

TRABAJO DE GRADO
Opción Práctica y Pasantía.

Orientación contable y fiscal en el Consultorio Contable como apoyo a usuarios en trámites ante la DIAN

Corporación Universitaria Remington
Facultad
Cicncias Contables

Estudiante
Danny Alexander Castro

Tutor
Ruben Dario Raga Perlaza

Opción de grado
Año de presentación 2026

Agradecimientos

El desarrollo de esta opción de grado contó con el acompañamiento de la Corporación Universitaria Remington y con los espacios de aprendizaje vinculados al Consultorio Contable y al Núcleo de Apoyo Contable y Fiscal, cuya dinámica permitió relacionar la formación académica con necesidades reales de orientación tributaria, además se reconoce el apoyo brindado por los funcionarios y responsables de los escenarios de atención, así como la disposición de las personas naturales, representantes de organizaciones y comerciantes que acudieron a los servicios y permitieron fortalecer una experiencia centrada en el servicio, la responsabilidad profesional y la comprensión práctica de los trámites administrados por la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales.

Tabla de Contenidos

Resumen....5

Palabras clave....6

Problemática abordada en la opción de grado....7

Contexto de la orientación contable y fiscal....7

Necesidad identificada durante la opción de grado....8

Sustento académico de la problemática....9

Alcance de la problemática dentro del trabajo....11

Objetivos....11

Objetivo general....11

Objetivos específicos....12

Metodología....12

Enfoque y alcance....12

Fuentes de información....13

Procedimiento de sistematización....14

Criterios para el análisis de la experiencia....15

Resultados....16

Actividades desarrolladas durante la opción de grado....16

Caracterización de las orientaciones registradas....17

Distribución de las personas naturales por sexo....18

Principales trámites de orientación....19

Reporte de las gestiones a la DIAN....20

Análisis del aporte social y formativo 20

Discusión de los resultados 22

Conclusiones 23

Referencias 26

Anexos 28

Anexo A. Consolidado anonimizado de orientaciones 28

Anexo B. Matriz de actividades reportadas 29

Resumen

La opción de grado desarrollada en el Consultorio Contable tuvo como propósito analizar el aporte de las actividades de orientación contable y fiscal dirigidas a usuarios que requerían acompañamiento en trámites relacionados con la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales, para ello se sistematizó la experiencia con base en el informe de gestión elaborado con corte al 20 de mayo de 2026 y en el registro consolidado de orientaciones disponible en formato de hoja de cálculo, documentos que permitieron reconocer las jornadas semanales de atención, el apoyo en contingencia dentro de la DIAN mediante Digiturno y kiosco, la sensibilización y caracterización de locales comerciales en la Plaza Mayorista y las orientaciones virtuales, mientras que el registro cuantitativo reunió ocho atenciones formalizadas, de las cuales siete correspondieron a personas naturales y una a una persona jurídica, entre las personas naturales se identificaron cuatro mujeres y tres hombres, la actualización del Registro Único Tributario representó siete de los ocho trámites registrados y la inscripción del RUT correspondió a un caso, además todas las gestiones quedaron señaladas como reportadas a la DIAN y una de las actualizaciones incluyó una asesoría asociada a Fomentamos, los resultados muestran que la necesidad de apoyo se concentró en procedimientos básicos pero esenciales para la identificación y actualización tributaria de los usuarios, al mismo tiempo la experiencia permitió aplicar conocimientos académicos en situaciones reales y fortalecer competencias de comunicación, servicio, revisión de información y orientación responsable, por lo cual el Consultorio Contable se reconoce dentro de este trabajo como un espacio de acercamiento entre la formación profesional, la educación fiscal y las necesidades concretas de la ciudadanía.

Palabras clave

cultura tributaria; orientación fiscal; Registro Único Tributario; DIAN; Núcleos de Apoyo Contable y Fiscal

Problemática abordada en la opción de grado

Contexto de la orientación contable y fiscal

El cumplimiento de las obligaciones tributarias no depende únicamente de la existencia de normas y plataformas digitales, también requiere que las personas comprendan qué información deben registrar, cuándo deben actualizarla y cuáles canales pueden utilizar para realizar cada trámite, esta necesidad se hace visible en procedimientos aparentemente básicos como la inscripción o la actualización del Registro Único Tributario, documento que permite identificar, ubicar y clasificar a las personas y entidades frente a las obligaciones administradas por la DIAN y que mantiene vigencia indefinida mientras no cambien los datos del contribuyente, por esta razón una modificación de residencia, teléfono, correo, actividad económica, responsabilidades u otra característica registrada puede generar la necesidad de actualización, situación que convierte la orientación clara y cercana en un apoyo relevante para evitar errores, trámites innecesarios o interpretaciones equivocadas sobre el funcionamiento del RUT (Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales [DIAN], 2025).

