

100202209

Dirección de Gestión de Ingresos

CIRCULAR INTERNA NUMERO 000013

(18 de abril de 2020)

PARA: Directores Seccionales de Impuestos, Directores Seccionales de Impuestos y Aduanas, Jefes de División de Gestión de Cobranzas, Jefes de División de Gestión de Recaudo, Jefes de División de Gestión de Recaudo y Cobranzas, Jefes de G.I.T. de Devoluciones y Jefes de G.I.T de Cobranzas.

ASUNTO: Lineamientos para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de la Entidad, con ocasión de la Declaratoria de la Emergencia Sanitaria en la Resolución 385 del 12 de marzo de 2020 del Ministerio de Salud y Protección Social; y el Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica en todo el Territorio Nacional, en aplicación del Decreto Legislativo 491 de 2020, Decreto 535 del 10 de abril de 2020, y las Resoluciones 000030 y 000031 de 2020 de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales.

Por medio del Decreto Legislativo 491 de 28 de marzo de 2020, se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades y los particulares que cumplen funciones públicas y se toman otras medidas, entre las que se encuentra la facultad de suspender los términos de las actuaciones administrativas.

De conformidad con el artículo 6 del citado Decreto Ley se podrá suspender total o parcialmente las actuaciones administrativas, sea que los servicios se presten de manera virtual o presencial.

Según el inciso cuarto del citado artículo, durante el término de suspensión y hasta el momento en que se reanuden las actuaciones, no correrán los términos de caducidad, prescripción o firmeza previstos en la ley que regule el asunto; sin embargo, se deberá continuar con la sustanciación de los expedientes y sus actuaciones, para que al momento de reactivación de los términos, se proceda con su notificación o comunicación según sea el caso, actuaciones que deben surtirse en vigencia de la acción de cobro.

A su vez, el artículo 3 del mismo Decreto, las autoridades deberán dar a conocer en su página web los canales oficiales de comunicación e información mediante los cuales prestarán su servicio, así como los mecanismos tecnológicos que emplearán para el registro y respuesta de las peticiones, para lo cual, de acuerdo con los lineamientos impartidos, las dependencias de Cobranzas de las Direcciones Seccionales deberán velar porque el contribuyente cuente con este medio de comunicación oficial.

De conformidad con la Resolución 0030 del 29 de marzo de 2020, durante el período de suspensión de términos, para la notificación o comunicación de actos administrativos o de oficios, se aplicará lo establecido en el artículo 566-1 del Estatuto Tributario. Lo anterior sin perjuicio de la facultad que la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales tiene para remitir a los contribuyentes oficios persuasivos mediante correo electrónico.

La misma Resolución establece que en todo caso y sin perjuicio de la regla precedente, las devoluciones de saldos a favor se entienden debidamente notificadas, dando aplicación a lo dispuesto en el artículo 72 de la Ley 1437 de 2011, cuando el contribuyente reciba los

Continuación de la Circular Lineamientos para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de la Entidad, con ocasión de la Declaratoria de la Emergencia Sanitaria en la Resolución 385 del 12 de marzo de 2020 del Ministerio de Salud y Protección Social; y la declaratoria de Emergencia Económica, Social y Ecológica en todo el Territorio Nacional, en aplicación del Decreto Legislativo 491 de 2020, Decreto 535 del 10 de abril de 2020, y las Resoluciones 000030 y 000031 de 2020 de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales.

Títulos de Devolución de Impuestos -TIDIS o la consignación total o parcial, de los saldos solicitados.

En el artículo 8 de la citada resolución se dispuso, suspender mientras permanezca vigente la emergencia sanitaria declarada por el Ministerio de Salud y Protección Social, la totalidad de los términos de las actuaciones administrativas en sede administrativa, incluidos los procesos disciplinarios. Durante el término de suspensión y hasta el momento en que se reanuden las actuaciones administrativas no correrán los términos de caducidad, prescripción o firmeza previstos en la legislación tributaria, aduanera y cambiaria.

El Parágrafo Segundo del artículo 8 de la Resolución 000030 de 2020 modificado por el artículo 1 de la Resolución 031 de 2020, exceptúa de la suspensión de términos en materia tributaria, los procesos de Devoluciones y/o Compensaciones que se soliciten a través del Servicio Informático Electrónico (SIE) de Devoluciones y/o compensaciones y las solicitudes que se presenten a los buzones electrónicos autorizados por la entidad, y que sean de competencia de las dependencias de la Dirección de Gestión de Ingresos de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales – DIAN, así como las facilidades de pago, la gestión de títulos de depósitos judiciales y las solicitudes de desembargos solicitados a través de los buzones electrónicos autorizados.

El Decreto 535 del 10 de abril de 2020 adopta un procedimiento abreviado de devolución y/o compensación automática de saldos a favor a cargo de los contribuyentes del Impuesto sobre la Renta y del Impuesto sobre las Ventas, que de conformidad con el Sistema de Gestión de Riesgos de la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales DIAN, no sean calificados como de riesgo alto para fines de impuestos, a los cuales se les autorizará la devolución y/o compensación de los saldos a favor, dentro de los quince (15) días siguientes a la solicitud en debida forma.

En consideración a lo anterior, mediante la presente circular se imparten las siguientes instrucciones y se modifica el numeral 5.12.5. de la Circular Interna No 000011 del 16 de abril de 2020.

1. Facilidades de pago

Las facilidades de pago establecidas en el artículo 814 del Estatuto Tributario - PR-CA-0272, deberán sujetarse a lo establecido en dicho procedimiento, utilizando para aquellos administrados que no poseen bienes, lo señalado en la actividad 9, que permite en forma excepcional cuando previa investigación de bienes de acuerdo al PR-CA-0326, se determine que el deudor no tiene bienes y éste manifieste su voluntad de suscribir una facilidad de pago, se otorgue siempre y cuando el término no sea superior a 1 año. Cabe anotar que estas facilidades se liquidan con tasa de usura menos dos puntos de conformidad con el artículo 635 del Estatuto Tributario y con la fórmula que indica el artículo 49 del Decreto 2106 de 2019, con la tasa vigente al momento del pago de cada cuota, sin perjuicio de que los pagos que se realicen a obligaciones fiscales causadas antes del 27 de diciembre de 2019 hasta el 30 de junio del presente año, les aplique interés bancario corriente más dos puntos, de acuerdo con el parágrafo 2 del artículo 120 de la ley 2010 de 2019.

En cuanto a las facilidades de pago (ley 2010 de 2019) PR-CA-0424, deberán sujetarse a lo establecido en dicho procedimiento y en la Ley 2010 de 2019, en consecuencia, la solicitud de facilidad o acuerdo de pago en este contexto, deberá ser presentada por el interesado ante la Dirección Seccional de impuestos y Aduanas Nacionales de su domicilio, utilizando los medios que actualmente se han dispuesto y deberá ofrecer las garantías a que se refiere el artículo 814 del Estatuto Tributario, lo anterior, sin perjuicio de que se

Continuación de la Circular Lineamientos para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de la Entidad, con ocasión de la Declaratoria de la Emergencia Sanitaria en la Resolución 385 del 12 de marzo de 2020 del Ministerio de Salud y Protección Social; y la declaratoria de Emergencia Económica, Social y Ecológica en todo el Territorio Nacional, en aplicación del Decreto Legislativo 491 de 2020, Decreto 535 del 10 de abril de 2020, y las Resoluciones 000030 y 000031 de 2020 de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales.

concedan facilidades o acuerdos de pago, cuando el deudor denuncie bienes para su posterior embargo y secuestro, de conformidad con lo señalado en el inciso segundo del artículo 814 Ibídem.

2. Medidas transitorias especiales en materia de procesos de insolvencia

En atención a las medidas transitorias especiales en materia de procesos de insolvencia, adoptadas por el Gobierno Nacional a través del Decreto 560 de 15 de abril de 2020 y con el ánimo de brindar mayor claridad frente al particular, se estima pertinente impartir lineamientos a seguir, frente a la intervención de la Entidad en este tipo de procesos, a fin de garantizar una representación y defensa adecuada del crédito fiscal.

En virtud del citado Decreto, se adoptan medidas transitorias especiales en materia de procesos de insolvencia, con una vigencia de dos años.

Como mecanismos de salvamento y recuperación, se crean dos herramientas extrajudiciales dentro del marco de las reorganizaciones empresariales.

