

TRABAJO DE GRADO
Opción de Grado bajo modalidad extensión
Proyección social universitaria

Desconocimiento de la Aplicabilidad del Registro Único Tributario (RUT) y dificultades
en el Agendamiento de Citas en el Portal DIAN

Corporación Universitaria Remington.

Facultad de Ciencias Contables.

Contaduría Pública.

Stefania Giraldo Castaño.

Sandra Patricia Charry García.

Consultorio Contable NAF.

2025.

Agradecimientos

Quiero expresar mi más sincero agradecimiento a todas las personas que hicieron posible la realización de este trabajo y que, con su apoyo, guía e inspiración, contribuyeron de manera significativa a mi formación profesional y personal.

En primer lugar, agradezco a la **DIAN** por permitirme hacer parte de su programa y brindarme la oportunidad de desarrollar mis prácticas profesionales en el NAF. Su compromiso con la educación tributaria y el fortalecimiento del sistema tributario ha sido una fuente invaluable de aprendizaje.

A mi tutora académica, **Sandra Patricia Charry García**, y a la **Universidad**, gracias por su paciencia, orientación y confianza en mi trabajo. Sus consejos y experiencia fueron fundamentales para superar los desafíos que surgieron día a día durante este proceso.

A mis compañeros del **NAF**, quienes compartieron conmigo sus conocimientos, ideas y experiencias, ayudándome a crecer tanto a nivel profesional como personal.

Finalmente, pero no menos importante, a mi **familia**, a mis **amigos**, y a mi círculo más cercano quienes han sido un pilar constante de apoyo, motivación y amor a lo largo de esta etapa. Su aliento y confianza me impulsaron a dar lo mejor de mí en cada momento.

A todos ustedes, mi más profundo agradecimiento. Este logro no habría sido posible sin su valioso respaldo y sin los pequeños aportes de cada uno que hicieron grandes diferencias en este largo y difícil camino.

Tabla de Contenidos

Resumen.....	5
Palabras claves	6
Brecha de Conocimiento en la aplicabilidad del Registro Único Tributario (RUT) y Desafíos en el uso del Sistema de Agendamiento de Citas Portal Dian, Impacto y oportunidades de Mejora. .	7
Figura 1. Árbol de Problemas	11
Objetivos	12
Metodología	14
Marco Teórico.....	17
Marco Normativo.....	21
Resultados	24
Tabla 1. Listado de Atenciones, usuarios y procesos realizados en la DIAN.....	26
Tabla 2. Listado de Atenciones, usuarios y procesos realizados en el consultorio NAF.	28
Conclusiones.	29
Referencias	31
Anexos	33

Tabla de Anexos

Anexos	33
Anexo 1. Atención plan canguro Dian, consulta PQRS para levantamiento de suspensión ...	33
Anexo 2. Atención plan canguro Dian, consulta inscripción o actualización RUT	33
Anexo 3. Registro físico de Atenciones NAF realizados en la DIAN	34
Anexo 4. Registro físico de Atenciones NAF realizados en la Universidad	35
Anexo 5. Comprobante generación de firma electrónica.....	35
Anexo 6. Consulta Retefuente Persona Juridica	35
Anexo 7. Copia RUT	36
Anexo 8. Actualización de contraseña y firma electrónica.....	36
Anexo 9. Agendamiento de Cita.....	36
Anexo 10. Inscripción o actualización RUT.....	36
Anexo 11. Capacitación sobre actualización del RUT y Navegación por el Portal Dian.....	36
Anexo 12. Propaganda Servicios Ofrecidos por el Consultorio NAF	38

Resumen

El Registro Único Tributario (RUT) es una herramienta esencial en el sistema tributario colombiano, pero su correcta aplicación sigue siendo un desafío para muchos contribuyentes debido a la falta de conocimiento sobre sus procedimientos y alcances. A esto se suma la dificultad en el uso del sistema de agendamiento de citas en el portal de la DIAN, lo que genera confusión y errores administrativos.

Este trabajo analiza las principales brechas de conocimiento sobre el RUT y las barreras operativas del sistema de agendamiento de la DIAN, identificando sus causas, consecuencias e impactos en los contribuyentes. Además, presenta estrategias de mejora a través de la educación tributaria, el fortalecimiento de los Núcleos de Apoyo Contable y Fiscal (NAF) y la optimización del acceso a la información. Esto se llevó a cabo mediante la práctica en el consultorio NAF, donde se asesoró a ciudadanos en la aplicación del RUT y el uso de las herramientas digitales de la DIAN. Los resultados destacan la importancia de una formación más accesible para la población en general y de mejoras en la interfaz del sistema de citas.

Se concluye que la educación tributaria y la optimización del portal DIAN pueden generar un impacto positivo en la percepción y cumplimiento de las obligaciones fiscales, reduciendo barreras y promoviendo una cultura tributaria más sólida y comprensible.

Palabras claves

Registro único tributario (RUT), educación tributaria, sistema de agendamiento DIAN, núcleos de apoyo contable y fiscal (NAF), cultura fiscal, formalización tributaria, responsabilidad fiscal y barreras digitales en trámites fiscales.

Brecha de Conocimiento en la aplicabilidad del Registro Único Tributario (RUT) y Desafíos en el uso del Sistema de Agendamiento de Citas Portal Dian, Impacto y oportunidades de Mejora.

El Registro Único Tributario (RUT) es una herramienta fundamental para garantizar el cumplimiento de las obligaciones tributarias y la identificación de las personas naturales y jurídicas en Colombia.

Sin embargo, una notable falta de conocimiento sobre su importancia, aplicabilidad y procedimientos ha sido identificada entre los contribuyentes. Esto genera incertidumbre y confusión, especialmente en lo relacionado con la inscripción, actualización, inhabilitación, suspensión o cancelación del RUT, impidiendo que los usuarios aprovechen correctamente las ventajas que este documento ofrece a la hora de realizar sus deberes y obligaciones formales o sustanciales, ya que la parte de verificación de identidad en muy pocos casos es aprobada por este portal.

A esto se suma la dificultad para acceder al sistema de agendamiento de citas en el portal DIAN, el cual, pese a ser una herramienta diseñada para facilitar la atención, presenta barreras técnicas y operativas que complican su uso por parte de los ciudadanos. Estas barreras incluyen una interfaz con limitaciones de disponibilidad y la falta de información clara sobre cómo utilizar el sistema.

Generando así impactos no muy positivos a los contribuyentes y a la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN). A continuación, se detallan los problemas identificados, sus causas, consecuencias, oportunidades de mejora y estrategias para eliminar estas brechas:

Problemas Identificados: Falta de conocimiento general del RUT y Barreras en el sistema de Agendamiento de citas portal DIAN.

