

TRABAJO DE GRADO
Opción de grado modalidad Pasantía en investigación
o proyección social

Proyecto social universitaria

Corporación Universitaria Remington
Ciencias Contables
Núcleos de apoyo Contables y Naf

Jhonnier Gabriel Bermúdez Roa

Jessica Natalia Ladino Suarez

Pasantía en investigación o proyección social

2025

Agradecimientos

Agradezco especialmente a mi padre Gabriel Bermudez y también a mi madre Yorley Roa, por permitirme dar un paso más allá de mi carrera profesional y por ser una pieza incondicional en mi vida también a la profesora Jessica Ladino por ser una tutora con empatía y responsabilidad con todos nosotros demostrando su preocupación y calidez como docente.

Tabla de contenido

| | |
|---|--------------------------------------|
| Resumen..... | 4 |
| Palabras clave..... | 5 |
| Problemática abordada en la práctica o pasantía | 7 |
| Objetivos | 11 |
| General..... | 11 |
| Específicos | 11 |
| Metodología | 12 |
| Resultados | 13 |
| Figuras y tablas | 14 |
| Anexos fotograficos | 19 |
| Logros obtenidos..... | 16 |
| ➤ APRENDIZAJES SIGNIFICATIVOS | ¡Error! Marcador no definido. |
| Conclusiones | 17 |
| Bibliografía | 18 |

Resumen

La atención al cliente y el conocimiento empleado en esta misma ha sido producto de un trabajo colaborativo y que tiene como finalidad ayudar a que los diferentes contribuyentes de nuestro país obtengan el conocimiento de cómo conocer y ayudarse mediante un asesoramiento y acompañamiento en la interacción de las diferentes funcionalidades y obligaciones que se tenga que realizar en conocimiento financiero de las personas. Esto con el fin de dar a conocer la importancia de la situación económica de cada entidad y contribuyente siendo parte de un impacto económico y social que se tiene en nuestro gobierno y en nuestra vida cotidiana. Empleando nuestros conocimientos adquiridos a lo largo de nuestra carrera profesional y de las capacitaciones que nos fueron otorgadas por de la entidad Dian.

Palabras clave

Atención al cliente: Esta característica demuestra el comportamiento social que tiene todas las entidades tanto públicas como privadas y el cual impacta este mismo en los resultados de los procesos que implique la interacción con clientes, proveedores o terceros... y que está siempre está presente antes y después de haber tenido interacción con el contribuyente. (Hidalgo, s.f.)

Manejo de herramientas digitales: Estas herramientas están presentes en muchas de nuestras redes sociales, herramientas de trabajo y también de entretenimiento en la cual nos demuestran como estas brindan ayudas para que el contribuyente pueda realizar la presentación de sus diferentes responsabilidades como ciudadano.

Responsabilidades tributarias: Conocer las responsabilidades de cada uno de nosotros nos destaca porque reconocemos nuestra situación económica y lo que esto implica para la sociedad ya que consigo no busca un arrebataamiento significativo para los contribuyentes, sino que se entiende por se una responsabilidad ante la legalidad y sociedad de Colombia. Esta característica tiene que ser comprendidas tanto en entidades como en personas naturales y jurídicas.

Gestión administrativa: Este método de trabajo es esencial para que se desarrolle diferentes tipos tramites en la cual el contribuyente desee realizar, así como el uso adecuado de aplicaciones dentro de nuestro entorno de trabajo web

Registro único tributario: El documento con más representación que tiene para una personal natural en la cual demuestra información personal y datos de actividades económicas de gran importancia para que el contribuyente tenga la potestad de ser reconocido para el estado y la sociedad.

