

Bogotá D.C.

Honorable Jueza

Dra. ANA ELSA AGUDELO ARÉVALO

JUZGADO CUARENTA Y DOS ADMINISTRATIVO DEL CIRCUITO

Sección Cuarta –

E. S. D.

Expediente:	110013337042 2024 00018 00
Demandante:	ECOPETROL S.A.
NIT:	899.999.068-1
Acción:	Contenciosa
Medio De Control:	Nulidad y Restablecimiento del Derecho
Demandado:	U.A.E. Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales – DIAN
Domicilio:	Bogotá D.C.
Concepto:	Contribución Parafiscal Estampilla Pro-Universidad Nacional de Colombia y demás universidades estatales de Colombia de primer semestre de 2014
Actuación:	Contestación de la Demanda
Cuantía:	\$189.800.423
Notificación Auto Admisorio:	18 de marzo de 2024

CLAUDIA CRISTINA GIRALDO GALLO, identificada con la cédula de ciudadanía n.º 24.367.043 de Aguadas, Caldas, abogada titulada y portadora de la Tarjeta Profesional n.º 110.094 del Consejo Superior de la Judicatura, actuando como apoderado de la **UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DIRECCION DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES** (en adelante la DIAN), de conformidad con el poder conferido por el director Operativo de Grandes Contribuyentes de la DIAN, respetuosamente y encontrándome dentro de la oportunidad legal, me permito contestar la demanda instaurada en ejercicio del medio de control de Nulidad y Restablecimiento del Derecho, por la sociedad **ECOPETROL S.A.**

Las pretensiones de la demanda deben ser negadas por las siguientes razones que se desarrollarán en este escrito:

- La Dian garantizó el debido proceso a Ecopetrol S.A, notificando en debida forma conforme lo establecen los artículos 565 y 568 del Estatuto Tributario, el Auto 001135 del 1 octubre de 2019 y la Resolución No. 4310 del 24 de julio de 2020, por lo tanto Inexistencia de silencio administrativo positivo – Correcta notificación de la Resolución nro. 4310 del 24 de julio de 2020.
- La Administración no incurrió en vicios de procedimiento pues estaba plenamente facultada para iniciar las labores de determinación y liquidación del tributo.
- Ecopetrol S.A, si es sujeto agente retenedor de la contribución especial al haber incurrido en el hecho generador de tributo y cumplir con los requisitos objetivo y subjetivo del tributo previstos en la ley.
- La Dian adelantó un proceso de fiscalización debidamente fundamentado que le permitió a la sociedad conocer con claridad y suficiencia, desde su inicio, los análisis realizados por la Administración que le llevaron a concluir que los contratos suscritos sí estaban gravados con la contribución al punto que la sociedad expuso las razones por las que consideraba que esos mismos contratos no estaban gravados, cosa diferente es que sus explicaciones no desvirtuaron las conclusiones de la Administración.
- El Consejo de Estado ha reafirmado que para el caso de la contribución Estampilla Pro-Universidad Nacional y demás universidades estatales el hecho generador son los contratos de obra o conexos a este, sin importar la actividad contractual que desarrolle la entidad sujeta a la contribución.
- Los contratos de obra pública que suscribió Ecopetrol S.A están gravados con la contribución parafiscal con destinación específica de la estampilla Pro-Universidad Nacional de Colombia. Tanto la Ley 1697 de 2013, como su reglamento no prevén ninguna clase de excepción relacionada con las circunstancias que se apliquen o no reglas de derecho privado

I. OPORTUNIDAD

De conformidad con lo establecido en los artículos 172 y 1991 de la Ley 1437 de 2011, vencido el término común de dos (02) días, se correrá traslado a las partes por el término de treinta (30) días para los efectos del artículo 172 del C.P.A.C.A.

En el caso objeto de estudio, el auto admisorio de la demanda y la demanda fueron notificados a la DIAN mediante MENSAJE ELECTRÓNICO el veintidós (18) de marzo de 2024, razón por la cual el presente escrito se encuentra en el término legal establecido, al no haber acaecido el término indicado en las normas en mención, en la medida que el plazo para contestar la demanda vence el 9 de mayo de 2024, conforme a la vacancia judicial de semana santa.

¹ Término modificado por el artículo 48 de la Ley 2080 de 2021

II. EXCEPCIÓN PREVIA DE CADUCIDAD

Las excepciones son medios de defensa y consisten en “el derecho subjetivo que posee la persona física o moral, que tiene el carácter de demandada o de contrademandada en un proceso, frente al juzgador y frente a la parte actora o reconviniente en su caso, para contradecir lo establecido por el actor en la demanda o lo determinado por el reconviniente en la contrademanda, y cuyo objeto es detener el proceso, o bien, obtener sentencia favorable en forma parcial o total” (ARELLANO GARCÍA, Carlos. Teoría General del Proceso. México: Editorial Porrúa S.A. pp. 303 y ss).

Las excepciones previas corresponden a aquellos planteamientos o argumentos dirigidos a atacar el procedimiento por causa de defectos o por vicios. Por lo anterior, la jurisprudencia las ha concebido como medidas de saneamiento en la etapa inicial y encaminadas a mejorar o terminar el procedimiento a fin evitar posibles nulidades o sentencias inhibitorias. En asuntos contenciosos administrativos, la invocación de las excepciones previas se encuentra limitada a las contempladas, de manera taxativa, en el artículo 100 del CGP (aplicable por remisión expresa del artículo 306 del CPACA) y a las **mixtas** relativas a la cosa juzgada, **caducidad**, transacción, conciliación, falta de legitimación en la causa y prescripción extintiva de que trata el numeral 6 del artículo 180 del CPACA, norma que faculta al juez contencioso para que las estudie de oficio o a petición de parte.

Ahora el medio de control de Nulidad y Restablecimiento del Derecho conforme lo dispone el artículo 138 de la ley 1437 de 2011, dispone de un término perentorio de cuatro (4) meses, para que quien se vea afectado por una decisión de la administración interponga la acción.

En el caso concreto, se puede verificar con los antecedentes administrativos, las pruebas que se allegan y en lo que se contesta, que esta demanda esta presentada por fuera de los términos de Ley por cuanto la DIAN realizó la notificación de la Resolución 4310 de julio 24 de 2020, el 29 de Julio de 2020 y mediante el Edicto No.388 que fue fijado el 14 de agosto de 2020 y desfijado el día 28 de agosto de 2020.

III. PRONUNCIAMIENTO A LOS HECHOS DE LA DEMANDA

Se procede a realizar pronunciamiento expreso a cada uno de los hechos de la demanda, en el orden en que fueron descritos:

Acápite 4.1.

3.1. Al hecho 4.1.1. Es cierto, Ecopetrol es una sociedad de economía mixta, de carácter comercial de orden nacional, con participación estatal, sobre los demás no

se trata de un hecho, realmente es un argumento de la demandante, por lo que en el acápite de oposición a las pretensiones de la demanda nos referiremos a él.

- 3.2. **Al hecho 4.1.2. No es un hecho que se discuta.** Son apreciaciones subjetivas realizadas por la apoderada de la sociedad sobre el objeto social de la contribuyente
- 3.3. **Al hecho 4.1.3. Ciertamente es que** conforme el artículo 6° de la Ley 1118 de 2006, Ecopetrol S.A es una entidad de economía mixta sometida al régimen de derecho privado para sus actos y contratos, de igual manera como entidad pública, encaja en el elemento subjetivo determinante para la contribución especial, por lo que puede celebrar contratos de obra pública (artículo 32 de la Ley 80 de 1993), a los que por Ley se les debe aplicar la contribución especial².
- 3.4. **Al hecho 4.1.4. No es cierto.** Son apreciaciones subjetivas desde la óptica de la libelista, a las cuales nos referiremos en el acápite de defensa.
- 3.5. **Al hecho 4.1.5. No es cierto.** Son argumentos propios de la demanda desde la óptica de la libelista, a las cuales nos referiremos en el acápite de defensa.

Acápite 4.2.

- 3.6. **Al hecho 4.2.1. Es cierto.**
- 3.7. **Al hecho 4.2.2. Es cierto que,** la Administración expidió requerimientos ordinarios no. 900020 del 21 de mayo de 2019, mediante la cual solicitó a Ecopetrol la prueba del pago de la contribución por los contratos y adiciones suscritos durante el año 2014 (fol 395 al 397) y 90021 del 5 de junio de 2019, respecto de contratos en la vigencia comprendida entre el 1° de enero y el 31 de diciembre de 2014
- 3.8. **Al hecho 4.2.3. Es cierto.**
- 3.9. **Al hecho 4.2.4. Es cierto.**
- 3.10. **Al hecho 4.2.5. Es cierto que** la sociedad contribuyente dio respuesta al requerimiento ordinario, mediante comunicación con radicado nro.00004094 con CD anexo que contiene la relación de los contratos suscriptor durante el año 2014 y 37 contratos de los requeridos (fol. 504 a 657)
- 3.11. **Al hecho 4.2.6. Es cierto.** El 5 de julio de 2019, la División de Gestión de Liquidación de la Dirección Seccional de Impuestos de Grandes Contribuyentes expidió la Resolución nro. 900004, por medio de la cual determinó el pago de la

² Sentencia del 24 de agosto de 2023. CP. MILTON CHAVES GARCÍA. RADICADO 05001-23-33-000-2022-00020-01 (26922)

Contribución parafiscal Estampilla Pro — Universidad Nacional de Colombia y demás Universidades Estatales de Colombia (fols.660 al 668)

3.12. Al hecho 4.2.7. Es Cierto. El 3 de septiembre 2019, el apoderado general de la Sociedad Contribuyente interpuso recurso de reconsideración en contra de la Resolución nro. 900004 de 5 de julio de 2019, mediante comunicación con radicado nro. 00006359 (fols. 671 a 678 vuelto).

3.13. Al hecho 4.2.8. Cierto.

3.14. Al hecho 4.2.9. No es cierto. La Dian garantizó el debido proceso a Ecopetrol S.A, notificando en debida forma conforme lo establecen los artículos 565 y 568 del Estatuto Tributario, el Auto 001135 del 1 octubre de 2019 y la Resolución No. 4310 del 24 de julio de 2020, por lo tanto, Inexistencia de silencio administrativo positivo – Correcta notificación de la Resolución nro. 4310 del 24 de julio de 2020. Mas adelante se demostrará en los argumentos de la defensa.

Acápíte 4.3.

3.15. A los hechos 4.3.1, al 4.3.4. No es cierto. La Dian garantizó el debido proceso a Ecopetrol S.A, notificando en debida forma conforme lo establecen los artículos 565 y 568 del Estatuto Tributario, el Auto 001135 del 1 octubre de 2019 y la Resolución No. 4310 del 24 de julio de 2020, por lo tanto, Inexistencia de silencio administrativo positivo – Correcta notificación de la Resolución nro. 4310 del 24 de julio de 2020. Mas adelante se demostrará en los argumentos de la defensa.

IV. NORMAS CONSIDERADAS VIOLADAS

Considera el libelista que con la expedición de los actos administrativos demandados se violaron las siguientes normas:

- Artículos 6, 29 y 209 de la Constitución Política
- Artículos 3, 9,10, del CPACA
- Artículo 2536 del Código Civil
- Artículos 732,734 y 368 del Estatuto Tributario
- Decreto 4048 de 2008
- Artículo 32 y 76 de la Ley 80 de 1993
- Artículos 5 y 8 de la Ley 1697 de 2013
- Artículos 2.5.4.1.2.1 y 2.5.4.1.2.2 del Decreto 1075 de 2015

V. FUNDAMENTOS DE LA DEMANDA

Como fundamentos de la demanda la demandante presenta los siguientes conceptos de violación, con el objeto de sustentar la solicitud de nulidad y restablecimiento del derecho:

Formule su petición, queja, sugerencia o reclamo en el Sistema PQSR de la DIAN

Dirección Operativa **de Grandes Contribuyentes**

Diagonal 92 No. 17 A – 42, piso 12, edificio Brickell Center PBX (57) 6017427102

Código postal 110221

www.dian.gov.co

Considera la demandante que los actos proferidos por mi mandante violan el debido proceso por cuanto los actos de determinación se expidieron sin la Competencia para proferirlos, ya que según la sociedad ha operado el silencio positivo, al no haberse notificado la notificación de la Resolución que resolvió el Recurso de Reconsideración dentro de la oportunidad legal para ello.

Considera que la resolución de determinación y la que resolvió el recurso de reconsideración están viciadas en aspectos de forma por falta de competencia de la DIAN, porque ya había prescrito tal facultad, falta de procedimiento legal vigente y falta de expedición de un acto preparatorio.

Respecto de los aspectos de fondo considera que los contratos llevados a cabo por la sociedad no pueden ser calificados de obra pública y teniendo en cuenta el nivel de participación estatal en la sociedad esta no ejecuta recursos pertenecientes al presupuesto general de la nación.

En desarrollo de los vicios de forma afirma que no existe procedimiento que asigne la competencia a la DIAN para fiscalizar la contribución parafiscal y la Ley 1697 de 2013 no otorgó expresamente esa competencia. Considera que la administración tampoco puede atribuirse la competencia con base en la Resolución 86 de 2019 y el Decreto 4040 de 2008 y que quien administra el tributo es el Ministerio de Educación que tampoco tiene competencia para fiscalizar y liquidar el tributo.

Afirma que el procedimiento diseñado por la DIAN y el Ministerio viola las garantías del debido proceso porque este no tiene sustento legal.

Considera que la DIAN no probó porque los contratos donde se determinó la estampilla si eran de obra y como realizó la liquidación del tributo. Así argumenta que la resolución adolece de falta de motivación.

Establece que la DIAN estaba obligada a expedir un acto previo o preparatorio que anticipe los elementos fácticos y jurídicos que serán expuestos en el acto definitivo, sin embargo, este no fue expedido y considera que el requerimiento ordinario no puede ser tenido como tal, así como que las conclusiones de la sentencia de unificación 22473 de 2020 no le pueden ser aplicables al caso en concreto pro hablar de una contribución diferente.

Afirma que los contratos suscritos por la sociedad no están gravados con la estampilla pues no pueden ser calificados como de “obra pública” en razón a que en virtud del artículo 76 de la Ley 80 los contratos asociados a la exploración, explotación y comercialización de recursos naturales renovables y no renovables no pueden ser considerados dentro de la clasificación “obra” aunque recaigan sobre bienes inmuebles. Dado que la actividad de la contribuyente se relaciona con el transporte de crudo los contratos realizados por esta sociedad se circunscriben en lo descrito en el artículo 76.

Afirma que por su naturaleza de empresa de economía mixta no era sujeto agente

retenedor de la contribución y aunque así fuera los contratos los hizo a través de un mandante y este debió haber realizado la retención.

VI. OPOSICIÓN A LAS PRETENSIONES DE LA DEMANDA

En calidad de apoderado judicial de la DIAN, de manera respetuosa y con fundamento en lo que se indicará en el presente escrito de contestación, me opongo a las pretensiones de la demanda como quiera que la entidad demandada profirió los actos administrativos acusados atendiendo el material probatorio obrante en el expediente administrativo y el ordenamiento jurídico para determinar la causación de la contribución de la Estampilla Pro Universidad Nacional de Colombia y demás universidades Estatales de Colombia.

A continuación, presento los argumentos de oposición a los cargos formulados por el actor contra los actos demandados, que demuestran que los mismos fueron proferidos en cumplimiento del ordenamiento jurídico vigente.

VII. FUNDAMENTACIÓN FÁCTICA Y JURÍDICA DE LA DEFENSA

La presente controversia se centra en determinar la legalidad de los actos administrativos mediante los cuales mi representada realiza la determinación respecto del pago de la contribución parafiscal estampilla pro-Universidad Nacional de Colombia y demás universidades estatales de Colombia.

DE LOS PROBLEMAS JURÍDICOS A RESOLVER

- ¿La Resolución que resuelve el Recurso de Reconsideración se dio dentro de la oportunidad legal para ello?
- ¿La Administración tiene competencia para determinar la obligación?
- ¿El acto de determinación vulnera el debido proceso por no estar precedida de acto previo?
- ¿Si los contratos celebrados por la compañía, relacionados en los actos administrativos demandados, se encuentran sujetos a la contribución por Estampilla Pro-Universidad Nacional de Colombia y demás universidades estatales de Colombia prevista en la Ley 1697 de 2013?

Para el efecto primero nos referiremos a las generalidades de la contribución para continuar con los reparos puntuales de la demandante, en especial los referidos a la competencia como vicio formal y a la no sujeción de los contratos suscritos por Ecopetrol a la estampilla, para finalizar con la evaluación de aspectos puntuales de la determinación con base en los contratos.

6.1. Elementos de la obligación tributaria “Contribución Parafiscal Estampilla Pro-Universidad Nacional de Colombia y demás Universidades Estatales” aplicadas

correctamente en el caso objeto de estudio.

La Ley 1697 de 2013 creó la contribución parafiscal estampilla pro-Universidad Nacional de Colombia y demás universidades estatales de Colombia en su artículo 1, determinando su naturaleza jurídica como una “contribución parafiscal con destinación específica para el fortalecimiento de las universidades estatales”

Los artículos 5 al 9 de la Ley 1697 de 2013 establecieron los elementos del tributo, los cuales fueron reglamentados mediante el Decreto 1050 de 2014, compilado hoy en el Decreto Único Reglamentario del Sector Educación 1075 de 2015 así:

- a. Hecho Generador: suscripción de contratos de obra o contratos conexos por las entidades del orden nacional, definidas en el artículo 2° de la Ley 80 de 1993, independientemente de su régimen contractual.
- b. Sujeto Pasivo: persona natural, jurídica, consorcio o unión temporal que funja como contratista en los negocios jurídicos del hecho generador.
- c. Sujeto Activo: Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales DIAN.
- d. Base Gravable y Tarifa: pagará por las suscripciones de los contratos de obra pública y sus conexos en función de las siguientes bases y tarifas: por los contratos cuyo valor esté entre 1 y 2.000 smmlv pagarán el 0.5%.

Los contratos entre 2.001 y 6.000 smmlv pagarán el 1% y los contratos mayores a 6.001 smmlv pagarán el 2%, en caso de no ser identificable la base al momento de la suscripción del contrato esta se determinará como el valor correspondiente al momento del pago, por el término de duración del contrato respectivo.

- e. Causación: si bien este no es un elemento básico de los tributos, aclara el modo de recaudo de este. Así, el artículo 9 de la Ley 1697 de 2013, establece la obligación por parte de los jefes de las oficinas pagadoras de las entidades del orden nacional que hacen parte del Presupuesto General de la Nación contratantes, de realizar la retención de la contribución de forma proporcional al pago realizado. Esto es reglamentado por el artículo 2.5.4.1.2.2 del Decreto 1075 de 2015³

³ Artículo 2.5.4.1.2.2. De la retención de la contribución. Los jefes de las oficinas pagadoras, o quien haga sus veces, de las entidades del orden nacional que hacen parte del Presupuesto General de la Nación, que efectúen giros sobre contratos de obra pública y sus adiciones, así como sobre los contratos conexos al de obra, celebrados con situación de fondos, son responsables de retener las sumas correspondientes a la contribución parafiscal de la que trata la Ley 1697 de 2013, en el porcentaje correspondiente según lo establecido en el artículo 8° de la ley mencionada, a través del Sistema Integrado de Información Financiera (SIIF) Nación.

Los jefes de las oficinas pagadoras de las entidades del orden nacional que hacen parte del Presupuesto General de la Nación, que efectúen giros sobre contratos de obra pública y sus adiciones, así como sobre los contratos conexos al de obra, celebrados sin situación de fondos o con recursos propios, y los jefes de las oficinas pagadoras de las demás entidades del orden nacional que efectúen giros sobre contratos de obra pública y sus adiciones, así como sobre los contratos conexos al de obra, celebrados con recursos propios; son responsables de retener las sumas correspondientes a la contribución parafiscal de la que trata la Ley 1697 de 2013, en el porcentaje correspondiente según lo establecido en el artículo 8° de la ley mencionada.

Los recursos retenidos serán transferidos a la cuenta que para tal efecto se defina, así: con corte a junio 30, los primeros diez (10) días del mes de julio y con corte a diciembre 31, los primeros diez (10) días del mes de enero de cada año.

En los casos contemplados en el inciso anterior, las entidades deberán enviar al MEN copia del correspondiente recibo de consignación con una relación que contenga el nombre del contratista al que le practicó la retención y el objeto y valor de los contratos suscritos.

6.2. La administración no incurrió en vicios de procedimiento pues estaba plenamente facultada para iniciar las labores de determinación y liquidación del tributo.

Con el fin de establecer la legalidad de los actos demandados y resolver el problema jurídico específico se determinará de forma inicial si la DIAN era competente para la expedición de este. Aclarada la competencia de la Administración, se evaluará el siguiente cuestionamiento al debido proceso por parte del demandante sobre la falta de un acto previo o preparatorio a la resolución de determinación del tributo.

Una vez establecida la legalidad de los aspectos formales del acto administrativo, se revisará la aplicación sustancial de la estampilla a los contratos glosados.

a. La DIAN notifico en debida forma conforme lo establecen los artículos 565 y 568 del E.T., por lo tanto, no opera el silencio administrativo positivo.

Con relación a este aspecto, es importante señalar que el término para resolver el recurso de reconsideración se encuentra regulado en el artículo 732 del Estatuto Tributario, el cual señala:

*Art. 732. Término para resolver los recursos. La Administración de Impuestos tendrá un (1) año para resolver los recursos de reconsideración o *reposición*, contado a partir de su interposición en debida forma.*

Esta disposición, determina en forma expresa que la autoridad tributaria debe resolver el recurso de reconsideración dentro del término preclusivo de un año contado a partir de la interposición en debida forma del mismo.

Este término, debe analizarse armónicamente con los principios de defensa y publicidad de las actuaciones de la autoridad tributaria, ya que, dentro del mismo se deberá notificar la resolución que resuelva el recurso de reconsideración.

Con relación a este aspecto, la Corte Constitucional en la Sentencia C-096 de 2011 determino que los actos administrativos solamente producen efectos para el contribuyente, responsables, agente retenedor o declarante desde la notificación de los mismo, por lo que el termino citado deberá considerarse para resolver y notificar la resolución del recurso de reconsideración.

En esa misma línea, el Consejo de Estado a través de su jurisprudencia, se ha pronunciado sobre casos particulares y concretos relacionados con el artículo 732 del ET, en los cuales ha reiterado que el término de un año para resolver el recurso de reconsideración, hace referencia a la decisión debidamente notificada.

En ese orden de ideas, es preciso señalar que, contado un año a partir de la interposición en debida forma del recurso de reconsideración, la Dian deberá proferir y notificar el acto administrativo debidamente motivado en el cual se resuelve el recurso presentado.

Agregado a lo anterior, es necesario destacar que, la resolución por medio de la cual se resuelve el recurso de reconsideración deberá notificarse de conformidad con lo establecido en el artículo 565 del ET, el cual establece:

565. Formas de notificación de las actuaciones de la administración tributaria.

Los requerimientos, autos que ordenen inspecciones o verificaciones tributarias, emplazamientos, citaciones, resoluciones en que se impongan sanciones, liquidaciones oficiales y demás actuaciones administrativas, deben notificarse de manera electrónica, personalmente o a través de la red oficial de correos o de cualquier servicio de mensajería especializada debidamente autorizada por la autoridad competente.

Nota 1. Las providencias que decidan recursos se notificaran personalmente, o por edicto si el contribuyente, responsable, agente retenedor o declarante, no compareciere dentro del término de los diez (10) días siguientes, contados a partir del día siguiente de la fecha de introducción al correo del aviso de citación. En este evento también procede la notificación electrónica.

** -Adicionado- El edicto de que trata el inciso anterior se fijará en lugar público del despacho respectivo por el término de diez (10) días y deberá contener la parte resolutive del respectivo acto administrativo.*

Par 1. La notificación por correo de las actuaciones de la administración, en materia tributaria, aduanera o cambiaria se practicará mediante entrega de una copia del acto correspondiente en la última dirección informada por el contribuyente, responsable, agente retenedor o declarante en el Registro Único Tributario - RUT. En estos eventos también procederá la notificación electrónica.

Cuando el contribuyente, responsable, agente retenedor o declarante, no hubiere informado una dirección a la administración tributaria, la actuación administrativa correspondiente se podrá notificar a la que establezca la administración mediante verificación directa o mediante la utilización de guías telefónicas, directorios y en general de información oficial, comercial o bancaria. Cuando no haya sido posible establecer la dirección del contribuyente, responsable, agente retenedor o declarante, por ninguno de los medios señalados, los actos de la administración le serán notificados por medio de publicación en un periódico de circulación nacional.

Cuando la notificación se efectúe a una dirección distinta a la informada en el Registro Único Tributario, RUT, habrá lugar a corregir el error dentro del término previsto para la notificación del acto.

Par 2. Cuando durante los procesos que se adelanten ante la administración tributaria, el contribuyente, responsable, agente retenedor o declarante, actúe a través de apoderado, la notificación se surtirá a la última dirección que dicho apoderado tenga registrada en el Registro Único Tributario, RUT.

Par 3. Las actuaciones y notificaciones que se realicen a través de los servicios informáticos electrónicos de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales como certificadora digital cerrada serán gratuitos, en los términos de la Ley 527 de 1999 y sus disposiciones reglamentarias.

Nota 1. PAR 4. Todos los actos administrativos de que trata el presente artículo incluidos los que se profieran en el proceso de cobro coactivo, se podrán notificar de manera electrónica, siempre y cuando el contribuyente, responsable, agente retenedor o declarante haya informado un correo electrónico en el Registro Único Tributario (RUT), con lo que se entiende haber manifestado de forma expresa su voluntad de ser notificado electrónicamente. Para estos efectos, la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales -DIAN deberá implementar los mecanismos correspondientes en el Registro Único Tributario (RUT) y habilitará una casilla adicional para que el contribuyente pueda incluir la dirección de correo electrónico de su apoderado o sus apoderados, caso en el cual se enviará una copia del acto a dicha dirección de correo electrónico.

Nota 1. PAR 5. Lo dispuesto en este artículo aplica para la notificación de los actos administrativos expedidos por la Unidad de Gestión Pensional y Parafiscales UGPP.

De la disposición citada, se establece, en primer lugar se podrá intentar la notificación por correo electrónico, **si esta no fuera posible, la autoridad enviara por correo ordinario una citación para que el contribuyente**, responsable, agente retenedor o declarante acudan a notificarse personalmente de la resolución, para ello **se otorgara el termino de diez días siguientes contados a partir del día siguiente a la introducción al correo de dicha citación**, por lo que el primer día de los diez días referenciados corresponderá no al día del envío de la citación sino al día siguiente del envío de la citación.

Además, vencido el término otorgado para acudir a notificarse personalmente, la Dian **procederá a fijar el edicto por otros diez días adicionales al vencimiento del último de estos, con la desfijación del edicto se entenderá notificada la resolución que resuelva el recurso de reconsideración**, lo cual como se dijo deberá ser dentro del año siguiente a la radicación del recurso de reconsideración.

En suma, el termino y procedimiento otorgado para proferir y notificar la resolución que resuelva el recurso de reconsideración es de un año contado a partir de la interposición del recurso de reconsideración en debida forma.

Por otro lado, con relación a los efectos de la notificación extemporánea de la resolución del recurso de reconsideración, es preciso señalar que, ante la ausencia de la notificación en debida forma de la resolución que resuelva un recurso de reconsideración con posterioridad al término de un año determinado en el artículo 732 del ET, se configurara el silencio administrativo positivo en favor del recurrente, a partir del cual se entenderá que el recurso de reconsideración fue resuelto en favor de todas las pensiones en el concurridas.

Con relación a la figura del silencio administrativo positivo, es importante señalar que, este, se erige como una sanción para la autoridad tributaria, que se produce cuando dicha entidad i) omite resolver un recurso de reconsideración presentado en debida forma, ii) resuelve un recurso de reconsideración con posterioridad al termino preclusivo determinado para el efecto, o iii) notifica la resolución del recurso de reconsideración con posterioridad al término preclusivo determinando por la normativa aplicable.

Ante la configuración de cualquiera de los anteriores supuestos, se genera como efecto jurídico para el recurrente que el recurso de reconsideración debidamente presentado se entenderá fallado en su favor, mediante el nacimiento de un acto administrativo ficto o presunto que así lo determine, y consecuentemente para la autoridad tributaria se producirá la sobreviniente falta de competencia para resolver el recurso de reconsideración.

De ahí que, el carácter preclusivo del término para proferir y notificar la resolución que resuelva el recurso de reconsideración se deriva del análisis conjunto y armónico de las disposiciones consagradas en los artículos 732 y 734 del ET.

Finalmente, es de suma importancia señalar que, en el caso objeto de controversia, debido a la contingencia sanitaria a causa de la pandemia generada por la enfermedad del Covid-19, la Dian profirió la Resolución N.º 22 el 18 de marzo de 2020, donde se estableció suspender los términos en los procesos y actuaciones administrativas, en materia tributaria, aduanera y cambiaria, entre el 19 de marzo y el 3 de abril de 2020, hasta tanto no fuera superada la emergencia generada.

En particular, el artículo 1 Resolución N.º 22 el 18 de marzo de 2020, estableció:

Artículo 1º. Suspender entre el 19 de marzo y el 03 de abril de 2020, inclusive, los términos en los procesos y actuaciones administrativas, en materia tributaria, aduanera y cambiaria, de conformidad con lo indicado en la parte motiva de la presente resolución.” (negrilla fuera del texto original)

Posteriormente, esta resolución fue derogada el 29 de marzo de 2020, mediante la Resolución N.º 30, la cual en su artículo 16, hizo taxativa su derogatoria. De igual manera, el artículo 8 de esta resolución estableció lo siguiente:

Artículo 8º. 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.

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. En materia tributaria 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. iii) Las facilidades de pago que se soliciten a través de los buzones electrónicos autorizados, iv) La gestión de títulos de depósitos judiciales y v) Las solicitudes de desembargos solicitados a través de los buzones electrónicos autorizados. [Énfasis añadido]

Finalmente, el Artículo 8 de la Resolución N.º 30 fue derogado por el Artículo 5 de la Resolución N.º 55 del 29 de mayo de 2020. Así mismo, el artículo 1 de esta resolución, levanto la suspensión de términos de las actuaciones administrativas y jurisdiccionales a partir del 02 de junio de 2020, en los siguientes términos:

Artículo 1º. Levantamiento de Suspensión de Términos. Sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 2º de la presente resolución, levantar a partir del dos (2) de junio de 2020 la suspensión de los términos de las actuaciones administrativas o jurisdiccionales en sede administrativa de que trata el artículo 8º de la resolución 000030 del 29 de marzo de 2020, y sus modificaciones.

En virtud de lo anterior, podemos concluir que la suspensión operó en las siguientes situaciones:

- Para las actuaciones administrativas o jurisdiccionales en sede administrativa, incluidos los procesos disciplinarios, incluida la resolución de recursos en ella.
- Términos de caducidad, prescripción o firmeza previstos en la legislación tributaria, aduanera y cambiaria.

Para dar respuesta a los planteamientos propuestos por el demandante, como primera medida me permito indicar que la administración a fin de cumplir con su deber de garantizar y cumplir con los principios constitucionales y legales dispone para la notificación de los actos de las fichas IN-ADF-0025 y PR-ADF-0159 las cuales deben ser atendidas por los funcionarios de la DIAN.

En segundo punto se detallará la manera como se surtió el proceso de notificación del auto admisorio del recurso de reconsideración nro. 1135 del 1 de octubre de 2019 y la resolución que confirma el recurso de reconsideración nro. 4310 del 24 de julio de 2020, así:

- **Notificación de auto admisorio del recurso nro.1135 del 1 de octubre de 2019 :**

Tal como consta en los antecedentes administrativos, el recurso de reconsideración presentado por el doctor JUAN MANUEL RIOS OSORIO el 3 de septiembre de 2019 fue radicado mediante comunicación nro.00006359 (fol 5671 a 678 vuelto).

El 3 de octubre del mismo año, la administración inicia sus actividades para cumplir de manera prolija la diligencia de notificación del auto admisorio, lo que puede evidenciarse en la siguiente línea del tiempo de la cual se anexan soportes:

- A folio 693, obra oficio del 3 octubre 2019 donde notifica al apoderado de la parte actora del auto admisorio, el cual tiene como ficha de envío No. PC013533737CO del 5 de octubre de 2019 (se anexa).
- El 10 de octubre de 2019, la doctora Lucero Correa informa a la coordinación de notificaciones el reporte de devolución del auto, por “rehuso” y da instrucción de “CONTINUAR CON EL PROCESO DE NOTIFICACIÓN” previa verificación de la dirección procesal aportada por el apoderado de ECOPETROL S.A., es de indicar que dentro del Glosario de 472, se tiene que esta definición corresponde a: *“Rehuso: Cuando el cliente (destinatario) por motivos personales no desea recibir el envío y solicita sea devuelto al origen”*⁴.
- Una vez se verifica la dirección y corroborando que es la aportada por el apoderado, se procede con la notificación subsidiaria conforme lo dispone el artículo 568 del E.T, publicando en página web en el link de la entidad: <https://www.dian.gov.co/atencionciudadano/notificacion/Paginas/default.aspx>, con la cédula de ciudadanía del apoderado.

Tal publicación es certificada a través del siguiente soporte, es decir se surtió el 22 de octubre de 2022:

Actuación: Notificación
 Delegación: Sí
 Nivel que profiere el acto: 1 - NIVEL CENTRAL
 Seccional que profiere el acto: 208 - DIRECCIÓN DE GESTIÓN JURÍDICA
 Dependencia que profiere el acto: 223 - SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN DE RECURSOS JURÍDICOS
 Subdependencia que profiere el acto: 331 - COORDINACIÓN SECRETARÍA DE RECURSOS
 Tipo de Identificación: Cédula de ciudadanía
 Identificación: 79597984
 Número del acto: 1135
 Código del acto: 106 - AUTO ADMISORIO DEL RECURSO DE RECONSIDERACIÓN
 Razón social: JUAN MANUEL RIOS OSORIO
 Fecha del acto: 01/10/2019
 Documento de Notificación: Notificación_2019_208_223_106_1135_79597984.pdf
 Publicar el siguiente día hábil: Sí
 Publicado por: 1
 Fecha de publicación: 22/10/2019

Tal como se puede evidenciar la notificación del auto admisorio, demuestra el total apego a los preceptos constitucionales, legales y procedimentales de mi prolijada.

• Notificación resolución nro. 4310 del 24 de julio de 2020:

⁴SERVICIOS Y ATENCIÓN CENTRO DE CONTACTOS

[https://www.472.com.co/institucional/loader.php?lServicio=Tools2&lTipo=descargas&lFuncion=descargar&idFile=3977#:~:text=Reh%C3%BAso%3A%20Cuando%20el%20cliente%20\(destinatario,solicita%20sea%20devuelto%20al%20origen.&text=Respuesta%20Inmediata%3A%20Respuesta%20a%20una,como%20m%C3%A1ximo%20al%20d%C3%ADa%20siguiente.](https://www.472.com.co/institucional/loader.php?lServicio=Tools2&lTipo=descargas&lFuncion=descargar&idFile=3977#:~:text=Reh%C3%BAso%3A%20Cuando%20el%20cliente%20(destinatario,solicita%20sea%20devuelto%20al%20origen.&text=Respuesta%20Inmediata%3A%20Respuesta%20a%20una,como%20m%C3%A1ximo%20al%20d%C3%ADa%20siguiente.)

