

**Informe Final Pasantía del Programa de Contaduría Pública en la Universidad  
Nacional Abierta y a Distancia (UNAD)**

Sandra Liliana Salinas Matiz

Asesora

Marlene Leonor Cuello Guzmán

Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD

Escuela de Ciencias Administrativas, Contables, Económicas y de Negocios - ECACEN

Contaduría Pública

2024

## Resumen

La práctica empresarial en la Universidad Nacional Abierta y a Distancia (UNAD), se realizó en el marco del convenio celebrado con la dirección de Impuestos y Aduanas Nacional (DIAN) en el lugar de atención institucional del Núcleo de Apoyo Contable y Fiscal (NAF). Lo anterior, con el propósito de divulgar la cultura tributaria en la comunidad circundante mediante asesoría gratuita en temas contables y fiscales a personas naturales y jurídicas en especial a micros, pequeñas y medianas empresas (MIPYMES). Los resultados obtenidos se evidencian en la atendieron a 132 usuarios a través de medios tecnológicos y de comunicación, de forma presencial, virtual, vía telefónica, WhatsApp y video llamada. De igual forma, se realizaron actualizaciones del Registro Único tributario (RUT) a un total de 58 usuarios, en forma satisfactoria, Se asistió al Gremio Cultivador de Mangostino Sector Agro-Empresarial de la región de Acacias Meta y se logró impactar a 250 pequeñas y medianas empresas con la participación en la Feria Empresarial FENALCO; evento organizado por la Federación Nacional de Comerciantes “Día del Tendero”. Con la pasantía se favorece a la comunidad en el fortalecimiento la cultura de la contribución.

***Palabras clave:*** Tributación, Asesorías, Usuarios, Contribución, Cultura.

### **Abstract**

The business internship at the Universidad Nacional Abierta y a Distancia (UNAD) was carried out within the framework of the agreement signed with the National Tax and Customs Directorate (DIAN) at the institutional service location of the Accounting and Tax Support Center (NAF). The above, with the purpose of disseminating tax culture in the surrounding community through free advice on accounting and tax issues to natural and legal persons, especially micro, small and medium-sized enterprises (MSMEs). The results obtained are evidenced in that 132 users were served through technological and communication means, in person, virtually, by telephone, WhatsApp and video call. Likewise, updates to the Single Tax Registry (RUT) were made to a total of 58 users, satisfactorily. The Mangosteen Growers Guild of the Agro-Business Sector of the Acacias Meta region was assisted and 250 small and medium-sized companies were impacted with their participation in the FENALCO Business Fair; an event organized by the National Federation of Merchants “Shopkeeper’s Day”. The internship benefits the community by strengthening the culture of contribution.

***Keywords:*** Taxation, Consulting, Users, Contribution, Culture.

## Tabla de Contenido

Introducción .....	9
Objetivos.....	10
Objetivo General .....	10
Objetivos específicos.....	10
Contexto de la Práctica .....	11
Historia.....	11
Misión.....	12
Visión .....	12
Descripción del Organigrama .....	13
Sistema de Alta Política .....	13
Sistema Misional.....	13
Sistema Funcional.....	13
Sistema Operacional .....	14
Descripción del Área en la cual se Desarrolla la Práctica Profesional.....	15
Organigrama de la Empresa.....	16
Desarrollo de las Actividades Realizadas en la Práctica.....	16
Inducción.....	17
Ejecución de Funciones .....	18
Recolección de Información .....	19
Elaboración de Informe de Prácticas .....	20

Declaración de Renta .....	27
Condiciones .....	28
Actividades de Capacitación a Estudiantes y Orientación al Ciudadano.....	32
Otros Pendientes que se Tuvieron en Cuenta .....	37
Consideraciones Adicionales.....	39
Impactos de Práctica.....	39
Aportes de la Institución Universitaria .....	41
Descripción de la Problemática Manejada en el Desarrollo de la Práctica y Asesoría	
Empresarial.....	42
Referentes Teóricos .....	44
Referentes Técnicos.....	47
Referentes Legales.....	49
Aportes Técnicos, Tecnológicos o Científicos de los Estudiantes Durante el Desarrollo de la Práctica .....	
Práctica .....	50
Conclusiones.....	52
Recomendaciones .....	54
Glosario .....	55
Referencias Bibliográficas.....	58
Apéndices.....	59

**Lista de Tablas**

**Tabla 1** *Requisitos generales para la declaración de renta* ..... 29

**Tabla 2** *Marco normativo de implementación de los NAF en Colombia*..... 49

## Lista de Figuras

<b>Figura 1</b> <i>Organigrama Empresa</i> .....	16
<b>Figura 2</b> <i>Estadística de total usuarios atendidos</i> .....	21
<b>Figura 3</b> <i>Datos estadísticos de tramites requeridos por los usuarios</i> .....	24
<b>Figura 4</b> <i>Análisis de promoción de negocio por red social</i> .....	34
<b>Figura 5</b> <i>Encuesta de afiliado a FENALCO</i> .....	35

## Lista de Apéndices

<b>Apéndice A</b> <i>Acta de Inicio Pasantías</i> .....	59
<b>Apéndice B</b> <i>Cronograma de Capacitación DIAN-NAF</i> .....	60
<b>Apéndice C</b> <i>Asistencia Capacitaciones por (UAE DIAN) Estudiantes NAF</i> .....	61
<b>Apéndice D</b> <i>Evidencia fotográfica capacitación por la (DIAN)</i> .....	62
<b>Apéndice E</b> <i>Evidencia Plan Canguro en Kiosco (DIAN)</i> .....	63
<b>Apéndice F</b> <i>Capacitación a estudiantes</i> .....	64
<b>Apéndice G</b> <i>Charlas de Capacitación e incentivación al Gremio Cultivador Mangostino</i> .....	65
<b>Apéndice H</b> <i>Charlas de Capacitación e incentivación al Gremio Cultivador Mangostino</i> .....	66
<b>Apéndice I</b> <i>Evidencia fotográfica en (Feria FENALCO)</i> .....	67

## Introducción

El presente trabajo tiene como propósito presentar un informe detallado de las actividades adquiridas durante las pasantías realizadas en el Núcleo de Apoyo Contable y Fiscal (NAF-UNAD) de la Universidad Abierta y a Distancia UNAD; bajo la observación y coordinación de docentes calificados en la Universidad Abierta y a distancia (UNAD); teniendo como referencia las herramientas necesarias para el cumplimiento y la ejecución del Macro Proyecto No. 1 y 3 Gestión Holística para la Educación con Equidad y Calidad.

Durante esta fase se puso en práctica y se aplicaron los conocimientos adquiridos en el programa de Contaduría Pública desarrollando habilidades en la materia tributaria específicamente en los servicios en línea de la página DIAN; poniendo en práctica la preparación conjunta del convenio de la UNAD y la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales; con el objetivo de fortalecer conjuntamente con entidades nuestro desarrollo académico y teórico en estudiantes de Contaduría Pública. También divulgar la cultura tributaria facilitando el acceso a la comunidad y brindando una información clara y sencilla sobre la normatividad tributaria vigente; promoviendo el cumplimiento voluntario de las obligaciones fiscales para así poder prestar nuestros servicios a la comunidad ofreciendo asesoría gratuita en temas contables y fiscales a personas naturales y jurídicas en especial a micros, pequeñas y medianas empresas (MIPYMES).

Se exponen los referentes teóricos, los legales en la normatividad aplicada específica en las actividades desarrolladas y los técnicos de orden manejados y utilizados en la práctica. Además, se describen las soluciones de una problemática identificada a través del análisis de los factores que influyen a una necesidad de valoración; trazando objetivos a posibles Soluciones y niveles de los logros alcanzados.

## **Objetivos**

### **Objetivo General**

Apoyar asesorías contables; fortaleciendo el conocimiento tributario y la cultura ciudadana, en el cual se desarrolla una labor social y comunitaria con la comunidad y población circundante.

### **Objetivos Específicos**

Brindar asesoría académica gratuita a usuarios contribuyentes en los trámites y servicios ofrecidos por la DIAN.

Analizar las posibles causas que dificultan una atención óptima y satisfactoria a usuarios en las oficinas de la dirección de impuestos y aduanas nacionales (DIAN).

Dar a conocer las situaciones problema alcanzadas y manejadas mediante el desarrollo de las prácticas.

## Contexto de la Práctica

La información presentada a continuación ha sido tomada de la página web de la Universidad Nacional Abierta y a Distancia (UNAD), con el fin de brindar un contexto sobre su práctica educativa y su historia institucional.

### Historia

La Universidad Nacional Abierta y a Distancia (UNAD) En 1981 Nació como un proyecto educativo local, como la Unidad Universitaria del Sur de Bogotá “ UNISUR” con el objetivo de ofrecer educación superior a distancia a una gran mayoría de personas, en 1997 se transformó como la Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD con capacidad y oferta académica superior; ampliando su cobertura a todo el territorio a nivel nacional; en la actualidad; es una de las Universidades más grandes y pionera en Colombia, con una amplia oferta académica y una comunidad estudiantil diversa, tomado de la pagina.

Se caracteriza por tener su base fundamental en Educación Superior; la cual desarrolla a través de la oferta de programas de pregrado, posgrados, educación continua y educación no formal; utilizando tecnología de la información y la comunicación para ofrecer programas académicos flexibles y accesibles en un modelo pedagógico innovador de aprendizaje, autónomo y donde se procuran buenos ambientes laborales.

Cuenta con sedes y centros de atención a nivel nacional, facilitando el acceso a la educación superior a personas de diferentes regiones del país; contribuye al desarrollo social y económico del país a través de la formación de profesionales competentes con capacidad de liderazgo, trabajo autónomo y amplios conocimientos

El objetivo fundamental desde su creación se enfocó en ofrecer educación superior a comunidades que no tenían oportunidad de acceso a otras universidades con educación

tradicional democratizando el acceso a la educación superior y adaptándose a las necesidades cambiantes de la población.

### **Misión**

Contribuir a la educación para todos mediante la investigación; a través de un modelo pedagógico sistemático, la proyección social y la innovación metodológica y didáctica en el uso de las tecnologías de la información y las (TIC); ofreciendo programas flexibles y a distancia donde personas de cualquier región del país sin importar su condición socioeconómica puedan estudiar y progresar en su desarrollo profesional.

### **Visión**

Ser una universidad líder en educación superior a distancia, reconociéndose en su calidad, Pertinencia e innovación; con impacto social, ambiental y cultural a nivel nacional e Internacional; comprometido en su desarrollo humano integral y social en la formación de Profesionales en cualquier parte del país.

## **Descripción del Organigrama**

La Estructura Organizacional de la (UNAD) se compone de un modelo de funcionamiento de cuatro sistemas estratégicos, a saber:

### **Sistema de Alta Política**

Se define como el alto gobierno de la universidad, encargado de tomar las decisiones relevantes de la institución; es el responsable de definir las políticas generales, estrategias y lineamientos. Su organismo está compuesto por:

Consejo Superior.

