



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

Proyecto Social Universitario

Corporación Universitaria Remington.

Ciencias Contables

Contaduría Pública

Iván Rodrigo Guanumen Hernández

Jessica Natalia Ladino Suarez

Núcleo de Apoyo Contable Fiscal (NAF)

2025

Dedicatoria

Dedico el presente trabajo de grado, con profundo agradecimiento y cariño, a mi familia, por ser mi mayor fuente de apoyo, amor incondicional y fortaleza a lo largo de este camino. Cada palabra escrita y cada meta son reflejo del apoyo que han brindado siempre.

A la Universidad Uniremington. Por brindarme un proceso académico integral, por ser el espacio donde crecí personal y profesionalmente. Agradezco a cada docente porque con su entrega y conocimiento contribuyeron a mi desarrollo, gracias a cada uno de ellos. También quiero hacer extensiva esta dedicatoria, a la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN) por permitirme realizar mis prácticas profesionales en una institución tan significativa para el país.

Por permitirme abrir las puertas del mundo laboral y por el aprendizaje del contexto en la aplicación real de los conocimientos.

Gracias a todos, por formar parte fundamental de este logro.

Agradecimientos

Primeramente, agradezco a Dios por darme la salud, la sabiduría y la fortaleza para culminar este ciclo tan importante en mi vida.

A mi familia, muchas gracias por el amor incondicional que representan, la comprensión y el apoyo moral y emocional constantes. Gracias por creer en mí y por motivarme a seguir adelante incluso en los momentos de mayor dificultad.

A la Universidad Uniremington, gracias por brindarme una formación académica de calidad que se convierte en el espacio donde obtengo los conocimientos y las habilidades para continuar mi desarrollo profesional, gracias a los docentes por su dedicación, exigencia y compromiso con nuestra formación.

A la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales DIAN, agradezco la oportunidad de poder hacer mis prácticas profesionales en una entidad tan representativa para el país, pues fue realmente una experiencia enriquecedora que me permitió aplicar los conocimientos adquiridos, crecer profesionalmente y entender la importancia de la existencia del servicio público.

A mis compañeros, amigos y a todas aquellas personas que de una forma u otra hicieron parte de este proceso, muchas gracias por estar ahí, por ser fuente de consejo y por la ayuda constante.

Este es un logro del esfuerzo colectivo y del acompañamiento de cada uno de ustedes.

Contenido

| | |
|---|----|
| Dedicatoria..... | 2 |
| Agradecimientos | 3 |
| Resumen..... | 5 |
| Palabras clave..... | 7 |
| Pregunta orientadora de la búsqueda | 9 |
| Objetivo..... | 10 |
| Objetivos específicos | 11 |
| Metodología | 12 |
| Resultados | 14 |
| Logros obtenidos..... | 21 |
| Conclusiones. | 21 |
| Referencias..... | 24 |
| Anexos | 25 |
| | 25 |

Resumen

En el marco del desarrollo de las prácticas profesionales para la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN), estoy colaborando con el kiosco de atención a los contribuyentes, apoyando a los usuarios en la orientación sobre los trámites del proceso de gestión tributaria. La función que llevé a cabo fue principalmente la actualización del Registro Único Tributario (RUT), recuperación de contraseña de ingreso a la plataforma virtual de la DIAN, agendar citas para la atención presencial o para la atención virtual.

Entre las actividades desarrolladas también brinde apoyo sobre la presentación de información exógena, los montos establecidos para generar la obligación a declarar renta, el calendario tributario que se encontraba vigente. En este sentido, la ejecución de esta actividad me ha permitido traer a la práctica algunos de los conocimientos que adquirí durante mi formación académica, consolidar habilidades en atención al usuario, buena comunicación, manejo de plataformas digitales.

Un aporte significativo a la práctica ha sido consolidar mis competencias en el servicio al ciudadano, al mismo tiempo contribuyendo al cumplimiento de las obligaciones tributarias de los ciudadanos. Durante la práctica, llevé a la práctica los conocimientos adquiridos en la formación académica y su relación con las normativas tributarias, atención al cliente, manejo digital de instrumentos para gestionar coordinaciones y clases de cita.

Una contribución destacada hacia la práctica ha sido la consolidación de mis competencias relacionadas con el servicio al ciudadano, a la vez que contribuyo a una correcta fiscalización de las obligaciones tributarias de los ciudadanos. Durante la práctica, llevé a cabo los propios saberes traídos desde la formación académica y su relación con el

marco normativo tributario, la atención al público, y manejo digital de las herramientas necesarias para llevar a cabo coordinaciones y los tipos de citaciones. Uno de los logros más significativos fue la mejora en los tiempos de atención y resolución de las inquietudes de los contribuyentes, gracias a una orientación comprensible y basada en el contacto con la persona. También pude identificar algunos de los problemas habituales que se plantea para los usuarios entre la fiscalización y sus interacciones con las plataformas digitales especialmente para las personas adultas mayores o con niveles débiles de alfabetización digital, lo que me permitió adquirir las habilidades necesarias para llevar a cabo el proceso de escucha y la empatía. Este trabajo me permitió evidenciar la importancia del papel de apoyo que cumplen los kioscos de orientación en facilitar la aproximación entre la entidad tributaria y los ciudadanos para fomentar una cultura de cumplimiento voluntario y facilitar el acceso a la oferta de los servicios tributarios.

En conclusión, la práctica en la DIAN no solo representó una valiosa oportunidad de crecimiento profesional, sino también una experiencia enriquecedora en términos personales, al permitir aportar al fortalecimiento de la relación entre el Estado y los contribuyentes desde un enfoque de servicio público eficiente y humanizado.

Palabras clave

DIAN (Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales)

Es la entidad del gobierno colombiano encargada de administrar, controlar y recaudar los impuestos nacionales, los derechos de aduana y el comercio exterior. También se encarga de vigilar el cumplimiento de las obligaciones tributarias de los ciudadanos y empresas.

RUT (Registro Único Tributario)

Es un documento expedido por la DIAN que identifica a las personas y empresas ante el sistema tributario colombiano.

Contiene la información básica del contribuyente, como su actividad económica, dirección y obligaciones fiscales.

Orientación tributaria

Es el servicio o asesoría que brinda la DIAN o entidades especializadas para ayudar a los contribuyentes a entender y cumplir correctamente sus obligaciones fiscales.

Cumplimiento fiscal

Significa cumplir de manera correcta y oportuna con todas las obligaciones tributarias, como declarar, pagar impuestos y reportar información a la DIAN.

Declarar renta

Es el proceso mediante el cual una persona o empresa informa a la DIAN sus ingresos, gastos, patrimonio y retenciones del año anterior para determinar si debe pagar impuesto sobre la renta.

Calendario tributario

Es el cronograma oficial publicado por la DIAN que establece las fechas límites para presentar declaraciones y realizar pagos de impuestos durante el año.

Exógena (Información exógena tributaria)

Es la información que las personas o empresas deben reportar a la DIAN sobre las operaciones realizadas con terceros (clientes, proveedores, empleados, etc.), con el fin de cruzar datos y verificar el cumplimiento de obligaciones fiscales.

Pregunta orientadora de la búsqueda

¿Cuáles son los principales desafíos en la orientación y gestión de trámites tributarios en los kioscos de atención de la DIAN?

Los retos principales en lo que respecta a la orientación y gestión de los trámites tributarios en los kioscos de atención de la DIAN son, en primer lugar, la falta de conocimiento tributario de los propios contribuyentes, la escasa capacidad tecnológica de algunas zonas, y la elevada demanda de atención que pueden generar demoras.

También encontramos en ellos desafíos tales como el mantenimiento actualizado a los colaboradores debido a los constantes cambios normativos fiscales, y la aseguración de la confidencialidad, la seguridad de la información, y la garantía del acceso y de la calidad del servicio para todos y todas las ciudadanías, pero en especial para las zonas rurales.

Estos desafíos implican mejor capacitación de las y los colaboradores, mayor inversión en infraestructura tecnológica y la implementación de estrategias de comunicación eficaces para orientar correctamente a los y las contribuyentes e ir ayudando en el cumplimiento de las obligaciones tributarias.

