

En el **segundo** se presentó el análisis de la demanda de trámites efectuada a través del **canal presencial** en puntos de contacto, para Rut, mecanismo digital, facturación, libros de contabilidad, orientación presencial orientación tributaria, aduanera y cambiaria y kiosco de autogestión.

En este **Tercer** Informe, comprende el análisis del trámite de “**Declaraciones**”, presentadas a través del **canal virtual** y de las litográficas; incluye la información de las declaraciones de: Renta, IVA Retención en la Fuente, Importaciones y Exportaciones, año gravable 2014. Se describen los resultados obtenidos enfatizando en los criterios de **volumen** de declarantes y declaraciones; **frecuencia, distribución** por segmento, por dirección seccional y tendencia mensual.

Los informes se publican en la carpeta pública de la Dirección de ingresos, junto con las correspondientes bases de datos de demanda de los tramites analizados, con el fin de que las áreas y las direcciones seccionales puedan utilizar la información para enfocar sus acciones de facilitación y control, en el contexto general de identificar, atraer y retener los contribuyentes; así como de educar, informar y asistir a los contribuyentes para facilitar el recaudo voluntario.

## RESUMEN EJECUTIVO

Para el año 2014 se reporta un total de 12.282.867 de inscritos en el Registro Único Tributario RUT, de estos, se segmentaron con base en la variable de patrimonio bruto informado en la Declaración de Renta un total: 2.585.817 equivalente al 21% de los registrados en el RUT, el análisis del trámite de “Declaraciones” corresponde a declarantes y declaraciones presentadas realmente y compradas con los contribuyentes segmentados, teniendo en cuenta que son quienes realmente soportan la meta de recaudo nacional, es decir son los clientes estratégicos.

El informe brinda la identificación de clientes que cumplieron con la obligación del trámite “Declaración”; se determina la magnitud de clientes por segmento que declararon cada tipo de impuesto, grupo y dirección seccional a que corresponden; frecuencia de la gestión y preferencia de uso de canales. Con dicha información se obtiene un insumo de gran importancia, para superar las limitaciones en el conocimiento de las necesidades de los contribuyentes y a la vez permite avanzar en el diseño de estrategias de servicio diferenciadas por segmento de clientes.

A continuación se detalla el análisis del trámite “Declaraciones” enfocado en dos aspectos: declarantes y declaraciones.

### ➤ PRECISION DE LA SEGMENTACIÓN.

La identificación de contribuyentes por segmento, respecto de los declarantes de renta, IVA, retención, importaciones y exportaciones es del 95.62%; es decir que el volumen de declarantes encontrados es superior en un 4.28% al esperado, como se detalla en el cuadro siguiente.

CONCEPTO	DECLARANTES				VOLUMEN DECLARACIONES AÑO GRAVABLE 2014
	CLIENTES SEGMENTADOS	VOLUMEN DECLARANTES	VOLUMEN DECLARANTES NO SEGMENTADOS	% PRECISIÓN EN LA IDENTIFICACIÓN DE CLIENTES.	
Renta	<b>2.585.817</b>	2.604.489	18.672	99,28	2.605.420
IVA		389.064	27.877	98,92	863.390
Retención en la fuente		310.660	57.731	97,77	2.544.681
Importaciones		36.429	4.823	99,81	3.233.030
Exportaciones		11.070	1.583	99,94	2.411.830

TOTAL		110.686	95,72	11.656.761
-------	--	---------	-------	------------

## ➤ ASPECTOS DESTACADOS DE RENTA.

El número de declarantes fue de 2.604.489, equivalente al 100.7% de los clientes segmentados.

Se identificaron 18.672 contribuyentes no segmentados que presentaron ésta declaración.

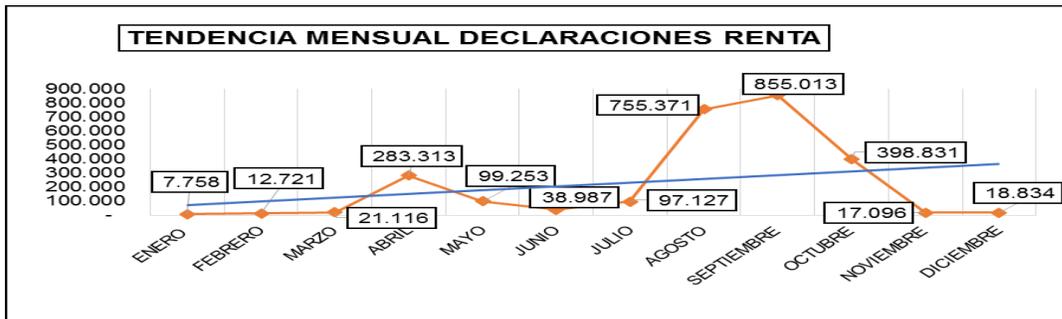
79 contribuyentes segmentados que no cumplieron con la obligación de declarar.

El total de declaraciones presentadas fueron de **2.605.420**, de las cuales: 755.664 (28.98%) declaraciones fueron presentadas en forma **electrónica** y 1.850.420 (71,02%) en forma **litográfica**.

### Distribución de declarantes de renta por grupos:

P. Jurídicas	P. Naturales No asalariados	P. Naturales Asalariados	Total
404.244	1.283.602	916.643	2.604.489
15,5%	49,3%	35,2%	100,0%

### Tendencia mensual de declaraciones.



La tendencia de las declaraciones presentadas es levemente **creciente** de enero a diciembre de 2014.

## ➤ ASPECTOS REFERENTES A IVA

Declaran IVA 389.064 contribuyentes, equivalentes al 15.05% de los segmentados.

Se detectaron 27.877 clientes no segmentados que declaran IVA pero no renta, es decir el 7.16% de los declarantes.

216.435 Declarantes son del grupo de personas jurídica es decir el 54.5% del total declarantes.

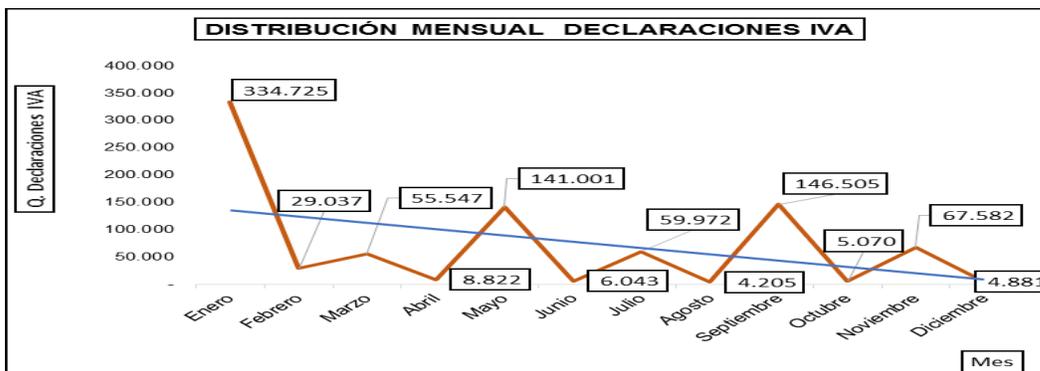
### Distribución de los contribuyentes IVA por grupo

P. Jurídicas	P. Naturales No asalariados	P. Naturales Asalariados	Total
216.435	166.317	6.312	389.064
55,6%	42,7%	1,6%	100,0%

### Declaraciones Presentadas:

Total 863.390 declaraciones de IVA, con un promedio acumulado mensual de 71.949 declaraciones y aproximadamente 2.3 declaraciones por cliente al año.

### Tendencia mensual.



La tendencia es notoriamente **decreciente** entre enero y diciembre 2014.

### ➤ RETENCIÓN EN LA FUENTE:

Declarantes de Retención en la Fuente 310.660 contribuyentes, equivalentes al 12.01% de los segmentados.

Se detectaron 57.731 clientes no segmentados, que presentaron la respectiva declaración, equivalen al 18.58% de los declarantes de retención.

Respecto de las Personas Jurídicas se reportan como declarantes 219.891 (70.8%), este volumen es bajo, frente al total de segmentados del mismo grupo, el cual es de 390.261, para un a diferencia de 170.280 clientes.

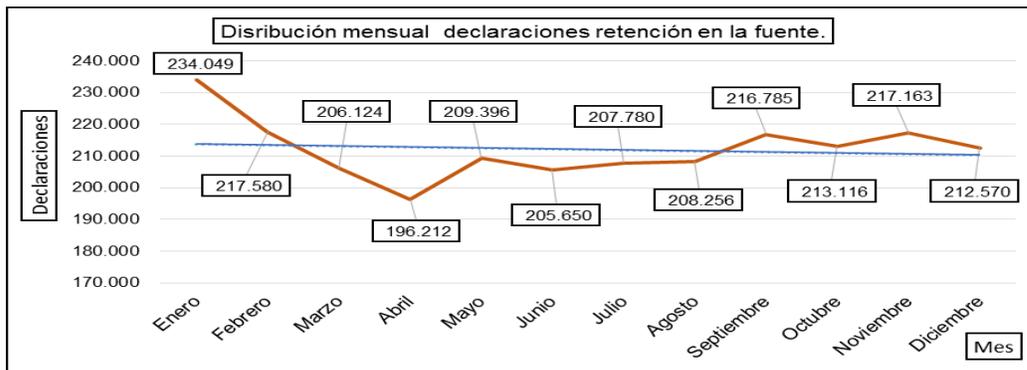
## La distribución grupos:

P. Jurídicas	P. Naturales No asalariados	P. Naturales Asalariados	Total
219.981	90.047	632	310.660
70,8%	29,0%	0,002	100,00%

## Declaraciones:

Se presentaron un total de 2.544.681 declaraciones, con un promedio acumulado mensual de 212.057 y un total de 8.19 declaraciones al año por declarante.

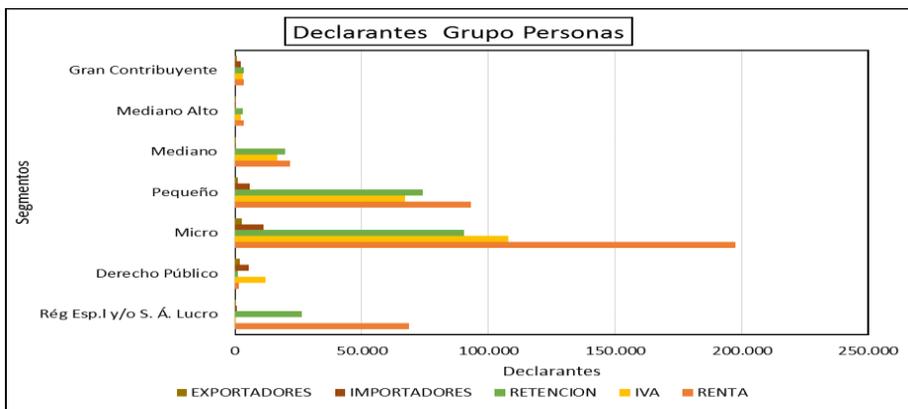
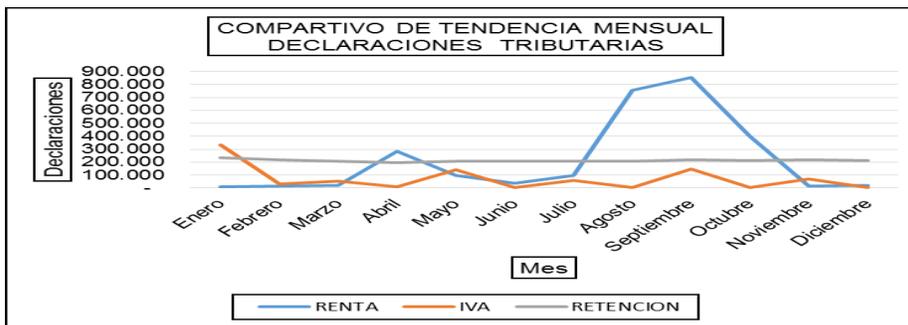
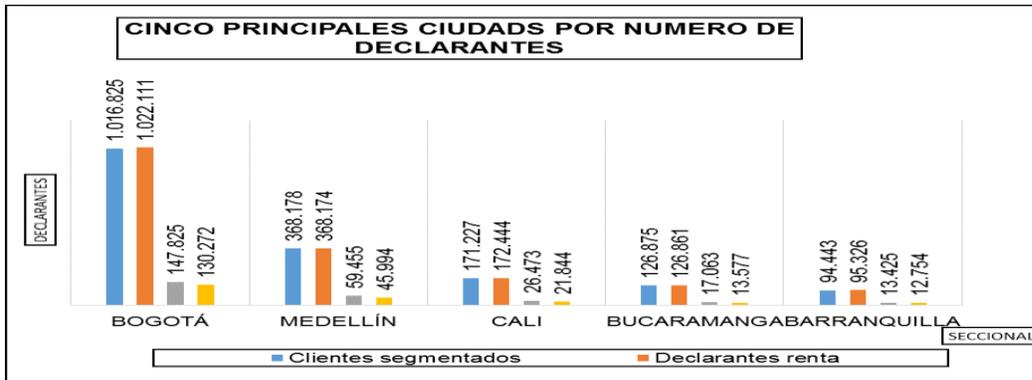
## Tendencia mensual:



La tendencia del número de declaraciones presentadas es levemente decreciente.

## ➤ VISUALIZACIÓN COMPARATIVA RENTA, IVA Y RETENCIÓN:





## ➤ IMPORTACIONES.

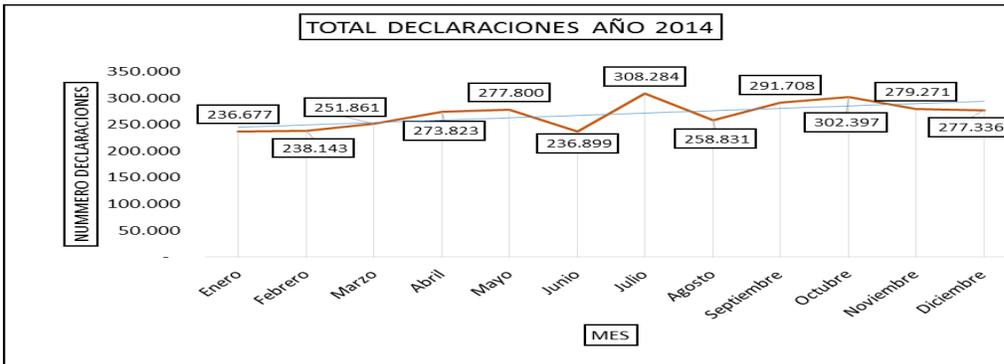
**Importadores:** Total de declarantes importación 36.429 es decir el 1.41% de los clientes segmentados. Se detectaron 4.823 importadores no segmentados, equivalen al 18.58% del total de los importadores.

### Distribución importadores por segmentos:

P. Jurídicas	P. Naturales no asalariados	P. Naturales Asalariados	Total
28.738	6.753	938	36.429
78,9%	18,5%	2,6%	100,0%

**Declaraciones de importación:** Se recibieron 3.233.030 de declaraciones de importación año 2014.

### Tendencia mensual de la Presentación declaraciones:



La tendencia del numero de declaraciones perssentadas es creciente.

