

**DISEÑO DE UNA HERRAMIENTA TRIBUTARIA PARA ACCEDER A LAS
DEVOLUCIONES Y/O COMPENSACIONES DEL IMPUESTO SOBRE LAS
VENTAS EN EL SECTOR DE LOS PRODUCTORES AVÍCOLAS DEL
MUNICIPIO DE PASTO
(Resumen Analítico)**

**DESIGN OF A TAX TOOL TO ACCESS SALES TAX RETURNS AND/OR
COMPENSATIONS IN THE POULTRY PRODUCERS SECTOR OF THE
MUNICIPALITY OF PASTO
(Analytical Summary)**

Autores (Authors): CALPA VILLARREAL, Julieth Katerine, MORILLO GUERRON, Ricardo Mauricio, TUMAL RODRIGUEZ, Erika Viviana
Facultad (Faculty): de FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS.
Programa (Program): de MAESTRÍA EN GERENCIA Y AUDITORIA
Asesor (Support): Mg. PAOLA ANDREA ROSERO MUÑOZ
Fecha de terminación del estudio (End of the research): NOVIEMBRE 2024
Modalidad de Investigación (Kind of research): Trabajo de Grado

PALABRAS CLAVE

DISEÑO
HERRAMIENTA TRIBUTARIA
DEVOLUCIONES Y/O COMPENSACIONES
IMPUESTO SOBRE LAS VENTAS
PRODUCTORES AVÍCOLAS

KEY WORDS

DESIGN
TAX TOOL
RETURNS AND/OR COMPENSATIONS
SALES TAX
POULTRY PRODUCERS

RESUMEN: con el objetivo de fomentar la equidad y disminuir las brechas de desigualdad social presentes en el país, el Estado colombiano ha adoptado medidas enfocadas en reducir estas externalidades sociales. En este contexto, el

sistema tributario contribuye a este propósito al incorporar en el estatuto tributario beneficios específicos para sectores económicos de alto impacto social, como el de los productores avícolas. En consecuencia, este estudio planteó como objetivo diseñar una herramienta tributaria que permita a los productores avícolas del municipio de Pasto acceder de manera efectiva a las devoluciones y/o compensaciones del impuesto sobre las ventas.

El desarrollo del estudio se basó en una metodología mixta (cuantitativa y cualitativa), con un enfoque empírico-analítico complementado por el histórico-hermenéutico de carácter descriptivo. Esto permitió analizar y explicar los procedimientos requeridos para acceder a las devoluciones y/o compensaciones del impuesto sobre las ventas, a través del diseño de una guía interactiva. La población y muestra incluyó 24 empresas del sector avícola en Pasto, de las cuales 13 tienen como actividad económica principal la cría de aves de corral (CIU 0145), y 6 la desarrollan como actividad secundaria. Como fuente de información se consideró al jefe de división de recaudo y cobranzas de la Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Pasto.

La recopilación de datos se efectuó mediante entrevistas, encuestas y fichas bibliográficas. Los resultados permitieron realizar un diagnóstico de la situación actual de los productores avícolas, estructurar los procedimientos y requerimientos necesarios, y elaborar una guía interactiva acompañada de un plan de acción. Esta herramienta fue diseñada para facilitar el proceso de devoluciones y/o compensaciones del impuesto sobre las ventas, atendiendo las necesidades y particularidades del sector avícola en el municipio.

ABSTRACT: *with the aim of promoting equity and reducing the social inequality gaps present in the country, the Colombian State has adopted measures focused on reducing these social externalities. In this context, the tax system contributes to this purpose by incorporating into the tax statute specific benefits for economic sectors with high social impact, such as poultry producers. Consequently, this study aimed to design a tax tool that allows poultry producers in the municipality of Pasto to effectively access sales tax refunds and/or compensation.*

The development of the study was based on a mixed methodology (quantitative and qualitative), with an empirical-analytical approach complemented by the historical-hermeneutical of a descriptive nature. This allowed us to analyze and explain the procedures required to access sales tax refunds and/or compensation, through the design of an interactive guide. The population and sample included 24 companies in the poultry sector in Pasto, of which 13 have poultry breeding as their main economic activity (ISIC 0145), and 6 develop it as a secondary activity. The head of the collections division of the Pasto Sectional Directorate of Taxes and Customs was considered as a source of information.

Data collection was carried out through interviews, surveys and bibliographic records. The results allowed a diagnosis of the current situation of poultry producers, structuring the necessary procedures and requirements, and developing an interactive guide accompanied by an action plan. This tool was designed to facilitate the process of sales tax refunds and/or compensation, addressing the needs and particularities of the poultry sector in the municipality.

CONCLUSIONES: a raíz del desarrollo de la presente investigación en cumplimiento a cada uno de los objetivos que orientaron la misma se evidencia que el número de solicitudes de devolución/compensación de IVA en el sector avícola de Pasto presenta una tendencia fluctuante entre 2021 y 2024, con picos en 2022 y descensos posteriores. Esta fluctuación, reflejada tanto a nivel departamental (Nariño) como municipal, no se debe a un cambio drástico en la actividad productiva, sino más bien a la baja tasa de éxito inicial de las solicitudes.

El desconocimiento de la normativa tributaria no solo genera un alto número de inadmisiones, sino que también impacte negativamente la competitividad y eficiencia del sector avícola. La imposibilidad de recuperar el IVA en tiempo y forma obliga a algunas empresas a absorber este costo en sus precios finales, afectando su competitividad frente a otros productores que logran acceder a la devolución con mayor eficiencia.

