



OPCIÓN DE GRADO PASANTÍA PROFESIONAL

Informe Final de Pasantía Profesional

Fecha: 10/11/2022 - 02/10/2023

**Análisis de la experiencia de los estudiantes de la Facultad de Contaduría Pública
de la USTA que han brindado apoyo en los NAF en colaboración con la DIAN**

ALEJANDRO TORRES GARCIA

Universidad Santo Tomás

Contaduría Pública

Noveno Semestre

Bogotá, 2023

Tabla de Contenido

1. Introducción	3
1.1 Importancia de los NAF para la Profesión Contable.....	4
1.2 Importancia de los NAF para el País y la Economía.....	4
1.3 Importancia de los NAF para los Usuarios de la DIAN.....	5
2. Objetivo.....	6
3. Justificación.....	6
4. Antecedentes	6
5. Marco Referencial	8
5.1 Instrumento de Firma Electrónica – IFE.....	8
5.2 Registro Único Tributario - RUT	9
5.3 Facturación Electrónica.....	9
5.4 Registro Único de Beneficiarios Finales - RUB	10
5.5 Importancia Capacitación y Servicio al Cliente	10
5.6 Perfil de los Contribuyentes	11
6. Metodología	11
7. Resultados	12
7.1 Aspectos a mejorar de la DIAN y la Universidad Santo Tomás.....	13
8. Conclusiones	15
9. Bibliografía.....	16

1. Introducción

Con el advenimiento de un entorno tributario cada vez más complejo y dinámico, la interacción efectiva entre los organismos gubernamentales y los ciudadanos se convierte en un factor clave para garantizar el cumplimiento adecuado de las obligaciones fiscales y fortalecer la confianza en el sistema. En esta perspectiva, la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN) en Colombia ha establecido Centros de Atención al Ciudadano llamados Núcleos de Apoyo Contable y Fiscal (NAF) como espacios de asesoramiento y soporte, donde los contribuyentes buscan orientación en relación con temas impositivos y procesos administrativos.

En este contexto, el presente trabajo se centra en un análisis exhaustivo de la experiencia de estudiantes que han brindado apoyo en los Centros de Atención al Ciudadano en colaboración con la DIAN. El objetivo principal radica en comprender y evaluar el papel de estos estudiantes en la prestación de asesoramiento a los ciudadanos en materia de impuestos y procedimientos fiscales. Además, se pretende explorar en detalle los diversos temas en los que los estudiantes fueron capacitados para ofrecer un servicio informado y efectivo.

A lo largo de esta investigación, se desglosarán los distintos componentes de la colaboración entre los estudiantes y la DIAN en los NAF. Se examinará el proceso de capacitación que los estudiantes recibieron para desarrollar las habilidades necesarias para abordar de manera competente las consultas y preocupaciones de los contribuyentes. Además, se analizará cómo se llevó a cabo la interacción práctica entre los estudiantes y los ciudadanos, en qué medida se logró satisfacer las necesidades de los usuarios y cuál fue el impacto de esta colaboración en la eficiencia y efectividad de los servicios proporcionados por la DIAN.

Un aspecto esencial de este estudio será la identificación y descripción detallada de los temas específicos en los que los estudiantes fueron capacitados. Esto abarcará un amplio espectro de áreas relacionadas con la cultura tributaria en Colombia, tales como la facturación electrónica, la firma electrónica del Muisca, el RUT, el Registro Único de Beneficiarios Finales y otros procedimientos administrativos. La investigación en proporcionar una visión integral de la amplitud y profundidad del conocimiento adquirido por los estudiantes y cómo este conocimiento se aplicó en la asesoría a los contribuyentes.

En resumen, este proyecto se desarrolló en el marco de la pasantía profesional en la que los estudiantes recopilaron la información pertinente al servicio al ciudadano en materia

tributaria, al tiempo que exploran la formación que recibieron en diversos campos tributarios. A través de este análisis, se busca contribuir al entendimiento de la eficacia de esta colaboración en la mejora de los servicios públicos y en la formación académica y profesional de los estudiantes involucrados.