Negociación de Emergencia de acuerdos de reorganización:

Posibilita la negociación directa del deudor con sus acreedores dentro de un plazo de 3 meses

Se suspenden los procesos de ejecución, cobro coactivo, restitución de tenencia y ejecución de garantías en contra del deudor.

Se permite aplazar los pagos de obligaciones por conceptos de gastos de administración que los deudores estimen necesarios, pero el pago de estas obligaciones debe hacerse dentro del mes siguiente a la confirmación del acuerdo o fracaso de la negociación.

Se permite hacer negociaciones parciales involucrando únicamente la categoría de acreedores, con los cuales se pretende resolver la insolvencia, sin afectar a otros acreedores

El acuerdo celebrado entre el deudor y sus acreedores, será confirmado por el juez concursal, cuando se acredite el cumplimiento de los requisitos establecidos en la Ley 1116 de 2006.

Si no se logra celebrar el acuerdo o no se confirma, el deudor podrá acudir al procedimiento ordinario de reorganización. Este procedimiento es aplicable a todos los sujetos no excluidos del régimen de insolvencia de la Ley 1116 de 2006 y de competencia de la Superintendencia de Sociedades.

Procedimiento de Recuperación Empresarial en las Cámaras De Comercio

El Decreto Legislativo permite a las Cámaras de Comercio directamente, o a través de sus centros de conciliación, por el término de tres (3) meses, adelantar gestiones de mediación como mecanismos de resolución de conflictos en los que se pueden resolver las controversias que se susciten entre el deudor y sus acreedores y que permitan concluir la negociación y la elaboración de acuerdo, para su posterior confirmación por parte del Juez.

El inicio de este procedimiento conlleva la suspensión de los procesos de ejecución, cobro coactivo, restitución de tenencia y ejecución de garantías en contra del deudor.

Continuación de la Circular Lineamientos para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de la Entidad, con ocasión de la Declaratoria de la Emergencia Sanitaria en la Resolución 385 del 12 de marzo de 2020 del Ministerio de Salud y Protección Social; y la declaratoria de Emergencia Económica, Social y Ecológica en todo el Territorio Nacional, en aplicación del Decreto Legislativo 491 de 2020, Decreto 535 del 10 de abril de 2020, y las Resoluciones 000030 y 000031 de 2020 de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales.

El acuerdo de reorganización, posteriormente podrá ser validado por la Superintendencia de Sociedades, o el juez civil del circuito.

En el evento de no lograr la celebración del acuerdo o éste no es validado, el deudor podrá acudir al procedimiento de reorganización ordinario.

Herramientas para la Empresa, el Empleo y el Crédito

Se elimina la autorización para el pago de las pequeñas acreencias en favor de los acreedores laborales no vinculados y a proveedores no vinculados, siempre y cuando el pago de las citadas acreencias no supere el 5% del valor total del pasivo externo.

Se autoriza la venta de activos no operacionales en condiciones comerciales del mercado, para obtener recursos destinados al pago de pequeñas acreencias, sin que esto implique el desconocimiento de los derechos de acreedores garantizados.

Mecanismo de Alivio Financiero y Reactivación Empresarial

En los acuerdos de reorganización se podrán incluir disposiciones que flexibilicen los plazos de pago de las obligaciones y mecanismo de alivio financieros, tales como:

Capitalización de acreencias: Permite la capitalización de acreencias mediante suscripción de acciones y bonos con preferencias.

Descarga de deudas: Permite que la empresa se libere de aquella parte del pasivo que exceda su valoración como unidad económica, con la finalidad de mantener el equilibrio económico y así se preserva la empresa y el empleo.

Pactos de deuda sostenible: Permite la reestructuración o re perfilamiento de la deuda con emisión de bonos o papeles, de manera que los acreedores financieros, que estén de acuerdo, reciben su pago con los bonos o papeles, cancelando así su acreencia.

Salvamento de Empresas en estado en Liquidación Inminente.

A través de este mecanismo, se permite a los acreedores comprar la Empresa en Marcha, evitando así la liquidación, garantizando la continuidad de la empresa y la preservación del empleo.

Disposiciones aplicables a Empresas que se encuentren en ejecución de un acuerdo de Reorganización Ley 1116 de 2006.

Las cuotas de los acuerdos de reorganización que se encuentren en ejecución de los meses de abril, mayo y junio, no se considerarán vencidas sino a partir del mes de junio de 2020.

Los acuerdos de reorganización confirmados al amparo de la Ley 1116 de 2006, no terminan si ocurren eventos de incumplimiento de las obligaciones del acuerdo, salvo que se extienda por más de 3 meses y no sea subsanado en la audiencia.

Aplicación subsidiaria del régimen de insolvencia Ley 1116 de 2006

En lo no dispuesto en el Decreto Ley para la negociación de emergencia de acuerdos de reorganización y los procedimientos de recuperación empresarial, se aplicarán las normas pertinentes de la Ley 1116 de 2006.

Continuación de la Circular Lineamientos para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de la Entidad, con ocasión de la Declaratoria de la Emergencia Sanitaria en la Resolución 385 del 12 de marzo de 2020 del Ministerio de Salud y Protección Social; y la declaratoria de Emergencia Económica, Social y Ecológica en todo el Territorio Nacional, en aplicación del Decreto Legislativo 491 de 2020, Decreto 535 del 10 de abril de 2020, y las Resoluciones 000030 y 000031 de 2020 de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales.

Aspectos Tributarios en los Procesos de Insolvencia

Las Empresas admitidas a un proceso de reorganización empresarial o que hayan celebrado un acuerdo de reorganización y se encuentren ejecutándolo:

No estarán sometidos a retención o auto retención en la fuente a título de renta.

Estarán exoneradas de liquidar y pagar el anticipo de renta Art. 807 del E.T. por el año gravable 2020.

Estarán sometidas a retención en la fuente a título del impuesto sobre las ventas IVA, del 50%. Dicha retención será practicada por todos los agentes retenedores que adquieran los bienes o servicios de estas empresas.

No se encuentran obligados a liquidar renta presuntiva por el año 2020.

Suspensión Temporal de Normas

Suspensión por un periodo de 24 meses, para el supuesto de incapacidad de pago inminente Art. 9 Ley 1116 de 2006. El supuesto de incapacidad de pago inminente no aplica a procesos de negociación de emergencia de acuerdos de reorganización y a procedimientos de recuperación empresarial.

Suspensión por 24 meses de los artículos 37 y 38 de la Ley 1116 de 2006, relativo a trámites de liquidación por adjudicación. No aplicable a los procesos que se encuentren en trámite.

Suspensión por 24 meses, la causal de disolución por pérdidas artículo 457 del Código de Comercio y artículo 35 de la Ley 1258 de 2008.

Suspensión hasta el 31 de diciembre de 2020, la obligación establecida en el numeral 5 del artículo 19 de Código de Comercio, referente a la denuncia ante el juez competente de la cesación en el pago corriente de sus obligaciones mercantiles.

3. Atención virtual de trámites de Inscripción o Actualización de RUT y Emisión o Renovación de Firma Electrónica.

El ciclo de servicio de atención presencial brindado por los 59 puntos de contacto a nivel nacional, operará bajo el esquema de atención virtual, para aquellos casos donde los contribuyentes no pueden auto gestionar sus trámites de Inscripción o Actualización de RUT y Emisión o Renovación de Firma Electrónica, y por tanto requieren la intervención de un funcionario.

3.1. Agendamiento

La gestión de trámites bajo el esquema de atención virtual (correo electrónico), estará basada en la programación de citas, empleando el sistema de agendamiento institucional como el administrador de la capacidad operativa disponible y la oferta de trámites en capacidad de gestionarse por punto de contacto.

Los servidores con los roles de filtro, atril, selector virtual Digiturno, ventanilla, orientación y kiosco de autogestión deberán asignarse a la atención de trámites inscripción o actualización RUT (si su perfil del rol lo permite), reforzando de esta manera la cantidad de agenda ofertada por día en cada punto de contacto.

Continuación de la Circular Lineamientos para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de la Entidad, con ocasión de la Declaratoria de la Emergencia Sanitaria en la Resolución 385 del 12 de marzo de 2020 del Ministerio de Salud y Protección Social; y la declaratoria de Emergencia Económica, Social y Ecológica en todo el Territorio Nacional, en aplicación del Decreto Legislativo 491 de 2020, Decreto 535 del 10 de abril de 2020, y las Resoluciones 000030 y 000031 de 2020 de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales.

