

1. **OBJETIVO**

Establecer las actividades necesarias para tramitar las solicitudes¹ que presenten los contribuyentes y usuarios², con el fin de generar las recomendaciones de gestión o los pronunciamientos que permitan velar por el respeto de los derechos de los ciudadanos cuando interactúan con la Administración y mejorar la prestación del servicio fiscal.

2. **ALCANCE**

Inicia con la recepción adecuada de la solicitud del contribuyente o usuario, y termina con la respuesta definitiva y/o solución dada, para su apropiado cierre y posterior archivo de la misma.

3. **CONDICIONES GENERALES**

El procedimiento de veeduría de los derechos del contribuyente y del usuario aduanero está sujeto a las siguientes condiciones generales, clasificadas en las etapas descritas a continuación:

3.1 **RECEPCIÓN DE LA SOLICITUDES**

- Los contribuyentes y usuarios podrán radicar ante la Defensoría sus solicitudes cuando consideren que la Administración Fiscal no ha actuado en debida forma o que alguno de sus derechos le han sido vulnerados.
- Estas solicitudes pueden realizarlas a través de los canales dispuestos para tal fin (virtual y presencial), los cuales son administrados por los servidores públicos asignados para ello. Las solicitudes son recibidas en la Defensoría y radicadas de acuerdo a los lineamientos establecidos por el Despacho.
- Cuando la solicitud la realice un contribuyente o usuario aduanero en forma presencial, se debe indagar sobre la situación planteada por el solicitante, escuchando el recuento de los hechos y analizando las evidencias que aporte en caso de presentarlas, para poder determinar que efectivamente existe vulneración de un derecho; de concluirse que no existe dicha vulneración, se debe orientar al peticionario para que adelante las gestiones previas directamente ante la Administración Fiscal. No obstante, si el contribuyente o usuario aduanero insiste en radicar su petición ante la Defensoría, se dará el trámite correspondiente recepcionando su solicitud.

¹ Clasificadas en casos de fondo o intervención, solicitudes de información o consultas y traslados.

² El concepto de usuario incluye aquel asociado al servicio aduanero como también al servicio cambiario.

- La atención personalizada de los contribuyentes y usuarios aduaneros debe realizarse dentro de los puntos de atención que tenga habilitados la Defensoría. Para el caso de Bogotá debe realizarla un servidor público de la Coordinación Administrativa y de Gestión de la Defensoría o quien haga sus veces conjuntamente con un servidor público de la Línea de Veeduría de los Derechos, quienes orientarán al peticionario en los trámites administrativos y técnicos que deben adelantarse por parte del mismo y/o por parte de la Defensoría para dar continuidad a la eventual radicación formal de su solicitud. En los demás puntos de atención será el Defensor Nacional o su Delegado quien determine el profesional o los profesionales que realizarán la atención personalizada.

3.2 CLASIFICACIÓN Y ASIGNACIÓN DE LAS SOLICITUDES

- Las solicitudes se clasificarán de acuerdo a la siguiente tipología: *i) Caso de Fondo o Intervención, ii) Solicitud de información o consulta, y iii) Traslado*, lo cual se realizará por parte del Defensor del Contribuyente y del Usuario Aduanero o sus Delegados, teniendo en cuenta el asunto y/o temática de la solicitud.
- Posteriormente se procederá a realizar la asignación de cada solicitud a los servidores públicos, labor que se adelantará teniendo en cuenta los lineamientos impartidos por parte del Defensor del Contribuyente y del Usuario Aduanero o sus Delegados.

3.3 REGISTRO DE LAS SOLICITUDES

- Todas las solicitudes radicadas ante la Defensoría por contribuyentes y usuarios aduaneros deben registrarse en la herramienta dispuesta para tal fin, la cual consiste en una base de datos denominada “**Registro Unificado de Solicitudes**”, para su adecuado diligenciamiento se debe seguir el instructivo IN-CAC-0057 “**Registro de Solicitudes de Veeduría de los Derechos del Contribuyente y del Usuario Aduanero**”.
- Una vez radicada la solicitud será gestionada por el servidor público que ha sido designado para incorporar los registros iniciales en la base de datos denominada “**Registro Unificado de Solicitudes**”. Dicha designación estará a cargo del Defensor del Contribuyente y del Usuario Aduanero o sus Delegados. Dentro de los registros iniciales que se realicen en la base de datos, debe quedar identificada la tipología para cada solicitud radicada.
- Las solicitudes que radiquen los contribuyentes y usuarios aduaneros que correspondan a aportar mayor información y/o evidencias sobre una situación particular previamente radicada ante la Defensoría se registrará y gestionará como parte de la solicitud inicial.
- Las solicitudes allegadas a la Defensoría que corresponda al proceso Cercanía al Ciudadano se deben registrar en el aplicativo de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias – PQRS de la DIAN, a nombre del contribuyente y usuario aduanero solicitante. Actividad que debe adelantar el servidor público al cual se le haya asignado la gestión de la solicitud.

- En los casos en que la Defensoría sea informada de una situación particular entre el contribuyente o usuario aduanero y la administración fiscal mediante una solicitud que viene “*con copia*” a nuestra dependencia, se debe registrar como un traslado.

