

**MODALIDAD PRACTICA EMPRESARIAL: EN EL PROCESO DE SOPORTE Y
APOYO EN LOS DIFERENTES TRAMITES REALIZADOS POR EL GRUPO
INTERNO DE TRABAJO DE ASISTENCIA AL CLIENTE EN LA U.A.E
DIRECCIÓN DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES (DIAN)**

JUAN DAVID PINEDA SANCHEZ

**UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, ECONÓMICAS Y CONTABLES
PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
GIRARDOT
2019**

**MODALIDAD PRACTICA EMPRESARIAL: EN EL PROCESO DE SOPORTE Y
APOYO EN LOS DIFERENTES TRAMITES REALIZADOS POR EL GRUPO
INTERNO DE TRABAJO DE ASISTENCIA AL CLIENTE EN LA U.A.E
DIRECCIÓN DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES (DIAN)**

**JUAN DAVID PINEDA SANCHEZ
CÓD. 310215122**

**INFORME FINAL DE PASANTÍA COMO OPCION DE TRABAJO DE GRADO
PARA EL TITULO PROFESIONAL DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

ASESOR: DIEGO EDISSON QUIROGA

**UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, ECONÓMICAS Y CONTABLES
PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
GIRARDOT
2019**

NOTA DE ACEPTACION:

FIRMA DEL PRESIDENTE DEL JURADO

FIRMA DEL JURADO

FIRMA DEL JURADO

AGRADECIMIENTOS

Inicialmente, agradezco a Dios y Familia por haberme brindado las diferentes oportunidades y alternativas que se cruzaron durante el transcurso de iniciar, desarrollar y culminar esta carrera profesional; por permitirme alcanzar un propósito de vida que decidí empezar a mis dieciséis años. A mi Madre, Doralba Sánchez Suarez y a mi Padre Eliecer Pineda Marín, porque sin ellos no habría sido posible encaminar y focalizar mi trayecto como futuro Administrador De Empresas, del mismo modo, agradezco a mis seres queridos, colegas y amigos que siempre estuvieron dando mensajes de positivismo y enriqueciendo mi vida personal y profesional. A mi amigo Kevin Fabián Rueda Hernández, por su apoyo y acompañamiento incondicional, proporcionando desde el inicio muchas fuerzas para seguir adelante a pesar de los obstáculos que se manifiestan en el camino.

Finalmente, y no menos importante, agradezco a mis líderes en el proceso de mis pasantías, por confiar en mis habilidades y capacidades para desarrollar las diferentes actividades requeridas por la institución sin mayor intervención en el proceso. Todo esto enmarca el direccionamiento que tuve durante la trayectoria como estudiante de la Universidad De Cundinamarca y la enriquecedora experiencia que se ha sembrado en mí.

Juan David Pineda Sánchez

CONTENIDO

	Pág.
1. OBJETIVOS	8
1.1. OBJETIVO GENERAL	8
1.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	8
2. JUSTIFICACIÓN	9
3. DESARROLLO DE PASANTÍAS	12
3.2. RESEÑA HISTÓRICA DIAN (DIRECCION DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES):	12
3.2. PRESENTACION DE LA ENTIDAD:	13
3.3. (GIT) GRUPO INTERNO DE TRABAJO ASISTENCIA AL CLIENTE	13
3.4 ESTRATEGIA DE SERVICIO.	14
3.5 FUNCIONES DE LA ENTIDAD	15
3.6. ORGANIGRAMA INTERNO DEL GRUPO DE ASISTENCIA AL CLIENTE	18
3.7. DESARROLLO DE ACTIVIDADES	19
3.8. ACTIVIDADES REALIZADAS FUERA DE LAS DESIGNADAS	22
3.9. ASISTENCIA A ENCUENTROS Y CAPACITACIONES	23
4. RECURSOS	26
4.1. RECURSOS HUMANOS, MATERIALES, INSTITUCIONALES Y FINANCIEROS.	26
5. PRESUPUESTO	27
6. CRONOGRAMA	28
7. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	29
BIBLIOGRAFÍA	31
ANEXOS	32

LISTA DE TABLAS

Pág.

Tabla 1	Asistencia a reuniones encuentros y capacitaciones ías.....	23
Tabla 2	Recursos para el desarrollo de las pasantías.....	26
Tabla 3	Presupuesto de recursos para el desarrollo de la pasantía.....	27
Tabla 4	Cronograma de actividades.....	28

LISTA DE ILUSTRACIONES

	Pág.
Ilustración 1 Sala de espera.	377
Ilustración 2 Sala de espera	377
Ilustración 3 cubículos de atención	388
Ilustración 4 cubilo de primera atención al contribuyente.	388
Ilustracion 5 kiosco de atencion.....	39
Ilustracion 6 cubilo de atencion.....	39
Ilustracion 7 estacion de evaluacion del servicio.....	40
Ilustracion 8 estacion de evaluacion del servicio.....	40

MODALIDAD PRACTICA EMPRESARIAL: EN EL PROCESO DE SOPORTE Y APOYO EN LOS DIFERENTES TRAMITES REALIZADOS POR EL GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE ASISTENCIA AL CLIENTE EN LA U.A.E DIRECCIÓN DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES (DIAN)

1. OBJETIVOS

1.1. OBJETIVO GENERAL

Aplicar todos los conocimientos adquiridos y conseguidos durante el proceso de aprendizaje como estudiante de Administración de Empresas de la Universidad Cundinamarca. Brindando apoyo y soporte en la realización de los diferentes tramites y procesos que son llevados a cabo por el grupo interno de trabajo de Asistencia al Cliente. Para así, comprender los distintos retos que tienen en temas relacionados en cuanto a la presentación de sus obligaciones, efectos tributarios, impuesto unificado del Régimen Simple, y el registro de masificación en la facturación electrónica.

1.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- ✓ Apoyar a los contribuyentes en la debida orientación de acuerdo a sus necesidades o problemáticas por la cual están requiriendo un punto de contacto DIAN.
- ✓ Brindar información correcta y verídica a todos los contribuyentes, de cómo habilitar el usuario y darle manejo al módulo único integrado de servicio y control automatizado (MUISCA).
- ✓ Contribuir con la información oportuna, verídica, y asertiva; referente a los temas de facturación electrónica y el nuevo régimen simple de tributación.

2. JUSTIFICACIÓN

Esta práctica empresarial pone a prueba mis diferentes conocimientos adquiridos como estudiante de Administración de Empresas, teniendo en cuenta que la experiencia académica no es nada a comparación del caso o de la situación real en la que desempeñamos dentro de una organización, cumpliendo con horarios y actividades impuestos por las directrices de la división, área o seccional. Por otro lado, conocer estos factores por las cuales las organizaciones ya sean personas naturales y/o jurídicas desaparecen lamentablemente en tiempo record, conociendo a fondo los casos reales de como fracasan estos pequeños, medianos y grandes empresarios.

Es importante resaltar que esta experiencia aporta grandes beneficios a mi vida personal y profesional, teniendo en cuenta las diferentes capacitaciones en las cuales se participaron dentro de la entidad. Gracias a esto se logra obtener nuevos y enriquecedores conocimientos que aportan al desarrollo de nuevas habilidades, estar dentro de la organización ayuda a pensar en el debido direccionamiento que tendría que darle a mi vida y a mi carrera como profesional, si decidía ejercer emprendiendo o trabajar para empresas privadas o preferiblemente al servicio público.

