

**PROPUESTA PARA LA DEVOLUCIÓN DE SALDOS A FAVOR EN RENTA DE
PERSONAS NATURALES MEDIANTE UN SISTEMA AUTOMÁTICO**

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Tendencia Contables Contemporáneas: Control Gestión y gobernabilidad

Sub-línea: Globalización, Gestión y Organizaciones

ANGELA MARIA RODRIGUEZ DIAZ

LILIANA CASTAÑO CALDERON

UNIVERSIDAD LA GRAN COLOMBIA

PROGRAMA DE ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA TRIBUTARIA

BOGOTÁ, D.C., COLOMBIA

2018

**PROPUESTA PARA LA DEVOLUCIÓN DE SALDOS A FAVOR EN RENTA DE
PERSONAS NATURALES MEDIANTE UN SISTEMA AUTOMÁTICO**

ANGELA MARIA RODRIGUEZ DIAZ

LILIANA CASTAÑO CALDERON

Trabajo de Grado para obtener el Título de Especialista en Gerencia Tributaria

Tutor:

HERNANDO RODRÍGUEZ

Economista Investigador

UNIVERSIDAD LA GRAN COLOMBIA

PROGRAMA DE ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA TRIBUTARIA

BOGOTÁ, D.C., COLOMBIA

2018

Nota de aceptación

Firma del presidente del jurado

Firma del jurado 1

Firma del jurado 2

TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCION.....	2
2. MARCO DE REFERENCIAL.....	7
2.1 Marco histórico.....	7
2.2 Marco legal.....	10
3.3 Marco conceptual	11
4.4 Marco teórico	13
3. DISEÑO METODOLÓGICO	16
3.1 Hipótesis de la investigación.	16
3.2 Tipo de investigación.	16
3.3 Análisis de la población objetivo.	16
3.4 Análisis de variables.....	16
3.5 Técnicas estadísticas.....	18
4. DESARROLLO DE LA INVESTIGACION Y ANALISIS DE RESULTADOS.....	18
5. CONCLUSIONES:.....	43
6. RECOMENDACIONES:.....	45
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	46

LISTA DE TABLAS

Tabla 1. Comparación proceso presentación y devolución de renta en Chile y EEUU..	15
Tabla 2. Riesgos Institucionales DIAN.....	19
Tabla 3. Trámites de devolución de impuesto de renta persona natural	20
Tabla 4. Gestión personal al interior de la DIAN	21
Tabla 5. Pregunta # 1.....	22
Tabla 6. Pregunta # 2.....	23
Tabla 7. Pregunta # 3.....	23
Tabla 8.Pregunta # 4.....	24
Tabla 9. Pregunta # 5.....	25
Tabla 10 Pregunta # 6.....	25
Tabla 11. Pregunta # 7.....	26
Tabla 12. Pregunta #9.....	27
Tabla 13.Percepción de los contribuyentes del Proceso de Devolución.	28
Tabla 14.Ingresos e impuesto a cargo	29
Tabla 15. Beneficios implementación de sistema automático de devolución.....	30
Tabla 16.Costo por tramite de devolución	30
Tabla 17. Costo de las solicitudes de devolución.....	31
Tabla 18.Procesos por días.....	32
Tabla 19. Costo beneficio en función de tiempo.....	32
Tabla 20. Aplicabilidad de la propuesta para el contribuyente, disminución de tiempo de respuesta.	32
Tabla 21. Calculo de costo – beneficio a futuro para la DIAN	36
Tabla 22.Tiempos de devolución de dinero	36
Tabla 23.Matriz de la Declaración borrador	39

LISTA DE FIGURAS

Figura 1. ¿Es usted Contribuyente declarante de Renta?.....	22
Figura 2. ¿Su Declaración de Renta ha arrojado saldo a favor?	23
Figura 3. ¿Conoce el procedimiento para solicitud de saldo a favor?.....	24
Figura 4. ¿Ha realizado el trámite de solicitud de saldo a favor en renta persona natural?25	
Figura 5. ¿Le genera temor el presentar una solicitud de devolución de saldos a favor ?25	
Figura 6. ¿Ha encontrado dificultades a la hora de solicitar su saldo a favor?:	26
Figura 7. Si ha realizado un proceso de solicitud, ¿Qué dificultades ha encontrado?:. ...	27
Figura 8. Le parece práctico que tanto la declaración de renta persona natural como el trámite de devolución se realizarán de forma automática a través de plantillas borradores:	28
Figura 9. Ilustración, proceso, presentación y devolución de impuestos automatizada..	38

LISTA DE ANEXOS

Anexo No. 1. Encuesta.	48
Anexo No. 2: Respuesta PQR DIAN.	49

ABREVIATURAS

DIAN: Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales

E.T: Estatuto Tributario

IRS (Internal Revenue Service – Servicio de Impuestos Interno)

SIE (Sistema Informático electrónico)

RESUMEN

Este trabajo es una propuesta que busca dar respuesta a la pregunta de investigación, sobre cuál sería el impacto tributario de diseñar un Sistema de devolución automático de saldos a favor en renta de personas naturales en Colombia, a través de recolección de datos con técnicas descriptivas, que arroja como conclusión que, al implementar este Sistema, se obtendría un menor costo en mano de obra utilizada para el manejo de las devoluciones de la DIAN, constituyéndose en un beneficio indirecto del recaudo tributario para la administración de impuestos; a la vez, el contribuyente declarante de renta, por recibir más rápido su dinero, genera un beneficio financiero por el costo de oportunidad del dinero, cumpliéndose la hipótesis de investigación.

ABSTRAC

This document is a proposal that seeks to answer the research question, on what would be the tax impact of designing a system of automatic return of balances in favor of natural persons in Colombia, through data collection with descriptive techniques, which concludes that, by implementing this System, a lower labor cost would be obtained for the handling of the DIAN returns, constituting an indirect benefit of the tax collection for the administration of taxes; At the same time, the income taxpayer, by receiving his money faster, generates a financial benefit for the opportunity cost of the money, fulfilling the research hypothesis.

1. INTRODUCCION

A continuación, se presenta el estado del arte del tema de investigación, mediante los aspectos histórico, teórico, legal y conceptual, sobre las devoluciones de saldos a favor en renta personas naturales.

Históricamente, el impuesto de renta para las personas naturales nace en Colombia con la ley 30 de 1821, siendo una aportación obligatoria creada sobre la base de la capacidad contributiva de los ciudadanos, orientada al financiamiento del Estado y de las necesidades de la sociedad. Sin embargo para que no haya forma de evadir la contribución, hay mecanismos de recaudo anticipado de impuesto, como la retención en la fuente; con las últimas reformas tributarias, se busca que las personas naturales tributen de manera progresiva, y así acumulen altos valores por las retenciones practicadas, generándoles baja liquidez económica y debido a la escasa información y tramitología que existe acerca de la devolución de impuestos, muy pocos reclamen su derecho. La administración tributaria tiene la obligación de devolver aquellos valores pagados en exceso o indebidamente, previo cruce de información, lo es un derecho adquirido por el contribuyente, el cual fue creado como un principio de equidad consagrado en la Ley 1607 del 2012. Estos saldos a favor se pueden interpretar como una forma de financiamiento hacia el Estado, ya que pueden generar rendimientos financieros hasta por un periodo de dos años, tiempo máximo en que el contribuyente puede solicitar su saldo a favor.

La figura 1, muestra el crecimiento de las solicitudes de devolución de saldos a favor en los últimos años, reflejando el alto porcentaje de estas que recibe la DIAN; estas solicitudes requieren un proceso que no garantiza a las personas naturales disponer de estos recursos económicos, y teniendo como agravante tiempos, tramites, desconocimiento, muchas veces miedo a una fiscalización o a la dilación en el proceso que puede generar un rechazo o inadmisión.

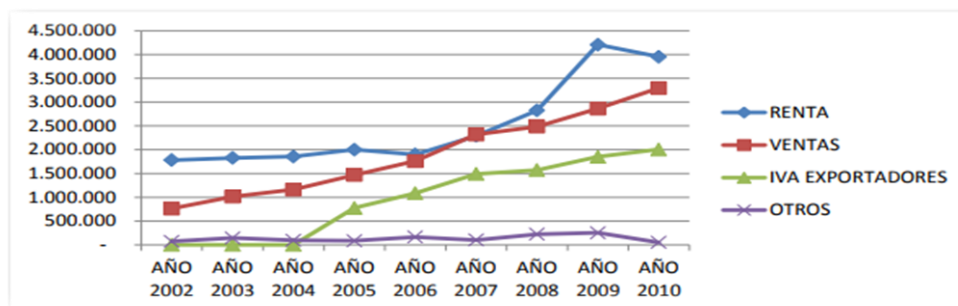


Figura 1: Evolución de solicitudes de devolución de impuestos. Fuente: tomado de (Fernandez, 2015)

Para tener una definición acertada del marco legal de la declaración de renta de personas naturales en Colombia y su reglamentación en las devoluciones del mismo, es necesario identificar las normas a partir de las cuales se empieza a establecer en el país la obligación de tributar, luego las responsabilidades generadas en las leyes y decretos vigentes, que imponen en la actualidad a los colombianos el deber de tributar.



Figura 2: Normatividad tributación y devolución de impuesto de renta. Fuente elaboración propia, 2017, basada en la constitución política de Colombia, estatuto tributario, decreto y las reformas tributarias nombradas.

Los conceptos más importantes para destacar en la presente investigación son:

CONTRIBUYENTE: Son los responsables directos del pago del tributo, los sujetos respecto de quienes se realiza el hecho generador de la obligación sustancial.

DECLARANTE: Personas que por ley tienen la obligación de presentar declaración del impuesto a la renta y complementarios.

DECLARACIONES TRIBUTARIAS: consigna información relacionada con las operaciones y la actividad económica desarrollada por las personas naturales y jurídicas en un período de tiempo determinado.

DEVOLUCION: *Es un derecho que tienen los contribuyentes de recuperar los saldos a favor, que resulten en sus declaraciones o en su caso las cantidades que hayan pagado indebidamente, conforme a lo previsto en las Leyes fiscales, así, como la obligación de la autoridad, de devolverlos.*

IMPUESTO SOBRE LA RENTA Y COMPLEMENTARIOS: *Es el impuesto directo más importante del orden nacional exigido a los sujetos pasivos sobre los ingresos realizados en un período gravable y constitutivos de enriquecimiento, previa aceptación de los costos y gastos establecidos señalados en la ley.*

SALDO A FAVOR: *Se genera cuando el valor del impuesto liquidado es menor a los descuentos tributarios por sumas retenidas o impuestos descontables.*

Es así como desde el punto de vista teórico, para el autor (Galindo Cosme M. I., 2005)“El Realizar un pago en exceso o en su caso, la realización de un pago que no se debió hacer – comúnmente llamado pago de lo no indebido-, le genera al contribuyente el derecho de recuperar un monto similar al pago en exceso o indebido. La Devolución no es un trámite simple puesto que requiere de una serie de formalidades que implican el dar a las autoridades fiscales elementos mínimos para que califiquen si procede el devolver al contribuyente las cantidades que solicita.”

En la TEORÍA GENERAL DE LA TRIBUTACIÓN Y LOS TRIBUTOS (2017) donde “La tributación es un concepto que se articula alrededor de algunos principios básicos, que provienen de varios enfoques: económico, jurídico, administrativo, social, entre otros, la tributación está principalmente destinada a producir ingresos, para el presupuesto público. Esta función de la política tributaria debe estar orientada por algunos principios fundamentales: El principio de la suficiencia. El principio de la equidad. El principio de neutralidad. El principio de simplicidad.”

De acuerdo a (A, 2012), en su artículo de opinión “La simplicidad administrativa en los tributos”, se refiere a que “La simplicidad administrativa no se limita a la “tramitología”, procedimientos de liquidación y pago de tributos –sin olvidar la serie de requerimientos e información que se solicita en reclamos administrativos-; también comprende una obligación para el legislador y para los administradores de tributos de simplificar la normativa existente” – “La simplicidad administrativa hace relación también a la limitación de los costes indirectos. Además de estas “prácticas

administrativas” que incrementan el coste indirecto en el pago de impuestos, o en la recuperación de valores pagados en exceso o indebidamente, es la propia Ley la que no observa los principios del régimen constitucional tributario.”

Para el columnista (Villagran, 2017) La Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN) debe volverse más eficiente y empezar a acortar tiempos tributarios, porque de lo contrario está afectando el patrimonio de los contribuyentes, lo cual es inconstitucional. Tomando en cuenta el principio del valor del dinero en el tiempo, por el cual toda cantidad de dinero presente vale más que esa misma cantidad de dinero en el futuro por efectos de la inflación (que en 2015 cerró en 6,77% y en 2016 en 5,75%, por decir lo menos), el que más se ve afectado con toda esta demora es el contribuyente. Es decir, cuando le devuelven la plata del saldo a favor, ya vale mucho menos que cuando se la retuvieron.”

La Teoría General de Sistemas fue concebida por Ludwig von Bertalanffy en la década de 1940 con el fin de proporcionar un marco teórico y práctico a las ciencias naturales y sociales. Entre los principios de la teoría de sistemas, se pueden mencionar la utilización de los mismos conceptos para describir los rasgos principales de sistemas diferentes, la búsqueda de leyes generales que facilitan la comprensión de la dinámica de cualquier sistema y la formalización de las descripciones de la realidad. En conclusión, puede resaltarse que posee un carácter dinámico, multidimensional y multidisciplinario. Aplicada a la administración la teoría de los sistemas, surge la teoría estructuralista que concibe la empresa como un sistema social, donde los sistemas vivos sean individuos u organizaciones, son analizados como "sistemas abiertos", que mantienen un continuo intercambio de materia/energía/información con el ambiente. La teoría permite re conceptualizar los fenómenos dentro de un enfoque global, para integrar asuntos que son, en la mayoría de las veces de naturaleza completamente diferente.” (Ronsol26, 2015)

Con base en todo lo anterior, se identificó la siguiente pregunta de investigación:

¿Cuál es el impacto tributario de diseñar un sistema de devolución automático de saldos a favor en renta de personas naturales en Colombia?