La relación entre ciudadanía y administración tributaria incluye una dimensión educativa que va más allá de resolver un formulario puntual, pues el usuario necesita comprender el sentido del procedimiento y adquirir mayor autonomía para utilizar los servicios disponibles, la DIAN ha desarrollado los Núcleos de Apoyo Contable y Fiscal como una estrategia que articula a la entidad con instituciones de educación superior y permite que estudiantes previamente capacitados brinden orientación gratuita en asuntos tributarios, aduaneros y cambiarios, además el programa facilita una experiencia práctica para los estudiantes y fortalece el acceso de la comunidad a información institucional, una dinámica que para junio de 2026 acumulaba más de

540 mil orientaciones realizadas desde 2017 y la participación formativa de más de 16 mil estudiantes, cifras que evidencian la amplitud alcanzada por este modelo de colaboración entre academia, Estado y ciudadanía (DIAN, 2026).

Necesidad identificada durante la opción de grado

Las actividades registradas en el informe de gestión permiten ubicar la problemática en un escenario concreto de atención al ciudadano, puesto que la experiencia no se limitó a una sola modalidad de servicio y comprendió jornadas semanales en el Consultorio Contable, apoyo durante una contingencia en la DIAN mediante la orientación en Digiturno y kiosco, sensibilización y caracterización de locales comerciales en la Plaza Mayorista y atenciones virtuales, este conjunto de acciones muestra que las necesidades de información pueden aparecer tanto en espacios universitarios como en escenarios institucionales, comerciales y digitales, pese a ello el registro cuantitativo disponible solo permite medir ocho orientaciones formalizadas y por esa razón los resultados numéricos de este trabajo se circunscriben a esos casos sin extender sus proporciones a todas las personas que participaron en las demás jornadas.

La información consolidada permite reconocer que la mayor parte de las consultas registradas estuvo relacionada con la actualización del RUT, pues siete de ocho atenciones tuvieron ese propósito y una correspondió a inscripción, este patrón no significa que todos los usuarios del Consultorio Contable presenten la misma necesidad, aunque sí confirma que durante el periodo documentado existió una demanda concreta de acompañamiento en procedimientos de identificación tributaria, además la presencia de una persona jurídica junto con siete personas naturales muestra que el servicio atendió perfiles diferentes y que la explicación de cada gestión debía ajustarse a la situación particular de quien solicitaba apoyo, de igual manera todas las

orientaciones aparecen registradas como reportadas a la DIAN, lo que permite relacionar la atención brindada con un proceso de seguimiento institucional y no solo con conversaciones informales.

Sustento académico de la problemática

La literatura reciente permite comprender que las dificultades tributarias no pueden interpretarse solo como falta de voluntad para cumplir, porque también intervienen el conocimiento disponible, la claridad de la información, la percepción de complejidad y la capacidad de los contribuyentes para desenvolverse frente a procedimientos que cambian con el tiempo, Murillo Ramírez et al. (2025) señalan que la cultura tributaria, la percepción institucional y las características del sistema forman parte de los factores que ayudan a explicar comportamientos de cumplimiento o incumplimiento en personas naturales, mientras que Moreno Hernández et al. (2024) destacan que la comunicación, la formación, el acceso al conocimiento y el uso adecuado de la tecnología fortalecen la gestión tributaria dentro de las organizaciones, estas perspectivas respaldan la importancia de espacios donde la información técnica pueda traducirse a un lenguaje comprensible y útil para la toma de decisiones del usuario.