1. Muchas personas, especialmente las del común, creen que al obtener el RUT esto les implica una obligación automática del pago de impuestos, pues esta idea es totalmente errónea, pero causa preocupación, temor y rechazo al Sistema tributario.
2. El desconocimiento de los procedimientos como la inscripción del RUT, actualización, inhabilitación, suspensión y cancelación del RUT genera confusión y errores administrativos.
3. Dificultades técnicas frecuentes en la poca disponibilidad de citas de Manera Presencial y Virtual.
4. La interfaz no es tan amigable, ya que limita su accesibilidad especialmente a personas con discapacidad o con muy poca experiencia en herramientas digitales Tales como los adultos mayores.

Causas Principales: Débil Educación Tributaria, Falta de Cultura Tributaria y Problemas Operativos en el Portal DIAN.

1. La capacitación se enfoca más que todo en profesionales del área tributaria y contable, dejando un poco de lado a personas del común que necesitan orientación básica sobre como se deben realizar estos trámites.
2. No existen suficientes programas de formación sobre el RUT y el sistema tributario dirigido a personas del común.
3. Saturación del sistema por desconocimiento y por la alta demanda.
4. Errores técnicos y ausencia de herramientas adaptivas para facilitar el uso del portal.

Oportunidades de mejora

- Incluir Educación Tributaria en Colegios Integrando conceptos básicos sobre el RUT, impuestos y cultura fiscal en los currículos escolares. Por ejemplo, talleres prácticos y simulaciones que enseñen a niños y jóvenes a entender los sistemas tributarios de manera sencilla.
- Desarrollar campañas que desmitifiquen ideas erróneas, como que tener RUT implica necesariamente el pago de impuestos. Esto puede incluir medios digitales, talleres comunitarios y alianzas con instituciones educativas.

- Optimizar la interfaz del sistema de agendamiento para hacerlo más accesible, intuitivo y eficiente. Esto podría incluir soporte para usuarios con discapacidades y una guía clara en línea.
- Ampliar los programas de capacitación a ciudadanos del común y no solo a profesionales, ofreciendo herramientas comprensibles para todos los sectores.

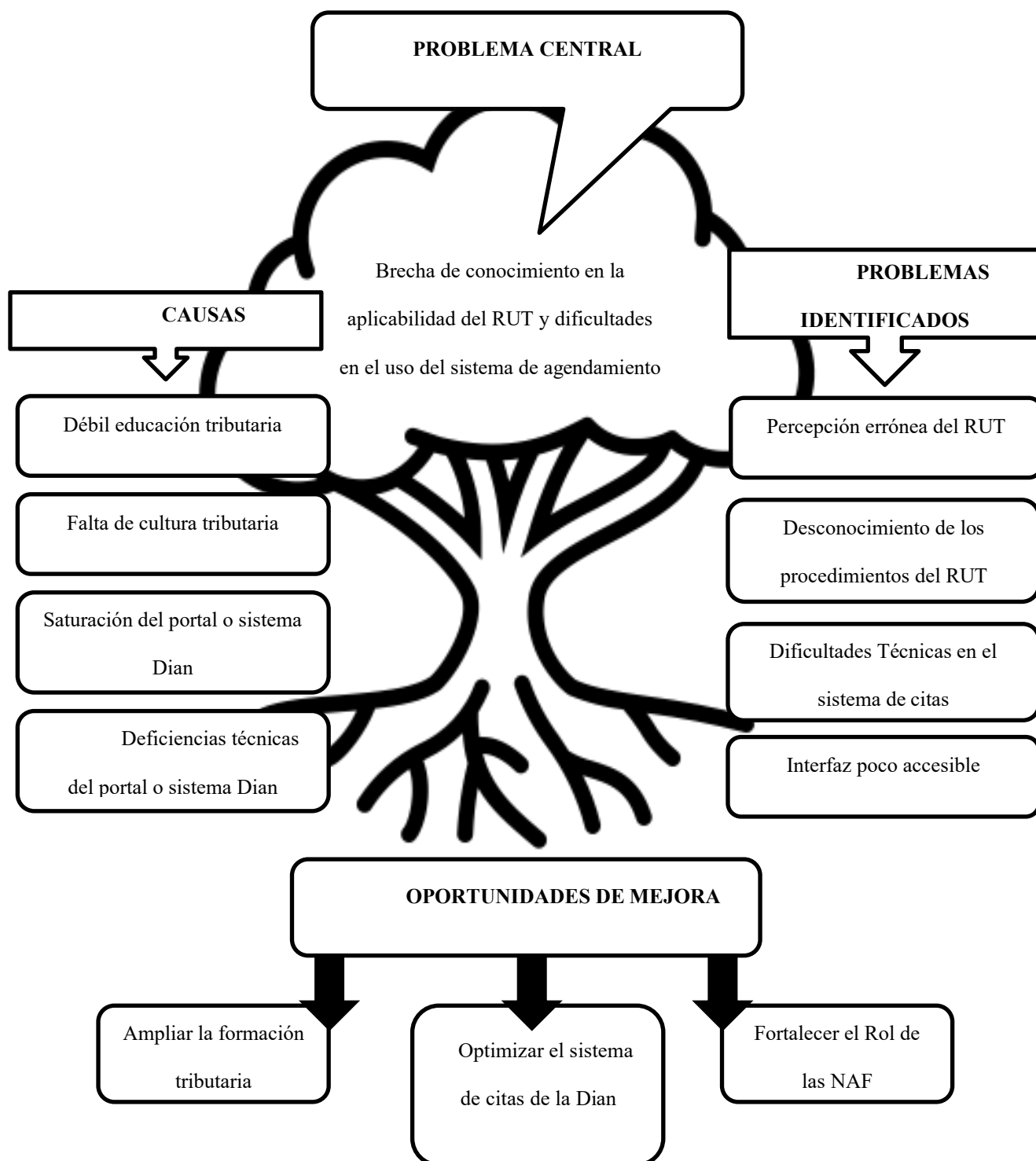
Estrategias Concretas.

- Crear Material Educativo Interactivo como: Infografías, videos explicativos y guías prácticas sobre el RUT y el portal DIAN.
- Aplicaciones móviles educativas que simulen la inscripción y actualización del RUT.

Establecer Programas en Comunidades Vulnerables:

- Centros de atención itinerantes que brinden educación y soporte técnico en regiones apartadas.
- Reestructurar el Sistema de Citas Implementando un sistema de inteligencia artificial que priorice y gestione citas de forma más eficiente, reduciendo errores y tiempos de espera, recopilando opiniones de los usuarios para mejorar continuamente las plataformas y los procesos.

