

Concepto 92 [000730]
22-01-2026
DIAN

100208192- 92

Bogotá, D.C.,

Tema: Retención en la Fuente
Descriptores: Honorarios
Reintegro de Retenciones
Servicios de Mesa de Ayuda
Tarifa
Outsourcing tecnológico
Fuentes formales: [Artículo 392](#) del Estatuto Tributario.
Artículos 27, 28 y 29 del Código Civil.
Artículos 1.2.4.3.1., 1.2.4.4.14. y 1.2.4.16. del Decreto 1625 de 2016.

Cordial saludo;

1. Esta Subdirección está facultada para absolver las consultas escritas, presentadas de manera general, sobre la interpretación y aplicación de las normas tributarias, aduaneras y de fiscalización cambiaria, en lo de competencia de la DIAN¹. En este sentido, la doctrina emitida será de carácter general, no se referirá a asuntos particulares y se someterá a lo consagrado en el artículo 131 de la Ley 2010 de 2019².

Problema Jurídico No. 1

2. ¿Cuál es la tarifa de retención en la fuente de impuesto sobre la renta aplicable a los servicios de solución integral de Mesa de Ayuda y outsourcing tecnológico, para la administración, operación, soporte, mantenimiento y gestión de los servicios tecnológicos que una sociedad colombiana presta a otro residente fiscal en Colombia?

Tesis Jurídica No. 1

3. La tarifa de retención en la fuente a título de impuesto sobre la renta aplicable a los servicios de Mesa de Ayuda y outsourcing tecnológico para la administración, operación, soporte, mantenimiento y gestión de los servicios tecnológicos, prestados por una sociedad colombiana a otro residente fiscal en Colombia, dependerá del análisis de la sustancia económica de la prestación; cuando corresponda a la ejecución de una actividad mecánica sin que el aspecto intelectual sea el núcleo económico del servicio, esta contraprestación se clasifica como servicio general sujeto a una tarifa del 4%. No obstante, si en la actividad se evidencia el predominio del factor intelectual ejecutado sin subordinación, estas rentas se clasificarán como honorarios sometidos a una tarifa de retención en la fuente correspondiente al 11%.

Fundamentación

4. Para efectos de determinar la tarifa de retención en la fuente por concepto de impuesto sobre la renta aplicable a los servicios de "Mesa de Ayuda", resulta indispensable analizar la naturaleza de las rentas en las cuales se clasifican las contraprestaciones derivadas del mismo, lo cual exige precisar el alcance y contenido del concepto de dicho servicio.

5. Al respecto, debe señalarse que dentro del ordenamiento jurídico colombiano no existe una definición legal expresa de "Mesa de Ayuda", por lo cual, ante la ausencia de una definición legal, la interpretación de dicho concepto debe efectuarse conforme a las reglas generales de interpretación previstas en los artículos 27 al 29 del Código Civil.

6. En particular, tratándose de una expresión que no ha sido definida por el legislador, resulta procedente atender a su sentido natural y obvio, conforme al uso general del lenguaje, así como a su intención y espíritu y; cuando se trate de una expresión técnica propia de una ciencia o arte, debe adoptarse el significado que le atribuyen quienes ejercen dicha disciplina.

7. En aplicación de estas reglas, el concepto de Mesa de Ayuda (Help Desk) debe interpretarse conforme a su definición en el ámbito de las tecnologías de la información, esto es, como un conjunto de recursos tecnológicos y humanos, para prestar servicios con la posibilidad de gestionar y solucionar todas las posibles incidencias de manera integral, junto con la atención de requerimientos relacionados a las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC).

8. Dentro de la descripción de los servicios que realiza la peticionaria, señala que implica las siguientes actividades: la provisión de herramientas propias de aquella, tales como equipos tecnológicos, aplicaciones de servicio, herramienta de tickets, sistemas de monitoreo y de gestión de labores, así como un modelo operativo, siendo estas herramientas elementos indispensables para la adecuada prestación del servicio, sin que exista un margen relevante para el ejercicio de juicio técnico autónomo por parte del personal ejecutor.