El componente educativo también resulta relevante porque el conocimiento tributario se construye mediante experiencias de aprendizaje que ayudan a relacionar las obligaciones con la participación ciudadana y con el funcionamiento de los recursos públicos, Mendoza Fernández y Salas Solano (2026) encontraron vacíos de comprensión financiera y tributaria en población estudiantil y resaltaron el valor de estrategias formativas accesibles para promover conciencia ciudadana, aunque su estudio se desarrolló en un contexto escolar diferente al de esta opción de grado, su aporte permite reconocer que la educación tributaria necesita metodologías cercanas y

comprensibles, ahora bien la experiencia del Consultorio Contable traslada ese principio a usuarios adultos que llegan con una necesidad práctica y requieren orientación inmediata para resolverla de manera adecuada.

La formalización y el cumplimiento también se relacionan con la calidad de la información que reciben los pequeños negocios, Briñez Torres y Gutiérrez Duarte (2023) muestran que los procesos de formalización en establecimientos comerciales pueden verse afectados por condiciones de informalidad y por prácticas que dificultan el cumplimiento fiscal, mientras que Cifuentes Parrado (2024) documenta una experiencia de orientación a contribuyentes desde un punto NAF en Villavicencio donde el acompañamiento a emprendedores y usuarios se vinculó con la disminución de desinformación y el fortalecimiento de la cultura tributaria, estos antecedentes guardan relación con las actividades desarrolladas en Medellín porque permiten interpretar la asesoría del Consultorio Contable como una acción de servicio que acerca conocimientos universitarios a situaciones reales sin sustituir las funciones oficiales de la DIAN.

Alcance de la problemática dentro del trabajo

La problemática abordada se concentra en la necesidad de acompañamiento comprensible y responsable para que personas naturales, representantes de organizaciones y comerciantes puedan gestionar trámites tributarios básicos con mayor claridad, especialmente aquellos relacionados con el RUT y con el acceso a canales de atención de la DIAN, el trabajo no pretende medir la cultura tributaria de toda la población de Medellín ni establecer relaciones causales a partir de ocho registros, más bien organiza la evidencia disponible de la opción de grado para mostrar qué actividades fueron realizadas, qué tipo de usuarios quedaron formalmente

registrados, cuáles trámites concentraron la atención y qué aprendizajes profesionales surgieron de una experiencia donde el estudiante actuó como apoyo orientador dentro de un marco institucional.

Objetivos

Objetivo general

Analizar el aporte de las actividades de orientación contable y fiscal desarrolladas en el Consultorio Contable y en escenarios vinculados al Núcleo de Apoyo Contable y Fiscal al acompañamiento de personas naturales y jurídicas en trámites relacionados con la DIAN durante el periodo de la opción de grado con corte al 20 de mayo de 2026.

Objetivos específicos

1. Describir las actividades de atención presencial, virtual, contingencia y sensibilización realizadas en el marco del Consultorio Contable durante la opción de grado.
2. Caracterizar los usuarios y los principales trámites de orientación consignados en el registro consolidado de atenciones disponible para el periodo analizado.
3. Valorar el aporte académico y social de la experiencia frente a la cultura de la contribución, el servicio a la ciudadanía y el fortalecimiento de competencias profesionales del estudiante.

Metodología

Enfoque y alcance

El trabajo se desarrolló como una sistematización descriptiva de la experiencia de opción de grado, con apoyo de información cualitativa y cuantitativa, ya que por una parte se organizaron las actividades descritas en el informe de gestión y por otra se analizaron los

registros numéricos disponibles en la hoja de cálculo de orientaciones, este enfoque permitió reconstruir lo realizado sin convertir la experiencia en un experimento ni atribuir efectos que no pueden comprobarse con la documentación existente, además el análisis se limitó al periodo informado con corte al 20 de mayo de 2026 y a la evidencia efectivamente suministrada para elaborar el trabajo.

El alcance fue descriptivo porque se buscó presentar las características de la atención, la distribución de los usuarios y los tipos de orientación que aparecen en los registros, de esta manera no se aplicaron encuestas nuevas, pruebas de conocimiento ni instrumentos destinados a medir cambios en la conducta tributaria de los participantes, tampoco se estableció una muestra probabilística porque la hoja de cálculo contiene la totalidad de los ocho casos formalmente registrados en el archivo disponible, por tanto los porcentajes se utilizan únicamente para resumir ese conjunto documental y no como estimaciones de una población mayor.

