

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

Proyecto Social Universitario

Corporación Universitaria Remington.
Ciencias Contables.
Núcleos De Apoyo Contable y Naf

Alejandra Capera Gaitán.
Jessica Natalia Ladino Suarez
Pasantía en Investigación o proyecto social.
Año 2025

Dedicatoria

Primero y ante todo agradezco a Dios por ser el centro de mi vida, por brindarme las fuerzas desde el inicio y por sostenerme incluso en los momentos en que pensé que no podía continuar. A mi esposo Fabian Ramírez por su paciencia y apoyo incondicional durante todo este proceso. A mis hijas Amy y Laura, por ser mi fuente diaria de motivación para seguir adelante, sé que siempre me están observando y es por ello doy lo mejor de mí para que se sientan orgullosas de mí. A mis padres Leonel y Claribel, por su amor constante y por ser mi pilar fundamental; sé que siempre puedo contar con ustedes, a mi hermana Daniela Capera quien también me animo y motivo a empezar esta carrera, ver que ella lo logro me inspiro para decir ¡yo también puedo! Y no podría faltar a mi abuelita Leonilde Capera quien me deja justo finalizando este proceso, su partida deja un vacío muy grande, pero también un recuerdo inolvidable en mi corazón. A ellos con todo el amor y cariño del mundo.

Agradecimientos

Quiero agradecer primeramente a Dios mi salud y por la vida; sin su voluntad, no habría podido llegar hasta este punto en mi camino. También quiero expresar mi gratitud a la universidad UNIREMINGTON por el convenio con la DIAN, ya que representa una gran oportunidad para nuestra carrera. A mi profesora y tutora, Jesica Natalia Ladino, le agradezco por brindarme la confianza de pertenecer al grupo NAF y por el apoyo y la orientación que me ha brindado desde el principio. Menciono a mis compañeras Mayra Alejandra Beltrán y Faisuly Echeverry quienes han sido un gran apoyo para mí en este proceso de aprendizaje brindándome aparte de una linda amistad, su conocimiento y experiencias en el ámbito laboral.

Tabla de Contenidos

Resumen.....	5
Palabra clave.....	6
Pregunta orientadora de la búsqueda	7
Apoyo y orientacion.....	7
Objetivos.....	8
Metodología	9
Resultados	10
Figuras y tablas	11
Logros Obtenidos.....	14
Conclusiones.....	16
Referencias.....	¡Error! Marcador no definido.
Anexos Planilla de atención	¡Error! Marcador no definido.
Anexos Regsitro Fotografico	¡Error! Marcador no definido.

Resumen

En Colombia los núcleos de apoyo contable y fiscal (NAF) son una iniciativa de responsabilidad social de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN), estos grupos fueron creados para ofrecer orientación gratuita y permanente a personas naturales y jurídicas en temas tributarios, aduaneros y cambiarios.

En la DIAN seccional de Yopal Casanare cada semestre por parte de la universidad UNIREMINGTON un grupo de estudiantes lleva a cabo este apoyo a los ciudadanos.

Para el estudiante este proceso es de gran aprendizaje, amplía el conocimiento teórico llevándolo a la parte práctica en temas tributarios, el ciudadano común a menudo enfrenta dudas o inquietudes que, aunque no son tan complejas, permanecen en el desconocimiento., ejemplo la creación, actualización del RUT e incluso citas presenciales entre algunos otros, es allí donde el estudiante entra a apoyar y brindar la información que la persona necesita.

El convenio que la DIAN (Dirección de impuestos y Aduanas Nacionales) mantiene con la universidad representa un proceso de gran importancia y valor. Este acuerdo no solo facilita la colaboración entre ambas instituciones, sino que también ha sido fundamental para el desarrollo de los estudiantes que participan en las prácticas profesionales. Las capacitaciones que la DIAN ofrece a los estudiantes antes de que comiencen su periodo de práctica son sumamente efectivas, ya que preparan a los estudiantes de manera adecuada y les brindan el conocimiento necesario para desempeñar con éxito en sus funciones, también la presencia y el apoyo constante de los funcionarios de la DIAN desde el inicio del proceso son otro punto clave en todo este proceso. Ellos están siempre dispuestos A brindar asistencia, resolver dudas y atender cualquier inquietud que puedan tener los estudiantes durante su práctica. Todo ello no solo fortalece la información académica del estudiante, sino que también fomenta una relación de colaboración y apoyo mutuo entre la universidad y el organismo gubernamental, beneficiando a todos los involucrados y contribuyendo al crecimiento profesional de los futuros profesionales en el área tributaria y aduanera.

