



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

Proyecto social universitaria

Corporación Universitaria Remington
Ciencias Contables
Núcleos de apoyo Contables y Naf

Laura Karina Cuevas Mendivelso
Jessica Natalia Ladino Suarez
Pasantía en investigación o proyección social
2025

Dedicatoria

Este trabajo primeramente lo dedico a mi mama que me mira desde el cielo y me acompaña cada día para seguir adelante junto con mis retoños, también va dedicada a mis hijos que son mi única familia y hogar en esta vida, por ultimo me dedico este esfuerzo por todo lo que pasado para llegar aquí, un esfuerzo que ha sido bastante duro, ya que soy madre, padre y una mujer la cual dos personitas dependen de mí, del ejemplo y el esfuerzo que yo de en esta carrera, he dado lo mejor de mi para que todo me salga bien, se que nada es fácil, pero lo lograre.

Agradecimientos

Ante mano quiero agradecer primeramente a Dios, a la vida, por permitirme llegar hasta esta etapa de mi vida, la cual pocos llegan, gracias a la profesora Jessica Ladino, es una excelente decana de nuestra facultad Contaduría Pública, además, es una gran persona la cual siempre nos ha brindado su apoyo para desarrollar nuestro proyecto de grado, también estoy agradecida con la entidad pública de Yopal, DIAN, la cual nos ha brindado el apoyo muy bonito en este proceso, acompañamientos, inducciones y mucho cariño al brindarnos conocimientos nuevos, estoy muy agradecida con todo este apoyo y acompañamiento que nos han brindado hasta el momento.

Tabla de Contenidos

Resumen.....	5
Palabra clave.....	6
Pregunta orientadora de la búsqueda	7
Objetivos.....	8
Metodología de búsqueda de la información	9
Figuras y tablas	11
Conclusiones.....	17
Referencias.....	18
Anexos	19

Resumen

En este trabajo de grado presento los resultados de las practicas profesionales realizadas en la **Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN)**, enfocadas en el área de atención al cliente, recopilación de información, inscripciones al sistema DIAN, fiscalización tributaria, gestión aduanera, aplicar conocimientos teóricos y prácticos, bajo la metodología de (descriptiva, cualitativa, cuantitativa.).

Durante las practicas, se desarrollaron actividades como evaluar los procesos de servicios al contribuyente y proponer estrategias para optimizar la experiencia del usuario. Digitación de datos, análisis de casos y recolección de datos mediante (encuesta, registro interno en plataforma, etc.). Durante las practicas, ejecutaron actividades como; gestión de consultas presenciales, orientación al contribuyente sobre obligaciones tributarias y aduaneras, apoyo en digitalización de herramientas digitales (ej. DIAN en línea), oportunidades para agilizar tramites automatizados. Conclusión, se evidencia que una atención al cliente eficiente en la DIAN no solo mejora la satisfacción del contribuyente, sino que también fomenta el cumplimiento voluntario de obligaciones fiscales.

Palabras clave

DIAN: son las siglas de Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales de Colombia. Es la entidad responsable de la administración y control de los impuestos, aduanas y cambiarias en el país de Colombia. La DIAN se encarga de la recaudación y fiscalización de los impuestos, incluyendo el IVA, la renta, el impuesto de timbre y otros.

CLIENTE: se refiere a cualquier persona natural o jurídica que tiene algún tipo de relación con la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN) de Colombia, ya sea como contribuyente (pagador de impuestos), usuario de servicios de la DIAN o involucrado en actividades aduaneras o cambiarias.

CONTRIBUYENTE: personas jurídicas legalmente constituidas, o sus asimiladas o personas naturales que, por su volumen de operaciones, ingresos, patrimonio, importancia en el recaudo y actividad económica deban tener esta calificación. Fuente: Artículo 562 Estatuto Tributario. RUT.

GESTIÓN: se refiere al conjunto de actividades y procesos que realiza la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN) para administrar y controlar los impuestos nacionales, el comercio exterior y la regulación aduanera. Esta gestión abarca aspectos como la planeación, generación y valoración de documental, la atención al ciudadano y la gestión jurídica.

JURIDICA: la naturaleza jurídica de la DIAN (Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales) es la de una Unidad Administrativa Especial de orden nacional, con personería jurídica, autonomía administrativa y presupuestal, y patrimonio propio, adscrita al Ministerio de Hacienda y Crédito Público. Esto significa que la DIAN tiene personalidad legal separada de la del Estado, puede ejercer derechos y contraer obligaciones, y tiene autonomía para administrar sus recursos y tomar decisiones.

