



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

Gina Faisuly Echeverry Fifield
Tutora: Jessica Natalia Ladino Suarez
Pasantía en Investigación o proyecto social.
Año 2025

Dedicatoria

A Dios, por ser el centro de mi vida, mi guía constante y mi mayor fortaleza. Gracias por acompañarme en cada paso de este camino, por brindarme sabiduría, paciencia y perseverancia para superar cada desafío y permitirme culminar esta hermosa carrera, que hoy representa uno de los logros más importantes de mi vida.

A mis padres, quienes, con su amor incondicional, esfuerzo, sacrificio y enseñanzas me han impulsado siempre a luchar por mis sueños. Gracias por creer en mí incluso en los momentos más difíciles y por ser el pilar fundamental de mi formación personal y profesional.

A mis hermanos, por su apoyo, compañía y palabras de aliento durante este proceso. Gracias por estar presentes y por motivarme a seguir adelante cuando las circunstancias parecían difíciles.

A mi amado hijo, el regalo más hermoso que Dios me ha dado. Llegaste para iluminar mis días, llenar mi vida de amor y convertirme en una mejor persona. Eres mi mayor inspiración y la razón que me impulsa a seguir creciendo y alcanzando nuevas metas. Este logro también es para ti.

Y a todas las personas que, de una u otra manera, hicieron parte de este recorrido, brindándome su apoyo, confianza, consejos y compañía. Gracias por caminar a mi lado y contribuir a que este sueño hoy sea una realidad.

Con profundo amor, gratitud y satisfacción, dedico este logro a cada uno de ustedes.

Agradecimientos

Agradezco primeramente a Dios, por ser mi guía, mi fortaleza y por permitirme culminar con éxito esta importante etapa de mi vida, a la Corporación Universitaria Remington y a sus docentes, por los conocimientos, enseñanzas y acompañamiento brindados durante mi proceso de formación profesional a mi director(a) de trabajo de grado, por su orientación, apoyo y valiosos aportes para el desarrollo de este proyecto, a mis padres, hermanos e hijo, por su amor, confianza, comprensión y motivación constante, siendo el impulso para alcanzar esta meta, finalmente, agradezco a todas las personas que, de una u otra manera, me brindaron su apoyo y acompañamiento durante este camino. Este logro también es gracias a ustedes Muchas gracias.

Tabla de Contenidos

Resumen.....5

Palabra clave 6

Pregunta orientadora de la búsqueda.....7

Objetivo general y específicos..... 8

Metodología9

Resultados10

Logros obtenidos 11

Conclusiones..... 12

Referencias 13

Informes y evidencias 14

Informes y evidencias 15

Informes y evidencias..... 16

Informes y evidencia.....17

Resumen

El presente trabajo de grado describe la experiencia desarrollada en el Núcleo de Apoyo Contable y Fiscal (NAF), mediante el convenio entre la Corporación Universitaria Remington y la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN), con el propósito de brindar orientación y acompañamiento a los contribuyentes en el cumplimiento de sus obligaciones tributarias.

Durante la práctica se identificó que una de las principales problemáticas es el desconocimiento de los procesos tributarios y el manejo de las herramientas digitales de la DIAN, situación que genera dificultades para el cumplimiento oportuno de las obligaciones fiscales. Para contribuir a la solución de esta problemática, se realizaron actividades de asesoría y acompañamiento en trámites como actualización del RUT, recuperación de usuarios, creación de claves, solicitud de citas y orientación en temas relacionados con facturación electrónica.

La metodología empleada fue de tipo cualitativa y descriptiva, basada en la atención directa a los contribuyentes y en la aplicación de los conocimientos adquiridos mediante las capacitaciones ofrecidas por la DIAN. Como resultado, se logró atender y orientar de manera satisfactoria a numerosos usuarios, fortaleciendo la cultura tributaria y facilitando el acceso a los servicios digitales de la entidad.

Esta experiencia permitió fortalecer competencias profesionales y personales, además de generar un impacto positivo en la comunidad al promover el conocimiento y cumplimiento de las obligaciones tributarias.