Para darle respuesta, se plantean los siguientes objetivos:

OBJETIVO GENERAL

Analizar el impacto tributario derivado del montaje de un Sistema automático de devolución de saldos en la DIAN hasta \$5.000.000, a favor de rentas de personas naturales en Colombia, mediante la utilización de técnicas cuantitativas con estadística descriptiva, con el fin de cumplir con los principios tributarios y favorecer al ciudadano contribuyente, durante el período 2014-2016.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

- ✓ Identificar las falencias del proceso vigente de las solicitudes de devolución de saldos a favor en renta personas naturales.
- ✓ Estimar el Costo- beneficio tributario del proceso de devolución automático de saldos a favor en renta personas naturales.
- ✓ Diseñar una propuesta de un sistema de devolución automático de saldos a favor en renta personas naturales en Colombia, comparativamente con otros países.

JUSTIFICACIÓN

La presente investigación, está orientada en proponer un sistema automático de devoluciones en impuesto de renta de personas naturales en Colombia, debido a los cambios progresivos reflejados en las últimas reformas tributarias en cuanto a ampliación de la base de contribuyentes de este impuesto, ocasionando grandes impactos financieros y posibilitando la generación de saldos a favor, como resultado de la depuración de la liquidación privada de la declaración, previo estudio por parte de la Dian, en el cual se presentan situaciones de fiscalización que generan demoras que atenta contra el derecho al debido proceso de los contribuyentes o vulneración de principios como la igualdad, celeridad, eficiencia, transparencia e imparcialidad, debido a la cantidad de solicitudes que son presentadas ante la administración tributaria. Es por ello que de allí se deriva la importancia de realizar una modificación en el trámite de devolución de saldos a favor en renta de personas naturales, buscando que se brinden nuevas alternativas, sin constituir un riesgo para la administración de impuestos ni para el contribuyente. El trabajo busca ofrecer al contribuyente, una nueva alternativa para gestionar la presentación de su declaración de renta y de hacer efectivo el saldo a favor que esta arroje, sin la necesidad de radicar solicitudes, como es el actualmente.

La investigación le aporta a la universidad, al cumplimiento de una de las funciones misionales, el desarrollo de la investigación a partir de la creación de nuevas alternativas de cambio y progreso para el pueblo colombiano, donde no solo se verá beneficiado el contribuyente declarante de renta, sino la administración de impuestos, al simplificar sus actividades en cuanto a cruces de información y fiscalizaciones posteriores a la presentación del impuesto.

2. MARCO DE REFERENCIAL

2.1 Marco histórico

Por regla general toda Persona natural o jurídica como colombiano y Contribuyente que es, está en la obligación de pagar impuestos y por consiguiente de declarar; así lo establece la Constitución política en su artículo 95 numeral 9, cuando afirma que toda persona está obligada a “*Contribuir al financiamiento de los gastos e inversiones del Estado dentro de conceptos de justicia y equidad*”.

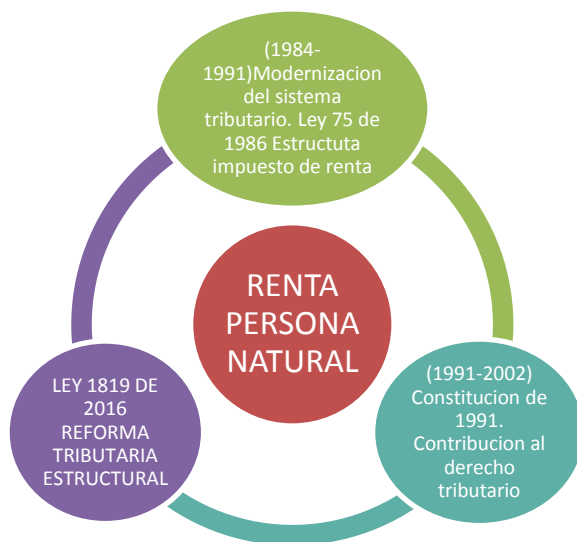


Figura 3: Evolución legal tributación en Colombia. Fuente: Elaboración propia, 2017, tomada de (Pinto, 2014)

Según el autor Jairo Alfonso Bautista en su documento Los Beneficios tributarios en el impuesto de Renta (Bautista, 2014), habla acerca de la clasificación de las personas naturales declarantes o no, la cual debe plasmarse, ya que es determinante para la contribución. “El sistema establece una diferenciación entre los contribuyentes que declaran y los que no lo hacen, esto indica que no todos

los que aportan al impuesto lo pueden declarar. Esta diferenciación discrimina a los contribuyentes, especialmente porque hasta 2011, miles de contribuyentes a los que se les aplicaba retenciones en la fuente (principalmente asalariados) al no permitírseles la presentación del impuesto, terminaban por pagar como impuesto de renta, lo retenido en la fuente.”

Esta situación era preocupante, ya que, en su mayoría trabajadores por prestación de servicios, no podían realizar este descuento, y esta retención se convertía en su contribución al estado. Ahora y después de varias reformas tributarias, donde la clasificación ha ido cambiando, y los topes para la presentación de declaración han disminuido, se le permite a este tipo de contribuyentes presentar su declaración de renta, y muy probablemente obtener un saldo a favor.



Figura 4. Clasificación renta cedular según ley 1819 de 2016. Fuente elaboración propia, 2017, basados en los cambios realizados en la reforma tributaria 1819 de 2016.

Lo que se busca, es que la tributación de las personas naturales en Colombia, vaya de manera progresiva, es decir, que año a año, sean más los contribuyentes que tengan que declarar; posiblemente muchas de estas declaraciones arrojen saldos a favor.

Situación actual del proceso de devolución de impuesto de renta de personas naturales: El Derecho a la solicitud de devolución de saldos a favor fue creado como un principio de equidad que se consagró en la Ley 1607 del 2012, debido a que muchos colombianos se les practica retención en la fuente como base en su salario, la cual llega a hacer mucho más alta que el valor que se debe pagar al momento de realizar y presentar su respectiva declaración de renta.

Según la figura 5, estadísticas de la DIAN, en cuanto a las solicitudes de Devolución y/o Compensación, la cantidad de trámites ha desbordado la capacidad operativa de las Direcciones Seccionales y de la Entidad en general, al incrementarse el total de las solicitudes a gestionar durante el año de 2015.

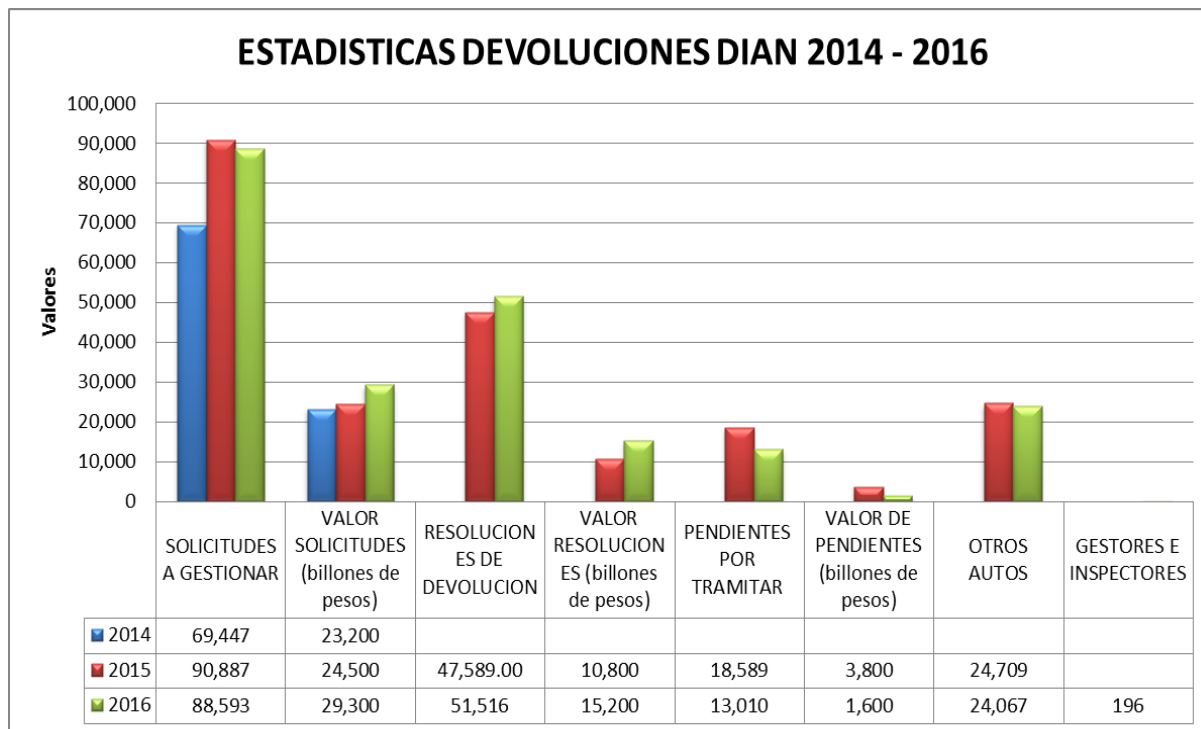


Figura 5. Estadísticas devoluciones. Elaboración propia, 2017, con base (DIAN, Informe institucional, 2015-2016)

Tal situación es inquietante, ya que el procedimiento actual para la devolución de saldos a favor no es el más adecuado al compararlo con la facilidad que tienen otros países al momento de gestionar, presentar y reclamar el saldo a favor que arroje la declaración de renta; este proceso requiere de tiempo, ya que son bastantes documentos que hay que diligenciar y presentar física o virtualmente ante la Administración, cada uno tiene sus trámites que deben ser efectuados, así como el procedimiento para determinar el monto que se puede acreditar, compensar o devolver. Hasta ahora la percepción que tienen los contribuyentes, es que el proceso es de difícil resolución, por los eventos que pueden surgir, dando como resultado el fracaso de la reclamación.

Procedimiento para Solicitud de Devolución: El Decreto 2277 de 2012 reglamenta el procedimiento de las devoluciones y compensaciones de los saldos a favor de los impuestos administrados por la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales.



Figura 6: Proceso solicitud devolución renta. Fuente elaboración propia, 2017, basada en el decreto 2277 de 2012.

2.2 Marco legal

Enmarcando legalmente, las normas que regulan las devoluciones en nuestro país, destacamos las siguientes:

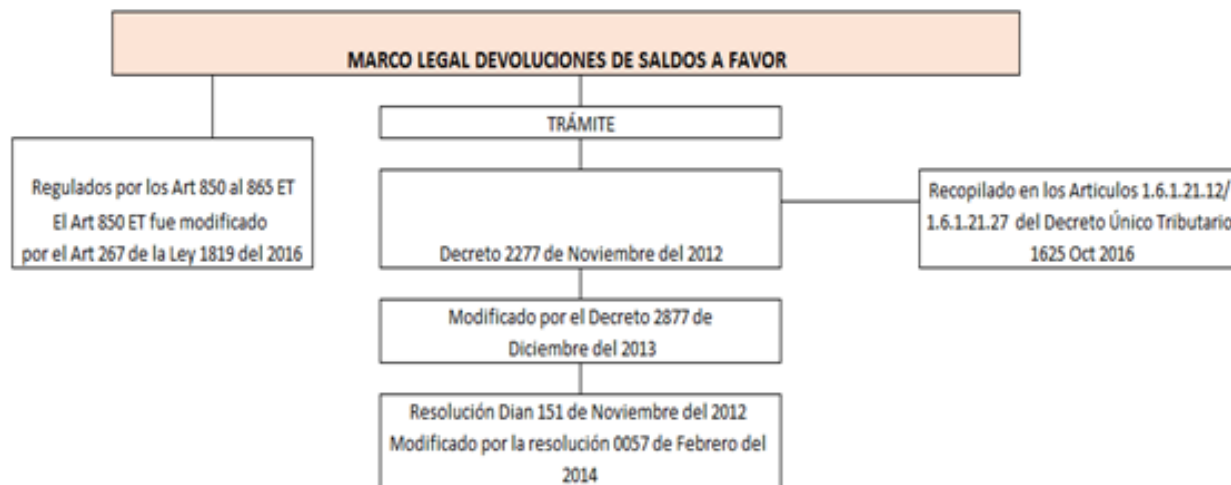


Figura 7. Normatividad devoluciones saldo a favor. Fuente elaboración propia, 2017.

