



**TRABAJO DE GRADO**  
**Opción Consultorio Contable**

**Opción de grado modalidad Pasantía en investigación  
o proyección social**

Proyecto social universitario

Corporación Universitaria  
Remington Ciencias contables  
Núcleos de apoyo Contables y  
Naf

Maria Alejandra Murillo Cárdenas  
Jessica Natalia Ladino Suarez  
Pasantía en investigación o proyección social  
2026

## Contenido

1. Resumen.....	3
1.1. Palabras clave y definiciones .....	3
2. Pregunta orientadora de la búsqueda .....	6
3. Objetivos.....	7
3.1. Objetivo general.....	7
3.2. Objetivos específicos .....	7
4. La DIAN y su Rol en el Sistema Tributario Colombiano.....	8
4.1. El Servicio de Atención al Contribuyente .....	8
4.2. Cumplimiento Tributario Voluntario.....	9
5. Metodología de búsqueda de la información .....	11
6. Resultados .....	12
6.1. Caracterización de las consultas atendidas .....	12
6.2. Solución a la problemática planteada .....	13
6.3. Factores que inciden en la calidad del servicio observado .....	13
7. Tabla listado de asesorías realizadas a los contribuyentes en la DIAN .....	15
8. Gráfico de atenciones realizadas por género y tema.....	18
9. Logros Obtenidos.....	19
10. Conclusiones.....	20
11. Referencias.....	22
12. Anexos .....	23
Anexo 1. Tabla resumen de asesorías realizadas .....	23
Anexo 2. Marco normativo consultado.....	23
Anexo 3. Fotografías y planillas de atención realizadas en el kiosco de la DIAN .....	24

## **1. Resumen**

El presente trabajo de grado, desarrollado en la modalidad de Consultorio Contable – Núcleo de Apoyo Contable y Fiscal (NAF) en la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN), analiza el papel que desempeña el servicio de atención al contribuyente como herramienta estratégica para fomentar el cumplimiento tributario voluntario en Colombia. A partir de la experiencia directa en el área de atención al cliente de la DIAN, se identificaron las principales necesidades informativas de los contribuyentes, las barreras que dificultan el cumplimiento de sus obligaciones fiscales y las oportunidades de mejora en la prestación del servicio.

La investigación adopta un enfoque cualitativo-descriptivo, sustentado en la observación directa durante el período de práctica, la revisión de literatura académica y normativa tributaria colombiana vigente, incluyendo el Estatuto Tributario, los lineamientos de la DIAN y el marco constitucional que regula la obligación tributaria. Los hallazgos sugieren que una atención al contribuyente de calidad, oportuna e informada, incide positivamente en la disposición del ciudadano a cumplir voluntariamente con sus deberes fiscales, reduciendo así la evasión y mejorando la recaudación nacional.

Se concluye que fortalecer el servicio al contribuyente no es únicamente una estrategia de mejora administrativa, sino una política pública con impacto directo en la cultura tributaria del país. Este trabajo aporta reflexiones prácticas y teóricas que pueden orientar futuras iniciativas de modernización del servicio en la DIAN.

### **1.1. Palabras clave y definiciones**

Las siguientes palabras clave sintetizan los conceptos centrales que articulan el presente trabajo de grado:

**DIAN (Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales):** Entidad pública del orden nacional, adscrita al Ministerio de Hacienda y Crédito Público, responsable de administrar, fiscalizar y recaudar los impuestos, aranceles y contribuciones del Estado colombiano. Su función principal es garantizar el cumplimiento de las obligaciones tributarias, aduaneras y cambiarias, contribuyendo a la sostenibilidad fiscal del país.

**Atención al contribuyente:** Conjunto de canales, procesos y acciones mediante las cuales la administración tributaria orienta, informa y asiste a los ciudadanos en el conocimiento y cumplimiento de sus obligaciones fiscales. Incluye la atención presencial, telefónica y virtual, y constituye un punto de contacto directo entre el Estado y el ciudadano-contribuyente.

**Cumplimiento tributario voluntario:** Disposición espontánea y consciente del contribuyente para declarar y pagar sus impuestos de manera correcta y oportuna, sin que medie ninguna acción coercitiva por parte de la autoridad fiscal. Este comportamiento se fomenta cuando el ciudadano conoce sus obligaciones, confía en las instituciones y percibe equidad en el sistema tributario.

**Cultura tributaria:** Conjunto de valores, actitudes, conocimientos y comportamientos que los ciudadanos desarrollan respecto a sus deberes fiscales y a la importancia del tributo como mecanismo de financiamiento del gasto público. Una cultura tributaria sólida reduce la evasión y fortalece el contrato social entre el Estado y la ciudadanía.

**Servicio al cliente (en el contexto de la administración pública):** Modelo de gestión orientado a satisfacer de manera oportuna, clara y eficiente las necesidades de información y trámite de los ciudadanos que interactúan con una entidad del Estado. En el ámbito tributario, la

calidad del servicio al cliente incide directamente en la percepción institucional y en la disposición del contribuyente a cumplir con sus obligaciones.

## **2. Pregunta orientadora de la búsqueda**

La administración tributaria en Colombia enfrenta permanentes desafíos relacionados con la evasión y elusión fiscal, fenómenos que afectan directamente la capacidad del Estado para financiar el gasto público y atender las necesidades de la ciudadanía. En este contexto, la DIAN, como entidad encargada de la gestión, fiscalización y recaudo de los impuestos nacionales, ha reconocido la importancia de orientar parte de su estrategia institucional hacia el fortalecimiento del servicio al contribuyente como mecanismo para promover el cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias.

A partir de la experiencia vivida durante la práctica empresarial en el área de atención al cliente de la DIAN, se observó que muchos contribuyentes incumplen sus obligaciones no por mala fe, sino por desconocimiento de los procedimientos, plazos y normativa vigente. Esta situación genera la necesidad de reflexionar sobre la calidad y el impacto del servicio prestado por la entidad. En consecuencia, la pregunta que orienta el presente trabajo de grado es la siguiente:

**¿De qué manera el servicio de atención al contribuyente en la DIAN incide en el cumplimiento tributario voluntario en Colombia?**

### 3. Objetivos

#### 3.1. Objetivo general

Analizar el papel del servicio de atención al contribuyente en la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN) como herramienta estratégica para fomentar el cumplimiento tributario voluntario en Colombia, a partir de la experiencia práctica desarrollada en el Consultorio Contable NAF durante el período 2025-2026.

#### 3.2. Objetivos específicos

- Identificar las principales necesidades informativas y barreras que enfrentan los contribuyentes al interactuar con el servicio de atención de la DIAN, con base en la observación directa durante la práctica empresarial.
- Describir la relación entre la calidad del servicio de atención al contribuyente y la disposición al cumplimiento tributario voluntario, a partir de la revisión de literatura académica y normativa tributaria vigente.
- Sistematizar las asesorías realizadas durante la práctica en el Consultorio Contable NAF de la DIAN, clasificándolas por tipo de consulta, género del contribuyente y estado de resolución.
- Proponer recomendaciones orientadas a fortalecer el servicio al contribuyente como política de promoción de la cultura tributaria en Colombia, con base en los hallazgos prácticos y teóricos del trabajo.

#### **4. La DIAN y su Rol en el Sistema Tributario Colombiano**

La Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN) es una Unidad Administrativa Especial del orden nacional, con personería jurídica, autonomía administrativa y presupuestal, adscrita al Ministerio de Hacienda y Crédito Público de Colombia. Fue creada mediante el Decreto 2117 de 1992 y su misión central es coadyuvar a garantizar la seguridad fiscal del Estado colombiano mediante la administración y control del debido cumplimiento de las obligaciones tributarias, aduaneras y cambiarias.

El Estatuto Tributario colombiano, contenido en el Decreto 624 de 1989, es la principal norma que regula los impuestos administrados por la DIAN, entre los que destacan el impuesto de renta y complementarios, el Impuesto al Valor Agregado (IVA), la retención en la fuente y el Gravamen a los Movimientos Financieros (GMF). A través de estos instrumentos fiscales, la DIAN recauda los recursos que financian el Presupuesto General de la Nación.

En los últimos años, la entidad ha emprendido una transformación digital y organizacional orientada a mejorar la experiencia del contribuyente. La implementación de herramientas tecnológicas como la firma electrónica, la facturación electrónica y los canales virtuales de atención han sido parte fundamental de esta transformación, con el objetivo de hacer más accesible, eficiente y transparente el cumplimiento de las obligaciones fiscales por parte de personas naturales y jurídicas.

##### **4.1. El Servicio de Atención al Contribuyente**

El servicio de atención al contribuyente es el conjunto de acciones, canales y procesos mediante los cuales la DIAN interactúa con los ciudadanos para orientarlos en el cumplimiento de sus obligaciones tributarias, resolver sus dudas e inquietudes, y facilitar la realización de trámites

fiscales. Este servicio opera a través de diferentes modalidades: atención presencial en los puntos de contacto distribuidos en todo el país, atención telefónica a través de la línea nacional, atención virtual mediante el portal DIAN ([www.dian.gov.co](http://www.dian.gov.co)) y el chatbot institucional.