Formule su petición, queja, sugerencia o reclamo en el Sistema PQSR de la DIAN

Dirección Operativa de Grandes Contribuyentes

Diagonal 92 No. 17 A – 42, piso 12, edificio Brickell Center PBX (57) 6017427102

Código postal 110221

www.dian.gov.co

Argumenta la demandante haber operado el silencio administrativo positivo frente a la resolución nro.4310 del 24 de Julio de 2020, por cuanto la administración no demuestra haber notificado en debida forma a ECOPETROL S:A, afirmación que carece de la verdad verdadera por lo siguiente:

En su orden cronológico, a folio 704 de los antecedentes administrativos obra la planilla de remisión para entrega de correspondencia por parte de la Subdirección de Gestión de Recursos Jurídicos de fecha 27 de julio de 2020 así:

DIAN®		U.A.E. DIRECCIÓN DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN DE RECURSOS JURÍDICOS COORDINACIÓN DE SECRETARÍA DE RECURSOS PLANILLA DE REMISIÓN No 290				Fecha Impresión: 2020-07-27 HORA: 10:45 AM Página: 1 de 1 Reporte: rpt_resumen_rep						
Fecha Planilla Remisión: 27 DE JULIO DE 2020		Base Datos: RES1		Admon Origen: SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN DE RECURSOS JURÍDICOS								
Acto Administrativo: 647		RESOLUCIÓN RECURSO DE RECONSIDERACIÓN SANCIONES INDEPENDIENTES (QUE CONFIRMA)										
No.	Consecutivo Acto	Fecha Acto	HR	Razon Social	Dirección	Departamento	Municipio	TN	Folios	Copias	Correo	Entrega
1	4310	24-JULIO-2020	75297964	JUAN MANUEL RUOZ OSORIO	Carrera 13 No. 35 - 24 Pm. 8	BOGOTÁ	BOGOTÁ	FE	1	1	MENSAJERIA EXPRESA	LOCAL/URBANC
Acto Administrativo: 686		RESOLUCIÓN QUE RESUELVE RECURSO DE RECONSIDERACIÓN MODIFICANDO LA RESOLUCIÓN QUE RECHAZA LA SOLICITUD DE DEVOLUCIÓN Y/O COMPENSACIÓN.										
No.	Consecutivo Acto	Fecha Acto	Nit	Razon Social	Dirección	Departamento	Municipio	TN	Folios	Copias	Correo	Entrega
2	4311	24-JULIO-2020	900299930	WIESNER PRODUCTORA LIMITADA	Carrera 6 A No. 25-58 OFC 200	BOGOTÁ	BOGOTÁ	FE	1	1	MENSAJERIA EXPRESA	LOCAL/URBANC
Funcionario Responsable Notificación				Funcionario Responsable Correspondencia								
ASUDELO RODAS GUSTAVO ADOLFO				Nombre _____ Fecha recbe _____								

6/01/28-7-2020
9:29 am

A folio 705 de los antecedentes administrativos, obra comunicación dirigida al apoderado de Ecopetrol S.A, donde se le precisa la citación para ser notificado del Acto Administrativo conforme lo dispone el artículo 565 del E.T, las consecuencias por su no comparecencia y la posibilidad de que acepte ser notificado por correo electronico, veamos :

Espacio reservado para la DUV		4. Número formulario	
Bogotá D.C.		MENSAJERÍA EXPRESA	
Señor/Doctor JUAN MANUEL RIOS OSORIO Apoderado Especial Razón Social: Dirección Carrera 13 No. 38 - 24 Piso 8 BOGOTÁ		 No. Radicado 000S2020007165 Fecha 2020-07-29 12:25:23 PM Remitente GO- COO NOTIFICACIONES Destinatario JUAN MANUEL RIOS OSORIO Folios 1 Anexos 0  CCR-000S2020007165	
REF: Citación para notificación del Acto No. 4310 del 24 de julio de 2020.			
Cordial saludo:			
Con el fin de notificar el contenido del acto administrativo de la referencia según lo establece el artículo 565 del Estatuto Tributario, atentamente le solicito comparecer ante la Coordinación de Notificaciones de la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales DIAN, ubicada en la Carrera 7 No. 60-54 Piso 1 Edif. Sendas de la ciudad de Bogotá., en el término de 10 (diez) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de introducción al correo de esta comunicación.			
Para el acto de la notificación deberá tener en cuenta lo siguiente:			

Tal como se comprueba, la dirección corresponde a la aportada por el doctor JUAN MANUEL RIOS OSORIO, en el recurso de reconsideración.

Como prueba de la entrega del oficio de citación se allega constancia de envío de 472, en donde claramente se identifica que no hubo contratiempo alguno para su entrega; en el sello ubicado en la parte central se evidencia que el centro de gestión de correspondencia de ECOPETROL S.A, recibió el oficio citatorio el día 29 de julio de 2020.

Envío No. PC018105939CO

Tipo de Servicio: MENSAJERIA COLOMBIA COMPRA EFICIENTE 36486

Cantidad: 1

Valor de Material: 0

Precio: 10.00

Valor: 1.713

Orden de servicio: 13605361

Fecha de Envío: 26/03/2020 00:01:00

Detalles del Recibiente:

Nombre: DIRECCION DE IMPUESTOS Y APUANIAS NACIONALES - NACIONAL - CIUDAD - NIVEL CENTRAL, BOGOTA

Dirección: CDA 7900, C/C SARPO 1 RECURSOS FISICOS

Teléfono: 6573600

Ciudad: BOGOTA D.C.

Teléfono:

Detalles del Emisor:

Nombre: JUAN MANUEL RIOS OSORIO-79597864

Dirección: Carrera 13 No. 36 - 24 Piso B

Observaciones: ADE-31-223-331-1284 PE

Ciudad: BOGOTA D.C.

Teléfono:

Género recibido:

Carta asociada:

Código envío paquete:

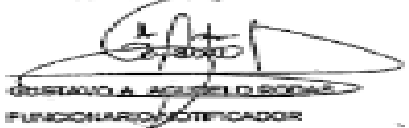
Envío de ida/Regreso Asociado:

Actual

Fecha del Evento	Código	Centro Operativo	Evento	Destino	Funcionario	Estado de Embarque	Cent. Destino	Distribuidor	Recibo Retiro	Centro Operativo (Embarque)	Código Actual (paquete)	Centro Operativo (Faltas)	Código controlado (Retiro)	Motivo Novación
26/03/2020 00:01:00	QUISA	PC018105939CO	CTP CENTRO A	ADMITIDO	VANGELIA NOE									
26/03/2020 05:25:31	SACA	11118671111867354533453658	CTP CENTRO A	COLECCIÓN DE PEZA POSTAL	CD MURELLO TORO	pendiente de despacho								
26/03/2020 26:58:41	DESAPAC HO	WD4133059634	CTP CENTRO A	FORMACIÓN DE PEZA POSTAL	CD MURELLO TORO	almacenado								
26/03/2020 05:07:06	DESAPAC HO	WD4133059634	CD MURELLO TORO	RECEPCIÓN DE DESPACHO	CD MURELLO TORO	NUSIA AMBITUJUI								
26/03/2020 06:51:12	SACA	11118671111867354533453658	CD MURELLO TORO	APERTURA DE PEZA POSTAL	albert.narcis.martinez									
26/03/2020 08:38:22	CAMBIO CUSTO DIA A DESTINOS USUARIOS	30111233336	CD MURELLO TORO	CARGA A CARTERO	albert.narcis.martinez	759	DUTES	OSCAR ROBERTO TORO PALOMINO						
26/03/2020 13:24:24	CAMBIO CUSTO DIA A DESTINOS USUARIOS	30111233336	CD MURELLO TORO	ENVÍO ENTREGADO	oscar.roberto.toro	759	DUTES	OSCAR ROBERTO TORO PALOMINO	ENTREGADO					
26/03/2020 14:07:33	QUISA	PC018105939CO	CD MURELLO TORO	DIGITALIZADO	jose.cabrera									
26/03/2020 12:48:38	CAMBIO CUSTO DIA	3259468		CAMBIO DE CUSTODIA	albert.narcis.martinez		CD MURELLO TORO	ALBERT GARCIA MARTA				CTP CENTRO A	SUPERVISOR DE TURNO	
26/03/2020 13:07:42	CAMBIO CUSTO DIA	3259468		CAMBIO DE CUSTODIA	albert.narcis.martinez		CD MURELLO TORO	ALBERT GARCIA MARTA				CTP CENTRO A	SUPERVISOR DE TURNO	
26/03/2020 13:05:17	CAMBIO CUSTO DIA	3458773		CAMBIO DE CUSTODIA	angelita.monster		CTP CENTRO A	ANGELA ARCHEN				CTP CENTRO A	SUPERVISOR DE TURNO	



Aun habiéndose notificado al apoderado de la demandante, mi prohijada fue garantista y fijo el edicto el 14 de agosto de 2020 y lo desfijó el 28 del mismo mes y año, tal como consta a folios 703 y 702 de los antecedentes, en donde se encuentra la certificación de las dos formas de notificación que realizó la entidad:

DIAN Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales		Notificación Por Edicto		1500	
Edicto reservado para la DIAN			N° Número Notificante		
Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales Nivel Central					
EDICTO No. 399					
Acto Administrativo:		457	Mo.	4310	del 24 DE JULIO
Intimado:		JUAN MANUEL ROS OSORIO			
Documento de Identificación:		78597884			
Proferido por:		COORDINACIÓN DE SECRETARÍA DE RECURSOS			
Fijado por 15 días hábiles a partir de 14-AUG-20 hora 09:00:00 Desfijado Fecha 28-08-2020 Hora 4:00 PM					
 GUSTAVO A. AGUADO SOTAZ FUNCIONARIO NOTIFICADOR		 RODRIGO CARGO			

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO: CONFIRMAR la Resolución nro. 900054 de julio 5 de 2019, proferida por la División de Gestión de Liquidación de la Dirección Seccional de Impuestos de Grandes Contribuyentes, en contra de la Sociedad Contribuyente ECOPEPETROL S.A., NIT: 899.599.059-1, mediante la cual se determinó el pago de la contribución Estampillo Pto - Universidad Nacional de Colombia y demás Universidades Estatales de Colombia, por los motivos expuestos en la parte considerativa de esta resolución.

ARTÍCULO SEGUNDO: NOTIFICAR personalmente o por edicto de conformidad con lo establecido en los artículos segundo y tercero del artículo 505 y 553 del ET, al SEÑOR JUAN MANUEL ROS OSORIO, identificado con cédula de ciudadanía nro. 78.597.884 de Bogotá y T.P. 83.705 del C.U. de la J, quien actúa en calidad de apoderado general de LA Sociedad Contribuyente ECOPEPETROL S.A. NIT 899.599.059-1, a la dirección procesal Cámara 13 No.36-24 Piso 8 de Bogotá D.C. (folio 676 dorso), con la advertencia que contra la misma no procede recurso alguno en sede administrativa.

ARTÍCULO TERCERO: De conformidad con el artículo 6° del Decreto Legislativo 491 de 28 de marzo de 2020, y según lo dispuesto en el artículo 1° de la resolución 0032 del 18 de marzo de 2020, el artículo 8° de la Resolución 0030 de 28 de marzo de 2020, y el artículo 1° de la Resolución 0055 del 23 de mayo de 2020 del Director de la UAE Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales -DIAN, los términos en los procesos y actuaciones administrativas en materia tributaria, aduanera y cambiaria de competencia de DIAN estuvieron suspendidos entre el 12 de marzo y el 2 de junio de 2020. Los términos suspendidos como nuevamente, teniendo en cuenta los días que al momento de la suspensión habían falta para cumplir con las obligaciones correspondientes, incluyendo aquellos establecidos en meses o años. Durante el término de la suspensión y hasta el momento en que se reanuden las actuaciones, no corren los términos de caducidad, prescripción o finanza previstos en la legislación tributaria, aduanera y cambiaria.

ARTÍCULO CUARTO: REMITIR una vez notificado el presente acto, remitir a la División Gestión Jurídica de la Dirección Seccional de Impuestos de Grandes Contribuyentes y copia a la División de Gestión de Recauda de la misma Dirección Seccional de Impuestos de Grandes Contribuyentes para su contabilización.

ARTÍCULO QUINTO: REMITIR copia una vez notificado y ejecutoriado el presente acto a la División de Gestión de Cobranza de la Dirección Seccional de Impuestos de Grandes Contribuyentes, para lo de su competencia.

NOTIFIQUESE Y CÚMPLASE 24 DE JULIO DE 2020


ANDRÉS BERMÚDEZ DUCHAMP
 Subdirector de Gestión de Recursos Jurídicos
 Dirección de Gestión Jurídica
 UAE. Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales



Certificación Acto Administrativo
SUBDIRECCION DE GESTION DE RECURSOS JURIDICOS

Fecha de Impresión: 03 MAR 2021 Hora: 13:31:07
 Páginas: 1 de 1
 Not_Consecutivo_acto.rep

Dependencia: COORDINACIÓN DE SECRETARÍA DE RECURSOS
 Descripción Acto: RESOLUCIÓN RECURSO DE RECONSIDERACIÓN SANCIONES INDEPENDIENTES (QUE CONFIRMA)
 Código Acto: 647 Consecutivo Acto: 4310 Año Calendario: 2020
 Fecha Acto: 24-JUL-2020 Ingresado: MANUAL Año Gravable: 2014
 No. Expediente: 312382019500040 Impuesto: 17 SIN IMPUESTO Período: 1
 Nit: 79597984 Calidad Actua: APODERADO GENERAL
 Razón Social: JUAN MANUEL RIOS OSORIO
 Dirección: Carrera 13 No. 36 - 24 Piso 8
 Departamento: 11 BOGOTÁ Municipio: 1 BOGOTÁ
 Representado: 699999066 ECCOPETROL SA
 Estado del Acto: EJECUTORIADO Tipo Notificación: EDICTO Régimen TR
 Artículo Notifica: ARTICULO 565 INCISO 2 DEL ESTATUTO TRIBUTARIO
 Planilla Remisión No.: 290 Fecha PL Remisión: 27 JUL 2020
 Planilla Correo No.: Fecha PL Correo: 28 JUL 2020
 Tipo Correo: MENSAJERIA EXPRESA No. Prueba de Entrega:
 Fecha Correo Dev.: Motivo Devolución:
 Planilla Devolución No.: Fecha PL Devolución:
 Fecha Notificación: 28 AUG 2020 Fecha Recepción Prueba de Ent.
 C.C. Notif Personal: T/P
 Fecha Fijación Edicto: 14-AUG-2020 Fecha Desfijación: 28 AUG 2020 Fecha Ejecutoria: 01 SEP 2020
 Publicación en Periódico:
 Acto ya Notificado: El Acto no se ha remitido al Área Técnica y/o Archivo

Observaciones

GUSTAVO ADOLFO AGUDELO RODAS
 FUNCIONARIO NOTIFICADOR
 COORDINACIÓN DE SECRETARÍA DE RECURSOS
 Proyectó: AGUDELO RODAS GUSTAVO ADOLFO

Por todo lo anterior, se demuestra que las actuaciones de mi defendida han sido claras, contundentes y apegadas de manera estricta a las normas legales al demostrarse que Ecopetrol fue notificado en debida forma tanto del auto admisorio como el recurso de reconsideración que confirmó la resolución 900004 del 5 de julio de 2019, en la que se determinó el pago de la Contribución parafiscal Estampilla Pro- Universidad Nacional de Colombia y demás Universidades Estatales de Colombia por valor de \$189.800.423.

Es en razón a ello que solicito a su despacho se sirva desestimar este cargo.

b. La DIAN tienen facultad legal para llevar a cabo la fiscalización, liquidación y discusión de la Contribución.

La demandante argumenta en sus motivos de inconformidad que la DIAN no tiene competencia porque no existe una ley que le otorgue de forma expresa la competencia para realizar la fiscalización del tributo.

Al respecto es importante aclarar que la Ley 1697 de 2013 establece en su artículo 7 lo siguiente:

“Artículo 7°. Sujeto activo. Como acreedor de la obligación tributaria del sujeto pasivo, determinado en el artículo 6° de la presente ley, la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN) será el sujeto activo en la relación jurídico-tributaria creada por esta ley.”

Respecto de la definición de sujeto activo el Oficio 20254 del 31 de julio de 2017 citando la Sentencia C-260 de 2015 aclara:

“i) Sujeto activo: la jurisprudencia de la Corte ha construido un concepto tripartito de

Formule su petición, queja, sugerencia o reclamo en el Sistema PQSR de la DIAN

Dirección Operativa de Grandes Contribuyentes

Diagonal 92 No. 17 A – 42, piso 12, edificio Brickell Center PBX (57) 6017427102

Código postal 110221

www.dian.gov.co

este elemento, en el que puede tenerse como sujeto activo a quien tiene potestad tributaria, es decir la facultad de crear y regular un determinado impuesto. **También es sujeto activo el acreedor que tiene el poder de exigir la prestación económica materializada con el tributo;** y por último, este elemento incluye al beneficiario del recurso, que además puede disponer del mismo.” (negrilla fuera del texto)

Respecto de las obligaciones y facultades que tiene la DIAN como sujeto activo es la de poder exigir la prestación económica materializada con el tributo, para este proceso es necesaria la determinación de este.

El Consejo de Estado en la consulta con radicado No. 2324 del 12 de diciembre de 2017 también manifestó:

“En consecuencia, dado que la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN) es el sujeto activo de la contribución estampilla “Pro Universidad Nacional de Colombia y demás universidades estatales de Colombia” es de su competencia ejercer la fiscalización de la misma, en los términos de ley.”

Por otra parte, la Resolución No. 000086 del 29 de noviembre de 2019 que adicionó y modificó la Resolución No. 0009 de 2008, por medio de la cual se distribuyen las funciones en las Divisiones de las Direcciones Seccionales de la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales estableciendo en sus artículos 2 y 6 lo siguiente:

(...) ARTÍCULO 2°. Adicionar el numeral 40 y 41 al artículo 4 de la Resolución nro. 009 de 4 de noviembre de 2008, el cual quedará así: «40. Proferir el acto administrativo que liquide la contribución parafiscal estampilla Pro Universidad Nacional de Colombia y demás universidades estatales de Colombia de que trata la Ley 1697 de 2013, reglamentada por el Decreto 1050 de 2014».

ARTÍCULO 6°. Modificar el numeral 15 (sic debe ser 16) del artículo 7 de la Resolución nro. 009 de 4 de noviembre de 2008, que fue adicionado por el artículo 1° de la Resolución nro. 53 de 2018, el cual quedará así: «16. Proyectar el acto administrativo que liquide la contribución parafiscal estampilla Pro Universidad Nacional de Colombia y demás universidades estatales de Colombia de que trata la Ley 1697 de 2013, reglamentada por el Decreto 1050 de 2014, para ser remitido a quien corresponda (...)

Teniendo en cuenta lo anterior, la entonces División de Gestión de Fiscalización de la Dirección Seccional de Grandes Contribuyentes era competente para expedir el acto administrativo que determinó la obligación Contribución Parafiscal Estampilla Pro Universidad de Colombia y demás Universidades Estatales de Colombia para el primer y segundo periodo del año 2016.

Ahora bien, sobre la supuesta competencia del Ministerio de Educación Nacional y sus actos de determinación donde Oleoducto de Colombia afirma se le liquidó la contribución y se creó una situación jurídica consolidada es necesario aclarar que el MEN no tiene

competencia para determinar y liquidar tributos.

Es la DIAN como ya se expuso la entidad estatal competente para realizar el proceso de determinación y liquidación de los tributos, en particular de la Contribución Parafiscal Estampilla Pro Universidad Nacional y demás Universidades estatales de Colombia. Por tanto, los oficios expedidos por el MEN no están revestidos de la competencia para liquidar un tributo y mucho menos para crear situaciones jurídicas consolidadas en cuanto al mismo.

Como bien se lee en los oficios remarcan unos valores presuntos faltantes por transferir al Fondo de Universidades Estatales y como se establece en el último de ellos, el MEN realizó la transferencia de información de los posibles faltantes para la verificación de la DIAN como entidad competente.

c. En la actuación cuestionada si existió un acto previo o preparatorio a la resolución de determinación del tributo que garantizó el debido proceso del demandante.

En este punto, resulta errada la pretensión formulada por la demandante, sobre la presunta violación del debido proceso por no haberse otorgado la oportunidad de controvertir los argumentos en un acto preparatorio, por cuanto está probado que la Administración Tributaria, con base en las facultades de fiscalización contempladas en el artículo 684 y siguientes del Estatuto Tributario, destinadas a asegurar el cumplimiento de las normas sustanciales y la correlativa obligación de pagar los tributos, procedió a verificar el cumplimiento de la obligación de retener y trasladar al erario público el valor de la contribución de los contratos suscritos, obligación consagrada en los artículos 8 y 9 de la Ley 1697 de 2013⁵.

De conformidad con la norma transcrita, la Administración remitió como acto preparatorio a Ecopetrol dos Requerimientos Ordinarios No. 900020 del 21 de mayo de 2019 y el No.900021 del 5 de Junio de 2019, obrante en el expediente suscrito por la jefe de la División de Gestión de Fiscalización solicitando información respecto de los contratos de obra suscritos, acta de liquidación de estos y prueba de pago de la contribución.

La sociedad contribuyente dio respuesta al citado requerimiento, donde expuso los motivos por los cuales sus contratos no podían ser considerados de “obra” para efectos de la estampilla.

Así, es evidente que el accionante, además de ejercer el derecho de defensa y contradicción en forma previa a la notificación de la Resolución de determinación. Esta interpretación

⁵ **Artículo 8°.** Base gravable y tarifa. El sujeto pasivo definido en el artículo 6° de la presente ley pagará por las suscripciones de los contratos de obra pública y sus conexos en función de las siguientes bases y tarifas: por los contratos cuyo valor esté entre 1 y 2.000 smmlv pagarán el 0.5%. Los contratos entre 2.001 y 6.000 smmlv pagarán el 1% y los contratos mayores a 6.001 smmlv pagarán el 2%.

Parágrafo. En cuanto no sea posible determinar el valor del hecho generador, definido en el artículo 5° de la presente ley, al momento de su respectiva suscripción, la base gravable se determinará como el valor correspondiente al momento del pago, por el término de duración del contrato respectivo.

Artículo 9°. Causación. Es obligación de las entidades contratantes retener de manera proporcional al pago o pagos realizados al contratista, el porcentaje correspondiente a la contribución de estampilla definido según el Artículo 8° de la presente ley.

ha sido avalada por el Consejo de Estado quien en Sentencia de Unificación No. 22473 del 25 de febrero de 2020 en un caso similar en el que la Administración determinó la contribución de obra con similares características al tributo en discusión:

“En este caso, se observa que la DIAN cumplió con la expedición de un acto previo a la determinación del tributo, por cuanto inició el procedimiento tributario con la remisión de un oficio en el que le informó a ECOPETROL S.A. que había omitido la obligación tributaria de retener y pagar la contribución de obra pública respecto de ciertos contratos.

Con ese acto, se garantizó el derecho al debido proceso y a la defensa del administrado, por cuanto el oficio le puso en conocimiento los fundamentos fácticos y jurídicos que sustentan la actuación administrativa que se seguía en su contra. En efecto, en el referido acto, la DIAN le informó a ECOPETROL S.A. que respecto de los contratos de obra pública celebrados en el año 2008 se había configurado el hecho generador de la contribución de obra pública, precisando la base y la tarifa aplicable. Igualmente, se le indicó, que en virtud de la Ley 1106 de 2006, esa entidad era responsable de retener y consignar el pago del tributo. Además, el oficio le dio la oportunidad de controvertir la calidad de responsable del tributo y/o los factores de cuantificación del gravamen.

Las anteriores actuaciones de la DIAN permitieron que el contribuyente ejerciera su derecho de defensa y contradicción previo a la determinación del tributo, mediante la respuesta que presentó a cada oficio que fue remitido respecto de los contratos discutidos, lo que permite evidenciar que no se vulneraron los derechos alegados.”

Por lo tanto, no le asiste razón al demandante respecto a que la Administración Tributaria le vulneró el derecho de defensa y contradicción de las pruebas, toda vez que la DIAN previa a la expedición de los actos demandados garantizó el derecho de defensa y contradicción del demandante y fundamentó su decisión pruebas aportadas directamente por Ecopetrol. Las decisiones adoptadas en este proceso se encuentran soportadas en los fundamentos de hecho y de derecho ampliamente expuestos, por lo que no se advierte la pretendida violación al debido proceso o el desconocimiento de los principios constitucionales o legales, motivo por el cual no es de recibo la pretendida nulidad por falta de acto preparatorio.

Concluyendo que la DIAN sí era competente para expedir el acto administrativo demandado y que en este no existieron violaciones al debido proceso pues la entidad cumplió con el deber de dar a conocer a Ecopetrol un acto previo donde efectivamente la Sociedad ejerció su derecho de defensa y contradicción. Es forzoso concluir que la expedición de las resoluciones demandadas es plenamente legal y se acogió a los presupuestos del debido proceso.

En este sentido se deben denegar la totalidad de las pretensiones de la demanda.

6.3. Ecopetrol si es agente retenedor de la contribución especial al haber incurrido en el hecho generador de tributo y cumplir con los requisitos objetivo y subjetivo

del tributo.

Con el fin de probar lo afirmado me referiré en primer lugar a la correspondencia de los objetos de los contratos con la clasificación de contratos de obra para luego referirme al elemento subjetivo del hecho generador de la contribución y comprobar que en el caso en particular es claro que al concurrir el hecho generador del tributo la sociedad debía retener y pagar las sumas determinadas en los actos administrativos demandados.

a. El objeto del contrato corresponde a un contrato de obra por lo que se configura el hecho generador de la estampilla pro Universidad Nacional de Colombia.

Realizando un análisis normativo se tiene que, el hecho generador de la contribución se basa en la suscripción de contratos de obra pública y aquellos considerados conexos con entidades de derecho público identificándose así dos elementos importantes para la generación del tributo:

a) Elemento subjetivo (naturaleza jurídica) de la entidad contratante, es decir, su calidad de entidad pública, la que da lugar al nacimiento de la obligación del pago de la referida contribución.

b) Elemento objetivo: que el contrato que se suscriba sea de obra, es decir que su prestación trate de alguno de los elementos establecidos en el artículo 32 de la Ley 80 de 1993, es decir, sea para la construcción, mantenimiento, instalación y, en general, para la realización de cualquier otro trabajo material sobre bienes inmuebles o los contratos conexos.

La Ley 1697 de 2013 aclara el hecho generador de la siguiente forma:

“ARTÍCULO 5o. HECHO GENERADOR. Está constituido por todo **contrato de obra** que suscriban las entidades del orden nacional, definidas por el artículo 2o de la Ley 80 de 1993, en cualquier lugar del territorio en donde se ejecute la obra, sus adiciones en dinero y en cualquiera que sea la modalidad de pago del precio del contrato. En tal caso, **el hecho generador se extiende a los contratos conexos al de obra**, esto es: **diseño**, operación, mantenimiento o interventoría y demás definidos en la Ley 80 de 1993, artículo 32 numeral 2.” (negrilla fuera del texto)

Los contratos del numeral 2 del artículo 32 de la Ley 80 de 1993 incluyen:

“2o. Contrato de Consultoría. Son contratos de consultoría los que celebren las entidades estatales referidos a los estudios necesarios para la ejecución de proyectos de inversión, estudios de diagnóstico, prefactibilidad o factibilidad para programas o proyectos específicos, así como a las asesorías técnicas de coordinación, control y supervisión.

Son también contratos de consultoría los que tienen por objeto la interventoría, asesoría, gerencia de obra o de proyectos, dirección, programación y la ejecución de diseños, planos, anteproyectos y proyectos.”

El Decreto 1075 de 2015 en su artículo 2.5.4.1.2.1 por su parte estableció que el contrato de obra y sus contratos conexos se definirían así:

“El contrato de obra es aquel celebrado para la construcción, mantenimiento, instalación y, en general, para la realización de cualquier otro trabajo material sobre bienes inmuebles, cualquiera que sea la modalidad de ejecución y pago.

Contratos conexos serán aquellos que tengan como objeto el diseño, operación y mantenimiento que versen sobre bienes inmuebles, además de los contratos de interventoría.”

El Consejo de Estado se ha pronunciado frente a la estampilla pro Universidad Nacional, en los Conceptos 2271 del 10 de mayo de 2016 y 2229 del 07 de diciembre de 2015. Las conclusiones de estos conceptos han sido recogidas en varios pronunciamientos, uno de los más recientes, el expedido por la Sala de Consulta y Servicio Civil con radicado No. 2324 del 12 de diciembre de 2017 C.P. Oscar Darío Amaya Navas.

“(…) En cuanto a los “contratos conexos”, el artículo 5º de la Ley 1697 de 2013 dispone que se trata de aquellos cuyo objeto consista en el “diseño, operación, mantenimiento o interventoría y demás definidos en la Ley 80 de 1993, artículo 32 numeral 2”. Por su parte, el artículo 2.5.4.1.2.1 del Decreto 1075 de 2015 solamente incluye en esta categoría los contratos que tengan por objeto “el diseño, operación y mantenimiento que versen sobre bienes inmuebles, además de los contratos de interventoría”, dejando de lado a los demás que señala el numeral 2º del artículo 32 de la Ley 80 (…)

(…) Por lo tanto, como las normas reglamentarias no pueden limitar o reducir el alcance de las disposiciones legales que reglamentan, es evidente que también deben considerarse como “contratos conexos” al de obra, para efectos de la estampilla pro Universidad Nacional y demás universidades estatales de Colombia, fuera de los contratos de interventoría, operación y diseño, aquellos que celebren las entidades estatales del orden nacional y cuyo objeto sea la realización de “estudios necesarios para la ejecución de proyectos de inversión, estudios de diagnóstico, prefactibilidad o factibilidad para... proyectos específicos”, la prestación de “asesorías técnicas de coordinación, control y supervisión”, o la prestación de los servicios de “asesoría, gerencia de obra o de proyectos, dirección, programación y... ejecución de... planos, anteproyectos y proyectos”, siempre que el proyecto al cual se refieran tales contratos consista en la ejecución de una obra pública, esto es, en la construcción, mantenimiento, instalación o cualquier otro trabajo material sobre un bien inmueble”⁶.

De los pronunciamientos citados se concluye que, el hecho generador consiste en la suscripción de contratos de obra y aquellos conexos como la interventoría, operación, diseño, estudios, asesorías técnicas, entre otros, siempre que el proyecto se refiera a la ejecución de una obra pública sobre un bien inmueble.

⁶ Sala de Consulta y Servicio Civil, Concepto 2271 del 10 de mayo de 2016. Sobre este tema téngase igualmente el Concepto 2229 del 7 de diciembre de 2015 emitido por la Sala.

Ahora bien, respecto de las afirmaciones del demandante sobre la naturaleza de contratos asociados a la exploración y explotación de hidrocarburos, no se evidencia que esta sea una limitante para la causación del tributo pues la norma no realiza distinciones sobre el régimen especial que pueda aplicarse y especifica que la estampilla se causa en cualquier contrato que cumpla la definición del artículo 32 de la ley 80 o de los contratos conexos a obra, es decir cualquier actividad realizada sobre un bien inmueble o con ocasión de este y que sea pactada mediante contrato suscrito por una entidad nacional.

Así lo analiza la sala de consulta del Consejo de Estado en los Conceptos 2271 del 10 de mayo de 2016 y 2229 del 07 de diciembre de 2015 donde indican:

“(…) Como acaba de explicarse, para determinar las entidades nacionales cuyos contratos de obra constituyen el hecho generador del tributo es necesario que estén enunciadas expresamente por el artículo 2 de la Ley 80 de 1993 o que: i) se trate de una persona jurídica en la que exista participación pública mayoritaria, cualquiera sea la denominación que se adopte o ii) sea un organismo o dependencia del Estado al que la ley otorgue capacidad para celebrar contratos.

También se ha dicho que la calificación de entidad del orden nacional no se desnaturaliza porque no aplique el régimen de contratación pública o por que no ejecute recursos del Presupuesto General de la Nación.

Entonces, el hecho generador del tributo se configura con todos los contratos de obra realizados por las entidades nacionales así apliquen derecho privado o no ejecuten recursos del Presupuesto General de la Nación.

Dentro de la anterior premisa se encuentran las empresas industriales y comerciales del estado y las sociedades de economía mixta nacionales en las que el Estado tenga participación superior al 50%. (…)

El Concepto 2386 de 2018 del Consejo de Estado, Sala de Consulta y Servicio Civil, también ha manifestado:

“(…) Así pues, al revisar los artículos 5° de la Ley 1697 de 2013 y 2° de la Ley 80 de 1993, se puede afirmar que se consideran entidades del orden nacional no solo las que hacen parte de las ramas del poder público y sus entidades descentralizadas, sino también aquellas entidades u organismos del Estado que se les haya otorgado capacidad para celebrar contratos, independientemente del régimen de contratación que apliquen, pues ello no define su naturaleza”

Respecto de los contratos relacionados con actividades petrolera el Concepto 2229 de 2015 manifestó lo siguiente:

“(…) Por otra parte es menester tener en cuenta que en las voces de la Ley 1697 el hecho generador "está constituido por todo contrato de obra que suscriban las entidades del orden nacional" y **en tal medida estarían cobijados los contratos de obra que se**

celebren para la construcción de pozos petroleros o redes eléctricas, siempre que sean suscritos por las entidades a que se refiere el literal C de este concepto.”

Lo anterior indica que independientemente de que el objeto del contrato esté directamente relacionado con la construcción del insumo base de la actividad petrolera como son los pozos lo importante es que tal obra esté suscrita por una entidad nacional.

Ahora bien, si se analiza los objetos contractuales es posible determinar que estos se encuentran dentro de las definiciones del artículo 32 de la Ley 80 de 1993 y el Decreto 1750 de 2015.

De lo anterior se concluye que, las actividades y objetos relacionados en los contratos se encuentran inmersos dentro de la categoría de obra, una actividad realizada sobre un bien inmueble o dentro de la definición de contratos conexos, en ese sentido independientemente de su relación con la explotación de hidrocarburos, se tiene que cumplen con los presupuestos de la Ley 1697 de 2013 porque son realizados sobre inmuebles y la relación con la explotación de hidrocarburos no desnaturaliza su objeto.

A pesar de ya haberse entendido responsable de la transferencia de la retención de la contribución parafiscal, de forma voluntaria y autónoma frente al MEN, lo cierto es que Ecopetrol no manifestó respecto a cada uno de los contratos porque no consideraba que eran de obra, se limitó a enviar un listado con los objetos que una vez analizado por la administración en sede de recurso solo aportó convencimiento a que en efecto los contratos correspondía a la categoría de obra o conexos reseñadas en el Decreto 1075 de 2015.

Respecto del componente mixto de los contratos se debe recordar que la norma estipulo que los contratos conexos a obra también son sujetos a la contribución. En el presente caso dicha definición de contratos conexos incluye inclusive actividades de consultoría e interventoría, por tanto, del objeto de los contratos se tiene que en efecto ejecutan obras sobre el bien cumpliendo con las definiciones del artículo 2.5.4.1.2.1 del Decreto 1075 de 2015 que de forma expresa incluye actividades de mantenimiento, diseño, y operación.

Por tanto, se reitera que, de la lectura de la norma, sus elementos y los citados conceptos es claro que el legislador no hizo distinción del régimen contractual de la entidad, si se rige por el derecho privado o si deben estar sometidos al Estatuto General de Contratación de la Administración Pública o si le aplica el régimen de exploración y explotación de recursos renovables o no renovables. Por lo tanto, no le asiste razón al demandante en cuanto a que el régimen aplicable es elemento determinante del hecho generador del tributo.

- d. Ecopetrol está sujeto a la Contribución Parafiscal Estampilla Pro-Universidad Nacional de Colombia en razón a que es una entidad pública del orden nacional independiente

Para que se configure el hecho generador de la contribución de los contratos de obra pública es necesario que dichos contratos se suscriban con entidades de derecho público,

independientemente del régimen contractual de la entidad, como ya se ha reiterado en varios apartes del acto administrativo. De igual forma, frente a este punto la Sentencia del Consejo de Estado, Sección Cuarta No. 22069 del 19 de febrero de 2020, C.P. Jorge Octavio Ramírez estableció:

“(…) Los antecedentes legislativos dan cuenta que el propósito del legislador fue el de gravar los contratos de obra y conexos que suscriban las entidades públicas del nivel nacional, lo que explica que el hecho generador del tributo se componga de un elemento objetivo asociado a la suscripción de contratos de obra y conexos y, uno subjetivo, en tanto requiere que los contratos sean suscritos por las entidades del orden nacional señaladas en el artículo 2 de la Ley 80 de 1993(inciso 1. del artículo 5) y, por las empresas industriales y comerciales del Estado –EICE- y sociedades de economía mixta –SEM que ejecuten contratos con recursos del Presupuesto Nacional (parágrafo del artículo 5).

2.2. Por eso, cuando el inciso 1 se refiere a las “entidades del orden nacional definidas por el artículo 2 de la Ley 80 de 1993”, significa justamente que las entidades nacionales señaladas en el citado artículo 2 se incorporan al texto de la norma que establece el hecho generador del tributo. Entre esas entidades, están las empresas industriales y comerciales del Estado [4], y las sociedades de economía mixta en las que el Estado tenga participación superior al 50%. Debe aclararse que el inciso 1 no toma el régimen contractual como referente del hecho generador, sino únicamente la descripción de las entidades contenidas en esa norma, esto es en el artículo 2 de la Ley 80 de 1993.

Por esa razón, las entidades nacionales relacionadas en el artículo 2 de la Ley 80 de 1993 realizan el hecho generador por la sola suscripción de los contratos de obra y conexos, sin excepción alguna.

2.3. Además, debe tenerse en cuenta que el parágrafo de la norma analizada, precisó el hecho generador del tributo, al disponer que “quedan incluidos” los contratos de obra y conexos suscritos por las empresas industriales y comerciales del Estado y las empresas de economía mixta cuya ejecución sea con recursos del Presupuesto General de la Nación.

La razón de esa precisión es que, por regla general, las empresas industriales y comerciales del Estado y las sociedades de economía mixta no hacen parte del Presupuesto General de la Nación, dado que por su naturaleza escapan del ámbito de su cobertura.

De ahí que fuera necesario que el legislador enfatizara en el parágrafo analizado, que el tributo también se causaba cuando dichas empresas ejecutaran los contratos de obra y conexos con recursos del Presupuesto General de la Nación.