1.1 Importancia de los NAF para la Profesión Contable

Este proyecto surge con la iniciativa de brindar a los estudiantes de los últimos semestres de Contaduría Pública una experiencia práctica en el ámbito del asesoramiento fiscal, al mismo tiempo que los instruye en relación con el impacto social de los impuestos y el uso del gasto público, fomentando la conciencia ética en materia tributaria. De esta manera, se establece como una valiosa herramienta para la formación de futuros profesionales comprometidos con una perspectiva más amplia de su campo de estudio.

Además, los Núcleos de Apoyo Contable y Fiscal (NAF) en colaboración con la DIAN, fortalecen y enriquecen la profesión contable. Al facilitar este contacto directo entre los estudiantes y los temas tributarios se crea una vía más accesible para que aquellos que carecen de información detallada sobre estos aspectos puedan acceder a ella de manera efectiva.

La cooperación entre estudiantes y la DIAN a través de los NAF no solo tiene el potencial de impulsar el desarrollo académico de los jóvenes aspirantes a contadores públicos, sino que también contribuye a la misión más amplia de la DIAN de promover el cumplimiento voluntario de las obligaciones fiscales y aumentar la confianza en el sistema tributario. A medida que los estudiantes adquieren experiencia práctica en la resolución de consultas y asesoramiento en temas tributarios concretos, se convierten en agentes de cambio que no solo aplicarán sus conocimientos en sus futuras carreras, sino que también difundirán un mayor entendimiento de los impuestos y su función en la sociedad.

1.2 Importancia de los NAF para el País y la Economía

Desde su inicio en 2016 con el lanzamiento de la Red de Educación Fiscal, este proceso ha desempeñado un papel fundamental al ofrecer valiosa asistencia a la ciudadanía en general, atendiendo a más de 100.000 consultas en los primeros tres años. Esta dinámica ha asegurado un acceso más amplio y veloz a la información y dirección necesarias en los trámites con la DIAN, generando una serie de beneficios para la economía en su conjunto.

En este contexto, la economía experimenta efectos positivos, ya que este sistema facilita que tanto las personas naturales como las jurídicas puedan inscribirse en el Registro Único Tributario (RUT) y cumplir con sus obligaciones fiscales de manera puntual. La implementación de tecnologías avanzadas como la facturación electrónica, la firma electrónica y la presentación virtual de declaraciones, se realiza en colaboración con estudiantes, docentes y líderes de la DIAN, quienes se encuentran disponibles para aquellos que requieran su apoyo y orientación.

El crecimiento constante en el número de consultas atendidas refleja la creciente necesidad de contar con un acceso sencillo y confiable a la información fiscal, en línea con la evolución de los procesos administrativos y tecnológicos. Esta colaboración entre la educación, la entidad tributaria y los contribuyentes no solo agiliza los procedimientos, sino que también contribuye a una mayor comprensión de los trámites tributarios por parte de los ciudadanos, promoviendo una cultura de cumplimiento y participación en el sistema fiscal del país.

1.3 Importancia de los NAF para los Usuarios de la DIAN

Este proyecto, englobado dentro de la iniciativa de cultura de la contribución y operado mediante el Kiosco de Autogestión, el cual es el área asignada para que los usuarios de la DIAN resuelvan sus inquietudes, desempeña un papel esencial al proporcionar un apoyo fundamental a individuos que, debido a sus circunstancias socioeconómicas, nivel educativo y otras variables, requieren asistencia al utilizar los sistemas electrónicos ofrecidos por la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN) para llevar a cabo diversos procedimientos legales y administrativos. Esta Entidad facilita el acceso a los ciudadanos a través de la página web y el portal institucional de la DIAN, optimizando la interacción con las herramientas digitales disponibles.

Además, cabe destacar que esta iniciativa garantiza una atención presencial y personalizada a cada usuario en el área del Kiosco. El objetivo primordial es abordar sus inquietudes de manera efectiva. En situaciones particulares, en las que se requiere un enfoque especializado, se procede a agendar citas con profesionales expertos en el área correspondiente. Estos funcionarios especializados se encargan de resolver problemas específicos, proporcionar orientación precisa y aclarar cualquier pregunta que pueda surgir. Esta atención individualizada refuerza la capacidad de la DIAN para brindar soluciones a medida y garantiza que los ciudadanos reciban el nivel de apoyo necesario para completar con éxito sus trámites y procesos.