Objetivo

Identificar y analizar los principales obstáculos que afrontan los kioscos de atención de la DIAN, para con ello llegar a conocer las limitaciones operativas, tecnológicas y humanas que los afectan en su calidad del servicio y la experiencia de la persona que utiliza el servicio y de esa forma plantear estrategias que se interpolen en mejorar su funcionalidad y robustecer la disposición por parte de los usuarios y coadyuvar en el cumplimiento por parte de los contribuyentes en sus obligaciones fiscales.

Objetivos específicos

Revisar la capacitación y condiciones laborales del personal que presta atención en los kioscos, de forma que se compruebe la forma en la que los recursos humanos inciden en la calidad del servicio, la empatía del ciudadano y la correcta resolución de los trámites tributarios.

Determinar y registrar los problemas principales que se observan en el proceso de orientación y gestión de los trámites tributarios, pidiendo los puntos neurálgicos de la comunicación, la accesibilidad de esta y la eficiencia en cada uno de los procedimientos.

Proponer estrategias de mejora que favorezcan el funcionamiento de los kioscos de atención, incorporando soluciones tecnológicas, formaciones al personal y mecanismos de comportamiento del ciudadano que favorezcan la transparencia, confianza y el cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias.

Metodología

La investigación es de tipo cualitativo, puesto que nuestro objetivo es intentar comprender los fenómenos en su contexto real y analizar las experiencias, opiniones y percepciones de las personas que tienen la posibilidad de interactuar con el kiosco.

La investigación tiene lugar a través de una observación y análisis cualitativo de los procesos de atención que se desarrollan en los kioscos de la DIAN. El objetivo es, a partir de una mirada integral, conocer cómo se está prestando el servicio al ciudadano, qué factores inciden sobre la calidad de la atención y cuáles son los principales retos a los que hay que hacer frente para mejorar la atención de los ciudadanos y la calidad de la gestión de los trámites tributarios.

Además, la lectura de la normatividad vigente y la recolección de las percepciones de los contribuyentes sobre la atención recibida, son de fundamental importancia para concretar las dificultades y posibilidades de mejora que hay en los kioscos de la DIAN

Más que centrarse en cifras o principios estadísticos, se pretende profundizar en los significados y en las causas de los problemas que presenta la atención ciudadana en los kioscos de la DIAN.

Este enfoque es bueno porque permite identificar no solo las limitaciones tanto humanas como tecnológicas, sino también las oportunidades de mejora desde la óptica de quienes son actores y actrices del proceso.

El tipo de estudio es, por una parte, descriptivo y, por otra, analítico.

Es descriptivo, porque trata de describir de qué manera se encuentran funcionando, por: qué recursos se están utilizando; cómo es la atención y cuáles son los retos que tienen que afrontar los funcionarios y usuarios.

Es analítico, ya que no se limita a describir la realidad, sino que la interpreta, identificando las causas de las dificultades y las posibles soluciones o estrategias de mejora.

Resultados

Se pudo observar que los retos que más frecuentemente se encuentran son los siguientes: el bajo conocimiento tributario de los usuarios, la escasa infraestructura tecnológica de algunas poblaciones, la alta demanda de atención y la necesidad de mantener continuamente actualizado al personal orientador. Por otro lado, se estableció que potenciar la capacitación del personal, mejorar la conectividad tecnológica, así como optimizar la comunicación con los ciudadanos son acciones determinantes de éxito para poder asegurar mejor atención del usuario y un mayor sometimiento tributario.

Una vez se evidencia el proceso de observación, entrevistas y análisis de la información recogida durante el proceso de atención realizado en los kioscos de atención de la DIAN, se lograron identificar retos que pueden respetar directamente a la calidad de la atención, la experiencia del ciudadano y la eficiencia en el proceso de la atención tributaria.

Falta de conocimiento tributario de los usuarios

Uno de los hallazgos más evidentes es que un número elevado de contribuyentes que visitan los kioscos tienen una escasa o nula noción de los temas tributarios más básicos, lo que siempre se traduce en confusión, ansiedad y desinformación porque lo anteriormente explicado hace que se incremente la carga del personal orientador que debe dedicar más tiempo a los temas más elementales.

Esta situación refleja la importancia de que la DIAN refuerce sus estrategias de educación fiscal y comunicación pedagógica, de forma que los ciudadanos puedan asimilar mejor sus obligaciones y realizar sus trámites de forma más autónoma y confiada.

Alta demanda de la atención es un gran reto.

Se produce afluencia de usuarios, sobre todo de forma inmediata o de masivas actualizaciones del RUT, los kioscos están saturados, por lo que se producen demoras, tiempos de espera y, muchas veces, frustración ciudadana. El personal intenta atender lo mejor posible, pero muchas veces el número de funcionarios no se ajusta a la demanda, por lo que la calidad de la atención se resiente y la carga del trabajo se siente. Esto alude a la necesidad de prever mejor los recursos humanos y tecnológicos en función de las temporadas de mayor afluencia.

Lista de asesoría realizada a los contribuyentes en el kiosco de la DIAN

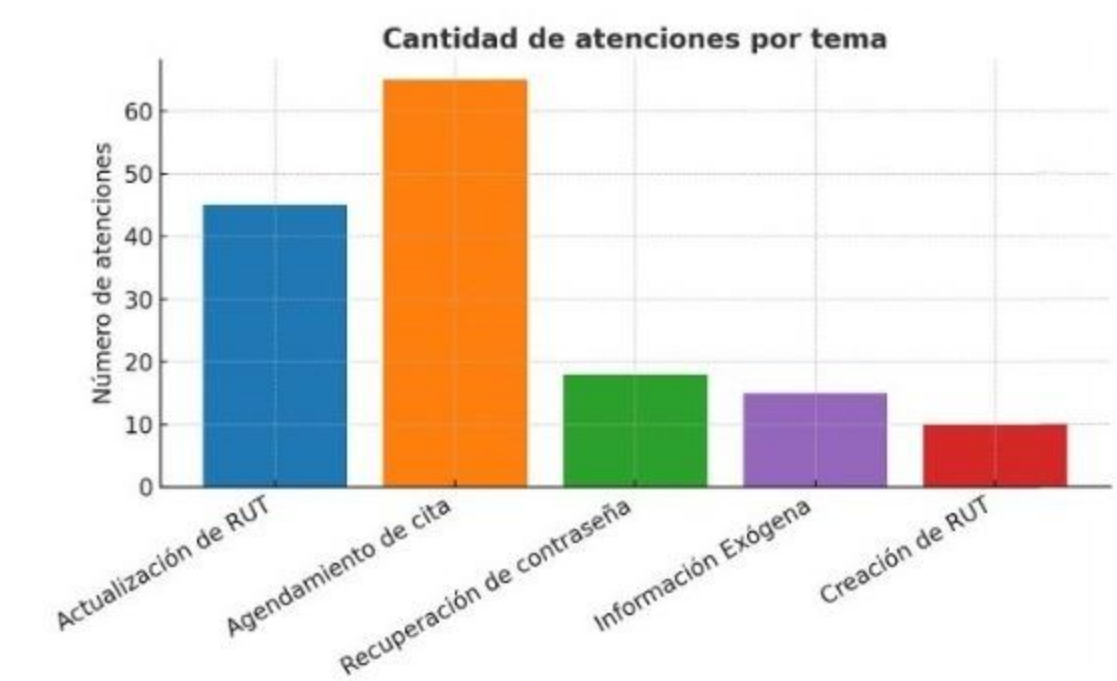
| NOMBRE COMPLETO | CEDULA | TEMA |
|-------------------------|---------------|----------------------|
| María Janeth Paipa | 47440126 | Actualización Rut |
| Olga Rodríguez | 24116904 | Recup. de contraseña |
| Liceth Vargas Avella | 46374332 | Información Exógena |
| Robinson Caicedo | 1118536690 | Agendamiento de cita |
| Luis Armando Mesa | 11152291 | Creación de Rut |
| Jesús Ernesto Prada | 80185573 | Agendamiento de cita |
| Anyerli farfán | 1118541967 | Recup. de contraseña |
| Rodrigo Bonilla | 17411210 | Actualización Rut |
| Edison Orduz | 7364132 | Agendamiento de cita |
| William salcedo | 9658219 | Agendamiento de cita |
| Luis Arturo Barragán | 4284498 | Actualización Rut |
| Sergio armando Parales | 17547712 | Actualización Rut |
| Yuly Alexandra Ortiz | 1002734859 | Agendamiento de cita |
| José Alexis Patiño | 74755252 | Agendamiento de cita |
| Carola Rocío Caicedo | 59660078 | Actualización de Rut |
| Danny González | 1029646019 | Creación de Rut |
| Astrid Buitrago | 33645450 | Actualización de Rut |
| Claudia patricia Vargas | 47433397 | Información exógena |
| Howard Patiño | 9433459 | Agendamiento de cita |
| Juan José Alban | 1144094613 | Actualización de Rut |
| Nicol Agudelo | 1115910654 | Agendamiento de cita |
| Doris Ana galindo | 28308547 | Actualización de Rut |
| Kevin López | 1007479060 | Agendamiento de cita |
| Paola Sanabria | 1007403668 | Creación de Rut |
| Carlos Gutiérrez | 1121928609 | Recup. de contraseña |
| Margarita Giraldo | 43796338 | Información exógena |
| Sebastián Mesa | 1118571384 | Actualización de Rut |
| Julián Torres | 1029644889 | Actualización de Rut |