9. A su vez, la peticionaria ha señalado que la prestación de estos servicios se soporta en protocolos operativos, manuales técnicos y herramientas de gestión que determinan de manera anticipada las acciones a ejecutar frente a incidencias y requerimientos. Es decir, que comprende la ejecución de procedimientos que ya están estandarizados conforme a lineamientos previamente establecidos.

10. Ahora bien, para efectos de clasificar estas rentas, resulta pertinente precisar que, en el ordenamiento jurídico tributario interno, las expresiones "servicio técnico" o "asistencia técnica" no constituyen categorías autónomas para la clasificación de rentas, sino que han sido utilizadas principalmente en el contexto de la retención en la fuente sobre pagos al exterior. Por lo cual, la distinción relevante para efectos de la retención en la fuente se circunscribe a la diferenciación entre honorarios y servicios.

11. Así, es pertinente reiterar lo que este Despacho ha señalado en Concepto 57803 del 9 de septiembre de 2002, sobre los conceptos de honorarios y servicios:

“los cuales se distinguen por el predominio del factor intelectual sobre el simplemente mecánico con que se realice la obra materia del contrato. Si en la aplicación de la actividad impera el intelectual, se está; en presencia de honorarios; de lo contrario, si la ejecución del contrato se reduce a una actividad mecánica sin que el aspecto intelectual sea determinante, se está frente a un servicio.”

12. Adicionalmente, en el Oficio 059443 del 17 de julio de 2006 el cual reitera la distinción de ambos conceptos señalada en el Concepto 060278 del 23 de junio de 2000:

“Honorarios. Son los ingresos percibidos en dinero o en especie en desarrollo de una labor en donde el factor intelectual es determinante, y que se ejecute sin subordinación. Esta forma de pago es característica en la prestación de servicios profesionales, técnicos, etc., Tarifa de retención 10%.

Servicios. Son los ingresos que se recibe por la prestación de un servicio, en donde no predomina el ejercicio intelectual. Medir, pesar, colocar y remover materiales, son ejemplos de este concepto. Tarifa de retención 4%.

Lo anterior indica que los pagos o abonos en cuenta por concepto de prestación de servicios, pueden ser objeto de retención a la tarifa del 10% (Hoy 11%) o del 4%, según que los mismos sean calificados o no. La diferencia esencial para ser catalogado como honorario está en el predominio que se tenga en tal servicio del factor intelectual sobre el puramente material o mecánico.”

13. En ese entendido, la clasificación de un servicio como honorarios o como servicios depende de la sustancia de los servicios prestados, específicamente si predomina el factor intelectual y se ejecuta sin subordinación, o si, por el contrario, se limita a la ejecución de actividades operativas, mecánicas o procedimentales.

14. Con lo anterior, le corresponderá a la peticionaria evaluar, en su caso particular, si en la prestación de sus servicios el elemento preponderante es el ejercicio intelectual autónomo del prestador, en cuyo evento las contraprestaciones derivadas de dicha actividad se clasifican como honorarios y la tarifa de retención en la fuente a título de impuesto sobre la renta es del 11% de conformidad con lo señalado en el [artículo 392](#) del Estatuto Tributario y el artículo 1.2.4.3.1. del Decreto 1625 de 2026.

15. Por su parte, si la prestación del servicio consiste en la ejecución de actividades mecánicas como, por ejemplo, procesos previamente definidos y estandarizados o automatizados y no predomina el factor intelectual en la ejecución, las contraprestaciones se clasifican como servicios generales y la tarifa de retención a título de impuesto sobre la renta corresponde al 4% de acuerdo con lo indicado en el artículo 1.2.4.4.14. del Decreto 1625 de 2016.

Problema Jurídico No. 2

16. ¿Cuál es el procedimiento que debe seguir un contribuyente al cual se le practicó una retención en la fuente a título de impuesto sobre la renta en un valor superior al que corresponde conforme a la ley?

Tesis Jurídica No. 2

17. Un contribuyente al cual se le practicó una retención en la fuente a título de impuesto sobre la renta en un valor superior al que corresponde conforme a la ley, deberá seguir el procedimiento señalado en el artículo 1.2.4.16. del Decreto 1625 de 2016, presentando una solicitud escrita al agente retenedor y aportando las pruebas necesarias que sustenten la retención en la fuente practicada en exceso.