Palabras clave

Cultura tributaria: Conjunto de conocimientos, valores y comportamientos que promueven el cumplimiento voluntario y responsable de las obligaciones fiscales por parte de los ciudadanos.

Contribuyente: Persona natural o jurídica que, de acuerdo con la ley, tiene la obligación de cumplir con deberes tributarios ante el Estado, como declarar y pagar impuestos.

Asesoría tributaria: Proceso de orientación y acompañamiento brindado a los contribuyentes para facilitar el cumplimiento de sus obligaciones fiscales y el correcto uso de los servicios tributarios.

Núcleo de Apoyo Contable y Fiscal (NAF): Espacio de servicio y orientación creado mediante convenios entre la DIAN y las instituciones de educación superior, donde estudiantes capacitados brindan asesoría gratuita en temas contables y tributarios.

DIAN: Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales, entidad encargada de administrar y controlar el cumplimiento de las obligaciones tributarias, aduaneras y cambiarias en Colombia.

Obligaciones tributarias: Deberes legales que tienen los contribuyentes frente al Estado, relacionados con la declaración, pago y actualización de información requerida por la administración tributaria.

Educación fiscal: Proceso mediante el cual los ciudadanos adquieren conocimientos sobre sus responsabilidades tributarias, fomentando una mayor cultura de cumplimiento y participación en el desarrollo del país.

Servicios digitales: Herramientas tecnológicas que permiten a los contribuyentes realizar trámites y consultas de manera virtual, facilitando el acceso a los servicios ofrecidos por la DIAN.

- **Pregunta orientadora de la búsqueda**

¿Como contribuye la orientación brindada por el Núcleo de Apoyo Contable y Fiscal (NAF) al fortalecimiento de la cultura tributaria y al cumplimiento de las obligaciones fiscales de los contribuyentes?

La orientación brindada por el Núcleo de Apoyo Contable y Fiscal (NAF) contribuye significativamente al fortalecimiento de la cultura tributaria y al cumplimiento de las obligaciones fiscales de los contribuyentes, al proporcionar asesoría gratuita, clara y oportuna sobre los diferentes trámites y servicios ofrecidos por la DIAN.

A través de la atención personalizada, los contribuyentes adquieren conocimientos sobre procesos como la actualización del RUT, recuperación de usuarios, creación de claves, solicitud de citas y otros trámites tributarios, permitiéndoles gestionar de manera autónoma sus obligaciones fiscales. Asimismo, la orientación brindada ayuda a disminuir la desinformación, reducir errores en los procedimientos y fomentar una mayor responsabilidad tributaria.

Durante el desarrollo de la práctica se evidenció que muchos contribuyentes desconocían las herramientas digitales y los servicios disponibles en la plataforma de la DIAN. Gracias al acompañamiento realizado desde el NAF, fue posible orientar a los usuarios en la solución de sus necesidades, fortaleciendo su confianza en los procesos tributarios y promoviendo una cultura de cumplimiento voluntario de sus deberes fiscales.

Por lo tanto, el NAF se convierte en un puente entre la administración tributaria y la comunidad, facilitando el acceso a la información, promoviendo la educación fiscal y contribuyendo al mejoramiento de la cultura tributaria en la sociedad.

- **Objetivo general**

Fortalecer la cultura tributaria de los contribuyentes mediante la orientación y el acompañamiento brindado en el Núcleo de Apoyo Contable y Fiscal (NAF), facilitando el acceso a los servicios digitales de la DIAN y promoviendo el cumplimiento adecuado de las obligaciones fiscales.

- **Objetivos específicos**

Fortalecer la cultura tributaria de los contribuyentes mediante la orientación y el acompañamiento brindado en el Núcleo de Apoyo Contable y Fiscal (NAF), identificando sus principales necesidades frente a los servicios de la DIAN, promoviendo el uso adecuado de las herramientas digitales, facilitando la realización de trámites tributarios y contribuyendo a la disminución de la desinformación fiscal, con el fin de fomentar el cumplimiento oportuno de las obligaciones tributarias y fortalecer las competencias profesionales adquiridas durante la práctica.