| <i>NOMBRE COMPLETO</i> | <i>CEDULA</i> | <i>TEMA</i> |
|-------------------------------|----------------------|----------------------|
| Ana Priscila Bohórquez | 1007368622 | Recup. de contraseña |
| Zharick Franco | 1118704047 | Agendamiento de cita |
| Liceth Vargas Avella | 46374332 | Agendamiento de cita |
| Michell Concha Pérez | 1029645251 | Actualización de Rut |
| Marcela Becerra | 1118569728 | Agendamiento de cita |
| Ana Yelene Maldonado | 1118548242 | Recup de contraseña |
| Ferney Salcedo | 1007402261 | Agendamiento de cita |
| Kevin Fernando León | 1007435580 | Creación de Rut |
| John Wilmar Niño | 1073326393 | Agentamiento de cita |
| José Ramiro Yunado | 74858452 | Actualización de Rut |
| José Luis Páez | 9433689 | Agendamiento de cita |
| Daniel Tirado Aldana | 1120874954 | Agendamiento de cita |
| Miguel Ángel Vargas | 1019007297 | Actualización de Rut |
| Isidro Rodríguez | 74752492 | Actualización de Rut |
| Yesica Sánchez | 1116871457 | Agendamiento de cita |
| José Miguel Arrieta | 1051680454 | Recup de contraseña |
| Kevin Andrés López | 1007479063 | Actualización de Rut |
| Lilia Estella León | 46380830 | Agendamiento de cita |
| Nidia Patricia Estepa | 1115691274 | Agendamiento de cita |
| Oscar Manuel Fernández | 1055504806 | Creación de Rut |
| Leisy Viviana Álvarez | 1118539045 | Recup. de contraseña |
| Juan Carlos Castaño | 19616368 | Actualización de Rut |
| Juan Francisco Solón | 1118146373 | Información Exógena |
| Israel Rodríguez | 74372300 | Agendamiento de cita |
| Edgar Bernal | 74754875 | Agendamiento de cita |
| Yenny marcela Riaño | 1118563926 | Actualización Rut |
| Deini Thalía Anzueta | 1006414251 | Recup. de contraseña |
| Mónica María Rojas | 30328393 | Información Exógena |

| <i>NOMBRE COMPLETO</i> | <i>CEDULA</i> | <i>TEMA</i> |
|-------------------------------|----------------------|----------------------|
| Yeferson Alexander Ortiz | 1118568331 | Actualización de Rut |
| Omar Olaya Gaitán | 17834510 | Agendamiento de cita |
| Brayan Julián Ortiz | 1118566878 | Agendamiento de cita |
| Neira Torres Molina | 47430771 | Agendamiento de cita |
| Sandra Milena Ruiz | 40411607 | Agendamiento de cita |
| Nicol Agudelo | 1115910654 | Agendamiento de cita |
| Claudia Agudelo | 68289294 | Agendamiento de cita |
| Angie Yuliana Avella | 1002413925 | Agendamiento de cita |
| Salomón Gil Boada | 9656093 | Información Exógena |
| Yorly Andrea Sierra | 1116552613 | Creación de Rut |
| Yojana Mondragón | 40334700 | Recup. de contraseña |
| Esther Sofía Pérez | 1072394031 | Actualización de Rut |
| Jorge Andrés Pérez | 105835172 | Información Exógena |
| Luz Dary Vargas | 46376536 | Actualización de Rut |
| Juan Gabriel Guarnizo | 80133920 | Agendamiento de cita |
| Yeraldine Araque Lozano | 1118553147 | Agendamiento de cita |
| Carlos Andrés Pérez | 86087141 | Agendamiento de cita |
| Maryi liced Camacho | 1116546655 | Agendamiento de cita |
| Alba Lucia García | 47437883 | Información Exógena |
| Luisa Fernanda Berdugo | 1118576814 | Recup de contraseña |
| Andrés Avelino Balaguera | 74326304 | Actualización de Rut |
| Nelson Fernando Amado | 1052387955 | Creación de Rut |
| Viviana Poveda | 31021693 | Información Exógena |
| Jorge Luis Pérez | 1121850655 | Agendamiento de cita |
| Ricaurte Montaña Vega | 1057872432 | Agendamiento de cita |
| Heyner Ariel Romero | 1118551278 | Agendamiento de cita |
| Nydia Deisy Arévalo | 1118545386 | Agendamiento de cita |
| Yovanny Albeiro Larrahondo | 96193332 | Agendamiento de cita |

| <i>NOMBRE COMPLETO</i> | <i>CEDULA</i> | <i>TEMA</i> |
|-------------------------------|----------------------|----------------------|
| Omar Cucaita | 74324006 | Agendamiento de cita |
| Viviana Lozano | 1118571201 | Agendamiento de cita |
| Yolima Gualdron | 52488419 | Agendamiento de cita |
| Laura Daza | 1052839869 | Exógena |
| Maribel Espinosa | 47435750 | Recup de contraseña |
| Andrés Felipe Yance | 1117458042 | Actualización de Rut |
| Wilson Fredy Cordero | 1006443522 | Creación de Rut |
| Pedro José Corredor | 9521961 | Agendamiento de cita |
| Edgar Fernando Parra | 1118543241 | Actualización de Rut |
| Martha Sonia Cachay | 47439970 | Agendamiento de cita |
| Luis Alfredo Caita | 80473153 | Recup de contraseña |
| Yeffer Alberto Cárdenas | 91161023 | Actualización de Rut |
| Ludy Mosquera | 1118552583 | Agendamiento de cita |
| Jorge Armando Diaz | 9397686 | Actualización de Rut |

Estadística sobre los diferentes temas orientados en el proceso NAF en los kioskos de la DIAN (Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales).



Durante el periodo comprendido del 15 de agosto al 7 de noviembre de 2025.

Logros obtenidos.

Al llevar a cabo mi ejercicio profesional en la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN), alcancé a consolidar y fortalecer diferentes competencias tanto técnicas como humanas, producidas por el contacto directo con los contribuyentes por la asistencia a sus trámites tributarios.

Una de las principales metas alcanzadas fue la mejora en la atención ofrecida al ciudadano, dado que traté de ofrecer un servicio menos distante y muy empático. Ayudando, por tanto, a la actualización del Registro Único Tributario (RUT), la recuperación de contraseñas y en el proceso de agendar citas presenciales o virtuales, optimicé los tiempos de atención y ayudé a ofrecer respuestas claras para mejorar la experiencia de los usuarios de la DIAN.

Igualmente, mejoré mi entendimiento sobre el funcionamiento de los procesos tributarios, sobre todo en todo lo que se refiere a la presentación de información exógena, los montos exigibles para declarar renta, y la aplicación del calendario tributario, ya que logré conectar los conocimientos teóricos adquiridos en mi formación académica con la práctica del servicio público.

Otro objetivo relevante fue el desarrollo de habilidades de escucha activa y comunicación efectiva, las cuales se tornan primordiales para poder atender a usuarios con distintos niveles de alfabetización digital. Esta experiencia me permitió sensibilizarme ante las dificultades que experimentan en materias tributarias, en particular las personas adultas mayores, así como también mi capacidad de escucha y empatía en el trato con el público.