Consejo Académico.

Rectoría.

### **Sistema Misional**

Son las áreas encargadas de hacer cumplir la misión principal de la UNAD, que es, ofrecer educación superior a distancia de alta calidad y accesible para todos; está compuesto por:

Vicerrectoría Académica y de Investigación.

Vicerrectoría de Inclusión social.

Vicerrectoría de Medios y Mediaciones Pedagógicas.

Vicerrectoría de Innovación y Emprendimiento.

Vicerrectoría de Relaciones Inter sistemáticas Internacionales.

Vicerrectoría servicios de Aspirantes Estudiantes y Egresados.

### **Sistema Funcional**

Su principal función es ser el soporte operativo que permite a la universidad cumplir sus objetivos misionales, en otras palabras, es el enlace entre las partes de la universidad para que los procesos se ejecuten de forma coordinada y eficiente. Sus

funciones de responsabilidad son:

Secretaria General.

Gerencia Administrativa y Financiera.

Gerencia de Talento Humano.

Gerencia de Calidad, Mejoramiento y Organización.

Gerencia de Comunicaciones y Marketing.

Gerencia de Infraestructura.

Gerencia de Plataformas e Infraestructura Tecnológica

### **Sistema Operacional**

El sistema operativo es el cuerpo de las unidades académicas especiales y todas las escuelas consejo, centros y comités, las zonales y sus nodos; son los responsables de realizar las actividades diarias y la interacción de estudiantes y demás actores del sistema educativo.

Las escuelas que conforman el sistema educativo son:

Escuela de Ciencias Administrativa, Contable, Económica y de Negocios ECACEN.

Escuela de Ciencias Agrícola, Pecuaria y de Medio Ambiente ECAPMA.

Escuela de Ciencias Básicas Tecnología e Ingeniería ECBTI.

Escuela de Ciencias de la Educación ECEDU.

Escuela de Ciencias Sociales, Arte y Humanidades ECSAH.

Escuela de Ciencias de la Salud ECISA.

Escuela de Ciencias Jurídicas y Políticas ECJP.

Instituto Virtual de Lenguas.

Instituto Técnico Profesional ITP.

### **Descripción del Área en la cual se Desarrolla la Práctica Profesional**

La UNAD; Universidad Nacional Abierta y a Distancia, ubicada en el Departamento del Meta; Municipio de Acacias, es un ente que se rige como una institución de educación superior que ofrece una amplia gama de programas académicos, cuenta con convenios en empresas e instituciones y brinda la oportunidad a estudiantes de realizar las prácticas profesionales donde ponen en práctica los conocimientos adquiridos en su programa de formación, cuenta con diferentes métodos de semilleros de investigación; formando futuros investigadores en su desarrollo profesional Cuenta con un entorno de aprendizaje adecuado dentro de sus instalaciones e infraestructura; poniendo a disposición los recursos tecnológicos para el aprendizaje practico de los estudiantes y un equipo de docentes altamente calificado con experiencia para el acompañamiento del proceso en el ámbito profesional.

Con su metodología de Proyección social de investigación cuenta con convenio con la Dirección de Impuestos Aduanas Nacionales de Villavicencio Meta, asignó la práctica profesional a través de los Núcleos de Apoyo Contable y Fiscal (NAF), como se ve en el Apéndice A. En sus instalaciones, en el área de asistencia al cliente e informática se tiene la disposición de realizar y adelantar actividades de orientación en materia tributaria aduanera y cambiaria a personas naturales y jurídicas de baja renta; en el ámbito normativo técnico, según lo determine el alcance de los documentos que formalicen los acuerdos para su implementación.

## Organigrama de la Empresa

Figura 1

Organigrama Empresa



Fuente. Estructura Organizacional UNAD. Tomado de la página web (UNAD) (<https://informacion.unad.edu.co/acerca-de-la-unad/estructura-organizacional>)

### **Desarrollo de las Actividades Realizadas en la Práctica**

La presente pasantía se desarrolló en las instalaciones de la UNAD-Acacias, específicamente en el área de Asistencia al Cliente e Informática, para el acompañamiento y dirección de este proceso fue asignada la docente Marlene Leonor Cuello Guzmán. Se llevó a cabo durante el mes de marzo y hasta el mes de septiembre de 2023 con una variedad de actividades encaminadas a la asistencia gratuita en materia contable fiscal y tributaria atendiendo a la comunidad en general en el consultorio (NAF-UNAD) Acacias Meta.

**Inducción.** la inducción fue realizada por funcionarios directos de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN) en alianza con la UNAD de la Seccional Villavicencio de 14 al 18 de agosto de 2023, mediante cronograma de capacitaciones (*véase Apéndice B y Apéndice C*), en el marco de las prácticas de los Núcleos de Apoyo Contable y Fiscal (NAF-UNAD). Participación activa durante jornadas de capacitación y formación; tanto de forma teórica como práctica para la preparación y fortalecimiento en el desempeño de las actividades de asesoría, consultas y atención al público en materia tributaria.

A continuación, presento el conjunto de temas vistos en sesiones de énfasis planteados en el Cronograma Jornada de Capacitación Núcleos de Apoyo Contable y Fiscal (NAF):

Con palabras de inicio de apertura por: la Dra. Madeleine Manchola Baracaldo

¿Qué es y cómo funciona la DIAN? -DIAN, \*¿Qué son los NAF?, \*Temas prácticos para la atención de los usuarios NAF-DIAN, \*Registro de atenciones. NAF para Coordinadores, \*Registro de atenciones NAF para estudiantes, \*Servicios en línea, \*RUT, \*IFE, Dictados por el Doc. Einer Fabian Diaz Olarte.

Impuesto sobre la Renta Persona Natural, dictado por el Doc. Edilbraldo Zarate Ramos.

PQSR por la Dra. Elisa Wilches Ospina.

Registro Único de Beneficiarios Finales RUB, \*Impuesto Nacional al Consumo SOMAC -ESAL, \*Factura Electrónica DSNE, \*Impuesto Unificado bajo el Régimen de Tributación Simple, \*Impuesto sobre las Ventas IVA, dictado por el Doc. Ramiro Elías Conde Calderón.

Actualización RUT con verificación previa, dictado por la Dra. Sandra Firlelli Ospina Hernández.

Procedimiento Tributario y Sancionatorio, dictados por el Dr. Miguel Ángel Cruz Reyes.

Devoluciones por la Dra. Mónica Fernanda Clavijo Perdomo.

Retención en la Fuente dictado por el Dr. Jorge Humberto Franco Botero.

### **Asistencia en el Kiosco de Autogestión DIAN**

A partir de la práctica ejercida de inducción en las instalaciones de la DIAN (*véase Apéndice C*), el estudiante NAF demuestra los conocimientos y capacidades adquiridas a través de las capacitaciones e inducción frente a los funcionarios de la Dian; apropiándose de la gestión y que permite profundizar en los temas adquiridos para el desarrollo del programa de contribución en materia tributaria fiscal fortaleciendo la formación profesional como Contadores Públicos.

### **Ejecución de Funciones**

Se inicia ejecución de labores de pasantías el 15 de mayo de 2023 como lo concede la firma en el acta de inicio de la Dra. María Crisálida Gallo líder ECACEN Zona Amazonia - Orinoquia, la asesora de pasantía Dra. Marlene Leonor Cuello Guzmán, asesor Alexander Vanegas Hueso y el Dr. Oscar Javier Olarte Blandón y pasante – estudiante Sandra Liliana Salinas Matiz, dando ejecución de inicio de labores de pasantía y construcción de manual de

protocolo, los días lunes, miércoles y viernes de forma virtual a través de llamada telefónica, videollamada, WhatsApp y conexión internet, horario de 8 am a 12 pm y de 2pm a 6pm. y los días martes jueves y sábado de modo presencial en consultorio NAF-Unad en horario de 8am a 12 pm de 1 pm a 5 pm, culminando en el mes de septiembre de 2023.

Se realizó un diagnóstico en el campo de labores para analizar procedimientos y se iniciaron las funciones en el Consultorio de Atención Fiscal NAF; durante el mes de mayo al mes de septiembre; brindando atención y orientación gratuita a la comunidad en general; personas naturales y jurídicas en los respectivos trámites y requerimientos de:

Inscripción y Actualización en el Registro Único Tributario (RUT).

Habilitación de Cuenta.

Recuperación de Contraseña Dian.

Firma Electrónica.

Agendamiento de Citas.

Información exógena.

### **Recolección de Información**

Mediante la ejecución de las actividades anteriores y teniendo como base la capacitación de la DIAN y con la información primaria requerida se dieron a conocer las estrategias expuestas por la DIAN en las prácticas; para la atención a la población ciudadana y la tarea de inmersión de los mismos en la cultura tributaria que facilite la formalización de los contribuyentes, los diferentes procedimientos e instructivos. Se dispuso el ambiente para la construcción de los informes iniciales.

### **Elaboración de Informe de Prácticas**

Se da inicio a la construcción de informes mediante la estandarización correcta de los procedimientos alcanzables; teniendo como base fundamental la atención y orientación al usuario con los conocimientos compartidos en las capacitaciones y acompañamiento de los procesos.

### **Entrega del Informe de Prácticas**

A partir de la finalización de los informes requeridos; después de la aprobación de los asesores académicos, se hace la entrega de los documentos al repositorio para ser evaluado y calificado; sujetos o no a correcciones y observaciones para ser tenidas en cuenta y realizar los posibles ajustes.

### **Sustentación de Informe de Prácticas**

En cumplimiento con el Cronograma de Prácticas Empresarial de la UNAD, como Opción de Grado, se realiza sustentación de Informe Final ante los jurados que evalúan el trabajo de grado, para la respectiva aprobación final y definitiva que concluye en otorgación al título profesional académico.

### **Metodología Asistencia Consultorio NAF-UNAD**

Reconocimiento de perfil de los asistentes

Identificación de inquietudes de los asistentes

Capacidad y enfoque de las soluciones

Abordar los temas de intereses propuestos por la Dian

Abordar los espacios para realizar ejercicios prácticos.