Las diferentes actividades o funciones que se ejecutan en la dependencia o división de atención al contribuyente de la Unidad Administrativa Especial Dirección De Impuestos Y Aduanas Nacionales (DIAN). Referente a los distintos trámites de (inscripción y actualización Rut para personas naturales y jurídicas, registro de libros para copropiedades o propiedades horizontales, activaciones del mecanismo de firma electrónica, orientaciones tributarias, orientaciones en la presentación de las declaraciones de renta y los distintos formularios que se encuentran dentro de la plataforma, Orientación del uso del modelo único de ingreso, servicio y control automatizado (MUISCA) cancelación del registro en las sucesiones ilíquidas, retiro

de cese de actividades gravadas, entre otras) que se han venido trabajando, resolviendo y satisfaciendo a la comunidad en general que lo requiera.

Por otro lado, el presidente de la república acepta la **RESOLUCIÓN NÚMERO 000020 (26 MAR 2019)** *Por la cual se señalan los sujetos obligados a expedir factura electrónica de venta con validación previa a su expedición y se establece el calendario para su implementación, “Obligación de expedir factura: Para efectos tributarios, todas las personas o entidades que tengan la calidad de comerciantes, ejerzan profesiones liberales o presten servicios inherentes a éstas, o enajenen bienes producto de la actividad agrícola o ganadera, deberán expedir factura o documento equivalente, y conservar copia de la misma por cada una de las operaciones que realicen, independientemente de su calidad de contribuyentes o no contribuyentes de los impuestos administrados por la Dirección General de Impuestos Nacionales”.* (COPYRIGHT © 2018 EKOMERCIO)¹ Es muy importante apoyar este proceso que a nivel nacional será todo un reto por parte del ministerio de hacienda, la Presidencia de la República y la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales.

Al igual que el nuevo modelo de presentación única de impuestos referentes al Régimen Simple *“es un tributo que se declara anualmente y se paga con anticipos bimestrales a través de los sistemas electrónicos de la DIAN, que rige a partir del año 2019 y al que pueden acceder de forma voluntaria, tanto personas naturales como personas jurídicas que cumplan con los requisitos. Este nuevo régimen busca facilitar el cumplimiento de las obligaciones tributarias de los contribuyentes especialmente de aquellos que están en la informalidad, a quienes les permitirá gozar de todos los beneficios que ofrece formalizarse, no solo porque verán reducida ostensiblemente la carga impositiva y los costos de cumplimiento de la obligación tributaria, sino también porque mejorarán sus condiciones de competitividad en el mercado”.* (U.A.E DIRECCION DE IMPUESTOS Y ADUANAS

¹ (COPYRIGHT © 2018 EKOMERCIO) <https://blog.ekomercio.co/resolucion-numero-000020-26-mar-2019>

NACIONALES , 2019)² Por esto mismo, mi apoyo en la realización de estos nuevos retos por parte de la Entidad pública genera una gran satisfacción personal por la nueva adquisición de estos temas tan relevantes en el ámbito tributario del territorio nacional.

² (U.A.E Dirección de impuestos y aduanas nacionales , 2019)
<https://www.dian.gov.co/normatividad/Normatividad/Resoluci%C3%B3n%20000030%20de%2029-04-2019.pdf>

3. DESARROLLO DE PASANTÍAS

3.1. IDENTIDAD CORPORATIVA



FUENTE: DIAN.GOV.CO <https://www.dian.gov.co/dian/entidad/Paginas/Presentacion.aspx>³

3.2. RESEÑA HISTÓRICA DIAN (DIRECCION DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES):

La Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN), entidad adscrita al Ministerio de Hacienda y Crédito Público, se constituyó como Unidad Administrativa Especial, mediante Decreto 2117 de 1992, cuando el 1º de junio del año 1993 se fusionó la Dirección de Impuestos Nacionales (DIN) con la Dirección de Aduanas Nacionales (DAN).

Mediante el Decreto 1071 de 1999 se da una nueva reestructuración y se organiza la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN). De igual manera, el 22 de octubre de 2008, por medio del Decreto 4048 se modifica la estructura de la Unidad Administrativa Dirección de Impuestos y

³ DIAN.GOV.CO <https://www.dian.gov.co/dian/entidad/Paginas/Presentacion.aspx>³

Aduanas Nacionales. El 26 de abril de 2011 mediante el Decreto 1321 se modificó y adicionó el Decreto 4048 de 2008, relacionado con la estructura de la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales. El 17 de julio de 2015 mediante Decreto 1292 se modifica parcialmente la estructura de la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales. (U.A.E DIRECCION DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES , 2019)⁴

3.2. PRESENTACION DE LA ENTIDAD:

La DIAN está organizada como una Unidad Administrativa Especial del orden nacional de carácter eminentemente técnico y especializado, con personería jurídica, autonomía administrativa y presupuestal y con patrimonio propio, adscrita al Ministerio de Hacienda y Crédito Público.

La Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales - DIAN- tiene como objeto coadyuvar a garantizar la seguridad fiscal del Estado colombiano y la protección del orden público económico nacional, mediante la administración y control al debido cumplimiento de las obligaciones tributarias, aduaneras, cambiarias, los derechos de explotación y gastos de administración sobre los juegos de suerte y azar explotados por entidades públicas del nivel nacional y la facilitación de las operaciones de comercio exterior en condiciones de equidad, transparencia y legalidad (U.A.E DIRECCION DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES , 2019)⁵.

3.3. (GIT) GRUPO INTERNO DE TRABAJO ASISTENCIA AL CLIENTE

La Subdirección de Gestión de Asistencia al Cliente ha venido trabajando de manera colectiva en una propuesta que permita consolidar la entidad como una institución

⁴(Dirección de impuestos y aduanas nacionales, DIAN 2019).
<https://www.dian.gov.co/dian/entidad/Paginas/Presentacion.aspx>

⁵ (Dirección de impuestos y aduanas nacionales, DIAN 2019).
<https://www.dian.gov.co/dian/entidad/Paginas/Presentacion.aspx>

de servicio a través de acciones que estrechen los vínculos de manera armónica entre los procesos, las personas, la estrategia y la coordinación entre dependencias, en el marco del planteamiento estratégico institucional. Lo anterior ha permitido formular un marco de referencia para que la Entidad preste un servicio de calidad con el fin de satisfacer las necesidades y expectativas de los ciudadanos - clientes de manera transparente y efectiva, facilitar el cumplimiento de sus obligaciones y fomentar una actitud de servicio entre los servidores de la DIAN. Igualmente, para contar con la infraestructura física necesaria, con base en desarrollos tecnológicos, informáticos y de comunicaciones idóneos y sostenibles. La Cartilla de Servicio es una herramienta de trabajo que formaliza las actuaciones de los servidores públicos de la DIAN que atienden a los ciudadanos, les indica la forma adecuada de relacionarse y los comportamientos que deben tener en cuenta en la atención presencial, telefónica y virtual. Por ser este un instrumento que unifica los criterios de atención, está dirigido a todos los servidores públicos cuyas competencias les exijan relacionarse de manera ocasional o permanente con ciudadanos, proveedores, entidades públicas o privadas, organismos de control y en general con los ciudadanos-clientes. Así mismo, ofrece particularidades para los servidores públicos que laboran en los Puntos de Contacto, y en todos los lugares dispuestos por la Entidad para ofrecer atención presencial, telefónica y virtual. (SUBDIRECCION DE GIT ASISTENCIA AL CLIENTE , 2015)⁶

3.4 ESTRATEGIA DE SERVICIO.

La estrategia de servicio es una premisa de valor para el ciudadano, la cual articula la misión, los valores institucionales y el conocimiento de las necesidades y expectativas de estos para ofrecerles un servicio de calidad.