- **Metodología**

La presente investigación se desarrolló bajo un enfoque cualitativo de tipo descriptivo, ya que permitió identificar y analizar las principales necesidades y dificultades que presentan los contribuyentes en relación con el cumplimiento de sus obligaciones tributarias y el uso de los servicios digitales de la DIAN.

La metodología empleada se basó en la observación directa y la participación activa durante la práctica realizada en el Núcleo de Apoyo Contable y Fiscal (NAF), en el marco del convenio entre la Corporación Universitaria Remington y la DIAN. A través de la atención personalizada a los contribuyentes, se brindó orientación en trámites como actualización del RUT, recuperación de usuarios, creación de claves, solicitud de citas y otros servicios tributarios.

La información fue recopilada mediante el registro de las asesorías realizadas, la observación de las necesidades de los usuarios y la experiencia adquirida durante el proceso de atención. Esto permitió identificar las principales problemáticas relacionadas con la desinformación tributaria y evaluar la importancia de la orientación brindada por el NAF para fortalecer la cultura tributaria y facilitar el cumplimiento de las obligaciones fiscales.

Resultados

Durante el desarrollo de la práctica en el Núcleo de Apoyo Contable y Fiscal (NAF), se brindó orientación y acompañamiento a un importante número de contribuyentes en diferentes trámites relacionados con los servicios de la DIAN, tales como actualización del RUT, recuperación de usuarios, creación de claves, solicitud de citas y orientación en el uso de la plataforma digital.

La atención prestada permitió resolver de manera efectiva las inquietudes y necesidades de los usuarios, contribuyendo a una mejor comprensión de sus obligaciones tributarias y al fortalecimiento de la cultura fiscal. Asimismo, se evidenció que gran parte de los contribuyentes presentaban dificultades por desconocimiento de los procedimientos y herramientas digitales, situación que fue atendida mediante asesorías personalizadas.

Como resultado de esta experiencia, se fortaleció la confianza de los contribuyentes en los servicios ofrecidos por la DIAN y se promovió el uso autónomo de las plataformas digitales para la realización de trámites tributarios. De igual manera, la práctica permitió afianzar los conocimientos técnicos y las competencias profesionales adquiridas durante la formación académica, especialmente en temas tributarios, atención al usuario y servicio a la comunidad.

• Logros obtenidos

Durante el desarrollo de la práctica en el Núcleo de Apoyo Contable y Fiscal (NAF), en convenio entre la DIAN y la Corporación Universitaria Remington, se alcanzaron importantes logros tanto a nivel profesional como personal. En primer lugar, se fortalecieron los conocimientos tributarios mediante la capacitación y la aplicación práctica de los procedimientos establecidos por la DIAN, permitiendo brindar orientación efectiva a los contribuyentes en temas relacionados con actualización del RUT, recuperación de usuarios, creación de claves, agendamiento de citas y otros trámites tributarios. Asimismo, se logró atender y asesorar satisfactoriamente a un gran número de usuarios, contribuyendo a la solución de sus necesidades y promoviendo una cultura tributaria responsable. La mayoría de los trámites fueron resueltos de manera exitosa, generando confianza en los contribuyentes y facilitando el acceso a los servicios digitales de la DIAN. Otro logro significativo fue el desarrollo de habilidades blandas fundamentales para el ejercicio profesional, tales como el trabajo en equipo, la comunicación asertiva, la empatía, la atención al usuario y la capacidad de resolución de problemas, fortaleciendo el desempeño en entornos de servicio y asesoría. De igual manera, la práctica permitió adquirir experiencia en el manejo de plataformas digitales institucionales y en la orientación de procesos tributarios, desde trámites básicos hasta procedimientos más complejos como la actualización de información tributaria y la consulta de información exógena. Finalmente, se contribuyó al fortalecimiento de la educación fiscal en la comunidad, ayudando a reducir la desinformación sobre obligaciones tributarias y promoviendo el uso adecuado de los canales virtuales de atención ofrecidos por la DIAN, generando un impacto positivo tanto en los contribuyentes como en la formación profesional de la practicante. Durante el desarrollo de la práctica en el Núcleo de Apoyo Contable y Fiscal (NAF), en convenio entre la DIAN y la Corporación Universitaria Remington, se alcanzaron importantes logros tanto a nivel profesional como personal. En primer lugar, se fortalecieron los conocimientos tributarios mediante la capacitación y la aplicación práctica de los procedimientos establecidos por la DIAN, permitiendo brindar orientación efectiva a los contribuyentes en temas relacionados con actualización del RUT, recuperación de usuarios, creación de claves, agendamiento de citas y otros trámites tributarios. Finalmente, se contribuyó al fortalecimiento de la educación fiscal en la comunidad, ayudando a reducir la desinformación sobre obligaciones tributarias y promoviendo el uso adecuado de los canales virtuales de atención ofrecidos por la DIAN, generando un impacto positivo tanto en los contribuyentes como en la formación profesional de la practicante.

