

NAF



Corporación Universitaria Remington.

Facultad de ciencias contables

Contaduría pública - Distancia

UNIREMINGTON®
CORPORACIÓN UNIVERSITARIA REMINGTON
RES. 2661 MEN JUNIO 21 DE 1996

Diego Alejandro Patiño Duque

Sandra Patricia Charry Garcia

Consultorio NAF (Núcleos de Apoyo Contable Fiscal)

2025

Agradecimientos

Quiero expresar mi más sincero agradecimiento a todas las personas e instituciones que hicieron posible mi proyecto de grado:

- La Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN): Por brindarme la oportunidad de participar activamente en el Consultorio de Núcleos de Apoyo Contable y Fiscal (NAF), facilitando el acceso a recursos, herramientas y conocimientos fundamentales para la realización de esta práctica profesional.

- La Profesora Sandra Charry: Por su orientación, apoyo incondicional y valiosos consejos durante todo el proceso. Su experiencia y dedicación fueron clave para enfrentar los retos y consolidar los aprendizajes en la gestión de trámites tributarios y facturación electrónica.

- La Corporación Universitaria Remington de Manizales: Por ofrecerme este espacio académico y profesional como opción de grado, fomentando un ambiente de aprendizaje práctico y colaborativo. Agradezco a la institución por su confianza y respaldo en este proyecto que contribuye al desarrollo de mi formación como contador público.

Este logro no habría sido posible sin el acompañamiento y la confianza de cada uno de ustedes. ¡Muchas gracias!

Contenido

1.	Resumen.....	4
2.	Palabras clave.....	6
3.	Problemática abordada.....	6
4.	Objetivos.....	8
•	4.1 Objetivo general.....	8
•	4.2 Objetivos específicos.....	8
5.	Metodología.....	9
•	5.1. Enfoque y diseño metodológico.....	9
•	5.2. Pregunta de investigación.....	9
•	5.3. Objetivos.....	10
•	5.4. Hipótesis.....	10
•	5.5. Población y muestra.....	10
•	5.6. Técnicas e instrumentos de recolección.....	10
•	5.7. Procedimiento.....	11
•	5.8. Análisis de datos.....	11
6.	Resultados.....	12
6.1	Resultados cuantitativos.....	12
6.2	Resultados cualitativos.....	13
7.	Figuras y tablas.....	15
7.1	Tabla 1. Asesorías.....	15
8.	Conclusiones.....	17
9.	Anexos.....	19
•	Anexo 1.....	19
•	Anexo 2.....	20
•	Anexo 3.....	21
•	Anexo 4.....	22
•	Anexo 5.....	23
•	Anexo 6.....	24
•	Anexo 7.....	25
10.	Bibliografía.....	26

1. Resumen

Este proyecto de grado se realizó sobre la participación activa en el Consultorio de Núcleos de Apoyo Contable y Fiscal (NAF) de la DIAN, en la ciudad de Manizales, como estrategia formativa de la Corporación Universitaria Remington. Bajo la orientación de la profesora Sandra Charry, se acompañó a contribuyentes naturales y jurídicos en sus trámites tributarios, con énfasis en:

Obtención y actualización del RUT: Gestión de la asignación del Registro Único Tributario para quienes lo requerían por primera vez y actualización de datos para contribuyentes con cambios en su actividad económica o información de contacto.

Inscripción como facturador electrónico: Apoyo a personas naturales en el proceso de habilitación de la facturación electrónica, mediante el uso de la plataforma de la DIAN y el cumplimiento de los requisitos técnicos y documentales exigidos.

Para llevar a cabo estas labores, se emplearon metodologías participativas: sesiones informativas grupales, asesorías individualizadas y simulaciones prácticas dentro de la plataforma virtual de la DIAN. Se atendieron un total de 21 contribuyentes, logrando:

7 inscripciones iniciales de RUT

5 actualizaciones de información tributaria

1 habilitación como facturador electrónico.