Palabras clave

NAF: núcleos de apoyo contable y fiscal.

Rut: registro único tributario, es el proceso por el cual las personas naturales, jurídicas y demás sujetos de obligaciones administradas por la DIAN, están obligados a inscribirse.

RUB: registro único de beneficiarios finales, es el registro a través del cual las personas jurídicas y estructuras sin personería jurídica o similares deben suministrar la información de sus beneficiarios finales.

Contribuyente: persona o entidad que tiene la obligación de pagar impuestos o contribuciones al estado.

Portal DIAN: es el espacio guía de servicios en línea donde se encuentra la información de la presentación virtual de documentos y diligenciamiento de documentos.

Funcionario: persona que desempeña profesionalmente un empleo público.

Orientación: proceso de ayuda continua a todas las personas, en todos sus aspectos, con el objetivo de potenciar el desarrollo de algo.

Desconocimiento: Acción y efecto de desconocer, ignorar, desinformación, inconciencia.

Pregunta orientadora de la búsqueda

¿De que manera los núcleos de apoyo contable y fiscal (NAF) contribuyen a mejorar y la satisfacción de los contribuyentes en Colombia y tienen algún impacto en el cumplimiento de sus obligaciones fiscales?

Apoyo y orientación.

La DIAN seccional de Yopal Casanare junto con la universidad UNIREMINGTON nos brindaron las capacitaciones necesarias para poder apoyar y orientar a los ciudadanos, es común que las personas tengan desconocimiento básico en temas fiscales y tributarios, ya que para muchos estos son temas nuevos y por ello desconoces su deberes y obligaciones. Muchos ciudadanos aún desconocen que es y para qué sirve la creación de RUT y por ende, todo lo que tiene que ver con su actualización, parte de estas personas son adultos mayores que no tienen la capacidad o habilidad de manejar la tecnología y es por eso que necesitan un apoyo o guía. La DIAN ofrece a los ciudadanos un portal con un usuario y contraseña, este portal es un espacio de servicios guía en línea, donde podemos encontrar toda la información de la presentación virtual de documentos y diligenciamientos de estos.

Obligaciones tributarias.

EL desconocimiento en temas tributarios, del cual se ha mencionado anteriormente, no siempre está relacionado directamente con el cumplimiento de las obligaciones fiscales por parte de los ciudadanos. Es decir, muchas personas acuden a las oficinas de la DIAN sin citas previa, y lo hacen para aclarar dudas relacionadas con temas como el RUT, RUB o para gestionar citas presenciales, esto hace evidente que estas personas no siempre asisten para resolver dudas sobre sus obligaciones tributarias sino para aclarar dudas por desinformación en la actualización de portal digital.

Es importante implementar estrategias efectivas que permitan brindar una asesoría más accesible, que faciliten la orientación y capacitación de los contribuyentes en el manejo funcionamiento de la plataforma digital de la DIAN, a través de estas acciones se busca no solo resolver dudas específicas, sino también capacitar a los usuarios para que puedan usar este portal de forma efectiva, y así puedan realizar sus trámites y consultas por si mismos.

Objetivo general

El objetivo principal de los núcleos de apoyo contable y fiscal es convertirse en una herramienta fundamental que responda de manera efectiva a las necesidades inmediatas de los ciudadanos, sirviendo como un refuerzo importante para la atención que ofrece la DIAN.

