

Abstract/ Resumen

Defensoría en Colombia. Un proceso de cambio en favor de los contribuyentes y de la eficiencia fiscal de Colombia.

En el año 2019 tras un desarrollo del proyecto de cambio de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales- DIAN de Colombia instaurado por José Andrés Romero Tarazona y continuado por Lisandro Junco hasta agosto del 2022, ambos ex directores de la entidad, a mi llegada en esa época la medición lograda sobre el desconocimiento de la Defensoría a nivel nacional rondaba el 95% sobre la población que se encuestó.

La media establecida en los años 2016 a 2019 indicaban un leve crecimiento de casos de fondo (aquellos en los que se verificaba la existencia de una vulneración de derechos por parte de la DIAN) a una media de 2500 casos anuales y aproximadamente 250.000 ingresos mensuales de contribuyentes y usuarios a la página de la entidad buscando orientación.

A la fecha de entrega del cargo, 6 de agosto del 2022, esos números estaban al rededor de 7500 casos anuales y 300.000 ingresos mensuales a página.

Como logramos esto?

A días de ingresar note una clara animadversión de parte de los funcionarios por mi cargo y especialmente una cierta ansiedad por conocer el “tono” en que se establecería el intercambio de información entre la DIAN y la nueva Defensoría.

Dicha enemistad fue manifestada por un director seccional (54 seccionales a lo largo y ancho de Colombia) quien al recibir mi pregunta sobre el origen de esta situación me Indio que desgraciadamente en los últimos años la relación se había convertido en un proceso tirante y sobre todo relacionado con resultados disciplinarios contra los funcionarios de la DIAN tras la participación de la Defensoría.

Con dicha información diseñamos rápidamente un modelo de trabajo basado en 4 pilares.

- Coordinación
- Visibilidad
- Servicio
- Transparencia

Estos cuatro pilares se tradujeron en trabajo basado en confianza y ayuda mutua entre los funcionarios de la Defensoría y la DIAN evitando al maximo la expedición de recomendaciones estratégicas, documentos que son la vía para las manifestaciones del Defensor frente al Director de la DIAN.

El trabajo se convirtió en un proceso de cotejo de hechos, percepciones y especialmente de procedimiento que nos permitió llegar a soluciones consensuadas con los funcionarios, quienes demostraron que bajo el buen trato los casos donde se cometían vulneraciones de los derecho derivadas de simples errores de conceptualización o en ocasiones por levedades del día a día, la corrección de los

mismos mediante revocatoria directas o toma de decisiones de fondo correctas en la sede administrativa podían ser una realidad.

La visibilidad significó el uso de identidad visual, (trade dress) mediante uniformes y los famosos chalecos de la DIAN con los que recorrimos Colombia de punta a punta desplegando nuestras funciones.

Prensa escrita, radial televisiva, revistas especializadas en lo fiscal y aduanero y conferencias permanentes de la mano de las cámaras de comercio y agremiaciones permitieron este proceso en forma eficiente.

Bajo este esquema recorrí en varias oportunidades las 54 seccionales en todo el país, recogiendo experiencias, y haciendo amigos de mis funcionarios de la DIAN.

En algún momento dentro del primer semestre pusimos de presente una realidad de a puño sobre el nivel del cargo al manifestar sin tapujos que el cargo de defensor al ser un delegado del presidente elegido de terna propuesta por las agremiaciones nacionales tenía máxima importancia cuando en el organigrama de la entidad estaba en el segundo renglón.

Esta posición no fue la mejor recibida en las direcciones de gestión de la entidad pero con trabajo, sinceridad, aportada por la bandera DIAN y con un esfuerzo de trabajo incesable permitió abrir ese espacio de reconocimiento.

El trabajo se acompañó, orientación, educación de la cultura fiscal y especialmente el seguimiento de los derroteros emitidos por la presidencia, la vice presidencia de la República y el director permitió que el proceso fuera una realidad.

En el 2019 en dentro de la reforma tributaria de dicho año logramos el reconocimiento de nuestra misión al ser integrada una norma (Art 140 ley 2010) que permite a la Defensoría crecer en forma directamente proporcional a la DIAN y especialmente fijo la obligatoriedad de contar con defensores delegados en las seccionales tipo 3, lo que a la fecha significa pasar de 6 delegados nacionales a 14.

El COVID implicó retos grandiosos, exposición de riesgo junto con nuestros compañeros de la DIAN y visitar el país para la generación de reactivación de la economía de la mano del Ministro Jose Manuel Restrepo.

Hoy el modelo de dispersión adoptado tiene como resumen la emisión semanal de más de 150 videos hoy en You tube y redes internas de la DIAN.

El servicio implicó de nuestro equipo la atención personalizada de casos, trasnocho y especialmente cariño por nuestros clientes, generando con esto manifestaciones de entes gubernamentales nacionales e internacionales que reconocieron de nuestra entidad un modelo de servicio al cliente eficiente y de punta en el modelo Colombiano.

Anulaciones de Requerimientos Especiales aduaneros y tributarios, impulso a modificaciones de conceptos de la DIAN y el logro de cambios legislativos sobre normas tributarias junto con el logro de beneficios de descuento por normalizaciones de deudas ante la DIAN comprenden los logros de servicio más impactantes.

Finalmente, la transparencia fue el tema de todos los días. Nuestro compromiso en llevar a cada uno de los empresarios colombianos las obligaciones legales que ser parte de la OCDE implica para nuestras empresas, fue un proceso de la mano de universidades, colegios de contadores, agremiaciones y en general del sector educativo Colombiano.

Logramos el compromiso de varias universidades a nivel nacional en la creación de seminarios y diplomados obligatorios en forma transversal en el las carreras de todo tipo a nivel universitarios comprometiendo con esto el logro de la ampliación de la cultura fiscal en Colombia.

Finalmente, el conocido cambio de la DIAN, correspondiente al excelente logro de trabajo de los directores y cada uno de los funcionarios de la entidad entre el 2019 y el 2022, implicó también de la Defensoría un gran apoyo al ser reconocida hoy como una de las unidades de la DIAN con más relaciónamiento con el ciudadano.

Esperamos que estos logros no se rompan con los cambios que viene sufriendo nuestro sistema político y especialmente con el cambio del tono de las normas y del trabajo que implica la expedición de la reforma del 2022 que a toda luz complica la vida de nuestros contribuyentes y que a la postre implicará un efecto regresivo que no solo conlleva miedo por el sistema fiscal Colombiano sino el crecimiento del cáncer fiscal comprendido por la evasión, la elusión y el contrabando desbordado, todos estos efectos que ya empiezan a verse en el día a día de la operación.

Esperamos que nuestro país se enrute al crecimiento, al respeto de los derechos y especialmente a un sistema que realmente conserve la democracia cierta y no copie los procesos que desgraciadamente se ven en crecimiento en Latinoamérica y que tan malos efectos demuestran contra las economías de los más indefensos.

Daniel Alberto Acevedo Escobar.