## Situaciones frecuentes del SI Devoluciones que son reportadas como incidentes técnicos y corresponden a temas de usabilidad

1. Al ingresar a la plataforma de la entidad, se genera lo siguiente "...error Not Found The resquested URL./WebCargamasivadevoluciones/DefSolRegistroArchivo.faces was not found on this server...".

**NOTA**: Este error ya No se debe presentar, ya que, aunque se haya ingresado por el Link Errado, al dar clic en la opción "Procedimiento de Devolución/Compensación" el sistema re direcciona al Link correcto.

https://muisca.dian.gov.co/WebArquitectura/DefLoginOld	faces			C Q Buscar
	🙈 Alarmas	🖅 Tareas	Asuntos	😜 Cerrar
<ul> <li>DIAN-MUISCA</li> <li>Análisis de operaciones</li> <li>Autogestión</li> </ul>	Not Found			
<ul> <li>Bandeja de Salida</li> <li>Comentarios y Quejas</li> <li>Comunicados</li> </ul>	The resquested URL./W	ebCargamasivadevo	luciones/DefSolRegis	troArchivo.faces was
<ul> <li>Consulta Asuntos</li> <li>Consulta persona inscrita</li> <li>Consultar Autorizados</li> </ul>	not Journa on this server			
Consultar Firmas de Documento     Consultar documento Diligenciad     Copa De La Contribución     Corroo				
Contro     DIANNET     Factura Electrónica     Obligación Elegonica				
Obligadon Financiera     Presentación de Información por f     Procedimiento de Devolución/Cor				

- 2. El contribuyente diligenció formato 10 y tiene pendiente la actividad "Anexar Documentos Formales para la solicitud de devolución y/o compensación".
- **3.** Contribuyente indica, que los envíos de información del formato 1220 se registra el estado "Solicitud con error".
- **4.** Contribuyente fue notificado de un Auto Inadmisorio y está informando que el SIE No permite radicar la nueva solicitud.
- 5. Contribuyente, reporta que al radicar solicitud se presenta error.

java.rmi.ServerException:RuntimeException; nested exception is: java.lang.NumberFormatException

	y/o tarjeta crédito internacional 639-1	Tipo de cuenta Corriente
6 9	inta	•
[14-05-2020 / 14:29:33] java.rmi.ServerException: RuntimeException; nested exception is: java.lang.NumberFormatException		
RuntimeException; nested exception is: java.lang.NumberFormatException	ır	
	Cerrar RuntimeException; nested exception is: java.lang.NumberFormatException: [14-05-2020 / 14-29-33] java.rmi.ServerException: RuntimeException: nested iava.lang.NumberFormatException: iava.lang.NumberF	Cerrar  RuntimeException; nested exception is: java.lang.NumberFormatException  [14-05-2020 / 14-29-33] java.rmi.ServerException: RuntimeException; nested exception is: java lang.NumberFormatException  ©  ©  nta y/o tarjeta crédito internacional 639-1

6. Contribuyente está tratando de continuar radicación, mediante el número del F010 y se registra pantalla con error.

## java.rmi.ServerException:RuntimeException; nested exception is: java.lang.NumberFormatException

Digite número de Documento 10800	
Post-ine	Scounder)
	EDDOD
	RuntimeException; nested exception is: java.lang.NumberFormatException
	[ ] java.rmi.ServerException

- 7. Contribuyente reporta error del sistema ya que NO permite radicar solicitud, porque su declaración NO aparece en el sistema.
- **8.** No registra la opción "**Nuevo**" para adjuntar certificación bancaria, información Existencia y Representación Legal u otros.