Figura 1. Árbol de Problemas



Objetivos

Objetivo General:

Educar y fortalecer a los jóvenes universitarios en temas contables y fiscales, proporcionándoles herramientas teóricas y prácticas para que puedan aplicar sus conocimientos en situaciones reales y específicas. A través de la formación, se busca que los estudiantes no solo adquieran habilidades técnicas, sino que también desarrollen una perspectiva crítica sobre el impacto del sistema tributario en la sociedad. Además, se pretende fomentar el asesoramiento y acompañamiento gratuito a los contribuyentes, promoviendo una cultura tributaria más comprensible, accesible y responsable para la comunidad.

Objetivos Específicos:

1. Analizar el impacto de los Núcleos de Apoyo Contable y Fiscal (NAF) en los contribuyentes, personas naturales y comunidades de menos recursos, verificando así en qué medida estas estrategias han permitido mejorar la percepción y el cumplimiento de las obligaciones tributarias, también se busca evaluar la eficiencia del programa en la generación de conciencia tributaria y la reducción de brechas de acceso al conocimiento fiscal.
2. Identificar debilidades y fortalezas en la implementación del consultorio NAF, con el fin de optimizar y desarrollar estrategias de mejoras en la metodología de enseñanza,

la difusión de información y la accesibilidad de los servicios que ofrece. Con base en este análisis, se buscará desarrollar estrategias innovadoras que amplíen el alcance del programa, generando nuevos campos de acción que favorezcan el crecimiento del conocimiento tributario entre estudiantes y contribuyentes.

- 3.** Promover la conciencia social y el sentido de responsabilidad tributaria en los estudiantes, permitiéndoles comprender el papel del sistema fiscal como herramienta de desarrollo económico y social. A través de la práctica e implementación del NAF, los jóvenes pueden experimentar de manera directa la importancia de la vinculación con las comunidades, fortaleciendo su compromiso con la educación tributaria y el bienestar colectivo.

Metodología

Para el desarrollo de las actividades realizadas en el consultorio NAF dentro y fuera de la universidad se llevó a cabo una capacitación previa integral, enfocada en fortalecer el conocimiento de los estudiantes en materia tributaria y asegurar un asesoramiento de calidad para los contribuyentes. Dicha capacitación incluyó la revisión y estudio de temas clave como: Facturación Electrónica, Registro Único Tributario (RUT), Impuesto al Valor Agregado (IVA), Régimen Simple de Tributación e Información Exógena, además de una planificación detallada para abordar los desafíos más comunes que enfrentan los ciudadanos en el cumplimiento de sus obligaciones fiscales.

Durante la ejecución del programa, se establecieron procesos rigurosos de revisión y verificación para asegurar la exactitud de los resultados obtenidos en cada asesoría. Se hizo especial énfasis en la aplicación correcta del RUT, abordando aspectos como su inscripción, actualización, suspensión y cancelación, con el fin de evitar confusiones administrativas y mejorar el acceso a la información tributaria.

Además, se identificaron estrategias para facilitar el uso del portal DIAN, incluyendo el uso de recursos digitales y la orientación personalizada a los contribuyentes que enfrentaban barreras técnicas en el sistema de agendamiento de citas y de verificación de identidad. La falta de disponibilidad de citas, sumada a la poca accesibilidad de la interfaz, representó un reto que se abordó mediante acompañamiento en el uso de herramientas digitales y la formulación de propuestas para mejorar la interacción del ciudadano con la plataforma.

Los Recursos y Materiales utilizados para la prestación efectiva del servicio de asesoramiento, se dispuso de la siguiente manera:

Material documental: Documentos de identidad de los contribuyentes y registros necesarios para cada trámite.

Infraestructura tecnológica: Computadoras con acceso al sitio web de la DIAN

Ubicación estratégica: La sede de la Universidad Corporación Universitaria Remington, ofreció espacios para la atención de los contribuyentes y la capacitación de los estudiantes.

Las Actividades y Estrategias de Formación utilizadas para la prestación del servicio por el consultorio NAF, se estableció de la siguiente forma:

Se realizaron asesorías individuales, se diseñaron talleres y simulaciones orientadas a la correcta aplicación del RUT. Durante estas sesiones, los participantes fueron guiados paso a paso en los procesos de inscripción, actualización y manejo del documento dentro del sistema tributario. Asimismo, se promovió el uso eficiente del portal DIAN, identificando soluciones para minimizar errores en la verificación de identidad y optimizar el acceso a citas. Gracias a este enfoque se lograron resultados significativos en la mejora del conocimiento tributario entre los contribuyentes y se establecieron bases sólidas para futuras estrategias de optimización del sistema tributario y fiscal.

Figura 2. Capacitación sobre actualización del RUT y Navegación por el Portal Dian



Marco Teórico

El sistema tributario colombiano se fundamenta en una serie de mecanismos que buscan garantizar el correcto cumplimiento de las obligaciones fiscales para mejorar la transparencia económica y optimización así el recaudo de impuestos. Dentro de estos, se destacan conceptos claves que permiten analizar las dinámicas del sistema tributario y los retos que enfrentan los contribuyentes en su aplicación, tales como:

Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN). (2016). Registro Único Tributario (RUT). Es el documento de identificación de personas naturales y jurídicas ante la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN). Su correcta aplicación es esencial para la formalización de los contribuyentes y el cumplimiento de sus responsabilidades fiscales. Sin embargo, la falta de conocimiento sobre su inscripción, actualización y uso genera barreras significativas para la población, dificultando el acceso al sistema tributario y afectando el cumplimiento de las obligaciones fiscales. [DIAN] [Registro Único Tributario](#)

Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN). (2025). Sistema de Asignación de Citas en el Portal DIAN. Uno de los procesos más relevantes para los contribuyentes es la asignación de citas en el portal de la DIAN. Este sistema fue diseñado para facilitar el acceso a los servicios tributarios y optimizar la gestión de trámites presenciales y virtuales. Sin embargo, presenta barreras técnicas y operativas que dificultan su uso por parte de los ciudadanos, tales como la baja disponibilidad de citas, la complejidad en la navegación del

portal y la falta de información clara sobre el proceso de agendamiento. Estos obstáculos afectan la experiencia de los usuarios, generando demoras y aumentando la percepción de dificultad en la gestión tributaria. [DIAN] <https://www.dian.gov.co/atencionciudadano/Agendamiento-de-Citas/Paginas/Generalidades.aspx>

Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN). (2025). Firma Electrónica.