Objetivos específicos

Los objetivos específicos de este programa son ofrecer un apoyo cercano y accesible a los ciudadanos, facilitando la solución de dudas, consultas y trámites relacionados con temas contables y fiscales de manera más fácil y eficiente y oportuna. La atención presencial en la DIAN se realiza mediante citas previas, enfocada en procedimientos específicos y con un tiempo limitado para cada usuario lo que genera dificultades para resolver todas las inquietudes de manera completa y satisfactoria, por ello los objetivos claves es ampliar y mejorar la atención, esto contribuirá en fortalecer la confianza en el servicio que ofrece la DIAN buscando que los ciudadanos tengan el acceso y conocimiento adaptado a sus necesidades y ser un apoyo cercano y accesible, facilitando la solución a las dudas, consultas y trámites relacionados con temas contables, de manera ágil y eficiente.

Metodología

La presente investigación tiene un enfoque cualitativo y descriptivo, para llevar a cabo este estudio se implementaron varias técnicas de recolección de datos, las cuales consistieron en la utilización de planillas diligenciadas durante los días que fueron establecidos por parte de la tutora y funcionario de la DIAN. Estas planillas nos permitieron la recopilación de información detallada sobre las situaciones, desafíos y beneficios que enfrentan tanto los contribuyentes como los profesionales en esta área. La intención principal de esta investigación es explorar y analizar las experiencias de los ciudadanos que interactúan con los estudiantes del grupo NAF, demostrando que estos espacios sí contribuyen en facilitar los trámites a los contribuyentes, resolviendo dudas y fortaleciendo el conocimiento en temas sencillos de la plataforma o sitio web de la DIAN, esta plataforma para muchos de los ciudadanos, y con un mayor número de personas mayores, es un tema nuevo que desconocen y no saben utilizar, es por ellos que como estudiantes de los grupos Naf estamos allí para ayudar y apoyar a este tipo de usuario.

La información recolectada será analizada identificando relaciones o patrones en ella que permitan describir y comprender la tipología más común, tanto en peticiones como en temas por desinformación o desconocimiento que un ciudadano le hace a la administración en temas fiscales, todo con garantía de mantener la confidencialidad y consentimiento informado de los participantes. Concluyendo una visión detallada y enriquecedora de la función que estos grupos cumplen en el apoyo al contribuyente.

Resultados

En el proceso en el cual realizamos como estudiantes nuestras prácticas en la DIAN seccional Yopal Casanare, observamos que los resultados fueron positivos en la atención a los usuarios. Gracias al esfuerzo y a la dedicación del equipo DIAN y la universidad, logramos completar la totalidad de los casos atendidos, asegurándonos que cada uno de ellos fuera atendido de manera eficaz.

Las capacitaciones que la universidad y la DIAN seccional Yopal nos brindaron resultaron ser de gran aprendizaje para cada estudiante, ya que nos permitieron adquirir nuevos conocimientos que fueron fundamental a la hora de desempeñar cada función de la mejor manera. Logramos un gran conocimiento de cómo utilizar con mayor soltura la plataforma digital de la DIAN, para poder brindar un apoyo mas completo a los usuarios, ya que este fue una de las dudas que más se llevó a cabo en la atención. Los temas que mas se abordaron y resolvieron durante este proceso de prácticas incluyeron: la actualización de RUT, la recuperación de contraseñas, la inscripción de beneficiarios en el sistema RUB y la solicitud de citas previas. Los conocimientos aprendidos durante el proceso nos ayudaron a resolver cada duda y así facilitar los trámites importantes de cada ciudadano, mejorando su experiencia y satisfacción.

Podemos decir que esta experiencia en la DIAN no solo nos brindó conocimientos técnicos y prácticos, sino también que también nos motivó a seguir aprendiendo y a comprometernos con la atención de calidad hacia cada usuario.