Desde la perspectiva de la gestión pública, la calidad del servicio al ciudadano es un componente esencial del buen gobierno y la transparencia institucional. Según la Política de Servicio al Ciudadano del Estado colombiano, las entidades públicas tienen la obligación de prestar un servicio oportuno, amable, eficiente y con enfoque diferencial, garantizando que todos los ciudadanos puedan acceder en condiciones de igualdad a la información y los trámites que requieren.

Durante la práctica empresarial, se evidenció que los contribuyentes que acuden a los puntos de atención de la DIAN presentan diversas necesidades: desde consultas básicas sobre el RUT (Registro Único Tributario) y la firma electrónica, hasta inquietudes complejas relacionadas con declaraciones tributarias, procesos de fiscalización y devoluciones de saldos a favor. La capacidad de los funcionarios para atender estas necesidades de manera clara, empática y eficiente resulta determinante en la percepción del contribuyente frente a la institución.

#### **4.2. Cumplimiento Tributario Voluntario**

El cumplimiento tributario voluntario hace referencia a la disposición espontánea del contribuyente para declarar y pagar sus impuestos de manera correcta y oportuna, sin necesidad de que medie una acción coercitiva por parte de la autoridad fiscal. Este concepto es fundamental para las administraciones tributarias modernas, pues el control y la fiscalización masiva resultan costosos e insuficientes para garantizar el recaudo en economías con alta informalidad.

La literatura académica identifica múltiples factores que inciden en el cumplimiento tributario voluntario: la percepción de equidad del sistema fiscal, la confianza en las instituciones del Estado, la complejidad de la normativa tributaria, la cultura tributaria de la ciudadanía y, de manera relevante, la calidad del servicio prestado por la administración tributaria. Cuando el contribuyente percibe que la entidad le brinda orientación clara, trato respetuoso y procesos ágiles, se fortalece su disposición a cumplir voluntariamente con sus obligaciones.

En Colombia, la DIAN ha desarrollado estrategias orientadas a promover la cultura tributaria, entre ellas campañas educativas, jornadas de asistencia en declaración de renta y programas de formación ciudadana. No obstante, la brecha entre la normativa vigente y el conocimiento real del contribuyente sigue siendo significativa, especialmente en personas naturales no obligadas a llevar contabilidad y en pequeñas empresas del sector informal. La atención al cliente, en este escenario, se convierte en un punto de contacto crítico para cerrar esta brecha informativa.

## **5. Metodología de búsqueda de la información**

El presente trabajo de grado adoptó un enfoque metodológico de tipo cualitativo-descriptivo, combinando la observación participante derivada de la práctica Consultorio Contable con una revisión sistemática de fuentes académicas y normativas. La pregunta orientadora se abordó a través de tres estrategias complementarias de recolección y análisis de información.

En primer lugar, se realizó una revisión bibliográfica en bases de datos académicas como Google Scholar, Redalyc y el repositorio institucional de la DIAN, utilizando las siguientes palabras clave: atención al contribuyente, cumplimiento tributario voluntario, cultura tributaria Colombia, administración tributaria, DIAN servicio al cliente y tax compliance. La búsqueda se limitó a publicaciones de los últimos diez años (2015-2025), priorizando artículos en revistas arbitradas e indexadas, informes institucionales y tesis de posgrado de universidades colombianas y latinoamericanas.

En segundo lugar, se analizó la normativa tributaria colombiana vigente, incluyendo el Estatuto Tributario (Decreto 624 de 1989 y sus modificaciones), la Ley 863 de 2003 (Estatuto Antitrámites), la Política de Servicio al Ciudadano del Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP) y los planes estratégicos institucionales de la DIAN correspondientes al período 2020-2026.

En tercer lugar, se sistematizó la experiencia práctica vivida durante el período de práctica Consultorio Contable (grupo NAF) en el área de atención al cliente de la DIAN, mediante el registro de observaciones, la identificación de patrones en las consultas de los contribuyentes y la reflexión crítica sobre los procesos de servicio observados.

## 6. Resultados

El desarrollo de la práctica en el Consultorio Contable NAF de la DIAN permitió obtener resultados concretos que dan respuesta a la pregunta orientadora del presente trabajo. A continuación se presentan los principales hallazgos, organizados en torno a los tres ejes temáticos identificados durante la práctica.

### 6.1. Caracterización de las consultas atendidas

Durante el período de práctica en el kiosco de atención al contribuyente de la DIAN, se atendieron en total 59 asesorías a igual número de contribuyentes. El análisis del tipo de consulta evidenció que la gran mayoría de los trámites correspondieron al Registro Único Tributario (RUT), lo que refleja la alta demanda ciudadana por orientación en este proceso fundamental del sistema tributario colombiano.

La distribución por tipo de consulta fue la siguiente:

- Actualizaciones, inscripciones y consultas sobre el RUT: 57 casos (96,6 % del total).
- Habilitación de facturación electrónica vinculada al RUT: 1 caso (1,7 %).
- Cancelación del RUT: 1 caso (1,7 %).

En cuanto a la distribución por género, del total de contribuyentes atendidos, 31 eran mujeres (52,5 %) y 28 eran hombres (47,5 %), lo que evidencia una participación equilibrada entre géneros en la demanda del servicio. Esta cifra indica que las mujeres acuden con igual o mayor frecuencia que los hombres a resolver dudas sobre sus obligaciones tributarias básicas, lo cual puede relacionarse con una mayor presencia femenina en actividades económicas informales o microempresariales que requieren regularización ante la DIAN.

## **6.2. Solución a la problemática planteada**

Uno de los hallazgos más relevantes durante la práctica fue confirmar que el incumplimiento tributario observado en los contribuyentes atendidos no respondía, en ningún caso registrado, a una intención deliberada de evadir obligaciones. En todos los casos, la causa del incumplimiento o la duda era el desconocimiento: desconocimiento del trámite del RUT, de los pasos para habilitarlo, de cómo actualizarlo ante cambios en la actividad económica o de cómo cancelarlo cuando ya no se requería.

Este hallazgo da respuesta directa a la pregunta orientadora del trabajo: el servicio de atención al contribuyente en la DIAN incide positivamente en el cumplimiento tributario voluntario porque actúa como un mecanismo de cierre de la brecha informativa entre la normativa vigente y el ciudadano. Cada asesoría correctamente prestada convierte a un contribuyente desorientado en uno informado y habilitado para cumplir. La resolución del 100 % de los casos atendidos (todos con estado "Terminado") confirma la eficacia del modelo de atención directa en el kiosco del NAF.

Los contribuyentes que llegaban al kiosco con desconocimiento del proceso se retiraban con la orientación necesaria para completar su trámite de forma autónoma o asistida. Esto no solo resuelve el caso individual, sino que genera un efecto multiplicador: el ciudadano informado está en condición de cumplir y, potencialmente, de orientar a otros miembros de su comunidad.

## **6.3. Factores que inciden en la calidad del servicio observado**

A lo largo de la práctica se identificaron tres factores clave que determinaron la calidad del servicio prestado y su impacto en la disposición del contribuyente:

- Claridad en la comunicación: los contribuyentes respondían positivamente cuando la explicación del trámite se ofrecía en lenguaje sencillo, sin tecnicismos innecesarios, y paso a paso. La simplificación del lenguaje técnico fue determinante para que el contribuyente comprendiera y pudiera actuar.
- Disposición empática del orientador: la actitud amable y paciente del personal del NAF generó confianza en el contribuyente, quien en varios casos manifestó alivio al comprender que el trámite era más sencillo de lo que suponía. Esta percepción positiva de la institución fortalece la confianza en el sistema tributario.
- Disponibilidad tecnológica: la posibilidad de orientar al contribuyente directamente desde los equipos del kiosco, accediendo al portal de la DIAN en tiempo real, permitió resolver las consultas de forma inmediata y eficiente, sin necesidad de que el ciudadano regresara en otra oportunidad.

En conjunto, estos resultados permiten concluir que el servicio de atención al contribuyente, cuando se presta con calidad, oportunidad y empatía, se constituye en una herramienta real y medible de cumplimiento tributario voluntario, en tanto cierra la brecha informativa, genera confianza institucional y habilita al ciudadano para actuar conforme a la normativa vigente.

## 7. Tabla listado de asesorías realizadas a los contribuyentes en la DIAN

La siguiente tabla recoge el registro completo de las 59 asesorías prestadas en el kiosco del Consultorio Contable NAF de la DIAN, identificando el nombre del contribuyente, su número de identificación, el tipo de consulta atendida, el sexo del contribuyente y el estado de resolución de cada caso.