SALOSA FAROR         impuesto sobre la renta           Alors         Perido         I           Alors         Relación         Remula         Nava         Or           Relación de Retenciones origen del saldo a favor         Formalo         Nava         Or           Relación de Retenciones origen del saldo a favor         Formalo         Nava         Or           Información Existencia Representación Legal         Información         Saldo         Información         Relación de Saldo a favor         Información         Relación de Saldo a favor         Información         Relación de Saldo a favor         Información         Saldo         Información         Relación de Saldo a favor         Información         Nava         Or           Información Constancia Taluaridad Cuenta Bancaria         Información         No Dot. Añeio         No gravable         Información         Información <th>oncepto</th> <th></th> <th>Obligación</th> <th>0</th> <th></th> <th></th> <th></th> <th></th>	oncepto		Obligación	0				
Image: Note of the second of the s	SALDO	S A FAVOR	Impuesto sobre la renta					
Initial instantial constantion of the Relation de Relención de Relención       Name       Name </td <td>6</td> <td></td> <td>Período</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td>	6		Período					
Separate functions origin del sal do a foror         Permato entention fisico Allegado por el Contribuyente         Securitaria         Permato ententiona fisico Allegado por el Contribuyente         Securitaria         Permato ententiona         Naveo         Contributiona           Registrio Ingreso de Documento Fisico Allegado por el Contribuyente         1336         Imagente Ingreso de Documento Fisico Allegado por el Contribuyente         1336         Imagente Ingreso de Documento Fisico Allegado por el Contribuyente         1336         Imagente Ingreso de Documento Fisico Allegado por el Contribuyente         1340         Imagente         Imagente Ingreso de Documento Fisico Allegado por el Contribuyente         1366         Imagente         Imagente Ingreso de Documento Fisico Allegado por el Contribuyente         1366         Imagente Ingreso de Documento Fisico Allegado por el Contribuyente         Imagente Ingreso de Documento Fisico Allegado por el Contribuyente         Imagente Ingreso de Documento Fisico Allegado por el Contribuyente         Imagente Ingreso de Documento Fisico Allegado por el Contribuyente         Imagente Ingreso de Documento Fisico Allegado por el Contribuyente         Imagente Ingreso de Documento Fisico Allegado por el Contribuyente         Imagente Ingreso de Documento Fisico Allegado por el Contribuyente         Imagente Ingreso de Documento Fisico Allegado por el Contribuyente         Imagente Ingreso de Documento Fisico Allegado Por el Contribuyente         Imagente Ingreso de Documento Fisico Allegado Por el Contribuyente         Imagente Ingreso de Documento Fisico Allegado Por el Contribuyente         Imagente Ingreso de Documento	2018		1					
Statespectry         Name         Name         Or           Relación de statum         1220         I	equisi	tos						
Relation     120     120     1       Register     120     120     1       Register     136     1     1       International Expressional Contributyneme     1     1     1       International Expressional Contributyneme     1     1     1       International Expressional Contributyneme     1     1     1     1       International Expressional Contributyneme     1     1     1     1     1       International Expressional Contributyneme     1 <t< td=""><td>Descripc</td><td>ión</td><td></td><td></td><td></td><td>Formato</td><td>Nuevo</td><td>Consultar</td></t<>	Descripc	ión				Formato	Nuevo	Consultar
legisto Ingriso di Bocumento Fisico Allegado por el Contribuyente     1356     Image: Second	Relació	n de Retenciones origen del saldo a favor				1220		
Indicacion Experientación Legal     134     Importantica la factación Legal       Indicación Existencia Tabularidad Cuenta Bancaria     Indicación Existencia     Indicación Existencia <td>Registre</td> <td>o Ingreso de Documento Físico Allegado por el Contribuyente</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>1336</td> <td></td> <td></td>	Registre	o Ingreso de Documento Físico Allegado por el Contribuyente				1336		
Internación Constancta Tabularidad Cuenta Bancaria         Internación Cuenta Bancaria         Internación Cuenta Cuenta Bancaria         Internación Cuenta Bancaria         Internación Cuenta Bancaria         Internación Cuenta Cuenta Bancaria         Internación Cuenta Cuenta Bancaria         Internación Cuenta C	nforma	cion Existencia Representación Legal				1384		
Solic Devol Relac. Agentes de Retención         Taxable         Periodo gausable         Periodo gausable         Periodo gausable         Activos au           Solic. Devol. Relac. Agentes de Retención         100         10800553299         10         10         10           Solic. Devol. Relac. Agentes de Retención         1220         12207006210055         2015         1         10         10           Solic. Devol. Relac. Agentes de Retención         1220         12207006210055         2015         1         10         <	nforma	ción Constancia Titularidad Cuenta Bancaria				1668		
Descripción         Formatio         Nac. Octo. Associ         Año gravable         Penodo gravable         Activos associandadas           Solic. Devol. Relac. Agentes de Retención         100         100005532299         1         100	ocume	entos anexados						
<ul> <li>Solicitud Devolución Compensación             <ul> <li>Solicitud Devolución Compensación             <ul> <li>Solicitud Devolución Compensación             </li> <li>Solicitud Devolución Compensación             </li> <li>Solicitud Devolución Compensación             </li> <li>Solicitud Devolución Compensación             </li> <li>Solicitud Devolución Compensación                <ul> <li>Solicitud Devolución Compensación                          </li> <li>Solicitud Devolución Compensación                           </li></ul></li></ul></li></ul></li></ul>		Descripción	Formato	Nro. Dcto. Anexo	Año gravable	Periodo gravable		Archivos asociador
Solic. Davod. Relac. Agentes de Retención       1220       1207006196915       2018       1       Image: Control Relac. Agentes de Retención         Solic. Davod. Relac. Agentes de Retención       1220       12207006210055       2015       1       Image: Control Relac. Agentes de Retención       Image: Control Relac. Agentes de Retención       1220       1220700621037       2016       1       Image: Control Relac. Agentes de Retención       Image: Control Relac. Agentes de Retención       1200       12207006214964       2017       1       Image: Control Relac. Agentes de Retención       Image: Control Relac. Agente		Solicitud Devolución Compensación	10	108005539299			M	
Solic David Relac, Agentes de Retención       1220       12207006210055       2015       1       1       1         Solic David Relac, Agentes de Retención       1220       12207006210057       2016       1		Solic. Devol. Relac. Agentes de Retención	1220	12207006194915	2018	1	24	
Solic. Devol. Relac. Agentes de Retención       1220       12207006212037       2016       1       1       1         Solic. Devol. Relac. Agentes de Retención       1220       12207006214054       2017       1		Solic. Devol. Relac. Agentes de Retención	1220	12207006210055	2015	1	M	
□ Sole: Devol Relac: Agentes de Retención 1220 12207006214664 2017 1 2017 @ Elinear)		Solic. Devol. Relac. Agentes de Retención	1220	12207006212037	2016	1	pe	
设 finner) Q bater 🛞 terre )		Solic. Devol. Relac. Agentes de Retención	1220	12207006214864	2017	1	M	
🚱 žabor . 👰 Corre				🚺 Eliminar				
							Q fator	Cerrar
	<b>9</b>	S 😭 💁 🚾 🖉	2 <b>0</b>			E	ន 😑 ច 🚑 켜 រ	9 🗷 🚳 40 🕰

**9.** El contribuyente indica que al realizar envío de archivo xml (para cualquier formato, 1220, 2613, 1439, 1670), se presenta error "503007: Error validación del archivo" o que el archivo no cumple con las reglas del formato especificado"



NOTA: Esta situación se encuentra dentro del listado de prioridades para realizar ajuste en el texto de ayuda.

**10.** El contribuyente indica que al realizar cargue en la bandeja de entrada del archivo xml (para cualquier formato, 1220, 2613, 1439, 1670), se presenta error *"Error al leer el archivo"*.

Nombre Form	Solic. Devol. Relac. Agentes de Ret	
Código Formate	Cerrar	)
Sele	Error al leer el archivo.	
[]: Error al l	eer el archivo	
Dmuisca	0101220072020 .xml.	

**NOTA:** la longitud de cualquier archivo xml, está conformada así: Dmuisca\_010NúmeroformatoversiónformatoañoenvíoConsecutivo8dígitospunto(.)xml

Adicionalmente, Esta situación se encuentra dentro del listado de prioridades para realizar ajuste en el texto de ayuda.

**11.** El contribuyente indica que existe error en el sistema, ya que al consultar el estado de los archivos xml enviados (para cualquier formato, 1220, 2613, 1439, 1670), registran con error "*Solicitud con Error*"

Año	Gravable										
Nom	bre Formato		Relación de	e Impuesto	s Desc	() Buscar					
Códi	go Formato		1439								
Vers	ión		3								
Fech	a Inicial Solicitud			🧿 Fech	•						
Fech	a Final Esperada			👩 Fech	•)						
İ	() Butcar			۲	Limpiar_)		İ				
	No. Solicitud	Código Formato	Versión del formato	A/lo Gravable	Fecha solicitud	Cantidad de Archivos	Estado				
0	100056722633149	1439	3	2019	31-08-2020	1	Solicitud con error	0	۲	٩	
۲	100066722630753	1439	3	2019	31-08-2020	1	Solicitud con	0	۲	٢	

- **12.** El contribuyente indica que la plataforma de la DIAN, NO presta servicio durante el fin de semana y los días festivos, para radicar solicitudes de Devolución.
- 13. El contribuyente indica error en el prevalidador formato 2613, ya que al escoger en la casilla "documento Soporte" un código diferente a 1 "Factura de Venta Electrónica", No es posible diligenciar las demás casillas como son "número de Identificación", Apellidos y Nombre o Razón social", "No. prefijo factura", "No. Consecutivo factura" y "Fecha factura".

NOTA: Para esta situación en septiembre del 2020 se realizó ajuste al prevalidar del F2613donde se ajustaron los textos de ayuda.

- **14.** El contribuyente indica que, en el listado de requisitos para anexar a la solicitud, No se encuentra relacionado el formato 1442 "Relación de DEX y Documentos de Transporte".
- **15.** El contribuyente indica que el **Contador** de la compañía, ingresa al portal de devoluciones de la DIAN y al momento que ingresa a la sección de "**Procedimiento de Devolución/Compensación**" para generar las respectivas certificaciones, le está generando el error de "**No hay suficientes privilegios para acceder a esta página**".