Figuras y tablas

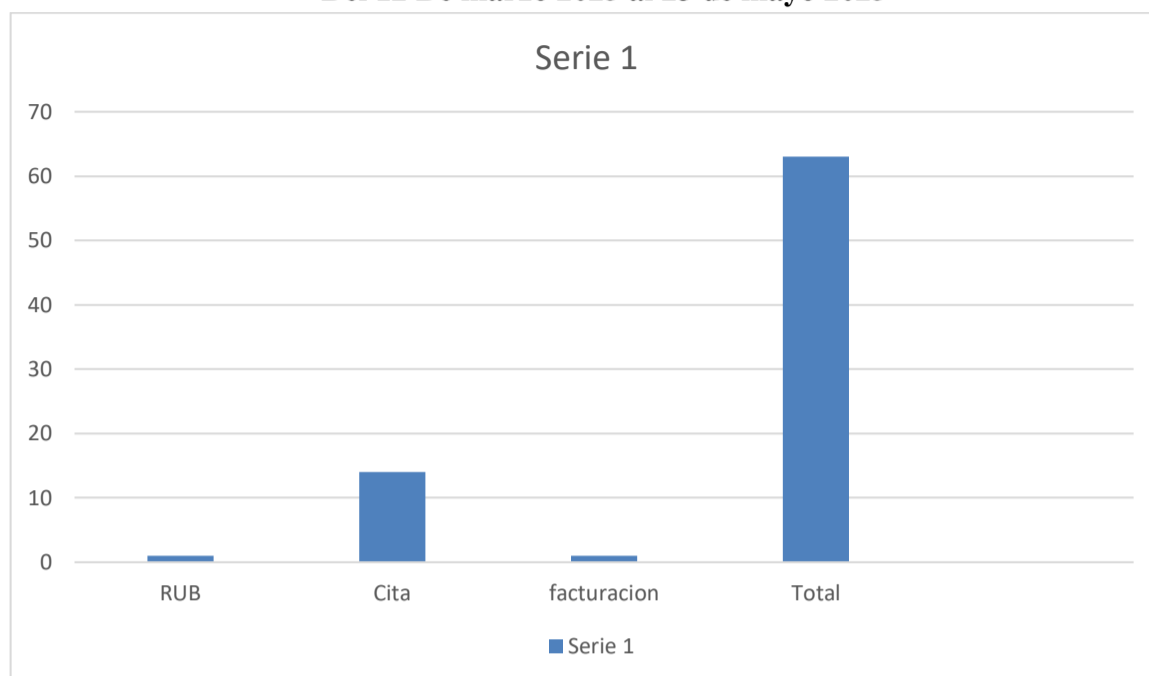
Tabla 1. Usuarios atendidos

<i>Nombre</i>	<i>Cedula</i>	<i>Tema</i>
Marta Yaneth Cárdenas	47428166	RUT
Isleni Lamota	33481305	RUT
Carol Rey	1118552181	RUT
Martha Agudelo	23861922	RUT
Nick Hurtado	1193572958	RUT
Diana Romero	1118570849	RUT
Leidy Salgado	1118572651	facturación
Antris Ernesto Ojeda	100649174	RUT
Sebastián Fandiño	100108916	cita
German Vega	41656716	RUT
Yesica García	1118552482	RUT
Fabian Ramírez	1126591453	RUT
Nana Chaparro	118545865	RUT
Liceth Vega	1118542905	RUT
Shamid Lorena	1116855046	RUT
Yugleny Vera	6252044	RUT
Martha Tua	100663664	RUT
Raquel Méndez	6193074	RUT
Pexy Yaneth Chaparro	2379582	cita
Román Sogamoso	1115852518	cita
Jenifer Salamanca	1118528290	cita
María Castillo	24228432	cita
Nury Tovar	28613997	RUT
Nidia Rodríguez	4435069	RUT
Marbely Garzón	1118559560	RUT
Leidy Milena Pérez	1118569381	RUT
Deisy Acevedo	1006599135	RUT
Welser Guayabo	7484799	RUT
Javier Quintero	77179316	RUT
Liliana León	28732712	RUT
María Pacheco	47436588	RUT
Wilder Caballero	74814956	cita
Evangelina Vázquez	20714785	cita
Juan Camilo Figo	111857545	RUT