3.4 GESTIÓN DE LAS SOLICITUDES

- El servidor público asignado para gestionar la solicitud radicada ante la Defensoría, deberá remitir una comunicación de acuse de recibo al contribuyente o usuario aduanero, a más tardar dos (2) días después de comunicada la asignación de la correspondiente solicitud.
- Cada servidor público responsable de gestionar una solicitud particular, debe valorar y analizar la misma para proceder a determinar las actividades a desarrollar, lo cual puede contemplar, entre otras, las siguientes: Proyección de oficios, coordinación de reuniones y análisis más puntuales que pueden conllevar a la realización de visitas técnicas.
- La gestión adelantada por el servidor público responsable debe ser incorporadas por el mismo en la base de datos de manera semanal a fin de actualizar periódicamente las actuaciones adelantadas por la Defensoría. (A más tardar las actuaciones adelantadas en una semana laboral deben quedar registradas el último día laboral de dicha semana)
- En cada solicitud incorporada en la base de datos el servidor público responsable del trámite de la misma debe identificar las posibles causas generadoras del problema asociadas al contribuyente, usuario aduanero o administración fiscal. Esta información es relevante para priorizar las acciones a desarrollar por parte de la Defensoría que conlleven al planteamiento de recomendaciones de carácter estratégico.
- Si durante la valoración de casos de fondo o intervenciones se requiere solicitar el acceso a los expedientes y copias de los mismos ante las áreas organizacionales de la DIAN que los custodian, se elevará solicitud en forma escrita, comunicación que debe ser firmada por el Defensor del Contribuyente y del Usuario Aduanero o sus Delegados. En todo caso el servidor público de la Defensoría a quien se le dé acceso al expediente, debe tomar las medidas necesarias para mantener la reserva de la información.
- Semanalmente se efectuará una reunión de apoyo técnico con los profesionales de la Defensoría, en dicho espacio se presentarán las solicitudes que por su complejidad requieran establecer en forma conjunta la alternativa técnica de acción más adecuada; cada caso será presentado por el profesional asignado al mismo mediante el diligenciamiento del formato **FT-CAC-2035 Presentación de Casos**; la agenda y ayuda de memoria resultante de cada reunión será elaborada conforme a la asignación que efectúe el Defensor del Contribuyente.
- En los casos de traslados, además de la comunicación al área u organización competente se debe asegurar que se envía copia al contribuyente o usuario aduanero.

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

Tipo de Solicitud	Término Legal*	Término Interno Calidad*	Norma Aplicable
Solicitudes de información	15 días	10 días	Art. 14 Ley 1437 de 2011
Solicitud de Copias	10 días siguientes para negar solicitud 3 días adicionales para hacer entrega de las copias	8 días siguientes para negar solicitud 1 día adicional para hacer entrega de las copias	Inc. 1° Art. 14 Ley 1437 de 2011
Casos de fondo o Intervenciones	30 días Prorrogables hasta 30 días más mediante oficio motivado.	25 días	Inc. 2° Art. 14 Ley 1437 de 2011
Traslados	2 días.	No aplica	No aplica

* El tiempo estipulado inicia a partir de la primera radicación (DIAN o Defensoría)

- Las comunicaciones asociadas a este procedimiento se detallan en el siguiente cuadro, en el cual adicionalmente se identifican los responsables y medio de emisión:

Tipo de Documento	Responsable	Medio
Documentos de recomendación o pronunciamientos.	<i>Elabora:</i> Servidor Público que tiene asignado el caso de fondo o intervención <i>Revisa y Aprueba:</i> Defensor del Contribuyente y del Usuario Aduanero o Defensor Delegado autorizado	Físico
Solicitudes parciales de información respecto de otros procesos de la DIAN	<i>Elabora:</i> Servidor Público que tiene asignada la solicitud. Dicha comunicación debe responder a una necesidad de información asociada a un caso de fondo. <i>Revisa y aprueba:</i> Defensor del Contribuyente y del Usuario Aduanero o Defensor Delegado autorizado	Físico o electrónico
Comunicaciones de Traslados	<i>Elabora:</i> Servidor Público que tiene asignada la solicitud <i>Revisa y Aprueba:</i> Defensor del Contribuyente y del Usuario Aduanero ó Coordinación Administrativa y de Gestión de la Defensoría, o Defensor Delegado o quien haga sus veces.	Físico o electrónico

Nota: Cuando se utilice el medio electrónico deben cumplirse las disposiciones de la instrucción N° 007 del 15 de abril de 2011 o la norma que la reemplace, con relación a la conservación de los registros magnéticos.

- Dentro de los términos previamente definidos el Servidor Público a quien se le haya asignado la solicitud, deberá asegurar la proyección y emisión de la respuesta definitiva y/o comunicar la solución dada a la misma, con lo cual se podrá proceder a su cierre, teniendo en cuenta los siguientes criterios:

Tipo de solicitud	Criterio para el cierre de la solicitud en la base de datos
Caso de Fondo o Intervención	Documento de recomendación o pronunciamiento final enviado a la administración con copia al contribuyente y usuario.
Solicitudes de información o consulta	Respuesta verbal o escrita al contribuyente o usuario aduanero, o documento de remisión a la dependencia competente con copia al contribuyente y usuario.

Tipo de solicitud	Criterio para el cierre de la solicitud en la base de datos
Traslado	Respuesta oportuna y de fondo dada al contribuyente o usuario por parte de la entidad o dependencia competente con copia a la Defensoría

3.5 SEGUIMIENTO DE LAS SOLICITUDES

- Semanalmente se debe hacer un monitoreo de las distintas intervenciones presentadas en la Defensoría, efectuando un seguimiento para garantizar la oportunidad en la atención, la calidad de los registros y la atención efectiva frente a los derechos que le asisten al contribuyente y/o usuario aduanero, labor que será adelantada por el servidor público asignado para ello o por el Defensor Delegado. Verificación que debe realizar el primer día laboral de cada semana.

3.6 RELATORÍA DE RECOMENDACIONES Y PRONUNCIAMIENTOS

- Una vez emitida y formalizada la comunicación de la recomendación o pronunciamiento a la dependencia competente, contribuyente o usuario aduanero, el servidor público a quien se le haya asignado el trámite de la solicitud sobre la cual se produjo la recomendación o el pronunciamiento debe incorporarla dentro de la respectiva carpeta pública en formato pdf para facilitar su consulta y accesibilidad.
- La información relevante contenida en las recomendaciones y pronunciamientos emitidos será incorporada dentro del instrumento de relatoría de la Defensoría del Contribuyente y del Usuario Aduanero de conformidad con los descriptores definidos para posibilitar su organización y clasificación, labor que debe adelantar el servidor público asignado para hacer la consolidación a nivel nacional.