Problemática abordada en la práctica o pasantía

El reconocimiento de las responsabilidades tributarias que representa para el estado el activo más importante que tiene la nación ya sea directa como indirectamente y que este demuestra ser un pilar para el desarrollo económico del país caracterizan al contribuyente como el tipo de persona fiscal, estrechamente ligada a las dos definiciones anteriores, que representa para el Estado un activo importante, pues cuando cumple con su deber es comercialmente apto y mercantilmente visible ante la sociedad, con todos los beneficios que ello representa . (Torre, 2019)

El proceso y acompañamiento de la presentación de impuestos suele ser de vital importancia ya que por ende mediante leyes y artículos que son públicamente visibles para la nación la mayoría de contribuyentes suelen atenerse a profesionales que ya dominan y conocen la presentación de impuestos, pero también están expuestos a la omisión de dichos detalles que permiten la correcta realización de presentación de impuestos. La implementación de herramientas informáticas es esencial ya que el contribuyente tiene la posibilidad de experimentar que a su beneficio sea más fácil declarar algunos de los impuestos más frecuentes (declaración de renta) entre otras.

Las entidades en Colombia y en su mayoría PYMES que no se encuentran formalizadas legalmente en Colombia tiene peyorativamente un significativo porcentaje de la totalidad de empresas constituidas y que por ende no declaran sus impuestos con base al

panorama que se presenta con la ausencia en entidades para su legalidad (Cámara de comercio, DIAN) y que a su vez por desconocimiento aún no saben el riesgo que implica que un negocio funcione sin que este sea reconocida por el estado lo que implica medidas sancionatorias dependiendo de su actividad económica, el sellamiento y cierre de sus actividades y la reputación que se vería afectada por la informalización de esta misma. (Montoya)

La importancia y la necesidad de realizar el trámite en la creación del registro único tributario o conocido por sus siglas RUT da como prioridad en cualquier tipo de actividad comercial que estemos desempeñando ya que este permite el reconocimiento ante el país de identificación y que a su vez es uno de los primeros pasos para alcanzar la realización de la formalidad para las empresas en aras de algunas personas o entidades por desconocimiento y rumores cotidianos suelen malversar los beneficios que se obtienen con este mismo, con el pasar del tiempo el RUT es más solicitado por diferentes entidades tales como bancos nacionales, empresas públicas y privadas ya que permiten dar un enfoque más objetivo sobre el análisis que se quiera realizar, esto también impulsa la implementación del comercio exterior ya que la entidad DIAN regula cualquier tipo de trámite aduanero y de exportación que las entidades y las personas quieran realizar (Sigo, s.f.).

La declaración de renta es uno de los impuestos más frecuentes vistas y responsabilizadas por personas naturales y en la cual cuenta con diferentes beneficios

tributarios si son aplicados para estos mismos en diferentes condiciones ya que una de las más frecuente es por rentas de trabajos y retenciones que han sido practicadas para la persona que tiene la obligación de declarar renta.

En la práctica profesional, se evidencia que el proceso y acompañamiento en la presentación de impuestos cobra vital importancia. Muchos contribuyentes, al carecer del conocimiento técnico y normativo suficiente, optan por asesorarse con profesionales en áreas contables y fiscales. Sin embargo, esta delegación no siempre garantiza la correcta presentación de las obligaciones tributarias, debido a errores u omisiones que pueden derivarse tanto del desconocimiento como del uso inadecuado de herramientas tecnológicas. En este sentido, la implementación de soluciones informáticas se vuelve un factor clave para facilitar la declaración de tributos como el impuesto sobre la renta, contribuyendo no solo a la eficiencia del proceso, sino también a la transparencia y trazabilidad de las operaciones.

La instrumentación tributaria y fiscal conforma un papel muy importante para el sostenimiento y el desarrollo económico y público de Colombia. Cuando una empresa o persona natural cumple con sus responsabilidades fiscales, adquiere la posibilidad de acceder a programas de financiamiento, licitaciones, beneficios estatales y oportunidades comerciales en mercados más amplios. Según la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE), El recaudo tributario es una metodología en la cual conlleva al crecimiento económico de nuestras empresas nacionales lo cual ayuda a

reducir la desigualdad llevando a más empresas a la formalidad general en su mayoría (OCDE, 2021).