## ➤ EXPORTACIONES

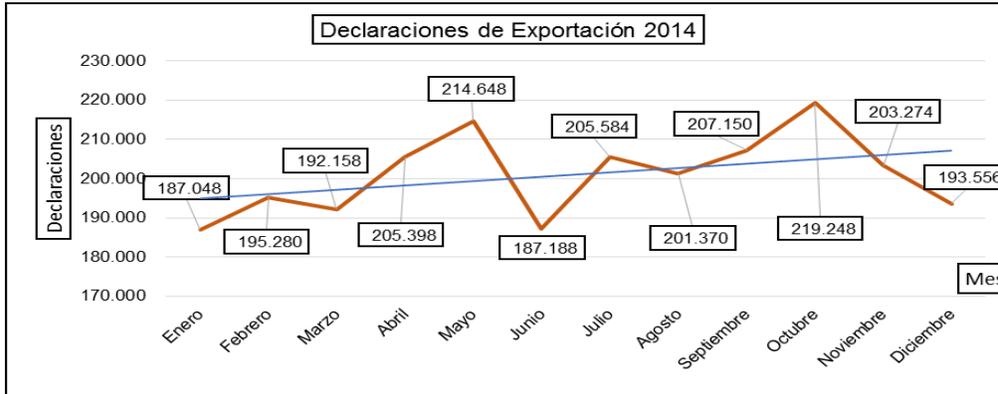
**Exportadores:** Total exportadores 10.070 equivalente al 0.43% de los clientes segmentados. Se detectaron 7.583 exportadores no segmentados, equivalen al 6.84% del total de los exportadores

### Distribución Exportadores:

P. Jurídicas	P. Naturales no asalariados	P. Naturales Asalariados	Total
9.145	1.572	353	11.070
82,6%	14,2%	3,2%	100,0%

**Declaraciones:** Se presentaron un total de 2.218.346 declaraciones en el año 2014

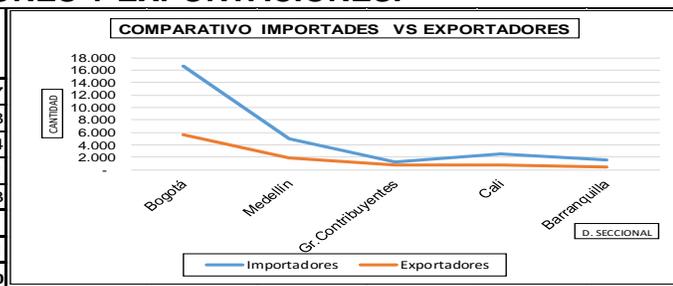
## Tendencia mensual:



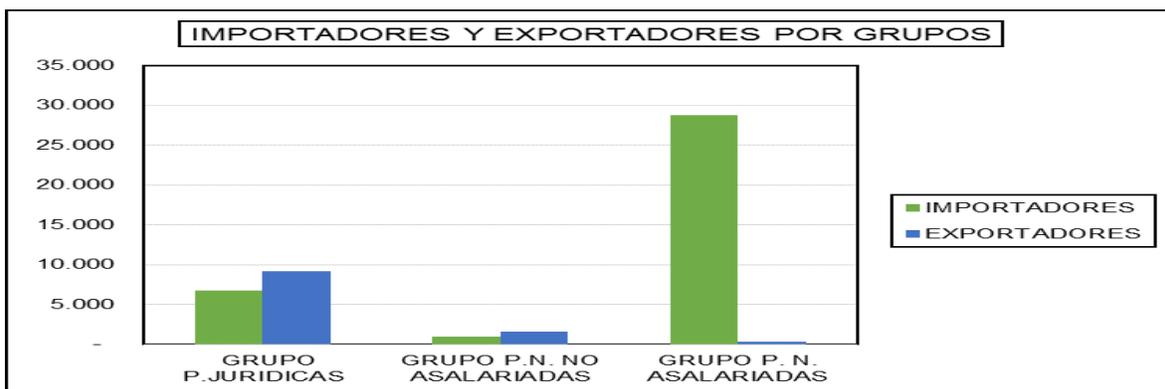
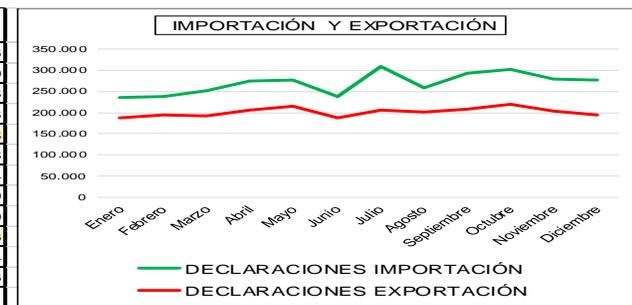
Las declaraciones de exportación muestran una tendencia creciente.

## ➤ COMPARATIVO IMPORTACIONES Y EXPORTACIONES.

Seccionales más importantes por declarantes	Importadores	Exportadores
Bogotá	16.646	5.627
Medellín	4.917	1.908
Gr. Contribuyentes	1.293	794
Cali	2.492	771
Barranquilla	1.558	443
Total estas ciudades	26.906	9.543
Total Nacional	36.429	11071
% PARTICIPACION	73,86	86,20



PERIODO	DECLARACIONES IMPORTACIÓN	DECLARACIONES EXPORTACIÓN
Enero	236.677	187.048
Febrero	238.143	195.280
Marzo	251.861	192.158
Abril	273.823	205.398
Mayo	277.800	214.648
Junio	236.899	187.188
Julio	308.284	205.584
Agosto	258.831	201.370
Septiembre	291.708	207.150
Octubre	302.397	219.248
Noviembre	279.271	203.274
Diciembre	277.336	193.556
<b>TOTAL</b>	<b>3.233.030</b>	<b>3.233.030</b>



➤ **CONCLUSIONES:**

La caracterización es de gran avance en el conocimiento de los clientes; respecto a la gestión del trámite de “**Declaraciones**”, permite depurar el listado de clientes reales o estratégicos y tener más precisión de los clientes que cumplen y hacen lo posible por cumplir sus obligaciones, en razón a que se identifican la mayoría de los clientes que realmente aportan al recaudo voluntario.

Se requiere el compromiso de la alta gerencia para transversalizar los resultados de la segmentación y la caracterización, con el fin de enfocar las acciones a los clientes estratégicos, razón por la cual la información obtenida debe ser analizada en forma más detallada por cada área y dirección seccional, con el fin de establecer estrategias de servicio y control ajustadas a las prioridades y condiciones institucionales y regionales.

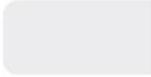
Respecto a las declaraciones de renta, es bastante representativo el volumen de clientes que cumplen la obligación en forma litográfica 1.850.420, información importante para el diseño de estrategias de facilitación, para este tipo de clientes.

Este proceso es muy importante a nivel estratégico, táctico y operativo, pero es demasiado manual.

Se requiere con urgencia modernizar y automatizar la caracterización de la demanda de trámites y servicios de todas las áreas, con el fin de garantizar la sostenibilidad en el tiempo, mayor profundidad de la caracterización, mejorar calidad de los datos, para contar con información oportuna y predictiva que apoye la toma de decisiones, potencialice el recaudo voluntario y simultáneamente fortalezca el control en forma rápida y sistemática; con visión de 360 sobre los clientes estratégicos.

Se debe disponer de personal profesional en estadística y analítica en el área de asistencia al cliente y en las demás áreas para apoyar el proceso analítico, también es urgente construir modelos de inteligencia de negocios institucionales, sobre gestión de trámites y servicios de todas las áreas, para definir las fuentes y los datos de extracción, procesamiento, análisis y predicción de tendencias, y articular dicha información a nivel estratégico, táctico y operativo, en tiempo real y en línea.

Se requiere definir e integrar modelos matemáticos y de comportamiento, para establecer la pirámide de contribución real de los contribuyentes en Colombia, asociarla a los segmentos de clientes y a la pirámide de participación en la meta de recaudo; esto dentro de un esquema de gestión de clientes que permita identificar, atraer y fidelizar los contribuyentes estratégicos hacia el cumplimiento voluntario, justo y sostenido en el tiempo; así como para aplicar controles preventivos, con el propósito de impulsar el recaudo voluntario por incremento de clientes, verificación de impuestos cruzados y reducir la evasión en forma sostenida y creciente.



## ANÁLISIS DEL TRAMITE “DECLARACIONES”.

### 1. OBJETIVOS.

- Establecer el comportamiento de la presentación de las declaraciones, por segmento. para renta, IVA, retención en la fuente, importaciones y exportaciones, efectuadas en forma virtual y litográfica.
- Identificar la participación de declarantes por cada segmento y grupo establecido.
- Establecer información de entrada para facilitar la identificación de brechas de servicio y la toma de decisiones gerenciales referidas a estrategias de servicio y control.

### 2. ALCANCE

El análisis se orienta a establecer el volumen (magnitud) de declarantes y declaraciones por segmentos, la tendencia y la participación por direcciones seccionales, con el fin de complementar esta información con lo reportado en los demás canales de servicio y establecer las principales necesidades de gestión que tienen los contribuyentes para cumplir con las obligaciones fiscales orientar las campañas de facilitación y orientación para el servicio.

#### Criterios tenidos en cuenta:

- Cobertura para tipos de declaración:

No. Orden	Tipos de declaraciones	FUENTE
1	Declaración de renta, personas naturales y jurídicas año gravable 2014.	Información en bases de datos suministradas a través del servicio informático por PST
2	Declaración de IVA año 2014	
3	Declaración de Retención en la Fuente 2014	
4	Declaraciones de importación 2014	
5	Declaraciones de exportación 2014	

- Cubrimiento geográfico: Nivel nacional.

### 3. RETOS A SUPERAR.

- ✓ A futuro se hace necesario dispone de modelos de extracción de datos y de aplicación de tecnologías para el análisis a partir de inteligencia de negocios

automatizada en tiempo real y en línea, hacer estos análisis sostenibles en tiempo de todas las áreas.

- ✓ Es importante redefinir con mayor precisión la matriz institucional de trámites y opas, ya que solo indica el trámite “Declaraciones Tributarias”, como concepto genérico, pero se debe especificar más detalladamente cada tipo de declaración, ya que se trata de trámites independientes.
- ✓ Estandarizar el portafolio de trámites y opas hacia el cliente, a nivel institucional, con identificación y reglamentación propia y articularlo al sistema de gestión de calidad, los productos y a los procesos y procedimientos.
- ✓ Para el año 2016 se inicia el análisis con las declaraciones de renta, IVA, retención en la Fuente, importaciones y exportaciones, por limitaciones de capacidad operativa, pero para ejercicios posteriores será extendido a todas las declaraciones.
- ✓ El análisis es específico para datos del año 2014, a futuro se debe propender por reducir el tiempo (brecha) entre los hechos y los análisis; así como responsabilizar a cada área de realizar sus propios estudios de demanda de los trámites y opas, e incorporar los resultados de forma transversal y vertical para potencializar el desarrollo estratégico, táctico y operativo en toda la Entidad, con el fin de avanzar en el nivel de centralización en el cliente y mejorar el nivel de confianza de los contribuyentes hacia la DIAN y en la satisfacción de necesidades.

#### 4. VOLUMEN DE DATOS PARA ANALISIS.

En la siguiente tabla se muestra el volumen total de datos incorporados en el análisis.

Tabla 1.  
*Volumen Declarantes y declaraciones*

CONCEPTO	VOLUMEN DECLARANTES*	VOLUMEN DECLARACIONES AL AÑO
Renta	2.604.489	2.605.420
IVA	389.064	863.390
Retención en la fuente	310.660	2.544.681
Importaciones	36.429	3.233.030
Exportaciones	11.070	2.411.830
<b>TOTAL</b>	<b>3.351.712</b>	<b>11.656.761</b>

\* Incluye los contribuyentes agrupados en los segmentos 18 y 38 “Personas Jurídicas y Naturales “No Clasificados”

#### 5. RULTADOS SOBRE LA PRESENTACIÓN DE DECLARACIONES DE RENTA.

##### 5.1. Volumen de declarantes por segmentos

En la siguiente tabla se muestra la distribución de declarantes y no declarantes de renta por segmento y la participación frente al total de declarantes segmentados.

Tabla 2. Volumen de declarantes de renta por segmento  
DECLARANTES RETA POR CIUDAD

Segmento	Renta No declaran	Declarantes	Total Clientes segmentados	% Declarantes respecto al segmento	% declarantes del segmento respecto al total declarantes	% Participación declarantes respecto al total Segmentados
11 Gran Contribuyente Personas Jurídicas	-	3.417	3.417	100,00%	0,13%	0,13%
12 Mediano Alto Personas Jurídicas	-	3.555	3.555	100,00%	0,14%	0,14%
13 Mediano Personas Jurídicas	2	21.900	21.902	99,99%	0,84%	0,85%
14 Pequeño Personas Jurídicas	4	93.346	93.350	100,00%	3,58%	3,61%
15 Micro Personas Jurídicas	14	197.715	197.729	99,99%	7,59%	7,65%
16 Entidades de Derecho Público	-	1.494	1.494	100,00%	0,06%	0,06%
17 Régimen Especial y/o Sin Ánimo de Lucro	-	68.814	68.814	100,00%	2,64%	2,66%
18 Sin clasificar jurídicas*	-	14.003			0,54%	0,54%
21 Gran Contribuyente Personas Naturales	-	39	39	100,00%	0,00%	0,00%
32 Mediano Alto Personas Naturales No Asalariadas	-	536	536	100,00%	0,02%	0,02%
33 Mediano Personas Naturales No Asalariadas	1	12.958	12.959	99,99%	0,50%	0,50%
34 Pequeño Personas Naturales No Asalariadas	11	391.890	391.901	100,00%	15,05%	15,16%
35 Micro Personas Naturales no Asalariadas	37	873.431	873.468	100,00%	33,54%	33,78%
38 Sin clasificar naturales*	-	4.748			0,18%	0,18%
42 Mediano Alto Personas Naturales Asalariad	-	165	165	100,00%	0,01%	0,01%
43 Mediano Personas Naturales Asalariadas	-	2.796	2.796	100,00%	0,11%	0,11%
44 Pequeño Personas Naturales Asalariadas	2	195.237	195.239	100,00%	7,50%	7,55%
45 Micro Personas Naturales Asalariadas	8	718.445	718.453	100,00%	27,58%	27,78%

Segmento	Renta No declaran	Declarantes	Total Clientes segmentados	% Declarantes respecto al segmento	% declarantes del segmento respecto al total declarantes	% Participación declarantes respecto al total Segmentados
Total	79	2.604.489	2.585.817	100.72%	100%	100,72%

Fuente: Datos suministrados por PST de la Subdirección de Gestión de Tecnologías de la Información y las Telecomunicaciones y consolidación estadística de la Coordinación de Gestión de Canales del Servicio.  
\*Clientes no identificados en la base inicial de contribuyentes por segmento

- ✓ Los declarantes de renta totales encontrados son 2.604.489 y se detectan 79 contribuyentes que no declararon.
- ✓ Los segmentos que reflejan el 100%, significa que es igual el volumen de declarantes al volumen de clientes segmentados, situación que es la ideal.
- ✓ Se observa que los segmentos de Personas Jurídicas tienen un alto nivel de efectividad en el cumplimiento de la obligación de presentar esta declaración con relación al volumen de clientes.
- ✓ Se destaca la gran cantidad de declarantes de renta, que para este análisis se clasifican en los segmentos: 18 Personas Jurídicas y 38 Personas Naturales no Asalariadas "Por clasificar", 14.003 y 4.748 respectivamente; corresponden clientes que no estaban identificadas en la base inicial de los 2.585.817 contribuyentes segmentados.
- ✓ Los Micro y Pequeños contribuyentes del grupo de las Personas Naturales no Asalariadas y Micro Contribuyentes Personas Jurídica, representan la mayor participación de los declarantes, con el 33.54%, 15.05% y 7.59% respectivamente.

## 5.2. Distribución declarantes de renta por segmento y grupo.

En la siguiente tabla se muestra la distribución de los declarantes de renta y su participación porcentual respecto del total de los 2.604.489 declarantes.

Tabla 3.  
Distribución declarantes de renta por segmento y grupo

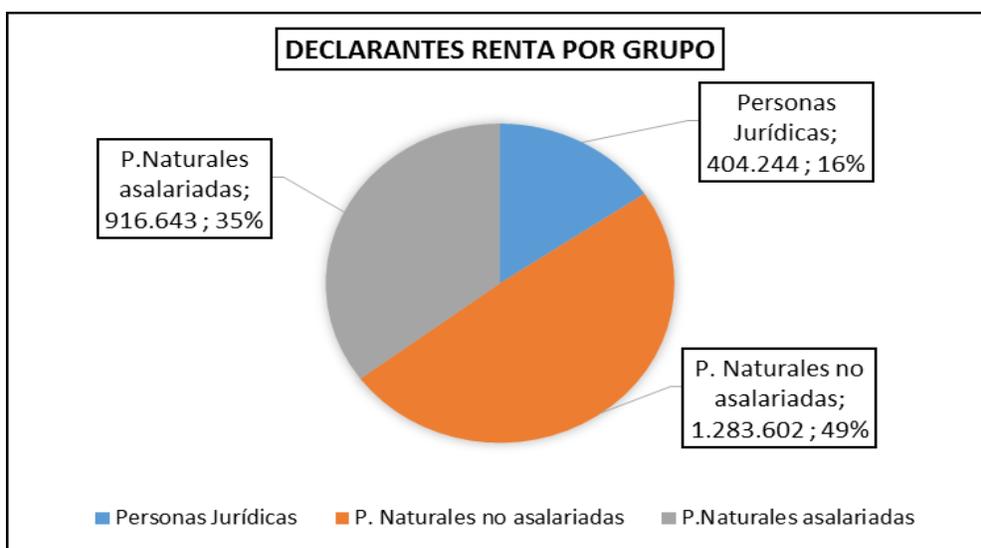
Tipología	Jurídico	Naturales		Total
		No asalariados	Asalariados	
Gran Contribuyente	3.417	39		3.456
	0,1%	0,1%		0,3%
Mediano Alto	3.555	536	165	4.256
	0,1%	0,0%	0,0%	0,2%
Mediano	21.900	12.958	2.796	37.654
	0,8%	0,5%	0,1%	1,4%
Pequeño	93.346	391.890	195.237	680.473
	3,6%	15,0%	7,5%	26,1%
Micro	197.715	873.431	718.445	1.789.591

	7,6%	33,5%	27,6%	68,7%
Entidades de Derecho Público	1.494			1.494
	0,1%			0,1%
Régimen Especial y/o Sin Ánimo de Lucro	68.814			68.814
	2,6%			2,6%
Por clasificar	14.003	4.748		18.751
	0,5%	0,2%		0,7%
<b>Total</b>	<b>404.244</b>	<b>1.283.602</b>	<b>916.643</b>	<b>2.604.489</b>
	<b>15,5%</b>	<b>49,3%</b>	<b>35,2%</b>	<b>100,0%</b>

La mayor concentración del número de clientes corresponde a los segmentos Pequeño y Micro, tanto de personas jurídicas como naturales, con un total de 68.7% y de 26.1% respectivamente.