<i>Nombre</i>	<i>Cedula</i>	<i>Tema</i>
Dayana Sánchez	28613997	RUT
Jonatan Pinto	1007493648	RUT
Marcela Moreno	11185550454	RUT
Milena Cachar	1115691022	RUT
Juan Camilo Ceballo	1004549945	RUT
Nohemy Rueda	60347571	RUT
Yamile Márquez	24100378	RUT
María Denis Cárdenas	24496389	RUT
Julián Ricon	74753613	RUT
Milred Pinto	1118564689	RUT
Ediba Galán	47439317	RUT
Camilo Diaz	10296448517	RUT
Zeida Perafam	40400137	RUB
Luz Helena Ortega	23758908	RUT
Jennifer Najica	5115889706	RUT
Brayan Ramos	1118530684	RUT
Lilia Andrea Navas	1115851468	RUT
Alexandro Pawi	1117324020	cita
Erika Bawira	11166616306	RUT
Wilmar Cárdenas	7363554	RUT
Jesús Garubali	16761845	RUT
Valentina Orduz	1006553316	cita
José sierra	4161055	cita
Walter Cilfido	4053686	cita
Ana Diaz	68245410	cita
Adriana Marcela García	47434405	cita
Gineth Hernández	1013599811	cita
SIMAC	8918556778	cita
Yelixa Ortiz	474442507	RUT
Leandro Pérez	1120570377	RUT
Reimundo Ortiz	9654125	RUT

Figura 1. Grafico de personas y temas atendidos.

Del 12 De marzo 2025 al 23 de mayo 2025



Logros obtenidos

Desde el primer día de capacitación hasta finalizar este proceso puedo decir con alegría y satisfacción que se lograron alcanzar los objetivos que se había planteado en un principio, los logros obtenidos representan el avance en nuestro conocimiento en materia contable y también reflejan el esfuerzo, la dedicación y el compromiso que cada una de nosotras puso. Este proceso vivido ha permitido fortalecer nuestras habilidades y así adquirir experiencia y conocimiento que será de utilidad para nuestro desarrollo como profesionales en el futuro.

El proyecto de Naf a sido de beneficio para todas las partes involucradas: los estudiantes, los ciudadanos y las sedes presenciales de la DIAN, Este acuerdo entre la universidad y la DIAN ha demostrado ser una iniciativa muy útil y eficiente aportando colaboración e intercambio de conocimientos entre las diferentes partes. Agradezco a mi tutora y a la universidad por haberme permitido ser parte de este proyecto el cual ha sido de mucho aprendizaje.

Conclusiones.