6 Copias de RUT

1 Activación de firma electrónica

1 Habilitación de cuenta

Los resultados reflejan un impacto positivo directo en la comunidad local, al facilitar el cumplimiento de obligaciones fiscales y promover la formalización de pequeños negocios.

Además, la experiencia permitió fortalecer competencias técnicas en procesos tributarios, habilidades comunicativas y de servicio al cliente, así como la capacidad de trabajo en equipo bajo supervisión académica e institucional.

Como conclusión, el proyecto validó el modelo de los NAF como espacios de extensión universitaria que integran teoría y práctica, beneficiando tanto a estudiantes como a contribuyentes. Se recomienda la continuidad de esta iniciativa, optimizando los canales de difusión y ampliando el alcance a sectores rurales de la región.

2. Palabras clave

NAF (Núcleos de Apoyo Contable y Fiscal)

RUT (Registro Único Tributario)

Facturación electrónica.

Contribuyente

3. Problemática abordada

En Manizales, como en muchas regiones de Colombia, una proporción significativa de microemprendedores, comerciantes informales y profesionales independientes operan sin cumplir plenamente sus obligaciones tributarias. Esta situación genera varios retos:

I. Ausencia o desactualización del RUT

- Muchos contribuyentes desconocen la obligatoriedad de inscribirse en el Registro Único Tributario (RUT) o carecen de claridad sobre los requisitos y el procedimiento, lo que les impide acceder a beneficios formales como facturación, créditos bancarios o contratos con entidades estatales.

- Aquellos que ya están inscritos a menudo mantienen datos desactualizados (cambio de dirección, actividad económica, representante legal, correo electrónico), lo cual puede acarrear sanciones y demoras en trámites posteriores.

II. Atraso en la implementación de la facturación electrónica

- Con la implementación progresiva del sistema de facturación electrónica por parte de la DIAN, muchos contribuyentes enfrentan barreras técnicas: desconocen cómo registrarse en la plataforma virtual, qué software utilizar y cuáles son los estándares de emisión y transmisión de facturas digitales.

- Esta falta de capacitación tecnológica limita la competitividad de pequeños negocios y profesionales independientes, quienes se arriesgan a sanciones por no cumplir los plazos de habilitación ni las obligaciones de reporte.

III. Débil acceso a asesoría especializada

- En la práctica cotidiana, existe una carencia de puntos de información gratuitos y confiables donde los contribuyentes puedan resolver sus dudas y recibir acompañamiento paso a paso.

- La mayoría de las oficinas de la DIAN se concentran en áreas urbanas centrales, lo que dificulta el acceso de habitantes de barrios periféricos o municipios cercanos.

Frente a esta problemática, la práctica en el Consultorio NAF buscó cerrar estas brechas mediante servicios de asesoría personalizada y grupal, orientando a los usuarios en la obtención y actualización del RUT, así como en la habilitación de facturadores electrónicos. De esta manera, se pretendía contribuir a la formalización tributaria local, mejorar la cultura fiscal y potenciar el desarrollo económico de la comunidad.

4. Objetivos

- **4.1 Objetivo general**

Contribuir al fortalecimiento de la formalización tributaria en la ciudad de Manizales mediante la prestación de servicios de asesoría en la obtención y actualización del RUT y en la habilitación para facturación electrónica, a través del Consultorio NAF de la DIAN bajo la orientación académica de la Corporación Universitaria Remington.

- **4.2 Objetivos específicos**

- Asesorar a contribuyentes naturales y jurídicos en el proceso de inscripción inicial y actualización de datos en el Registro Único Tributario (RUT).

- Guiar a los usuarios en el uso de la plataforma virtual de la DIAN para la inscripción como facturadores electrónicos, asegurando el cumplimiento de los requisitos técnicos y documentales.

Diseñar y aplicar sesiones informativas y prácticas grupales e individuales que faciliten la comprensión de los trámites tributarios y el manejo de herramientas.

