

FICHA TÉCNICA: PRIMERA O SEGUNDA INSTANCIA

INFORMACIÓN PROCESO

- NUMERO DEL EXPEDIENTE:	1704-00-2018-176
- DEPENDENCIA QUE LA EXPIDE:	SUBDIRECCIÓN DE ASUNTOS LEGALES
- INVESTIGADOS:	KSSC
- CARGO:	GESTOR I CÓDIGO 301 GRADO 01
- ENTIDAD:	DIAN - DIRECCIÓN SECCIONAL DE IMPUESTOS DE CARTAGENA
- TEMA:	ALTERACIÓN E INTRODUCCIÓN DE INFORMACIÓN EN EL REGISTRO ÚNICO TRIBUTARIO - RUT
- PALABRAS CLAVES:	Registro Único Tributario -RUT, alteración de información, introducción de información, habeas data
- INSTANCIA	PRIMERA

ANTECEDENTES

Síntesis de los hechos disciplinariamente relevantes

1. CARGO FORMULADO

Por medio del Auto No. 1740600004 del 20 de mayo de 2021 la entonces Subdirección de Investigaciones Disciplinarias de la UAE ITRC, formuló pliego de cargos a la investigada KSSC. El CARGO DISCIPLINARIO formulado resultó del siguiente tenor:

“De conformidad con los medios probatorios cuya valoración se expone a continuación y por reunirse los presupuestos previstos en el artículo 162 del Código Disciplinario Único, se formulará pliego de

Página: 1 de 22

EL FORMATO IMPRESO DE ESTE DOCUMENTO ES UNA COPIA NO CONTROLADA

Código	PM04-JDI-PR01-IN01-FT02	Versión	1	Fecha emisión	1/11/2022
--------	-------------------------	---------	---	---------------	-----------

cargos en contra de la disciplinada KSSC como presunta autora responsable a título de dolo, del concurso homogéneo y sucesivo de la falta disciplinaria gravísima del numeral 43 del artículo 48 de la ley 734 de 2002, en concurso homogéneo y sucesivo de falta disciplinaria grave dolosa, por incurrir en la prohibición del numeral 1º del artículo 35 de la misma disposición.

Lo anterior, por razón de los cambios en la información del RUT de G.R.A.E, M.V.J. y V.A.O.A., y la introducción de información en el RUT de A.A.V.; y las formalizaciones gestionadas a I.SAS, J.R.C.G, S.M.D.D, P.S.L.R, M.O.N.J, J.T.A, G.B.M SAS, C.C.C.L, R.S.R, G.J.R.C, S.Y.A IH SAS, A.M.G.C y E.M.I”.

Los cargos se formularon de conformidad con la actuación seguida en el expediente 1704-00-2018-176, así como las que dieron lugar a los expedientes No. 213-304-2018-577, 213-303-2019-442 adelantados inicialmente por la Subdirección de Asuntos Disciplinarios de la DIAN y que fueron acumulados a este expediente.

De acuerdo con los hechos y cargos formulados, presuntamente la servidora KSSC efectuó modificaciones o inclusión de información en los Registros Únicos Tributarios - RUT de los contribuyentes G.R.A.E, M.V.J, V.A.O.A y A.AV sin autorización de los mismos.

Reseña procesal

QUEJAS

Mediante el enlace de DENUNCIA en la página web de la Agencia ITRC, la señora Vanessa Ortiz, formuló queja disciplinaria contra los servidores KSSC y MN por cuanto el 13 de septiembre de 2018, sin su autorización, modificaron su información de ingreso a MUISCA, así como el correo de contacto del RUT, anotando información de un contador que no es el autorizado por ella para el manejo de sus datos personales y financieros, con lo cual consiguieron que esa persona obtuviera su información personal y delicada, dejándola en estado de vulnerabilidad ante terceros, sin que ella tenga acceso a su información, la cual quedó expuesta y vulneraron el compromiso de salvaguardar la seguridad de su información.

Por la misma época se recibieron en el módulo de recepción de quejas, reclamos, sugerencias, peticiones y felicitaciones de la DIAN, quejas instauradas por MVJ, MCAV y AAV, denunciando cambios de datos de sus RUT, sin autorización, eventos que fueron investigados por la Subdirección de Gestión de Control Disciplinario Interno de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales en el expediente 213-304-2018-577 y que posteriormente se acumularon en estas diligencias.

ACTUACIÓN PROCESAL

Con Auto No. 17403 00121 del 18 de octubre de 2018 se abrió indagación preliminar en averiguación y se ordenó la práctica de pruebas.

Mediante Auto No. 17417-00408 del 3 de diciembre de 2018 se ordenó la vinculación de los servidores KSSC y MONJ, y se decretó la práctica de pruebas.

Por Auto No. 17404 00010 del 10 de abril de 2019 se dispuso la apertura de investigación disciplinaria contra los servidores KSSC y MONJ, de la División de Gestión de Asistencia al Cliente de la Dirección Seccional de Impuestos de Cartagena, porque al parecer la señora KSSC realizó actualizaciones al NIT. 1047446092 correspondiente a la contribuyente V.A.OA., sin su autorización. Igualmente, se ordenó la práctica de pruebas.

Con Auto No. 1741000004 del 11 de febrero de 2020 se ordenó el cierre de la investigación.

Mediante Auto No. 17417-00101 del 9 de marzo de 2020 se dejó sin efecto el auto de cierre de investigación No. 1741000004 del 11 de febrero de 2020.

Por Auto No. 1741000013 del 26 de octubre de 2020 se ordenó el cierre de la etapa de investigación disciplinaria.

Mediante Auto No. 17417-00058 del 18 de febrero de 2021 se ordenó integrar a las diligencias la investigación adelantada en el proceso 213-304-2018-577, así como acumular por conexidad las investigaciones No. 213-304-2018-577, 213-303-2019-442 relacionadas con los trámites en los RUT de A.A.V, G.R.A.E, M.V.J. I.S. A. S., C.G.J.R, D.D.S.M, L.R.P.S, T.A.M.J, G.B.M, C.L.C.C., S.R.R., R.C.G. J, S Y A IH SAS, G.C.A.M. y E.M.I., ordenando también el cierre de la etapa de investigación disciplinaria respecto de los procesos vinculados.

Con Auto No. 17414-00006 del 26 de abril de 2021 se dispuso no reponer el numeral 3 del auto 17417-00058 del 18 de febrero de 2021 que ordenó el cierre de la etapa de investigación respecto de los hechos vinculados.

Por Auto No. 1740600004 del 20 de mayo de 2021 se dispuso a proferir pliego de cargos contra la servidora KSSC por concurso homogéneo y sucesivo de la falta disciplinaria gravísima de que trata el numeral 43 del artículo 48 de la Ley 734 de 2002, en concurso homogéneo y sucesivo de falta disciplinaria grave y dolosa por incurrir en la prohibición del numeral 1 del artículo 35 de la misma ley. Lo anterior, por los cambios en la información del RUT de G.R.A.E, M.V.J., V.A.O.A., la introducción de información en el RUT de A.A.V., y las formalizaciones gestionadas a I. SAS, J.R.C.G., S.M.D.D., P.S.L.R., M.J.T.A., G.B.M.SAS, C.C.C.L., R.S.R., G.J.R.C., S.Y A.IH SAS, A.M.G.C. Y E.M.I. En el mismo auto también se ordenó la terminación de la actuación y el consecuente archivo definitivo a favor de MONJ.

Con Auto No. 17421-00003 del 28 de julio de 2021 se dispuso no decretar la nulidad formulada por KSSC.

Por Auto No. 17414-00010 del 23 de agosto de 2021 se resolvió no reponer la decisión contenida en el Auto No. 17421-00003 del 28 de julio de 2021.

Mediante Auto No. 17424-00004 del 2 de septiembre de 2021 se decretó la práctica de pruebas en descargos, a su vez denegando la práctica de prueba documental que allí se especificó.

Por Auto No. 17421-00011 del 24 de noviembre de 2021 se dispuso correr traslado para alegatos de conclusión.

Mediante Resolución No. 17317-00019 del 20 de diciembre de 2021 se declaró la responsabilidad disciplinaria de KSSC por la conducta consignada como cargo en el Auto No. 1740600004 del 20 de mayo de 2021, actuar constitutivo de falta disciplinaria del numeral 43 del artículo 48 de la ley 734 de 2002, variando la forma de culpabilidad, imponiéndole sanción en el ejercicio del cargo por el término de 35 días, absolviéndola por la presunta comisión de falta disciplinaria por incursión en la prohibición del numeral 1 del artículo 35 de la Ley 734 de 2002.

