

TRABAJO DE GRADO: INFORME FINAL DE PASANTÍA

**OPTIMIZACIÓN DE SERVICIOS EN LOS NAF: CARACTERIZACION DE
CONSULTANTES Y PROPUESTA INICIAL DE DISEÑO DE MATERIAL VISUAL
PARA RESPONDER A DUDAS FRECUENTES**

DAVID ANDRÉS USECHE DAZA

**UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS
FACULTAD DE CONTADURÍA PÚBLICA
BOGOTÁ D.C.**

2023

Tabla de contenido

Introducción.....	3
Planteamiento del problema	4
Justificación	5
Objetivos.....	6
Objetivo general:.....	6
Objetivos específicos:	6
Marco referencial.....	6
Marco metodológico.....	8
Medio visual	8
Público objetivo	8
Análisis de datos	8
Resultados obtenidos	9
Formato definido.....	10
Conclusiones y recomendaciones.....	11
Anexo 1: Distribución de la información	14
Referencias	27

Introducción

El presente trabajo de grado fue realizado con base en la experiencia como pasante en los Núcleos de Apoyo Contable y Fiscal (NAF) de la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales -DIAN-. Teniendo en cuenta la interacción con los usuarios y las dudas que se presentaban frecuentemente en relación con los trámites virtuales y presenciales, se hace una caracterización del público atendido para identificar información como grupos de edad, género y necesidades de información o el motivo de consulta por el cual se acercan a la DIAN.

La información consolidada de estos datos recolectados, pretende ser un insumo para el desarrollo de un apoyo adicional y simple, el cual consiste en un folleto físico y digital que permita la portabilidad de la información y la accesibilidad para personas con discapacidad visual. Cabe aclarar que el desarrollo de dicho apoyo está en competencia de la DIAN según la evaluación de la pertinencia y viabilidad de implementación.

El objetivo de implementar dicho apoyo sugerido es evitar desplazamientos innecesarios por parte de las personas hasta los puntos físicos de atención de la entidad y ahorrar tiempo en la ruta de atención, pues hay muchas dudas que se pueden resolver de manera sencilla y no requieren de atención especializada, por ejemplo, el agendamiento de una cita virtual. Si bien los NAF están para orientar a las personas, es un recurso que en estos casos se ve subutilizado, pues desde allí se puede recibir un servicio más especializado en temas que son más complejos para las personas.

Teniendo en cuenta lo anterior, con los datos recolectados durante la realización de la pasantía respecto de las dudas más frecuentes, se consigna en el presente trabajo la información pertinente para darles respuesta según la caracterización realizada de los consultantes, y se sugiere su utilización en el desarrollo e implementación del formato visual físico y digital por parte de la DIAN para amplificar el acceso de las personas a dicha información, pues se espera que esta sea una herramienta útil para difusión de la información por parte de la entidad y fácil de manejar y comprender para los contribuyentes.

Con el posible desarrollo de un formato visual y digital que contenga la información propuesta, se espera que las personas den un uso más oportuno a los servicios de los NAF, y

logren comprender mejor los procesos básicos para la realización de los trámites físicos y virtuales mediante los servicios que ofrece la DIAN en el desarrollo de sus actividades como entidad de control.

Planteamiento del problema

Como entidad de control, la DIAN tiene un papel importante a nivel gubernamental en materia fiscal y económica, por lo que además de cumplir con sus funciones específicas, debe proponer estrategias para minimizar factores que impactan negativamente al país como la evasión de impuestos, la actividad económica de empresas no registradas, la presentación de información falsa o incompleta, etc.

Con respecto a evasión de impuestos, un ejemplo claro es la presentación de la declaración de renta: En el período de 2022, según notas anexas a sus Estados Financieros, la DIAN recaudó más de 3.1 billones de pesos por concepto de multas y sanciones tributarias establecidas en los artículos 634 a 682 del Estatuto Tributario-Título III, de los cuales los artículos 641 a 649 están directamente relacionados con declaraciones de renta. Además, teniendo que los consultantes preguntan frecuentemente por este tema, es pertinente señalar que una parte significativa de este monto se debe no solo a la negligencia de los declarantes sino a la falta de comprensión de la información por parte de los contribuyentes con relación a este proceso.

Así mismo, la DIAN impone multas y sanciones por el incumplimiento de obligaciones relacionadas con el RUT, otro tema que genera frecuentes dudas en las personas; según la Revista Actualícese (2023), dichas sanciones se generan por iniciar la actividad económica sin previa inscripción en el RUT, por no exhibir visiblemente al público este documento, por no actualizarlo oportunamente; y por ofrecer información errónea, incompleta o falsa; factores que se pueden reducir en la medida en que los contribuyentes cuenten con herramientas de asistencia e información que les permitan una mejor comprensión del proceso y sus requisitos y condiciones

En general, existen varios aspectos en los cuales es importante poner mayor atención para orientar a las personas en el cumplimiento oportuno de las obligaciones con la DIAN,

contribuyendo a lograr un mejor funcionamiento de esta entidad y, por lo tanto, asegurando que haya mayor transparencia y eficacia en su desempeño.

Justificación

La DIAN es una entidad que se encarga de la administración y control en lo relacionado con obligaciones tributarias, entre otras, y las operaciones de comercio exterior; en este sentido, es muy importante que toda persona natural o jurídica que tenga obligaciones ante la entidad cuente con información clara y completa con respecto a cómo y por qué debe cumplir con dichas obligaciones.

Teniendo en cuenta lo anterior, la DIAN ha realizado esfuerzos para difundir dicha información, por lo que existen diferentes medios de ayuda para las personas que requieran asesoría con respecto a algún trámite pendiente con la entidad. Uno de los mecanismos de ayuda que ofrece la DIAN son los Núcleos de apoyo contable y fiscal (NAF), los cuales están pensados para ofrecer un servicio gratuito en beneficio de los estudiantes y las personas naturales y jurídicas.