En un entorno cada vez más digitalizado, la firma electrónica se ha convertido en un elemento fundamental para validar la autenticidad e integridad de documentos tributarios en línea. Este mecanismo de seguridad permite realizar trámites sin necesidad de desplazamientos físicos, reduciendo costos operativos y agilizando procesos fiscales, lo que beneficia tanto a contribuyentes como a entidades gubernamentales. [DIAN] [Firma electrónica](#)

Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN). (2025). Información

Exógena. La información exógena es un mecanismo clave para la supervisión fiscal, permitiendo a la DIAN recolectar datos sobre las operaciones económicas de empresas y personas naturales. Su objetivo principal es mejorar la transparencia en la declaración de impuestos y fortalecer los controles contra la evasión fiscal. Los contribuyentes obligados a reportar información exógena deben presentar datos sobre pagos a terceros, compras, ingresos recibidos, movimientos financieros, retenciones en la fuente, entre otros. A través de la verificación cruzada de estos reportes, la DIAN puede detectar inconsistencias y garantizar que los contribuyentes cumplan con sus obligaciones fiscales de manera correcta. La información exógena es regulada por resoluciones que establecen los parámetros de reporte, los plazos de entrega y los formatos

específicos. [DIAN]

<https://www.dian.gov.co/impuestos/sociedades/ExogenaTributaria/Presentacion/Paginas/default.aspx>

Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN). (2025). Facturación

Electrónica. Considerada como un avance crucial para la digitalización del sistema tributario, la facturación electrónica facilita el control fiscal, reduciendo la evasión de impuestos y mejorando la trazabilidad de las transacciones comerciales. Su implementación ha optimizado la fiscalización por parte de la DIAN, permitiendo la automatización de procesos contables y ofreciendo a los empresarios herramientas más eficientes para cumplir con sus obligaciones tributarias. [DIAN] [¡Bienvenido al Sistema de Factura Electrónica!](#)

Impuesto sobre el Valor Agregado (IVA): Este tributo indirecto es uno de los principales mecanismos de recaudación fiscal en Colombia. Su aplicación en las distintas etapas de la cadena productiva genera un impacto económico significativo, afectando tanto a productores como consumidores. La correcta gestión del IVA es clave para el equilibrio tributario y la sostenibilidad del sistema financiero nacional. [Inicio - IVA](#)

Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN). (2025). Régimen Simple de Tributación (RST). Creado para facilitar el cumplimiento de obligaciones tributarias de pequeños empresarios y emprendedores, el RST permite la unificación de impuestos, reduciendo costos administrativos y brindando mayor simplicidad en el pago de tributos. Además, su

esquema de anticipos bimestrales contribuye a la organización financiera de los contribuyentes y a la optimización de la recaudación fiscal. [DIAN] [Inicio - RST](#)

Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN). (2025). Registro Único de Beneficiarios Finales (RUB). La implementación del RUB responde a la necesidad de fortalecer los controles contra la evasión fiscal y el lavado de activos. A través de este registro, las empresas están obligadas a revelar la identidad de sus propietarios reales, aumentando la transparencia financiera y permitiendo a las autoridades conocer con mayor precisión quiénes controlan los negocios. [DIAN]

<https://www.dian.gov.co/impuestos/RUB/Paginas/Generalidades.aspx>

Marco Normativo

Este marco normativo establece las bases legales para la gestión del sistema tributario en Colombia. Este sistema está regulado por diversas leyes, decretos y resoluciones que definen los lineamientos para el cumplimiento de las obligaciones fiscales, garantizando la transparencia y eficiencia en los procesos. Entre estas normas se destacan:

Constitución Política de Colombia. (1991). Artículo 338. Esta establece los principios fundamentales del sistema tributario, asegurando que los impuestos sean equitativos, eficientes y progresivos. En su artículo 338, se determina que solo el Congreso, las Asambleas Departamentales y los Concejos Municipales tienen la facultad de establecer tributos.

[Constitución Política de Colombia] (<https://www.constitucioncolombia.com/titulo-12/capitulo-1/articulo-338>)

Congreso de Colombia. (2009). Ley 1314 de 2009. Esta regula la contabilidad, la información financiera y la auditoría en Colombia, estableciendo estándares internacionales para la presentación de estados financieros. [Función Pública] [Ley 1314 de 2009 - Gestor Normativo - Función Pública](#)

Congreso de Colombia. (2018). Ley 1943 de 2018. Introduce el Régimen Simple de Tributación (RST), un mecanismo diseñado para simplificar la carga tributaria de pequeños empresarios y emprendedores. [Juriscol] <https://www.suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?id=30036049>

Presidencia de la República de Colombia. (2013). Decreto 2460 de 2013. Establece los procedimientos para la inscripción y actualización del Registro Único Tributario (RUT), garantizando la correcta identificación de los contribuyentes. [Función Pública] [Decreto 2460 de 2013 - Gestor Normativo - Función Pública](#)

Congreso de Colombia. (1989). Estatuto Tributario de Colombia. Artículo 555-2. Este artículo establece las normas de inscripción, actualización y administración del RUT, definiéndolo como el mecanismo de identificación de los contribuyentes ante la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN). [Estatuto.co] [Art. 555-2. Registro único tributario - RUT. - Estatuto.co](#)

Presidencia de la República de Colombia. (2016). Decreto 1625 de 2016. Modifica aspectos clave en la reglamentación del RUT y facilita su inscripción a través de las Cámaras de Comercio, promoviendo la formalización de actividades económicas. [Normograma DIAN] [Compilación Jurídica de la DIAN - Decreto 1625 de 2016](#)

Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN). (2016). Resolución 70 de 2016. Regula el uso de la firma electrónica en trámites tributarios, asegurando la autenticidad de documentos digitales. [Normograma DIAN] [Compilación Jurídica de la DIAN - Resolución 70 de 2016 DIAN](#)

Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN). (2021). Resolución 000013 de 2021. Hace obligatoria la facturación electrónica en el comercio colombiano, con el fin de mejorar la fiscalización y evitar la evasión tributaria. [Normograma DIAN] [Compilación Jurídica de la DIAN - Resolución 13 de 2021 DIAN](#)

Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN). (2021). Resolución 000164 de 2021. Reglamenta el Registro Único de Beneficiarios Finales (RUB), obligando a las empresas a reportar la identidad de sus propietarios reales, fortaleciendo la lucha contra el lavado de activos y la evasión fiscal. [CIJUF] [Resolución 000164 | CIJUF](#)

Resultados

La implementación de la práctica en el consultorio NAF representó una experiencia de gran valor académico y profesional, permitiendo el desarrollo de competencias clave en el ámbito contable y fiscal. A lo largo de las sesiones de asesoramiento, se logró fortalecer el conocimiento de los estudiantes en la aplicabilidad del Registro Único Tributario (RUT) y en la gestión de trámites tributarios esenciales, lo que resultó en una contribución significativa al entendimiento de los contribuyentes sobre sus obligaciones fiscales.

Figura 3. Propaganda Servicios Ofrecidos por el Consultorio NAF.