Asimismo, pude llegar a visibilizar la importancia de los kioscos de orientación como un elemento de conexión entre la ciudadanía y la administración tributaria, llegando a comprender su valor relevante al fomentar la cultura del cumplimiento voluntario así como la confianza entre la ciudadanía y las instituciones públicas. En definitiva, esta práctica fue una gran oportunidad de crecimiento en los ámbitos profesional y personal, ya que contribuí de forma activa al cumplimiento de las obligaciones tributarias de los ciudadanos, así como a dar un mayor impulso a un servicio público más eficaz, humano y comprometido con la comunidad.

Conclusiones.

De acuerdo con el análisis que se lleva a cabo sobre los principales desafíos en términos de orientación y gestión de los trámites tributarios que tienen lugar en los kioscos de la DIAN, se concluye que la función que cumplen estos kioscos es fundamental, en tanto que son un mecanismo para facilitar el acceso a la información y a los servicios tributarios tanto en su vertiente informativa como en su vertiente de gestión, y ayudar a estrechar la comunicación entre la DIAN y las personas que buscan información y/o servicios tributarios. Aun así, los problemas asociados al escaso conocimiento fiscal de parte de los usuarios/as, las limitaciones en infraestructura tecnológica para poder atender este tipo de trámites tributarios y la alta demanda de atención pueden impactar de manera negativa en la buena gestión del servicio. También es evidente la importancia que tiene mejorar la capacitación del personal orientador/a y de actualizar los recursos tecnológicos con el fin de poder mejorar la atención. Así mismo, se considera fundamental el hecho de poner en marcha estrategias integrales de educación y orientación tributaria que permitan fomentar la cultura del cumplimiento fiscal y mejorar la calidad de la atención, y, sobre todo, fortalecer la confianza que tienen los ciudadanos en la DIAN durante la atención que se les brinda.

Referencias

Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales – DIAN. (2024). *Guía de orientación al ciudadano y trámites tributarios*. Bogotá, Colombia: Autor. Recuperado de <https://www.dian.gov.co>

Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales – DIAN. (2024). *Calendario tributario nacional 2024*. Bogotá, Colombia: Autor. Recuperado de <https://www.dian.gov.co/normatividad/CalendarioTributario>

Ministerio de Hacienda y Crédito Público. (2023). *Política de educación y cultura tributaria en Colombia*. Bogotá, Colombia: Min Hacienda.



Rincón, J. P., & López, M. A. (2022). *La atención al ciudadano y los retos tecnológicos en la administración tributaria colombiana*. *Revista Gestión Pública y Sociedad*, 18(2), 45–60. <https://doi.org/10.22209/gps.2022.v18n2a04>

Vega, C. L. (2021). *La digitalización de los servicios públicos: retos para la administración tributaria en Colombia*. Universidad Nacional de Colombia.

Anexos

ANEXO 3 - REGISTRO FÍSICO DE ATENCIONES NAF - ESTUDIANTES - Versión 062021

Dirección Seccional con la que se firmó el convenio: Yopal
 Institución de Educación Superior: Universidad
 Nombre del estudiante que reporta: Yoda Patricia Quommen H.
 No. de documento de Identidad: 79.749.916

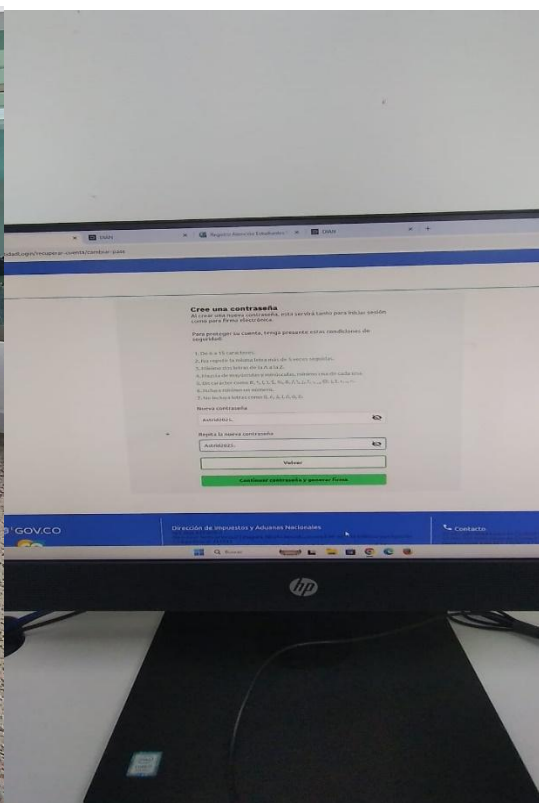
Política de Tratamiento de Datos Personales: "Estudiante NAF, recuérdele informar al causidano lo siguiente y solicitar que indique su autorización acerca del tratamiento de datos: 'Me he informado por parte del estudiante, de la siguiente: 'Cual de conformidad con lo previsto en las normas sobre protección de datos personales, especialmente lo consagrado en la Ley 1581 de 2012 y sus decretos reglamentarios, en virtud del convenio interinstitucional NAF (DIAN - El Síndico que universitarios), 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."

LAS CÉLULAS MARCADAS CON ASTERISCO (*) SON DE OBLIGATORIO DEllenamiento

| No. | * Asigna el tratamiento de datos: | | | * Tipo de usuario: | * Nombre y apellidos / Razón social: | * Tipo de Identif.: | * No. de identificación: | * Teléfono o celular: | * Correo electrónico: | * Tema atendido: | Fecha de la atención: | Canal de atención: | * Lugar de atención: | Estado de la consulta o servicio: | Firma del usuario |
|-----|-----------------------------------|----|----|--------------------|--------------------------------------|---------------------|--------------------------|-----------------------|----------------------------|------------------|-----------------------|--------------------|----------------------|-----------------------------------|---------------------|
| | SI | NO | PN | | | | | | | | | | | | |
| 1 | X | X | X | X | Maria Janelly Pab. cc | CC | 4244026 | 32038260 | mariananethub@unsc | insc | 15-08-25 | Presencial | Kiosco | Presencia | Maria Janelly Pab. |
| 2 | X | X | X | X | Clayton Padilla Torres cc | CC | 24116904 | 3125859322 | | | 15-08-25 | Presencial | Miocio | Presencia | Clayton Torres |
| 3 | X | X | X | X | Yotha Vargas Avella cc | CC | 4659430 | 312492670 | plabianer@unsc | | 15-08-25 | Presencial | Kiosco | Presencia | Yotha Vargas |
| 4 | X | X | X | X | Robinson Arech. cc | CC | 111853669 | 31346070 | robsonar@unsc | | 15-08-25 | Presencial | Kiosco | Presencia | Robinson Arech. |
| 5 | X | X | X | X | Wesley Velez cc | CC | 11152291 | 312445922 | wesleyvelez@unsc | | 15-08-25 | Presencial | Kiosco | Presencia | Wesley Velez |
| 6 | X | X | X | X | Jesús Ernesto Pardo cc | CC | 80185573 | 306240411 | chuckpardo@unsc | | 05/08/23 | Presencial | Kiosco | Presencia | Jesús Ernesto Pardo |
| 7 | X | X | X | X | Anverli Esteban cc | CC | 111851967 | 311817070 | anverli@unsc | | 15-08-25 | Presencial | Kiosco | Presencia | Anverli Esteban |
| 8 | X | X | X | X | Rodrigo Borrillo cc | CC | 17411219321 | 3122241 | rodrigo@unsc | | 15-08-25 | Presencial | Kiosco | Presencia | Rodrigo Borrillo |
| 9 | X | X | X | X | Everson A. Calle cc | CC | 7364732 | 31300716 | everson@unsc | | 15-08-25 | Presencial | Kiosco | Presencia | Everson Calle |
| 10 | X | X | X | X | William Salcedo cc | CC | 96587193 | 1021363 | willmansalcedo76@gmail.com | | 15-08-25 | Presencial | Kiosco | Presencia | William Salcedo |