2. Objetivo

Analizar la contribución y efectividad de la participación de estudiantes en la pasantía del Kiosco de Autogestión de la DIAN, con un enfoque en el apoyo brindado a los ciudadanos que toman este servicio.

3. Justificación

La justificación de esta investigación se fundamenta en la necesidad de evaluar el impacto concreto de la colaboración estudiantil en la mejora de los servicios públicos de la DIAN. Este estudio profundiza en cómo la participación de los estudiantes no solo disminuye la carga de trabajo de los funcionarios, sino que también puede contribuir a reducir tiempos de espera y a mejorar la satisfacción general de los contribuyentes. Además, se busca entender cómo esta interacción entre estudiantes y funcionarios puede influir en la percepción de la ciudadanía sobre la entidad tributaria y cómo puede contribuir al fomento de una ética fiscal más arraigada en la sociedad.

En última instancia, esta investigación busca proporcionar una base empírica sólida para apoyar la continuidad y posible expansión de este modelo de colaboración en la DIAN y en otras entidades similares. Al comprender y cuantificar los beneficios de esta sinergia entre la educación y el servicio público, se espera contribuir al mejoramiento continuo de la eficacia administrativa y al fortalecimiento de la relación entre los ciudadanos y la entidad tributaria, en línea con el objetivo global de fomentar una cultura de cumplimiento fiscal y brindar un servicio óptimo a la comunidad.

4. Antecedentes

Los Núcleos de Apoyo, encaminados en el marco de la cultura tributaria que a su vez se enfoca en la responsabilidad del ciudadano y del gobierno, como encargado de impartirla debido a que “cuando se hace referencia a los temas de interés social y de bienestar común como el conocimiento de sus normas y demás disposiciones legales, está en manos del Estado tomar el rol de la educación” (Chía Suárez et al., 2019). Es por esta razón que se implementa otro método de servicio al ciudadano que permita una mayor aproximación a los contribuyentes para resolver sus inquietudes acerca de las distintas obligaciones formales, como el RUT y sustanciales referidas al pago de impuestos.

Como es bien sabido la Nación se compone de un gran número de instituciones y cada una de ellas se dedica a un sector en específico, el organismo gubernamental que toma el papel en este caso de instruir y guiar a la ciudadanía en general en materia de impuestos es la DIAN, “que es la entidad que está encargada de administrar y recaudar los tributos los

cuales entran a formar parte del presupuesto general de la nación” (Garcia Ocampo & Castellanos Sabogal, 2019).

Como parte del análisis de proyectos del mismo tipo, se encuentra el trabajo publicado en el Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación de la Universidad Santo Tomás (CRAI – USTA). En él es pertinente destacar la experiencia de los estudiantes de la facultad de Contaduría Pública en el NAF en el que se exponen los puntos de vista de ellos, resaltando el aspecto de mejora de realizar capacitaciones presenciales por parte de los funcionarios que tienen la experiencia en atención al público y en los trámites que frecuentemente se realizan, para así poder estar mejor preparados para afrontar las dificultades de los contribuyentes. (Ayala Cifuentes, 2023)

Otro aspecto interesante de este proyecto ubicado en la misma línea de investigación es la idea de “implementar una oficina del NAF dentro de la Universidad Santo Tomás, donde los contribuyentes puedan realizar consultas” (Ayala Cifuentes, 2023). Debido a su cercanía con la comunidad académica sería una iniciativa enriquecedora para la facultad, los estudiantes próximos a graduarse e incluso para personas de baja renta, microempresarios y personas que suelen estar por el sector de la institución.

Por otra parte, en la Corporación Universitaria Minuto de Dios, una de las instituciones pioneras en el desarrollo de esta iniciativa, por su temprana acogida, se destaca que “el 31 de octubre del 2016 se consolidó el proyecto, fue la inauguración del punto de atención en la Facultad De Ciencias Empresariales (FCE), bajo el liderazgo del programa de contaduría pública” (Urueña Mejía, Martínez Ruiz, Medina Duarte, & Meza Avendaño, 2019). El proyecto consiste en un consultorio empresarial, ubicado en las instalaciones de la Universidad al que puede acceder cualquier persona a través de los distintos canales de atención dispuestos para ello, en el que no solamente se ofrecen los servicios del NAF, sino que también se hacen asesorías en asuntos laborales, comerciales y empresariales participando también estudiantes de carreras como Administración de Empresas.