4. MARCO LEGAL Y REGLAMENTARIO

Ver catálogo normativo del proceso.

5. DOCUMENTOS RELACIONADOS

Tipo de documento	Código	Título	Modo de Uso	Clasificación documento
Formato	FT-CAC-2036	Atención Personalizada	Digital	Interno
Formato	FT-CAC-2035	Presentación de Casos	Digital	Interno
Instructivo	IN-CAC-0057	Registro de solicitudes de veeduría de los derechos del contribuyente y usuario aduanero.	Digital	Interno

6. DEFINICIONES Y SIGLAS

- **Caso de fondo o intervención:** Son todas aquellas solicitudes de mediación por presuntas violaciones a los derechos de contribuyentes y usuarios aduaneros por parte de la DIAN, y que requieren un análisis y estudio profundo de la situación.
- **Pronunciamiento:** Documento en el que luego del análisis de los planteamientos realizados por la administración y los administrados, en el marco de los derechos de los contribuyentes y usuarios, la Defensoría da respuesta respecto a la solicitud en aquellos eventos en los cuales la Defensoría no identifica la vulneración alguna de los derechos del contribuyente o usuario aduanero.
- **Recomendación de Gestión:** Documento en el que luego del análisis de los planteamientos realizados por la administración y los administrados, en el marco de los derechos de los contribuyentes y usuarios aduaneros, la Defensoría hace respetuosas recomendaciones a la administración para restituir los derechos y plantear acciones que dar solución a la problemática detectada, y de igual manera evite la recurrencia de las causas que la originaron.
- **Solicitudes:** Aquella comunicación a través de la cual se eleva una consulta, se requiere información o documentación o se acude a la Defensoría para requerir su intervención. Dichas solicitudes están clasificadas en: *i)* Casos de fondo o intervención, *ii)* Solicitudes de información o consultas, y *iii)* Traslados.
- **Solicitudes de información o consulta:** Peticiones realizadas por contribuyentes y usuarios aduaneros respecto a necesidades de información u orientación.
- **Traslado:** Solicitudes que por su naturaleza deben ser resueltas por otras dependencias y están relacionadas con la prestación del servicio fiscal.

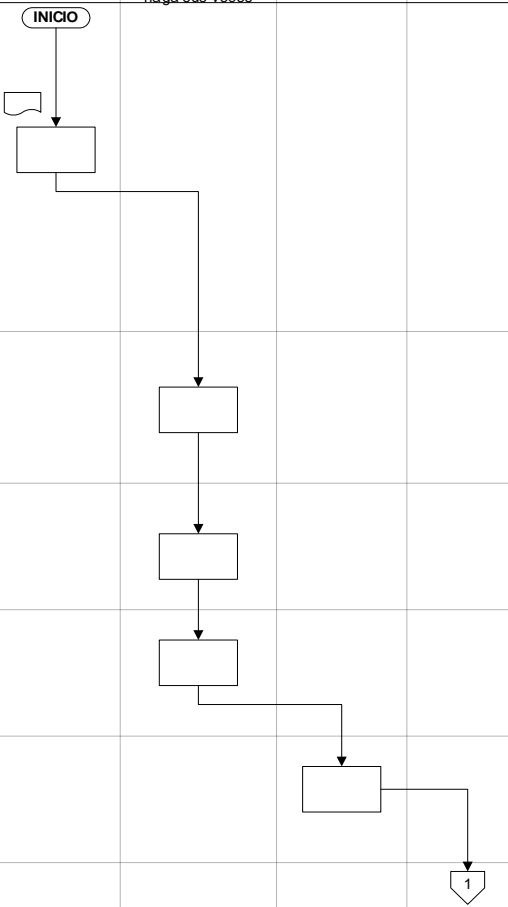
7. DIAGRAMA DE FLUJO

7.1 Entradas

No de actividad	Proveedores	Entradas	Requisitos
1	Contribuyente, usuario aduanero	Casos de fondo o intervención,	Legitimidad, posible vulneración de un derecho, actuación previa de la administración, información completa.
1	Contribuyente, usuario aduanero, gremios, personerías, veedurías, ligas de consumidores, redes de control social, administrados en general	Solicitudes de información o consultas	Información completa sobre la solicitud o consulta
1	Contribuyente, usuario aduanero, gremios, personerías, veedurías, ligas	Traslados	Ninguno

No de actividad	Proveedores	Entradas	Requisitos
	de consumidores, redes de control social, administrados en general		

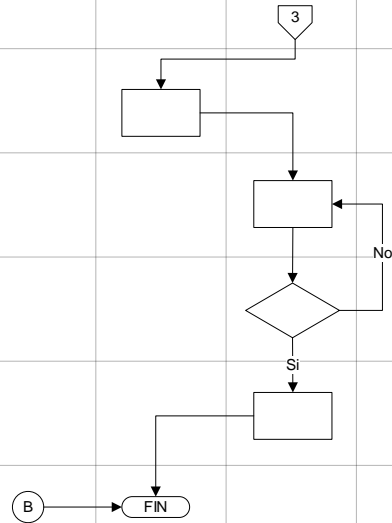
7.2 Descripción de Actividades (Para mayor entendimiento de la simbología ver anexo 1)