En línea con los objetivos de los Núcleos de apoyo contable y fiscal (NAF), se propone como insumo un consolidado de información para la elaboración de un medio visual físico y virtual que permita difundir dicha información, respondiendo a las dificultades y confusiones que se presentan frecuentemente alrededor del proceso de declaración de renta, entre otros trámites que deben realizar en la DIAN. Esto, con el fin de apoyar los esfuerzos de la entidad para evitar la evasión de impuestos y que las personas cuenten con más herramientas para adelantar los trámites relacionados con su actividad económica y cumplir con los requisitos exigidos, evitando multas y sanciones.

Finalmente, cabe aclarar que en caso de implementarse el medio visual físico y virtual, esto ayudaría a las personas a ahorrar tiempos de desplazamiento hasta los puntos de atención, ya que debería estar pensado como una pequeña guía de solución a las dudas más frecuentes que pueden surgir en cualquier momento (incluyendo, por ejemplo, cómo solicitar la cita de atención virtual al usuario). Además, se resalta la importancia de contar con un formato digital porque ofrece una ayuda para las personas con discapacidad visual, pues la función de accesibilidad de los teléfonos inteligentes puede leer el documento en formato PDF.

Objetivos

Objetivo general:

Hacer una caracterización de las personas capacitadas en el NAF durante el periodo 2 del 2023, proponiendo un resumen de la información que buscan frecuentemente como insumo para la elaboración de un medio visual de apoyo en formato físico y digital.

Objetivos específicos:

- Identificar las características demográficas de los consultantes.
- Identificar las dificultades más frecuentes que presentan los contribuyentes.
- Consolidar un resumen fácil de entender con la información que requieren los contribuyentes.

Marco referencial

La caracterización de una población específica es muy importante en el proceso de establecer un público objetivo cuando se pretende transmitir un mensaje de forma exitosa. Esto, debido a que la forma en que las personas perciben la información depende de diferentes factores como su edad o etapa de vida. Así, como lo anota Santos (2022), mediante esta caracterización se logra crear un mensaje más relevante a través de las comunicaciones y lograr una conexión con las características y necesidades del público objetivo.

Tener claridad en cuál es el público al que va dirigido un mensaje facilita una comunicación efectiva a partir de la planificación, organización y diseño del contenido; ya que permite la definición de los factores que menciona Muent (2018):

- Lenguaje empleado: Permite alcanzar el público objetivo más rápidamente.
- La forma de presentar la información: Permite establecer detalles de diseño para captar la atención.
- El medio: Permite conocer cuál es el mejor canal para comunicar el mensaje.

Teniendo definido el público objetivo y los factores que influyen en la transmisión del mensaje, se debe determinar qué tipo de formato se puede emplear para la difusión de la

información. Los volantes, periódicos murales y folletos son las opciones impresas para el posible desarrollo de la propuesta, pues son herramientas de difusión de la información en donde se puede consignar información relevante de forma breve y clara.

Por un lado, los volantes tienen por objetivo “avisar, informar, promover, persuadir a un público objetivo y demás población para convencer del mensaje que estamos ofreciéndoles” (Universidad Privada Antenor Orrego, 2020, p.2). Por su parte, los periódicos murales sirven para difundir información específica sobre algún tema, es necesario apropiarse al grupo al que va dirigido para que haya un mayor interés, ya que su fin es colectivo (Universidad Privada Antenor Orrego, 2020). Finalmente, los folletos sirven “para informar, anunciar promover y explicar algún tema o actividad [...], como herramienta puede llegar a gran número de personas y su uso tiene relativa durabilidad” (Universidad Privada Antenor Orrego, 2020, p.1).

Para la difusión de la información se debe tener en cuenta además que la comunicación directa en materia de orientación entre la DIAN y los consultantes es a través de los Núcleos de Apoyo Contable y Fiscal – NAF, según la definición oficial de la DIAN, son una iniciativa de responsabilidad social, adoptados por la implementados por las Instituciones de Educación Superior para fortalecer las políticas públicas de educación fiscal y promover los programas de cultura tributaria, desde la orientación gratuita por parte de estudiantes y maestros (con capacitación previa) para personas naturales y jurídicas en relación con sus obligaciones o trámites con la DIAN.

Si bien la asesoría que reciben las personas por parte de los NAF ha permitido solucionar muchas inquietudes de los consultantes, el medio visual para el cual se hace el diseño de información en el presente trabajo, permite una mayor difusión de la información en la medida en que constituye un medio de comunicación que contribuye a la educación de las personas. Al respecto, Sanjur (2021), escribe que la difusión de contenidos aporta en la educación de valores, fomenta la iniciativa personal, la solidaridad, entre otros aspectos. De esta manera, se fortalece la conciencia y el conocimiento que las personas tienen con respecto a las actividades de la DIAN, logrando educar a los consultantes en el compromiso con la entidad.

Marco metodológico

Medio visual

El medio visual que se propone para la implementación de la propuesta es el folleto, el cual es una herramienta de comunicación que contiene textos y gráficos de apoyo para presentar información de forma clara y precisa (Hernández, 2006). Para elaborar un folleto hay múltiples factores a tener en cuenta, desde el público al que va dirigido hasta la distribución de la información en el formato definido para transmitir el mensaje objetivo.

Público objetivo

En este caso, el público al que va dirigido son los contribuyentes que se acercaron a solicitar orientación para solucionar las dudas o dificultades que han tenido al momento de realizar trámites con la DIAN o cumplir con sus obligaciones tributarias, cambiarias, aduaneras, etc.

Análisis de datos

Tipo de investigación: Se determina que la presente investigación es de tipo exploratorio, ya que para las personas hay dificultades y dudas con respecto al proceso de declaración de renta y se debe delimitar las necesidades de información específicas para incluirlas en el medio visual de difusión de la información, asegurando que sea útil y pertinente para el público objetivo.