Ampliando el panorama a nivel nacional, la estudiante Laura Cardona Cardona de la Universidad Cooperativa de Colombia en la sede de Pereira, Risaralda hace una recomendación importante: “considero que la DIAN debe dar a conocer por diferentes medios los servicios que ofrece a través de estos grupos a los contribuyentes de forma gratuita” (Cardona Cardona, 2022). Por medio de esta afirmación se puede establecer la razón por la que los contribuyentes desconocen de estas consultas con estudiantes, pues se evidencia falta de difusión en redes sociales y página web de los NAF.

Por último, a nivel internacional, como antecedente es pertinente mencionar los hallazgos de estudiantes de la Universidad Técnica Particular de Loja – UTPL de Ecuador, en los que concluyen: “a causa de la desconfianza de los contribuyentes sobre el destino de sus impuestos, se confirma el crecimiento progresivo entre los estudiantes de Contabilidad y Auditoría por pertenecer a los NAF y los contribuyentes por beneficiarse de sus servicios” (Fernanda, Pardo-Cueva, & Tenesaca-Martinez, 2023). Cumpliéndose así el motivo de origen de los NAF en Brasil a través de la Receita Federal, que buscaba crear un nuevo mecanismo de servicio al ciudadano para la atención a los contribuyentes, por medio de instituciones educativas de educación superior, surgido con el fin de mejorar la confianza de los ciudadanos con la Administración de Impuestos Estatal.

5. Marco Referencial

Los principales temas estudiados en la capacitación compuesta por 11 módulos del Temario Tributario Virtual NAF, (DIAN, s.f.) los cuales se pusieron en práctica en la pasantía se presentan a continuación:

5.1 Instrumento de Firma Electrónica – IFE

Es una herramienta alojada en el sistema muisca para cumplir con las obligaciones tributarias y trámites virtuales que lo requieren, para la generación de esta se utilizan los mismos datos registrados en el RUT, como lo son el nombre, tipo y número de identificación y correo electrónico. Junto con estos datos el usuario le asigna una contraseña y se genera una clave dinámica, la cual es enviada al correo o para mayor eficiencia, también se puede extraer dentro del mismo portal transaccional, en la sección comunicados. Siempre que se vaya a hacer uso de la firma electrónica se requiere de la clave dinámica y la contraseña previamente asignada.

Tiene una vigencia de 3 años desde el momento en que se genera, su renovación consiste en seguir los mismos pasos mencionados en el apartado anterior.

Esta firma es indispensable para los obligados a presentar declaraciones virtuales contemplados en la Resolución 12761 de 2011, ya que sin esta o con firma autógrafa se considera como no presentada. Sin embargo, está disponible para quienes deseen presentar sus obligaciones de forma virtual, disponiéndose también del respectivo pago en línea para complementar el trámite de una forma sencilla y rápida.

5.2 Registro Único Tributario - RUT

Es un documento en el que el contribuyente registra su información de identificación, ubicación, clasificación de actividad económica, responsabilidades e información de aduanas. En el caso de personas jurídicas se debe diligenciar con todo lo relacionado a la organización, su constitución, representantes, establecimientos, entre otros.

Desarrollo actividad económica: de acuerdo con código CIIU (Clasificación Industrial Internacional Uniforme) puede ser de carácter comercial, industrial o de servicios. Es un número de 4 dígitos, el cual se puede consultar a través de la Cámara de Comercio de Bogotá ya sea por medio de la palabra clave de la actividad económica o directamente por el Código CIIU para ver el detalle de este.

Sucesión Ilíquida: cuando todavía no se ha terminado la distribución de bienes y obligaciones de una persona fallecida, es decir está en proceso. Para este caso se debe asignar un representante legal de la sucesión encargado de hacer los trámites correspondientes ante la DIAN.

Cese de IVA: es cuando una persona desarrolla actividades gravadas con IVA y cierra el establecimiento para dedicarse a otra cosa.