PHVA	ACTIVIDAD	RESPONSABLES					DEPENDENCIA	REGISTROS
		Servidor público asignado para atender Buzón	Defensor del Contribuyente y del Usuario Aduanero o servidor público asignado o quien haga sus veces	Servidor Público asignado				
H	<p>1. Recibir solicitud (reclamaciones, inconformidades o sugerencias)</p> <p>Se recibe de las distintas partes interesadas (<i>Contribuyente o Usuario Aduanero, Gremios, Personerías, Veedurías, Ligas de consumidores, Redes de control social</i>) las solicitudes a través de los canales dispuestos por la entidad para tal fin, como son:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Radicación a través de correspondencia, - Recepción de requerimientos por atención personalizada (se diligencia el formato FT-CAC-2036 Atención Personalizada), - Correos electrónicos: defensoria@dian.gov.co, defensorianororiente@dian.gov.co, defensorianooccidente@dian.gov.co, defensoriaoccidente@dian.gov.co, - Formulario virtual diligenciado a través de la pagina web www.dian.gov.co, vinculo "<i>defensoría del contribuyente y usuario aduanero</i>", - página de la Defensoría. www.defensoriadian.gov.co, <p>Cada solicitud es escaneada para su posterior trámite, el documento físico es archivado de acuerdo con las directrices que en materia de gestión documental proceda.</p>					Órgano Especial Defensor del Contribuyente y del Usuario Aduanero o su delegado o quien haga sus veces	Formato Atención personalizada, Solicitudes	
P	<p>2. Clasificar solicitudes</p> <p>Se clasifican para su posterior asignación las solicitudes recibidas de acuerdo con su tipología así:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Caso de Fondo o Intervención, - Solicitud de Información o consulta, - Traslado. 					Órgano Especial Defensor del Contribuyente y del Usuario Aduanero o su delegado o quien haga sus veces		
H	<p>3. Registrar en base de datos la solicitud recibida</p> <p>Una vez clasificado la solicitud se ingresa de acuerdo con el instructivo IN-CAC-0057 - "REGISTRO DE SOLICITUDES DE VEEDURÍA DE LOS DERECHOS DEL CONTRIBUYENTE Y USUARIO ADUANERO", la información del mismo en el <i>Registro Unificado de Solicitudes</i>.</p>					Órgano Especial Defensor del Contribuyente y del Usuario Aduanero o su delegado o quien haga sus veces	Registro en Base de Datos	
H	<p>4. Comunicar la asignación de solicitud</p> <p>Por medio de un correo electrónico se comunica al profesional designado la asignación de cada solicitud para su trámite respectivo.</p>					Órgano Especial Defensor del Contribuyente y del Usuario Aduanero o su delegado o quien haga sus veces	Correo electrónico	
H	<p>5. Generar comunicación de acuse de recibo</p> <p>Una vez recibida la solicitud es generada una comunicación dirigida a la parte interesada en la cual se informa sobre el recibo de su solicitud y el trámite que se dará en cada caso y el número consecutivo de radicación dado a la solicitud.</p>					Órgano Especial Defensor del Contribuyente y del Usuario Aduanero o su delegado o quien haga sus veces	Comunicación	

PHVA	ACTIVIDAD	RESPONSABLES				DEPENDENCIA	REGISTROS
		Servidor Público asignado	Parte interesada	Defensor del Contribuyente y del Usuario Aduanero o su delegado o quien haga sus veces			
V	<p>6. ¿La solicitud se clasifica como Caso de Fondo o Intervención?</p> <p>Si se trata de un caso de fondo o Intervención continua la gestión en la actividad 7, de lo contrario pasa a la actividad 18.</p>					Órgano Especial Defensor del Contribuyente y del Usuario Aduanero o su delegado o quien haga sus veces	
H	<p>7. Constatar que la solicitud contenga los elementos mínimos de procedibilidad</p> <p>Se verifica que la solicitud cumpla con los siguientes elementos mínimos: legitimidad, posible vulneración de un derecho, actuación previa de la administración, información completa.</p>					Órgano Especial Defensor del Contribuyente y del Usuario Aduanero o su delegado o quien haga sus veces	
V	<p>8. ¿ La solicitud cuenta con los elementos mínimos de procedibilidad?</p> <p>Si la solicitud contiene los elementos mínimos se continúa con el trámite a la actividad 12, de lo contrario se requiere al interesado mediante escrito suscrito por el Defensor del Contribuyente y del Usuario Aduanero o su delegado o quien haga sus veces para que aporte dentro de los términos legales los elementos faltantes en su requerimiento</p>					Órgano Especial Defensor del Contribuyente y del Usuario Aduanero o su delegado o quien haga sus veces	
V	<p>9. ¿Se subsanan los requisitos faltantes?</p> <p>Si se subsanan los requisitos se continua con la gestión requerida indicada en la actividad 12 para atender el requerimiento, de lo contrario continua en la actividad 10.</p>					Órgano Especial Defensor del Contribuyente y del Usuario Aduanero o su delegado o quien haga sus veces	
H	<p>10. Elaborar el desistimiento tácito de la solicitud.</p> <p>Agotado el plazo de los dos (2) meses siguientes a la solicitud del cumplimiento de requisitos o de información adicional, el interesado no los acreditare, se entenderá tácitamente que ha desistido de la misma y se archivará su solicitud, para lo cual se proyecta para la firma del Defensor del Contribuyente y del Usuario Aduanero o su delegado o quien haga sus veces la comunicación en tal sentido y finaliza el proceso.</p>					Órgano Especial Defensor del Contribuyente y del Usuario Aduanero o su delegado o quien haga sus veces	
H	<p>11. Suscribir el desistimiento tácito y cerrar la solicitud</p> <p>Una vez firmado dicho documento se remite al interesado a la dirección registrada en su solicitud, y se procede a cerrar la solicitud.</p>					Órgano Especial Defensor del Contribuyente y del Usuario Aduanero o su delegado o quien haga sus veces	Oficio
H	<p>12. Analizar el caso de fondo o intervención.</p> <p>Se debe revisar la solicitud, realizando la trazabilidad correspondiente, analizando previamente pronunciamientos o recomendaciones emitidas y consolidadas en el instrumento de relatoria, solicitando la información adicional requerida, solicitando la exposición de la solicitud a su cargo para ser abordada en reunión técnica si lo requiere, identificando causas generadoras del problema y estableciendo los posibles riesgos asociados. En esta actividad se debe utilizar como guía el Anexo No. 3 del presente documento. Si la complejidad del caso deba ser apoyado técnicamente por el equipo de servidores públicos al servicio de la Defensoría, deberá ser presentado ante dicho equipo técnico por medio del Formato FT-CAC-2035 Presentación de Casos.</p>					Órgano Especial Defensor del Contribuyente y del Usuario Aduanero o su delegado o quien haga sus veces	Formato FT-CAC-2035 Presentación de Casos diligenciado