⁶ **Subdirección asistencia al cliente**, 2015 Atención al ciudadano pg. 4-5-6. <https://mail.google.com/mail/u/0/#search/dian+/FMfcgxwDrHpMwiWQWtBDIsbVhDxtMMXr?projector=1&messagePartId=0.1>

En concordancia con lo anterior, se establece una premisa que orienta el servicio de la DIAN, así:

“Nuestro servicio, eficiente, personalizado y amable, con procedimientos estandarizados, aprovecha las tecnologías de la información y las comunicaciones, proporciona información oportuna y confiable, con el fin de garantizar los derechos de los ciudadanos y facilitarles el cumplimiento de sus obligaciones fiscales”.

Como servidores públicos cada día tenemos contacto con los ciudadanos, ya sea de manera personal, telefónica o virtual, el cual genera un intercambio en el que ellos expresan sus requerimientos y necesidades, y esperan ser atendidos con rapidez, eficacia y amabilidad.

Dicha atención al público trasciende las palabras, pues en todo proceso de comunicación existen ingredientes no verbales que determinan la calidad de la misma y por consiguiente la satisfacción del ciudadano-cliente. (SUBDIRECCION DE GIT ASISTENCIA AL CLIENTE , 2015)⁷

3.5 FUNCIONES DE LA ENTIDAD

Decreto 4048 de 2008: Artículo 3: FUNCIONES GENERALES. Corresponde a la DIAN ejercer las siguientes funciones:

1. Administrar los impuestos de renta y complementarios, de timbre nacional y sobre las ventas; los derechos de aduana y comercio exterior, así como los demás impuestos internos del orden nacional cuya competencia no esté asignada a otras entidades del Estado, bien se trate de impuestos internos o al comercio exterior, en lo correspondiente a su recaudación, fiscalización, control, represión, penalización, liquidación, discusión, cobro, devolución y sanción;

⁷ **Subdirección de GIT asistencia al cliente**, 2015 cartilla de atención al ciudadano pg. 4-5-6. <https://mail.google.com/mail/u/0/#search/dian+/FMfcgxwDrHpMwjWQWtBDIsbVhDxtMMXr?projector=1&messagePartId=0.1>

2. Dirigir y administrar la gestión aduanera y disponer de las mercancías aprehendidas, decomisadas o abandonadas a favor de la Nación;
3. Reconocer y pagar las recompensas y participaciones en dinero o en especie por colaboración eficaz de terceros en el control al contrabando, evasión y corrupción;
4. Dirigir, administrar, controlar y vigilar el cumplimiento de las obligaciones tributarias, aduaneras y cambiarias por importación y exportación de bienes y servicios, gastos asociados a las mismas, financiación en moneda extranjera de importaciones y exportaciones y subfacturación y sobrefacturación de estas operaciones a nivel nacional, en concordancia con las políticas trazadas en el programa macroeconómico y las políticas generales adoptadas por el Ministerio de Hacienda y Crédito Público y dentro del modelo de gestión institucional;
5. Controlar y vigilar las operaciones derivadas del régimen cambiario que no sean competencia de otra entidad;
6. Vigilar y controlar las actividades de las personas que ejerzan de manera profesional la compra y venta de divisas;
7. Administrar y supervisar el aparato armado que ejerce las funciones de policía fiscal y aduanera, como soporte y apoyo a las funciones de investigación y determinación propia de las dependencias de fiscalización tributaria, aduanera y cambiaria, así como el ejercicio por parte del mismo de las funciones de policía judicial.
8. Celebrar convenios con entidades públicas o privadas, nacionales o internacionales, orientadas a establecer alianzas estratégicas para combatir la evasión, el contrabando y la morosidad tributaria, aduanera y cambiaria;
9. Fijar los precios a cobrar por la venta de bienes y servicios, así como de los servicios extraordinarios;

10. Administrar y controlar los Sistemas Especiales de Importación-Exportación, Zonas Francas, Zonas Económicas Especiales de Exportación y las Sociedades de Comercialización Internacional;

Decreto 1292 de 2015: ARTÍCULO 2°. Modificase el numeral 11 del artículo 3° del Decreto 4048 de 2008, el cual quedará así:

11. Interpretar y actuar como autoridad doctrinaria y estadística en materia de impuestos nacionales, aduanera, y de control cambiario por importación y exportación de bienes y servicios, gastos asociados a las mismas, financiación en moneda extranjera de importaciones y exportaciones, y subfacturación y sobrefacturación de estas operaciones".

12. Participar y conceptuar en el estudio y elaboración de proyectos de ley, decretos o acuerdos internacionales que contemplen aspectos tributarios, aduaneros o de control cambiario;

13. Participar en los procesos de celebración de acuerdos internacionales en materia de control tributario, aduanero y cambiario y los relacionados con el comercio internacional en los mismos aspectos;

14. Celebrar convenios remunerados o gratuitos para la divulgación, asistencia, fortalecimiento de la gestión, recaudación, control, fiscalización, discusión y cobro de contribuciones parafiscales, impuestos, tasas y contribuciones de competencia de otras entidades;

15. Ejercer las funciones de policía judicial, de conformidad con las normas legales;

16. Diseñar, desarrollar y evaluar el sistema de control interno de la Entidad, en los términos definidos por la ley;

17. Administrar y disponer de los recursos humanos, financieros, físicos y de conocimiento, así como de la prestación de los servicios generales en la Entidad;

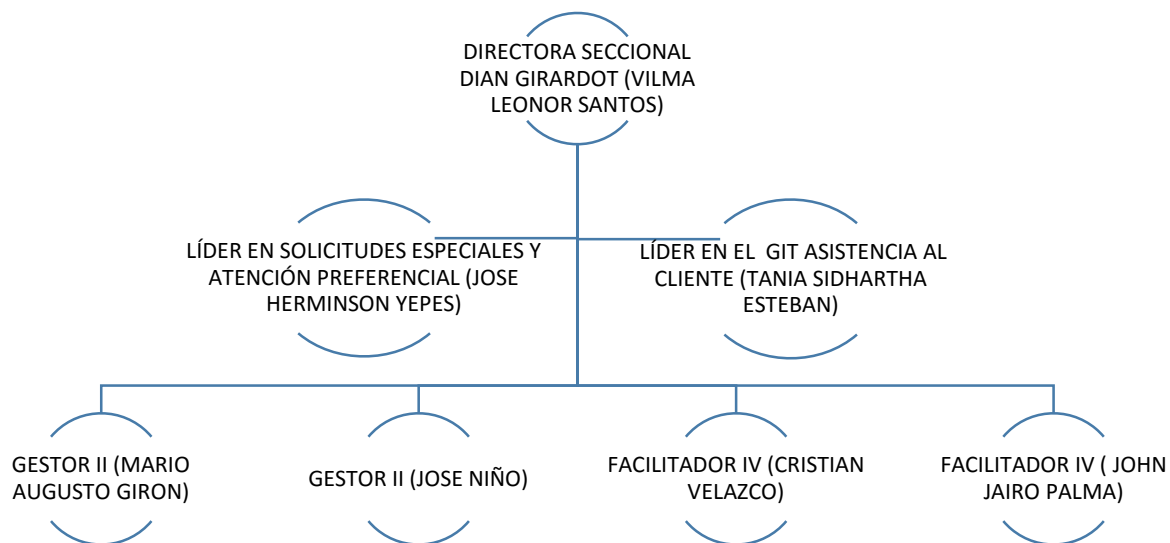
18. Compilar, actualizar y divulgar las normas sobre regímenes tributarios del orden nacional, aduanero, de comercio exterior en los asuntos de su competencia, y de control de cambios por importación y exportación de bienes y servicios, gastos asociados a las mismas, financiación en moneda extranjera de importaciones y exportaciones y subfacturación y sobrefacturación de estas operaciones;