Responsabilidades RUT: son las distintas obligaciones sustanciales y formales, se clasifican según un código numérico específico. Para efectos de presentación de declaraciones tributarias es obligatorio registrar la responsabilidad que le aplica, unas de las más comunes son: Impuesto sobre la Renta y complementarios de régimen ordinario (código 5) y No responsable de IVA (código 49)

5.3 Facturación Electrónica

Es el documento que soporta transacciones de venta de bienes y/o servicios y que operativamente tiene lugar a través de sistemas computacionales y/o soluciones informáticas que permiten el cumplimiento de expedición, recibo, rechazo y conservación (Presidencia de la República, 2015)

Interoperabilidad:

En cuanto al software usado para facturar el contribuyente tiene 3 opciones

1. **Facturación gratuita con la DIAN:** sirve para un empresario que no expida demasiadas facturas, es llamado RADIAN
2. **Proveedor tecnológico:** uno de ellos SIIGO
3. **Desarrollo propio:** es complejo ya que se requiere conocimientos avanzados en programación.

5.4 Registro Único de Beneficiarios Finales - RUB

Según el artículo 631-5 del Estatuto Tributario: Entiéndase por beneficiario final la persona natural que finalmente posee o controla, directa o indirectamente, a un cliente y/o la persona natural en cuyo nombre se realiza una transacción. Incluye también a la persona natural que ejerzan el control efectivo y/o final, directa o indirectamente, sobre una persona jurídica u otra estructura sin personería jurídica (Presidencia de la República, 1989)

Es un procedimiento nuevo de la reforma tributaria de 2021. Los beneficiarios finales, para que sean considerados como tal, el titular debe poseer el 5% o más del capital o los derechos de voto o dado el caso que se beneficie en 5% o más de los activos, rendimientos o utilidades.

Este registro se hace de forma electrónica informando el porcentaje de participación en el capital o en los rendimientos de la persona jurídica, usando el formulario 2687 para hacerlo de forma individual y el 2688 por carga masiva cuando se tienen de 50 beneficiarios en adelante.

5.5 Importancia Capacitación y Servicio al Cliente

Las capacitaciones recibidas juegan un papel importante al tener un acercamiento a los impuestos y trámites que se ofrecen en el NAF, permitiendo que los estudiantes pasantes lleguen preparados al escenario real de asesorar a los contribuyentes. El servicio al cliente es clave ya que es la principal función por desempeñar, después de que el usuario solicita el turno y es momento de pasar al kiosco.

Como se ha mencionado anteriormente, a causa del contexto es indispensable aclarar y utilizar un lenguaje simplificado en cuanto a conceptos contables y fiscales para que las personas que acuden allí puedan entender el proceso que se realiza en su trámite, un tema frecuente de consulta es el de las responsabilidades registradas en el RUT, pues muchas personas no saben lo que esto quiere decir y en algunos casos desconocen cual les corresponde o tienen registrada alguna incorrecta que posiblemente les podría generar el pago de un impuesto de forma innecesaria.

En este caso, se puede decir que las responsabilidades son aquellas que, por su actividad económica, por su nivel de ingresos o patrimonio, adquieren para informar o declarar impuestos ante el Estado por norma del Estatuto Tributario.

5.6 Perfil de los Contribuyentes

Los usuarios de la DIAN en su mayoría se caracterizan por ser personas de la tercera edad, de poco o nulo conocimiento en el manejo de dispositivos electrónicos o de bajos recursos económicos, lo que les impide realizar trámites que son autogestionables. Algo que es importante resaltar es que este grupo de personas muchas veces preguntan si el servicio tiene algún costo, lo que claramente no aplica porque es una entidad del Estado y su fin es servir a la ciudadanía, pero esto lo hacen debido a que a las afueras del lugar o quizás en otros lugares hay personas que se aprovechan de la situación y ofrecen realizar trámites sencillos como emitir la copia del RUT a un alto costo de \$10.000 pesos o por un valor superior.

Por otro lado, hay también usuarios jóvenes, representantes legales de personas jurídicas, contribuyentes declarantes del impuesto a la renta e incluso contadores públicos que, si poseen conocimientos en el uso del portal transaccional, pero tienen dudas o simplemente no les fue posible hacer lo que requerían y es por esto que acuden al kiosco para resolver el inconveniente presentado.