*Tabla 1. Listado de asesorías realizadas a contribuyentes en el Consultorio Contable NAF – DIAN, 2026.*

Nombre o Razón Social	# Identificación	Consulta Atendida	Sexo	Estado
Jenny Paola Cruz	1116549952	RUT	Femenino	Terminado
Pedro Antonio Lopez Gonzalez	1055206257	RUT	Masculino	Terminado
Diana Alarcón	1051473002	RUT	Femenino	Terminado
Fabian Betancourt	1007766861	RUT	Masculino	Terminado
Aldo M. Tomy	74860457	RUT	Masculino	Terminado
Jesús Duque S.	1118554056	RUT	Masculino	Terminado
Oscar Gómez	1118563624	RUT	Masculino	Terminado
Floralba Castillo	24241110	RUT	Femenino	Terminado
Celis Norimel	30022306	RUT	Femenino	Terminado
Yerson Gualdrón Canelo	1116667464	RUT	Masculino	Terminado
Maria Angel Calderón Rincón	1121876717	RUT	Femenino	Terminado
Mildred Cárdenas	47436406	RUT	Femenino	Terminado
Camilo Cardenas	1118532834	RUT	Masculino	Terminado
Yuliana Neita	1006552545	RUT	Femenino	Terminado
Pedro Abril	74857237	RUT	Masculino	Terminado
Leidy Dayanci	1006673762	RUT	Femenino	Terminado
John Aguayo	75038221	RUT	Masculino	Terminado
Robert Carrillo Pérez	9658022	RUT	Masculino	Terminado
Juan Ariel Calderon	74770092	RUT	Masculino	Terminado
Teofilde Martinez	1118120285	RUT	Femenino	Terminado

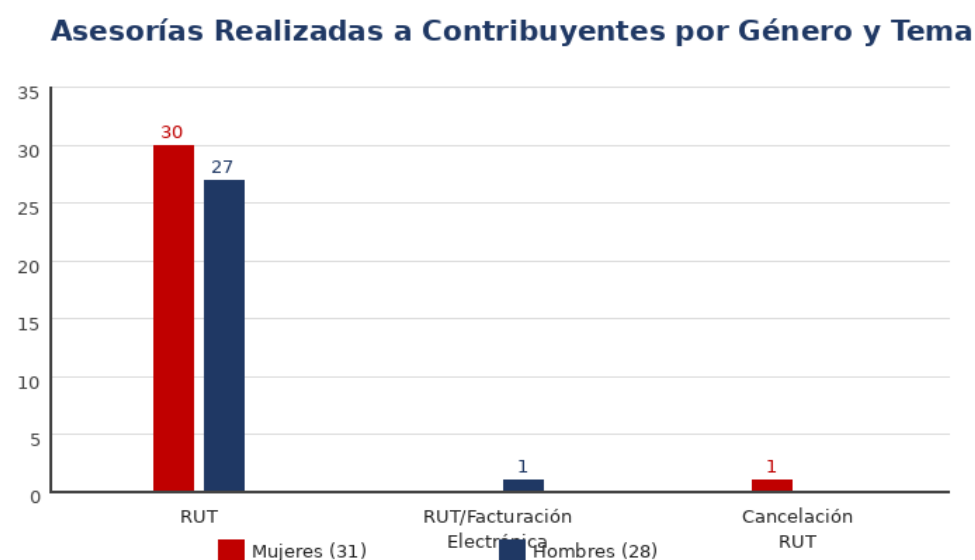
Claudia Sogamoso	1006559441	RUT	Femenino	Terminado
Carmen Dalvy Guanay	47437863	RUT	Femenino	Terminado
Ruth Nelly Ordóñez	40382436	RUT	Femenino	Terminado
Fernando Ramírez	1115914630	RUT	Masculino	Terminado
Angie Natalia García	1193095476	RUT	Femenino	Terminado
Nicoll Rodríguez	1061172356	RUT	Femenino	Terminado
Jaiber Rodríguez	1007491911	RUT	Masculino	Terminado
Maria Magnolia Arbelaez	38287627	RUT	Femenino	Terminado
Benjamín Sánchez	12490738	RUT	Masculino	Terminado
Marlon Javier Cataño	1118548942	RUT	Masculino	Terminado
Yadira Parra	30387907	RUT	Femenino	Terminado
Michael Castillo	1004643309	RUT / Facturación Electrónica	Masculino	Terminado
Orfelio Castillo	2678015	RUT	Masculino	Terminado
Carlos Moreno	79364721	RUT	Masculino	Terminado
Pedro Corredor	9521461	RUT	Masculino	Terminado
Georgina Gutierrez	23861764	RUT	Femenino	Terminado
Luz Marina Fuentes	47430624	RUT	Femenino	Terminado
Daira Prieto N.	1007974400	RUT	Femenino	Terminado
Alba Luz Arciniegas	36459688	RUT	Femenino	Terminado
Camilo Avella Rosas	1029644588	RUT	Masculino	Terminado
Ciro Valenzuela	4437476	RUT	Masculino	Terminado
Lulu Lozano	51719977	RUT	Femenino	Terminado
Alexis Celis	1118539322	RUT	Masculino	Terminado
Kevin Gómez	1011089313	RUT	Masculino	Terminado
Ronald Pabón	100509075	RUT	Masculino	Terminado
Nika Yuliana D.	1006553451	RUT	Femenino	Terminado
Lizbeth Velandia	1118563877	RUT	Femenino	Terminado
Nelson Murillo	9433537	RUT	Masculino	Terminado
Juan Fernando Niño	1022371230	RUT	Masculino	Terminado

Viviana Moreno	1118167383	RUT	Femenino	Terminado
Wilson Martínez	93395512	RUT	Masculino	Terminado
Senaida Porras S.	68249741	RUT	Femenino	Terminado
Luis Felipe Viveros	73236068	RUT	Masculino	Terminado
Pilar Ramírez	51844064	RUT	Femenino	Terminado
Liceth Vargas	46374330	RUT	Femenino	Terminado
Carolina Corredor S.	1118560449	RUT	Femenino	Terminado
Ruth Elena López Florez	38144168	RUT	Femenino	Terminado
Flor Ángela Bahía	29116117	Cancelación RUT	Femenino	Terminado
Lady Mendoza	1006557870	RUT	Femenino	Terminado

*Fuente: Elaboración propia – planillas de usuarios atendidos en el kiosco de la DIAN.*

## 8. Gráfico de atenciones realizadas por género y tema

El siguiente gráfico ilustra la distribución de las 59 asesorías atendidas en el Consultorio Contable NAF de la DIAN, clasificadas por sexo del contribuyente y por el tema de la consulta. Esta representación visual permite identificar patrones en la demanda del servicio y complementar el análisis de resultados presentado en la sección anterior.



Fuente: Elaboración propia - planillas de usuarios atendidos en el kiosco de la DIAN

*Figura 1. Distribución de asesorías realizadas por género y tipo de consulta. Fuente: Elaboración propia – planillas de usuarios atendidos en el kiosco de la DIAN.*

Como se observa en la figura, el trámite de RUT concentró la totalidad de las consultas, siendo atendidas 30 mujeres y 27 hombres para este tema. Los trámites de habilitación de facturación electrónica (1 hombre) y cancelación de RUT (1 mujer) representaron casos minoritarios pero igualmente importantes. En total, se atendieron 31 mujeres (52,5 %) y 28 hombres (47,5 %), con una distribución equitativa que no evidencia diferencias significativas por género en la demanda del servicio.

## **9. Logros Obtenidos**

Durante el desarrollo de la práctica en el Consultorio Contable NAF de la DIAN, se alcanzaron logros concretos que evidencian el impacto del servicio prestado y el crecimiento profesional de los practicantes participantes. A continuación se describen los principales logros obtenidos en el marco del presente trabajo de grado.

Se atendieron exitosamente 59 contribuyentes en el kiosco del NAF de la DIAN, logrando la resolución del 100 % de los casos con estado “Terminado”. Este resultado refleja la eficacia del modelo de atención directa y la capacidad de los practicantes para orientar a los ciudadanos en sus trámites tributarios, especialmente en lo relacionado con el Registro Único Tributario (RUT), la facturación electrónica y la cancelación del registro.

Se fortalecieron competencias profesionales en el ámbito del derecho tributario colombiano, la atención al ciudadano y el manejo del portal DIAN, permitiendo aplicar en contexto real los conocimientos adquiridos durante la formación académica en Contaduría Pública. La experiencia en el kiosco NAF constituyó un escenario privilegiado para el desarrollo de habilidades comunicativas, empáticas y técnicas indispensables en el ejercicio de la profesión contable.

Se contribuyó al fortalecimiento de la cultura tributaria en la región, al acercar a los contribuyentes del departamento de Casanare a la normativa fiscal vigente de manera didáctica y accesible. Cada asesoría prestada representó un aporte directo a la inclusión tributaria de ciudadanos y microempresarios que, en muchos casos, desconocían los procedimientos básicos del sistema fiscal colombiano.

## 10. Conclusiones

El presente trabajo de grado permitió evidenciar que el servicio de atención al contribuyente en la DIAN constituye una herramienta estratégica fundamental para promover el cumplimiento tributario voluntario en Colombia. A partir de la experiencia práctica en el área de atención al cliente y de la revisión teórica y normativa realizada, se extraen las siguientes conclusiones.

