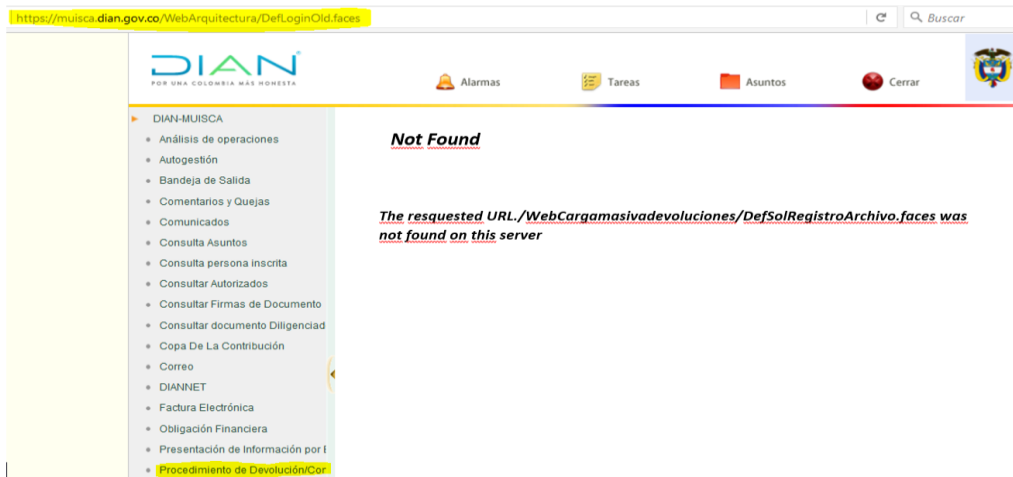


Situaciones frecuentes del SI Devoluciones que son reportadas como incidentes técnicos y corresponden a temas de usabilidad

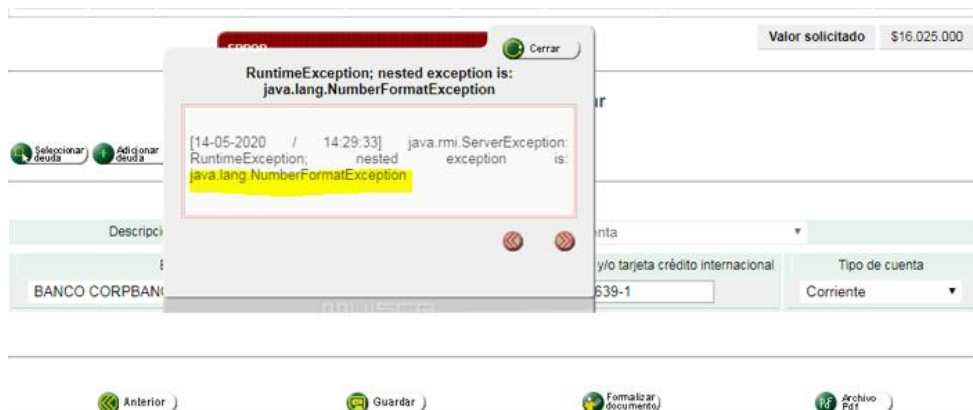
1. Al ingresar a la plataforma de la entidad, se genera lo siguiente “...*error Not Found The requested URL./WebCargamasivadevoluciones/DefSolRegistroArchivo.faces was not found on this server ...*”.

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.



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



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

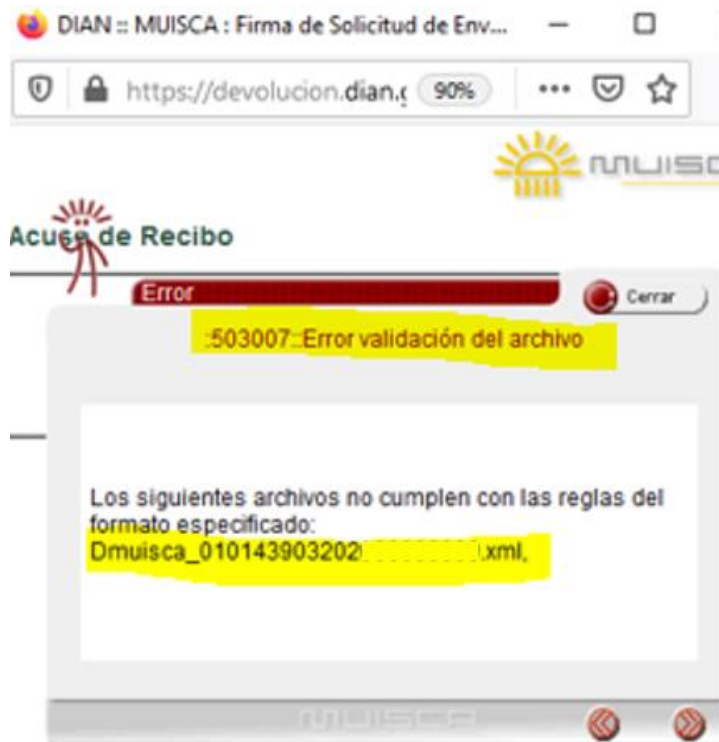
java.rmi.ServerException:RuntimeException; nested exception is: java.lang.NumberFormatException



