

INFORME FINAL PRÁCTICA EMPRESARIAL
DIRECCIÓN DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES DIAN

ELABORADO POR: BLANCA INES VILLAMIZAR GONZALEZ

UNIVERSIDAD DE PAMPLONA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES
CONTADURÍA PÚBLICA
PAMPLONA
2017

INFORME FINAL PRÁCTICA EMPRESARIAL
DIRECCIÓN DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES DIAN

ELABORADO POR: BLANCA INES VILLAMIZAR GONZALEZ

INFORME PRÁCTICA EMPRESARIAL PARA OPTAR EL TÍTULO DE
CONTADURÍA PÚBLICA

DIRECTOR:
JUAN MANUEL VILLAMIZAR

UNIVERSIDAD DE PAMPLONA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES
CONTADURÍA PÚBLICAS
PAMPLONA
2017

Nota de aceptación

Firma del jurado

Firma del jurado

Firma del jurado

TABLA DE CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCIÓN.....	7
1. INFORME DE PRÁCTICA EMPRESARIAL DIRECCIÓN DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES DIAN	9
1.1 RESEÑA HISTORICA.....	9
1.2 ASPECTOS CORPORATIVOS.....	10
1.2.1 Misión	10
1.2.2 Visión.....	10
1.2.3 Objetivos.....	10
1.2.4 Valores	11
1.3 DIAGNOSTICO.....	13
1.3.1 Informe DOFA.....	13
1.3.2 Informe MICMAC	14
1. Lista de variables	15
2. Descripción de las variables.....	15
1. aprovechar las capacitaciones que brinda el SENA sobre las herramientas tecnológicas (SENA)	15
2. Aprovechar las herramientas que ofrece la página de la Dian para aclarar las dudas (DIAN)	15
3. conocer la finalidad del aplicativo PQSR (PQSR)	16

4.	Implementación del mecanismo de la asignación de citas a los usuarios (IMAC).....	16
5.	Creación de un manual sobre los tramites que puede realizar el usuario en la plataforma (CMTUP).....	16
6.	Aprovechar la capacitación que brinda la Dian sobre el manejo de la parte tributaria (ACDPT).....	16
7.	Asignación de un pasante que busque mitigar la falta de personal	16
8.	implementación de la cultural tributaria (ICT).....	16
9.	Plano de influencias / dependencias indirectas.....	19
1.3.3	Análisis del Informe.....	23
1.4	DESCRIPCIÓN DEL ÁREA DE TRABAJO	24
1.5	FUNCIONES COMO PASANTE	26
1.6	ESTRUCTURACIÓN DE LA PROPUESTA DE MEJORAMIENTO	27
1.6.1	Título.....	27
1.6.2	Objetivos.....	27
1.6.2.1	Objetivo General. Diseñar e implementar un manual sobre los trámites virtuales de la DIAN y la cultura tributaria en la seccional de pamplona N.S.	27
1.6.2.2	Objetivos Específicos.....	27
1.6.3	Justificación	28
1.6.4	Cronograma.....	30
2.	DESARROLLO PROPUESTA DE MEJORAMIENTO	32
2.1	MANUAL SOBRE LOS TRÁMITES VIRTUALES DE LA DIAN Y LA CULTURA TRIBUTARIA EN LA SECCIONAL DE PAMPLONA N.S.	32
	BIBLIOGRAFÍA.....	67
	ANEXOS	68

ABSTRACT

The preparation of the following manual has contemplated pedagogical and didactic criteria to enable its application in a self directed way and thus users who make use of it can have a necessary and easy to use tool when fulfilling their obligations to the entity.

The present manual is oriented so that the external client that makes use of the electronic computer service finds the orientations necessary to carry out the procedures that must follow in any of the procedures to be carried out.

INTRODUCCIÓN

En la actualidad los cambios constantes que se están presentando en el país debido a las fluctuaciones en los precios del petróleo ,que redujo en 24 billones los ingresos del gobierno nacional , y viendo la necesidad de construir una economía diversificada menos dependiente de los ingresos minero energéticos, se ve en la reforma tributaria una oportunidad para modernizar el sistema tributario y fortalecer la economía; la apuesta fue imprimirle simplicidad, progresividad y equidad, términos con los que se quiere identificar la reforma como estructural, con un enfoque en la competitividad a largo plazo y un control efectivo de la evasión.