Supuesto que se da por excepción -y así considera la Sala que debe entenderse-, en tanto puede existir el caso en que estas entidades ejecuten contratos de obra y conexos financiados con recursos del Presupuesto General de la Nación, y no con los propios

que como se dijo, no hacen parte de aquel. El objeto del párrafo, en sentir de la Sala, era especificar que para estas entidades, el hecho generador también se configura en el caso excepcional que ejecuten contratos de obra y conexos con cargo a recursos del presupuesto nacional.

Lo que explica que en el párrafo se hubiere utilizado la expresión “quedan incluidos” que no restringe sino que complementa el hecho generador, en tanto hace referencia a los casos en que por excepción a la regla general, las EICE, y las SEM ejecutan recursos del Presupuesto General de la Nación.

Y, en la medida en que el párrafo busca dar alcance al hecho generador previsto en el inciso 1 del artículo 5, debe entenderse que el mismo hace referencia a las empresas industriales y comerciales del Estado y de las sociedades de economía mixta relacionadas en el artículo 2 de la Ley 80 de 1993, es decir, las EICE, y las SEM con capital estatal superior al 50%.

2.4. El anterior análisis –inciso 1 y párrafo del artículo 5- lleva a concluir que en el caso particular de las empresas industriales del Estado y las sociedades de economía mixta, el tributo se genera sobre: las EICE, y las SEM con capital del Estado superior al 50%, por la suscripción de los contratos de obra y conexos que aquellas ejecuten con recursos propios y/o con recursos del Presupuesto General de la Nación.” (negrilla fuera del texto)

Así, y reiterando lo afirmado en el literal anterior de este segundo numeral, Ecopetrol al ser una sociedad de economía mixta no pierde su carácter de entidad de derecho público y de orden nacional. Aunque su régimen de contratación es exceptuado de la ley 80 de 1993, para efectos de la contribución, esta situación no es importante para efectos de la sujeción pasiva del tributo y su calidad de agente retenedor. Lo importante para constituir el elemento subjetivo del tributo es el hecho de que la sociedad como entidad de derecho público hubiese suscrito un contrato de obra.

De igual forma no se entiende como la sociedad alega no ser agente retenedor de la contribución especial dada su naturaleza jurídica, cuando ya en anteriores gestiones había manifestado voluntariamente que entendía que algunos de sus contratos sí tenían sujeción al hecho generador del tributo y en consecuencia realizaba un pago. Por tanto, es claro que Ecopetrol si se entiende como un obligado aun cuando su naturaleza societaria obedece al de una sociedad de economía mixta.

Además, no es cierto la categoría distinta al contrato de obra, pues el Consejo de Estado ha aceptado es que las sociedades como la contribuyente por ser una Entidad de Orden Nacional definidas en el artículo 2 de la Ley 80 de 1993, es responsable de retener dicha contribución siempre que suscriba contratos de obra o conexos de obra, esto es: diseño, operación, mantenimiento o interventoría y demás definidos en la Ley 80 de 1993, artículo 32, numeral 2.

- ❖ **No operó la prescripción respecto de la obligación determinada en los actos demandados pues como se demostrará se expidieron dentro de la oportunidad prevista en la ley.**

Entre otras afirmaciones de la demandante se encuentra que establece que existe prescripción para realizar el proceso de determinación por cuanto algunos contratos superaron los 5 años otorgados por la norma.

Al respecto el Decreto 1075 de 2015 establece los siguientes términos para la consignación y exigibilidad de la estampilla:

“Artículo 2.5.4.1.2.2. De la retención de la contribución. Los jefes de las oficinas pagadoras, o quien haga sus veces, de las entidades del orden nacional que hacen parte del Presupuesto General de la Nación, que efectúen giros sobre contratos de obra pública y sus adiciones, así como sobre los contratos conexos al de obra, celebrados con situación de fondos, son responsables de retener las sumas correspondientes a la contribución parafiscal de la que trata la Ley 1697 de 2013, en el porcentaje correspondiente según lo establecido en el artículo 8° de la ley mencionada, a través del Sistema Integrado de Información Financiera (SIIF) Nación.

Los jefes de las oficinas pagadoras de las entidades del orden nacional que hacen parte del Presupuesto General de la Nación, que efectúen giros sobre contratos de obra pública y sus adiciones, así como sobre los contratos conexos al de obra, celebrados sin situación de fondos o con recursos propios, y los jefes de las oficinas pagadoras de las demás entidades del orden nacional que efectúen giros sobre contratos de obra pública y sus adiciones, así como sobre los contratos conexos al de obra, celebrados con recursos propios; son responsables de retener las sumas correspondientes a la contribución parafiscal de la que trata la Ley 1697 de 2013, en el porcentaje correspondiente según lo establecido en el artículo 8° de la ley mencionada.

Los recursos retenidos serán transferidos a la cuenta que para tal efecto se defina, así: con corte a junio 30, los primeros diez (10) días del mes de julio y con corte a diciembre 31, los primeros diez (10) días del mes de enero de cada año.

En los casos contemplados en el inciso anterior, las entidades deberán enviar al MEN copia del correspondiente recibo de consignación con una relación que contenga el nombre del contratista al que le practicó la retención y el objeto y valor de los contratos suscritos.” (negrilla fuera del texto)

De lo anterior se concluye que la exigibilidad de la retención para el primer semestre del año 2014 se realiza con corte a junio 30, y deberán ser transferidos dentro de los diez (10) primeros días del mes de julio del año 2014. Teniendo esto en claro, es importante explicar que de forma general los procesos de determinación y cobro se rigen por el Estatuto Tributario, teniendo en cuenta que estamos ante un proceso de determinación de la contribución parafiscal Estampilla Pro Universidad Nacional de Colombia y demás Universidades Estatales de Colombia.

Esta conclusión ha sido manifestada en la ya citada consulta con radicado No. 2324 del 12 de diciembre de 2017:

“No obstante es a la DIAN como sujeto activo de la obligación tributaria, cuando observe que una entidad no efectuó la retención o la hizo incorrectamente, **la que tiene la facultad de liquidar dicha contribución** y hacerla exigible al deudor de la misma, sin perjuicio de adelantar las actuaciones a que haya lugar contra las entidades y los funcionarios que omitieron su deber de retener. (...)”

(...) El Ministerio de Educación Nacional debe velar porque los recursos ingresen efectivamente al Fondo. Si esto no sucede debe **informar al acreedor de la obligación tributaria (DIAN) para que en ejercicio de su función de fiscalización** inicie los trámites pertinentes para el cobro de dichos recursos, previa la elaboración de la liquidación del tributo con los intereses generados.

La DIAN como sujeto activo de la obligación tributaria cuando observe que una entidad no efectuó la retención o la hizo incorrectamente, **tiene la facultad de liquidar dicha contribución y hacerla exigible al deudor de la misma**, sin perjuicio de adelantar las actuaciones a que haya lugar contra las entidades y los funcionarios que omitieron su deber de retener. Toda la documentación que se genere en las entidades obligadas a hacer la retención de las sumas correspondientes a la contribución y en el MEN como administrador y director del Fondo, sirven de prueba para que la Administración de Impuestos y Aduanas Nacionales, en ejercicio de su función de fiscalización, adelante las actuaciones tendientes a determinar la contribución, sin perjuicio de las demás pruebas obtenidas dentro de la investigación que lleve a cabo para tal fin.

Esta liquidación que hace la DIAN es la que sirve de título ejecutivo para iniciar el proceso de cobro coactivo. Efectuada la liquidación si el contribuyente no paga, la DIAN debe producir un mandamiento de pago ordenando la cancelación de las obligaciones pendientes con sus intereses, el cual debe ser notificado al responsable de la obligación. Es importante señalar que en el procedimiento de cobro coactivo por regla general no proceden recursos excepto cuando de manera expresa se señalen para las actuaciones definitivas.” (negrilla fuera del texto original)

Ahora bien, el término para determinar las obligaciones en general es de 5 años de acuerdo con el artículo 717 del E.T., el cual empieza a correr a partir del vencimiento del plazo para declarar, en este caso la obligación de trasladar e informar al MEN nace durante los 10 primeros días del mes de julio de 2014, fecha en la cual los dineros retenidos deben ser trasladados.

Por tanto, no existe prescripción de la facultad para determinar la obligación en razón a que la notificación de la Resolución No. 900004 del 5 de julio de 2019, notificada oportunamente el mismo día, mes y año, es decir estaba todavía dentro del término de 5 años a partir de la exigibilidad de la misma. De igual forma es importante reiterar que la causación de la estampilla se da con el pago y no se establece prueba fehaciente de la ausencia de pago respecto de los contratos suscritos con anterioridad en el periodo objeto de revisión.

Ahora frente a la resolución 4310 del 24 de julio de 2020, es preciso tener en cuenta el plazo de suspensión de términos decretada mediante el artículo 6° del Decreto Legislativo 491 de 28 de marzo de 2020, y según lo dispuesto en el artículo 1° de la Resolución 0022 de 18 de marzo de 2020, el artículo 8° de la Resolución 0030 de 29 de marzo de 2020, y el artículo 1° de la Resolución 0055 de 29 de mayo de 2020 actos expedidos por el Director de la DIAN en razón al estado de excepción y emergencia sanitaria decretados por la pandemia COVID-19.

Sobre la medida de suspensión decretada el Concepto nro. 000629 de 2 de junio de 2020 de la DIAN señaló que los términos corren nuevamente teniendo en cuenta los días que al momento de la suspensión hacían falta para cumplir con las obligaciones correspondientes, incluidos los establecidos en meses o años. De igual forma lo previsto en el Oficio nro. 739 de 29 de junio de 2020.

Por lo anterior es claro que no operó la prescripción de la acción de cobro en tanto que la resolución de liquidación se profirió dentro del plazo para su exigibilidad. Es improcedente que se pretenda hacer el conteo de la oportunidad que tenía la Administración para determinar la contribución partiendo de las fechas de la suscripción de los invocados contratos pues esto implicaría desconocer que los mismos se ejecutan en el tiempo y que en la medida en que su vigencia se extienda en el tiempo los pagos que se realicen con posterioridad a los cinco años de sus suscripción no podrían ser objeto de fiscalización por parte de la Administración lo cual es un absurdo. Por ello el término de los 5 años que tiene la DIAN para fiscalizar deben contarse a partir del plazo de exigibilidad del traslado de la retención que es el momento a partir del cual la Administración puede determinar que existió una omisión en la obligación del agente retenedor y por ende ejercer su facultad de fiscalización, determinación y discusión del tributo.

❖ **Los actos demandados no adolecen de vicio alguno relacionado con su motivación pues la decisión adoptada se fundamentó de manera suficiente en supuestos fácticos probados en el proceso y jurídicos aplicables.**

Respecto de la falta de motivación alegada por el demandante se debe aclarar que esto no es cierto que el acto demandado este viciado por tal razón, pues el acto administrativo expone de manera clara las razones de hecho y de derecho por las cuales se debe determinar la contribución a los contratos referidos en la presente demanda, pues, la demandante no realizó el pago de la contribución retenida al fondo de universidades nacionales en los contratos listados y no presentó prueba respecto de la cancelación de estos valores en la investigación realizada por la administración.

El Consejo de Estado en Sentencia del 26 de julio de 2017, Rad. 11001-03-27- 000-2018 00006-00 (22326), C.P. Milton Chaves García, citando la Sentencia 16090 del 23 de junio de 2011 de la misma corporación, se refirió al tema así:

"La motivación de un acto implica que la manifestación de la administración tiene una causa que la justifica y debe obedecer a criterios de legalidad, certeza de los hechos,

debida calificación jurídica y apreciación razonable; los motivos en que se instituye el acto deben ser ciertos, claros y objetivos.

*Los motivos del acto administrativo deben ser de tal índole, que determinen no sólo: la expedición de un acto administrativo sino su contenido y alcance; la motivación debe ser clara, puntual y suficiente, hasta tal punto que justifique la expedición de los actos y que suministre al destinatario las razones de hecho y de derecho que: inspiraron la producción de los mismos. En cuanto a la falta de motivación, la Sala recuerda que este cargo se denomina técnicamente expedición en forma irregular del acto. En efecto, cuando la Constitución o la ley mandan que ciertos actos se dicten de forma motivada y **que esa motivación conste, al menos en forma sumaria**, en el texto del acto administrativo, se está condicionando la forme del acto administrativo, el modo de expedirse. Si la Administración desatiende esos mandatos normativos, incurre en vicio de expedición irregular y, por ende, so configura la nulidad del acto administrativo⁷. En efecto, la expresión de los motivos por los cuales se profiere un acto administrativo de carácter particular y concreto es indispensable, pues es a partir de los mismos que el administrado puede controvertir aquellos aspectos de hecho y de derecho que considera no pueden ser el soporte de la decisión, pero cuando se prescinde de la motivación se impide que el particular afectado con la decisión pueda ejercitar cabalmente su derecho de defensa y contradicción"*

Teniendo en cuenta lo anterior se tiene que la administración si expuso en que se basó para generar el proceso de determinación, porque ECOPETROL S.A. si estaba obligada a la contribución y el monto base del contrato sobre el cual se realizó el cálculo para determinar el valor de la estampilla a transferir.

6.4. No está probado que la Administración hubiese calculado en forma errónea el monto de la contribución parafiscal en los contratos suscritos por ECOPETROL S.A.

No es cierto que la DIAN esté invirtiendo la carga de la prueba respecto del cumplimiento de los tributos, pues frente a los contratos encontrados en el SECOP y de los cuales se había solicitado información y no había sido aportada fue que la administración determinó el cumplimiento del hecho generador.

Ahora bien, ECOPETROL en la discusión del acto administrativo debió exponer contrato a contrato porque considera que no cumple con el hecho generador, suscripción de contrato de obra o conexo, sin embargo esa exposición no fue realizada por la sociedad ni en la discusión en sede administrativa ni en la demanda, pues en el escrito de demanda se limita a referir los contratos y su actividad.

En este punto con la demanda se indica que la administración excluyó dos contratos por posiblemente ser de “explotación y exploración” y que según su criterio debía incluir otros a su modo de ver, esto es los 5212683 suscrito el 18 de enero de 2014 y 5213228 de fecha 24 del mismo mes y año. De la lectura frente al análisis probatorio, se verifica que ambos contratos si están inmersos dentro de las actividades propias de ECOPETROL S.A por cuanto su objeto se dirige claramente a los lugares donde se realiza su actividad petrolera.

De los demás contratos no obra en el expediente, ni se adjuntó con el escrito en estudio documentos idóneos, o de sus actas de liquidación que evidenciaran su ejecución en la forma alegada, de tal forma que desvirtuara con contundencia la inclusión de valores en el acto de determinación recurrida.

Los demás contratos glosados por la Administración Tributaria están directa e íntimamente vinculados con las actividades de transporte de hidrocarburos, que a la luz de lo conceptuado por el Consejo de Estado a través de la Sala de Consulta y Servicio Civil, son contratos de obra, porque versan sobre actividades de prestación de servicios de mantenimiento, arreglos locativos, etc. sobre inmuebles; y por tanto están gravados con la contribución parafiscal de estampilla bajo análisis.

Ahora independientemente de la calificación que se les dé, de si son típicamente de obra o conexos, aplica lo expresado por la misma corporación cuando señala que:

« son conexos todos los "demás definidos en la Ley 80 de 1993, artículo 32 numeral 2", es decir los contratos de consultoría siempre que el proyecto al que se refieran esté relacionado con un contrato de obra, a saber: (i) estudios necesarios para la ejecución de proyectos de inversión, (ii) estudios de diagnóstico, prefactibilidad o factibilidad para proyectos específicos, (ii) asesorías técnicas de coordinación, control y supervisión, (iv) asesoría, gerencia de obra o de proyectos, dirección, programación, ejecución de diseños, planos, anteproyectos y proyectos.»

Por tanto, corresponden estas actividades a las definidas en el numeral 2 del artículo 32 de la Ley 80 de 1993 y también en la Ley 1697 de 2013, por lo que los mismos son causa del hecho generador de la Estampilla.

Respecto a los contratos mixtos, de los cuales considera no pueden considerarse como contratos de obra, se advierte que como en el caso anterior que pese a la ausencia de pruebas que permita evidenciar la su naturaleza, estos contratos también son gravados como contratos de obra, porque entiende la jurisprudencia, la doctrina y esta Administración que el objeto o prestación principal del contrato consiste en la ejecución de un trabajo sobre un bien.

Por consiguiente, no es suficiente o eficaz para revocar algún monto que forma parte del valor determinado en la resolución, la tabla contentiva de la lista de contratos que comportan obras materiales de inmuebles o actividades conexas al mismo, pues con ellos no se desvirtúan los elementos objetivo y subjetivo de los contratos de obra, ni la naturaleza principal o conexa de los mismos.

Importa que esos trabajos estructurales o materiales o de prestación de servicios adicionales, se incorporen y estén íntimamente vinculados al contrato de obra, que coadyuven a lograr la estructura o funcionalidad del bien inmueble.

De igual forma, si el demandante considera que la DIAN gravó sobre una base aumentada esta afirmación debe ser probada con los recibos de pago de cada contrato donde tenga esta consideración, esto no fue aportado en sede administrativa ni en la demanda radicada.

Con relación los contratos de servicios es importante reiterar que los contratos conexos al de obra, incluyendo servicios como interventoría o diseño, también están gravados con la estampilla por tanto no es evidente que los contratos listados no causen la contribución especial.

❖ **Del llamamiento en garantía**

Respecto del llamamiento en garantía solicitado por la sociedad actora con fundamento en lo previsto en el artículo 225 CPACA no presentamos oposición en la medida en que el mismo lo realiza el demandante solamente para que de confirmarse la legalidad parcial o total de los actos demandados los contratistas deban reintegrar a ECOPETROL los dineros que deba cancelar a la DIAN por concepto de la contribución determinada y de los intereses correspondientes. Sin que la petición implique el cambio o sustitución del obligado y responsable tributaria, que para todos los efectos es la sociedad como agente retenedor por disposición expresa del legislador, posición en la que el demandante no puede ser reemplazada.

❖ **La condena en costas solicitada por el demandante es improcedente por cuanto los actos demandados son legales y las pretensiones de la demanda presentada son improcedentes.**

En el escrito de la demanda solicita el apoderado del contribuyente que se condene en costas y agencias en derecho a mí representada. Al respecto, se precisa que de conformidad con el artículo 188 del C.P.A.C.A., **salvo en los procesos en que se ventile un interés público**, la sentencia dispondrá sobre la condena en costas, cuya liquidación y ejecución se regirán por las normas del Código de Procedimiento Civil.

De esa manera, y al no haber duda de que en el presente asunto lo discutido hace referencia a un interés público, en tanto se discute, además de la legalidad de una sanción tributaria, la manera en que los responsables de obligaciones tributarias deben cumplir con sus deberes formales, no es procedente la aplicación de las costas solicitadas.

Sin embargo, si el Honorable Despacho dispone que lo aquí discutido no hace referencia a interés público alguno, me permito hacer las siguientes precisiones:

La remisión normativa realizada por el artículo en mención debe entenderse que hace referencia a la disposición del Código General del Proceso, en tanto que dicha regulación procesal es aplicable en la jurisdicción contenciosa administrativa en su integridad a partir del 1 de enero de 2014, tal y como lo dispuso el Auto de unificación de 25 de junio de 2014 expedido por el Honorable Consejo de Estado. Sala Plena de lo Contencioso Administrativo. MP: Enrique Gil Botero. Exp. 49.299.

En ese sentido, el artículo 365 de dicho Código dispone entre otras cosas, que se condenará en costas a la parte vencida en el proceso, o a quien se le resuelva desfavorablemente el recurso de apelación, casación, queja, súplica, anulación o revisión que haya propuesto.

Pareciese que la redacción del artículo 188 del C.P.A.C.A., al remitir el trámite de la condena en costas a lo dispuesto en el Código General de Proceso, varió la concepción que traía el artículo 171 del C.C.A., el cual disponía, expresamente, que dicha condena en costas se podía imponer teniendo en cuenta la conducta asumida por las partes, para ahora determinar que la misma depende de un criterio puramente objetivo, el cual es, ser vencido en juicio.

Sin embargo, esa concepción va en contravía de principios superiores, especialmente los de acceso a la administración de justicia y gratuidad. Por tal motivo, se considera que lo razonable es que se analice en el presente caso la actuación de mi representada tanto en sede administrativa como judicial para deducir si es procedente o no la condena en costas.

Lo expuesto encuentra fundamento con el criterio gramatical de interpretación ya que la acepción “disponer” que utiliza el artículo 188 del C.P.A.C.A., no conlleva a una imperiosa condena en costas para la parte vencida en el proceso, sino a un análisis fáctico y jurídico que conlleve a ella.

De ser así, lo procedente es concluir que la condena en costas solicitada por la demandante no es procedente como quiera que la actuación desplegada por la Administración de Impuestos Nacionales se ha ajustado a las reglas normativas analizadas con anterioridad y no ha ejecutado ninguna acción temeraria o desleal que permitan concluir la procedencia de la condena solicitada.

Aunado a lo anterior, no se puede pasar por alto que en consideración a que el numeral 9° del artículo 95 de la Constitución Política establece como uno de los deberes de los ciudadanos el de contribuir al financiamiento de los gastos e inversiones del estado dentro de conceptos de justicia y equidad, debe entenderse que la política fiscal del estado se encamina, conforme a su poder tributario, a hacer efectivos los fines y cometidos estatales a través del recaudo de expensas constitutivas de impuestos, tasas y contribuciones.

En ese sentido, toda vez que el recaudo no comporta un ingreso privado, sino que se constituye como verdaderos recursos públicos, éstos se destinan a la satisfacción de intereses generales que permitan, la satisfacción de los fines y cometidos estatales y en últimas del bien común. En ese sentido, como el recaudo tributario comporta un interés común, general y público, y que la controversia que aquí se presenta es tributaria, se concluye que en el presente proceso no es procedente la imposición de las costas solicitadas por el actor.

○ **Solicitud reconocimiento costas procesales a favor de la entidad.**

Con fundamento en lo previsto en el artículo 188 del CPACA en concordancia con los artículos 361, 365 y 366 del CGP en lo relacionado con las erogaciones a título de

expensas y gastos sufragados durante el curso del proceso y por las agencias en derecho, esta última como los gastos que la entidad incurre para ejercer la defensa legal de los intereses dentro del trámite judicial, comedidamente se eleva la presente solicitud, toda vez que en lo relacionado a las agencias en derecho es evidente que por su naturaleza las mismas se causan por el simple hecho de comparecer como parte al proceso judicial, lo cual se documenta en las actuaciones que obran en el expediente del proceso.

Por lo expuesto, que será ampliado y fundamentado en las siguientes etapas procesales, solicito respetuosamente al Honorable Juez, que, una vez analizadas las pruebas que obran en el expediente y los argumentos de hecho y de derecho expuestos, no acceder a las pretensiones de la demanda y se declare que los actos administrativos demandados se encuentran ajustados a derecho, y en consecuencia deniegue en su totalidad las suplicas de la demanda.

VIII. PRUEBAS

Ruego al Honorable Juez tener como pruebas los documentos contenidos en los antecedentes administrativos del proceso de determinación del tributo, los cuales se enviarán en el término para dar respuesta a la demanda de conformidad con lo previsto en el parágrafo del artículo 175 de la Ley 1437 de 2011, enviándolos electrónicamente a la dirección única para correspondencia ante la Secretaría de los Juzgados Administrativos del Circuito Judicial de Bogotá correscanbta@cendoj.ramajudicial.gov.co

IX. PETICION

Por lo anteriormente expuesto, sin perjuicio que el sustento pueda ser ampliado y fundamentado en las siguientes etapas procesales, solicito respetuosamente a la Honorable Juez, que una vez analizadas las pruebas que obran en el expediente y los argumentos de hecho y de derecho expuestos, declare que los actos administrativos demandados, fueron proferidos en observancia del ordenamiento jurídico aplicable y contrario a lo señalado en la demanda no se vulneraron derechos ni preceptos normativos, razones suficientes para declarar su legalidad, y en consecuencia denegar en su totalidad las suplicas de la demanda.

X. DERECHO

Fundamento mis peticiones en la facultad consagrada en los artículos 172⁷, 175⁸ y 199⁹ de la Ley 1437 de 2011, Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

XI. PERSONERÍA

De manera atenta solicito a la Honorable Juez reconocerme personería para actuar en el presente proceso judicial en representación de la Unidad Administrativa Especial

⁷ Modificado por el artículo 39 de la Ley 2080 de 2021

⁸ Modificó el numeral 7 del artículo 175 por el artículo 37 de la Ley 2080 de 2021

⁹ Modificado por el artículo 48 de la Ley 2080 de 2021

Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales, conforme al poder que se anexa.

XII. DOCUMENTOS ANEXOS

- Poder para actuar otorgado con las formalidades de ley.
- Resolución No. 000085 de 27 de agosto de 2021, por la cual se asigna al doctor **ANDRÉS FERNANDO PARDO QUIROGA**, las funciones de DIRECTOR OPERATIVO DE GRANDES CONTRIBUYENTES de la DIAN.
- Acta de posesión No. 510 del DIRECTOR OPERATIVO DE GRANDES CONTRIBUYENTES del 31 de agosto de 2021.
- Resolución No.008455 del 14 de octubre de 2021, por la cual se efectúan unas ubicaciones en la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales en adelante DIAN.
- Resolución No. 000091 de fecha 03 de septiembre de 2021, por medio del cual se adopta el Modelo de Gestión Jurídica para la U.A.E. DIAN, en la que se establecen las delegaciones para efectos de la Representación en lo Judicial y Extrajudicial en la U.A.E. DIAN.
- Constancias de envío No. PC013533737CO del 5 de octubre de 2019 y Envío No. PC018105939CO del 29 de julio de 2020.
- Manual de Servicios y Atención Centro de Contactos de 472.

XIII. NOTIFICACIONES

Mi representada y el suscrito, recibiremos las notificaciones personales y comunicaciones procesales a que haya lugar en la Secretaría de su despacho y/o en las oficinas de la Dirección Operativa de Grandes Contribuyentes, ubicada en la Diagonal 92 No. 17 A – 42, piso 12, edificio Brickell Center de esta ciudad.

Así mismo en cumplimiento de los artículos 174 y 197 de la Ley 1437 de 2011, informo que la dirección electrónica dispuesta para notificaciones judiciales es:

notificacionesjudicialesdian@dian.gov.co y cgiraldog@dian.gov.co

De la honorable Juez, con respeto y consideración.



CLAUDIA CRISTINA GIRALDO GALLO

C.C. 24.367.043 de Aguadas, Caldas

T.P. 110.094 del C.S de la Judicatura

Formule su petición, queja, sugerencia o reclamo en el Sistema PQSR de la DIAN

Dirección Operativa **de Grandes Contribuyentes**

Diagonal 92 No. 17 A – 42, piso 12, edificio Brickell Center PBX (57) 6017427102

Código postal 110221

www.dian.gov.co



DIAN

Bogotá D.C.

Honorable Juez
Dra. Ana Elsa Agudelo Arevalo
Juzgado Cuarenta y Dos Administrativo del Circuito De Bogotá D. C.
Sección Cuarta
E. S. D.

Asunto:	Poder
Radicado:	110013337042 2024 00018 00
Demandante:	ECOPETROL S.A.
Nit.:	899.999.068
Medio de Control:	Nulidad y Restablecimiento del Derecho

ANDRÉS FERNANDO PARDO QUIROGA identificado con cédula de ciudadanía nro. 86.076.947, en calidad de Director Operativo de Grandes Contribuyentes de la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales -DIAN-, con fundamento en lo previsto en los artículos 46, 47 y 51 de la Resolución nro. 000091 del 3 de septiembre de 2021 y la Resolución nro. 000085 del 27 de Agosto de 2021, expedidas por el Director General de Impuestos y Aduanas Nacionales, con el debido respeto, me permito manifestar que otorgo poder especial, amplio y suficiente a la Doctora CLAUDIA CRISTINA GIRALDO GALLO, identificada con la cédula de ciudadanía nro. 24.367.043 de Aguadas (Caldas), abogada titulada e inscrita con Tarjeta Profesional nro. 110,094 del Consejo Superior de la Judicatura, con el fin de representar a la NACIÓN – U.A.E. DIRECCIÓN DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES, en el proceso del asunto.

Queda en consecuencia la Dra. CLAUDIA CRISTINA GIRALDO GALLO debidamente facultada para contestar la demanda, presentar y solicitar las pruebas que estime convenientes, participar en las audiencias, interponer los recursos y en general las demás acciones ordinarias y extraordinarias que de conformidad con la ley sean procedentes para la defensa de los intereses de la DIAN con relación al proceso mencionado.

La dirección de correo electrónico de la Dra. CLAUDIA CRISTINA GIRALDO GALLO, es: cgiraldog@dian.gov.co

Ruego, reconocer personería a la apoderada.

ANDRES
FERNANDO
PARDO QUIROGA

Firmado digitalmente por
ANDRES FERNANDO PARDO
QUIROGA
Fecha: 2024.03.26 14:51:51
-05'00'

ANDRÉS FERNANDO PARDO QUIROGA
Director Operativo de Grandes Contribuyentes

Dirección Operativa de Grandes Contribuyentes

Diagonal 92 # 17 A – 42 piso 12, Edificio BRICKELL CENTER| 6017427102

Código postal 110221

www.dian.gov.co

Formule su petición, queja, sugerencia o reclamo en el Sistema PQSR de la DIAN

RESOLUCIÓN NÚMERO 000091

(03 SEP 2021)

Por la cual se adopta el Modelo de Gestión Jurídica para la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales - DIAN

**EL DIRECTOR GENERAL DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL
DIRECCIÓN DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES - DIAN**

En uso de las facultades legales y en especial las conferidas por los artículos 211 de la Constitución Política, 65B de la Ley 23 de 1991, adicionado por el artículo 75 de la Ley 446 de 1998; el inciso 2 del artículo 45 del Decreto 111 de 1996; 9, 10 (inciso 2), 78 y 82 de la Ley 489 de 1998; el artículo 2 del Decreto Ley 1071 de 1999; artículo 3 numeral 19, artículo 8 numerales, 1, 2, 20, 37 y 39 y artículo 80 del Decreto 1742 de 2020 y artículo 80 del Decreto 1742 de 2021,

CONSIDERANDO:

Que mediante la Resolución 204 de 24 de octubre de 2014, se adoptó el Modelo de Gestión Jurídica del Estado para la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales - DIAN.

Que en virtud de la expedición del Decreto 1742 de 2021 mediante el cual se modifica la estructura de la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales – DIAN, es necesario ajustar el modelo de gestión jurídica de la entidad a la nueva organización administrativa.

Que para garantizar la unidad de criterio, la seguridad y la certeza jurídica, se requiere fortalecer las instancias de coordinación jurídica al interior de la Dirección de Gestión Jurídica, la Subdirección Operativa Jurídica de la Dirección Operativa de Grandes Contribuyentes y de las Divisiones Jurídicas de las Direcciones Seccionales o quien haga sus veces, para la expedición de actos administrativos, la representación administrativa, judicial y extrajudicial, la expedición de la doctrina y la revisión de proyectos de normatividad.

Que resulta imperativo ajustar a la nueva estructura de la entidad la conformación de los comités jurídicos de la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales - DIAN, con el fin de: (i) consolidar y unificar los criterios jurídicos y técnicos en la expedición y revisión de proyectos de actos administrativos, y en las políticas de defensa judicial, (ii) consolidar y unificar los criterios jurídicos y técnicos en la expedición de la doctrina de la entidad y en la revisión de proyectos de normativa.

Que se debe determinar la competencia para la elaboración de los proyectos de los actos administrativos que resuelven los recursos de reposición y apelación interpuestos, las solicitudes de revocatoria directa, los que deciden los impedimentos y recusaciones que

Por la cual se adopta el Modelo de Gestión Jurídica para la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales - DIAN.

formulen los empleados públicos o que se propongan contra estos, para la firma del Director General de la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales - DIAN.

Que de conformidad con el artículo 2 del Decreto-Ley 1071 de 1999, por el cual se organizó la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales - DIAN, como una entidad con personería jurídica, autonomía administrativa y presupuestal y se dictan otras disposiciones y, en armonía con lo dispuesto en los artículos 9, 10, 78 y 82 de la Ley 489 de 1998 la representación legal de la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales - DIAN, estará a cargo del Director General, quien podrá delegarla de conformidad con las normas legales vigentes.

Que el artículo 80 del Decreto 1742 del 22 de diciembre de 2021, establece la delegación de funciones del Director General en cabeza del empleado público que mediante resolución designe para tal efecto.

Que es función de la Dirección de Gestión Jurídica de la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales - DIAN, según los numerales 13, 14 y 15 del artículo 55 del Decreto 1742 de 2021, garantizar la representación de la DIAN, de acuerdo con las delegaciones del Director General, en los procesos que se adelanten ante autoridades jurisdiccionales y administrativas con funciones jurisdiccionales y en los procesos instaurados en contra de la entidad ante autoridades administrativas y jurisdiccionales o promover en su representación los que sean de su interés en materia de competencia de la DIAN.

Que, el artículo 131 de la Ley 2010 de 2019 dispuso que, *“Los conceptos emitidos por la Dirección de Gestión Jurídica o la Subdirección de Gestión de Normativa y Doctrina de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales, constituyen interpretación oficial para los empleados públicos de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales; por lo tanto, tendrán carácter obligatorio para los mismos. Los contribuyentes podrán sustentar sus actuaciones en la vía gubernativa y en la jurisdiccional con base en la Ley.”*

Que debido a lo anterior, se configuran cambios normativos en la fuente legal de los artículos 8 y 12 de la Resolución 204 del 23 de octubre de 2014, y por tanto, es necesario efectuar las modificaciones en la resolución interna, de tal forma que se adecuen a la normatividad vigente en cuanto a la obligatoriedad de los conceptos y a los mecanismos de publicidad.

Que es importante por tanto, modificar el Modelo de Gestión Jurídica para la entidad para ajustarlo a los cambios normativos señalados y que se constituya en materia de consulta para todos los funcionarios.

Que el Gobierno Nacional expidió el Decreto 1273 del 18 de septiembre de 2020, mediante el cual se modificó el Decreto 1081 de 2015 Único Reglamentario de la Presidencia de la República, en lo relacionado con las directrices generales de técnica normativa, por lo cual resulta pertinente efectuar las modificaciones a la Resolución 204 de 2014, en cuanto al trámite de revisión de los actos administrativos de competencia

Por la cual se adopta el Modelo de Gestión Jurídica para la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales - DIAN.

del Director General de la entidad, cuya revisión se encuentre asignada a la Dirección de Gestión Jurídica.

Que en cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 8, numeral 8 de la Ley 1437 de 2011, el presente proyecto de resolución fue publicado en la página Web de la DIAN del 12 al 21 de agosto de 2021 para comentarios y observaciones, las cuales fueron analizadas para determinar su pertinencia previa expedición del presente acto administrativo.

En mérito de lo expuesto,

RESUELVE:

CAPÍTULO I
ADOPCIÓN DEL MODELO DE GESTIÓN JURÍDICA DEL ESTADO

ARTÍCULO 1. MODELO DE GESTIÓN JURÍDICA DEL ESTADO. Adoptar el Modelo de Gestión Jurídica del Estado para la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales - DIAN.

ARTÍCULO 2. PRINCIPIOS RECTORES. Además de los principios que gobiernan la función administrativa previstos en la Constitución Política, artículos 1 a 10, y 209; en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, Ley 1437 de 2011, artículos 2 y 3; en la Ley 489 de 1998, artículos 3, 4 y 6, el Modelo de Gestión Jurídica Pública de la entidad, tendrá como ejes rectores los siguientes principios orientadores de la gestión:

1. Seguridad y certeza jurídica.
2. Buena fe.
3. Legalidad o juridicidad.
4. Imparcialidad y objetividad.
5. Transparencia.
6. Protección del patrimonio e interés público.
7. Defensa integral de los intereses públicos.
8. Integridad ética del abogado del Estado.

ARTÍCULO 3. LIDERAZGO. Corresponde a la Dirección de Gestión Jurídica de la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales - DIAN, liderar la formulación, la adopción, la implementación, el seguimiento, la ejecución y la

Por la cual se adopta el Modelo de Gestión Jurídica para la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales - DIAN.

supervisión de las políticas públicas que adopte la entidad en materia de administración jurídica pública.

Las dependencias de la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales - DIAN, de todos los niveles y órdenes, deberán implementar y dar cumplimiento a las directrices que en materia de administración jurídica pública adopte la Dirección General, la Dirección de Gestión Jurídica y las instancias de coordinación respectivas.