- **Conclusiones.**

La práctica realizada en el Núcleo de Apoyo Contable y Fiscal (NAF), mediante el convenio entre la DIAN y la Corporación Universitaria Remington, permitió evidenciar la importancia de los programas de orientación tributaria como herramienta para fortalecer la cultura fiscal y el cumplimiento de las obligaciones tributarias por parte de los ciudadanos.

Se concluye que una de las principales dificultades de los contribuyentes es el desconocimiento de los trámites y servicios disponibles en la plataforma de la DIAN, situación que genera errores, retrasos en el cumplimiento de sus obligaciones y dependencia de terceros para realizar procedimientos que pueden efectuarse de manera gratuita y virtual.

La capacitación recibida durante la práctica permitió brindar asesorías efectivas a los contribuyentes en procesos como actualización del RUT, recuperación de usuarios, creación de claves, actualización de firmas electrónicas y solicitud de citas, logrando solucionar sus inquietudes de manera satisfactoria y contribuyendo a mejorar su acceso a los servicios tributarios.

Desde el ámbito profesional, esta experiencia fortaleció los conocimientos en materia tributaria y permitió desarrollar competencias como la comunicación asertiva, la atención al usuario, el trabajo en equipo, la empatía y la capacidad para resolver problemas, habilidades fundamentales para el ejercicio de la profesión contable.

Finalmente, se concluye que el convenio NAF-DIAN representa una estrategia de gran impacto social y académico, ya que beneficia a la comunidad mediante asesorías gratuitas y, al mismo tiempo, brinda a los estudiantes la oportunidad de aplicar sus conocimientos en escenarios reales, fortaleciendo su formación profesional y su compromiso con la responsabilidad social.

• 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>

Actualicese. (18 de Agosto de 2017). Obtenido de Nucleos de Apoyo Contable y Fiscal: ¿en que consiste esta nueva herramienta de la DIAN?: <https://actualicese.com/nucleos-deapoyo-contable-y-fiscal-en-que-consiste-esta-nueva-herramienta-de-la-dian/>

(Cortes, s. f.; Domínguez, s. f.) Muñoz Domínguez, D. (2020). Núcleos de apoyo contable y fiscal – NAF 8.0. 28 p.. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12494/32562>

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>

• Informes y evidencias

El miércoles 13 de agosto, entre las 8:00 a.m. y las 12:00 p.m., se realizó una jornada de atención al usuario en el kiosco de la sede de la DIAN en Yopal.

Durante la actividad se atendieron siete (7) contribuyentes. De ellos, cuatro (4) recibieron asesoría para la inscripción del RUT por primera vez, y los tres (3) restantes fueron orientados en el agendamiento de citas, ya que no contaban con datos de contacto actualizados, lo que les impedía efectuar las modificaciones requeridas en su registro.

Todas las gestiones concluyeron de manera satisfactoria, asegurando una atención oportuna y efectiva a cada usuario.

