

TRABAJO DE GRADO

Opción Práctica y Pasantía.

Consultoría y orientación en Autogestiones realizadas a través de la Plataforma

DIAN

Corporación Universitaria Remington.

Facultad de Ciencias Contables.

Contaduría Pública.

Stefania Rivillas Gomez.

Sandra Patricia Charry García.

Consultorio Contable.

2026.

Tabla de Contenido

Resumen.....	4
Palabras Clave.....	5
Problemática abordada	6
Marco Teórico.....	9
Marco Normativo.....	15
Objetivos.....	17
Metodología.....	18
Resultados.....	20
Conclusiones.....	25
Referencias.....	27
Anexos.....	29

Tabla de Anexos

Anexo A. Asistencia a Capacitación en instalaciones de la DIAN	29
Anexo B. Primera atención Plan Canguro	29
Anexo C. Segunda atención Plan Canguro	30
Anexo D. Flyer atención consultorio NAF	30
Anexo E. Atención a los usuarios en instalaciones de la DIAN	31
Anexo F. Presentación generalidades plataforma DIAN	31
Anexo G. Registro de atenciones Realizadas	32

Resumen

El presente trabajo de grado tuvo como finalidad brindar consultoría y orientación de forma gratuita a los contribuyentes o personas naturales sobre las autogestiones realizadas a través de la plataforma de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN), mediante el apoyo desarrollado en el Consultorio Contable y en los Núcleos De Apoyo Contable Fiscal (NAF) de la corporación universitaria Remington ubicada en la sede Manizales.

La problemática identificada se relaciona con el desconocimiento que poseen muchos ciudadanos, especialmente pequeños comerciantes y emprendedores de la ciudad de Manizales, frente a sus obligaciones tributarias y el uso de los servicios virtuales de la DIAN. Esta situación genera errores en trámites como actualización de RUT, habilitación de factura electrónica según la responsabilidad o tipo de empresa y la presentación de obligaciones tributarias, ocasionando sanciones, incumplimientos y afectaciones económicas, que alteran directamente la liquidez de las personas naturales o los contribuyentes.

A través de este trabajo se realizaron actividades de orientación y acompañamiento a usuarios en procesos de autogestión tributaria, con el propósito de fortalecer la cultura fiscal, facilitar el acceso a la información y promover el cumplimiento oportuno de las obligaciones tributarias. Asimismo, se desarrollaron capacitaciones y atenciones personalizadas a los estudiantes de Contaduría Pública primer semestre de la Corporación Universitaria Remington, enfocadas en el manejo de herramientas digitales de la DIAN y en la importancia del Registro Único Tributario RUT como mecanismo de identificación y control fiscal.

El desarrollo de la práctica permitió evidenciar que el acompañamiento brindado por los Núcleos de Apoyo Contable y Fiscal (NAF) contribuyó significativamente a disminuir el desconocimiento tributario y a generar mayor confianza en el uso de plataformas digitales. Además, se fortalecieron competencias profesionales relacionadas con la orientación al usuario, la responsabilidad ética y la aplicación práctica de conocimientos contables y tributarios adquiridos durante el proceso académico, lo que potencializó el criterio profesional y entregó habilidades que pueden ser utilizados no solo en el contexto académico si no también en el contexto laboral, asimismo permitió desarrollar habilidades para tener un perfil más integral y competente en el momento de ejercer la profesión de Contador Público, finalmente se puede agregar que, contar con la certificación emitida por la DIAN incrementa los beneficios laborales que puede recibir un estudiante próximo a culminar su ciclo académico.

Palabras clave

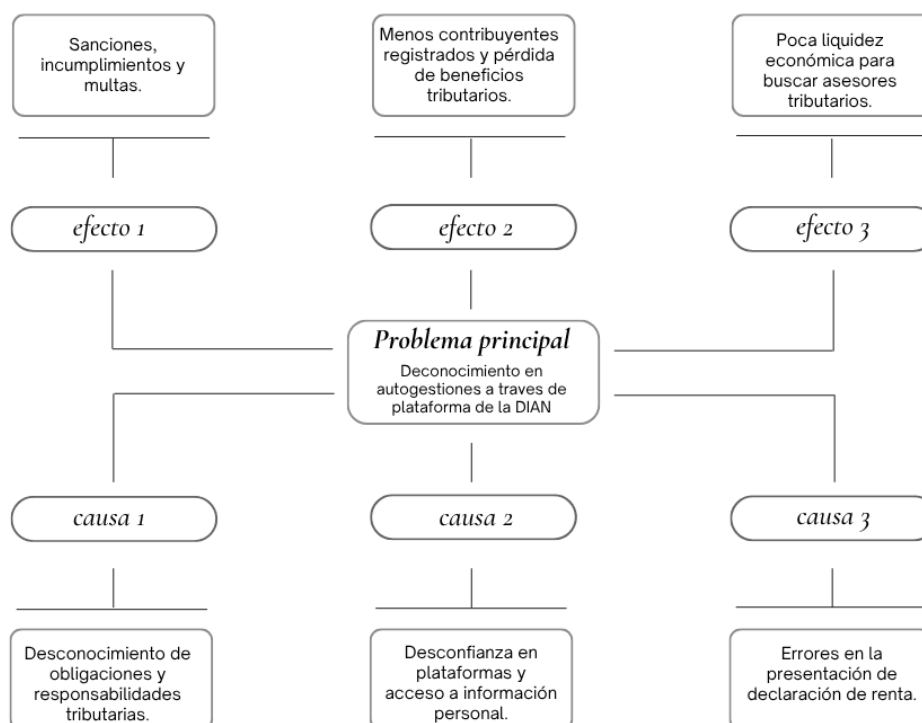
Consultorio Contable, RUT, DIAN, NAF y Orientación

Problemática abordada en la práctica o pasantía

Una población representativa en Manizales, especialmente aquellos con pequeños negocios, o quienes tienen emprendimientos, desconocen sus obligaciones y responsabilidades tributarias, lo que genera confusión, omisiones y errores en los trámites tributarios que a su vez puede transformarse en sanciones, incumplimientos y multas.