En primer lugar, se confirmó que una parte significativa del incumplimiento tributario en Colombia no obedece a una intención deliberada de evadir, sino al desconocimiento de la normativa, los procedimientos y los plazos establecidos. Los contribuyentes que acudieron a los puntos de atención del NAF de la DIAN presentaron dudas recurrentes sobre trámites básicos como el RUT, la firma electrónica y la declaración de renta, lo que revela una brecha informativa que el servicio de atención tiene el potencial de cerrar. La resolución del 100 % de los casos atendidos durante la práctica (59 de 59 con estado "Terminado") confirma que la atención oportuna y de calidad transforma directamente esta brecha en cumplimiento.

En segundo lugar, la calidad de la atención prestada por los funcionarios del NAF incide directamente en la percepción que el contribuyente tiene de la institución y, por ende, en su disposición a cumplir voluntariamente con sus obligaciones fiscales. Una orientación clara, empática y oportuna genera confianza institucional y reduce la resistencia al cumplimiento. Por el contrario, una atención deficiente o confusa puede reforzar actitudes negativas frente al sistema tributario y alimentar la cultura de la informalidad.

En tercer lugar, los canales digitales implementados por la DIAN —como el portal institucional, la facturación electrónica y el chatbot— representan avances significativos en la

modernización del servicio, pero aún coexisten con una alta demanda de atención presencial, especialmente por parte de poblaciones con menor alfabetización digital. La experiencia en el kiosco NAF evidenció que muchos contribuyentes desconocen o no saben cómo usar los canales virtuales, lo que evidencia la necesidad de mantener y fortalecer ambos canales de manera complementaria, sin excluir a ningún segmento de la población.

En cuarto lugar, el análisis de los perfiles de los contribuyentes atendidos mostró una distribución equilibrada por género (52,5 % mujeres y 47,5 % hombres) con una demanda concentrada casi en su totalidad en el trámite del RUT, lo que indica que la informalidad y el desconocimiento del registro tributario básico siguen siendo un desafío estructural en el sistema fiscal colombiano. Esta realidad refuerza la pertinencia de los programas NAF como estrategia de inclusión tributaria.

Finalmente, se concluye que fortalecer el servicio al contribuyente no es únicamente una mejora operativa o administrativa, sino una política pública con impacto directo en la cultura tributaria del país. Invertir en formación de funcionarios, simplificación de procesos y comunicación efectiva con el ciudadano redunda en mayor recaudo, menor evasión y una relación más armónica entre el Estado y los contribuyentes. La experiencia vivida en el Consultorio Contable NAF de la DIAN confirmó que cada interacción con el contribuyente es una oportunidad para construir ciudadanía tributaria.

## 11. Referencias

- Congreso de la República de Colombia. (1989). Decreto 624 de 1989: Estatuto Tributario.
- Congreso de la República de Colombia. (1992). Decreto 2117 de 1992: Creación de la DIAN.
- Congreso de la República de Colombia. (2003). Ley 863 de 2003: Normas tributarias, aduaneras y fiscales.
- Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP). (2019). Política de Servicio al Ciudadano. Gobierno de Colombia.
- Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN). (2020). Plan Estratégico Institucional 2020-2026. DIAN.
- Martínez, D., & Vargas, C. (2021). Cumplimiento tributario voluntario y cultura fiscal en Colombia: un análisis desde la perspectiva del contribuyente. *Revista de Ciencias Contables y Administrativas*, 12(2), 45–62.
- Parra, L. (2022). La calidad del servicio en las administraciones tributarias latinoamericanas y su impacto en el cumplimiento fiscal. *Redalyc*. <https://www.redalyc.org>
- Sánchez, R., & Herrera, M. (2019). Evasión fiscal y confianza institucional: evidencia para Colombia. *Cuadernos de Economía*, 38(77), 215–240.
- Torgler, B. (2016). *Tax compliance and tax morale: A theoretical and empirical analysis*. Edward Elgar Publishing.

## 12. Anexos

### **Anexo 1. Tabla resumen de asesorías realizadas**

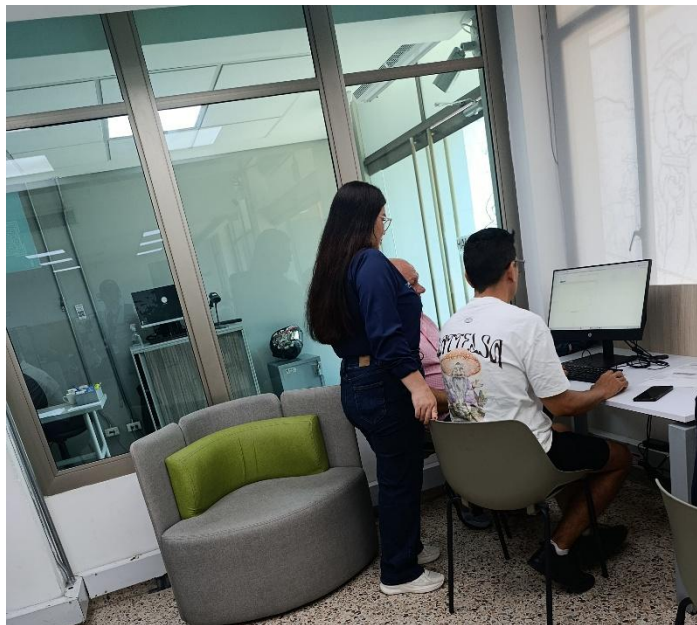
La tabla incluida en el capítulo 7 recoge el listado completo de las 59 asesorías prestadas en el kiosco de la DIAN, identificando el nombre o razón social del contribuyente, su número de identificación, el tipo de consulta atendida (principalmente trámites de RUT, actualización de datos, habilitación de facturación electrónica y cancelación del RUT), el sexo del contribuyente y el estado de resolución de cada caso.

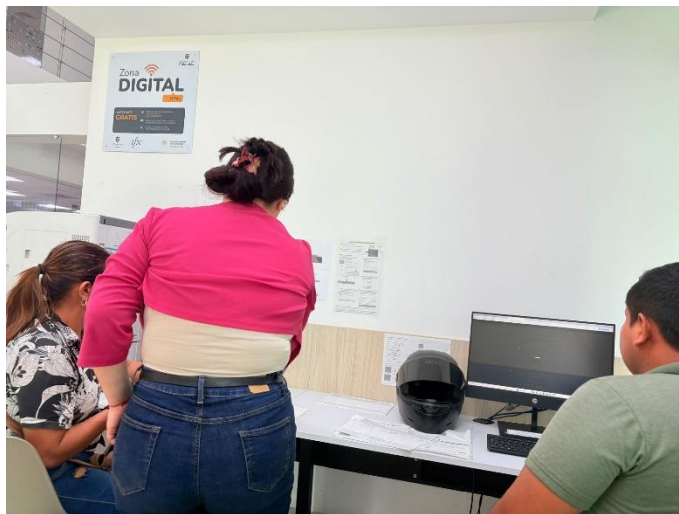
### **Anexo 2. Marco normativo consultado**

Durante el desarrollo del trabajo se revisaron las siguientes normas:

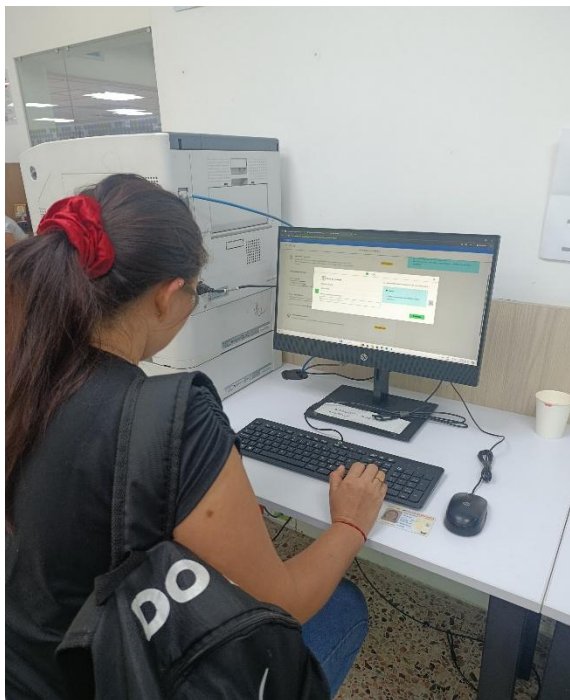
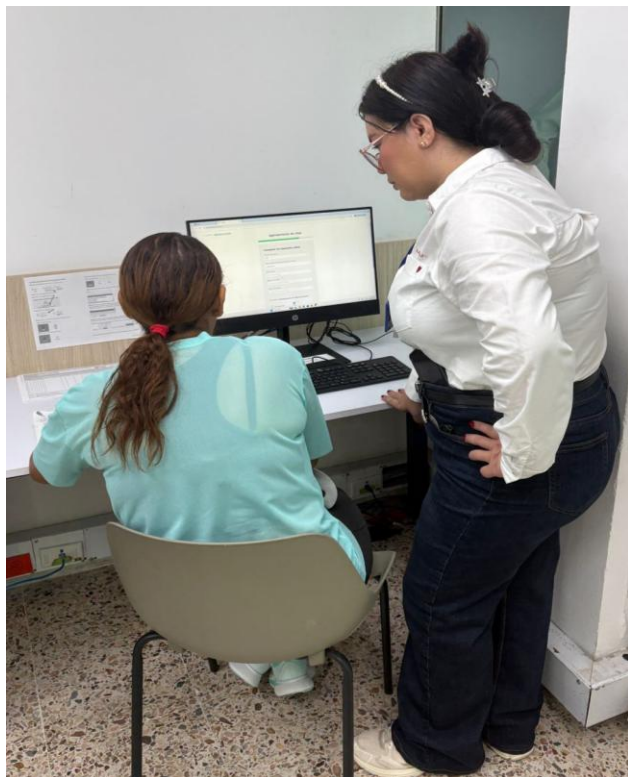
- Constitución Política de Colombia (Art. 95, numeral 9, sobre el deber de contribuir al financiamiento del Estado).
- Decreto 624 de 1989 (Estatuto Tributario).
- Decreto 2117 de 1992 (Creación de la DIAN).
- Ley 863 de 2003.
- Resolución DIAN No. 000042 de 2020 (Facturación electrónica).
- Lineamientos del Departamento Administrativo de la Función Pública sobre servicio al ciudadano.

