

Corporación Universitaria Remington.

Facultad de Ciencias Contables

Núcleos de apoyo contable y fiscal.

María Lilliana Bolivar Montoya.

Tutor del trabajo: Rubén Raga Perlaza

Opción de Trabajo de grado: Pasantía.

Año 2026

Resumen

Palabras clave

Informalidad empresarial, cultura tributaria, educación fiscal, cumplimiento tributario, Núcleos de Apoyo Contable y Fiscal.

Problemática abordada en la pasantía

La problemática que enmarca esta pasantía tiene un componente cultural que antecede a cualquier consideración técnica. La desconfianza del ciudadano frente a la administración tributaria no es un fenómeno reciente ni exclusivamente individual: responde a una construcción histórica y a una estructura social en la que el tributo se percibe como despojo y no como contribución al sostenimiento del Estado. Bajo esa lectura, cualquier entidad que ejerza control es interpretada como un adversario del contribuyente y no como un administrador de recursos públicos. (Allingham, M. G., & Sandmo, A. (1972)).

Ese componente cultural se refuerza con una tradición de operación informal en amplios segmentos de la economía colombiana. Cuando la institucionalidad exige formalidad — registro, facturación, control del efectivo, declaración—, la exigencia no llega a un terreno neutral, sino a prácticas consolidadas durante años; de ahí que el requerimiento formal se experimente como una imposición externa antes que como una obligación legítima. (Departamento Administrativo Nacional de Estadística. (2026)

Sin embargo, atribuir la informalidad únicamente a la resistencia cultural sería una simplificación. Confluyen, al menos, cuatro factores adicionales: el desconocimiento normativo, que impide al contribuyente identificar sus propias obligaciones; la ausencia de acompañamiento técnico asequible para el contribuyente menor, que carece de recursos para contratar asesoría profesional permanente; los costos de transacción asociados al cumplimiento formal, que pueden resultar desproporcionados frente al margen del pequeño negocio; y las limitaciones de las estrategias institucionales de servicio y acompañamiento, que históricamente han privilegiado el control sobre la pedagogía. Fernández, C., & Segura, H. (2023).

Es precisamente en ese último punto donde se inscribe la razón de ser de los Núcleos de Apoyo Contable y Fiscal (NAF). Los NAF constituyen una alianza entre la administración tributaria y la academia orientada a prestar orientación fiscal y contable gratuita a personas naturales y pequeños contribuyentes, con un enfoque exclusivamente pedagógico y sin injerencia en funciones de fiscalización o cobranza. (Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales. (2016).

En consecuencia, la pasantía se orientó a intervenir sobre los factores de desconocimiento normativo y ausencia de acompañamiento técnico mediante una interacción respetuosa y empática con el ciudadano, buscando contribuir a la construcción de conciencia tributaria desde el servicio y no desde la coerción.

Objetivos

Objetivo general

Contribuir a la formación de cultura tributaria en personas naturales y micro, pequeñas y medianas empresas, mediante la orientación contable y fiscal gratuita prestada desde el Núcleo de Apoyo Contable y Fiscal en convenio con la DIAN.

Objetivos específicos

1. Orientar a personas naturales y MiPymes en la gestión de trámites ante la administración tributaria, con el fin de facilitar el cumplimiento de sus obligaciones formales y sustanciales.
2. Identificar las principales dificultades y vacíos de conocimiento normativo que manifiestan los contribuyentes atendidos durante las jornadas de atención.
3. Prestar atención integral al contribuyente bajo criterios de respeto y empatía, en escenarios presenciales y virtuales de proyección social.
4. Fortalecer las competencias propias en materia tributaria.

Metodología

El trabajo de grado se desarrolló bajo la modalidad de pasantía de proyección social en el Núcleo de Apoyo Contable y Fiscal (NAF) adscrito a la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN), seccional Medellín. Es preciso delimitar el alcance de la intervención: el enfoque de los NAF se orienta exclusivamente a la promoción de la cultura de la contribución, sin injerencia alguna en funciones de fiscalización o cobranza. La pasantía se ejecutó en cuatro etapas.

Etapas 1. Inducción y reconocimiento institucional

La pasantía inició con una jornada de inducción bajo la modalidad de "plan canguro", desarrollada por grupos y acompañada por el coordinador del programa. El recorrido abarcó las dependencias de la entidad, puesto por puesto, donde cada funcionario expuso las funciones de su cargo y su articulación con los demás procesos. Esta etapa incluyó una asesoría sobre el régimen sancionatorio previsto en el Estatuto Tributario.