19. Desarrollar las actuaciones administrativas necesarias para cumplir con las funciones de su competencia;

20. Las demás que le asigne la ley. (U.A.E DIRECCION DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES , 2019)⁸.

3.6. ORGANIGRAMA INTERNO DEL GRUPO DE ASISTENCIA AL CLIENTE

⁸ (U.A.E Dirección de impuesto y aduanas nacionales, 2019.)
<https://www.dian.gov.co/dian/entidad/Paginas/Presentacion.aspx>.



Elaborado por: Juan David Pineda Sánchez (propia).

3.7. DESARROLLO DE ACTIVIDADES

El proceso en el desarrollo de las pasantías universitarias dentro de una entidad pública y de gran envergadura como lo es la Dirección De Impuestos Y Aduanas Nacionales (DIAN), genera un gran valor agregado al futuro profesional integro que poco a poco va estructurando sus sueños personales. sin duda alguna, el paso por la seccional de impuestos del municipio de Girardot (Cundinamarca) me permitió

adquirir conocimientos referentes a los distintos procesos de recaudo en los impuestos generados y a los procesos aduaneros del país.

En calidad de pasante universitario fueron designadas una serie de actividades enmarcadas en el servicio al contribuyente de acuerdo a los diferentes tramites que pueden ser atendidos por el GIT de Asistencia Al Cliente, con el fin de darles cumplimiento y solución a las necesidades generadas por las personas naturales y/o jurídicas que se encuentren dentro del territorio colombiano y a los residentes extranjeros.

Estas actividades fueron las siguientes:

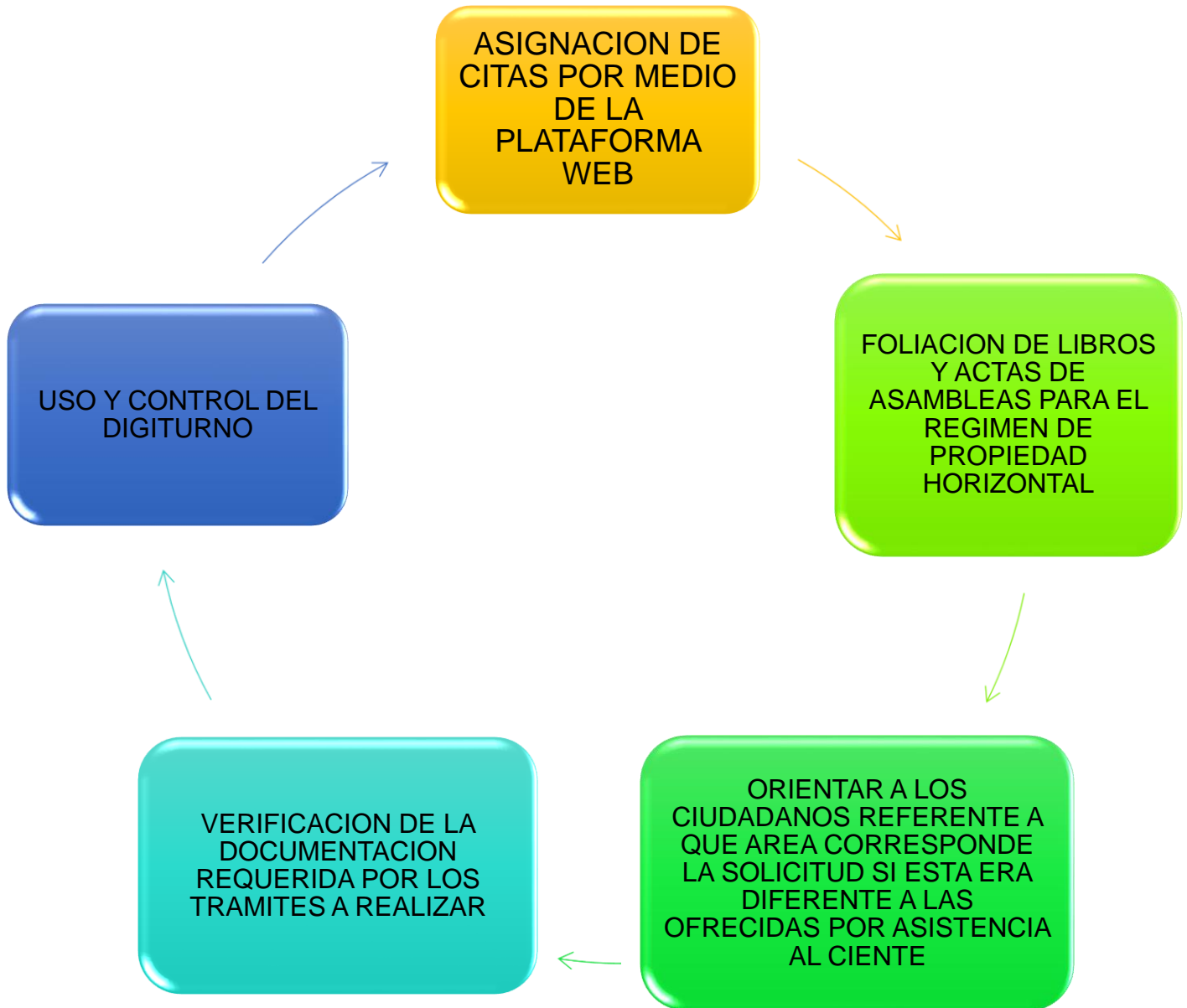
- ❖ Ejecutar acciones que fomenten la cultura de la contribución de acuerdo a la normativa y políticas establecidas.
- ❖ Asistir a los clientes en las actividades relacionadas con la presentación de la información requerida por la DIAN y de las declaraciones, así como el uso adecuado de los servicios electrónicos.
- ❖ Orientación y direccionamiento al contribuyente sobre los trámites y servicios ofrecidos por la DIAN.
- ❖ Asistir a los clientes en la autogestión de tramites del RUT (registro único tributario) en temas referentes con la inscripción y actualización del mismo.
- ❖ Apoyar el registro en la página web a los contribuyentes obligados a facturar electrónicamente.
- ❖ Orientar a los clientes en el uso del sistema informático electrónico de peticiones quejas sugerencias reclamos felicitaciones y denuncias de la entidad
- ❖ Prestar asistencia al cliente en los puntos de contacto dispuestos por la entidad, de acuerdo a la normativa y procedimientos vigentes.
- ❖ Apoyar en la elaboración de informes de baja complejidad relacionados con el área de asistencia al cliente

Por lo tanto, permanentemente durante las 640 horas que se brindó apoyo y soporte para la realización de los diferentes trámites atendidos en el División de Asistencia al Cliente hacia los contribuyentes, teniendo en cuenta que desde el modulo o cubilo en donde fui ubicado tendría la responsabilidad de recibir a las personas con la documentación y los requisitos que exige la entidad para realizar los trámites debidamente diligenciados con toda la legibilidad de acuerdo al Estatuto Tributario.