### 5.3. Distribución por Grupos:

Gráfico 1.  
Distribución de Declarantes de Renta por Grupos



La participación de las Personas Naturales no Asalariadas y Asalariadas (49% y 35%), representa el 84% del total general de declarantes.

### 5.4. Distribución declarantes por dirección seccional.

En la tabla siguiente se detalla el número de declarantes de renta por dirección seccional:

Tabla 4.  
Distribución declarantes de renta por Dirección Seccional

	Ciudad	No declaran	Si declaran	Total contribuyentes en el segmento	% Declarantes respecto al segmento	% Participación declarantes del segmento respecto al total declarantes de Renta
32	Bogotá*	32	<b>1.022.111,00</b>	1.022.143	100,0%	39,24%
11	Medellín	4	<b>368.174,00</b>	368.178	100,0%	14,14%
5	Cali	2	<b>172.444,00</b>	172.446	100,0%	6,62%
4	Bucaramanga	14	<b>126.861,00</b>	126.875	100,0%	4,87%
2	Barranquilla	4	<b>95.326,00</b>	95.330	100,0%	3,66%
6	Cartagena	1	56.777,00	56.778	100,0%	2,18%
16	Pereira	2	54.076,00	54.078	100,0%	2,08%
7	Cúcuta	-	52.923,00	52.923	100,0%	2,03%
9	Ibagué	-	52.043,00	52.043	100,0%	2,00%
22	Villavicencio	-	50.472,00	50.472	100,0%	1,94%
13	Neiva	1	49.431,00	49.432	100,0%	1,90%
10	Manizales	2	48.769,00	48.771	100,0%	1,87%
14	Pasto	2	37.570,00	37.572	100,0%	1,44%
20	Tunja	1	33.898,00	33.899	100,0%	1,30%
12	Montería	1	31.524,00	31.525	100,0%	1,21%
24	Valledupar	2	29.535,00	29.537	100,0%	1,13%
26	Sogamoso	-	29.074,00	29.074	100,0%	1,12%
1	Armenia	1	29.040,00	29.041	100,0%	1,12%
19	Santa Marta	-	28.631,00	28.631	100,0%	1,10%
15	Palmira	-	27.849,00	27.849	100,0%	1,07%
17	Popayán	-	26.967,00	26.967	100,0%	1,04%
21	Tuluá	1	25.550,00	25.551	100,0%	0,98%
44	Yopal	-	23.996,00	23.996	100,0%	0,92%
29	Barrancabermeja	3	20.568,00	20.571	100,0%	0,79%
8	Girardot	1	20.093,00	20.094	100,0%	0,77%
23	Sincelejo	1	17.256,00	17.257	100,0%	0,66%
25	Riohacha	-	14.707,00	14.707	100,0%	0,56%
28	Florencia	1	14.352,00	14.353	100,0%	0,55%
34	Arauca	-	10.765,00	10.765	100,0%	0,41%
35	Buenaventura	-	8.292,00	8.292	100,0%	0,32%
46	Puerto Asís	-	7.255,00	7.255	100,0%	0,28%
18	Quibdó	-	6.721,00	6.721	100,0%	0,26%
27	San Andrés	1	3.455,00	3.456	100,0%	0,13%
31	Grandes Contribuyentes	-	2.118,00	2.118	100,0%	0,08%
78	San José de Guaviare	1	1.965,00	1.966	99,9%	0,08%
38	Leticia	1	1.715,00	1.716	99,9%	0,07%
42	Puerto Carreño	-	1.119,00	1.119	100,0%	0,04%
43	Inírida	-	577,00	577	100,0%	0,02%
45	Mitú	-	369,00	369	100,0%	0,01%
36	Cartago	-	45,00	45	100,0%	0,00%
39	Maicao	-	43,00	43	100,0%	0,00%

37	Ipiales	-	21,00	21	100,0%	0,00%
40	Tumaco	-	8,00	8	100,0%	0,00%
41	Urabá	-	4,00	4	100,0%	0,00%
<b>Total</b>		<b>47</b>	<b>2.604.489</b>	<b>2.604.568</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Datos suministrados por la PST de la Subdirección de Gestión de Tecnologías de la Información y las Telecomunicaciones y consolidaciones estadísticas de la Coordinación de Canales del Servicio.

\*Por facilidad de presentación de la tabla se presenta el nombre de la ciudad sede de la dirección Seccional, Ejemplo: Bogota hace referencia a la Dirección Seccional de Impuestos de Bogota.

Las cinco Direcciones Seccionales que reportan el mayor volumen de declarantes de renta en orden son: Bogota (1.022.111), Medellín (368.174), Cali (172.444), Bucaramanga (126.861) y Barranquilla (95.326); acumuladas arrojan un total de 1.784.916 clientes y representan el 68.53% de los declarantes a nivel nacional. Las direcciones seccionales con menos número de contribuyentes de renta son: Ipiales: con 21, Tumaco 8 y Urabá con 4 clientes.

## 5.5. Distribución de declarantes y declaraciones por dirección seccional.

La distribución de declarantes de renta por dirección seccional y por segmento, se detalla en la hoja número 1 del **Anexo No.1. "Distribución de Declarantes por Dirección seccional y segmento"**.

En la hoja número 2 del mismo Anexo, se detalla la distribución de declaraciones de renta por Dirección Seccional (ciudad), por mes y por segmento. En la hoja 3 se presenta la distribución de declaraciones de renta por segmentos y por meses.

Se reportan un total de 2.605.420 declaraciones presentadas, frente a 2.604.489 contribuyentes, es decir 931 declaraciones más que el número de contribuyentes, esto puede presentarse por las correcciones o modificaciones.

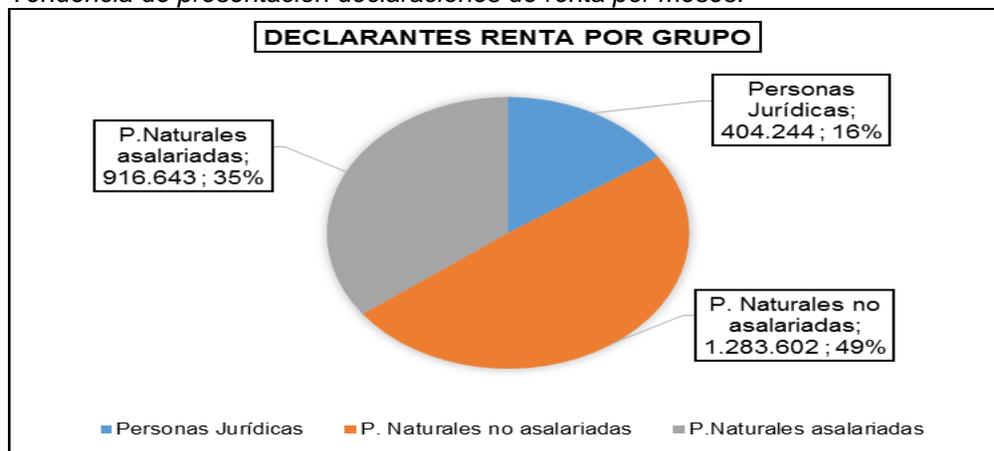
## 5.6. Tendencia mensual de presentación de declaraciones de renta segmento

En la tabla siguiente se muestra el volumen de declaraciones de renta presentado mensualmente:

Tabla 5.  
Tendencia de presentación declaraciones renta mes.

DECLARACIONES DE RENTA PRESENTADAS POR MESES		
MES	CANTIDAD	%
Enero	7.758	0,30
Febrero	12.721	0,49
Marzo	21.116	0,81
Abril	283.313	10,87
Mayo	99.253	3,81
Junio	38.987	1,50
Julio	97.127	3,73
Agosto	755.371	28,99
Septiembre	855.013	32,82
Octubre	398.831	15,31
Noviembre	17.096	0,66
Diciembre	18.834	0,72
<b>TOTAL</b>	<b>2.605.420</b>	<b>100,00</b>

Gráfica No. 2.  
Tendencia de presentación declaraciones de renta por meses.

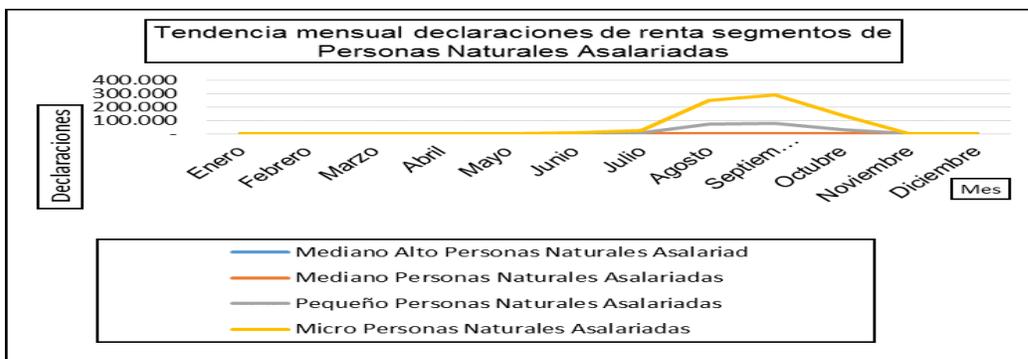
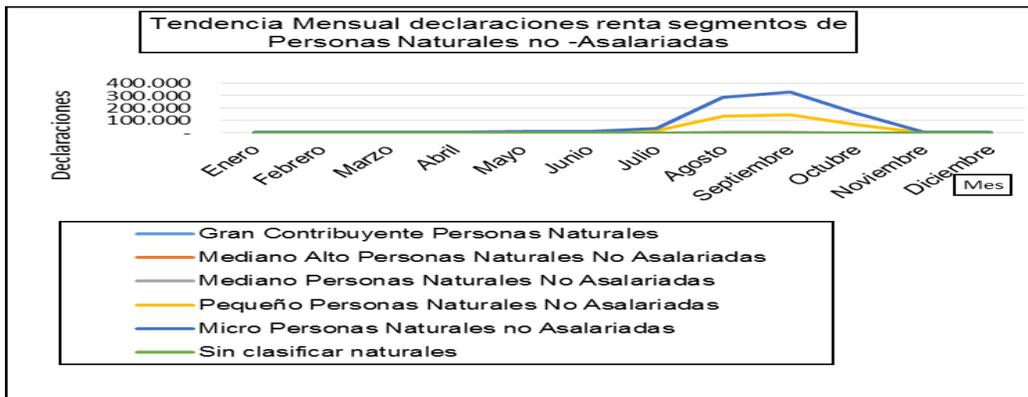
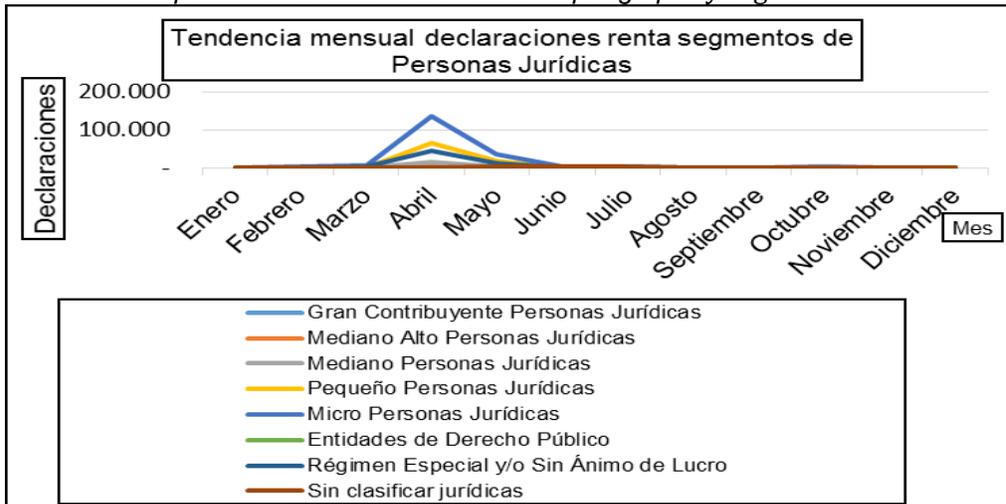


Los meses que más reportan declaraciones, en su orden, son Septiembre con un 32.82%, Agosto con el 28.99%, Noviembre 28.99%, octubre con el 15.31% y abril el 10.87%. Se observa una tendencia creciente y concordante con el calendario tributario.

Se observa diferencia entre el total de contribuyentes personas Jurídicas (404.244) y las declaraciones presentadas en abril (283.313) y mayo (99.253) para un total de 382.566; es decir que 21.678 personas jurídicas no presentaron declaración en el plazo establecido.

Gráfica No. 3

Tendencia de presentación declaraciones renta por grupos y segmentos



En las gráficas se observa los meses de concentración del trámite: marzo a mayo para los segmentos e personas jurídicas y julio a noviembre para los de personas naturales.

## 5.7. Comparativo declarantes y declaraciones.

Tabla 6.  
Tabla de presentación declaraciones renta mes.

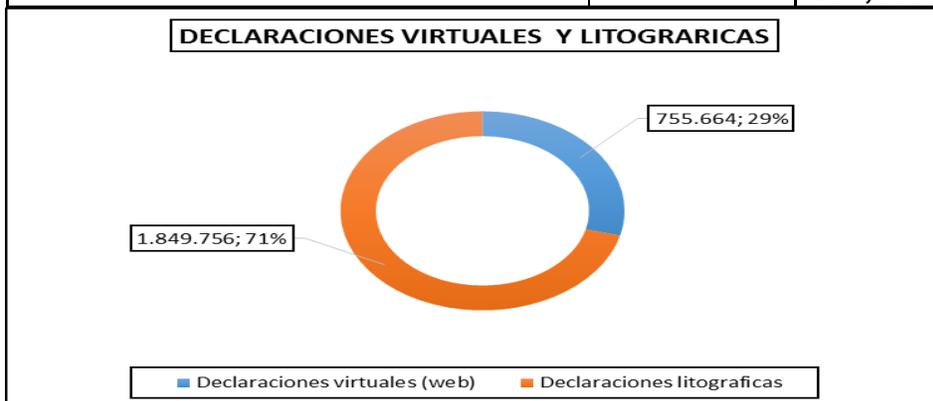
COMPARACIÓN DECLARANTES A DECLARACIONES	CANTIDAD
Número declarantes renta	2.604.489
Número de declaraciones	2.605.420
Diferencia	931
Promedio mensual de declaraciones presentadas	217.041

Se deduce que el volumen corrección o modificación a las declaraciones de renta es muy bajo ya que la diferencia entre Declantes y declaraciones solamente es de 852, correspondiente al 0.0003% de las declaraciones presentadas.

## 5.8. Declaraciones virtuales y declaraciones litográficas.

Gráfica No. 4  
Forma de presentación declaraciones renta.

FORMA DE PRESENTACIÓN	CANTIDAD	%
Declaraciones virtuales (web)	755.664	28,98%
Declaraciones litográficas	1.850.420	71,02%
<b>TOTAL</b>	<b>2.605.420</b>	<b>100,00%</b>



En la presentación de declaraciones de renta sigue predominando la modalidad litográfica, teniendo en cuenta que 404.244 declarantes de renta son personas jurídicas que por norma están obligados a declarar por medios electrónicos, se podría deduce que 351.420 personas naturales están declarando en forma virtual y el saldo 1.848.825 lo hacen en forma litográfica.

En términos generales el trámite se cumple acorde con la normatividad, los plazos, y el volumen de clientes estimados (segmentados).

## RESULTADOS SOBRE PRESENTACIÓN DE DECLARACIONES DE IVA.

A continuación se presentan los resultados del análisis del trámite “Declaraciones”- IVA, del año gravable de 2014, diferenciando el comportamiento de declarantes y declaraciones.

### 5.9. Declarantes IVA por segmentos

Tabla 7.  
Volumen Declarantes de IVA por Segmento Personas Jurídicas.