Mediante Auto No. 17401-00013 del 25 de marzo de 2022 la Subdirección de Asuntos Legales avocó el conocimiento del expediente y se concedió en el efecto suspensivo el recurso de apelación interpuesto por la señora KSSC en calidad de disciplinada.

Con Auto No. 007 del 9 de junio de 2022 la Directora General de la Agencia ITRC declaró oficiosamente la nulidad de lo actuado en estas diligencias, a partir del fallo sancionatorio de primera instancia, inclusive, contenido en la Resolución No. 17317-00019 del 20 de diciembre de 2021, conservando la validez de las pruebas allegadas y practicadas legalmente. Así mismo, ordenó remitir el expediente a la Subdirección de Asuntos Legales de la Agencia ITRC para reponer la actuación a partir del acto declarado nulo.

Mediante Auto No. 17401-00015 del 15 de julio de 2022 la Subdirección de Asuntos legales resolvió avocar el conocimiento de las diligencias.

CONSIDERACIONES DE INSTANCIA (primera o Segunda instancia)

Problema jurídico.

¿La alteración e introducción de información en el RUT de una persona, sin autorización, constituye falta disciplinaria gravísima a título de dolo?

Análisis y consideraciones jurídicas de instancia

Se señaló que de acuerdo con las pruebas, se aprecia que, en septiembre de 2018 -época de los hechos- la señora KSSC como servidora pública de la DIAN, laboraba en la División de Gestión de Asistencia al Cliente de la Dirección Seccional de Impuestos de Cartagena desempeñando el rol de Gestor I de Asistencia al Cliente y Gestión Masiva, en virtud del cual tenía entre sus funciones la atención de contribuyentes para

Página: 4 de 22

EL FORMATO IMPRESO DE ESTE DOCUMENTO ES UNA COPIA NO CONTROLADA

Código	PM04-JDI-PR01-IN01-FT02	Versión	1	Fecha emisión	1/11/2022
--------	-------------------------	---------	---	---------------	-----------

la actualización del Registro Único Tributario – RUT, la cual debía realizar conforme a la normativa y procedimientos vigentes. También se aprecia que laboraba en esa División desde enero de 2012.

Así mismo, en el ejercicio de sus funciones como servidora pública, para la actualización del RUT de personas naturales debía aplicar la reglamentación expedida por la DIAN, como el Instructivo de Recepción de Documentos de Inscripción o Actualización RUT – versión 3 – código IN-GM-0002 - proceso de gestión masiva, que se encontraba vigente desde el 26 de julio de 2016, y el procedimiento de Actualización RUT – versión 2, código PR-GM-0010 - proceso gestión masiva, vigente desde el 16 de abril de 2015, según los cuales el trámite de actualización del RUT podía hacerse de forma presencial o a través de los servicios en línea ofrecidos por la DIAN; en caso de hacerse presencial, el trámite debía efectuarse por el interesado directamente o mediante apoderado debidamente acreditado, bastando con la exhibición del original del documento de identidad o el comprobante de documento en trámite del interesado, y en caso de actuar por apoderado sí se requerían documentos para acreditar la calidad en que se actuaba, pero en caso de no presentar la documentación, el procedimiento finalizaba y el usuario debería solicitar nuevamente la actualización.

A su vez, se debía dar cumplimiento a la Circular No. 000010 del 21 de abril de 2017, suscrita por la Directora de Gestión de Ingresos de la DIAN, la cual fue socializada a la servidora KSSC con correo electrónico del 31 de enero de 2018, y allí se exponen expresamente los lineamientos para la atención presencial en Puntos de Contacto de la DIAN, lo cual incluye la actualización del RUT, puntualizando incluso la posibilidad de ocurrencia del delito de falsedad personal, en los casos en que haya conductas que atenten contra la probidad del servicio y la fe pública.

En el caso de la actualización del RUT de los señores A.A.V, G.R.A.E, M.V.J. y V.A.O.A., de acuerdo con el mismo dicho de la investigada, realizó el trámite sin presencia de los usuarios en las instalaciones de la Dirección Seccional de Impuestos de Cartagena, en virtud de lo cual se le formularon cargos por la alteración e introducción de información en el sistema de información del Registro Único Tributario, información de los contribuyentes almacenada, organizada y manejada por la U.A.E. Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales.

Consta que el primer trámite de formalización de la actualización del RUT de dichos contribuyentes ocurrió respecto del señor G.R.A.E.S. Se encuentra demostrado que desde su inscripción inicial el 4 de marzo de 2016 registraba el correo electrónico XXXXXXXXXXXX@hotmail.com, correspondiente a su contador de confianza J.A.B.B., sin embargo, el 11 de septiembre de 2018 la servidora KSSC actualizó el RUT del señor G.R.A.E, alterando el correo electrónico por el de XXXXXXXXXXXX@outlook.com, que al parecer corresponde al señor J.C.R. Esta actualización no fue autorizada en forma alguna por el señor G.R.A.E., por cuanto él falleció el 30 de agosto de 2018, y no consta poder o algún otro documento para dicho trámite.

Pese a lo anterior, en el trámite realizado por la servidora KSSC aparece que al señor G.R.A.E. se le generó el turno RN505, y está relacionado en el reporte A18 de gestión de la disciplinada del día 11 de septiembre de 2018, al tiempo que en el formulario de dicha actualización aparece una firma ilegible del presunto solicitante, trámite que se efectuó entre las 8:28 y 8:34 de la mañana de esa fecha.

Ahora bien, aparece que posteriormente la servidora KSSC volvió a actualizar el RUT del señor G.R.A.E. el 18 de septiembre de 2018 con formulario No. 14483073000, nuevamente sin autorización, y se observa que alteró el correo electrónico por el de XXXXXXXXXXXXX@hotmail.com. En esta oportunidad tampoco había autorización alguna o poder, pues se recuerda que el señor G.R.A.E. falleció el 30 de agosto de 2018, y tampoco aparece solicitud alguna de los herederos del causante que conforme a la reglamentación de la DIAN le permitiera hacer el trámite.

En este caso nuevamente aparece registrada la gestión en el reporte A18 de la servidora disciplinada, y con el formulario consta el turno RN008 que fue escrito a mano, pero en el reporte aparece que dicho turno correspondía a la señora L.M.C. con cédula de ciudadanía No. 1045229046, atendida por la servidora KSSC, y no aparece el turno asignado en esa fecha al señor G.R.A.E.; consta que el turno se creó a las 10:42 a.m.

También consta que, en el caso de las dos actualizaciones mencionadas, los formularios aparecen con “firma del solicitante”, pese a que es claro y evidente que el señor G.A.E., fallecido desde el 30 de agosto de 2018, no podía haber acudido a la DIAN el 11 y 18 de septiembre de 2018 para realizar el trámite y firmar los formularios.

De otro lado, consta que el señor A.A.V. no acudió a la DIAN, ni personalmente, ni autorizó a persona alguna para efectuar el trámite de actualización de su RUT, pues así lo declaró bajo juramento, sin embargo, el 13 de septiembre de 2018 la servidora KSSC efectuó la formalización de la actualización en el RUT de dicho contribuyente, introduciendo el correo electrónico XXXXXXXXXXXXX@outlook.com en el formulario No. 14482434184, y el señor A.V. aduce no conocer dicho correo.

Adicionalmente, el 18 de septiembre de 2018 la disciplinada realizó nueva actualización del RUT del señor A.V., alterando el correo electrónico y anotando la dirección XXXXXXXXXXXXX@hotmail.com en el formulario No. 14483038099, sin embargo, en dicho formulario aparece una firma ilegible en la casilla de firma del solicitante y consta sin cita, el turno RN507 a mano, creado a las 9:09 a.m.

Respecto de la actualización del RUT de la señora V.A.O.A., aparece que en los hechos que fundamentaron el pliego de cargos se le atribuyó a la investigada lo relacionado con la alteración de la dirección de correo electrónico de XXXXXXXXXXXXX@hotmail.com a XXXXXXXXXXXXX@outlook.com, en el formulario No. 14482190284 del 12 de septiembre de 2018. No hay cita, ni turno.

Se evidencia que respecto de la nueva actualización del RUT de la señora O.A. el 14 de septiembre de 2018 con formulario No. 14482622694, la contribuyente tampoco autorizó dicho cambio, el cual efectuó la investigada por voluntad propia, según lo que ella misma explica en su dicho. Tampoco hubo cita o turno para dicho trámite.