Con ello se simplificaron los trámites y las declaraciones brindando equidad de quienes ganan más paguen más; sin la reforma tributaria el país se enfrentaría a un espiral recesivo e inflacionario. Junto a estas circunstancias no solo autorizaron el sistema tributario sino también, le brindaron gran importancia a la modernización tecnológica brindando canales efectivos para la participación de la ciudadanía y de sus funcionarios de forma tal que se aborden problemas centrales y se consoliden estrategias exitosas que redunden en el beneficio social y económico de la sociedad.

De ahí que la adaptabilidad al entorno generación del conocimiento y la incorporación de exitosos procesos de innovación tecnológica, son elementos que las entidades públicas han incorporado, para facilitarle a las personas aledañas de los centro de atención, la oportuna y efectiva realización de trámites sin necesidad de desplazarse y poder ahorrar tiempo y dinero, pero la falta de conocimiento respecto a estas herramientas por parte de la mayoría de los ciudadanos a generado que el impacto no sea el esperado, debido a la dificultad que encuentran en su manejo, inclusive en el acceso a la información que brinda la plataforma de

la DIAN, situación ante la cual, la creación de una guía con un lenguaje fácil de entender, se constituye en un elemento de solución.

1. INFORME DE PRÁCTICA EMPRESARIAL DIRECCIÓN DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES DIAN

1.1 RESEÑA HISTORICA

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 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.

1.2 ASPECTOS CORPORATIVOS

1.2.1 Misión

En el 2020, la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales de Colombia genera un alto nivel de cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias, aduaneras y cambiarias, apoya la sostenibilidad financiera del país y fomenta la competitividad de la economía nacional, gestionando la calidad y aplicando las mejores prácticas internacionales en su accionar institucional.

1.2.2 Visión

En la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales somos responsables de administrar con calidad el cumplimiento de las obligaciones tributarias, aduaneras y cambiarias, mediante el servicio, la fiscalización y el control; facilitar las operaciones de comercio exterior y proveer información confiable y oportuna, con el fin de garantizar la sostenibilidad fiscal del Estado colombiano.

1.2.3 Objetivos

- Contribuir a la sostenibilidad de las finanzas públicas del Estado colombiano;
- Aportar al mejoramiento de la competitividad del país;

- Fomentar el cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias, aduaneras y cambiarias;
- Desarrollar las mejores prácticas de la gestión de Buen Gobierno para incrementar los niveles de confianza y credibilidad.

1.2.4 Valores

RESPECTO: Honestidad Compromiso Están en nuestro ADN, dirigen nuestro diario accionar. Es valoración y cuidado de sí mismo, de los demás, de la naturaleza y de las cosas. Es el aprecio y cuidado del ser, de la esencia de las personas, la vida y las cosas. Respeto es atención, consideración, tolerancia, miramiento, deferencia. El respeto es garantía de preservación de la naturaleza, la especie y la sociedad.

HONESTIDAD: Es integridad y coherencia entre el mundo interno y externo, entre lo que se piensa, se siente y se hace en relación consigo mismo, con los demás y con las cosas. Honestidad es probidad, rectitud, honradez. La persona honesta lleva una vida íntegra, actúa con rectitud, y es honrada en toda circunstancia. La honestidad facilita la construcción del bien, la verdad y la belleza interior.

COMPROMISO: Es la disposición de hacer y dar lo mejor de sí mismo en todo momento, para el logro de aspiraciones individuales y colectivas, el mejoramiento continuo y el bien mayor. Es la obligación contraída, la palabra dada y el empeño. El compromiso impulsa el mejoramiento de los procesos en los que se participa y ayuda en la construcción del bien común

RESPONSABILIDAD: Es la capacidad de hacerse cargo libremente de las propias acciones y asumir sus consecuencias, en pro del bien común. Lo que hacemos

trae consecuencias, según la coherencia que tenga con nuestra moral, las buenas costumbres o las leyes. La responsabilidad favorece el logro de metas individuales y colectivas y la construcción de la sociedad y la cultura.

LOS PROCESOS MISIONALES: tienen que ver con la razón de ser y las responsabilidades de la DIAN como institución del Estado que se refleja en su misión, que comprende 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, y 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.

LOS PROCESOS DE APOYO: proporcionan el soporte a los procesos estratégicos, misionales y de medición, análisis y mejora. Los procesos de evaluación permiten garantizar un ejercicio de medición, retroalimentación y ajuste, de tal forma que la entidad alcance los resultados propuestos. Incluyen procesos de medición, seguimiento y auditoría interna, acciones correctivas y preventivas, y son una parte integral de los procesos estratégicos, de apoyo y los misionales.