Fuentes de información

La primera fuente correspondió al informe de gestión del Consultorio Contable fechado en Medellín el 20 de mayo de 2026, documento en el que se describen la jornada semanal de atención, la participación en contingencia dentro de la DIAN con apoyo en Digiturno y kiosco, la jornada de sensibilización y caracterización de locales comerciales en la Plaza Mayorista y las orientaciones virtuales, esta fuente sirvió para reconstruir el componente operativo y reconocer los distintos escenarios en los que se desarrolló la experiencia, aunque el informe no presenta cantidades de usuarios para cada una de esas actividades y por esa razón no se asignaron cifras que no estuvieran documentadas.

La segunda fuente fue el archivo de registro de orientaciones que contiene ocho atenciones y clasifica a los usuarios según persona natural o jurídica, sexo cuando corresponde, identificación, nombre, orientación realizada y confirmación de reporte a la DIAN, para el análisis académico se excluyeron los nombres y números de identificación porque no son necesarios para interpretar los resultados, de esta forma el documento final trabaja con datos agregados y con un anexo anonimizado que conserva únicamente las variables relacionadas con el propósito de la atención y la caracterización general.

Procedimiento de sistematización

La organización de la información comenzó con la lectura del informe de gestión para identificar actividades, escenarios y modalidades de atención, después se revisó el registro de orientaciones y se unificaron pequeñas variaciones de escritura que representaban el mismo trámite, como ocurrió con la expresión de actualización del RUT escrita de manera diferente en uno de los registros, luego se contaron las personas naturales y jurídicas, se distribuyeron las personas naturales por sexo y se agruparon las gestiones en actualización o inscripción del RUT, finalmente se calcularon porcentajes simples tomando como base ocho atenciones para el tipo de usuario y el tipo de trámite, mientras que la distribución por sexo se calculó sobre las siete personas naturales porque la persona jurídica no corresponde a esa clasificación.

Los porcentajes se obtuvieron mediante una relación directa entre la frecuencia de cada categoría y el total pertinente, por ello siete personas naturales representan el 87,5 % de las ocho orientaciones y una persona jurídica representa el 12,5 %, dentro del grupo de personas naturales cuatro mujeres corresponden al 57,1 % y tres hombres al 42,9 %, en cuanto al tipo de gestión siete actualizaciones del RUT representan el 87,5 % de los casos y una inscripción equivale al

12,5 %, además los ocho registros aparecen marcados como gestiones reportadas a la DIAN y esto se expresa como un cumplimiento del 100 % dentro del archivo analizado.

Criterios para el análisis de la experiencia

La interpretación se realizó a partir de tres ejes relacionados con los objetivos del trabajo, el primero correspondió a la cobertura operativa de las actividades y permitió diferenciar el Consultorio Contable de las jornadas realizadas en otros escenarios, el segundo se concentró en los datos de usuarios y trámites para reconocer la demanda registrada durante el periodo y el tercero abordó el valor formativo y social de la experiencia mediante la relación entre los hallazgos del registro, el propósito de los NAF y la literatura reciente sobre educación y cultura tributaria, este procedimiento ayudó a mantener una conexión entre la evidencia disponible y la discusión académica sin presentar como resultado aquello que no estaba respaldado por los documentos entregados.

El manejo de la información se orientó por un criterio de confidencialidad y minimización de datos personales, puesto que el objetivo del trabajo consiste en analizar la experiencia y no identificar a los usuarios atendidos, por esta razón los nombres y documentos presentes en el archivo original no se reproducen en tablas, resultados ni anexos y cada caso se presenta mediante un código consecutivo, esta decisión mantiene la utilidad académica del registro y reduce la exposición innecesaria de información individual dentro del documento de opción de grado.

Resultados

Actividades desarrolladas durante la opción de grado

La experiencia se desarrolló mediante varias formas de contacto con los usuarios y no únicamente a través de una jornada fija, el informe de gestión registra atención semanal en el Consultorio Contable los días martes durante la tarde, apoyo en una jornada de contingencia en instalaciones de la DIAN mediante orientación para el uso de Digiturno y kiosco, participación en una jornada de sensibilización y caracterización de locales comerciales en la Plaza Mayorista y realización de orientaciones virtuales, esta diversidad permitió que el estudiante enfrentara necesidades de comunicación distintas y tuviera que adaptar la explicación al contexto presencial, institucional, comercial o remoto sin perder el enfoque de servicio.