En lo que concierne a las actualizaciones del RUT de la señora M.V.J., aparece que el cargo se le endilgó por la alteración efectuada en la casilla 42 “correo electrónico” del formulario No. 14419551441 el 12 de septiembre de 2018 para anotar el correo XXXXXXXXXXXXX@outlook.com; en ese caso no hubo cita ni turno, pero nuevamente la disciplinada efectuó actualización del RUT de la contribuyente el 18 de

septiembre de 2018 con formulario 14483040145 para volver a registrar el correo XXXXXXXXXXXXXXXX@hotmail.com, y en este formulario aparece firma ilegible en la casilla de firma del solicitante, apareciendo sin cita, el turno RN508 generado a su nombre, y relacionado en el reporte A18, sin anexos, turno creado a las 9:24 a.m.

Por lo tanto, si bien la servidora KSSC aduce que no era la encargada de la expedición de turnos, tal afirmación aparece desvirtuada parcialmente por lo informado por la misma Seccional Cartagena cuando se indica que el funcionario asignado al Digiturno era MONJ, pero él era reemplazado durante su pausa activa (9:30 a 9:50 a.m.) y hora de almuerzo (12:00 p.m. a 1:00 p.m.) por la funcionaria KSSC.

En consecuencia, lo afirmado por la investigada no corresponde plenamente a la realidad, lo que no obsta para aclarar que por lo menos en cuanto a los turnos que aparecen relacionados con los contribuyentes acabados de relacionar, no habrían sido expedidos por ella, teniendo en cuenta la hora del trámite, durante la cual quien expedía el turno era el señor MONJ.

Ahora bien, de lo expuesto por los testigos A.A.V. y V.A.O.A., ninguno de ellos solicitó o autorizó en forma alguna la actualización de su RUT en septiembre de 2018, en ninguna de las fechas señaladas.

Además, del dicho de los dos testigos mencionados y de la señora M.D.C.A., que componen el mismo grupo familiar con los señores G.R.A.E. y M.V.J., aclaran que de parte de los dos últimos tampoco hubo solicitud o autorización alguna para la actualización del RUT, por cuanto el señor G.R.A.E. falleció el 30 de agosto de 2018 y la señora V.J. desde el 2017 tenía problemas de salud (Alzheimer) que le impedía realizar tales trámites presenciales, sumado a que los testigos como herederos tampoco realizaron esa gestión, situación que también expone el testigo J.B.

Se aclara que los contribuyentes del grupo familiar mencionado no solicitaron, ni autorizaron en forma alguna ninguna de las actualizaciones del RUT realizadas por la señora KSSC en septiembre de 2018.

Adicionalmente, en caso de que algún otro heredero del señor G.R.A.E. hubiese solicitado la actualización del RUT de dicho causante, tampoco aparece que el trámite se haya efectuado por un tercero, ya que adjunto a los formularios de actualización del RUT del señor G.R.A.E. no aparece documento alguno de soporte que acredite tal situación, teniendo en cuenta que conforme a los reglamentos de la DIAN en esos casos debían aportarse ciertos documentos para acreditar la calidad en que se actúa.

Por el contrario, aparece que en los formularios de actualización del RUT del señor G.R.A.E. se registran firmas del solicitante que dejan entrever el nombre del contribuyente, como si él fuera quien realizó la solicitud, cuando claramente ello no era posible por su defunción días antes de la fecha de los hechos.

En relación con lo argumentado por la investigada en su defensa, se tiene que inicialmente solo explicó la razón que la llevó a efectuar la actualización del RUT de la señora V.O.A. el 12 de septiembre de 2018, aduciendo que él le pidió el favor para una amiga que tenía una situación de calamidad familiar por enfermedad, sin que haya sido claro el argumento respecto de las demás actualizaciones del RUT efectuadas el 11, 12 y 13 de septiembre de 2018 para los señores A.A.V., G.R.A.E. y M.V.J., o si es que en

cada una de las actualizaciones que realizó en los RUT de cada uno de ellos entre el 11 y 13 de septiembre de 2018, recibió el mismo pedido de su compañero, con las mismas razones, accediendo a tal “favor” en cada una de ellas.

Para este despacho, existe contradicción en lo argumentado por la investigada en su defensa, que ante la ausencia de pruebas que respalde su dicho, no permite darle credibilidad, ya que inicialmente señaló que MONJ le pidió el favor de la actualización para una señora conocida de él y su familia, que el papá estaba en coma y ella debía regresar a Estados Unidos, además, en esa ocasión llegó a manifestar que sí atendió a esa persona quien le dijo que necesitaba cambiar el correo para efectos de hacer su declaración de renta y dejar todo en manos de su contador, sin embargo, después la misma investigada reconoció que la actualización la hizo sin la presencia de la persona solicitante, aunque mantuvo que fue por solicitud de MONJ, sin embargo y como se ha visto, en cada una de las oportunidades defensivas cambiaba la situación que le fue informada por MONJ, ya que después dijo que la solicitud era para una persona que atravesaba una calamidad familiar de enfermedad, una amiga de él que no podía ir y se le vencía la declaración, para después en otra oportunidad decir que fue un favor que le pidió MONJ porque la persona no había podido resetear la cuenta, después dijo que pensó que le estaba colaborando a la familia a sacar sus trámites adelante, entonces ya no se refiere a una mujer, sino a una familia, para finalmente decir que MONJ le dijo que un contador estaba allí para actualizar el RUT y que se trataba de un grupo familiar, que se les vencía la declaración ese día y que el señor estaba terminal de cáncer y la señora estaba demente.

Se advierte entonces que la presunta justificación que da para su actuar resulta contradictoria con su propio dicho, sin que haya prueba que la respalde.

Al respecto, si bien se entiende que la investigada pudo haber tenido una situación familiar similar a la que le habría narrado el señor MONJ para pedirle el favor de la actualización en el RUT para una persona o una familia con una situación de enfermedad de un miembro de la familia, sumado a lo que indica sobre depresión postparto que ella misma considera que la puso en situación de vulnerabilidad, no resulta entendible que por esa situación haya aceptado en múltiples ocasiones la actualización del RUT, sin presencia de los usuarios, ya que eso implica que en cuatro ocasiones, una por cada RUT que actualizó entre el 11 y 13 de septiembre de 2018, hizo el mismo “favor” de la actualización en circunstancias irregulares, sin la presencia del solicitante.

Es importante indicar que el hecho de que la señora KSSC, presuntamente estuviera atravesando situaciones personales y/o familiares difíciles no es óbice para no dar un estricto cumplimiento a todos los procesos, procedimientos y circulares establecidos por la DIAN para actualizar la información del RUT de los contribuyentes.

La investigada también argumenta que MONJ la utilizó como un instrumento para cometer la falta, engañando y aprovechándose de su situación familiar y su situación hormonal postparto, sin embargo, tampoco resulta entendible en qué circunstancias el señor MONJ, empleado en la DIAN, tenía los conocimientos necesarios sobre la vida personal de la investigada y su situación hormonal para saber cómo “engañarla”.

Es importante precisar que no resulta claro cuál fue el engaño, ya que es evidente que la servidora KSSC sabía que la atención que ella brindaba era presencial, y sabía que las personas a quienes estaba actualizando el RUT no estaban presentes ante ella para solicitarle la actualización del RUT, ni le brindaron los datos. Así y como ya se ha dicho en este proceso, más allá del resultado real en el sentido de que los miembros de la familia A.E. no fueron quienes solicitaron el trámite, lo cierto es que la servidora obró en contravía de la normativa, alterando e introduciendo información en los sistemas contentivos del RUT, a sabiendas de que no debía hacerlo porque no se cumplían los requisitos para ello, pues el contribuyente no estaba presente para el trámite, que era lo que a ella le correspondía verificar en su cargo y funciones.

La investigada manifestó que ella no era la persona encargada de dar los turnos, situación que como ya se ha dicho no corresponde plenamente a la realidad, sin embargo, en el caso de la familia XXXXX realmente no los otorgó. A su vez, la afirmación de la investigada en cuanto a que ella no da turnos y atiende a quienes llegan a su módulo de atención, tampoco resulta aplicable al caso, pues para las actualizaciones del RUT de los señores A.A.V., G.R.A.E., M.V.J. y V.A.O.A. no hubo asistencia presencial de persona alguna, entonces no se trata del evento en que llega a su módulo una persona que ya ha superado los filtros del turno. En ese sentido, tampoco resulta relevante lo alegado por la investigada en cuanto a su presunta falta de conocimiento pleno del sistema Dígurno, pues no se evidencia que eso haya tenido incidencia en su decisión de realizar la actualización del RUT, teniendo en cuenta que en algunos casos sí había turno y en otros

Los hechos posteriores en relación con las presuntas conversaciones del señor MONJ con los señores A.A.V, V.A.O.A., M.D.C.A. y J.B. tampoco justifican su conducta, pues estas fueron ajenas a ella y posteriores a su conducta.