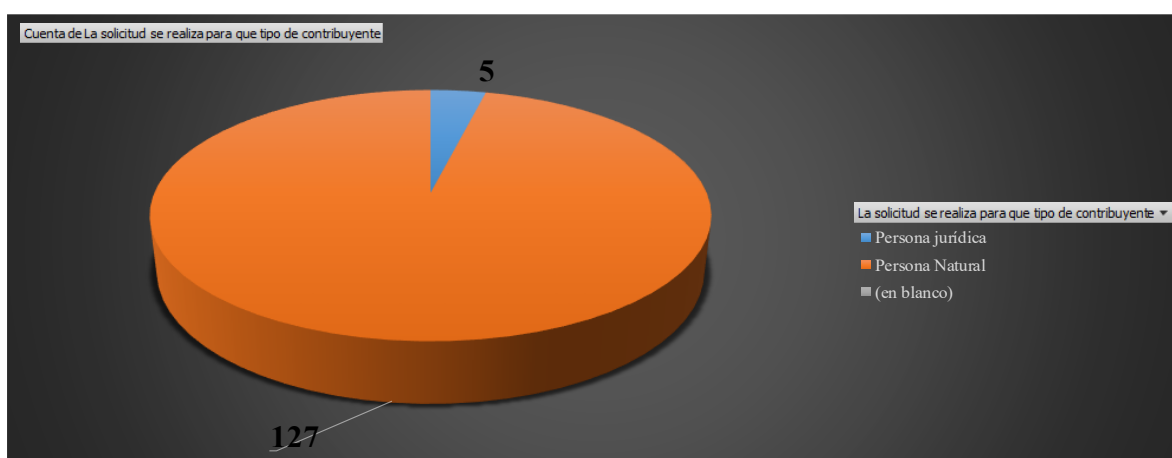
### **Atención al Usuario**

Mediante la aplicación del protocolo inicial de atención en consultorio NAF-UNAD; se

procede a la prestación de servicio gratuito a los usuarios contribuyentes; a través de los medios tecnológicos y de comunicación y de forma presencial, virtual, llamada telefónica, vía WhatsApp y video llamada. Esta atención enfocada principalmente a microempresarios y personas naturales no obligadas a llevar contabilidad. Esta iniciativa busca facilitar el cumplimiento de las obligaciones tributarias; fomentado la cultura fiscal y la evasión de impuesto.

## Figura 2

*Estadística de total usuarios atendidos*



*Nota.* El gráfico representa el total de 132 usuarios atendidos por los NAF-UNAD en 2023.

Los datos estadísticos que arroja el registro de usuarios que hicieron uso de los servicios y asesoría gratuitas por parte de los NAF de la UNAD en la comunidad y regiones aledañas del municipio de Acacias Meta, confirma que fueron atendidas 132 usuarios en sus requerimientos, inquietudes dudas y procedimientos a sus necesidades obteniendo a su favor soluciones satisfactorias, la cual se logró un resultados de 5 atenciones semanales desde el mes de marzo a mes de septiembre de 2023.

## Orientación de Inscripción (Rut) Registro Único Tributario

Dentro y fuera de las instalaciones de UNAD -consultorio NAF se brindó acompañamiento y orientación a usuarios contribuyentes en asesoría detallada sobre los

requisitos en el procedimiento para inscribirse por primera vez en el Rut haciendo consulta en la página web de la (DIAN) <https://www.dian.gov.co/> en la cual se encuentra información, guías.

Tutoriales y preguntas frecuentes sobre el RUT. Los documentos requeridos pueden variar, según su situación particular:

Cédula de Ciudadanía o Tarjeta de Identidad, etc.

Comprobante de Domicilio “Dirección de Residencia”.

Actividad económica.

### ***Procedimiento Explicado Mediante Acompañamiento a Usuarios***

¿Quiénes pueden inscribirse en el RUT?: Las personas naturales y mayores de 14 años que ejerzan cualquier tipo de actividad económica y/o que les implique cumplir obligaciones tributarias. Todas las empresas, sociedades y entidades sin ánimo de lucro que establezcan actividades económicas y Sucesiones ilíquidas. Este proceso se realiza (“Ingresando a la plataforma Muisca”, “definir la actividad económica y diligenciar los campos del formulario con la información solicitada”, “adjuntar documentos escaneados”, “validar la información”, “Enviar la solicitud de Inscripción”, “recibir el número de RUT”).

La información requerida que necesita para inscripción en el RUT:

Datos personales (Nombres completos, identificación, dirección de residencia, teléfono, correo electrónico etc.)

Información de las actividades económicas, (Tipo de actividad, lugar de la actividad, ingresos estimados etc.).

Datos de contacto, (Dirección de residencia, correo electrónico y teléfono de contacto).

## **Actualización (Rut) Registro Único Tributario**

En este tema se da apoyo en el registro de nuevos datos para mantener la información actualizada en el Rut, se brinda solución oportuna a las necesidades adquiridas por los ciudadanos; buscando la optimización y rápida capacidad de respuesta y mejorando de una manera u otra la calidad de vida de los usuarios.

Este proceso se realiza desde la (“plataforma Muisca”, “Ingresar con Usuario y Contraseña”, clic en la “opción actualización”, clic “opción actualizar datos”; se edita la información que se requiera y luego clic en “Actualizar y guardar los cambios”, “Enviar la solicitud actualización”, “confirmar cambios y enviar solicitud”.

### ***Detalles de Actualización del (RUT)***

Datos personales. Dirección de residencia. Actividad Económica. Información de Contacto. Régimen Tributario.

Otros Aspectos Importantes:

Antes de enviar la solicitud; se debe verificar que la dominación sea correcta.

Conservar los Comprobantes. Entregue documentos relacionados con el proceso del RUT.

### **Recuperación de Contraseña**

Se brinda acompañamiento y orientación a usuarios contribuyentes para la recuperación de la Clave en la página de la DIAN, Nota: Para la recuperación de contraseña de acceso, para realizar trámites y servicios ofrecidos por la DIAN; se debe tener acceso al número telefónico registrado con anterioridad en la página al igual que al correo electrónico pues a través de uno de estos dos medios se recibe el código de seguridad para restablecer la clave en caso de ser necesario.

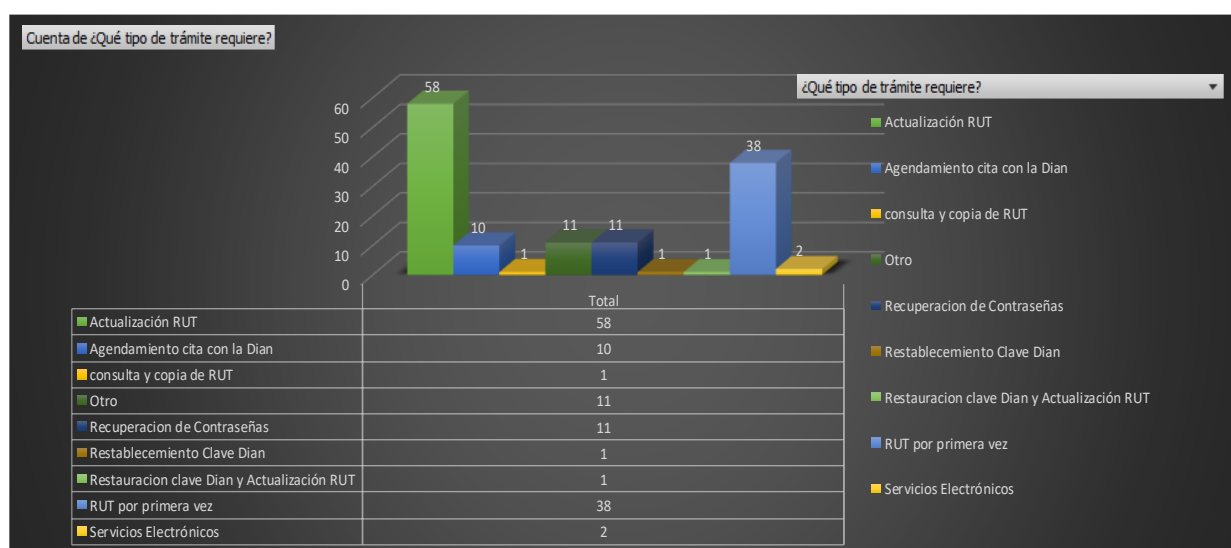
Este Proceso se realiza en el portal Muisca DIAN: Ir a la sección (“Transaccional”, clic en “Usuario Registrado”) aceptar la política de tratamiento de datos, clic en la opción de (“a nombre Propio”, clic en “Persona Natural o a Nombre de Tercero”, “Persona Jurídica”, clic en “olvidé contraseña”), seguido instrucciones mediante código de seguridad.

### Agendamiento de Citas

Mediante los procesos de atención en disposición del contribuyente, se solicitaron agendamiento de citas con un funcionario directo de la DIAN.

### Figura 3

*Datos estadísticos de tramites requeridos por los usuarios*



*Nota.* El gráfico representa los tramites sugeridos por los usuarios, realizados por los NAF-UNAD en 2023.

Los datos estadísticos que arrojados en el registro de usuarios en los servicios de la Dian atendidos por los NAF, se obtuvo que 58 usuarios realizaron satisfactoriamente la actualización del Registro Único tributario (RUT), 10 usuarios se les solicito agendamiento de cita directa con la Dian para ser atendida por un funcionario directo para sus tramites personalizados, 1 usuario

solicito copia del Registro Único tributario (RUT), 11 usuarios fueron asesorados y atendidos en sus soluciones satisfactorias en la recuperación de sus contraseñas Dian, 1 usuario solicito asesoramiento de restablecimiento de clave en la plataforma Dian, 1 usuario solicito restauración de clave y actualización en la base datos del Registro Único Tributario (RUT), 38 usuarios. realizaron el trámite de Registro único Tributario (RUT) por primera vez, 2 usuarios hicieron uso de los servicios electrónicos y 11 usuarios más usaron otros servicios en asesoría de los servicios en línea de la Días y las Tic que le fueron muy satisfactorios a su disposición.

Este proceso de agendamiento de cita se realiza desde el portal Muisca DIAN <https://www.dian.gov.co/>, en menú sección al ciudadano ir a la sección (“Agendamiento de Citas”, “seleccionar el trámite específico que deba realizar”, “elegir la oficina de la DIAN donde se desea la atención”, “escoger la fecha y hora”, “completar datos solicitados”, “confirmar la cita”, “recibir la confirmación”).

Estos procesos; de forma digital tecnológica virtual; evitan que las personas hagan largas filas y se desplacen a la sede principal; teniendo en cuenta que muchos usuarios habitan en regiones alejadas como son veredas, corregimientos y pueblos y recibiendo los servicios detallados y cumpliendo con sus necesidades.

### **Firma Electrónica**

Teniendo en cuenta que la DIAN simplificó el proceso de obtención de Firma Electrónica en el que los contribuyentes pueden realizarlo en línea; se brinda asistencia a los contribuyentes en la gestión correcta para generar la firma en sus trámites y obligaciones, resolviendo sus dudas y garantizando que se realicen los trámites de manera correcta y segura. Es un instrumento digital que representa la identificación digital de la persona.

Nota: Aspectos importantes que se tuvieron en cuenta en el momento del procedimiento con los usuarios:

Este procedimiento vincula una clave privada que solo reconoce su titular y se utiliza en el momento de crear su firma digital única.

La firma electrónica tiene vigencia hasta (3) años a partir de la fecha del procedimiento de emisión y es válida para todos los trámites pertinentes a la DIAN.

La puede solicitar cualquier persona natural para sus trámites a nombre propio o de un tercero; disponible a todo usuario que esté inscrito al RUT.

La IFE es obligatoria para los contribuyentes que requieran presentar declaraciones periódicas y necesiten la expedición de comprobantes.