ARTÍCULO 4. OBJETIVOS. El Modelo de Gestión Jurídica del Estado de la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales - DIAN, tiene los siguientes objetivos:

1. La imparcialidad y objetividad en la expedición de actos administrativos, y la representación judicial y extrajudicial.
2. La defensa judicial y extrajudicial de la entidad de manera integral, oportuna, técnica y con personal idóneo.
3. El respeto por el debido proceso en los términos previstos en nuestra Constitución Política y por los procedimientos internos para el cumplimiento de las funciones.
4. La unidad de criterio jurídico, riguroso, integral y efectivo.
5. La especialización en las temáticas tributarias, aduaneras, de control cambiario, jurídico penal y administrativas de competencia de la entidad.
6. La sistematización y promoción del uso de sistemas de información jurídica que permitan dar seguridad jurídica, efectividad y eficiencia a la gestión jurídica de la entidad.
7. El análisis integral de las fuentes normativas con el propósito de hacer una adecuada valoración y administración de los riesgos jurídicos, y
8. La coordinación y gestión institucional integral, para que las demás áreas de la entidad, diferentes de las jurídicas, participen de manera oportuna y decidida en la defensa judicial y en el modelo de Gestión Jurídica.

ARTÍCULO 5. CRITERIOS DE LA GESTIÓN. La Dirección de Gestión Jurídica, las Subdirecciones que la integran, la Dirección Operativa de Grandes Contribuyentes, las Direcciones Seccionales, las Divisiones Jurídicas, los Grupos Internos de Trabajo y, en general, las áreas que tengan a su cargo la expedición de conceptos, proyección y expedición de actos administrativos, la representación judicial y extrajudicial, y en general, cualquier aspecto que grave en torno al Modelo de Gestión Jurídica del Estado tendrán en cuenta para el desarrollo de su gestión, los siguientes criterios de gestión:

1. La unidad de criterio y rigor técnico jurídico los cuales deberán estar presentes en todas las actuaciones administrativas, extrajudiciales y judiciales.

Por la cual se adopta el Modelo de Gestión Jurídica para la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales - DIAN.

2. La conservación documental integral en el manejo de los expedientes y antecedentes administrativos conforme con las normas vigentes sobre la materia y los lineamientos en materia de protección y seguridad de la información.
3. La trazabilidad en la producción de actos administrativos y actuaciones extrajudiciales y judiciales y el registro de los productos en los sistemas de información jurídica.
4. El acompañamiento en el diseño, implementación, desarrollo y administración de sistemas de información jurídica que permitan optimizar la información.
5. La gerencia efectiva de la información jurídica para la toma de decisiones y el adecuado manejo de los riesgos jurídicos.
6. La coordinación y participación activa de las áreas jurídicas del Nivel Central y local, quienes deberán aportar sus conocimientos especializados, y participar en las instancias de coordinación jurídica.
7. El debido control y observancia de los términos legales para adelantar los procedimientos y adoptar las decisiones, conforme con las instrucciones de la Dirección de Gestión Jurídica, para precaver riesgos.
8. La formación y autoformación en materia jurídica.

CAPÍTULO II

POLÍTICA INSTITUCIONAL DE SEGURIDAD Y CERTEZA JURÍDICA

ARTÍCULO 6. POLÍTICA INSTITUCIONAL DE SEGURIDAD Y CERTEZA JURÍDICA.

Adoptar para la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales -DIAN, la política institucional en materia de seguridad y certeza jurídica, la cual está orientada por los siguientes principios de gestión:

1. Competencia, obligatoriedad y vigencia de los conceptos.
2. Definición de esquemas normativos y valoración de riesgos jurídicos previa la adopción de decisiones y el desarrollo de procesos por parte de las áreas.
3. Vinculación de direcciones seccionales en el estudio y análisis de riesgos jurídicos, causas de demanda y de condena de la entidad.
4. Estandarización de procesos y procedimientos.
5. Publicidad de la información.
6. Adopción de sistemas informáticos para seguimiento y control de los procedimientos y procesos de la Gestión Jurídica, y
7. Cumplimiento, efectividad y seguimiento de las decisiones judiciales.

Por la cual se adopta el Modelo de Gestión Jurídica para la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales - DIAN.

ARTÍCULO 7. COMPETENCIA PARA LA EXPEDICIÓN DE CONCEPTOS.

Corresponde a la Dirección de Gestión Jurídica y a la Subdirección de Normativa y Doctrina actuar como autoridad doctrinaria nacional en materia tributaria, aduanera y de fiscalización cambiaria, en lo de competencia de la entidad.

Corresponde a la Subdirección de Gestión Técnica Aduanera, la función de Interpretar las normas nacionales e internacionales en materia de clasificación arancelaria, origen y valoración aduanera. Así mismo, absolver las consultas que se eleven a esta Subdirección, en las mismas materias, por las demás dependencias de la entidad, otras entidades, personas naturales o jurídicas, nacionales o extranjeras. (artículo 23, numeral 3 del Decreto 1742 de 2020).

ARTICULO 8. OBLIGATORIEDAD. De conformidad con el artículo 131 de la Ley 2010 de 2019, los conceptos sobre interpretación y aplicación de las leyes tributarias, de la legislación aduanera o en materia cambiaria, en asuntos de competencia de la entidad, emitidos por la Dirección de Gestión Jurídica y la Subdirección de Normativa y Doctrina, que sean publicados en la página Web de la entidad, constituyen interpretación oficial para los empleados públicos de la DIAN y tendrán carácter obligatorio para los mismos. Los contribuyentes podrán sustentar sus actuaciones en sede administrativa y jurisdiccional con base en la Ley, en los términos de la sentencia C-514 de 2019 de la Corte Constitucional.

Los conceptos técnicos que expida la Subdirección Técnica Aduanera, en los temas de su competencia, son de obligatorio cumplimiento para los empleados de la DIAN y tienen carácter prevalente sobre los que emitan las direcciones seccionales de Aduanas y/o las direcciones seccionales de Impuestos y Aduanas. (parágrafo del artículo 23 del Decreto 1742 de 2020).

PARÁGRAFO. La Dirección de Gestión Jurídica y la Dirección de Gestión de Aduanas, en coordinación con la Oficina de Comunicaciones, adoptarán los mecanismos de difusión de la doctrina al interior de la entidad y supervisarán su aplicación.

ARTÍCULO 9. DEFINICIÓN DE ESQUEMAS NORMATIVOS Y VALORACIÓN DE RIESGOS JURÍDICOS PREVIA LA ADOPCIÓN DE DECISIONES Y EL DESARROLLO DE PROCESOS POR PARTE DE LAS ÁREAS.

Las dependencias de la entidad, previamente a la adopción de las decisiones, deberán efectuar un riguroso análisis de los presupuestos de hecho y de derecho en cada caso en particular, con el fin de sustentar los respectivos actos administrativos conforme con la normatividad vigente y aplicable, la doctrina vigente y aplicable, y la jurisprudencia cuando tenga efectos erga omnes o se encuentre unificada por las autoridades judiciales.

ARTÍCULO 10. INFORME DE LITIGIOSIDAD La Subdirección de Representación Externa realizará anualmente un informe de litigiosidad con base en las sentencias judiciales ejecutoriadas, del estudio y análisis de riesgos jurídicos, causas de demanda y de condena de la entidad en el que se evidencie la gestión de los asuntos de su competencia, en materia de representación judicial de la entidad.

Por la cual se adopta el Modelo de Gestión Jurídica para la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales - DIAN.

El informe de litigiosidad deberá ser presentado al Comité de Conciliación y Defensa Judicial de la entidad y será el insumo para: (i) la formulación de las políticas de prevención del daño antijurídico, (ii) adopción de medidas tendientes a mejorar actuaciones y actos administrativos con el objeto de mitigar los riesgos jurídicos, (iii) adopción de líneas de defensa, y (iv) la presentación a la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado de los indicadores de seguimiento y evaluación de la política de prevención.

ARTÍCULO 11. ESTANDARIZACIÓN DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS. Los servidores públicos de la entidad deberán adelantar sus actuaciones conforme con los procesos y procedimientos diseñados y adoptados por la entidad.

ARTICULO 12. PUBLICIDAD DE LA DOCTRINA OFICIAL. Los conceptos sobre interpretación y aplicación de las leyes tributarias, de la legislación aduanera o en materia cambiaria, en asuntos de competencia de la entidad, que constituyan doctrina oficial, emitidos por la Dirección de Gestión Jurídica y la Subdirección de Normativa y Doctrina, así como de los conceptos técnicos proferidos por la Subdirección Técnica Aduanera, deberán ser remitidos a la Oficina de Comunicaciones Institucionales, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a su expedición, para su publicación en la página Web de la entidad, la cual deberá surtirse dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a su envío.

PARÁGRAFO 1. Los conceptos emitidos por la Dirección de Gestión Jurídica y la Subdirección de Normativa y Doctrina que constituyen la doctrina oficial, deberán contener: a) problema jurídico, b) tesis jurídica y c) fundamentación; en esta última se expresarán las razones de hecho y de derecho que llevan a formular la tesis jurídica, así como la normatividad y la jurisprudencia que sea pertinente para su formulación

Cuando el concepto modifique o revoque una doctrina oficial anterior, el escrito deberá contener como mínimo: a) la mención expresa de la doctrina anterior, b) razones suficientes y válidas a la luz del ordenamiento jurídico y los supuestos de hecho y de derecho que justifiquen el cambio doctrinal.

Los conceptos generales o unificados no estarán sujetos al anterior formato, pero deberán ser elaborados con una técnica de redacción clara y didáctica que permita identificar plenamente en su contenido las tesis jurídicas.

Las demás respuestas en donde se remite a la doctrina oficial vigente o simplemente constituyen una reiteración de la normatividad, se expedirán mediante oficio y no serán objeto de publicación en la página WEB de la Entidad.

PARÁGRAFO 2. La doctrina emitida por la Dirección de Gestión Jurídica y por la Subdirección de Normativa y Doctrina será de carácter general, no constituye asesoría, ni se referirá a asuntos particulares y se someterá a lo dispuesto en el artículo 131 de la Ley 2010 de 2019 o las normas que la modifiquen o sustituyan.

ARTÍCULO 13. ADOPCIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN PARA EL SEGUIMIENTO DEL PROCESO DE GESTIÓN JURÍDICA. La Dirección de Gestión Jurídica, en coordinación con la Dirección de Gestión de Innovación y Tecnología y la

Por la cual se adopta el Modelo de Gestión Jurídica para la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales - DIAN.

Oficina de Comunicaciones Institucionales, evaluarán y recomendarán los sistemas informáticos que deban ser adoptados para la administración de la información del proceso de Gestión Jurídica.

ARTÍCULO 14. CUMPLIMIENTO, EFECTIVIDAD Y SEGUIMIENTO A LAS DECISIONES JUDICIALES, ARBITRALES Y ACUERDOS EXTRAJUDICIALES. Las Direcciones de Gestión Jurídica y de Gestión Corporativa, la Dirección Operativa de Grandes Contribuyentes, las Subdirecciones Financiera, de Representación Externa, de Asuntos Penales y la Subdirección Operativa Jurídica, las Direcciones Seccionales, los jefes de las divisiones y áreas jurídicas, y los abogados que tengan a su cargo la representación judicial y extrajudicial de la entidad, deberán realizar todas las actividades tendientes al efectivo y pronto cumplimiento de las decisiones judiciales, de los laudos arbitrales, y los acuerdos extrajudiciales.

El Subdirector de Representación Externa, el Subdirector de Asuntos Penales, el Director Operativo de Grandes Contribuyentes y los Directores Seccionales, en virtud de las delegaciones que más adelante se efectúan, deberán hacer un estricto seguimiento de los fallos judiciales que se profieran en los procesos a su cargo y rendir los informes que se requiera sobre los mismos.

CAPÍTULO III COMITÉS JURÍDICOS

ARTÍCULO 15. COMITÉS JURÍDICOS. En la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales - DIAN, funcionarán los siguientes Comités Jurídicos:

1. Comité Jurídico Nacional
2. Comité de Conciliación y Defensa Judicial (CCDJ)
3. Comité de Dirección de Gestión Jurídica
4. Comité Jurídico de Dirección Operativa o Seccional
5. Comité de Normatividad y Doctrina

Las subdirecciones de la Dirección de Gestión Jurídica podrán realizar reuniones de unificación de criterios en cada una de sus dependencias con los abogados o funcionarios de las mismas, a efectos de realizar el análisis, estudio y decisión para la atención de asuntos propios de sus funciones. Del desarrollo de las reuniones de unificación se dejará constancia en ayudas de memoria suscritas por todos sus participantes.

ARTÍCULO 16. COMITÉ JURÍDICO NACIONAL. Créase el Comité Jurídico Nacional, que tendrá a su cargo la socialización del conocimiento y el análisis de temáticas de impacto o de especial importancia para la entidad en materia de gerencia jurídica pública

Por la cual se adopta el Modelo de Gestión Jurídica para la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales - DIAN.

para la producción de políticas, estrategias y directrices, el cual está integrado por los siguientes funcionarios:

1. El Director General o su delegado.
2. El Director de Gestión Jurídica, quien lo presidirá.
3. El Subdirector de Normativa y Doctrina.
4. El Subdirector de Representación Externa.
5. El Subdirector de Asuntos Penales
6. El Subdirector de Recursos Jurídicos
7. El Subdirector Operativo Jurídico de la Dirección Operativa de Grandes Contribuyentes
8. Los Jefes de las Divisiones Jurídicas de las Direcciones Seccionales o quien haga sus veces.
9. El Coordinador de Relatoría de la Subdirección de Normativa y Doctrina, quien ejercerá la Secretaría Técnica.

PARÁGRAFO. El Comité Jurídico Nacional sesionará cuando las circunstancias lo exijan y dispondrá de equipos de comunicaciones que le permitan sesionar en simultáneo con la participación de todos los jefes de la Subdirección Operativa Jurídica de la Dirección Operativa de Grandes Contribuyentes, las Divisiones Jurídicas de las Direcciones Seccionales o quien haga sus veces, cuando el Comité así lo estime pertinente.

ARTÍCULO 17. COMITÉ DE CONCILIACIÓN Y DEFENSA JUDICIAL (CCDJ). El Comité de Conciliación y Defensa Judicial de la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales -DIAN, es una instancia administrativa y organizacional que actúa como sede de estudio, análisis, decisión y formulación de políticas sobre prevención del daño antijurídico y la defensa de los intereses públicos de la entidad.

De igual forma y de acuerdo con la legislación vigente, le corresponde decidir, en cada caso específico, sobre la procedencia de la acción de repetición, del llamamiento en garantía con fines de repetición, la conciliación o cualquier otro medio alternativo de solución de conflictos, con sujeción estricta a las normas jurídicas sustantivas, procedimentales y de control vigentes, evitando lesionar el patrimonio público.

ARTÍCULO 18. INTEGRACIÓN DEL COMITÉ DE CONCILIACIÓN Y DEFENSA JUDICIAL (CCDJ). De conformidad con el Decreto No. 1069 de 2015, los integrantes del Comité serán los siguientes:

1. Integrantes con voz y voto

Por la cual se adopta el Modelo de Gestión Jurídica para la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales - DIAN.

- a) El Director General de la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales - DIAN, o su delegado, quien será el Director de Gestión Jurídica;
- b) El Director de Gestión Corporativa, en su calidad de ordenador del gasto, de conformidad con las delegaciones efectuadas por el Director General;
- c) El Subdirector de Representación Externa o el Subdirector de Asuntos Penales, según la naturaleza del asunto y su competencia, en calidad de funcionarios que tienen a cargo la defensa de los intereses litigiosos de la entidad;
- d) El Director de Gestión de Fiscalización, en su calidad de funcionario de confianza del jefe de la entidad;
- e) El Subdirector de Normativa y Doctrina, en su calidad de funcionario de confianza del jefe de la entidad.

La asistencia al Comité de Conciliación es obligatoria e indelegable para los integrantes del comité, excepto para el Director General.

2. Invitados permanentes, con voz

- a) El jefe de la Oficina de Control Interno;
- b) Los funcionarios que por su condición jerárquica y funcional y su conocimiento sobre el tema deban asistir según el caso concreto y previa convocatoria que a ellos realice el comité, a través de su secretaría técnica.
- c) El apoderado que tenga a su cargo la representación judicial o extrajudicial de la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales - DIAN, o en su defecto, el funcionario que haya sido designado para analizar el asunto en el Nivel Central;
- d) El secretario técnico del Comité.

La asistencia al Comité de Conciliación y Defensa Judicial es obligatoria e indelegable.

3. Invitado especial con voz y sin voto

El Jefe de la Coordinación de Defensa Jurídica de la Subdirección de Representación Externa, quien asistirá con voz, pero sin voto, cuando se trate de asuntos relacionados con acciones de repetición, conciliaciones judiciales y creación de líneas de defensa.

PARÁGRAFO. El comité podrá invitar a sus sesiones a un funcionario de la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado, quien tendrá la facultad de asistir a sus sesiones con derecho a voz.

ARTÍCULO 19. PERIODICIDAD DE REUNIONES DEL COMITÉ DE CONCILIACIÓN Y

Por la cual se adopta el Modelo de Gestión Jurídica para la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales - DIAN.

DEFENSA JUDICIAL (CCDJ). El Comité de Conciliación y Defensa Judicial se reunirá no menos de dos (2) veces al mes y cuando las circunstancias lo exijan.

Los asuntos se conocerán y decidirán conforme con lo dispuesto en el Decreto 1069 de 2015, o la norma que lo modifique o sustituya.

ARTÍCULO 20. QUÓRUM DELIBERATORIO Y ADOPCIÓN DE DECISIONES POR PARTE DEL COMITÉ DE CONCILIACIÓN Y DEFENSA JUDICIAL (CCDJ). El Comité de Conciliación y Defensa Judicial (CCDJ), deliberará y decidirá con mínimo tres (3) de sus miembros permanentes y sus decisiones se tramitarán mediante proposiciones que deberán ser aprobadas por la mayoría simple de los miembros asistentes a la respectiva sesión.

La asistencia al Comité de Conciliación es obligatoria e indelegable para todo funcionario de la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales - DIAN a quien, a través de la Secretaría Técnica, se hubiere extendido invitación para participar en la respectiva sesión de la citada instancia administrativa.

Las conclusiones referentes a la decisión sobre la procedencia de la conciliación o de cualquier otro mecanismo alternativo de solución de conflictos, de pacto de cumplimiento, de la acción de repetición, o del llamamiento en garantía con fines de repetición, se consignarán en las respectivas actas de las sesiones del Comité de Conciliación y Defensa Judicial y se certificarán conforme con el procedimiento que adopte el Comité de Conciliación y Defensa Judicial a su interior.

La Secretaría Técnica del Comité de Conciliación de la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales - DIAN llevará el archivo, el registro y el consecutivo de las actas y decisiones del Comité de Conciliación.

ARTÍCULO 21. FUNCIONES DEL COMITÉ DE CONCILIACIÓN Y DEFENSA JUDICIAL (CCDJ). El Comité de Conciliación y Defensa Judicial de la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales - DIAN, ejercerá las atribuciones y funciones previstas en las disposiciones legales vigentes, en especial las contenidas en el Decreto 1069 de 2015 y la norma que lo modifique, adicione o sustituya.

Adicionalmente, como fortalecimiento de la política institucional para la prevención del daño antijurídico, el Comité de Conciliación y Defensa Judicial, podrá efectuar control preventivo de daño antijurídico a las dependencias de la entidad, las cuales deberán atender estos requerimientos, en desarrollo del deber de diligencia.

ARTÍCULO 22. COMITÉ DE DIRECCIÓN DE GESTIÓN JURÍDICA. El Comité de Dirección de Gestión Jurídica de la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales - DIAN, es la instancia administrativa y organizacional que actúa como sede de estudio, análisis, decisión y unificación de criterios para la adopción de líneas decisionales de defensa judicial y administrativa.

Las solicitudes que se analizarán en el Comité de Dirección de Gestión Jurídica serán:

Por la cual se adopta el Modelo de Gestión Jurídica para la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales - DIAN.

a) Las que el Director General, el Director de Gestión Jurídica, el Subdirector de Normativa y Doctrina, el Subdirector de Recursos Jurídicos, el Subdirector de Representación Externa, y el Subdirector de Asuntos Penales, consideren de alto impacto en la gestión de la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas - DIAN.

b) Las que impartan directrices a los procesos misionales de la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales - DIAN.

c) Las que los Comités de Dirección Jurídica Seccional remitan para su estudio.

ARTÍCULO 23. INTEGRACIÓN DEL COMITÉ DE GESTIÓN JURÍDICA. El Comité de Gestión Jurídica de la Dirección de Gestión Jurídica de la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales - DIAN, estará integrado por los siguientes funcionarios:

1. Integrantes Permanentes con voz y voto

a) El Director de Gestión Jurídica o su delegado quien lo presidirá.

b) El Subdirector de Normativa y Doctrina.

c) El Subdirector de Recursos Jurídicos

d) El Subdirector de Representación Externa

e) El Subdirector de Asuntos Penales

2. Invitados

a) El Director General o su delegado

b) Los demás funcionarios de la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales - DIAN cuya participación se considere conveniente.

Los integrantes del Comité de Gestión Jurídica elegirán el Secretario Técnico del Comité.

PARÁGRAFO. Quórum deliberatorio y adopción de decisiones. Previa citación a todos sus integrantes, el Comité podrá deliberar y decidir válidamente con al menos tres (3) de sus integrantes con voz y voto. Las proposiciones deberán ser aprobadas por la mayoría simple de los integrantes asistentes

En caso de empate, el Presidente someterá el asunto a una votación, de persistir la paridad, el Presidente del Comité o quien haga sus veces decidirá el empate, emitiendo para el efecto un voto adicional, que se denominará voto de desempate.

ARTÍCULO 24. PERIODICIDAD DE REUNIONES DEL COMITÉ DE GESTIÓN

Por la cual se adopta el Modelo de Gestión Jurídica para la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales - DIAN.

JURÍDICA. El Comité de Gestión Jurídica se reunirá mínimo una (1) vez al mes o cuando las circunstancias lo exijan.

ARTÍCULO 25. COMITÉ JURÍDICO DE DIRECCIÓN OPERATIVA O SECCIONAL.

Créase en la Dirección Operativa de Grandes Contribuyentes y en las Direcciones Seccionales un Comité Jurídico que tendrá a su cargo las siguientes funciones, en relación con los actos administrativos, procesos judiciales, administrativos y trámites extrajudiciales de competencia de la respectiva Dirección Operativa o Seccional:

1. El estudio, análisis, y decisión para la atención de las actuaciones judiciales y extrajudiciales que se consideren de relevancia.
2. El estudio, análisis, y decisión de los casos sobre la procedencia de llamamiento en Garantía con fines de repetición y ofertas de revocatoria para ser presentados ante el Comité de Conciliación y Defensa Judicial (CCDJ), decisión que deberá ser incorporada en la ficha elaborada por el abogado ponente de la Seccional y remitida por el Jefe de la Dirección de Gestión Jurídica o quien haga sus veces al buzón comitedeconciliacion@dian.gov.co.
3. El estudio de proyectos de fallo de recursos jurídicos, revocatorias directas y demás actos administrativos de competencia de la respectiva Dirección Seccional, que se consideren de relevancia.

PARÁGRAFO. La Dirección Seccional de Impuestos Bogotá, Dirección Seccional de Aduanas de Bogotá y Dirección Operativa de Grandes Contribuyentes, tendrán a su cargo el estudio, análisis, y decisión de los casos de conciliación y ofertas de revocatoria para ser presentados por un abogado de la respectiva dirección, así como cualquier otra solicitud que deba ser presentada ante el Comité de Conciliación y Defensa Judicial (CCDJ). Para el efecto, la decisión unificada por parte de la Dirección Operativa o Seccional que corresponda deberá ser incorporada en la ficha elaborada por el abogado ponente de la misma y debe ser remitida por el Jefe de la División Jurídica o de la Subdirección Operativa Jurídica o quien haga sus veces al buzón comitedeconciliacion@dian.gov.co.

ARTÍCULO 26. INTEGRACIÓN DEL COMITÉ JURÍDICO DE DIRECCIÓN OPERATIVA O SECCIONAL.

El Comité Jurídico de la Dirección Operativa de Grandes Contribuyentes y de las direcciones seccionales de la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales – DIAN, estará integrado por los siguientes funcionarios:

Integrantes Permanentes:

El Director Operativo o Director Seccional o su delegado quien lo presidirá.

El Jefe de la Subdirección Operativa Jurídica o División Jurídica o quien haga sus veces.

El abogado que tiene a su cargo la representación de la entidad.

Por la cual se adopta el Modelo de Gestión Jurídica para la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales - DIAN.

Los profesionales de la Subdirección Operativa Jurídica, División Jurídica o Grupo Interno de Trabajo de Gestión Jurídica.

El Secretario Técnico del Comité, que será designado por el Director Operativo o Seccional.

Invitados:

Los demás funcionarios de la Dirección Operativa o Seccional que se considere pertinente.

ARTÍCULO 27. PERIODICIDAD DE REUNIONES DEL COMITÉ SECCIONAL DE LA DIRECCIÓN JURÍDICA. El Comité Seccional de la Dirección Jurídica se reunirá por lo menos una (1) vez al mes y cuando las circunstancias lo exijan para garantizar la oportunidad de las actuaciones judiciales y extrajudiciales.

ARTÍCULO 28. COMITÉ DE NORMATIVIDAD Y DOCTRINA. Créase el Comité de Normatividad y Doctrina de la Dirección de Gestión Jurídica de la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales - DIAN como la instancia administrativa y organizacional que actúa como sede de estudio, análisis, decisión y unificación de criterios para la adopción de la normatividad y la doctrina institucional por parte de los funcionarios competentes.

Las solicitudes de conceptos que se analizarán en el Comité de Normatividad y Doctrina de la Dirección de Gestión Jurídica serán:

1) Las que el Subdirector de Normativa y Doctrina considere de alto impacto en la gestión de la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales - DIAN

2) Las que modifiquen, aclaren o revoquen la doctrina precedente de la entidad.

ARTÍCULO 29. INTEGRACIÓN DEL COMITÉ DE NORMATIVIDAD Y DOCTRINA. El Comité de Normatividad y Doctrina de la Dirección de Gestión Jurídica de la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales - DIAN, estará integrado por los siguientes funcionarios:

Integrantes Permanentes con voz y voto

El Director de Gestión Jurídica o su delegado.

El Subdirector de Normativa y Doctrina quien lo presidirá.

El Coordinador de Relatoría de la Subdirección de Normativa y Doctrina.

Integrantes especiales permanentes, en atención a las funciones que ejercen frente al Comité de Normatividad y Doctrina con voz:

Por la cual se adopta el Modelo de Gestión Jurídica para la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales - DIAN.

El profesional ponente del proyecto.

Invitados:

El Director General o su delegado

Los demás funcionarios de la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales - DIAN cuya participación se considere conveniente.

PARÁGRAFO. *Quórum deliberatorio y adopción de decisiones.* Previa citación a todos sus integrantes, el Comité podrá deliberar y decidir válidamente con al menos tres (3) de sus integrantes con voz y voto. Las proposiciones deberán ser aprobadas por la mayoría simple de los integrantes asistentes.

En caso de empate, el Presidente someterá el asunto a una votación, de persistir la paridad, el Presidente del Comité o quien haga sus veces decidirá el empate, emitiendo para el efecto un voto adicional, que se denominará voto de desempate.

ARTÍCULO 30. PERIODICIDAD DE REUNIONES DEL COMITÉ DE NORMATIVIDAD Y DOCTRINA. El Comité de Normatividad y Doctrina se reunirá mínimo una (1) vez a la semana y cuando las circunstancias lo exijan.

CAPÍTULO IV EXPEDICIÓN DE ACTOS ADMINISTRATIVOS

ARTÍCULO 31. PRINCIPIOS RECTORES. En la elaboración de los actos administrativos que se preparen para la firma de las diferentes dependencias de la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales - DIAN deberá observarse el respeto por la legalidad, los principios que rigen la función pública y la protección del patrimonio público.

Los responsables de la elaboración, revisión y suscripción de los actos administrativos deberán tener presente que sus decisiones deberán estar fundamentadas en la normatividad vigente y aplicable al caso particular y concreto.

La revisión técnica y legal deberá asegurar la solidez y suficiencia de los fundamentos fácticos y jurídicos que se invoquen para la expedición de la respectiva decisión, la cual deberá además guardar unidad de materia y de criterio.

Los actos administrativos, no podrán regular materias reservadas por la Constitución o la ley, o por estas normas a otras autoridades de la República; tampoco podrán infringir preceptos de rango superior, ni fundamentarse en normas que no sean aplicables al caso.

En todo proyecto de acto administrativo de carácter general, deberá adelantarse una especial revisión de las normas que son modificadas y derogadas con ocasión de la

Cfe

Por la cual se adopta el Modelo de Gestión Jurídica para la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales - DIAN.

expedición de la nueva normatividad y deberá consignarse expresamente en el artículo de vigencias y derogatorias.

En todos los análisis que se efectúen para la expedición de actos de carácter general y de carácter particular y concreto, deberá verificarse que las disposiciones en que se fundamentan no han sido anuladas, suspendidas o declaradas inexecutable por las autoridades judiciales.

PARÁGRAFO. Para la expedición de resoluciones de carácter general, se deberá dar cumplimiento a las directrices de técnica legislativa que señala el Decreto 1345 de 2010 o la norma que lo modifique, adicione o sustituya, incorporado en el Decreto 1081 de 2015 Único Reglamentario de la Presidencia de la República y a las disposiciones generales de la Ley 1437 de 2011, en especial al numeral 8 del artículo 8 o las normas que lo modifiquen, adicionen o sustituyan y que establece el deber de información al público de los proyectos específicos de regulación y la información en que se fundamenten, con el objeto de recibir opiniones, sugerencias o propuestas alternativas.

Para el efecto se deberá señalar el plazo dentro del cual se podrán presentar observaciones, de las cuales se dejará registro público, sin perjuicio de que la autoridad adopte autónomamente la decisión que a su juicio sirva mejor al interés general.

ARTÍCULO 32. ACTOS GENERALES DEL DIRECTOR GENERAL. Los proyectos de acto administrativo de contenido general que deban ser suscritos por el Director General de la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales - DIAN deberán ser radicados para su revisión ante la Dirección de Gestión Jurídica, con un mínimo de ocho (8) días hábiles de antelación a la fecha en que deban ser publicados para comentarios.

Cuando el respectivo proyecto tenga impacto o comprenda materias propias de otras dependencias diferentes a la que ha tomado la iniciativa de elaboración, ésta deberá ponerlo en conocimiento de aquellas y coordinar lo pertinente para que el texto remitido a la firma del Director General se encuentre debidamente conciliado y refleje una visión integral y coherente del asunto.

En virtud del deber de calidad formal, establecido en el artículo 2.1.2.1.15. del Decreto 1081 de 2015, la redacción de los proyectos normativos deberá caracterizarse por su claridad, precisión, sencillez y coherencia, en forma tal que el texto no presente ambigüedad ni contradicciones.

1. Etapa previa a la publicación para comentarios

Los proyectos de acto administrativo se deberán remitir junto con los siguientes documentos:

- a) Oficio remisorio suscrito por el Director de Gestión del área autora de la iniciativa.
- b) Proyecto de acto administrativo, que incluya firmas y cargo de quien proyectó y revisó en las áreas involucradas en su elaboración.

Cde

Por la cual se adopta el Modelo de Gestión Jurídica para la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales - DIAN.

c) Versión preliminar de la Memoria Justificativa.

d) Si el proyecto requiere desarrollos tecnológicos se deberá anexar el visto bueno de la Dirección de Gestión de Innovación y Tecnología, en relación con la viabilidad técnica y tiempo requerido para su implementación.

e) Si el proyecto requiere disponibilidad presupuestal se deberá contar con el visto bueno de la Dirección de Gestión Corporativa.

f) Si el proyecto incluye temas relacionados con tratamiento de datos personales, como entrega, transferencia, transmisión o intercambio de información pública clasificada o pública reservada, deberá contar con el visto bueno de la Oficina de Seguridad de la Información.

Corresponde al Director de Gestión Jurídica, directamente o a través de la Subdirección de Normativa y Doctrina, revisar los proyectos, así como autorizar su publicación.

La Dirección y/o Subdirector del área autora del proyecto será responsable de ordenar la realización de los ajustes solicitados por la Dirección de Gestión Jurídica y remitirá el proyecto para su publicación para comentarios, indicando el plazo de la misma, el cual no podrá ser inferior al plazo mínimo establecido en el punto 2 del presente artículo.

Contenido de la Memoria Justificativa

La memoria justificativa deberá contener un pronunciamiento sobre los siguientes aspectos:

a) Los antecedentes y las razones de oportunidad y conveniencia que justifican la expedición de la norma, en donde se explique de manera amplia y detallada la necesidad de la regulación, su alcance, el fin que se pretende y sus implicaciones con otras disposiciones. Esta obligación no se sule con la simple transcripción de los considerandos del proyecto;

b) El ámbito de aplicación del respectivo acto y los sujetos a quienes va dirigido;

c) La viabilidad jurídica, que deberá contar con el visto bueno de la Dirección de Gestión Jurídica;

d) El impacto económico, si es el caso, el cual deberá señalar el costo o ahorro de implementación del respectivo acto, con el visto bueno de la Dirección de Gestión Corporativa.

e) La disponibilidad presupuestal, si fuere el caso;

f) El impacto medioambiental o sobre el patrimonio cultural de la Nación, de ser necesario;

Cfe

Por la cual se adopta el Modelo de Gestión Jurídica para la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales - DIAN.

g) El cumplimiento de los requisitos de consulta y publicidad previstos en los artículos 2.1.2.1.13 y 2.1.2.1.14 del Decreto número 1081 de 2015, y cualquier otro aspecto que el área remitente considere relevante o de importancia para la adopción de la decisión.

Cuando el proyecto no requiera alguno de los aspectos antes señalados, se deberá explicar tal circunstancia en la respectiva memoria. Si por disposición de la Constitución o la ley existieren documentos sometidos a reserva, esta se deberá mantener en los términos de las leyes estatutarias u ordinarias que regulen la materia.

2. Etapa de publicación del acto administrativo.

Con el fin de que los ciudadanos o grupos de interés participen en el proceso de producción normativa a través de opiniones, sugerencias o propuestas alternativas, los proyectos específicos de regulación, elaborados para la firma del Director General, junto con la versión preliminar de la memoria justificativa, se deberán publicar en el sitio web de la DIAN por un término que no podrá ser inferior a diez (10) días calendario, contados a partir del día siguiente de su publicación.

Para efectos de la recepción de las opiniones o sugerencias que presenten los ciudadanos, el área autora del proyecto deberá suministrar un buzón electrónico y designará el funcionario responsable de gestionar el Informe de Observaciones y Respuestas.

Excepcionalmente, la publicación de los proyectos específicos de regulación se podrá hacer por un término inferior, con el visto bueno del Director de Gestión Jurídica, siempre que se justifique en el oficio remisivo del punto 1 del presente artículo. En cualquier caso, el plazo deberá ser razonable y ajustado a la necesidad de la regulación atendiendo, entre otros criterios, el interés general, la extensión del proyecto, la naturaleza de los grupos interesados y la complejidad del tema regulado.

Contingencias por inconvenientes técnicos

Cuando, como consecuencia de la ocurrencia de una contingencia en los sistemas informáticos, declarada por la Dirección de Gestión de Innovación y Tecnología, la DIAN requiera modificar los plazos inicialmente fijados en resoluciones de su competencia, para el cumplimiento de obligaciones a través de estos sistemas, no será necesario publicar para comentarios de la ciudadanía la resolución que fije los nuevos plazos, por cuanto la inicial, objeto de modificación, ya cumplió con este trámite.

Excepciones al deber de publicar proyectos de regulación. De conformidad con el artículo 2.1.2.1.24. del Decreto 1081 de 2015, se excepcionan de la publicación los proyectos específicos de regulación en los siguientes casos:

a) De conformidad con lo previsto en el artículo 2 de la Ley 1437 de 2011, cuando se trate de procedimientos militares o de policía que por su naturaleza requieran decisiones de aplicación inmediata, para evitar o remediar perturbaciones de orden público en los aspectos de defensa nacional, seguridad, tranquilidad, salubridad, y circulación de personas y cosas.

Cfe

Por la cual se adopta el Modelo de Gestión Jurídica para la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales - DIAN.

- b) En los casos de reserva o clasificación de la información señalados por la Constitución y la Ley, incluidos los previstos en las Leyes 1712 de 2014 y 1755 de 2015.
- c) Los actos administrativos que no tengan la naturaleza de proyectos específicos de regulación;
- d) Los actos administrativos que se expidan en desarrollo de la Ley 4 de 1992.
- e) Los actos administrativos de carácter presupuestal.
- f) Los actos administrativos que se adopten con ocasión de procedimientos de defensa comercial.
- g) En los demás casos expresamente señalados en la ley

3. Etapa posterior a la publicación

Una vez vencido el término de publicación del proyecto de acto administrativo, el servidor público designado como responsable de la dependencia autora del proyecto, deberá gestionar el Informe de Observaciones y Respuestas. Este informe deberá contener todos los comentarios y propuestas que presentaron los ciudadanos y grupos de interés, las respuestas a las mismas y la referencia que indique si estas fueron acogidas o no por parte de la entidad.