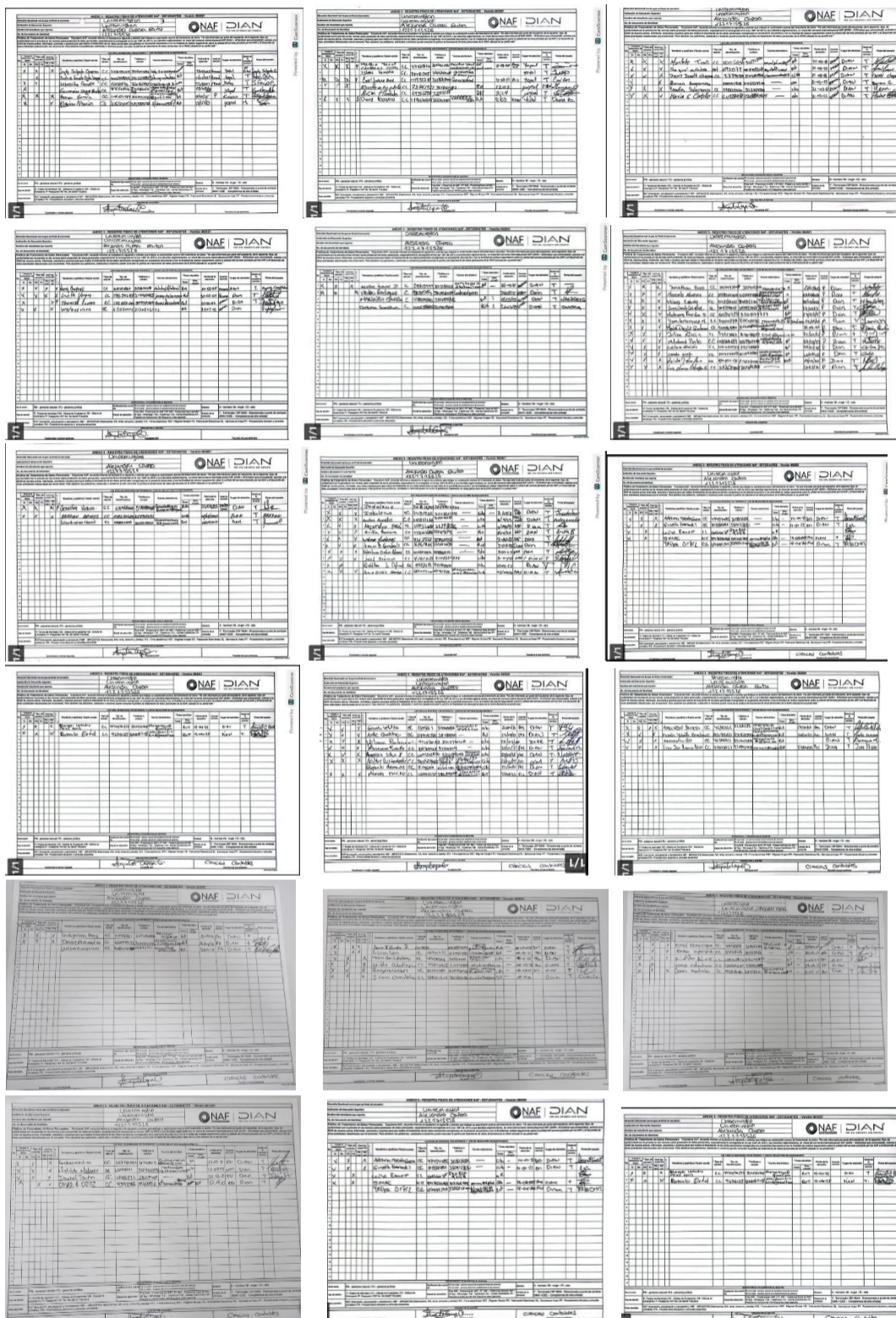
Durante el desarrollo del curso de practicas que hemos realizado como estudiantes en la DIAN sede Yopal, se ha evidenciado la importancia y el impacto positivo que tienen los grupos NAF como un medio de apoyo a los ciudadanos. Hemos podido evidenciar que además de que es una función educativa, también representan una herramienta para brindar ayuda y resolver las solicitudes de los usuarios. Con las NAF se ha prestado solución en preguntas y peticiones que los ciudadanos han tenido como por ejemplo solicitar citas, actualización de Rut, recuperación de contraseña, creación virtual del RUT, entre otros procedimientos. La mayoría de personas con el apoyo de las NAF terminan sus trámites con gran satisfacción ya que son atendidos de forma rápida y cortés, de manera no solo se mejora la experiencia del usuario sino también la confianza hacia nosotros como estudiantes.

Referencias

- Gutiérrez Rincón, E, Santanilla Pérez, J y Martínez Ávila, K. (2024). El NAF una alternativa para orientar a los usuarios en aspectos legales y normativos. Universidad Cooperativa de Colombia, Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, Contaduría Pública, Villavicencio. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12494/54079>
- Marín Hernández, Y. (2023). Orientación a emprendedores y demás comunidad por parte del Núcleo de Apoyo Fiscal (NAF) por convenio entre la DIAN y la Universidad Cooperativa de Colombia campus Villavicencio. Universidad Cooperativa de Colombia, Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, Administración de Empresas, Villavicencio. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12494/51361>
- Tabarez Jaramillo, C. (2020). Informe final prácticas núcleos de apoyo contable y fiscal-NAF.
- Garzón Díaz, A, Rivera Espitia, A y Velandia Mendoza, M. (2021). Orientación contable y fiscal a contribuyentes y al programa de fortalecimiento GIZ a través del Núcleo de Apoyo Contable y Fiscal NAF “Contabilidad al día”. Universidad Cooperativa de Colombia, Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, Contaduría Pública, Villavicencio. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12494/34807>

Anexos

Anexo 1 Planillas de atención



Anexo 2 Registro fotográfico