La programación de agenda deberá efectuarse sólo para los trámites de INSCRIPCIÓN O ACTUALIZACIÓN RUT PERSONA NATURAL Y JURÍDICA, teniendo en cuenta los servidores públicos del ciclo de servicio (filtro, atril, selector virtual Digiturno, ventanilla, orientación y kiosco de autogestión) y se deberá remitir al buzón de la subdirección subdir_asistencia_cliente@dian.gov.co en los términos y condiciones definidos por el procedimiento de Atención en Canales y la cartilla de atención presencial.

Adicionalmente, las citas se deben programar en una jornada de 7 horas, de acuerdo con el número de funcionarios y el trámite así: 10 minutos persona natural, 42 citas diarias por funcionario, 15 minutos persona jurídica, 28 citas diarias por funcionario.

Los contribuyentes que tengan inconvenientes técnicos y/o hayan perdido su capacidad para auto gestionar la EMISIÓN O RENOVACIÓN DE LA FIRMA ELECTRÓNICA y por tanto requieran de la intervención de un funcionario para llevar a cabo el proceso, deberán agendar su trámite, a través de las citas de INSCRIPCIÓN/ACTUALIZACIÓN RUT PERSONA NATURAL.

3.2. Recepción de trámites

Con el ánimo de gestionar los trámites que soliciten los ciudadanos, se creó una cuenta de correo por cada punto de contacto para que los ciudadanos que solicitaron cita envíen escaneado **antes de las 9:00 a.m. del día de la cita**, el Formulario 001 del RUT pre diligenciado y los documentos necesarios para que la DIAN gestione el trámite.

Dirección Seccional	Correo	
Arauca	dsia_arauca_pcontacto@dian.gov.co	
Armenia	dsia_armenia_pcontacto@dian.gov.co	
Barrancabermeja	dsia_barrancabermeja_pcontacto@dian.gov.co	
Barranquilla	dsi_barranquilla_pcontacto@dian.gov.co	
Bogotá	Centro BCH	dsi_bogota_pcontacto_centro@dian.gov.co
	Bima	dsi_bogota_pcontacto_bima@dian.gov.co
	Calle 75	dsi_bogota_pcontacto_calle75@dian.gov.co
	Aduana	dsi_bogota_pcontacto_aduana@dian.gov.co
	Supercade Suba	dsi_bogota_pcontacto_supercade_suba@dian.gov.co
	Supercade Bosa	dsi_bogota_pcontacto_supercade_bosa@dian.gov.co
	Supercade Cra 30	dsi_bogota_pcontacto_supercade_cra30@dian.gov.co
Bucaramanga	dsia_bucaramanga_pcontacto@dian.gov.co	
Buenaventura	dsia_buenaventura_pcontacto@dian.gov.co	
Cali	Cali Centro	dsi_cali_pcontacto@dian.gov.co
	Cali Sur	dsi_cali_pcontacto_sur@dian.gov.co
Cartagena	dsi_cartagena_pcontacto@dian.gov.co	
Cúcuta	dsi_cucuta_pcontacto@dian.gov.co	
Florencia	dsia_florencia_pcontacto@dian.gov.co	
Girardot	dsia_girardot_pcontacto@dian.gov.co	
Ibagué	dsia_ibague_pcontacto@dian.gov.co	
Inírida	dsia_inirida_pcontacto@dian.gov.co	
Ipiales	dsia_ipiales_pcontacto@dian.gov.co	
Maicao	dsia_maicao_pcontacto@dian.gov.co	
Manizales	dsia_manizales_pcontacto@dian.gov.co	
Medellín	Alpujarra	dsi_medellin_pcontacto@dian.gov.co
	Campestre	dsi_medellin_pcontacto_campestre@dian.gov.co

Continuación de la Circular Lineamientos para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de la Entidad, con ocasión de la Declaratoria de la Emergencia Sanitaria en la Resolución 385 del 12 de marzo de 2020 del Ministerio de Salud y Protección Social; y la declaratoria de Emergencia Económica, Social y Ecológica en todo el Territorio Nacional, en aplicación del Decreto Legislativo 491 de 2020, Decreto 535 del 10 de abril de 2020, y las Resoluciones 000030 y 000031 de 2020 de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales.

	Antigua Aduana	dsi_medellin_pcontacto_antaduana@dian.gov.co
Montería		dsia_monteria_pcontacto@dian.gov.co
Neiva		dsia_neiva_pcontacto@dian.gov.co
Pitalito		dsia_neiva_pcontacto_pitalito@dian.gov.co
Palmira		dsia_palmira_pcontacto@dian.gov.co
Pamplona		dsia_pamplona_pcontacto@dian.gov.co
Pasto		dsia_pasto_pcontacto@dian.gov.co
Pereira		dsia_pereira_pcontacto@dian.gov.co
Popayán		dsia_popayan_pcontacto@dian.gov.co
Puerto Asís		dsia_puertoasis_pcontacto@dian.gov.co
Puerto Carreño		dsia_puertocarreno_pcontacto@dian.gov.co
Quibdó		dsia_quibdo_pcontacto@dian.gov.co
Riohacha		dsia_riohacha_pcontacto@dian.gov.co
Santa Marta		dsia_stamarta_pcontacto@dian.gov.co
San Andrés		dsia_sanandres_pcontacto@dian.gov.co
San José del Guaviare		dsia_snjosedelguaviare_pcontacto@dian.gov.co
Sincelejo		dsia_sincelejo_pcontacto@dian.gov.co
Sogamoso		dsia_sogamoso_pcontacto@dian.gov.co
Tunja		dsia_tunja_pcontacto@dian.gov.co
Tumaco		dsia_tumaco_pcontacto@dian.gov.co
Tuluá		dsia_tulua_pcontacto@dian.gov.co
Urabá		dsia_uraba_pcontacto@dian.gov.co
Valledupar		dsia_valledupar_pcontacto@dian.gov.co
Villavicencio		dsia_villavicencio_pcontacto@dian.gov.co
Yopal		dsia_yopal_pcontacto@dian.gov.co

Esta actividad estará a cargo del jefe de la División de Gestión de Asistencia al Cliente y/o Jefe de Punto de Contacto, y consiste en que diariamente a inicio de la jornada laboral debe ingresar a la cuenta de correo habilitada para cada punto y realizar la distribución de las solicitudes de los trámites de acuerdo con la programación de citas.

Muchos clientes remitirán los soportes de su trámite con antelación al día de su cita, por lo que al momento del reparto debe tenerse especial cuidado en asignar la carga de trabajo correspondiente al día, conforme a la programación de las citas y no de acuerdo con la bandeja de entrada del correo. Lo anterior evitará la saturación de la capacidad operativa y posibles incumplimientos en los términos de respuesta al cliente.

Es importante mencionar que, una vez agendados, los clientes reciben confirmatorio de su cita al correo electrónico informado en el sistema de agendamiento, donde se les remite el siguiente link con las indicaciones para radicar la solicitud y los términos y condiciones del procedimiento:

<https://www.dian.gov.co/Paginas/Informacion-Inscripcion-Virtual-RUT.aspx>

3.3. Atención de Trámites

El funcionario debe gestionar el trámite solicitado por el cliente, haciendo uso de los roles muisca a través de acceso remoto al equipo que diariamente se usa en el punto de contacto, para lo cual, es necesario que el funcionario deje encendido el computador, es decir, bloqueado y sin apagar.

Continuación de la Circular Lineamientos para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de la Entidad, con ocasión de la Declaratoria de la Emergencia Sanitaria en la Resolución 385 del 12 de marzo de 2020 del Ministerio de Salud y Protección Social; y la declaratoria de Emergencia Económica, Social y Ecológica en todo el Territorio Nacional, en aplicación del Decreto Legislativo 491 de 2020, Decreto 535 del 10 de abril de 2020, y las Resoluciones 000030 y 000031 de 2020 de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales.

Los resultados de la atención del trámite deberán ser enviados al correo del cliente a más tardar a las 5 p.m. del día para el cual tenía agendada su cita. En caso de recibirse solicitudes sin el lleno de los requisitos, deberá informarse de la situación al cliente y solicitarle que se agende nuevamente, atendiendo completamente los términos, condiciones y requisitos que se indican en la confirmación de la cita.