PHVA	ACTIVIDAD	RESPONSABLES					DEPENDENCIA	REGISTROS
		Defensor del Contribuyente y del Usuario Aduanero o su delegado o quien haga sus veces	Servidor Público asignado	Responsables de los procesos requeridos				
H	<p>13. Proyectar pronunciamiento o recomendación.</p> <p>Una vez sustanciados y analizados los distintos elementos de hecho y de derecho allegados para su estudio, y de acuerdo con los análisis efectuados sobre cada solicitud, se proyecta para la firma del Defensor del Contribuyente y del Usuario Aduanero o su delegado o quien haga sus veces, el pronunciamiento o recomendación resultante del proceso, de acuerdo con la estructura indicada en el anexo No. 2 del presente procedimiento.</p>						Órgano Especial Defensor del Contribuyente y del Usuario Aduanero o su delegado o quien haga sus veces	
H	<p>14. Suscribir pronunciamiento o recomendación</p> <p>Una vez revisado el texto y constatado que el pronunciamiento o recomendación es coherente con los análisis efectuados, se firma y remite el documento por medio del procedimiento de correspondencia a los procesos de la DIAN sobre los cuales recae la oportunidad de mejora, así mismo, se remite copia de dicho documento al peticionario. se procede a dar cierre a la solicitud dentro del expediente respectivo.</p>						Órgano Especial Defensor del Contribuyente y del Usuario Aduanero o su delegado o quien haga sus veces	Recomendación o Pronunciamiento
H	<p>15. Consolidar la información de recomendaciones</p> <p>En forma periódica se efectúa la consolidación de la información generada a través de las distintas recomendaciones y pronunciamientos emitidos, esta consolidación se hace a nivel Nacional.</p>						Órgano Especial Defensor del Contribuyente y del Usuario Aduanero o su delegado o quien haga sus veces	Relatoría Consolidada
H	<p>16. Generar respuesta a la parte interesada</p> <p>Una vez enterado de la solicitud efectuada, la dependencia responsable del proceso elabora en un término no superior a (15) días hábiles contados a partir del día siguiente en que se reciba la solicitud respectiva la respuesta correspondiente respecto del estado actual de una actuación administrativa y/o las razones en que se fundamentó la decisión que motiva la solicitud de la parte interesada.</p>						Dependencia Responsable del Proceso DIAN	Respuesta la parte interesada
H	<p>17. Efectuar monitoreo a las recomendaciones efectuadas</p> <p>Dentro de un plazo adecuado para la implementación de soluciones que mitiguen la reiteración de hechos objeto de las diligencias, se procede a monitorear la implementación de las soluciones, para lo cual se deja consignado lo evidenciado en la base de datos.</p>						Órgano Especial Defensor del Contribuyente y del Usuario Aduanero o su delegado o quien haga sus veces	Base de Datos Actualizada
H	<p>18. Proyectar oficio remisorio</p> <p>De acuerdo con la estructura de la solicitud se requiere a la(s) dependencia(s) responsable(s) de los procesos o entidad(es) competente(s), a fin de dar respuesta al peticionario en los terminos de ley de acuerdo con el requerimiento presentado.</p>						Órgano Especial Defensor del Contribuyente y del Usuario Aduanero o su delegado o quien haga sus veces	

PHVA	ACTIVIDAD						DEPENDENCIA	REGISTROS
		Coordinador Administrativa y de Gestión de la Defensoría o quien haga sus veces	Servidor Público asignado					
H	19. Suscribir oficio Verifica el contenido del oficio, lo suscribe y remite al proceso respectivo						Órgano Especial Defensor del Contribuyente y del Usuario Aduanero o su delegado o quien haga sus veces	Comunicación
H	20. Realizar seguimiento a la solicitud Se efectúa seguimiento de la oportunidad y completitud de la respuesta generada por el proceso responsable de la misma.						Órgano Especial Defensor del Contribuyente y del Usuario Aduanero o su delegado o quien haga sus veces	
V	21. ¿Cumple requisitos para cierre? Se verifica si la respuesta dada por el proceso cumple los requisitos de cierre, si no cumple continua con su haciendo seguimiento hasta que la repuesta cumpla con los requisitos de cierre, si cumple sigue a la actividad 22.						Órgano Especial Defensor del Contribuyente y del Usuario Aduanero o su delegado o quien haga sus veces	
H	22. Cerrar Solicitud Una vez validada la respuesta y cumpliendo a cabalidad los requisitos exigidos para su cierre se procede al cierre del caso en el registro de consultas y casos de fondo.						Órgano Especial Defensor del Contribuyente y del Usuario Aduanero o su delegado o quien haga sus veces	



7.3 Productos

Productos	Cliente	Requisitos
N/A		

7.4 Salidas

No de actividad	Salidas	Cientes	Requisitos
13	Recomendación o Pronunciamiento	Cliente, contribuyente o usuario aduanero, procesos DIAN	Soportado jurídicamente, basado en hechos y datos, con causas identificadas