Tabla 1
Actividades documentadas en el informe de gestión

Actividad	Descripción registrada	Modalidad
Jornada en el Consultorio Contable	Atención semanal los martes de dos de la tarde a seis de la tarde	Presencial
Jornada de contingencia en la DIAN	Orientación en Digiturno y kiosco	Presencial institucional
Sensibilización y caracterización	Acercamiento a locales comerciales en la Plaza Mayorista	Trabajo de campo
Orientaciones virtuales	Atención de consultas mediante canal virtual	Virtual

Fuente elaboración propia con base en el informe de gestión del Consultorio Contable con corte al 20 de mayo de 2026.

La Tabla 1 permite observar que la opción de grado tuvo un componente de atención continua y otro de participación en actividades específicas, esta combinación amplió el aprendizaje porque el trabajo del Consultorio Contable exigía escuchar la necesidad individual del usuario y orientar el procedimiento, mientras que la contingencia en la DIAN demandaba apoyar la navegación de canales institucionales y la jornada en la Plaza Mayorista acercaba la

educación fiscal a comerciantes dentro de su propio entorno, por otra parte la modalidad virtual añadió el reto de explicar procesos sin la interacción presencial y reforzó la necesidad de comunicar instrucciones de forma ordenada y comprensible.

Caracterización de las orientaciones registradas

El registro cuantitativo disponible contiene ocho orientaciones formalizadas y muestra una participación predominante de personas naturales, puesto que siete casos corresponden a esta categoría y uno a persona jurídica, la distribución equivale al 87,5 % y al 12,5 % respectivamente, estos datos no representan la totalidad de usuarios alcanzados por todas las actividades descritas en el informe porque las demás jornadas no cuentan con un número consolidado en las fuentes entregadas, aun así permiten caracterizar de manera precisa las atenciones que sí quedaron documentadas en la hoja de cálculo.

Tabla 2
Distribución de las orientaciones según tipo de usuario

Tipo de usuario	Frecuencia	Porcentaje
Persona natural	7	87,5 %
Persona jurídica	1	12,5 %
Total	8	100 %

Fuente elaboración propia con base en el registro de orientaciones del Consultorio Contable 2026.

La mayor participación de personas naturales coincide con el tipo de trámites consignados en el archivo y con la necesidad de acompañamiento individual frente al RUT, aunque la presencia de una persona jurídica confirma que el Consultorio Contable también atendió requerimientos organizacionales, esta diferencia obligó a considerar que la orientación tributaria no puede ofrecerse como una explicación idéntica para todos porque la naturaleza del

usuario, sus responsabilidades y la información que debe registrar condicionan el procedimiento que corresponde seguir.

Distribución de las personas naturales por sexo

La clasificación por sexo se realizó únicamente sobre las siete personas naturales porque la persona jurídica no corresponde a esta variable, dentro de ese grupo se registraron cuatro mujeres y tres hombres, lo cual representa una participación femenina del 57,1 % y masculina del 42,9 %, la diferencia es pequeña y no permite establecer una tendencia poblacional debido al número reducido de casos, aunque sí permite dejar documentada la composición del conjunto atendido y conservar coherencia con las variables incluidas originalmente en el registro.

Tabla 3
Distribución por sexo de las personas naturales registradas

Sexo	Frecuencia	Porcentaje
Mujeres	4	57,1 %
Hombres	3	42,9 %
Total personas naturales	7	100 %

Fuente elaboración propia con base en el registro de orientaciones del Consultorio Contable 2026.

Principales trámites de orientación

La actualización del RUT fue el trámite predominante dentro de las ocho orientaciones registradas y apareció en siete casos, mientras que la inscripción del RUT se presentó en un caso, esta distribución equivale al 87,5 % y al 12,5 % respectivamente, además uno de los registros de actualización incluyó una asesoría asociada a Fomentamos y todos los casos fueron marcados en la hoja de cálculo como gestiones reportadas a la DIAN, estos resultados muestran que la atención se concentró en un procedimiento de mantenimiento de información tributaria que resulta necesario cuando cambian datos relevantes del contribuyente y que la propia DIAN

reconoce como una gestión que debe realizarse cuando se modifican atributos del registro (DIAN, 2025).

Tabla 4
Tipo principal de orientación registrada

Orientación principal	Frecuencia	Porcentaje
Actualización del RUT	7	87,5 %
Inscripción del RUT	1	12,5 %
Total	8	100 %

Fuente elaboración propia con base en el registro de orientaciones del Consultorio Contable 2026.