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



- 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".



NOTA: la longitud de cualquier archivo xml, está conformada así:
Dmuisca_010NúmeroformatoversiónformatoñoenvíoConsecutivo8dígitospunto(.)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			
Nombre Formato	Relación de Impuestos Desc		Buscar
Código Formato	1439		
Versión	3		
Fecha Inicial Solicitud		Fecha	
Fecha Final Esperada		Fecha	
	Buscar	Limpiar	

	No. Solicitud	Código Formato	Versión del formato	Año Gravable	Fecha solicitud	Cantidad de Archivos	Estado			
<input type="radio"/>	100066722833149	1439	3	2019	31-08-2020	1	Solicitud con error			
<input checked="" type="radio"/>	100066722830753	1439	3	2019	31-08-2020	1	Solicitud con error			

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 F2613 donde 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"**.

devolucion.dian.gov.co/WebDevolucion/DefErrorPaginaConstruccion.faces

02-08-2020 16:47:47

DIAN
POR UNA COLOMBIA MÁS HONESTA

Alarmas Tareas Asuntos Cerrar

DIAN-MUISCA

- Autogestión
- Bandeja de Salida
- Comentarios y Quejas
- Comunicados
- Consulta Asuntos
- Consultar Firmas de Documento
- Consultar documento Diligencia
- Diligenciar / Presentar
- Factura Electrónica
- Formalizar Declaración Ingreso
- Infraestructura Aduanera
- Presentación de Información por
- Procedimiento de Devolución/Cc
 - 1. Solicitud Devolución/Compensación
 - 2. Formalizar solicitud devoluci
- Recibos de pago

No hay suficientes privilegios para acceder a esta página.

Debe hacer click aquí para realizar el proceso de autenticación del usuario.

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 Devoluciones, ya que al realizar desistimiento 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.

Estado HTTP 500 -

type Informe de Excepción

mensaje

descripción El servidor encontró un error interno () que hizo que no pudiera rellenar este requerimiento.

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

The image shows two screenshots from the DIAN (Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales) web portal. The top screenshot displays a navigation menu on the left with 'Mis Actividades' and 'TABLERO DE CONTROL'. The main content area shows a table with columns for 'Concepto Solicitud Devolución' and 'Tipo de Obligación', with 'SALDOS A FAVOR' and 'Impuesto sobre la renta' listed. Below this is a form titled 'Información del Solicitante' with fields for 'Tipo de Documento' (NIT), 'Número Identificación', and 'Nombres o Razón Social'. A yellow highlight is on a 'Radicar' button. The bottom screenshot shows a search interface for 'Obligaciones con Saldo o Excedente de una Persona' with a 'Buscar' button. A yellow highlight is on the text 'No existen Obligaciones con Saldo o Excedente de'.

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	Cód. 1 0 6 1 3	37. Tipo de marca Inadmisorio	Cód. 2
38. Revisión Para Revisión	Cód. 2	39. Resultado de la revisión Se encuentra correctamente diligenciado el F010?	40. Resultado No
41. Descripción justificación de la marca El formato 010 "Solicitud Devolución Compensación" casillas 56 y 57 no están diligenciadas, por tal motivo se sugiere verificar			
43. Nombre validación. Validacion existencia formato 010 Renta	Cod 431107	44. Competencia RevisarMarcasRecaudacion	Cód. 2 8 9 6 1

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"..."