1.3 DIAGNOSTICO

1.3.1 Informe DOFA

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ul style="list-style-type: none">• El compromiso institucional y la dedicación con que se asume el día a día.• Infraestructura tecnológica al contar con equipos de cómputo para que los usuarios puedan realizar sus trámites.• La experiencia preparación, iniciativa y disposición del personal que labora.	<ul style="list-style-type: none">• Caída de la plataforma• Falta de cultura para la asignación de citas.• Falta de conocimiento por parte de los usuarios sobre los trámites que pueden realizar virtualmente.• Congestionamientos permanentes por falta de otro funcionario.
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none">• Capacitaciones por parte del usuario en el manejo de las herramientas tecnológicas.• Buscar asesorías del trámite que se va a realizar a la DIAN por parte de un asesor.• Manejo del nuevo sistema informático PQSR para que los usuarios generen sus opiniones	<ul style="list-style-type: none">• Falta de información de los usuarios sobre los cambios tecnológicos.• Falta de actualización de algunos asesores para brindar información actualizada.• Desconocimiento de la ley

1.3.2 Informe MICMAC

ATENCIÓN AL CLIENTE

SUMARIO

I. Presentación de las variables

1. Lista de variables

2. Descripción de las variables

1. aprovechar las capacitaciones que brinda el sena sobre las herramientas tecnologicas (SENA)
2. Aprovechar las herramientas que ofrece la pagina de la Dian para aclarar las dudas (DIAN)
3. conocer la finalidad del aplicativo PQSR (PQSR)
4. Implementacion del mecanismos de la asignacion de citas a los usuarios (IMAC)
5. Creacion de un manual sobre los tramites que puede realizar el usuario en la plataforma (CMTUP)
6. Aprovechar la capacitacion que brinda la Dian sobre el manejo de la parte tributaria (ACDPT)
7. Asignacion de un pasante que busque mitigar la falta de personal (APMP)
8. implementacion de la cultural tributaria (ICT)
9. Plano de influencias / dependencias indirectas

PRESENTACIÓN DE LAS VARIABLES

1. LISTA DE VARIABLES

1. aprovechar las capacitaciones que brinda el SENA sobre las herramientas tecnológicas (SENA)
2. Aprovechar las herramientas que ofrece la página de la Dian para aclarar las dudas (DIAN)
3. conocer la finalidad del aplicativo PQSR (PQSR)
4. Implementación del mecanismo de la asignación de citas a los usuarios (IMAC)
5. Creación de un manual sobre los tramites que puede realizar el usuario en la plataforma (CMTUP)
6. Aprovechar la capacitación que brinda la Dian sobre el manejo de la parte tributaria (ACDPT)
7. Asignación de un pasante que busque mitigar la falta de personal (APMP)
8. implementación de la cultural tributaria (ICT)

2. DESCRIPCIÓN DE LAS VARIABLES

1. aprovechar las capacitaciones que brinda el SENA sobre las herramientas tecnológicas (SENA)

Descripción:

Cuando las personas presentan falencias en los conocimientos deben buscar la forma de capacitarse aprovechando las herramientas que brinda el SENA

2. Aprovechar las herramientas que ofrece la página de la Dian para aclarar las dudas (DIAN)

Descripción:

La falta de conocimiento sobre el manejo y los trámites que se puede realizar por medio de la página

3. conocer la finalidad del aplicativo PQSR (PQSR)

Descripción:

Conocimiento en la generación de PQSR para realizar las quejas, reclamos y sugerencias

4. Implementación del mecanismo de la asignación de citas a los usuarios (IMAC)

Descripción:

Si se crea la cultura se evitaría congestión de usuarios

5. Creación de un manual sobre los tramites que puede realizar el usuario en la plataforma (CMTUP)

Descripción:

Guía que oriente a los usuarios en los trámites que se pueden realizar y poder ahorrar tiempo y dinero.

6. Aprovechar la capacitación que brinda la Dian sobre el manejo de la parte tributaria (ACDPT)

Descripción:

La Dian con la nueva reforma tributaria ha realizado conferencias virtuales para capacitar a los ciudadanos.

7. Asignación de un pasante que busque mitigar la falta de personal (APMP)

Descripción:

La falta de personal generaba congestión

8. Implementación de la cultura tributaria (ICT)

Descripción:

Crear conciencia de para qué y por qué se realiza el recaudo de impuestos

Matrices de entrada

Matriz de Influencias Directas (MID)

La Matriz de Influencias Directas (MID) describe las relaciones de influencias directas entre las variables que definen el sistema.