Se realiza acompañamiento en este procedimiento:

Ingresando a su cuenta en la DIAN, acceder al portal (“Transaccional”) con su usuario y contraseña, clic opción (“Firma Electrónica”) localizar la opción “Generar Firma Electrónica” “Firma Electrónica” “similar”, seguir el instructivo que el sistema guía en el proceso de información específica.

Se sugirieron recomendaciones a usuarios:

Tener la información del RUT (Registro Único Tributario) actualizada para prevenir inconvenientes.

El sistema proporcionará una clave única que se debe conservar para utilizar la firma en futuras transacciones.

Al finalizar dar clic en descargar el certificado digital; el cual contiene toda la información de su firma electrónica.

La firma electrónica es requerida para diversos trámites ante la DIAN como:

## Presentación de Declaraciones de Renta

Radicación de solicitudes de Devolución de Saldos a Favor

Consulta de Información Tributaria y otros trámites

requeridos.

La firma electrónica garantiza la autenticidad de los documentos y transacciones y permite realizar trámites desde cualquier lugar con acceso a internet y está disponible para todos los contribuyentes registrados en la DIAN.

Otros aspectos importantes:

### **Declaración de Renta**

Se deben cumplir las Condiciones y Requisitos para presentar Declaración de Renta:

El Patrimonio Bruto supere los 4.500 UVT

Los Ingresos Brutos sean iguales o que superen los 1.400 UVT

El consumo mediante Tarjeta de Crédito sea superior a 1.400 UVT

El consumo mediante Compras totales superiores a los 1.400 UVT

Las consignaciones Bancarias Deposito e Inversiones Financieras por valor total acumulados superior a los 1.400 UVT

Responsable de IVA al cierre del año.

### **Condiciones**

El usuario debe estar inscrito en RUT (Registro Único Tributario) o tenerlo actualizado  
Estar inscrito en el Régimen Ordinario “registrar la responsabilidad 5 en el RUT” Casilla 53.

Generar Firma Electrónica y tener listos los documentos. Los requisitos generales a tener en cuenta para la Declaración de renta se describen en la tabla N° 1.

**Tabla 1***Requisitos generales para la declaración de renta*

Documentación Requerida para Declaración de Renta	
Patrimonio	Certificados de Saldos Cuentas de Bancarias.
	Certificado de Inversiones.
	Estado de cuenta de Impuesto Predial, Escritura pública o Certificado de Instrumentos Públicos.
	Relación de Propiedades, Plantas y Equipos “Valor, de Adiciones y Mejoras”
	Documentos constancia de valor de Vehículos.
	Avalúos Técnico de Activos Intangibles.
	Documentación que Avale Cobros Deudas y Obligaciones Pendientes.
Ingresos	Certificados de Ingresos y Retenciones “documento que emite su empleador y detalla el valor de ingresos recibidos durante el año.
	Certificado de Dividendos “si es accionista o socio de una empresa”.
	Certificado de Pagos de Indemnizaciones “indemnización por seguros de vida, accidentes laborales etc.”
	Certificados de Ingresos por arrendamientos “contrato arrendamiento de inmuebles y recibos de pagos”.
	Extractos Bancarios “verificación de ingresos y movimientos financieros”.
Facturas de Venta “trabajador independiente por servicios y productos”.	
Deducciones, Gastos Procedentes y Deducciones	Certificado de pagos de intereses por Préstamos hipotecarios.
	Certificados fondos de pensiones “aporte voluntario a fondos de pensiones complementarias”
	Donaciones “entidades sin ánimo de lucro”
	Certificado de pagos de Salud “gastos médicos”
	Certificado Aportes por pagos Parafiscales
	Certificado deducciones por personas dependientes económicamente; cuando sea requerido o aplique.
	Pago por Impuestos.
Pagos Realizados a Empleados	

*Nota.* La tabla describe los requisitos generales a tener en cuenta para la Declaración de renta.

Si el usuario está obligado a llevar contabilidad y cumple las condiciones y desea realizarla de forma voluntaria y sus ingresos brutos fiscales del periodo gravable son iguales o superan los 4.500 UVT, se debe diligenciar y presentar el formato de la conciliación fiscal 2517 a través de la plataforma digital de la DIAN.

El Sistema Tributario clasifica los Ingresos de una Persona Natural en diferentes categorías o “Cédulas” según el origen y propiedades a calcular se tiene el valor del impuesto a cancelar.

Las Cédulas más comunes son:

(Cédulas Rentas General) “Renta de Trabajo. De Capital e Ingresos Laborales”

(Cédula Renta de Pensiones) “por Jubilación, Invalidez, Vejes, de Sobreviviente y Riesgos Laborales”.

(Cédula Renta de Dividendo y Participaciones) “constituyen en las utilidades de los socios y accionistas, dueños de una compañía”.

Después se pasa a diligenciar el formulario diseñado para la declaración de renta según sea el tipo de persona: Formulario 210: Corresponde a personas naturales y personas asimiladas residentes.

Formulario 110: Corresponde a no residente; bien sea persona Jurídica, persona natural o asimilada.

Nota: Toda persona que resida en Colombia y tenga Obligaciones con la DIAN, son denominados residentes fiscales.

El usuario puede presentar la declaración de forma virtual a través de la plataforma de la DIAN; en la Opción de “Servicios en Línea” con Firma Electrónica, o, si se presenta de forma presencial debe llevar dos (2) copias del formulario 210 debidamente firmado por el banco.

### **Actividades de Capacitación a Estudiantes y Orientación al Ciudadano**

Se realizó jornadas de capacitación a estudiantes NAF en el manejo del sistema condicionado de la plataforma de los servicios en línea que dispone la Dian para el procedimiento de atención al usuario contribuyentes por parte de los estudiantes NAF-UNAD en ejecución bajo el observamiento de la docente asesora Núcleos de Apoyo Contable y Fiscal NAF de la UNAD.

En el municipio de Acacias Meta se llevaron a cabo actividades de capacitación y orientación al ciudadano; con el objetivo de brindar capacitación sobre temas tributarios y a la vez promover el cumplimiento voluntario de las obligaciones fiscales, en los que se expone de manera clara charlas prácticas explicadas por docentes calificados en la materia para los ciudadanos de manera interactiva sobre los diferentes impuestos, cálculos y beneficios de estar al día con sus obligaciones fiscales tributarias.

Se asistió al Gremio Cultivador de Mangostino Sector Agro-Empresarial de la región de Acacias Meta, (*Véase Apéndice D*) se brindó información con respecto a la normatividad en el cambio que introdujo la reforma tributaria en el régimen simple de tributación (RST), la normatividad del Registro Único de Beneficiario (RUB) y orientación de firma electrónica a trabajadores por cuenta propia; se establecieron espacios a micro emprendedores que pidieron resolver dudas específicas sobre sus casos particulares para la gestión de sus micro negocios, recibiendo orientación personalizada de los Núcleos de apoyo Contable y Fiscal NAF-UNAD en acompañamientos de Docentes Calificados Líderes del NAF. Se hizo uso de herramientas tecnológicas como plataformas virtuales y aplicativos móviles para facilitar el acceso a la información tributaria y agilizar los trámites. Este evento se hizo efectivo de manera presencial, abriendo convocatoria a través de invitación por correo electrónico y redes sociales de la UNAD.

Se participa en la Feria Empresarial FENALCO; evento organizado por la Federación Nacional de Comerciantes “Día del Tendero”. Es una celebración que busca fortalecer el tejido empresarial, haciendo homenaje al sector comercial, brindando las herramientas y las bases necesarias sobre temáticas a tener en cuenta y aplicar en sus negocios y así logren emprender y crecer en un mercado competitivo; evento que fue efectivo en Villavicencio Meta en donde fueron invitados la UNAD y los NAF.

Estas campañas de sensibilización fueron de gran importancia para la (UNAD) como ente de educación superior líder en Colombia y donde se aprovecha la feria para mostrar su amplia gama de oferta académica destacando los programas que se adaptan al desarrollo y demanda del mercado regional; así mismo exhibe sus logros en investigación, innovación y proyección social; de igual manera en participación conjunta con el líder de los Núcleos de Apoyo Contable y Fiscal (NAF-UNAD) se muestra el compromiso y participación de los NAF de la Universidad (*Véase Apéndice E*), donde se logra la focalización de incentivación de la comunidad comerciante emprendedora Día del Tendero donde se alcanzó un impacto de 250 personas atendidas en calidad de emprendedores pequeños y medianos empresarios; abordando este espacio para realizar asesorías sobre la educación y comprensión ciudadana en estas temáticas y a la vez promoviendo la importancia de la formalización empresarial; hecho que permite acceder a una mayor cantidad de beneficios y además tener oportunidades de crecimiento en los negocios. Se tuvo la oportunidad de llegar a un público amplio en el que se dio paso al fortalecimiento del posicionamiento de los Núcleos de Apoyo Contable y Fiscal NAF-UNAD; ampliando la red de contacto con los NAF, se realizó “Asistencia de Evaluación” donde se obtuvo una respuesta sobre temática relacionada con promoción de sus negocios; con la siguiente pregunta “Con cuál red social promociona; ¿con mayor frecuencia su negocio?” A partir de las respuestas se obtuvo un

gráfico que representa la red social usada con mayor frecuencia por las personas, en la promoción de su negocio. Esto se muestra en la **Figura 4**.

#### Figura 4

##### *Análisis de promoción de negocio por red social*



*Nota.* El gráfico representa la promoción de negocio con más frecuencia en la Red social, (Feria FENALCO), 2024.

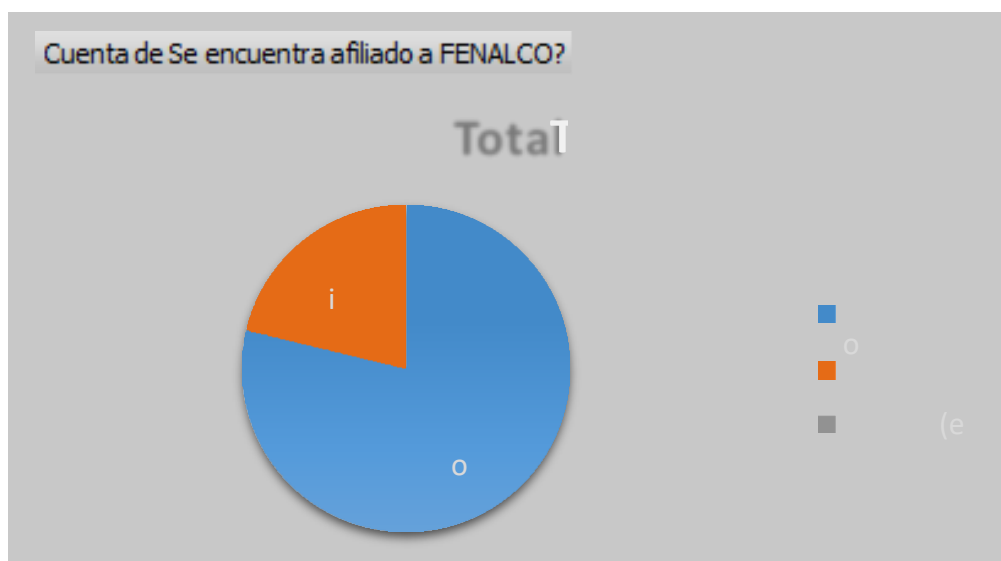
Dado el análisis de resultados se obtiene: Del 100% de las personas encuestadas; 28 eligieron Facebook, 15 Instagram, 171 ninguna, 1 persona dijo Tiktok y 34 personas usan WhatsApp. Por lo que se deduce que las personas aún no tienen la mayor confianza en promocionar a través de estas redes sus emprendimientos para hacerlos públicos y obtener una mayor productividad y ventas en sus negocios. Por otra parte; las personas no tienen la suficiente práctica en el uso de redes sociales y el conocimiento sobre el funcionamiento de las mismas desconociendo por una u otra razón el manejo de las técnicas de la información y la comunicación.