Las labores que se cumplieron dentro de la seccional fueron muy repetitivas, básicamente todos los días que se daba atención se realizaban los mismos tramites, puesto que estos están establecidos por la Subdirección General de Asistencia Al Cliente y el usuario que se les da a los funcionarios es única y exclusivamente para respuesta a todas las solicitudes correspondientes a esta Área.

Adicionalmente, fue posible acceder a los portales y usuarios disponibles para los funcionarios, con esto se les brinda la orientación para garantizarles el servicio a los ciudadanos a través del sistema MUISCA (modelo único de ingreso, servicio y control automatizado) en donde en esta plataforma se encuentra todas las responsabilidades y obligaciones de las personas naturales y/o jurídicas registradas en el territorio colombiano.

3.8. ACTIVIDADES REALIZADAS FUERA DE LAS DESIGNADAS



Elaborado por: Juan David Pineda (propia)

3.9. ASISTENCIA A ENCUENTROS Y CAPACITACIONES

Durante el proceso se realizaron diversos encuentros y capacitaciones ofrecidas por la entidad hacia los funcionarios y pasantes de la seccional, por tal motivo se asistieron a la mayoría posible puesto que algunos también fueron realizados en horarios externos a los que se tenía acordado por la entidad y el pasante. Las experiencias adquiridas enriquecen el aprendizaje obtenido.

TABLA 1 ASISTENCIA A REUNIONES, ENCUENTROS Y CAPACITACIONES

FECHA	CLASE DE REUNIÓN	TEMAS TRATADOS
23 de junio de 2019	Capacitación en Facturación Electrónica como plan piloto para la Dirección de impuestos y aduanas nacionales.	<ul style="list-style-type: none"> • El nuevo reto de la entidad en general. • La nueva alternativa de generar la factura de venta legal y exigible. • El compromiso de los contribuyentes. • Los obligados o no a facturar. • Las modelos de facturación alternas.
15 de julio de 2019	Capacitación en el nuevo Régimen Simple De Tributación (RST).	<ul style="list-style-type: none"> • Conocer las nuevas alternativas de contribuir con la nación. • La presentación de seis impuestos en un solo. • La formalización de la responsabilidad que los habilita pertenecer a este régimen especial.
		<ul style="list-style-type: none"> • Conocer e interpretar los topes para ser responsable en la declaración de renta

20 de agosto de 2019	Personas naturales y/o jurídicas obligadas a la presentación de las declaraciones de renta	<ul style="list-style-type: none"> • Comprender el acceso a la información exógena o reportada por terceros hacia los contribuyentes. • Orientar sobre el proceso de presentación del impuesto. • Conocer el UVT (unidad de valor tributario).
28 de agosto de 2019	Participación en la logística y registro a la conferencia organizada por funcionarios de la DIAN y de la mano de la CAMARA DE COMERCIO de Girardot	<ul style="list-style-type: none"> • Apoyo en la divulgación de la información expuesta para este encuentro. • Apoyo en la logística requerida para la adecuación del escenario y el debido registro de los invitados.
09 de septiembre de 2019	Capacitación sobre enfermedades laborales ofrecida por funcionarios del hospital del municipio de Girardot	<ul style="list-style-type: none"> • Enfermedades transmisoras de virus. • Enfermedades transmitidas por vectores. • Enfermedades generadas en espacios reducidos.
18 de Septiembre de 2019	Capacitación virtual sobre el SG- SST ofrecido por la División de Gestión Del Talento Humano de la DIAN.	<ul style="list-style-type: none"> • Enfermedades laborales. • Accidentes laborales. • Procedimientos que se deben ejecutar después de sufrir un accidente laboral. • Como suprimir estos riesgos.

<p>10 de octubre de 2019</p>	<p>Capacitación y participación en el proceso de apoyo y orientación sobre las NAF (Núcleo Apoyo Contable).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Conocer quienes conformar este convenio que se lleva a cabo por la Universidad de Cundinamarca y la Universidad Piloto De Colombia. • Apoyo en los tramites de inscripción y actualización Rut, de acuerdo al formato que maneja la entidad.
------------------------------	---	---

Fuente: Propia

4. RECURSOS

4.1. RECURSOS HUMANOS, MATERIALES, INSTITUCIONALES Y FINANCIEROS.

TABLA 2 RECURSOS PARA EL DESARROLLO DE LA PASANTÍA

1. MATERIALES RECURSOS PROPIOS:	Valor Monetario
LAPIZ X15	\$ 8.000
CORRECTOR X2	\$ 2.000
ESFEROS 1 CAJA	\$ 8.000
CALCULADORA	\$40.000
AGENDA	\$20.000
CARNET	\$2.000
TOTAL	\$ 80.000 COP
2. INSTITUCIONALES:	Valor Monetario
EQUIPO DE COMPUTO	1 EQUIPO DE MESA PROPORCIONADO POR LA ENTIDAD
IMPRESORA	PROPORCIONADO POR LA ENTIDAD
PAPELERIA	PROPORCIONADO POR LA ENTIDAD
3. FINANCIERO:	Valor Monetario
TRANSPORTES 4 MESES	\$ 400.000
ALMUERZOS	\$400.000
MANO DE OBRA	\$900.000
TOTAL	\$1.700.000 COP
4. RECURSO HUMANO:	Valor Monetario
DOS FUNCIONARIOS DE LA DIAN. JEFE: Tania Siddhartha GESTOR I JEFE: Leidy Mayorga Joven FACILITADOR 4	RESERVADO POR LA DIAN
TOTAL	\$ 1.780.000

Fuente: Propia

5. PRESUPUESTO

TABLA 3 PRESUPUESTO DE RECURSOS PARA EL DESARROLLO DE LA PASANTÍA

Recurso	Descripción	Presupuesto
Equipo y sistemas requeridos	1 computador 1 impresora	Recurso dado por la entidad
Materiales y suministros para el desarrollo de mis actividades	Papelería, resmas cartucho de impresora, cds, internet	\$250.000
Gastos personales en desplazamiento y mantenimiento durante las pasantías	. Se tuvo en cuenta un presupuesto generalizado, puesto que los gastos fueron constantes.	\$2'000.000
Total		\$2.250.000

Fuente: Propia

6. CRONOGRAMA

TABLA 3 CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES PERIODOS DE (JUNIO-JULIO-AGOSTO-SEPTIEMBRE-OCTUBRE) 2019

