



**FACULTAD DE CONTADURIA PÚBLICA
COORDINACIÓN DE OPCIONES DE GRADO.**

Tipo De Actividad	Marque con una (X) la opción de grado.
Curso de Grado	
Trabajo de Grado	
Preparatorios	
Promedio Ponderado	
Trabajo Social	X

RESUMEN EJECUTIVO ACADEMICO.

Proyecto o Actividad desarrollada objeto de Informe manejada por el equipo:

Trabajo social en la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN)

Conformación del equipo de trabajo:

Jefe Inmediato: Ricardo Gutiérrez Pachón

Funcionario responsable: Eliseo Martín Ramos Montañez

Universidad (es) vinculada (s) en el desarrollo del proyecto o actividad:

Universidad Santo Tomás de Villavicencio

Facultad (es) vinculada (s) en el desarrollo del proyecto o actividad:

Facultad de Contaduría Pública

Empresa(s) vinculada (s) en el desarrollo del proyecto o actividad área(s) funcional(es) específica(s) de Trabajo:

Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN)

Ciudad y fecha de realización del Informe:

Informe realizado a los 15 días del mes de enero del año 2019 en la ciudad de Villavicencio, Meta.

INTRODUCCION

La Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN) de Villavicencio Meta, tiene el propósito de prestar sus servicios a la Universidad Santo Tomás de Villavicencio como empresa para que estudiantes de la Facultad de Contaduría Pública realicen su opción de grado haciendo su trabajo social como pasante en la DIAN, y así mismo proveer conocimiento y experiencia en un campo laboral de manera formativa y creativa donde predomine el apoyo a la unidad de gestión de asistencia al cliente.

La finalidad del presente informe es dar a conocer la experiencia y conocimiento que fue adquirido en el transcurso del 1 de agosto del periodo 2018-2 hasta el 30 de noviembre del periodo 2018-2, en el cual se

 UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS PRIMER CLAUSTRO UNIVERSITARIO DE COLOMBIA VILLAVICENCIO	RESUMEN EJECUTIVO OPCIONES DE GRADO.		
Código: 7125-F- 192	Versión: 01	Emisión: 06/09/2016	Página 2 de 9

realizaron diferentes actividades de Gestión de Asistencia al cliente en pro del cumplimiento de sus funciones.

La facultad de contaduría pública brinda la oportunidad de que estudiantes puedan realizar las prácticas como opción de grado llegando a enriquecer la formación profesional y así mismo adquirir experiencia en competencias que son importantes para el futuro tanto laboral y profesional como personal de un estudiante, además la facultad de Contaduría Pública motiva a los estudiantes que se postulan para hacer la opción de grado escoger la empresa la cual estén interesados; ya que la facultad está formando profesionales con principios, íntegros y capacitados para brindar ayuda y soluciones en cualquier situación.

DESCRIPCION

OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

Apoyar la Unidad de Gestión de Asistencia al cliente en la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN), colocando en práctica los conocimientos, actitudes y habilidades que en el transcurso de la carrera previamente se han adquirido, alcanzando las competencias y metas establecidas, desempeñándose de la mejor manera en el campo laboral y así mismo complementar la formación integral y profesional.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Llevar un proceso de aprendizaje, que permita el enriquecimiento práctico.
- Adquirir experiencia en el campo laboral.
- Lograr la aplicación de los conocimientos adquiridos en el transcurso de la carrera.
- Cumplir con las tareas y actividades asignadas.
- Adquirir los conocimientos necesarios para manejar cada una de las herramientas suministradas.