ABREVIATURAS A UTILIZAR PARA EL REGISTRO

| | | | | | |
|-------------------|--|-----------------------------|--|------------------------|---|
| Tipo de usuario: | PN - persona natural / PJ - persona jurídica | Clasificación tipo usuario: | PN con estat. - persona natural con establecimiento de comercio | Genero: | H - hombre / M - mujer / O - otro |
| Tipo de Identif.: | TI - Tarjeta de Identidad / CC - Cédula de Ciudadanía / CE - Cédula de Extranjería / P - Pasaporte / NIT No. De Identif Tributaria | Canal de atención: | Pres NAF - Presencial en NAF / P NAF - Presencial fuera de NAF / W App - Whatsapp / Tel - Telefónico / CE - Correo Electrónico / FI - Plataforma Institucional / EV Esquema video atención | Estado de la consulta: | T - Terminada / DP DIAN - Dirigida a punto de contacto DIAN / COE - Competencia de otra entidad |
| Tema atendido: | RUT (inscripción, actualización y cancelación) / IMP - IMPUESTOS (Retenciones, IVA, renta, consumo y demás) / RFE - Fema electrónica / RST - Régimen Simple / FE - Facturación Electrónica / SL - Servicios en línea / PT - Procedimientos tributarios | | | | |



ANEXO 3 - REGISTRO FÍSICO DE ATENCIONES NAF - ESTUDIANTES - Versión 062021

Dirección Seccional con la que se firmó el convenio: Yopal - Casanare
 Institución de Educación Superior: Universidad
 Nombre del estudiante que reporta: Jhon Pedro Quanamán 4
 No. de documento de identidad: 79.399.916.843

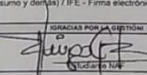



Política de Tratamiento de Datos Personales: "Estudiante NAF, reconozco informar al ciudadano lo siguiente y solicitar que indique su autorización acerca del tratamiento de datos. "He sido informado por parte del estudiante, de lo siguiente: Quié, de conformidad con lo previsto en las normas sobre protección de datos personales, especialmente la consagrada en la Ley 1581 de 2012 y sus decretos reglamentarios, en virtud del convenio interinstitucional NAF (DIAN - IES) que se suscribió, 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."

| No. | * Acepto el tratamiento de datos: | | * Tipo de usuario: | Clasif. tipo usuario: | * Nombres y apellidos / Razón social: | * Tipo de Identif.: | * No. de identificación: | * Teléfono o celular: | * Correo electrónico: | * Tema atendido: | Fecha de la atención: | Canal de atención: | * Lugar de atención: | Estado de la consulta o servicio: | Firma del usuario |
|-----|-----------------------------------|----|--------------------|-----------------------|---------------------------------------|---------------------|--------------------------|-----------------------|------------------------------|------------------|-----------------------|--------------------|----------------------|-----------------------------------|---------------------|
| | Si | No | | | | | | | | | | | | | |
| 1 | X | | X | X | M. Luis Arturo Parroquian A | cc | 4 284 448 | 315 835 0241 | luisarturobarroquian@unad344 | | 22/08/2025 | Pres. | KIOXO | | Jhon Pedro Quanamán |
| 2 | X | | X | X | M. Sergio Armando Parales | cc | 1754772 | 315 499 952 | armandoparales99@gmail.com | | 22/08/2025 | Pres. | hialco | | Sergio Parales |
| 3 | X | | X | | F. Nely Alejandra Ortiz | cc | 102272485 | 3224728133 | ortiznelyaf@gmail.com | | 22/08/2025 | Pres. | KIOXO | | Nely Ortiz |
| 4 | | | X | | M. Jose Alexis Potrino | cc | 74735252 | 3424991066 | jpotrino@unad344@gmail.com | | 22/08/2025 | Pres. | KIOXO | | José Alexis Potrino |

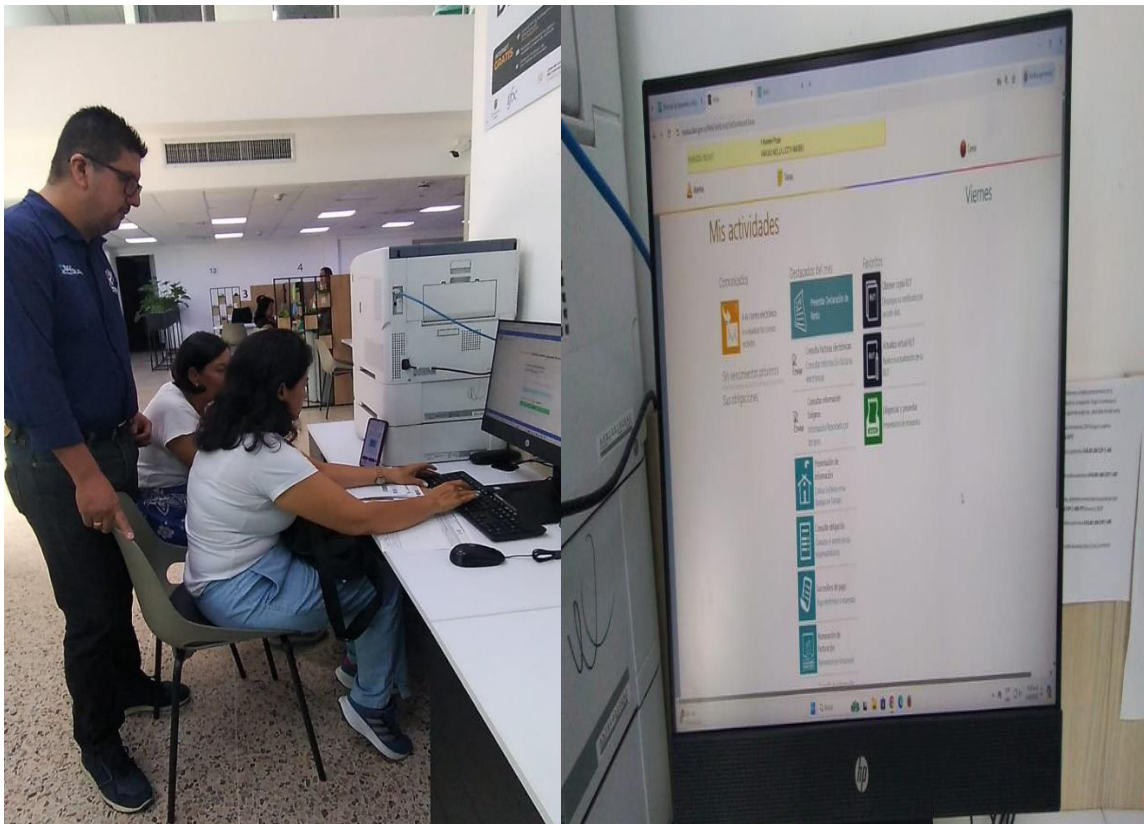
APROBACIONES A UTILIZARSE PARA EL REGISTRO

| | | |
|---|---|--|
| Tipo de usuario: PN - persona natural / PJ - persona jurídica Tipo de identif.: TI - Tarjeta de Identidad / CC - Cédula de Ciudadanía / CE - Cédula de Extranjería / P - Pasaporte / NIT No. De Identif. Tributaria Tema atendido: RUT (Inscripción, actualización y cancelación) / IMP - IMPUESTOS (Retenciones, NA, renta consumo y demás) / FE - Firma electrónica / RST - Régimen Simple / FE - Facturación Electrónica / SL - Servicios en línea / PT - Procedimiento tributario y consultas | Clasificación tipo usuario: PN con estado - persona natural con establecimiento de habitación / PN sin estado - persona natural sin establecimiento de habitación Canal de atención: Pres NAF - Presencial en NAF / PFE NAF - Presencial fuera de NAF / WA App - Whatsapp / Tel - Teléfono / CE - Correo Electrónico / PI - Programa Institucional / EV - Encuentra video atención | Género: H - hombre / M - mujer / O - otro Estado de la consulta: T - Terminada / DP DIAN - Direcccionada a punto de contacto DIAN / COE - Competencia de otra entidad |
|---|---|--|

Firmado por el usuario: 


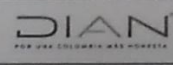
Contaduría Pública
 Facultad a la que pertenece

Coordinador a monitor asignado



ANEXO 3 - REGISTRO FÍSICO DE ATENCIONES NAF - ESTUDIANTES - Versión 062021

Dirección Seccional con la que se firmó el convenio: Yopal Casanare
 Institución de Educación Superior: Uthampton
 Nombre del estudiante que reporta: Lidia Patricia Guanaman H.
 No. de documento de identidad: 79.799.9165

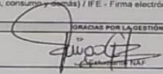



Política de Tratamiento de Datos Personales: "Estudiante NAF" requiere informar al ciudadano lo siguiente y solicitar que indique su autorización acerca del tratamiento de datos. "He sido informado por parte del estudiante, de lo siguiente: Con la conformidad con lo previsto en las normas sobre protección de datos personales, especialmente lo consagrado en la Ley 1581 de 2012 y sus decretos reglamentarios, en virtud del convenio interinstitucional NAF (DIAN - El Estudiante que universitarios), 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."