Pregunta orientadora de la búsqueda

En este espacio usted deberá dar un contexto teórico a su trabajo de grado en esta opción y aclarar cuál fue la pregunta que orientó a su trabajo de grado, basado en bibliografía académica y científica.

Se ha utilizado la plataforma DIAN para los procesos que se gestionan al atender al usuario en la sede DIAN, la calidad es la mejor al atender a los contribuyentes, para así tener la certeza de que se ha ido un cliente satisfecho.

¿Cómo los procesos de atención al cliente en la DIAN impactan en la satisfacción del contribuyente y el cumplimiento de las obligaciones tributarias?

Desde hace varios años el planteamiento estratégico institucional ha estado encaminado hacia el diseño e implementación de un proyecto enfocado a transformar la entidad, aumentando su productividad, el manejo efectivo de los recursos, la calidad de la información, y el mejoramiento del servicio, con el firme propósito de maximizar el cumplimiento voluntario de las obligaciones fiscales y consecuentemente la mejora en los niveles de recaudo.

Para lograrlo, nuestra estrategia de servicio se centra en facilitar al ciudadano-cliente el cumplimiento de sus obligaciones ampliando los servicios de información y asistencia, incorporando nuevas tecnologías, con el fin de desarrollar una relación mas cercana, equilibrada y de confianza, que incida positivamente en el logro de los objetivos institucionales.

Objetivos

Objetivo general

Realizar acompañamiento en procedimientos de atención al cliente en la DIAN, mejorar la eficiencia y satisfacción del usuario.

Objetivos específicos:

- Describir los canales de atención presencial utilizados por la DIAN a los usuarios atendidos.
- Identificar las principales dificultades de los contribuyentes al realizar trámites.
- Proponer recomendaciones basadas en buenas practicas de servicios al cliente.

Metodología de búsqueda de la información

Este estudio se desarrolló bajo un enfoque cualitativo y descriptivo, orientado a comprender de manera integral los procesos de atención al cliente en la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN). El propósito principal fue analizar, desde una mirada práctica y cercana, cómo se brindan los servicios al contribuyente y qué factores influyen en la calidad de la atención.

Este tipo de enfoque permitió observar y describir situaciones reales sin alterar las condiciones del entorno, resaltando la importancia de escuchar las voces de los usuarios y de los funcionarios que participan en el proceso. Se buscó, ante todo, entender la experiencia humana detrás del servicio público, más allá de los números o los procedimientos formales.

El estudio aplicó el método inductivo, partiendo de la observación de casos y experiencias particulares dentro de las oficinas de atención, para luego formular conclusiones generales sobre la eficiencia, accesibilidad y satisfacción de los usuarios frente a la entidad.

Para lograr una comprensión amplia y detallada, se emplearon diferentes técnicas:

- Encuestas a usuarios: Se aplicaron formularios a personas que realizaron trámites en las oficinas de la DIAN, con el fin de conocer su nivel de satisfacción, percepción del servicio, tiempos de espera y la claridad de la información recibida. Esta técnica permitió identificar tanto los aspectos positivos como las principales dificultades que enfrentan los contribuyentes.
- Observación directa: Se realizaron observaciones en distintos puntos de atención, registrando el desarrollo de los procesos, la interacción entre funcionarios y usuarios, y las condiciones del entorno. Esta observación ayudó a identificar comportamientos, actitudes y dinámicas que influyen en la experiencia de atención.

- Revisión documental: Se analizaron manuales institucionales, guías de atención al ciudadano, normativas internas y políticas de servicio, con el objetivo de comparar la práctica real frente a los lineamientos oficiales establecidos por la DIAN.
- Evaluación de tiempos y calidad de respuesta: Se midieron de forma cualitativa los tiempos empleados en la resolución de trámites, verificando si las respuestas entregadas a los contribuyentes cumplían con los estándares de oportunidad y claridad.
- Elaboración y análisis de trámites reales: Se llevó a cabo el seguimiento de casos representativos de contribuyentes, con el fin de detectar posibles obstáculos, repeticiones de procedimientos o demoras innecesarias dentro del sistema.