Fundamentación

18. Esta Subdirección se ha pronunciado en Oficio No. [905137](#) (int 784) del 3 de junio de 2021 indicando que, en caso de una indebida retención en la fuente de impuesto sobre la renta, el afectado con la retención podrá solicitar la devolución según lo establecido en el artículo [1.2.4.16](#). del Decreto 1625 de 2016:

“Artículo 1.2.4.16. Reintegro de valores retenidos en exceso. Cuando se efectúen retenciones por concepto del impuesto sobre la renta y complementarios, en un valor superior al que ha debido efectuarse, el agente retenedor podrá reintegrar los valores retenidos en exceso o indebidamente, previa solicitud escrita del afectado con la retención, acompañada de las pruebas, cuando a ello hubiere lugar.

En el mismo periodo en el cual el agente retenedor efectúe el respectivo reintegro podrá descontar este valor de las retenciones en la fuente por declarar y consignar.

Cuando el monto de las retenciones sea insuficiente podrá efectuar el descuento del saldo en los periodos siguientes.

Para que proceda el descuento el retenedor deberá anular el certificado de retención en la fuente, si ya lo hubiere expedido y conservarlo junto con la solicitud escrita del interesado.

Cuando el reintegro se solicita en el año fiscal siguiente a aquel en el cual se efectuó la retención, el solicitante deberá, además, manifestar expresamente en su petición que la retención no ha sido ni será imputada en la declaración de renta correspondiente.

Tratándose de retenciones en la fuente a título de impuesto de timbre nacional que se hayan practicado en exceso o indebidamente, el agente retenedor podrá, en lo pertinente, aplicar el procedimiento previsto en este artículo. Con tal finalidad, el afectado acreditará las circunstancias y pruebas de la configuración del pago en exceso o de lo no debido en relación con el impuesto objeto de la retención que motiva la solicitud y procederá la devolución, siempre y cuando no haya transcurrido el término de prescripción de la acción ejecutiva establecido en el artículo 2536 del Código Civil, contado a partir de la fecha en que se practicó la retención.

Las sumas objeto de devolución de las retenciones en la fuente a que se refiere el inciso anterior, podrán descontarse del monto de las retenciones que por otros impuestos estén pendientes por declarar y consignar en el periodo en el que se presente la solicitud de devolución.”

19. Adicionalmente, el Concepto 004131 (int 466) de 2024, establece:

“Es por ello que, el afectado con la indebida retención deberá presentar por escrito la solicitud de devolución con las pruebas que soporten la indebida retención, y de ser procedente, el agente retenedor reintegrará el valor correspondiente, el cual podrá descontar de las retenciones en la fuente por declarar y consignar, para ello, deberá anular el certificado de retención en la fuente y conservarlo con los documentos presentados por el afectado.

De igual manera, el agente retenedor al momento de presentar el Formulario 350 “Declaración de Retenciones en la Fuente” deberá diligenciar la casilla correspondiente con los valores de retención en la fuente objeto de devolución.”

20. En los anteriores términos se absuelve su petición y se recuerda que la normativa, jurisprudencia y doctrina en materia tributaria, aduanera y de fiscalización cambiaria, en lo de competencia de esta Entidad, puede consultarse en el normograma DIAN: <https://normograma.dian.gov.co/dian/>.

Atentamente,

JUDY MARISOL CÉSPEDES QUEVEDO

Subdirectora de Normativa y Doctrina (A)

Subdirección de Normativa y Doctrina

Dirección de Gestión Jurídica

www.dian.gov.co

Notas al pie

-
1. ↑ De conformidad con el numeral 4 del artículo 56 del Decreto 1742 de 2020 y el artículo 7 de la Resolución DIAN 91 de 2021.
 2. ↑ De conformidad con el numeral 1 del artículo 56 del Decreto 1742 de 2020 y el artículo 7-1 de la Resolución DIAN 91 de 2021.