También se preguntó al público “Si el usuario era o no afiliado de FENALCO”.

Los resultados obtenidos se muestran en la **Figura 5**

### Figura 5

*Encuesta de afiliado a FENALCO*



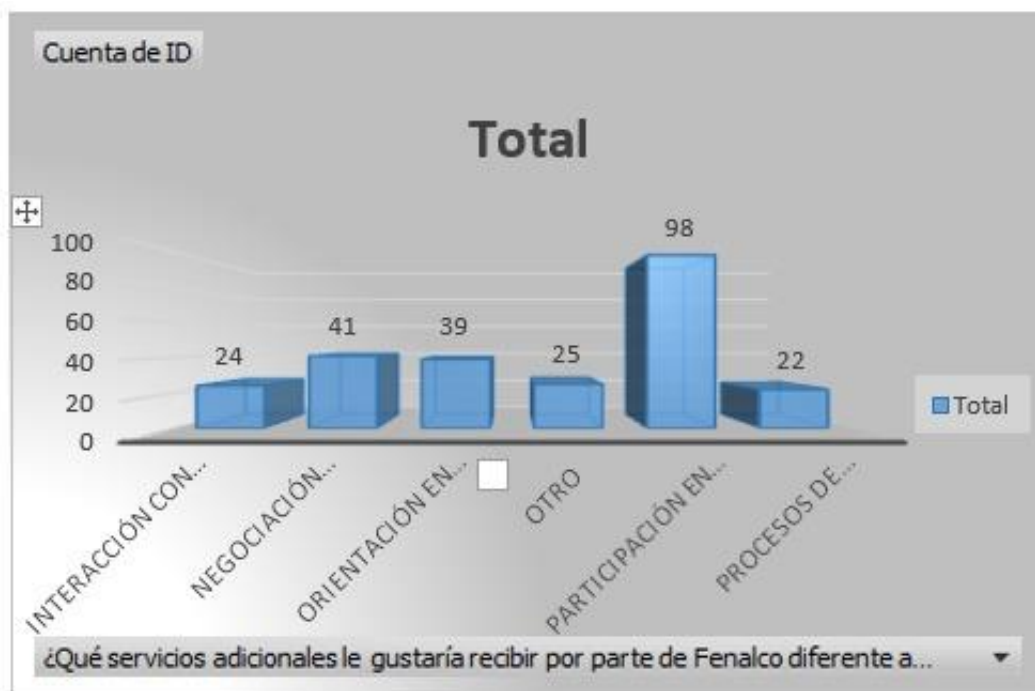
*Nota.* Gráfico representa Encuesta de Afiliación a FENALCO, Día Celebración de mi Tienda.

En la **Figura 5**, se observa que se obtuvo un porcentaje del 21% del 100% de personas atendidas eran afiliadas, mientras que 79% del público en participación de la Feria Empresarial FENALCO Celebración Día del Tendero no se encontraron afiliados.

Además, se preguntó al público “¿Qué servicios adicionales les gustaría recibir por parte de FENALCO diferente a capacitaciones? Y se muestran los resultados en la **Figura 6**.

**Figura 6**

*Análisis de Valoración de servicios FENALCO*



*Nota.* Gráfico representa estadística de valoración de servicios pedidos a (Feria Empresarial FENALCO), Villavicencio 2024.

La **Figura 6**, muestra las siguientes respuestas: 24 personas dijeron que Actividades de Integración con otros Tenderos, 41 personas dijeron que Negociación con Proveedores, 39 personas dijeron que Orientación en Acceso a Recursos Financieros, 25 personas dijeron que Otro, 98 personas dijeron que Participación en Ferias y 22 personas dijeron que Procesos de Asesoría Empresarial, para un total del 100% de personas encuestadas en la asistencia de evaluación del evento dirigido a Tenderos y emprendedores del departamento del Meta.

Estas actividades fueron diseñadas teniendo en cuenta las características y necesidades de las comunidades; hecho que permitió una mayor efectividad donde se promovió activamente la participación ciudadana en las actividades, generando un mayor sentido de pertenencia y

compromiso de los usuarios.

La capacitación y orientación es fundamental para que el ciudadano comprenda la importancia de cumplir con sus obligaciones fiscales y pueda tener acceso a la información actualizada haciendo uso de las tecnologías digitales puesto que ellas les facilitan el trámite en los procesos, la eficiencia y la accesibilidad a los servicios tributarios.

### ***Otros Pendientes que se Tuvieron en Cuenta***

Para la información dirigida en asesoría en atención a los usuarios contribuyentes se lograron:

Legalización del Comerciante, como Persona Natural debe formalizar la actividad económica y cumplir con las obligaciones tributarias. Para este evento se requiere de algunos Requisitos que son:

Procedimiento ante Cámara de Comercio:

Documento de Identidad Original.

Comprobante de domicilio, pagos de los derechos correspondientes. Presentar solicitud ante Cámara de Comercio.

Formulario del Registro Único Tributario (RUT) Formularios disponibles en las sedes de la CCB. Formulario Registro Único Empresarial y Social (RUES)

Obtención de matrícula mercantil acreditada a condición comerciante.

Inscripción en el RUT (Registro Único Tributario (RUT)).

Este Procedimiento se realiza a través de la plataforma Muisca de la DIAN y requiere documentos como:

Documento de Identidad Original

Comprobante de domicilio

Obtención del número de identificación Tributaria para el cumplimiento de las obligaciones fiscales.

Obtención de Licencias y Permisos:

**Documentación.** Se requiere según sean las actividades económicas sanitarias, ambientales, etc.

Este procedimiento se solicita ante entidades competentes: Alcaldía, y secretaria de Salud:

Autorización para ejercer la actividad cumpliendo con las normativas vigentes.

Para Personas Jurídicas “Empresas”.

Este procedimiento se realiza ante Notaria y se inscribe en el Registro Mercantil y requiere de los siguientes requisitos:

Constitución de la Sociedad

Estados Financieros

Acta de Constitución de la empresa

Nombramiento de Representante Legal  
Pago de Impuesto.

También requiere de la Inscripción del RUT, que se realiza a través de la plataforma Muisca de la DIAN y requiere de los siguientes documentos:

Documento de constitución de la empresa

Nombramiento de representante legal

Comprobante de dirección de domicilio.

Para la Obtención de Licencias y Permisos; Se solicita en las entidades competentes y sus requerimientos aplican según sea la actividad económica y el tipo de sociedad.

Requerimientos comunes para cumplir a ambos casos:

Definición de domicilio comercial

Lugar físico o virtual donde se desarrolla la actividad económica.

Libros de Contabilidad que plasmen los registros contables de acuerdo con las normas.

Firma Electrónica: Si así lo requiere el proceso.

### **Consideraciones Adicionales**

Elegir el régimen tributario según la naturaleza y el tamaño del negocio.

Régimen Simplificado: Aplica para pequeños comerciantes.

Actualización RUT: Mantener el Rut actualizado.

### **Impactos de Práctica**

La implementación de los NAF en la UNAD ha sido un paso significativo para la formación profesional, comprometidos en el desarrollo del entorno brindando atención y asesoría gratuita como un servicio de buena fe a la comunidad, a personas que no han podido radicar los documentos para la legalización de empresas o que no saben si están obligados a declarar o tienen dificultades para la presentación o elaboración de su declaración de renta etc. Para ejercer esta actividad de apoyo los (NAF-UNAD) recibieron capacitación por parte de la DIAN, la cual se efectuó en la seccional de Impuestos y Aduanas Nacional de Villavicencio Meta en las fechas programadas del calendario de capacitaciones del 14 al 18 de agosto de 2023, cumpliendo con el reglamento de la ley 223 de 1995 y en el artículo 157 que define:

“la Dirección de Impuestos de Aduanas Nacionales (DIAN) desarrolla una tarea pedagógica dirigida a escuelas y colegios para crear en el país una cultura tributaria a fin de educar al ciudadano en el deber constitucional a contribuir a las cargas públicas,” (Dirección de Impuestos de Aduanas Nacionales (DIAN), ley 223 de 1995).

Por otra parte, mediante el proceso de las prácticas, se desarrollaron estrategias para fortalecer el sentido de responsabilidad social; generando un impacto positivo en la comunidad a través de charlas de capacitación al ciudadano. Los ciudadanos han adquirido grandes conocimientos en materia tributaria y fiscal, recibieron asesoría personalizada y aprovecharon la experiencia que se ha aplicado desde la iniciativa como Núcleos de Apoyo Contable y Fiscal NAF-UNAD logrando la Inclusión Social de la comunidad en temas referentes a educación, religión o género sin ninguna discriminación.

### **Limitaciones**

Mediante el desarrollo de prácticas realizadas a contribuyentes, los estudiantes se enfrentan al desconocimiento de las personas en el manejo de la plataforma de la DIAN, y proceden a las asesorías necesarias para abordar sus limitaciones que impiden la realización de sus trámites requeridos.

El poco manejo de las herramientas TIC de los usuarios, ha sido un desafío muy complejo de aprendizaje específicamente a personas con un bajo nivel de estudio que se les dificulta el uso de la tecnología.

Falta de confianza de las personas, hacia la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales DIAN; pues ven a este ente administrativo estatal como un tipo fiscal de sus derechos monetarios y tienen la idea que es un ente que busca recaudar fondos monetarios únicamente y que estos pagos no les permitirá crecer económicamente en sus emprendimientos.

El clima de extensa lluvia complicando el acceso de los usuarios en algunas fechas programadas para los eventos sociales de atención a la comunidad y a las juntas de acción comunal del Barrio Villa Manuela en el Municipio de Acacias Meta.

### **Aportes del Pasante a la Empresa**

Como Estudiante y practicante (NAF-UNAD) portadora del conocimiento abordado en las capacitaciones por la Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Villavicencio; en virtud de apoyar al mejoramiento de la cultura ciudadana y promocionando los espacios de educación tributaria fiscal para que las empresas se legalicen y cumplan con sus obligaciones fiscales.