Ahora bien, se evidencia que después de la conversación de la investigada con V.O.A. y el contador J.B. el 14 de septiembre de 2018, poniéndole en conocimiento la situación irregular, la investigada nuevamente decidió en forma unilateral y voluntaria volver a registrar en los RUT de A.A.V., G.R.A.E., M.V.J. y V. A.O.A. el correo XXXXXXXXXXXXX@hotmail.com, el 14 y 18 de septiembre de 2018, pese a que ellos no lo solicitaron.

Si bien la disciplinada aduce que realizó esa nueva actualización en los cuatro casos para proteger la información de los contribuyentes, sin embargo, también está claro que ninguno de ellos lo solicitó, al punto que el señor A.A.V. nunca tuvo registrado el correo XXXXXXXXXXXXX@hotmail.com, ni siquiera registraba un correo, y el señor A.A. no ha señalado que el señor J.B. -a quien corresponde el correo electrónico mencionado- sea su contador, sino que era el contador de confianza de su familia, entonces una vez más, la disciplinada registró información que no le había sido suministrada por los contribuyentes y no tenía su autorización.

No resulta relevante para esta investigación el hecho de que el señor MONJ haya abandonado el cargo, o las razones por las cuales lo hizo, las cuales no encuentran acreditadas toda vez que los testigos solo señalan los rumores existentes al respecto, sin que les consten las circunstancias que dieron lugar a esa conducta del señor MONJ.

Si bien pudiera dejarse entrever que el señor MONJ abandonó el cargo por temor o por los hechos relacionados con las actualizaciones del RUT que se han mencionado, ello no justifica la conducta de la señora KSSC, pues el abandono del cargo ocurrió meses después de los hechos.

En este punto no se puede perder de vista que la investigada aduce que confiaba en su compañero MONJ, por lo que no dudó de sus intenciones al pedirle el favor de la actualización del RUT de los señores A.A.V., G.R.A.E., M.V.J. y V.A.O.A que realizó entre el 11 y el 13 de septiembre de 2018, sin embargo, ello tampoco justifica su accionar, pues ella como servidora de la DIAN y abogada era consciente de sus funciones, del alcance de las mismas y su trascendencia, así como de la importancia de la información del RUT de las personas.

Aunado a lo anterior, ha de puntualizarse que en estas diligencias no se ha señalado que la conducta de la disciplinada haya tenido origen en una intención turbia de su parte, como ella lo reseña en su defensa, sino que en los cargos se indicó que no se conocía el interés con que actuó, pero la ausencia de esa “intención turbia” no elimina su conducta, ni la voluntad para hacer lo que hizo, a pesar de tener conocimiento de que se trataba de una situación irregular al actualizar el RUT de cuatro personas que ni siquiera se presentaron para realizar el trámite y sin el cumplimiento de los requisitos mínimos para ello, como la presentación de un documento de identificación.

Sobre la insistencia de la investigada en cuanto a la participación del señor MONJ como determinador de los hechos, ha de señalarse que ya hubo decisión de archivo frente al señor MONJ y tal decisión se encuentra en firme, de modo que no resulta posible ahora que se proceda a endilgar algún tipo de responsabilidad a dicho exservidor sobre estos hechos, máxime cuando el “favor” por parte de la servidora KSSC se hizo en forma voluntaria, porque quiso hacerlo, por confianza o vulnerabilidad, pero bien podría haberse negado a realizar actividades irregulares o a pedirle al señor MONJ que por lo menos la persona compareciera o la presentación de algún documento o algo que le demostrara quién estaba solicitando la actualización del RUT.

También debe partirse del hecho de que aunque no existe plena prueba que acredite si el exservidor MONJ le pidió o no el “favor” de las actualizaciones, no resulta posible eliminar esa eventualidad, pues los testimonios recaudados dejan entrever que aunque MONJ negó la situación ante sus superiores, no fue enfático en negar la participación ante los señores A.A.V., V.A.O.A., M.D.C.A. y J.B. cuando la servidora KSSC los puso en contacto con él para aclarar los hechos, por el contrario, el señor MONJ trató de establecer contacto posterior con ellos y dejó entrever que alguien se le acercó con el fin de que se realizaran las actualizaciones, sin embargo, la falta endilgada en este caso solo le resulta atribuible a la servidora KSSC que fue quien con su rol y funciones realizó las actualizaciones cuestionadas, ya que ella era quien podía hacerlo y no el señor MONJ.

Además, la testigo M.D.C.A. señala que fue la servidora KSSC quien le dijo que conocía al contador que aparecía en los cambios realizados frente a la información de sus familiares, así mismo, dio el nombre de uno de los hermanos por parte de papá como la persona que estaría detrás de los hechos, lo cual indica que la investigada tenía conocimiento de los hechos más allá del simple enteramiento de la muerte del señor G.R.A.E. por parte de V.O., como lo argumenta en su defensa.

De otro lado, tampoco resulta entendible para este despacho, si los hechos ocurrieron como lo argumenta la disciplinada, por qué aparecen formularios con la presunta firma del solicitante, a sabiendas de que nadie compareció al trámite, si quien formalizó la actualización e imprimió los formularios y los entregó a Gestión Documental fue la misma funcionaria.

Adicionalmente, la investigada solo pasó los formularios a gestión documental cuando había turno, pero los formularios de actualización del RUT que no tenían turno no los reportó en el formato A18 de control de su gestión, ni los pasó a gestión documental, a sabiendas de que sí hizo el trámite, lo cual muestra una actitud de ocultamiento de la gestión.

Debe recordarse que la falta endilgada es la correspondiente a la alteración e introducción de información en el sistema oficial del RUT, y si bien ello implica tácitamente la falsedad de los datos, no se le atribuyó falta por la incursión en algún delito de falsedad.

Así, en cuanto a la “falsedad inocua” que alega, debe señalarse que en este caso no se le endilgó tal conducta, por lo que los argumentos al respecto no resultan de relevancia, pues en materia disciplinaria no hay lugar a la antijuridicidad material, sino a la ilicitud sustancial.

En la decisión también se reseñó que para la acción disciplinaria no resulta relevante que se haya generado un perjuicio o lesión a las personas a quienes se actualizó el RUT, sino al debido funcionamiento del Estado y sus fines, así como la ejecución correcta de las funciones en virtud de los principios que rigen la función pública, sumado al hecho de que en este caso lo que se le atribuye es el alterar la información de G.R.A.E, M.V.J. y V.A.O.A. en el Registro Único Tributario, así como introducir y alterar información de A.A.V. en el Registro Único Tributario, todo ello sin autorización, tratándose de información almacenada y confiada a la DIAN como Entidad del Estado.

Más allá de lo anterior, ha de señalarse que en este caso sí hubo menoscabo real a los derechos de los señores A.A.V., G.R.A.E, M.V.J. y V.A.O.A., así como afectación al servicio o función pública y pérdida de confianza en la institucionalidad del Estado, como lo muestran claramente los testimonios A.A.V., V.A.O.A., M.D.C.A. y J.B.B., pues se evidencia que el cambio o inclusión del correo electrónico XXXXXXXXXXXXX@outlook.com en los RUT conllevó a que una persona ajena a los señores A.A.V., G.R.A.E, M.V.J. y V.A.O.A. pudiera cambiar la clave de acceso al sistema de la DIAN para la consulta de la información registrada para dichos contribuyentes, pues así lo demuestra el hecho de que el contador J.B.B. no haya podido acceder al sistema con la contraseña que tenían originalmente, sino que ya había otra contraseña y para recuperarla solo se podía acceder con el correo XXXXXXXXXXXXX@outlook.com que no correspondía a ninguno de los contribuyentes ni a una persona autorizada por ellos para acceder a esa información, de lo cual se desprende que la persona con acceso al correo XXXXXXXXXXXXX@outlook.com sí pudo cambiar la contraseña y acceder a los datos privados de los clientes a quienes se actualizó el RUT.

Según lo informado por la División de Gestión de Servicio al Ciudadano de la Dirección Seccional de Impuestos de Bogotá, el correo electrónico XXXXXXXXXXXXX@outlook.com aparece asociado al nombre G.R.A.ESPXXX, persona que según los testigos A.A.V. y M.D.C.A era su hermano por parte de padre, es

decir, hijo del señor G.R.A.E, por lo cual se podría considerar la posibilidad de que él haya efectuado la solicitud de las actualizaciones del RUT, pues hay coincidencia en la relación familiar y en el conocimiento del correo electrónico señalado.