5. Metodología

• 5.1. Enfoque y diseño metodológico

Este proyecto se enmarca en un enfoque de proyección social (extensión universitaria) con un diseño descriptivo y de corte transversal, ya que se observan y registran las actividades realizadas en el Consultorio NAF sin intervenir de manera manipulativa en las variables. Se recurre además a enfoques cualitativos (entrevistas, observación participante) y cuantitativos (conteo de trámites, encuestas de satisfacción) para obtener una visión integral del impacto de la asesoría tributaria.

• 5.2. Pregunta de investigación

- ¿De qué manera la asesoría prestada en el Consultorio NAF influye en la formalización tributaria y satisfacción de los contribuyentes en Manizales?

- **5.3. Objetivos**

- El objetivo general y los objetivos específicos ya definidos orientan la recolección de datos y el análisis de resultados (ver sección de Objetivos).

- **5.4. Hipótesis**

- H₁: La atención personalizada en el Consultorio NAF incrementa el número de inscritos y actualizados en el RUT, así como habilitados como facturadores electrónicos.

- H₂: Los usuarios atendidos reportan un nivel de satisfacción “alto” (≥ 4 en escala de 1–5) y mayor comprensión de sus obligaciones tributarias tras la asesoría.

- **5.5. Población y muestra**

- Población: Contribuyentes naturales y jurídicos de Manizales en necesidad de trámites tributarios. (Anexo 1, 2 y 3)

- Muestra: 21 usuarios atendidos en el periodo de práctica.

- **5.6. Técnicas e instrumentos de recolección**

- Registro de trámites: Formato de control interno donde se apunta el tipo de gestión (RUT, facturación electrónica), fecha y datos básicos.

- Encuesta breve de satisfacción: Cuantitativa (escala 1–5) y cualitativa (pregunta abierta sobre experiencia y si indica algo para mejora).

- **5.7. Procedimiento**

1. Convocatoria: Difusión en redes y afiches en campus.
2. Agendamiento: Citas presenciales/grupales en el Consultorio NAF.
3. Sesiones de asesoría:
 - Explicación teórica breve (RUT y facturación).
 - Demostración práctica en la plataforma DIAN.
 - Acompañamiento individual para cada usuario.
4. Cierre y encuesta: Aplicación de encuesta de satisfacción al finalizar la asesoría.

- **5.8. Análisis de datos**

- Cuantitativo: Estadísticas descriptivas (frecuencias, porcentajes) sobre números de trámites y resultados de la encuesta.

- Cualitativo: Codificación de comentarios abiertos para identificar temas recurrentes (barreras técnicas, sugerencias).

Con esta metodología se busca garantizar la rigurosidad del proceso y la validez de los resultados obtenidos en la evaluación del impacto del Consultorio NAF.

6. Resultados.

A continuación, se presentan los principales hallazgos cuantitativos y cualitativos del servicio de asesoría prestado en el Consultorio NAF durante el periodo de práctica:

Además de la atención a contribuyentes externos, se llevó a cabo una sesión de capacitación dirigida a estudiantes de la Corporación Universitaria Remington (décimo y quinto semestre), en la cual se explicó el concepto de facturación electrónica, los pasos para habilitarse como facturador electrónico y el uso general de la plataforma DIAN. Participaron 21 alumnos. (Anexo 4,5,6 y 7)

6.1 Resultados cuantitativos

SERVICIO	CANTIDAD
Inscripciones iniciales en el RUT	4
Actualizaciones de datos en el RUT	3
Habilitaciones como facturadores electrónicos	1
Copia del rut	6
Agendamiento de citas presenciales	5

Activación firma electrónica	1
<hr/>	
Habilitación de cuenta	1
<hr/>	
Total de usuarios atendidos	21
<hr/>	

- Tasa de cumplimiento de objetivos
 - Se superó la meta de 20 atenciones (obtenidas: 21).