Consolidados los comentarios de la ciudadanía y de los grupos de interés en el Informe de Observaciones y Respuestas, se procederá a su evaluación, a través del mecanismo interno que disponga el área autora del proyecto, sustentando en el mismo formato las razones para su aceptación o rechazo.

Una vez finalizada la evaluación, si el área autora del proyecto así lo dispone, se realizarán los ajustes o modificaciones al proyecto y a sus documentos anexos. Igualmente, se recogerán los vistos buenos requeridos.

Una vez vencido el término de publicación, la dependencia autora del proyecto, deberá remitir a la Oficina de Comunicaciones Institucionales, el Informe de Observaciones y Respuestas a la participación ciudadana, junto con el proyecto de regulación, para que sea publicado en la sección normativa del sitio web de la entidad, y deberá permanecer allí como antecedente normativo. Los comentarios a los proyectos publicados antes de la vigencia de la presente resolución, se manejarán como antecedente del proyecto en la Coordinación de Relatoría de la Subdirección de Normativa y Doctrina.

Elaborado el proyecto final para firma del Director General, se remitirá al Director de Gestión Jurídica para el trámite de aprobación, acompañado de los siguientes documentos:

- a) Oficio remitatorio debidamente suscrito por el Director de Gestión del área autora del proyecto.

Cde

Por la cual se adopta el Modelo de Gestión Jurídica para la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales - DIAN.

b) Proyecto de acto administrativo, que incluya firmas y cargo de quien proyectó, revisó y de los Directores de Gestión y/o Subdirectores de las áreas involucradas en su elaboración.

c) Visto bueno de la Dirección de Gestión de Innovación y Tecnología, en relación con la viabilidad técnica y tiempo requerido para su implementación, cuando el proyecto requiera desarrollos tecnológicos.

d) Visto bueno de la Dirección de Gestión Corporativa, cuando el proyecto requiera disponibilidad presupuestal.

e) Visto bueno el jefe de la Oficina de Seguridad de la Información, cuando el proyecto incluya temas de tratamiento de datos personales, tales como entrega, transferencia, transmisión o intercambio de información pública clasificada o pública reservada.

f) Memoria Justificativa, con las firmas de revisión y aprobación que figuren en el proyecto.

g) Informe de Observaciones y Respuestas a la participación ciudadana, debidamente evaluados y suscritos por el funcionario responsable y por el Director o Subdirector del área autora del proyecto.

h) Constancia de publicación del proyecto en la página web de la entidad, suscrita por el área competente.

i) Certificación de autorización del trámite, expedida por el Departamento Administrativo de la Función Pública, si a ello hubiere lugar. De conformidad con el artículo 1 de la Ley 962 de 2005, cuando un proyecto normativo establezca un nuevo trámite, la entidad que ha tomado la iniciativa de su estructuración deberá someterlo a consideración previa del Departamento Administrativo de la Función Pública.

La Dirección de Gestión Estratégica y de Analítica, a través de la Subdirección de Procesos, será responsable de elaborar y poner en funcionamiento el Formato de Memoria Justificativa y el Informe de Observaciones y Respuestas para lo cual deberá seguir los lineamientos de los formatos establecidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública.

Los proyectos de actos administrativos de contenido general que no cumplan con los requisitos contemplados en el presente artículo no serán objeto de revisión por la Dirección de Gestión Jurídica y/o Subdirección de Normativa y Doctrina y serán devueltos para que se realicen los ajustes correspondientes.

PARÁGRAFO 1. En la elaboración de los proyectos de actos administrativos proyectados para la firma del Director General, todas las dependencias de la entidad deberán seguir los parámetros e instrucciones contenidas en el Capítulo 1 del Título 2 del Decreto número 1081 de 2015 y el Anexo 1 Manual para la Elaboración de Textos Normativos -- Proyectos de decreto y resolución.

Cde

Por la cual se adopta el Modelo de Gestión Jurídica para la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales - DIAN.

PARÁGRAFO 2. Cuando los proyectos sean de iniciativa de las Direcciones Seccionales, se tramitarán a través de la Dirección de Gestión que tenga afinidad con la temática de la regulación.

PARÁGRAFO 3. De conformidad con lo dispuesto en el artículo 4 de la Ley 594 de 2000 y el artículo 2.1.2.1.18 del Decreto 1081 de 2015, los antecedentes y memorias utilizados en la elaboración de los proyectos de decreto o resolución deberán ser archivados en la entidad que los proyectó, con el fin de disponer de documentación organizada que permita la recuperación de la información institucional, su uso en el servicio al ciudadano y como fuente de la historia normativa de las decisiones adoptadas.

Por lo anterior, el Subdirector de Normativa y Doctrina, impartirá las instrucciones necesarias para que, el Coordinador de Relatoría organice y conserve en sus archivos copia de los documentos, a que se refiere el presente artículo junto con sus soportes respectivos.

PARÁGRAFO 4. Una vez publicados los actos administrativos que crean coordinaciones o grupos internos de trabajo, la Subdirección de Procesos, se encargará de la coordinación, caracterización y definición de los procesos y procedimientos para las nuevas dependencias que se crean.

ARTÍCULO 33. AGENDA REGULATORIA. Las Direcciones de Gestión y Oficinas que tengan a su cargo asuntos de reglamentación para la firma del Presidente de la República, deberán entregar a más tardar el 31 de agosto de cada año, el proyecto de Agenda Regulatoria con la lista de las regulaciones específicas de carácter general que previsiblemente se deban expedir en el año siguiente. La existencia de los proyectos en la Agenda será el requisito sine qua non para el trámite de publicación de los proyectos.

El proyecto de Agenda Regulatoria se presentará en el formato suministrado previamente por la Dirección de Gestión Jurídica de la entidad.

Las Direcciones de Gestión podrán introducir modificaciones a la Agenda Regulatoria, justificándolas ante la Dirección de Gestión Jurídica, para tramitarlas ante la Presidencia de la República.

ARTÍCULO 34. MEDIOS DISPONIBLES PARA LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA. Con el fin de que los ciudadanos y grupos de interés participen en la elaboración de los proyectos específicos de regulación la Dirección de Gestión Corporativa, la Dirección de Gestión de Impuestos y la Oficina de Comunicaciones Institucionales, de manera coordinada, serán responsables de garantizar, entre otras, la realización de las siguientes acciones:

1. Definir e indicar los medios electrónicos a través de los cuales los ciudadanos y grupos de interés podrán inscribirse para recibir información automática respecto de los proyectos de regulación.

Cde

Por la cual se adopta el Modelo de Gestión Jurídica para la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales - DIAN.

2. Definir los medios físicos y electrónicos a través de los cuales los ciudadanos y grupos de interés podrán hacer observaciones a los proyectos específicos de regulación.

3. Informar, tanto a los inscritos para recibir información automática como a la ciudadanía en general, por diferentes canales de comunicación el objetivo de la propuesta de regulación, el plazo máximo para presentar observaciones y los medios y mecanismos para recibirlas.

PARÁGRAFO. Las dependencias responsables de las acciones a que se refiere el presente artículo informarán a la ciudadanía la fecha en que estos mecanismos entrarán en operación.

ARTÍCULO 35. ACTOS QUE RESUELVEN RECURSOS PARA FIRMA DEL DIRECTOR GENERAL. Asígnese al Director de Gestión Jurídica, la función de revisar para la firma del Director General de la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales -DIAN, los proyectos de actos administrativos que atiendan las solicitudes que se presenten con ocasión del ejercicio en sede administrativa de los procesos disciplinarios de competencia del nominador y que resuelven:

1. Recursos de queja en materia disciplinaria.
2. Conflictos de competencia e impedimento, en materia disciplinaria.
3. Recursos de apelación en materia disciplinaria.
4. Solicitudes de prescripción de la acción disciplinaria, con ocasión del recurso de apelación.
5. Solicitudes de revocatoria directa contra los fallos impuestos en materia disciplinaria.
6. Resoluciones de efectividad de la sanción disciplinaria.

PARÁGRAFO 1. Cuando se trate de la resolución de impedimentos o recusaciones en relación con el Director de Gestión Jurídica, una vez formulados, los mismos deberán remitirse junto con el respectivo expediente al Director General de la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales -DIAN, quien procederá a resolver dichos impedimentos o recusaciones y, en caso de ser procedente, designará a un Director de Gestión Jurídica ad hoc.

PARÁGRAFO 2. El Director de Gestión Jurídica o el ad hoc, deberá vigilar el cumplimiento de los términos legales para la elaboración de los respectivos proyectos.

PARÁGRAFO 3. En el caso de los impedimentos y recusaciones que formulen los empleados públicos o que se propongan contra estos, deberán proyectar el acto administrativo las dependencias jerárquicas donde se origina dicha causal de impedimento y recusación y remitirse para revisión a la Dirección de Gestión Jurídica.

Cde

Por la cual se adopta el Modelo de Gestión Jurídica para la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales - DIAN.

ARTÍCULO 36. ACTOS QUE DECIDEN IMPEDIMENTOS, RECUSACIONES, RECURSOS Y REVOCATORIAS DIRECTAS PARA FIRMA DEL DIRECTOR GENERAL. Asígnese al Director de Gestión Jurídica, la función de revisar para la firma del Director General de la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales – DIAN los proyectos de actos administrativos de su competencia que deciden los recursos de reposición, apelación y las solicitudes de revocatoria directa. Igualmente, se asigna la revisión de los proyectos que resuelven los impedimentos presentados por los Directores de Gestión, Director Operativo, Directores Seccionales, Jefes de Oficina y demás cargos en los cuales el Director General sea el superior jerárquico o las recusaciones formuladas contra estos mismos.

La dependencia donde se interponga los recursos de apelación o de revocatoria directa deberán elaborar el proyecto de fallo para la revisión del Director de Gestión Jurídica, y posterior firma del Director General. En el caso del recurso de reposición, el Director General lo remitirá a la dependencia con afinidad temática, que considere pertinente, para la elaboración del proyecto y posterior revisión de la Dirección de Gestión Jurídica.

La dependencia donde se generen los impedimentos o recusaciones deberá elaborar el proyecto de acto administrativo por medio del cual se resuelven, para la revisión del Director de Gestión Jurídica, y posterior firma del Director General.

PARÁGRAFO 1. De conformidad con lo dispuesto en el artículo 12 de la Ley 1437 de 2011, cuando se trate de impedimentos o recusaciones contra subdirectores, subdirectores operativos, coordinadores, jefes de división, jefes de grupo interno de trabajo o funcionarios delegados, el competente para resolver será el respectivo superior jerárquico.

PARÁGRAFO 2. En el caso de impedimentos o recusaciones de los Directores de Gestión, Director Operativo o Directores Seccionales, el proyecto de resolución de impedimento o recusación será elaborado por la Subdirección de Gestión del Empleo Público, para revisión de la Dirección de Gestión Jurídica, y posterior firma del Director General de la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales - DIAN.

PARÁGRAFO 3. Cuando se trate de la resolución de impedimentos o recusaciones en relación con el Director de Gestión Jurídica, estos deberán remitirse junto con el respectivo expediente al Director General de la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales - DIAN, quien procederá a resolver dichos impedimentos o recusaciones y, en caso de ser procedente, designará Director de Gestión Jurídica ad hoc.

ARTÍCULO 37. PROYECTOS DE LEY, DE DECRETOS Y ACTOS ADMINISTRATIVOS DE COMPETENCIA DE AUTORIDADES DEL NIVEL NACIONAL. Cuando la entidad requiera del trámite de un proyecto de ley, de un decreto o de un acto administrativo cuya competencia sea de otra autoridad nacional, el respectivo Director de Gestión del área autora de la iniciativa, deberá remitir para revisión el proyecto a la Dirección de Gestión Jurídica, con no menos de quince (15) días hábiles de anticipación a la fecha en que deba ser radicada o expedida la norma o acto administrativo, según el caso.

Cfe

Por la cual se adopta el Modelo de Gestión Jurídica para la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales - DIAN.

El proyecto deberá estar acompañado de la exposición de motivos si se trata de un proyecto de ley, de la memoria justificativa cuando se trate de un proyecto de decreto o resolución, y en especial, observar lo previsto en el Decreto 1345 de 2010 o aquella norma que lo modifique, adicione o sustituya, incorporado en el Decreto 1081 de 2015 Único Reglamentario de la Presidencia de la República y las disposiciones generales de la Ley 1437 de 2011, en especial el numeral 8 del artículo 8.

En caso de incumplir con cualquiera de los requisitos contemplados en este artículo, el proyecto se devolverá al Director de Gestión del área autora de la iniciativa, para que esta efectúe los ajustes.

ARTÍCULO 38. UNIDAD DE CRITERIO. Con el propósito de mantener la unidad de criterio al interior de la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales - DIAN, los Directores Seccionales, Delegados, Subdirectores y Jefes de Oficina, consultarán en primera instancia el concepto técnico afín con la temática objeto de consulta. Así mismo los Jefes de la División Jurídica o quien haga sus veces podrán elevar consultas al Director de Gestión Jurídica cuando la consulta corresponda a interpretación de normas y procedimientos propios del proceso de Gestión Jurídica.

En caso de requerirlo y en relación con las materias consultadas, el respectivo Director de Gestión del Nivel Central podrá solicitar el concepto de la Dirección de Gestión Jurídica, para lo cual dará cumplimiento a lo señalado en el artículo siguiente.

ARTÍCULO 39. SOLICITUD DE CONCEPTOS JURÍDICOS A LA DIRECCIÓN DE GESTIÓN JURÍDICA. Las solicitudes de concepto sobre interpretación y aplicación de las normas tributarias nacionales, en materia aduanera y de fiscalización cambiaria, en lo de competencia de la DIAN; así como las consultas, para la entidad, en relación con la interpretación y aplicación general de las normas en materia presupuestal, contractual y laboral que se formulen ante la Dirección de Gestión Jurídica, solo podrán ser formuladas por los Directores de Gestión del Nivel Central y por los jefes de la División Jurídica o quien haga sus veces, en el Nivel Local para lo cual deberán observarse los siguientes requisitos:

1. Identificación del solicitante.
2. Autoridad o dependencia ante quien se dirige.
3. Objeto de la petición, expresando de manera concreta el problema interpretativo o de aplicación normativa.
4. Marco jurídico vigente y aplicable.
5. Razones en que se apoya la solicitud, expresando el criterio o interpretación jurídica del solicitante, conforme con la normatividad vigente y aplicable.

Cde

Por la cual se adopta el Modelo de Gestión Jurídica para la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales - DIAN.

6. Indicación expresa de haber consultado previamente el Sistema Jurídico Documental, con el fin de constatar la existencia de pronunciamiento doctrinal sobre el problema jurídico que se plantea.

Las solicitudes que no cumplan los anteriores requisitos serán devueltas al peticionario, sin perjuicio de que sean nuevamente radicadas con el cumplimiento de los anteriores requisitos.

PARÁGRAFO. Se exceptúan del cumplimiento de los requisitos señalados en el presente artículo, las solicitudes que formule el Director General.

CAPÍTULO V

REPRESENTACIÓN JUDICIAL, EXTRAJUDICIAL Y ADMINISTRATIVA

ARTÍCULO 40. COORDINACIÓN DE LA REPRESENTACIÓN JUDICIAL, EXTRAJUDICIAL Y ADMINISTRATIVA. La Subdirección de Representación Externa y la Subdirección de Asuntos Penales de la Dirección de Gestión Jurídica, de acuerdo con sus funciones, suministrarán orientación jurídica a la Dirección Operativa de Grandes Contribuyentes y a las Direcciones Seccionales para el debido ejercicio y articulación de la representación judicial, extrajudicial y administrativa de la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales - DIAN, de conformidad con las políticas establecidas por la Dirección General de la entidad, el Comité de Conciliación y Defensa Judicial CCDJ o la Dirección de Gestión Jurídica.

ARTÍCULO 41. SISTEMAS DE INFORMACIÓN LITIGIOSA. El Subdirector de Representación Externa y el Subdirector de Asuntos Penales de la Dirección de Gestión Jurídica tendrán a su cargo la administración funcional al interior de la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales DIAN, del sistema de información litigiosa que se adopte para la Nación o por la entidad, en relación con los asuntos de su competencia.

Con ocasión a lo anterior el Subdirector de Representación Externa y el Subdirector de Asuntos Penales de la Dirección de Gestión Jurídica generarán directrices para la actualización y consolidación de la información de la gestión judicial y extrajudicial de la entidad, con el fin de contar con datos estadísticos y análisis necesarios para determinar líneas jurisprudenciales y toma de decisiones en materia de políticas de defensa judicial y prevención del daño antijurídico.

Los abogados de la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales - DIAN, del Nivel Central, de la Dirección Operativa de Grandes Contribuyentes y del Nivel Local, serán los responsables de mantener debidamente registrada, actualizada, soportada y consistente la información de los asuntos judiciales y extrajudiciales a su cargo.

El Director Operativo de Grandes Contribuyentes, los Directores Seccionales, el Subdirector de Representación Externa, el Subdirector de Asuntos Penales, el

Cde

Por la cual se adopta el Modelo de Gestión Jurídica para la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales - DIAN.

Subdirector Operativo Jurídico, el Jefe de la Coordinación de Secretaría de la Subdirección de Representación Externa y los Jefes de División Jurídica o quien haga sus veces en el Nivel Local, deberán verificar que la información de su respectiva dependencia esté debidamente incorporada, registrada y actualizada en los sistemas de información.

Los Subdirectores de Representación Externa y de Asuntos Penales de la Dirección de Gestión Jurídica expedirán, previa aprobación del Director de Gestión Jurídica, los instructivos y cronogramas para incorporar o actualizar la información litigiosa de la entidad, cuando hubiere lugar a ello.

En defensa de los intereses de la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales - DIAN, los abogados que representan a la entidad en materia penal, participarán de manera activa en todas aquellas actuaciones donde se constituya como víctima la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales - DIAN, por conductas punibles denunciadas por terceros o por la misma Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales -; en búsqueda de la verdad, justicia y reparación, razón de ser de la víctima reconocida como interviniente especial en la legislación procesal penal vigente.

Los abogados de la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales - DIAN, del Nivel Central, de la Dirección Operativa de Grandes Contribuyentes y del Nivel Local, serán los responsables de realizar la calificación y provisión contable de los procesos judiciales conforme con la metodología adoptada por la DIAN a través del manual de políticas contables.

El Director Operativo de Grandes Contribuyentes, los Directores Seccionales, el subdirector operativo jurídico de la Dirección Operativa de Grandes Contribuyentes y los jefes de las divisiones jurídicas, deberán realizar controles sobre la información del contingente judicial y de la provisión contable de los procesos judiciales a su cargo.

PARÁGRAFO. En el Nivel Central de la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales - DIAN, el Jefe de la Coordinación de Secretaría de la Subdirección de Representación Externa y el Jefe de la Coordinación de Información de Asuntos Penales de la Dirección de Gestión Jurídica tendrán a su cargo la administración del sistema de información litigiosa que se adopte para la Nación o por la entidad, de los procesos de competencia del Nivel Central, según el caso.

En la Dirección Operativa de Grandes Contribuyentes y en las Direcciones Seccionales que tengan delegación para ejercer la representación externa, la administración del sistema de información litigiosa que se adopte para la nación estará a cargo de un funcionario abogado de la respectiva dirección operativa o seccional, que será designado a través de resolución.

ARTÍCULO 42. PODER GENERAL. Para efectos de asegurar la gestión integral de la delegación de la representación legal, en lo judicial, extrajudicial y administrativo, de la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales, DIAN, el Director General podrá otorgar poder general al Director de Gestión Jurídica, al

Cfe

Por la cual se adopta el Modelo de Gestión Jurídica para la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales - DIAN.

Subdirector de Representación Externa y al Subdirector de Asuntos Penales, con un (1) suplente que será asesor del Despacho del Director General.

PARÁGRAFO. El Director de Gestión Jurídica supervisará el ejercicio del poder general antes indicado, así como su vigencia y caducidad.

ARTÍCULO 43. DELEGACIÓN PARA EL NIVEL CENTRAL. Delegar en el Director de Gestión Jurídica y en el Subdirector de Representación Externa, la representación en lo judicial, extrajudicial y administrativo de la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales - DIAN, para la atención de los siguientes asuntos:

1. Los procesos y medios de control o pretensiones de cualquier naturaleza, diligencias judiciales, extrajudiciales y administrativas, así como cualquier actuación en la que se esté contravirtiendo judicial, extrajudicial o administrativamente los actos, contratos, hechos, omisiones u operaciones que expidan, realicen o en que incurran o participen el Director General, los Jefes de Oficina, los Directores de Gestión, los Subdirectores de las Direcciones de Gestión o cualquier otro funcionario del Nivel Central de la estructura de la entidad.

2. Los procesos y los medios de control o pretensiones de cualquier naturaleza contra decisiones adoptadas por el Comité de Conciliación y Defensa Judicial, CCDJ.

3. Los procesos y medios de control o pretensiones de cualquier naturaleza, diligencias judiciales, extrajudiciales y administrativas, así como cualquier actuación en la que se esté contravirtiendo judicial, extrajudicial o administrativamente los actos, contratos, hechos, omisiones u operaciones que expidan, realicen o en que incurran o participen la entidad o sus servidores públicos, cuando lo estime procedente por razones de importancia o de impacto.

4. Los procesos y trámites judiciales que deban adelantarse en primera instancia o única instancia ante la Corte Constitucional, el Consejo de Estado, la Corte Suprema de Justicia y la Comisión Nacional de Disciplina Judicial.

5. Los procesos judiciales de fuero sindical.

6. Los procesos judiciales contra actos de otras autoridades del nivel nacional.

7. Las acciones de tutela de competencia de Nivel Central o aquellas que por su impacto e importancia se decida asumir la representación.

8. Los procesos judiciales iniciados por la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales - DIAN, que deban adelantarse mediante el medio de control de nulidad y restablecimiento del derecho contra actos proferidos por funcionarios de Nivel Central, previa autorización del Comité de Conciliación y Defensa Judicial CCDJ, y

9. Las acciones de repetición contra los servidores o ex servidores públicos que a título de dolo o culpa grave hubieren generado la indemnización de daños antijurídicos a cargo

Cfe

Por la cual se adopta el Modelo de Gestión Jurídica para la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales - DIAN.

de la entidad.

PARÁGRAFO. Se precisa que, si bien la Dirección Operativa de Grandes Contribuyentes hace parte del Nivel Central de la entidad, la delegación efectuada en este artículo no es aplicable a la misma. Lo anterior en consideración a que la delegación que aplicará para dicha Dirección Operativa es la señalada en el artículo 46 de esta Resolución.

ARTÍCULO 44. DELEGACIÓN PARA EL NIVEL CENTRAL EN ASUNTOS PENALES.

Delegar en el Director de Gestión Jurídica y en el Subdirector de Asuntos Penales la representación judicial de la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales - DIAN, para la atención de los siguientes asuntos:

1. Los procesos judiciales de naturaleza penal de Competencia de Nivel Central donde la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales - DIAN participe como víctima y aquellos en los que por su importancia se decida asumir la representación judicial en la Subdirección de Asuntos Penales de la Dirección de Gestión Jurídica.
2. Los Incidentes de Reparación Integral (IRI) de Competencia de Nivel Central donde la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales - DIAN participe como víctima.

PARÁGRAFO. Se precisa que, si bien la Dirección Operativa de Grandes Contribuyentes hace parte del Nivel Central de la entidad, la delegación efectuada en este artículo no es aplicable a la misma. Lo anterior en consideración a que la delegación que aplicará para dicha Dirección Operativa es la señalada en el artículo 46 de esta Resolución.

ARTÍCULO 45. FACULTADES DE LA DELEGACIÓN PARA EL NIVEL CENTRAL. La delegación de la representación en lo judicial, extrajudicial, administrativo y penal de la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales - DIAN, para el Nivel Central, señalada en los artículos precedentes, comprende las siguientes facultades:

1. Actuar, desistir e interponer recursos, participar en la práctica de los medios de prueba o contradicción que se estimen pertinentes. Adicionalmente, transigir y conciliar judicial y extrajudicialmente, previa autorización del competente
2. Atender, en nombre de la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales - DIAN, requerimientos judiciales o administrativos relacionados con asuntos derivados de la función delegada.
3. Otorgar poderes especiales con las facultades de ley para la atención de los procesos, diligencias y actuaciones judiciales, extrajudiciales o administrativas de su competencia.
4. Notificarse a nombre de la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales - DIAN, de las providencias judiciales y administrativas relacionadas con asuntos de su competencia.

Cfe

Por la cual se adopta el Modelo de Gestión Jurídica para la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales - DIAN.

5. Representar a la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales – DIAN en los procesos de naturaleza penal, al igual que en los Incidentes de Reparación Integral (IRI).

ARTÍCULO 46. DELEGACIÓN PARA LA DIRECCIÓN DE GESTIÓN OPERATIVA DE GRANDES CONTRIBUYENTES Y EL NIVEL LOCAL. Delegar en el Director Operativo de Grandes Contribuyentes y en los Directores Seccionales, la representación, en lo judicial, extrajudicial y administrativo, de la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales - DIAN, para la atención de los siguientes asuntos:

1. Los procesos y medios de control o pretensiones de cualquier naturaleza, diligencias judiciales, extrajudiciales y administrativas, y cualquier actuación en la que se esté contravirtiendo judicial, extrajudicial o administrativamente los actos, contratos, hechos, omisiones u operaciones que expidan, realicen o en que incurran o participen el Director o funcionarios de la respectiva Dirección Operativa o Seccional o que pertenezcan a su jurisdicción, incluidos los delegados.

2. Los procesos judiciales en los que se discutan derechos inmobiliarios, reales o posesorios de bienes raíces ubicados en su jurisdicción.

3. Los procesos judiciales contra actos de autoridades del nivel departamental y municipal que pertenezcan a su jurisdicción,

4. Las acciones de tutela de competencia de Dirección Operativa de Grandes Contribuyentes o de la respectiva Dirección Seccional.

5. Los procesos judiciales iniciados por la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales -DIAN, que deban adelantarse mediante medio de control de nulidad y restablecimiento del derecho, contra actos proferidos por funcionarios de la respectiva Dirección Operativa o Seccional.

6. La representación de la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales - DIAN en los procesos de naturaleza penal, al igual que en los Incidentes de Reparación Integral (IRI).

PARÁGRAFO 1. La delegación de la representación judicial y extrajudicial, en los asuntos a los que se refiere el numeral 2 para el caso de derechos inmobiliarios, reales o posesiones de bienes raíces ubicados en Bogotá D.C., y en el departamento de Cundinamarca, será competencia del Director Seccional de Impuestos de Bogotá.

PARÁGRAFO 2. Los procesos judiciales que se deban iniciar en competencia de los numerales 3 y 5, previamente, deben contar con la autorización por parte del Comité de Conciliación y Defensa Judicial CCDJ. Para el efecto debe presentarse la solicitud de manera oportuna debidamente motivada y documentada.

ARTÍCULO 47. FACULTADES DE LA DELEGACIÓN PARA LA DIRECCIÓN OPERATIVA DE GRANDES CONTRIBUYENTES Y EL NIVEL LOCAL. La delegación de la representación legal, en lo judicial, extrajudicial y administrativo, de la Unidad

Cde

Por la cual se adopta el Modelo de Gestión Jurídica para la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales - DIAN.

Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales - DIAN, para la Dirección Operativa de Grandes Contribuyentes y el Nivel Local, señalada en el artículo precedente, comprende las siguientes facultades:

1. Actuar, desistir e interponer recursos, participar en la práctica de los medios de prueba o contradicción que se estimen pertinentes. Adicionalmente, transigir y conciliar judicial y extrajudicialmente, previa autorización del competente.
2. Atender, en nombre de la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales - DIAN, requerimientos judiciales o administrativos relacionados con asuntos derivados de su función.
3. Otorgar poderes especiales con las facultades de ley, para la atención de los procesos, diligencias, actuaciones judiciales o administrativas de su competencia.
5. Notificarse a nombre de la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales -DIAN, de las providencias judiciales y administrativas de su competencia, de acuerdo con la normatividad vigente.
6. Atender Los procesos judiciales de naturaleza penal, al igual que los Incidentes de Reparación Integral (IRI).

ARTÍCULO 48. DELEGACIÓN ESPECIAL PARA EL NIVEL CENTRAL. Delegar en el Subdirector de Representación Externa de la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales -DIAN, la atención de las solicitudes de informes juramentados, conforme con el artículo 217 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, en concordancia con el artículo 195 del Código General del Proceso, o la norma que los adicione, modifique o sustituya, y demás normas procesales concordantes, en relación con los procesos judiciales o trámites extrajudiciales que se deriven de la expedición de actos, hechos, omisiones u operaciones que expida, o en que incurra o participen las dependencias del Nivel Central.

ARTÍCULO 49. DELEGACIÓN ESPECIAL PARA LA DIRECCIÓN OPERATIVA DE GRANDES CONTRIBUYENTES Y PARA EL NIVEL LOCAL. Delegar en el Director Operativo de Grandes Contribuyentes y en los Directores Seccionales de la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales -DIAN, la atención de las solicitudes de informes juramentados, conforme con el artículo 217 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, en concordancia con el artículo 195 del Código General del Proceso, o la norma que los adicione, modifique o sustituya, y demás normas procesales concordantes, en relación con los procesos judiciales o trámites extrajudiciales que se deriven de la expedición de actos, hechos, omisiones u operaciones que expida, o en que incurra o participen las dependencias de sus direcciones.

ARTÍCULO 50. DELEGACIÓN PARA DESIGNAR ADMINISTRADORES DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN LITIGIOSA QUE SE ADOpte PARA LA NACIÓN: Delegar en el Subdirector de Representación Externa la función de designar los administradores del sistema de información litigiosa que se adopta para la nación, tanto

Cde

Por la cual se adopta el Modelo de Gestión Jurídica para la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales - DIAN.

en el Nivel Central como en la Dirección Operativa de Grandes Contribuyentes y en las Direcciones Seccionales que tengan delegación para ejercer la representación externa.

ARTÍCULO 51. COMPETENCIA PARA EJERCER LA DEFENSA JUDICIAL. Establecer la competencia de las facultades de que tratan los artículos 43, 44 y 46 de esta resolución, conforme las siguientes reglas:

- 1. Serán competentes para conocer de los procesos judiciales la direcciones que profieren los actos administrativos demandados o las respectivas denuncias, independientemente de quien haya decidido los recursos interpuestos contra los mismos.
- 2. Serán competentes para conocer de los procesos en primera y segunda instancia la Dirección Operativa de Grandes Contribuyentes y las Direcciones Seccionales, según lo establece el siguiente cuadro:

Dirección	Primera instancia juzgados	Segunda instancia tribunal	Primera instancia tribunal	Segunda instancia Consejo de Estado
Operativa de Grandes Contribuyentes	✓	✓	✓	✓
Seccional de Impuestos Bogotá	✓	✓	✓	✓
Seccional Aduanas Bogotá	✓	✓	✓	✓
Seccional Impuestos Barranquilla	✓	✓	✓	✓
Seccional Aduanas Barranquilla	✓	✓	✓	✓
Seccional Impuestos Cali	✓	✓	✓	✓
Seccional Aduanas Cali	✓	✓	✓	✓
Seccional Impuestos Cartagena	✓	✓	✓	✓
Seccional Aduanas Cartagena	✓	✓	✓	✓
Seccional Impuestos	✓	✓	✓	✓

Cfe

Por la cual se adopta el Modelo de Gestión Jurídica para la Unidad Administrativa Especial
Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales - DIAN.

Medellín				
Seccional Aduanas Medellín	✓	✓	✓	✓
Seccional Impuestos Cúcuta	✓	✓	✓	✓
Seccional Aduanas Cúcuta	✓	✓	✓	✓
Seccional Impuestos y Aduanas Arauca	✓	✓	✓	✓
Seccional Impuestos y Aduanas Armenia	✓	✓	✓	✓
Impuestos y Aduanas Bucaramanga	✓	✓	✓	✓
Seccional Impuestos y Aduanas Ibagué	✓	✓	✓	✓
Seccional Impuestos y Aduanas Manizales	✓	✓	✓	✓
Seccional Impuestos y Aduanas Montería	✓	✓	✓	✓
Seccional Impuestos y Aduanas de Neiva	✓	✓	✓	✓
Seccional Impuestos y Aduanas de Pasto	✓	✓	✓	✓
Seccional Impuestos y Aduanas de Pereira	✓	✓	✓	✓
Seccional Impuestos y	✓	✓	✓	✓

Cfe

Por la cual se adopta el Modelo de Gestión Jurídica para la Unidad Administrativa Especial
Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales - DIAN.

Aduanas de Popayán				
Seccional Impuestos y Aduanas de Quibdó	✓	✓	✓	✓
Seccional Impuestos y Aduanas Riohacha	✓	✓	✓	✓
Seccional Impuestos y Aduanas San Andrés	✓	✓	✓	✓
Seccional Impuestos y Aduanas Santa Marta	✓	✓	✓	✓
Seccional Impuestos y Aduanas Sincelejo	✓	✓	✓	✓
Seccional Impuestos y Aduanas Sogamoso	✓	✓	✓	✓
Seccional Impuestos y Aduanas Tunja	✓	✓	✓	✓
Seccional Impuestos y Aduanas Valledupar	✓	✓	✓	✓
Seccional Impuestos y Aduanas Yopal	✓	✓	✓	✓
Seccional Impuestos y Aduanas Villavicencio	✓	✓	✓	✓
Seccional Impuestos y Aduanas Barrancabermeja	✓	Impuestos y Aduanas de Bucaramanga	Impuestos y Aduanas de Bucaramanga	Impuestos y Aduanas de Bucaramanga
Seccional Impuestos y Aduanas Cali	✓	Aduanas Cali o Impuestos Cali	Aduanas Cali o Impuestos Cali	Aduanas Cali o Impuestos Cali,

Cde

Por la cual se adopta el Modelo de Gestión Jurídica para la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales - DIAN.

Aduanas Buenaventura		según el asunto	según el asunto	según el asunto.
Seccional Impuestos y Aduanas Florencia	✓	✓	✓	✓
Seccional Impuestos y Aduanas Girardot	✓	Impuestos Bogotá	Impuestos Bogotá	Impuestos Bogotá
Seccional Impuestos y Aduanas Ipiales	Impuestos y Aduanas de Pasto	Impuestos y Aduanas de Pasto	Impuestos y Aduanas de Pasto	Impuestos y Aduanas de Pasto
Seccional Impuestos y Aduanas Leticia	Impuestos Bogotá o Aduanas Bogotá según el asunto.	Impuestos Bogotá o Aduanas Bogotá según el asunto.	Impuestos Bogotá o Aduanas Bogotá según el asunto.	Impuestos Bogotá o Aduanas Bogotá según el asunto
Seccional Impuestos y Aduanas Maicao	Impuestos y Aduanas de Riohacha	Impuestos y Aduanas de Riohacha	Impuestos y Aduanas de Riohacha	Impuestos y Aduanas de Riohacha
Seccional Impuestos y Aduanas Palmira	✓	Impuestos de Cali o Aduanas de Cali, según el asunto.	Impuestos de Cali o Aduanas de Cali, según el asunto.	Impuestos de Cali o Aduanas de Cali, según el asunto.
Seccional Impuestos y Aduanas Tuluá	✓	Impuestos de Cali o Aduanas de Cali, según el asunto.	Impuestos de Cali o Aduanas de Cali, según el asunto.	Impuestos de Cali o Aduanas de Cali, según el asunto.
Seccional Impuestos y Aduanas Urabá	Impuestos Medellín o Aduanas Medellín según el asunto.	Impuestos Medellín o Aduanas Medellín según el asunto.	Impuestos Medellín o Aduanas Medellín según el asunto.	Impuestos Medellín o Aduanas Medellín según el asunto.
Seccional Aduanas de Bogotá Aeropuerto el Dorado	Seccional Aduanas de Bogotá	Seccional Aduanas de Bogotá	Seccional Aduanas de Bogotá	Seccional Aduanas de Bogotá
Seccional de Impuestos y Aduanas de Puerto Asís	Seccional de Impuestos y Aduanas de Pasto	Seccional de Impuestos y Aduanas de Pasto	Seccional de Impuestos y Aduanas de Pasto	Seccional de Impuestos y Aduanas de Pasto
Seccional de	Seccional de	Seccional de	Seccional de	Seccional de

Cde

Por la cual se adopta el Modelo de Gestión Jurídica para la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales - DIAN.

Impuestos y Aduanas de Tumaco	Impuestos y Aduanas de Pasto	Impuestos y Aduanas de Pasto	Impuestos y Aduanas de Pasto	Impuestos y Aduanas de Pasto
-------------------------------	------------------------------	------------------------------	------------------------------	------------------------------

3. Será competente para ejercer la representación de la entidad en lo judicial y extrajudicial la Dirección Seccional o Dirección Operativa en donde sea admitida la demanda o trámite correspondiente, independiente a que los actos administrativos, contratos, hechos, omisiones u operaciones hayan sido expedidos o realizados por funcionarios de otra Dirección Seccional o que no pertenezcan a su jurisdicción.