3.3 Marco conceptual

Los conceptos más importantes a manejarse en esta investigación son los siguientes:

a. Auto inadmisorio: Es un acto de trámite que no pone fin a la actuación administrativa, no tiene carácter de definitivo, sino que indica el camino a seguir para que el peticionario subsane las deficiencias y presente una nueva solicitud.

b. Base gravable: Es el valor monetario o la unidad de medida del hecho imponible al cual se le aplica la tarifa del impuesto.

c. Certificado de retención: Es el documento que los agentes retenedores deben entregar anualmente a los sujetos de la retención en la fuente.

d. Contribuyente: Son los responsables directos del pago del tributo, los sujetos respecto de quienes se realiza el hecho generador de la obligación sustancial.

e. Declarante: Personas que por ley tienen la obligación de presentar declaración del impuesto a la renta y complementarios, ya que cumple con los requisitos establecidos por la ley tanto de patrimonio como de ingresos.

f. Declaraciones tributarias: Declaración que recae sobre contribuyentes y no contribuyentes del impuesto sobre la renta y complementarios y otros impuestos en el cual se consigna información

relacionada con las operaciones y la actividad económica desarrollada por las personas naturales y jurídicas en un período de tiempo determinado.

g. Devolución: *Es un derecho que tienen los contribuyentes de recuperar los saldos a favor, que resulten en sus declaraciones o en su caso las cantidades que hayan pagado indebidamente.*

h. Día calendario: *Para efectos tributarios es el día que se cuenta de corrido sin importar los sábados, dominicales y festivos.*

i. Día hábil: *Para efectos tributarios son los días laborales comunes, sin tener en cuenta los sábados, dominicales y festivos.*

j. Dirección de impuestos y aduanas nacionales (DIAN): *La Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales es una Unidad Administrativa Especial del orden nacional, de carácter eminentemente técnico y especializado, adscrita al Ministerio de Hacienda y Crédito Público, la cual existe para coadyuvar a garantizar la seguridad fiscal del Estado colombiano y la protección del orden público económico nacional.*

k. Etapa de verificación: *Plazo establecido por la administración de impuestos nacionales para verificar la información suministrada por los contribuyentes.*

l. Impuestos: *El impuesto es sin duda el más importante de los tributos que percibe el Estado en desarrollo de su finalidad. Podríamos definir el impuesto como el ingreso que obtiene el Estado.*

m. Impuesto sobre la renta y complementarios: *Es el impuesto directo más importante del orden nacional exigido a los sujetos pasivos sobre los ingresos realizados en un período gravable y constitutivos de enriquecimiento, previa aceptación de los costos y gastos establecidos señalados en la ley.*

n. Liquidación privada: *Determinación por parte del contribuyente y responsable del impuesto a pagar o del saldo a su favor en sus declaraciones tributarias.*

o. Liquidación oficial: *Determinación por parte de las Autoridades Tributarias del impuesto a pagar o del saldo a favor, que debió haber liquidado el contribuyente y responsable en su liquidación privada.*

p. Obligación tributaria: *Es un vínculo establecido por la ley a través del cual el Estado puede exigir una prestación económica a cargo de los contribuyentes o responsables, también llamados sujetos pasivos.*

q. Período fiscal: *Lapso durante el cual los contribuyentes cumplen con sus obligaciones tributarias; es definido por la ley tributaria.*

r. Trámite tributario: *Es el conjunto de pasos o la serie de acciones reguladas por el estado y llevadas a cabo por el contribuyente para la debida ejecución y control de acciones propias relacionadas con los impuestos.*

s. Retención en la fuente a título de renta: *Mecanismo de recaudo anticipado del impuesto de renta y sus complementarios, establecido por el Gobierno Nacional con el fin de facilitar, acelerar, y asegurar su recaudo, en el mismo período gravable.*

t. Reembolso: *Es una devolución de una cantidad de dinero o reducción de impuestos, cuando la obligación tributaria es menor que el de los impuestos pagados.*

u. Saldo a favor: *Se genera cuando el valor del impuesto liquidado es menor a los descuentos tributarios por sumas retenidas o impuestos descontables.*

v. Sistema automático: *Surge con el objetivo de utilizar la capacidad de las máquinas para llevar a cabo determinadas tareas que anteriormente eran realizadas, por los seres humanos, el cual efectúa y controla la secuencia de operaciones sin la ayuda de la actividad humana*

4.4 Marco teórico

Para (Galindo Cosme, 2005)“El Realizar un pago en exceso o en su caso, la realización de un pago que no se debió hacer – comúnmente llamado pago de lo no indebido-, le genera al contribuyente el derecho de recuperar un monto similar al pago en exceso o indebido. La Devolución no es un trámite simple puesto que requiere de una serie de formalidades que implican el dar a las

autoridades fiscales elementos mínimos para que califiquen si procede el devolver al contribuyente las cantidades que solicita.”

Para ((Grupo Wolters Kluwers, 2008)) “Las devoluciones derivadas de la normativa de cada tributo se definen expresamente, como las correspondientes cantidades ingresadas o soportadas debidamente como consecuencia de la aplicación del tributo. En el impuesto sobre la Renta de personas física, en el impuesto sobre la renta de los No residentes y el impuesto sobre sociedades, cuando la cuota resultante de la autoliquidación sea inferior a las sumas efectivamente retenidas, ingresos a cuentas realizados y pagos fraccionados; se genera una devolución de saldos derivada de la normativa del tributo, tanto las que resultan de las autoliquidaciones presentadas por los contribuyentes obligados a declarar, como las solicitadas por los contribuyentes que no tengan la obligación”

Para, ((Cruz Montoya & Hernández Arango, 2007)) “Las normas jurídicas posibilitan, dentro del proceso tributario, la generación de saldos a favor de los contribuyentes como resultado de la depuración de la liquidación privada en los impuestos de Renta e IVA. Con frecuencia, en el proceso de devoluciones se presentan demoras o procedimientos alternos de fiscalización que atentan contra el derecho de los contribuyentes a un debido proceso, o que dan lugar a la vulneración de principios constitucionales y legales, tales como los de igualdad, economía, celeridad, eficiencia, transparencia e imparcialidad. Al mismo tiempo, las dilaciones en los procesos de devolución afectan el desarrollo de la actividad empresarial, en especial en el caso de las pequeñas y medianas empresas por constituir afectaciones a su capital de trabajo”

Estos tres autores comparten la misma opinión sobre lo que es una devolución de impuestos, y como en nuestro país por los procedimientos de fiscalización y control, se presentan las demoras y posibles nulidades en las solicitudes; es así como la administración tributaria, esfuerza sus labores en el control y cumplimiento de los requisitos formales de la declaración, gira en torno al estricto cumplimiento de la normatividad que regula tanto como para el tramite físico como para el interno de la misma, con el fin de dar respuesta a la solicitud durante los tiempos establecidos en el estatuto tributario; es por esto que las mismas leyes otorgan un tiempo adicional de 2 años posteriores a la fecha de la notificación del acto de devolución, donde entran a verificar más detalladamente la información, realizando los cruces necesarios y en donde muchas ocasiones pueden encontrar

inconsistencias, que terminan en sanciones mayores para el contribuyente quien se le aprobó su devolución.

Devolución del impuesto de renta en otros países. A menudo surge la duda de cómo es la tributación en otros países, y por ende su devolución en caso de originarse; (Centro Interamericano de Administraciones Tributarias, 2016), es por ello que dentro del análisis de esta investigación, se quiere mostrar cómo funciona este sistema de devolución en renta para personas naturales en países como Chile y Estados Unidos, como se muestra en la Tabla 1; donde se ha previsto la utilización de la figura de la devolución automática, es decir proceder con el reconocimiento de valores a favor del contribuyente de manera directa sin que medie petición alguna.

Tabla 1. Comparación proceso presentación y devolución de renta en Chile y EEUU.

PROCESO PRESENTACION Y DEVOLUCION RENTA	CHILE 	EEUU 
AUTORIDAD	SII (Servicio de Internos de Impuestos)	IRS (Internal Revenue Service)
SISTEMA DE DECLARACION	VIRTUAL	VIRTUAL
CONTRIBUYENTES	Personas domiciliadas	Personas físicas del país
CALCULO DE RENTA	Sistema Cedular, de acuerdo a la fuente del ingreso	Ingresos
PAGINA PARA PRESENTACION	Autenticacion. (Muestra ingresos y retenciones del año) Propuesta de declaracion	Autenticacion. (Plantilla trae la información que ya fue cruzada o informada por terceros)
FORMULARIO	Formulario 22 (Llenado parcial)	Plantilla de impuestos 1040
VERIFICACION Y ENVIO	Verificacion del contribuyente y envio de declaracion	Verificacion del contribuyente y envio de declaracion
VALIDACION SALDO	Si hay devolucion el sistema permite solicitarla dando un clic en solicitar devolucion	Si hay saldo a favor o da 0 la declaracion hay devolucion para el contribuyente
DEVOLUCION	Certificado de devolucion, y el saldo lo tendra en su cuenta en un plazo maximo de 17 dias	De acuerdo a la eleccion, (Cheque o electronico) se hace efectiva en menos de 21 dias

Nota. Fuente. Autoras, 2017, con base (SII, 2016) (Declaracion de renta 2016) (IRS, 2017).

Según estos sistemas de reembolso de cantidades a favor del contribuyente, resulta más sencillo el trámite para el mismo, ya que le permite conocer desde el primer momento cuanto es su saldo a devolver, en donde se lo entregan y el tiempo estimado para que se haga efectivo, evitando tener que elevar una solicitud, tramites y tiempos, que con estas herramientas son innecesarios.

Esta investigación busca establecer el impacto tributario tanto para los contribuyentes como para la DIAN, de la creación de un sistema de devolución de impuesto de renta automático, comparándolo con los anteriores países mencionados.

3. DISEÑO METODOLÓGICO

3.1 Hipótesis de la investigación. A través de un sistema automático de devolución en renta persona natural, mejorará los procesos, reducirá los tiempos y minimizará costos en la administración de impuestos.

3.2 Tipo de investigación. Esta Investigación es de tipo descriptiva. “Los estudios descriptivos buscan especificar, las propiedades, las características, y los perfiles importantes de personas, grupo, comunidades, o cualquier otro fenómeno que se somete a un análisis”. Hernández Sampieri, (2003)

3.3 Análisis de la población objetivo. Se relaciona la población objeto de estudio: la DIAN como ente fiscalizador y los contribuyentes que son los responsables del pago del tributo.

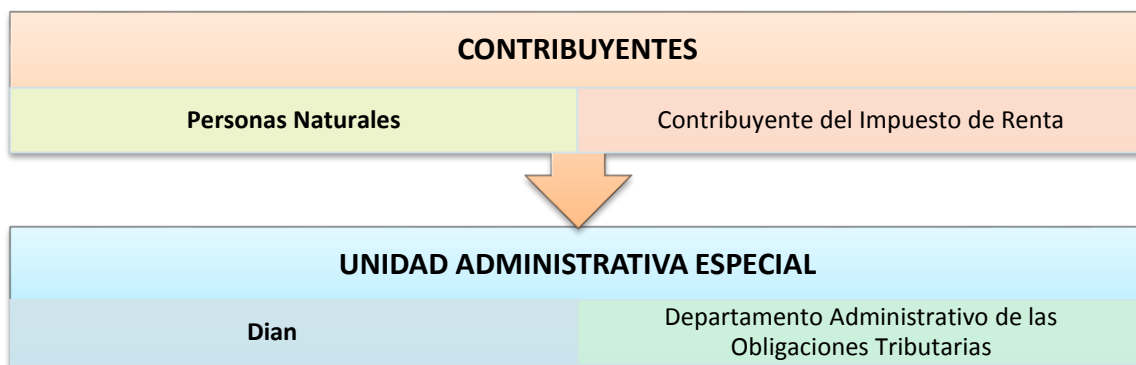


Figura 8. Tipo de población. Fuente: Autores, 2017.

3.4 Análisis de variables

Objetivo 1: Identificar las debilidades y falencias del proceso vigente de las solicitudes de devolución de saldos a favor en renta personas naturales.

Variable 1.1: Falencias del proceso vigente. Consiste en identificar las debilidades y falencias del proceso establecido para la solicitud de saldos a favor en renta de personas naturales. Se realiza una técnica estadística a través de un instrumento documental, estimando los indicadores con técnica cuantitativa entre unidades de medición.

Indicador 1.1. Falencias con relación al proceso de devolución de renta persona natural, para la Dian, expresada en *número de solicitudes de devolución por año/ resoluciones emitidas por año.*

Indicador 1.2: Falencias con relación al proceso de devolución de renta persona natural, para el contribuyente, expresada en: *% de reclamación de saldo a favor / % de personal que atiende las solicitudes de saldo a favor*

Objetivo 2: Estimar el Costo- beneficio tributario del proceso de devolución automático de saldos a favor en renta personas naturales.

Variable 2.1: Costo-beneficio: derivado de la creación de un sistema automático de devolución de saldo a favor en renta persona natural. Se realiza una técnica estadística a través de un instrumento documental, estimando los indicadores con técnica cuantitativa entre unidades de medición.

Indicador 2.1: Impacto en la disminución del costo operativo para la DIAN, expresado en: *número de resoluciones emitidas / personal necesario para atender cada proceso.*

Indicador 2.2: Beneficio mutuo para la DIAN y el contribuyente, en la disminución de tiempos y costos invertidos en cada proceso de devolución de saldos: *expresado en % de solicitudes presentadas por año / tiempo promedio de respuesta.*

Objetivo 3: Diseñar una propuesta de un sistema de devolución automático de saldos a favor en renta personas naturales en Colombia, comparativamente con otros países. Se realiza una técnica estadística a través de un instrumento documental, estimando los indicadores con técnica cuantitativa entre unidades de medición.

Variable 3.1: Diseño de una propuesta de sistema de devolución automático

Indicador 3.1: Propuesta de diseño de devolución automático: fundamentada en el proceso que realizan en países como Chile y EEUU. Expresada en tiempos. Se realiza una técnica estadística a través de un instrumento documental, estimando los indicadores con técnica cuantitativa entre unidades de medición.

3.5 Técnicas estadísticas. Recolección de información y análisis documental, para utilización de técnicas de estadística descriptiva, a través de indicadores.