Las influencias se puntúan de 0 a 3, con la posibilidad de señalar las influencias potenciales:

0: Sin influencia

1: Débil

2: Media

3: Fuerte

P: Potencial

Matriz de Influencias Directas Potenciales (MIDP)

La Matriz de Influencias Directas Potenciales MIDP representa las influencias y dependencias actuales y potenciales entre variables. Completa la matriz MID teniendo igualmente en cuenta las relaciones visibles en un futuro.

Las influencias se puntúan de 0 à 3:

0: Sin influencia

1: Débil

2: Media

3: Fuerte

Resultados del estudio

Influencias directas

Estabilidad a partir de MID

Demuestra que toda la matriz debe converger hacia una estabilidad al final de un cierto número de iteraciones (generalmente 4 o 5 para una matriz de 30 variables), es interesante poder seguir la evolución de esta estabilidad en el curso de

multiplicaciones sucesivas. En ausencia de criterios matemáticamente establecidos, ha sido elegido para apoyarse sobre un número determinado de iteraciones.

Tabla 1. Plano de influencias / dependencias directas

ITERACIÓN	INFLUENCIA	DEPENDENCIA
1	91 %	91 %
2	100 %	100 %

Este plano se determina a partir de la matriz de influencias directas MID.

Gráfico de influencias directas

Este gráfico se determina a partir de la matriz de influencias directas MID.

Influencias directas potenciales

Estabilidad a partir de MIDP

Demuestra que toda matriz debe converger hacia una estabilidad al final de un cierto número de iteraciones (generalmente 4 o 5 para una matriz de 30), es interesante poder seguir la evolución de esta estabilidad después de multiplicaciones sucesivas. En ausencia de criterios matemáticamente establecidos, se elige apoyarse en un número de permutaciones (tri à bulles) necesarios en cada iteración para clasificar, la influencia y la dependencia, del conjunto de variables.

Tabla 2. Influencias directas potenciales

ITERACIÓN	INFLUENCIA	DEPENDENCIA
1	91 %	91 %
2	100 %	100 %

Este gráfico se determina a partir de la matriz de influencias directas potenciales MIDP.

Influencias indirectas

9. Plano de influencias / dependencias indirectas

Este plano se determina a partir de la matriz de influencias indirectas MII.

Influencias indirectas potenciales

Matriz de Influencias Indirectas Potenciales (MIIP)

La Matriz de Influencias Indirectas Potenciales (MIIP) corresponde a la Matriz de Influencias Directas Potenciales (MIDP) elevada a la potencia, por iteraciones sucesivas. A partir de esta matriz, una nueva clasificación de las variables pone en valor las variables potencialmente más importantes del sistema.

Los valores representan la tasa de influencias indirectas potenciales

Plano de influencias / dependencias indirectas potenciales

Este plano se determina a partir de la matriz de influencias indirectas potenciales MIIP.

Este gráfico se determina a partir de la matriz de influencias indirectas MIIP.