La informalidad empresarial, por su parte, continúa siendo un desafío estructural para la economía colombiana. El Departamento Nacional de Planeación (DNP) indica que cerca del 50% de las unidades productivas ya sean en su mayoría microempresas operan sin cumplir con los requerimientos legales mínimos, lo que limita su acceso al sistema financiero y reduce su productividad (DNP, 2022). Adicional a esto se incurre en una competencia desleal en el cual se omiten varios factores de legalidad ya sea pagos de seguridad social a sus empleados, recargos entre otras obligaciones.

En los últimos años, la DIAN ha implementado herramientas tecnológicas como el **Muisca**, la **Factura Electrónica** y el sistema de **Declaración sugerida de renta**, con el objetivo de maximizar más la presentación de impuestos obligatorias aquellas personas que cumplan ciertos requisitos (DIAN, 2023).

Objetivos

General

- Brindar un acompañamiento en el cual el contribuyente realice su gestión debidamente correcta para así llevar a cabo sus trámites y pagos de sus impuestos.

Específicos

- Asegurar la información del contribuyente para que este pueda culminar sus obligaciones que tiene con la entidad DIAN.
- Identificar necesidades que surjan de los contribuyentes para así ayudar con el acompañamiento debido para las inquietudes que este tenga.
- Conocer sobre los procesos de inscripción y presentación de impuestos para enfatizar sobre los procesos y requisitos que requiera para su pago.

Metodología

El enfoque fue cualitativo-descriptivo, ya que permitió centrarse en la observación directa, la interacción con los contribuyentes, así como el recopilamiento de experiencias y problemáticas comunes en los procesos tributarios con la finalidad de plantear mejoras o propuestas de mejora. En este sentido, la práctica forma parte de una investigación aplicada, ya que busca dar solución a problemas reales y específicos que viven los contribuyentes a través de la utilización del conocimiento técnico contable y tributario.

Durante el proceso de acompañamiento, se emplearon las siguientes técnicas e instrumentos:

- **Entrevistas no estructuradas:** con contribuyentes para identificar dificultades y dudas frecuentes.
- **Observación directa** de los procedimientos de declaración y actualización de datos en el sistema de la DIAN.
- **Registro de casos prácticos** en bitácoras diarias para el análisis posterior.
- **Uso de herramientas informáticas** como el Muisca, formularios virtuales y plataformas de agendamiento para facilitar el cumplimiento de las obligaciones tributarias.

Resultados

En el transcurso de los acompañamientos y de las actividades realizadas se obtuvo como resultado como mayoría solicitudes para la creación del RUT e inscripción de usuario en la página web oficial de la entidad DIAN ya que parte de estas solicitudes se deben al desconocimiento por parte de los contribuyentes como se demuestran en la siguiente tabla.

En consiguiente a la información se detalla el alto flujo de contribuyentes en la cual demuestra el desconocimiento de sus obligaciones tributarias ante el país, lo cual demuestra el desconocimiento de la información y el poco uso de herramientas tecnológicas que facilitan el estado de su obligación y la presentación de la misma.