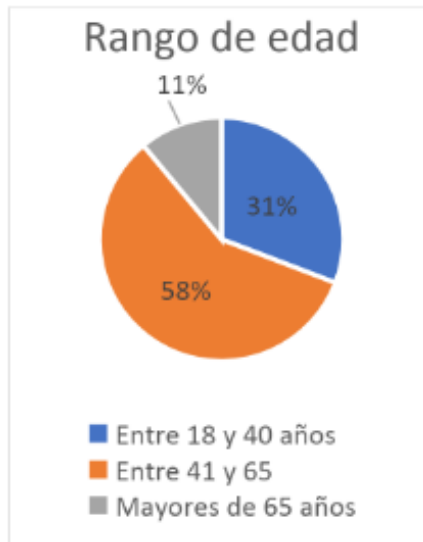
Diseño: Esta investigación es de tipo diseño documental, pues el propósito es buscar, analizar e interpretar la información para sintetizarla y transmitirla de la forma más efectiva posible al público objetivo.

Población: Las personas que se acercan a la DIAN a consultar temas relacionados con la declaración de renta, se debe encuestar al menos 25 personas para determinar las necesidades de información.

Técnicas de recolección de datos: Se tiene en cuenta la técnica de consulta de archivos (encuestas y entrevistas) para determinar las necesidades de información de las personas consultantes, así como de las personas que cuentan con la información para resolver las consultas.

Resultados obtenidos

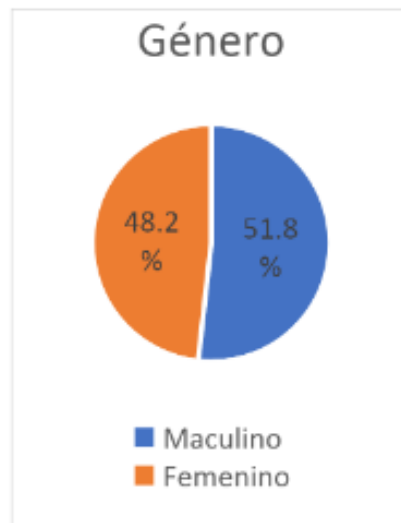
Gráfica 1. Rango de edad. Fuente: Elaboración propia.



Los consultantes se encuentran en su mayoría en edad productiva, entre los 18 y los 65 años. Sin embargo, el porcentaje de personas adultas mayores no es despreciable, pues representa más de un 10% de la población atendida.

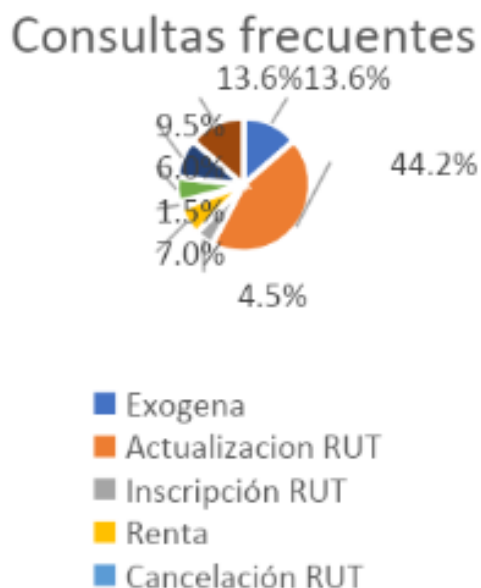
No hay una diferencia significativa con respecto al género, pues tanto hombres como mujeres acudieron a los NAF para solicitar información de diferentes temas, los cuales se agruparon de la siguiente manera:

Gráfica 2. Género. Fuente: Elaboración propia.



Para la recolección de información propuesta para el folleto informativo se recolectó la información relacionada con los temas más frecuentes, organizados de la siguiente manera:

Gráfica 3. Consultas frecuentes. Fuente: Elaboración propia.



RUT	SERVICIOS EN LÍNEA	IMPUESTOS	ADUANAS	CAMBIOS
1 Inscripción o Actualización RUT Persona Natural	7 Agendamiento de cita	17 Beneficios tributarios	32 Exportación	41 Compra y venta de divisas
2 Inscripción o Actualización RUT Persona Jurídica	8 Exógena	18 Certificados	33 Importación	42 Varios cambios
3 Cancelación RUT	9 Firma electrónica	19 Consultas de contadores públicos	34 Certificado de origen	
4 Copia RUT	10 Numeración de facturación	20 Facilidades de pago	35 Entregas urgentes	
5 Trámite con camara de Comercio (<i>inscripción Cámara de Comercio, matrícula mercantil</i>)	11 Habilitación cuenta	21 Autorretenedor	36 Tránsito aduanero	CONSULTAS VARIAS
6 Varios RUT	12 Recuperación cuenta	22 Consumo	37 OEA	43 Consultas varias
	13 RUB	23 Doble tributación	38 Viajeros	
	14 Obligación financiera	24 Factura Electrónica	39 Acuerdo Anticipado de Precios (APA)	
	15 PQRS	25 IVA	40 Varios aduanas	
	16 Varios servicios en línea	26 Régimen Simple de Tributación - RST		
		27 Renta		
		28 Retenciones		
		29 NIIF		
		30 SEZE		
		31 Varios impuestos		

Formato definido

Teniendo en cuenta que los consultantes son en su mayoría personas de más de 40 años y considerando la vigencia con la que históricamente han contado los folletos, se define que el mejor medio de comunicación para solucionar las dudas frecuentes de las personas es el folleto en formato digital y físico, pues es suficientemente amplio y es tradicionalmente una herramienta visual sencilla y efectiva para transmitir información. Además, con la información propuesta como insumo, se espera que el proyecto amplíe su alcance y se llegue a la implementación de dos formatos diferentes:

Formato físico: Teniendo en cuenta las características demográficas de los contribuyentes atendidos, se determina que es buena opción emplear un folleto impreso como guía de bolsillo, pues si bien hoy en día se emplean principalmente los medios digitales, muchas personas todavía tienen preferencia por contar con la información en un medio tangible, facilitando su manejo.