	02-04-2020 / 16:47:47
DIAH-MUISCA     Autogesión     Bandeja de Salida     Comentarios y Quejas     Comunicados     Consulta Faruntos     Consultar Faruntos     Diligenciar / Presentar     Piactura Electrónica     Formalizar Declaración Ingreso 1     Infractores Aduaneros     Presentación de Información por     Precedimiento de Mervaución / C	No hay suficientes privilegios para acceder a esta página. Debe hacer click aqui para realizar el proceso de autenticación del usuario.
1. Solicitud Devolución/ Compe     2. Formalizar solicitud devoluci     Recibos de pago	Ingreso Incorrecto

NOTA: Esta situación se encuentra dentro del listado de prioridades para realizar ajuste en el texto de ayuda.

**16.** El reporte realizado por el contribuyente o una Dirección Seccional, indica que se presenta error en el SIE Devolcuiones, ya que al realizar desisitimiento de una solicitud esta sigue con estado "Abierto".

**17.** El reporte realizado por contribuyente o una Dirección Seccional, indica error en el SIE devoluciones, se presenta error HTTP 500.



**18.** El contribuyente indica que No puede radicar solicitud de devolución, ya que la declaración no se encuentra en los sistemas de la DIAN.

Mis Actividades			
DIAN-MUISCA	Concepto Solicitud Devolución	Tino de Oblig	ación
Administración de Cartera	SALDOS A FAVOR	Impuesto sobre	la renta
Autogestión			10 101110
Bandeja de Salida	Informa	cion del Solicitante	
Comentarios y Quejas	Tipo de Documento	Número Identificac	ión
Comunicados	NIT		
Consulta Asuntos	Nom	bres o Razón Social	
Consulta Reportes Conciliación F			
Consultar Firmas de Documento			
Consultar documento Disgenciado	Oblig	nasianas Orinan	
Eachura Elactrónica	Oblig	gaciones ongen	
Formalizar Declaración Inoraso S			
Garantias	Algerar		
Generación de Clave Técnica			
Información Extraniera			
Infractores Aduaneros			
Numeración de Facturación		Automation 1	
Oblgación Financiera Contribuye		Anterior	
Presentación de Información por			
Presentación de Información por Procedimiento de Devolución/Con			
Presentación de Información por Procedimiento de Devolución/Con • 1. Solicitud Devolución/ Compen			
Presentación de Información por Procedimiento de Devolución/Con • 1. Solicitud Devolución/ Compen • 2. Formalizar solicitud devolució			
Presentación de Información por Procedimiento de Devolución/Con • 1. Selicitud Devolución/ Compen • 2. Formalizar solicitud devolució • 3. Desistimiento			
Presentación de Información por Procedimiento de Devolución/Con • 1. Selicitud Devolución/Compen • 2. Formalizar solicitud devolució • 3. Desistimiento Recibes de pago			
Presentación de Información por Procedimiento de Devolución/Con 1 Sobiciud Devolución/Compen 2. Formatars solicitud devolució 3. Desatatriento Recibos de pago			
Presentación de Información por Procedimiento de Davolución/Con 1 Selocitud Develución / Compen 2 . Formatzar solicitul devolució 3 . Desatistmiento Recibos de pago	Ba (ĉ 🖨 🕵 👼		🤣 💼 e e au
Presentación de Información por Procedimiento de Devolución/Compen 1. Selocitud Devolución 2. Formatizar solicitud devolució 3. Desastimiento Recibos de pago ()) ()) ()) ()) ()) ()) ()) ()	1 6 a s a	Información del Solicitante	🛃 🖻 t t t al
Presentación de Información por Procedimiento de Davolución/Compen 1 Solicitud Devolución 2. Formatizar solicitud devolució 3. Desastimiento Recibos de pago () () () () () () () () () () () () () (	E C S S	nformación del Solicitante	🥐 💌 to 🗙 🖃
Presentación de Información por Procedimiento de Davolución/Compen 1 Selectual Devolución 2. Formatizar solicituí divolució 3. Desastimiento Recibos de pago Compensation Compensa	Tana da Parsona	nformación del Solicitante	n staat Konstantik Soora status
Presentación de Información por Procedimiento de Davolución/Compen 1 Sector de Davolución/Compen 2 Pormatizar solicitud divolució 3. Desistimiento Recibos de pago Compensation de Compensation Compensation br>Compensation Co	Tana da Porsunante Indente de una Persona	nformación del Solicitante	n (familie-goda
Presentación de Información por Procedimiento de Devolución/Compen 9 1 Sobotul de Personativa Compen 9 2 Formatzar solicitud devolució 9 Desistimiento Recibos de pago Portuga de Solicitad Obligaciones con Saldo o Exco Tara do Desensorativa	Taxa da Poncasata Minana Idanifania	Información del Solicitante	n the state of the
Presentación de Información por Procedimiento de Devolución/Compen 1 Selectual Devolución 2 J. Pormatizar solicitud devolució 3 Desatimiento Recibos de pago Compensation Compensa	Taxo da Porsona	Información del Solicitante Nombres o Razón Social	n teaste site
Presentación de Información por Procedimiento de Devolución/Compen 1 Soldcuto Bervolución 2 J. Formatizar solicitud devolució 3 Desatimiento Recioso de pago Compensational de Compensation Compensational de Compensati	Taxa da Poncessada Marte de una Persona Número Identificación	Información del Solicitante Nombres o Razón Social	Minantera Liferanti Europoidan
Presentación de Información por Procedimiento de Devolución/Compen 1 Selectual Berodución/Compen 2 J. Formatizar selacitual devolució 3 Desentimiento Reciona de pago Compensational de Compensation Compensational de C	Taxa da Danasante Marro Identificación	Información del Solicitante Nombres o Razón Social	Minachera Liferat En spiriter Diferent en spiriter
Presentación de Información por Procedimiento de Davolución/Competi 1 Sebetade Mercelación/ Competi 2. Formatizar solicitud devolució 3. Desatimiento Recibos de pago Colligaciones con Saldo o Exco Tipo de Documento NIT No existen Obligaciones	Trace etc. On processories Número Identificación Secon Saldo o Excedente de:	Información del Solicitante Nombres o Razón Social	Minutes lécatificación

**19.** El contribuyente indica "...al momento de generar el formato 010, no se evidencia información en las casillas 56 y 57, no se si esto obedezca a un error en la plataforma..." y le fue proferido Auto Inadmisorio con la siguiente causal:

	35. Nombre marca Correcto diligenciamiento del F010	:ód. (613	37. Tipo de marca Inadmisorio		Cód. 2
	38. Revisión Cód 39. Resultado de la revisión			40. Resultado	Cód.
	Para Revisión 2 Se encuentra correctamente diligen	ciado e	F010?	No	2
2	41. Descripción justificación de la marca El formato 010 "Solicitud Devolución-Compensación" casillas 56 y 57 no están dilige	nciadas	, por tal motivo se sugiere verificar		
	43. Nombre validación.	Cod	44. Competencia		Cód.
	Validacion existencia formato 010 Renta	431107	RevisarMarcasRecaudacion	2	8961

**20.** El contribuyente indica "... Estoy tramitando la devolucion de saldo a favor en renta año 2019 de personas juridicas, pero no me habilita el boton "anexar"..."