A su vez, si bien los testigos A.A.V., V.A.O.A., M.D.C.A y J.B.B. pueden considerar que una persona con quien hay lazos de parentesco, pudo haber sido quien quiso acceder a la información familiar en virtud del interés que pudiera tener en los bienes para la sucesión del señor G.R.A.E, aunque no estén seguros al respecto, ello tampoco justifica el actuar de la investigada, pues no se conoce realmente cuándo se enteró de tal suposición, si la conoció en virtud de las averiguaciones por los reclamos que se dieron por la familia XXXX después de ocurridos los hechos o si tuvo conocimiento antes por saber quién fue la persona que solicitó las actualizaciones de los RUT, sin embargo, si realmente se tratara de un heredero del señor G.R.A.E, esa persona solamente podría acceder a la información presentando la documentación exigida en los procedimientos de la DIAN para los casos de sucesiones y únicamente respecto del causante, no de varios de sus familiares vivos, y finalmente tal situación tampoco se presentó porque en los trámites realizados por la investigada no se acredita que un heredero haya solicitado válidamente la actualización del RUT, sino que se efectuó la gestión como si el contribuyente hubiese solicitado el trámite directamente y en persona.

Lo relacionado con la afectación reseñada, se corrobora también por lo expuesto en oficio de la Subdirectora de Gestión de Asistencia al Cliente de la DIAN Nivel Central, quien indicó las consecuencias de la actualización de un correo electrónico en el RUT sin solicitud del contribuyente, como lo son la afectación de la calidad de la información registrada en el RUT que es insumo para las áreas en su relacionamiento con el cliente según las competencias, afectando las comunicaciones oficiales, que la información del RUT carece de validez por la inclusión de información errada, así como podría afectar el acceso a los servicios al ciudadano por la DIAN, cuando el ciudadano olvida la clave y requiere su recuperación, puesto que en el procedimiento para la asignación de nueva clave de acceso se hace uso del correo electrónico registrado en el RUT.

Además, como también lo expusieron los testigos A.A.V., V.A.O.A. y M.D.C.A, por lo menos en lo que a ellos respecta sí hubo afectación en la confianza en la DIAN, pues vieron menoscabados los derechos a la reserva de la información registrada ante la Entidad al permitirse el cambio de los datos, sin autorización alguna, sumado a que no saben cuál era el interés detrás de la alteración de la información y para qué se habrán usado los datos que se pudieron obtener de lo registrado ante la DIAN.

En lo que concierne a la exoneración de responsabilidad que aduce la disciplinada por sus antecedentes como funcionaria y las deficiencias del sistema Dígital que impidieron que ella cumpliera a cabalidad con los principios y atributos del servicio público, se tiene que los testimonios recaudados respecto de diferentes servidores de la DIAN en la Dirección Seccional de Impuestos de Cartagena, como lo son M.L.M.H, M.D.S.D.L.H, Y.D.C.B.G y S.M.P.V., señalan no haber tenido conocimiento de alguna otra situación irregular por parte de la funcionaria, incluso algunas de ellas manifiestan haberse extrañado ante la vinculación de la servidora KSSC a estos hechos, así como también refieren los problemas de funcionamiento del sistema Dígital.

En cuanto a la ausencia de antecedentes, aunque es una situación a tener en cuenta para efectos de la sanción a imponer, pues el tenerlos es un criterio de graduación de la sanción a la luz del artículo 47 de la Ley 734 de 2002, no se constituye como causal de exclusión de responsabilidad al tenor del artículo 28 de la misma ley, el cual alega la investigada, y a su vez, se aprecia que la ausencia de antecedentes no prueba en forma alguna lo relacionado con la ocurrencia de los hechos o su responsabilidad en los mismos, ni desvirtúa la tipicidad, ilicitud sustancial y culpabilidad, a lo que se hará referencia en los siguientes acápite.

Adicionalmente debe recordarse una vez más, que en lo que corresponde a esta falta, lo endilgado no tiene relación alguna con la existencia o no de los turnos o el orden que da el Dígito, pues como se ha dicho, se relaciona con la alteración e introducción de información del RUT, lo cual hizo en los sistemas dispuestos por la DIAN para tal labor.

Por otro lado, las falencias en el sistema Dígito tampoco guardan relación con estos hechos, ya que como se ha probado y fue reconocido por la misma disciplinada, las actualizaciones del RUT de A.A.V., G.R.A.E, M.V.J. y V.A.O.A. se dieron sin la presencia de esos usuarios.

En ese sentido, si el sistema Dígito sirve para el control de la asistencia presencial de los contribuyentes o clientes a la atención por parte de la Entidad, y en los casos señalados no hubo asistencia presencial, no debía haber turnos (aunque en algunos casos extrañamente sí los hubo), por lo que no había registro real en el sistema Dígito y de esa forma no hay incidencia en los hechos si el Dígito funcionaba correctamente o no, ya que la disciplinada aceptó realizar los trámites en ausencia de los usuarios.

Por la misma situación anterior, si la servidora investigada tenía o no plena capacitación en el diligenciamiento de la información en el sistema Dígito, ello tampoco tuvo incidencia en estos hechos específicos.

Ahora bien, la disciplinada señala que le parece extraño que a la hora de los hechos no aparece en las grabaciones de las cámaras de seguridad que ella estuviera en su puesto de trabajo, lo cual es cierto en cuanto a los trámites respecto del RUT de V.A.O.A. el 12 y 14 de septiembre de 2018, que es el único trámite para el que se cuenta con la hora de la gestión y las grabaciones respectivas, sin embargo, también aparece que es la misma disciplinada quien ha aceptado que ella realizó las formalizaciones de actualización del RUT mencionadas, sumado a que no hay certeza de que la hora de las cámaras y de los computadores o sistemas fuera la misma o estuviera enlazada, o si podía haber alguna diferencia en los relojes, el trámite se pudo hacer desde otro computador con su usuario y contraseña, y finalmente su firma y datos aparecen en el sistema y en los formularios como la servidora que realizó la actualizaciones, por lo cual, la prueba demuestra que fue ella quien con su rol efectuó las formalizaciones de la actualización del RUT del grupo familiar mencionado.

La investigada alega que su conducta debe analizarse a la luz de las causales de exclusión de la responsabilidad disciplinaria consagradas en los numerales 2, 4, 5 y 6 del artículo 28 de la Ley 734 de 2002, que establecen:

ARTÍCULO 28. CAUSALES DE EXCLUSIÓN DE LA RESPONSABILIDAD DISCIPLINARIA. Está exento de responsabilidad disciplinaria quien realice la conducta:

(...)

2. En estricto cumplimiento de un deber constitucional o legal de mayor importancia que el sacrificado.

(...)

4. Por salvar un derecho propio o ajeno al cual deba ceder el cumplimiento del deber, en razón de la necesidad, adecuación, proporcionalidad y razonabilidad.

(...)

5. Por insuperable coacción ajena o miedo insuperable.

6. Con la convicción errada e invencible de que su conducta no constituye falta disciplinaria.

(...)"

Si bien la investigada no señaló en forma expresa a qué hechos específicos aduce la concurrencia de esas causales de exclusión de la responsabilidad, se entiende que corresponden en general a los hechos en que fundamenta su defensa.

La investigada afirma que ella obró de buena fe, creyendo que estaba ayudando a que los contribuyentes pudieran cumplir con sus obligaciones, pues se les vencía la declaración, sin embargo, se tiene que en este caso tal situación, lo alegado por ella y lo probado en el expediente no permite considerar que se configure alguna de las causales de exclusión de la responsabilidad que han sido señaladas.

Lo anterior, toda vez que no se evidencia que haya obrado "*En estricto cumplimiento de un deber constitucional o legal de mayor importancia que el sacrificado*", pues en este caso lo sacrificado por la disciplinada fue su deber funcional en el cumplimiento adecuado de sus funciones en virtud de los principios de moralidad pública, transparencia, legalidad y honradez, como se señaló en el pliego de cargos, y lo que hizo fue alterar o introducir información en el RUT de A.A.V., G.R.A.E, M.V.J. y V.A.O.A. sin su solicitud o autorización, por lo cual no se evidencia cuál es el deber constitucional o legal de mayor importancia.

Tampoco se encuentra demostrado que haya salvado un derecho propio o ajeno al cual debiera ceder el cumplimiento del deber, pues como lo argumenta ella misma, lo reseñan las testigos M.L.M.H, M.D.S.D.L.H, Y.D.C.B.G, S.M.P.V., E.P.A.C y A.D.P.S.C y se muestra en los procedimientos relativos a la actualización del RUT que se citaron en esta decisión, si una persona estaba en circunstancias que imponían su atención sin cita, como el estar en fecha de vencimiento, ser adulto mayor, entre otras, se le podía dar atención, pero en este caso es evidente que los señores A.A.V., G.R.A.E, M.V.J. y V.A.O.A. ni siquiera solicitaron la actualización del RUT, de forma tal que la actuación de la investigada no estaba cediendo a un derecho legítimo de persona alguna.