Etapas 2. Orientación virtual al contribuyente

Durante las semanas siguientes se prestó orientación básica y acompañamiento en modalidad virtual, sobre las siguientes materias:

- Inscripción, actualización y cancelación del Registro Único Tributario (RUT).
- Actividades económicas y responsabilidades; sucesiones ilíquidas.
- Impuesto sobre la renta de personas naturales.
- Retención en la fuente a título de renta y de IVA.
- Impuesto Nacional al Consumo (INC).
- Facturación, sistemas de control de facturación en línea y factura electrónica.
- Manejo del micrositio de la DIAN.
- Presentación de información por medios magnéticos.

Etapas 3. Jornadas de atención presencial y virtual.

Tabla 1. Jornadas de atención desarrolladas durante la pasantía.

Fecha	Escenario	Actividad desarrollada
-------	-----------	------------------------

Conviene precisar el alcance de este dato: la figura describe la composición de la demanda de quienes acudieron al NAF en las dos jornadas presenciales, no la estructura de la informalidad en la población ni el total de atenciones prestadas durante la pasantía. No obstante, esa composición sí resulta indicativa, porque revela dónde se concentra la necesidad de acompañamiento cuando el contribuyente no dispone de asesoría profesional permanente.

Barreras al cumplimiento identificadas en la atención directa

La atención permitió identificar cuatro barreras que no son de naturaleza económica sino cognitiva, y que se presentaron de manera recurrente:

a) La inscripción en el RUT interpretada como asunción automática de obligaciones sustanciales. Un número recurrente de personas se abstiene de inscribirse por creer que el registro las convierte de inmediato en declarantes y las obliga a pagar impuestos, sin distinguir entre la obligación formal de registro y la existencia de un hecho generador.

b) Persistencia de sistemas de registro no formales. Se constató la práctica de facturar en cuadernos, es decir, la sustitución del documento equivalente exigido por la norma por un registro manual carente de valor probatorio y de soporte fiscal.

c) Confusión entre la organización mercantil y la obligación tributaria. Los contribuyentes tienden a asimilar el registro ante la Cámara de Comercio con el cumplimiento tributario, o a suponer que uno excluye al otro.

d) Desconocimiento del concepto de factura electrónica. En la jornada de sensibilización y formalización desarrollada en la Central Mayorista se observó de manera generalizada que los comerciantes desconocen qué es una factura electrónica, con independencia de si están o no obligados a expedirla.

Estos hallazgos, leídos junto con la distribución de la Figura 1, apuntan en una misma dirección. La facturación electrónica concentra el 30 % de las consultas, la proporción más alta del total, y es precisamente la materia donde se observó con mayor frecuencia el desconocimiento del concepto mismo: contribuyentes que preguntaban qué es una factura electrónica antes de poder preguntar cómo emitirla. Lo propio ocurre con el RUT, segunda materia más consultada con el 25 %, respecto de la cual se registró de forma reiterada la creencia descrita en el literal a).

La lectura que admite este comportamiento es que la demanda de orientación no se distribuye al azar, sino que se concentra en las materias cuyo marco normativo ha sido menos comprendido. El desconocimiento, así entendido, no se manifiesta como resistencia al cumplimiento sino como imposibilidad de cumplir: el contribuyente no elude una obligación que conoce, sino que no logra identificar cuál es su obligación.

Complementariamente, la baja consulta sobre el régimen sancionatorio —apenas un 5 %— admite una lectura que merece atención: quien desconoce su obligación tampoco dimensiona el riesgo sancionatorio derivado de incumplirla. Esta ausencia de consultas refuerza, por vía indirecta, la hipótesis del desconocimiento como barrera principal frente a la del incumplimiento deliberado.

Alcance de la atención y continuidad del proceso

La orientación se prestó en modalidad presencial y virtual, y en ambos escenarios se confirmó una limitación estructural del servicio: la orientación del NAF constituye atención básica y no sustituye la asesoría de un contador público. Esta delimitación, lejos de ser una salvedad meramente formal, tiene consecuencias prácticas observables. Se evidenció que los ciudadanos que reciben la asesoría de manera fragmentada —una respuesta puntual sobre un trámite aislado, sin visión del recorrido completo— tienden a abandonar el proceso de formalización antes de concluirlo. La integralidad de la atención, entonces, no depende únicamente del trato dispensado al contribuyente, sino de que este comprenda la secuencia completa de pasos que debe agotar.