Consulta Reportes Conciliación F											
Consultar Firmas de Documento											
Consultar documento Dilgenciado											
Diligenciar / Presentar		Obligationes of gen									
Factura Electrónica		Tipo de Do	cumento		Número Identifi	icación		Razón social	Ratón social		
Formalizar Declaración Ingreso S	NIT										
Garantías	NI				-						
Generación de Clave Técnica				No.		Descripción					
Información Extranjera	460		Concerto	Declaración o	No.	documento	Fecha				
Infractores Aduaneros	Gravable	Período	Saldo	administrativo	Documento	o acto que	Reconocimiento	Valor \$			
Numeración de Facturación		obligaciones reconocimiento orig			saldo	Saldo Origen					
Oblgación Financiera Contribuye	Contribuye		aperiódicas								
Presentación de Información por	2019	1	MPUESTO	0		PRIVADA		\$483,431,000	👔 Eliminar		
Procedimiento de Devolución/Con											
I COMPANY IN MALE								Valor solicitado	483.431.000		
<ul> <li>1, Solicitud Devolución/ Compen</li> </ul>											
1. Solicitud Devolución/ Compen     2. Formalizar solicitud devolució											
1. Solicitua Devolución' Compen     2. Formalizar solicitud devolució     3. Desistimiento											
1. Solicitud Develución' Compen     2. Formalizar solicitud devolució     3. Desistimiento     Recibos de pago					Obligacio	nes a Comp	bensar				
1. solicitua perelución' Compen     2. Fornalizar solicitud devolució     3. Desistimiento     Recibos de pago     Registro Único Tributario	7				Obligacion	nes a Comp	pensar				
1. Sonous Levelución Cempen     2. Formalizar solicitud devolució     3. Dessitimiento     Recitos de page     Registro Único Tributario     Registros, Autorizaciones y Certi	Selepcionar	Adiciona	0		Obligacion	nes a Comp	pensar				
1. Soncus Levelución' Cempen     2. Fornalizar solicitud devolució     3. Dessimiento     Recibos de page     Registrio Único Tributario     Registros, Autorizaciones y Certi     Reportes	Selegionar devda	Adiciona Cenda	Ŋ		Obligacion	nes a Comp	pensar				
1. Sociala Levelución Compen 2. Formalizar solicitud devolució 3. Dessimiento Recitos de page Registro Unico Tribulario Registro, Autorizaciones y Certi Reportes Reserva de Números de Docume	Selegionar devda	Adiciona Cenda	r)		Obligacion	nes a Comp	bensar				
1. Soncinau develución Compen     2. Fornalizar solicitul devolució     3. Dessimiento     Recitos de pago     Registro Unico Tributario     Registro, Autorizaciones y Carti     Reportes     Reserva de Ilúmeros de Docume     Régimen Tributario Especial-RTE	Seleccionar deeda	Adiciona Geoda	ט		Obligacion	nes a Comp nas de Pago	pensar				
1. Sanciau Gereinado Contrante 2. Formalizar solicitud devolució 3. Cessimiento Recibos de gage Registro Unico Tributario Registros. Autorizaciones y Certi Reportes Reserva de Números de Docume Régimen Tributario Especial-RTE Salda de mercancias	Selegionar devda	Descrip(	r_)	pago	Obligacion	nes a Comp nas de Pago Ti	bensar D dis	V			
1. Sociaus develución Compen 2. Formalizar solicitud devolució 3. Dessimiento Redotos de pago Registro Unico Tribulario Registros Autorizaciones y Certi Reportes Reservo de Números de Docume Règimen Tribulario Especial- RTE Solida de mercancias Solicitud de Corrección de Incens	Seleptionar Secula	) Adigional Geoda	r) ción forma de	pago	Obligacion Form	nes a Comp nas de Pago Ti	bensar D	V			
1. Sociada develución Compen 2. Formalizar solicitud devolució 3. Dessimiento Replato único Tributario Registros Autorizaciones y Certi Reportes Reserva de Itúneros de Docume Régistros Antorizaciones y Certi Reportes Beserva de Itúneros de Docume Régistro Tributario Especial-RTE Salida de mercancias Solicitude de Certificados de Re	Cological Sological Sologi	) (1) Adigina deuda Descript	r) ción forma de	pago	Obligacion Form	nes a Comp nas de Pago Ti	bensar D	V			
1. Sociaus Levelución Compen 2. Formalizar solicitud devolució 3. Dessimiento Repistro Unico Tribulario Registros Autorizaciones y Certi Reportes Reserva de llúmeros de Docume Régimen Tribulario Especia-RTE Salda de mencancias Solicitud de Comección de Incens Solicitud de Cortección de Incens Solicituda de Certificados de Re Trânsko Acuarero	Seignana Bioda	) (1) Adigiona Celeda Descript	r) ción forma de	pago	Obligacion Form	nes a Comp nas de Pago Ti	bensar D	Y			
1. Sociala develución Compen 2. Formalizar solicitul devolució 3. Dessimiento Recibio de pago Registro Unico Trolutario Reportes Reserva de Números de Docume Régimen Tributario Especia-RTE Salida de mercancias Solicitude de Corrección de Inones Solicitudes de Contificados de Rel Tribatio Adametro Encuesta Servicios Informático E	Selegiona"	) (1) Adigina devida Descript	r)	pago	Obligacion	nes a Comp nas de Pago Ti	bensar D	¥.			

- **21.** El contribuyente indica "...cuando diligencio la solicitud de envió de archivos formato 1439 (relación de impuestos descontables) solamente me aparece la opción bimestral y no cuatrimestral como lo presenta la empresa según las declaraciones de IVA...".
- **22.** En contribuyente indica "...Se está tratando de presentar una devolución de un causante, se diligencio todos los pasos, pero al radicar dicha devolución NO aparece la opción de RADICAR..."

🛛 🗎 🕾 https://devolucion.dian.gov.co/Web	… ⊠ ☆	••• 🖂 🗘 Q. Buscar					
	15-12-2020 / 08:48:56	-					
POR UNA COLOMBIA MÁS HONESTA	🔔 Alarmas	Tareas	Asuntos	Cerrar	<b>C</b>		
DIAN-MUISCA		Tareas (2)					

23. El contribuyente indica "...el caso está cerrado y al nuevamente intentar radicar la solicitud de devolución continua el mismo inconveniente, asumo yo que debe ser un problema del sistema..."



- 24. Se reporta error en el SI Devoluciones, ya que al reasignar tarea esta desaparece.
- **25.** Se reporta error en el SI Devoluciones, ya que el acto proferido No se encuentra en el aplicativo Notificar.
- **26.** Se reporta error en el SI Devoluciones, ya que el acto proferido No se ha cerrado y este ya fue notificado.
- 27. Error en el SI Devoluciones, después de gestionar la tarea "Revisar Saldos Disponibles, formato 1348..." esta nuevamente se repite.