Muchos contribuyentes presentan dificultades en el acceso y el uso de la plataforma de la DIAN específicamente los servicios realizados por autogestión como: generación de Facturación electrónica, registro o actualización de RUT, entre otros servicios que les puede impedir cumplir con requerimientos básicos.

Figura 1. Árbol de problemas



Fuente: Elaboración Propia.

El problema principal identificado en la figura muestra causas y efectos generados por el desconocimiento de lo que se puede realizar a través de la página de la DIAN por autogestión, esto genera diferentes causas como:

Desconocimiento de obligaciones y responsabilidades tributarias: Las personas que inician con pequeños negocios se centran en ser competitivos y generar liquidez, poco se preocupan por cumplir con normativas tributarias.

Desconfianza en plataformas y acceso a información personal: La información personal es muy vulnerable y actualmente existe mucho delito cibernético, por lo que a las personas les cuesta confiar en gestiones virtuales.

Errores en la presentación de declaración de renta: La falta de conocimiento y la necesidad de optimizar los recursos económicos, ocasiona que se incurra en acciones que afectan directamente la información que se presenta ante la DIAN de forma inadecuada.

Como consecuencia al desconocimiento y la limitación de información los contribuyes pueden enfrentarse con diferentes efectos como: Sanciones, incumplimientos y multas: Esto está directamente relacionado con las gestiones tributarias realizadas incorrectamente o de una forma no oportuna, que solo puede afectar la liquidez de cada usuario.

Menos contribuyentes registrados y pérdida de beneficios tributarios: Cuando se desconfía de las herramientas tecnológicas se crea la brecha para el acceso a la información, así mismo ocasiona que no se cumpla con deberes específicos de los contribuyentes y eso también limita la información que se puede brindar a tiempo para tratar de solucionarlo.

Poca liquidez económica para buscar asesores tributarios: El desconocimiento solo genera errores y a su vez estos solo generan impacto negativo en la economía de cada persona, por lo que cuando se espera mejorar la situación analizada, solo se incrementa el gasto para el cumplimiento de sus obligaciones tributarias.

Marco Teórico

El presente informe tiene como propósito documentar las actividades desarrolladas en el Núcleo de Apoyo Contable y Fiscal (NAF) de la Corporación Universitaria Remington, orientadas a fortalecer las competencias de los contribuyentes en el uso de los servicios de autogestión ofrecidos por la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN). En este contexto, resulta necesario abordar conceptos relacionados con educación fiscal, cultura tributaria, sistema tributario y Registro Único Tributario (RUT), debido a que constituyen la base conceptual que sustenta las actividades realizadas durante la práctica.

La educación fiscal se entiende como el conjunto de acciones orientadas a promover el conocimiento y la comprensión de los deberes y derechos tributarios de los ciudadanos. Su importancia radica en que contribuye al fortalecimiento de la cultura tributaria y al cumplimiento voluntario de las obligaciones fiscales. En este sentido, los NAF se constituyen como una estrategia que acerca la administración tributaria a la ciudadanía mediante procesos de orientación y acompañamiento, permitiendo que los contribuyentes comprendan mejor sus responsabilidades frente al Estado.

A través de la Ley 223 de 1995 se fortaleció el papel de la DIAN en los procesos de sensibilización y formación de los ciudadanos respecto a sus obligaciones tributarias (DIAN, s.f., p. 2). Esta función resulta fundamental, ya que el adecuado cumplimiento de los deberes fiscales contribuye a la financiación del gasto público y al desarrollo económico y social del país. Por esta razón, las actividades desarrolladas en los NAF buscan no solo orientar sobre trámites específicos, sino también fomentar una mayor conciencia tributaria.

Los Núcleos de Apoyo Contable y Fiscal (NAF) constituyen una iniciativa de responsabilidad social promovida por la DIAN e implementada en instituciones de educación superior con el propósito de fortalecer la educación fiscal y la cultura tributaria (DIAN, s.f., p. 3). A través de estos espacios, estudiantes y docentes previamente capacitados brindan orientación gratuita a personas naturales y jurídicas en temas tributarios, aduaneros y cambiarios. Su relevancia dentro del presente trabajo radica en que representan el escenario donde se desarrolló la práctica académica y donde se identificaron las principales necesidades de información de los contribuyentes.

El sistema tributario colombiano está conformado por el conjunto de normas, principios e instituciones encargadas de regular la creación, administración y recaudo de los tributos. De acuerdo con el artículo 363 de la Constitución Política de Colombia, este sistema se fundamenta en los principios de equidad, eficiencia y progresividad. Estos principios buscan garantizar una distribución justa de las cargas tributarias y promover el cumplimiento voluntario de las obligaciones fiscales por parte de los ciudadanos.

Fiscalización tributaria.

La fiscalización tributaria se refiere a la revisión de las declaraciones y autoliquidaciones de los contribuyentes, así como a la investigación de posibles omisiones o falsedades. Este proceso se lleva a cabo mediante un procedimiento formal.

En Colombia, la fiscalización ha evolucionado por cambios normativos y prácticas administrativas. En sus inicios, las declaraciones se revisaban principalmente por aspectos formales. Con el tiempo, se adoptó un enfoque más centrado en la auditoría contable, incluyendo

inspecciones a la contabilidad de las empresas. Se introdujo un formulario que requería información detallada y conciliaciones entre datos contables y fiscales. Tiempo después, la reforma de 1986 simplificó estos requisitos, exigiendo solo la firma del revisor fiscal en las declaraciones. Esto permitió que la información de respaldo se solicitara de manera selectiva a grandes contribuyentes, reconociendo que una fiscalización efectiva también depende de la información de terceros y de los mecanismos de inversión utilizados. (Piza, 2014)

Dentro de este sistema, la fiscalización tributaria constituye un mecanismo esencial para verificar el cumplimiento de las obligaciones por parte de los contribuyentes. Sin embargo, una adecuada cultura tributaria puede reducir la necesidad de acciones correctivas por parte de la administración tributaria, ya que fomenta el cumplimiento oportuno y voluntario de los deberes fiscales. Por esta razón, la orientación brindada en los NAF adquiere especial importancia como herramienta preventiva.