El predominio de actualizaciones permite interpretar que una parte importante del acompañamiento consistió en ayudar a usuarios que ya tenían relación previa con el sistema tributario pero necesitaban modificar o revisar información, esta situación es distinta a la inscripción inicial porque exige identificar qué dato cambió, verificar la ruta adecuada y explicar al usuario el alcance de la modificación, la DIAN ha señalado que el RUT no requiere renovaciones permanentes y solo debe actualizarse cuando existan cambios, por lo cual una orientación correcta también evita que las personas realicen trámites sin necesidad y contribuye a que comprendan mejor la vigencia del documento (DIAN, 2025).

Reporte de las gestiones a la DIAN

Los ocho casos registrados aparecen con confirmación positiva en la variable de gestión reportada a la DIAN, por tanto el archivo muestra un 100 % de reporte dentro de las orientaciones formalizadas, este resultado no permite evaluar la calidad posterior del trámite ni comprobar si cada usuario completó obligaciones adicionales porque el registro no contiene esas variables, pese a eso sí permite confirmar que el proceso de atención incluyó una trazabilidad

básica y que las gestiones no quedaron aisladas del marco institucional al que estaban vinculadas.

Tabla 5
Estado de reporte de las gestiones registradas

Estado de reporte	Frecuencia	Porcentaje
Reportada a la DIAN	8	100 %
Sin reporte registrado	0	0 %
Total	8	100 %

Fuente elaboración propia con base en el registro de orientaciones del Consultorio Contable 2026.

Análisis del aporte social y formativo

La experiencia permitió relacionar el conocimiento contable y tributario con situaciones concretas de servicio a la ciudadanía, cada orientación exigió comprender la consulta, revisar la información necesaria, explicar el procedimiento en un lenguaje accesible y mantener límites claros frente a las funciones que corresponden directamente a la autoridad tributaria, este tipo de práctica coincide con el propósito nacional de los NAF porque la DIAN los presenta como espacios donde estudiantes previamente capacitados orientan gratuitamente a los usuarios y al mismo tiempo complementan su formación mediante una vivencia centrada en el servicio y el fortalecimiento del conocimiento fiscal (DIAN, 2026).

El componente formativo no se limitó al dominio de un trámite porque la atención presencial, virtual y de campo exigió habilidades de comunicación, escucha, organización y adaptación, Moreno Hernández et al. (2024) resaltan que la comunicación, la capacitación y el uso de tecnología cumplen un papel importante en la gestión del conocimiento tributario, una idea que se refleja en esta opción de grado debido a que la orientación en Digiturno, kiosco y canales virtuales requirió combinar conocimiento normativo con manejo de herramientas y capacidad para explicar sus pasos a personas con niveles diferentes de experiencia digital.

La atención a comerciantes y usuarios también mostró el valor de acercar la educación tributaria a espacios cotidianos, Briñez Torres y Gutiérrez Duarte (2023) relacionan los procesos de formalización con factores que afectan el cumplimiento en establecimientos comerciales y destacan la importancia de acciones que permitan mejorar la relación de los negocios con sus deberes fiscales, dentro de la experiencia analizada la jornada de sensibilización y caracterización en la Plaza Mayorista representa un ejemplo de ese acercamiento porque trasladó la orientación desde el consultorio hacia un entorno comercial donde la información puede conectarse directamente con la actividad económica de los participantes.

Discusión de los resultados

Los resultados cuantitativos deben leerse como evidencia de una experiencia específica y no como una medición general de las necesidades tributarias de Medellín, la concentración de siete actualizaciones del RUT entre ocho registros indica que ese fue el procedimiento más frecuente dentro del archivo disponible, aunque el tamaño del conjunto impide afirmar que la actualización sea el principal problema de todos los contribuyentes, esta distinción es importante porque una sistematización responsable debe mostrar con claridad lo que los datos permiten conocer y evitar conclusiones que excedan la evidencia.

