

DOCUMENTO N° 30580
30-03-2020
DIAN

1002243330580

Bogotá, D.C.

Atención JEFES DE DIVISIÓN DE GESTIÓN DE RECAUDO JEFES DE DIVISIÓN DE GESTIÓN DE RECAUDO Y COBRANZAS JEFES G.I.T. DEVOLUCIONES DIAN

Asunto: LINEAMIENTOS GESTIÓN DE DEVOLUCIONES Y/O COMPENSACIONES DURANTE LA EMERGENCIA SANITARIA POR EL COVID-19

Como es de su conocimiento, los términos de la gestión administrativa en materia tributaria, aduanera y cambiaria se encontraban suspendidos desde el 18 de marzo de 2020 acorde con lo establecido en la Resolución 0022 de la misma fecha. No obstante, mediante el parágrafo segundo del artículo 8 de la Resolución 0030 del 29 de marzo de 2020 se reanudaron los términos para algunos procedimientos administrados por la DIAN, entre estos, el subproceso de devoluciones y compensaciones.

Es importante precisar que mediante el trabajo en casa se puede continuar con la gestión de las solicitudes de devolución y compensación que estaban pendientes al 18 de marzo de 2020, igualmente las que se han radicado a través del Servicio Informático de Devoluciones y las que se presenten a través de los buzones que se destinarán para el envío de solicitudes manuales.

Se deben tener en cuenta los siguientes aspectos:

1. RADICACIÓN DE SOLICITUDES DE DEVOLUCIÓN Y/O COMPENSACIÓN DE SALDOS A FAVOR EN RENTA Y VENTAS A TRAVÉS DEL SERVICIO INFORMÁTICO

El Servicio Informático de Devoluciones y Compensaciones continuará habilitado para permitir que los contribuyentes radiquen las solicitudes de devolución y/o compensación, dado que el proceso es virtual.

Así mismo, ha sido habilitado el acceso al Servicio Informático para que los funcionarios encargados del subproceso de devoluciones y compensaciones realicen, bajo la modalidad de trabajo en casa, las actividades correspondientes a la gestión de las devoluciones.

2. BUZONES SOLICITUDES DE DEVOLUCIÓN Y/O COMPENSACIÓN DE SALDOS AFAVOR MANUALES Y GARANTÍAS.

Teniendo en cuenta lo establecido en el artículo 3 del Decreto 491 del 27 de marzo de 2020 y la Resolución 0030 del 29 de marzo de 2020, se deben implementar los mecanismos tecnológicos mediante los cuales se prestará el servicio, privilegiando el funcionamiento de la economía y el mantenimiento del aparato productivo empresarial.

Por lo anterior, la Coordinación de Devoluciones y Compensaciones gestionará la creación de buzones que se destinarán a la recepción de las solicitudes de devolución y/o compensación de los conceptos que se gestionan de forma manual. Al efecto, cada Dirección Seccional deberá informar a más tardar el día 31 de marzo de 2020 antes de las 12:00 m el nombre de dos funcionarios máximo que administrarán el buzón. Para la Dirección Seccional de Impuestos Bogotá se crearán buzones independientes para personas naturales y personas jurídicas.

Mediante estos mismos buzones, se comunicará al contribuyente el número y fecha de cada radicado. Los términos se contarán a partir del día siguiente a la fecha de radicación

Para determinar la oportunidad en la radicación de las solicitudes de devolución, el funcionario sustanciador debe tener en cuenta que los términos se extendieron por el mismo número de días que tuvo vigencia la suspensión contemplada en la Resolución 0022 del 18 de marzo de 2020. Lo anterior, aplica para vencimientos entre el 18 y 31 de marzo de 2020.

De igual forma, a través de estos buzones se recibirán las pólizas de garantía que amparan las solicitudes de devoluciones y/o compensaciones radicadas mediante el SIE de Devoluciones, las cuales deberán ser verificadas por el funcionario con el rol de aprobación de garantía.