Segmento		Declarantes IVA	Total clientes segmentados	% Declarantes respecto al segmento	% Declarantes respecto al total declarantes de IVA	% declarantes respecto al total de clientes segmentados
11	Gran Contribuyente Personas Jurídicas	3.151	3.417	92,2%	0,8%	0,12%
12	Mediano Alto Personas Jurídicas	2.502	3.555	70,4%	0,6%	0,10%
13	Mediano Personas Jurídicas	16.812	21.902	76,8%	4,3%	0,65%
14	Pequeño Personas Jurídicas	67.361	93.350	72,2%	17,3%	2,61%
15	Micro Personas Jurídicas	107.755	197.729	54,5%	27,7%	4,17%
16	Entidades de Derecho Público	267	1.494	17,9%	0,1%	0,01%
17	Régimen Especial y/o Sin Ánimo de Lucro	12.051	68.814	17,5%	3,1%	0,47%
18	Sin clasificar jurídicas	6.536		100,0%	1,7%	0,25%
21	Gran Contribuyente Personas Naturales	36	39	92,3%	0,0%	0,00%
32	Mediano Alto Personas Naturales No Asalariadas	203	536	37,9%	0,1%	0,01%
33	Mediano Personas Naturales No Asalariadas	6.442	12.959	49,7%	1,7%	0,25%
34	Pequeño Personas Naturales No Asalariadas	79.749	391.901	20,3%	20,5%	3,08%
35	Micro Personas Naturales no Asalariadas	58.546	873.468	6,7%	15,0%	2,26%
38	Sin clasificar naturales	21.341		100,0%	5,5%	0,83%
42	Mediano Alto Personas Naturales Asalariad	14	165	8,5%	0,0%	0,00%
43	Mediano Personas Naturales Asalariadas	459	2.796	16,4%	0,1%	0,02%
44	Pequeño Personas Naturales Asalariadas	4.461	195.239	2,3%	1,1%	0,17%
45	Micro Personas Naturales Asalariadas	1.378	718.453	0,2%	0,4%	0,05%
<b>Total</b>		<b>389.064</b>	<b>2.585.817</b>		<b>100,0%</b>	<b>15,05%</b>

- ✓ Se reporta un total de 389.064 declarantes de IVA, y representan el 15.05% del total de clientes segmentados.

- ✓ Los segmentos 18 P.J. Sin clasificar y 38 P.N. no Asalariadas sin clasificar reportan 6.536 y 21.341 declarantes respectivamente, acumulados (27.877) representan el 7.17% del total de declarantes de IVA; significa que declararon IVA pero no renta.
- ✓ El volumen de declarantes no iguala el número de clientes por cada segmento, situación que para el caso de las personas Jurídicas debe ser objeto de análisis de control más detallado.
- ✓ Los micro contribuyentes de personas Jurídicas y Naturales son los más representativos con el 27.7% y 20.5%

➤ **Observaciones específicas para los segmentos de Personas Jurídicas que Declaran IVA:**

- ✓ 216.435 clientes son del grupo de personas jurídica declaran IVA, es decir el 54.5% del total
- ✓ El 92% de los grandes contribuyentes presentaron declaraciones de IVA, comparado frente al segmento y, participan en el 0.8% respecto del total de los contribuyentes segmentados; sin embargo es representativa la cantidad de este segmento que no declara IVA.
- ✓ Se refleja que en el grupo de personas Jurídicas, los segmentos: Mediano Alto, Mediano y Pequeños, solo declaran IVA el 70.4%, 76.8% y 72.2% respectivamente. Situación extraña ya que tosa las personas jurídicas pertenecen al régimen común, por tanto debería declarar IVA, pero el tema amerita mayor análisis desde el punto de vista de control.

➤ Estadística de clientes por segmento de Personas Jurídicas que no declararon IVA en el año gravable 2014:

Gran Contribuyente Personas Jurídicas	266
Mediano Alto Personas Jurídicas	1.053
Mediano Personas Jurídicas	5.090
Pequeño Personas Jurídicas	25.989
Micro Personas Jurídicas	89.974
Entidades de Derecho Público	1.227
Régimen Especial y/o Sin Ánimo de L.	56.763
<b>Total.</b>	<b>180.362</b>

- ✓ 266 clientes que corresponden al segmento de Grandes Contribuyentes no declaran IVA, así mismo, 1.053 del segmento de Medianos Altos Contribuyentes, situación que merece especial atención desde el punto de vista de control.
- ✓ Llama la atención el alto volumen de clientes de los segmentos 13, 14, 15 que no presentaron declaración de IVA,
- ✓ El total de clientes de P. J. segmentados que no declararon IVA es de 46.2%.
- ✓ Este dato debe ser objeto de análisis ya que algunas personas jurídica por su naturaleza no realizan transacciones comerciales por tanto no declaran IVA

➤ **Personas Jurídicas No Asalariadas**

- ✓ Se destaca la participación de los declarantes del segmento de Pequeños y Micro contribuyentes de personas naturales no asalariadas, quienes participan con el 20.5% y 15% respectivamente y concentran la mayoría de clientes, respecto al total de los declarantes de IVA de este grupo.
- ✓ Se reportan 166.317 declarantes, que representan el 42.7% respecto al universo total de contribuyentes de IVA. En este total se incluyendo 21.341 clientes que corresponden a contribuyentes del Segmento “Personas naturales por Clasificar”.

➤ **Grupo Personas Naturales Asalariadas.**

Teniendo en cuenta que la mayoría de este grupo corresponden al régimen simplificado, solamente se detectan 6.312 contribuyentes y representan el 1.6% del total de declarantes de IVA.

La participación de los declarantes de este grupo es del 0.7% respecto de los clientes segmentados del mismo grupo.

## 6.2 Distribución de los declarantes reales de IVA por grupos y segmentos.

Para complementar la información de las tablas anteriores, se presenta a continuación la distribución real de declarantes de IVA por segmentos:

Tabla 8.

*Distribución declarantes reales de IVA por segmentos y Grupos.*

Tipología	Jurídico	Naturales		Total
		No asalariados	Asalariados	
Gran Contribuyente	3.151	36		3.187
	0,8%	0,1%		0,9%
Mediano Alto	2.502	203	14	2.719
	0,6%	0,1%	0,0%	0,7%
Mediano	16.812	6.442	459	23.713
	4,3%	1,7%	0,1%	6,1%
Pequeño	67.361	79.749	4.461	151.571
	17,3%	20,5%	1,1%	39,0%
Micro	107.755	58.546	1.378	167.679
	27,7%	15,0%	0,4%	43,1%
Entidades de Derecho Público	12.051			12.051
	3,1%			3,1%
Régimen Especial y/o Sin Ánimo de Lucro	267			267
	0,1%			0,1%
Por clasificar	6.536	21.341		27.877
	1,7%	5,5%		7,2%
<b>Total</b>	<b>216.435</b>	<b>166.317</b>	<b>6.312</b>	<b>389.064</b>
	<b>55,6%</b>	<b>42,7%</b>	<b>1,6%</b>	<b>100,0%</b>

Fuente: Análisis estadísticos realizadas por Subdirección de Gestión de Asistencia al Cliente.

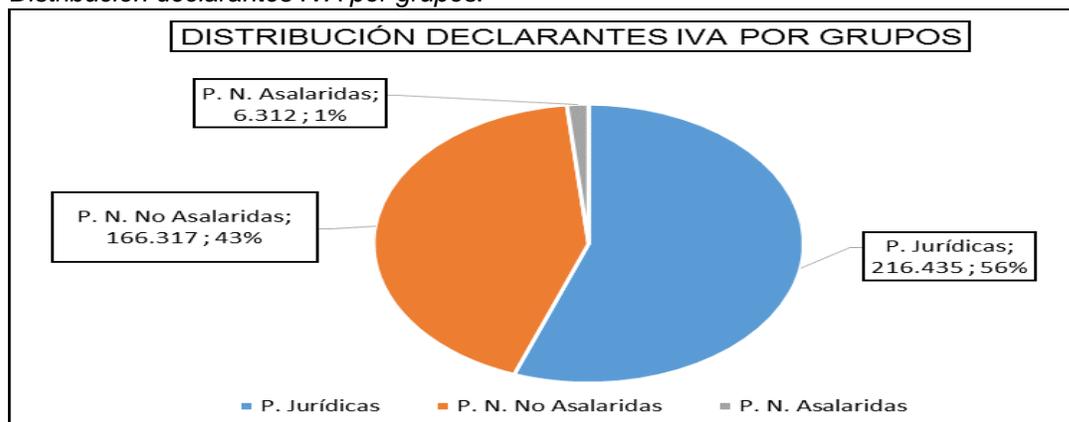
Del total de declarantes de IVA (389.064), los grandes contribuyentes representan el 0.9%. Los micro y pequeños contribuyentes participan con el 43.1% y el 39.0% del total de declarantes respectivamente y son los más representativos.

Igualmente se destaca la participación de los contribuyentes “Por Clasificar” que corresponden al 7,2% con un total, con de 27.877 contribuyentes.

### ➤ Distribución declarantes de IVA por grupos.

Gráfica No. 5

Distribución declarantes IVA por grupos.



La mayor participación corresponde al grupo de Personas Jurídicas con el 56%, normativamente pertenecen al régimen común, por tanto están obligados a facturar y declarar IVA.

### 6.3. Distribución de Declarantes de IVA por Dirección Seccional.

Tabla 9.

Distribución declarantes reales de IVA por Direcciones Seccionales

Cód.	Seccional	Declarantes IVA	Total contribuyentes segmentados	% Declarantes respecto a segmentados	% Participación declarantes del segmento respecto al total declarantes de IVA
32	Bogotá*	147.825	1.016.039	14,5%	38,0%
11	Medellín	59.455	365.964	16,2%	15,3%
5	Cali	26.473	171.227	15,5%	6,8%
4	Bucaramanga	17.063	126.019	13,5%	4,4%
2	Barranquilla	13.425	94.443	14,2%	3,5%
7	Cúcuta	8.061	52.473	15,4%	2,1%
16	Pereira	7.460	53.794	13,9%	1,9%
6	Cartagena	6.992	56.039	12,5%	1,8%
22	Villavicencio	6.578	49.989	13,2%	1,7%
9	Ibagué	6.139	51.673	11,9%	1,6%

Cód.	Seccional	Declarantes IVA	Total contribuyentes segmentados	% Declarantes respecto a segmentados	% Participación declarantes del segmento respecto al total declarantes de IVA
10	Manizales	5.677	48.508	11,7%	1,5%
13	Neiva	5.388	48.990	11,0%	1,4%
14	Pasto	3.557	37.260	9,5%	0,9%
1	Armenia	3.544	28.900	12,3%	0,9%
12	Montería	3.458	31.094	11,1%	0,9%
15	Palmira	3.373	27.665	12,2%	0,9%
20	Tunja	3.168	33.623	9,4%	0,8%
26	Sogamoso	3.116	28.909	10,8%	0,8%
21	Tuluá	3.089	25.383	12,2%	0,8%
19	Santa Marta	3.062	28.259	10,8%	0,8%
17	Popayán	3.021	26.737	11,3%	0,8%
44	Yopal	3.012	23.704	12,7%	0,8%
24	Valledupar	2.843	29.168	9,7%	0,7%
29	Barrancabermeja	2.101	20.363	10,3%	0,5%
8	Girardot	2.072	19.934	10,4%	0,5%
31	Grandes Contribuyentes	1.924	2.118	90,8%	0,5%
23	Sincelejo	1.767	17.031	10,4%	0,5%
28	Florencia	1.584	14.219	11,1%	0,4%
34	Arauca	1.383	10.653	13,0%	0,4%
25	Riohacha	1.341	14.474	9,3%	0,3%
35	Buenaventura	966	8.210	11,8%	0,2%
46	Puerto Asís	961	7.131	13,5%	0,2%
18	Quibdó	785	6.627	11,8%	0,2%
78	San José de Guaviare	206	1.924	10,7%	0,1%
42	Puerto Carreño	110	1.104	10,0%	0,0%
43	Inírida	70	572	12,2%	0,0%
27	San Andrés	69	3.418	2,0%	0,0%
45	Mitú	51	367	13,9%	0,0%
38	Leticia	17	1.695	1,0%	0,0%
39	Maicao	1	43	2,3%	0,0%
36	Cartago	-	43	0,0%	0,0%
37	Ipiales	-	21	0,0%	0,0%
40	Tumaco	-	6	0,0%	0,0%
41	Urabá	-	4	0,0%	0,0%
	No Clasificados	27.877			
<b>Total</b>		<b>389.064</b>	<b>2.585.817</b>	15,0%	100,0%

Fuente: Datos suministrados por la PST de la Subdirección de Gestión de Tecnologías de la Información y las Telecomunicaciones y consolidaciones estadísticas de la Coordinación de Canales del Servicio.

\*\*Por facilidad de presentación de la tabla se presenta el nombre de la ciudad cede de la dirección Seccional, Ejemplo: Bogota hace referencia a la Dirección Seccional de Impuestos de Bogota

Las cinco principales seccionales por volumen de contribuyentes son: Bogotá (147.825), Medellín (59.455), Cali (26473), Bucaramanga (17.063) y Barranquilla (13.425); acumuladas corresponden a 264.241 declarantes de IVA; acumulados representan con el 73.16%.a nivel nacional.

#### 6.4. Distribución declarantes y declaraciones de IVA, por Dirección Seccional, segmento y por mes.

Los declarantes de IVA por seccional y por segmentos, se detallan en la hoja número 1 del **Anexo No.2:** “Distribución declarantes de IVA por Dirección Seccional y por Segmento”.

En la hoja número 2 del mismo Anexo, se detalla la frecuencia de declaraciones de IVA por segmentos y meses.

#### 6.5. Tendencia mensual de presentación de declaraciones de IVA por segmento

En la tabla siguiente se muestra la distribución o frecuencia mensual se declaraciones de IVA a nivel nacional:

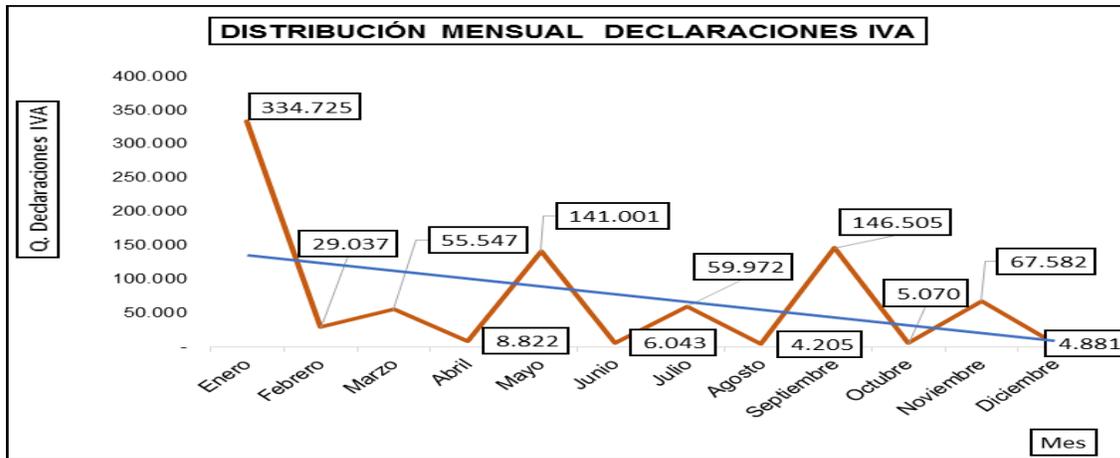
Tabla 10.

*Tendencia mensual presentación declaraciones de IVA.*

DISTRIBUCIÓN MENSUAL DECLARACIONES DE IVA			
MES	VOLUMEN DECLARACIONES	%	VENCIMIENTO
Enero	334.725	38,77	Bimensual, cuatrimestral y anual
Febrero	29.037	3,36	
Marzo	55.547	6,43	Bimensual
Abril	8.822	1,02	
Mayo	141.001	16,33	Bimensual, cuatrimestral
Junio	6.043	0,70	
Julio	59.972	6,95	Bimensual
Agosto	4.205	0,49	
Septiembre	146.505	16,97	Bimensual, cuatrimestral
Octubre	5.070	0,59	
Noviembre	67.582	7,83	Bimestral
Diciembre	4.881	0,57	
TOTAL	863.390	100	

Fuente: Consolidación Estadística Coordinación de Gestión de Canales de Servicio

Gráfico 6.  
Tendencia mensual declaraciones IVA.