N°	CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES	SEMANAS																
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
1	Inducción y aprendizaje	x	x															
2	Ejecutar acciones que fomenten la cultura de la contribución de acuerdo a la normativa y políticas establecidas			x	x							x	x	x				
3	Asistir a los clientes en las actividades relacionadas con la presentación de la información requerida por la DIAN y de las declaraciones, así como el uso adecuado de los servicios electrónicos					x	x											
4	Orientación y direccionamiento al contribuyente sobre los trámites y servicios ofrecidos por la DIAN							x	x									
5	Asistir a los clientes en la autogestión de tramites del RUT (registro único tributario) en temas referentes con la inscripción y actualización del mismo.									x	x							
6	Apoyar el registro en la página web a los contribuyentes obligados a facturar electrónicamente		x	x	x	x						x	x					
7	Orientar a los clientes en el uso del sistema informático electrónico de peticiones quejas sugerencias reclamos felicitaciones y denuncias de la entidad													x	x			
8	Prestar asistencia al cliente en los puntos de contacto dispuestos por la entidad, de acuerdo a la normativa y procedimientos	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x

Fuente: Propia

7. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Después del aprendizaje de realizar las prácticas empresariales en una seccional DIAN, es muy enriquecedor interpretar y manejar los procesos básicos que se realizan en la entidad adscrita al ministerio de hacienda y crédito público, recaudando más del 89 % del presupuesto nacional en el territorio colombiano. Por esto mismo, es muy importante contar con una infraestructura acorde a las necesidades que se van generando, diariamente se agendaban 125 personas naturales y 15 jurídicas para un total de 140 personas agendadas, para que 4 funcionarios brinden el servicio y la atención a todas estas personas, teniendo en cuenta que no son solamente estas personas las que ingresan a la seccional, puesto que alrededor de 50 personas sin cita se acercaban a la seccional sin tener conocimiento sobre el agendamiento previo o la documentación requerida para el trámite a realizar. Por otro lado, la desorientación de las personas que vienen del casco rural o de lugares muy lejanos y que pueden realizar los trámites sin necesidad de asistir a un punto de contacto de DIAN, otra conclusión es que deben masificar los puntos móviles de atención para que los ciudadanos de aquellos municipios lejanos puedan acercarse y realizar sus trámites, pues por esto mismo se existe tanta evasión de impuestos y requerimientos fiscales que retrasan más los emprenderos campesinos, agricultores, ganaderos, etc.

Por tal motivo, las recomendaciones serían las siguientes:

- ❖ Modificar el espacio usado por la división de Asistencia Al Cliente, para garantizar el servicio a la comunidad en general, teniendo en cuenta a las personas en situación de discapacidad que requieren una atención preferencial.
- ❖ Expandir el área del kiosko para brindar la posibilidad a muchas mas personas de aprender a manejar el sistema MUISCA para que desde sus casas puedan realizar los diversos trámites que el mismo sistema permita.

Sin embargo, esto tampoco sería posible si no se designan más funcionarios filtros y de apoyo a estas áreas.

- ❖ Gestionar más cubilos de atención para recibir más ciudadanos, teniendo en cuenta que cada contribuyente tiene 7 minutos para un trámite de persona natural, y 15 para personerías jurídicas.
- ❖ Mayor divulgación de las nuevas reformas, actas, resoluciones y demás normatividades que marcan las políticas de contribución para que las personas estén más enteradas y traigan la documentación completa en el momento de la atención.
- ❖ Mayor acompañamiento y capacitación por parte de la entidad en general ahora en temas referentes a la facturación electrónica y el uso de los talonarios por contingencia, asimismo solicitar e inhabilitar numeración de facturación.

Sin duda alguna, el mejoramiento de estos procesos también dependería de la iniciativa de ambas partes, teniendo en cuenta que, si uno no tiene la disposición de ayudar y el otro de aprender, no se llegara a ningún resultado.

BIBLIOGRAFÍA

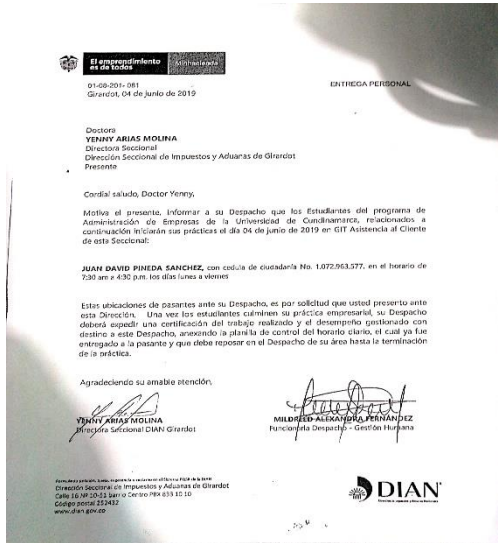
COPYRIGHT © 2018 EKOMERCIO. (2018). *Ekomercio "soluciones que generan valor"* . Obtenido de Ekomercio "soluciones que generan valor" : <https://blog.ekomercio.co/resolucion-numero-000020-26-mar-2019>

SUBDIRECCION DE GIT ASISTENCIA AL CLIENTE . (2015). CARTILLA DE ATENCION FUNCIONARIOS DIAN. *CARTILLA DE ATENCION AL CIUDADANO* , 4-5-6.

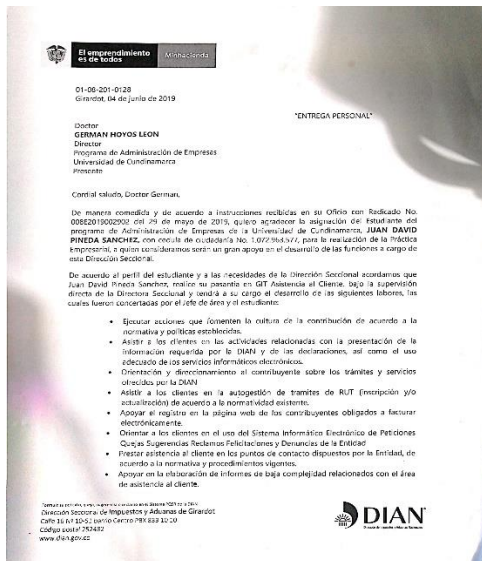
U.A.E DIRECCION DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES . (29 de ABRIL de 2019). *DIAN.GOV.CO*. Obtenido de DIAN.GOV.CO: <https://www.dian.gov.co/normatividad/Normatividad/Resoluci%C3%B3n%20000030%20de%2029-04-2019.pdf>

ANEXOS

- Carta de aceptación de la entidad.



- Carta de actividades a realizar



- Control de atención al cliente externo

DIAN
Departamento de Registro y Muestras Notariales

www.dian.gov.co

CONTROL DE ATENCION CLIENTE EXTERNO

No.	NIT/CC	NOMBRE O RAZON SOCIAL	TRAMITES A REALIZAR	FECHA	FIRMA CIUDADANO
1	1111193124				
2	22622564	Norely M. Marquez Carrado	Actualización Rut.	30/10/19	[Firma]
3	12226102	Jose Maria Jimenez Rodriguez	Tramite	10/5/19	[Firma]
4	167096197	Angelica Navarro Borrachon	Actualización Rut.	10/5/19	Angelica N.
5	6734701	Sandra H Lopez T	Actualización Rut	10/5/19	[Firma]
6	163062102	Ange Dorcel	Agendar Rut	10/10/19	Ange Dorcel
7	37480252	Guillermo Vargas	actualizar rut	15/10/19	[Firma]
8	106992562	Yany Alexander Jimenez Paz	agendamiento	15/10/19	[Firma]
9	1069731215	Andra Taliza Corrallo	Actualización Rut	15/10/19	[Firma]
10	100081150	Edwin Rafael Valle	Agendamiento Rut	15/10/19	Edwin Valle
11	931325	JOSE NORLEY CAPERA J	AGENDAMIENTO	15/10	JOSE NORLEY
12	37552908	Franco Gonzalez Quintana	Actualización Rut	15/10/19	[Firma]
13	63790305	YARETH ADELINA RODRIGUEZ	Actualización Rut	15/10/19	YARETH ADELINA
14	1069736173	SARIFEY ALEXANDER GONZALEZ RODRIGUEZ	Tramite Rut	15/10/19	SARIFEY ALEXANDER
15	6579882	Sandra Liliana Polache Garcia	Actualizar Rut.	15/10/2019	Sandra Polache
16	106917757	Juliana Arzobal Rojas	Codigos Acto.	15-10-2019	[Firma]
17	65810382	Sonia Juliana Vera Cerón	Actualizar rut	18/10/2019	[Firma]
18	100236110	Jorge Luis Zabala Castañeda	Actualizar datos	18/10/2019	[Firma]
19	41874864	Dr. Gilmar Carlos Ramirez	Actualización Rut	18/10/2019	[Firma]
20	100024103	Leidy Natalia Acepez	Actualización Rut	18/10/2019	[Firma]