NAF | **DIAN**
NÚCLEOS DE APOYO CONTABLE Y FISCAL

Los Núcleos de Apoyo Contable y Fiscal (NAF) son una iniciativa de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN), implementados por instituciones de educación superior (IES), que brindan orientación gratuita a personas naturales y jurídicas sobre el uso de los servicios en línea del Portal DIAN, así como en los trámites de inscripción, actualización y cancelación del Registro Único Tributario

SERVICIOS NAF

- Inscripción y actualización de RUT
- copia de RUT
- Consulta Exógena
- PQRS
- Agendamiento de citas
- Contraseña y firma electrónica
- Habilitación de cuenta

CONTÁCTANOS

 **313 759 5226**

ENCUÉNTRANOS DE LUNES A VIERNES
DE 06:00 P.M. A 08:00 P.M. Y LOS
SÁBADOS DE 09:00 A.M. A 12:00 M.

**Carrera. 23c # 64 - 53,
Manizales, Caldas**

¡ESTAREMOS FELICES DE AYUDARTE!

UNIREMINGTON
CORPORACIÓN UNIVERSITARIA REMINGTON

Esta experiencia en el Consultorio NAF no solo enriqueció la formación técnica de los participantes, sino que también fortaleció habilidades interpersonales y profesionales, preparándolos para enfrentar desafíos reales en el ejercicio de la Contaduría Pública y contribuyendo al desarrollo de estrategias de mejora en la educación tributaria.

Entre los logros obtenidos, se destacan:

Manejo efectivo del sitio web de la DIAN y de sus apartados clave, facilitando la orientación y asistencia a los contribuyentes en diversos procesos tributarios.

Dominio de los procedimientos para la creación, actualización, suspensión y cancelación del RUT, reduciendo errores administrativos y optimizando la accesibilidad al sistema tributario.

Desarrollo de habilidades de comunicación y atención al público, enfocadas en la recopilación de información precisa para la correcta ejecución de los trámites solicitados por los usuarios.

Identificación y solución de barreras en el sistema de agendamiento de citas de la DIAN, proporcionando asistencia para el manejo de la plataforma y minimizando dificultades de acceso para los contribuyentes.

Adicionalmente, el trabajo en equipo fue un pilar fundamental en el éxito de esta práctica, permitiendo la consolidación de conocimientos y el fortalecimiento de estrategias colaborativas. La interacción con los contribuyentes y la resolución de casos reales proporcionaron una visión práctica del impacto del sistema tributario en la sociedad, promoviendo una cultura fiscal más accesible y comprensible.

Tabla 1. Listado de Atenciones, usuarios y procesos realizados en la DIAN.

<i>N°</i>	<i>Fecha</i>	<i>Usuario</i>	<i>Consulta 1</i>	<i>Descripción</i>
1	07/Feb/2025	María del Pilar Restrepo	12	Recuperación cuenta
2	07/Feb/2025	Pablo Andrés León	1	Inscripción o actualización RUT PN.
3	07/Feb/2025	Carlos Andrés Rodríguez	1	Inscripción o actualización RUT PN.
4	07/Feb/2025	Jhon Anderson Zuluaga	7	Agendamiento de cita
5	07/Feb/2025	Mauricio Henao Builes	7	Agendamiento de cita
6	07/Feb/2025	Ana María Arteaga	7	Agendamiento de cita
7	07/Feb/2025	Jhosenpt Alejandro Delgado	1	Inscripción o actualización RUT PN.
8	07/Feb/2025	Yessika Andrea Giraldo	1	Inscripción o actualización RUT PN.
9	07/Feb/2025	Nicolas Cardona Suarez	7	Agendamiento de cita
10	07/Feb/2025	Matías Marulanda González	7	Agendamiento de cita
11	07/Feb/2025	Ariel Gil Pérez	2	Inscripción o actualización RUT PJ
12	07/Feb/2025	Laura Daniel Diosa	12	Recuperación cuenta
13	07/Feb/2025	Valentina Torres	7	Agendamiento de cita
14	07/Feb/2025	Tania Yasmin Ocampo	7	Agendamiento de cita

<i>N°</i>	<i>Fecha</i>	<i>Usuario</i>	<i>Consulta 1</i>	<i>Descripción</i>
15	07/Feb/2025	Viviana Castañeda Holguín	7	Agendamiento de cita
16	07/Feb/2025	Jubenal Franco	7	Agendamiento de cita
17	07/Feb/2025	Kevin Burgos Diaz	1	Inscripción o actualización RUT PN.
18	07/Feb/2025	Luz Stella Rodríguez	15	PQRS
19	07/Feb/2025	Paola Andrea Álzate	7	Agendamiento de cita
20	07/Feb/2025	Andrea Valentina García	7	Agendamiento de cita

Tabla 2. Listado de Atenciones, usuarios y procesos realizados en el consultorio NAF.

<i>N°</i>	<i>Fecha</i>	<i>Usuario</i>	<i>Consulta</i> <i>1,2 y 3</i>	<i>Descripción</i>
1	11/Feb/2025	Stefania Giraldo Castaño	15	PQRS
2	17/Feb/2025	Diana Marcela Giraldo	4	Copia RUT
3	17/Feb/2025	Stefania Giraldo Castaño	11 – 9	Habilitación cuenta y firma electrónica
4	28/Feb/2025	Diana Marcela Giraldo	4	Copia RUT
5	01/Mar/2025	Luis Alberto Dueñas	7 – 12	Recuperación Cuenta y Agendamiento de cita
6	23/Abr/2025	María Alejandra Duque	1 – 8 – 4	Inscripción o actualización RUT PN, Exógena y copia RUT
7	24/Abr/2025	Natalia Mejía Vallejo	1 – 9 – 4	Inscripción o actualización RUT PN, Firma Electrónica y copia RUT
8	08/May/2025	Sindicato de la Energía de Colombia	28	Retención en la Fuente

Conclusiones.

El fortalecimiento de la cultura tributaria es esencial para garantizar una ciudadanía informada y responsable en el cumplimiento de sus obligaciones fiscales. A través del programa de Núcleos de Apoyo Contable y Fiscal (NAF), se ha identificado la necesidad de promover estrategias de formación accesibles para todos los sectores de la sociedad. La educación tributaria no debe estar limitada únicamente a la formación profesional en contaduría, sino que debe extenderse a los niveles escolares, permitiendo que los estudiantes adquieran conocimientos básicos desde una edad temprana.

Integrar estos temas en la enseñanza primaria y secundaria contribuiría a generar conciencia sobre el papel de los impuestos en el desarrollo del país y fomentaría una cultura fiscal más sólida y comprensible. De igual manera, la capacitación dirigida no solo a profesionales contables, sino también a ciudadanos del común, ayudaría a reducir brechas de conocimiento y mejorar la percepción del sistema tributario.