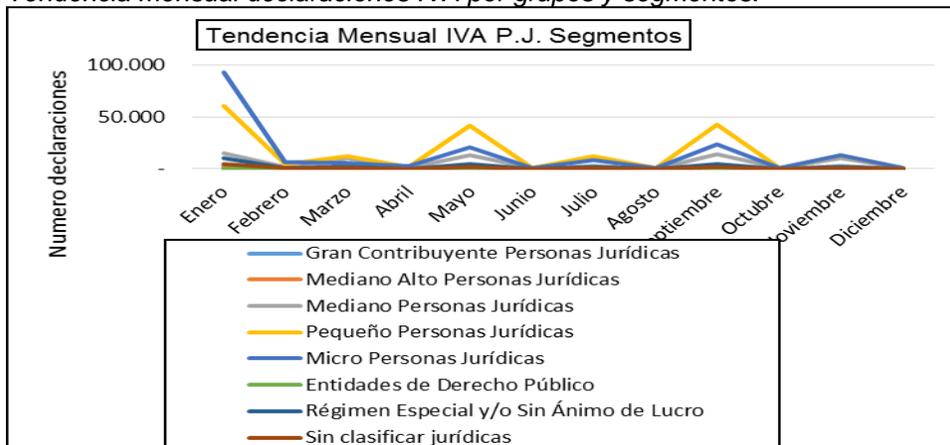
Se observa una tendencia decreciente respecto al numero de declaraciones de IVA en el periodo enero a diciembre 2014..

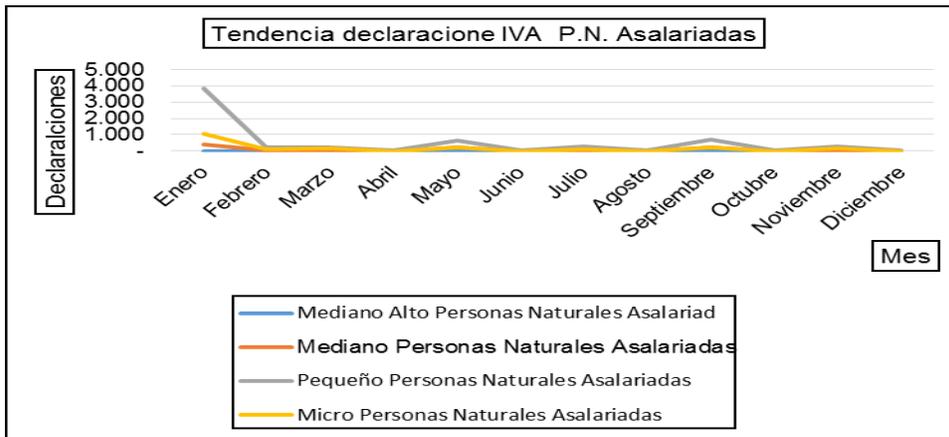
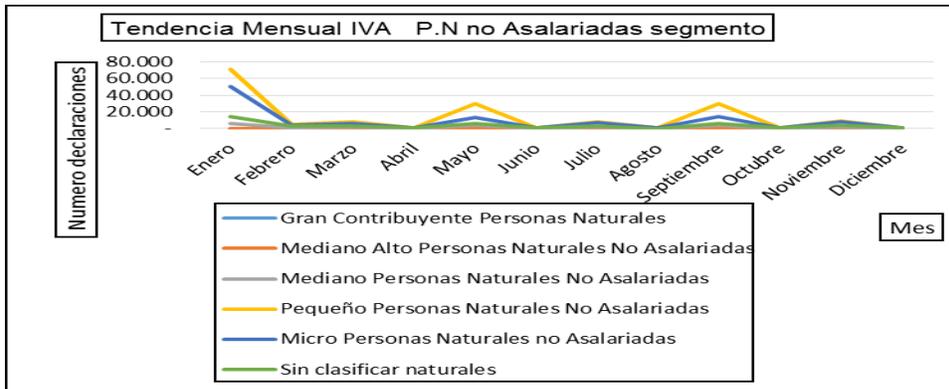
El pico mas alto de presentación declaraciones de IVA es en enero con 334.725, equivalentes al (38.77% ); esto obedecen a la confluencia de vencimientos de los obligados bimensual, cuatrimestral y anual.

Los picos siguientes son en los meses de abril (141.001) y septiembre (146.505) corresponden a la preseentación de declaraciones Bimensuales y Cuatrimestrales. En los peridos bimensuales, el volumen aproximado de declaraciones presntadas oscila entre 55.000 y 70.000.

En los periodos cuatrimestrales, se estima un volumen aproximado de declaraciones presentadas oscila entre 85.000 y 87.500 para los vencimientos anuales es aproximadamente de 180.000.

Gráfico 7.  
Tendencia mensual declaraciones IVA por grupos y segmentos.





## 6.6. Compartivo declarantes y declaraciones

Número declarantes IVA.....	389.064
Número Declaraciones.....	863.390
Promedio mensual de	
Declaraciones presentadas....	71.949
Promedio por Declarante.....	2.3

## 7. INFORME ANÁLISIS DEL TRÁMITE DE DECLARACIONES- RETENCIÓN EN LA FUENTE-

En este aparte se presenta el análisis del trámite Declaraciones- Retención en la Fuente, se pretende establecer el volumen de declarantes, declaraciones y tendencias.

### 7.1. Volumen de declarantes por segmentos.

Tabla 11.  
Distribución declarantes de Retención en la Fuente por segmentos

Segmento	Declarantes	Total contribuyentes Segmentados	% Declarantes respecto al segmento	% declarantes segmento respecto al total declarantes Retefuente	% Participación declarantes respecto al total Segmentados
11 Gran Contribuyente Personas Jurídicas	3.374	3.417	98,74%	1,09%	0,13%
12 Mediano Alto Personas Jurídicas	3.158	3.555	88,83%	1,02%	0,12%
13 Mediano Personas Jurídicas	19.824	21.902	90,51%	6,38%	0,77%
14 Pequeño Personas Jurídicas	74.265	93.350	79,56%	23,91%	2,87%
15 Micro Personas Jurídicas	90.475	197.729	45,76%	29,12%	3,50%
16 Entidades de Derecho Público	1.393	1.494	93,24%	0,45%	0,05%
17 Régimen Especial y/o Sin Ánimo de Lucro	26.293	68.814	38,21%	8,46%	1,02%
18 Sin clasificar jurídicas	1.199			0,39%	0,05%
21 Gran Contribuyente Personas Naturales	37	39	94,87%	0,01%	0,00%
32 Mediano Alto Personas Naturales No Asalariadas	113	536	21,08%	0,04%	0,00%
33 Mediano Personas Naturales No Asalariadas	3.067	12.959	23,67%	0,99%	0,12%
34 Pequeño Personas Naturales No Asalariadas	22.963	391.901	5,86%	7,39%	0,89%
35 Micro Personas Naturales no Asalariadas	7.335	873.468	0,84%	2,36%	0,28%
38 Sin clasificar naturales	56.532			18,20%	2,19%
42 Mediano Alto Personas Naturales Asalariad	4	165	2,42%	0,00%	0,00%
43 Mediano Personas Naturales Asalariadas	63	2.796	2,25%	0,02%	0,00%
44 Pequeño Personas Naturales Asalariadas	361	195.239	0,18%	0,12%	0,01%
45 Micro Personas Naturales Asalariadas	204	718.453	0,03%	0,07%	0,01%
<b>Total</b>	<b>310.660</b>	<b>2.585.817</b>		<b>100%</b>	<b>12,01%</b>

Fuente: Datos suministrados por PST, consolidación estadística de la Coordinación de Gestión de Canales del Servicio.  
\*Contribuyentes no clasificados en la base inicial de Clientes por segmento.  
Sobre la base de 2.585.817 se identificaron

Se observa que 310.660 clientes gestionan el trámite de declaración de retención en la Fuente, es decir el 12% del total de clientes segmentados, de este volumen, 218.782 son declarantes de retención del grupo de las personas Jurídicas, situación que es baja frente al total de segmentados del mismo grupo

Los Micros y Medianos contribuyentes de grupo de Personas Jurídicas son los más representativos en la gestión del trámite equivalentes a 29.12% y 23.91% respectivamente.

Llama la atención que los contribuyentes personas Naturales del segmento 38 “No Clasificados” (56.532), representan el 18% del total de declarantes y de las personas jurídicas del segmento 18 (1.199 contribuyentes) el 0.39%; quienes declaran retención en la fuente; éstos clientes no fueron identificados en la base de los clientes segmentados.

Los Grandes Contribuyentes reflejan el 98% de cumplimiento en el deber de declarar la retención en la fuente.

Los segmentos Mediano Alto y Mediano de las personas Jurídicas que declarar retención, equivalen al 88.83% y 90.51%. Comparados con el total de clientes del mismo segmento, sin embargo la diferencia es alta respecto al esperado del 100%.

Desde el punto de vista de control, para las segmentos de las personas Jurídicas, se debe analizar la diferencia entre el 100% de los segmentados y la participación real de los declarantes, ejemplo para Grandes Contribuyentes (3417-3374=43), ya que puede encontrarse situaciones que ameriten seguimiento o acciones del control pertinentes; desde éste análisis no se aborda este seguimiento, porque el objeto es establecer el uso de los tramites.

Respecto de las Personas jurídicas se reportan como declarantes 219.891 (70.8%), este volumen es bajo, frente al total de segmentados del mismo grupo, el cual es de 390.261, así:

SEGMENTOS DE PERSONAS JURIDICAS	DECLARANTES Retefuente	SEGMENTADOS
Gran Contribuyente Personas Jurídicas	3.374	3.417
Mediano Alto Personas Jurídicas	3.158	3.555
Mediano Personas Jurídicas	19.824	21.902
Pequeño Personas Jurídicas	74.265	93.350
Micro Personas Jurídicas	90.475	197.729
Entidades de Derecho Público	1.393	1.494
Régimen Especial y/o Sin Ánimo de Lucro	26.293	68.814
Sin clasificar jurídicas	1.199	
<b>TOTAL</b>	219.981	390.261
<b>DIFERENCIA</b>		170.280

## 7.2. Distribución de los declarantes reales por grupos y segmentos.

En la siguiente tabla se muestra la distribución de los contribuyentes que declararon retención en la fuente y su participación porcentual respecto del total de mismo grupo y del total declarantes.

Tabla 12.

*Distribución declarantes reales de Retención en la Fuente por segmentos y grupos.*

Tipología	Jurídico	Naturales		Total acumulado por segmento
		No asalariados	Asalariados	
Gran Contribuyente	3.374	37		3.411
	1,5%	0,04%		1,10%
Mediano Alto	3.158	113	4	3.275
	1,4%	0,13%	0,6%	1,05%
Mediano	19.824	3.067	63	22.954
	9,0%	3,41%	10,0%	7,39%
Pequeño	74.265	22.963	361	97.589
	33,8%	25,50%	57,1%	31,41%
Micro	90.475	7.335	204	98.014
	41,1%	8,15%	32,3%	31,55%
Entidades de Derecho Público	1.393			1.393
	0,6%			0,45%
Régimen Especial y/o Sin Ánimo de Lucro	26.293			26.293
	12,0%			8,46%
Por clasificar	1.199	56.532		
	0,5%	62,78%		0,00%
<b>Total</b>	<b>219.981</b>	<b>90.047</b>	<b>632</b>	<b>310.660</b>
	<b>70,8%</b>	<b>29,0%</b>	<b>0,002</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Estimaciones estadísticas de la Coordinación de Gestión de Canales del Servicio

La concentración del número de clientes corresponde a los segmentos Pequeño y micro tanto de personas jurídicas como naturales, con un total de 31.55% y de 31.41% respectivamente.

Es importante la participación de las personas Jurídicas “Regimen especial y/o sin animo de lucro” con el 8.4%

### 7.3. Distribución por grupos:

Gráfica No. 8

*Distribución declarantes retención en la fuente por grupos.*



La participación de declarantes de retención en la fuente, de las personas Jurídicas es del 71%, y las Personas Naturales no Asalariadas del 29%.

## 7.4. Distribución declarantes de retención por Dirección Seccional.

Tabla 13.

*Declarantes reales de Retención en la Fuente por Seccional*

Seccional	Seccional*	Número Declarantes	Total contribuyentes segmentados	% Declarantes respecto al segmento	% Participación declarantes del segmento respecto al total declarantes Retención
32	Bogotá	130.272	1.038.682	12,5%	41,93%
11	Medellín	45.994	373.511	12,3%	14,80%
5	Cali	21.844	174.447	12,5%	7,03%
4	Bucaramanga	13.577	128.856	10,5%	4,37%
2	Barranquilla	12.754	96.338	13,2%	4,10%
6	Cartagena	6.957	57.400	12,1%	2,24%
16	Pereira	6.155	54.969	11,2%	1,98%
22	Villavicencio	5.697	51.526	11,1%	1,83%
9	Ibagué	5.357	52.864	10,1%	1,72%
7	Cúcuta	5.324	53.615	9,9%	1,71%
10	Manizales	4.873	49.534	9,8%	1,57%
13	Neiva	4.807	49.987	9,6%	1,55%
14	Pasto	3.501	38.276	9,1%	1,13%
12	Montería	3.178	32.053	9,9%	1,02%
20	Tunja	3.166	34.463	9,2%	1,02%
1	Armenia	2.926	29.591	9,9%	0,94%
19	Santa Marta	2.914	28.944	10,1%	0,94%
15	Palmira	2.873	27.951	10,3%	0,92%
17	Popayán	2.840	27.527	10,3%	0,91%
24	Valledupar	2.734	29.799	9,2%	0,88%
44	Yopal	2.686	24.377	11,0%	0,86%
26	Sogamoso	2.662	29.444	9,0%	0,86%
21	Tuluá	2.412	25.735	9,4%	0,78%
31	Grandes Contribuyentes	2.139	2.171	98,5%	0,69%
8	Girardot	1.867	20.581	9,1%	0,60%
23	Sincelejo	1.787	17.519	10,2%	0,58%
29	Barrancabermeja	1.745	20.705	8,4%	0,56%
28	Florencia	1.312	14.562	9,0%	0,42%
25	Riohacha	1.227	14.800	8,3%	0,39%
34	Arauca	1.202	11.150	10,8%	0,39%
35	Buenaventura	992	8.388	11,8%	0,32%
46	Puerto Asís	829	7.403	11,2%	0,27%

Seccional	Seccional*	Número Declarantes	Total contribuyentes segmentados	% Declarantes respecto al segmento	% Participación declarantes del segmento respecto al total declarantes Retención
18	Quibdó	805	6.884	11,7%	0,26%
27	San Andrés	590	3.511	16,8%	0,19%
38	Leticia	234	1.751	13,4%	0,08%
78	San José de Guaviare	220	2.011	10,9%	0,07%
42	Puerto Carreño	134	1.155	11,6%	0,04%
43	Inírida	64	592	10,8%	0,02%
45	Mitú	47	397	11,8%	0,02%
37	Ipiales	1	21	4,8%	0,00%
36	Cartago	-	43	0,0%	0,00%
39	Maicao	-	43	0,0%	0,00%
40	Tumaco	-	6	0,0%	0,00%
41	Urabá	-	4	0,0%	0,00%
<b>Total</b>		<b>310.698</b>	<b>1.604.904**</b>	<b>19,4%</b>	<b>100%</b>

\*Seccional: por facilidad de presentación del cuadro se identifica la ciudad cede, pero los datos corresponden a la Dirección Seccional.

\*\*En el total de clientes Segmentados (1.604.904) incluye los contribuyentes de renta identificados en El segmento 18 P.J. "No clasificados" con 14.003 clientes y del segmento 38 "P.N. No Clasificados" con 4.748, sobre El total segmentados de 2.585.817.

Fuente: Datos suministrados por la PST y consolidaciones estadísticas de la Coordinación de Canales del Servicio

Las Direcciones Seccionales que reportan el mayor volumen de declarantes de retención en orden son: Bogotá (130.272), Medellín (45.994), Cali (21.844), Bucaramanga 98(13.577 y Barranquilla (12.754); acumuladas arrojan un total de 310.698 clientes; que acumuladas representan el 72.2% del nivel nacional.

## 7.5. Distribución de declarantes y declaraciones por dirección seccional, por segmento y por mes.

La distribución de declarantes de retención en la fuente por Dirección Seccional y por segmento se detalla en la hoja número 1 del [Anexo No.3. "Distribución de Declarantes por segmento y D.S."](#).

En la hoja número 2 del mismo Anexo, se presentan las declaraciones de retención en la fuente por segmentos y meses. En la hoja número 3 se presenta la distribución de declaraciones de retención por dirección seccional y meses.

**7.6. Tendencia mensual de presentación de declaraciones de retención en la fuente.**

En la tabla siguiente se muestra el volumen de declaraciones de retención en la fuente, por meses.