Sobre las dos causales ya señaladas, se tiene que, si bien la investigada asegura que en esa oportunidad creía estar ayudando a los contribuyentes, la realidad es que ello no fue así y que obró en contra de la voluntad y derechos de esos ciudadanos, lo cual era previsible ante la ausencia de la solicitud directa de la persona propietaria de la información, situación que además resulta concordante con la otra causal alegada, que es la de la convicción errada e invencible de que su conducta no constituye falta disciplinaria.

Se indicó que sobre dicha causal ha de señalarse que la investigada es abogada con especialización en derecho administrativo, además, fue servidora de la DIAN en asistencia al cliente desde enero de 2012, durante 6 años antes de la fecha de los hechos, de forma tal que no resulta entendible que no tuviera conocimiento de la irregularidad de su conducta al incluir o alterar información en el RUT de los contribuyentes sin solicitud y autorización directa de los mismos, y mucho menos que tuviera la convicción de que esa conducta no constituía falta, o que no pudiera vencer esa convicción, pues bastaba con cualquier consulta de los procedimientos de la entidad o con sus compañeros o jefes; incluso, se advierte que no existía tal convicción porque ella misma señala que se puso muy nerviosa cuando se enteró de la situación al atender a la señora V.A.O.A. el 14 de septiembre de 2018 y ella misma decidió en forma unilateral y voluntaria “revertir” las actualizaciones que hizo, para salvar la información de los contribuyentes, de forma tal que sabía que con esa conducta sí se configuraba una conducta irregular, y como abogada especialista en derecho administrativo, así como servidora pública con años de experiencia, debía conocer las faltas disciplinarias, o que con esa conducta se vulneraban las normas que rigen su función.

En este caso la convicción de la investigada, desde su mismo dicho, partiría del hecho de que creía estarle haciendo un favor a esas personas para la actualización del RUT, pero tal convencimiento no era invencible, pues para ello están establecidos los protocolos de atención al cliente, por eso la atención era presencial y se requería la presentación de documento de identificación a la persona que acudía a realizar la gestión, entonces tal convicción resultaba fácilmente vencible con el solo seguimiento de los procedimientos establecidos por la DIAN años atrás, desde el 2014, 2016, y los últimos desde junio de 2018, es decir, con anterioridad a la ocurrencia de los hechos.

En este caso, de lo argumentado por la investigada no se vislumbra situación alguna que pudiese corresponder a la coacción ajena, ya que lo que ella argumenta es que su compañero MONJ le pidió el favor de la actualización para una persona amiga, situación en la cual no se evidencia cuál fue la coacción a la cual la sometió, entendiendo que el término coacción, según su definición en el Diccionario de la Real Academia es el de *“fuerza o violencia que se hace a alguien para obligarlo a que diga o ejecute algo”* y *“poder legítimo del derecho para imponer su cumplimiento o prevalecer sobre su infracción”*, en este caso no se observa que en forma violenta o por la fuerza el señor MONJ se haya impuesto sobre la voluntad de la investigada, ni que le haya causado tal temor de perjuicio para ella misma que haya anulado su capacidad de decisión, por el contrario, se advierte que fue la aquí disciplinada quien en forma voluntaria aceptó hacer el favor que dice que le pedía su compañero, en quien dice que confiaba.

Ahora bien, si lo alegado por la investigada sobre la causal de insuperable coacción ajena o miedo insuperable se refiere a sus circunstancias personales porque estaba pasando una situación vulnerable, recién volvía de licencia, tuvo depresión postparto y había pasado por una situación similar con su abuelo que estaba a punto de morir y su suegra tenía Alzheimer, siendo esa la situación que dio lugar a que se prestara para hacer la actualización, ella misma aclara que inicialmente le dijo a MONJ que les diera el turno y que asistieran.

Al respecto, de la información laboral de la disciplinada se evidencia que en el 2018 solo tuvo licencia por incapacidad de dos días en agosto de 2018, por lo que, habiendo ocurrido los hechos en septiembre de

2018, no se entiende que estuviera en una situación de vulnerabilidad por haber estado incapacitada durante dos días, y si se refería a la licencia de maternidad – teniendo en cuenta que habla de depresión postparto-, la prueba demuestra que en el 2018 no tuvo licencia de maternidad, como se vislumbra en la documentación aportada por la DIAN sobre sus situaciones administrativas en el año mencionado.

En cuanto a que consideró tener una situación familiar similar a la de la persona que presuntamente solicitaba la actualización, no puede entenderse como una coacción por parte de MONJ, ni podría estimarse que por ello la investigada se encontrara en situación de temor por sí misma o por los perjuicios que le pudieran resultar a ella por no acceder al favor que se le pedía, pues no resulta congruente a la luz de la sana crítica el sentir temor por un favor que pide un compañero en quien se confía, y lo único que la misma investigada permite entrever es que ella decidió, de forma voluntaria y basada en sus propias experiencias de vida, acceder a lo solicitado por MONJ como si se tratara de un favor entre compañeros de trabajo, a sabiendas de que con ello estaba obrando en forma contraria a sus funciones.

Es tan así, que la investigada también argumentó que MONJ, le pidió el favor a otros compañeros y ellos se negaron, es decir, el señor MONJ como compañero de trabajo no ejerció conductas de coacción y de imposición que le obligaran a asumir la conducta que él pedía.

En conclusión, se ha demostrado la ocurrencia de la conducta irregular de la investigada, como le fue atribuida en el pliego de cargos, sin que se haya acreditado alguna causal de justificación o de exclusión de la responsabilidad disciplinaria.

En cuanto a la tipicidad, se expuso que la conducta estaba prevista como falta gravísima en normativa vigente y anterior a la fecha de los hechos, sumado a que se ha acreditado que el comportamiento de la investigada se adecua a la descripción típica expuesta en cuanto a la formalización de la actualización en el sistema del Registro Único Tributario - RUT manejado por la DIAN, entidad estatal en la cual laboraba la investigada, alterando e introduciendo información en los RUT de los señores G.R.A.E, A.A.V., V.A.O.A. y M.V.J, sin que mediara solicitud o autorización de dichos señores para tal trámite, teniendo a su cargo el rol y funciones para la realización de esas actuaciones.

Se tiene entonces que, como la conducta ocurrió en ocasiones diferentes, respecto del RUT del señor G.R.A.E el 11 y 18 de septiembre de 2018, del RUT de A.A.V. el 13 y 18 de septiembre de 2018, del RUT de V.A.O.A. el 12 y 14 de septiembre de 2018, y del RUT de M.V.J. el 12 y 18 de septiembre de 2018, hubo concurso homogéneo y sucesivo de la falta que le es atribuida.

En lo relacionado con la ilicitud sustancial, se recordó que se encuentra demostrado que la servidora KSSC en virtud de su rol de Gestor I de Asistencia al Cliente y Gestión Masiva en la División de Gestión de Asistencia al Cliente de la Dirección Seccional de Impuestos de Cartagena para la época de los hechos, tenía entre sus funciones la de *“Atender las solicitudes relacionadas con la inscripción, actualización, suspensión o solicitudes especiales del Registro Único Tributario, mecanismo digital, autorización de facturación, presentación de información requerida por la DIAN y registro de libros de contabilidad, de conformidad con la normativa y procedimientos vigentes”* y *“Asistir a los clientes en las actividades*

relacionadas con la presentación de la información requerida por la DIAN y de las declaraciones, así como en el adecuado uso de los servicios informáticos electrónicos”.

Así mismo, que de acuerdo con la reglamentación de la DIAN y para el caso específico de los hechos aquí analizados, debía mediar solicitud del usuario para realizar actividades de formalización de la actualización de información en el RUT, de forma tal que el usuario debía comparecer personalmente a realizar el trámite y debía exhibir su documento de identificación, sin embargo, en este caso la servidora KSSC realizó la formalización de actualización del RUT de los señores G.R.A.E, A.A.V., V.A.O.A. y M.V.J. sin que mediara solicitud o autorización alguna de ellos, ya que no se presentaron en la DIAN ni personalmente, ni por interpuesta persona apoderada para ello, a realizar los trámites señalados y que se llevaron a cabo entre el 11 y 18 de septiembre de 2018.

Con dicha conducta, la servidora ejerció sus funciones en forma contraria a los principios y fines que rigen el funcionamiento del Estado, pues accedió a realizar tales actualizaciones del RUT en forma contraria a la normativa y procedimientos vigentes, quebrantando su deber funcional, ya que si bien aduce que creyó estar ayudando a los contribuyentes, la realidad es que ellos no solicitaron esos trámites y precisamente el procedimiento establece la formalidad de la presentación personal del usuario con su documento de identidad, situación con la cual se entiende que se busca asegurar el origen de la información.