Una vez recolectados los datos, se procedió a organizarlos en categorías temáticas, relacionando los resultados obtenidos en las encuestas, observaciones y documentos. Este proceso permitió identificar patrones comunes, debilidades en la gestión del servicio y oportunidades de mejora.

El análisis se realizó con una mirada interpretativa, enfocada en comprender el sentido de las experiencias más que en medirlas, valorando las percepciones de los usuarios como fuente clave para la mejora institucional.


Figuras y tablas

ANEXO 3 - REGISTRO FÍSICO DE ATENCIONES NAF - ESTUDIANTES - Versión 062021																
Dirección Seccional con la que se firmó el convenio:		Yopa														
Institución de Educación Superior:		Univremington														
Nombre del estudiante que reporta:		Laura Febrina Cuevas														
No. de documento de identidad:		1006558146														
<p>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(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."</p>																
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 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	Jessica Matia	CC	116550630	328488493	jesm@univremington.edu.co	ACT	ACT	05/05/25	Pres NAF	K103 CO	Pres	Jessica Matia
2	X	X	X	X	Rosa Guerrero	CC	116663780	320470978	heunier@univremington.edu.co	CITY	ACT	05/05/25	Pres NAF	K103 CO	Pres	Johana Perez
3	X	X	X	X	Fredy Ruiz Ortiz	CC	1792188	300231028	fredyruiz@univremington.edu.co	CITY	ACT	05/05/25	Pres NAF	K103 CO	Pres	Fredy Ruiz
4	X	X	X	X	Elen Medrano	CC	116550738	31879106	elmedrano@univremington.edu.co	CITY	ACT	05/05/25	Pres NAF	K103 CO	Pres	Elen Medrano
5	X	X	X	X	Andrés Fabian Fuentes	CC	118563632	311807180	fabuand@univremington.edu.co	ACT	ACT	05/05/25	Pres NAF	K103 CO	Pres	Andrés Fuentes
6	X	X	X	X	Luis Martinez	CC	19180133	342740977	luismartinez@univremington.edu.co	CITY	ACT	05/05/25	Pres NAF	K103 CO	Pres	Luis Martinez
7	X	X	X	X	Dairo Luna Ortega	CC	9098739	314540206	daluna@univremington.edu.co	CITY	ACT	05/05/25	Pres NAF	K103 CO	Pres	Dairo Luna Ortega
8																
9																
10																
11																
12																
13																
14																
15																
16																
17																

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
tipo de identif.:	TI - Tarjeta de Identidad / CC - Cédula de Ciudadanía / CE - Cédula de Extranjería / P - Pasaporte / NIT No. De Identif Tributaria	Canal de atención:	Pres NAF - Presencial en NAF / PPF NAF - Presencial fuera de NAF / W App - Whatsapp / Tel - Telefónico / CE - Correo Electrónico / PI - Plataforma Institucional / EV Esquema video atención
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	Estado de la consulta:	T - Terminada / DP DIAN - Direccionada a punto de contacto DIAN / COE - Competencia de otra entidad.

Coordinador o monitor asignado		Contaduría Pública Facultad a la que pertenece
--------------------------------	---	---


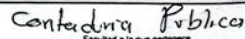
ANEXO 3 - REGISTRO FISICO DE ATENCIONES NAF - ESTUDIANTES - Versión 062021

Dirección Seccional con la que se firmó el convenio:		Yopal		
Institución de Educación Superior:		Unite mington		
Nombre del estudiante que reporta:		Laura Karin Cuevas		
No. de documento de identidad:		1006558146		



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(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:		* 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 con	PN sin					
1	X		X		Cecilia Cerquera	CC	26529091	3143867056	cecilia.carpin@unite-mington.edu.co	AGT		06/05/2025	NAF Pres	Kiosco	T	<i>[Firma]</i>
2	X		X		Flaminio Barron	CC	41072061	31182593X	flaminio.barron@unite-mington.edu.co	CIPU		06/05/2025	NAF Pres	Kiosco	T	<i>[Firma]</i>
3	X		X		Julian Mendoza	CC	100655747	312324441	julian.mendoza@unite-mington.edu.co	AGT		06/05/2025	NAF Pres	Kiosco	T	<i>[Firma]</i>
4	X		X		Clara Rojas Velazquez	CC	40780069	311891119	clararojasvelazquez@unite-mington.edu.co	AGT		06/05/2025	NAF Pres	Kiosco	T	<i>[Firma]</i>
5	X		X		ANGEL NITOLA	CC	118240307	302064047	angelnitola@unite-mington.edu.co	RET		06/05/2025	NAF Pres	Kiosco	T	<i>[Firma]</i>
6	X		X		Bladimir Machado	CC	10869445	3219157204	bladimir.machado@unite-mington.edu.co	CT		06/05/2025	NAF Pres	Kiosco	T	<i>[Firma]</i>
7																
8																
9																
10																
11																
12																
13																
14																
15																
16																
17																