En las ciudades donde exista más de una Dirección Seccional la competencia se determinará por la naturaleza del asunto. Las demandas instauradas por los contribuyentes calificados como grandes contribuyentes serán de competencia de la Dirección Operativa de Grandes Contribuyentes y las demás de la Dirección Seccional de Impuestos de Bogotá.

PARÁGRAFO 1. Cuando un asunto judicial, extrajudicial o administrativo pueda resultar de competencia de varias direcciones o de ninguna, se delega en el Subdirector de Representación Externa y el Subdirector de Asuntos Penales la competencia para definir quién deberá asumir la representación del respectivo asunto.

PARÁGRAFO 2. Sin perjuicio de la competencia prevista en este artículo, serán competentes para ejercer la representación judicial en materia penal las Direcciones Seccionales de Impuestos y Aduanas de Maicao, Ipiales y Urabá, en relación con los procesos que se adelanten en su jurisdicción.

PARÁGRAFO 3. La vigilancia judicial de los procesos judiciales estará a cargo del apoderado designado para ejercer la representación de la entidad y deberá realizarse mediante la consulta permanente de la página web de la rama judicial www.ramajudicial.gov.co y haciendo uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones adoptadas por las normas que regulan los procedimientos y actuaciones judiciales.

ARTÍCULO 52. CUMPLIMIENTO DE FALLOS JUDICIALES. Una vez se encuentre ejecutoriada la providencia que pone fin al proceso, el auto aprobatorio de la conciliación o el laudo arbitral, el apoderado que tenga a su cargo el proceso judicial o mecanismo alternativo de solución de conflictos, deberá:

1. **En los casos en que en la sentencia, conciliación o laudo arbitral se determine una obligación dineraria a cargo de la entidad**, deberá solicitar copia de la sentencia, del auto aprobatorio de la conciliación o del laudo arbitral, y adelantar el procedimiento previsto en el artículo 2.8.6.4.1 del Decreto 1068 de 2015, Único Reglamentario del Sector Hacienda y Crédito Público, adicionado por el artículo 1º del Decreto 2469 del 22 de diciembre de 2015, a saber:

En un término no mayor a quince (15) días calendario, contados a partir de la ejecutoria de la sentencia, auto aprobatorio de la conciliación o laudo arbitral, comunicar al ordenador del gasto de la entidad, sobre la existencia del crédito judicial. La

Cfe

Por la cual se adopta el Modelo de Gestión Jurídica para la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales - DIAN.

comunicación deberá contener la siguiente información:

- a) Nombres y apellidos o razón social completos del beneficiario de la sentencia, laudo arbitral o conciliación;
- b) Tipo y número de identificación del beneficiario;
- c) Dirección de los beneficiarios de la providencia, laudo arbitral o conciliación que se obtenga del respectivo expediente;
- d) Número de 23 dígitos que identifica el proceso judicial;
- e) Copia de la sentencia, laudo arbitral o auto de aprobación de la conciliación con la correspondiente fecha de su ejecutoria.

2. En los casos en que en la sentencia, conciliación o laudo arbitral se determine una obligación de hacer a cargo de la entidad, deberá solicitar copia de la sentencia, del auto aprobatorio de la conciliación o del laudo arbitral con constancia de ejecutoria y comunicar a la Dirección Operativa de Grandes Contribuyentes, Dirección Seccional de Impuestos, de Aduanas, o Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas, competente para dar cumplimiento a la obligación impuesta en la providencia correspondiente. La comunicación deberá contener la siguiente información:

- a) Nombres y apellidos o razón social completos del beneficiario de la sentencia, laudo arbitral o conciliación;
- b) Tipo y número de identificación del beneficiario;
- c) Dirección de los beneficiarios de la providencia, laudo arbitral o conciliación que se obtenga del respectivo expediente;
- d) Número de 23 dígitos que identifica el proceso judicial;
- e) Copia de la sentencia, laudo arbitral o auto de aprobación de la conciliación;
- f) Constancia de ejecutoria expedida por el despacho judicial de conocimiento;
- g) La indicación prevista en el inciso primero del artículo 192 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, a saber: "Cuando la sentencia imponga una condena que no implique el pago o devolución de una cantidad líquida de dinero, la autoridad a quien corresponda su ejecución dentro del término de treinta (30) días contados desde su comunicación, adoptará las medidas necesarias para su cumplimiento".

3. En los casos en que en la sentencia, conciliación o laudo arbitral se determine una obligación dineraria a favor de la entidad, deberá solicitar copia de la sentencia, del auto aprobatorio de la conciliación o del laudo arbitral con constancia de ejecutoria y comunicar a la Dirección Operativa de Grandes Contribuyentes, Dirección Seccional de

Cde

Por la cual se adopta el Modelo de Gestión Jurídica para la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales - DIAN.

Impuestos o Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas competente para que se inicie el proceso de cobro. La comunicación deberá contener la siguiente información:

- a) Nombres y apellidos o razón social completos del obligado;
- b) Tipo y número de identificación del obligado;
- c) Dirección del obligado de la providencia, laudo arbitral o conciliación que se obtenga del respectivo expediente;
- d) Número de 23 dígitos que identifica el proceso judicial;
- e) Copia de la sentencia, laudo arbitral o auto de aprobación de la conciliación, con constancia de ejecutoria.

4. **En los demás eventos**, deberá solicitar copia de la sentencia y remitirla al área competente para dar cumplimiento a la decisión adoptada, con la indicación de la fecha de ejecutoria.

PARÁGRAFO 1. Adicionalmente, el apoderado que tenga a su cargo el proceso judicial o mecanismo alternativo de solución de conflicto, deberá comunicarla decisión indicando la fecha de ejecutoria, con copia de la misma a las demás áreas de la entidad que deban adelantar alguna actuación con ocasión de la providencia, así como a las que manejan los sistemas informáticos electrónicos, para que además de conocer la decisión se adopten las medidas a que haya lugar, de acuerdo con la decisión judicial, tales como:

- Actualización de los sistemas informáticos administrados por la subdirección que corresponda en sentencias proferidas en procesos laborales y disciplinarios.
- Obligación financiera.
- Sistemas de información que se manejen en las áreas involucradas.
- Entre otras.

PARÁGRAFO 2. En el evento, en que no sea posible remitir la comunicación con la constancia de ejecutoria expedida por el despacho judicial de conocimiento dentro del término previsto en el artículo 2.8.6.4.1 del Decreto 2469 del 22 de diciembre de 2015, el apoderado que tenga a su cargo la representación judicial en el proceso judicial o mecanismo alternativo de solución de conflictos, deberá dejar evidencia de la demora en la expedición de la misma, para lo cual deberá conservar prueba de la solicitud en los diferentes despachos judiciales inmediatamente haya quedado ejecutoriado el fallo o auto aprobatorio de la conciliación o laudo arbitral y de todas las gestiones adelantadas para obtener con prontitud dicha constancia.

ARTÍCULO 53. REMISIÓN DE DOCUMENTOS PARA ESTUDIO DE ACCIÓN DE REPETICIÓN. De conformidad con el artículo 2.2.4.3.1.2.12. del Decreto 1069 de 2015, la Subdirección Financiera, al día siguiente del pago total del capital de una condena, de

Cfe

Por la cual se adopta el Modelo de Gestión Jurídica para la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales - DIAN.

una conciliación o de cualquier otro crédito surgido por concepto de la responsabilidad patrimonial de la entidad, deberá remitir el acto administrativo, certificación de pago total y sus antecedentes a la Subdirección de Representación Externa, para que en un término no superior a cuatro (4) meses se presente al Comité de Conciliación y Defensa Judicial, quien decidirá ordenar iniciar o no el proceso de repetición y presentar la correspondiente demanda, cuando la misma resulte procedente, dentro de los dos (2) meses siguientes a la decisión.

ARTÍCULO 54. CUMPLIMIENTO DE FALLOS DE TUTELA. Los fallos de tutela deben ser cumplidos de manera inmediata y dentro de los plazos fijados por los jueces constitucionales en las respectivas providencias, a efectos de no vulnerar o hacer cesar la vulneración de derechos fundamentales y evitar el riesgo de desacato y otras sanciones penales, disciplinarias o fiscales que el incumplimiento de los mismos pueda acarrear.

Las acciones de tutela y sus respectivos fallos, deberán ser objeto de registro en el sistema de información litigiosa que la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales – DIAN adopte para el efecto.

CAPÍTULO VI DISPOSICIONES FINALES

ARTÍCULO 55. IMPLEMENTACIÓN. La Dirección de Gestión Jurídica adoptará los procedimientos para la implementación y evaluación del cumplimiento de las disposiciones de la presente Resolución.

ARTÍCULO 56. RÉGIMEN DE TRANSICIÓN. Los asuntos judiciales, arbitrales, extrajudiciales y administrativos que se vienen adelantando con fundamento en las normas de delegación en materia de representación legal, en lo judicial y extrajudicial, continuarán siendo atendidos por los servidores públicos que actualmente las vienen conociendo.

ARTÍCULO 57. DIVULGACIÓN. La Dirección de Gestión Jurídica comunicará la presente resolución a los Directivos del Nivel Central, Seccional y Delegado quienes deberán socializarla al interior de sus áreas para su aplicación.

ARTÍCULO 58. PUBLICACIÓN. Publicar en el Diario Oficial la presente resolución, de conformidad con el artículo 65 de la Ley 1437 de 2011.

ARTÍCULO 59. VIGENCIA Y DEROGATORIAS. La presente resolución rige a partir del día siguiente de su publicación y deroga la Resolución 204 del 23 de octubre de 2014 y



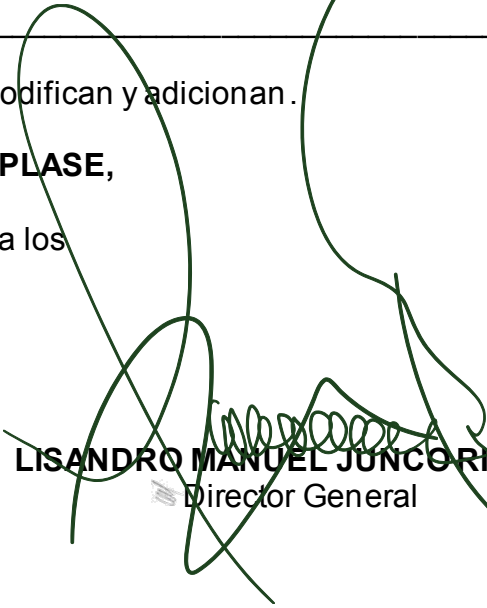
Por la cual se adopta el Modelo de Gestión Jurídica para la Unidad Administrativa Especial
Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales - DIAN.

disposiciones que la modifican y adicionan.

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE,

Dada en Bogotá D.C., a los

03 SEP 2021


LISANDRO MANUEL JUNCOS RIVEIRA
Director General

Proyectó: Elvira Sierra Palacios / Subdirección de Representación Externa 
Proyectó: María Helena Caviedes Camargo / Despacho Dirección de Gestión Jurídica 
Revisó: Diana Astrid Chaparro Manosalva/ Subdirectora de Representación Externa 
Revisó: Juan Pablo Robledo Londoño / Despacho Dirección de Gestión Jurídica 
Revisó: Nicolas Bernal Abella /Subdirector de Normativa y Doctrina 
Revisó: Degly Chacue Embus/Subdirector de Recursos Jurídicos 
Revisó y aprobó: Liliana Andrea Forero Gómez- Directora de Gestión Jurídica 
Aprobó: Claudia Patricia Navarro Cardona- Dirección General 

Hash - d7f4bcf9ec7f32a0f7728a598db7e213

ACTA DE POSESION

No. **510**

FECHA: **31 AGOSTO 2021**

Bogotá D.C.

APELLIDOS Y NOMBRES: **ANDRÉS FERNANDO PARDO QUIROGA**
CEDULA DE CIUDADANIA: **86076947**
RESOLUCIÓN: **RESOLUCIÓN 000085 del 27 agosto de 2021**
CARGO: **DIRECTOR CÓDIGO 509 GRADO 06**
TIPO DE POSESIÓN: **NOMBRAMIENTO ORDINARIO**
UBICACIÓN: **Despacho Dirección Operativa de Grande
Contribuyentes**

Toma posesión ante el **DIRECTOR GENERAL** y presta el siguiente juramento:

Juro, obrar de tal manera que mis actuaciones sean ejemplo para mi familia, para mi institución y para mi país.

Juro, cumplir las normas de conducta que la sociedad y la DIAN esperan que yo siga, de tal manera que cada uno de mis actos contribuya al fortalecimiento de mi institución.

Juro respetar y hacer respetar, cumplir y hacer cumplir, la Constitución Política de Colombia, sus leyes, las normas tributarias, aduaneras y cambiarias, y todos los deberes, obligaciones, principios y valores que me competen como servidor público y todas aquellas que me distinguen como funcionario de la Dian.

Juro ante el Dios de mis creencias, juro ante la sociedad que me acoge, juro ante mis jefes y compañeros de trabajo de la Dian, juro ante mi familia:

Que cumpliré con todas mis obligaciones éticas, y que lo haré, para asegurar la existencia de nuestra institución y hacerla cada día más fuerte y digna de respeto por parte de todos los colombianos.

Si así lo hiciere, que Dios y la Patria me lo premien y si no, que él y ella me lo demanden.

En constancia de lo anterior, firman



Firma del funcionario



LISANDRO MANUEL JUNCO RIVEIRA

Mash - 91ee556b676408ec5d6681d601f535ee

Formule su petición, queja, sugerencia o reclamo en el Sistema PQSR de la DIAN

Dirección General

Cra. 8 N° 6C-38 piso 6° PBX 607 9999 – 382 4500 ext. 901062

Código postal 111711

www.dian.gov.co

	SERVICIOS Y ATENCIÓN CENTRO DE CONTACTOS	CODIGO: PR-SC-022
		VERSIÓN: 4
		ACTUALIZACIÓN: 08/Oct/2020
		EMISIÓN: 18/Mar/2016

1. OBJETIVO

Asegurar la atención a los Clientes por medio de los canales establecidos en el Contact Center con el fin de brindar respuesta a las necesidades, inquietudes, requerimientos y novedades que se presenten antes, durante y después a la prestación de los servicios ofrecidos por la Compañía

2. ALCANCE

Inicia con el ingreso de nuestros usuarios por los canales establecidos en el Contact Center, finaliza con el suministro de la información de acuerdo con la necesidad, ajustado a un tiempo de gestión (solución en primer contacto; dentro de las primeras 48 horas, o la notificación al cliente indicando la creación de una PQR), previo ingreso de la información en los sistemas asignados y medición de la satisfacción en la atención.

La Administración del procedimiento aplica a nivel central con cobertura nacional por medio de la línea gratuita 018000111210, en Bogotá 4722000, Vía Chat mediante acceso en la página web de la entidad www.4-72.com.co, correos electrónicos programacionesenvios@4-72.com.co y casillerovirtual@4-72.com.co, correos para atención adicional los cuales son: centrodecontacto@4-72.com.co, contact.center@4-72.com.co y, finalmente Redes Sociales (Facebook – Twitter - Instagram).

3. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

3.1. DEFINICIONES

Abandono Legal: Situación en que se encuentra una mercancía cuando vencido el termino de permanencia en depósito no ha obtenido el levante o no se ha reembarcado.

Acuerdos de Nivel de Servicio: Contrato establecido entre un proveedor y su cliente interno o externo, donde se establecen las responsabilidades, tiempos de respuesta y estándares de servicio

Apertura: Abrir una saca o pieza postal, para esto se debe romper el precinto de seguridad

Avería: Daño, deterioro que sufre el envío

AWB: Número de guía asignada en Casillero Virtual al momento del ingreso del paquete a MIAMI que inicia por 3 letras como: BOG y 10 números.

Back Office: Conjunto de actividades de apoyo al área del Contact Center

CallBack: Son llamadas de salida (outbound) que la plataforma marca automáticamente; el IVR le brinda la opción al usuario de permanecer en línea o que le devuelvan la llamada.

Cambio de modalidad: Situación en la cual la autoridad aduanera determina que el envío no cumple con la reglamentación de la modalidad de tráfico postal y envíos urgentes.

Cesión de derechos / autorización a terceros: Es un contrato por el cual una parte, el cedente, enajena su derecho, legalmente cesible, en favor de otra, el cesionario, para que éste lo ejerza en su propio nombre

Cliente corporativo: Es quien define la compra de los servicios del portafolio de 4-72 y cancela únicamente mediante un crédito asignado según la negociación. Puede ser una entidad gubernamental o una organización privada

	SERVICIOS Y ATENCIÓN CENTRO DE CONTACTOS	CODIGO: PR-SC-022
		VERSIÓN: 4
		ACTUALIZACIÓN: 08/Oct/2020
		EMISIÓN: 18/Mar/2016

CUN: Código Único Numérico asignado por la propia herramienta para cada solicitud, queja o recurso

Clientes Presenciales: Es aquel que por la urgencia de su requerimiento decide acercarse a las oficinas de atención al ciudadano para obtener una respuesta

CN 08: Documento con el cual se hacen las reclamaciones a nivel internacional

CN 17: Formulario de la UPU para la corrección de nombre o dirección de un envío

Consulta y Seguimiento: Es la gestión realizada por el proceso de Servicio al Cliente para brindar información sobre la trazabilidad de los envíos a los usuarios

Demora: Retraso en la entrega del objeto postal

Derecho de petición: Es un derecho que la constitución nacional, relacionado en el artículo 23, el cual ha concedido a los ciudadanos para que estos puedan presentar peticiones a las autoridades, para que se les suministre información sobre situaciones de interés general y/o particular

Destinatario: Es la persona a quien va dirigido el envío postal

Devolución Irregular: Manifestación de inconformidad de las devoluciones de los envíos por parte de los clientes. Con el fin de corroborar o sustentar dicha inconformidad se realiza el control de calidad

Entrega Irregular: Manifestación de inconformidad de las entregas de los envíos por parte de los clientes. Con el fin de corroborar o sustentar dicha inconformidad se realiza el control de calidad

Envío Postal Entrante: Sobre, paquete o caja que es admitido fuera de Colombia con el fin de entregárselo a un destinatario en Colombia

Envío Postal Saliente: Sobre, paquete o caja que es admitido con el fin de entregárselo a un destinatario en el exterior

Expoliación: Apropiación de algo que pertenece a otra persona de forma violenta o injusta

Gestión directa: Es una gestión realizada entre los puntos de atención al ciudadano y las diferentes áreas de la Empresa (operativas, administrativas) con el fin de dar una respuesta a la solicitud del cliente presente

Incautación: Toma de posesión por un tribunal u otra autoridad competente, de objetos postales y/o contenido

In-Tracking 2: Conversión de la guía AWB de Casillero Virtual, es decir la guía que se le asigna al paquete cuando ingresa a Colombia para hacer la búsqueda en nuestro sistema SIPOST

Mensajería Expresa: Servicio postal urgente que exige la aplicación y adopción de características especiales para la recepción, recolección, clasificación, transporte y entrega de objetos postales hasta de 5 kilogramos

Petición: es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución. Esta puede ser presentada de forma escrita o verbal

P.O. BOX: Apartado Postal en Estados Unidos

	SERVICIOS Y ATENCIÓN CENTRO DE CONTACTOS	CODIGO: PR-SC-022
		VERSIÓN: 4
		ACTUALIZACIÓN: 08/Oct/2020
		EMISIÓN: 18/Mar/2016

Programación de Envíos: Solicitud que realiza el cliente cuando el paquete internacional entrante es superior a 2 KG y debe cancelar los impuestos, en este escenario envía un correo electrónico a programacionesenvios@4-72.com.co con los siguientes datos: Nombre Completo del Remitente, Número de identificación, Dirección de entrega, Teléfono, Dirección de Correo electrónico donde desea recibir respuesta a la solicitud

Propuesta de Valor: Situación en la cual la autoridad aduanera determina que el valor por el cual fue declarado el envío es insuficiente y no corresponde al valor real de costo del envío, bajo un documento se procede a informarle al destinatario sobre la determinación de la autoridad aduanera de cancelar los tributos aduaneros sobre un nuevo valor

Prueba de entrega: Documento por medio del cual se certifica la entrega del envío a su destino

Queja: Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones o la inconformidad con algún aspecto de la infraestructura

Reclamante: Es la persona natural o jurídica que presenta la reclamación por una presunta falla en el servicio postal. Tanto el Remitente como el Destinatario de un envío postal se encuentran legitimados para efectuar el reclamo. Cabe anotar que cualquier persona tiene derecho a reclamar por otra siempre y cuando ostente un interés legítimo

Reclamo: Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud

Recurso de apelación: Es un recurso procesal a través del cual se busca que un tribunal superior enmiende conforme a Derecho la resolución del inferior

Recurso de reposición: Es un recurso que se ejercita en vía gubernativa con el fin de impugnar actos administrativos de carácter particular contrarios a lo esperado por el interesado. Este recurso se interpone ante el mismo funcionario que expidió el acto administrativo

Rehúso: Cuando el cliente (destinatario) por motivos personales no desea recibir el envío y solicita sea devuelto al origen.

Reliquidación: Modificación de cobro de tributos aduaneros efectuados por la Unidad de procesamiento aduanero en 4-72 teniendo en cuenta un soporte (guía y factura de compra) mediante un acuerdo bilateral entre la Dian y el Cliente

Remitente: Es la persona que impone un envío postal

Respuesta Inmediata: Respuesta a una solicitud que se gestiona y se da respuesta definitiva al cliente en el mismo día o como máximo al día siguiente.

Rezagar: Proceso que se lleva a cabo cuando un envío no puede ser entregado ni a su destinatario ni a su remitente.

Return: Cobro adicional que se genera al cliente para envíos de encomienda internacional saliente, cuando son retornados nuevamente a Colombia.

	SERVICIOS Y ATENCIÓN CENTRO DE CONTACTOS	CODIGO: PR-SC-022
		VERSIÓN: 4
		ACTUALIZACIÓN: 08/Oct/2020
		EMISIÓN: 18/Mar/2016

Salvamento: Elemento que el usuario manifestó como siniestro el cual debe entregar a la aseguradora para hacer efectivo el pago de la indemnización

Skills: Habilidad y/o servicio a atender por los asesores Ej: Skill Internacional – Skill nacional

Solicitud de Indemnización: Es una inconformidad verbal o escrita presentada por un usuario por la no prestación o por la deficiencia de un servicio a cargo de la empresa

Solicitud de información: Información solicitada por los clientes sobre el estado de los envíos, información general de la empresa, información del portafolio de productos y otros servicios en general

Solicitud de Envíos: Gestión realizada por el asesor con el fin de generar la entrega del envío por ventanilla

Solicitud de Revisión: Solicitud que se asimilara procesalmente al recurso de reposición, el cual puede formularse por el usuario de un envío de correo internacional en conexión con otro operador postal oficial, para que se analice si su caso fue resuelto de acuerdo con la normatividad internacional aplicable. La solicitud deberá formularla dentro de los 10 días siguientes a la notificación de la respuesta final

Tracking: Número asignado por la tienda al momento de ser despachado el envío hacia el casillero del cliente en MIAMI o POBOX.

Transferencia: Cambio administrativamente dispuesto de ubicación física o de destino del bien entre dependencias o funcionarios dentro de SPN

3.2. ABREVIATURAS

A: Actuar

DH: Día hábil

DIAN: Dirección de impuestos y Aduanas nacionales

H: Hacer

IPS: International Postal System (Sistema de información postal internacional)

SAC: Servicio al cliente

SIG: Sistema Integrado de Gestión

SIPOST: Sistema de Información Postal

SPN: Servicios Postales Nacionales S.A

OPO: Operador Postal Oficial

OAC: Oficina de Atención al Ciudadano

P: Planear

P.A.C.: Productividad, Adherencia y Calidad

	SERVICIOS Y ATENCIÓN CENTRO DE CONTACTOS	CODIGO: PR-SC-022
		VERSIÓN: 4
		ACTUALIZACIÓN: 08/Oct/2020
		EMISIÓN: 18/Mar/2016

PQR: Petición, Queja o Recurso

SPN: Servicios Postales Nacionales S.A.

TMO: Tiempo Medio Operativo

UDP: Unidad de Paquetería

UPAD: Unidad de Procesamiento Aduanero

UPAQ: Unidad de Procesamiento Paquetería

UPIS: Unidad de Procesamiento Internacional Saliente

UPU: Unión Postal Universal

V: Verificar

4. CONDICIONES GENERALES

4.1. POLITICA DE SERVICIO

Toda interacción recibida por medio de los canales establecidos en el Contact Center, debe ser registrada y grabada en las plataformas asignadas (Plataforma telefónica y de comunicación – sistemas y registro de información o las correspondientes al Core del Negocio).

Se debe asegurar la atención y gestión pertinente con procesos y/o subprocesos que sean partícipes de la solución o respuesta al requerimiento del cliente en primer contacto, minimizando la radicación de PQR's.

Las Peticiones y Quejas que interpongan el usuario por los canales establecidos por el Contact Center y que no tengan solución en primer contacto y segundo nivel (48 horas), se debe ingresar al sistema administrador de PQR's (plataforma PQR o el que corresponda), confirmar todos los datos de quien realiza la solicitud, bien sea remitente, destinatario o tercero y realizar lectura de las observaciones registradas en el aplicativo antes de guardar la transacción en la plataforma, luego de realizado todo el proceso de validación, confirmación y registro de información, se informa al cliente el número de radicado asignado para que pueda realizar el seguimiento a la respuesta.

La información se administra bajo la política de manejo de información de acuerdo con la Ley Estatutaria 1581 del 2012.

La atención telefónica se realiza bajo los guiones de atención establecidos en el protocolo y debe promover, la construcción de relaciones de largo plazo con sus clientes, fundamentadas en la comprensión de sus necesidades y enmarcadas en un trato amable, respetuoso, igualitario y libre de discriminación. (ver Guiones de Atención).

De acuerdo con la información que reposa en los sistemas y plataformas establecidas por la entidad, el Contact Center suministrará datos específicos de trazabilidad, seguimiento y gestión. Es responsabilidad de los procesos que administran dichas plataformas que la información sea veraz y oportuna

	SERVICIOS Y ATENCIÓN CENTRO DE CONTACTOS	CODIGO: PR-SC-022
		VERSIÓN: 4
		ACTUALIZACIÓN: 08/Oct/2020
		EMISIÓN: 18/Mar/2016

4.2. CONDICIONES PARA LA RESPUESTA Y GESTIÓN EN LOS DIFERENTES CANALES DE ATENCIÓN

La información que se suministre sobre los envíos o servicios contratados con la Entidad, debe ser únicamente a los remitentes y/o destinatarios, por tal razón cuando un usuario se identifique como tercero, no se podrá brindar información de datos registrados en las plataformas asociados a las guías que suministren, esto de acuerdo con la Protección y Confidencialidad de la información de los envíos según el artículo 15 de la Constitución política de Colombia, que define que la correspondencia es privada. Así mismo, la ley 1369 de 2009 en su artículo 2, numeral 3, garantiza el derecho a la información y a la inviolabilidad de la correspondencia.

A continuación, se relaciona las condiciones de seguimiento y gestión en los canales de Atención al Cliente (Atención Telefónica In y Out bound, Chat, Redes Sociales y Correos electrónicos), donde se describe como se debe actuar en cada requerimiento.

4.2.1. ATENCIÓN TELEFÓNICA

Las llamadas se dividen en dos grandes segmentos: llamadas entrantes (Inbound) y llamadas Salientes (Outbound).

* Llamadas de entrada (Inbound):

Corresponde a las llamadas que ingresan al centro de servicio y se tipifican de acuerdo con la consulta.

Para asegurar una adecuada atención por medio de la línea telefónica (llamadas Inbound), el colaborador debe preparar las plataformas de comunicación (Plataforma telefónica y de comunicación – otras) y de consulta para trazabilidad e información general (Sistemas de información: Sipost – plataformas de PQR – Plataformas de registro de información y páginas de trazabilidad).

Con el fin de establecer el procedimiento que se debe aplicar a la atención del canal correspondiente, el asesor deberá tener en cuenta el “Skill” del servicio, para consultar los guiones de atención (ver guiones de atención).

Una vez inicie la conversación con los clientes se debe realizar el saludo establecido, brindando un ambiente amable y cordial, así mismo, el colaborador debe procurar un tiempo medio operativo (T.M.O.), promedio de cinco (5) minutos.

El asesor debe informar a los clientes que se tomarán los datos personales y se dará tratamiento a los mismos bajo la Ley Estatutaria 1581 de 2012, luego de aceptación por parte del cliente, se realiza el registro de datos de contacto en el sistemas y registro de información y en la plataforma Actual. Posteriormente se debe realizar la indagación de la necesidad al cliente por medio de preguntas de confirmación, con el fin de identificar los pasos a seguir dentro del ciclo de atención establecido en este procedimiento.

La gestión que se realiza en el Contact Center, tiene como fin dar respuesta al requerimiento del cliente en primer contacto, y de acuerdo con la solicitud, se brinda información que reposa en plataformas de consultas de la Entidad, si el requerimiento depende de otras áreas, se realiza solicitud por medio de interacción con los procesos internos mediante bases de datos y/o correos electrónicos, los cuales cuentan con un tiempo de respuesta de 48 horas.

Los asesores deben escalar las solicitudes de acuerdo con la ubicación del envío reflejado en las plataformas de consulta (SIPOST – IPS – Trans-Express - Otras) por medio de casos generados en sistemas y registro de información.

	SERVICIOS Y ATENCIÓN CENTRO DE CONTACTOS	CODIGO: PR-SC-022
		VERSIÓN: 4
		ACTUALIZACIÓN: 08/Oct/2020
		EMISIÓN: 18/Mar/2016

Cuando se radique una PQR en el aplicativo correspondiente e informar al cliente el número asignado a su solicitud. Para crear dicha PQR se deben tener en cuenta: Confirmar todos los datos del usuario que realiza la solicitud, bien sea remitente, destinatario o tercero, realizar lectura de las observaciones registradas en el aplicativo antes de guardar la transacción en la plataforma, luego de realizado todo el proceso de validación, confirmación y registro de información, se informa al cliente el número de radicado.

*** Atención Preferencial Línea Corporativa**

Con el fin de brindar una atención preferencial al usuario Corporativo, la plataforma telefónica cuenta con una prioridad en el IVR, la cual se direcciona a un Skill de Cliente Corporativo que es atendido por asesores que tengan el Rol y habilidad para este fin.

La atención se realiza conforme a las condiciones y políticas de atención Inbound.

*** Llamadas de salida (Outbound):**

Son todas las llamadas que se realizan desde las plataformas telefónicas correspondientes (Plataforma telefónica y de comunicación - otras) y se registra la información en la herramienta actual y/o Core del negocio de acuerdo con la necesidad (sistemas y registro de información – Bases de Excel – Otras).

Devolución de Llamadas y comunicaciones: cuando los sistemas de información del Contact Center presentan fallas, se toma los datos de los usuarios para luego contactarlos y ofrecer una solución a su requerimiento o inconveniente (ver guiones de atención).

Tipos de Llamadas realizadas:

- Llamadas por retención o encaminamiento de envíos
- Por petición, quejas o recursos cuando no está habilitado el sistema y el cliente realizó la llamada.
- Gestión de bases de datos de indemnización
- Gestión de bases de datos de Returns
- Gestión de bases de datos de envíos internacionales con disponibilidad UDP
- Gestión de bases de datos Operación Logística
- Seguimiento Clientes Corporativos

*** Llamadas de salida – CallBack**

Las llamadas son generadas directamente por la plataforma telefónica y es transferida a los asesores que tiene configurado el Skill y/o habilidad para atender este tipo de llamadas las cuales se deben atender con las condiciones generales de servicio y gestión Inbound.

4.2.2. ATENCIÓN CHAT

El Chat será gestionado por asesores que tengan el Rol y habilidad para este fin; los frentes de atención en chat son: Servicio al Cliente, Casillero Virtual e Información General, con un horario de lunes a viernes de 8:00 A.M. a 6:00 P.M. y sábados de 8:00 am a 12m (Hora Colombiana). La gestión se realiza en línea y los asesores tendrán máximo 5 interacciones simultaneas. Las respuestas en este canal serán inmediatas y contarán con guiones y plantillas de comunicación; toda interacción sostenida con los usuarios debe ser registrada en la plataforma correspondiente con la gestión realizada y solicitud del usuario.

El chat no es un canal oficial para interponer PQRS, en caso de requerirlo se debe enviar el enlace para ingresar al sistema de PQR's en la página web <http://www.4-72.com.co/node/106>.

	SERVICIOS Y ATENCIÓN CENTRO DE CONTACTOS	CODIGO: PR-SC-022
		VERSIÓN: 4
		ACTUALIZACIÓN: 08/Oct/2020
		EMISIÓN: 18/Mar/2016

4.2.3. ATENCIÓN REDES SOCIALES

La atención por medio de Redes Sociales es gestionada por asesores que tengan el Rol y habilidad para este fin, y atenderán los canales de Twitter y Facebook de lunes a viernes de 8:00 A.M. a 6:00 P.M. y sábados de 8:00 am a 12m (Hora Colombiana). los asesores tienen máximo 5 interacciones simultaneas y las respuestas en este canal serán inmediatas; contarán con guiones y plantillas de comunicación (ver guiones de atención y plantillas de atención)

A las comunicaciones que ingresen al TIME LINE de Twiter, se les solicitara enviar información por Mensaje Directo (DM), y se deben seguir los lineamientos de seguridad de la información para prevenir incidentes de seguridad.

Para las comunicaciones que ingresen al MURO de Facebook, se les solicitara enviar información por Mensaje Inbox, y se deben seguir los lineamientos de seguridad de la información para prevenir incidentes de seguridad.

Para las comunicaciones que ingresen por Instagram, se atiende solamente por mensaje interno, y se deben seguir los lineamientos de seguridad de la información para prevenir incidentes de seguridad.

La Red Social no es un canal oficial para interponer PQRS, en caso de requerirlo se debe enviar el enlace para ingresar al sistema de PQR's en la página web <http://www.4-72.com.co/node/106>

4.2.4. ATENCIÓN CORREOS ELECTRONICOS

La atención del correo electrónico se asegura cuando se responde de forma oportuna dentro de las 48 horas hábiles siguientes a la solicitud del cliente, para ello el asesor de correo electrónico debe leer, entender y analizar la necesidad del Cliente (Ver plantillas de atención respuesta a correos electrónicos y Plantillas Casillero Virtual). A continuación, se indica la funcionalidad de los correos electrónicos de atención de SPN:

El correo de programacionesenvios@4-72.com.co fue diseñado para que los usuarios de envíos con cobro de impuestos notifiquen el pago realizado y procedan a enviar la solicitud para la entrega de este al domicilio

El correo de casillerovirtual@4-72.com.co, es un canal adicional de atención al cliente para el portafolio de Casillero Virtual

El correo centrodecontacto@4-72.com.co, tiene como fin recibir todo soporte que se requiera para continuar con una gestión en curso

El correo contact.center@4-72.com.co, llegan las solicitudes de los usuarios que desean verificar el estado de más de 3 guías

Nota: Los correos anteriormente relacionados no son un canal oficial para interponer PQRS, en caso de requerirlo se debe ingresar al sistema de PQR's en la página web <http://www.4-72.com.co/node/106>

4.3. SOPORTE Y GESTIÓN DEL PORTAFOLIO CASILLERO VIRTUAL

El soporte brindado por el Supervisor del Servicio de Casillero Virtual es el siguiente:

- Realizar soporte en el área operativa entre Transexpress Miami y Servicios Postales Nacionales S.A. 4-72.

	SERVICIOS Y ATENCIÓN CENTRO DE CONTACTOS	CODIGO: PR-SC-022
		VERSIÓN: 4
		ACTUALIZACIÓN: 08/Oct/2020
		EMISIÓN: 18/Mar/2016

- Realizar gestión de respuesta y solución de los tickets emitidos por los usuarios a través de la plataforma <https://casillerovirtual4-72.com.co/crea-un-ticket> el cual tiene un tiempo establecido de respuesta de 24 a 48 horas hábiles.
- Dar respuesta al correo electrónico de Servicio al Cliente Casillero virtual casillerovirtual@4-72.com.co
- Brindar apoyo constante y retroalimentación al grupo de trabajo (Contact Center) con la información del portafolio de Casillero Virtual en las redes sociales, promociones, eventos entre otros.
- Contactar a los usuarios cuyos envíos generaron alguna novedad en el momento de la entrega para lograr un segundo intento de entrega exitoso.
- Contactar a través de llamada o correo electrónico a los clientes cuyos envíos se encuentran disponibles en la UDP para que se acerquen a retirar los envíos.
- Solicitar el respectivo cobro de impuestos a los envíos que presentaron novedad en el momento de cobro a la tarjeta de crédito, contactando al cliente para que habiliten cupo en la tarjeta o realicen el pago en efectivo.
- Notificar a los clientes de casillero virtual si los envíos generaron propuesta de valor por parte de la DIAN, Cambio de Modalidad o incautación por parte de algún ente regulatorio.
- Atender los requerimientos a nivel Nacional y del Contact Center.
- Gestionar los casos de encaminamientos y transferencias escalados en la plataforma de sistemas y registro de información (ver Guía operativo sistemas y registro de información).
- Apoyar las respuestas de PQR sobre temas específicos del Portafolio (Reembolsos – reliquidaciones – Expoliaciones – Averías – Incautaciones entre otras).
- Realizar seguimiento diario a la reliquidación de una propuesta de valor, cuando el usuario notifique al área de casillero a través del correo electrónico o Ticket que la DIAN aprobó su reliquidación enviando notificación de esta para que realice el pago correspondiente
- Realizar seguimiento diario a los cambios de dirección de los envíos que el usuario solicite para asegurar la entrega.