El **cumplimiento tributario** hace referencia al grado en que los contribuyentes atienden oportunamente sus obligaciones relacionadas con la inscripción, actualización de información, declaración y pago de impuestos. Este cumplimiento no depende únicamente de la existencia de mecanismos de control o sanción, sino también del nivel de conocimiento que poseen los ciudadanos sobre el sistema tributario y los procedimientos establecidos por la administración tributaria. Por esta razón, las estrategias de orientación y acompañamiento se convierten en herramientas fundamentales para promover el cumplimiento voluntario de las obligaciones fiscales.

Por su parte, la **educación fiscal** comprende las acciones orientadas a fortalecer los conocimientos de los ciudadanos sobre sus derechos y deberes tributarios. De acuerdo con la DIAN (2021), la educación fiscal constituye un mecanismo que permite desarrollar una mayor comprensión sobre la función social de los impuestos y sobre la responsabilidad de los contribuyentes en la sostenibilidad financiera del Estado. En consecuencia, la educación fiscal contribuye a reducir errores en los trámites tributarios, facilita el acceso a los servicios institucionales y promueve una participación más activa y responsable de los ciudadanos.

Sistema tributario.

El sistema tributario se establece para financiar los gastos del Estado y promover una economía dirigida, fundamentándose en principios de equidad, eficiencia y progresividad según la Constitución (artículo 363). Su objetivo es lograr neutralidad, equidad y eficiencia en la recaudación de impuestos. Un buen sistema tributario debe ser eficiente en la asignación de recursos, sencillo y económico de administrar, flexible para adaptarse a cambios económicos, y justo en su tratamiento de los contribuyentes. (DIAN, s.f.)

La importancia de la DIAN dentro del sistema tributario colombiano radica en que no solo ejerce funciones de control y fiscalización, sino que también promueve estrategias de educación fiscal orientadas a fortalecer el cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias. En este sentido, programas como los Núcleos de Apoyo Contable y Fiscal (NAF) permiten acercar la administración tributaria a la ciudadanía mediante procesos de orientación y acompañamiento, contribuyendo al fortalecimiento de la cultura tributaria y la formalización económica.

Impuesto a la renta.

El impuesto a la renta es un tributo que se aplica sobre las ganancias que obtienen las personas, tanto naturales como jurídicas, a través de sus actividades económicas. Esto incluye ingresos provenientes de salarios, honorarios, arrendamientos y otras fuentes. Este impuesto se considera periódico porque se calcula en función de las utilidades generadas durante un período específico, conocido como año gravable. En Colombia, este período abarca desde enero hasta diciembre de cada año. (Fernández & Meza, s.f.)

Registro Único Tributario (RUT)

El Registro Único Tributario (RUT) constituye el mecanismo de identificación, ubicación y clasificación de las personas naturales y jurídicas que poseen obligaciones administradas por la DIAN. Este instrumento permite a la administración tributaria identificar a los contribuyentes y facilitar el cumplimiento de sus deberes fiscales (DIAN, s.f.).

La relevancia del RUT dentro del presente trabajo se evidencia en que la mayoría de las atenciones realizadas durante la práctica estuvieron relacionadas con procesos de inscripción, actualización y recuperación de información asociada a este registro. Lo anterior demuestra que el conocimiento sobre el RUT es un factor determinante para la autogestión tributaria de los contribuyentes, ya que les permite acceder a trámites, servicios y obligaciones administradas por la DIAN. Además se evidencia que el RUT no solo cumple una función administrativa, sino que se convierte en una herramienta fundamental para la autogestión tributaria y para la interacción eficiente entre los contribuyentes y la administración tributaria

Asimismo, la actualización oportuna del RUT contribuye a mejorar la calidad de la información tributaria, facilita los procesos de fiscalización y reduce errores que podrían generar sanciones o dificultades en el cumplimiento de las obligaciones fiscales. Por esta razón, las actividades desarrolladas en el NAF adquieren especial importancia dentro de los procesos de educación y orientación tributaria.

Marco Normativo

Según el reglamento colombiano algunas normativas asociadas a los núcleos de apoyo contable y fiscal (NAF) y el Registro único Tributario (RUT) son:

Tabla 1. Normatividad vigente asociada a los NAF, y RUT

Núcleos de Apoyo contable y Fiscal NAF

<i>Normativa</i>	<i>Descripción</i>
<ul style="list-style-type: none"> • Ley 223 de 1995. 	<ul style="list-style-type: none"> • Se asignó a la DIAN una tarea muy importante para la sensibilización y formación del ciudadano.
<ul style="list-style-type: none"> • Resolución No 00047 del 10 de junio de 2016. 	<ul style="list-style-type: none"> • Por la cual se adoptan los Núcleos de Apoyo Contable y Fiscal (NAF).
<ul style="list-style-type: none"> • Resolución No 00052 del 13 de septiembre de 2017. 	<ul style="list-style-type: none"> • Por cual se modifica el artículo 13 de la Resolución 00047 de 2016.

Registro Único Tributario RUT

<i>Normativa</i>	<i>Descripción</i>
<ul style="list-style-type: none">Resolución 8346 de septiembre 16 de 2004.	<ul style="list-style-type: none">Por la cual se prescribe el formulario oficial para la inscripción, actualización y cancelación en el Registro Único Tributario (RUT).
<ul style="list-style-type: none">Resolución No 70 del 03 de noviembre de 2016.	<ul style="list-style-type: none">Por la cual se reglamenta el uso de firma electrónica en los servicios informáticos electrónicos de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN).