Fortalecimiento de competencias profesionales

En el plano formativo, la pasantía permitió consolidar dos competencias diferenciadas. La primera es de orden técnico-operativo: el manejo transaccional del portal de la DIAN y de sus servicios en línea, aplicado a casos reales y no a supuestos académicos. La segunda es de orden comunicativo, y resultó ser la más exigente: traducir el lenguaje normativo del Estatuto Tributario a términos comprensibles para personas sin formación contable ni acceso a un contador público. Esta segunda competencia demanda un dominio de la norma superior al que exige su simple aplicación, pues solo se explica con claridad aquello que se comprende a fondo.

Limitaciones

Los resultados presentados provienen del registro de las atenciones prestadas en dos jornadas presenciales y de la observación directa durante las mismas. No se aplicó un instrumento estructurado de medición ni se trabajó con una muestra probabilística, por lo que los hallazgos de carácter cualitativo corresponden a patrones recurrentes observados en la atención y no son extrapolables al universo de comerciantes informales de la ciudad. Su valor es descriptivo y exploratorio: permiten identificar regularidades que ameritan verificación posterior mediante un diseño metodológico con instrumento validado.

Consideraciones para la discusión y estudios futuros

Los resultados obtenidos permiten formular las siguientes consideraciones, que quedan abiertas a desarrollos posteriores:

1. **Alfabetización digital como prerequisite, no como complemento.** Si la materia de mayor demanda es la facturación electrónica y el obstáculo es conceptual antes que técnico, la estrategia de formalización debe incorporar componentes de alfabetización digital previos a la exigencia normativa.
2. **Ampliación de canales de atención y material pedagógico.** Se identifica la necesidad de guías pedagógicas en lenguaje sencillo que el contribuyente pueda consultar después de la atención, dado que la orientación presencial no deja un soporte al cual volver.
3. **Diseño de una ruta de formalización por etapas.** Frente al abandono asociado a la asesoría fragmentada, se propone estructurar una secuencia explícita —registro ante Cámara de Comercio, inscripción en el RUT, adopción del sistema de

facturación, registro de industria y comercio, afiliación al sistema de seguridad social— que permita al contribuyente ubicarse en el proceso y conocer lo que le falta por surtir.

4. **Seguimiento longitudinal a los contribuyentes atendidos.** Con la autorización previa de tratamiento de datos personales, en los términos de la Ley 1581 de 2012, sería viable establecer un seguimiento semestral o anual mediante llamada telefónica o mensajería instantánea, con el fin de verificar si la orientación recibida se tradujo efectivamente en formalización. Esta medición de impacto real constituye hoy la principal ausencia del programa.
5. **Ampliación del trabajo de campo y de la cobertura de la proyección social.** El trabajo desarrollado, aunque suficiente para identificar patrones, resulta limitado frente al tamaño de la población objetivo. La ampliación de las jornadas territoriales, acompañada de un instrumento de medición estructurado, es condición para que los hallazgos aquí expuestos adquieran representatividad.

Conclusiones.

El desarrollo de mi pasantía en los núcleos de apoyo contable y fiscal desde el consultorio contable de la Universidad en conjunto con la Dian, aportó de manera muy positiva para mi crecimiento personal y profesional.

Durante este periodo aprendí a ser empática con los demás.

La asesoría prestada a los ciudadanos se hizo aplicando todos los conocimientos adquiridos en mi formación como contador público y las capacitaciones recibidas de la Dian.

Concluí que en Colombia la informalidad tiene que ver más con la economía que con la normatividad.

Descubrí que me gusta aportar a la cultura ciudadana, Desempeñarme como profesional en el sector público.

Referencias

- Allingham, M. G., & Sandmo, A. (1972). Income tax evasion: A theoretical analysis. *Journal of Public Economics*, 1(3-4), 323–338.
- Alm, J., & Torgler, B. (2011). Do ethics matter? Tax compliance and morality. *Journal of Business Ethics*, 101(4), 635–651.