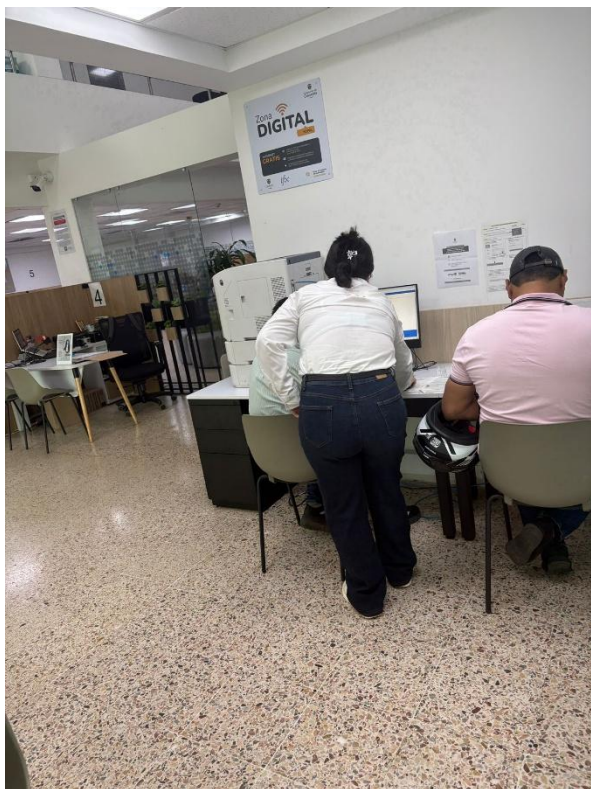
**Anexo 3. Fotografías y planillas de atención realizadas en el kiosco de la DIAN**











**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:** UNAPREMINGTON YOPAL  
**Nombre del estudiante que reporta:** MARIA ALEJANDRA MURILLO  
**No. de documento de identidad:** 1118571048

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

No. de documento de identidad: "Estudiante NAF, recuente 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: Que, de política de Tratamiento de Datos Personales: "Estudiante NAF, recuente 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: 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 (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 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 OBLIGATORIO DILIGENCIAMIENTO.														
No.	* Acepta el tratamiento de datos:	* Tipo de usuario:	Clasif tipo usuario PN o PJ	* 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
1	X	X	X	Yolmanidel Gonzalez Caballero		12690334	30242025	leno@pasa.com	RUT	21 Abr 21	NAF	KIOSCO	✓	Yolmanidel Gonzalez Caballero
2	X	X	X	Aldina Sierra Nieto		611432	31420372		RUT	21 Abr 21	NAF	KIOSCO	✓	Aldina Sierra Nieto
3	X	X	X	Luzia A. Forero		34222579	32220774		RUT	21 Abr 21	NAF	KIOSCO	✓	Luzia A. Forero
4	X	X	X	Ledy Maldonado		11895022	32178249		RUT	21 Abr 21	NAF	KIOSCO	✓	Ledy Maldonado
5	X	X	X	Sonathan Gonzalez Mejias		4885967	31583147	sonathan.gonzalezmejias@gmail.com	RUT	21 Abr 21	NAF	KIOSCO	✓	Sonathan Gonzalez Mejias
6	X	X	X	Ludany Gonzalez Calle		11500556	31709328	ludanygonzalezcalleg@gmail.com	RUT	21 Abr 21	NAF	KIOSCO	✓	Ludany Gonzalez Calle
7	X	X	X	Cristian Camilo Guzman		100671019	32104972	cristiancamiloguizman@gmail.com	RUT	21 Abr 21	NAF	KIOSCO	✓	Cristian Camilo Guzman
8	X	X	X	Nelsy H. Cruz		24191158	310354	nelsy.h.cruz@gmail.com	RUT	21 Abr 21	NAF	KIOSCO	✓	Nelsy H. Cruz
9	X	X	X	Mariela Suarez C		6924825	32458252	mariela.suarez@gmail.com	RUT	21 Abr 21	NAF	KIOSCO	✓	Mariela Suarez C

**ABREVIATURAS A UTILIZARSE PARA EL REGISTRO**

**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.

**GRACIAS POR LA GESTIÓN**

**Coordinador o monitor asignado:** ALEJANDRA MURILLO  
 Estudiante NAF: 1118571048

**Clercos Contables.**  
Facultad a la que pertenece

**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:** UNAPREMINGTON YOPAL  
**Nombre del estudiante que reporta:** MARIA ALEJANDRA MURILLO C.  
**No. de documento de identidad:** 1118571048

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

No. de documento de identidad: "Estudiante NAF, recuente 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: Que, de política de Tratamiento de Datos Personales: "Estudiante NAF, recuente 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: 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 (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 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 OBLIGATORIO DILIGENCIAMIENTO.														
No.	* Acepta el tratamiento de datos:	* Tipo de usuario:	Clasif tipo usuario PN o PJ	* 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
1	X	X	X	Mildred Cordero	cc.	47436406	318866874	mildredcordero@gmail.com	RUT	10-03-26	DIAN	DIAN	✓	Mildred Cordero
2	X	X	X	Camilo Cordero	cc.	1118532339	3202218422	camilocordero@gmail.com	RUT	10-03-26	DIAN	DIAN	✓	Camilo Cordero
3	X	X	X	Luisiana Nieto	cc.	108855266	323814429	luisiananieto@gmail.com	RUT	10-03-26	NAF	DIAN	✓	Luisiana Nieto
4	X	X	X	RODRIGUEZ	cc.	74857277	320677	rodriguez@gmail.com	RUT	10-03-26	NAF	DIAN	✓	RODRIGUEZ
5	X	X	X	Ledy Daza	cc.	100677762	314225177	ledydaza@gmail.com	RUT	10-03-26	NAF	DIAN	✓	Ledy Daza
6	X	X	X	JOHAN AGUIAO	cc.	75038221	310311263	johanaguiao@gmail.com	RUT	10-03-26	DIAN	DIAN	✓	JOHAN AGUIAO
7	X	X	X	Roberto cavillo pezz	cc.	9658022	315222722	roberto.cavillopezz@gmail.com	RUT	10-03-26	DIAN	DIAN	✓	Roberto Cavillo Pezz
8	X	X	X	Jeanatiz Calderon	cc.	2473008	3219474595	jeanatic Calderon@gmail.com	RUT	10-03-26	DIAN	DIAN	✓	Jeanatiz Calderon
9	X	X	X	Teofilo de M	cc.	111817628	321962618	teofilodemurillo@gmail.com	RUT	10-03-26	DIAN	DIAN	✓	Teofilo de M
10	X	X	X	Claudia Sepmex	cc.	10065741	321715215	claudiasepmex@gmail.com	RUT	10-03-26	DIAN	DIAN	✓	Claudia Sepmex
11	X	X	X	William Angel C	cc.	10125813	3226845183	williamangelc@gmail.com	RUT	10-03-26	DIAN	DIAN	✓	William Angel C

**ABREVIATURAS A UTILIZARSE PARA EL REGISTRO**

**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.



**GRACIAS POR LA GESTIÓN**

**Coordinador o monitor asignado:** ALEJANDRA MURILLO  
 Estudiante NAF: 1118571048

**Clercos Contables.**  
Facultad a la que pertenece

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

Dirección Seccional con la que se firmó el convenio: **COPAL - CASANARE**  
 Institución de Educación Superior: **UNIVERSIDAD UYOPAI**  
 Nombre del estudiante que reporta: **MARIA ALEXANDRA MUELLO C.**  
 No. de documento de identidad: **4118571048**

Política de Tratamiento de Datos Personales: "Estudiante NAF, recuere informar al custodiano lo siguiente y solicitar que indique su autorización acerca del tratamiento de datos: 'He sido informado por parte del estudiante, de lo siguiente: Qui, 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 - 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 absolver sus peticiones, solicitudes o reclamos puede consultar la política de tratamiento de datos personales de la DIAN ubicada en su portal web."