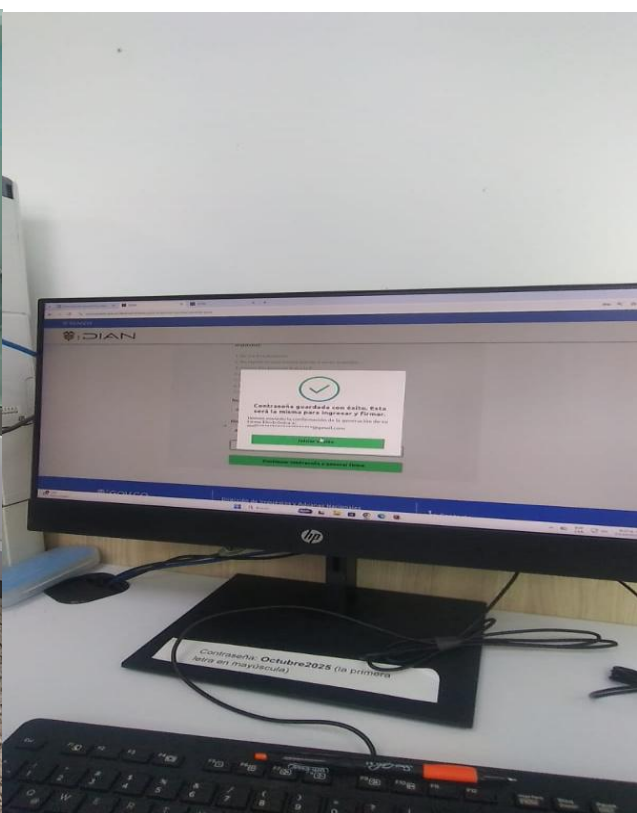
| LAS CASILLAS MARCADAS CON ASTERISCO (*) SON DE UN HISTORIO DE REGISTRO ANTERIOR | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|-----------------------------------|----|------------------|------------------------------|--------------------------------------|---------------------|--------------------------|-----------------------|-------------------------------------|------------------|-----------------------|--------------------|----------------------|-----------------------------------|-------------------|
| No. | * Acceso al tratamiento de datos: | | Tipo de usuario: | Cédula que usará el usuario: | * Nombre y apellidos / Razón social: | * Tipo de Identif.: | * No. de identificación: | * Teléfono o celular: | * Correo electrónico: | * Tema atendido: | Fecha de la atención: | Canal de atención: | * Lugar de atención: | Estado de la consulta o servicio: | Firma del usuario |
| | SI | NO | | | | | | | | | | | | | |
| 1 | X | X | X | F | Carola Rocio Corcoto | cc | 59460078 | 3134303294 | carcotocarola19@gmail.com | 910 | 29/08/2025 | P | Kiosco | T | Carola Corcoto |
| 2 | X | X | X | F | Danny Y Gonzalez | cc | 602964609 | 32056461 | Yojhana.gonzalez24@gmail.com | 910 | 29/08/2025 | P | Kiosco | T | Yojhana Gonzalez |
| 3 | X | X | X | F | Astrid Botrigo | cc | 33645450 | 311498582 | astridbotrigo@gmail.com | 910 | 29/08/2025 | P | Kiosco | T | Astrid Botrigo |
| 4 | X | X | X | F | Claudia Vargas | cc | 47433397 | 3208119800 | astridhelamartinezbotrigo@gmail.com | 910 | 29/08/2025 | P | Kiosco | T | Claudia Vargas |
| 5 | | | | | | | | | cladivargascely@hotmail.com | | | | | | |

ABREVIATURAS A UTILIZARSE PARA EL REGISTRO

| | | |
|---|--|---|
| Tipo de usuario: PN - persona natural / PJ - persona jurídica Tipo de Identif.: TI - Tarjeta de Identidad / CC - Cédula de Ciudadanía / CE - Cédula de Extranjería / P - Pasaporte / NIT No. De Identif. Tributaria Tema atendido: RIUT (Inscripción, actualización y cancelación) / IMP - IMPUESTOS (Retenciones, IVA, renta, consumo y otros) / RST - Régimen Simple / FE - Firma electrónica / F - Facturación Electrónica / EL - Servicios en línea / PT - Procedimiento tributario y consultas contables / PA - Procedimiento aduanero y consultas aduaneras | Clasificación tipo usuario: PN con estab. - persona natural con establecimiento de comercio / PN sin estab. - persona natural sin establecimiento de comercio Canal de atención: Pres NAF - Presencial en NAF / PFE NAF - Presencial fuera de NAF / W App - Whatsapp / Tel - Telefónico / CE - Correo Electrónico / PI - Plataforma Institucional / EV - Esquema video atención | Genero: H - hombre / M - mujer / O - otro Estado de la consulta: T - Terminada / DP DIAN - Dirección a punto de contacto DIAN / COE - Competencia de otra entidad. |
|---|--|---|



OPCIONES POR LA GESTIÓN

 Contralor y monitor asignado

Ciencias Contables
Facultad a la que pertenece



ANEXO 3 - REGISTRO FÍSICO DE ATENCIONES NAF - ESTUDIANTES - Versión 06/2021

Dirección Seccional con la que se firmó el convenio: Yopal - Casanare
 Institución de Educación Superior: Universidad
 Nombre del estudiante que reporta: Luisa Patricia Quintero Hernández
 No. de documento de identidad: 79.299.916

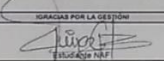



Política de Tratamiento de Datos Personales: "Estudiante NAF, recuente informarle al ciudadano lo siguiente y solicitar que indique su autorización acerca del tratamiento de datos: "He sido informado por parte del estudiante, de lo siguiente: Que, de conformidad con lo previsto en las normas sobre protección de datos personales, especialmente lo contemplado en la Ley 1581 de 2012 y sus decretos reglamentarios, en virtud del convenio internacional NAF (DIAN - El Síndicor que universitari), 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 sus NAF y el desarrollo de otras actividades relacionadas con el convenio. Para abastecer sus peticiones, solicitudes o reclamos puede consultar la política de tratamiento de datos personales de la DIAN ubicada en su portal web."