Aquellos clientes que tienen vencimiento de alguna obligación y requieren adelantar trámites previos para los que no existe agenda disponible, podrán comunicarse con la línea de atención nacional 57 (1) 3556922 o al chat DIAN para validar si es posible la autogestión de su solicitud o generar un protocolo de atención alternativo.

En desarrollo de este protocolo alternativo, los agentes de servicio del contact center de la DIAN tomarán los datos de identificación y detalles de la información del trámite, previa validación de los casos, para canalizarla a través del buzón asistenciatecnica@iq-online.com, a cada uno de los buzones señalados en el numeral 7.2. de la presente Circular. El envío de estas solicitudes de trámite se hará en el momento que el cliente constate la situación ante el Contact Center, en el horario de 7 a.m. a 4:30 p.m.

Así mismo, a través del buzón de asistenciatecnica@iq-online.com, el Contact Center remitirá a las divisiones o grupos de Gestión de Asistencia al Cliente, a los correos indicados en el numeral 7.2., las solicitudes de clientes agendados, que manifiestan no haber recibido resultado de la gestión de su trámite ni comunicación alguna sobre el particular. Lo anterior, previa validación por parte del Contact Center de la calidad de agendado de la persona y el cumplimiento correcto de los procedimientos de la atención virtual.

3.4. Registro de Trámites

El registro de los trámites se realizará a través del sistema de gestión de turnos Digiturno5, haciendo uso de las terminales creadas en la oficina del Front de cada punto de contacto, las cuales por la contingencia serán cambiadas de estado a completa, es decir, permite que el funcionario cree turnos por cada cita agendada (solicitud del cliente a través del buzón habilitado).

3.5. Gestión Documental

Cuando el funcionario gestione el trámite solicitado por el cliente, y una vez, genere el formulario 001, este se debe enviar al ciudadano a través del correo electrónico informado para que sea firmado y remitido por el mismo medio, con el siguiente mensaje:

Cordial Saludo,

En documento PDF adjunto se remite formulario oficial de RUT formalizado con la leyenda "Certificado". Como requisito para la validez de este trámite, es necesario que usted imprima el formulario, lo firme de forma autógrafa (original) y lo envíe escaneado en documento adjunto a este mismo correo. En caso de no recibir el formulario firmado, el trámite será invalidado por la DIAN.

Recuerde que la información suministrada a través del formulario oficial de inscripción y actualización del Registro Único Tributario (RUT), deberá ser exacta y veraz; en caso de constatar inexactitud en alguno de los datos suministrados se adelantarán los procedimientos administrativos sancionatorios o de suspensión, según el caso.

Continuación de la Circular Lineamientos para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de la Entidad, con ocasión de la Declaratoria de la Emergencia Sanitaria en la Resolución 385 del 12 de marzo de 2020 del Ministerio de Salud y Protección Social; y la declaratoria de Emergencia Económica, Social y Ecológica en todo el Territorio Nacional, en aplicación del Decreto Legislativo 491 de 2020, Decreto 535 del 10 de abril de 2020, y las Resoluciones 000030 y 000031 de 2020 de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales.

Así mismo, cuando el cliente envíe el documento del RUT, se debe crear en DATOS (D) carpeta por día y subcarpetas por cliente, nombradas con el número de identificación para almacenar el formulario 001 y sus anexos. Cuando se restablezca la atención presencial, cada funcionario debe imprimir, firmar y enviar a gestión documental los documentos teniendo en cuenta el procedimiento establecido para tal fin.

De otra parte, es importante, que diariamente se envíe al jefe inmediato reporte de la gestión realizada, verificando las solicitudes asignadas frente a los trámites gestionados.

4. Sustanciación de las actualizaciones RUT sujetas a verificación

Con ocasión de la expedición del Decreto Legislativo 491 del 28 de marzo de 2020 y la Resolución 30 del 29 de marzo de 2020, promulgada por la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales –DIAN- es necesario precisar con respecto a las actualizaciones del RUT sujetas a verificación dispuestas en el ARTÍCULO 1.6.1.2.27. del Decreto Único Reglamentario 1625 de 2016 (Retiro de responsables de IVA e Impuesto al consumo de restaurantes y bares, y cancelación del RUT), lo siguiente:

Que el Artículo 6 del Decreto Legislativo 491 del 28 de marzo de 2020, establece:

“Suspensión de términos de las actuaciones administrativas o jurisdiccionales en sede administrativa. Hasta tanto permanezca vigente la Emergencia Sanitaria declarada por el Ministerio de Salud y Protección Social las autoridades administrativas a que se refiere el artículo 1 del presente Decreto, por razón del servicio y como consecuencia de la emergencia, podrán suspender, mediante acto administrativo, los términos de las actuaciones administrativas o jurisdiccionales en sede administrativa. La suspensión afectará todos los términos legales, incluidos aquellos establecidos en términos de meses o años.

La suspensión de los términos se podrá hacer de manera parcial o total en algunas actuaciones o en todas, o en algunos trámites o en todos, sea que los servicios se presten de manera presencial o virtual, conforme al análisis que las autoridades hagan de cada una de sus actividades y procesos, previa evaluación y justificación de la situación concreta.

En todo caso los términos de las actuaciones administrativas o jurisdiccionales se reanudarán a partir del día hábil siguiente a la superación de la Emergencia Sanitaria declarada por el Ministerio de Salud y Protección Social.

Durante el término que dure la suspensión y hasta el momento en que se reanuden las actuaciones no correrán los términos de caducidad, prescripción o firmeza previstos en la Ley que regule la materia”.

A su vez el Director General de la DIAN, a través del artículo 8 de la Resolución 30 del 29 de marzo de 2020 modificado por el artículo 1 de la Resolución 31 del 3 de abril de 2020, señala:

“SUSPENDER hasta tanto permanezca vigente la Emergencia Sanitaria declarada por el Ministerio de Salud y Protección Social la totalidad de los términos de las actuaciones administrativas o jurisdiccionales en sede administrativa, incluidos los procesos disciplinarios.

Durante el término que dure la suspensión y hasta el momento en que se reanuden las actuaciones no correrán los términos de caducidad, prescripción o firmeza previstos en la legislación tributaria, aduanera y cambiaria.

Continuación de la Circular Lineamientos para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de la Entidad, con ocasión de la Declaratoria de la Emergencia Sanitaria en la Resolución 385 del 12 de marzo de 2020 del Ministerio de Salud y Protección Social; y la declaratoria de Emergencia Económica, Social y Ecológica en todo el Territorio Nacional, en aplicación del Decreto Legislativo 491 de 2020, Decreto 535 del 10 de abril de 2020, y las Resoluciones 000030 y 000031 de 2020 de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales.

PARÁGRAFO PRIMERO. *De conformidad con lo establecido en el inciso 3 del artículo 6 del Decreto 491 de 2020, los términos se reanudarán al día hábil siguiente a la superación de la Emergencia Sanitaria declarada por el Ministerio de Salud y Protección Social. Para este efecto, los términos suspendidos empezarán a correr nuevamente, teniendo en cuenta los días que al momento de la suspensión hacían falta para cumplir con las obligaciones correspondientes, incluidos aquellos establecidos en meses o años.*

PARÁGRAFO SEGUNDO, *modificado por el artículo 1 de la Resolución 31 de 2020. Las actuaciones que se adelanten durante el término de suspensión de que trata el presente artículo se notificarán una vez se levante la suspensión aquí prevista. Sin perjuicio de lo anterior en materia tributaria y administrativa la suspensión de términos de que trata la presente resolución no incluye: i) el cumplimiento de las obligaciones de presentar y pagar las declaraciones dentro de los términos previstos por las disposiciones legales, reglamentarias vigentes. ii) Los procesos de Devoluciones y/o Compensaciones que se soliciten a través del Servicio Informático Electrónico (SIE) de Devoluciones y/o compensaciones y las solicitudes que se presenten a los buzones electrónicos autorizados por la entidad, y que sean de competencia de las dependencias de la Dirección de Gestión de Ingresos de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales - DIAN. iii) Las facilidades de pago que se soliciten a través de los buzones electrónicos autorizados. iv) La gestión de títulos de depósitos judiciales. v) Las solicitudes de desembargos solicitados a través de los buzones electrónicos autorizados. vi) la relación laboral legal y reglamentaria que surge entre la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales y su talento humano, por ende, no interrumpe las actuaciones administrativas que surgen de su desarrollo, como tampoco los términos previstos en las normas que la gobiernan, tales como los fijados para vacaciones, licencias, comisiones, compensatorios, causación de salarios y demás emolumentos que hacen parte del sistema de remuneración fijado para los servidores públicos de la DIAN, así como cualquier otra actuación administrativa que se derive de la relación laboral."*