No.	* Acepta el tratamiento de datos:		* Tipo de usuario:		Clasif tipo usuario (PN, PJ, COO, SIN)	* 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	PJ							Tema	Otro					
1	X	X	X	X		GEORGINA GARCIA		23861764	3213314074	sofia.kid@esfmail.com	RUT	21/03/26	NAF	DIAN		✓	Georgina Garcia
2	X	X	X	X		Luz Marina Escoto	CC	19130664	3203018302	sofia.kid@esfmail.com	RUT	21/03/26	NAF	DIAN		✓	Luz Marina Escoto
3	X	X	X	X		Diana Pardo N.	CC	100994403	3150230264	diana.pardo@esfmail.com	RUT	21/03/26	NAF	DIAN		✓	Diana Pardo
4	X	X	X	X		Alba Luz Armiñigos	CC	364576888	3224753591		RUT	21/03/26	NAF	DIAN		✓	Alba Luz Armiñigos
5	X	X	X	X		Camilo Arellano Rosas	C.C.	1029644380	3226370271	camiloarellano@gmail.com	RUT	21/03/26	NAF	DIAN		✓	Camilo Arellano
6	X	X	X	X		Ciro Valenzuela	C.	4193242	3223542851	cc@2002@hotmail.com	RUT	21/03/26	NAF	DIAN		✓	Ciro Valenzuela

**ABREVIATURAS A UTILIZARSE PARA EL REGISTRO**



Tipo de usuario:	PN - persona natural / PJ - persona jurídica	Clasificación tipo usuario:	PN con estab - persona natural con establecimiento de comercio PN sin estab - persona natural sin establecimiento de comercio	Genero:	H - hombre / M - mujer / O - otro
Tipo de identif.:	T1 - 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 / PF NAF - Presencial fuera de NAF / WAgo - Whatsapp / Tel - Telefónico / CE - Correo Electrónico / PI - Plataforma Institucional / EV Esquema video atención	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) / IFE - Firma electrónica / RST - Régimen Simple / FE - Facturación Electrónica / SL - Servicios en línea / PT - Procedimiento tributario y consultas contables / PA - Procedimiento aduanero y consultas aduaneras				

**GRACIAS POR LA GESTIÓN**

Coordinador o monitor asignado: **Alexandra Muello Mestizo** (Estudiante NAF) | **Cecilia Contables** (Facultad a la que pertenece)

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

Dirección Seccional con la que se firmó el convenio: **COPAL - CASANARE**  
 Institución de Educación Superior: **UNIVERSIDAD UYOPAI**  
 Nombre del estudiante que reporta: **MARIA ALEXANDRA MUELLO C.**  
 No. de documento de identidad: **4118571048**

Política de Tratamiento de Datos Personales: "Estudiante NAF, recuere informar al custodiano lo siguiente y solicitar que indique su autorización acerca del tratamiento de datos: 'He sido informado por parte del estudiante, de lo siguiente: Qui, 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 - 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 absolver sus peticiones, solicitudes o reclamos puede consultar la política de tratamiento de datos personales de la DIAN ubicada en su portal web."

No.	* Acepta el tratamiento de datos:		* Tipo de usuario:		Clasif tipo usuario (PN, PJ, COO, SIN)	* 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	PJ							Tema	Otro					
1	X	X	X	X		Seraida Pinos S	C.C.	68247741	3123113919	seraidapinos56@gmail.com	RUT	14-04-26	NAF	KIOSCO		✓	Seraida P.
2	X	X	X	X		Luis Felipe Vivero	CC	73236068	3192073039	lufelivivero@hotmail.com	RUT	14-04-26	NAF	KIOSCO		✓	Luis Felipe Vivero
3	X	X	X	X		Pilar Ramirez	CC	51844064	3144434301	pilarramirez19@gmail.com	RUT	14-04-26	NAF	KIOSCO		✓	Pilar Ramirez
4	X	X	X	X		Liceth Vargas Avello	CC	46879332	324926972	licethvargas19@gmail.com	RUT	14-04-26	NAF	KIOSCO		✓	Liceth Vargas
5	X	X	X	X		Brenda Gonzalez S	CC	111855649	324542820	brendagonzalez19@gmail.com	RUT	14-04-26	NAF	KIOSCO		✓	Brenda Gonzalez
6	X	X	X	X		Ruth Elina Lopez Perez	CC	38144163	3213593383	ruthelina.lopez@univ.edu.co	RUT	14-04-26	NAF	KIOSCO		✓	Ruth Elina Lopez
7	X	X	X	X		Florencia Patricia	CC	29116117	3002940977	florncia@univ.edu.co	RUT	14-04-26	NAF	KIOSCO		✓	Florencia Patricia
8	X	X	X	X		Lady Mendoza	CC	1006557880	3222550494	lady.mendoza@gmail.com	RUT	14-04-26	NAF	KIOSCO		✓	Lady Mendoza

**ABREVIATURAS A UTILIZARSE PARA EL REGISTRO**

Tipo de usuario:	PN - persona natural / PJ - persona jurídica	Clasificación tipo usuario:	PN con estab - persona natural con establecimiento de comercio PN sin estab - persona natural sin establecimiento de comercio	Genero:	H - hombre / M - mujer / O - otro
Tipo de identif.:	T1 - 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 / PF NAF - Presencial fuera de NAF / WAgo - Whatsapp / Tel - Telefónico / CE - Correo Electrónico / PI - Plataforma Institucional / EV Esquema video atención	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) / IFE - Firma electrónica / RST - Régimen Simple / FE - Facturación Electrónica / SL - Servicios en línea / PT - Procedimiento tributario y consultas contables / PA - Procedimiento aduanero y consultas aduaneras				

**GRACIAS POR LA GESTIÓN**

Coordinador o monitor asignado: **Alexandra Muello Mestizo** (Estudiante NAF) | **Cecilia Contables** (Facultad a la que pertenece)

**FORMULARIO - REGISTRO FISICO DE ATENCIONES NAF - ESTUDIANTES - Vers. 102025**

Dirección Seccional con la que se firmó el convenio: **YOPAL - CASANARE**  
 Institución de Educación Superior / Sede: **UNIREMINGTON**  
 Nombre del estudiante que reporta: **MARIA ALEXANDRA MURILLO C.**  
 No. de documento de identidad: **118571048**  
 Lugar donde se presta la atención: **DIAN - YOPAL**

**DIAN** **ONAF**

Política de Tratamiento de Datos Personales: "Estudiante NAF, recuerde 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: Que, de conformidad con la 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), 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 OBLIGATORIO DILIGENCIAMIENTO.**

No.	*Acepta el tratamiento de datos		Tipo de usuario		*Nombres y apellidos / Razón social	*Tipo de identid.	*No. de identificación	*Teléfono fijo 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						Tema	Otro ¿Cuál?					
1	X	X			Wilber Medina	CC	74233921	3103072459	-	ACT		14/05/26	NAF		✓	Wilber Medina
2	X	X			Licimbe Alfaro	CC	479486	314951440	-	Gen		14/05/26	NAF		✓	
3	X	X			Sandra Fonseca	CC	40030509	3102031756	-	RST		14/05/26	NAF		✓	
4	X	X			Carlos J. Castañeda	CC	14278388	3114431003	-	Gen		14/05/26	NAF		✓	
5	X	X			Tracy y Diana	CC	111857022	3103873258	-	RST		14/05/26	NAF		✓	
6	X	X			L. G. Lina Velasco	CC	108664998	322103100	-	RST		14/05/26	NAF		✓	L. G. Lina Velasco
7	X	X			Laura Victoria Diaz	CC	103246521	310740043	-	RUT		14/05/26	NAF		✓	Laura Diaz
8	X	X			Eliecer Hernandez	CC	72400736	3142732458	-	RST		14/05/26	NAF		✓	Eliecer

**ABREVIATURAS A UTILIZARSE PARA EL REGISTRO**  
 PNCE - persona natural con establecimiento de comercio  
 PNSE - persona natural sin establecimiento de comercio  
 Pres NAF - Presencial en NAF / PF NAF - Presencial fuera de NAF /  
 W App - WhatsApp / Tel - Telefónico / CE - Correo Electrónico / PI -  
 Plataforma Institucional / EV Esquema video atención

**IGRACIAS POR LA GESTIÓN**  
 Coordinador e monitor asignado: **ALEXANDRA MURILLO - 118571048** Estudiante NAF  
 Programa al cual pertenece: **CENCAS CONTABLES**

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

Dirección Seccional con la que se firmó el convenio: **YOPAL - CASANARE**  
 Institución de Educación Superior: **UNIREMINGTON**  
 Nombre del estudiante que reporta: **MARIA ALEXANDRA MURILLO**  
 No. de documento de identidad: **118571048**

**ONAF** **DIAN**  
POF UNA COLOMBIA MAS HONESTA

Política de Tratamiento de Datos Personales: "Estudiante NAF, recuerde 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: 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 (DIAN - IES/Institución 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 OBLIGATORIO DILIGENCIAMIENTO.**