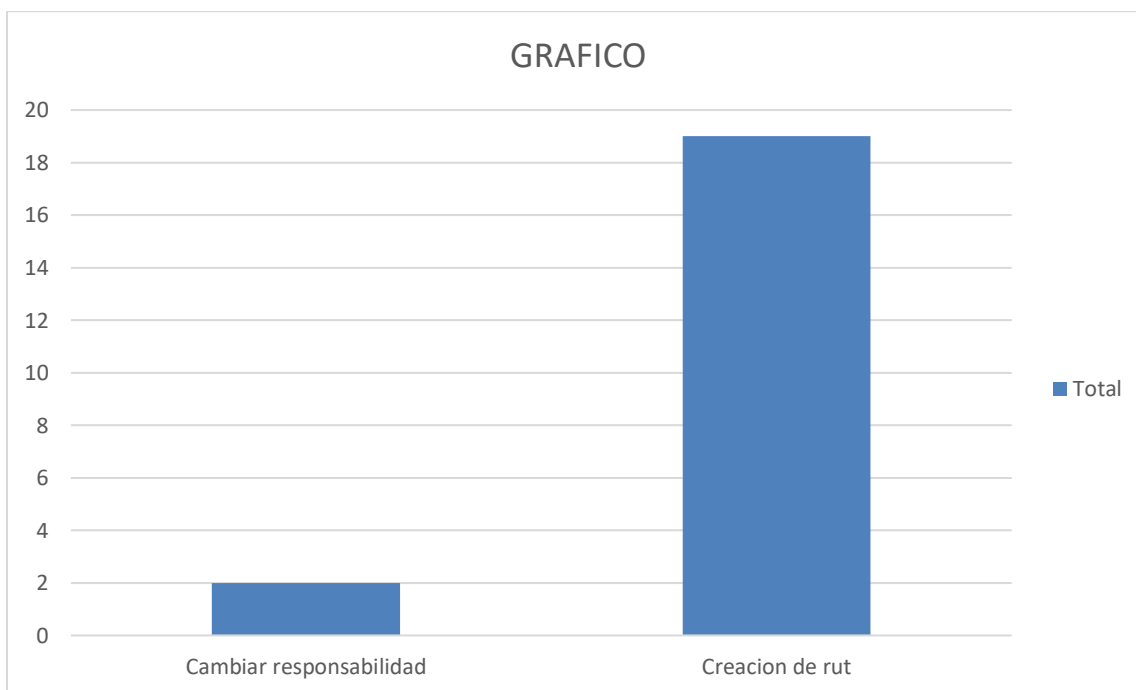
La creación del registro único tributario (RUT) es el primer paso para dar conocimiento sobre su actividad económica públicamente en el cual demuestra su legalidad y transparencia en sus actividades sin este paso no hay posibilidad de que exista formalidad en su proceso de reconocimiento sin embargo existe aun la continuidad de dichos procesos en la cual incluyen presentación de impuestos e informes que transmitan la información con orden y legitimidad ante las entidades pertinentes que requieran dicha información.

Figuras y tablas

| Item | Nombre | Cedula | Solicitud | Fecha |
|------|----------------------|------------|----------------------------|------------|
| 1 | Juan Quintero | 1116614845 | Creacion de rut | 13/09/2024 |
| 2 | Hareth Palacios | 1099217507 | Creacion de rut | 13/09/2024 |
| 3 | Marisol Rincon | 23862404 | Creacion de rut | 13/09/2024 |
| 4 | Alboro Rojas | 9654517 | Creacion de rut | 13/09/2024 |
| 5 | Hair Barrios | 1111660665 | Creacion de rut | 18/09/2024 |
| 6 | Juan Tuta | 17333490 | Cambiar responsabilidad | 18/09/2024 |
| 7 | Michael Burgos | 1006555936 | Creacion de rut | 18/09/2024 |
| 8 | Henry Farley | 74825525 | Creacion de rut | 18/09/2024 |
| 9 | Jose Rios | 77104516 | Creacion de rut | 18/09/2024 |
| 10 | Jhonnier Bermudez | 1006442355 | Cambiar responsabilidad | 25/09/2024 |
| 11 | Marin Gonzales | 13169606 | Creacion de rut | 25/09/2024 |
| 12 | Eder Leguizamon | 1058252201 | Creacion de rut | 25/09/2024 |
| 13 | Orjelio Rueda | 80197444 | Creacion de rut | 2/10/2024 |
| 14 | Jose Diaz | 94338901 | Creacion de rut | 2/10/2024 |
| 15 | Rosa Bernal | 23588868 | Creacion de rut | 2/10/2024 |
| 16 | Manuel Sotelo | 74812121 | Creacion de rut | 11/10/2024 |
| 17 | Diego Ortiz | 1022379482 | Creacion de rut | 11/10/2024 |