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
Tipo de identif.:	TI - Tarjeta de Identidad / CC - Cédula de Ciudadanía / CE - Cédula de Extranjería / P - Pasaporte / NIT No. De Identif Tributaria	Canal de atención:	Pres NAF - Presencial en NAF / PF NAF - Presencial fuera de NAF / W App - Whatsapp / Tel - Telefónico / CE - Correo Electrónico / PI - Plataforma Institucional / EV Esquema video atención
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		

Coordinador o monitor asignado 	Estudiante NAF 	Contaduría Pública Facultad a la que pertenece
---	---	---

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

Dirección Seccional con la que se firmó el convenio:		Yopa 1															
Institución de Educación Superior:		Uniremington															
Nombre del estudiante que reporta:		Layra Marina Cuevas															
No. de documento de identidad:		1006538146															
<p>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."</p>																	
LAS CASILLAS MARCADAS CON ASTERISCO (*) SON DE OBLIGATORIO DILIGENCIAMIENTO.																	
No.	* Acepta el tratamiento de datos:		* Tipo de usuario:		Clasificación de usuario (PN o PJ)	* Nombres y apellidos / Razón social:	* Tipo de identificación:	* No. de identificación:	* Teléfono o celular:	* Correo electrónico:	* Tema atendido:		Fecha de la atención:	Canal de atención:	* Lugar de atención:	Estado de la consulta o servicio:	Firma del usuario
	Si	No	PN	PJ							Tema	Otro					
1	X		X		X	Cristian Canedor	CC	1029641155	585265145	cristiancc2006@gmail.com	ENS RUT		10/03/2025	PRES NAF	Kiosco	Terminada	[Firma]
2	X		X		X	Mauricio Moreno	CC	19840324	320599166	mauricio.moreno@gmail.com	ACT RUT		10/03/2025	PRES NAF	Kiosco	T	[Firma]
3	X		X		X	Joel Baez	CC	1052391907	3132741297	edpe127@hotmail.com	ENS RUT		10/03/2025	PRES NAF	Kiosco	T	[Firma]
4	X		X		X	Maria Galan	CC	118574222	3214260080	maria.galan1981@gmail.com	ENS RUT		10/03/2025	PRES NAF	Kiosco	T	[Firma]
5																	
6																	
7																	
8																	
9																	
10																	
11																	
12																	
13																	
14																	
15																	
16																	
17																	
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 identificación:	TI - Tarjeta de Identidad / CC - Cédula de Ciudadanía / CE - Cédula de Extranjería / P - Pasaporte / NIT No. De Identif Tributaria	Canal de atención:	Pres NAF - Presencial en NAF / PF NAF - Presencial fuera de NAF / WApp - 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																
Coordinador o monitor asignado	 Estudiante NAF	Facultad a la que pertenece															


NEXO 3 - REGISTRO FÍSICO DE ATENCIONES NAF - ESTUD. TES - Versión 062021

Dirección Seccional con la que se firmó el convenio:		Yopal			
Institución de Educación Superior:		Unicomintón			
Nombre del estudiante que reporta:		Laura Karina Gava			
No. de documento de Identidad:		110655246			

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(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 con	* 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							TI	Otro					
1	X		X		X	Luz M Suarez D.	CC	463 65676	310 6098318	luzmaria.suarez@uniconminton.edu.co	TI		02/05/25	NAF	Kiosco	F	[Firma]
2	X		X		X	Alba Triana Garzon	CC	63362939	3114379538	albalucianac@uniconminton.edu.co	TI		13/05/25	NAF	Kiosco	T	[Firma]
3	X		X		X	Nizereeth Ortiz	CC	111644524	322765028	ortiznizereeth@uniconminton.edu.co	TI		13/05/25	NAF	Kiosco	T	[Firma]
4																	
5																	
6																	
7																	
8																	
9																	
10																	
11																	
12																	
13																	
14																	
15																	
16																	
17																	