Artículo 2 de la Resolución 31 del 3 de Abril de 2020:

ARTÍCULO 2º. *Adicionase un párrafo al artículo 6º de la Resolución 0030 de 29 de marzo de 2020, el cual quedará así: PARÁGRAFO SEGUNDO. Deberá entenderse que la notificación prevista en el presente artículo le es aplicable únicamente a lo establecido en los Parágrafos Segundo y Tercero del artículo 8º de la Resolución 0030 de 2020, a excepción de las notificaciones relacionadas con el literal vi) del párrafo segundo, las cuales se notificarán conforme la normatividad aplicable."*

De acuerdo con lo anterior, los términos establecidos para proferir los actos administrativos que resuelven las solicitudes de actualización del RUT sujetas a verificación estaría amparadas en la suspensión de términos indicadas anteriormente, precisando que:

La recepción y estudio de las solicitudes radicadas a través del SI-RUT o a través del buzón establecido para la recepción de las solicitudes que ingresan por agendamiento (solo aquellos casos de contribuyentes que no tienen firma electrónica), debe continuar su curso normal atendiendo el procedimiento PR-GM-0011, sus instructivos y formatos asociados. No obstante, al operar la suspensión de términos, **las notificaciones** se deben realizar a partir del día hábil siguiente a la superación de la Emergencia Sanitaria en la forma que establece el Estatuto Tributario.

El Artículo 1 de la Resolución 031 del 03 de abril, modificó el párrafo segundo del artículo 8 de la Resolución 0030 de 29 de marzo de 2020, en donde indica: "*Las actuaciones que se adelanten durante el término de suspensión de que trata el presente artículo se notificarán una vez se levante la suspensión aquí prevista. ...*"

Continuación de la Circular Lineamientos para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de la Entidad, con ocasión de la Declaratoria de la Emergencia Sanitaria en la Resolución 385 del 12 de marzo de 2020 del Ministerio de Salud y Protección Social; y la declaratoria de Emergencia Económica, Social y Ecológica en todo el Territorio Nacional, en aplicación del Decreto Legislativo 491 de 2020, Decreto 535 del 10 de abril de 2020, y las Resoluciones 000030 y 000031 de 2020 de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales.

De acuerdo con lo anterior, se sugiere dejar en Word el contenido de la Resolución 714, toda vez que, en el sistema, así se encuentre la decisión en borrador, le permite ver la decisión al cliente de manera anticipada y no sería coherente con el tiempo de la notificación de esta.

Como estrategia gerencial, se recomienda adelantar el trabajo en lo que se pueda para que no se les acumule y aplicar el autocontrol de lo que van gestionando, para que nada quede por fuera y puedan culminar las actuaciones una vez culmine la suspensión de los términos.

Una vez se levante la suspensión se aplica la normatividad y procedimientos que se venían aplicando con anterioridad a esta, por lo tanto, el proyecto que se deja, debe continuar como veníamos, siendo necesario precisar que la notificación electrónica aún NO se encuentra reglamentada, NI se puede entender como reglamentada con la resolución 30 y el decreto 491 antes mencionadas.

5. Actuaciones de oficio del Registro Único Tributario

5.1. Suspensión del RUT y levantamiento de la medida.

Los términos para las actuaciones administrativas relacionadas con la sustanciación de la suspensión del RUT y levantamiento de la medida, se encuentran suspendidas de acuerdo con las disposiciones del Decreto Legislativo 491 del 28 de marzo de 2020 y las Resoluciones 30 y 31 proferidas por el Director General de la DIAN, antes mencionadas.

A partir del día hábil siguiente a la fecha en la que se declare superada la Emergencia Sanitaria decretada por el Gobierno Nacional, se reanudan los términos para tramitar estas solicitudes, de acuerdo con lo establecido en el Decreto Único Reglamentario 1625 de 2020 y el PR GM 0013.

5.2. Actualización de oficio del RUT

Las actualizaciones de oficio del RUT señaladas en el Artículo 1.6.1.2.15. Actualización de oficio en el Registro Único Tributario (RUT), no se encuentran suspendidas.

Frente a la comunicación de actualizaciones de oficio, la Circular No. 000010 del 06 de abril de 2020. "Modificación de la circular 000009 del 24 de marzo de 2020 trámite de comunicaciones y notificación electrónica de actos administrativos en el marco de la declaratoria de la Emergencia Sanitaria por el COVID-19", proferida por la Subdirección de Recursos Físicos, señala el buzón por el cual se atienden las comunicaciones oficiales en caso de requerirse.

Las ordenes de actualización o cancelación RUT proveniente de autoridad competente, se atenderán en los términos prescritos por la misma.

6. Campaña especial de depuración de trámites RUT

Los trámites del Registro Único Tributario atendidos por los buzones de contingencia habilitados que no cumplan con los requisitos de validez como la firma autógrafa del formulario 001 de RUT, así como la remisión de documentos en original de documentos soportes como poderes que se requieran obtener del contribuyente en cumplimiento de lo dispuesto en el Decreto Único Reglamentario 1625 de 2020, serán objeto de campaña posterior una vez superada la emergencia sanitaria, de acuerdo con los lineamientos que para el efecto disponga la Subdirección de Gestión de Asistencia al Cliente.

Continuación de la Circular Lineamientos para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de la Entidad, con ocasión de la Declaratoria de la Emergencia Sanitaria en la Resolución 385 del 12 de marzo de 2020 del Ministerio de Salud y Protección Social; y la declaratoria de Emergencia Económica, Social y Ecológica en todo el Territorio Nacional, en aplicación del Decreto Legislativo 491 de 2020, Decreto 535 del 10 de abril de 2020, y las Resoluciones 000030 y 000031 de 2020 de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales.

7. Atención de PQSR

El Servicio Informático de PQSRD continuará habilitado para que los clientes puedan seguir presentando las 24 horas del día, los 7 días de la semana sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones, así como realizar la consulta de la trazabilidad de su gestión y conocer la respuesta a las mismas.

Dando cumplimiento a la directriz impartida respecto a los accesos autorizados para la gestión de las solicitudes de información ingresadas a través del SIE de PQSRD, se sugiere continuar la gestión de la respuesta de las PQSR, a través de los funcionarios tanto del área de Asistencia al Cliente como de las diferentes áreas del negocio de la Entidad que ya cuentan con VPN habilitada, conforme con los listados recibidos por parte de cada uno de los Directivos. Con estas personas se garantiza el flujo de asignación, comunicación de direccionamiento, generación de respuestas parciales y generación de respuestas finales.

El funcionario que tenga la VPN habilitada y los que tengan configurados sus equipos para dar respuesta a las PQSRD ingresadas a través del SIE; enviarán correo electrónico con la petición y sus anexos si los tiene, al Jefe del Área con la competencia funcional para gestionar dicha petición. Las respuestas deben ser claras y bajo la responsabilidad del área que envía la respuesta.

El jefe de área una vez tenga la respectiva respuesta deberá a través de su correo enviarla debidamente firmada al funcionario encargado de gestionar a través del SIE de PQSRD el correcto cierre de la misma únicamente pegando la respuesta del área competente.

Es importante precisar, que la limitación es solo en la habilitación de VPN, mas no en los roles; los roles seguirán activos y en la medida en que los funcionarios puedan configurar sus equipos con el software requerido sin acceso a VPN, también podrán seguir operando.

Frente a los términos de respuesta se debe tener en cuenta lo establecido en el artículo 5 del Decreto 491 del 28 de marzo de 2020.

También se recuerda la responsabilidad que todos los servidores tenemos respecto al manejo de nuestros roles y que mientras estén activos debemos revisar con la debida periodicidad nuestras bandejas de gestión.

8. Modifíquense los numerales 3, 5.2, 5.5, 5.6, 5.12.1.1. y 5.12.5. en la Circular Interna de la Dirección de Gestión de Ingresos Número 000011 del 16 de abril de 2020, los cuales quedarán en los siguientes términos:

“3. Desembargo

Con el ánimo de minimizar el impacto económico para el contribuyente con ocasión de la declaratoria de la Emergencia Sanitaria, en aquellos eventos en los cuales se acredite el pago o acuerdo de pago de las obligaciones, deberá procederse con el levantamiento de la medida cautelar que corresponda y proferir los comunicados para su materialización.