FUNCIONARIO: GIRARDOT

DIAN
Departamento de Registro y Muestras Notariales

www.dian.gov.co

CONTROL DE ATENCION CLIENTE EXTERNO

No.	NIT/CC	NOMBRE O RAZON SOCIAL	TRAMITES A REALIZAR	FECHA	FIRMA CIUDADANO
1	118699799	Mon Luis Beltrán Ruiz	Actualización Rut	4/10/19	[Firma]
2	100416615	Daniel Pinzon Arias	Actualización Rut	09/10/19	[Firma]
3	10568398	Andrea Estefania Tena	Cambio Categoría Jurídica	04/10/19	[Firma]
4	51914607	Nidia Patricia Castro C	Habilitación cuenta	04/10/19	Nidia P Castro
5	106984493	MEDINA DINA MONICA	Actualización Rut	04/10/19	MONICA MEDINA
6	11300357	Jorge Enrique Castro	Firma Rut	07/10/19	[Firma]
7	11227121	Luis Fernando Ceballos H	Firma Declaración	7/oct/19	Fernando Ceballos
8	106981851	Bilal Hernandez Montoya	Firma Declaración	07/oct/19	Bilal Hernandez
9	500100055	Municipio de Flandes	Corrección Externa	7/10/2019	[Firma]
10	40722141	Diana Milena Ospina	Actualizar Rut	7 oct 19	Diana Ospina
11	3956094	Sonia Martínez Sabadell	Actualizar rut	8 oct 19	Sonia Martínez
12	5292223	Aracelly Gonzalez	Actualizar rut	08 oct 19	[Firma]
13	1121228	Franco Alexander Pinz	Actualizar rut	8 oct 19	[Firma]
14	3959990	Sandra Lorena Ramirez	Actualización Rut y Clave	10 oct 19	Sandra Ramirez
15	39560125	Sandra Patricia	Actualización	10/10/19	[Firma]
16	19122972	GERMÁN POLO	Actualizar Rut	10/10/19	[Firma]
17	10120698	Edwin Galvez Salgado	Actualización Clave	10-10-19	[Firma]
18	5208302	Edna Patricia Otalora Moreno	Actualizar Rut-Mecanismo Digital	10-10-19	[Firma]
19	39612592	Claudia Pedraza	Firma digital	10-10-19	[Firma]
20	39560834	Sonia Trujillo	Actualización Rut	10-10-19	[Firma]

FUNCIONARIO: GIRARDOT

CONTROL DE ATENCION CLIENTE EXTERNO

No.	NIT/CC	NOMBRE O RAZON SOCIAL	TRAMITES A REALIZAR	FECHA	FIRMA CIUDADANO
1	1181193134				
2	22622564	Norely M ^{ca} M ^{ca} M ^{ca} Conrado	Actualización Rut.	10/10/19	[Firma]
3	11226102	José Hernán Jiménez Rodríguez	Permiso	10/5/19	[Firma]
4	1070596197	Angelica Navarro Borrachón	Actualización Rut.	10/15/19	Angelica N.
5	5934401	Sandra H Lopez M	Actualización Rut	10/15/19	[Firma]
6	1630621023	Diana Daniel	Agenda Rut	15/10/19	[Firma]
7	77480252	Gustavo Vargas	actualización rut	15/10/19	[Firma]
8	1081926334	Yael Alexander Jimenez Paez	agendamiento	15/10/19	[Firma]
9	106973215	Andrés Felipe Carrillo	Actualización Rut	15/10/19	[Firma]
10	09081150	Edwin Manuel Ulate	Agendamiento Rut	15/10/19	Edwin Ulate
11	9313254	JOSE MARCELO CAPERA J	AGENDAMIENTO	15/10	[Firma]
12	39555503	RONALD GONZALO QUIMBO M	Actualización con Firma	15/10/19	[Firma]
13	53930305	JANETH ADELANA RODRIGUEZ	ACTUALIZACION RUT	15/10/19	JANETH A RODRIGUEZ
14	1069766197	SNEIFER ALEXANDER GONZALEZ BARRERA	Per Rut	15/10/19	SNEIFER ALEXANDER
15	6279887	Sandra Liliana Polache Gracia	Actualizar Rut.	15/10/2019	Sandra Polache
16	1069177307	Judith Ardiel Reyes	Códigos Acto.	15-10-2019	[Firma]
17	65810182	Sonia Liliana Vera Cardón	Actualizar rut	18/10-2019	[Firma]
18	100236716	Jorge Luis Zubiate Castañeda	Actualizar datos	18/10-2019	[Firma]
19	41374864	Juan Carlos Cortés Serrano	Actualizar facturas	18-10-2019	[Firma]
20	1095679013	Leidy Natalia Acosta	Agendamiento de rut	18/10/2018	[Firma]