https://devolucion.dian.gov.co/WebDevolucion/DefDocSolicitudDevolucionPaso1.faces

Obligaciones Origen

Tipo de Documento		Número Identificación		Razón social				
NT								
Año Gravable	Período	Concepto Saldo	No. Declaración o acto administrativo obligaciones apenidicas	No. Documento reconocimiento	Descripción documento o acto que origina saldo	Fecha Documento Reconocimiento Saldo Origen	Valor \$	
2019	1	IMPUESTO	0		PRIVADA		\$483,431,000	Eliminar

Valor solicitado 483.431.000 \$

Obligaciones a Compensar

Formas de Pago

Descripción forma de pago	Tidis

Botones: Anular, Guardar, Formalizar documento, Archivo Pdf

21. El contribuyente indica "...cuando diligencio la solicitud de envío 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/WebArquitectura/DefinicioMuisca.faces

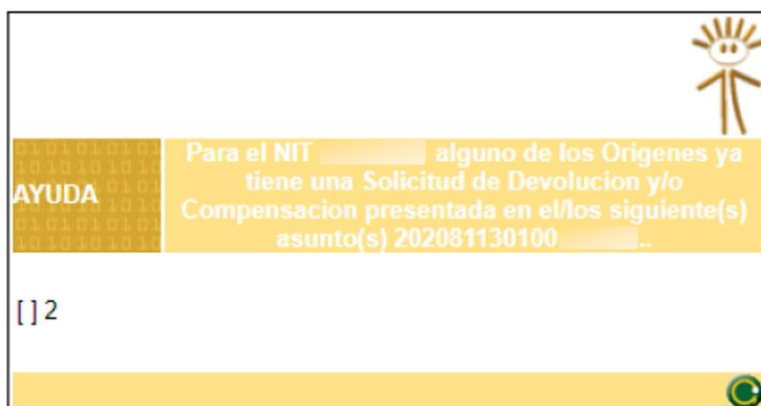
15-12-2020 / 08:48:56

Alarmas Tareas Asuntos Cerrar

Tareas (2)

DIAN-MUISCA

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.

Detalle Asunto

N° Asunto:	2021811301000		
Nombre Asunto:	Devolución: SALDOS A FAVOR , Impuesto sobre la Renta y Complementario, RUBIELA, Año 2019, Periodo 1		
Año Apertura:	2021	Estado:	Abierto
Monto:	893.000	Tipo de Asunto:	Expediente

Ver Imagen Operaciones sobre el Asunto

Ver Detalle	Descripción	Fecha Inicial (d-m-a/h:h:mm)	Fecha de Fin (d-m-a/h:h:mm)	Cantidad de Documentos	Cantidad de Personas	Duración	Estado	N° Tareas Pendientes
	Solicitud Formalizada	07-09-2021 / 04:56 PM	07-09-2021 / 04:56 PM	1	1	0H 0M 1S	Terminado	0
	Radicación	07-09-2021 / 04:56 PM	07-09-2021 / 05:47 PM	0	1	0H 51M 4S	Terminado	0
	Analizar Solicitud	07-09-2021 / 05:47 PM	22-09-2021 / 11:50 PM	0	1	15D 6H 3M	Terminado	0
	Compensación	22-09-2021 / 11:50 PM	16-11-2021 / 01:58 PM	0	1	1M 23D 14H	Terminado	0
	Compensación	16-11-2021 / 01:58 PM	16-11-2021 / 02:01 PM	0	1	0H 4M 8S	Terminado	0
	Compensación	16-11-2021 / 02:01 PM	16-11-2021 / 02:02 PM	0	1	0H 1M 16S	Terminado	0
	Compensación	16-11-2021 / 02:02 PM	16-11-2021 / 02:05 PM	0	1	0H 3M 2S	Terminado	0
	Compensación	16-11-2021 / 02:05 PM	16-11-2021 / 02:10 PM	0	1	0H 6M 18S	Terminado	0
	Compensación	16-11-2021 / 02:10 PM	16-11-2021 / 05:11 PM	0	1	3H 2M 4S	Terminado	0
	Compensación	16-11-2021 / 05:11 PM	16-11-2021 / 05:11 PM	0	1	0H 0M 35S	Terminado	0

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



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 <http://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.