### **Aportes de la Institución Universitaria**

La Universidad Nacional Abierta y a Distancia (UNAD); entidad que siempre ha estado presta a realizar trabajos de tipo social con compromiso y empeño; aportando conocimiento y desarrollando eventos que colocan el nombre de la universidad en un alto nivel institucional y apoyando el Programa de Proyección Social UNAD, en temáticas de fundamentación de la responsabilidad fiscal; demostrando compromiso social, equidad, fortalecimiento y conexión en la sociedad destacando la gestión de talento humano y generando un impacto positivo en la comunidad y la región. Se optimiza su enfoque y presta apoyo a las personas contribuyentes de escasos recursos y/o que se les dificulta el traslado a las sedes principales de la DIAN.

## **Descripción de la Problemática Manejada en el Desarrollo de la Práctica y Asesoría Empresarial**

La alta congestión de personas que se presenta en las oficinas de la (DIAN), se convierte en un problema que genera varias complicaciones; tanto para los usuarios como paratambién para la entidad. Se analiza que la cantidad de atención al público en trámites y servicios en la DIAN genera largas filas de espera y retrasos en la atención e insatisfacción en los usuarios debido a los largos procesos y la congestión de digitalización de algunos trámites.

El exceso de errores en la realización de las diferentes solicitudes implica costos económicos adicionales y retrasos para el contribuyente puesto que la complejidad de la norma tributaria para hallar la claridad de la información y la actualización de los canales oficiales se convierte en una dificultad en el cumplimiento de las obligaciones tributarias en la gestión de los procesos.

Se aborda esta problemática mediante el desarrollo de las prácticas y asesoría en atención a los usuarios en el consultorio (NAF-UNAD); supliendo y minimizando el tiempo de atención a los contribuyentes. A través del convenio de la DIAN con la UNAD y la adopción de los Núcleo de Apoyo Contable Fiscal (NAF-UNAD) se hace posible la solución presentada por la (DIAN); para la realización rápida y efectiva en los trámites exigidos a los ciudadanos; colocando a disposición la información que se comparte de manera satisfactoria en una vivencia práctica de los conocimientos adquiridos para orientar de manera gratuita a personas naturales y jurídicas en el ámbito técnico normativo; de igual manera asistirles en el correctouso de los servicios en línea de la DIAN. Por otro lado, nos hemos encontrado con una población emprendedora y de micro empresarios renuentes frente a los procesos establecidos por esta entidad y que se ven enfrentados a una serie de desafíos al momento de presentar sus obligaciones fiscales; para

abordar estos temores expuestos frente al cumplimiento de sus deberes fiscales, los (NAF-UNAD), los docentes y líderes altamente capacitados desarrollan y ponen en práctica sus habilidades en la comunicación y asesoría brindando información y capacitación específica en temas contables y tributarios transmitiendo educación y confianza en los microempresarios.

## Referentes Teóricos

### Teoría Científica

La cultura tributaria es un conjunto de conocimientos, valoración y actitudes referidas a los tributos ya que estos facilitan el conocimiento de los deberes formales a los contribuyentes según Valero, Thais, M., Egáñez, T., & Briceño, F. (2019). *Ética y Cultura Tributaria en el Contribuyente*; por lo cual nos presta la oportunidad alcanzable de poder valorar y pronosticar calificación de los procedimientos contables de las organizaciones de una forma significativa basados en los principios éticos y morales aportando la mejor enseñanza de nuestra institución Unadista, y de acuerdo con el *boletín somos NAF* como canal de comunicación directo con todas las personas involucradas en programa de Núcleos de Apoyo Contable y fiscal (NAF). Tiene como objetivo visibilizar las actividades, logros y experiencias de los estudiantes y difundir la cultura de tributación; fomentando la importancia de cumplir con obligaciones tributarias y la responsabilidad social.

Contribuir a la educación tributaria fiscal es fundamental para construir una ciudadanía consciente y responsable al comprender cómo funciona el sistema tributario y la importancia de cancelar los impuestos; pues éstos contribuyen a construir una sociedad justa y equitativa.

### Principio de Planeación

Este principio es fundamental en los Núcleos de Apoyo Contable y fiscal (NAF) para garantizar las actividades de capacitación en la divulgación de la cultura tributaria y lograr una mayor eficiencia optimizando los recursos para alcanzar los objetivos propuestos de manera efectiva.

### **Principio de Preparación**

Se refiere a la anticipación y la disposición de los recursos y de las herramientas necesarias dadas en los conocimientos para la realización de las actividades en temas técnicos relacionados en la atención al contribuyente, moral fiscal, ética y profesional. Se relaciona la información compartida a través de correo electrónico, de las redes sociales y el apoyo para las capacitaciones y charlas de actualización necesarias; además se hace acompañamiento para aclarar duda. El estudiante NAF se apropia de la información tributaria fiscal, mediante talleres y prácticas que se llevaron a cabo en el plan canguro a través de capacitaciones presenciales brindadas por la seccional DIAN Villavicencio.

### **Principio de Control**

Los estudiantes (NAF-UNAD) se apropian de los conocimientos, obteniendo el control y el trabajo para certificar que se ejecute de acuerdo con las normas en los diferentes espacios y realizar la gestión con diferentes tipos de personas; lo cual permitió el beneficio de hacer presencia en charlas y eventos importantes que se realizaron con la comunidad y lograr compartir la labor y gestión de las NAF; esto implica establecer los mecanismo de monitoreo y evaluación continua de la actividades, identificación de fortalezas y debilidades a través del desarrollo y ejecución del programa y al mejoramiento continuo, de lograr mayor eficiencia y fortaleciendo la credibilidad de los usuarios demostrando el compromiso del NAF- UNAD con calidad y transparencia.

### **Principio de Ejecución**

Fue ejecutada la puesta en marcha de las acciones planificadas, ejerciendo con disciplina las actividades distribuidas de distintas funciones, para la divulgación de la cultura tributaria y la

responsabilidad social, ejecución del trabajo de acuerdo con las estrategias adquiridas en inducción de prácticas para brindar información tributaria y fiscal en los servicios en línea.

### Referentes Técnicos

Para el normal desarrollo de las actividades asignadas en la pasantía, se adquirieron sólidas competencias en el manejo de las herramientas tecnológicas para la gestión contable y fiscal, en consecuencia, se hizo uso de:

Uso de los Servicios Compartidos del Portal MI DIAN (“permisos óptimos para brindar una atención de calidad y más completa a los contribuyentes”).

Encuestas de valoración mediante un Registro de Atención Contribuyente Implementados por la DIAN que (“permite evaluar e identificar a través de los datos el servicio específico que solicita el usuario”, “son una herramienta que nos permite garantizar un servicio en atención de calidad y eficiencia a los usuarios”). <https://forms.office.com/r/1FG9UuEg9a>

Manejo de Microsoft Office 365 (Word, Excel, PowerPoint, “para la construcción de documentos, hojas de cálculo y presentaciones”).

Sensibilización (“Atención Individualizada, orientación de Tramites, Campañas de Divulgación, material Informativo a través de Redes Sociales, herramienta de videoconferencia Zoom, Microsoft Teams, Eventos y Ferias, etc.”, “son estrategias que permiten buscar el acercamiento al conocimiento en Materia Tributaria a la ciudadanía para contribuir al fortalecimiento social y económico al desarrollo del país”).

Ejecución de actividades mediante programas de asistencia (“Atención Personalizada, Elaboración de Informes, Capacitación a Comunidades, Automatización de Procesos” “Prácticas que aplican los conocimientos adquiridos en programas Académicos”).

Uso de equipos electrónicos tecnológicos (“Computadores, Impresoras, Scanner, Correo Institucional, Internet óptimo,” “herramientas que permiten la comunicación y la optimización en la ejecución de actividades prácticas”).

Uso de plataforma y sistema, página web de la DIAN (<https://www.dian.gov.co/>) y de la UNAD, (otros elementos usados específicamente en el consultorio NAF-UNAD, que (“optimiza la búsqueda y el acceso rápido de la información”).

## Referentes Legales

Se muestra el Marco Normativo de Implementación de los (NAF) en Colombia.

### Tabla 2

#### *Marco normativo de implementación de los NAF en Colombia*

Marco Normativo de Implementación de los NAF en Colombia	
<p>Resolución número 000047  (10 jun 2016)</p> <p>Resolución No. 000052 del 13 de septiembre de 2017.</p>	<p>Define formalmente la creación y existencia de los Núcleos de Apoyo Contable y Fiscal –NAF, como iniciativa de vínculo existente entre la DIAN y las Instituciones de Educación Superior; con el objetivo de crear espacios de atención permanente gratuita para la atención a contribuyentes donde se brinda orientación y asesoría gratuita en temas contables fiscales; “artículo 1. Adóptense los Núcleos de Apoyo Contable y Fiscal –NAF (Resolución 47, 10 de Jun 2016).</p>
<p>Ley 030 de 1992</p>	<p>Norma Legal que define los Principios, Mecanismos y Objetivos que garantizan una educación superior con autonomía y pertinencia para el desarrollo social y económico de Colombia, (LEY 30 Capítulo 1,2,3, 1992).</p>
<p>Resolución 000052 de 2016</p>	<p>Es una Norma expedida por la UAE Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN) Art 1. Su principal objetivo es regular el proceso de la inscripción y actualización del Registro Único Tributario (RUT) que comprende su diligenciamiento a través del portal de la Dian para ser presentado en Cámara de Comercio para el registro mercantil y demás requisitos exigidos para su formalización.</p>
<p>Ley 1581 de 2012</p>	<p>Norma de protección de Datos Personales consagrado en la presente ley y sus decretos reglamentarios. Se manejan a estricta confidencialidad de los datos del usuario.</p>

*Nota.* La tabla describe el marco normativo de los Núcleos de Apoyo Contable y Fiscal en Colombia

## **Aportes Técnicos, Tecnológicos o Científicos de los Estudiantes Durante el Desarrollo de la Práctica**

De acuerdo con la problemática identificada debido a la alta demanda de atención a usuarios en las Oficinas de la seccional (DIAN) en Villavicencio, los Núcleos de Apoyo Contable y Fiscal (NAF-UNAD) se procede a generar posibles soluciones y de apoyo para la DIAN a disposición y mejorar la calidad del desarrollo de los procesos en el tiempo de respuesta tomando como herramienta fundamental el dominio en el uso de las tecnologías de la información y la comunicación.

Se fortalecen los canales virtuales y de comunicación para la ampliación de los servicios en línea, de forma virtual y presencial brindando una atención personalizada y guiando a los contribuyentes a la realización de sus trámites y procedimientos con mayor agilidad.

Los (NAF-UNAD) representan un papel importante y fundamental que mitiga la alta demanda en atenciones al usuario en las oficinas de la DIAN; logrando así la reducción del nivel de desconfianza por parte de los contribuyentes hacia el ente estatal (DIAN). Para alcanzar estos logros, los (NAF-UNAD) brindaron información clara, concisa y precisa en tributación logrando que las personas tomen decisiones voluntariamente cumpliendo con la gestión de los trámites necesarios; a través de la plataforma MI DIAN con el apoyo en el consultorio NAF de la UNAD evitando el desplazamiento de los usuarios hacia las oficinas de la DIAN.