4. DESARROLLO DE LA INVESTIGACION Y ANALISIS DE RESULTADOS

4.1 Análisis de Variables

Indicador 1.1. Falencias con relación al proceso de devolución de renta persona natural, para la Dian, expresada en: *número de solicitudes de devolución por año/ resoluciones emitidas por año.*

Al mirar las principales actividades que se establecen al interior de la DIAN, en cuanto a la devolución de saldos a favor de Impuesto de Renta de personas naturales, se pueden encontrar algunos inconvenientes, los cuales están generando retrasos en la resolución de estos trámites; de acuerdo a esto, se evidencia lo siguiente:

Proceso físico:

- Cantidad de mano de obra, analistas y funcionarios dedicados a este proceso.
- Riesgo de errores de digitación, por el uso de herramientas de Office; Excel para efectuar los cálculos de los valores y Word para elaborar las respuestas a las peticiones.
- Demoras en las actividades críticas del proceso, como: actividades de validación y asignación de analistas, investigaciones, emisión de resoluciones, revisión de supervisores, firmas de director, liquidación.
- Se pueden incrementar los valores reconocidos por concepto de intereses, debido a los retrasos tanto en la emisión de las resoluciones como en la acreditación de los valores a favor, generando un sobre costo para la DIAN.
- Dificultad para controlar si el saldo a favor que se está solicitando ya fue devuelto o compensado, teniendo que recurrir a controles manuales.

Proceso por Internet:

- El sistema SIE (Sistema Informático electrónico) genera errores e inconsistencias técnicas, que no permiten continuar con el trámite en el sistema.
- No asignación de tareas una vez radicada la solicitud.

- No asignación de tareas para iniciar la sustanciación, tratándose de solicitudes de devolución, correspondiente a declaraciones que aún no han ingresado a la Obligación Financiera.
- El SIE genera inadmisorio automático, por fecha vencida de la Certificación Bancaria.
- Las “Resoluciones Proferidas Manualmente”, demuestran que no se han realizado ajustes técnicos para subsanar estas situaciones, las cuales se presentan recurrentemente en las Direcciones Seccionales y están generando debilidad en el control, ya que los expedientes se tienen que trabajar de forma manual.

Juntando los dos procesos, se pueden evidenciar los siguientes riesgos, establecidos por la DIAN:

Tabla 2. Riesgos Institucionales DIAN

NOMBRE DEL RIESGO	DESCRIPCION	CAUSAS	CONSECUENCIAS
OPERATIVO: Continuar el trámite de solicitudes que debieron ser inadmitidas o rechazada	Posibilidad de dar continuidad a trámites de solicitudes de devolución y/o compensación que debieron ser inadmitidas o rechazadas	Falta a la ética y valores	Devoluciones improcedentes
		El sustanciador no revisa o no deja evidencia de la revisión de las observaciones realizadas por el radicador	
		Debilidades de control por el sustanciador al momento de verificar las causales de inadmisión y/o rechazo	
		Ausencia de implementación del SIE de devoluciones para que verifique esta información automáticamente	
OPERATIVO: Probabilidad de que el Comité autorice la devolución y/o compensación debiendo ordenar investigación previa	Probabilidad de que el Comité autorice la devolución y/o compensación debiendo ordenar investigación previa de acuerdo a los antecedentes	Falta a la ética y/o valores, conflicto de intereses o vicios de procedimiento por parte del Comité	Improcedentes devoluciones y/o compensaciones de impuestos
		Bajos estándares para la toma de decisiones en el Comité	Fortalecimiento de grupos al margen de la ley
		Falencia en los controles efectuados a los sustanciadores	Defraudación al Estado
FINANCIERO: Imposibilidad de atender oportunamente las devoluciones de impuestos	Posibilidad de que las restricciones legales, la disponibilidad de TIDIS o de efectivo retrasen las devoluciones de impuestos	Agotamiento del cupo de devolución	Pérdida de autoridad fiscal
		Falta de cobertura dada la estacionalidad en la recepción de las solicitudes de devolución	Sobrecostos financieros para la DIAN y para el Contribuyente Detrimiento de la imagen de la DIAN

Nota. Fuente: DIAN (DIAN, Riesgos Operacionales Institucionales) Año 2017.

Todo el anterior análisis, se puede evidenciar tomando el número de solicitudes recibidas por la DIAN y las resoluciones de devolución emitidas, dando como resultado la efectividad del proceso actual. Se toma como base la información estadística recopilada de la DIAN, durante los años 2014, 2015 y 2016.

Tabla 3. Trámites de devolución de impuesto de renta persona natural

AÑO	SOLICITUDES RADICADAS	RESOLUCIONES EMITIDAS	EFFECTIVIDAD DEL PROCESO
2014	30.610	15.145	49%
2015	39.496	18.893	48%
2016	47.771	21.120	44%
TOTAL	117.877	55.158	

Nota. Fuente. Elaboración propia, 2017, basados en respuesta PQRS DIAN (AÑO 2017).

Como se puede observar en el anterior indicador, la gestión y capacidad técnica y de personal de la DIAN, da para resolver favorablemente cerca del 50% en promedio de las solicitudes radicadas, quedando un rezago de un 50% para inadmisiones, fiscalizaciones o improcedencias, dejando evidenciar las debilidades internas del proceso, haciendo referencia al uso inadecuado de la ley, la tecnología y el recurso humano, para garantizar soluciones oportunas a las solicitudes radicadas en devolución de saldos a favor.

La aplicación de los principios que se han mencionado en el desarrollo de la investigación, como son el principio de eficiencia, de igualdad, celeridad, transparencia e imparcialidad, aplicados en el proceso de devolución de saldos a favor, son entendidos como un favorecimiento hacia el contribuyente, de devolver a tiempo su respectivo saldo a favor una vez realizada la depuración de su declaración privada.

Indicador 1.2: Falencias con relación al proceso de devolución de renta persona natural, para el contribuyente, expresada en: *número de reclamación de saldo a favor / número de personal que atiende las solicitudes de saldo a favor.*

Tabla 4. Gestión personal al interior de la DIAN

AÑO	SOLICITUDES RADICADAS	RESOLUCIONES EMITIDAS	FUNCIONARIOS DEL ÁREA	TRAMITES ASIGNADOS	EFFECTIVIDAD RESOLUTIVA
2014	30.610	15.145	279	110	54
2015	39.496	18.893	272	145	69
2016	47.771	21.120	296	161	71
	117.877	55.158	847		

Fuente: Elaboración propia, 2017, basada en PQRS DIAN (AÑO 2017).

Se puede justificar, a través de la Tabla 4, que el personal encargo del trámite no es suficiente, haciendo evidente la participación de más funcionarios, para así atender satisfactoriamente las solicitudes. Se observa como año a año, las solicitudes de devolución se mantienen o aumentan, mientras el número de funcionarios es casi el mismo; es como de las solicitudes radicadas para cada funcionario se resuelve favorablemente cerca de un 64% en promedio, lo que deja evidenciar la poca efectividad resolutoria que tiene el proceso desde su radicación. Esto sugiere considerar la profundidad que se realiza en la revisión de los casos, siendo una parte que jugaría en contra de los contribuyentes y los podría retraer de solicitar las devoluciones de sus saldos a favor.

Encuesta percepción del proceso de devolución por parte del contribuyente: La muestra de la población se obtuvo aplicando la fórmula para determinar el tamaño de la población objeto, la cual es la siguiente:

$$N = \frac{(n)}{1 + ((c * c) * (n - 1)) / (1.96 * 1.96 * p * q)}$$

Donde N es el número de la muestra a hallar, las constantes 1.96, P y Q se estima que son el 50%, n es el tamaño de la población, c es el margen de error máximo permitido, que para este caso es el 17.2%.

$$N = \frac{(32292)}{1 + ((0.172 * 0.172) * (32292 - 1)) / (1.96 * 1.96 * 0.5 * 0.5)}$$

$$N = 32$$

Así, el tamaño de la muestra sería de **32** personas naturales declarantes de renta, con un porcentaje de confiabilidad del 95%.

A partir de la siguiente encuesta realizada a la muestra de 32 personas de la población objetivo, personas naturales declarantes de renta, dada la percepción que se tiene a nivel general por parte de los contribuyentes sobre el proceso de devolución, se evidencia la falta de conocimiento acerca del proceso para solicitar el saldo a favor a que tienen derecho y el temor de realizar esta solicitud por diversas causas, como que sea rechazada o pueda salir sancionado; tal como se observa en las siguientes tablas y tabulación de encuesta.

Tabla 5. Pregunta # 1

¿Es usted contribuyente declarante de Renta?

Respuesta	Total	
	Cantidad	%
Si	26	81%
No	6	19%
Total	32	100%

Fuente: Elaboración propia, 2017.

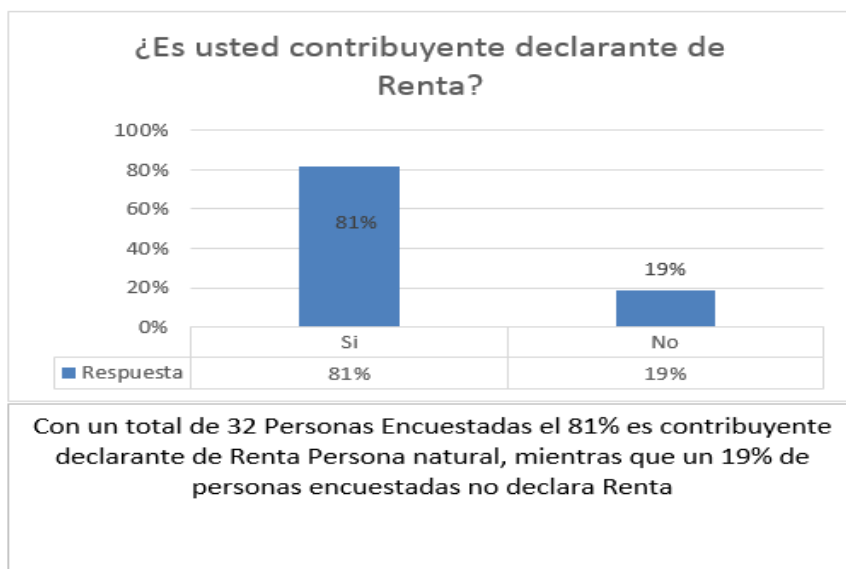


Figura 9. ¿Es usted Contribuyente declarante de Renta?: Autores, 2017.

Tabla 6. Pregunta # 2

¿Su declaración de Renta ha arrojado saldo a favor?

Respuesta	Total	
	Cantidad	%
Si	22	69%
No	10	31%
Total	32	100%

Fuente: Elaboración propia, 2017.

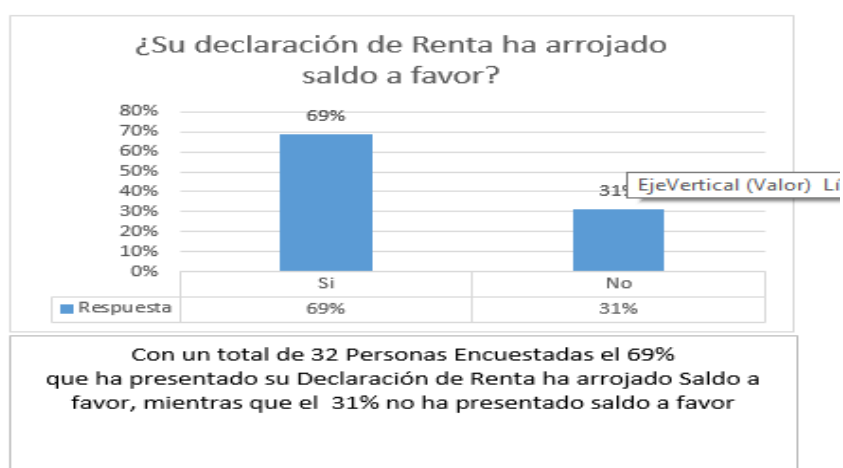


Figura 10 ¿Su Declaración de Renta ha arrojado saldo a favor?: Autores, 2017.

Tabla 7. Pregunta # 3

¿Conoce el procedimiento para solicitud de saldo a favor?

Respuesta	Total	
	Cantidad	%
Si	10	31%
No	22	69%
Total	32	100%

Fuente: Elaboración propia, 2017.

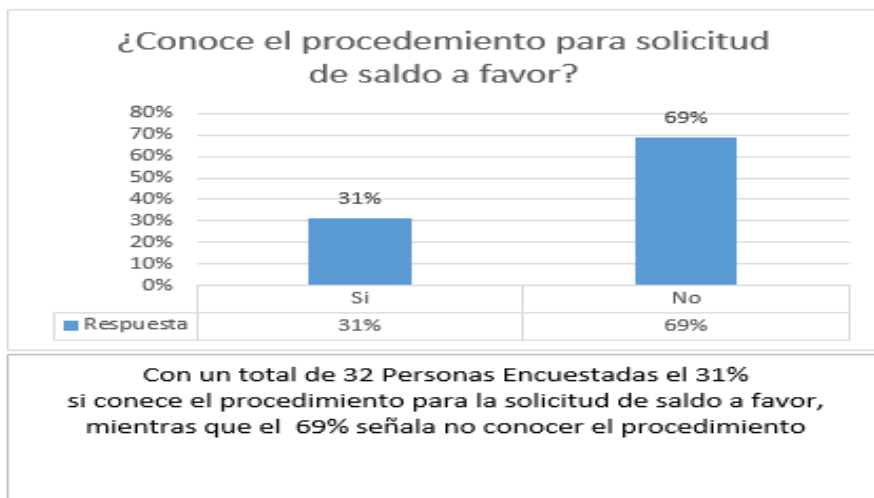


Figura 11. ¿Conoce el procedimiento para solicitud de saldo a favor?: Autores, 2017.

Tabla 8.Pregunta # 4

¿Ha realizado el trámite de solicitud de saldo a favor en renta persona natural?