| | | | | |
|----|-----------------|------------|-----------------|------------|
| 18 | Gilberto Arturo | 77157950 | Solicitud de | 11/10/2024 |
| 19 | Yeny Bohorquez | 1118545132 | Creacion de rut | 18/10/2024 |
| 20 | Angie Lorena | 1116554213 | Creacion de rut | 18/10/2024 |
| 21 | Cesar Ortiz | 105197365 | Creacion de rut | 18/10/2024 |

| Etiquetas de fila | Cuenta de Solicitud |
|-------------------------|---------------------|
| Cambiar responsabilidad | 2 |
| Creacion de rut | 19 |
| Total general | 21 |



Fuente Propia

Logros obtenidos

Realizar la práctica en el consultorio contable, como el Núcleo de Apoyo Contable y Fiscal (NAF), ofrece numerosos beneficios personales y profesionales. Algunos de los principales beneficios incluyen:

✓ **Aplicación Práctica de Teoría Contable:**

La práctica me permitió aplicar los conocimientos teóricos adquiridos en las aulas a situaciones reales, fortaleciendo la comprensión de conceptos contables y fiscales.

✓ **Manejo de Software Contable:**

Familiarización con programas y herramientas contables, esenciales en el ejercicio de la profesión.

✓ **Normatividad y Legislación Fiscal:**

Profundización en la normativa fiscal vigente, entendiendo mejor las obligaciones y derechos de los contribuyentes.

✓ **Resolución de Problemas:**

Desarrollar habilidades para identificar y resolver problemas contables y fiscales, encontrando soluciones prácticas y eficientes.

✓ **Toma de Decisiones:**

Aprender a tomar decisiones informadas y responsables, basadas en un análisis detallado de la información contable.

✓ **Trabajo en Equipo:**

Colaboración con otros profesionales y estudiantes, lo que fortalece las habilidades de comunicación y trabajo en equipo.

Conclusiones

En recopilación con toda la información de acuerdo a esta misma se tuvo en cuenta varios factores de conocimientos previos de los contribuyentes en el cual en mi experiencia se denota la poca manipulación de la plataforma de presentación e información de impuestos de la entidad DIAN por parte de los contribuyentes en el cual demuestra que puede haber un déficit sobre el recaudo de los diferentes impuestos a presentar. Teniendo en cuenta los factores de informalidad y los diferentes medios que se utilizan para la promulgación de información sobre los beneficios de la formalización esto también demuestra que puede ser uno de los causantes en el cual los negocios en resurgimiento se abstienen a la presentación de impuestos.

Por otro medio también se hace énfasis en el cual se demuestra que los contribuyentes deben tener control total sobre los movimientos de flujos de dinero ya sea físico o digital teniendo en cuenta que en la mayoría de casos gran parte de la población contribuyente debe presentar su declaración de renta por movimiento de flujos de dinero y que en el cual en gran parte de estas personas desconocen esta obligación teniendo como resultado sanciones y demoras en sus procesos con sus obligaciones civiles.

Bibliografía

- DIAN. (s.f.). Obtenido de <https://www.dian.gov.co/Transversal/Informatica/Paginas/Sistema-Muisca.aspx>
- Hidalgo, M. (s.f.). Obtenido de <https://www.salesforce.com/mx/atencion-al-cliente/#:~:text=%C2%BFQu%C3%A9%20es%20el%20servicio%20al,que%20te%20preocupas%20por%20ellos>.
- Montoya, D. (s.f.). <https://repositorio.unbosque.edu.co/server/api/core/bitstreams/c6402156-3461-4d10-8113-4ff95725b216/content>
- OCDE. (s.f.). <https://www.oecd.org/tax/revenue-statistics-colombia.pdf>
- Sigo. (s.f.). Obtenido de <https://www.siigo.com/blog/que-es-el-rut-y-para-que-sirve/>
- Torre, D. I. (2019). Obtenido de <https://revistas.uexternado.edu.co/index.php/contad/article/view/8322/13515>