3. AGENDAMIENTO DE CITAS

Los Jefes de División de Gestión de Recaudo de las Direcciones Seccionales de: Bogotá, Grandes Contribuyentes, Medellín, Cali y Bucaramanga, deben solicitar a la Coordinación de Gestión de Canales de Servicio de la Subdirección de Gestión de Asistencia al Cliente, la reanudación del agendamiento de citas a través del portal web.

En las Direcciones Seccionales donde la radicación de solicitudes es mediante el sistema de agendamiento web, solamente se asignará número y fecha de radicado a las solicitudes remitidas al buzón, que correspondan a la fecha de asignación de la cita, las que no cumplan con este lineamiento se tendrán por no presentadas, lo cual deberá comunicarse al contribuyente.

4. MANEJO Y CONFORMACIÓN DE EXPEDIENTES.

En el caso de los expedientes ya conformados que se encuentran en gestión bajo la modalidad de trabajo en casa, se deben tener en cuenta las medidas para el uso, manejo y protección de los expedientes físicos, dispuestas por la entidad mediante las Circulares No. 0005 del 19 de marzo de 2020 y No. 0007 del 24 de marzo de 2020, respectivamente, con asunto: "Protocolo de seguridad para el manejo y protección de expedientes físicos e información y manejo de las herramientas colaborativas durante la etapa de emergencia sanitaria de prevención y contención

del riesgo generado por el COVID-19." Es responsabilidad de los jefes de División de Gestión de Recaudo, de Recaudo y Cobranzas y G.I.T. de Devoluciones, llevar el control y registro de los expedientes que se manejan fuera de la entidad.

En las solicitudes gestionadas a través del Servicio Informático de Devoluciones el expediente se encuentra conformado de forma virtual para cada uno de los asuntos y se cuenta con acceso total para trabajo en casa. Con las evidencias adicionales a las que reposan en el Servicio Informático que se hubiesen considerado dentro del proceso de gestión, se deberá conformar una carpeta virtual para cada solicitud con el mismo número del asunto.

Los expedientes correspondientes a las solicitudes recibidas a través de los buzones creados para tal fin se conformarán en una carpeta virtual para cada solicitud incorporando los documentos aportados por el contribuyente y las evidencias generadas durante la gestión de la solicitud.

Para los expedientes manuales ya conformados, se debe igualmente crear carpetas virtuales con las evidencias que soporten la gestión, las cuales deberán ser impresas y anexadas a estos expedientes una vez se supere la emergencia sanitaria.

5. SOLICITUDES DE DEVOLUCIÓN Y/O COMPENSACIÓN SELECCIONADOS PARA AUDITORÍA DE FISCALIZACIÓN

Los asuntos marcados como "seleccionado para auditoría", deben ser comunicados a la División de Gestión de Fiscalización con el fin que realicen la gestión del formato 1324 correspondiente en forma virtual, teniendo en cuenta que la División de Gestión de Fiscalización cuenta con los roles para consultar los asuntos radicados en el SIE de Devoluciones.

De igual forma, los Jefes de División de Gestión de Recaudo, Recaudo y Cobranzas o GIT de Devoluciones, deben reportar a la División de Gestión de Fiscalización, los expedientes que han sido seleccionados en la Reunión de Evaluación y Control de Devoluciones para inclusión forzosa. En este caso, la visualización del expediente virtual también es viable por parte de los funcionarios auditores de fiscalización.

6. CERTIFICACIÓN DE DEUDAS

Las Divisiones de Gestión de Recaudo deben coordinar con los Jefes de División de Gestión de Cobranzas, el método y la forma en que se suministrará la información referente a las deudas. Por su parte, las Divisiones de Gestión de Recaudo y Cobranzas son responsables del proceso de Administración de Cartera y deben suministrar, en forma oportuna, las certificaciones de deuda requeridas por el Subproceso de Devoluciones para adelantar la compensación de obligaciones, cuando a ello hubiere lugar.