Nombre Formato	Relación de Impuestos Descontables	Buscar	
Código Formato	1439	Versión 3	
Selección de Archivos: Examinar... No se han seleccionado archivos. Cerrar			
Su próximo consecutivo para el envío de archivos a nombre de esta organización es: 9			
Cantidad de números para agotar		Siguiente	
Nombre Archivo	Tamaño en bytes	Última fecha de Modificación	Firmado
<input type="checkbox"/> Dmuis-ca_010143903202000000009.xml	4587	14-02-2020	<input checked="" type="checkbox"/>

- **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, Deduciones” y publicado el prevalidador en la página web de la DIAN el día 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 )

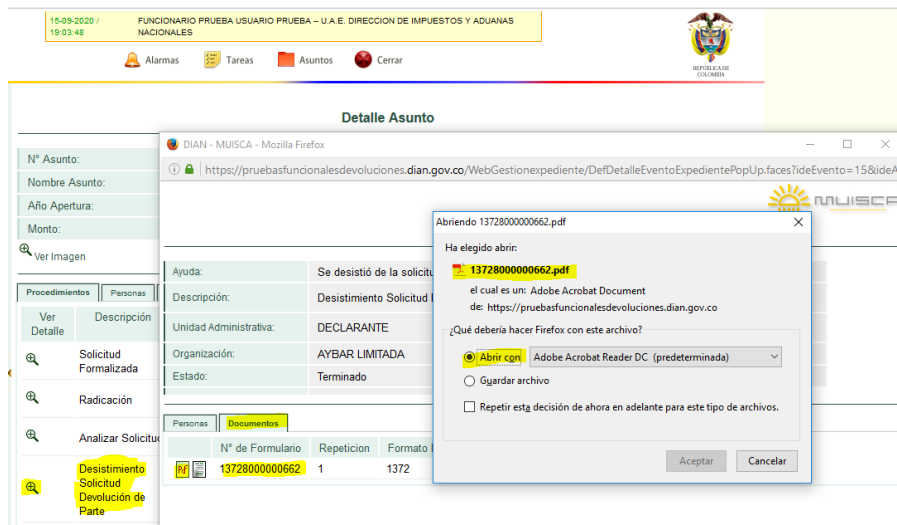


- **Situación No.16.** Para la situación descrita, es procedente realizar revisión del formato 1372 “**Desistimiento Solicitud de Devolución y/o Compensación**”, con el fin de verificar que el trámite realizado por el contribuyente fue completo y exitoso. Se puede presentar que el formato 1372, presenta 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.



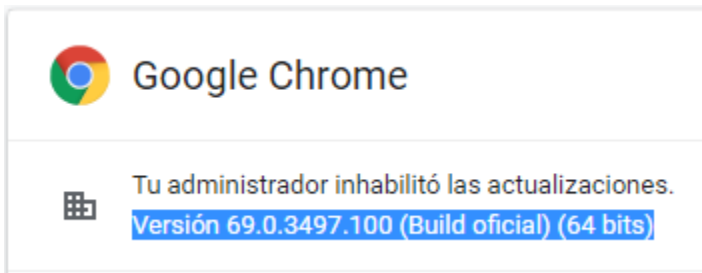
The image shows a form titled 'Desistimiento Solicitud de Devolución y/o Compensación' with the number '1372' in a green box. The form contains various fields for identification, dates, and amounts. A large yellow 'RECIBIDO' watermark is overlaid diagonally across the form. A red arrow points from a box labeled 'Falta Firma' to the bottom right area of the form, indicating that the document is missing a signature. At the bottom of the form, the text 'Colombia: un compromiso que no podemos evadir.' is visible.

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**”.



Firma Exitosa y Finalizado exitosamente.

- **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.

Concepto Solicitud Devolución		Tipo de Obligación	
SALDOS A FAVOR		Impuesto sobre la renta	
Información del Solicitante			
Tipo de Documento		Número Identificación	
NIT			
Nombres o Razón Social			
Obligaciones Origen			
Anterior			

Crear Obligación con Saldo o Excedente de una Persona							
Tipo de Documento		Número Identificación		Nombres o Razón Social		Buscar	
NIT						<input type="button" value="Buscar"/>	
Tipo de Obligación		Impuesto sobre la renta		Concepto Saldo		IMPUESTO	
		2020		Período		01	
Año Gravable				Fecha documento que reconoce el saldo			
No Documento que reconoce el saldo							
Valor \$		\$0.00					
<input type="button" value="Crear"/>		<input type="button" value="Cancelar"/>					

- **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”.