Objetivos

Objetivo General:

Realizar orientación gratuita a los contribuyentes en el uso de los servicios de autogestión de la plataforma de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN), a través del Consultorio Contable NAF en la Corporación Universitaria Remington sede Manizales.

Objetivos Específicos:

- Brindar información clara y específica a los ciudadanos sobre sus derechos y deberes ante la DIAN.
- Ayudar a los contribuyentes con la inscripción y/o actualización del Registro Único Tributario (RUT).
- Explicar a los usuarios las herramientas disponibles en la plataforma de la DIAN a través de la autogestión.
- Describir los beneficios de contar con cuenta de usuario actualizada para contar acceso a información como exógena, declaración de renta, y copia de RUT.

Metodología

En el desarrollo de este proceso se aborda específicamente el desconocimiento que tienen los usuarios acerca del acceso que se tiene dentro de la página de la DIAN y todo lo que se puede realizar por autogestión sin necesidad de asistir presencialmente con un funcionario de la DIAN.

El enfoque principal del proyecto fue orientar a la comunidad y brindar las herramientas necesarias para que se puedan resolver solicitudes sin necesidad de intermediarios, por lo tanto, todas las orientaciones se abordaron en las generalidades disponibles por autogestión como: inscripción y/o actualización de RUT, solicitudes de copia de RUT, habilitación de cuenta, recuperación de cuenta y agendamiento de citas.

Por lo anterior se realizó un proceso de formación para abordar el consultorio contable, dentro del mismo inicialmente se recibió capacitación virtual mediante la plataforma dispuesta por la DIAN, en temas específicos que permitieron realizar orientaciones con mayor criterio y conocimiento a las personas atendidas dentro del consultorio NAF, posteriormente se realizó un encuentro presencial en las instalaciones de la DIAN Manizales, con el fin de retomar temas específicos como: Régimen simple de tributación, facturación electrónica, Impuesto de renta, entre otros, así mismo se programó 2 visitas más para realizar el plan canguro dentro de las instalaciones de la DIAN, durante la primera se impartieron conocimientos sobre los temas tributarios y los trámites más frecuentemente consultados por los usuarios. En la segunda y última sesión de Canguro, se llevó a cabo un ejercicio práctico que permitió fortalecer la comprensión y aplicación de los contenidos desarrollados durante la capacitación. El resto de las gestiones se realizaron dentro de las instalaciones de la Corporación Universitaria Remington, de manera presencial en los espacios establecidos por la institución para brindar las orientaciones a

los usuarios, en horarios establecidos por el tutor y la disponibilidad de cada estudiante, dejando respaldo de todas las atenciones realizadas a través de la página de la DIAN, así mismo se realizó una capacitación a las estudiantes de primer semestre de Contaduría Pública de la Corporación Universitaria Uniremington, acerca de las generalidades de la plataforma de la DIAN; temas cómo: consultar si el RUT esta activo o inactivo, recuperar, registrar o actualizar contraseña el RUT, registrar peticiones, quejas y reclamos (PQR), entre otras autogestiones que pueden realizarse sin intermediación de un asesor de la DIAN.

En general las orientaciones más frecuentes fueron:

- Creación y actualización de RUT
- Habilitación y recuperación de Cuenta
- Agendamiento de cita presencial

Por supuesto una vez finalizada cada atención se compartió la encuesta de satisfacción para la debida calificación de la calidad de la atención prestada.

Resultados.

Los principales resultados obtenidos dentro de este ejercicio fueron fortalecer los conocimientos, con el fin de entregar información completa y específica para cada necesidad de los usuarios atendidos, con mayor criterio, siempre profundizando en la autogestión, y en la disponibilidad de las herramientas tecnológicas que ofrece la DIAN para el correcto cumplimiento de las obligaciones tributarias de cada contribuyente.

Cada atención realizada fue satisfactoria, siempre se retroalimentó cada contribuyente en la forma correcta de hacer sus gestiones, con el objetivo de que, en el momento de reincidir en la solicitud, pudieran realizarlo de forma autónoma.

Algunos de los resultados más relevantes son los siguientes:

Fortalecimiento del conocimiento: Esto permitió desarrollar autonomía en el momento de realizar las gestiones, la mayoría de las personas atendidas se centraron en la creación y actualización de RUT por lo que el enfoque principal era garantizar que contaran con el conocimiento pertinente para que en caso de repetir el mismo trámite, lo pudieran gestionar con sus propios medios y conocimientos.

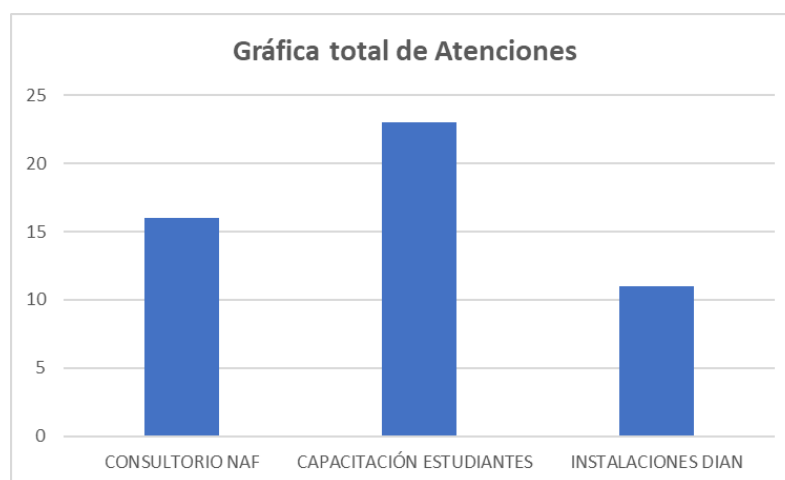
Capacitación a estudiantes de primer semestre Contaduría Pública de la Corporación Universitaria Remington Manizales: Los estudiantes siempre se enfrentan a la expectativa del desarrollo del criterio profesional, basados en el conocimiento adquirido, en el inicio de sus carreras universitarias se hace muy indispensable recibir conocimientos acerca de las obligaciones tributarias y lo que a través de la página de la DIAN pueden adelantar o gestionar, se logró entregar por medio de capacitación a los estudiantes, la información necesaria para cumplir con una de las responsabilidades más relevantes que tienen las personas naturales

como lo es la declaración de renta, se explicó que lo más importante es habilitar su cuenta de usuario, los estudiantes fueron muy receptivos y quedaron satisfechos con la información recibida para fortalecer sus conocimientos básicos.