Además, es fundamental mejorar la accesibilidad y operatividad del portal DIAN mediante herramientas digitales intuitivas y adaptativas que faciliten el acceso a sus servicios. La simplificación de procedimientos digitales y el acompañamiento en los trámites pueden optimizar la relación entre la ciudadanía y la administración fiscal, fomentando la formalización de actividades económicas y el sentido de responsabilidad tributaria.

En conclusión, el fortalecimiento de la educación tributaria debe ser accesible para toda la población, desde los colegios hasta los espacios universitarios, con el objetivo de consolidar una cultura fiscal comprensible, eficiente e inclusiva. Esto permitirá que los ciudadanos asuman sus deberes fiscales con mayor conocimiento, confianza y participación en el desarrollo económico del país.

Referencias

- Congreso de la República de Colombia. (1989). *Estatuto Tributario Nacional: Artículo 555-2 sobre el Registro Único Tributario (RUT)*. Decreto 624 de 1989. [Art. 555 Estatuto Tributario de los Impuestos Administrados por la Dirección General de Impuestos Nacionales Capacidad y representación Estatuto Tributario de los Impuestos Administrados por Artículo 555 - Legislación colombiana 2025](#)
- Congreso de la República de Colombia. (2009). *Ley 1314 de 2009: Por la cual se regulan los principios y normas de contabilidad e información financiera y de aseguramiento de la información*. Diario Oficial No. 47.409. [LEY 1314 DE 2009](#)
- Congreso de la República de Colombia. (2018). *Ley 1943 de 2018: Ley de Financiamiento*. Diario Oficial No. 50.820. [LEY 1943 DE 2018](#)
- DIAN. (2024). Registro Único Tributario (RUT) - Guía de Procedimientos. Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN). <https://www.dian.gov.co>
- Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales - DIAN. (2016). *Resolución 000070 de 2016: Por la cual se establece el uso obligatorio de la firma digital en trámites tributarios*. [Microsoft Word - RESOLUCION No 000070 DEL 03 DE NOVIEMBRE DE 2016](#)
- Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales - DIAN. (2021). *Resolución 000013 de 2021: Por la cual se reglamenta la facturación electrónica*. [Resolución 000013 de 11-02-2021.pdf](#)
- Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales - DIAN. (2021). *Resolución 000164 de 2021: Por la cual se reglamenta el Registro Único de Beneficiarios Finales (RUB)*. [Resolución 000164 de 27-12-2021.pdf](#)

Ministerio de Hacienda y Crédito Público. (2016). *Decreto 1625 de 2016: Único Reglamentario en Materia Tributaria*. Diario Oficial No. 49.899. [DECRETO 1625 DE 2016](#)

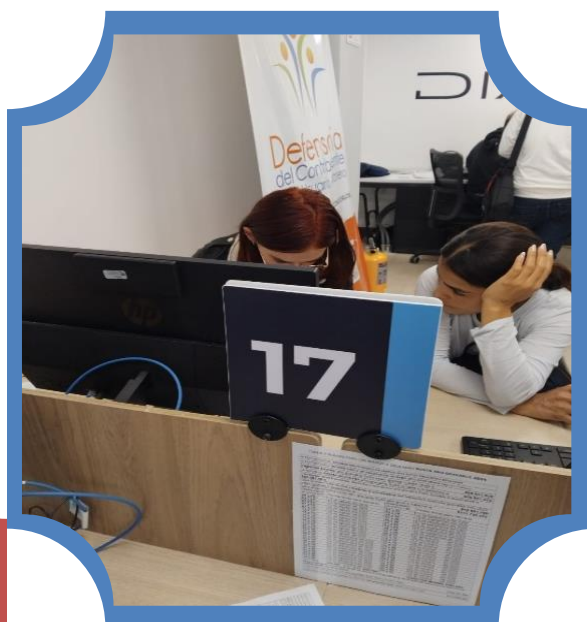
Uniremington. (2025). Informe sobre la implementación del Registro Único Tributario en el consultorio NAF. Remington Corporación Universitaria. Recuperado de [Informe final consultorio NAF](#)

República de Colombia, Ministerio de Hacienda y Crédito Público. (2023, noviembre 7). Decreto 2460 de 2013 por el cual se reglamenta el Registro Único Tributario. Diario Oficial de la República de Colombia. [Decreto-2460-de-2013-Gestor-Normativo](#)

Anexos

En este apartado se presenta la evidencia del registro fotográfico de los procesos realizados en el portal DIAN, las atenciones brindadas a los contribuyentes y la capacitación dirigida a los estudiantes de la universidad. Estas imágenes reflejan las actividades desarrolladas durante el consultorio NAF, permitiendo visualizar el impacto y alcance de las acciones implementadas en el fortalecimiento de la educación tributaria y el apoyo a la comunidad.

Anexo 1. Atención plan canguro
DIAN, consulta PQRS para levantamiento
de suspensión