No.	*Acepta el tratamiento de datos		Tipo de usuario		*Nombres y apellidos / Razón social	*Tipo de identid.	*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						Tema	Otro ¿Cuál?					
1	X	X			Felipe Lozano	CC	51719477	3144548865	-	RUT		7-04-26	NAF	KIOSKO	✓	Felipe Lozano
2	X	X			Laura Ceiro / P	CC	1118237312	313825220	ogly252@telcel.com	RUT		7-04-26	NAF	KIOSKO	✓	Laura Ceiro
3	X	X			Ravin Gomez	CC	611081313	322289835	kg80116@gmail	RUT		7-04-26	NAF	KIOSKO	✓	Ravin G
4	X	X			Ronald Palao	CC	100500075	311224974	Ronald.palao@gmail	RUT		7-04-26	NAF	KIOSKO	✓	Ronald Palao
5	X	X			Lina Juliana D	CC	106553051	314452828	edg@gmail.com	RUT		7-04-26	NAF	KIOSKO	✓	Lina Juliana D
6	X	X			Lizbeth Velazco	CC	1118563832	3102917236	lizevelazco@gmail.com	RUT		7-04-26	NAF	KIOSKO	✓	Lizbeth
7	X	X			Nelson Muello	CC	9435527	32224526	ncm42@hotmail.com	RUT		7-04-26	NAF	KIOSKO	✓	Nelson
8	X	X			Dian Fernando MHO	CC	102257230	320413250	whm@merico2010.com	RUT		7-04-26	NAF	KIOSKO	✓	Dian
9	X	X			Viviana Moreno H	CC	1118167382	332534472	332534472@gmail.com	RUT		7-04-26	NAF	KIOSKO	✓	Viviana M.
10	X	X			Wilson Martinez	CC	93395512	3103360020	wilsonmartinez93@gmail.com	RUT		7-04-26	NAF	KIOSKO	✓	Wilson
11	X	X			Yudel Gonzalez	CC	101004000	321212400	yudelgonzalez@gmail.com	RUT		7-04-26	NAF	KIOSKO	✓	Yudel
12					NESTOR HOLIVIA		19225271	311446154	NESTOR.HOLIVIA@UNIREMINGTON.COM							

**ABREVIATURAS A UTILIZARSE PARA EL REGISTRO**  
 PN con estab - persona natural con establecimiento de comercio  
 PN sin estab - persona natural sin establecimiento de comercio  
 Pres NAF - Presencial en NAF / PF NAF - Presencial fuera de NAF /  
 W App - WhatsApp / Tel - Telefónico / CE - Correo Electrónico / PI -  
 Plataforma Institucional / EV Esquema video atención

**IGRACIAS POR LA GESTIÓN**  
 Coordinador e monitor asignado: **ALEXANDRA MURILLO** Estudiante NAF  
 Facultad a la que pertenece: **CENCAS CONTABLES**

**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: **UNIREMINGTON YOPAL**  
 Nombre del estudiante que reporta: **MARIA ALEJANDRA MUEILLO**  
 No. de documento de identidad: **118571098**

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

**Política de Tratamiento de Datos Personales:** "Estudiante NAF, recuerde 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: 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 (DIAN - ESPECIFICAR 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 las 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 OBLIGATORIO DILIGENCIAMIENTO.														
No.	* Acepta el tratamiento de datos:	* Tipo de usuario:	Clasif tipo usuario PN o PJ	* 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
1	X	X	X	Arturo Becerra	C	1000574	305 5295348	caradulces@uniremington.com	OTRO / Suaviz	07-05-26	NAF	DIAN	✓	Arturo Becerra
2	X	X	X	Kilian Pérez	CC	94233750	312741228	caradulces@uniremington.com	OTRO / Suaviz	07-05-26	NAF	DIAN	✓	Kilian Pérez
3	X	X	X	Jones Montaña de las	CC	1116690225	320872000	caradulces@uniremington.com	OTRO / Suaviz	07-05-26	NAF	DIAN	✓	Jones Montaña
4	X	X	X	Antonio Ruiz	CC	51987659	311470891	caradulces@uniremington.com	OTRO / Suaviz	07-05-26	NAF	DIAN	✓	Antonio Ruiz
5	X	X	X	Yusef Monte	CC	460285624	312633194	caradulces@uniremington.com	OTRO / Suaviz	07-05-26	NAF	DIAN	✓	Yusef Monte
6	X	X	X	Luis Fernando P	CC	20520216	314364989	caradulces@uniremington.com	OTRO / Suaviz	07-05-26	NAF	DIAN	✓	Luis Fernando P
7	X	X	X	Jose Manuel	CC	9658918	31028010	caradulces@uniremington.com	OTRO / Suaviz	07-05-26	NAF	DIAN	✓	Jose Manuel
8	X	X	X	Miguel Angel F	CC	20702432	320519400	caradulces@uniremington.com	OTRO / Suaviz	07-05-26	NAF	DIAN	✓	Miguel Angel F
9	X	X	X	Thon Jimenez	CC	24372779	35266693	thonjimenez77@gmail.com	OTRO / Suaviz	07-05-26	NAF	DIAN	✓	Thon Jimenez
10	X	X	X	Juz milo	CC	2400226	319272834	juzmilob23@gmail.com	OTRO / Suaviz	07-05-26	NAF	DIAN	✓	Juz milo
11	X	X	X	Moncaterina Guin	CC	211073258	320465566	caradulces@uniremington.com	OTRO / Suaviz	07-05-26	NAF	DIAN	✓	Moncaterina Guin

**ABREVIATURAS A UTILIZARSE PARA EL REGISTRO**

PN - persona natural / PJ - persona jurídica  
 TI - Tarjeta de Identidad / CC - Cédula de Ciudadanía / CE - Cédula de Extranjería / P - Pasaporte / NT - No. De Identif Tributaria  
 RUT (Inscripción, actualización y cancelación) / IMP - IMPUESTOS (Retenciones, IVA, renta, consumo y demás) / IFE - Firma electrónica / RST - Régimen Simple / FE - Facturación Electrónica / SL - Servicios en línea / PT - Procedimiento tributario y consultas contables / PA - Procedimiento aduanero y consultas aduaneras

**DIRIGIDAS POR LA GESTIÓN**

**ALEJANDRA MUEILLO** **118571098** **Ciencias Contables**  
 Estudiante NAF Facultad a la que pertenece

**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: **UNIREMINGTON YOPAL**  
 Nombre del estudiante que reporta: **MARIA ALEJANDRA MUEILLO**  
 No. de documento de identidad: **118571098**

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

**Política de Tratamiento de Datos Personales:** "Estudiante NAF, recuerde 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: 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 (DIAN - ESPECIFICAR 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 las 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 OBLIGATORIO DILIGENCIAMIENTO.														
No.	* Acepta el tratamiento de datos:	* Tipo de usuario:	Clasif tipo usuario PN o PJ	* 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
1	X	X	X	Jenny Paola Cruz	CC	1116549452	314242700	jennypaola1991@gmail.com	RUT	05/03/26	NAF	KIOSCO	✓	Jenny Cruz
2	X	X	X	Rafael Antonio	CC	105520629	322211141	rafaelantonio2024@gmail.com	RUT	03-02-26	NAF	KIOSCO	✓	Rafael Antonio
3	X	X	X	Diana Navarro	CC	105147302	3135468920	diananavarror2024@gmail.com	RUT	03-03-26	NAF	KIOSCO	✓	Diana Navarro
4	X	X	X	Angie Betancur	CC	102716681	310443865	angiebetancur@gmail.com	RUT	03-03-26	NAF	KIOSCO	✓	Angie Betancur
5	X	X	X	Ado W. Torres	CC	2406047	311849679	adotw79@gmail.com	RUT	03-03-26	NAF	KIOSCO	✓	Ado W. Torres
6	X	X	X	Jesús Duque S.	CC	117855494	350237494	jesusduques@gmail.com	RUT	3-03-26	NAF	KIOSCO	✓	Jesús Duque S.
7	X	X	X	Oscar Gomez	CC	111254324	313269689	oscarfgoz@gmail.com	RUT	2/03/2026	NAF	KIOSCO	✓	Oscar G.
8	X	X	X	Floralba Castillo	CC	24241110	329687286	floralba.castillo@gmail.com	RUT	3/03/2026	NAF	KIOSCO	✓	Floralba Castillo
9	X	X	X	León Normey	CC	3009293	063125208533	leonnormey@gmail.com	RUT	3/03/2026	NAF	KIOSCO	✓	León Normey
10	X	X	X	Yerson Gualdon Canelo	CC	1116667464	314471980	yersongualdon@gmail.com	RUT	3/03/2026	NAF	KIOSCO	✓	Yerson Gualdon
11	X	X	X	Monica Angel Calderon Paron	CC	1.21246677	323205125	monicangel22-85@hotmail.com	RUT	03/03/2026	NAF	KIOSCO	✓	Monica Angel Calderon