Al efecto, es importante que cada Jefe gestione prioritariamente el acceso remoto a las bases de información de devoluciones y compensaciones que no han afectado el sistema de obligación

financiera, a fin de garantizar que las certificaciones de deudas reflejen la información real del contribuyente, dado que no es suficiente con la consulta del sistema de Obligación Financiera.

7. GENERACIÓN DE RESOLUCIONES Y AUTOS INADMISORIOS

Para efectos de la generación de actos administrativos y autos inadmisorios, se deben tener en cuenta lo siguiente:

- a. Actos generados a través del SIE Devoluciones. En relación con los actos administrativos generados y numerados por el SIE, se mantendrá la numeración y plantillas actuales.
- b. Actos generados manualmente: En relación con los actos administrativos generados en forma manual, se debe tener en cuenta el correo de fecha 31 de marzo de 2020 mediante el cual se anexan las plantillas únicas actualizadas de Auto Inadmisorio y Resoluciones. Así mismo, tener en cuenta las indicaciones de numeración contemplados en la circular 000009 del 24 de marzo de 2020.
- c. Contenido actos: Se debe tener en cuenta los lineamientos enviados por la Coordinación de Devoluciones y Compensaciones en correo del 31 de marzo de 2020.

8. FIRMA DE LOS ACTOS ADMINISTRATIVOS

Se hace necesario utilizar medios alternos que nos permitan la firma litográfica de forma virtual en los actos administrativos proferidos ya sea por el SIE de Devoluciones, por DEVYCOM o manualmente. Tener en cuenta lo señalado en el artículo 11 del Decreto 491 del 27 de marzo de 2020.

Se sugiere aplicaciones como Adobe Fill & Sign que permite crear una firma virtual para ser usada en documentos PDF de forma virtual a través de dispositivos móviles o tablets. Si se requiere información adicional sobre este tema se podrá contactar al funcionario de la Coordinación de Devoluciones y Compensaciones Christian Junot Quiñonez Cortes, a través de la plataforma TEAMS o correo electrónico.

Lo anterior, teniendo en cuenta que aún no es posible el despliegue en producción de la implementación tecnológica para hacer visible la estampilla o marca de agua de la firma electrónica de los actos administrativos 6282 y 1225 proferidos y firmados a través del Servicio Informático de Devoluciones.

9. NOTIFICACIÓN DE ACTOS ADMINISTRATIVOS

La notificación de actos administrativos deberá estar sujeta a lo dispuesto en los artículos 6 y 7 de la Resolución 30 del 29 de marzo de 2020 y demás lineamientos que establezca la Subdirección de Gestión de Recursos Físicos.

10. SOLICITUD DE RECURSOS PARA LAS CUENTAS DE FONDO ROTATORIO DE DEVOLUCIONES

Para contar con la disponibilidad de los recursos, en las cuentas de los Fondos Rotatorios de Devoluciones, los funcionarios autorizados en las Direcciones Seccionales deben gestionar la solicitud de giro ante la Coordinación de Contabilidad siguiendo el procedimiento establecido.

11. PAGO DE LAS DEVOLUCIONES

Cada Jefe debe gestionar prioritariamente el acceso remoto a los equipos de la oficina de los funcionarios encargados de las cuentas de Fondo Rotatorio de Devoluciones y Transmisión de Información para el pago de devoluciones en TIDIS. Por seguridad de la información se recomienda gestionar el traslado a sus casas de los equipos de cómputo utilizados para el desarrollo de las funciones descritas en este numeral.

12. REUNIONES DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO DE LAS DEVOLUCIONES

Dando cumplimiento a las directrices emitidas por el Gobierno Nacional es obligatorio atender la medida de aislamiento, por lo tanto, para la realización de las reuniones de evaluación y seguimiento de las devoluciones se debe hacer uso de las plataformas tecnológicas (TEAMS) dispuestas por la entidad para tal fin.

Atentamente,

MABEL ROCÍO MEJÍA BLANDÓN

Jefe Coordinación de Devoluciones y Compensaciones
Subdirección de Gestión de Recaudo y Cobranzas