Incluso, en el mismo formulario del RUT se indica en la casilla de la firma del solicitante que “La información contenida en el formulario, será responsabilidad de quien lo suscribe y en consecuencia corresponde exactamente a la realidad, por lo anterior, cualquier falsedad o inexactitud en que incurra podrá ser sancionada. Artículo 18 Decreto 2460 de Noviembre de 2013”.

Lo anterior permite evidenciar que los datos incluidos en los sistemas del Registro Único Tributario corresponden a **información personal y privada** de cada contribuyente, e incluso en la Circular No. 000010 del 21 de abril de 2017, suscrita por la Directora de Gestión de Ingresos de la DIAN, se advertía sobre la posibilidad de la incursión en el delito de falsedad personal en los casos en que haya conductas que atenten contra la probidad del servicio y la fe pública, situación que demuestra la importancia de la verificación de identidad de la persona que acude a la DIAN para sus trámites.

De igual forma, de lo dicho por la Subdirectora de Gestión de Asistencia al Cliente de la DIAN Nivel Central se aprecia que con las actualizaciones del RUT sin solicitud del contribuyente o sin autorización, hay afectación de la calidad de la información, se afectan las comunicaciones oficiales y el relacionamiento del usuario con la DIAN.

Además, se tiene que con esa conducta de la servidora se incumplieron los objetivos del Estado en la protección de la información privada de sus contribuyentes y ciudadanos que compromete a estos últimos para el cumplimiento de sus obligaciones tributarias, ya que en atención a la jurisprudencia citada, en este caso se advierte que la conducta de la investigada no armonizó los “elementos misionales y jurídicos que posibilitan el cumplimiento de los fines del Estado”, pues si bien realizó la actualización del RUT, lo hizo a sabiendas de que no recibió la información del propietario de la misma, realizando la alteración e inclusión de información en el RUT sin tener conocimiento alguno del origen de esos datos, resultando que no

correspondían realmente a los usuarios contribuyentes, a pesar de que la DIAN y sus servidores tienen a cargo el manejo del RUT y la información allí registrada.

Con esa conducta la servidora no protegió a los señores G.R.A.E, A.A.V., V.A.O.A. y M.V.J. en sus derechos y libertades, contrariando lo establecido en el artículo 2 de la Constitución Política de Colombia, vulnerando el fin esencial del Estado en cuanto al servicio a la comunidad y las garantías de los contribuyentes ya mencionados, pues alteró e introdujo información en el sistema del Registro Único Tributario manejado por la DIAN, sin autorización para ello, vulnerando las expectativas sobre el mantenimiento y manejo adecuado de la información personal de los administrados.

Se reseñó que al momento de la formulación de cargos se consideró que con esa conducta de la servidora KSSC se menguaron los principios de la moralidad pública, transparencia, legalidad y honradez de la función pública.

También se dijo que de acuerdo con lo anterior y de lo probado en el expediente, consta que la servidora KSSC al realizar la formalización de las actualizaciones del RUT de los señores G.R.A.E, A.A.V., V.A.O.A. y M.V.J. entre el 11 y el 18 de septiembre de 2018, obró en contra de los principios ya señalados, pues su conducta se realizó con menoscabo de las reglas mínimas para asegurar el adecuado desarrollo de las actuaciones administrativas desplegadas, pues se alteró e introdujo la información en el RUT en forma contraria a la ley, a espaldas de los ciudadanos mencionados, de manera desleal hacia ellos y la administración.

Ahora bien, referente a la excusa elevada por la investigada, en el sentido de creer que les estaba haciendo un favor, no justifica su conducta, pues es claro que no fueron los propios ciudadanos quienes le pidieron el “favor” al que se refiere. Al respecto, se debe indicar que la investigada debía ejercer sus funciones en forma legal y reglamentaria, debidamente, no por “favores” o de forma oculta o a escondidas, sino de frente a los ciudadanos y la entidad en la cual ejercía su función.

También se aprecia que la investigada KSSC accedió a efectuar la alteración e introducción de información en el RUT de los señores G.R.A.E, A.A.V., V.A.O.A. y M.V.J., con datos que le fueron suministrados por una persona diferente a ellos, de forma tal que no se entiende por qué creía que les estaba haciendo un favor.

Por otro lado, aunque ya se ha expuesto que la ilicitud sustancial no incluye en sí misma la lesividad de la conducta, en este caso resulta importante señalar que sí hubo trascendencia de la conducta de la servidora investigada, ya que al alterar e introducir en el RUT de los contribuyentes mencionados una dirección de correo electrónico no autorizada por ellos, permitió que quien tenía acceso a ese correo, pudiera cambiar la clave de acceso a los servicios de la DIAN donde se guarda la información del RUT, por lo cual otras personas ajenas a los señores G.R.A.E, A.A.V., V.A.O.A. y M.V.J, sin autorización de ellos, tuvo acceso a toda la información personal que de ellos se almacenaba en la DIAN, lo cual también vulneró sus derechos.

En lo que concierne a la culpabilidad, se indicó que la servidora KSSC en ejercicio de sus funciones realizó la actualización del RUT de los señores G.R.A.E, A.A.V., V.A.O.A. y M.V.J. en forma irregular, sin su solicitud

o autorización para tal actualización, en virtud de la cual alteró e introdujo información correspondiente al correo electrónico registrado en los sistemas del RUT para dichas personas.

Al respecto, la investigada asegura que actuó de buena fe, convencida de estarle ayudando a los contribuyentes mencionados, en atención a lo solicitado por su compañero de trabajo MONJ.

Sobre este punto debe recordarse que, como ya se dijo, no resulta evidenciada la causal de exclusión de responsabilidad sobre la convicción errada e invencible de que su conducta no constituye falta disciplinaria, pues si bien ella podía estar convencida de su presunta ayuda a los contribuyentes para que pudieran cumplir con sus obligaciones fiscales o tributarias, tal convencimiento errado no era invencible, ya que con la sola exigencia de los requisitos establecidos por la DIAN para la atención al público (entre otros, la presentación personal del interesado, exhibiendo documento de identidad), habría vencido tal convicción errada en la cual dice haberse encontrado.

Se debe anotar que en relación con los elementos del dolo, como son el conocimiento de los hechos constitutivos de la infracción y querer su realización, sin que influya la existencia o no de un daño, se debe señalar que la servidora KSSC sabía que estaba alterando e introduciendo información en el sistema contentivo del Registro Único Tributario y que no tenía la solicitud o autorización personal y expresa del contribuyente que originaba esa información, pues está claro que los señores G.R.A.E, A.A.V., V.A.O.A. y M.V.J. no comparecieron a las oficinas de la Dirección Seccional de Impuestos de Cartagena para solicitarle la actualización del RUT, sin embargo, obró como lo hizo, a sabiendas de dicha situación, en forma voluntaria, sin que haya mediado coacción, como se expuso en acápites anteriores, pues quiso hacerlo y para ello hizo uso de su rol para ingresar al sistema y hacer las actualizaciones respectivas en las reiteradas oportunidades en que realizó ese trámite el 11, 12, 13, 14 y 18 de septiembre de 2018.

Además, se ha evidenciado por el propio dicho de la disciplinada, que otros servidores en las mismas circunstancias obraron en forma diferente, pues ella aduce que otros compañeros se negaron a realizar dichos trámites cuando su compañero MONJ se los solicitó, en esa misma oportunidad.

Adicionalmente, se tiene que de manera deliberada y voluntaria la disciplinada KSSC introdujo y alteró la información en el sistema del Registro Único Tributario en cuanto a los señores G.R.A.E, A.A.V., V.A.O.A. y M.V.J, a sabiendas de que al hacerlo estaba quebrantando los procedimientos establecidos por la DIAN y la confianza de la Entidad y el público en su actuar, pues accedió a la realización de la conducta en forma contraria al deber ser de su gestión para el cumplimiento debido de sus funciones.

Es de señalar que al respecto la disciplinada argumenta que su actuación no fue de mala fe hacia los contribuyentes mencionados, de las pruebas se extrae que sí hubo ánimo de quebrantar las normas, y en este caso, como también fue explicado con anterioridad, no resulta posible reconocer que haya obrado en esa forma en busca de protección de un derecho superior, pues como ya se ha establecido, los señores G.R.A.E, A.A.V., V.A.O.A. y M.V.J. no solicitaron en forma alguna el trámite realizado.

De otro lado, la disciplinada en su calidad de abogada especialista en derecho administrativo, tenía los conocimientos necesarios para representarse la conducta que estaba ejerciendo al realizar la introducción

y alteración de la información en el sistema, sin la solicitud o autorización directa y acreditable de los propietarios de esa información, entonces era consciente de que estaba obrando en forma contraria a sus funciones y a las directrices recibidas para la ejecución correcta de las mismas, materializando la conducta irregular no solo en una ocasión, sino en dos oportunidades distintas respecto de cada uno de los contribuyentes mencionados, es decir, un total de ocho trámites irregulares y en fechas diferentes.