**ABREVIATURAS A UTILIZARSE PARA EL REGISTRO**



PN - persona natural / PJ - persona jurídica  
 TI - Tarjeta de Identidad / CC - Cédula de Ciudadanía / CE - Cédula de Extranjería / P - Pasaporte / NT - No. De Identif Tributaria  
 RUT (Inscripción, actualización y cancelación) / IMP - IMPUESTOS (Retenciones, IVA, renta, consumo y demás) / IFE - Firma electrónica / RST - Régimen Simple / FE - Facturación Electrónica / SL - Servicios en línea / PT - Procedimiento tributario y consultas contables / PA - Procedimiento aduanero y consultas aduaneras

**DIRIGIDAS POR LA GESTIÓN**

**ALEJANDRA MUEILLO** **118571098** **Ciencias Contables**  
 Estudiante NAF Facultad a la que pertenece

**FORMULARIO - REGISTRO FISICO DE ATENCIONES NAF - ESTUDIANTES - Vers. 102025**

**Dirección Seccional con la que se firmó el convenio:** UCPAL CASAPARE  
**Institución de Educación Superior / Sede:** UNIVERSIDAD UCPAL  
**Nombre del estudiante que reporta:** MARIA ALEJANDRA MUJILLO  
**No. de documento de identidad:** 118571048  
**Lugar donde se presta la atención:** DIAN - UCPAL

Política de Tratamiento de Datos Personales: "Estudiante NAF, recuente 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: 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 (DIAN - ES), 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 OBLIGATORIO DILIGENCIAMIENTO.																						
No.	* Acepta el tratamiento de datos:		* Tipo de usuario:		Clasif. tipo usuario:	G	E	N	J	O	* Nombres y apellidos / Razón social:	* Tipo de identif.	* No. de identificación:	* Teléfono fijo 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												PN	PJ					
1	X		X								Agnelma SOS	NT	90126795	310559537		CAJERA COBROS		21/05/26	NAF	DIAN	Terminada	[Firma]
2	X		X								JUAN GAVIRIA	CC	4.120.838	393.3214896037		RUT		21/05/26	NAF	DIAN	Terminada	[Firma]
3	X		X								ALEXIS CRUZ	CC	118558721	323775861		RUT		21/05/26	NAF	DIAN	Terminada	[Firma]
4	X		X								ALEXIS CASTILLO	TFP	5255363	312445788		RUT		21/05/26	NAF	DIAN	Terminada	[Firma]

ABREVIATURAS A UTILIZARSE PARA EL REGISTRO

<b>Tipo de usuario:</b> PN - persona natural / PJ - persona jurídica	<b>Clasificación tipo usuario:</b> PN - persona natural con establecimiento de comercio / PJ - persona jurídica sin establecimiento de comercio	<b>Genero:</b> H - hombre / M - mujer / O - otro
<b>Tipo de identif.:</b> TI - Tarjeta de Identidad / CC - Cédula de Ciudadanía / CE - Cédula de Extranjería / P - Pasaporte / NT - No. De Ident. Tributaria	<b>Canal de atención:</b> Pres NAF - Presencial en NAF / PF NAF - Presencial fuera de NAF / W App - Whatsapp / Tel - Telefónico / CE - Correo Electrónico / PI - Plataforma Institucional / EV Esquema video atención	<b>Estado de la consulta:</b> T - Terminada / DP DIAN - Direccionada a punto de contacto DIAN / COE - Competencia de otra entidad
<b>Tema atendido:</b> RUT (Inscripción, actualización y cancelación) / IMP - IMPUESTOS (Retenciones, IVA, renta, consumo y demás) / IFE - Firma electrónica / RST - Régimen Simple / FE - Facturación Electrónica / SL - Servicios en línea / PT - Procedimiento tributario y consultas contables / PA - Procedimiento aduanero y consultas aduaneras	<b>ORACIÓNS POR LA GESTIÓN:</b> ALEJANDRA MUJILLO - Estudiante NAF - 118571048	
<b>Coordinador o monitor asignado:</b>	<b>Programa al cual pertenece:</b> CIERCIAS CONTABLES	

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

**Dirección Seccional con la que se firmó el convenio:** UCPAL - CASAPARE  
**Institución de Educación Superior:** UNIVERSIDAD UCPAL  
**Nombre del estudiante que reporta:** MARIA ALEJANDRA MUJILLO  
**No. de documento de identidad:** 118571048

Política de Tratamiento de Datos Personales: "Estudiante NAF, recuente 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: 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 (DIAN - ES), 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 OBLIGATORIO DILIGENCIAMIENTO.																							
No.	* Acepta el tratamiento de datos:		* Tipo de usuario:		Clasif. tipo usuario:	G	E	N	J	O	* 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	PJ												PN	PJ						Tema
1	X		X								Sarmen Dalvy Quiana	CC	47437863	314758476	comercio@ucpal.edu.ec		RUT		17/03/26	NAF	KIOSCO	Terminada	[Firma]
2	X		X								Ruthnelly Androa	CC	403874131	372274140	ruthnellyandroa@ucpal.edu.ec		RUT		17/03/26	NAF	KIOSCO	Terminada	[Firma]
3	X		X								Aldemar Jimenez	CC	700400226	2142120290	aldemarjimenez@ucpal.edu.ec		RUT		17/03/26	NAF	KIOSCO	Terminada	[Firma]
4	X		X								Fernando Ramirez	CC	111591483	320874557	fernandoramirez@ucpal.edu.ec		RUT		17-03-26	NAF	KIOSCO	Terminada	[Firma]
5	X		X								Angie Natalia Garcia	CC	1192095476	8125010809	angiegarciagarcia@ucpal.edu.ec		RUT		17/03/26	NAF	KIOSCO	Terminada	[Firma]
6	X		X								Micall Rodriguez	CC	1061172356	3259480303	micallrodriguez@ucpal.edu.ec		RUT		17-03-26	NAF	KIOSCO	Terminada	[Firma]
7	X		X								Andrés Rodríguez	CC	1007491911	3157355637	andresrodriguez@ucpal.edu.ec		RUT		17-03-26	NAF	KIOSCO	Terminada	[Firma]
8	X		X								Narra Montaña	CC	23287652	3112344668	narra@ucpal.edu.ec		RUT		17-03-26	NAF	KIOSCO	Terminada	[Firma]
9	X		X								Benjamin Sanchez	CC	12490738	320953388	benjamin@ucpal.edu.ec		RUT		17-03-26	NAF	KIOSCO	Terminada	[Firma]
10	X		X								Marlowe Fajal	CC	177851892	318814854	marlowe@ucpal.edu.ec		RUT		17-03-26	NAF	KIOSCO	Terminada	[Firma]
11	X		X								Yanira Pineda	CC	30.28.7.98				RUT		17-03-26	NAF	KIOSCO	Terminada	[Firma]
12	X		X								Michael Castillo	CC	10614371	3147371003	micastillo@ucpal.edu.ec		RUT		17-03-26	NAF	KIOSCO	Terminada	[Firma]
13	X		X								ORFELIO SUAREZ	CC	2678015	3182853026	orfelio@ucpal.edu.ec		RUT		17-03-26	NAF	KIOSCO	Terminada	[Firma]
14	X		X								Georgina Moreno	CC	7836721	315730643	georgina@ucpal.edu.ec		RUT		17-03-26	NAF	KIOSCO	Terminada	[Firma]
15	X		X								Patricio Gonzalez	CC	05211961	314534424	patricio@ucpal.edu.ec		RUT		17-03-26	NAF	KIOSCO	Terminada	[Firma]

ABREVIATURAS A UTILIZARSE PARA EL REGISTRO

<b>Tipo de usuario:</b> PN - persona natural / PJ - persona jurídica	<b>Clasificación tipo usuario:</b> PN con establ. - persona natural con establecimiento de comercio / PN sin establ. - persona natural sin establecimiento de comercio	<b>Genero:</b> H - hombre / M - mujer / O - otro
<b>Tipo de identif.:</b> TI - Tarjeta de Identidad / CC - Cédula de Ciudadanía / CE - Cédula de Extranjería / P - Pasaporte / NT - No. De Ident. Tributaria	<b>Canal de atención:</b> Pres NAF - Presencial en NAF / PF NAF - Presencial fuera de NAF / W App - Whatsapp / Tel - Telefónico / CE - Correo Electrónico / PI - Plataforma Institucional / EV Esquema video atención	<b>Estado de la consulta:</b> T - Terminada / DP DIAN - Direccionada a punto de contacto DIAN / COE - Competencia de otra entidad
<b>Tema atendido:</b> RUT (Inscripción, actualización y cancelación) / IMP - IMPUESTOS (Retenciones, IVA, renta, consumo y demás) / IFE - Firma electrónica / RST - Régimen Simple / FE - Facturación Electrónica / SL - Servicios en línea / PT - Procedimiento tributario y consultas contables / PA - Procedimiento aduanero y consultas aduaneras	<b>ORACIÓNS POR LA GESTIÓN:</b> ALEJANDRA MUJILLO - Estudiante NAF - 118571048	
<b>Coordinador o monitor asignado:</b>	<b>Facultad a la que pertenece:</b> CIERCIAS CONTABLES	