- Castañeda Rodríguez, V. M. (2015). La moral tributaria en América Latina y la corrupción como uno de sus determinantes. *Revista Mexicana de Ciencias Políticas y Sociales*, 60(224), 103–132. [https://doi.org/10.1016/S0185-1918\(15\)30005-2](https://doi.org/10.1016/S0185-1918(15)30005-2) [DOAJDialnet](#)
- Feld, L. P., & Frey, B. S. (2002). Trust breeds trust: How taxpayers are treated. *Economics of Governance*, 3(2), 87–99.
- Frey, B. S., & Torgler, B. (2007). Tax morale and conditional cooperation. *Journal of Comparative Economics*, 35(1), 136–159.
- Luttmer, E. F. P., & Singhal, M. (2014). Tax morale. *Journal of Economic Perspectives*, 28(4), 149–168. <https://doi.org/10.1257/jep.28.4.149> [American Economic Association](#)
- OECD. (2019). *Tax morale: What drives people and businesses to pay tax?* OECD Publishing. <https://doi.org/10.1787/f3d8ea10-en> [OECD](#)
- OECD. (2021). *Building tax culture, compliance and citizenship: A global source book on taxpayer education* (2.^a ed.). OECD Publishing. <https://doi.org/10.1787/18585eb1-en>
- Torgler, B. (2007). *Tax compliance and tax morale: A theoretical and empirical analysis*. Edward Elgar.
- Departamento Administrativo Nacional de Estadística. (2026). *Boletín técnico. Ocupación informal. Trimestre móvil diciembre 2025 – febrero 2026*. <https://www.dane.gov.co/files/operaciones/GEIH/bol-GEIHEISS-dic2025-feb2026.pdf> [DANE](#)
- Departamento Administrativo Nacional de Estadística. (2026). *Boletín técnico. Ocupación informal. Trimestre octubre – diciembre 2025*. <https://www.dane.gov.co/files/operaciones/GEIH/bol-GEIHEISS-oct-dic2025.pdf> [DANE](#)
- Departamento Administrativo Nacional de Estadística. (2025). *Boletín técnico. Índice Multidimensional de Informalidad Empresarial (IMIE) 2024*. <https://www.dane.gov.co/files/operaciones/IMIE/bol-IMIE-2024.pdf>
- Fernández, C. (2020). Informalidad empresarial en Colombia. *Coyuntura Económica: Investigación Económica y Social*, 50, 133–168. <http://hdl.handle.net/11445/4055> [Fedesarrollo](#)
- Fernández, C. (2018). *Informalidad empresarial en Colombia* (Working Paper N.º 76). Fedesarrollo. https://www.repository.fedesarrollo.org.co/bitstream/handle/11445/3698/WP_2018_No_76.pdf
- Fernández, C., & Segura, H. (2023). El panorama de la informalidad laboral y empresarial durante y después de la pandemia. *Coyuntura Económica: Investigación Económica y Social*. <http://hdl.handle.net/11445/4540> [Udem](#)
-
- Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales. (2016). *Resolución 000047 del 10 de junio de 2016, por la cual se adoptan los Núcleos de Apoyo Contable y Fiscal – NAF*.
- Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales. (2024). *Resolución 000198 de 2024, por la cual se modifica la Resolución 000047 de 2016*.
- Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales. (s. f.). *Guía general para la implementación y funcionamiento de los Núcleos de Apoyo Contable y Fiscal –*

NAF. Subdirección de Gestión de Asistencia al Cliente.

<https://www.dian.gov.co/atencionciudadano/Naf/InformacionGeneral/Documents/GuiaInformacionGeneral.pdf>

- Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales. (2021). *Modelo de convenio de cooperación interinstitucional NAF*.
https://www.dian.gov.co/atencionciudadano/Naf/InformacionGeneral/Documents/Modelo_Convenio_NAF_052021.pdf
- Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales. (2025). *Formato de suscripción de convenio NAF* (versión 23 de diciembre de 2025).
<https://www.dian.gov.co/atencionciudadano/CulturaContribucion/Cultura-de-la-Contribucion/Documents/NAF/FORMATO-SUSCRIPCION-CONVENIO-NAF-Vers-23122025.pdf>
- Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales. (2021). *Instructivo formularios de gestión de los Núcleos de Apoyo Contable y Fiscal – NAF* (Anexo N.º 5).
<https://www.dian.gov.co/atencionciudadano/CulturaContribucion/Cultura-de-la-Contribucion/Documents/NAF/7-Anexo-No-5-Instructivo-formularios-de-Gestion-NAF-062021.pdf>
- Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales. (s. f.). *Núcleos de Apoyo Contable y Fiscal (NAF)* [Micrositio Cultura de la Contribución].
<https://micrositios.dian.gov.co/cultura-de-contribucion/nucleos-de-apoyo-contable-fiscal/>
- Díaz Rivillas, B., & Lindemberg Baltazar, A. H. (2015). Educación fiscal y construcción de ciudadanía en América Latina. *Revista de Administración Tributaria CIAT/AEAT/IEF*, (38).
https://www.ciat.org/Biblioteca/Revista/Revista_38/espanol/2015_rivillas_baltazar.pdf