- Satisfacción de los usuarios
 - Promedio de calificación en la encuesta de satisfacción: 5/5.

 - 100 % de los encuestados otorgó puntuaciones ≥ 4 , lo que indica un nivel de satisfacción alto.

6.2 Resultados cualitativos

Tras el análisis de las respuestas abiertas y las observaciones de campo, se identificaron tres temas recurrentes:

- Barreras técnicas iniciales
 - Dificultades para crear y navegar en la plataforma de la DIAN (registro de usuario, carga de documentos).
 - Confusión sobre los requisitos documentales específicos.
- Valoración de la asesoría personalizada
 - Los usuarios destacaron la utilidad de la guía paso a paso y la posibilidad de resolver dudas en tiempo real.
 - La presencia de un asesor facilitó su confianza para completar los trámites sin errores.
- Propuestas de mejora
 - Solicitud de material de apoyo impreso y digital (manuales rápidos, videos tutoriales).
 - Extender horarios de atención en fines de semana o jornadas nocturnas.

- Realizar talleres grupales previos para optimizar el uso de las citas individuales.

En conjunto, los resultados demuestran que la intervención del Consultorio NAF no solo alcanzó y superó las metas numéricas propuestas, sino que también generó un alto grado de satisfacción entre los contribuyentes, evidenciando el valor de la proyección social universitaria en la formalización tributaria local.

7. Figuras y tablas

7.1 Tabla 1. Asesorías

FECHA	NOMBRE
24/02/2025	AUGUSTO ALEIS PEREZ
25/02/2025	LINA MARCELA OSSA
25/02/2025	LINA MARCELA OSSA
26/02/2025	LA CHINCA SAS
26/02/2025	LA CHINCA SAS
27/03/2025	YANIN MARIA PEÑA
28/03/2025	XIMENA QUINTERO V
28/03/2025	XIMENA QUINTERO V

28/03/2025	BRAHIAN GOMEZ CUARTAS
28/03/2025	MANUELA SALAZAR GARCIA
28/03/2025	MANUELA SALAZAR GARCIA
28/03/2025	MANUELA SALAZAR GARCIA
15/04/2025	SHIRLEY ROBAYO P
15/04/2025	SHIRLEY ROBAYO P
	GLORIA STEFANNY
21/04/2025	HERNANDEZ
21/04/2025	CARLOS HERNAN HURTADO
21/04/2025	CARLOS HERNAN HURTADO
6/05/2025	CARLOS ANDRÉS BLANDON
9/05/2025	SARA LUCIA GUZMAN
14/05/2025	MARIANA HERNANDEZ TORO
14/05/2025	MARIANA HERNANDEZ TORO

8. Conclusiones.

Efectividad en la formalización tributaria

La asesoría brindada en el Consultorio NAF permitió superar la meta inicial de 20 asesorías, evidenciando que la intervención contribuye de manera efectiva al cumplimiento de obligaciones fiscales.

Alto nivel de satisfacción de los usuarios

Con un promedio de 5/5 en las encuestas de satisfacción y un 100 % de calificaciones ≥ 4 , los beneficiarios valoraron altamente la atención personalizada, lo cual refuerza la importancia de la cercanía y el acompañamiento en procesos tributarios.

Reducción de barreras técnicas

La combinación de sesiones teóricas y prácticas en la plataforma DIAN facilitó la superación de dificultades relacionadas con el uso de herramientas digitales y la comprensión de requisitos documentales, fortaleciendo las competencias tecnológicas de los contribuyentes.

Valor de la extensión universitaria

La experiencia demostró que los Núcleos de Apoyo Contable y Fiscal funcionan como un puente eficaz entre la academia y la comunidad, beneficiando tanto a estudiantes (en su formación profesional) como a emprendedores locales (en su formalización).