Formato digital: Si bien no se atendió ninguna persona con dificultad visual, este formato se propone para atender esta necesidad desde un enfoque inclusivo, ya que si la información está digitalizada es posible que las funciones de accesibilidad de los teléfonos inteligentes constituyan una ayuda adicional para las personas que requieran acceder a esta información en modo lectura en voz alta. Además, se propone el medio digital respondiendo a los cambios en materia de tecnología, pues la información tiene mejor difusión vía mensajería instantánea, correo, redes sociales, etc.

Finalmente, con respecto a la pregunta relacionada con el tipo de consulta y con base en el listado de temas frecuentes se define que el contenido del folleto (ver el anexo 1).

Conclusiones y recomendaciones

Como conclusión principal, cabe aclarar que el consolidado de información presentado con base en los datos recolectados pretende ser un insumo para un documento cuya implementación está en competencia de la DIAN, por lo tanto, está sujeto a revisión, análisis, evaluación y ajustes por parte de dicha entidad. Sin embargo, se resalta la importancia y pertinencia de su implementación, respaldadas por el presente trabajo mediante el cual se

hizo un análisis de necesidades de información según las características de una población atendida desde los NAF, así como el respectivo diseño y síntesis de cada una de las respuestas de forma completa y clara.

Por otra parte, teniendo en cuenta la gran cantidad de personas que presentan dudas claves con respecto a trámites importantes en la DIAN y la necesidad de responder de forma oportuna y eficaz desde los NAF, se debe capacitar de manera presencial a los estudiantes vinculados, así como reconsiderar el número de horas presenciales requeridas; puesto que el practicar de manera rápida, diaria y consistente, permite aclarar muchas dudas y adquirir una mejor destreza y experiencia en la resolución de dichos requerimientos.

Además, esta formación para brindar una adecuada orientación en los NAF debe incluir un componente de comunicación que de las pautas para transmitir a los ciudadanos un mensaje cuyo propósito sea comprender el valor del cumplimiento oportuno de las obligaciones tributarias, comerciales y aduaneras en línea con la misión de la DIAN en el funcionamiento del país, propendiendo por la disminución de las evasiones y multas o sanciones relacionadas con la negligencia.

Por otra parte, es necesario tener en cuenta que, aunque estamos en una era digital, se debe considerar las necesidades de los ciudadanos con respecto a sus características demográficas; pues, por ejemplo, los adultos mayores no están muy relacionados con el mundo de la tecnología y carecen de habilidades como búsqueda de información online o manejo de smartphone y computador, es por esto que se resalta la importancia de manejar el folleto en formato físico para las personas que tengan complicaciones al hacer uso del internet.

Con respecto al desarrollo de las actividades de los NAF, se recomienda que haya una mejor comunicación entre el programa y la DIAN para facilitar la atención a los usuarios y agilizar la gestión de preguntas frecuentes; asimismo, la atención al cliente debe ser un eje fundamental en el desarrollo de habilidades por parte de los estudiantes vinculados, por lo que la capacitación para ejercer las funciones debe darse teniendo en cuenta que la atención debe ser con respeto, la escucha activa y la asistencia pertinente a los contribuyentes.

En línea con lo anterior, cabe aclarar que la atención presencial es crucial para tener una mejor relación e interacción con la persona que solicita el servicio; sin embargo, dada la

importancia de agilizar los procesos, el uso del folleto para solucionar las dudas más sencillas es clave para que la atención presencial se de a las personas que requieren atención especializada u orientación específica con respecto a trámites que suelen ser más complejos.

Finalmente, con relación a la experiencia a nivel general, se concluye que la clave para que los usuarios comprendan mejor la información, tengan una mayor confianza en los estudiantes vinculados al NAF como sus orientadores y se despejen las dudas de forma efectiva, es desarrollar una buena ética y comunicación desarrollada en función de quienes reciben el mensaje, entendiendo que se debe hacer uso de terminología que cualquier persona fuera del ámbito profesional pueda comprender; así como tener en cuenta las necesidades de cada consultante según características demográficas y perfil como contribuyente, y contar con una adecuada capacitación antes y durante el desarrollo del proceso de práctica con la DIAN.

Anexo 1: Distribución de la información

Con respecto a la distribución de la información, primero se hace la debida revisión en la fuente principal (el portal oficial de la DIAN) en relación con cada uno de los temas identificados, incluyendo los accesos a la fuente principal (Códigos QR y enlaces directos):

Facturación electrónica

- Son responsables de facturar:
 - Personas jurídicas que venden bienes o prestan servicios.
 - Personas naturales no minoristas o artesanos:
 - Con más de un establecimiento de comercio.
 - Con ingresos desde 3.500 UVT (por venta de bienes o prestación de servicios) o que tengan consignaciones, contratos firmados e inversiones superiores a este monto.
 - Que comercialicen intangibles (franquicias, concesiones o regalías).
 - Que sean usuarios aduaneros.
 - Tipógrafos y litógrafos por el servicio de factura de papel.
 - Que sean responsables de IVA o impuesto al consumo.
 - Contribuyentes del Régimen Simple de Tributación.
- Requisitos:
 - RUT actualizado (empresa y representantes).
 - Tener acceso al E-mail registrado.
 - Certificado de firma digital.
 - Disponer de un dispositivo electrónico e internet. Solamente para la habilitación se recomienda computador y habilitar ventanas emergentes.
 - Haber solicitado la habilitación de rangos de numeración de facturación a través del portal de la DIAN.
 - Contar con un software de Facturación Electrónica habilitado por la DIAN.

Agendamiento de citas

- Es posible agendar citas presenciales y no presenciales para los siguientes trámites:

Tabla 1. Agendamiento de citas.