Respuesta	Total	
	Cantidad	%
Si	5	16%
No	27	84%
Total	32	100%

Fuente: Elaboración propia, 2017.

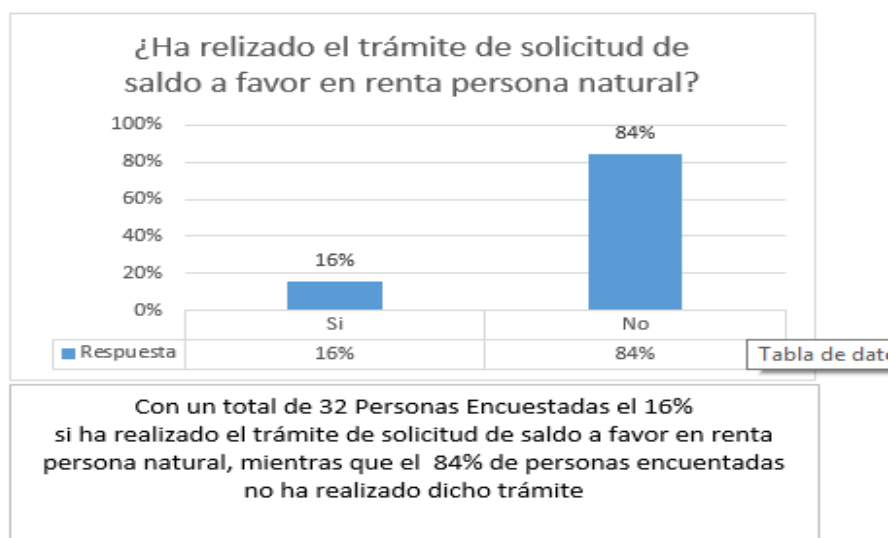


Figura 12. ¿Ha realizado el trámite de solicitud de saldo a favor en renta persona natural?: Autores, 2017.

Tabla 9. Pregunta # 5

¿Le genera temor el presentar una solicitud de devolución de saldos a favor?

Respuesta	Total	
	Cantidad	%
Si	30	94%
No	2	6%
Total	32	100%

Fuente: Elaboración propia, 2017.

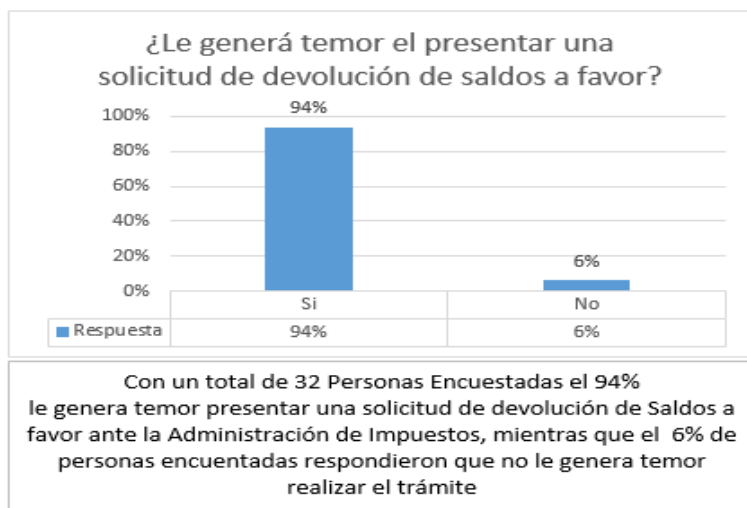


Figura 13. ¿Le genera temor el presentar una solicitud de devolución de saldos a favor?: Autores, 2017.

Tabla 10 Pregunta # 6

¿Ha encontrado dificultades a la hora de solicitar su saldo a favor?

Respuesta	Total	
	Cantidad	%
Si	3	9%
No	29	91%
Total	32	100%

Fuente: Elaboración propia, 2017

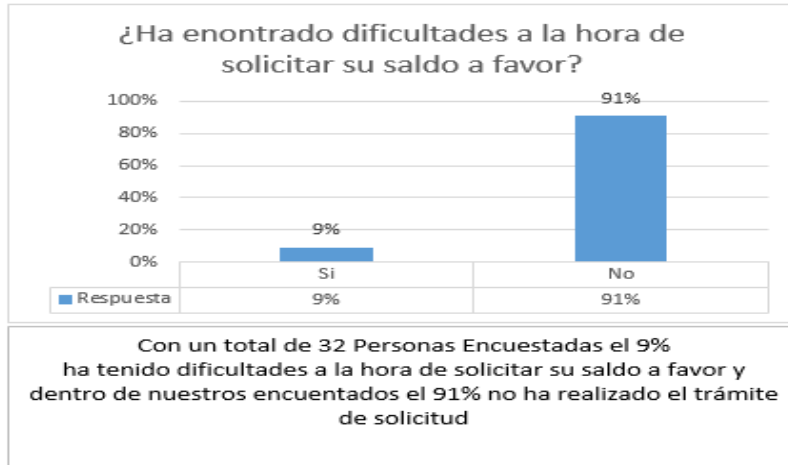


Figura 14. ¿Ha encontrado dificultades a la hora de solicitar su saldo a favor?: Autores, 2017.

Tabla 11. Pregunta # 7

Si ha realizado un proceso de solicitud, ¿Qué dificultades ha encontrado?:

RESPUESTA	TOTAL
DESINFORMACIÓN POR PARTE DE LA DIAN	0
DEMORAS EN EL PROCESO	0
POCA AGILIDAD RESOLUTIVA POR PARTE DE LA DIAN	3
RECHAZOS O INAMSION EN LA SOLICITUD	0
RECHAZOS O INAMSION EN LA SOLICITUD	0
NO HA TENIDO NINGÚN INCONVENIENTE	2
Total	5

Fuente: Elaboración propia, 2017

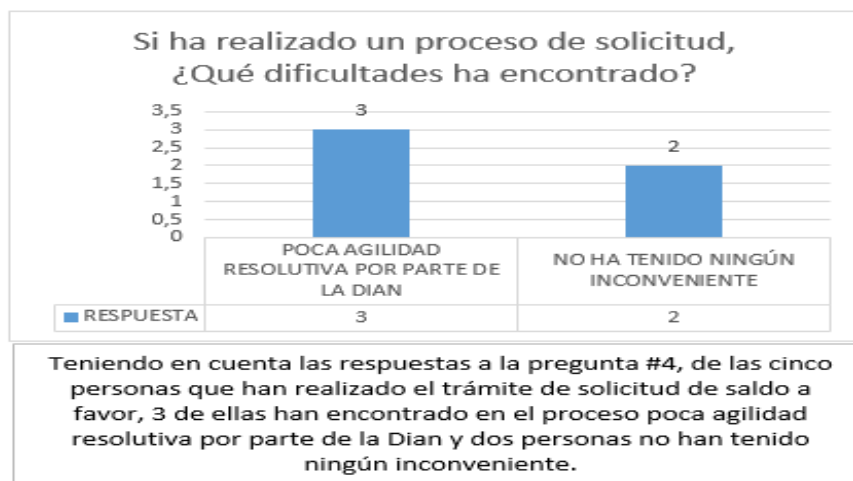


Figura 15. Si ha realizado un proceso de solicitud, ¿Qué dificultades ha encontrado?: Autores, 2017.

Tabla 12. Pregunta #9

Le parece práctico que tanto la declaración de renta persona natural como el trámite de devolución se realizarán de forma automática a través de plantillas borradores que traiga la información respectiva para realizar los trámites de presentación solo señalando la información correspondiente que se genere de los cruces de información o información exógena

Respuesta	Total	
	Cantidad	%
Si	32	100%
No	0	0%
Total	32	100%

Fuente: Elaboración propia, 2017

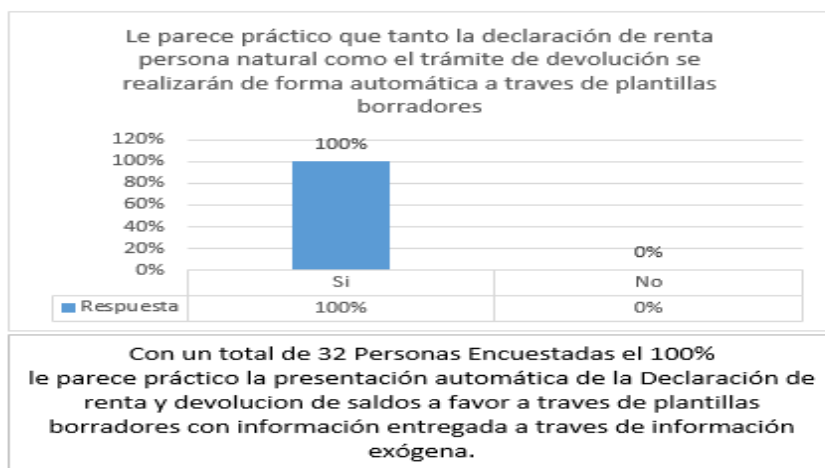


Figura 16. Le parece práctico que tanto la declaración de renta persona natural como el trámite de devolución se realizarán de forma automática a través de plantillas borradores: Autores, 2017.

De lo encontrado en las encuestas, y desde la experiencia, la percepción de los contribuyentes se puede resumir en la siguiente tabla:

Tabla 13. Percepción de los contribuyentes del Proceso de Devolución.

TEMOR A SOLICITAR EL SALDO A FAVOR	Los mismos Contadores les recomiendan a los contribuyentes, utilizar la opción de no solicitar el saldo a favor y con ese cubrir el pago del próximo impuesto, para evitar un proceso de fiscalización
SANCIONES POR IMPROCEDENCIA	Para la mayoría de contribuyentes solicitar un saldo a favor implica generar un pleito tributario al cual le temen y no por no tener toda la documentación soportada sino por el tipo de investigación que eso implica como sanciones por improcedencia.
PERDIDA DEL VALOR DEL	Una solicitud de devolución en renta implica un desgaste administrativo y pérdida del valor del dinero en el tiempo para el contribuyente
MODIFICACIONES DEL SALDO A FAVOR	La Administración mediante liquidación oficial podrá rechazar o modificar el saldo a favor objeto de devolución, reintegrando el contribuyente las sumas devueltas incluyendo intereses moratorios

Fuente: Elaboración propia. Año 2017.

Objetivo 2: Estimar el Costo- beneficio tributario del proceso de devolución automático de saldos a favor en renta personas naturales.

Variable 2.1: Costo-beneficio: derivado de la creación de un sistema automático de devolución de saldo a favor en renta persona natural.

El Proceso de devolución automática es una herramienta que facilitaría la labor que realiza la administración de impuestos en relación a los contribuyentes que solicitan su saldo a favor; una vez presentada la obligación a través de la aplicación, se agilizaría la obtención de flujo de efectivo para los contribuyentes, entre otros beneficios.

De la siguiente tabla, se puede analizar, que dentro del universo de contribuyentes que obtengan ingresos inferiores a \$ 5.000.000, su impuesto a cargo por concepto de declaración de renta es \$0, es decir que los descuentos atribuidos a estas personas por concepto de retenciones en la fuente quedarán como saldo a favor, con derecho a solicitud, una vez presentada en forma adecuada su declaración de renta.

Tabla 14. Ingresos e impuesto a cargo

Impuesto a cargo		
Ingreso mensual	Sin reforma	Ley 1819/16
3.431.000	0	0
5.000.000	79.000	145.000
8.000.000	2.103.000	4.430.000
12.000.000	5.920.000	11.011.000
16.000.000	11.397.000	17.060.000
20.000.000	18.453.000	25.133.000
25.000.000	27.870.000	37.018.000

Fuente: Elaboración propia. Año 2017

Tabla 15. Beneficios implementación de sistema automático de devolución

BENEFICIOS	
Mayores beneficios económicos; con un proceso automatizado y confiable se reducen los costos asociados al proceso, a través de validaciones previas se dispondría de menos personal incrementando el rendimiento en los procesos.	Atención preferente a las solicitudes de devolución que se presenten, no excediendo de 30 días siguientes a la fecha de presentación sin que se requiera de garantías para disminuir tiempo en el proceso, generando satisfacción en los contribuyentes debido a la reducción de tiempos.
Al implementar un proceso automatizado se genera disminución de respuesta, como un proceso de simplificación y confianza tanto para el contribuyente como para la Administración de Impuestos, disminuyéndose el pago de reconocimiento de intereses a favor de los contribuyentes por demoras durante la verificación del proceso	Con la implementación de una devolución anticipada se da un paso importante a favor del contribuyente al simplificar los servicios agilizando su flujo de efectivo, a través de un proceso simple
Implementación de medidas de control para mitigar el fraude en los procesos	Mayor conocimiento y control de los procesos por parte de la Administración de impuestos.

Fuente: Elaboración propia. Año 2017

Indicador 2.1: Impacto en la disminución del costo operativo para la DIAN, expresado en: *número de resoluciones emitidas / personal necesario para atender cada proceso.*

En cada proceso de devolución, lo ideal es que, al momento de devolver, ya se haya realizado análisis completo por parte del grupo de devoluciones o el grupo de fiscalización que brinde certeza de la procedencia o no de la Devolución, para evitar posibles traumas tanto para los contribuyentes como para la Administración de Impuestos. Según información encontrada de forma virtual, se puede obtener la siguiente información que justifica el costo de fiscalización por proceso:

Tabla 16. Costo por tramite de devolución

COSTO POR TRÁMITE SOLICITUD DE DEVOLUCIÓN-DIAN	
FISCALIZACIÓN (COSTO POR SOLICITUD)	\$ 2.500.000
TRÁMITE DE LA DIVISIÓN DE RECAUDO (COSTO POR SOLICITUD)	\$ 1.800.000
TOTAL COSTO POR SOLICITUD	\$ 4.300.000

Fuente: (Tiempo, 2016)

Teniendo en cuenta el costo promedio de un trámite de solicitud de saldo a favor por contribuyente, y el número de solicitudes radicadas por año, se obtiene la siguiente información, que refleja el costo en que incurre la Administración en gastos de personal por trámite de solicitudes referente a un año.