Recomendaciones para sostenibilidad y ampliación


La demanda y el impacto alcanzado sugieren ampliar horarios y modalidades de atención (talleres grupales, material multimedia) para llegar a un público más amplio y, en particular, a zonas con menor acceso a sedes de la DIAN, garantizando la continuidad y el crecimiento del servicio.

9. Anexos

- Anexo 1

Complete los siguientes datos

Tipo de documento

Permiso por protección temporal PPT 

Número de documento (sin puntos, ni comas)

5448934

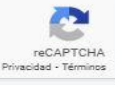
En nuestro sistema, tenemos los siguientes datos.
Si el correo electrónico y el número de celular son correctos, continúe; de lo contrario, modifíquelos. Enviaremos la confirmación de la cita a este correo.

Tipo de documento: **Permiso por protección temporal PPT**
Número de documento: **5448934**
Nombres y apellidos: **YA*** MA*** PE** SE*******
Número de celular: **32*****92**
Correo electrónico: **yan*****@gmail.com**

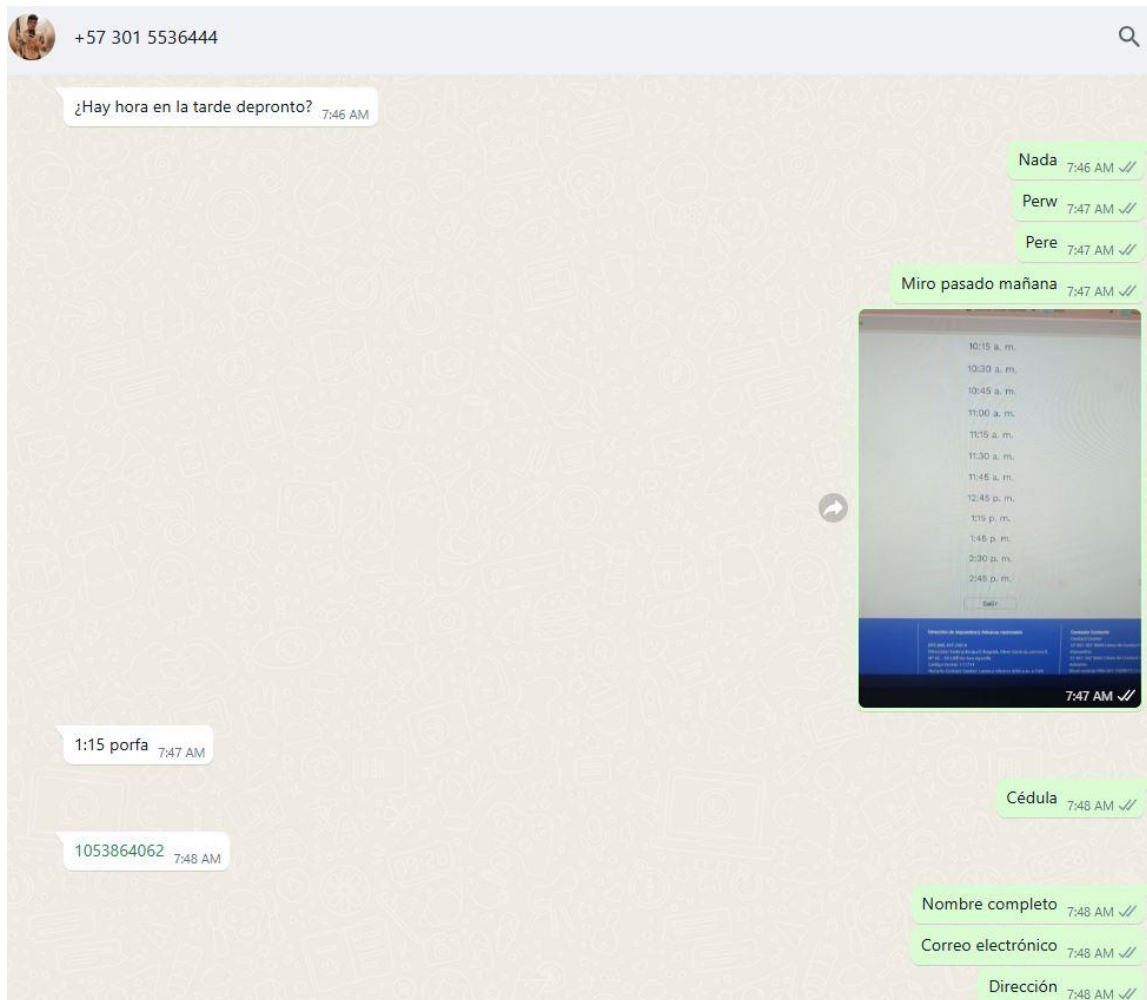
¿El correo electrónico y el número de celular son correctos?