Tipo	Trámite	Atención no presencial
-------------	----------------	-------------------------------

		Atención presencial	E-mail o llamada telefónica	Vídeoatención Microsoft Teams
Tributario	Correcciones en declaraciones o recibos de pago.	SÍ	E-mail (solo Bucaramanga)	Sólo Grandes Contribuyentes
	RUT suceso liquidada: Inscripción, actualización y cancelación de inscripción si NO tiene firma electrónica.	SÍ		SÍ
	Inscripción o actualización RUT persona jurídica y persona natural.	SÍ		SÍ
	Inscripción RUT persona jurídica o asimilada sin NIT (Trámites pendientes con Cámara de Comercio, consorcios, uniones temporales, JAC, propiedad horizontal, etc.)	SÍ		SÍ
	Solicitud facilidades de pago sólo Bogotá.	SÍ		
	Retiro de IVA a no responsable, si NO tiene firma electrónica.	SÍ		SÍ
	Retiro de consumo a no responsable (Restaurantes y bares), si NO tiene firma electrónica.	SÍ		SÍ
	Libros de contabilidad.	SÍ		
	Orientación TAC (Obligaciones tributarias, aduaneras y cambiarias).	SÍ		SÍ
Aduanero	SYGA: Correcciones declaración de importación, trámites relacionados con la cuenta de importador directo.	SÍ		
	Entrega de garantías aduaneras canceladas.	SÍ		
	Radicación equipaje no acompañado de viajero.	SÍ		
	Orientación plan canguro Mipyme-expo zona franca Bogotá.	SÍ		
Apoyo autogestión	Autogestión servicios en línea con Núcleos de Apoyo Contable y Fiscal (NAF).			SÍ
	Kiosco de autogestión (Gestionar trámites, servicios y consultas con la asistencia de un servidor público).	SÍ		SÍ
Solicitudes	Devolución o compensación persona jurídica y Grandes Contribuyentes		E-mail	

Devolución saldos a favor renta/ventas		E-mail	
Devolución por otros conceptos		E-mail	
Información Cobranzas		Solo llamada	

Fuente: Elaboración propia.

- Trámites que puede realizar en línea:
 - Hacer la inscripción en el RUT.
 - Actualizar RUT.
 - Habilitar cuenta, ingresar y recuperar contraseña.
 - Gestionar su Firma Electrónica.

NOTA IMPORTANTE: El sistema solo ofrece citas para el mes en curso, todos los días se adicionan citas. Ningún trámite tiene costo. Recuerde ser puntual en el cumplimiento de la cita, si no puede asistir, modifique o cancele su cita (Gestionar cita). En caso de no encontrar agenda, comuníquese a la línea (57 601) 307 8064 (lunes a viernes 8:00 a. m. 3:00 p. m.). Para la video atención revise su correo electrónico (recuerde revisar también la bandeja de spam o correo no deseado) y ubique el mensaje con el enlace de acceso de Microsoft Teams.

Recuperación de contraseña

NOTA IMPORTANTE: Para recuperar la contraseña de acceso a los trámites y servicios de la DIAN, usted debe tener acceso al número o correo electrónico registrados, ya que allí se envía el código de seguridad para reestablecerla. En caso de necesitar apoyo adicional, puede acceder a los kioscos de autogestión (video atención o atención presencial) o llamar la línea 307 8064 en Bogotá (lunes a viernes de 8:00 a. m. a 7:00 p. m. y sábados de 8:00 a. m. a 12:00 m.).

- Proceso:

Ingresar al portal de la DIAN > Sección “Transaccional”, clic en “Usuario Registrado” > Aceptar la política de tratamiento de datos > En la opción “A nombre propio” (Persona Natural) o “A nombre de un tercero” (Persona Jurídica), clic en “Olvidé mi contraseña” y seguir las instrucciones.

Información exógena

- La información que se reporta incluye:
 - Ingresos de cualquier índole, incluyendo “Otros conceptos”.
 - Saldo y movimientos en cuentas bancarias, incluyendo las de fomento a la construcción.

- Consumos de las tarjetas de crédito, retenciones, ahorros y préstamos.
- Enajenaciones y adquisiciones.

Recuerde:

- Cuando se presenten inconsistencias se debe contactar a la entidad que reporta (los datos de identificación se encuentran en la columna “persona que reporta”, la DIAN no está facultada para hacer cambios. Las correcciones se hacen efectivas dos semanas después.
- El acceso a consulta de información exógena se hace efectivo una semana después de la inscripción y habilitación de la cuenta de usuario.
- La información exógena NO es imprescindible en la declaración de renta.
- La información exógena del mismo periodo gravable debe presentarse si el RUT se cancela.
- La información debe presentarse cuando se reconoce una transacción, no al recibir la factura.
- Los intereses presuntos, NO se reportan.
- No puede solicitar información de terceros.
- Usted debe asegurarse del adecuado funcionamiento de los medios requeridos para cumplir con sus obligaciones.
- Debe reportar la diferencia en cambio y especificar al tercero cuando haya ajustes en moneda extranjera.
- Debe tener en cuenta el tipo de información en cada uno de los formatos para reportar información exógena.
- Puede hacer uso de los Prevalidadores de EXCEL para verificar el cumplimiento de las especificaciones técnicas.

Proceso para consultar información exógena:

Ingresar al portal de la DIAN > Sección “Transaccional”, clic en “Usuario Registrado” > Aceptar la política de tratamiento de datos > En la opción “A nombre propio” (Persona Natural) o “A nombre de un tercero” (Persona Jurídica), ingresar usuario y contraseña > Opción "Consultar información exógena/Información reportada por terceros" > Aceptar las condiciones del servicio > Seleccionar el año gravable > Clic en Consultar > Elegir la ubicación del archivo que generará el sistema > Clic en “Guardar” para descargar.

PQRSD

Para radicar una petición, queja, sugerencia, reclamo, denuncia o felicitación siga los pasos:

Ingresar al portal de la DIAN > Ingresar a la sección “PQSR y Denuncias” > Desplegar la opción “Envío de Peticiones, Quejas, Sugerencias y Reclamos” para ver el enlace al sistema > Aceptar la política de tratamiento de datos

Una vez acceda a la ventana puede:

- Diligenciar solicitud: Para radicar una PQRS.
- Ampliar solicitud: Para agregar nueva información a una PQRS diligenciada.
- Desistir solicitud: Para cancelar una PQRS diligenciada.
- Consultar solicitud: Para averiguar en qué estado se encuentra la PQRS.