6. Metodología

El presente informe se elabora después de un exhaustivo análisis y recolección de información, en primera medida del estudio del temario tributario durante el primer semestre de 2023 y en segundo lugar la experiencia en los NAF, en los que se reúne las principales consultas de los contribuyentes a través del registro de estas en el formulario de Registro de Atenciones NAF (Forms.office.com, s.f.). Y por consiguiente la práctica realizada en la Entidad que se llevó a cabo durante 40 horas, en atención al público a través del Kiosco de Autogestión en el que los usuarios solicitan ayuda para realizar trámites de carácter impositivo.

Por otra parte, se evalúa si se cumplen los objetivos de la DIAN para con este proyecto, a través de variables como el comportamiento, la satisfacción de los contribuyentes por la atención recibida, los elementos que inciden en el proceso que se realiza en la Dirección Seccional de Impuestos, particularmente en lo relacionado con el agendamiento de citas, recuperación de contraseñas del Sistema Muisca y actualización del Registro Único Tributario (RUT). A nivel institucional se analiza el contexto de la Entidad, los funcionarios y la implementación de esta iniciativa por parte de la Universidad.

7. Resultados

A lo largo de la práctica ejercida en la Entidad, se le prestó atención personalizada a un aproximado de 200 personas, de las cuales teniendo en cuenta los temas mencionados en el marco referencial, la mayoría acudieron por los siguientes servicios:

- **El RUT:** es el principal trámite solicitado, en el que como primera medida se verifica que el contribuyente tenga usuario y contraseña registrado en el portal transaccional de la DIAN, si no tiene contraseña o no la recuerda se debe resetear la cuenta con el fin de que se pueda asignar una nueva, un punto importante aquí es que la persona debe tener su documento de identificación en físico y por ningún motivo lo puedo solicitar otra persona que no sea la titular, a menos que tenga un poder autenticado por notaria.

Si definitivamente no tiene usuario en el Muisca se debe agendar una cita en los módulos de atención al ciudadano para realizar la inscripción al RUT, en caso contrario el usuario lo puede actualizar por sí mismo, a excepción de la modificación de datos de identificación y el retiro de responsabilidades los cuales se pueden hacer también con una cita en la que deberá explicar el por qué del retiro de la responsabilidad.

Si el contribuyente tiene dificultades para la actualización del RUT en cuanto a las actividades económicas se le brinda la asesoría correspondiente para determinar el código CIIU haciendo uso principalmente de la página web de la Cámara de Comercio y las diferentes fuentes confiables que permitan dar con la actividad económica más precisa, para el contribuyente o microempresario, según sea el caso.

- **Facturación Electrónica:** inconvenientes como la solicitud de numeración, el tipo de facturador electrónico son tratados en este espacio, para este último se le consulta al contribuyente la cantidad de facturas que expide y según el caso se le recomienda facturar con RADIAN si no expide demasiadas facturas, en caso contrario deberá contratar un proveedor tecnológico y se le explica que hay varias opciones por ejemplo SIIGO, pero no se entra más en detalle ya que es algo externo a la Entidad.

- **Firma Electrónica:** debido a la necesidad de los contribuyentes de emitirla porque así lo requiere su calificación de usuario en el RUT y el desconocimiento de gestionarla de forma correcta.

Es un trámite sencillo que no toma más de 2 minutos, sin embargo, generalmente viene acompañado de otro, como la actualización del RUT, puesto que una vez actualizado, en los casos en que el contribuyente está obligado o ya tiene la firma electrónica, debe firmar el documento para que los cambios queden registrados sin ningún problema, de igual forma es requerida para firmar las declaraciones tributarias presentadas.

- **RUB:** El Registro Único de Beneficiarios Finales como se menciona en el marco referencial es un tema novedoso, por lo cual los contribuyentes y personas jurídicas acuden al NAF a solicitar orientación para registrar dichos beneficiarios ya sea por capital, activos, derechos de voto, utilidades o por una sucesión ilíquida. A pesar de ser un proceso relativamente nuevo, se tuvieron muy pocos casos, pero a la vez complejos, pues una vez ubicados en el portal del RUB, se debe leer y seguir cuidadosamente las indicaciones y los datos requeridos de los beneficiarios finales a reportar para llevar a cabo el trámite de forma efectiva y sencilla con el contribuyente evitando contratiempos.