Sí No

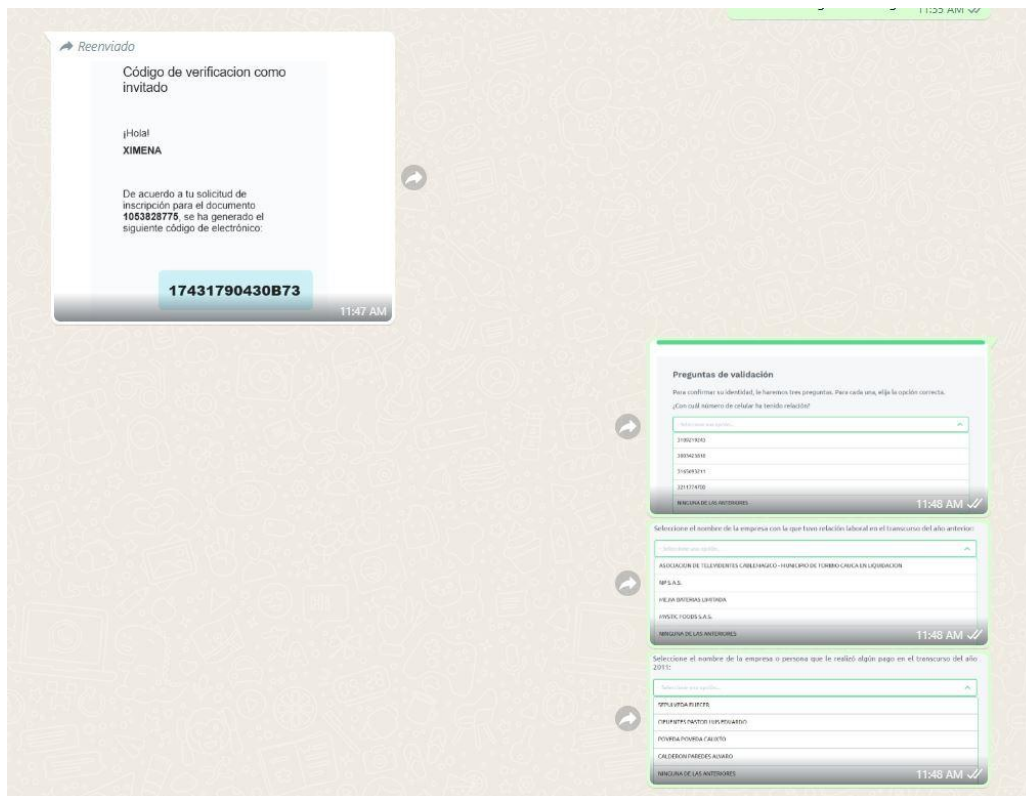
Acepto el **tratamiento de los datos personales.**

No soy un robot  reCAPTCHA
Privacidad · Términos

• Anexo 2



• Anexo 3



- Anexo 4



- Anexo 5



• Anexo 6

Institución Educativa	Universidad Unirromington Hamzas
Nombre del representante	Luz Maria Diaz Diego A. Dario Duque
Tema presentado	habilitacion de facturacion electronica
Lugar	Universidad Unirromington