8. FORMALIZACIÓN Y CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Vigencia		Descripción de Cambios
	Desde	Hasta	
1	03/09/2014	07/10/2021	Versión inicial de la modernización del SGCCI
2	08/10/2021		<p>Se realizó cambio de la plantilla de procedimiento, en lo correspondiente a la eliminación de los numerales: Responsable, Roles de empleo asociado, Riesgos y controles y la unificación de los numerales de formalización y control de cambios y la actualización metodológica en lo correspondiente a marco legal, roles de empleo asociado, y elaboración técnica</p> <p>Se generaron ajustes en el documento relacionados con el nombre del proceso de acuerdo con la nueva estructura de procesos establecida en el considerando de la Resolución 060 del 11 de junio del 2020 y el Código alfabético del mismo, en los numerales 4. CONDICIONES GENERALES, en las páginas 2, 3 y 4; 6. DOCUMENTOS RELACIONADOS, en la(s) página(s) 6 y 7; 7.2 Descripción de Actividades, en la(s) actividades 1, 3 y 12.</p> <p>En el contenido del documento donde se relaciona una dependencia, se adicionó la frase "o quien haga sus veces".</p> <p>Cabe aclarar, que el contenido técnico de los documentos no presenta cambios respecto a la versión anterior. Por lo tanto, cualquier consulta respecto a los contenidos técnicos de los mismos debe efectuarse a los elaboradores técnicos y revisores de la versión anterior.</p>













			Se ajustaron las dependencias de acuerdo con la nueva estructura establecida en el Decreto 1742 del 22 de diciembre de 2020 y en la Resolución 070 del 9 de agosto del 2021.
--	--	--	--

Elaboró:	Yuri Angélica Reina Guzmán Ajuste metodológico	Gestor II	Coordinación de Procesos y Riesgos Operacionales
Revisó:	Daniel Alberto Acevedo Escobar	Defensor del Contribuyente y del Usuario Aduanero	Órgano Especial Defensor del Contribuyente y del Usuario Aduanero
Aprobó:	Daniel Alberto Acevedo Escobar	Defensor del Contribuyente y del Usuario Aduanero	Órgano Especial Defensor del Contribuyente y del Usuario Aduanero

9. ANEXOS

Anexo 1.

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

NOMBRE	SÍMBOLO	PRÓPOSITO
LÍNEA DE FLUJO		INDICAR EL SENTIDO DE LAS ACTIVIDADES Y CONECTAR LOS SÍMBOLOS.
ACTIVIDAD MANUAL		IDENTIFICAR LAS ACTIVIDADES REALIZADAS MANUALMENTE.
PROCESO O PROCEDIMIENTO		IDENTIFICAR A LOS PROCESOS O PROCEDIMIENTOS CUANDO ESTOS SON PROVEEDORES O CLIENTES.
DECISIÓN		IDENTIFICAR LAS ACTIVIDADES DE VERIFICACIÓN Y DIVIDIR LOS CAMINOS DEL FLUJO.
ACTIVIDAD REALIZADA POR APLICATIVO		IDENTIFICAR LAS ACTIVIDADES REALIZADAS AUTOMATICAMENTE POR UN SOFTWARE.
INICIO O FIN DEL FLUJO		INDICAR EL INICIO O EL FIN DEL FLUJO DE ACTIVIDADES.
ACTIVIDAD CON SALIDA MANUAL		IDENTIFICAR LAS ACTIVIDADES MANUALES DE LAS CUALES SE GENERA UNA SALIDA HACIA OTRO PROCESO, PROCEDIMIENTO O HACIA UN CLIENTE EXTERNO.
ACTIVIDAD CON ENTRADA MANUAL		IDENTIFICAR LAS ACTIVIDADES MANUALES A LAS CUALES INGRESA UNA ENTRADA DE OTRO PROCESO, PROCEDIMIENTO O DE UN CLIENTE EXTERNO.
ACTIVIDAD CON SALIDA AUTOMÁTICA		IDENTIFICAR LAS ACTIVIDADES AUTOMÁTICAS (A TRAVÉS DE SIE'S O APLICATIVOS) DE LAS CUALES SE GENERA UNA SALIDA HACIA OTRO PROCESO, PROCEDIMIENTO O HACIA UN CLIENTE EXTERNO.
ACTIVIDAD CON ENTRADA AUTOMÁTICA		IDENTIFICAR LAS ACTIVIDADES AUTOMÁTICAS (A TRAVÉS DE SIE'S O APLICATIVOS) A LAS CUALES INGRESA UNA ENTRADA DE OTRO PROCESO, PROCEDIMIENTO O DE UN CLIENTE EXTERNO.
CONECTOR A OTRA ACTIVIDAD		CONECTAR EL FLUJO DE DOS SÍMBOLOS.
CONECTOR A OTRA PÁGINA		CONECTAR EL FLUJO ENTRE DOS PÁGINAS.

Anexo 2.

Elementos que componen un pronunciamiento o una recomendación de gestión.

1. Identificación del caso

Número del caso

Nombre o razón social

Número de identificación del administrado

Palabras clave del caso

Clase de caso (T,A,C)

2. Solicitud

Antecedentes fácticos

Antecedentes jurídicos

Peticiones

3. Argumentos de la administración

Antecedentes fácticos

Antecedentes jurídicos

4. Valoración de la Defensoría

5. Recomendación o Pronunciamiento

Anexo 3.

Metodología del marco lógico para la planificación, el seguimiento y la evaluación de proyectos y programas³

Análisis del problema

Para asegurar un buen análisis es necesario, en primer lugar, conocer el problema. Esto es, identificarlo plenamente para poder proponer alternativas de solución que respondan a ese problema.

Hacer una buena identificación del problema es determinante para un buen resultado de un estudio, ya que a partir de esto se establece toda la estrategia que implica su resolución. No se puede llegar a la solución satisfactoria de un problema si no se hace primero el esfuerzo por conocerlo razonablemente.

En este sentido, la primera cuestión a resolver en el análisis es la de identificar el problema central, esto significa buscar la forma como se debe expresar comprensivamente la cuestión que deseamos resolver.

- **Definir el problema central**

Dada la manifestación de una situación problema, hay que analizar e identificar lo que se considere como problemas principales de la situación analizada. Esto debido a la normal existencia de múltiples causas que pueden explicar el problema y los efectos que se derivan de ello.