ABREVIATURAS A UTILIZARSE PARA EL REGISTRO					
Tipo de usuario: PN - persona natural / PJ - persona jurídica Tipo de Identif.: TI - Tarjeta de Identidad / CC - Cédula de Ciudadanía / CE - Cédula de Extranjería / P - Pasaporte / NIT No. De Identif Tributaria Tema atendido: 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	Clasificación tipo usuario PN: PN con estado - persona natural con establecimiento de comercio / PN sin estado - persona natural sin establecimiento de comercio Canal de atención: / W App - Whatsapp / Tel - Teléfono / CE - Correo Electrónico / P - Plataforma Institucional / EV Esquema video atención	Género: H - hombre / M - mujer / O - otro Estado de la consulta: T - Terminada / OP DIAN - Direccionada a punto de contacto DIAN / COE - Competencia de otra entidad			


 Estudiante NAF

Contaduría Pública.
 Facultad a la que pertenece

Tabla 1. Usuarios DIAN

Luz Posso	Emiliano Tuay
María López	Jaime Mesa
Luisa Castiblanco	Camilo Baraceta
Karen Sigua	Juan Andrés González
Yenny Sánchez	Cristian Corredor
Jimena Rodríguez	Mauricio Moreno
Danny Arenas	Joel Báez
Marleny Camacho	Fredy Ruiz
Martha Duralva	Efrén Medrano
Dana Hernández	Andrés Fabian Fuentes
María Ruiz Cataño	Luis Martínez
Juliana Pedraza	Jairo Luna Ortega
María González	Almeiro Antonio Ocampo
Nery Girón Carvajal	Carlos Felipe Flores
María Galan	Wigberto Álvarez
Jesica Malta	Martin Ortiz Carbajal
Rosa Guerrero	Brayan Linares
Magda Vegas	Luis Antonio Alarcón
Jania Sánchez	Joselito Gómez
Natalia Gil	Isaac Castro Rincón
Yolima Yandun	Yeiner Parra
Sandra Ruiz	Julián Mendoza
Deisy Judy Vega	Ángel Nitola

María Rivera Correa

Bladimir Machado

Yohana Morales

Flaminio Barón

María Romero

Carlos Andrade

María Moreno

Fernando Jimenez

Vellanet Calado

Jhon Alexander Corredor

Luz Suarez

Alba Triana Garzón

Nayareth Ortiz

Cecilia Cerquera

Clara Rojas Velásquez

Yaneth Fernández

Paula Sánchez

Hilda Marleny Robles

Conclusiones.

Las practicas permitieron evidenciar que la atención al cliente es un pilar fundamental para el cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias y aduaneras. Una gestión eficiente en este ámbito no solo mejora la percepción de la entidad, sino que también reduce la evasión y facilita la resolución de controversias. Las practicas permitieron desarrollar habilidades en gestión de servicio al usuario y solución de problemas donde se agilizo el proceso de los usuarios que visitaron la sede DIAN en Yopal. Se evidencia también que los usuarios desconocen de muchos beneficios de la plataforma DIAN la cual les brinda muchas oportunidades de hacer sus tramites por medio de autogestión.

Referencias

Bastidas, L.R. (2007). *El inicio del siglo XXI*. Planeta. Sitio web:

<http://www.rbastidasl.com/libro-inicio-del-sigloxxi>.

Álvarez, C. V. P., Vásquez, A. E. P., Tigua, G. P. C., Sánchez, E. R. B., Cercado, M. D. P. Q., Chiquito, G. X. C., & Pilay, M. G. S. (2018). Desconocimiento de obligaciones tributarias y su incidencia en el Impuesto a la Renta. *Dominio de las Ciencias*, 4(3), 294-312.

Núcleos de Apoyo Contable Fiscal (NAF). (2022, septiembre 5). Cultura de la contribución. <https://micrositios.dian.gov.co/cultura-de-contribucion/nucleos-de-apoyo-contable-fiscal/>

López, YH, Mejía, KAM, & Marín, ACF (2019). *Núcleo de apoyo contable y fiscal*. <https://www.cuc.edu.co/contaduria-publica/consultorio-contable/nucleo-de-apoyo-contable-y-fiscal>

Anexos Fotografico