Tabla 17. Costo de las solicitudes de devolución

PROCESO	2014	2015	2016
NUMERO DE SOLICITUDES	15.145	18.893	21.120
RESUELTAS			
COSTO PERSONAL	\$4.300.000	\$4.300.000	\$4.300.000
PROMEDIO			
COSTO DEL PROCESO	\$ 65.123.500.000	\$ 81.239.900.000	\$90.816.000.000

Nota: Fuente: Elaboración propia. Año 2017.

El costo personal promedio, fue tomado de acuerdo a la entrevista realizada por el periódico el Tiempo el pasado 29 de septiembre de 2016 a la directora de ingresos de la DIAN Cecilia Rico; al tomar esta información, y como valor constante el costo de personal, para los años 2014, 2015 y 2016, y traducirla en que el estudio de solicitud de devolución inferior a \$5.000.000, se realizaría de manera automática, es decir, que el sistema al interior de la DIAN sea el encargado de realizar los cruces respectivos y definir que devuelve y que no, se estarían disminuyendo los costos de personal en un 58%, ya que los tramites de fiscalización establecidos actualmente para el estudio de este tipo de solicitudes de devolución, no serían necesarios y se podrían ajustar, en otras áreas como aduanas, para evitar el contrabando y la evasión, los recursos, tanto económicos como humanos aquí invertidos.

Indicador 2.2: Beneficio mutuo para la DIAN y el contribuyente, en la disminución de tiempos y costos invertidos en cada proceso de devolución de saldos; expresado en número de solicitudes presentadas por año / tiempo promedio de respuesta.

Tabla 18.Procesos por días

PROCESO	2.014	2.015	2.016
NUMERO DE SOLICITUDES RECIBIDAS	30.610	39.496	47.771
DIAS PROMEDIO DE RESPUESTA	50	50	50
NUMERO DE PROCESOS POR DIA	612	789	955

Fuente: Elaboración propia, basado en el Artículo 854 del Estatuto Tributario.

Se observa en la tabla 18, con el tiempo reglamentado en el artículo 854 del Estatuto Tributario, la DIAN tendría que resolver 785,33 procesos por día, para darle respuesta al 100% de las solicitudes radicadas por año. Esto significaría una sobrecarga al personal involucrado, generando contratación de más personal o pago de horas extras. Es así como dentro de esta propuesta, al no tener que hacer la solicitud de devolución, generaría la disminución en su costo operativo en un 58% , (Tabla No.19) y el tiempo dedicado por cada funcionario para esta labor, se dedicaría a otras que tengan mayor relevancia e impacto para la entidad y el país.

Tabla 19. Costo beneficio en función de tiempo

DISMINUCION DEL COSTO OPERATIVO	\$ 2,494,000.00
DISMINUCION DE TIEMPO EN DIAS	50
TOTAL AHORRO POR TRAMITE	\$ 124,700,000.00

Fuente: Elaboración propia. Año 2017.

Por su parte para el contribuyente, se van a disminuir los tiempos de respuesta, generándole un flujo de caja más eficaz y oportuno y sobretodo confianza en la entidad que está administrando sus impuestos; así como le evitaría reproceso en el evento de que su solicitud sea rechaza, lo cual le generaría gastos adicionales para recuperar su dinero.

Tabla 20. Aplicabilidad de la propuesta para el contribuyente, disminución de tiempo de respuesta.

TIEMPO ACTUAL	50 DIAS
TIEMPO CON PROPUESTA	21 DIAS
BENEFICIO EN TIEMPO DE RESPUESTA	29 DIAS

Nota: Fuente: Elaboración propia. Año 2017.

Se puede hallar un costo de oportunidad para el contribuyente por disponer de recursos en un tiempo menor al esperado (29) días. Al respecto, se considera la tasa de oportunidad del 12% anual y sobre ella se calcula la tasa por día y sobre esta última, se estima el beneficio recibido por los contribuyentes por disponer de recursos 29 días antes, así:

La tasa efectiva por día = $(1 + ief. \text{anual})^{1/t}$

La ief, día = $[(1+0.12)]^{(1/365)} = 0.031\%$

Ahora bien, la estimación del costo de oportunidad del dinero en el año 2014, fue:

$$F_{50} = F_{21} (1 + 0.00031)^{29} = 65.123'500.000 (1.00031)^{29} = \$ 589'032.721$$

Para costo de oportunidad del año 2015 (a precios del 2014):

$$F_{50} = F_{21} (1 + 0.00031)^{29} = 81.239'900.000 (1.00031)^{29} = \$ 734'803.249$$

Para el costo de oportunidad del año 2016 (a precios del 2014):

$$F_{50} = F_{21} (1 + 0.00031)^{29} = 90.816'000.000 (1.00031)^{29} = \$ 821'417.733$$

El costo de oportunidad total para los tres años analizados, como acumulado en el año 2016, sería:

$$F_{2016} = \text{Valor}_{2014} (1 + 0.12)^2 + \text{Valor}_{2015} (1 + 0.12) + \text{Valor}_{2016}$$

$$F_{2016} = \$ 589'032.721 (1.2544) + \$ 734'803.249 (1.12) + \$ 821'417.733 = \$ 2.383.280.017,10$$

Este valor obtenido como costo de oportunidad del dinero, representa un beneficio financiero a favor del contribuyente.

Igualmente, se puede evidenciar el impacto tributario que tendría la aplicación de la propuesta en la presentación de declaración de renta por parte de las personas naturales, ya que al disminuir los tramites, tiempos y costos para su presentación y posterior acreditación de su posible saldo a favor, se aumentaría el número de declarantes de renta, pudiendo de esta manera, la DIAN tener mayor control sobre los ingresos, costos y gastos de cada contribuyente, evitando la evasión y elusión que tanto está afectando actualmente a nuestro país.

Con base en los ajustes planteados anteriormente, se podría calcular un Costo-Beneficio en el año 2016 como acumulado de los tres periodos, a través del Futuro en el año 3, así:

$$F(3) = \text{Valor año 2014} (1+i)^2 + \text{Valor año 2015} (1+i)^1 + \text{Valor en el año 2016}.$$

Tabla 21. Calculo de costo – beneficio a futuro para la DIAN

AÑO	2.014	2.015	2.016
SOLICITUDES RESUELTAS	15.145	18.893	21.120
COSTO POR TRAMITE	65.123.500.000	81.239.900.000	90.816.000.000
% DISMINUCION	37.771.630.000	47.119.142.000	52.673.280.000
TASA DE DESCUENTO	46.836.821.200	58.427.736.080	65.314.867.200

Nota: Fuente: Elaboración propia. Año 2017.

Aquí, se considera una tasa de descuento social del 12% efectivo anual.

$F(3) = \$ 46.836'821.300 + \$ 58.427'736.080 + \$ 65.314'867.200 = \$ 170.579'424.480$ de ahorro generado por el nuevo sistema por menores costos operativos en los tres años de análisis.

Objetivo 3: Diseñar una propuesta de un sistema de devolución automático de saldos a favor en renta personas naturales en Colombia, comparativamente con otros países

Variable 3.1: Diseño de una propuesta de sistema de devolución automático

Indicador 3.1: Propuesta de diseño de devolución automático: fundamentada en el proceso que realizan en países como Chile y EEUU. Expresada en tiempos.

En los últimos años se han originado varias reformas tributarias, con el fin de mejorar la carga impositiva entre los contribuyentes, simplificar el sistema fiscal existente y mejorar la eficiencia en la labor de la administración tributaria; pero también esta institución tiene el deber de evolucionar y por ende modernizar la gestión de sus tributos. Es por esto que se busca que al interior de la DIAN y en la misma legislación actual, se simplifiquen los mecanismos para que los contribuyentes que declaran renta y que su saldo es a favor inferior a \$5.000.000, obtengan esta devolución sin tantos tramites ni papeleos, resultando una gestión automática, rápida y sencilla para que este dinero sea depositado en sus cuentas bancarias en un lapso de tiempo muy corto. Con la ley anti tramites 962

de 2005, (Interior, 2005), se evidencia que el gobierno busca facilitar las relaciones de los particulares con la Administración Pública, mediante la optimización de los trámites y servicios, es aquí donde tiene un punto de partida esta propuesta, que es hacer que los tramites con la administración tributaria sean sencillos y se optimicen los recursos, que en este caso serían los electrónicos.

Se observa, como en otros países, se ha implementado la devolución automática, es decir que se origine el reconocimiento de saldos a favor del contribuyente de manera directa sin que haya necesidad de realizar alguna solicitud. La devolución automática o de oficio, lo que persigue es que se realice una validación de los datos registrados en las bases de datos de la administración tributaria, la cual es la revelación de la información ingresada por los contribuyentes y terceros, a través de los reportes generados por la información exógena, para proceder a la devolución de valores pagados en exceso sin la necesidad de que el contribuyente, que legalmente tiene derecho a tal devolución, ingrese una solicitud.

De acuerdo a una publicación realizada por un canal de Chile, donde se evidencian las estadísticas obtenidas al finalizar el proceso de presentación y declaración de renta de persona natural, se obtiene lo siguiente: “El pasado jueves (abril 20 de 2017) se cumplió la primera etapa de la denominada "Operación Renta 2017", con un total de 1.931.602 contribuyentes que presentaron su declaración de impuestos por internet, y que recibirán el depósito en sus cuentas bancarias el 11 de mayo próximo. De acuerdo al balance entregado por el Servicio de Impuestos Internos (SII), el 82% hizo la declaración usando la propuesta del organismo, lo que permite agilizar el proceso. En tanto, del total de declaraciones recibidas por el SII, el 94% corresponde a solicitudes de devolución de impuestos, el 2% son declaraciones con pago y un 3,8% son declaraciones sin pago o devolución.” (Chile, 2017)

De esta publicación se puede analizar que el 82% de las declaraciones presentadas se realizaron por internet, y de este el 94% solicito su devolución de saldo a favor, el cual se depositara en sus cuentas en un plazo no mayor a 17 días; mientras que en nuestro país, una vez se presenta la declaración y si esta arroja un saldo a favor, sigue un proceso de solicitud presencial con un lleno de requisitos, que esto expresado en tiempos hasta que la solicitud sea contestada da aproximadamente 50 días o más.

Tabla 21. Tiempos de devolución de dinero

TIEMPO DE DEPOSITO EN CUENTA		
COLOMBIA	CHILE	EEUU
50 DÍAS	17 DÍAS	21 DÍAS

Nota. Fuente: Elaboración propia, Año 2017.

Esta propuesta se basa en que una vez el contribuyente ingrese con su usuario y clave a la página de la DIAN a presentar su declaración de renta anual, directamente lo dirija a una opción de una declaración borrador generada automáticamente y alimentada por los datos reportados mediante la información exógena; allí el contribuyente podrá acogerse a lo que esta trae o ingresar algún tipo de información adicional. Una vez esta realizada la declaración, se realiza la presentación formal, y si esta arroja saldo a favor, la misma página lo dirige al diligenciamiento de sus datos bancarios, como titularidad de cuenta o emisión de cheque, para que ese saldo a favor sea depositado o girado según elección del contribuyente.

Este sencillo paso, requiere de varias modificaciones, tanto para la normatividad vigente como para la aplicación de la DIAN.

Cambios de normatividad actual: Al entrar en el análisis del proceso que conlleva la reclamación del saldo a favor, vemos que la propuesta de devolución automática necesita una base en la normativa vigente, la cual debe establecer que la DIAN, realice una declaración borrador, y que permita realizar la devolución de saldos a favor de las personas naturales de manera automática, sin que exista la presentación de alguna solicitud y de esta manera poder legalizar mediante la ley el nuevo proceso.

Proceso de Devolución Automática o de Oficio: Al tener la obligación de declarar y del posible resultado como saldo a favor, el contribuyente tiene el derecho de exigir la devolución de lo pagado indebidamente o en exceso, según lo establece el artículo 850 del Estatuto tributario. Es así como con el objeto de que las personas naturales tengan un servicio de calidad, se ha realizado esta propuesta de devolución automática, como un proceso intensivo, donde no medie petición alguna.

Como la DIAN, consolida toda la información reportada de ingresos y gastos por terceros en sus bases de datos, las cuales permiten ejecutar cruces y controles de la información reportada, esta deberá ser utilizada en la generación de la declaración borrador que será acogida por el contribuyente para su posterior presentación, con el fin de que no existan riesgos para el sujeto activo, y que al coincidir los valores determinados y declarados se ejecute la devolución de manera automática y masiva.

Con esta propuesta, se busca que se realice una devolución de oficio, que como ya se ha expuesto, el contribuyente no tendría que realizar ninguna solicitud. Para que esta se pueda dar, hay que maximizar las bases de datos y el sistema informático que posee la DIAN, donde se ejecutaran todos los controles previos a la declaración del contribuyente, con el fin de que no exista ningún riesgo para la DIAN misma, y que al coincidir los valores determinados y declarados, se procesa a la devolución de manera automática y masiva.

Para que la propuesta pueda ejecutarse, deben reportarse los datos de la información exógena nacional, por parte de las siguientes personas o entidades en los plazos establecidos.