Para realizar cualquiera de estas acciones debe acceder al sistema con su usuario registrado o de forma anónima, una vez ingrese debe diligenciar la solicitud según los datos solicitados. No olvide tener en cuenta el número de radicado.

Para consultar una solicitud anónima, despliegue la opción “Respuestas a PQSR Anónimos” para ver el enlace al sistema, donde puede ver el listado de respuestas por número de solicitud, fecha, número de asunto y ciudad.

Recuerde:

- Por este medio NO se gestionan trámites con procedimiento legal especial, excepciones o requerimientos ordinarios o especiales, prescripciones, cuerdos de pago, terminaciones por mutuo acuerdo o conciliaciones.
- Los procesos mencionados se gestionan a través de las ventanillas de atención.
- Tenga en cuenta los temas queque con competencia de la DIAN.
- NO reitere una PQRS ya realizada consulte el número de radicado en el Sistema.
- Debe suministrar su E-mail para facilitar la comunicación.
- Las respuestas se dan entre 5 y 30 días calendario según la modalidad (Petición, queja, reclamo, denuncia, etc.).

RUT

Inscripción RUT

Proceso

Inscripción en el RUT (Solicitud cita y formalización) – Hasta 15 días calendario (según disponibilidad de agenda) > Habilitación de usuario y contraseña - Inmediatamente después de formalizar la inscripción >

Requisitos para hacer la inscripción:

- Ser mayor de 18 años.
- Ser persona natural o jurídica no inscrita en el RUT.
- Contar con dos fotos de la cédula en formato JPG o PNG: Una de la cara frontal y otra del reverso. Resolución: Mínimo 3 Megapíxeles. Peso: Máximo 4MB.
- Contar con una foto de su rostro (selfie).
- Superar el filtro de autenticidad de identificación.

Tenga en cuenta:

- Si usted es menor de 18 años, es extranjero o necesita asistencia para formalizar la inscripción, debe solicitar atención de un funcionario de la DIAN.
- Si usted es comerciante, debe formalizar la inscripción ante Cámara de Comercio.
- Si es pensionado, pero no debe cumplir ninguna obligación ante la DIAN, no es necesaria la inscripción en el RUT.
- La actividad económica principal es la que le genere mayores ingresos.
- Verificar la información de identificación cargada por el sistema.
- Antes de formalizar, verifique la dirección, ya que por inconsistencias se puede suspender el registro.
- Verificar la consistencia de los códigos de responsabilidades Tributarias Aduaneras y Cambiarias (TAC) registrados en el RUT con las actividades económicas que desarrolla.
- El código de la responsabilidad 20 (Obtención NIT) es para personas que requieren ser incluidas en el documento soporte que expide el comprador o vendedor. Usted puede posteriormente reemplazar esta responsabilidad por alguna otra que no requiera asignación por resolución u otra validación de la DIAN.
- Hay datos que no se pueden autogestionar, por lo que se requiere agendamiento de cita con un funcionario de la DIAN para gestionarlos: Datos de identificación (Casilla 25 a 34, casilla 35 si es persona jurídica), datos de Clasificación (Casilla 54 a 58, si es persona natural no puede diligenciar casillas correspondientes a persona jurídica).

Habilitación de usuario y contraseña:

Una vez formalizada la inscripción, habilita el acceso al portal de la DIAN, donde podrá gestionar los siguientes trámites:

- Consultar y generar copias del RUT.
- Actualizar información.
- Gestionar su firma electrónica.
- Diligenciar e imprimir declaraciones.
- Hacer consultas y otros servicios en línea de la DIAN.

Actualización RUT

Tenga en cuenta:

- El RUT se debe actualizar cuando se deba modificar o adicionar información al RUT registrado. Dicha actualización de datos de identificación, ubicación o clasificación se debe hacer pasado máximo un mes después del hecho que genera la actualización.

- Hay algunos datos que no se pueden autogestionar: Datos de identificación, dirección (si ya hizo dos cambios en seis meses), responsabilidades Tributarias, Aduaneras y Cambiarias (casilla 53, se puede adicionar, pero no eliminar códigos; tampoco se puede cambiar de ordinaria a especial porque este cambio lo hace la DIAN), información de usuarios Aduaneros (casilla 54).

- No es necesario contar con cuenta bancaria.

- Todas las personas pensionadas que se encuentran inscritas en el RUT deben hacer la actualización.

- La DIAN puede hacer actualizaciones automáticas, envía un reporte vía E-mail junto con el archivo PDF del trámite.

Actualización RUT sujeta a verificación

- Las personas naturales suscriptoras de la Firma Electrónica o que ingresen a nombre de terceros pueden utilizar estos servicios.

- Para cambiar de responsable del IVA a no responsable, debe verificar según el Estatuto Tributario que cumpla las condiciones tanto en el año anterior como en el año de la solicitud de actualización.

- Para cambiar de responsable del Impuesto Nacional al Consumo (restaurantes y bares) a no responsable, debe cumplir las condiciones en los 3 años anteriores y en el año de la solicitud de actualización según el Estatuto Tributario.
- En caso de no realizar la actualización, la DIAN informa dentro de un plazo de 8 días hábiles. Puede desistir de la solicitud antes del plazo de 30 días hábiles siguientes a la formalización.
- La actualización se puede hacer de forma virtual solo cuenta con Firma electrónica.
- Si la actualización es por cese de actividades en ventas, se debe aportar una certificación suscrita por el profesional competente o una comunicación informando la situación; además, antes de la solicitud se debe inhabilitar la numeración de facturación y actualizar el Certificado de Cámara de Comercio. Si el cese es definitivo debe informar en los siguientes 30 días calendario.
- En caso de no cumplir algún requisito para estar en Régimen Simple, adjunte un escrito donde, bajo gravedad de juramento, indique el requisito o condición que incumple.