				De	ta	lle Asunto							
N° Asunto	):		2021	811301000									
Nombre A	/olución: SALDOS A FAVOR , Impuesto sobre la Renta y Complementario, ( BIELA Año 2019, Periodo 1												
Año Aper	tura:		2021	1223,7410 2010,1	Abierto								
Monto:			893.0	893.000 Tipo de Asunto:						Ex	pediente		
Ver Imagen											⊕ <sub>Operacio</sub>	nes	sobre el Asunto
Procedimier	ntos Personas	Documentos Je	rarquía	7									
Ver Detalle	Descripción	Fecha Inicial m-a/hh:mm	(d- 1)	Fecha de Fin (d-m- a/hh:mm)		Cantidad de Documentos		Cantidad de Personas	Duraciór	I	Estado		N° Tareas Pendientes
€	Solicitud Formalizada	07-09-2021 / 0 PM	4:56	07-09-2021 / 04:56 PM	1		1		OH OM 15	3	Terminado	0	
⊕ <b>、</b>	Radicación	07-09-2021 / 0 PM	4:56	07-09-2021 / 05:47 PM	0		1		0H 51M 4	s	Terminado	0	
⊕ <b>、</b>	Analizar Solicitud	07-09-2021 / 0 PM	5:47	22-09-2021 / 11:50 PM	0		1		15D 6H 3	м	Terminado	0	
⊕ <b>、</b>	Compensación	22-09-2021 / 1 PM	1:50	16-11-2021 / 01:58 PM	0		1		1M 23D 14	ŧΗ	Terminado	0	
⊕ <b>`</b>	Compensación	16-11-2021 / 0 PM	1:58	16-11-2021 / 02:01 PM	0		1		0H 4M 8	3	Terminado	0	
⊕ <b>、</b>	Compensación	16-11-2021 / 0 PM	2:01	16-11-2021 / 02:02 PM	0		1		0H 1M 16	s	Terminado	0	
⊕ <b>`</b>	Compensación	16-11-2021 / 0 PM	2:02	16-11-2021 / 02:05 PM	0		1		0H 3M 28	3	Terminado	0	
⊕ <b>`</b>	Compensación	16-11-2021 / 0 PM	2:05	16-11-2021 / 02:10 PM	0		1		0H 6M 18	s	Terminado	0	
€	Compensación	16-11-2021 / 0 PM	2:10	16-11-2021 / 05:11 PM	0		1		3H 2M 49	3	Terminado	0	
⊕ <b>、</b>	Compensación	16-11-2021 / 0 PM	5:11	16-11-2021 / 05:11 PM	0		1		0H 0M 35	s	Terminado	0	

**28.** Error en el SI Devoluciones, cuando se va ha realizar tarea certificación deuda se visualiza pantalla en blanco:

DIAN-MUISCA	
<ul> <li>Autogestión</li> </ul>	
<ul> <li>Bandeja de Salida</li> </ul>	Diligenciar Certificación de Deuda
<ul> <li>Comentarios y Quejas</li> </ul>	
Comunicados	
<ul> <li>Consulta Asuntos</li> </ul>	
<ul> <li>Consultar Eirman de Desumente</li> </ul>	O Diligenciar nueva certificación de deuda
<ul> <li>Consultar Firmas de Documento</li> </ul>	Continuar el diligenciamiento de una certificación de deuda.
<ul> <li>Consultar documento Diligenciado</li> </ul>	
Copa De La Contribución	阙 Continuar)
Correo	
DIAN-MUISCA	
<ul> <li>Autogestión</li> </ul>	
Bandeja de Salida     Certifica	ción de Deuda
Comentarios y Quejas	
Comunicados	
Consulta Asuntos	
Consultar Firmas de Documento	
Consultar documento Diligenciado	
<ul> <li>Copa De La Contribución</li> </ul>	

**29.** Error en el SI Devoluciones, cuando se va a realizar radicación de la solicitud se presenta el siguiente mensaje:



## Información para las situaciones descritas

Situación No.1, se debe a que el ingreso realizado para radicar una solicitud de devolución y/o compensación se realiza por el link incorrecto, por lo cual, se debe realizar el paso a paso que se indicara a continuación y así acceder a la radicación de la solicitud de devolución y/o compensación y a la presentación de información por envío de archivos xml de forma correcta; ingresar en la ruta virtual www.dian.gov.co / Parte inferior/Información Tributaria/Transaccional / Otros servicios informáticos / Solicitud de Devolución y/o Compensación o directamente al link https://devolucion.dian.gov.co/WebArquitectura/DefLoginOld.faces

• Situación No.2, es procedente tener en cuenta lo dispuesto el párrafo 2 del artículo 22. "Presentación de la solicitud de devolución y/o compensación y requisitos generales y especiales a través del servicio informático electrónico" del Decreto 2277 de 2012, así:

"Cuando la solicitud de devolución y/o compensación se realice de forma virtual deberá entregarse la totalidad de información exigida de conformidad con la normatividad vigente dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al inicio del trámite virtual de la solicitud. De lo contrario el trámite iniciado virtualmente se cerrará automáticamente y el solicitante deberá iniciar uno nuevo."

- Situación No.3, Para el formato 1220 "Relación de Retenciones en la Fuente a Título de Renta", revisar que la razón social que se encuentra registrada en el archivo Excel con el cual está generando el archivo XML del formato 1220, corresponde al 100% con la registra en el RUT para cada contribuyente.
- **Situación No.4,** El asunto se encuentra en estado "Abierto" y hasta tanto en la dirección seccional no le capturen la fecha de notificación y este se cierre, el contribuyente NO podrá radicar la nueva solicitud.
- Situación No.5, se debe revisar que el número de cuenta bancaria que el contribuyente está registrando, NO lleva espacio en blanco, guion, ni ningún carácter especial.
- Situación No.6, Se debe revisar que el F010 con el cual el contribuyente esta continuando su trámite No tiene más de cinco (5) días, de ser así aplica la indicación de la situación No.2. De lo contrario verifica. Sí la solicitud esta correcta, aplicar lo indicado en la situación No.5.
- Situación No.7, Es de precisar que el SIE de devoluciones, cuenta con un botón "Adicionar Saldo" para que el contribuyente pueda registrar la información de la declaración que No se visualiza por el botón "Seleccionar Saldo".
- **Situación No.8,** Es de precisar, que el navegador "Mozilla, Versión 45.0.2" es el que genera menos conflicto para la radicación de una Solicitud de Devolución y/o Compensación mediante el Sistema Informático Electrónico de Devoluciones (SIE de Devoluciones).



• Situación No.9. El Nombre y Extensión del archivo xml debe ser exacto, igual, idéntico, al que se colocó y firmo en la bandeja de entrada, sin ningún punto, coma o carácter especial.