En términos de análisis se recomienda que a partir de una primera “lluvia de ideas” establecer cuál es, a juicio del grupo de analistas, el problema central que afecta a los contribuyentes y usuarios aduaneros. En esto lo que se aplica son los criterios de prioridad y selectividad.

Se recomienda:

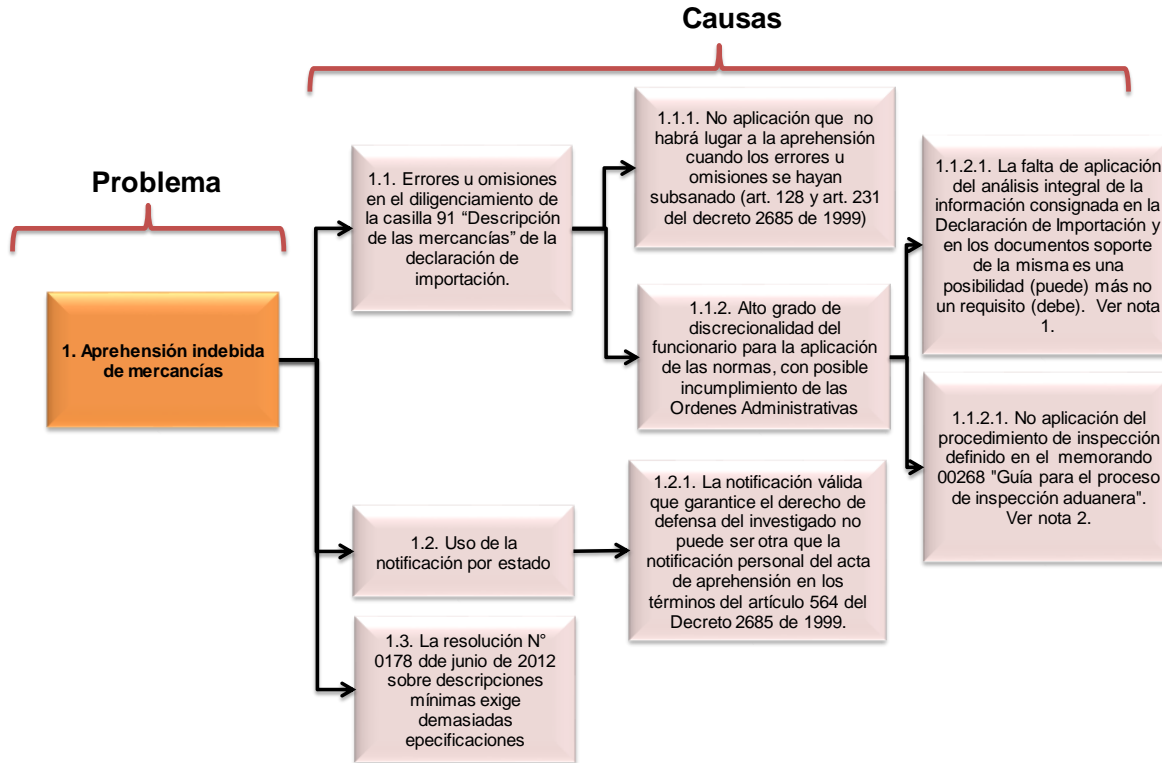
- Formular el problema central en estado negativo.
- Centrar el análisis de causas y efectos en torno a un solo problema central. Lo que permite acotar el análisis y ser más efectivo en recomendar soluciones.
- No confundir el problema con la ausencia de una solución. No es lo mismo decir falta un sistema de información integrado (falta de solución), que decir que existe “Un 10% de situaciones en las que la información disponible no corresponde a la realidad del estado de cuenta de los contribuyentes” (problema).

- **Graficar el árbol de causas**

A partir del problema central, hacia la derecha, se identifican y se sigue la pista a todas las causas que pueden originar el problema.

³ Tomado y adaptado del documento Metodología del marco lógico para la planificación, el seguimiento y la evaluación de proyectos y programas. Edgar Ortigón, Juan Francisco Pacheco, Adriana Prieto. Instituto Latinoamericano y del Caribe de Planificación Económica y Social (ILPES) Área de proyectos y programación de inversiones. Santiago de Chile, julio del 2005. Páginas 72 – 75.

Es muy importante tratar de determinar el encadenamiento que tienen estas causas. En particular, es muy importante tratar de llegar a las causales primarias e independientes entre sí que se piensa que están originando el problema. Mientras más raíces se puedan detectar en el árbol de causas, más cerca se estará de las posibles soluciones que se deben identificar para superar la condición restrictiva que se ha detectado. En el esquema siguiente se muestra el árbol de causas.



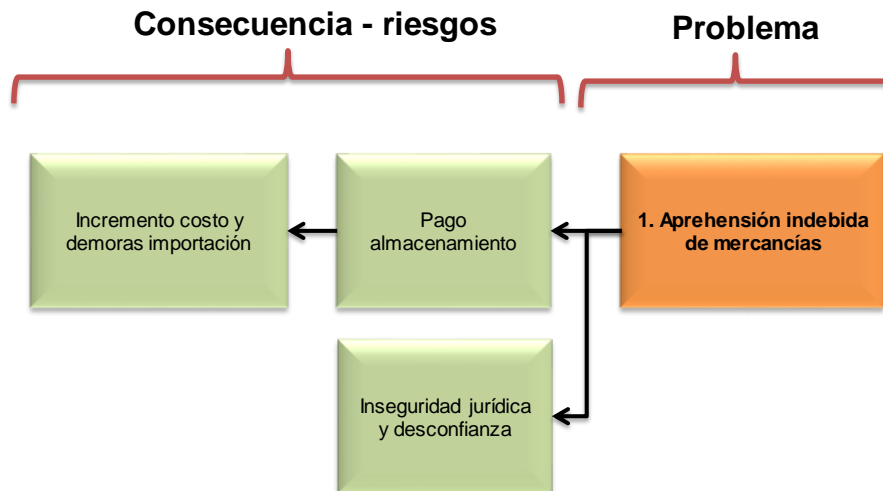
Nota 1. ESTATUTO ADUANERO. ARTÍCULO 232-1. MERCANCÍA NO DECLARADA A LA AUTORIDAD ADUANERA. Sin perjuicio de lo previsto en los literales b) y c) del presente artículo, cuando habiéndose incurrido en errores u omisiones en la descripción de la mercancía en la Declaración de Importación, la autoridad aduanera pueda establecer, con fundamento en el análisis integral de la información consignada en la Declaración de Importación y en los documentos soporte de la misma, que la mercancía corresponde a la inicialmente declarada, y los errores u omisiones no conlleven que la Declaración de Importación pueda amparar mercancías diferentes, no habrá lugar a su aprehensión, pudiéndose subsanar los errores u omisiones a través de la presentación de una Declaración de Legalización sin el pago de rescate.

