

Inconvenientes con los Servicios Informáticos Electrónicos de la DIAN sigue siendo la principal causa de inconformidad de los contribuyentes

- Las otras 3 causas son: dificultades con el agendamiento, desactualización del estado de cuenta y consulta de trámites

Informe de gestión enero a junio de 2016

Bogotá, 13 de septiembre de 2016. La Defensoría del Contribuyente y del Usuario Aduanero presentó ante la Comisión Nacional Mixta de Gestión Tributaria y Aduanera* el informe de gestión del periodo comprendido entre enero y junio de 2016.

Durante el primer semestre del año se recibieron en la Defensoría 885 solicitudes de las cuales 34 provinieron del exterior. El tema tributario sigue siendo el de mayor impacto con un porcentaje de 77%, seguido por el tema aduanero con el 18% y un 5% que corresponde a solicitudes que si bien llegan a la Defensoría, son de competencia de otras entidades.

Como resultado de estas solicitudes, se evidenciaron las cuatro principales problemáticas que afectan a los contribuyentes y usuarios aduaneros en el cumplimiento de sus obligaciones.

Un primer tema tiene que ver con los **servicios informáticos**, que presentan dificultades con el mecanismo de firma digital cuando el contribuyente no cuenta con la versión adecuada de Java, existe una limitada capacidad de respuesta por parte de la DIAN para parametrizar soluciones puntuales, no se cuenta con un liquidador automático de intereses lo que genera incertidumbre frente a los valores reales a pagar y hay falta de soporte técnico en zonas con baja conectividad.

* Integrada por el Ministro de Hacienda, el Director de la DIAN, los Directores de Gestión, el Defensor del Contribuyente y del Usuario Aduanero y representantes de seis gremios, para este periodo: Analdex, ANDI, Asobancaria, Camacol, FITAC y SAC.

Un segundo tema está relacionado con el **agendamiento** en donde se evidencia la no disponibilidad de citas, falta de claridad cuando se asignan de manera telefónica y el incumplimiento de los tiempos asignados para la atención en los puntos de contacto.

Otro tema relevante es la **desactualización del estado de cuenta** del contribuyente o usuario aduanero que genera acciones de cobro frente a obligaciones inexistentes, embargos improcedentes y la compensación reiterada sobre la misma obligación.

Finalmente, encontramos un gran número de **consultas** frente al ingreso de mercancía, envíos postales, menaje doméstico, internación temporal de vehículos, así como frente a servicios y trámites para cumplimiento de obligaciones desde el exterior como la obtención, copia o actualización del RUT; devolución IVA a Turistas y la Declaración de Renta.

Frente a estas problemáticas la Defensoría ha emitido 41 recomendaciones a la DIAN orientadas a mejorar el servicio fiscal y a mitigar y/o prevenir riesgos a los contribuyentes.

Ejemplo de ello es la recomendación emitida con el propósito de que la Administración le reconociera el beneficio contemplado en la Ley 1739 a aquellas personas que siendo omisos o inexactos en sus declaraciones, pudieran presentarlas con sanción e intereses cero, pero que por falta de parametrización en los sistemas informáticos, tuvieron que liquidar algún tipo de sanción ya que no permitía la liquidación en cero y después les negaron el derecho al beneficio.

Por otro lado, en materia aduanera, la principal recomendación se orientó hacia la necesidad de que en las acciones de control posterior (carretera, establecimientos de comercio, etc.) se haga el análisis integral para la valoración de las pruebas presentadas, y en consecuencia, se sustenten las actas en debida forma.

Visitas Integrales a Zonas de Frontera

Este año, con el propósito de conocer de primera mano las realidades y percepciones de contribuyentes, usuarios aduaneros y servidores públicos de la DIAN, se realizaron visitas a zonas de frontera como Puerto Carreño, Inírida y Puerto Asís y así poder aportar en propuestas que contribuyan a mejorar el servicio fiscal.

En estas visitas se evidenciaron cuatro grandes necesidades: mejorar la infraestructura logística en muelles y puertos, mayor presencia de las entidades del Estado, mejorar las redes y el acceso a internet y la creación de puntos de contacto en municipios con poca accesibilidad terrestre o fluvial.



Una de las principales necesidades es mejorar la infraestructura de muelles y puertos. Puerto Carreño.