Total de atenciones realizadas a los contribuyentes

La gráfica presenta la distribución de las actividades desarrolladas durante la práctica en el Núcleo de Apoyo Contable y Fiscal (NAF), evidenciando tres categorías principales: atención en el consultorio (NAF), capacitación a estudiantes de Contaduría Pública, primer semestre de la Corporación Universitaria Remington sede Manizales, y actividades realizadas en las instalaciones de la DIAN. En términos generales, la gráfica permite concluir que la mayor concentración de actividades se centra en la atención brindada a través del consultorio NAF instalado en el espacio brindado por la universidad, y los estudiantes capacitados en generalidades de la plataforma DIAN. El total de personas atendidas son 50 personas que fueron beneficiadas por este programa.

Figura 2. Gráfica total de Atenciones

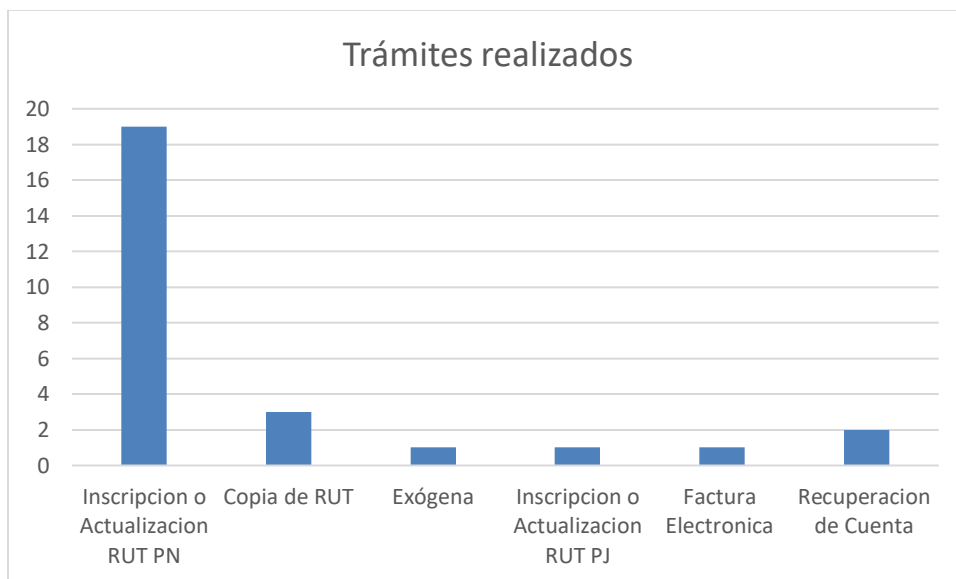


Fuente: Elaboración Propia

Trámites realizados

La siguiente gráfica presenta la distribución de los trámites atendidos durante el desarrollo de las actividades en NAF, evidenciando los servicios más demandados por los contribuyentes. Se observa que el trámite con mayor frecuencia corresponde a la inscripción o actualización del RUT para personas naturales, este resultado demuestra que la principal necesidad de los usuarios está relacionada con la formalización tributaria y la actualización de su información ante la DIAN. Asimismo, evidencia la importancia del acompañamiento brindado por el NAF para facilitar el cumplimiento de las obligaciones fiscales y el acceso a los servicios de autogestión.

Figura 3. Trámites realizados



Fuente: Elaboración Propia

Tabla 2. Lista de atenciones y usuarios atendidos

Usuario	Consulta
Daniela H. Parra	Recuperación Cuenta
Paula T. O. Castro	Inscripción o actualización RUT PN
Magaly J. Caraballo	Recuperación Cuenta
Erika R. Gomez	Inscripción o actualización RUT PJ
Oscar M. Soto	Factura Electrónica
Daniela C. Vargas	Exógena
Andrés F. Marín	Inscripción o actualización RUT PN
Leidi T. Hernández	Inscripción o actualización RUT PN
Laura G. Pineda	Inscripción o actualización RUT PN
Andrea M. Loaiza	Inscripción o actualización RUT PN
Lorena P. V	Inscripción o actualización RUT PN
Ximena M. Pava	Inscripción o actualización RUT PN
Andrea B. Orozco	Inscripción o actualización RUT PN
Diana M. Ramírez	Inscripción o actualización RUT PN
Natalia G.	Inscripción o actualización RUT PN
Manuela V.	Copia RUT
Julián D. Barrera	Copia RUT
Lina P. L. Salazar	Inscripción o actualización RUT PN
María Z. Rivera	Copia RUT
Manuel J. I. García	Inscripción o actualización RUT PN

Jhon H. V. Aricapa	Inscripción o actualización RUT PN
Tatiana G. Cardona	Inscripción o actualización RUT PN
Alba L. A. Palacio	Inscripción o actualización RUT PN
Marleny V. Franco	Inscripción o actualización RUT PN
Alex E. M. Gordillo	Inscripción o actualización RUT PN
Yeferson D. Espinosa	Inscripción o actualización RUT PN
Luz E. M. Pineda	Inscripción o actualización RUT PN

Conclusiones.