- **Situación 10.** El nombre del archivo que se escoge para colocar en la bandeja de entrada, No debe registrar al final ningún punto, coma o carácter especial.
- Situación 11. Para este caso, procede realizar consulta mediante el SIE, en la opción dispuesto para "Presentación de Información por Envío de Archivos", "Consultar Envíos de Solicitudes" y consultar el tipo de error que está generando la información enviada por el contribuyente (No corresponde a incidente técnico)
- Situación 12. Se ha dado de forma unificada la siguiente respuesta:

A partir del 01 de mayo de 2020, se inhabilitó la radicación de solicitudes de Devolución a través del Servicio Informático de Devoluciones durante los días sábados, domingo y festivos, con el fin de adelantar en esos días el seguimiento a las solicitudes de devolución en el servicio informático y la implementación de ajustes tecnológicos que permitan un mejoramiento continuo para facilitar la operación de los funcionarios de devoluciones a nivel nacional, así como un mejor servicio al contribuyente en los días hábiles.

Adicionalmente, se complementó el texto así:

Lo anterior, también en concordancia con el horario laboral y el derecho al descanso previsto en la normatividad sobre la materia. En especial, el artículo 161 del Código sustantivo del Trabajo.

• Situación 13. Este caso No corresponde a un problema técnico, ya que solo al elegir el código No.1 (Factura de venta electrónica) es obligatorio diligenciar las casillas "número de Identificación", "Apellidos y Nombre o Razón social", "No. prefijo factura", "No. Consecutivo factura" y "Fecha factura".

**NOTA:** Para evitar confusión de los contribuyentes, se realizó mejora a los textos de ayuda de la hoja No.2 del formato 2613 "Relación de Costos, Gastos, Deducciones" y publicado el prevalidador en la página web de la DIAN el dia 16 de septiembre de 2020 a las 16:56. https://www.dian.gov.co/Transaccional/Paginas/Prevalidadores.aspx

• Situación 14. Este caso No corresponde a un problema técnico, ya que para que el formato 1442 "Relación de DEX y Documentos de Transporte" se vea relacionado en el listado de "Requisitos", en la casilla 88 "Clase de operación que origino el saldo a favor" de la Sección "Operación que origino el saldo a favor" del formato 10 "Solicitud Devolución Compensación", el contribuyente debió seleccionar como

concepto que origino el saldo a favor "**Ventas a Zonas Francas y comercializadoras Internacionales**".

Situación No.15. La situación descrita por el contribuyente, se debe a que el Contador está realizando su ingreso por la opción "Procedimiento de Devolución/Compensación" y esto es incorrecto. El ingreso correcto para un Contador o Revisor Fiscal es por el icono "Asuntos" que se encuentra en la parte superior (figura en forma de carpeta )

PO UKA COLONIA WAS NONTILA 🚑 Alarmas 📴 Tareas Martina 🎯 Cerrar
Autogestion Ingreso correcto para el Revisor Fiscal o Contado
Bandeja de Salida     Comentarios y Quejas
Comunicados     Consulta Asuntos
Consultar Firmas de Documento     Consultar documento Diligencia:
Diligenciar / Presentar     Factura Electrónica
Formalizar Declaración Ingreso 1     Infractores Aduaneros
Presentación de Información por      Precedimiento de Devolución/Cc
* 1 Saledud Devolución Come

Situación No.16. Para la situación descrita, es procedente realizar revisión del formato 1372 "Desistimiento Solicitud de Devolución y/o Compensación", con el fin de verificar que el trámite realizado por el contribuyente fue completo y exitoso. Se puede presentar que el formato 1372, presenta marca de agua "RECIBIDO", por lo cual la situación descrita No corresponde a un incidente técnico, ya que faltó que el contribuyente realizara el paso final del proceso, el cual es firmar el documento F1372 que ha sido guardado.



Una vez se ha ejecutado el proceso de firma por parte del contribuyente, en el detalle del asunto, Actividad "**Desistimiento solicitud Devolución de Parte**", pestaña "**Documento**", se visualizará el F1372 correspondiente y al abrir el archivo Pdf este se debe visualizar con marca de agua "**PRESENTADO**".

	48 NACIO	nas 📁 Tareas	Asuntos	Serrar	RUGALAR
				Detalle Asunt	citomis
		DIAN - MUISCA -	Mozilla Eirefox		- П X
N° Asunto	0:	(i) A https://pru	ebasfuncionales	devoluciones <b>diar</b>	n nov cn/WebGestionevnediente/DefDetalleEventoEvnedientePool In faces?ideEvento=158ideA
Nombre A	Asunto:	- Intepay/pro	ebasiancionalesi	aevoluciones.ular	
Año Apert	tura:				
Monto:					Abrendo 157200000002.pdr
Ver Imag	jen	According	0.1		Ha elegido abri:
Procedimier	ntos Personas	Ayuda.	Sed	esistio de la solici	el cual es un: Adobe Acrobat Document
Ver	Descrinción	Descripcion:	Desi	stimiento Solicituo	d I de: https://pruebasfuncionalesdevoluciones.dian.gov.co
Detalle	Descripcion	Unidad Administrat	iva: DEC	LARANTE	¿Qué debería hacer Firefox con este archivo?
⊕ <b>(</b>	Solicitud	Organización:	AYB	AR LIMITADA	Abrir con     Adobe Acrobat Reader DC (predeterminada)
_	ronnalizada	Estado:	Term	inado	⊖ Guardar archivo
€ <b>4</b>	Radicación				Repetir esta decisión de ahora en adelante para este tipo de archivos.
⊕ <b>_</b>	Analizar Solicitur	Personas Docume	ntos		
•	, that 2 ar oblicit at	N° de Fo	ormulario Repe	eticion Formato	0 Acentar Cancelar
<b>A</b>	Desistimiento Solicitud	RF 📓 1 <mark>372800</mark>	0000662 1	1372	
	AN" Desistim SALDOS A FAVOR	iento Solicitud de Devolu	ción y/o Compensac	ión Marcia Yean Yea	1372
		ento Solicitud de Devolu	cción y/o Compensac	ión Maria a transmission .ce formulario 	1372/ 1372/ 1000000000000000000000000000000000000
Concesto Internet     Concesto Internet     Concesto Internet     Concesto Internet     Concesto Internet     Concesto Internet     Concesto Internet     Concesto Internet     Concesto Internet	Desistin JALDOG A FAVOR	L DV 7. Prover sensiti	cción y/o Compensac 4. Número Colos del colombra 5. Sagando 3. 2. Delas astronomos	ión Maria Ma	
Concesto 1 Concesto 1 accorreservado para la concestra do para la conces	A_N*         Desistim           [salbod A FAVOR so town	iento Solicitud de Devolu	cción y/o Compensaci 4. Número balas de contante balas de contante contante contante de contante	ión Municipal de formulario	
Conceste 1 Conceste 1 acconcesteration participation acconcesteration participation acconcesteration participation acconcesteration acconceste	AN® Desistin SALDOG A PAVOR IN BRANCH AND A PAVOR INDIA A PAVOR IN BRANCH AND A PAVOR IN	iento Solicitud de Devolu	cción y/o Compensaci 4 Número Delse orientechenio cose Delse orientechenio cose cose orientechenio cose orientechen	ión Line transmission de tenutare line transmission de tenutare line transmission t	1372   Image: State of the state of th
	AN° Desistin JALDOA ANVOR IS DOX S	iento Solicitud de Devok	cción y/o Compensac A Númer Cons de controls Cons ols Cons de controls Cons de	ian IIII IIIII IIIIIII Martina Vietoriaa Alekandro Vietoriaa Martina Vietoriaa Alekandro Vietoriaa Alekandro Vietoriaa Alekandro Vietoriaa	1372   Firma Exitosa y Finalizado exitosamente
	AN° Desistim	iento Solicitud de Derolo 	Conservations	ión ministration is tempore is tempore	s evadir.
		iento Solicitud de Devolu	ción ya Compensaci 4 Nimer <u>Cose orientechono</u> <u>Cose orientechono</u> <u>C</u>	ide The second s	s evadir.