- **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”.

Diligenciar Solicitud de Envío de Archivos

Información General

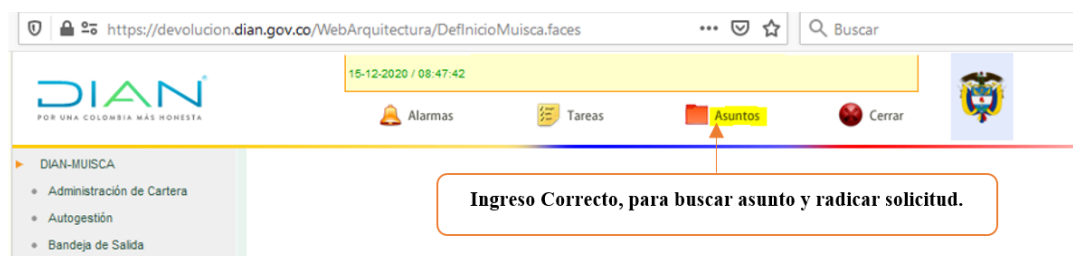
Identificación Organización Informante		Buscar
Razón Social / Nombre Organización Informante		
Identificación Interesado		Buscar
Nombre Interesado		
Identificación Destinatario	800197268	
Razón Social / Nombre Destinatario	DIRECCION DE IMPUESTOS Y ADUANA	

Información del Formato de los Archivos a Enviar con esta solicitud

Nombre Formato	Impuestos Descontables de	Buscar	
Código Formato	1670	Versión	3
Nombre Tipo Archivo	XML	Concepto	Inserción / Nuevo
Año Informado		Periodo Informado	BIMESTRAL
Nombre y Extensión del Primer Archivo de Envío. XXXX.xml		Cantidad de Archivos	01 02 03 04 05 06
Número Total de Registros de los Archivos de Envío.			

Solicitar

- **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) 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 radicadas” 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”

Detalle Asunto																																																					
N° Asunto:	20218113010000000																																																				
Nombre Asunto:	Devolución: SALDOS A FAVOR , Impuesto sobre la renta, LOCANTON FLORICENTA , Año 2019, Periodo 1																																																				
Año Apertura:	2020	Estado:	Cerrado																																																		
Monto:	3,665,000	Tipo de Asunto:	Expediente																																																		
Ver Imagen		Operaciones sobre el Asunto																																																			
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Ver Detalle</th> <th>Descripción</th> <th>Fecha Inicial (d-m-a/hh:mm)</th> <th>Fecha de Fin (d-m-a/hh:mm)</th> <th>Cantidad de Documentos</th> <th>Cantidad de Personas</th> <th>Duración</th> <th>Estado</th> <th>N° Tareas Pendientes</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>🔍</td> <td>Solicitud Formalizada</td> <td>21-10-2020 / 09:25 AM</td> <td>21-10-2020 / 09:25 AM</td> <td>1</td> <td>1</td> <td>0H 0M 1S</td> <td>Terminado</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>🔍</td> <td>Radicación</td> <td>21-10-2020 / 09:25 AM</td> <td>21-10-2020 / 09:45 AM</td> <td>0</td> <td>1</td> <td>0H 21M 13S</td> <td>Terminado</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>🔍</td> <td>Analizar Solicitud</td> <td>21-10-2020 / 09:45 AM</td> <td>21-10-2020 / 09:45 AM</td> <td>0</td> <td>1</td> <td>0H 0M 0S</td> <td>Terminado</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>🔍</td> <td>Cierre Asunto Solicitud Devolución de Parte</td> <td>26-01-2021 / 03:57 PM</td> <td>26-01-2021 / 03:57 PM</td> <td>0</td> <td>1</td> <td>0H 0M 0S</td> <td>Terminado</td> <td>0</td> </tr> </tbody> </table>									Ver Detalle	Descripción	Fecha Inicial (d-m-a/hh:mm)	Fecha de Fin (d-m-a/hh:mm)	Cantidad de Documentos	Cantidad de Personas	Duración	Estado	N° Tareas Pendientes	🔍	Solicitud Formalizada	21-10-2020 / 09:25 AM	21-10-2020 / 09:25 AM	1	1	0H 0M 1S	Terminado	0	🔍	Radicación	21-10-2020 / 09:25 AM	21-10-2020 / 09:45 AM	0	1	0H 21M 13S	Terminado	0	🔍	Analizar Solicitud	21-10-2020 / 09:45 AM	21-10-2020 / 09:45 AM	0	1	0H 0M 0S	Terminado	0	🔍	Cierre Asunto Solicitud Devolución de Parte	26-01-2021 / 03:57 PM	26-01-2021 / 03:57 PM	0	1	0H 0M 0S	Terminado	0
Ver Detalle	Descripción	Fecha Inicial (d-m-a/hh:mm)	Fecha de Fin (d-m-a/hh:mm)	Cantidad de Documentos	Cantidad de Personas	Duración	Estado	N° Tareas Pendientes																																													
🔍	Solicitud Formalizada	21-10-2020 / 09:25 AM	21-10-2020 / 09:25 AM	1	1	0H 0M 1S	Terminado	0																																													
🔍	Radicación	21-10-2020 / 09:25 AM	21-10-2020 / 09:45 AM	0	1	0H 21M 13S	Terminado	0																																													
🔍	Analizar Solicitud	21-10-2020 / 09:45 AM	21-10-2020 / 09:45 AM	0	1	0H 0M 0S	Terminado	0																																													
🔍	Cierre Asunto Solicitud Devolución de Parte	26-01-2021 / 03:57 PM	26-01-2021 / 03:57 PM	0	1	0H 0M 0S	Terminado	0																																													