- Empleadores, contratistas, establecimientos de comercio y entidades bancarias: Deberán reportar en las bases de la Administración Tributaria, toda la información solicitada año a año en la resolución de información exógena dentro de los tiempos establecidos, es decir a más tardar mayo del año siguiente.
- DIAN: La Administración Tributaria deberá requerir obligatoriamente la declaración de Impuesto a la Renta por Internet y deberá realizar las modificaciones pertinentes a los formularios para minimizar errores de cálculo. Así mismo, deberá realizar las validaciones de la información presentadas por los entes mencionados anteriormente, para así establecer una correspondencia de la información reportada y efectuar las declaraciones borrador de las personas naturales, que estarán en la plataforma de la Administración Tributaria hasta el 19 de octubre de cada periodo fiscal.

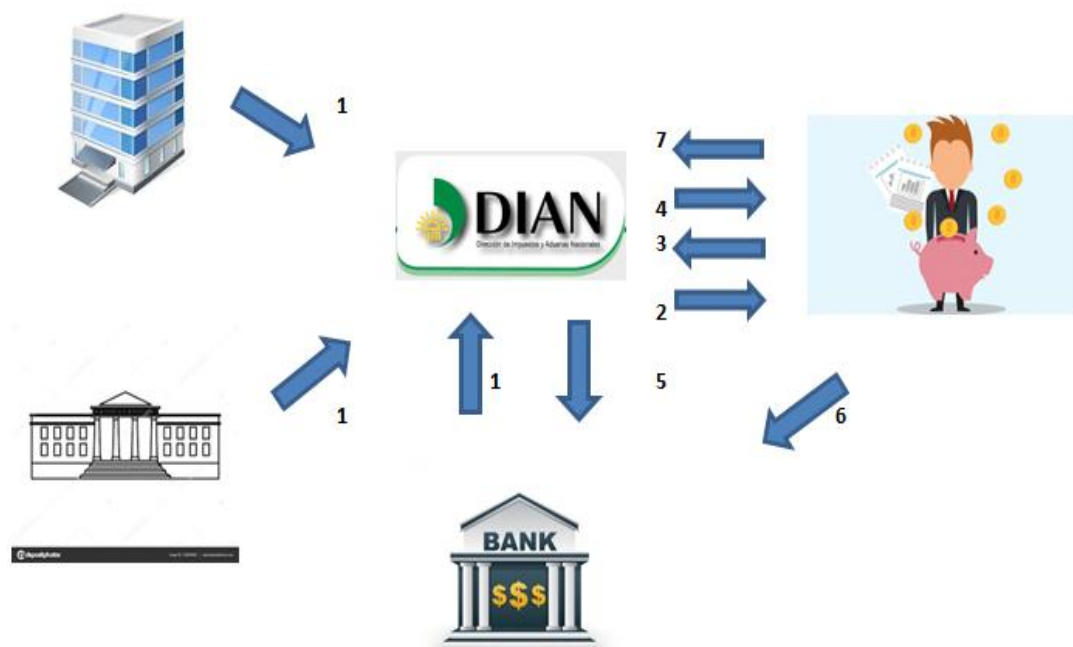


Figura 17. Ilustración, proceso, presentación y devolución de impuestos automatizada. Fuente: Elaboración propia, 2017.

1. Las empresas, instituciones financieras y/o entes gubernamentales, reportan electrónicamente los datos del contribuyente, rendimientos, ingresos, deducciones, etc., a la DIAN.
2. La DIAN utiliza los datos del contribuyente para preparar la declaración borrador y notificar electrónicamente al contribuyente, a la cual este podrá acceder.
3. El contribuyente confirma la notificación en línea o adiciona información, para que la DIAN calcule de nuevo el impuesto.
4. El contribuyente recibe la notificación de obligaciones confirmada o revisada en línea y los detalles del valor final a pagar o devolver.
5. La devolución del saldo a favor se realiza directamente en la cuenta bancaria del contribuyente.
6. El contribuyente puede revisar su cuenta bancaria en línea y comprobar que se ha efectuado la devolución según información de la DIAN.
7. El contribuyente puede acceder a la página las 24 horas del día los 7 días de la semana para ver su declaración borrador y estado de cuenta.

Declaración borrador: Este concepto se basa en poner a disposición del contribuyente, una declaración previa con todos los datos reportados por los entes que intervienen, para ser registrados como ingresos, gastos, patrimonio y retenciones previamente validados en la información exógena; estas validaciones son:

1. Confirmación de los datos del contribuyente
2. Ingresos
3. Gastos
4. Patrimonio
5. Retenciones en la fuente que le practicaron

Con esta información recopilada y clasificada por cada persona natural, la administración tributaria determinará la declaración del contribuyente de acuerdo a las fechas de vencimiento establecidas, que actualmente van desde el mes de agosto al mes de octubre de cada periodo fiscal; así mismo, el contribuyente puede modificar o adicionar la información allí consignada. A medida que cada contribuyente presente su declaración de impuesto de renta, y esta arroje saldo a favor, y si en la base de datos de la DIAN figura alguna deuda, se procederá a compensar primero estos valores, de lo contrario el saldo se acreditará a la cuenta registrada por el contribuyente en la opción destinada para esta información.

Tabla 23. Matriz de la Declaración borrador

IDENTIFICACION:		31,657,577					
NOMBRE:		ADRIAN LUCIA GONZALEZ MARTINEZ					
AÑO:		2,017					
DIRECCION:		CLLE 5B 11-54					
CIUDAD:		ZIAPAQUIRÁ-CUNDINAMARCA					
TIPO DE CUENTA: (A=AHOROS, C=CORRIENTE)		A					
No. CUENTA		3764115821					
ENTIDAD		BANCO DAVIVIENDA					
DECLARACION BORRADOR DEVOLUCIÓN RENTA PERSONA NATURAL							
CONCEPTO	Región	Detalle		Tasa	Limite	verificado	BORRADOR
PATRIMONIO	29 Patrimonio bruto	Cuentas de ahorro y cuentas corriente en moneda nacional		4,389,000		4,389,000	4,389,000
		Cuentas de ahorro y cuentas corriente en moneda extranjera					
		Inversiones en moneda nacional (Excepto en acciones)		7,763,000			7,763,000
		Inversiones en moneda extranjera (Excepto en acciones)					
		Acciones en sociedades nacionales					
		Acciones en sociedades extranjeras					
		Inventarios					
		Activos fijos		108,066,000			108,066,000
		Otros activos					
		Tarjeta de crédito					
Rentas de trabajo	30 Deudas	Créditos		(69,191,000)		(69,191,000)	(69,191,000)
		Otras cuentas por pagar					
		Patrimonio líquido		51,027,000		(64,352,000)	51,027,000
		31 Recibidos por concepto de salarios		58,500,000		58,500,000	59,258,000
		32 Salarios y demas pagos laborales		475,000		475,000	
		Cesantias e intereses a las cesantias					
		Otros ingresos recibidos por la relación laboral					
		33 Honorarios, comisiones, servicios y compensaciones					
		Honorarios					
		Comisiones					
Servicios							
34 Obtenidos en el exterior		283,000		283,000			
Otros							
35 Ingresos no constitutivos de renta							
Recibidos en el exterior							
36 Renta líquida		59,258,000		59,258,000	59,258,000		
37 Rentas exentas y deducciones imputables a las rentas de trabajo							
38 Rentas exentas de trabajo y deducciones imputables (limitadas)		8,058,000	14,743,750	8,058,000	8,058,000		
39 Renta líquida cedular de trabajo		51,200,000	(14,743,750)	51,200,000	51,200,000		
40 Ingresos por pensiones							
41 Ingresos no constitutivos de renta							
42 Renta líquida							
43 Rentas exentas de pensiones							
44 Renta líquida cedular de pensiones							
45 Intereses y rendimientos financieros							
46 Arrendamientos							
47 Regalías y propiedad intelectual							
48 Ingresos del exterior por rentas de capital							
49 Total ingresos rentas de capital					2,700,000		
50 Ingresos no constitutivos de renta		2,700,000					
51 costos y gastos procedentes							
52 Renta líquida		2,700,000			2,700,000		
53 Perdida líquida							
54 Rentas exentas y deducciones imputables a las rentas de capital							
55 Rentas exentas de capital y deducciones imputables (limitadas)							
56 Renta líquida cedular de capital		2,700,000			2,700,000		
57 Ingresos no laborales							
58 Honorarios diferentes a los de rentas de trabajo							
59 Ingresos del exterior por rentas no laborales							
60 Total ingresos rentas no laborales							
61 Ingresos no constitutivos de renta							
62 Costos y gastos procedentes							
63 Renta líquida							
64 Perdida líquida							
65 Rentas exentas y deducciones imputables a las rentas no laborales					0		
66 Rentas exentas no laborales y deducciones imputables (limitadas)							
67 Renta líquida ordinaria del ejercicio							
68 Rentas exentas de capital y deducciones imputables (limitadas)							
69 Renta líquida cedular no laboral							
70 Renta líquida cedular por dividendos y participaciones							
71 Ingresos por ganancias ocasionales en el pais							
72 Ingresos por ganancias ocasionales en el exterior							
73 Costos por ganancias ocasionales							
74 Ganancias ocasionales no gravadas y exentas							
75 Ganancias ocasionales gravadas							
76 Total rentas líquidas cedulares		53,900,000			53,900,000		
77 Compensaciones							
78 Renta presuntiva							
79 Rentas gravables							
80 Impuesto sobre la renta presuntiva							
81 Impuesto sobre la renta líquida cedular de trabajo y pensiones		3,130,001			3,130,001		
82 Impuesto sobre la renta líquida cedular de capital y no laboral							
83 Impuesto sobre la renta líquida cedular por dividendos y participaciones							
84 Impuesto sobre rentas gravables							
85 Impuesto sobre la renta líquida gravable		3,130,001			3,130,001		
86 Impuestos pagados en el exterior sobre dividendos y participaciones		51,027,000			51,027,000		
87 Impuestos pagados en el exterior sobre dividendos y participaciones							
88 Por impuestos pagados en el exterior, distintos a los registrados anteriormente							
89 Donaciones							
90 Otros							
91 Total descuentos tributarios		51,027,000			51,027,000		
92 Impuesto neto de renta							
93 Impuesto a las ganancias ocasionales							
94 Descuento por impuestos pagados en el exterior por ganancias ocasionales							
95 Total impuesto a cargo							
96 Anticipo de renta por el año gravable 2017		8,000			8,000		
97 Saldo a favor año 2016 sin solicitud de devolución y/o compensacion							
98 Retenciones año gravable 2017		206,000			206,000		
99 Saldo a pagar por impuesto							
100 Sanciones							
101 Total saldo a pagar							
102 Total saldo a favor		214,000			214,000		

Fuente: Elaboración propia. Año 2017.

Aplicación de la propuesta: Para el diseño de la propuesta, también debe tenerse en cuenta la normatividad vigente y el uso y aprovechamiento de las plataformas tecnológicas. La declaración borrador, además de cruzar y validar los datos reportados por terceros, trae los límites de deducciones y rentas exentas que pueden ser objeto en cada declaración. De esta manera, no solo se estaría haciendo más sencillo para el contribuyente, sino que para la administración tributaria, le aseguraría que la información reportada es correcta y cumple con la normatividad actual,

Condiciones y Requisitos: Para proceder a realizar la devolución automática, se deberán tener en cuenta las siguientes condiciones:

1. La devolución se realizara para todas aquellas declaraciones que arrojen un saldo inferior a \$5.000.000, los montos que superen dicho valor, serán objeto de solicitud de devolución manual y seguirán los requisitos del proceso actual.
2. La devolución se hará efectiva para las declaraciones que no tengan saldo por compensar, es decir deudas pendientes con la DIAN.
3. No deben existir errores u omisiones por parte del contribuyente, si modifico a adiciono alguna información a la declaración borrador.
4. Si el saldo no es acreditado, el contribuyente podrá consultar por qué no se autorizó la devolución automática y las acciones que debe seguir para corregir y poder obtener este saldo, todo esto a través del portal de la DIAN.

Beneficios:

•Proceso Automatizado: Vale la pena aclarar que al implementar las declaraciones borrador se están aprovechando los beneficios que traen las grandes economías, al automatizar las validaciones del Impuesto a la Renta de un conjunto de contribuyentes. Así mismo, se puede afirmar que si la DIAN es la que define a través de las declaraciones borrador los saldos a favor, entonces resulta que no es necesario disponer de controles posteriores, y además se reduciría los procesos de recaudación y cobranza de lo erróneamente devuelto.

•Reducción de Costos: Al establecer el uso de las declaraciones borrador, se habla de una forma de administrar diferente; por un lado, no es necesario disponer de tanto recurso humano para realizar controles posteriores, ya que al hacerse una validación previa de cruce de información, se tendrá la certeza de que el saldo a favor que se obtenga es el que realmente tiene derecho el contribuyente.

Con esta propuesta, los recursos que el estado invierte en los procesos de devolución de renta para personas naturales, puede pasar a otros que necesiten mayor control y fiscalización, como la evasión, elusión, corrupción, problemáticas que tanto atacan a nuestro país, y que en este momento se están descubriendo los grandes desfalcos que se tendrán que pagar con la creación de más impuestos.

Otra ventaja, es que ya la DIAN no debe reconocer intereses a favor del contribuyente, pues el proceso al ser más rápido y con la garantía de una previa fiscalización, la administración devolvería los valores dentro del nuevo plazo establecido.

5. CONCLUSIONES:

Al implementar un proceso automatizado se genera disminución de respuesta, como un proceso de simplificación y confianza tanto para el contribuyente como para la Administración de Impuestos; de este manera, le generaría al contribuyente un beneficio financiero, ya que tendría un costo de oportunidad al obtener más rápido su dinero, en pesos constantes del año 2014, de aproximadamente \$2.383.280.017.