El desarrollo de la práctica permitió identificar que una parte importante de la población presenta desconocimiento sobre sus obligaciones tributarias y sobre los servicios de autogestión disponibles en la plataforma de la DIAN, especialmente en procesos relacionados con; inscripción y/o actualización de RUT, facturación electrónica y actualización de información tributaria.

La práctica desarrollada en el NAF permitió evidenciar que la educación fiscal constituye una herramienta efectiva para fortalecer la cultura tributaria y promover el cumplimiento voluntario de las obligaciones fiscales, especialmente en contribuyentes que presentan dificultades en el uso de los servicios digitales de la DIAN.

Los núcleos de apoyo contable y fiscal (NAF) cumple una función importante como estrategia de apoyo social y educativa, ya que facilitan orientación gratuita a los contribuyentes y fortalecen la cultura tributaria en la comunidad.

El acompañamiento brindado durante la práctica permitió disminuir errores en trámites y generar mayor confianza en el uso de herramientas virtuales, contribuyendo al cumplimiento oportuno de obligaciones fiscales y a la prevención de sanciones e incumplimientos.

Se evidenció que muchos usuarios presentan dificultades en el acceso y manejo de plataformas digitales, principalmente por desconocimiento tecnológico y temor frente a la

seguridad de la información personal, lo cual limita el aprovechamiento de los servicios virtuales ofrecidos por la DIAN.

La experiencia desarrollada fortaleció habilidades profesionales y personales relacionadas con la atención al usuario, la comunicación, la ética profesional y la aplicación práctica de conocimientos contables y tributarios adquiridos durante la formación académica.

Finalmente, este trabajo permitió comprender la importancia de la educación fiscal como herramienta para promover el cumplimiento tributario, mejorar la relación entre los contribuyentes y la administración tributaria, así mismo aportar al fortalecimiento de la responsabilidad ciudadana.

Referencias

Olaya Peralta, J. (2025). obtenido de. <https://hdl.handle.net/20.500.12494/58514>

Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN). (2021). Cultura de la contribución. <https://www.dian.gov.co/atencionciudadano/CulturaContribucion/Cultura-de-la-Contribucion/Documents/Cultura-de-la-Contribucion-2021.pdf>

Piza, J. R. (2014). *ResearchGat*. Obtenido de La función de fiscalización tributaria en Colombia.:
https://www.researchgate.net/publication/265995955_La_funcion_de_fiscalizacion_tributaria_en_Colombia

Fernández, P., & Meza, K. (s.f.). *El impacto del impuesto de renta dentro de la economía de las PyMEs de Colombia*. Obtenido de 2019

Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN). (s.f.). Presentación institucional. <https://www.dian.gov.co/dian/entidad/Paginas/Presentacion.aspx>

Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN). (2021). Organigrama institucional. https://www.dian.gov.co/dian/entidad/Organigramanuevo/Org_DGI_2021.pdf

Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN). (2004, 16 de septiembre). Resolución 8346 de 2004: Por la cual se prescribe el formulario oficial para la inscripción, actualización y cancelación en el Registro Único Tributario (RUT).

https://normograma.dian.gov.co/dian/compilacion/docs/resolucion_dian_8346_2004.htm

Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN). (s.f.). Registro Único Tributario (RUT). <https://www.dian.gov.co/tramitesservicios/tramites-y-servicios/tributarios/Paginas/RUT.aspx>

Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN). (2021). Cultura de la contribución. <https://www.dian.gov.co/atencionciudadano/CulturaContribucion/Cultura-de-la-Contribucion/Documents/Cultura-de-la-Contribucion-2021.pdf>

Anexos

Anexo A. Asistencia a Capacitación en instalaciones de la DIAN

DIAN		Registro de Asistencia Capacitación Externa			FT-TAH-1723
Proceso: Talento Humano				Versión 2	
Datos del docente					
18. Número de identificación	7. Primer apellido	8. Segundo apellido	9. Primer nombre	10. Otros nombres	
10.287.177	CARDONA	GOMEZ	RUBEN	DARIO	
Información de la capacitación					
24. Tema			25. Actividad		
RUTA DE LA FORMALIZACION- RST-RUB-FACTURA ELECT					
26. Lugar					
AUDITORIO SEDE MILAN					
27. Entidad					
DIAN					
28. Dependencia responsable			29. Sesión No.	30. Horario	
SERVICIO AL CIUDADANO				De _____ Hasta _____	
Participantes					
	31. Nombres y Apellidos	32. No. identificación	33. Teléfono	34. Correo Electrónico	35. Firma
1	Andrés Felipe Hoyá W	1053858428	3106424771	wahoyaf9724@gmail.com	<i>[Firma]</i>
2	Mónica Gutiérrez Gutiérrez	1053856275	3124563714	mmonetgutierrezgutierrez27@gmail.com	<i>[Firma]</i>
3	Sofía Gabriela Serna	1002541004	322440802	soniagutierrezerna@gmail.com	<i>[Firma]</i>
4	Daniela Herrera Pardo	1053819402	310434590	danielaherrera003@hotmail.com	Daniela Herrera
5	Stefanía Rivilla Gómez	1053824568	3106653267	stefanorivillapom212@gmail.com	<i>[Firma]</i>
6					
7					