La alta tasa de inadmisiones y las dificultades reportadas por los productores avícolas en las encuestas refuerzan la necesidad de una guía interactiva como herramienta de educación tributaria. Esta guía proporcionara información clara, accesible y detallada sobre los procedimientos, requisitos y plazos para solicitar la devolución del IVA, incluyendo explicaciones sobre los errores más comunes que llevan a la inadmisión de las solicitudes.

Es importante resaltar la eficiencia operativa de la DIAN en la seccional Pasto, a pesar de la reconocida escasez de personal la seccional demuestra un alto grado de eficiencia en el procesamiento de las solicitudes admisibles, resolviéndolas en un promedio de 18 días hábiles, incluso inferior al plazo legal. Este dato positivo, destacado por el jefe de división, pone de manifiesto la capacidad operativa del equipo, a pesar de las limitaciones de recursos humanos, lo anterior reforzando lo manifestado por las empresas objeto de estudio que determinaron una actuación oportuna de la administración la gestión de los casos.

CONCLUSIONS: *As a result of the development of this research in compliance with each of the objectives that guided it, it is evident that the number of VAT refund/compensation requests in the Pasto poultry sector presents a fluctuating trend between 2021 and 2024, with peaks in 2022 and subsequent declines. This fluctuation, reflected at both the departmental (Nariño) and municipal levels, is not*

due to a drastic change in productive activity, but rather to the low initial success rate of applications.

Ignorance of tax regulations not only generates a high number of non-admissions, but also negatively impacts the competitiveness and efficiency of the poultry sector. The impossibility of recovering VAT in a timely manner forces some companies to absorb this cost in their final prices, affecting their competitiveness compared to other producers who manage to access the refund more efficiently.

The high rate of non-admissions and the difficulties reported by poultry producers in surveys reinforce the need for an interactive guide as a tax education tool. This guide will provide clear, accessible and detailed information on the procedures, requirements and deadlines for requesting a VAT refund, including explanations of the most common errors that lead to the rejection of applications.

It is important to highlight the operational efficiency of the DIAN in the Pasto section, despite the recognized shortage of personnel, the section demonstrates a high degree of efficiency in processing admissible requests, resolving them in an average of 18 business days, even less than legal term. This positive data, highlighted by the division head, highlights the operational capacity of the team, despite the limitations of human resources, the above reinforcing what was stated by the companies under study that determined timely action by the administration and management. of the cases.

RECOMENDACIONES: se recomienda la implementación de un programa integral de capacitación dirigido a los productores avícolas, que incluya talleres presenciales, webinars, material didáctico (como la guía interactiva propuesta), y atención personalizada para resolver dudas y brindar asesoría durante el proceso de solicitud. Este programa debe ser gratuito y accesible para todos los productores, independientemente de su tamaño o ubicación.

Desarrollo y distribución de una guía interactiva de devolución de IVA, que explique paso a paso el procedimiento de solicitud, los requisitos, los plazos y los errores más comunes, resultaría fundamental para mejorar la tasa de éxito en las solicitudes. Esta guía debe ser de fácil comprensión, con un lenguaje accesible para los productores, incluyendo material de referencia y apoyo para calcular correctamente la proporcionalidad del IVA en sus operaciones.

Simplificar los formularios y procedimientos: Se debe analizar la posibilidad de simplificar los formularios y los procedimientos de solicitud de devolución de IVA, eliminando requisitos innecesarios y buscando una mayor claridad y transparencia en el proceso. La experiencia de los contribuyentes sugiere que la complejidad del proceso es una barrera significativa para el acceso al beneficio.

Se recomienda el establecimiento de un sistema de monitoreo y evaluación continua del programa de capacitación, para identificar las áreas de mejora y ajustar las estrategias de acuerdo a las necesidades del sector. El monitoreo debe medir tanto el alcance del programa como su impacto en la tasa de éxito de las solicitudes.

Para los Productores Avícolas: Participar activamente en los programas de capacitación y asistencia técnica que la DIAN ofrezca. La inversión en conocimiento tributario es fundamental para mejorar la eficiencia en la gestión de sus impuestos y asegurar el acceso a los beneficios que les corresponden.

RECOMMENDATIONS: *the implementation of a comprehensive training program aimed at poultry producers is recommended, which includes in-person workshops, webinars, teaching materials (such as the proposed interactive guide), and personalized attention to resolve doubts and provide advice during the application process. This program should be free and accessible to all producers, regardless of size or location.*

Development and distribution of an interactive VAT refund guide, which explains step by step the application procedure, requirements, deadlines and the most common errors, would be essential to improve the success rate of applications. This guide must be easy to understand, with accessible language for producers, including reference material and support to correctly calculate the proportionality of VAT in their operations.

Simplify forms and procedures: The possibility of simplifying VAT refund request forms and procedures should be analyzed, eliminating unnecessary requirements and seeking greater clarity and transparency in the process. Taxpayer experience suggests that the complexity of the process is a significant barrier to accessing the benefit.

The establishment of a system for continuous monitoring and evaluation of the training program is recommended, to identify areas for improvement and adjust strategies according to the needs of the sector. Monitoring should measure both the scope of the program and its impact on the success rate of applications.

For Poultry Producers: Actively participate in the training and technical assistance programs that the DIAN offers. Investment in tax knowledge is essential to improve efficiency in the management of your taxes and ensure access to the benefits that correspond to you.