Los demás temas, a pesar de que fueron vinculados en la capacitación no fueron relevantes para la asesoría con las personas, puesto que son temas más complejos que los contribuyentes rara vez acuden por inquietudes a estos, relacionados con declaraciones tributarias, sanciones y regímenes de tributación los cuales son tratados en la parte administrativa de la Entidad, específicamente en la División de Fiscalización y Liquidación Tributaria.

Para el desarrollo del proyecto NAF, se sugiere que la DIAN le dé más relevancia a los temas anteriormente mencionados en el desarrollo de las capacitaciones, en las que se amplíen los conceptos, conocimientos y la práctica a través de ejercicios de situaciones reales en las que se evidencien las preguntas más frecuentes por parte de los ciudadanos y a su vez permita a los estudiantes llegar mucho más preparados al momento de ejercer la práctica.

Otra sugerencia, tiene que ver con la modalidad de las capacitaciones las cuales serían más amenas si se hicieran con encuentros sincrónicos y algunos de manera presencial en los que se pueda tener una mejor experiencia al participar en ellos y no simplemente la modalidad asincrónica que se implementó a través de encuentros pregrabados hace unos años, en los que incluso se hablaban de Resoluciones o decretos que ya no estaban vigentes como lo fueron en su momento los establecidos durante la pandemia.

7.1 Aspectos a mejorar de la DIAN y la Universidad Santo Tomás

En base a lo evidenciado y a la experiencia vivida hay varios puntos a mejorar por parte de la DIAN y la Universidad Santo Tomás en la implementación de los Núcleos de Apoyo Contable y Fiscal. En la Entidad del Estado hay falta de conocimiento de qué son los NAF tanto por parte de los funcionarios como de los contribuyentes, ya que no hay ningún tipo de aviso físico ni algo que identifique a los estudiantes practicantes.

Por otra parte, la falta de apoyo económico es una realidad pues se carece de este para los estudiantes del NAF que cumplen con 40 horas en total desempeñadas en la entidad y de igual manera para los practicantes profesionales, acogidos en el área administrativa que cumplen con mínimo 4 meses requeridos por la Universidad como requisito de grado. En el primer caso no hay ningún tipo de vinculación directa con la DIAN, y en el segundo se implementa la afiliación a seguridad social y todos los roles con los que cuenta cualquier funcionario público, sin embargo, las practicas son aún más enriquecedoras que la pasantía en el kiosco puesto que la experiencia que se vive es en un ambiente real con todo el acceso a la información de la Entidad, su funcionamiento en las diferentes ramas, áreas laborales y desarrollo de procesos tributarios de contribuyentes.

En la institución educativa, se debería gestionar un lugar físico para realizar estas asesorías, para así cumplir con el propósito inicial que es el servicio a la ciudadanía en la Universidad, como una especie de consultorio jurídico de los practicantes de la carrera de Derecho, pero en el ámbito contable y fiscal.

8. Conclusiones

Por medio de este proyecto de grado, se puede evidenciar todos los procesos, funciones y servicios que están a la disposición de la ciudadanía, mediante la administración y control al cumplimiento de obligaciones tributarias que lleva a cabo la DIAN a lo largo del país en sus diferentes direcciones seccionales.

En primer lugar, se resalta la importancia de los NAF para el país, la economía, la profesión y para los contribuyentes, siendo enriquecedor para cada uno de los mencionados por la alta integración de estos a través del servicio al usuario y con la implementación de estrategias que benefician al país en materia de impuestos en las que se pone en práctica los conocimientos de los estudiantes.

Los Núcleos de Apoyo Contable y Fiscal constituyen una herramienta relativamente novedosa, siendo Colombia uno de los países de la región que más ha implementado este mecanismo que busca integrar a estudiantes a la cultura de la contribución en aspectos tributarios junto con los contribuyentes los cuales solicitan el servicio de acompañamiento en sus trámites correspondientes, todo esto a través de la entidad estatal de la DIAN cumpliendo con expectativas de aprendizaje por parte de los estudiantes, la satisfacción de los usuarios y el servicio prestado a ésta Unidad Administrativa Especial perteneciente al Ministerio de Hacienda.