Anexo 2. Atención plan canguro Dian,
consulta inscripción o actualización RUT

Anexo 3. Registro físico de Atenciones NAF realizados en la DIAN

ANEXO 3 - REGISTRO FÍSICO DE ATENCIONES NAF - ESTUDIANTES - Versión 062024															
División Seccional con la que se brindó el servicio: Institución de Educación Superior / SENIA - Sede: Nombre del estudiante que reporta: No. de documento de identidad: Lugar donde se presta la atención:			MANABALES COLEGIO UNIVERSITARIO EMANCIPÓN STEFANIA GUEJARO CASTAÑO 1.053.843.922 DIAN												
Política de Tratamiento de Datos Personales: El estudiante NAF, mediante el consentimiento informado y voluntario que incluye su autorización expresa del tratamiento de datos. "He sido informado por parte del estudiante de lo siguiente: Que, de conformidad con el artículo 16 de la Ley sobre protección de datos personales, especialmente el contenido en la Ley 1971 de 2012 y sus decretos reglamentarios, en virtud del convenio interinstitucional NAF (DIAN - ESCUELAS QUE UNIVERSIDAD), autorizo a la DIAN, de manera previa, informada, voluntaria y expresa para que realice el tratamiento de los datos personales consignados en el presente documento y con la finalidad de realizar seguimiento sobre la calidad del servicio prestado por los NAF y el desarrollo de otras actividades relacionadas con el convenio. Para obtener sus peticiones, solicitudes o reclamos puede consultar la política de tratamiento de datos personales de la DIAN ubicada en su portal web."															
LISTA DE LAS MARCAS CON APTERIDAD Y / O SIN DE OBLIGATORIO DE REGISTRO															
No.	Ámbito de atención de datos		Tipo de usuario	Clasificación de datos	No. de identificación	Tipo de identificación	"Nombre y apellido / Razón social"	"No. de identificación"	"Teléfono o celular"	"Correo electrónico"	"Fecha de la atención"	Cant. de atención	"Lugar de atención"	Estado de la atención	Firma del usuario
	SI	NO													
✓	X	X	X	F	1000914543	CC	M ¹ OEA PILAR ESTIBERO	3025174864	PIAF.HANDPARD@COLOMBIA.COM	19	07/07/15	2	MANABALES	2	Manabales K.
✓	X	X	X	M	750863320	CC	PABLO ANDRES LEON	311382579	PABLO ANDRES LEON@UNIVERSITARIOEMANCIPON.COM	1	"	2	"	1	
✓	X	X	X	M	750907076	CC	CARLOS ANDRES RODRIGUEZ	3009217058	carlosandresrodri@univ-emancipon.edu.co	1	"	2	"	1	
✓	X	X	X	M	05287452	CC	JOHN ANDERSON ZUÑIGA	3172814300	johnandersonzuniga@univ-emancipon.edu.co	7	"	2	"	2	
✓	X	X	X	M	105377391	CC	MARCIO HELAO BULLES	316387713	marciohelao@univ-emancipon.edu.co	7	"	2	"	2	Marcio Helao B.
✓	X	X	X	F	1.743.52084	CC	ANA MARIA REYES	312484322	anamariareyes@univ-emancipon.edu.co	7	"	2	"	2	Ana Maria R.
✓	X	X	X	M	1.002.09440	CC	MARCELO ANDRÉS BARRA	310665049	marceloandresb@univ-emancipon.edu.co	1	"	2	"	1	
✓	X	X	X	F	1007440862	CC	YESSICA ANDREA GUEJARO	318458004	yessicag@univ-emancipon.edu.co	1	"	2	"	1	Yessica G.
✓	X	X	X	M	106065702	CC	NICOLAS CAROLINA SUAREZ	300920015	nicolas@univ-emancipon.edu.co	7	"	2	"	2	Nicolás C.S.
✓	X	X	X	M	1.029.06448	TI	MARIN WASHINGTON GUERRA	300802348	marin@univ-emancipon.edu.co	7	"	2	"	1	Marin W.
✓	X	X	X	M	31.111.670	CC	KRIEL GIL PEÑE	317794470	krielgil@univ-emancipon.edu.co	2	"	2	"	1	
✓	X	X	X	F	105949119	CC	LAURA ANDREA ROSAL	302249040	laura@univ-emancipon.edu.co	12	"	2	"	1	Laura A.
✓	X	X	X	F	102612028	CC	VIRGINIA DEREZ 2	322420051	virginia@univ-emancipon.edu.co	7	"	2	"	1	Virginia D.
✓	X	X	X	F	105280614	CC	TANIA YESSICA SUAREZ	301607334	tania@univ-emancipon.edu.co	7	"	2	"	1	Tania Y.
✓	X	X	X	F	1055841820	CC	MARITZA CATALINA HERRERA	314744675	maritza@univ-emancipon.edu.co	7	"	2	"	1	Maritza C.
✓	X	X	X	M	10231472	CC	MUBENAL FERRAZ	314000733	mubenal@univ-emancipon.edu.co	9	"	2	"	1	Mubenal F.
PAF - persona natural / PJ - persona jurídica Clasificación de datos: SI - Datos de identificación / NO - Datos de identificación / SI - Datos de identificación / NO - Datos de identificación Tipo de usuario: SI - Titular de identidad / CC - Cédula de ciudadanía / CE - Cédula de extranjería / P - Profesional / TIT No. De identificación Clasificación de datos: SI - Datos de identificación / NO - Datos de identificación / SI - Datos de identificación / NO - Datos de identificación Tipo de usuario: SI - Titular de identidad / CC - Cédula de ciudadanía / CE - Cédula de extranjería / P - Profesional / TIT No. De identificación															
INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR STEFANIA GUEJARO CASTAÑO ESTADISTA NAF															
CONTADURÍA PÚBLICA Programa de Contaduría Pública															

ANEXO 3 - REGISTRO FÍSICO DE ATENCIONES NAF - ESTUDIANTES - Versión 062024															
División Seccional con la que se brindó el servicio: Institución de Educación Superior / SENIA - Sede: Nombre del estudiante que reporta: No. de documento de identidad: Lugar donde se presta la atención:			MANABALES COLEGIO UNIVERSITARIO EMANCIPÓN STEFANIA GUEJARO CASTAÑO 1.053.843.922 DIAN												
Política de Tratamiento de Datos Personales: El estudiante NAF, mediante el consentimiento informado y voluntario que incluye su autorización expresa del tratamiento de datos. "He sido informado por parte del estudiante de lo siguiente: Que, de conformidad con el artículo 16 de la Ley sobre protección de datos personales, especialmente el contenido en la Ley 1971 de 2012 y sus decretos reglamentarios, en virtud del convenio interinstitucional NAF (DIAN - ESCUELAS QUE UNIVERSIDAD), autorizo a la DIAN, de manera previa, informada, voluntaria y expresa para que realice el tratamiento de los datos personales consignados en el presente documento y con la finalidad de realizar seguimiento sobre la calidad del servicio prestado por los NAF y el desarrollo de otras actividades relacionadas con el convenio. Para obtener sus peticiones, solicitudes o reclamos puede consultar la política de tratamiento de datos personales de la DIAN ubicada en su portal web."															
LISTA DE LAS MARCAS CON APTERIDAD Y / O SIN DE OBLIGATORIO DE REGISTRO															
No.	Ámbito de atención de datos		Tipo de usuario	Clasificación de datos	No. de identificación	Tipo de identificación	"Nombre y apellido / Razón social"	"No. de identificación"	"Teléfono o celular"	"Correo electrónico"	"Fecha de la atención"	Cant. de atención	"Lugar de atención"	Estado de la atención	Firma del usuario
	SI	NO													
✓	X	X	X	M	1059758642	CC	MARCELO ANDRÉS BARRA	310665049	marceloandresb@univ-emancipon.edu.co	15	07/07/15	2	MANABALES	1	Manabales K.
✓	X	X	X	F	31832153	CC	LUZ STELLA RODRIGUEZ	320080490	luzstella@univ-emancipon.edu.co	7	"	2	"	1	Luz Stella R.
✓	X	X	X	F	104006604	TI	PABLO ANDRÉS SUAREZ	318525444	pabloandres@univ-emancipon.edu.co	7	"	2	"	2	Pablo A. S.
✓	X	X	X	F	1071345316	TI	ANDREA VALENTINA GONZALEZ	314811249	andrea@univ-emancipon.edu.co	7	"	2	"	2	Andrea V. G.
PAF - persona natural / PJ - persona jurídica Clasificación de datos: SI - Datos de identificación / NO - Datos de identificación / SI - Datos de identificación / NO - Datos de identificación Tipo de usuario: SI - Titular de identidad / CC - Cédula de ciudadanía / CE - Cédula de extranjería / P - Profesional / TIT No. De identificación Clasificación de datos: SI - Datos de identificación / NO - Datos de identificación / SI - Datos de identificación / NO - Datos de identificación Tipo de usuario: SI - Titular de identidad / CC - Cédula de ciudadanía / CE - Cédula de extranjería / P - Profesional / TIT No. De identificación															
INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR STEFANIA GUEJARO CASTAÑO ESTADISTA NAF															
CONTADURÍA PÚBLICA Programa de Contaduría Pública															