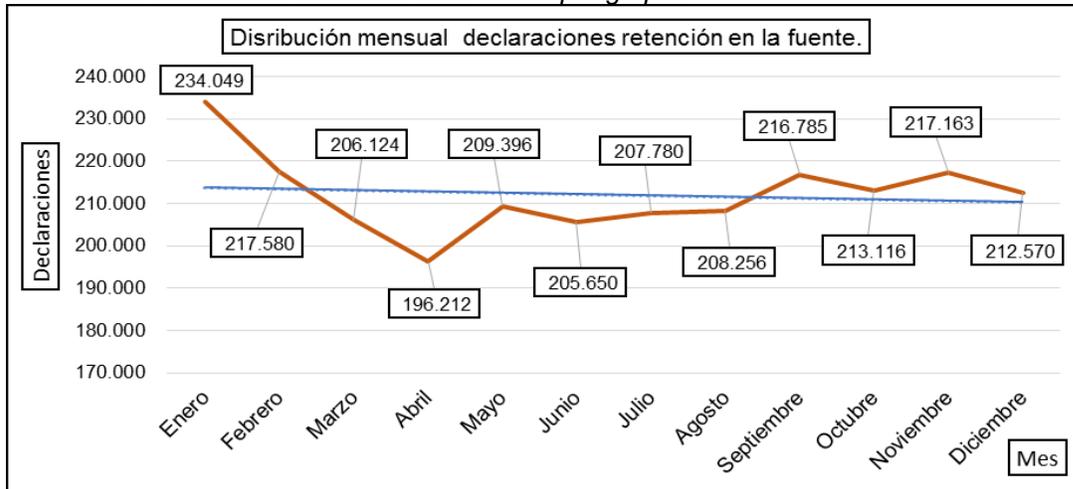
Tabla 14.

Tendencia mensual declaraciones retere Fuente

Período	Número Declaraciones	%
Enero	234.049	9,20
Febrero	217.580	8,55
Marzo	206.124	8,10
Abril	196.212	7,71
Mayo	209.396	8,23
Junio	205.650	8,08
Julio	207.780	8,17
Agosto	208.256	8,18
Septiembre	216.785	8,52
Octubre	213.116	8,37
Noviembre	217.163	8,53
Diciembre	212.570	8,35
<b>TOTAL</b>	<b>2.544.681</b>	<b>100,00</b>

Gráfica No.9

Distribución declarantes retención en la fuente por grupos

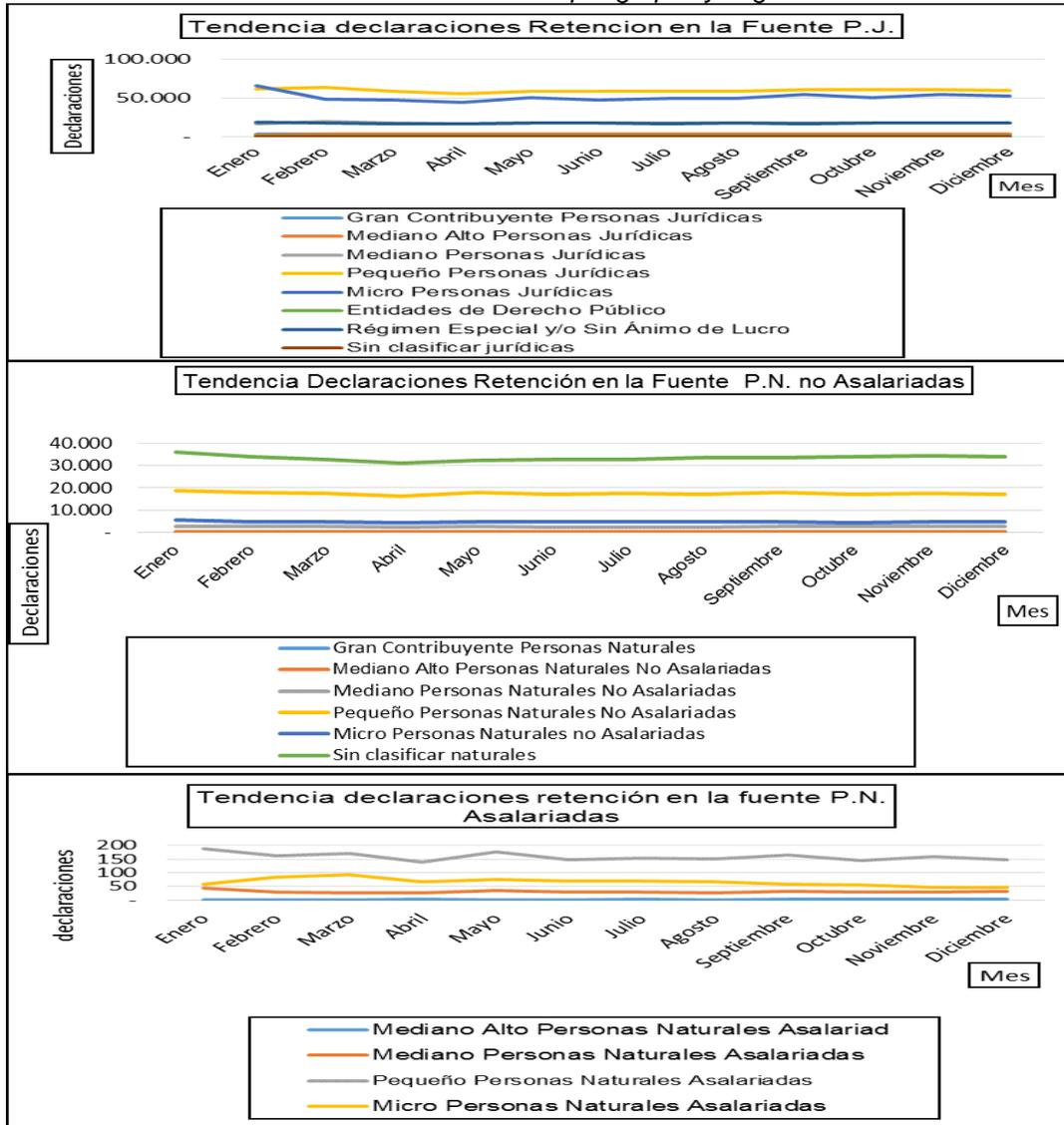


La mayor participación corresponden al mes de enero, sin embargo la tendencia es levemente decreciente.

A continuación se muestra el comportamiento de las declaraciones por los que integran cada grupo

Gráfica No. 10

Tendencia declaraciones retención en la fuente por grupos y segmentos.



### 7.7. Compartivo Declarantes y Declaraciones.

Número decantes Retención en la Fuente.	310.698
Numero Declara raciones.	2.544.681
Promedio mensual de Declaraciones presentadas.	212.057
Promedio por Declarante.	8.19

## 8. PRESENTACIÓN DE DECLARACIONES DE IMPORTACION.

A continuación se presenta la caracterización del trámite de declaraciones de importación, considerando tres aspectos básicos: volumen de declarantes, de declaraciones y tendencias.

### 8.1. Volumen de declarantes por segmentos

Tabla 15.  
Volumen de importadores por segmento.

Segmento		Importadores	Total contribuyentes segmentados	% Importadores respecto al total del segmento	% es respecto al total de importadores	% Participación de importadores respecto al total segmentados
11	Gran Contribuyente Personas Jurídicas	2.080	3.417	60,87%	5,71%	0,08%
12	Mediano Alto Personas Jurídicas	1.022	3.555	28,75%	2,81%	0,04%
13	Mediano Personas Jurídicas	5.501	21.902	25,12%	15,10%	0,21%
14	Pequeño Personas Jurídicas	11.467	93.350	12,28%	31,48%	0,44%
15	Micro Personas Jurídicas	5.736	197.729	2,90%	15,75%	0,22%
16	Entidades de Derecho Público	35	1.494	2,34%	0,10%	0,00%
17	Régimen Especial y/o Sin Ánimo de Lucro	411	68.814	0,60%	1,13%	0,02%
18	Sin clasificar jurídicas	2.486		6,82%	6,82%	0,10%
21	Gran Contribuyente Personas Naturales	13	39	33,33%	0,04%	0,00%
32	Mediano Alto Personas Naturales No Asalariadas	20	536	3,73%	0,05%	0,00%
33	Mediano Personas Naturales No Asalariadas	394	12.959	3,04%	1,08%	0,02%
34	Pequeño Personas Naturales No Asalariadas	2.753	391.901	0,70%	7,56%	0,11%
35	Micro Personas Naturales no Asalariadas	1.236	873.468	0,14%	3,39%	0,05%
38	Sin clasificar naturales	2.337		6,42%	6,42%	0,09%
42	Mediano Alto Personas Naturales Asalariad	3	165	1,82%	0,01%	0,00%
43	Mediano Personas	41	2.796	1,47%	0,11%	0,00%

Segmento	Importadores	Total contribuyentes segmentados	% Importadores respecto al total del segmento	% es respecto al total de importadores	% Participación de importadores respecto al total segmentados
Naturales Asalariadas					
44 Pequeño Personas Naturales Asalariadas	479	195.239	0,25%	1,31%	0,02%
45 Micro Personas Naturales Asalariadas	415	718.453	0,06%	1,14%	0,02%
<b>Total</b>	<b>36.429</b>	<b>2.585.817</b>	<b>0,01</b>	<b>1,00</b>	<b>1,41%</b>

Para el año 2014 se reporta un total 36.429 importadores de un universo de contribuyentes segmentados de 2.585.817, es decir el 1.41% de los clientes realizó este trámite.

Se destaca la cantidad de importadores que se clasifican en los segmentos 18 y 38, Personas Jurídicas y Personas Naturales no salariables "Por clasificar" (2.486 y 2.337 respectivamente), corresponden a importadores que no estaban identificadas en la base inicial de los 2.585.817 contribuyentes segmentados. Estos dos segmentos representan el 6.82% y 6.42% del total de importadores a nivel nacional.

Los Pequeños, micro y medianos contribuyentes del grupo de las Personas Jurídicas representan la mayor participación de los importadores, con el 31.48%, 15.75% y 15.10% respectivamente del total de importadores (36.429).

. *Distribución de importadores reales por segmento y grupo.*

En la siguiente tabla se muestra la distribución de los importadores y su participación porcentual respecto del total.

Tabla 16  
Distribución de importadores segmentos y grupos

Segmentos	Jurídico	Naturales		Total
		No asalariados	Asalariados	
Gran Contribuyente	2.080	13	-	2.093
	7,2%	0,2%		5,7%
Mediano Alto	1.022	20	3	1.045
	3,6%	0,001%	0,32%	2,9%
Mediano	5.501	394	41	5.936
	19,1%	5,8%	4,4%	16,3%
Pequeño	11.467	2.753	479	14.699
	39,9%	40,8%	51,1%	40,3%
Micro	5.736	1.236	415	7.387

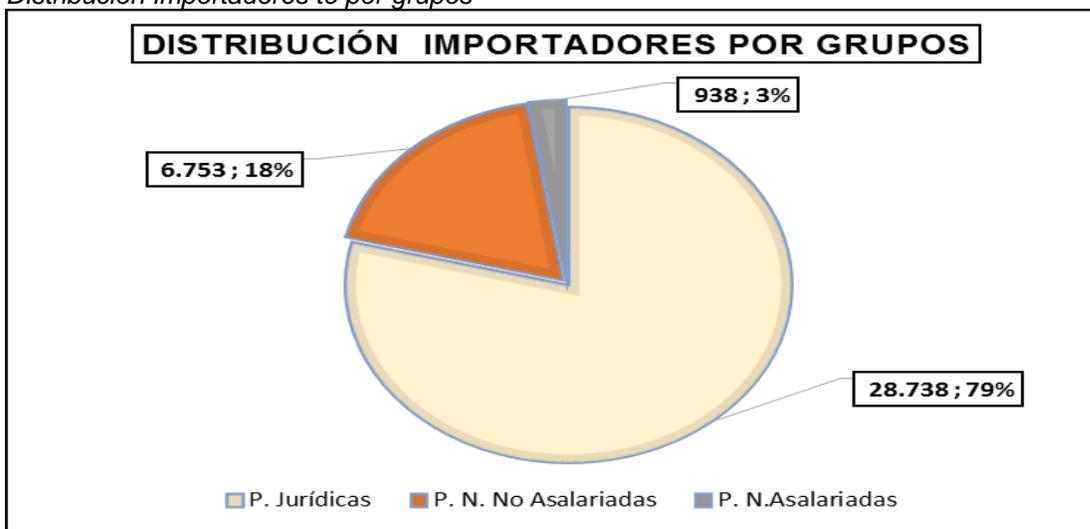
Segmentos	Jurídico	Naturales		Total
	20,0%	18,3%	44,24%	20,3%
Entidades de Derecho Público	35			35
	0,1%			0,1%
Régimen Especial y/o Sin Ánimo de Lucro	411			411
	1,4%			1,1%
Por clasificar	2.486	2.337		4.823
	8,7%	34,6%		13,2%
<b>Total</b>	<b>28.738</b>	<b>6.753</b>	<b>938</b>	<b>36.429</b>
	<b>78,9%</b>	<b>18,5%</b>	<b>2,6%</b>	<b>100,0%</b>

Los grandes contribuyentes importadores representan el 5.7% del total de los importadores.

Los segmentos más representativos en número de importadores son los Pequeños (40.3%), los Micro con 20.3%, Medianos con 16% y los por clasificar con 39.2%.

Gráfico 11.

*Distribución Importadores te por grupos*



Se destaca la participación del grupo de las personas Jurídicas con el 79%.

### 8.3. Distribución Declarantes por Dirección Seccional.

Tabla 17.

*Importadores por Dirección Seccional*

	Seccional	Importadores	Total contribuyentes segmentados	% Declarantes respecto al segmento	% Participación declarantes del segmento respecto al total de Importadores
32	Bogotá	<b>16.646</b>	1.016.040	1,6%	45,7%
11	Medellín	<b>4.917</b>	365.964	1,3%	13,5%
5	Cali	<b>2.492</b>	171.227	1,5%	6,8%
3	Aduana Bogotá	<b>1.907</b>	1.907	100,0%	5,2%
2	Barranquilla	<b>1.558</b>	94.443	1,6%	4,3%
31	Grandes Contribuyentes	1.293	2.118	61,0%	3,5%
48	Aduana Cartagena	1.204	1.204	100,0%	3,3%
4	Bucaramanga	943	126.036	0,7%	2,6%
35	Buenaventura	882	9.037	9,8%	2,4%
6	Cartagena	634	56.039	1,1%	1,7%
16	Pereira	487	53.800	0,9%	1,3%
7	Cúcuta	349	52.473	0,7%	1,0%
19	Santa Marta	291	28.391	1,0%	0,8%
87	Aduana Barranquilla	289	289	100,0%	0,8%
15	Palmira	229	27.665	0,8%	0,6%
10	Manizales	218	48.508	0,4%	0,6%
14	Pasto	203	37.261	0,5%	0,6%
9	Ibagué	181	51.674	0,4%	0,5%
1	Armenia	175	29.036	0,6%	0,5%
22	Villavicencio	168	49.989	0,3%	0,5%
90	Aduana Medellín	146	146	100,0%	0,4%
13	Neiva	130	48.990	0,3%	0,4%
88	Aduana Cali	129	129	100,0%	0,4%
21	Tuluá	103	25.383	0,4%	0,3%
17	Popayán	99	26.737	0,4%	0,3%
26	Sogamoso	93	28.909	0,3%	0,3%
12	Montería	90	31.094	0,3%	0,2%
24	Valledupar	69	29.169	0,2%	0,2%
37	Ipiales	67	88	76,1%	0,2%
29	Barrancabermeja	55	20.363	0,3%	0,2%
44	Yopal	53	23.708	0,2%	0,1%
20	Tunja	49	33.623	0,1%	0,1%
25	Riohacha	41	14.474	0,3%	0,1%
89	Aduana Cúcuta	40	40	100,0%	0,1%
8	Girardot	37	19.934	0,2%	0,1%
23	Sincelejo	36	17.031	0,2%	0,1%
27	San Andrés	25	3.418	0,7%	0,1%
46	Puerto Asís	22	7.138	0,3%	0,1%
28	Florencia	18	14.219	0,1%	0,0%

Seccional	Importadores	Total contribuyentes segmentados	% Declarantes respecto al segmento	% Participación declarantes del segmento respecto al total de Importadores
34 Arauca	17	10.657	0,2%	0,0%
39 Maicao	10	53	18,9%	0,0%
38 Leticia	9	1.695	0,5%	0,0%
41 Urabá	9	13	69,2%	0,0%
18 Quibdó	7	6.627	0,1%	0,0%
42 Puerto Carreño	7	1.108	0,6%	0,0%
43 Inírida	2	572	0,3%	0,0%
36 Cartago	-	43	0,0%	0,0%
40 Tumaco	-	6	0,0%	0,0%
45 Mitú	-	367	0,0%	0,0%
78 San José de Guaviare	-	1.924	0,0%	0,0%
<b>Total</b>	<b>36.429</b>	<b>2.590.759</b>	<b>1,4%</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: Datos suministrados por la PST de la Subdirección de Gestión de Tecnologías de la Información y las Telecomunicaciones y consolidaciones estadísticas de la Coordinación de Gestión de Canales del Servicio.  
\*Por facilidad de presentación de la tabla se enuncia el nombre de la ciudad cede de la dirección Seccional, Ejemplo: Bogota hace referencia a la Dirección Seccional de Impuestos de Bogota.