FUNCIONARIO

GIRARDOT

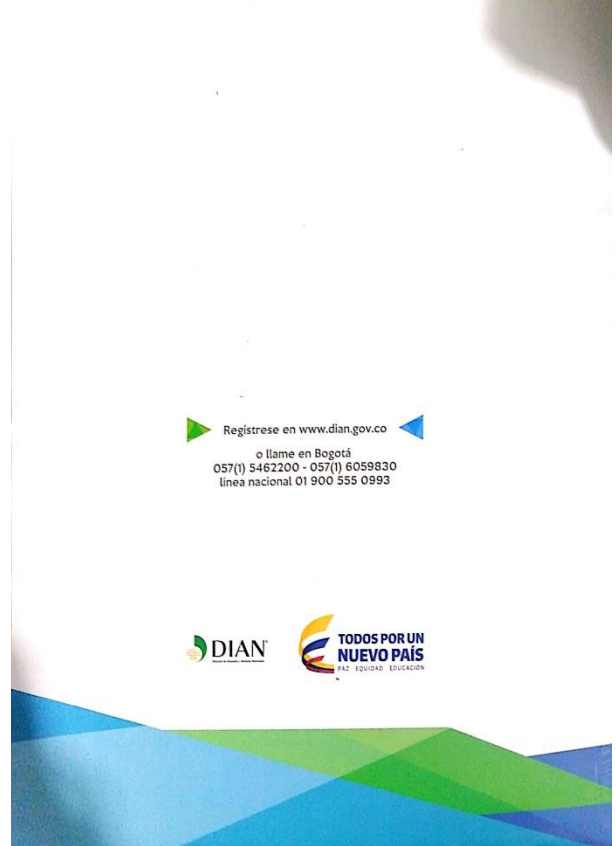
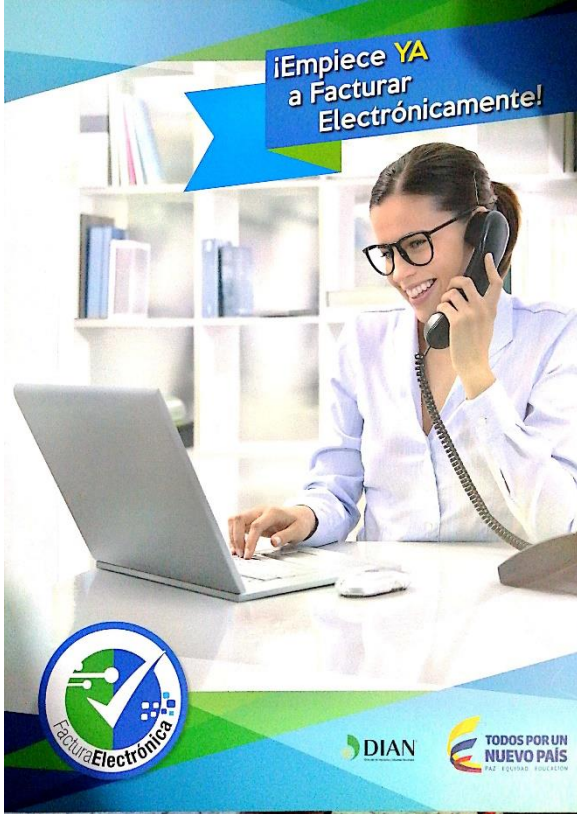
CONTROL DE ATENCION CLIENTE EXTERNO

No.	NIT/CC	NOMBRE O RAZON SOCIAL	TRAMITES A REALIZAR	FECHA	FIRMA CIUDADANO
1	11908201	José Hernán González M	Actualización y Copia	18/10/2019	[Firma]
2	111321027	Margia Alejandra Velasquez	RUT	18/10/2019	[Firma]
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					
11					
12					
13					
14					
15					
16					
17					
18					
19					
20					

FUNCIONARIO

GIRARDOT

- Cartilla facturación electrónica



EVIDENCIA FOTOGRÁFICA

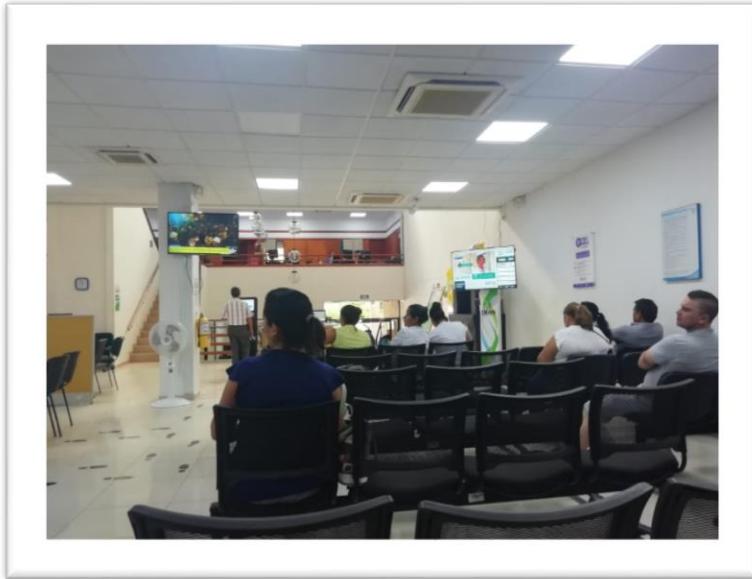


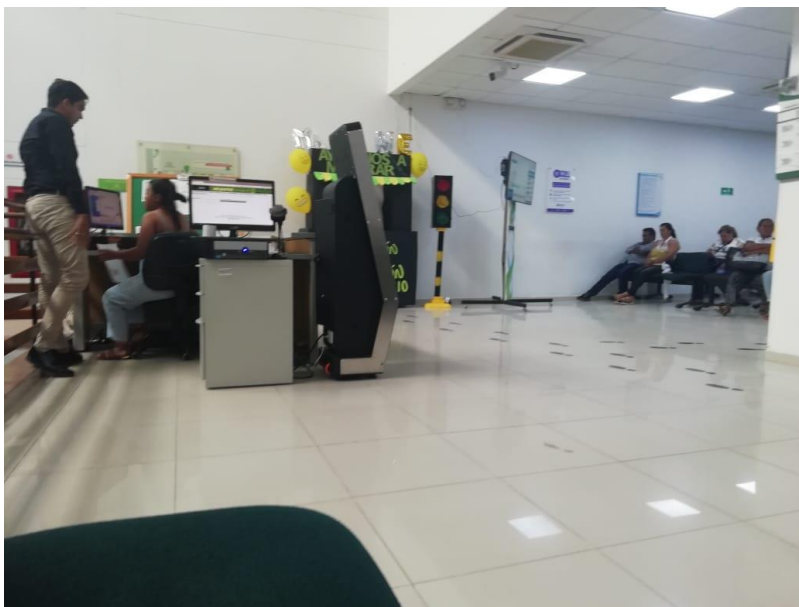
ILUSTRACIÓN 1 SALA DE ESPERA.



ILUSTRACIÓN 2 SALA DE ESPERA



ILUSTRACIÓN 3 CUBÍCULOS DE ATENCIÓN



**ILUSTRACIÓN 4 CUBILO DE PRIMERA ATENCIÓN AL
CONTRIBUYENTE.**



ILUSTRACIÓN 5 KIOSKO DE ATENCIÓN

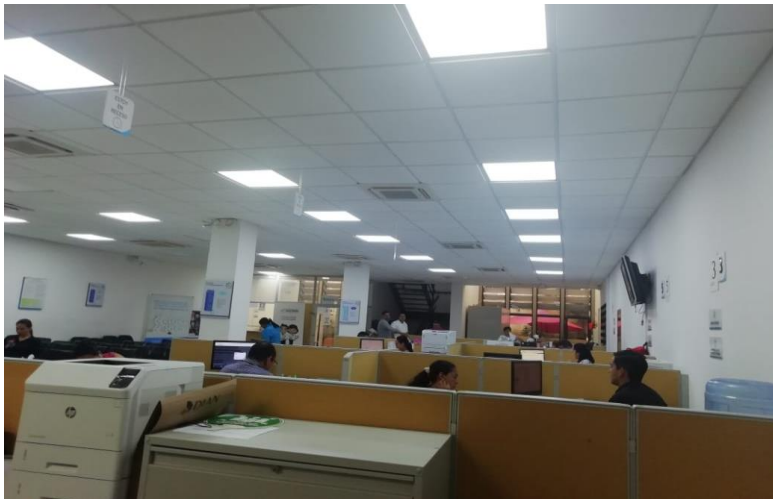


ILUSTRACIÓN 6 CUBILOS DE ATENCIÓN



ILUSTRACIÓN 7 ESTACIÓN DE EVALUACIÓN DE SERVICIO



ILUSTRACIÓN 8 ESTACIÓN DE EVALUACIÓN E SERVICIO