4.4. ÁREA DE SOLICITUDES Y GESTIÓN BACKOFFICE

El Contact Center cuenta con un soporte de gestión y respuesta a los casos creados en sistemas y registro de información, que apoyan a los asesores en línea cuando se necesita realizar una gestión al interior de la Entidad con otros Procesos o Subprocesos

Las funciones de los asesores con el Rol y Habilidad para este fin son (Rol BackOffice):

- Descargar los casos de los sistemas y registro de información
- Crear casos en bases y aplicar el procedimiento establecido (base escalamiento Access / Transferencias - Encaminamientos)
- Crear PQR's por casos fuera de tiempos de respuesta (48 horas).

	SERVICIOS Y ATENCIÓN CENTRO DE CONTACTOS	CODIGO: PR-SC-022
		VERSIÓN: 4
		ACTUALIZACIÓN: 08/Oct/2020
		EMISIÓN: 18/Mar/2016

- Reiterar casos vía correo electrónico a las Diferentes Áreas
- Reiterar PQR's pendientes de respuesta
- Gestionar de bases para Cierre de CUN
- Retener Envíos
- Dar cierre casos de los sistemas y registro de información
- Verificar que las repuestas de otras áreas sean oportunas y acordes a lo escalado
- Solicitar Control de calidad
- Gestionar Correo Contact center
- Informar históricos de gestión

El proceso es realizado diariamente, para cumplir con la respuesta al usuario dentro de las 48 horas, y se debe llevar el control de cada gestión en sistemas y registro de información y Base correspondiente (Access), así mismo, debe consultar matriz de escalamientos con el Coordinador y/o supervisor con el fin de validar modificaciones de contactos o procedimientos.

4.4.1. Programación De Envíos Por Pago De Impuestos

Los asesores (Rol BackOffice programaciones) brindan respuesta al correo dentro de las 48 horas hábiles siguientes a la recepción del correo e informan novedad del pago, soporte para realizar modificaciones, fechas, horarios y documentos que el usuario debe presentar para la entrega de sus envíos.

Las funciones de los asesores con el Rol y Habilidad para este fin son:

- Gestionar y dar respuesta de correos diariamente
- Verificar Transferencias Electrónicas (transacciones en los Bancos autorizados)
- Programar entrega de envíos conforme a pagos
- Ingresar información de los correos electrónicos en base de datos para seguimiento y control (Access).
- Gestionar la entrega de envíos que puedan presentar abandono legal
- Corregir datos para entrega de envíos según soportes de los usuarios

4.5. TIEMPOS PARA RECLAMAR: (Remitente - Destinatario)

De conformidad con lo establecido en la Ley 1369 de 2009, no habrá responsabilidad por parte del Operador Postal cuando el usuario no presenta reclamación dentro del siguiente término:

- Servicios nacionales: Cuando el usuario es remitente, diez (10) días calendario a partir de la recepción del objeto postal.
- Servicios internacionales: Cuando el usuario es remitente, seis (6) meses contados a partir de la recepción del objeto postal por parte del Operador Postal.
- Cuando el usuario destinatario no presenta reclamación por expoliación o avería: dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al recibo del objeto postal.

Los tiempos para reclamar se informarán al cliente cuando las PQR's estén fuera de términos, no obstante, no se negará la radicación de esta sí el cliente solicita la gestión.

4.6. RADICACIÓN DE PQR'S

Cuando los usuarios se comuniquen a las líneas de atención al cliente efectuando un requerimiento y éste no se pueda resolver dentro de las 48 horas siguientes a la solicitud, se debe radicar una PQR en el aplicativo correspondiente e informar al cliente el número asignado a su solicitud para permitir seguimiento por los canales establecidos por la Entidad.

	SERVICIOS Y ATENCIÓN CENTRO DE CONTACTOS	CODIGO: PR-SC-022
		VERSIÓN: 4
		ACTUALIZACIÓN: 08/Oct/2020
		EMISIÓN: 18/Mar/2016

Para crear dicha PQR se deben validar, confirmar y tener en cuenta el adecuado registro de la información:

- Confirmar todos los datos del que realiza la solicitud, bien sea remitente, destinatario o tercero: Guía, Ciudad, Nombre, Documento, Teléfono, Dirección y Correo electrónico
- Dejar observaciones claras de lo que requiere en la petición o queja.
- Realizar lectura de las observaciones registradas en el aplicativo antes de guardar la transacción en la plataforma.
- Informar al cliente el número de radicado.
- Informar tiempos de respuesta de 1 a 15 días hábiles, contados a partir del siguiente día hábil de la radicación.
- Dejar en el sistemas y registro de información el consecutivo asignado con las observaciones correspondientes de acuerdo con lo que se indago y el tipo de envío generado

El Contact Center deben garantizar que el formulario de PQR este impreso y disponible para tomar la información cuando dicho aplicativo no se encuentre disponible.

Si la PQR ya se encuentra creada en la plataforma correspondiente y los usuarios solicitan revisión del caso, Recurso de Reposición o Recurso de Reposición con subsidio de apelación, se debe informar la Normatividad aplicable a los envíos nacionales o Normatividad aplicable a los envíos internacionales y proceder a ingresar la información en la plataforma de PQR.

De acuerdo con la respuesta remitida por la Jefatura Nacional de PQR y sí el usuario requiere claridad en los documentos o formatos para continuar con el proceso de indemnización, se debe informar y dejar registro en línea y Sistemas de Registro de Información.

4.7. TIEMPOS DE RESPUESTAS

Para el aseguramiento de una atención al Cliente oportuna se establecieron los siguientes tiempos de respuestas:

4.7.1. Gestión de primer nivel:

Es la gestión que se realiza para brindar respuesta al Cliente dentro de las 48 horas siguientes a la solicitud, la cual debe quedar registrada en el sistema y registro de información y será escalada en las bases correspondientes (bases o plataformas de registros de información según corresponda), para efectuar seguimiento y respuesta. Es de aclarar que las repuestas y solución en primer nivel depende de la información, gestión e insumos suministrados por los procesos (Ver Guía sistemas y registro de información y Guía sistemas y registro de información BackOffice).

4.7.2. Gestión de segundo nivel:

Superadas las 48 horas se contactará al cliente para informar que se interpuso la PQR y se indicará el código único numérico, así mismo se indica al Cliente que la respuesta se da máximo a los 15 días hábiles para servicios nacionales, casillero virtual y Express Time, para los envíos de correo internacional saliente máximo 60 días hábiles de acuerdo con la normatividad internacional de la ley 1369 de 2009.

	SERVICIOS Y ATENCIÓN CENTRO DE CONTACTOS	CODIGO: PR-SC-022
		VERSIÓN: 4
		ACTUALIZACIÓN: 08/Oct/2020
		EMISIÓN: 18/Mar/2016

4.8. MEDICIÓN DE LA ATENCIÓN

De acuerdo con el guion utilizado por el asesor al finalizar la llamada, donde se recuerda al cliente nombre de la persona que le atendió y posterior se le informa el paso a una encuesta de satisfacción, se genera los reportes correspondientes conforme a información almacenada en las plataformas asignadas para este fin (Ver Guiones de atención).

PREGUNTA 1:

En una escala del 1 al 5 donde 5 es excelente y 1 es muy deficiente, cuál es su nivel de satisfacción con relación a los servicios recibidos por 4-72.

PREGUNTA 2:

En una escala del 1 al 5 donde 5 es excelente y 1 es muy deficiente, ¿cuál es su nivel de satisfacción con la atención recibida en esta llamada?

Seguimiento calidad - PREGUNTA 2:

Tomaremos las llamadas diarias con calificación 1:

- * Descargar a primera hora las llamadas del día anterior
- * Validar si aplica o no la calificación
- * Luego de registrar las novedades de las llamadas y realizar la calificación de calidad a los asesores, se registra en plataformas de información para llevar control.
- * Se pasarán las llamadas a un asesor experto.
- * Realizar gestión y brindar solución.
- * Volver a hacer la encuesta, pero en línea (inmediatamente el asesor le hará la encuestas de la pregunta 2).

5. CONTENIDO

No.	Actividad	Descripción	Responsable	Registro
1	INICIO	INICIO		
2	Preparar Sistemas de información y sistema de atención	Preparar la disponibilidad de atención en la plataforma correspondiente (Plataforma Actual Plataforma telefónica y de comunicación) y plataformas de consulta de trazabilidad e información general, como el sistemas y registro de información, SIPOST, IPS, entre otros. NOTA: En caso de que el sistema y registro de información	Asesor Contact Center	Base de Datos



SERVICIOS Y ATENCIÓN CENTRO DE CONTACTOS

CODIGO: PR-SC-022

VERSIÓN: 4

ACTUALIZACIÓN: 08/Oct/2020

EMISIÓN: 18/Mar/2016

		no esté funcionando, se debe registrar los datos del cliente en base de datos excel. Así mismo, dejar la información en la opción notas y contactos en la Plataforma telefónica y de comunicación. Plataforma telefónica y de comunicación Tipo: H Tiempo de esta actividad: 1 dh		
3	Recibir al cliente por el canal asignado	De acuerdo con el medio de contacto utilizado por el cliente continua en las siguientes actividades: Telefónico: Continúa actividad 4 Chat: Continúa actividad 43 Correo Electrónico: Continúa actividad 50 Redes Sociales: continuar actividad 54 Ver plantillas de atención. Tipo: V Tiempo de esta actividad: 1 dh	Asesor Contact Center	
4	Iniciar atención Telefónica aplicando el saludo institucional y registro de la información del usuario en el sistema y registro de información	Implementar lo establecido en condiciones generales numeral 4.2.1. y realizar el registro de información en la plataforma destinada para este fin, si el cliente es nuevo, solicitar los datos de información o actualizarla si es antiguo. ver guiones de atención. Tipo: H Tiempo de esta actividad: 1 dh	Asesor Contact center	Registro sistemas y registro de información
5	Indagar necesidad del usuario y realizar la tipificación de la llamada	Efectuar preguntas consultivas y realizar el ingreso y registro de información suministrada por el cliente en la plataforma, tipificando la solicitud (Consulta y Seguimiento, solicitud de envíos y programación de envíos, otros) Tipo: H Tiempo de esta actividad: 1 dh	Asesor Contact center	Registro sistemas y registro de información
6	¿La solicitud es referente a un envío?	SI: continúa en actividad 7 NO: continúa en actividad 25		



SERVICIOS Y ATENCIÓN CENTRO DE CONTACTOS

CODIGO: PR-SC-022

VERSIÓN: 4

ACTUALIZACIÓN: 08/Oct/2020

EMISIÓN: 18/Mar/2016

7	 Verificar la trazabilidad en el sistema correspondiente	Si el envío es de casillero virtual verificar en Sipost y Plataforma de Transexpress. Si es un envío internacional verificar en Sipost, IPS, página operador designado, Global Track y páginas tracking Si es un envío nacional Verificar en Sipost Tipo: V Tiempo de esta actividad: 1 dh	Asesor Contact Center	Plataforma según corresponda
8	¿Encontró información de trazabilidad del envío?	SI: continua en actividad 9 NO: continua en actividad 34		
9	 Informar el resultado de la trazabilidad arrojada por el sistema de información al cliente.	Informar al cliente el estatus del envío indicando el último evento, dejando la observación de lo socializado en el sistema y registro de información - sistemas y registro de información Plataforma telefónica y de comunicación TIPO: H Tiempo 1 dh	Asesor Contact Center	Registro sistemas y registro de información
10	¿El Cliente requiere gestión adicional después de la asesoría?	SI: continua en actividad: 11 NO: continua en actividad: 39		
11	 Indagar y aclarar el tipo de Gestión adicional	*Programación de entrega (pago de impuesto) continuar actividad 12 *Gestión de Rehúso continuar actividad 13 *Gestión sobre la Propuesta de Valor continuar actividad 14 *Gestión sobre Cambios de modalidad continuar actividad 15 *Incautaciones inmovilizaciones y retenciones continuar actividad 16 *Gestión sobre Reliquidaciones continuar actividad 17 *Abandono Legal (Envíos con pago	Asesor Contact Center	



SERVICIOS Y ATENCIÓN CENTRO DE CONTACTOS

CODIGO: PR-SC-022

VERSIÓN: 4

ACTUALIZACIÓN: 08/Oct/2020

EMISIÓN: 18/Mar/2016

		de impuestos que superan 90 días de ingreso al País) continuar actividad 18 *Rezagos continuar actividad 19 *Return continuar actividad 20 *Encaminamiento continuar actividad 21 *Transferencia continuar actividad 22 *Gestión para Radicar PQR o ANS continuar actividad 23 *Gestión sobre una Campaña continuar actividad 24. TIPO: V Tiempo de esta actividad: de las Tiempo 1 dh		
12	 Escalar solicitud de Programación de entrega	Crear un caso por medio del sistemas y registro de información al BACK OFFICE, de acuerdo con lo relacionado en el numeral 4.4 Se indaga al cliente que si desea reclamarlo en punto habilitado, si es así, validar que el envío este disponible en los puntos operativos, así mismo se informa al usuario que debe presentarse con soportes de pago, carta DIAN y copia de documento (cédula), puede enviar un tercero con carta de autorización y los soportes anteriormente solicitados, o si requiere programación de entrega al domicilio, debe enviar los soportes de pago, carta DIAN y copia de documento (cedula) al correo programacionesenvios@4-72.com.co, tan pronto envíe los documentos se le indica que debe recibir un mensaje al correo electrónico en donde se le indica la fecha de la entrega en dirección final. (aplica solo para envíos que pagan impuestos). Continuar en actividad 39	Asesor Contact Center	Registro sistemas y registro de información



SERVICIOS Y ATENCIÓN CENTRO DE CONTACTOS

CODIGO: PR-SC-022

VERSIÓN: 4

ACTUALIZACIÓN: 08/Oct/2020

EMISIÓN: 18/Mar/2016

		TIPO: H Tiempo de esta actividad: 1 dh		
13	Escalar solicitud de Rehúso	Crear un caso por medio del sistema y registro de información al BACK OFFICE, de acuerdo con lo relacionado en el numeral 4.4 Informar al cliente que su envío será retornado a país de origen dentro de los próximos 90 días y que realice seguimiento en la página de país de origen de acuerdo a la solicitud recibida. Continúa en actividad 39 TIPO: H Tiempo de esta actividad: 1 dh	Asesor Contact Center	Registro sistemas y registro de información
14	Gestionar validación de la Propuesta de valor	Cuando se presente una inconformidad por parte del cliente al no estar de acuerdo con el valor propuesto de pago de impuestos por la DIAN se procede de la siguiente manera: En la respuesta al cliente se brinda tres opciones; 1. Realizar el pago para programar la entrega a domicilio 2. Generar una PQR ingresando a través de la página web de la DIAN http://www.dian.gov.co donde adjunte los documentos (Carta a la GIT DIAN, Carta de liquidación, copia de la cédula y factura comercial no proforma) 3. Se indica que puede hacer proceso de rehúso al país origen indicando que debe el remitente validar si genera un cobro por la devolución. Continúa en actividad 30 TIPO: H Tiempo de esta actividad: 1 dh	Asesor Contact Center	Registro sistemas y registro de información
15	Gestión Cambio de Modalidad	Validar la disponibilidad de las guías Máster en OAC (base de guías Master suministrada por OAC) ver Plantillas de atención. Informar al cliente que debe aportar la documentación (copia cédula del	Asesor Contact Center	Registro sistemas y registro de información



SERVICIOS Y ATENCIÓN CENTRO DE CONTACTOS

CODIGO: PR-SC-022

VERSIÓN: 4

ACTUALIZACIÓN: 08/Oct/2020

EMISIÓN: 18/Mar/2016

		destinatario y carta de autorización del destinatario o remitente, con huella tomada en el punto) y los horarios de atención de las OAC. Luego de realizado el proceso de recolección de guías Master, se indica al cliente que debe dirigirse al depósito aduanero autorizado donde debe realizar el proceso de nacionalización indicándole direcciones y teléfonos, el tiempo con el que cuenta el destinatario para realizar la reclamación con la DIAN son 5 días Continuar en actividad 39 TIPO: H Tiempo de esta actividad: 1 dh		
16	Escalar solicitudes referentes a Incautaciones, inmovilizaciones y retenciones	Al identificar en Sipost y/o IPS la incautación, se debe validar que tipo de incautación es ya que existe decomiso parcial o total (ICA, INVIMA, INDUMIL, POLFA), de acuerdo al caso validado, si es por el ICA siendo una incautación parcial, se le informa al usuario que debe hacer la nacionalización del producto retenido directamente con esa entidad y el resto de mercancía cursa normal para entrega al destinatario, caso contrario si fuese una incautación total se debe validar información directamente con esta entidad. Para los demás casos de incautación se debe tomar PQR indicando el causal de la incautación, fecha de imposición y contenido el envío. ver numeral 23. Asi mismo, se debe crear un caso por medio del sistema y registro de información al BACK OFFICE, de acuerdo con lo relacionado en el numeral 4.4 *incautación por parte de la policía antinarcóticos, es necesario que el remitente se comunique directamente	Asesor Contact Center	Registro sistemas y registro de información



SERVICIOS Y ATENCIÓN CENTRO DE CONTACTOS

CODIGO: PR-SC-022

VERSIÓN: 4

ACTUALIZACIÓN: 08/Oct/2020

EMISIÓN: 18/Mar/2016

		con la policía antinarcóticos y solicitar información del envío. NOTA: cuando se trate de un envío internacional saliente e identifique que no ha salido del País por revisión Policía Antinarcóticos, y el cliente por demora solicita la devolución, retención y entrega del envío (por ventanilla o a domicilio) el asesor deberá: 1. Crear un caso por medio del sistemas y registro de información al BACK OFFICE, de acuerdo con lo relacionado en el numeral 4.4. 2. Crear la PQR para la devolución del dinero por concepto de reembolso especificando en los comentarios que la solicitud se realiza por demora en la salida, adjuntando la autorización de devolución. 3. El asesor de call center / rol Backoffice escala a UPIS para la retención. Respuesta al cliente: Se debe indicar tiempos de respuesta de la PQR de 1 a 15 días hábiles y de entrega del envío 5 días aproximados a partir de la solicitud. Continua en actividad 30 TIPO: H Tiempo de esta actividad: 1 dh		
17	Gestionar solicitudes referentes a Reliquidaciones	Crear un caso por medio del sistemas y registro de información al BACK OFFICE de acuerdo con lo estipulado en el numeral 4.4. Se informa al cliente que se realizará verificación de la información del envío con área interna (archivo logística internacional) y una vez haya dado respuesta, se envía al cliente respuesta por correo y puede llegar a tomar un tiempo de hasta 24 horas. Una vez autorizado el cambio, se reflejará en el sistema para generar la nueva carta la cual se entrega al	Asesor Contact Center	Registro sistemas y registro de información



SERVICIOS Y ATENCIÓN CENTRO DE CONTACTOS

CODIGO: PR-SC-022

VERSIÓN: 4

ACTUALIZACIÓN: 08/Oct/2020

EMISIÓN: 18/Mar/2016

		cliente por el medio acordado. Continuar actividad 39 TIPO: H Tiempo de esta actividad: 1 dh		
18	Gestionar solicitud referente al Abandono Legal de Envíos que superan 90 días de ingreso con pago de impuestos	Verificar en Sipost en la carta de impuestos la fecha de ingreso del envío al país, a partir de esta fecha se cuentan 90 días calendario. Se le indica al cliente que no es posible la entrega por parte de 4-72 ya que envío entra en abandono legal según el Estatuto Aduanero decreto 1165 de 2019 Artículo 293 Abandono legal o normatividad aplicable. continuar en actividad 39 TIPO: H Tiempo de esta actividad: 1 dh	Asesor Contact Center	Registro sistemas y registro de información
19	Gestionar Rezagos	Crear un caso por medio del sistemas y registro de información al BACK OFFICE, de acuerdo con lo relacionado en el numeral 4.4. Se informa al cliente que el tiempo de respuesta es de 48 horas y que una vez registre la disponibilidad en la oficina principal podrá recogerlo; si se identifica que el envío ya pasó por comité de rezagos, se debe informar de manera inmediata al cliente que no es posible la entrega ya que fue destruido o donado. El tiempo de permanencia en unidad de rezagos es de 3 meses. continuar en actividad 39 TIPO: H Tiempo de esta actividad: 1 dh	Asesor Contact Center	Registro sistemas y registro de información
20	Gestionar solicitud referente al Return encomiendas salientes	Crear un caso por medio del sistemas y registro de información al BACK OFFICE, de acuerdo con lo relacionado en el numeral 4.4. solicitar a la unidad de UDP la carta para el cobro del return. indicar al cliente que debe realizar el pago y retiro del envío, si el usuario	Asesor Contact Center	Registro sistemas y registro de información



SERVICIOS Y ATENCIÓN CENTRO DE CONTACTOS

CODIGO: PR-SC-022

VERSIÓN: 4

ACTUALIZACIÓN: 08/Oct/2020

EMISIÓN: 18/Mar/2016

		solicita la entrega a domicilio, se procede a la programación indicando los tiempos de entrega (5 días hábiles) continuar en actividad 39 TIPO: H Tiempo de esta actividad: 1 dh		
21	Escalar solicitud de Encaminamiento	Crear un caso por medio del sistemas y registro de información al BACK OFFICE, de acuerdo con lo relacionado en el numeral 4.4 Se le indica al cliente el tiempo de entrega de 48 horas según matriz de entrega de operaciones continuar en actividad 39 TIPO: H Tiempo de esta actividad: 1 dh	Asesor Contact Center	Registro sistemas y registro de información
22	Escalar solicitud de Transferencia	Crear un caso por medio del sistemas y registro de información al BACK OFFICE, de acuerdo con lo relacionado en el numeral 4.4 Se le indica al cliente que debe comunicarse nuevamente para validar la disponibilidad en oficina y que el trámite toma 48 horas. Sin embargo, si hay disponibilidad en menos tiempo, será contactado vía telefónica confirmando esto. Continuar en actividad 39 TIPO: H Tiempo de esta actividad: 1 dh	Asesor Contact Center	Registro sistemas y registro de información
23	 Radicar PQR o ANS	Ingresar al aplicativo asignado para ingresar una PQR o ANS conforme a la Guía de PQR y ANS. Una vez radicada la solicitud informar al cliente el número de radicado y dejar en el sistemas y registro de información el consecutivo asignado. ver numeral 4.6 Se indica el tiempo de respuesta de 15 días hábiles contados a partir del siguiente día hábil de la radicación, para envíos internacionales salientes el tiempo de respuesta es de 60 días.	Agente Contact Center	Registro sistemas y registro de información CUN



SERVICIOS Y ATENCIÓN CENTRO DE CONTACTOS

CODIGO: PR-SC-022

VERSIÓN: 4

ACTUALIZACIÓN: 08/Oct/2020

EMISIÓN: 18/Mar/2016

		Continuar en actividad 39 TIPO: H Tiempo de esta actividad: 1 dh		
24	Suministrar información de la Campaña identificada	Suministrar información de acuerdo con lo estipulado. Ver guiones y Plantillas para campañas continuar en actividad 39 TIPO: H Tiempo de esta actividad: 1 dh	Asesor Contact Center	Registro sistemas y registro de información
25	 Indagar la solicitud referente a la necesidad del cliente	De acuerdo a la necesidad identificada, continuar en la actividad correspondiente: *Para información sobre Código Postal, continuar en la actividad 26 *Para información sobre Cotizaciones continuar en la actividad 27 *Para información sobre Servicios Financieros continuar en la actividad 28 *Para información sobre puntos de venta, Expendios y/o Aliados Estratégicos continuar en la actividad 29 *Para información sobre Apartado Postal continuar en la actividad 30 *Para información sobre la entidad o colaboradores continuar en la actividad 31 *Para información sobre Quejas continuar en la actividad 32 *Para información sobre Denuncia continuar en la actividad 33 TIPO: V Tiempo de esta actividad: 1 dh	Asesor Contact Center	Registro sistemas y registro de información
26	Información sobre Código Postal	Cuando un cliente se contacte a consultar el código postal, ver guiones de atención y plantillas de atención.	Asesor Contact Center	Registro de sistemas y registro de información



SERVICIOS Y ATENCIÓN CENTRO DE CONTACTOS

CODIGO: PR-SC-022

VERSIÓN: 4

ACTUALIZACIÓN: 08/Oct/2020

EMISIÓN: 18/Mar/2016

		Adicional se sugiere al cliente que consulte la página web 4-72 en preguntas frecuentes Continuar en actividad 39 TIPO: H Tiempo de esta actividad: 1 dh		
27	Información sobre Cotizaciones	Se indaga al cliente las características del envío (Origen-destino, contenido, peso aproximado y medidas). El Asesor debe consultar en la página web 4-72 Nota: para cotizar se informa que el precio se toma sobre el mayor de los pesos. Es decir que se hace el cálculo tanto del peso físico como del peso volumétrico y el de mayor peso es el que se aplica. Informar al cliente y registrar en sistemas y registro de información la respuesta brindada. Nota: se debe informar que el precio suministrado es sobre el peso y este puede variar en el momento de la imposición si el peso volumétrico es mayor. Ver guiones de atención. continuar en actividad 39 TIPO: H Tiempo de esta actividad: 1 dh	Asesor Contact Center	Registro sistemas y registro de información
28	Información sobre Servicios Financieros	El asesor debe revisar y consultar en la plataforma Multipay la transacción relacionada por el cliente y registrar la información en sistemas y registro de información. También debe validar el estado de los giros y conforme los procedimientos establecidos por el aliado, brindar los pasos a seguir. Informar al cliente que puede consultar página web 4-72 en preguntas frecuentes Ver plantillas de atención	Asesor Contact Center	Registro sistemas y registro de información



SERVICIOS Y ATENCIÓN CENTRO DE CONTACTOS

CODIGO: PR-SC-022

VERSIÓN: 4

ACTUALIZACIÓN: 08/Oct/2020

EMISIÓN: 18/Mar/2016

		continuar en actividad 39 TIPO: H Tiempo de esta actividad: 1 dh		
29	Información sobre puntos de venta, Expendios y/o Aliados Estratégicos	Consultar la página web de 4-72 http://www.4-72.com.co/content/puntos-de-atencion Suministrar la información al cliente y dejar registro de información en sistemas y registro de información continuar en actividad 39 TIPO: H Tiempo de esta actividad: 1 dh	Asesor Contact Center	Registro sistemas y registro de información
30	Información sobre Apartado Postal	Suministrar información general de adquisición y condiciones de uso. Ver plantillas de atención. Adicional se debe consultar en el punto de venta más cercano al domicilio del cliente la disponibilidad de casilleros Informar al cliente que la información suministrada la puede consultar en página web de 4-72 http://www.4-72.com.co/ApartadosPostales continuar en actividad 39 TIPO: H Tiempo de esta actividad: 1 dh	Asesor Contact Center	Registro sistemas y registro de información
31	Brindar información de los canales para realizar las consultas sobre la Entidad o Colaboradores.	El asesor con rol back office debe informar los canales establecidos donde se puede realizar la consulta sobre la Entidad y/o colaboradores. continuar en actividad 39 TIPO: H Tiempo de esta actividad: 1 dh	Asesor Contact Center	Registro en sistemas y registro de información
32	 Asesorar al cliente para radicar la queja	Indagar la información relevante de la queja y registrar los datos conforme a la guía de PQR y ANS o formulario físico como plan de contingencia., Dejar en el sistema y registro de información el consecutivo asignado con las observaciones correspondientes, de acuerdo con lo	Asesor Contact Center	Registro sistemas y registro de información



SERVICIOS Y ATENCIÓN CENTRO DE CONTACTOS

CODIGO: PR-SC-022

VERSIÓN: 4

ACTUALIZACIÓN: 08/Oct/2020

EMISIÓN: 18/Mar/2016

		que se indagó y el tipo de envío generado. Indicar al cliente tiempo de respuesta de 1 a 15 días hábiles, contados a partir del siguiente día hábil de la radiación, las observaciones correspondientes, de acuerdo con lo que se indagó y el tipo de envío generado. continuar actividad 39 TIPO: H Tiempo de esta actividad: 1 dh		
33	 Asesorar al Cliente para radicar la Denuncia	Indicar al cliente que para radicar la denuncia lo debe hacer por intermedio de la página web www.4-72.com.co en la opción denuncias contra la ética, al ingresar dar clic en la opción formulario para realizar su denuncia. El sistema arroja automáticamente el número de radicado, adicional puede consultar el estado de la solicitud. Es importante reiterar al cliente que él es el único que debe diligenciarla para proteger su identidad. Realizar el registro en sistemas y registro de información Continuar actividad 39 TIPO: H Tiempo de esta actividad: 1 dh	Asesor Contact Center	Registro sistemas y registro de información
34	Indagar si el envío cuenta con características del servicio correo normal prioritarios o no prioritarios	Indagar al cliente si cuenta con la Guía de rastreo, debido a que hay algunos envíos de correo normal con seguimiento los cuales tienen trazabilidad, pero no se indica cuando se haría la entrega, en caso de que el cliente no cuente con la guía, se indica las características de correo normal. Ver plantillas de atención. TIPO: H Tiempo de esta actividad: 1 dh	Asesor Contact Center	Registro sistemas y registro de información



SERVICIOS Y ATENCIÓN CENTRO DE CONTACTOS

CODIGO: PR-SC-022

VERSIÓN: 4

ACTUALIZACIÓN: 08/Oct/2020

EMISIÓN: 18/Mar/2016

35	¿Es correo normal?	SI: continua en actividad 36 NO: continuar actividad 37		
36	Informar las características y condiciones del servicio de correo normal	Informar al usuario las características del servicio correo normal. La gestión del BackOffice es enviar la solicitud por medio de la base ACCES, si se identifica que el envío está en la UPIS se envía correo a esta área, el agente debe indicar al usuario que es un trámite interno y no hay tiempo estimado teniendo en cuenta las características del servicio. TIPO: H Tiempo de esta actividad: 1 dh	Asesor Contact Center	Registro sistemas y registro de información
37	 ¿Cliente quiere radicar PQR?	SI: Regresa actividad 23 NO: continua actividad 38		
38	Informar paso a seguir al cliente cuando no se encuentra el número de guía en las páginas de trazabilidad	Se indica al usuario que el envío no se encuentra bajo la custodia de 4-72. Se sugiere al cliente que valide con el Proveedor y/o remitente la promesa de venta realizada al momento de la imposición en origen. TIPO: H Tiempo de esta actividad: 1 dh	Asesor Contact Center	Registro sistemas y registro de información
39	Indagar si el cliente requiere una nueva consulta	Al momento que ingresa la llamada y el usuario necesita validar el estado de un envío, se le indaga cuántas guías tiene, si es solo una, se le brinda la información de ésta. Si son dos o tres guías se le solicita todos los números de guías para consultar y brindar la información de forma continua y culminando la información se hace la salvedad si desea alguna consulta adicional. Nota: en línea se atienden de 1 a 3 guías. Si tiene mas de 3 guías se confirma con supervisor la atención (depende del flujo de llamadas) o se solicita al usuario enviar las guías al correo electrónico centrodecontacto@4-72.com.co TIPO: H Tiempo de esta actividad: 1 dh	Asesor Contact Center	Registro sistemas y registro de información



SERVICIOS Y ATENCIÓN CENTRO DE CONTACTOS

CODIGO: PR-SC-022

VERSIÓN: 4

ACTUALIZACIÓN: 08/Oct/2020

EMISIÓN: 18/Mar/2016

40	¿Cliente requiere nueva consulta?	SI: regresa actividad 5 NO: Continua actividad 41		
41	Realizar Cierre de Llamada	Recordar al usuario el nombre de quien lo atendió y Realizar el cierre de la llamada de acuerdo con lo estipulado en Ver guiones de atención. TIPO: H Tiempo de esta actividad: 1 dh	Asesor Contact Center	
42	 Remitir a calificación de la llamada	Se informa al usuario que se dejará con una breve encuesta de satisfacción. TIPO: H Tiempo de esta actividad: 1 dh	Asesor Contact Center	Registro Sistemas
43	Iniciar atención vía Chat	Aplicar el saludo institucional y efectuar el registro de la información del usuario en el Sistema TIPO: H Tiempo de esta actividad: 1 dh	Asesor Contact Center	Registro Sistemas
44	Indagar necesidad del usuario	Realizar las preguntas referentes a la prestación del servicio de indagación TIPO: H Tiempo de esta actividad: 1 dh	Asesor Contact Center	
45	¿Se requiere Gestión Adicional?	SI: continua actividad 46 NO: continua actividad 47	Asesor Contact Center	Registro sistemas y registro de información
46	 Brindar respuesta bajo lo establecido en los protocolos de atención.	Brindar la información basada en los sistemas de información consultados bajo las condiciones generales del protocolo de atención de servicio al cliente. TIPO: H Tiempo de esta actividad: 1 dh	Asesor Contact Center	
47	Indagar si el cliente requiere una nueva consulta	Preguntar al si el cliente requiere una nueva consulta Nota: se pude realizar máximo tres consultas por ciclo de atención TIPO: H Tiempo de esta actividad: 1 dh	Asesor Contact Center	Registro sistemas y registro de información
48	¿Nueva consulta?	SI: regresa actividad 44 NO: Continua actividad 49		



SERVICIOS Y ATENCIÓN CENTRO DE CONTACTOS

CODIGO: PR-SC-022

VERSIÓN: 4

ACTUALIZACIÓN: 08/Oct/2020

EMISIÓN: 18/Mar/2016

49	Cerra la sesión de chat	Realizar el cierre de la atención de acuerdo con lo establecido el protocolo de atención de servicio al cliente. TIPO: H Tiempo de esta actividad: 1 dh	Asesor Contact Center	
50	Leer y analizar la solicitud del cliente en el correo electrónico	El asesor de correo electrónico debe leer, entender y analizar la necesidad del cliente. Si requiere información por el estado o ubicación de un envío, debe identificar si en el cuerpo del correo está relacionada el número de la guía la cual consta de dos letras seguidas de 9 dígitos y termina en dos letras. Si la consulta es referente a otra tipología Ver Plantillas de Atención Continúa en numero 51. si la consulta requiere respuesta adicional ir a numeral 52. TIPO: H Tiempo de esta actividad: 1 dh	Asesor Contact Center	Correo electrónico
51	Realizar las consultas y averiguaciones que se requieren para brindar respuesta	Si la consulta es sobre un envío tener en cuenta lo siguiente: Si el envío es nacional verificar en Sipost. Si el envío es internacional se consulta en las páginas de trazabilidad internacional IPS, página operador designado, Global Track y paginas tracking. TIPO: H Tiempo de esta actividad: 1 dh	Asesor Contact Center	Registro de sistemas
52	 Proyectar respuesta garantizando lo establecido en los protocolos	El asesor de correo electrónico debe hacer uso de las Plantillas de Atención preestablecida por la coordinación nacional para brindar las respuestas cuando la inquietud del cliente sea: Programación de entrega P1 pago de impuestos P 1. Información carta pago	Asesor Contact Center	



SERVICIOS Y ATENCIÓN CENTRO DE CONTACTOS

CODIGO: PR-SC-022

VERSIÓN: 4

ACTUALIZACIÓN: 08/Oct/2020

EMISIÓN: 18/Mar/2016

		impuestos P1. Rehúso P2 Propuesta de Valor P3. Cambios de modalidad P4. Incautaciones P5. Reliquidaciones P6. Abandono Legal P7. Rezagos P8. Return P9. Encaminamiento P10. Transferencia P11. Radicar PQR o ANS P12. Código Postal P13. Cotizaciones P14. Servicios Financieros P15. Información sobre puntos de venta P16. Expendios y/o Aliados Estratégicos P16. Apartado Postal P17. Denuncia P18. Se debe adicionar en el cuerpo del correo electrónico la plantilla de despedida corporativo. TIPO: H Tiempo de esta actividad: 1 dh		
53	Enviar Respuesta y registrar en sistemas y registro de información la gestión realizada	Remitir correo y verificar que este en la bandeja de enviados. TIPO: H Tiempo de esta actividad: 1 dh	Asesor Contact Center	Registro en sistemas y registro de información correo
54	Leer y analizar comunicación de Redes Sociales	El asesor Ingresa a la red social asignada para leer y analizar el tipo de comentario, identificando la necesidad del cliente. Ver guiones y plantillas de atención. sí es una: Felicitación: continua en actividad 55 Queja: continua en actividad 56 Consulta: continua en actividad 57 TIPO: V Tiempo de esta actividad: 1 dh	Asesor Contact Center	