• Situación No.17. Es de precisar, que el navegador "Google Chrome, Versión Versión 69.0.3497.100 (Build oficial) (64 bits)" es el que genera menos conflicto para la radicación de una Solicitud de Devolución y/o Compensación mediante el Sistema Informático Electrónico de Devoluciones (SIE de Devoluciones).



Situación No.18. Cuando al dar clic en el botón "Seleccionar saldo", se observa pantalla donde registra "No existe obligaciones con Saldo o Excedente de Nombres o Razón Social", dicha situación NO corresponde a incidente técnico, ya que cuando la declaración NO se encuentra en el servicio de la obligación financiera, el SI Devoluciones cuenta con un botón "Adicionar Saldo" para que el contribuyente digite la información de la declaración y pueda de esta forma radicar la solicitud de devolución.

Mis Actividades			
AN-MUSCA	Concepto Solicitud Devolución	Tino de Obligación	
Administración de Cartera	SALDOS A FAVOR	Impuesto sobre la renta	
Autogestión	Inform	aléa dal Callattanta	
Bandeja de Salida	informa	icion del solicitante	
Comentarios y Guejas	Tipo de Documento	Numero Identificación	
Consulta Asuatra	NII		
Consulta Reportes Conciliación F	Non	nbres o Razón Social	
Consultar Firmas de Documento			
Consultar documento Diligenciado			
Diligenciar / Presentar	Obli	gaciones Origen	
Factura Electrónica			
Formalizar Declaración Ingreso S	Alour		
Garantias	1900		
Generación de Clave Técnica			
Información Extranjera 🧹			-
Infractores Aduaneros			
Numeración de Pacturación		Anterior	
Becaute effectes to the second second			
r Obligacion con Saldo o Excedente de	una Persona		
Tipo de Documento	Número Identificación	Nombres o Razón Social	
NIT			O B
		County Colds	IMPUESTO •
Tipo de Obligación	Impuesto sobre la renta	Concepto Saido	
Tipo de Obligación Año Gravable	Impuesto sobre la renta 2020 💌	Período	01 *
Tipo de Obligación Año Gravable No Documento que reconoce el sa	Impuesto sobre la renta 2020 ¥	Período Fecha documento que reconoce el saldo	01 •

- Situación No.19. Este caso No corresponde a un problema técnico y para la causal de Inadmisión "Correcto diligenciamiento del formato 010", se debe tener en cuenta que las Casillas 56 y 57 del F10 son de diligenciamiento automático cuando el contribuyente Selecciona el saldo, pero en este caso específico, el saldo fue Adicionado (F1336), por lo cual dichas casillas se encuentran vacías de forma correcta.
- Situación No.20. Este caso No corresponde a un problema técnico, ya que hasta tanto el contribuyente no realice la formalización del documento F10 (dar clic botón "Formalizar documento") No se visualizará el botón "Anexar".

🔇 Anterior )	Guardar	Formalizar documente	(i) Archivo
DIAN - Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales			2012

• Situación No.21. Para este caso, lo que se registra en la casilla al momento del envío del archivo xml es el periodo que se está informando y este es independiente a la periodicidad del contribuyente, la cual siempre se visualiza como "BIMESTRAL".

nformación General			
Identificación Organización Informante			O Buscar
Razón Social / Nombre Organización Informa	nte		
Identificación Interesado			O Buscar
Nombre Interesado			
Identificación Destinatario	800197268		
Razón Social / Nombre Destinatario	DIRECCION D	E IMPUESTOS Y AD	UANA
nformación del Formato de los A	rchivos a Enviar con es	ta solicitud	
nformación del Formato de los A Nombre Formato	Inchivos a Enviar con es Impuestos Descontables de	ta solicitud	
<b>formación del Formato de los A</b> Nombre Formato Código Formato Nombre Tino Archien	Impuestos Descontables de 1670	ta solicitud	3 Incarción / Nunua
formación del Formato de los A Nombre Formato Código Formato Nombre Tipo Archivo Año Informado	Impuestos Descontables de 1670 XML	ta solicitud	3 Inserción / Nuevo
formación del Formato de los A Nombre Formato Código Formato Nombre Tipo Archivo Año Informado Nombre y Extensión del Primer Archivo de Envio. X0XX.xml	Impuestos Descontables de 1670 XML	ta solicitud Buscar Versión Concepto Periodo Informado Cantidad de Archivos	3 Inserción / Nuevo BIMESTRAL
formación del Formato de los A Nombre Formato Código Formato Nombre Tipo Archivo Año Informado Nombre y Extensión del Primer Archivo de Envio. XXXX.xml Número Total de Registros de los Archivos de Envio.	Impuestos Descontables de 1670 XML	ta solicitud Descar Versión Concepto Periodo Informado Cantidad de Archivos	3 Inserción / Nuevo VBIMESTRAL 01 02 03
Nombre Formato Código Formato Código Formato Nombre Tipo Archivo Año Informado Nombre y Extensión del Primer Archivo de Envio. XXXX xml Número Total de Registros de los Archivos de Envio.	Impuestos Descontables de 1670 XML	ta solicitud Versión Concepto Periodo Informado Cantidad de Archivos	3 Inserción / Nuevo BIMESTRAL 01 02 03 04 05

Situación No.22. Este caso No corresponde a un problema técnico, ya que el ingreso se realiza de forma incorrecta por al icono "Tareas" (figura página amarilla <sup>1</sup>) y debe realizarse por el por el icono "Asuntos" que se encuentra en la parte superior (figura en forma de carpeta)



• Situación No.23. Para la situación descrita, es procedente realizar revisión del asunto para verificar si fue cerrado por el módulo "Cierre de asuntos" del SI Devoluciones y generar reporte de "Solicitudes radicas" para verificar el estado con el que se realizó el cierre.