Adicionalmente, debe señalarse que en la segunda ocasión que alteró la información de los señores G.R.A.E, A.A.V., V.A.O.A. y M.V.J, esto es el 14 y 18 de septiembre de 2018, ya sabía que no tenía autorización alguna para dicha gestión, ya había recibido reclamaciones por su conducta, pese a lo cual optó nuevamente por alterar la información contenida en el RUT de dichos contribuyentes, a sabiendas de que no se lo habían solicitado o autorizado, incluso ya tenía conocimiento de la defunción del señor G.R.A.E.

En ese sentido, si bien la investigada asegura que esas últimas actualizaciones las hizo para proteger la información de los usuarios, la misma ya había sido vulnerada, conocía el alcance de su conducta y optó por realizarla nuevamente, lo cual muestra su desinterés, ya que en el caso de la señora V.A.O.A. habló personalmente con dicha contribuyente y bien pudo haberle hablado de la posibilidad de revertir la alteración de su información y pedirle su autorización para ello, pero decidió no hacerlo y obrar en forma unilateral, voluntaria e irregular, desconociendo sus deberes en el cumplimiento legal y reglamentario de sus funciones al volver a alterar la información.

Adicionalmente, se aprecia que la disciplinada intentó ocultar su actuación irregular al no reportar la totalidad de los trámites efectuados, lo cual también se desprende de la segunda alteración del RUT de los señores G.R.A.E, A.A.V., V.A.O.A. y M.V.J. para intentar revertir la alteración e introducción de información inicial, más la conducta señalada especialmente por la testigo M.D.C.A porque la investigada fue a buscarla a su lugar de trabajo, incluso envió emisarios, para tratar de convencerla de no denunciar la irregularidad advertida.

Adicionalmente, a la servidora KSSC le era exigible una conducta diferente, pues lo esperado era que obrara conforme a sus funciones y deberes, cumpliendo los protocolos, procedimientos e instrucciones que le fueron dados para la atención de los clientes, de forma tal que solo accediera a realizar actualizaciones del RUT para personas que se presentaran en las instalaciones de la entidad para el trámite debido, correcto y autorizado de su información personal.

Así las cosas, en el expediente se encuentra demostrado que la conducta de la servidora encaja en la modalidad dolosa, como le fue endilgado en el pliego de cargos y se acredita con la prueba recaudada.

Por otro lado, en la misma decisión se resolvió absolver a la investigada KSSC por los hechos en virtud de los cuales se le hicieron cargos por la falta de que trata el numeral 1 del artículo 35 de la Ley 734 de 2002, relacionados con el hecho de que adelantó varios trámites de formalización de RUT sin cumplir con el procedimiento de agendamiento y asignación de citas establecido por la DIAN, por cuanto en ejercicio de su labor en el Punto de Contacto de la Dirección Seccional de Impuestos de Cartagena se detectaron varios casos específicos por fuera de las reglas y procedimientos vigentes referidos a la atención de ciudadanos-clientes, hechos ocurridos en el mes de septiembre de 2018, sin cita de agendamiento, ni el turno

correspondiente, los cuales fueron reportados por la disciplinada en el formato de gestión A 18 con un turno asignado a otro cliente.

Sobre esos hechos se consideró que el reproche hecho a la disciplinada se originó en la prohibición del incumplimiento de sus deberes, puntualmente el de atender las solicitudes de formalización de RUT con sujeción a las normas vigentes establecidas, sin embargo y con la rigurosidad que exige el elemento tipicidad, ha decirse que la señora KSSC, dio cumplimiento a su función porque atendió a los ciudadanos clientes que se presentaron ante su módulo de atención, por lo que no habría coincidencia entre la conducta y la norma expuesta en el pliego de cargos.

Dicho incumplimiento se fundamentó en realizar la atención presencial a los clientes sin atender los lineamientos y procedimientos de la normatividad interna vigente, referida a que cada ciudadano cliente debía contar con un turno para ser atendido. En el plenario se demuestra que la servidora KSSC no era la encargada de la expedición de turnos de manera regular, aunque también se ha demostrado que ella reemplazaba al funcionario encargado del Dígturno durante la pausa activa (9:30 a.m. a 9:50 a.m.) y hora de almuerzo (12:00 p.m. a 1:00 p.m.) del mismo.

Así las cosas, aunque la investigada sí expedía turnos en algunas ocasiones, incluso el 5 de septiembre de 2018 como lo indicó la testigo M.L.M., no está demostrado que ella haya expedido alguno de los turnos en los casos mencionados.

Por otro lado, como funcionaria de cara al cliente debía atender a quien se presentara en su módulo, porque la prioridad era la atención al cliente, expresada como derecho del ciudadano y como deber del funcionario, por lo que no podía negarse la atención a un ciudadano cliente, so pretexto de que no contaba con un turno de atención.

Lo anterior, porque si bien el turno estaba establecido para el control y orden de las gestiones, no impedía la atención, máxime cuando se ha acreditado que sí existían diferentes problemas con la asignación y llamado de turnos, como lo relatan las testigos, y que el control de esos turnos no era función de la disciplinada.

Se evidencia que sí hubo inconsistencias en el diligenciamiento del reporte A18 sobre la gestión diaria realizada, al respecto, la disciplinada aduce que se trataba de una nueva herramienta y que, debido a sus embarazos y horas de lactancia, no conocía perfectamente el sistema y no tenía experiencia en ello, por lo que acudía constantemente a sus compañeros.

Al respecto, aparece que el sistema Dígturno se implementó entre el 2015 y 2016, por lo cual, si bien podría entenderse que debido a las razones que expone no tuvo la misma capacitación que otros de sus compañeros, pues no está demostrado si recibió toda la información y capacitación sobre el diligenciamiento del reporte A18, se aprecia que el uso del Dígturno era diario y se atendían multiplicidad de trámites cada día, como lo muestra el reporte general del Dígturno para septiembre de 2018, sumado a que la misma disciplinada alega que el Dígturno se “caía” constantemente, lo cual implicaba entonces que sí era frecuente

la inclusión de la información en el reporte A18 por terminal extemporánea, de modo que sí debía tener experiencia en esas actuaciones que se realizaban diariamente por más de 2 años.

Ahora bien, pese a lo anterior, no se cuenta con soporte probatorio suficiente que permita establecer la forma en que ocurrieron los hechos, pues como se señaló respecto de cada caso concreto, en algunos de ellos no se cuenta con la totalidad de la información y de los formularios formalizados por la disciplinada, ni fue posible oír en testimonio a la totalidad de las personas atendidas, por lo cual no es posible concluir con certeza si realmente hubo irregularidad con la información del reporte.

A su vez, tampoco se tiene certeza de cuál es la información del reporte A18 que surgió del sistema Dígurno y cuál fue la información registrada por la disciplinada, por lo cual no es posible determinar si ella incurrió en irregularidad en la inclusión de los datos o si se trató de un error del sistema como ella lo argumenta y se desprende de los testimonios recaudados.

En otros casos, como lo relacionado con la formalización de la señora P.L., se encontró que los hechos no ocurrieron como se señaló en el pliego de cargos, sino que la prueba permite concluir que el trámite fue normal y ajustado a los reglamentos.

En conclusión, lo que se aprecia es que la prueba recaudada no genera certeza en cuanto a la conducta de la disciplinada y que con la misma haya incurrido en la prohibición que le fue atribuida como falta disciplinaria.

RESUELVE – DE INSTANCIA

Mediante Resolución No. 17317-00005 del 7 de diciembre de 2022 se resolvió:

PRIMERO: DECLARAR LA RESPONSABILIDAD DISCIPLINARIA de KSSC, identificada con la cédula de ciudadanía número XXXX, por la conducta consignada como cargo en el Auto número 1740600004 de 20 de mayo de 2021; actuar constitutivo de falta disciplinaria gravísima al tenor de lo dispuesto en el artículo del numeral 43 del artículo 48 de la Ley 734 de 2002, en concurso homogéneo y sucesivo.

SEGUNDO: Como consecuencia de la anterior declaración, **IMPONER** a KSSC, sanción disciplinaria consistente en **DESTITUCIÓN E INHABILIDAD GENERAL DE 14 AÑOS**, de conformidad con lo señalado en la parte motiva precedente.

TERCERO: ABSOLVER a KSSC de la imputación disciplinaria establecida en el numeral 1º del artículo 35 de la Ley 734 de 2002, conducta consignada como cargo en el Auto número 1740600004 de 20 de mayo de 2021, según lo dispuesto en la presente providencia.