Fuente: Elaboración Propia

Anexo B. Primera atención Plan Canguro

FORMULARIO - REGISTRO FÍSICO DE ATENCIONES NAF - ESTUDIANTES - Vers. 102025															
Dirección Seccional con la que se firmó el convenio:					DSIA Manizales										
Institución de Educación Superior / Sede:					Corporación Universitaria Remington										
Nombre del estudiante que reporta:					Stefanía Rivilla Gómez										
No. de documento de identidad:					1053824568										
Lugar donde se presta la atención:					DIAN										
<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), 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.	* Acepto el tratamiento de datos:		* Tipo de usuario:	Códi g o de usuario PII	* Nombres y apellidos / Razón social:	* Tipo de identificación:	* No. de identificación:	* Teléfono fijo o celular:	* Correo electrónico:	* Tema atendido:		Fecha de la atención:	Cantid ad de atencio nes	Estatu do de la consulta o servicio	Firma del usuario
	SI	NO	PI	PJ		PIJCE	PIJCE	PIJCE	Tema	Otro ¿Cuál?					
1	X		X		Daniela Herrera Pardo	CC	1053819402	310434190	danielaherrera003@hotmail.com	12		04-02-26	2	1	Daniela Herrera
2	X		X		Paula Tatiana Orozco Castro	Z	1007233237	306310957	torozco026227@gmail.com	1		04-02-26	2	2	Paula T Orozco
3	X		K		Magaly Josefina Corballo	Z	1235245374	3135410486	magaly-lawyer@hotmail.com	12	7	04-02-26	2	2	Magaly Corballo
4															
5															
6															

Fuente: Elaboración Propia

Anexo C. Segunda atención Plan Canguro

FORMULARIO - REGISTRO FÍSICO DE ATENCIONES NAF - ESTUDIANTES - Vers. 102026

Director Seccional con la que se firmó el convenio: **DIANA Manizales**

Institución de Educación Superior / Sede: **Corporación Universitaria Remington**

Nombre del estudiante que reporta: **Stefania Rivillas Rivas**

No. de documento de identidad: **1053824568**

Lugar donde se presta la atención: **DIAN.**

Política de Tratamiento de Datos Personales: "Estudiante NAF" requiere informar al ciudadano lo siguiente y solicitar que indique su autorización acerca del tratamiento de datos. "He sido informado por parte del estudiante, de lo siguiente: Qui, de conformidad con lo previsto en las normas sobre protección de datos personales, específicamente lo contemplado en la Ley 1581 de 2012 y sus decretos reglamentarios, en virtud del convenio interinstitucional NAF - DIAN - E.S., 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.	*Atención de estudiantes de	*Tipo de atención	*Clase tipo de usuario	*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	Estado de la consulta o servicio	Firma del usuario
									Tema	Otro ¿Cuál?				
1	X	X	X	M Manuel José Adolfo García	2	10288495	322632910	elhd6e3@Hotmail.com	1		25-03-26	2	2	Manuel Adolfo García
2	X	X	X	M Jhon Harold Vargas Trujillo	2	1053826781	37338837801	jhonhtrujillo@gmail.com	1		25-03-26	2	2	Jhon Harold Vargas Trujillo
3	X	X	X	F Johana Camacho Carrero	2	1.144.082641	3235276533	tothana.236c@gmail.com	1		25-03-26	2	2	Johana Camacho Carrero
4	X	X	X	F Alba Leidy Alcázar	2	24.309142	3172865601	albalc@uniremington.edu.co	1	11	25-03-26	2	1	Alba Leidy Alcázar
5	X	X	X	F Mariana Victoria Zamora	2	30356766	3226644026	mariana.vz@uniremington.edu.co	1		25-03-26	2	1	Mariana Victoria Zamora
6	X	X	X	M Alexander Eduardo Martínez Bernalillo	6	6010638	3106769363	alexanderemartinezber@gmail.com	1		25-03-26	2	2	Alexander Eduardo Martínez Bernalillo
7	X	X	X	M Yeferson Duval Espinola	2	1.007.234.709	310421176	yeferson.duval@gmail.com	1		25-03-26	2	2	Yeferson Duval Espinola
8	X	X	X	F Luz Elena Montoya Pinceda	2	34001651	3128940208	luzelena.montoya@uniremington.edu.co	1		25-03-26	2	1	Luz Elena Montoya Pinceda

Fuente: Elaboración Propia

Anexo D. Flyer atención NAF consultorio NAF



NECESITAS ORIENTACIÓN EN:

- ✓ Inscripción y actualización del RUT
- ✓ Consulta de exógena
- ✓ Recuperación de contraseñas
- ✓ Agendamiento de citas
- ✓ PQRS

TE AYUDAMOS SIN NINGUN COSTO



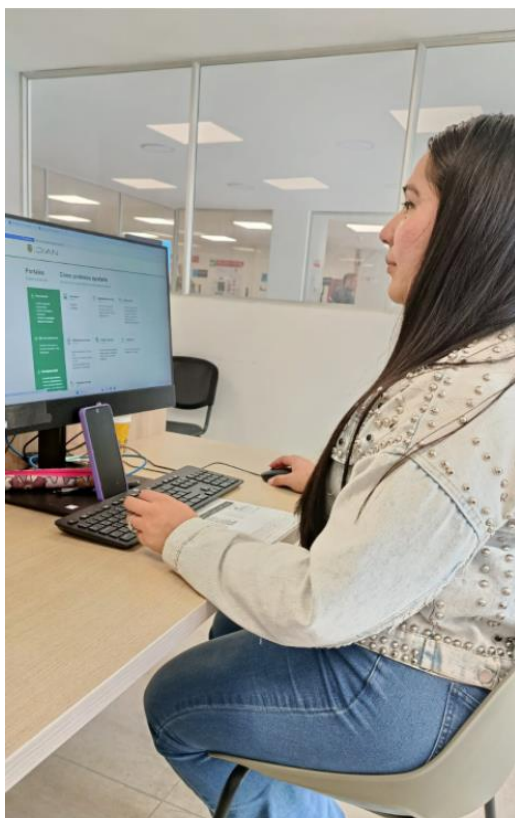
Daniela Herrera 3104341590
Stefania Rivillas 3206653267