La coincidencia entre las necesidades observadas y la literatura reciente fortalece la interpretación de la experiencia, Murillo Ramírez et al. (2025) muestran que la cultura tributaria y la relación del contribuyente con el sistema forman parte de un fenómeno complejo donde intervienen conocimiento, percepción institucional y características de las obligaciones, mientras que Mendoza Fernández y Salas Solano (2026) resaltan el valor de la educación para construir comprensión y conciencia tributaria, desde esta perspectiva el Consultorio Contable funciona

como un espacio de mediación donde una consulta concreta sobre RUT puede convertirse en una oportunidad para que el usuario comprenda mejor el procedimiento y no dependa únicamente de instrucciones fragmentadas.

La dimensión social de la opción de grado también se relaciona con el alcance que los NAF han logrado en Colombia, la DIAN reportó que entre 2017 y mayo de 2026 se habían realizado más de 540 mil orientaciones y que más de 16 mil estudiantes habían participado en experiencias formativas, estas cifras ubican la actividad individual del estudiante dentro de un programa más amplio de cooperación entre instituciones de educación superior y administración tributaria, además permiten entender que la utilidad del modelo se construye mediante numerosas atenciones de escala pequeña donde cada usuario recibe apoyo para resolver una necesidad particular (DIAN, 2026).

El análisis también muestra una limitación documental que debe mantenerse visible dentro de los resultados y consiste en que el informe de gestión enumera jornadas adicionales pero no incorpora el número de personas atendidas en contingencia, Plaza Mayorista u orientaciones virtuales, por esta razón el trabajo presenta esas acciones de forma cualitativa y reserva los porcentajes para los ocho registros de la hoja de cálculo, esta decisión conserva la coherencia entre fuente y resultado y evita completar vacíos mediante cifras estimadas o supuestos que no forman parte de la evidencia entregada.

Conclusiones

La opción de grado permitió comprobar que el Consultorio Contable constituyó un espacio de aplicación práctica de conocimientos contables y fiscales mediante atención semanal, apoyo institucional en la DIAN, actividades de sensibilización en la Plaza Mayorista y

orientaciones virtuales, la variedad de escenarios amplió la experiencia del estudiante y mostró que el servicio tributario requiere capacidad para adaptar la comunicación a diferentes usuarios y canales sin perder claridad ni responsabilidad profesional.

El registro consolidado permitió caracterizar ocho orientaciones formalizadas con predominio de personas naturales, representadas por siete casos frente a una persona jurídica, además dentro de las personas naturales participaron cuatro mujeres y tres hombres, estas cifras describen únicamente la evidencia disponible y no se extienden a todas las jornadas realizadas porque las fuentes entregadas no contienen un conteo completo de asistentes fuera del registro de orientaciones.

La actualización del Registro Único Tributario fue la gestión más frecuente y concentró siete de los ocho casos, mientras que una atención correspondió a inscripción y una de las actualizaciones incluyó asesoría asociada a Fomentamos, este resultado confirma que durante el periodo documentado existió una necesidad concreta de acompañamiento frente al manejo de información tributaria básica y coincide con la importancia que la DIAN asigna al RUT como instrumento de identificación, ubicación y clasificación de contribuyentes y responsables.

La totalidad de las ocho gestiones aparece reportada a la DIAN dentro del archivo analizado, lo cual aporta una señal de trazabilidad en las atenciones formalizadas y permite reconocer que el trabajo del Consultorio Contable se desarrolló vinculado a procedimientos institucionales, al mismo tiempo el documento no dispone de variables para establecer el resultado final de cada trámite y por ello la conclusión se limita al estado de reporte que consta en la fuente original.

El aporte formativo de la experiencia se reflejó en el fortalecimiento de competencias de comunicación, escucha, organización, revisión de información y manejo de canales digitales, estas capacidades complementan el conocimiento técnico porque la orientación tributaria exige traducir procedimientos a un lenguaje comprensible y ayudar al usuario a reconocer qué debe hacer sin reemplazar las competencias de la autoridad fiscal, una dinámica coherente con el sentido de los Núcleos de Apoyo Contable y Fiscal como espacios de servicio y aprendizaje práctico.

El componente social quedó representado en el acercamiento de información tributaria a personas naturales, una persona jurídica y comerciantes, además la experiencia mostró que una consulta sobre inscripción o actualización del RUT puede convertirse en un momento de educación fiscal cuando el usuario comprende la razón del trámite, sus condiciones y el canal adecuado para gestionarlo, por esta vía la opción de grado articuló formación universitaria y servicio a la comunidad con una evidencia concreta y verificable de las actividades realizadas.