En un ambiente de desinformación por parte de varios sectores de la población colombiana, acerca de la Entidad y los trámites que requiere el ciudadano, al mismo tiempo que cada día se hace más necesario conocer los impuestos que tenemos en nuestra Nación puesto que año tras año se incrementa el número de contribuyentes en declaraciones tributarias ya sea de personas naturales o jurídicas, y por ende el cumplimiento de requisitos como el RUT, facturación electrónica, firma electrónica, entre otros.

Esta iniciativa es vista con buenos ojos para combatir este problema teniendo en teoría más cercanía con las personas que requieren de estos servicios, pues se cuenta con un canal más de comunicación y es a través de las Universidades y los estudiantes de últimos semestres, sin embargo para concluir es de suma importancia fortalecer los NAF para que no solo se preste la atención en la Entidad, sino que también se haga en las instituciones de educación superior, así como también en plataformas virtuales con los mismos practicantes, esto con el fin de descongestionar los canales de atención de la DIAN y facilitar el desarrollo de la pasantía de los estudiantes.

9. Bibliografía

- DIAN. (2023). Formulario Registro Atención Estudiantes. *Office*. Tomado de: Forms.office.com:
<https://forms.office.com/pages/responsepage.aspx?id=Wm6y-npzOESMzY5GXs8h2F8E0Va-ctZLuOFpjP-qoPFUQ005UTEyRURORIFNQUs2MFdWRTFQS1pPVSQIQCNO0PWcu>
- Ayala Cifuentes, L. (11 de Junio de 2023). Tomado de: <http://hdl.handle.net/11634/51474>
- Cardona Cardona, L. (2022). Tomado de:
<https://repository.ucc.edu.co/handle/20.500.12494/45774>
- Chía, M. A., Gómez, J. A., López, C. C. y Porras S. A. (2019). Hacia el fomento de la cultura tributaria desde la primera infancia. *Revista Activos*, 16(30), 19-54. DOI:
<https://doi.org/10.15332/25005278.5059>
- DIAN. (s.f.). *DIAN Cultura de la Contribución*. Tomado de: micrositios.dian.gov.co:
<https://micrositios.dian.gov.co/cultura-de-contribucion/nucleos-de-apoyo-contable-fiscal/>
- Estatuto Tributario. (1983). *Art. 261 Patrimonio Bruto*. Tomado de:
http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/estatuto_tributario_pr011.html#261
- Fernanda, Y., Pardo-Cueva, M., & Tenesaca-Martinez, K. (2023). Fonte: Revista Ibérica de Sistemas e Tecnologias de Informação. Tomado de: https://www.researchgate.net/profile/Maria-Yaguache/publication/372442762_Uso_de_plataformas_digitales_para_la_prestacion_de_servicios_tributarios_Caso_Nucleos_de_Apoyo_Contable_y_Fiscal/links/64b7170495bbbe0c6e467839/Usodeplataformasdigitalesparala-
- García, T. L. y Castellanos, Y. T. (2019). Tributación y pobreza en Colombia: un análisis desde la evolución del impuesto de renta y el índice de pobreza monetaria. *Revista Activos*, 16(30), 79-98. DOI: <https://doi.org/10.15332/25005278.5061>
- Presidencia de la República. (30 de Marzo de 1989). *Secretaria General del Senado*. Tomado de:
http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/estatuto_tributario_pr026.html#631-5
- Presidencia de la República. (24 de Noviembre de 2015). *SUIN*. Tomado de: <https://www.suin-juricol.gov.co/viewDocument.asp?ruta=Decretos/30033048#:~:text=2.,open%20por%20expedir%20factura%20electr%C3%B3nica>.
- Urueña Mejía, J. C., Martínez Ruiz, A. P., Medina Duarte, J. M., & Meza Avendaño, L. J. (Julio de 2019). Tomado de: <https://www.eumed.net/rev/oel/2019/07/apoyo-contable-fiscal.html>