NOTA IMPORTANTE: Agende cita para inscripción o actualización RUT, solo cuando:

- No requiere matrícula mercantil y por incidente o falla técnica, no pudo inscribirse por RUT Virtual.
- Requiere actualizar los datos de identificación.
- Necesita retirar responsabilidades.
- Debe agregar o retirar calidades aduaneras.
- Requiere actualizar el RUT por cese de actividades.

Para gestionar el RUT mediante vídeo llamada, revise su E-mail (incluyendo bandeja de spam), para ubicar el mensaje con la siguiente información:

- Enlace de acceso de Microsoft Teams
- Instrucciones.
- E-mail de la oficina para enviar los documentos solicitados y formulario RUT diligenciado (editable). El envío debe hacerse desde el correo informado.

Cancelación RUT

- Procede si:

- Se liquida, fusiona o divide la persona jurídica o asimilada.
- Se liquida la sucesión del causante.
- Se finaliza el contrato de colaboración empresarial.
- Se sustituye o cancela la inversión extranjera directa.
- Se expide nuevo documento de identidad con cambio de género.
- Hay un cese de la inversión (con posibilidad de reactivación), aportando los documentos exigidos.
- Hay un cese de actividades.
- Hay un traslado de sede administrativa hacia el exterior (con posibilidad de reactivación), aportando los documentos exigidos.
- Se termina o liquida el contrato.
- En caso de responsables de IVA sin domicilio o residencia en Colombia, por cese definitivo de la actividad gravada, así como por fusión, división o liquidación de la sociedad, entidad o persona natural.
- Detección de 2 o más registros de número y tipo de documento o NIT para la misma persona.
- La DIAN puede hacer actualizaciones automáticas, envía un reporte vía E-mail junto con el archivo PDF del trámite.

Requisitos:

- Trámite previo: Aportar los documentos necesarios para actualización del RUT, informando el estado que origina la solicitud (casilla 89).
- Documentos que soporten el cumplimiento de las causales de cancelación.
- Agende la cita mediante el sistema de la DIAN y acérquese al lugar informado el día y hora establecidos para radicar la documentación exigida. En caso de estar domiciliado en el exterior, radique una PQRS.

Para hacer el trámite en línea ingrese al sistema de la DIAN y despliegue en el menú la opción “Registro Único Tributario”, haga clic en “Crear solicitud especial” y en el campo “Concepto” seleccione “Solicitud de cancelación de la inscripción en el registro” donde debe diligenciar el motivo de la solicitud y pulsar “solicitar”. Finalmente, una vez firme el documento en PDF, aparecerán las instrucciones para continuar el proceso. De igual forma, debe radicar los documentos solicitados en cualquier punto de atención de la DIAN.

El resultado de la cancelación se obtiene en 30 días hábiles, se puede consultar a través de la página de la DIAN, sección “Consulta Asuntos” de servicios en línea.

Firma Electrónica (IFE)

Recuerde:

- La firma electrónica tiene una vigencia de 3 años y se puede renovar o volver a generar en línea.
- Es válida para todos los trámites virtuales ante la DIAN.
- La puede solicitar cualquier persona natural para realizar trámites nombre propio o de algún tercero. Disponible para todo usuario inscrito en el RUT.
- Los navegadores que aseguran el buen funcionamiento son: Chrome V. 69.0 , Edge V. 40.15 y Firefox V 78.0.
- La IFE es obligatoria para los contribuyentes que deban presentar declaraciones periódicas o que deban expedir comprobantes.

Proceso para generar la firma electrónica:

Ingresar al portal de la DIAN > Sección “Transaccional”, clic en “Usuario Registrado” > Aceptar la política de tratamiento de datos > En la opción “A nombre propio”, ingresar usuario y contraseña > Clic en “Generar firma electrónica” > Verificar los datos que aparecen en pantalla, clic en “Continuar” y, una vez aparezca el mensaje de envío de código al E-mail registrado, nuevamente clic en “Continuar” > Ingresar el código recibido vía E-mail o en la sección de comunicados del sistema, clic en “Continuar” > Aceptar los términos y condiciones verificando que esté activado el recuadro y dando clic en “Aceptar” > Asignar una contraseña y clic en “Generar firma” > Verificar que en el mensaje final aparezca la confirmación de creación de la firma.

Declaración de Renta

Usted debe presentar renta si en el año anterior cumplió con al menos una de las siguientes condiciones:

- Tuvo un patrimonio bruto superior a 4.55 UVT.
- Tuvo ingresos brutos de al menos 1.400 UVT.
- Consumió mediante tarjeta de crédito más de 1.400 UVT.
- Tuvo compras y consumos totales de más de 1.400 UVT.

- Generó consignaciones, depósitos o inversiones financieras de más de 1.400 UVT.
- Fue responsable de IVA al cierre del año.

Para presentar renta usted debe:

- Estar inscrito en el RUT y tener dicho documento actualizado.
- Registrar la responsabilidad 5 (régimen ordinario) en el RUT (casilla 53).
- Tener acceso al sistema de servicios en línea.
- Generar firma electrónica en caso de ser obligatoria.
- Tener listos los documentos necesarios

Tabla 2. Documentos necesarios para presentar la declaración de renta. Fuente: Elaboración propia.