Referencias

Briñez Torres, C. Y., & Gutiérrez Duarte, C. E. (2023). Caracterización de la evasión fiscal en establecimientos gastronómicos de Bogotá. *Revista Logos Ciencia & Tecnología, 15*(3), 72–85. https://doi.org/10.22335/rlct.v15i3.1833

Cifuentes Parrado, J. D. (2024). *Orientación a contribuyentes encaminado a una cultura tributaria y administrativa en el Núcleo de Apoyo Contable y Fiscal (NAF) en Villavicencio, Meta* [Trabajo de grado, Universidad Cooperativa de Colombia]. Repositorio Institucional Universidad Cooperativa de Colombia. https://hdl.handle.net/20.500.12494/56216

Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales. (2025, 7 de enero). *Comunicado de Prensa No. 001 de 2025*. https://www.dian.gov.co/Prensa/Paginas/NG-Comunicado-de-Prensa-001-2025.aspx

Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales. (2026, 16 de junio). *Los 10 años de los Núcleos de Apoyo Contable y Fiscal (NAF) fortaleciendo la cultura de la contribución en Colombia*. https://www.dian.gov.co/Prensa/Paginas/NG-Los-10-anios-de-los-Nucleos-de-Apoyo-Contable-y-Fiscal-fortaleciendo-la-cultura-de-la-contribucion-en-Colombia.aspx

Mendoza Fernández, D. L., & Salas Solano, E. (2026). Educación financiera y tributaria para la conciencia ciudadana desde la escuela: diseño e implementación de una estrategia interactiva. *Investigación & Desarrollo, 34*(1), 194–238. https://doi.org/10.14482/indes.34.01.857.963

Moreno Hernández, J. J., Castiblanco Sánchez, K. L., Ortiz Guevara, K. D., & Hernández Aros, L. (2024). Variables que influyen en el fortalecimiento de la cultura empresarial y

tributaria a través de la gestión del conocimiento. *Revista Economía y Política, 40*, 20–39. https://doi.org/10.25097/rep.n40.2024.02

Murillo Ramírez, N. M., Tangarife Mejía, L. A., & Fortich Pacheco, F. (2025). Evasión y elusión fiscal en Colombia: análisis de la contribución de personas naturales (2017–2022). *Semestre Económico, 28*(65), 49–78. https://doi.org/10.22395/seec.v28n65a4978

Anexos

Anexo A. Consolidado anonimizado de orientaciones

El siguiente consolidado reproduce las variables necesarias para sustentar los resultados del trabajo y omite nombres y números de identificación, cada registro se presenta mediante un código consecutivo y conserva únicamente el tipo de usuario, el sexo cuando corresponde, la orientación principal y el estado de reporte a la DIAN.

Tabla A1

Registro anonimizado de las ocho orientaciones

ID	Tipo de usuario	Sexo	Orientación	Reporte
1	Persona natural	Mujer	Actualización RUT	Sí
2	Persona natural	Hombre	Actualización RUT	Sí
3	Persona natural	Hombre	Actualización RUT	Sí
4	Persona jurídica	No aplica	Actualización RUT	Sí
5	Persona natural	Hombre	Actualización RUT	Sí
6	Persona natural	Mujer	Actualización RUT y asesoría Fomentamos	Sí
7	Persona natural	Mujer	Inscripción RUT	Sí
8	Persona natural	Mujer	Actualización RUT	Sí

Fuente elaboración propia con base en el archivo INFORME CONSULTORIO CONTABLE1.xlsx suministrado para la opción de grado.

Anexo B. Matriz de actividades reportadas

La matriz resume las actividades mencionadas en el informe de gestión con corte al 20 de mayo de 2026 y diferencia el escenario de trabajo y el propósito principal de cada acción sin asignar cantidades de usuarios que no aparecen documentadas en la fuente original.

Tabla B1

Actividad	Escenario	Propósito observado
Jornada semanal	Consultorio Contable	Orientar consultas contables y fiscales de los usuarios
Contingencia	DIAN	Apoyar a los usuarios en Digiturno y kiosco

Sensibilización y caracterización	Plaza Mayorista	Acercar la orientación a locales comerciales
Orientación virtual	Canal virtual	Atender consultas a distancia

Matriz de actividades de la opción de grado

Fuente elaboración propia con base en el informe de gestión del Consultorio Contable.