A través de las campañas de sensibilización a la comunidad en general se explica la información necesaria y requerida sobre el conocimiento de las obligaciones tributarias y se muestran los beneficios que los cobijan por la formalización de las empresas; también se presentan los riesgos a los que se exponen por ser evasores fiscales. Se promueve la educación en temas tributarios contables y la cultura de cumplimiento de obligaciones fiscales voluntarias

logrando la confianza de los contribuyentes a contribuir de manera voluntaria y contribuyendo al desarrollo comercial de la región.

## Conclusiones

Se aplicaron los conocimientos prácticos y teóricos adquiridos mediante la formación académica del Programa de Contaduría Pública, los cuales se sujetan a una vivencia práctica y real en el entorno laboral a través del convenio de la DIAN con la Universidad UNAD y en la adopción de los Núcleos de Apoyo Contable y Fiscal (NAF) y las capacitaciones otorgadas por la UAE seccional Villavicencio; la cual, fortaleció el desarrollo de habilidades y estratégicas, se complementó el campo académico en materia tributaria y fiscal, la gestión de talento humano y la gestión de los recursos públicos.

Contribución al fortalecimiento de los convenios interinstitucionales en pro de la comunidad académica y la población en general; con la apertura del consultorio (NAF-UNAD) en las instalaciones de la universidad, tomado como centro fundamental pues se abre un espacio en el que la comunidad accede a los servicios de asesoría y atención gratuita.

Se adquiere habilidad y competencia en la atención al usuario ofrecida en el consultorio de la (UNAD); en cuanto a asesorías y acompañamiento gratuito personalizado para el registro por primera vez en el Registro Único Tributario (RUT), actualización del Registro Único Tributario (RUT) , habilitación Cuenta Usuario (DIAN), recuperación de Contraseña Usuario (Dian), agendamiento de Citas, procedimiento de firma electrónica , manejo de la plataforma y sistema de la (DIAN), manejo de las tecnológicas de la información y la comunicación (TIC), uso de las herramientas de las tecnologías y Microsoft Office y Periféricos; para el diligenciamiento de la documentación requerida y subida sistema temáticas que fortalecen nuestra labor profesional.

En Cumplimiento de la Normatividad Académica y de la (DIAN); se contribuye mediante este trabajo de proyección social al el Macroproyecto N° 1 y 3 Gestión Holística para la Gestión

con Equidad y Calidad al fortalecimiento y conocimiento tributario en los trámites exigidos por la (DIAN) .

### **Recomendaciones**

Como (NAF-UNAD) se requiere de un alto nivel de compromiso y organización; también la flexibilidad para la modalidad a distancia. La disciplina en la organización de los tiempos de horario para el desarrollo de las tareas.

Tener dominio en las herramientas tecnológicas y digitales para la interacción en el entorno laboral, virtual y presencial para el desarrollo del 100% del trabajo asistido-trabajo ejecutado-trabajo terminado.

El trabajo en equipo y la comunicación son elementos esenciales para lograr los objetivos del proyecto; además lograr una comunicación asertiva con los compañeros y tutores es fundamental para generar procesos de innovación de estrategias que mejoren los procesos.

## Glosario

**Contribuyente.** Persona Natural o Jurídica obligada a pagar impuestos

**Ley Tributaria.** Marco Legal que establece las Normas que regula los impuestos en Colombia.

**DIAN.** Entidad Gubernamental Estatal de Colombia encargada de administrar y velar por el cumplimiento de las Obligaciones Tributarias, Aduanera y Cambiaria del país; es decir, que es la encargada de Recaudar los impuestos que financian los servicios públicos y el desarrollo del país.

**Propósito NAF.** Organismo encargado de orientar de manera gratuita a las personas naturales y jurídicas; en el ámbito normativo asistiéndolas en el correcto uso de los servicios en línea de la (DIAN)

**Portal MI DIAN:** Plataforma web de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN) en disposición para cada usuario; contiene toda la información personal y la trazabilidad de las operaciones. En el cual se puede recibir todo tipo de comunicaciones, notificaciones; además realizar todos los trámites y servicios a los que tenga acceso con el perfil de usuario.

**Registro Único Tributario (RUT).** Número de identificación Único asignado por la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN) a toda persona natural y jurídica que realiza actividad económica en Colombia con fines tributarios.

**Servicios de Riesgos.** Plataforma donde se gestionan los riesgos de cumplimiento.

**Servicio de Autenticación.** Plataforma donde se valida la identificación de los usuarios ante MI DIAN digital o aplicaciones móviles.

**Servicio de Pasarela de Pagos.** Agregará todas las diferentes alternativas de pago con que pueden contar los usuarios y también permite la administración.

**Identificación.** Permite consultar los datos de un usuario o contribuyente, de los servicios de la DIAN tales como: número de identificación Tributario (NIT) nombre y apellidos o razón social.

**Datos Generales.** Permite consultar la información libre de reserva o privacidad del Registro Único Tributario.

**Datos de Organización.** Permite consultar la información específica de una organización; como los representantes legales, los contadores y auditores; así como la información de constitución de la empresa, establecimiento de comercio o sedes entre otros.

**Persona Natural.** Todo ser humano que desee desempeñar y ejercer obligaciones a título personal.

**Persona jurídica.** Entidades públicas y privadas que se constituyen legalmente ante el estado; con ciertos derechos y obligaciones.

**Obligaciones.** Permite conocer las obligaciones tributarias de un usuario ante la DIAN, tales como ser responsable de ventas.

**Consultas Externas.** Corresponden a las consultas de información que se dispone a los usuarios externos de la DIAN; a través de los servicios de interoperabilidad. Estas consultas pueden ser de identificación y datos generales, en casos específicos podrá contener información de los datos de la organización.

**Régimen.** Permite conocer el régimen o los regímenes en los cuales está inscrito el contribuyente y su relación con las obligaciones; incluido la calidad de usuario aduanero y

toda la información del Estado o beneficio que tiene la persona o empresa.

**Cultura Tributaria.** Conducta manifestada en los cumplimientos permanentes de las obligaciones tributarias, con base en la razón, la confianza y la afirmación de los valores de

ética personal, respeto a la ley, responsabilidad ciudadana y solidaridad de todos.

**Sanción DIAN.** La DIAN impone diferentes tipos de sanciones a contribuyentes que incumplen o cumplen mal sus obligaciones; por ejemplo (Sanción por extemporaneidad, el porcentaje es del 5% por cada mes o fracción del mes), sanción por no declarar, sanción por inexactitud y Formalización de economía

### Referencias Bibliográficas

- DIAN, & Ministerio de Hacienda y Crédito Público. (s. f.). *Núcleos de Apoyo Contable Fiscal(NAF): Una nueva forma de relacionarse con la DIAN.*
- DIAN. (2022). *Renta Personas Naturales AG 2022.*
- DIAN. (2023). ¿Cómo recibir apoyo por parte de los NAF para la presentación de la Declaración de Renta? - DIAN. En *YouTube DIAN Colombia*. Transmisión en vivo.
- DIAN. (2023). Comunicado de prensa 066. En *Facebook DIAN Colombia*. DIAN. (2024). *Diseño Ejecutivo de Servicios Compartidos.*
- DIAN. (2024). Guía de Diligenciamiento Formato 2517-1. En *Anexo 4. Noticias UNAD*. (2023). *Núcleos de Apoyo Contable y Fiscal de la UNAD y DIAN reinician atención virtual.*
- Noticias UNAD. (2023). *Núcleos de Apoyo Contable y Fiscal de la UNAD y DIAN reinician atención virtual.*
- UNAD Amazonía-Orinoquía. (2023). Capacitación NAF-Actualización Tributaria. En *YouTube DIAN Colombia*. Transmisión en vivo

## Apéndices

### Apéndice A

#### Acta de Inicio Pasantías



#### FORMATO ACTA DE INICIO PASANTIAS

En la ciudad de Acacias departamento del Meta, el día 15 del mes de mayo, del año 2023 en la oficina del Centro Acacias, se reunieron el docente asesor Alexander Vanegas Hueso, la estudiante Sandra Liliana Salinas Matiz y el funcionario de la institución/empresa Dr. Oscar Javier Olarte Blandón, con el propósito de iniciar formalmente la práctica profesional del estudiante como opción de grado:

**Nombre de la institución/empresa:** Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD

**Intensidad horaria semanal:** 40 horas semanales

**Número de semanas:** 16 semanas

**Horario:** Presencial: martes y jueves de 8:00 a.m. a 12:00 p.m. y de 1:00 p.m. a 5:00 p.m.

Virtual: lunes, miércoles, y viernes de 8:00 am a 12:00 pm y 2:00 pm a 6:00 p.m.

La estudiante Sandra Liliana Salinas Matiz identificado con cédula de ciudadanía número No. 40.305.967 se compromete a cumplir con las actividades estipuladas en el plan de trabajo, según las características de sus funciones y siguiendo las normas éticas para el desarrollo de la pasantía.

El docente asesor Alexander Vanegas Huesos identificado con cédula de ciudadanía número No.79.708.798 se compromete a asesorar y apoyar al estudiante quien realizará el seguimiento y la realimentación permanente al plan de trabajo de la pasantía del estudiante, con un total de 16 horas.

El funcionario de la organización Oscar Javier Olarte Blandón identificado con cédula de ciudadanía número No. \_\_\_\_\_ Se compromete a realizar el acompañamiento y dirigir internamente la pasantía, y hará las veces de coordinador del plan de trabajo e interlocutor entre el estudiante y la empresa y entre la empresa y la UNAD, garantizando el logro de los objetivos propios de la pasantía: a) suministrar al estudiante el espacio y los elementos de trabajo necesarios para el desarrollo de la pasantía; b) hacerse responsable por la seguridad social y los riesgos profesional del practicante.

La fecha de esta acta es el punto de referencia para contabilizar el periodo de ejecución de la pasantía.