Nota 2. Frente a este tema, también es fundamental aclarar, que en aquellos eventos en los cuales se puede realizar un análisis integral con respecto a los documentos soporte (solo aquellos enunciados en el artículo 121 del Decreto 2685 de 1999 con sus modificaciones), no procede la suspensión por este numeral, sino que será necesario no autorizar el levante por el numeral 2 o 3 del artículo 128 citado e indicar que procede el análisis integral, mencionando el documento soporte que contiene el forma exacta el dato que fue omitido o erróneamente descrito en la Declaración de Importación.

En otras palabras, en la medida que se resuelvan las últimas causales del encadenamiento se puede decir que, analíticamente, se está contribuyendo a superar positivamente la condición negativa planteada.

- **Graficar el árbol de efectos**

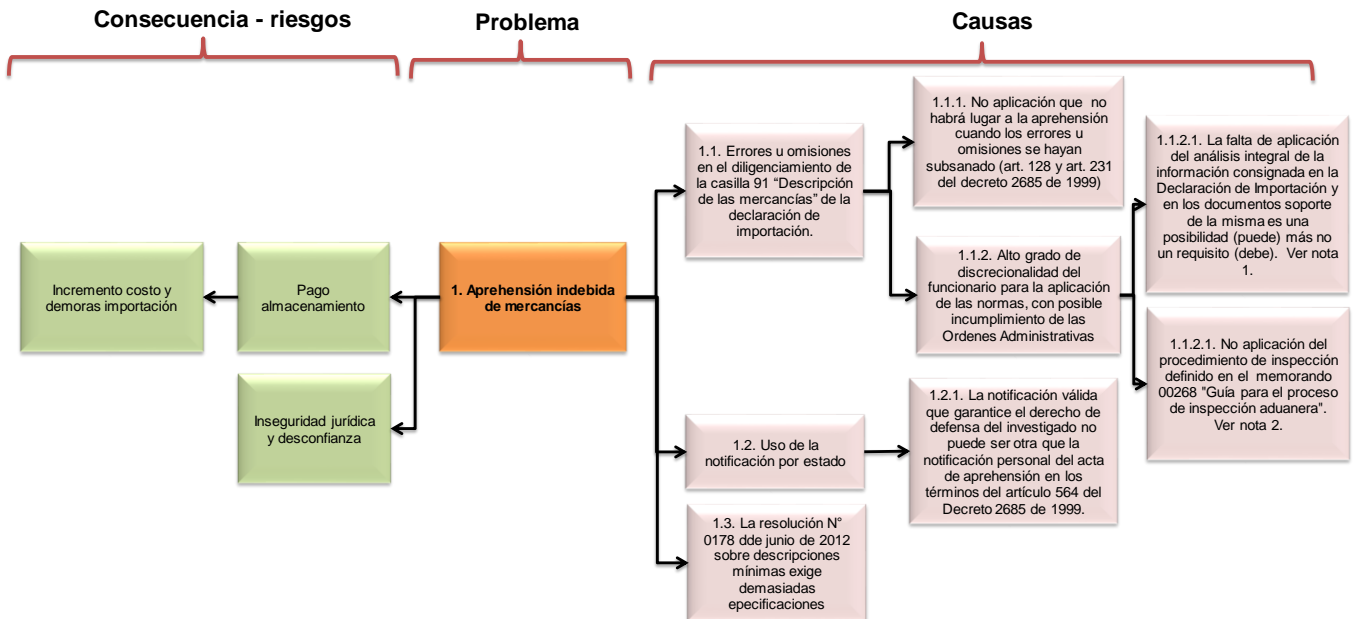
Definir los efectos más importantes del problema en cuestión, de esta forma se analiza y verifica su importancia. Se trata, en otras palabras, de tener una idea del orden y gravedad de las consecuencias que tiene el problema que se ha detectado lo cual hace que se amerite la búsqueda de soluciones.



Como se puede observar, en el gráfico anterior, a partir del problema central se grafican los efectos hacia el lado izquierdo, algunos de los cuales podrán estar encadenados y/o dar origen a varios otros efectos, para ello hay que seguir un orden causal.

• **Graficar el árbol de problemas**

Una vez que se han identificado las causas y efectos del problema central, el paso siguiente es integrarlas en un sólo cuadro (ver diagrama siguiente), este cuadro representa el resumen de la situación del problema analizado. Es importante señalar que, en esta primera etapa, todos los planteamientos, además de contribuir a ordenar el camino a seguir en el desarrollo de las alternativas de solución que se pueda proponer, se hacen en términos de hipótesis de trabajo que se deben corroborar o rechazar en función de la profundización de los estudios que necesariamente hay que hacer, incluido en esto la consulta a los afectados a través de métodos participativos.



Es necesario revisar la validez e integridad del árbol dibujado, todas las veces que sea necesario. Esto es, asegurarse que las causas representen causas y los efectos representen efectos, que el problema central estén correctamente definido y que las relaciones (causales) estén correctamente expresadas.