SERVICIOS Y ATENCIÓN CENTRO DE CONTACTOS

CODIGO: PR-SC-022

VERSIÓN: 4

ACTUALIZACIÓN: 08/Oct/2020

EMISIÓN: 18/Mar/2016

55	Responder a la felicitación y multiplicar la felicitación recibida	Responder: "Para nosotros es un placer cumplir tus expectativas, esperamos atenderte pronto." y Multiplicar (compartir) TIPO: H Tiempo de esta actividad: 1 dh	Asesor Contact Center	Base de datos
56	 Identificar actitud de la queja.	Leer y analizar si el comentario de la queja es agresivo, en caso de que la publicación no sea agresiva, solicitar vía interno información para analizar causa de la queja " Hola _____, estamos listos para ayudarte. Por favor envíanos vía DM los datos del envío. Quedamos atentos. " en el caso que la queja sea en una actitud agresiva se debe revisar el perfil del contacto y tener en cuenta lo siguiente: 1. Menos de 500 contactos: No participar en público y solicitar información interna. "Hola _____, estamos listos para ayudarte. Por favor envíanos vía DM los datos del envío. Quedamos atentos. " 2. entre 500 y 1000 contactos: Solicitar datos de contacto de forma pública invitando para que lo haga por MD y realizar gestión para responder por MD "Hola _____, estamos listos para ayudarte. Por favor envíanos vía DM la información referente a tu situación. Si la novedad es sobre un envío suminístranos el número de guía que está compuesto de 13 caracteres: 2 letras al inicio que indican el tipo de servicio, seguido de 9 números, y finaliza con dos letras que identifican el país de origen. Ejemplo RB123456789FR. O también puedes ingresar a nuestra página www.4-72.com.co en la parte inferior en el recuadro No. Guía. Quedamos atentos." 3. más de 1000 contactos: Solicitar datos de contacto de forma pública	Asesor Contact Center	Base de datos



SERVICIOS Y ATENCIÓN CENTRO DE CONTACTOS

CODIGO: PR-SC-022

VERSIÓN: 4

ACTUALIZACIÓN: 08/Oct/2020

EMISIÓN: 18/Mar/2016

		para que lo haga por MD y realizar llamada telefónica. TIPO: H Tiempo de esta actividad: 1 dh		
57	verificar si la consulta o queja es con respecto a un envío	Identificar si el cliente hace referencia a un envío, en el caso que no esté relacionado con un envío tener en cuenta: Consulta: Consultar sistemas, página web y brindar información requerida por el cliente vía MD Queja: Guiar al cliente para radicar PQR "Hola _____, te recomendamos ir al siguiente link http://www.4-72.com.co/node/106 para que el área de PQR nos dé la solución correspondiente. Nuestros tiempos de respuesta para todas las Peticiones, Quejas y Recursos son de máximo 15 días hábiles, como lo establece la ley 1369 de 2009." Si la consulta es sobre un envío identificar número de guía, en el caso que no registre solicitar al usuario, responder por MD: "Hola _____, para conocer la trazabilidad de tu envío por favor suminístranos el número de guía. Este número está compuesto de 13 caracteres: 2 letras al inicio que indican el tipo de servicio, seguido de 9 números, y finaliza con dos letras que identifican el país de origen. Ejemplo RB123456789FR. Quedamos atentos." TIPO: H Tiempo de esta actividad: 1 dh	Asesor Contact Center	Base de datos
58	Verificar tipo de envío	Identificar el tipo de envío y de acuerdo a su origen tener en cuenta lo siguiente: Envío nacional: Se verifica en Sipost la trazabilidad desde la imposición, hasta la entrega final y su debido cargue de prueba de entrega digitalizada	Asesor Contact Center	Base de datos



SERVICIOS Y ATENCIÓN CENTRO DE CONTACTOS

CODIGO: PR-SC-022

VERSIÓN: 4

ACTUALIZACIÓN: 08/Oct/2020

EMISIÓN: 18/Mar/2016

		Casillero V.: Si es envío de casillero virtual se verificar en : Sipost: Para confirmar la trazabilidad del envío y el seguimiento del mismo y en la Plataforma de Casillero validar los cobros generados en la tarjeta y el despacho de Miami a Colombia Envío internacional: verificar en Sipost: Para verificar la admisión, seguimiento y despachos del envío; IPS: Ingreso de los envíos, despacho y rastreo de recepción en país destino o Devolución; Pagina operado designado: Verificar si el envío se despachó o si tiene alguna novedad; Global Track: Arroja trazabilidad del despacho hasta el país destino en donde arroja información disponible o incompleta Correo Normal: Informar características del servicio correo normal : "Hola _____, el servicio de correo normal no cuenta con seguimiento detallado. Esperamos que tu envío sea entregado pronto. ". En el caso que el cliente desee interponer una PQR asesorarlo : "Hola _____, te recomendamos ir al siguiente link http://www.4-72.com.co/node/106 para que el área de PQR nos dé la solución correspondiente. Nuestros tiempos de respuesta para todas las Peticiones, Quejas y Recursos son de máximo 15 días hábiles, como lo establece la ley 1369 de 2009." TIPO: H Tiempo de esta actividad: 1 dh		
59	¿Envío Presenta novedad?	SI: Continúa actividad 60 NO: continúa actividad 61		
60	Asesorar al usuario	Asesorar al usuario de acuerdo a las siguientes condiciones: 1. Envío no ingresa al país: "Hola, hemos verificado en nuestros sistemas de información y tu envío no registra ingreso a nuestra red postal.	Asesor Contact Center	



SERVICIOS Y ATENCIÓN CENTRO DE CONTACTOS

CODIGO: PR-SC-022

VERSIÓN: 4

ACTUALIZACIÓN: 08/Oct/2020

EMISIÓN: 18/Mar/2016

		Cuando tu envío se encuentre en nuestra custodia lo puedes visualizar el estado de la entrega en nuestra página web www.4-72.com.co. " 2. Demora en la entrega: "Hola _____, estamos listos para ayudarte. Hemos escalado tu caso para que la entrega se realice en el menor tiempo Posible." Realizar gestión de Escalamiento con la operación. si persiste la novedad Realizar gestión de Escalamiento con la operación. "Hola _____, te recomendamos ir al siguiente link http://www.4-72.com.co/node/106 para que el área de PQR nos dé la solución correspondiente. Nuestros tiempos de respuesta para todas las Peticiones, Quejas y Recursos son de máximo 15 días hábiles, como lo establece la ley 1369 de 2009." 3. Perdida: "Guiar al cliente para radicar PQR Hola _____, te recomendamos ir al siguiente link http://www.4-72.com.co/node/106 para que el área de PQR nos dé la solución correspondiente. Nuestros tiempos de respuesta para todas las Peticiones, Quejas y Recursos son de máximo 15 días hábiles, como lo establece la ley 1369 de 2009." TIPO: H Tiempo de esta actividad: 1 dh		
61	Informar estado del envío	Verificar la trazabilidad del envío e informar ajustando la información al último estado del envío que registre sistema. Responder: "Hola _____, hemos verificado la trazabilidad de tu envío y registra (Nota: una vez identificado el estado de entrega del envío informar los detalles correspondientes siempre por MD). Te recomendamos estar pendiente en la dirección de entrega. Si se		



SERVICIOS Y ATENCIÓN CENTRO DE CONTACTOS

CODIGO: PR-SC-022

VERSIÓN: 4

ACTUALIZACIÓN: 08/Oct/2020

EMISIÓN: 18/Mar/2016

		presenta una novedad por favor contáctanos por este medio o a través del Contact Center 018000111210."		
		TIPO: H Tiempo de esta actividad: 1 dh		
62	¿Cliente solicita Transferencia?	SI: Continúa en actividad 63 NO: Continúa en actividad 64		
63	Gestionar con la operación la transferencia	Gestionar con el proceso de Operaciones la transferencia en la unidad de entrega más cercana al usuario e informar al cliente el tiempo estimado para realizar la transferencia solicitada. Crear un caso por medio del sistemas y registro de información al BACK OFFICE, de acuerdo con lo relacionado en el numeral 4.4. Se informa al usuario tiempo de 48 Horas para el trámite. TIPO: H Tiempo de esta actividad: 1 dh	Asesor Contact Center	
64	Realizar seguimiento y confirmación de la entrega.	Confirmar entrega del envío basado en la trazabilidad: Hola _____, nos alegra que ya hayas recibido el envío. Ofrecemos disculpas por la demora en tu entrega, el proceso de transporte de los envíos pasa por procesos de diferentes entidades de control lo cual puede generar demoras no previstas. TIPO: H Tiempo de esta actividad: 1 dh	Asesor Contact Center	
65	Despedida y registro en sistemas y registro de información	Despedida corporativa "gracias por contactarnos y recuerda que en 4-72 estamos a tu servicio." Diligenciar base de datos o sistemas y registro de información Crear tarea de seguimiento en sistemas y registro de información para realizar llamada de seguimiento para los clientes nivel rojo TIPO: H Tiempo de esta actividad: 1 dh	Asesor Contact Center	Registro sistemas y registro de información



SERVICIOS Y ATENCIÓN CENTRO DE CONTACTOS

CODIGO: PR-SC-022

VERSIÓN: 4

ACTUALIZACIÓN: 08/Oct/2020

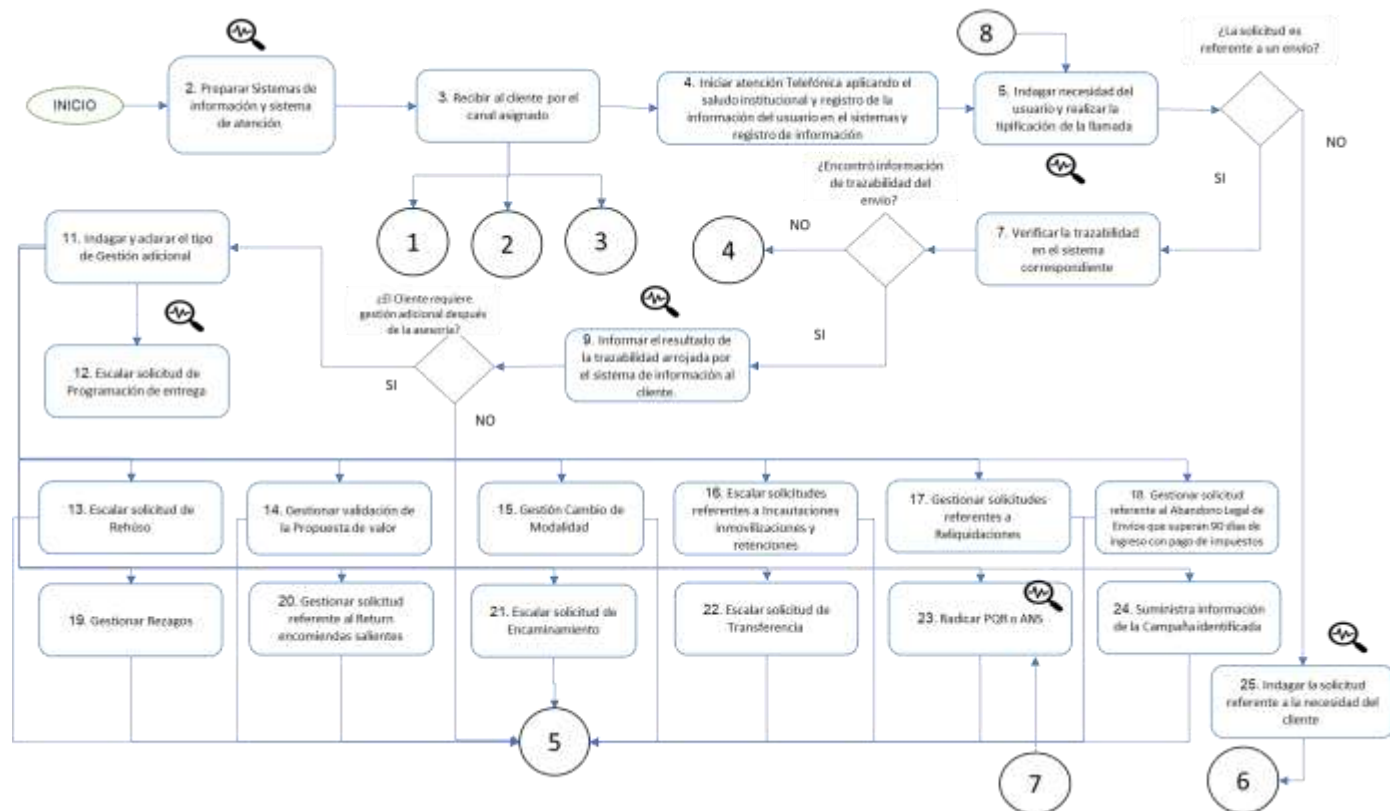
EMISIÓN: 18/Mar/2016

66

FIN

FIN

6. DIAGRAMA DE FLUJO





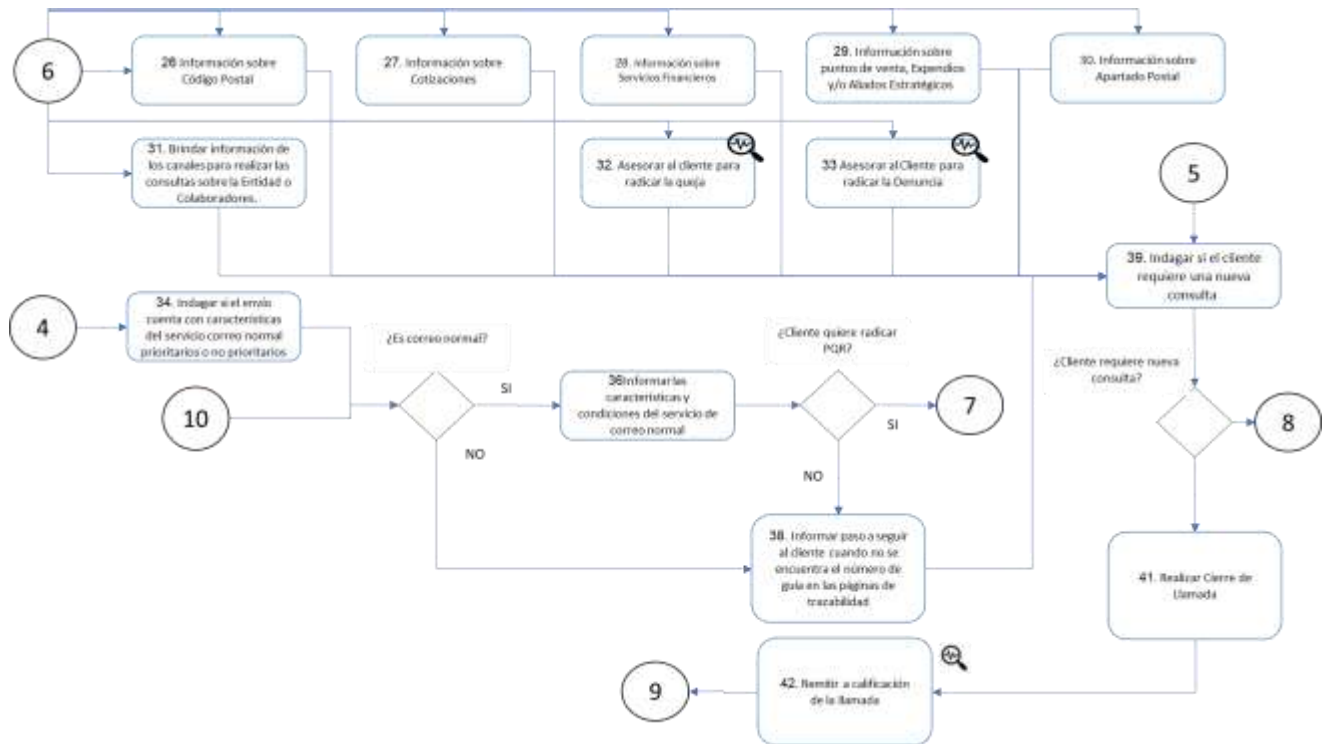
SERVICIOS Y ATENCIÓN CENTRO DE CONTACTOS

CODIGO: PR-SC-022

VERSIÓN: 4

ACTUALIZACIÓN: 08/Oct/2020

EMISIÓN: 18/Mar/2016





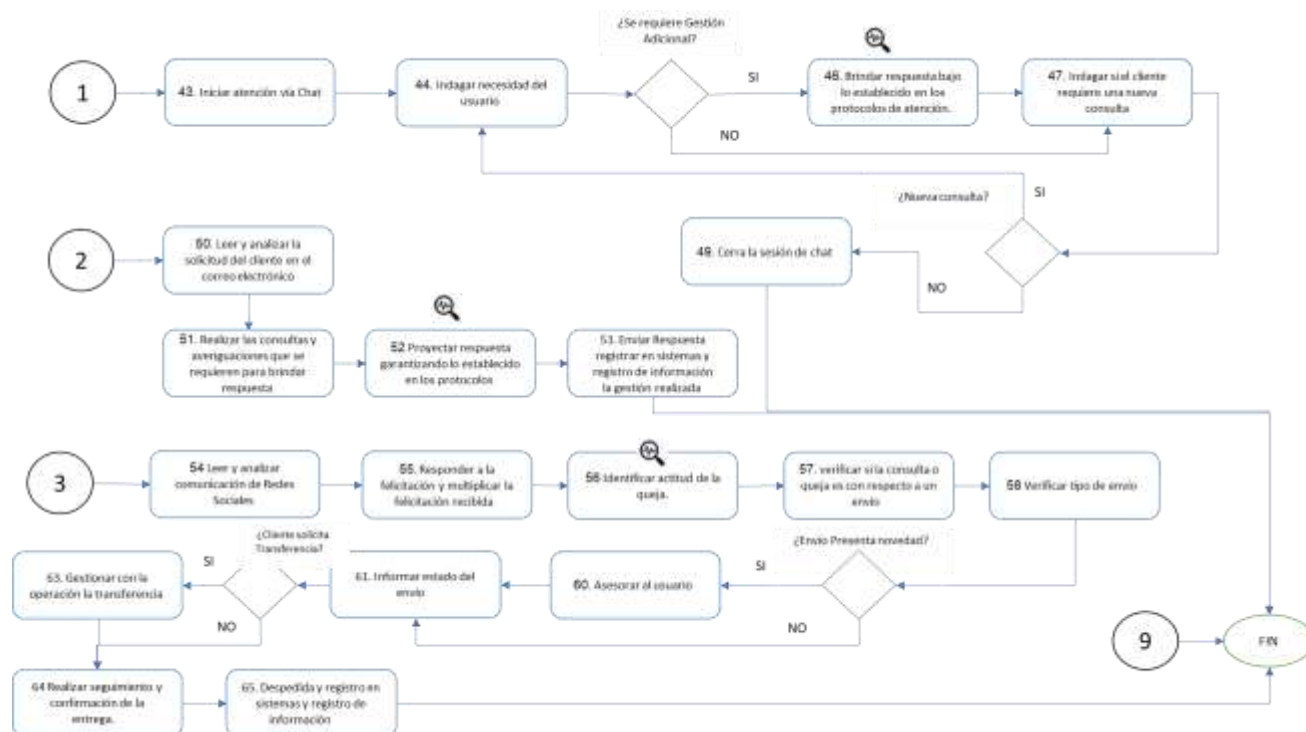
SERVICIOS Y ATENCIÓN CENTRO DE CONTACTOS

CODIGO: PR-SC-022

VERSIÓN: 4

ACTUALIZACIÓN: 08/Oct/2020

EMISIÓN: 18/Mar/2016



7. IDENTIFICACIÓN DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Criterio	Razón de la actualización
1	14/Ago/2018	3. Definiciones y abreviaturas	Se ingresa algunas definiciones para tener en cuenta en el procedimiento.
1	14/Ago/2018	4. Condiciones generales	Se actualiza las condiciones generales de acuerdo a las actividades que se ejecutan en le Contact Center
1	14/Ago/2018	7. Descripción del procedimiento	Se actualiza el procedimiento donde se desvincula actividades de seguimiento de clientes corporativos.
1	14/Ago/2018	11. Control y seguimiento del procedimiento	Se actualiza los controles a realizar en el procedimiento.
2	18/Dic/2019	1. Objetivo	Se actualiza el Objetivo del procedimiento



SERVICIOS Y ATENCIÓN CENTRO DE CONTACTOS

CODIGO: PR-SC-022

VERSIÓN: 4

ACTUALIZACIÓN: 08/Oct/2020

EMISIÓN: 18/Mar/2016

2	18/Dic/2019	2. Alcance	Se actualiza el alcance del procedimiento
2	18/Dic/2019	3. Definiciones y Abreviaturas	Se actualiza definiciones y abreviaturas del procedimiento, se adicionaron las siguientes definiciones (Abandono Legal, Acuerdos de Nivel de Servicio, Apertura ,Avería, AWB, Back Office, CallBack, Cambio de modalidad, Cesión de derechos / autorización a terceros, Clientes Presenciales, CN 08, CN 17, Consulta y Seguimiento, Demora, Destinatario, Devolución Irregular, Entrega Irregular, Envío Postal Entrante, Envío Postal Saliente, Expoliación, Gestión directa, Incautación, In-Tracking 2, Mensajería Expresa, P.O. BOX, Petición, Propuesta de Valor, Prueba de entrega, Queja, Reclamante, Rehúso, Reliquidación, Remitente, Respuesta Inmediata, Return, Rezagar, Salvamento, Skills, Solicitud de Envíos, Solicitud de Indemnización, Solicitud de información, Solicitud de Revisión), se desvincularon las siguientes definiciones(sistemas y registro de información , Documento, Fidelización, IVR, Re encaminamientos de envíos, Satisfacción del cliente, SIPOST, Tiempo de Respuesta de Quejas y Recursos). En las abreviaturas se desvinculan las siguientes (BD, sistemas y registro de información , INBOUND, IVR, OUTBOUND) y se adicionan las siguientes abreviaturas (DIAN, IPS, SAC, SIG, SIPOST,OPO, OAC, P.A.C., PQR, TMO, UDP, UPAD,UPAQ, UPIS, UPU).
2	18/Dic/2019	4. Condiciones Generales	Se actualiza las condiciones generales del procedimiento, donde se unifica las condiciones de respuesta de los diferentes canales, se adiciona el canal de redes sociales, el soporte del servicio de casillero virtual, un numeral de la gestión del back office, un numeral aclaratorio de los tiempos de respuesta, un numeral referente a la medición de la atención, numerales de faltas del supervisor y coordinador. De igual forma se desvincula los guiones los cuales se plasman en otro documento y se desvincula e numeral específico del skill corporativo.
2	08/Ene/2020	5. Referencias normativas	Se actualizan las referencias normativas asociadas al procedimiento
2	08/Ene/2020	6. Documentos y registros referenciados	Se actualiza documentos asociados al procedimiento, donde se realiza la actualización de la plataforma del ivr la cual pasa de Avaya a Plataforma telefónica y de comunicación, y se adicionan guías y guíaes que apoyan al desarrollo del presente procedimiento.
2	08/Ene/2020	7. Flujograma	Se actualiza el flujograma discriminado las actividades por el tipo de gestión que se debe realizar.
2	08/Ene/2020	10. Resumen de actividades	Se actualiza el cuadro de resumen de actividades de acuerdo con el nuevo flujograma.



SERVICIOS Y ATENCIÓN CENTRO DE CONTACTOS

CODIGO: PR-SC-022

VERSIÓN: 4

ACTUALIZACIÓN: 08/Oct/2020

EMISIÓN: 18/Mar/2016

2	08/Ene/2020	11. Control y seguimiento del procedimiento	Se actualiza el cuadro de control del procedimiento con el fin de garantizar el cumplimiento de este.
3	08/Oct/2020	General	Con base en la revisión a los documentos del Sistema Integrado de Gestión, se ajusta la estructura del procedimiento, retirando los siguientes numerales: • En Condiciones generales, la Planeación del procedimiento. • Referencia normativa. • Documentos y registros referenciados • Software y hardware • Resumen de actividades Con relación al Diagrama de flujo bajo la metodología SIPOC, es reemplazado por el Diagrama de flujo donde se incluye la imagen dentro del mismo documento con las actividades relacionadas en numeral 5 – Contenido. El Control y seguimiento del procedimiento es reemplazado por los puntos de control que deben incluirse dentro del numeral 5 – Contenido.
3	08/Oct/2020	2. Alcance	Se actualizan las redes sociales para la atención, incluyendo Instagram.
3	08/Oct/2020	4. Condiciones Generales	Se fortaleció el numeral 4.1. Política de servicio y se actualiza las condiciones generales donde se adiciona la gestión, para la atención de la red social Instagram Se actualiza la información de registro en plataformas de información y plataforma CUN. 4.2.3. Atención Redes Sociales: Se actualiza las redes sociales para la atención de la red social Instagram. Se fortaleció el numeral 4.3 con el fin de conocer mas variables en la atención del servicio de casillero virtual Se excluyo del documento el numeral de 4.8. CAPACITACIÓN, 4.9. CUMPLIMIENTO DEL P.A.C. (Productividad – Adherencia – Calidad) 4.10. SUPERVISIÓN DE PERSONAL, 4.11. FUNCIONES DEL SUPERVISOR DE REDES, 4.12. INFORMES, 4.13. MEDICIÓN DE LA ATENCIÓN, 4.14. FALTAS DEL SUPERVISOR, 4.15. FALTAS DEL COORDINADOR, 4.16. PLANEACIÓN DEL PROCEDIMIENTO. 4.8 Medición De La Atención: Se actualizan procedimientos de la calidad según encuestas de satisfacción.
3	08/Oct/2020	5. Contenido	En la actividad 47 se limita la consulta a máximo tres consultas por ciclo de atención. Indagar y aclarar el tipo de Gestión adicional, escalar caso por CRM En la actividad 49 se incluyo lo referente al cierre en la sesión de chat.



SERVICIOS Y ATENCIÓN CENTRO DE CONTACTOS

CODIGO: PR-SC-022

VERSIÓN: 4

ACTUALIZACIÓN: 08/Oct/2020

EMISIÓN: 18/Mar/2016

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Luis Felipe Rojas Chavez Cargo: Profesional de Servicio al Cliente Fecha: 08/10/2020	Nombre: Tania Kaburiba Gallardo Murcia Cargo: Líder SIG Fecha: 08/10/2020 Nombre: Maria Moreno Cargo: Jefe Nacional de SAC Fecha: 08/10/2020	Nombre: Aida Marcela Bobadilla Diaz Cargo: Vicepresidente de SAC Fecha: 08/10/2020



Envío No. PC018105939CO

Tipo de Servicio:	MENSAJERÍA COLOMBIA COMPRA EFICIENTE 34348			Fecha de Envío:	29/07/2020 00:01:00	
Cantidad:	1	Peso:	10.00			
Valor de recaudo:	0			Valor:	1,713	Orden de servicio: 13605381

Datos del Remitente:

Nombre: DIRECCION DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES - NACIONAL - DIAN - NIVEL CENTRAL BOGOTA

Ciudad: BOGOTA D.C.

Dirección: CRA. 7 NO. 6 C 54 PISO 1 RECURSOS FISICOS

Teléfono: 6079800

Datos del Destinatario:

Nombre: JUAN MANUEL RIOS OSORIO-79597984

Ciudad: BOGOTA D.C.

Quien recibe:

Dirección: Carrera 13 No. 36 - 24 Piso 8

Teléfono:

Observaciones: ADE-31-223-331-1284-PE

Carta asociada: Código envío paquete: Envío de Ida/Regreso Asociado: [Actual](#)

Fecha del Evento	Objeto	Código	Centro Operativo	Evento	Destino	Funcionario	Sector de Distribución	Cod. Sector	Distribuidor	Razón retorno	Centro Operativo Entrega	Cambio custodia (entrega)	Centro Operativo Recibe	Cambio custodia Recibe	Motivo Novedad
29/07/2020 00:01:00	GUIA	PC018105939CO	CTP.CENTRO A	ADMITIDO		VANDERLANDE									
29/07/2020 03:25:31	SACA	11119971111998SA025343988	CTP.CENTRO A	CONFECCIÓN DE PIEZA POSTAL	CD.MURILLO TORO	yerson.saenz									
29/07/2020 03:54:41	DESPACHO	WD413059834	CTP.CENTRO A	FORMACIÓN DE DESPACHO	CD.MURILLO TORO	reinel.rocha									
29/07/2020 05:07:06	DESPACHO	WD413059834	CD.MURILLO TORO	RECEPCIÓN DE DESPACHO	CD.MURILLO TORO	NUBIA AMORTUGUI									
29/07/2020 06:51:12	SACA	11119971111998SA0253439887	CD.MURILLO TORO	APERTURA DE PIEZA POSTAL		albert.santamariaa									
29/07/2020 08:38:22	CAMBIO CUSTODIA A DISTRIBUIDOR	0011723336	CD.MURILLO TORO	CARGA A CARTERO		albert.santamariaa	759	DU759	OSCAR ROBERTO TORO PALOMINO						
29/07/2020 13:24:24	CAMBIO CUSTODIA A DISTRIBUIDOR	0011723336	CD.MURILLO TORO	ENVÍO ENTREGADO		cristian.walters	759	DU759	OSCAR ROBERTO TORO PALOMINO	ENTREGADO					
29/07/2020 14:07:37	GUIA	PC018105939CO	CD.MURILLO TORO	DIGITALIZADO		jose.cubillos1									
30/07/2020 12:45:35	CAMBIO CUSTODIA	2259086		CAMBIO DE CUSTODIA		albert.santamariaa					CD.MURILLO TORO	ALBERT SANTAMARIA	CTP.CENTRO A	SUPERVISOR DE TURNO	
30/07/2020 13:07:42	CAMBIO CUSTODIA	2259118		CAMBIO DE CUSTODIA		albert.santamariaa					CD.MURILLO TORO	ALBERT SANTAMARIA	CTP.CENTRO A	SUPERVISOR DE TURNO	
16/04/2021 13:05:17	CAMBIO CUSTODIA	2488773		CAMBIO DE CUSTODIA		angela.romero					CTP.CENTRO A	ANGELA ROMERO	UDA.ARCH CEN A	UDA.ARCH CEN A	

Imagen Guía cumplida

472

1111 759

SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A NIT 990.042.917-9

MENSAJERÍA COLOMBIA COMPRA EFICIENTE 34348

Centro Operativo: UAC-CENTRO

Fecha Pri. Admisión: 28/07/2020 15:39:18

PC018105939CO

Nombre Razón Social: DIRECCION DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES - NACIONAL - DIAN

Dirección: CRA. 7 NO. 6 C 54 PISO 1 RECURSOS FISICOS NTFC-677.880187288

Referencia: 19575

Ciudad: BOGOTÁ D.C.

Depto: BOGOTÁ D.C.

Código Postal: 111711345

Código Operativo: 1111777

Nombre Razón Social: JUAN MANUEL RIOS OSORIO-79597984

Dirección: Carrera 13 No. 36 - 24 Piso 8

Tel: 6079800

Ciudad: BOGOTÁ D.C.

Depto: BOGOTÁ D.C.

Código Postal: 110311140

Código Operativo: 1111777

Peso Facturado(g): 10

Peso Volumétrico(kg): 10

Peso Facturado(g): 10

Valor Declarado: \$0

Valor Paise: \$1.713

Costo de manejo: \$0

Valor Total: \$1.713

Observaciones del cliente: ADE-31-223-331-1284-PE

Observaciones del cliente: ADE-31-223-331-1284-PE

Centro de Gestión

29 JUL 2020

CORRESPONDENCIA

29 JUL 2020

C.C. 1.014.198.307

11117771117599PC018105939CO

11117771117599PC018105939CO

Planilla

Documentos adicionales:

Denuncias:





Observación
GUIAS DIGITALIZADAS
GUIAS DIGITALIZADAS



Envío No. PC013533737CO

Tipo de Servicio:	MENSAJERÍA COLOMBIA COMPRA EFICIENTE 34348	Fecha de Envío:	05/10/2019 00:01:00
Cantidad:	1	Peso:	10.00
Valor de recaudo:	0	Valor:	1,713
		Orden de servicio:	12618244

Datos del Remitente:

Nombre: DIRECCION DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES - NACIONAL - DIAN - BOGOTA NIVEL CENTRAL

Ciudad: BOGOTA D.C.

Dirección: CARRERA 7 NO 6 C - 54

Teléfono: 0

Datos del Destinatario:

Nombre: JUAN MANUEL RIOS OSORIO-79597984

Ciudad: BOGOTA D.C.

Quien recibe: JUAN MANUEL RIOS OSORIO-79597984

Dirección: Carrera 13 No. 36-24 Piso 8

Teléfono:

Observaciones: ADE-22-223-331-3418-CO

Carta asociada: Código envío paquete: Envío de Ida/Regreso Asociado: Actual

Fecha del Evento	Objeto	Código	Centro Operativo	Evento	Destino	Funcionario	Sector de Distribución	Cod. Sector	Distribuidor	Razón retorno	Centro Operativo Entrega	Cambio custodia (entrega)	Centro Operativo Recibe	Cambio custodia Recibe	Motivo Novedad
05/10/2019 00:01:00	GUIA	PC013533737CO	CTP.CENTRO A	Admitido		VANDERLANDE									
05/10/2019 04:10:21	SACA	11119971111998SA0203133291	CTP.CENTRO A	CONFECCIÓN DE PIEZA POSTAL	CD.MURILLO TORO	andrea.rodriguez									
05/10/2019 04:54:24	DESPACHO	AR242715632	CTP.CENTRO A	FORMACIÓN DE DESPACHO	CD.MURILLO TORO	reinel.rocha									
05/10/2019 05:02:27	VIAJE	0A504596640A2395431	CTP.CENTRO A	SALIDA DE RUTA	CD.MURILLO TORO	reinel.rocha									
05/10/2019 06:09:32	VIAJE	0A504596640A2395431	CD.MURILLO TORO	LLEGADA DE RUTA		JUAN.PEÑA									
05/10/2019 06:11:45	DESPACHO	AR242715632	CD.MURILLO TORO	RECEPCIÓN DE DESPACHO	CD.MURILLO TORO	JUAN.PEÑA									
05/10/2019 06:12:22	DESPACHO	AR242715632	CD.MURILLO TORO	RECEPCIÓN DE DESPACHO	CD.MURILLO TORO	JUAN.PEÑA									
05/10/2019 06:40:15	SACA	11119971111998SA0203133291	CD.MURILLO TORO	APERTURA DE PIEZA POSTAL		albert.santamariaa									
07/10/2019 09:39:06	CAMBIO CUSTODIA A DISTRIBUIDOR	0010452767	CD.MURILLO TORO	CARGA A CARTERO		jose.cubillos1	759	DU759	JOSE SIERRA						
07/10/2019 09:40:01	CAMBIO CUSTODIA A DISTRIBUIDOR	0010452767	CD.MURILLO TORO	ENVÍO NO ENTREGADO		SIERRA PRIETO JOSE ANDRES	759	DU759	JOSE SIERRA	Rehusado-Dev. a Remitente					
07/10/2019 12:57:50	GUIA	PC013533737CO		DIGITALIZADO		jose.cubillos1									
08/10/2019 09:04:55	CAMBIO CUSTODIA A DISTRIBUIDOR	0010459260	CD.MURILLO TORO	CARGA A CARTERO		jose.cubillos1	533	DU533	FABIAN VALDERRAMA						
08/10/2019 09:05:02	GUIA	PC013533737CO	CD.MURILLO TORO	Entregado remitente		jose.cubillos1									
08/10/2019 09:29:44	CAMBIO CUSTODIA A DISTRIBUIDOR	0010459260	CD.MURILLO TORO	ENVÍO ENTREGADO		VALDERRAMA HOME EDGAR FABIAN	533	DU533	FABIAN VALDERRAMA	Entrega de devolución a remitente					

Imagen Guía cumplida



Planilla

472

REPORTE GLOBALIZADO

Centro operativo: 1111998 CD.MURILLO TORO

Fecha: 06/10/2019 09:04:55

Sector distribución: DU533

Usuario: jose.cubillos1

Nº de cambio de custodia: 0010459260

Distribuidor: FABIAN VALDERRAMA

Destino: DIAN

Cedula de ciudadanía: 1024602797

Cantidad envíos sin seguimiento: 0

Cantidad envíos cargados: 6

Código cambio de custodia No.

Código de barras

Estado

EN CLASIFICACION (DEV)

Código de barras

Estado

EN CLASIFICACION (DEV)

Código de barras

Estado

EN CLASIFICACION (DEV)

Código de barras

Estado

EN CLASIFICACION (DEV)

Página: 1 de 1

Quien entrega

Nombre: JUAN MANUEL RIOS OSORIO

C.C.: 79597984

Cargo:

Día: 05

Mes: 10

Año: 2019

Hora:

Quien recibe

Nombre: FABIAN VALDERRAMA

C.C.: 1024602797

Cargo:

Día: 06

Mes: 10

Año: 2019

Hora: 10:30 AM

Documentos adicionales:

Denuncias:



Observación