Dando alcance a las instrucciones impartidas por la Coordinación de Cobranzas mediante correo electrónico enviado el día 27 de marzo del año en curso, mediante oficio No. 100224335-0534, es importante aclarar que para los comunicados de desembargo, adicionalmente al correo electrónico que envía cada jefe del área de cobranzas a las entidades bancarias, es necesario que se surta el trámite establecido en el artículo 7 de la Resolución 00030 del 29 de marzo de 2020 y la circular 0010 del 6 de abril de 2020.

En aquellos eventos en los cuales el producto de la medida cautelar de embargo a sumas de dinero, garantice el pago del valor de la obligación, se debe proceder al levantamiento

Continuación de la Circular Lineamientos para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de la Entidad, con ocasión de la Declaratoria de la Emergencia Sanitaria en la Resolución 385 del 12 de marzo de 2020 del Ministerio de Salud y Protección Social; y la declaratoria de Emergencia Económica, Social y Ecológica en todo el Territorio Nacional, en aplicación del Decreto Legislativo 491 de 2020, Decreto 535 del 10 de abril de 2020, y las Resoluciones 000030 y 000031 de 2020 de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales.

de las medidas cautelares, previo cumplimiento de los requisitos establecidos en el procedimiento “Levantamiento de Medidas Cautelares PR-CA-0345”.

“5.2. Buzones Solicitudes de Devolución y/o Compensación de Saldos a Favor 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, se crearon los siguientes buzones para cada Dirección Seccional, destinados a la recepción de las solicitudes de devolución y/o compensación, de los conceptos que se gestionan de forma manual, así:

BUZONES CREADOS PARA RECEPCION DE SOLICITUDES DE DEVOLUCION CON RADICACION MANUAL		
No.	Dirección Seccional	Nombre del buzón
1	Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Armenia	dsia_armenia_devoluciones@dian.gov.co
2	Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Arauca	dsia_arauca_devoluciones@dian.gov.co
3	Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Barrancabermeja	dsia_barrancabermeja_devoluciones@dian.gov.co
4	Dirección Seccional de Impuestos de Barranquilla	dsi_barranquilla_devoluciones@dian.gov.co
5	Dirección Seccional de Impuestos de Bogotá	dsi_bogota_recaudo@dian.gov.co
6	Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Bucaramanga	dsia_bucaramanga_devoluciones@dian.gov.co
7	Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Buenaventura	dsia_buenaventura_devoluciones@dian.gov.co
8	Dirección Seccional de Impuestos de Cali	dsi_cali_devoluciones@dian.gov.co
9	Dirección Seccional de Impuestos de Cartagena	dsi_cartagena_devoluciones@dian.gov.co
10	Dirección Seccional de Impuestos de Cúcuta	dsi_cucuta_devoluciones@dian.gov.co
11	Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Florencia	dsia_florencia_devoluciones@dian.gov.co
12	Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Girardot	dsia_girardot_devoluciones@dian.gov.co
13	Dirección Seccional de Impuestos de Grandes Contribuyentes	dsi_grandesc_devoluciones@dian.gov.co
14	Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Ibagué	dsia_ibague_devoluciones@dian.gov.co
15	Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Leticia	dsia_leticia_devoluciones@dian.gov.co
16	Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Manizales	dsia_manizales_devoluciones@dian.gov.co
17	Dirección Seccional de Impuestos de Medellín	dsi_medellin_devoluciones@dian.gov.co
18	Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Montería	dsia_monteria_devoluciones@dian.gov.co
19	Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Neiva	dsia_neiva_devoluciones@dian.gov.co
20	Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Palmira	dsia_palmira_devoluciones@dian.gov.co
21	Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Pasto	dsia_pasto_devoluciones@dian.gov.co
22	Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Pereira	dsia_pereira_devoluciones@dian.gov.co
23	Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Popayan	dsia_popayan_devoluciones@dian.gov.co
24	Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Quibdó	dsia_quibdo_devoluciones@dian.gov.co
25	Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Rihacha	dsia_riohacha_devoluciones@dian.gov.co
26	Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de San Andrés	dsia_sanandres_devoluciones@dian.gov.co
27	Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Santa Marta	dsia_stamarta_devoluciones@dian.gov.co
28	Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Sincelejo	dsia_sincelejo_devoluciones@dian.gov.co
29	Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Sogamoso	dsia_sogamoso_devoluciones@dian.gov.co
30	Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Tulúa	dsia_tulua_devoluciones@dian.gov.co
31	Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Tunja	dsia_tunja_devoluciones@dian.gov.co
32	Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Valledupar	dsia_valledupar_devoluciones@dian.gov.co
33	Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Villavicencio	dsia_villavicencio_devoluciones@dian.gov.co
34	Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Yopal	dsia_yopal_devoluciones@dian.gov.co

Continuación de la Circular Lineamientos para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de la Entidad, con ocasión de la Declaratoria de la Emergencia Sanitaria en la Resolución 385 del 12 de marzo de 2020 del Ministerio de Salud y Protección Social; y la declaratoria de Emergencia Económica, Social y Ecológica en todo el Territorio Nacional, en aplicación del Decreto Legislativo 491 de 2020, Decreto 535 del 10 de abril de 2020, y las Resoluciones 000030 y 000031 de 2020 de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales.

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. Las solicitudes presentadas en estos buzones deben provenir únicamente del correo electrónico registrado en el Registro Único Tributario - RUT de cada solicitante, de lo contrario se darán por no recibidas lo cual se comunicará al remitente.

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 devolución y/o compensación, las cuales deberán ser verificadas por el funcionario con el rol de aprobación de garantía a través de los buzones habilitados por cada una de las Compañías Aseguradoras, que serán informados por parte de la Coordinación de Devoluciones y Compensaciones.

Los Jefes de División de Gestión de Recaudo y Jefes de División de Gestión Recaudo y Cobranzas, deberán requerir a cada uno de los contribuyentes que hubiesen solicitado devolución amparados con garantía, para que alleguen dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al levantamiento de la Emergencia Sanitaria, el documento original de la póliza, para así, proceder con la custodia correspondiente.”

“5.5. Aplicación del Decreto 535 del 10 de Abril de 2020, que establece un procedimiento abreviado para las devoluciones y/o compensaciones automáticas de saldos a favor en el impuesto sobre la renta y en el impuesto sobre las ventas.

A más tardar al día hábil siguiente de la radicación de la solicitud de devolución, se debe gestionar ante la Coordinación de Administración y Perfilamiento del Riesgo, la calificación de los contribuyentes a través del formato FT-RE-2209 establecido para dicho fin. Lo cual aplica tanto para las solicitudes presentadas a través del Servicio Informático como las recibidas en los buzones electrónicos creados para cada una de las Seccionales.

A las solicitudes de devolución y/o compensación que cumplan los requisitos formales y que de conformidad con el perfilamiento de riesgos tengan calificación MUY ALTO se les debe suspender los términos de la devolución y/o compensación del saldo a favor durante el término de la Emergencia Sanitaria, por cuanto representan un presunto riesgo de fraude fiscal y/o riesgo específico. Su trámite se reanudará en investigación previa a las devoluciones, bajo el término ordinario establecido en el artículo 855 del Estatuto Tributario, una vez se levante la Emergencia Sanitaria. Lo anterior, sin necesidad de enmarcarse en alguna de las causales establecidas en el artículo 857-1 del Estatuto Tributario.

Las solicitudes de devolución y/o compensación que cumplan con los requisitos formales y que de conformidad con el perfilamiento de riesgos tengan calificación ALTO o NULL, deberán remitirse dentro de los seis (6) días hábiles siguientes a la fecha de radicación al Director(a) Seccional para que con los elementos objetivos, historial del contribuyente e información exógena y endógena disponible, de conformidad con lo establecido en el Decreto 535 del 10 de abril de 2020, tome antes de los diez (10) días hábiles, las siguientes determinaciones:

Continuación de la Circular Lineamientos para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de la Entidad, con ocasión de la Declaratoria de la Emergencia Sanitaria en la Resolución 385 del 12 de marzo de 2020 del Ministerio de Salud y Protección Social; y la declaratoria de Emergencia Económica, Social y Ecológica en todo el Territorio Nacional, en aplicación del Decreto Legislativo 491 de 2020, Decreto 535 del 10 de abril de 2020, y las Resoluciones 000030 y 000031 de 2020 de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales.