Viernes 5:00 pm a 9:00 pm
Sábados 8:00 am a 12:00 pm

Corporación Universitaria Remington
Barrio: El Cable Cra 23 c # 64 - 53

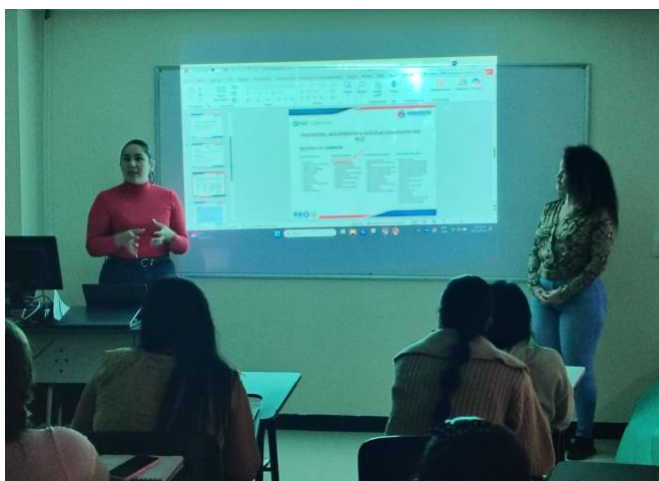
Fuente: Elaboración Propia

Anexo E. Atención a los usuarios en instalaciones de la DIAN




Fuente: Elaboración Propia


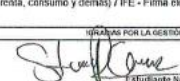
Anexo F. Presentación generalidades plataforma DIAN



Fuente: Elaboración Propia

Anexo G. Registro de atenciones Realizadas

FORMULARIO - REGISTRO FÍSICO DE ATENCIONES NAF - ESTUDIANTES - Vers. 10/2025															
Dirección Seccional con la que se firmó el convenio:		DSIA Mponzaly													
Institución de Educación Superior / Sede:		Corporación Universitaria Unirremington													
Nombre del estudiante que reporta:		Stephanía Riquilay Gomez													
No. de documento de identidad:		1053824568													
Lugar donde se presta la atención:		CONSULTORIO NAF													
<p>Política de Tratamiento de Datos Personales: "Estudiante NAF, recuerda 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 1691 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 actualizar 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:		Clasif. Tipo usuario PN	O F	Nombre 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:	Estado de la consulta o servicio:	Firma del usuario
	S	NO								Tema	Otro (Cuadr)				
1	X	X	X	F	Erika Riquilay Gomez	2	1053824568	322761439	erika.riquilay@unirremington.edu.co	2		13-02-2026	5	1	
2	X	X	X	M	Oscar Mauricio Soto	2	102847021	311263957	oscar.soto@unirremington.edu.co	24		02-03-2026	1	1	Oscar Soto
3	X	X	X	F	Donela Carolina Vargas	2	1053701942	3017767654	donela.vargas@unirremington.edu.co	8		02-03-2026	1	1	Donela Vargas
4	X	X	X	M	Andres Felipe Masera	2	1060652489	3182722396	andres.masera@unirremington.edu.co	1		25-02-2026	1	1	Andres Masera
5	X	X	X	F	Leidy Hernandez	2	1053785977	315743111	leidy.hernandez@unirremington.edu.co	1		05-03-2026	1	1	Leidy H.
6	X	X	X	F	Laura Giraldo P	2	198209950	310250047	laura.giraldo@unirremington.edu.co	1		05-03-2026	1	1	Laura G.P.
7	X	X	X	F	Andrea Muñoz Lucio	2	65633861	313055019	andrea.muñoz@unirremington.edu.co	1		11-03-2026	1	1	Andrea Muñoz
8	X	X	X	F	Patena Flor V	2	30238179	301233675	patena.flor@unirremington.edu.co	1		11-03-2026	1	1	Patena P.V.
9	X	X	X	F	Ximena Muñoz Rivera	2	105386660	350567122	ximena.muñoz@unirremington.edu.co	1		11-03-2026	1	1	Ximena Muñoz Rivera
10	X	X	X	F	Andrea Bedoya Orozco	2	1002635819	323491088	andrea.bedoya@unirremington.edu.co	1		11-03-2026	1	1	Andrea Bedoya
11	X	X	X	F	Diana Marcela Ramirez	2	111752913	313451586	diana.marcela@unirremington.edu.co	1		11-03-2026	1	1	Diana Marcela R.
12	X	X	X	F	Natasha Gomez	2	1061657424	323428282	natasha.gomez@unirremington.edu.co	1		11-03-2026	1	1	Natasha G.
13	X	X	X	F	Manuel Avila	2	105382704	318330528	manuel.avila@unirremington.edu.co	1		11-03-2026	1	1	Manuel Avila
14	X	X	X	M	Juan D. Baizeral	2	16071427	3217165193	juan.baizeral@unirremington.edu.co	1		11-03-2026	1	1	Juan B.
15	X	X	X	F	Lina P. Lopez Salazar	2	30334649	315464348	lina.lopez@unirremington.edu.co	1		11-03-2026	1	1	Lina P.L
16	X	X	X	F	Maria Ines Rivera	2	24852285	312266977	maria.ines@unirremington.edu.co	4		12-03-2026	1	1	Maria Ines R.

Tipo de usuario:	PN - persona natural / PJ - persona jurídica	Cualificación tipo usuario:	PNCE - persona natural con establecimiento de comercio PNSE - 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 / MIT No. De Identif Tributaria	Canal de atención:	Pres NAF - Presencial en NAF / FE NAF - Presencial fuera de NAF / W App - WhatsApp / Tel - Telefónico / CE - Canales Electrónico / PI - Plataforma Institucional / EV Esquema video atención	Estado de la consulta:	T - Terminada / DP DIAN - Direccional a punto de contacto DIAN / COE - Competencia de otra entidad.
Tema atendido:	RUT (Inscripción, actualización y cancelación) / IUP - IMPUESTOS (Retenciones, IVA, renta, consumo y demás) / FE - Firma electrónica / RST - Régimen Simple / FE - Facturación Electrónica / SL - Servicios en línea / PT - Procedimiento tributario y consultas contables / PA - Procedimiento aduanero y consultas aduaneras				
 Coordinadora de Atención al Ciudadano		 Estudiante NAF		Programa al cual pertenece	

Fuente: Elaboración Propia