METODOLOGIA

La opción de grado que fue escogida es trabajo social – práctica empresarial, la cual se realizó en la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN) de Villavicencio, en donde el jefe inmediato fue Ricardo Gutiérrez Pachón y funcionario responsable Eliseo Martin Ramos Montañez, A continuación, se indicaran las funciones que principalmente se cumplieron:

Acompañamiento de usuario en los servicios del kiosco:

- a. Creación y actualización de RUT
- b. Firma Electrónica
- c. Presentación de Declaración (plazos y topes)
- d. Orientación en agendamiento de citas

Por otro lado, se indicarán las funciones secundarias las cuales también se realizaban:

- a. Filtro Recepción
- b. Atención al contribuyente
- c. Manejo del Digiturno
- d. Revisión requisitos de procesos a Realizar de los Usuarios
- e. Autorización Numeración de Facturación
- f. Apoyo al jefe inmediato (verificación de RUT)

 UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS PRIMER CLAUSTRO UNIVERSITARIO DE COLOMBIA VILLAVICENCIO		RESUMEN EJECUTIVO OPCIONES DE GRADO.	
Código: 7125-F- 192	Versión: 01	Emisión: 06/09/2016	Página 3 de 9

Con respecto a los procesos que se realizaban junto con las funciones a cumplir, fueron procesos en los cuales se desempeñaron habilidades que no se habían desarrollado, porque se debía tener la capacidad de escoger métodos de trabajo para que los contribuyentes de uno u otra manera pudieran entender correctamente cada procedimiento, ya que en el área de trabajo se hacía rotación de puestos, por decirlo de alguna manera, para el beneficio de los pasantes que se encontraban en esta área, ellos algunos días manejaban el digiturno, atención al contribuyente, es decir, filtro en recepción, en otros días se encontraban a dentro en el kiosco, haciendo acompañamiento a los contribuyentes en actualización de Rut, descarga de firma electrónica, presentación de declaraciones de renta (plazos y topes) y orientación en asignación de citas, es por esto que el producto esperado es la identificación de casos especiales en el proceso de asistencia al cliente y la presentación de soluciones para cada uno de ellos. Por otro lado, hubo apoyo para el jefe inmediato Ricardo Gutiérrez Pachón, el cual encomendó una tarea muy ardua y extensa, se trataba de revisar el Rut y la cámara de comercio de 300 personas jurídicas, en donde se verificaba detalladamente si la información que contenía la cámara de comercio era igual a la plasmada en el Rut.

LOGROS ALCANZADOS – RESULTADOS

Por lo que se refiere a los logros alcanzados ahí mucho que decir, ya que la división de gestión de asistencia al cliente contribuye a aspectos como calidad de trabajo, relaciones interpersonales, potencial de creatividad e iniciativa, habilidad para interpretar instrucciones, capacidad para solucionar problemas, puntualidad, sentido de responsabilidad y sentido de colaboración; por lo tanto, los resultados son satisfactorios porque habrá un desarrollo para que en un futuro los conocimientos y capacidades adquiridas sean superiores a la competencia.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Para finalizar, se puede decir que luego de haber culminado la opción de grado en la DIAN, se ha enriquecido el conocimiento para una formación profesional y personal, ya que en la división en la cual se encontraba tenía mucho contacto con las personas; tanto así que servirá como una ventaja al momento de encontrarse en el ámbito laboral, puesto que se llevó los conocimientos y saberes a la experiencia y se aprendió nuevas cosas, como trabajar en equipo, a tener paciencia, a dirigirse a los contribuyentes de una manera respetuosa y correcta para poder llegar a solucionar los problemas, por otra parte hay satisfacción porque se llegó a cumplir los objetivos, metas y tareas las cuales tenía destinadas la universidad.

Respecto a las recomendaciones para la universidad son:

- La universidad debería comunicarse con la empresa en este caso la DIAN, para que los estudiantes que lleguen hacer sus prácticas en esta, puedan ser rotados al menos en dos divisiones de la empresa, ya que se obtendría más conocimiento y no sería tanto lo rutinario.
- La universidad exigiera el uso del carnet de la USTA en la empresa para poder ser identificados por los contribuyentes.
- La universidad debería estar más pendiente de los pasantes que están haciendo sus prácticas externamente.

Las recomendaciones que se proponen para la organización son:

- En la división de asistencia al cliente (DIAN), tener una persona de planta capacitada en el punto de información.
- La empresa debería de identificar a los pasantes con algún tipo de carnet.
- La empresa debe plantear una mejora en la ubicación del punto de información.