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 NUCLEOS DE APOYO CONTABLE Y FISCAL - NAF POR ESTUDIANTES Vers. 062021

N°	Aprueba el tratamiento de Datos personales SI / NO	Nombres y apellidos	No. De documento / NIT	Razon social	Teléfono	E-mail	Firma
1	SI	Kelly Johana Ramirez	1054991071	N/A	3145273175	Kelly.torres@unirromington.edu.co	[Firma]
2	SI	Estefania Barrientos Z	1007234754	N/A	3012167863	estefania.barrientos@unirromington.edu.co	[Firma]
3	SI	Pedro Andres Ochoa S.	1053869231	N/A	3053355904	pedroandres.ochoa@unirromington.edu.co	[Firma]
4	SI	M ^a Alejandra Duque M	10553837319	N/A	3103991608	alejandra.duque@unirromington.edu.co	Alejandra Duque M
5	SI	Siofonia Duque C	1052466523	N/A	3228341612	siofonia.duque@unirromington.edu.co	SIOFONIA D.
6	SI	Diego Orlando	1053827497	N/A	3228547178	diegoorlando@unirromington.edu.co	[Firma]
7	SI	Ivan Daniel Ochoa D	16077753	N/A	3107180677	ivan.daniel.ochoa@unirromington.edu.co	[Firma]
8	SI	Ana Maria Bonilla L	105380663	N/A	3136781101	anamaria311@unirromington.edu.co	[Firma]
9	SI	Anderson Gualdo	1054546411	N/A	3143855895	anderson.gualdo@unirromington.edu.co	[Firma]
10	SI	Juan Camilo Garcia C	1055866146	N/A	3011145284	juan.camilo.garcia@unirromington.edu.co	[Firma]
11	SI	Maria Camilo Rodriguez	1053860444	N/A	3145273384	maria.camilo.rodriguez@unirromington.edu.co	[Firma]
12	SI	FABIAN QUINTERO	30233847	N/A	3104439140	FABIANQUINTERO@GMAIL.COM	[Firma]
13	SI	Maria Salome Parada	3196209059	N/A	3196209059	SalomeParada8@unirromington.edu.co	Salome Parada
14	SI	Santiago Gualdo	1053844028	N/A	3144903608	sgualdo@unirromington.edu.co	[Firma]
15	SI	Gabriela Herrera C.	1056420252	N/A	3113240559	gab.herrera2006@gmail.com	Gabriela Herrera
SI		Juan Camilo Arango C	1055751154	N/A	3007171195	Horario Desde 7:00 PM hasta 7:45 PM arango.camilo11@unirromington.edu.co	Juan Camilo Arango

Coordinador o monitor que apoyo la charla	Estudiante(s) del NAF	Fecha
SI	Yuri Valentina Belgado 1007360167	NA
SI	David Felipe 1192581232	NA
	3227359011	Yuri Valentina Belgado - aguilero@gmail.com
	3146204972	David Felipe 1192581232 @Gmail.com

• Anexo 7

Si Camilo Chalarca Patiño 1054858949 cam.chala.107@hotmail.com *CCB*
 20 Si Juan Diego López Gómez 1053851944 3106825521 juandiegolopezgomez10@gmail.com *Juan*
 Si Valentina Tujillo Agudelo 1002591340 3234296702 tujillovalentina696@gmail.com. Valentina T.A.

[Signature]
 Coordinador o monitor de apoyo la charla

[Signature]
 Luisa Diaz - Diego Patiño
 estudiantes UAF 103356773

21-Abril-2025
 fecha

10. Bibliografía

- Dianadmms. (2025, 20 enero). *Gestión NAF*. Cultura de la Contribución. <https://micrositios.dian.gov.co/cultura-de-contribucion/gestion-naf/>
- *Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales - DIAN*.
(s. f.). <https://www.dian.gov.co/>