- a) Suspender el proceso y los términos de la devolución y/o compensación del saldo a favor durante el término de la Emergencia Sanitaria, en aquellos casos en los que sea posible identificar un riesgo de fraude fiscal y/o riesgo específico frente a la solicitud particular. Lo anterior, sin necesidad de enmarcarse en alguna de las causales establecidas en el artículo 857-1 del Estatuto Tributario.
- b) Autorizar la devolución y/o compensación del saldo a favor, informando a la División de Gestión de Fiscalización a los que NO sea posible identificar un riesgo de fraude fiscal y/o riesgo específico frente a la solicitud particular, para que inicie la evaluación post devoluciones una vez se levante la Emergencia Sanitaria.

Para efectos de determinar los riesgos de fraude fiscal y/o riesgo específico de que trata el literal a) del presente numeral, en las solicitudes que sean calificadas como riesgo ALTO o NULL, adicional a los criterios propios de la Seccional, se deben tener en cuenta si se incurre en alguno de los siguientes aspectos:

- Solicitudes del impuesto sobre la renta con arrastre de saldos a favor por más de tres periodos que tengan inadmisorio previo sin subsanar y que radiquen bajo el Decreto Legislativo 535 de 2020
- Solicitudes del impuesto sobre las ventas con arrastres superiores a 12 periodos y que radiquen bajo el Decreto Legislativo 535 de 2020.
- Solicitudes de devolución del impuesto sobre la renta, en las que se evidencie que las autoretenciones en la fuente del periodo objeto de solicitud, las cuales originan el saldo a favor se encuentran ineficaces.
- Contribuyentes que con ocasión al proceso de investigación previa a la devolución hubiesen corregido las declaraciones objeto de devolución por estar incurso en alguna inconsistencia.
- Contribuyentes que, respecto del mismo impuesto objeto de la devolución, por el año fiscal inmediatamente anterior se les haya suspendido el trámite de conformidad con lo establecido en el artículo 857-1.
- Contribuyentes solicitantes de devolución y/o compensación del saldo a favor del impuesto sobre la renta y complementarios que incluyan dentro de sus deducciones, erogaciones a países de baja imposición o paraísos fiscales.

En el caso de las solicitudes de devolución y/o compensación que tengan calificación de riesgo BAJO o MEDIO, ÚNICAMENTE deberá realizarse la revisión de los “requisitos formales” contemplados en el Decreto 1625 de 2016 y no serán evaluadas para inclusión forzosa. En consecuencia, las marcas de recaudo que genere el Servicio Informático de Devoluciones o los aspectos a tener en cuenta en la sustanciación de solicitudes manuales, que no se refieran a “requisitos formales” de las solicitudes de devolución, deberán levantarse bajo el amparo del Procedimiento Abreviado de Devolución Automática de Saldos a Favor, contemplado en el Decreto 535 del 10 de abril de 2020.

De conformidad con el artículo 3 del Decreto mencionado, las solicitudes de devolución y/o compensación que se encuentran en investigación previa en el programa de Fiscalización DI, deberán regresar al área de devoluciones, con el propósito de tomar las determinaciones de que trata el presente numeral. De otro lado, las solicitudes de devolución que estén suspendidas en aplicación del artículo 857-1 del Estatuto Tributario, continuarán en esta condición hasta que se levante la Emergencia Sanitaria.

Las solicitudes de devolución y/o compensación que se encuentren en trámite al momento del levantamiento de la Emergencia Sanitaria y que hubiesen sido radicadas dentro del

Continuación de la Circular Lineamientos para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de la Entidad, con ocasión de la Declaratoria de la Emergencia Sanitaria en la Resolución 385 del 12 de marzo de 2020 del Ministerio de Salud y Protección Social; y la declaratoria de Emergencia Económica, Social y Ecológica en todo el Territorio Nacional, en aplicación del Decreto Legislativo 491 de 2020, Decreto 535 del 10 de abril de 2020, y las Resoluciones 000030 y 000031 de 2020 de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales.

término de la vigencia del procedimiento abreviado de devoluciones automáticas, se gestionarán bajo los parámetros establecidos en esta Circular. Lo anterior, en cumplimiento del parágrafo del artículo 3 del Decreto 535 del 10 de abril de 2020.

Adicionalmente, para la gestión de las solicitudes de devolución y/o compensación que se radiquen a partir de la publicación del Decreto 535 del 10 de abril de 2020, se deberán tener en cuenta los siguientes aspectos:

- a) La Relación de Costos, Gastos y Deducciones no será un requisito exigible en las solicitudes de devolución y/o compensación del impuesto sobre la renta durante la vigencia del procedimiento abreviado de devoluciones automáticas. De igual forma, se comunicará oportunamente el mecanismo mediante el cual los contribuyentes deberán allegar esta relación, lo cual debe suceder dentro de los 30 días calendario siguientes al levantamiento de la Emergencia Sanitaria. Lo anterior en concordancia con lo establecido en el artículo 2 del Decreto 535 del 10 de abril de 2020.
- b) Para asegurar el cumplimiento del término para devolver establecido en el artículo 1 del Decreto 535 del 10 de abril de 2020, las solicitudes de devolución que presenten inconvenientes tecnológicos en el Servicio Informático de Devoluciones relacionados con la no asignación de tareas iniciales o intermedias, deberán gestionarse de forma manual si el día hábil siguiente al inconveniente la tarea no ha sido asignada.
- c) El Decreto 535 del 10 de abril de 2020 hace referencia al término para efectuar la devolución y/o compensación, por lo tanto, las solicitudes que tengan causales de rechazo definitivo se resolverán dentro del término ordinario establecido en el artículo 855 del Estatuto Tributario.

La suspensión del proceso y los términos para las solicitudes de Devolución y/o Compensación que se determine dentro del marco de la declaratoria de la Emergencia Sanitaria, deberá ser comunicada al contribuyente, informándole que de conformidad con la Resolución 030 del 29 de marzo de 2020 los términos de Fiscalización se encuentran suspendidos y que la solicitud ha sido seleccionada para la verificación previa de que trata el artículo 856 del Estatuto Tributario, la cual se realizará una vez se levante la Emergencia Sanitaria. En este caso las solicitudes de devolución se resolverán dentro del término ordinario establecido en el artículo 855 del Estatuto Tributario, sin perjuicio de la suspensión de términos hasta por un máximo de noventa (90) días de que trata el artículo 857-1 del Estatuto Tributario.

“5.6. Solicitudes de devolución de saldos a favor en el impuesto sobre la renta y el impuesto sobre las ventas radicadas con anterioridad al 13 de abril de 2020 que se encuentran en trámite en las dependencias de devoluciones del proceso de Recaudo.

Con el propósito de brindar un procedimiento equitativo a los contribuyentes, las solicitudes de devolución y/o compensación de saldos a favor en el impuesto sobre la renta y el impuesto sobre las ventas radicadas con anterioridad al 13 de abril de 2020 que se encuentren en trámite dentro del proceso de recaudo, deberán ser gestionadas a la mayor brevedad posible, para lo cual se deben aplicar los siguientes lineamientos:

- a) En el caso de las solicitudes de devolución y/o compensación “NO seleccionadas para auditoría” o que su calificación de riesgo sea MEDIO o BAJO, ÚNICAMENTE

Continuación de la Circular Lineamientos para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de la Entidad, con ocasión de la Declaratoria de la Emergencia Sanitaria en la Resolución 385 del 12 de marzo de 2020 del Ministerio de Salud y Protección Social; y la declaratoria de Emergencia Económica, Social y Ecológica en todo el Territorio Nacional, en aplicación del Decreto Legislativo 491 de 2020, Decreto 535 del 10 de abril de 2020, y las Resoluciones 000030 y 000031 de 2020 de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales.

deberá realizarse la revisión de los “requisitos formales” contemplados en el Decreto 1625 de 2016 y no serán evaluadas para inclusión forzosa; en consecuencia, las marcas de recaudo que genere el Servicio Informático de Devoluciones o los aspectos a tener en cuenta en la sustanciación de solicitudes manuales, que no se refieran a “requisitos formales” de las solicitudes de devolución, deberán levantarse argumentadas en la Emergencia Sanitaria.