Cita agendada con éxito:

Código: 0602024003776
 Oficina: Yopal - Carrera 20 No. 7-28
 Trámite o Servicio: Inscripción o Actualización
 RUT Persona Natural
 Fecha: 12/06/2024
 Hora: 11:00 AM
 Hemos enviado al correo
 tutikomedina2@gmail.com la confirmación de la cita

Aceptar

| DIAN | | Formulario del Registro Único Tributario | | 001 | |
|--|--|---|--|--|--|
| 7 Concepto 0 2 Actualización | | 4 Número del formulario 141044830471 | | | |
| 5 Nombre de Identificación Tributaria (RUT) 4 0 4 4 0 6 8 8 7 | | 6 DV 12 Dirección sectorial (Inmuebles y áreas de vivienda) | | 14 Recibido de | |
| IDENTIFICACIÓN | | | | | |
| 24 Tipo de contribuyente Persona natural o sucesión equitativa | | 25 Tipo de documento Cédula de ciudadanía | | 26 Fecha de identificación 4 0 4 4 0 6 8 8 | |
| 27 Lugar de expedición CCI OMBIA | | 28 País 1 0 9 Meta | | 29 Estado civil Soltero | |
| 30 Primer apellido CABRERO | | 31 Segundo apellido SOLÓRZANO | | 32 Primer nombre MARCELA | |
| 33 Fecha actual | | 34 Sexo femenino | | 35 Fecha nacimiento 0 0 1 | |
| UBICACIÓN | | | | | |
| 36 País CCI OMBIA | | 37 Departamento 1 0 9 Meta | | 38 Ciudad/Venecia 5 0 | |
| 39 Dirección principal CL 25 F 19 57 BTR DOSMIL ALTO | | 40 Ciudad/Venecia 5 0 | | 41 Teléfono 3 2 3 3 2 1 8 3 5 2 4 | |
| 42 Correo electrónico gusarionmagacha@gmail.com | | 43 Código postal 3 2 3 3 2 1 8 3 5 2 4 | | 44 Teléfono 3 2 3 3 2 1 8 3 5 2 4 | |
| CLASIFICACIÓN | | | | | |
| 45 Actividad principal | | 46 Código 1 6 9 | | 47 Actividad secundaria | |
| 48 Código 1 6 9 2 (2 0 2 4 0 6 8 8) | | 49 Poder adjudicatario | | 50 Código 1 2 | |
| RESPONSABILIDADES, CALIDADES Y ATRIBUTOS | | | | | |
| 51 Cédula (2 0) | | 52 Responsabilidades, Calidades y Atributos | | 53 Situación tributaria | |
| 54 Código | | 55 Fecha | | 56 Tipo | |
| 57 | | 58 | | 59 | |
| IMPORTANTE: No pagador de las actualizaciones o que haya pagado, la inscripción en el Registro Único Tributario RUT, tendrá vigencia indefinida y un comprobante en su mayoría las necesidades. | | | | | |
| Para uso exclusivo de la DIAN | | | | | |
| 60 No de RUT | | 61 Fecha 2024-06-12 11:00:31 | | 62 | |
| El contribuyente declara que la información suministrada en este formulario es verídica y que no tiene conocimiento de haber sido objeto de alguna sanción o procedimiento sancionatorio por parte de la DIAN. | | | | | |
| Fecha de emisión: 12/06/2024 11:00:31 | | | | | |
| Firmado por: GERARDO SOLÓRZANO MAGACHA HERNÁNDEZ | | | | | |
| Cargo: CONTRIBUYENTE | | | | | |