En constancia se firma: a los quince (15) días del mes de mayo del año dos mil veintitrés (2023)

\_\_\_\_\_  
Director del Centro

\_\_\_\_\_  
Docente asesor

\_\_\_\_\_  
Funcionario empresa

\_\_\_\_\_  
Estudiante

## Apéndice B

### Cronograma de Capacitación DIAN-NAF

#### Cronograma Jornada de Capacitación: Núcleos de Apoyo Contable Fiscal (NAF) Del 14 al 18 de Agosto del 2023



Lunes 14/08/2023		
HORA	FUNCIONARIO RESPONSABLE	TEMA
8:15 - 8:30 AM	Dra. Madeleine Manchola Baracaldo	Palabras de apertura
8:30 AM - 10:30 P.M.	Einer Fabian Diaz Olarte	¿Qué es y cómo funciona la DIAN? - DIAN
		¿Qué son los NAF?
Temas prácticos para la atención de los usuarios NAF - DIAN		
10:30 - 11:20 AM		Registro de atenciones NAF para Coordinadores
11:30		
12:00 - 02:00 PM	Hora de Almuerzo	
02:00 - 05:00 PM	Einer Fabian Diaz	Servicios en Línea
		RUT
		IFE

Martes 15/08/2023		
HORA	FUNCIONARIO RESPONSABLE	TEMA
08:00 - 12:00 AM	Edilbraldo Zarate Ramos	Impuesto sobre la Renta - Persona Natural
12:00 - 02:00 PM	Tiempo de Almuerzo	
02:00 - 03:00 PM	Elsa Wilches Ospina	PQR
03:00 - 05:00 PM	Ramiro Elias Conde Calderon	Registro Único de Beneficiarios Finales - RUB

Miércoles 16/08/2023		
HORA	FUNCIONARIO RESPONSABLE	TEMA
08:00 - 12:00 PM	Miguel Angel Cruz Reyes	Procedimiento Tributario y Sancionatorio
12:00 - 02:00 PM	Tiempo de Almuerzo	
02:00 - 3:00 PM	Monica Fernanda Clavijo Perdomo	Devoluciones
3:00 - 5:00 PM	Jorge Humberto Franco Botero	Retención en la Fuente

Jueves 17/08/2023		
HORA	FUNCIONARIO RESPONSABLE	TEMA
08:00 - 12:00 PM	Ramiro Elias Conde Calderon	* Impuesto Nacional al Consumo * ZOMAC * ESAL
12:00 - 02:00 PM	Tiempo de Almuerzo	
02:00 - 05:00 PM	Ramiro Elias Conde Calderon	Factura Electronica DSE

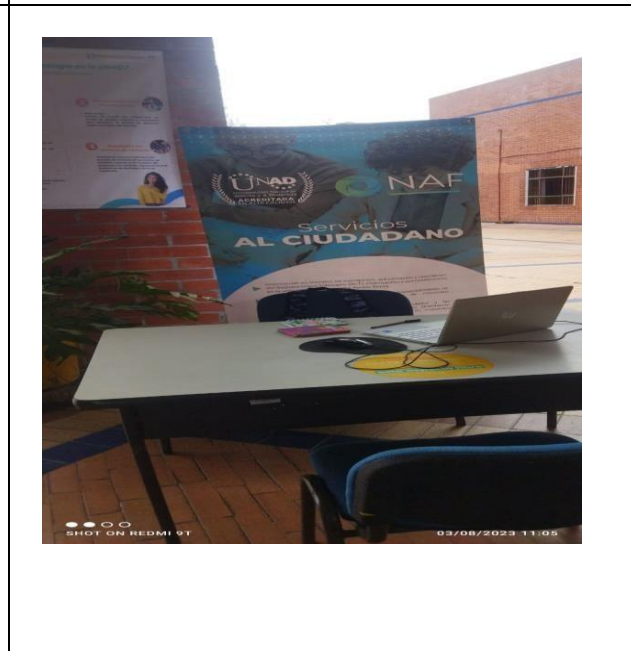
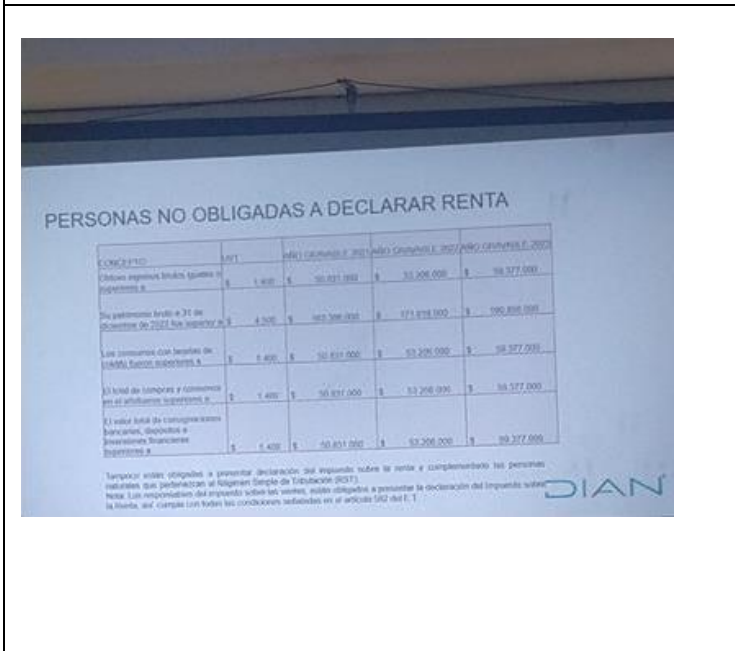
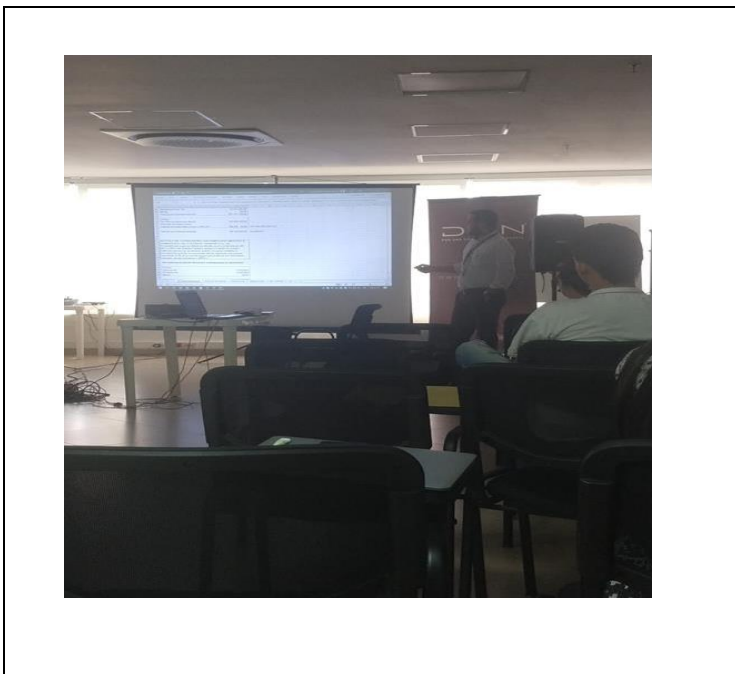
Viernes 18/08/2023		
HORA	FUNCIONARIO RESPONSABLE	TEMA
08:00 - 12:00 M	Ramiro Elias Conde Calderon	Impuesto Unificado Bajo el Regimen de Tributación Simple Impuesto sobre las ventas - IVA
12:00 - 02:00 PM	Tiempo de Almuerzo	
02:00 - 05:00 PM	Sandra Fintelly Ospina Hernandez	Actualizaciones RUT con verificación Previa
	Einer Fabian Diaz	Registro de atenciones NAF para Estudiantes Cierre





**Apéndice D**

*Evidencia fotográfica capacitación por la (DIAN)*



## Apéndice E

### *Evidencia Plan Canguro en Kiosco (DIAN)*



## Apéndice F

### *Capacitación a estudiantes*



## Apéndice G

### *Charlas de Capacitación e incentivación al Gremio Cultivador Mangostino*



Apendice H

Charlas de Capacitación e incentivación al Gremio Cultivador Mangostino

**Sección Seccional con la que se firmó el convenio:**  
**Institución de Educación Superior o de Formación profesional integral en la educación para el trabajo y desarrollo**  
**Nombre del estudiante que reporta:**

**o, de documento de identidad:**

**Oficina de Tratamiento de Datos Personales:** "Estudiante NAF" requiere informar el siguiente y verificar que coincide su autodeclaración acerca del tratamiento de datos. No está informado por parte del estudiante de la siguiente Ley de la DIAN de manera previa, informada, voluntaria y expresa para que realice el tratamiento de los datos personales consignados en el presente documento y que le facultará de realizar experimentos sobre la calidad del servicio prestado por la NAF y el desarrollo de otras actividades relacionadas con el convenio. Para atender sus peticiones, solicitudes o quejas puede contactar la oficina de Tratamiento de Datos Personales de la DIAN ubicada en su portal web."

**LISTA DE DATOS PERSONALES CON IDENTIFICACIÓN DE FUENTES DE INFORMACIÓN**

* Acepta el tratamiento de datos		* Tipo de usuario		* Clasificación de datos		* Nombre y apellidos / Razón social		* Tipo de identificación	* Teléfono o celular	* Correo electrónico	* Fecha de nacimiento		* Sexo	* Fecha de inscripción	* Lugar de inscripción	* Estado de inscripción	* Fecha del evento
SI	NO	PN	PJ	PRO	PRO	PRO	PRO	PRO	PRO	PRO	PRO	PRO	PRO	PRO	PRO	PRO	PRO
						JOHANN YULIANT	CC	11042497	313 374 1894	yo.1867@hotm...com			14/08/89	P	BOGOTÁ	SI	14/08/2018
						Campan Joel Wilton	CC	80000139	31443264				14/08/89	P	BOGOTÁ	SI	14/08/2018
						Alexis Arango Diaz	CC	7843619	31439588	alex.arango@sigma...com			14/08/89	P	BOGOTÁ	SI	14/08/2018
						Martina Santa Maria	CC	7122124473	314389209	dmartina@netnet...com			14/08/89	P	BOGOTÁ	SI	14/08/2018
						Shirley Katherine	NUP	1128904139	33522042	shirleykatherine@hotmail...com			14/08/89	P	BOGOTÁ	SI	14/08/2018
						GRETE VARGAS H	NUP	112825152	320262101	gretel@...com			14/08/89	P	BOGOTÁ	SI	14/08/2018
						Yorisney postrera	CC	7063274582	314321322	postrera.yorisney@hotmail...com			14/08/89	P	BOGOTÁ	SI	14/08/2018
						Sonia Jara Led H	CC	39927600	313432142	soniajaraled@...com			14/08/89	P	BOGOTÁ	SI	14/08/2018
						LUIS ANTONIO GONZALEZ	CC	77415012	313 226 2676	luisgonzalez@...com			14/08/89	P	BOGOTÁ	SI	14/08/2018
						Laura Arida Gomez	CC	1006799170	313 374 2564	laurarida@...com			14/08/89	P	BOGOTÁ	SI	14/08/2018
						Fabio Valenzuela	CC	13343845	313 456 0731	fabiovalenzuela@...com			14/08/89	P	BOGOTÁ	SI	14/08/2018

**LEYENDA:**  
 PN - persona natural / PJ - persona jurídica  
 TI - Tarjeta de Identidad / CC - Cédula de Ciudadanía / CE - Cédula de Extraneidad  
 PRO - Documento de Identificación Profesional (DIP) / NUP - Número Único de Personero (NUP) / NIT - Número de Identificación Tributaria

## Apéndice I

### *Evidencia fotográfica en (Feria FENALCO)*