Revisión reporte de Solicitudes radicadas de la dirección seccional.

000000 LOCANTON FLORICENTA 2021811301000000 2020/10/21 3,665,000 2019 1 N Giro cuenta 0 Aprobado

Anexo 2						Tipo de Incidente	
<p>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</p> <p>Coordinación de Devoluciones y Compensaciones / Subdirección de Gestión de Recaudos y Cobranzas</p> <p>Fecha de publicación: 14 de julio de 2016</p>						Tipo 1. Incidente tecnológico que requiere ajustes o nuevos desarrollos en el SIE Devoluciones (NO REPORTAR POR PST)	
						Tipo 2. Incidente tecnológico que NO requiere ajustes o nuevos desarrollos en el SIE Devoluciones, pero requiere espera determinada (NO REPORTAR POR PST)	
						Tipo 3. Incidente tecnológico que NO requiere ajustes o nuevos desarrollos en el SIE Devoluciones (SI REPORTAR POR PST)	
						Tipo 4. No es Incidente tecnológico, NO requiere ajustes o nuevos desarrollos en el SIE Devoluciones (NO REPORTAR POR PST) ya que su solución es de tipo administrativo por parte de la Dirección Seccional	
						Tipo 5. Se trataba de un incidente tecnológico cuya solución ya fue implementada.	
No. Caso	Caso	Tipo de incidente	Solución efectiva requerida	Fecha de entrega de especificaciones funcionales al área de tecnología	Fecha de entrada a producción de la Solución Tecnológica	Lineamiento a seguir por parte de la Dirección Seccional, mientras se adopta la solución tecnológica	
22	El SIE Devoluciones no permite que el contribuyente radique una nueva solicitud de devolución debido a que en el cierre manual de la solicitud anterior (mismo periodo y concepto) que fue inadmitida manualmente, no se registró como motivo del cierre "inadmisión" por parte del funcionario responsable del cierre de asuntos.	Tipo 4. No es Incidente tecnológico, NO requiere ajustes o nuevos desarrollos en el SIE Devoluciones (NO REPORTAR POR PST) ya que su solución es de tipo administrativo por parte de la Dirección Seccional	Ninguna	N.A.	N.A.	La Dirección Seccional debe asumir la autorización para que el contribuyente radique su nueva solicitud en forma manual, dejando como evidencia el pantallazo donde se registró equivocadamente el motivo del cierre del asunto precedente (mismo periodo y concepto) que fue inadmitido manualmente. Debe incluirse en el informe semanal que debe enviarse a la Coordinación de Devoluciones sobre casos trabajados manualmente por errores o problemas administrativos.	


• **Situación 24.** Para la situación descrita, es procedente realizar las siguientes revisiones:

- 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.
- 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 “[Impresión Documentos Notificación](#)”, 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  [SALDO A FAVOR](#) 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.