| LAS CÉLULAS MARCADAS CON ASTERISCO (*) SON DE OBLIGATORIO PLENOCUMPLIMIENTO | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|--------------------------------|----|--------------------|-----------------------------|--------------------------------------|---------------------------|--------------------------|-----------------------|----------------------------|------------------|----------|-----------------------|----------------------|----------------------|-------------------------------------|-------------------|
| No. | * Ingreso al sistema de datos: | | * Tipo de usuario: | * Clasificación de usuario: | * Nombre y apellidos / Razón social: | * Tipo de identificación: | * No. de identificación: | * Teléfono o celular: | * Correo electrónico: | * Tema atendido: | | Fecha de la atención: | * Canal de atención: | * Lugar de atención: | * Estado de la consulta o atención: | Firma del usuario |
| | Si | No | | | | | | | | PN | PN | | | | | |
| 1 | X | X | X | X | Salomon Gil Borda | cc | 9656 095 | 3105584889 | Salomangilborda@gmail.com | | 24-10-25 | P | Kiosco | Terminada | Salomon Gil | |
| 2 | X | X | X | X | Nely Andrea Sierra | cc | 1116552613 | 3123703790 | andreaandrea@gmail.com | | 24-10-25 | P | Kiosco | Terminada | Nely Sierra | |
| 3 | X | X | X | X | Nopina Mondragon | cc | 40334700 | 3203262740 | mondragonnopina@gmail.com | | 24-10-25 | P | Kiosco | Terminada | Nopina | |
| 4 | X | X | X | X | Esther Sofia Perez | cc | 102294031 | 320960115 | estheresofia2015@gmail.com | | 24-10-25 | P | Kiosco | Terminada | Esther | |
| 5 | X | X | X | X | Jorge Andres Perez | cc | 1058351780 | 3225761091 | perezjorge361@gmail.com | | 24-10-25 | P | Kiosco | Terminada | Jorge Perez | |
| 6 | X | X | X | X | Luz Dany Vargas N. | cc | 40374536 | 3114901945 | lvd2836@hotmail.com | | 24-10-25 | P | Kiosco | Terminada | Luz Dany Vargas | |
| 7 | X | X | X | X | Juan Gabriel Guanio | cc | 80133970 | 320324501 | jgabguanio@hotmail.com | | 24-10-25 | P | Kiosco | Terminada | Juan Gabriel | |
| 8 | X | X | X | X | Yaeliza Acevedo | cc | 1118552147 | 316202945 | yaelizaacevedo@gmail.com | | 24-10-25 | P | Kiosco | Terminada | Yaeliza | |
| 9 | X | X | X | X | Carla Andrea Pared | cc | 86087141 | 3115076892 | carlaandrea170@gmail.com | | 24-10-25 | P | Kiosco | Terminada | Carla Andrea | |
| 10 | X | X | X | X | Mary Lidia Ramirez | cc | 1116546655 | 312283967 | marylidia20@gmail.com | | 24-10-25 | P | Kiosco | Terminada | Mary Lidia | |

ABREVIAURAS A UTILIZARSE PARA EL REGISTRO

| | | |
|--|---|---|
| Tipo de usuario: PN - persona natural / PJ - persona jurídica Tipo de identificación: TI - Tarjeta de Identidad / CC - Cédula de Ciudadanía / CE - Cédula de Extranjería / P - Pasaporte / NIT No. De Identif Tributaria Tema atendido: RUT (Inscripción, actualización y cancelación) / IMP - IMPUESTOS (Retenciones, IVA, renta, consumo y bienes) / UFE - Firma electrónica / RST - Régimen Simple / FE - Facturación Electrónica / SL - Servicios en línea / PT - Procedimiento tributario y consultas | Clasificación tipo usuario: PN con estado - persona natural con establecimiento de comercio / PN sin estado - persona natural sin establecimiento de comercio Canal de atención: Pres NAF - Presencial en NAF / PPF NAF - Presencial fuera de NAF / W App - Whatsapp / Tel - Telefónica / CE - Correo Electrónico / PI - Plataforma Institucional / EV - Equivoca video atención | Genero: H - hombre / M - mujer / O - otro Estado de la consulta: T - Terminada / DP DIAN - Direccionada a punto de contacto DIAN / COE - Competencia de otra entidad |
|--|---|---|

FIRAS POR LA GESTIÓN


Cienfuegos Contables
 Facultad a la que pertenece

Coordinador y monitor asignado




ANEXO 3 - REGISTRO FISICO DE ATENCIONES NAF - ESTUDIANTES - Versión 062021

Dirección Seccional con la que se firmó el convenio: Vegal - Bucaramera

Institución de Educación Superior: Univ. de Pamplona

Nombre del estudiante que registra: José Rodrigo Guzmán Hernández

Nº. de documento de identidad: 79 791 916



NAF | **DIAN**
POR UNA COLOMBIA MÁS HONESTA

Publica de Tratamiento de Datos Personales: "Estudiante NAF" requiere informar al ciudadano lo siguiente y vincular que indique su autorización acerca del tratamiento de datos. "He sido informado por parte del estudiante, de lo siguiente: Qué, de conformidad con lo previsto en las normas sobre protección de datos personales, especialmente la contemplada en la Ley 1581 de 2012 y sus decretos reglamentarios, en virtud del convenio interinstitucional NAF (DIAN - IES) (indicar 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 abreviar sus peticiones, solicitudes o reclamos puede consultar la política de tratamiento de datos personales de la DIAN ubicada en su portal web."

| LAS CATEGORÍAS MARICADAS CON ASTERISCO (*) SON DE OBLIGATORIO diligenciamiento. | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|-----------------------------------|----|----|-------------------|------------------------|--------------------------------------|--------------------|-------------------------|----------------------|----------------------------------|-----------------|-----------------------|--------------------|---------------------|----------------------------------|-------------------|
| No. | * Acuerdo de tratamiento de datos | | | * Tipo de usuario | * Ciudad (ver mapa PN) | * Nombres y apellidos / Razón social | * Tipo de Identif. | * No. de identificación | * Teléfono o celular | * Correo electrónico | * Tema atendido | Fecha de la atención: | Canal de atención: | * Lugar de atención | Estado de la consulta o servicio | Firma del usuario |
| | SI | NO | PN | | | | | | | | | | | | | |
| 1 | X | X | X | | | F. Neirmy Marcela Pizaro | CC | 118253926 | 3136799687 | Yamir.chocho@mail.com | | 17-10-25 | P | Kiosco | | [Firma] |
| 2 | X | X | X | | | F. Damián Trujillo Anzola | CC | 1006414251 | 3134165473 | thalianzola@gmail.com | | 17-10-25 | P | Kiosco | | [Firma] |
| 3 | X | X | X | | | F. Monica Maria Rojas | CC | 30228395 | 3166141986 | monirad2017@hotmail.com | | 17-10-25 | P | Kiosco | | [Firma] |
| 4 | X | X | X | | | H. Yerson Alexander Ortiz | CC | 1182568331 | 8224626192 | ortizeo2yeresalexander@gmail.com | | 17-10-25 | P | Kiosco | | [Firma] |
| 5 | X | X | X | | | H. Omar Olaya Guilan | CC | 17334570 | 912385246 | Olayaomar@hotmail.com | | 17-10-25 | P | Kiosco | | [Firma] |
| 6 | X | X | X | | | H. Bryan Julian Ortiz | CC | 1182668398 | 3159126682 | bryanboider@gmail.com | | 17-10-25 | P | Kiosco | | [Firma] |
| 7 | X | X | X | | | F. Nairo Tameo Reina | CC | 41450371 | 321492514 | tameonairo39@gmail.com | | 17-10-25 | P | Kiosco | | [Firma] |
| 8 | X | X | X | | | F. Sandra Milena Ruiz | CC | 40411407 | 311812552 | osy@hotm.com | | 17-10-25 | P | Kiosco | | [Firma] |
| 9 | X | X | X | | | F. Licia Apudelo | CC | 1182910654 | 322261646 | lapudeloemiliana75@gmail.com | | 17-10-25 | P | Kiosco | | [Firma] |
| 10 | X | X | X | | | F. Claudia Apudelo | CC | 68289294 | 315200391 | claudyapudelo251@gmail.com | | 17-10-25 | P | Kiosco | | [Firma] |
| 11 | X | X | X | | | F. Angie Yuliana Avella | CC | 1006413925 | 315513235 | Yuliana31232@gmail.com | | 17-10-25 | P | Kiosco | | [Firma] |

Tipos de usuarios: PN - persona natural / PJ - persona jurídica

Tipos de Identif.: TI - Tarjeta de Identidad / CC - Cédula de Ciudadanía / CE - Cédula de Extranjería / P - Pasaporte / NIT No. De Identif. Tributaria

Temas atendidos: RUT (inscripción, actualización y cancelación) / IMP - IMPUESTOS (Retenciones, IVA, renta, consumo y demás) / FE - Firma electrónica / RST - Regimen Simpy / FE - Facturación Electrónica / SL - Servicio en línea / PT - Procedimiento tributario y consultas

Clasificación tipo usuario: PN - persona natural con establecimiento de comercio / PE - persona natural sin establecimiento de comercio

Canal de atención: Pres NAF / Presencial con NAF / PE NAF - Presencial fuera de NAF / W App - Whatsapp / Tel - Teléfono / CE - Correo Electrónico / PI - Plataforma Institucional / EV - Esquema video atención