ANEXO 3 - REGISTRO FÍSICO DE ATENCIONES NAF - ESTUDIANTES - Versión 06/2021														
Descripción: Seleccionar con la que se brinda el servicio:														
Institución de Educación Superior:														
Nombre del estudiante que recibe:														
No. de documento de identidad:														
Política de Transparencia de Datos Personales: "Estudiante NAF", recorre virtual y presencialmente el espacio y el sitio que adquiere la información sobre el tratamiento de datos. Por esta información por parte del estudiante, de lo siguiente: Qui, de conformidad con la ley, en las acciones y procesos de datos personales, especialmente el consentimiento en la Ley 1712 de 2014 y sus decretos reglamentarios, en virtud del comando institucional NAF, quien - al brindar una universidad, autoriza a la DIAN de manera previa, informada y expresa para que realice el tratamiento de los datos personales recogidos en el proceso de inscripción y con la finalidad de realizar seguimiento sobre la calidad del servicio prestado por la NAF y el desarrollo de otras actividades relacionadas con el proceso. Para cualquier consulta, solicite a cualquier persona presente en la oficina de atención al usuario de la DIAN ubicada en su punto de vista."														
LISTA DE ATENCIONES NAF - ESTUDIANTES - Versión 06/2021														
No.	Tipo de atención		Tipo de usuario	Tipo de servicio	Tipo de atención	Tipo de usuario	Tipo de servicio	Tipo de atención	Tipo de usuario	Tipo de servicio	Tipo de atención	Tipo de usuario	Tipo de servicio	Tipo de atención
	Cl.	Sub.												
1	X	3	X	F. M. A. KASHILO	CE	10190777	43	10190777	43	10190777	43	10190777	43	10190777
2	X	3	X	M. ANTONIO ALONSO	CE	115.08363	10190777	10190777	10190777	10190777	10190777	10190777	10190777	10190777
3	X	3	X	M. ANTONIO ALONSO	CE	1006-55000	10190777	10190777	10190777	10190777	10190777	10190777	10190777	10190777
4	X	3	X	M. ANTONIO ALONSO	CE	1006-55000	10190777	10190777	10190777	10190777	10190777	10190777	10190777	10190777
5	X	3	X	M. ANTONIO ALONSO	CE	1006-55000	10190777	10190777	10190777	10190777	10190777	10190777	10190777	10190777
6	X	3	X	M. ANTONIO ALONSO	CE	1006-55000	10190777	10190777	10190777	10190777	10190777	10190777	10190777	10190777
7	X	3	X	M. ANTONIO ALONSO	CE	1006-55000	10190777	10190777	10190777	10190777	10190777	10190777	10190777	10190777
8	X	3	X	M. ANTONIO ALONSO	CE	1006-55000	10190777	10190777	10190777	10190777	10190777	10190777	10190777	10190777
9														
10														
11														
12														
13														
14														
15														
16														
17														
18														
19														
20														
21														
22														
23														
24														
25														
26														
27														
28														
29														
30														
31														
32														
33														
34														
35														
36														
37														
38														
39														
40														
41														
42														
43														
44														
45														
46														
47														
48														
49														
50														
51														
52														
53														
54														
55														
56														
57														
58														
59														
60														
61														
62														
63														
64														
65														
66														
67														
68														
69														
70														
71														
72														
73														
74														
75														
76														
77														
78														
79														
80														
81														
82														
83														
84														
85														
86														
87														
88														
89														
90														
91														
92														
93														
94														
95														
96														
97														
98														
99														
100														



El miércoles 3 de septiembre, entre las 8:00 a.m. y las 12:00 p.m., se realizó una jornada de atención en las instalaciones administrativas de la Universidad Uniremington, sede Yopal.

16

Se brindó orientación a tres (3) contribuyentes: dos (2) realizaron la actualización del RUT y uno (1) efectuó el trámite de inscripción por primera vez.

Además, se efectuó un recorrido por los alrededores de la universidad con el fin de promocionar la jornada presencial programada dentro del periodo establecido.

Las gestiones se desarrollaron satisfactoriamente, garantizando un servicio oportuno y eficiente a los usuarios.

Formulario de registro de atención física de contribuyentes, con logos de NAF y DIAN, y una tabla de registro de datos personales y de atención.

No.	Nombre y apellido (Apellido primero)	Tipo de contribuyente	Fecha de nacimiento	Sexo	Estado civil	Profesión	Fecha de atención	Atendido por	Observaciones
1	...	...	...	...	...	...	...	...	...
2	...	...	...	...	...	...	...	...	...
3	...	...	...	...	...	...	...	...	...