Las direcciones seccionales con mayor número de importadores en su orden son: Bogotá con 16.646 equivalente al 45.7%; Medellín con 4.917 con el 13.5%, Cali con 2.492 con el 6.8%, Aduanas de Bogotá 1.907 equivalente al 5.2% y Grandes contribuyentes 1293 para un 4.3%.

#### 8.4. Distribución de Declarantes y Declaraciones por Dirección Seccional, segmentos y meses.

La distribución de declarantes de importación por dirección seccional y por segmento se detalla en la hoja número 1 del **Anexo No.4. "Numero Importadores por Dirección Seccional y Segmento"**.

En la hoja número 2 del mismo Anexo, se detalla la distribución de declaraciones de importación por segmento y por mes. Se reporta un total de 3.233.030 declaraciones presentadas, frente a 36.429 importadores.

El promedio de declaraciones de importación mensual es de 269.419.

##### ➤ **Tendencia mensual de presentación de declaraciones de importación segmento**

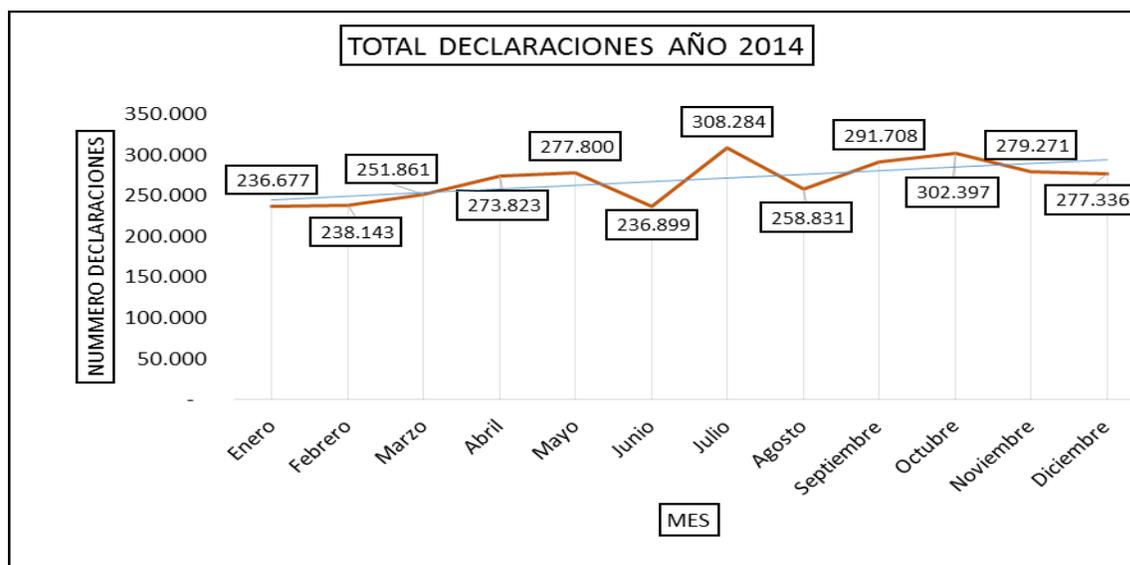
En la tabla siguiente se muestra el volumen de declaraciones de importación presentadas mensualmente:

Tabla 18.  
Tendencia declaraciones de importación.

PERIODO	NUMERO DECLARACIONES MES	% MENSUAL
Enero	236.677	7,32%
Febrero	238.143	7,37%
Marzo	251.861	7,79%
Abril	273.823	8,47%
Mayo	277.800	8,59%
Junio	236.899	7,33%
Julio	308.284	9,54%
Agosto	258.831	8,01%
Septiembre	291.708	9,02%
Octubre	302.397	9,35%
Noviembre	279.271	8,64%
Diciembre	277.336	8,58%
<b>TOTAL</b>	<b>3.233.030</b>	<b>100,00%</b>

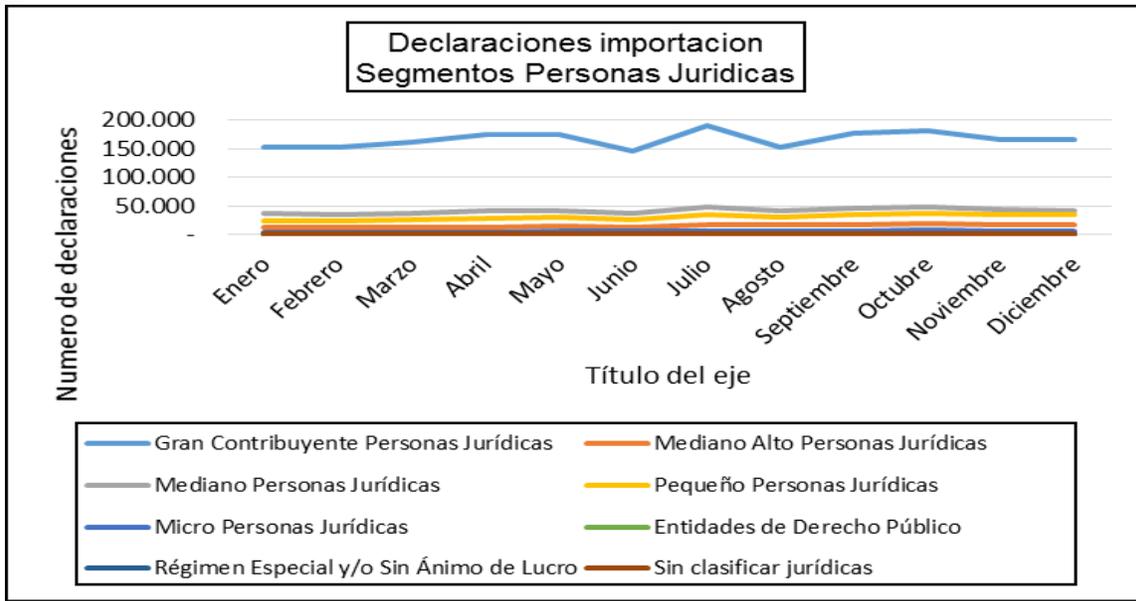
Los picos de alta demanda son en Julio 9.45% y Octubre 9.35%

Gráfico 12  
Tendencia mensual presentación declaraciones importación.



Se observa una tendencia leve de crecimiento en el volumen del tramite. Los meses de menor volumen son enero, febrero y junio con el 7.32% y 7.37 % y 7.33% respectivamente.

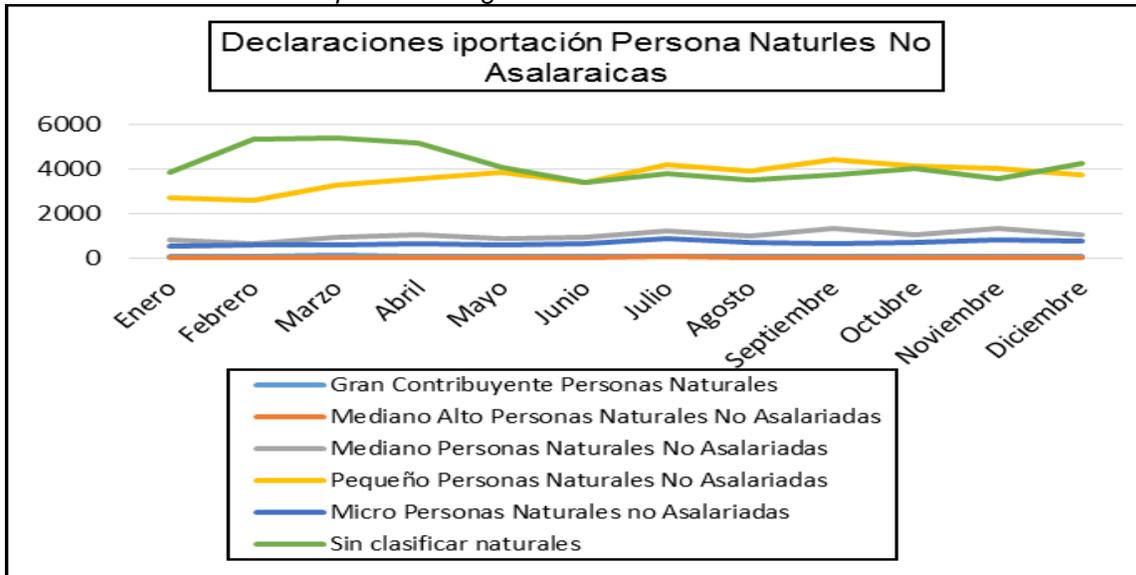
Gráfico 13  
Tendencia declaraciones importación segmentos Personas Jurídica



El mayor volumen de de declaraciones lo realiza el segmento de los Grandes Contribuyentes el cual es superior a 150.000 tramites mensuales.

Gráfico 14

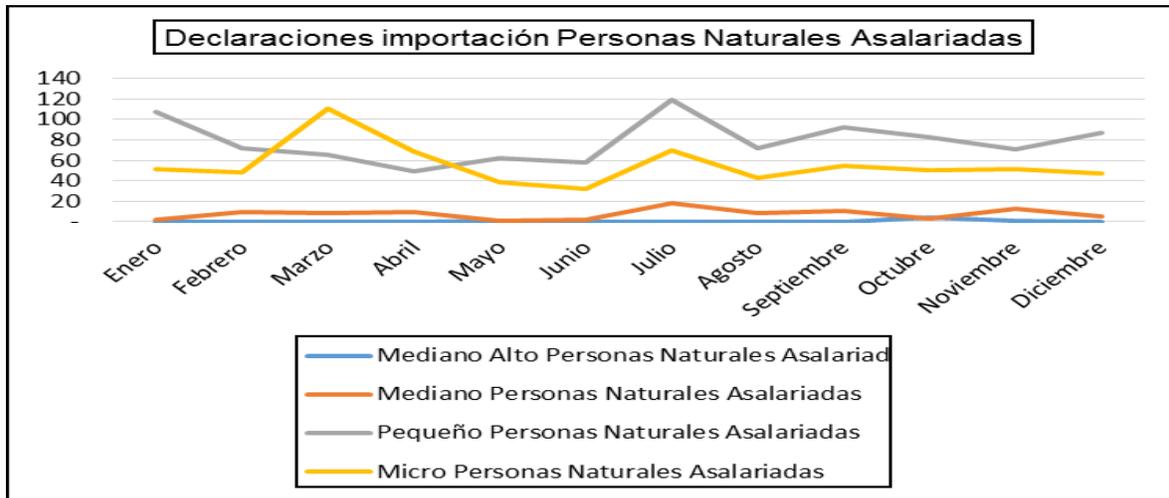
Tendencia declaraciones importación segmentos de las Personas Naturales no Asalariadas.



En este grupo se destaca la concentración del volumen de tramites en los segmentos de los No Clasificados y los Pequeños.

Gráfico 15

Tendencia declaraciones importación segmentos Personas Naturales Asalariadas.



En el gráfico se puede observar la predominancia de la demanda del trámite por los clientes de los segmentos Pequeños y Micro.

## 8.5. Declarantes y declaraciones.

Número de Importadores: 36.429  
 Numero Declaraciones: 3.233.030  
 Promedio mensual 269.419

## 9. PRESENTACIÓN DE DECLARACIONES DE EXPORTACIÓN.

A continuación se presenta la caracterización del trámite de declaraciones de exportación.

### 9.1. Volumen de exportadores por segmentos.

Tabla 19.  
*Volumen de Exportadores por segmento.*

	Segmento	Exportadores	Total contribuyentes Segmentados	% Declarantes respecto al segmento	% Participación declarantes del segmento respecto al total Exportadores	% Participación Exportadores respecto al total Segmentados
11	Gran Contribuyente Personas Jurídicas	1.263	3.417	36,96%	11,41%	0,05%
12	Mediano Alto Personas Jurídicas	486	3.555	13,67%	4,39%	0,02%
13	Mediano Personas Jurídicas	2.131	21.902	9,73%	19,25%	0,08%
14	Pequeño Personas Jurídicas	2.923	93.350	3,13%	26,40%	0,11%
15	Micro Personas Jurídicas	1.266	197.729	0,64%	11,44%	0,05%
16	Entidades de Derecho Público	10	1.494	0,67%	0,09%	0,00%
17	Régimen Especial y/o Sin Ánimo de Lucro	104	68.814	0,15%	0,94%	0,00%
18	Sin clasificar jurídicas	962			8,69%	0,04%
21	Gran Contribuyente Personas Naturales	5	39	12,82%	0,05%	0,00%
32	Mediano Alto Personas Naturales No Asalariadas	4	536	0,75%	0,04%	0,00%
33	Mediano Personas Naturales No Asalariadas	55	12.959	0,42%	0,50%	0,00%
34	Pequeño Personas Naturales No Asalariadas	545	391.901	0,14%	4,92%	0,02%
35	Micro Personas Naturales no Asalariadas	342	873.468	0,04%	3,09%	0,01%
38	Sin clasificar naturales	621			5,61%	0,02%
42	Mediano Alto Personas Naturales Asalariad	1	165	0,61%	0,01%	0,00%
43	Mediano Personas Naturales Asalariadas	6	2.796	0,21%	0,05%	0,00%
44	Pequeño Personas Naturales Asalariadas	206	195.239	0,11%	1,86%	0,01%
45	Micro Personas Naturales Asalariadas	140	718.453	0,02%	1,26%	0,01%
<b>Total</b>		<b>11.070</b>	<b>2.585.817</b>		<b>100%</b>	<b>0,43%</b>

Para el año 2014 se reporta un total 11.070 exportadores de un universo de contribuyentes segmentados de 2.585.817, es decir el 0.43% de los clientes.

Los Pequeños, medianos Micros y Grandes contribuyentes del grupo de las Personas Jurídicas representan la mayor participación de los importadores, con el 20.40%, 19.25%, 11.44% y 11.41% respectivamente del total de exportadores (11.070).

Se destaca los exportadores que se clasifican en los segmentos 18 y 38, Personas Jurídicas y Personas Naturales no salariables "Por clasificar" (962 y 621 respectivamente), corresponden a importadores que no estaban identificadas en la base inicial de los 2.585.817 contribuyentes segmentados. Estos dos segmentos representan el 8.69% y 5.61% del total de exportadores a nivel nacional

## 9.2. Distribución de exportadores reales por segmento y grupo.

En la siguiente tabla se muestra la distribución y participación de los exportadores.

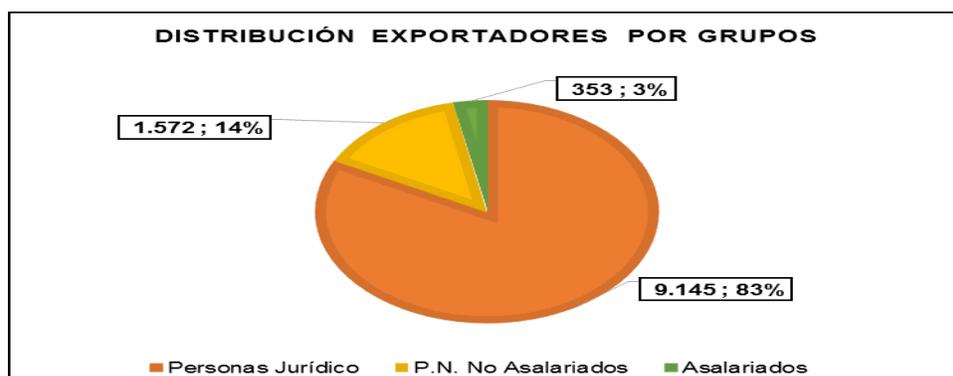
Tabla 20  
Distribución de exportadores segmentos y grupos

Tipología	Jurídico	P.N. No Asalariados	Asalariados	Total
Gran Contribuyente	1.263	5		1.268
	11,4%	0,0%		11,5%
Mediano Alto	486	4	1	491
	4,4%	0,0%	0,0%	4,4%
Mediano	2.131	55	6	2.192
	19,3%	0,5%	0,1%	19,8%
Pequeño	2.923	545	206	3.674
	26,4%	4,9%	1,9%	33,2%
Micro	1.266	342	140	1.748
	11,4%	3,1%	1,3%	15,8%
Entidades de Derecho Público	10			10
	0,1%			0,1%
Régimen Especial y/o Sin Ánimo de Lucro	104			104
	0,9%			0,9%
Por clasificar	962	621		1.583
	8,7%	5,6%		14,3%
<b>Total</b>	<b>9.145</b>	<b>1.572</b>	<b>353</b>	<b>11.070</b>
	<b>82,6%</b>	<b>14,2%</b>	<b>3,2%</b>	<b>100,0%</b>

Los grandes contribuyentes representan el 11.5% del total de los exportadores.

Los pequeños y micro exportadores tiene las mayor participación con el 33.2% y 15.8%.

Gráfico 16.  
Distribución Exportadores te por grupos:



Se destaca la participación del grupo de las personas Jurídicas con el 83%.