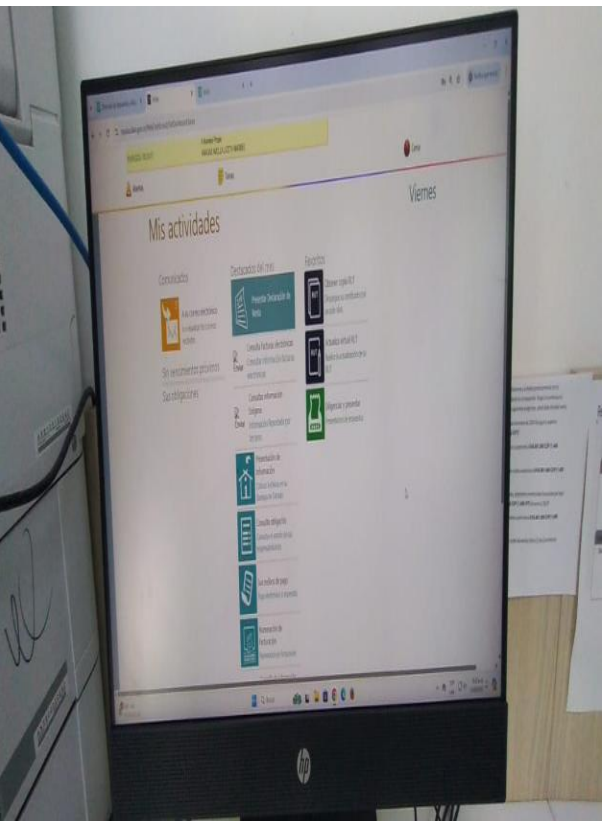
Genero: H - hombre / M - mujer / O - otro

Estado de la consulta: T - Terminada / DP DIAN - Direccional a punto de contacto DIAN / COE - Competencia de otra entidad

OPORTUNIDAD PARA LA GESTIÓN

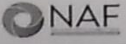
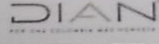
Contributor o miembro asignado: [Firma]

Cienca Contables
Facultad de la U de Pamplona



ANEXO 3 - REGISTRO FÍSICO DE ATENCIONES NAF - ESTUDIANTES - Versión 062021

Dirección Seccional con la que se firmó el convenio: **Quito - Cuenca**
 Institución de Educación Superior: **Universidad**
 Nombre del estudiante que reporta: **Yvona Beatriz Aguirre H.**
 No. de documento de identidad: **74 299 916 0214**

Política de Tratamiento de Datos Personales: "Estudiante NAF, recuadro informo al ciudadano si agree y notificar que indico su autorización acerca del tratamiento de datos: "He sido informado por parte del estudiante, de lo siguiente: Que, 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 (ONAF - Universidad que universitari), autorizo a la DIAN de manera previa, informada, voluntaria y expresa para que realice el tratamiento de los datos personales consagrados 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 abolir sus peticiones, solicitudes o reclamos puede consultar la política de tratamiento de datos personales de la DIAN ubicada en su portal web."

LAS CÉLULAS MARCADAS CON ASTERISCO (*) SON DE OBLIGATORIO DESEMPEÑO

| No. | * Atenta el tratamiento de datos | | * Tipo de usuario | * Clasificación de usuario | * Nombre y apellidos / Razón social | * Tipo de Identif. | * No. de identificación | * Teléfono o celular | * Correo electrónico | * Tema atendido | | * Fecha de la atención | * Canal de atención | * Lugar de atención | * Estado de la consulta o servicio | * Firma del usuario |
|-----|----------------------------------|----|-------------------|----------------------------|-------------------------------------|--------------------|-------------------------|----------------------|----------------------------------|-----------------|----|------------------------|---------------------|---------------------|------------------------------------|---------------------|
| | SI | NO | | | | | | | | PN | PJ | | | | | |
| 1 | X | X | X | X | M Omar Cuacita | CC | 74324006 | 314296349 | omarcuacita@gmail.com | | | 7-11-2025 | P | Quito | | <i>[Firma]</i> |
| 2 | X | X | X | X | F Yviana Lozano | CC | 118.571.204 | 3214089677 | yviana_lozano@yahoo.com | | | 7-11-2025 | P | Quito | | <i>[Firma]</i> |
| 3 | X | X | X | X | F Yviana Lozano | CC | 52488419 | 3208361008 | yviana_lozano@hotmail.com | | | 7-11-2025 | P | Quito | | <i>[Firma]</i> |
| 4 | X | X | X | X | F Yviana Lozano | CC | 105255989 | 3114916650 | yviana_lozano@hotmail.com | | | 7-11-2025 | P | Quito | | <i>[Firma]</i> |
| 5 | X | X | X | X | F Yviana Lozano | CC | 47435710 | 3102370712 | yviana_lozano@hotmail.com | | | 7-11-2025 | P | Quito | | <i>[Firma]</i> |
| 6 | X | X | X | X | M Andres Felipe Yanez | CC | 1117458047 | 318196278 | yancemcenaandresfelipe@gmail.com | | | 7-11-2025 | P | Quito | | <i>[Firma]</i> |
| 7 | X | X | X | X | M Wilson Fredy Cardenas | CC | 1006443572 | 3215701032 | wilsonfredy10@hotmail.com | | | 7-11-2025 | P | Quito | | <i>[Firma]</i> |
| 8 | X | X | X | X | M Pedro Jose Carrador | CC | 9521967 | 3145399224 | carradorp1994@gmail.com | | | 7-11-2025 | P | Quito | | <i>[Firma]</i> |
| 9 | X | X | X | X | M Edgar Fernando Perra | CC | 1118.54324 | 315204084 | edparrf16@gmail.com | | | 7-11-2025 | P | Quito | | <i>[Firma]</i> |
| 10 | X | X | X | X | M Wilton Soria Cacho | CC | 43.431.920 | 3175392214 | sonjormorte8@gmail.com | | | 7-11-2025 | P | Quito | | <i>[Firma]</i> |
| 11 | X | X | X | X | M Luis Alfredo Carita | CC | 80473153 | 315661867 | caritaluis2@hotmail.com | | | 7-11-2025 | P | Quito | | <i>[Firma]</i> |
| 12 | X | X | X | X | H Yeffe Alberto Cardenas | CC | 91161023 | 3103943263 | yeffealbertocardenas@gmail.com | | | 7-11-2025 | P | Quito | | <i>[Firma]</i> |
| 13 | X | X | X | X | F Yudy Moxquera | CC | 118552583 | 3124506158 | yudy2026@gmail.com | | | 7-11-2025 | P | Quito | | <i>[Firma]</i> |
| 14 | X | X | X | X | M Jorge Armando Diaz | CC | 9397686 | 3148778166 | pedidiaz2062@gmail.com | | | 7-11-2025 | P | Quito | | <i>[Firma]</i> |

APROBACION Y UTILIZACION PARA EL REGISTRO

| | | | | | |
|--------------------------------|--|------------------------------|---|--|--|
| * Tipo de usuario: | PN - persona natural / PJ - persona jurídica | Clasificación tipo usuario: | PN con estat - persona natural con establecimiento de comercio PJ con estat - persona natural sin establecimiento de comercio | Genero: | H - hombre / M - mujer / O - otro |
| * Tipo de Identif.: | TI - Tarjeta de Identidad / CC - Cédula de Ciudadanía / CE - Cédula de Extranjería / PI - Pasaporte / NI - No. de Identif. Tributaria | * Canal de atención: | Pres NAF - Presencial en NAF / PP NAF - Presencial fuera de NAF / W App - Whatsapp / Tel - Telefónico / CE - Correo Electrónico / PI - Plataforma Institucional / EV - Equivoca valor dirección | * Estado de la consulta: | T - Terminada / DP DIAN - Direccionada a punto de contacto DIAN / COE - Competencia de otra entidad. |
| * Tema atendido: | RUT (inscripción, actualización y cancelación) / IMP - IMPUESTOS (Retenciones, IVA, renta, consumo y demás) / FE - Firma electrónica / RST - Régimen Simple / FE - Facturación Electrónica / SL - Servicios en línea / PT - Procedimiento tributario y consultas contables / PA - Procedimiento aduanero y consultas aduaneras | BUENAS POR LA GESTIÓN | | | |
| Coordinador o mentor asignado: | | <i>[Firma]</i> | | Ciencias Contables - Facultad a la que pertenece | |