En este caso la solicitud fue cerrada como si se hubiera proferido Resolución de Devolución y/o Compensación, razón por la cual el SI Devoluciones No permitirá nueva radicación por el mismo año, concepto y periodo. Por lo anterior, la situación NO corresponde a un incidente técnico y se debe dar aplicación a la **actividad 22** del "PLAN TÉCNICO DE OPTIMIZACIÓN DEL USO DEL SIE DEVOLUCIONES COMO HERRAMIENTA DE APOYO EN LA GESTIÓN DE SOLICITUDES DE DEVOLUCIÓN Y LINEAMIENTOS PARA ATENCIÓN DE CONTINGENCIAS"

					Detal	le Asu	nto					_
N° Asun	nto:			202	181130100000000							
Nombre	Asunto:			Devol 1	ución: SALDOS A FA	WOR , Ir	mpuesto so	bre la renta,	LOCANTON FLO	RICIENTA I, A	Año 2019, Periodo	
Año Ape	ertura:			2020		Esta	do:			Cerrado		
Monto:				3,665	,000	Tipo	de Asunto:			Expediente		
⊕ Ver Ima	agen									€ Operacion	nes sobre el Asunto	)
Procedimi	ientos Pers	onas Docu	umentos .	Jerarquía	1							
Ver Detalle	Descrip	oción	Fecha Ini (d-m-a/hh:	cial mm)	Fecha de Fin (d-m-a/hh:mm)	Canti Docu	idad de mentos	Cantidad de Personas	Duración	Estado	Nº Tareas Pendientes	
⊕ <b>`</b>	Solicitud Formalizad	da A	1-10-2020 / M	09:25	21-10-2020 / 09:25 AM	1		1	0H 0M 15	Terminado	0	
⊕ <b>`</b>	Radicació	n 2' A	1-10-2020 / M	09:25	21-10-2020 / 09:45 AM	0		1	0H 21M 13	S Terminado	0	
⊕ <b>、</b>	Analizar S	olicitud A	1-10-2020 / M	09:45	21-10-2020 / 09:45 AM	0		1	0H 0M 0S	Terminado	0	
€	Cierre Asu Solicitud Devoluci¿r Parte	nto 20 1 de P	6-01-2021 / M	03:57	26-01-2021 / 03:57 PM	0		1	0H 0M 0S	5 Terminado	0	
visión	n reporte o	de Solic	itudes ra	adicad	las de la direcc	ción se	eccional.					
000000	LOCATON	FLORICIENTA		20	021811301000000	2020/10/2	21 3.	665.000 2019	1 N Gir	o cuenta 0	Aprobado	
										Tipo 1. Incid	Tipo d ente tecnológico que re	e inci
				Anexo	2					Tipo 2. Incid	luciones (NO REPORT ente tecnológico que N evoluciones, pero requir	O requere est
	ÓN DEL USO DI	EL SIE DEVOL			RRAMIENTA DE APOYO	EN LA GE	STIÓN DE SC	LICITUDES DE I	DEVOLUCIÓN	REPORTAR Tipo 3. Incid	R POR PST) ente tecnológico que N	O req
		Y LINEAM	IENTOS PAR		IÓN DE CONTINGENCIA	s.				en el SIE De Tipo 4. No e	evoluciones (SÍ REPOR s Incidente tecnológico	, NO
Coo	ordinacion de L	evoluciones	y Compensad	iones / Si	ubdirección de Gestion d	ie Recaud	lo y Cobranza	s		solución es	de tipo administrativo p	or pa
		ſ	echa de publ	icación. I	ia de juilo de 2016					Tipo 5. Se tr implementa	rataba de un incidente t da.	ecnol
Caso		Tipo d	le incidente		Solución efectiva req	querida	Fecha de especi funcional tecr	entrega de ficaciones es al área de nología	Fecha de entrad producción de Solución Tecnológica	a a la Lineamier	nto a seguir por parte se adopta la so	de la D slución
o permite que una nueva so ue en el cierre ismo periodo nualmente, no e "inadmisión" sable del cier	e el Tip plicitud de rec e manual de en y concepto) RE o se registró so " por parte pa rre de	o 4. No es Inci quiere ajustes o el SIE Devoluo PORTAR POI lución es de tip rte de la Direcc	idente tecnológ o nuevos desa ciones (NO R PST) ya que to administrati ción Seccional	gico, NO rrollos e su vo por	Ninguna		N.A.		NA	La Dirección contribuyent evidencia el cierre del as inadmitido n Debe incluir de Devoluci	n Seccional debe asum te radique su nueva sol pantallazo donde se re sunto precedente (misn anualmente. se en el informe semar ones sobre casos traba	ir la auto citud en gistró eo no períor nal que c ajados n

- Situación 24. Para la situación descrita, es procedente realizar las siguientes revisiones:
- a. Verificar que el funcionario al que se le esta signando la tarea tiene el Rol correspondiente para la tarea que le va ser asignada, de lo contrario la tarea se pierde.
- b. Verificar que, al reasignar el asunto en la casilla 30 "Término respuesta tarea" se registró una fecha posterior a la del día que se está reasignando, ejemplo: (C29 "Fecha asignación tarea" 2021-03-11, la C30 "Término respuesta tarea" debe registrar fecha posterior 2021-03-12 o 2021-03-13 o 2021-03-31.

**NOTA:** Para las situaciones descritas se debe realizar reanudación del asunto mediante el **Rol 2821**, para se genere tarea nuevamente y pueda realizarse la reasignación correctamente.

- Situación 25. Para la situación descrita, es procedente realizar el siguiente proceso:
  - a. Verificar en el detalle del asunto que se haya creado la actividad "Control documento notificación".
  - b. De No haberse creado, se debe reanudar el asunto mediante el **Rol 2821**, para que se genera la actividad y así finalmente, se surtirá la Notificación.
- Situación 26. Para la situación descrita, es procedente realizar el siguiente proceso:
  - a. Verificar mediante la opción "<u>Impresión Documentos Notificación</u>", el estado del acto proferido.
  - b. En la consulta, se pueden encontrar 2 situaciones:
    - En la columna estado, registra "*ESTADO PROCESANDO*", el cual nos indica que el acto se encuentra en proceso de notificación y está a la espera de respuesta.
    - En la columna estado, registra "*RECUPERADO*", el cual nos indica que el acto proferido se encuentra en el aplicativo Notificar y está a la espera de que sea capturada la fecha de Notificación por parte del área competente en la dirección seccional.
- Situación 27. La situación descrita, se presenta porque al momento de gestionar la tarea "*Revisar Saldos Disponibles, formato 1348*", el Servicio Informático de Devoluciones realiza consulta al Servicio de la Obligación Financiera, con el fin de verificar que el saldo de la obligación donde se encuentra la declaración objeto de devolución sea <sup>4</sup>I<sup>a</sup> <u>SALDO A FAVOR</u> y así una vez finalizada la tarea de saldos disponibles el servicio asigna la tarea siguiente, de lo contrario la tarea se repite.
- Situación 28. La situación descrita, se presenta porque al momento de seleccionar la opción para la gestión de la tarea de "*Certificar Deuda*", debe realizarse seleccionando ingreso por "*Diligenciar nueva certificación de deuda*".
- Situación 29. La situación descrita, se presenta porque el Servicio Informático de Devoluciones (SI Devoluciones) al momento de la radicación de la solicitud de devolución, el servicio verifica el RUT del solicitante y al encontrar diligenciada la casilla 89 "Estado de empresa o persona" arroja el mensaje de alerta "Contribuyente en situación jurídica especial".

Es de precisar, que dicho mensaje de alerta no impide que se pueda radicar la solicitud de devolución, se debe cerrar el mensaje y el servicio permite continuar.