La DIAN conseguiría mayor eficiencia, tecnología y agilidad en el proceso de devolución automática, sin dejar de lado el debido proceso que se debe realizar para la verificación de la información que soporta la solicitud, y así poder detectar aquellas solicitudes que se realizarían de manera fraudulenta. Así mismo, le generaría la disminución en su costo operativo en un 58%, y un ahorro en pesos constantes año 2014, de \$ 170.579'424.480; y el tiempo dedicado por cada funcionario para esta labor, se dedicaría a otras que tengan mayor relevancia e impacto para la entidad y el país.

Con la implementación de esta declaración borrador, se puede corroborar que la aplicabilidad de esta propuesta es viable, ya que se establecen cruces de información previos, donde la DIAN va a estar segura de que los datos consignados allí son los reales, y al surgir un saldo a favor, su devolución será automática, originando los beneficios mutuos en tiempos y costos. Una vez desarrollados los objetivos planteados y con base en los resultados de las técnicas utilizadas para la propuesta, se afirma la hipótesis de la investigación: a través de un sistema automático de devolución en renta persona natural, mejorara los procesos, reducirá los tiempos y minimizara costos en la administración de impuestos.

Se puede evidenciar el impacto tributario que tendría la aplicación de la propuesta en la presentación de declaración de renta de las personas naturales, ya que al disminuir los tramites, tiempos y costos para su presentación y posterior acreditación de su posible saldo a favor, se aumentaría el número de declarantes de renta, pudiendo de esta manera, la DIAN tener mayor control sobre los ingresos, costos y gastos de cada contribuyente, evitando la evasión y elusión que tanto está afectando actualmente a nuestro país.

Para que exista una equidad entre las partes, contribuyente y administración tributaria, en cuanto a la devolución de saldo a favor en renta persona natural, en valores inferiores a \$5.000.000, se recomienda analizar la propuesta, realizando las reformas a la normatividad vigente aplicable al caso; además de la implementación a través del aplicativo de la DIAN, realizando evaluación permanentemente, con indicadores de cumplimiento y de gestión.

6. RECOMENDACIONES:

Es importante para las autoras de esta propuesta, que la DIAN tenga en cuenta los aportes realizados, y de acuerdo a sus políticas de funcionamiento, la ponga en práctica en un futuro no tan lejano, ya que después de la recolección y análisis de la información, en la que se encontró, de acuerdo a la población objetivo, que las solicitudes de saldos a favor no se realizan por temor, desconocimiento en el proceso, y poca agilidad resolutive por parte de la administración.

La DIAN deberá automatizar todos sus procesos, empezando por la declaración de renta de personas naturales y la solicitud de devolución de saldos a favor de la misma; así al establecer estrategias para sacar el mayor provecho del uso de la tecnología, que además de simplificarle procesos y disminuirle gastos, le permitirá controlar los movimientos financieros de todas las personas naturales y jurídicas del país.

Plantear esta propuesta, como aplicabilidad a las solicitudes de devolución de impuestos como renta e IVA, en personas jurídicas; así como para ser desarrollada e implementada en los municipios, facilitando la presentación y cruces de información de los declarantes.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Bautista, J. A. (2014). *JUSTICIA TRIBUTARIA*. Recuperado el 10 de 08 de 2017, de <http://justiciatributaria.co/wp-content/uploads/2014/10/DOCUMENTO-FINAL-ANALISIS-BENEFICIOS-TRIBUTARIOS-IMPUESTO-DE-RENTA.pdf>
- Bustos, J. A. (2012). *TRIBUTARIUM.COM*. Recuperado el 5 de 10 de 2017, de <http://tributarium.blogspot.com.co/2012/03/agua-y-aceite-la-simplicidad.html>
- Centro Interamericano de Administraciones Tributarias. (2016). Obtenido de https://ciatorg-public.sharepoint.com/biblioteca/SerieComparativa/2016_sistemas_tributarios_AL.pdf
- Chile, T. (24 de 04 de 2017). *T13CHILE*. Obtenido de <http://www.t13.cl/noticia/negocios/operacion-renta-2017-cifras-dejo-primera-etapa-devolucion-impuestos>
- Cruz Montoya, F., & Hernández Arango, E. (2007). *Eficiencia del proceso de devoluciones al contribuyente*. Cali.
- Declaracion de renta 2016*. (s.f.). Obtenido de <http://devoluciondeimpuestos.info/tutorial-asi-se-hace-la-declaracion-de-renta-2016-paso-a-paso/85/>
- Dian. (2014). *Plan Estratégico*. Recuperado el 01 de 08 de 2017, de http://www.dian.gov.co/descargas/sobredian/direccionamiento2015/PresentacionPlanEstrategico2014_2018.pdf
- Dian. (2015-2016). *Informe institucional*. Obtenido de http://www.dian.gov.co/descargas/sobredian/PlanInstitucional/2015/Informe_IGR_DIAN_2015.pdf - http://www.dian.gov.co/descargas/sobredian/PlanInstitucional/2016/Informe_IGR_DIAN_2016.pdf
- Dian. (7 de 2 de 2017). *Dian*. Obtenido de http://www.dian.gov.co/descargas/normatividad/2014/Decretos/Decreto_207_07022014_optaron_regmien_2635_de_2012.pdf
- Dian. (s.f.). *Riesgos Operacionales Institucionales*. BOGOTA.
- Fernandez, C. A. (2015). *UNIVERSIDAD JORGE TADEO LOZANO*. Recuperado el 22 de 10 de 2017, de http://unicornio.utadeo.edu.co/tesis/espadm_n_auditoria_trib/T127.pdf

Galindo Cosme, M. I. (2005). *ESTUDIO PRÁCTICO DE LA COMPENSACIÓN UNIVERSAL*. MEXICO: PRINTED IN MEXICO.

Google sites. (2017). Recuperado el 10 de 2017, de <https://sites.google.com/site/tributarlehacebienalpais/home/teoria-general-de-la-tributacion-y-los-tributos>

Grupo Wolters Kluwers. (2008). *TODO PROCEDIMIENTO TRIBUTARIO*. ESPAÑA: EDICION FISCAL CISS.

Interior, M. D. (2005). *MINISTERIO DEL INTERIOR*. Recuperado el 11 de 08 de 2017, de <http://www.mininterior.gov.co/atencion-al-ciudadano/tramites-y-servicios/ley-antitramites>

IRS. (2017). Obtenido de <https://www.irs.gov/spanish/tema-152-informacion-sobre-reembolsos>

Pinto, R. (2014). *Acercamiento Histórico y Desarrollo Técnico de la Estructura Tributaria de*. Obtenido de <https://repository.javeriana.edu.co/bitstream/handle/10554/15756/ReyesAmayaClaudiaEsperanza2014.pdf?sequence=1>

Ronsol26. (2015). *MONOGRAFIAS*. Obtenido de <http://www.monografias.com/trabajos11/teosis/teosis2.shtml#ixzz4ukRpOK5t>

SII. (2016). *Servicio Interno de Impuestos*. Recuperado el 01 de 07 de 2017, de Servicio Interno de Impuestos

Tiempo, P. E. (16 de 09 de 2016). *EL TIEMPO*. Obtenido de <http://www.eltiempo.com/economia/sectores/alerta-en-la-dian-por-saldos-a-favor-en-declaraciones-de-renta-41745>

Villagran, J. (18 de 08 de 2017). *LAS 2 ORILLAS*. Recuperado el 05 de 10 de 2017, de <https://www.las2orillas.co/dian-volverse-mas-eficiente-acortar-tiempos/>

Anexo No. 1: Encuesta

UNIVERSIDAD LA GRAN COLOMBIA Encuesta Información Devolución Saldos Renta Persona Natural

Buen día, la presente encuesta se realiza con fines academicos. Agradecemos su tiempo al responderla.

Nombre Encuestado: _____

Fecha: _____

1) Es usted contribuyente declarante de Renta?

SI () NO ()

2) Su declaración de Renta ha arrojado saldo a favor?

SI () NO ()

3) Conoce el procedimiento para solicitud de saldo a favor?

SI () NO ()

4) Ha relizado el trámite de solicitud de saldo a favor en renta persona natural?

SI () NO ()

5) Le generará temor el presentar una solicitud de devolución de saldos a favor?

SI () NO ()

6) Ha enontrado dificultades a la hora de solicitar su saldo a favor?

SI () NO ()

7) Si ha realizado un proceso de solicitud, que dificultades ha encontrado?

- DESINFORMACIÓN POR PARTE DE LA DIAN
- DEMORAS EN EL PROCESO
- POCA AGILIDAD RESOLUTIVA POR PARTE DE LA DIAN
- RECHAZOS O INAMSION EN LA SOLICITUD
- DEVOLUCIÓN DE UNA PARTE DE LA DOCUMENTACIÓN
- NO HA TENIDO NINGÚN INCONVENIENTE

8) Cuanto tiempo se ha demorado su trámite de devolucion?

Menos de 90 días ()



Más de 90 días ()

9) Le parece práctico que tanto la declaración de renta persona natural como el trámite de devolución se realizarán de forma automática a traves de plantillas borradores que traiga la información respectiva para realizar los tramites de presentación solo señalando la información correspondiente que se genere de los cruces de información o información exogena

SI () NO ()

Firma Encuestado _____

Anexo No. 2: Respuesta PQR DIAN

	Comunicación a Usuario		1474																												
Espacio reservado para la DIAN		Página 2 de 2 Hoja No 2 Número de formulario 14749007414116																													
Respuesta final																															
<p>100224333-2095 Bogotá D.C., diciembre 13 de 2017</p> <p>Señora LILIANA CASTAÑO CALDERON lilicc22@hotmail.com</p> <p>Asunto: Respuesta Final PQRS No. 201782140100080394.</p> <p>Cordial saludo,</p> <p>Gracias por contactarnos, para la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales - DIAN es muy importante recibir su solicitud, la cual ayudará a fortalecer nuestro servicio.</p> <p>En atención a la solicitud realizada, respecto a la información de "...solicitudes de devolución de renta personas naturales se radicaron entre los años 2014 al 2016, junto con sus valores...", informamos que todo lo que tiene que ver con la información de los expedientes de solicitudes de Devolución y/o Compensación, se encuentra en los aplicativos de la entidad y no son de libre acceso al público ya que gozan de reserva legal, conforme lo dispuesto en el artículo 583 del Estatuto Tributario, cuyo levantamiento solo procede en los casos expresamente señalados por la ley.</p> <p>Sin embargo, es posible remitir información consolidada respecto del concepto de Renta a nivel nacional, así:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Número de solicitudes de Devolución y/o Compensación radicadas por concepto de Renta. • Numero de Resoluciones de Devolución y/o compensación. • Número de Inadmisorios • Número de rechazos • Número de solicitudes pendientes al fin del periodo. <table border="1" data-bbox="241 1378 1326 1527"> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Radicadas</th> <th>Resoluciones</th> <th>Inadmisiones</th> <th>Rechazos</th> <th>Pendientes periodo</th> <th>fin</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2014</td> <td>30610</td> <td>15145</td> <td>7832</td> <td>655</td> <td></td> <td>8691</td> </tr> <tr> <td>2015</td> <td>39496</td> <td>18893</td> <td>8921</td> <td>588</td> <td></td> <td>8405</td> </tr> <tr> <td>2016</td> <td>47771</td> <td>21120</td> <td>10077</td> <td>624</td> <td></td> <td>7209</td> </tr> </tbody> </table> <p>De igual forma, una solicitud de Devolución y/o compensación es gestionada por un funcionario que se encuentra</p>				Año	Radicadas	Resoluciones	Inadmisiones	Rechazos	Pendientes periodo	fin	2014	30610	15145	7832	655		8691	2015	39496	18893	8921	588		8405	2016	47771	21120	10077	624		7209
Año	Radicadas	Resoluciones	Inadmisiones	Rechazos	Pendientes periodo	fin																									
2014	30610	15145	7832	655		8691																									
2015	39496	18893	8921	588		8405																									
2016	47771	21120	10077	624		7209																									

Espacio reservado para la DIAN

Número de formulario 14749007414116

ubicado en el área de Devoluciones.

Es de precisar, que actualmente no se cuenta con información tan desagregada sobre el número de funcionarios que interactúan en la gestión de una solicitud de Devoluciones y/o Compensación desde su radiación hasta que se profiere el acto administrativo correspondiente, ya que existen varias áreas que intervienen en dicha gestión como son Fiscalización y Notificaciones, la estadística consolidada de cuantos funcionarios se encontraban ubicados en el área de Devoluciones a nivel nacional para los años solicitados, es:

Año	Funcionarios área de Devoluciones
2014	279
2015	272
2016	296

De otra parte, con el propósito de conocer su valiosa opinión sobre nuestro Servicio Informático Electrónico para la gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, lo invitamos a diligenciar la encuesta del nivel de satisfacción, la cual encontrará en la ruta virtual www.dian.gov.co / barra horizontal superior / Servicio al Ciudadano / PQSR y Denuncias / [Encuesta de Satisfacción del Servicio PQSR y Denuncias](http://www.dian.gov.co/DIAN/Encuesta.nsf/EncuestaPQSR?OpenForm). O ingresando directamente al enlace: <http://www.dian.gov.co/DIAN/Encuesta.nsf/EncuestaPQSR?OpenForm>

Agradecemos sus aportes que son muy importantes para la implementación de mejoras en el servicio.

Con toda atención,

ADRIANA MARCELA GUEVARA RONDON
Coordinación de Devoluciones y Compensaciones
Subdirección de Gestión de Recaudo y Cobranzas
U.A.E. Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales – DIAN
Carrera 7 No. 6 C-54 Piso 2° Edificio Sendas, Bogotá D.C.
Teléfono 6079800 Ext.905361