Anexo 11. Capacitación sobre actualización del RUT y Navegación por el Portal Dian



Universidad / Facultad: Corporación Universitaria Remington
 Nombre del asistente: Claudia Daniela Domínguez Franco, Stefania Guadalupe Castro
 Tema presentado: RUT
 Lugar: Salón 204

De conformidad con lo previsto en las normas sobre protección de datos personales, especialmente lo consagrado en la Ley 1581 de 2012 y sus decretos reglamentarios, en virtud del convenio interinstitucional NAF - DIAN y esta institución, autorizo a la DIAN de manera previa, informada, voluntaria y expresa para que realice el tratamiento de los datos personales consignados en el presente documento y con la finalidad de realizar seguimiento sobre la calidad del servicio prestado por los NAF y el desarrollo de otras actividades relacionadas con el convenio. Para absolver sus peticiones, solicitudes o reclamos puede consultar la política de tratamiento de datos personales de la DIAN ubicada en su portal web.

ANEXO 4. LISTA DE ASISTENTES A CHARLAS EN NÚCLEOS DE APOYO CONTABLE Y FISCAL - NAF POR ESTUDIANTES Vers. 062021

Nº	Asistente al tratamiento de Datos personales de NAF	Nombres y apellidos	No. De documento / NIT	Razon social	Teléfono	E-mail	Firma
1	SI	Mona Salme Pazola	1032250949	N/A	3196209091	SalmePazola20@gmail.com	<i>Mona Salme Pazola</i>
2	SI	Kelly Johana Romero	1051997051	N/A	3145273475	kellyromero20@gmail.com	<i>Kelly Johana Romero</i>
3	SI	Esteronia Brantones	1007239769	N/A	302167863	esteronibrantones@gmail.com	<i>Esteronia Brantones</i>
4	SI	HE Alejandra Daza	105389319	N/A	3102991602	alejandradaza@gmail.com	<i>Alejandra Daza</i>
5	SI	Pablo Daniel Castro Salazar	1053869251	N/A	3053355909	pcastro20.pas@gmail.com	<i>Pablo Daniel Castro</i>
6	SI	Juan Camilo Arango Cardona	1056751154	N/A	300771413	arangojcamilo@gmail.com	<i>Juan Camilo Arango</i>
7							
8							
9							
10							
11							
12							
13							
14							
15							

Horario: Desde 7:30 Hasta 8:30
 Fecha: 23-abril-2025

Coordinador o monitor que apoyó la charla: *[Firma]*
 Estudiante(s) del NAF: *[Firma]*

Universidad / Facultad: Corporación Universitaria Remington
 Ciudad: Manizales
 Calle: RUT
 Lugar: Salón 504

El consentimiento con el que se previene en las normas sobre protección de datos personales, especialmente lo consagrado en la Ley 1581 de 2012 y sus decretos reglamentarios, en virtud del contexto internacional NAF - DIAN y esta institución, suscribo a la DIAN de manera previa, informada, voluntaria y expresa para que realice el tratamiento de los datos personales consignados en el presente documento y con la finalidad de realizar actividades sobre la calidad del servicio prestado por los NAF y el desarrollo de otras actividades relacionadas con el convenio. Para absolver sus peticiones, solicitudes o reclamos puede consultar la política de tratamiento de datos personales de la DIAN ubicada en su portal web.

ANEXO 2. LISTA DE ASISTENTES A CHARLAS EN NÚCLEOS DE APOYO CONTABLE Y FISCAL - NAF POR ESTUDIANTES Vers. 06/2021

Nº	Asistencia al Núcleo de Apoyo Contable y Fiscal (NAF)	Nombres y apellidos	No. de documento / NIT	Razón social	Teléfono	E-mail	Firma
1	SI	Valentina Tujillo A	1002591340		3234096302	tujillovalentina@uniremington.com	Valentina Tujillo
2	SI	Yara Valentina Delgado	107700467		322334011	yara.valentinadelgado@gmail.com	Yara Delgado
3	SI	Gabriela Henao G	105470888		3113240559	gabrielahenao2008@gmail.com	Gabriela Henao
4	SI	Daniel Fabra Est	113281230	NA	3166104920	estdaniel@uniremington.com	Daniel Est
5	SI	Camilo Andres Patino	105389449	NA	3165440875	camilo.patino@uniremington.com	Camilo Patino
6	SI	Jon Diego Lopez Gomez	105389444	N/A	3100305501	jonandiego@uniremington.com	Jon Lopez
7							
8							
9							
10							
11							
12							
13							
14							
15							

Horario: Desde 7:30 Hasta 8:30
 Fecha: 23-abr-2025

Coordinador o miembro que agenció la charla: *[Firma]*
 Estudiantes del NAF: *[Firma]*

Anexo 12. Propaganda Servicios Ofrecidos por el Consultorio NAF

Los Núcleos de Apoyo Contable y Fiscal (NAF) son una iniciativa de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN), implementados por instituciones de educación superior (IES), que brindan orientación gratuita a personas naturales y jurídicas sobre el uso de los servicios en línea del Portal DIAN, así como en los trámites de inscripción, actualización y cancelación del Registro Único Tributario

SERVICIOS NAF

- Inscripción y actualización de RUT
- Copia de RUT
- Consulta Externa PQRS
- Agendamiento de citas
- Contraseña y firma electrónica
- Habilitación de cuenta

CONTÁCTANOS

313 759 5226

ENCUÉNTRANOS DE LUNES A VIERNES DE 06:00 P.M. A 08:00 P.M. Y LOS SÁBADOS DE 09:00 A.M. A 12:00 M.

Carrera. 23c # 64 - 53, Manizales, Caldas

¡ESTAREMOS FELICES DE AYUDARTE!

Objetivo:

Brindar orientación y acompañamiento a empresas y personas naturales en sus procesos contables, tributarios o fiscales.

Servicios:

- Asesoría a contribuyentes y pequeños negocios (mipymes).
- Orientación sobre el uso de los servicios en línea en el portal DIAN.
- Acompañamiento y orientación en el diligenciamiento de impuestos.
- Información general sobre trámites y servicios tributarios, aduaneros y cambiarios.

Sitio web, escanea el código QR.