INDISPENSABLE	RUT Actualizado
PATRIMONIO	<ul style="list-style-type: none"> • Certificados de saldo de cuentas bancarias. • Certificados de inversiones. • <i>Estado de cuenta del impuesto predial, con la respectiva escritura o certificado de instrumentos públicos.</i> • Documento donde conste el valor de vehículos. • <i>Relación de propiedad planta y equipo (valor, adiciones y mejoras).</i> • Avalúo técnico de activos intangibles. • Documentación que avale cobros, deudas u obligaciones pendientes.
INGRESOS	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Certificado de ingresos, retenciones y pagos en relación con su actividad laboral.</i> • <i>Promedio de salario en los 6 meses anteriores al desembolso de las cesantías y los intereses.</i> • Si usted pertenece a las FFMM o PONAL, certificado de salario básico. • Si usted hizo parte de la ARC y se retiró voluntariamente, certificado de bonificación. • <i>Certificado de indemnizaciones.</i> • <i>Si aplica a primas (especial o de costo de vida), certificado correspondiente.</i> • <i>Certificado de devoluciones correspondientes a saldos de ahorro pensional.</i> • <i>Certificaciones de los rendimientos financieros.</i>

	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Certificación correspondiente a desembolsos por recompensas.</i> • <i>Certificado correspondiente al pago de dividendos y participaciones.</i> • <i>Certificados de ingresos por repartición de utilidades (sociedades liquidadas).</i> • <i>Certificaciones de ingresos por, ICR o AIS (Incentivo a la Capitalización Rural).</i> • <i>Certificaciones que respalden exenciones.</i>
DEDUCCIONES, GASTOS PROCEDENTES Y DESCUENTOS	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Certificado de pagos de intereses por préstamos.</i> • <i>Certificados por pagos de salud.</i> • <i>Certificados por inversiones y donaciones.</i> • <i>Valor total de gastos, relacionando cada uno.</i> • <i>Listado de los pagos realizados a empleados.</i> • <i>Certificaciones de pagos por aportes parafiscales.</i> • <i>Pago de impuestos.</i> • <i>Certificado de deducción por dependientes económicos, cuando aplique.</i>

Tenga en cuenta:

- Si usted está obligado a llevar contabilidad u optó por llevarla de manera voluntaria y sus ingresos brutos fiscales del periodo gravable son de al menos 45.000 UVT, debe diligenciar y presentar previamente la conciliación fiscal con el formato 2517 a través de los servicios digitales de la DIAN.

- Adicional a esta documentación, puede haber otros documentos según su determinación cédular, la cual depende del origen de sus ingresos y puede ser:

Cédula general: Rentas de trabajo, rentas de capital e ingresos no laborales.

Cédula Rentas de Pensiones: Ingresos por pensiones de todo tipo.

Rentas de Dividendos y Participaciones.

- Finalmente, debe completar el formulario dispuesto para presentar la declaración de renta según tipo de persona:

Formulario 210. Correspondiente a las personas naturales y personas asimiladas de residentes.

Formulario 110. Correspondiente a no residentes, ya sea personas jurídicas, personas naturales y personas asimiladas.

Recuerde:

- Usted puede presentar su declaración de renta de forma virtual mediante la página de la DIAN (servicios en línea) con firma electrónica, o puede presentarla de manera presencial presentando 2 copias del formulario 210 debidamente firmadas en el banco.
- Todas las personas residentes en Colombia que tengan obligaciones con la DIAN son residentes fiscales.

Referencias

- Actualícese. (2023). ¡El incumplimiento de obligaciones relacionadas con el RUT también acarrea sanciones!. Recuperado de: <https://actualicese.com/sancion-por-no-inscribirse-en-el-rut/>
- Ayala, L. (2023). “Análisis de los Núcleos de apoyo contable y fiscal (NAF) y su impacto en la experiencia de los estudiantes de contaduría pública del último semestre de la Universidad Santo Tomás”. Recuperado de: <https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/51474/2023lauraayala.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales. 2023. Estados financieros. Recuperado de: <https://www.dian.gov.co/dian/estadosfinancieros/Paginas/estadosfinancieros.aspx>
- Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales. (s.f.). Un Apréndelo en un DIAN-X3: <https://www.dian.gov.co/Prensa/Aprendelo-en-un-DIAN-X3/Paginas/default.aspx>
- Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales. (s.f.). “Acerca de los NAF”. Recuperado de: <https://www.dian.gov.co/atencionciudadano/CulturaContribucion/Cultura-de-la-Contribucion/Paginas/Nucleos-de-Apoyo-Contable-Fiscal.aspx#:~:text=Acerca%20de%20los%20NAF,-%E2%80%8B%C2%BFQu%C3%A9%20son&text=Los%20N%C3%BAcleos%20de%20Apoyo%20Contable,social%2C%20adoptados%20por%20la%20U.A.E>
- Hernández, L. (2006). “Estrategia de intervención: Folleto”: Recuperado de: [https://observatoriocultural.udgvirtual.udg.mx/repositorio/bitstream/handle/123456789/432/6+Folleto.pdf?sequence=1#:~:text=El%20folleto%20nos%20sirve%20para,\(m%C3%A1s%20que%20el%20volante\).](https://observatoriocultural.udgvirtual.udg.mx/repositorio/bitstream/handle/123456789/432/6+Folleto.pdf?sequence=1#:~:text=El%20folleto%20nos%20sirve%20para,(m%C3%A1s%20que%20el%20volante).)
- Muente, G. (2018). “Público objetivo: ¿qué es, para qué sirve y cómo crear uno?”. Recuperado de: <https://rockcontent.com/es/blog/publico-objetivo/>
- Santos, J. (2022). “Público Objetivo: qué es, cómo definirlo y cuál es su importancia en Marketing”. Recuperado de: <https://www.rdstation.com/blog/es/publicos-objetivos-en-marketing-y->

[publicidad/#:~:text=Otra%20de%20las%20ventajas%20que,d%C3%B3nde%20vive n%C2%20sino%20qu%C3%A9%20buscan.](#)

Sanjur, D. (2021). “La difusión de contenidos y sus aportes en la educación”. Recuperado de:
<https://upinforma.com/nuevo/info.php?cat=opinion&id=756>

Universidad Privada Antenor Orrego. (2020). Laboratorio de proyectos culturales.
Recuperado de: <https://www.studocu.com/pe/document/universidad-privada-antenor-orrego/salud-social/6-periodico-mural/36316833>