### 9.3. Distribución Exportadores por Dirección Seccional.

Tabla 21.  
Exportadores por Dirección Seccional.

Seccional*	Exportadores	Total contribuyentes segmentados	% Declarantes respecto al segmento	% Participación respecto al total exportadores	% Participación respecto al total segmentados
32 Bogotá	5.627	1.017.135	0,55%	50,83%	0,22%
11 Medellín	1.908	366.115	0,52%	17,23%	0,07%
31 Grandes Contribuyentes	794	2.128	37,31%	7,17%	0,03%
5 Cali	771	171.296	0,45%	6,96%	0,03%
2 Barranquilla	443	94.507	0,47%	4,00%	0,02%
4 Bucaramanga	319	126.041	0,25%	2,88%	0,01%
7 Cúcuta	206	52.502	0,39%	1,86%	0,01%
6 Cartagena	202	56.074	0,36%	1,82%	0,01%
16 Pereira	149	53.808	0,28%	1,35%	0,01%
15 Palmira	106	27.670	0,38%	0,96%	0,00%
10 Manizales	94	48.517	0,19%	0,85%	0,00%
19 Santa Marta	62	28.270	0,22%	0,56%	0,00%
14 Pasto	56	37.279	0,15%	0,51%	0,00%
1 Armenia	47	28.908	0,16%	0,42%	0,00%
21 Tuluá	39	25.386	0,15%	0,35%	0,00%
9 Ibagué	34	51.679	0,07%	0,31%	0,00%

Seccional*		Exportadores	Total contribuyentes segmentados	% Declarantes respecto al segmento	% Participación respecto al total exportadores	% Participación respecto al total segmentados
13	Neiva	32	48.992	0,07%	0,29%	0,00%
17	Popayán	32	26.738	0,12%	0,29%	0,00%
12	Montería	27	31.095	0,09%	0,24%	0,00%
22	Villavicencio	18	49.997	0,04%	0,16%	0,00%
20	Tunja	17	33.626	0,05%	0,15%	0,00%
26	Sogamoso	15	28.909	0,05%	0,14%	0,00%
35	Buenaventura	13	8.215	0,16%	0,12%	0,00%
8	Girardot	12	19.938	0,06%	0,11%	0,00%
24	Valledupar	10	29.170	0,03%	0,09%	0,00%
23	Sincelejo	9	17.031	0,05%	0,08%	0,00%
25	Riohacha	7	14.476	0,05%	0,06%	0,00%
27	San Andrés	7	3.418	0,20%	0,06%	0,00%
28	Florencia	6	14.221	0,04%	0,05%	0,00%
44	Yopal	3	23.704	0,01%	0,03%	0,00%
46	Puerto Asís	2	7.132	0,03%	0,02%	0,00%
18	Quibdó	1	6.627	0,02%	0,01%	0,00%
29	Barrancabermeja	1	20.363	0,00%	0,01%	0,00%
34	Arauca	1	10.654	0,01%	0,01%	0,00%
38	Leticia	1	1.696	0,06%	0,01%	0,00%
36	Cartago	-	43	0,00%	0,00%	0,00%
37	Ipiales	-	21	0,00%	0,00%	0,00%
39	Maicao	-	43	0,00%	0,00%	0,00%
40	Tumaco	-	6	0,00%	0,00%	0,00%
41	Urabá	-	4	0,00%	0,00%	0,00%
42	Puerto Carreño	-	1.104	0,00%	0,00%	0,00%
43	Inírida	-	572	0,00%	0,00%	0,00%
45	Mitú	-	367	0,00%	0,00%	0,00%
78	San José de Guaviare	-	1.924	0,00%	0,00%	0,00%
<b>Total</b>		<b>11.071</b>	<b>2.587.401</b>	<b>0,43%</b>	<b>100,00%</b>	<b>0,43%</b>

Fuente: Datos suministrados por la PST de la Subdirección de Gestión de Tecnologías de la Información y las Telecomunicaciones y consolidaciones estadísticas de la Coordinación de Gestión de Canales del Servicio.

\*Por facilidad de presentación de la tabla se enuncia el nombre de la ciudad sede de la dirección Seccional, Ejemplo: Bogotá hace referencia a la Dirección Seccional de Impuestos de Bogotá.

Los 11.071 exportadores a nivel nacional representan el 0.43% del total de contribuyentes segmentados.

Las direcciones seccionales con mayor número de exportadores en su orden son: Bogotá con 5.627 equivalente al 50.83%; Medellín con 1.908 con el 17.23%; Grandes Contribuyentes con 794 con el 7.17%; Cali 771 equivalente al 6.96% y Barranquilla 443 para un 4.0%.

### 9.3. Distribución de Exportadores y Declaraciones por Dirección Seccional, segmentos y meses.

La distribución de los Exportadores por dirección seccional y por segmento se detalla en la hoja número 1 del **Anexo No.5. "Numero Exportadores por Dirección Seccional y Segmento"**.

En la hoja número 2 del mismo Anexo, se presentan las declaraciones de exportación por segmento y por mes con un total de 2.411.240.

El promedio mensual de declaraciones de exportación mensuales es de 200.937.

#### ➤ **Tendencia mensual de presentación de declaraciones de exportación.**

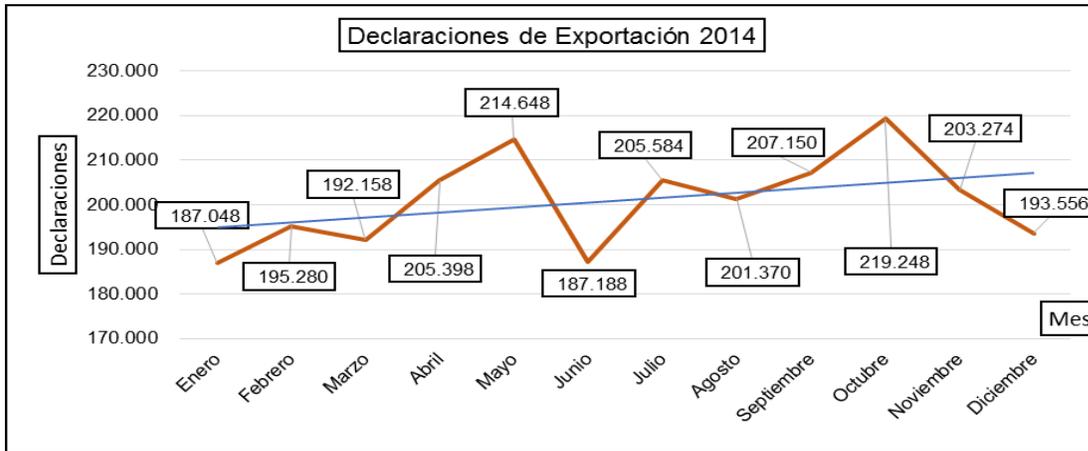
En la tabla siguiente se muestra el volumen declaraciones de exportación

Tabla 22.  
*Declaraciones mensuales de exportación.*

FRECUENCIA MENSUAL DECLARACIONES EXPORTACIÓN		
MES	No. Declaraciones	% Mensual
Enero	187.048	8,43%
Febrero	195.280	8,80%
Marzo	192.158	8,66%
Abril	205.398	9,26%
Mayo	214.648	9,68%
Junio	187.188	8,44%
Julio	205.584	9,27%
Agosto	201.370	9,08%
Septiembre	207.150	9,34%
Octubre	219.248	9,88%
Noviembre	203.274	9,16%
Diciembre	192.556	8,73%
TOTAL	2.218.346	100,00%

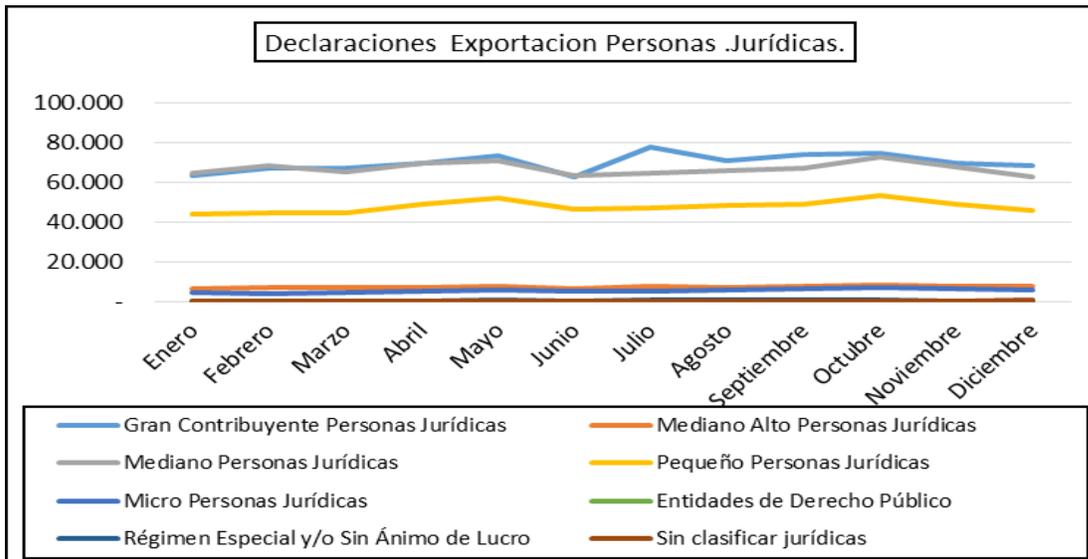
Los meses de mayor demanda del trámite son octubre con el 9.88% y mayo con el 9.68%.

Gráfico 17  
Tendencia mensual presentación declaraciones Exportación.



El comportamiento de la demanda del trámite, muestra una tendencia leve de crecimiento a lo largo del año 2014. Los meses menor volumen son enero y junio.

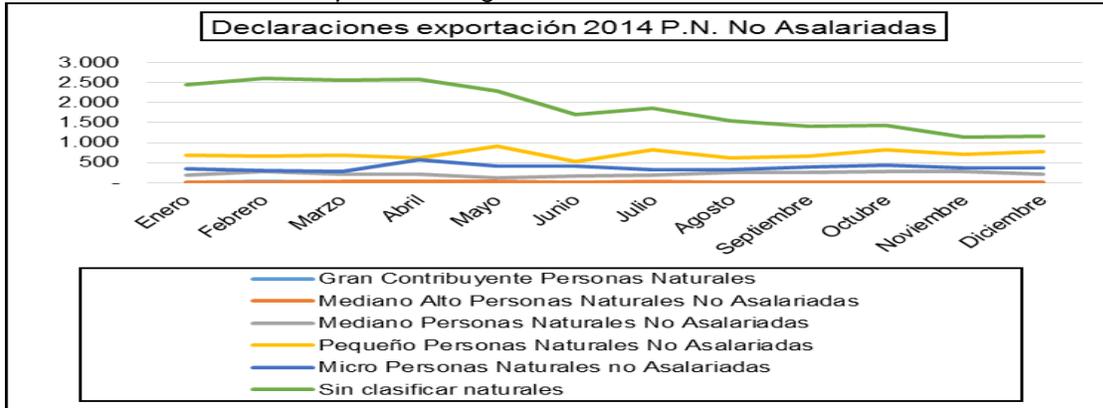
Gráfico 18  
Tendencia declaraciones exportación segmentos Personas Jurídica



El mayor volumen de de declaraciones lo realiza el segmento de los Grandes Contribuyentes en julio, el cual es 77.430 tramites mensuales.

Gráfico 19

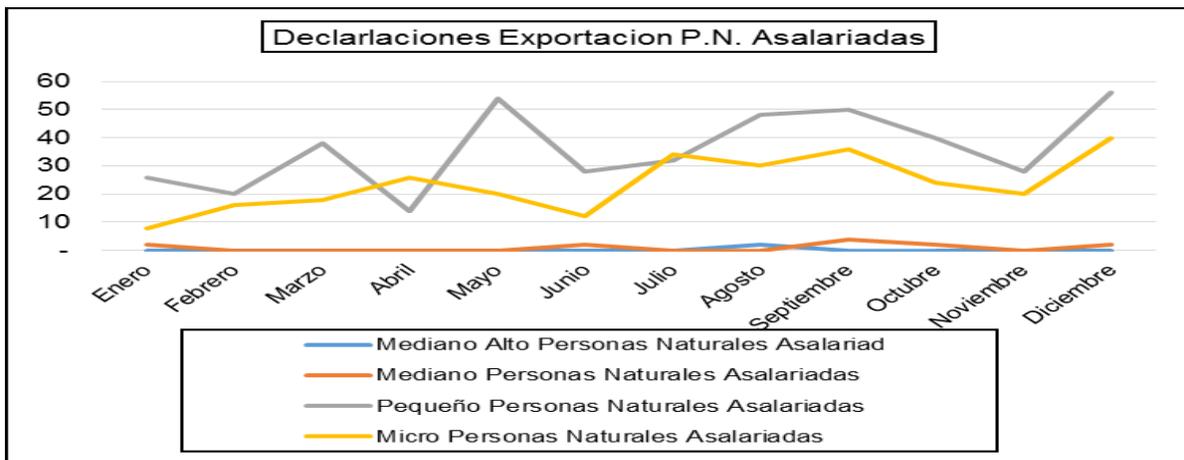
Tendencia declaraciones exportación segmentos Personas Naturales no Asalariadas.



En este grupo se destaca la concentración del volumen de tramite en el segmento de los No Clasificados en los meses de abril 566, mayo y junio con 408 cada uno.

Gráfico 20

Tendencia mensual presentación declaraciones exportación segmentos Personas Naturales Asalariadas.



En el grafico se puede observar la predominancia de la demanda del tramite por los clientes de los segmentos Pequeños y Micro.

9.4. Declarantes y declaraciones.

Número Exportadores	36.429
Numero Declaraciones	3233030
Promedio mensual	269.419

## ➤ CONCLUSIONES:

La caracterización es de gran avance en el conocimiento de los clientes; respecto a la gestión del trámite de “**Declaraciones**”, permite depurar el listado de clientes reales o estratégicos y tener más precisión de los clientes que cumplen y hacen lo posible por cumplir sus obligaciones, en razón a que se identifican la mayoría de los clientes que realmente aportan al recaudo voluntario.

En todos los tipos de declaraciones se detectaron clientes no segmentados, es decir los correspondientes a los segmentos de personas Naturales y Jurídicas “No clasificados, quienes serán adicionados a las base de segmentados pero es importante establecer mecanismos de facilitación y control para ellos ya que acumulados corresponde a 148.292

Renta	18.672
IVA	27.877
Retención	57.731
Importadores	36.429
Exportadores	7.583
Total	148.292

Se requiere el compromiso de la alta gerencia para transversalizar los resultados de la segmentación y la caracterización, con el fin de enfocar las acciones a los clientes estratégicos, razón por la cual la información obtenida debe ser analizada en forma más detallada por cada área y dirección seccional, con el fin de establecer estrategias de servicio y control ajustadas a las prioridades y condiciones institucionales y regionales.

En general las tendencias de presentación de declaraciones, están concordantes con los estándares de calendario tributario, sin embargo no es tan claro el comportamiento de IVA y Retención que muestran tendencia a decreciente.

Se destaca de bajo número de clientes declarantes de IVA y de retención en la fuente, así como el bajo promedio mensual de declaraciones por los dos conceptos.

Respecto a las declaraciones de renta, es bastante representativo el volumen de clientes que cumplen la obligación en forma litográfica 1.850.420, información importante para el diseño de estrategias de facilitación, para este tipo de clientes.

Se requiere con urgencia modernizar y automatizar la caracterización de la demanda de trámites y servicios de todas las áreas, con el fin de garantizar la sostenibilidad en el tiempo, mayor profundidad de la caracterización, mejorar calidad de los datos, para contar con información oportuna y predictiva que apoye

la toma de daciones, potencialice el recaudo voluntario y simultáneamente fortalezca el control en forma rápida y sistemática; con visión de 360 sobre los clientes estratégicos.

Se debe disponer de personal profesional en estadística y analítica en el área de asistencia al cliente y en las demás áreas para apoyar el proceso analítico, también es urgente construir modelos de inteligencia de negocios institucionales, sobre gestión de trámites y servicios de todas las áreas, para definir las fuentes y los datos de extracción, procesamiento, análisis y predicción de tendencias, y articular dicha información a nivel estratégico, táctico y operativo, en tiempo real y en línea.

Se requiere definir e integrar modelos matemáticos y de comportamiento, para establecer la pirámide de contribución real de los contribuyentes en Colombia, asociarla a los segmentos de clientes y a la pirámide de participación en la meta de recaudo; esto dentro de un esquema de gestión de clientes que permita identificar, atraeré y fidelizar los contribuyentes estratégicos hacia el cumplimiento voluntario, justo y sostenido en el tiempo; así como para aplicar controles preventivos, con el propósito de impulsar e recaudo voluntario por incremento de clientes, verificación de impuestos cruzados y reducir la evasión en forma sostenida y creciente.