REFERENTES BIBLOGRAFICOS, VIDEOS, WEB Y CON EXPERTOS

La Subdirección de Gestión de Asistencia al cliente en pro del cumplimiento de sus funciones, relaciona el Decreto 4048, artículo 25 y 38 del 22 de octubre de 2008, para el apoyo en el acompañamiento al usuario en los servicios del kiosco (Gestor normativo , 2008).

Gestor normativo . (22 de Octubre de 2008). *Acerca de nosotros: Espacio Virtual De Asesorías De La Funcion Publica* . Obtenido de Espacio Virtual De Asesorías De La Funcion Publica site: <http://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=66501>

ANEXOS



Figura 1. Inicio de la pasantía en la DIAN



Figura 2. Acompañamiento en actualización de Rut



Figura 3. Acompañamiento en presentación de declaración



Figura 4. Desarrollo día de los niños en la DIAN



Figura 5. Apoyo al jefe inmediato



Figura 6. Retroalimentación



Figura 7. Orientación al contribuyente

 UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS PRIMER CLAUSTRO UNIVERSITARIO DE COLOMBIA VILLAVICENCIO		RESUMEN EJECUTIVO OPCIONES DE GRADO.	
Código: 7125-F- 192	Versión: 01	Emisión: 06/09/2016	Página 7 de 9

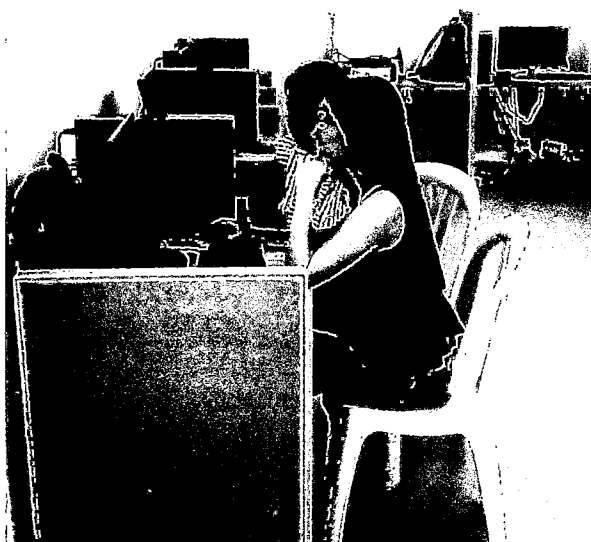


Figura 8. Orientación de firma electrónica

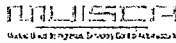
 DIAN DIRECCIÓN DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES		Formulario del Registro Único Tributario Hoja Principal		 001	
2. Concepto: 01 Inscripción Estado reservado para la DIAN			4. Número de formulario: 14490564494		
					
5. Número de Identificación Tributaria (NIT): 1 1 2 0 3 8 0 6 3 0 - 6		6. DV: 6		12. Dirección seccional: Impuestos y Aduanas de Villavicencio	
14. Buzón electrónico: 2 2		IDENTIFICACION			
24. Tipo de contribuyente: Persona natural o sucesión ilíquida		25. Tipo de documento: Cédula de ciudadanía		26. Número de identificación: 1 1 2 0 3 8 0 6 3 0	
27. Fecha expedición: 2 0 1 4 1 2 2 6		28. País: COLOMBIA		29. Departamento: Meta	
30. Ciudad/Municipio: Granada		31. Primer apellido: LOZADA		32. Segundo apellido: JIMENEZ	
33. Primer nombre: LIDA		34. Otros nombres: LISNEY		35. Razón social:	
36. Nombre comercial:		37. Sexo:		UBICACION	
38. País: COLOMBIA		39. Departamento: Meta		40. Ciudad/Municipio: Villavicencio	
41. Dirección principal: CL 15 6 99 BRR VILLA OLÍMPICA					
42. Correo electrónico: lidalozada@usantotomas.edu.co		43. Código postal:		44. Teléfono 1:	
45. Teléfono 2:		3 2 0 4 5 1 7 3 3 6			
3 1 1 5 4 9 7 7 3 1					

Figura 9. Creación de Rut personal "Dirección De Impuestos Y Aduanas Nacionales (DIAN)" por, Romero Oviedo Yulied, Villavicencio, 2018.