- b) En las solicitudes de devolución y/o compensación manuales que cumplan los requisitos formales y que de conformidad con el perfilamiento de riesgos tengan calificación MUY ALTO se debe suspender el proceso y los términos de la devolución y/o compensación del saldo a favor durante el término de la Emergencia Sanitaria, por cuanto representan un presunto riesgo de fraude fiscal y/o riesgo específico frente a la solicitud particular. Lo anterior, sin necesidad de enmarcarse en alguna de las causales establecidas en el artículo 857-1 del Estatuto Tributario.
- c) Las solicitudes de devolución y/o compensación que cumplan los requisitos formales y sean “seleccionadas para auditoría” o que su calificación de riesgo sea ALTO o NULL, se deben suspender si se determina que representan riesgo de fraude fiscal y/o riesgo específico.

Para efectos de determinar dichos riesgos, adicional a los criterios propios de la Seccional, historial del contribuyente e información exógena y endógena disponible se debe tener en cuenta si se incurre en alguno de los siguientes aspectos:

- Solicitudes del impuesto sobre la renta con arrastre de saldos a favor por más de tres periodos que tengan inadmisorio previo sin subsanar y que radiquen bajo el Decreto Legislativo 535 de 2020
 - Solicitudes del impuesto sobre las ventas con arrastres superiores a 12 periodos y que radiquen bajo el Decreto Legislativo 535 de 2020.
 - Solicitudes de devolución del impuesto sobre la renta, en las que se evidencie que las autoretenciones en la fuente del periodo objeto de solicitud, las cuales originan el saldo a favor se encuentran ineficaces.
 - Contribuyentes que con ocasión al proceso de investigación previa a la devolución hubiesen corregido las declaraciones objeto de devolución por estar incurso en alguna inconsistencia.
 - Contribuyentes que, respecto del mismo impuesto objeto de la devolución, por el año fiscal inmediatamente anterior se les haya suspendido el trámite de conformidad con lo establecido en el artículo 857-1.
 - Contribuyentes solicitantes de devolución y/o compensación del saldo a favor del impuesto sobre la renta y complementarios que incluyan dentro de sus deducciones, erogaciones a países de baja imposición o paraísos fiscales.
- d) En las solicitudes de devolución y/o compensación que sean “seleccionadas para auditoría” o que su calificación de riesgo sea ALTO o NULL, en las cuales NO sea posible identificar un riesgo de fraude fiscal y/o riesgo específico, se debe autorizar la devolución y/o compensación del saldo a favor, informando a la División de Gestión de Fiscalización para que inicie la evaluación post devoluciones una vez se levante la Emergencia Sanitaria.

La suspensión del proceso y los términos para las solicitudes de Devolución y/o Compensación que se determine dentro del marco de la declaratoria de la Emergencia

Continuación de la Circular Lineamientos para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de la Entidad, con ocasión de la Declaratoria de la Emergencia Sanitaria en la Resolución 385 del 12 de marzo de 2020 del Ministerio de Salud y Protección Social; y la declaratoria de Emergencia Económica, Social y Ecológica en todo el Territorio Nacional, en aplicación del Decreto Legislativo 491 de 2020, Decreto 535 del 10 de abril de 2020, y las Resoluciones 000030 y 000031 de 2020 de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales.

Sanitaria, deberá ser comunicada al contribuyente, informándole que de conformidad con la Resolución 030 del 29 de marzo de 2020 los términos de Fiscalización se encuentran suspendidos y que la solicitud ha sido seleccionada para la verificación previa de que trata el artículo 856 del Estatuto Tributario, la cual se realizará una vez se levante la Emergencia Sanitaria. En este caso las solicitudes de devolución se resolverán dentro del término ordinario establecido en el artículo 855 del Estatuto Tributario, sin perjuicio de la suspensión de términos hasta por un máximo de noventa (90) días de que trata el artículo 857-1 del Estatuto Tributario.”

“5.12.1.1. Oficio explicativo anexo al acto administrativo

El firmante del acto administrativo, ya sea Jefe de la División de Gestión de Recaudo o de Recaudo y Cobranzas o Jefe de G.I.T. Devoluciones, deberá proferir un oficio explicativo para cada uno de los actos en donde se indique que la Resolución No. XXX de fecha XXX (ó el Auto Inadmisorio No. XXX de fecha XXX), no fue posible notificarlo acorde con lo establecido en el artículo 565 del Estatuto Tributario, en razón a las medidas decretadas por la Emergencia Sanitaria; por lo tanto:

Adicionar para resoluciones de devolución y/o compensación:

Se NOTIFICA por correo electrónico la presente Resolución, al señor XXXXX identificado con Cédula de Ciudadanía No. XXX expedida en XXXXX, en su calidad de *(a nombre propio si es persona natural o en calidad de Representante Legal de la empresa XXXX con NIT si es persona jurídica)*, a la dirección electrónica XXXXXXXX indicada en el RUT o la procesal, de acuerdo con el artículo 566-1 del Estatuto Tributario y conforme lo establecido en los artículos 6 y 7 de la Resolución 0030 del 29 de marzo de 2020, advirtiéndole que contra el presente acto administrativo procede el Recurso de Reconsideración establecido en el artículo 720 del Estatuto Tributario, en concordancia con el artículo 40 del Decreto 4048 de 2008, el cual deberá ser interpuesto ante el superior jerárquico, dentro de los dos (2) meses siguientes a la fecha en que se levante la Emergencia Sanitaria, cumpliendo los requisitos previstos en el artículo 722 del Estatuto Tributario y teniendo en cuenta lo dispuesto en el artículo 8 de la Resolución 0030 del 29 de marzo de 2020.

Adicionar para autos inadmisorios:

Se NOTIFICA por correo electrónico el presente Auto, al señor XXXXX identificado con Cédula de Ciudadanía No. xxxxxx expedida en XXXXX, en su calidad de *(a nombre propio si es persona natural o en calidad de Representante Legal de la empresa XXXX con NIT si es persona jurídica)*, a la dirección electrónica XXXXXXXX indicada en el RUT o la procesal, de acuerdo con el artículo 566-1 del Estatuto Tributario y conforme a lo establecido en los artículos 6 y 7 de la Resolución 0030 del 29 de marzo de 2020, advirtiendo que contra el presente auto no procede Recurso alguno.

Debe conformarse un solo PDF con el acto administrativo escaneado y el oficio descrito anteriormente y continuar con el procedimiento de notificación establecido en la Circular 10 del 6 de abril de 2020.”

“5.12.5. Disposiciones adicionales

Continuación de la Circular Lineamientos para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de la Entidad, con ocasión de la Declaratoria de la Emergencia Sanitaria en la Resolución 385 del 12 de marzo de 2020 del Ministerio de Salud y Protección Social; y la declaratoria de Emergencia Económica, Social y Ecológica en todo el Territorio Nacional, en aplicación del Decreto Legislativo 491 de 2020, Decreto 535 del 10 de abril de 2020, y las Resoluciones 000030 y 000031 de 2020 de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales.

Se sugiere incluir un artículo en la parte resolutive de los actos administrativos de devolución y/o compensación, con la siguiente redacción:

" Artículo XXX: requerir a (sujeto a notificar xxxxx identificado con xxxxx), para que una vez recibida electrónicamente la presente resolución, envíe acuse de recibo de la misma, a través de un correo electrónico al buzón: notificaciones@diar.gov.co"

Lo anterior con fundamento en el inciso 4 del artículo 566-1 del Estatuto Tributario que dispone: "...en todo caso, la notificación del acto administrativo se entiende surtida por la administración en la fecha de envío del primer correo electrónico, sin perjuicio de que los términos para el administrado comiencen a correr transcurridos cinco (5) días a partir de la fecha en que el acto sea efectivamente entregado".

Cordialmente,



LISANDRO MANUEL JUNCO RIVEIRA
Director de Gestión de Ingresos

Proyectó: Mabel Rocío Mejía Blandón
Jefe Coordinación de Devoluciones y Compensaciones
Argemiro Franco Múnera
Jefe Coordinación de Cobranzas
Revisó: Andrés Fernando Pardo Quiroga
Subdirector de Gestión de Recaudo y Cobranzas
Adriana del Pilar Solano Cantor
Subdirectora de Gestión de Asistencia al Cliente
Aprobó: Lisandro Manuel Junco Riveira
Director de Gestión de Ingresos