Gráfico 1. Influencias indirectas potenciales

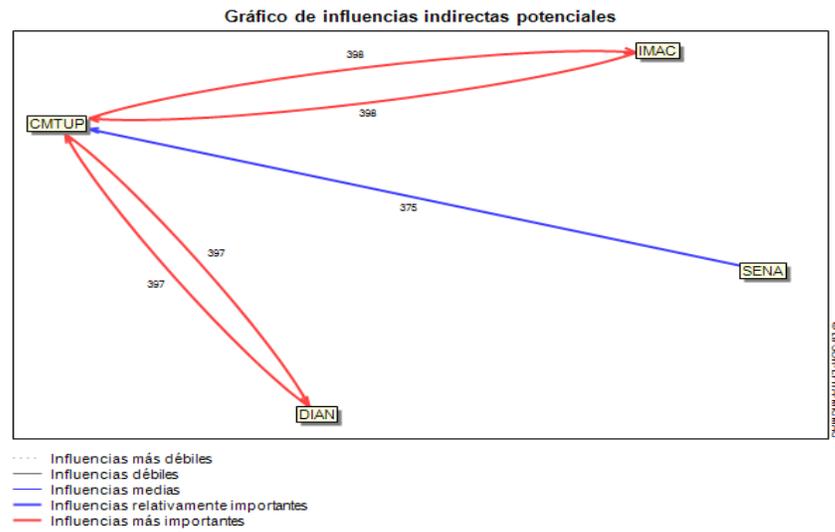
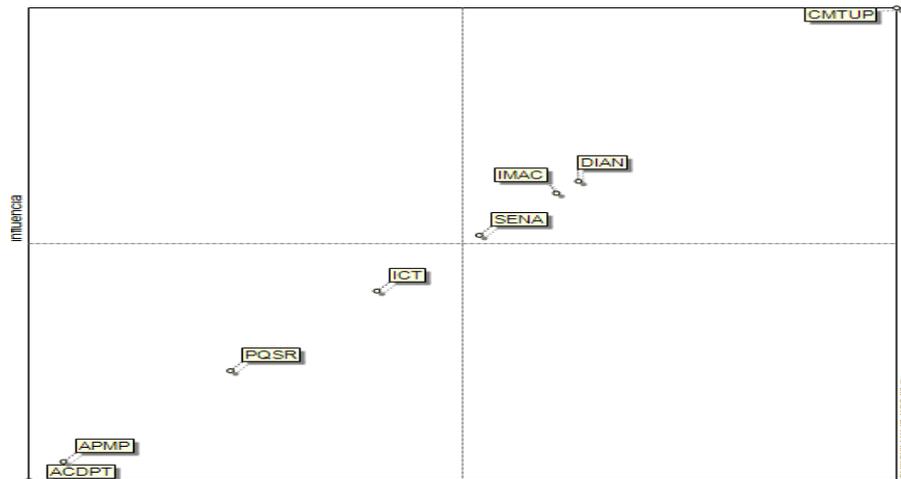


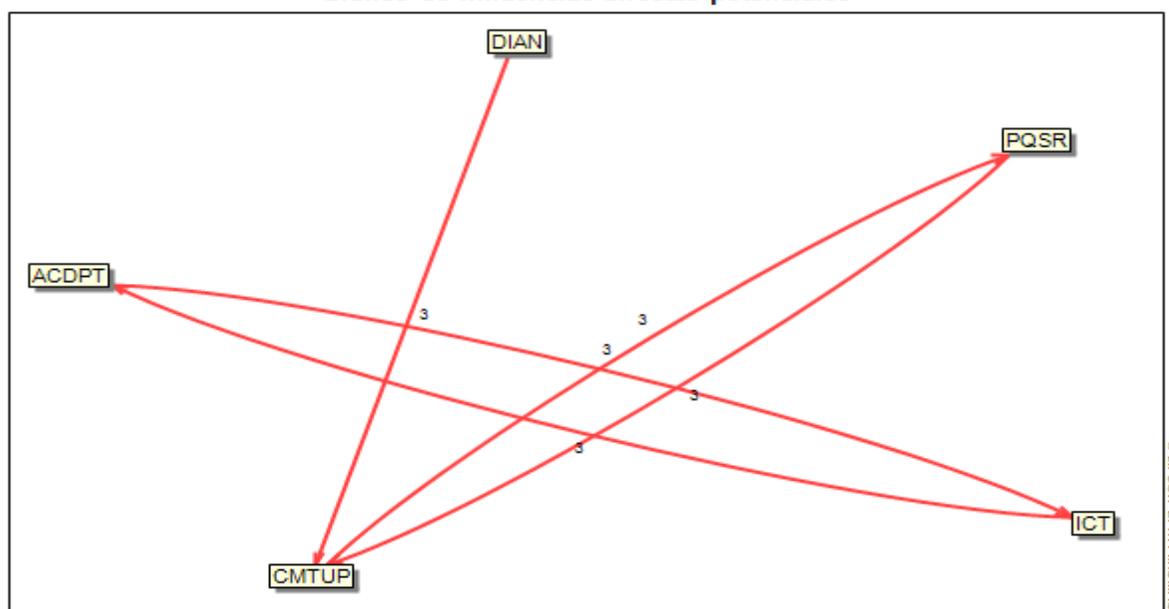
Gráfico 2. Plano de influencia/ dependencias indirectas potenciales



	1 : SENA	2 : DIAN	3 : PQSR	4 : IMAC	5 : CMTUP	6 : ACDPT	7 : APMP	8 : ICT
1 : SENA	282	316	262	326	375	223	225	281
2 : DIAN	316	310	276	338	397	223	233	323
3 : PQSR	262	276	210	254	335	203	201	233
4 : IMAC	326	338	254	296	398	252	250	274
5 : CMTUP	375	397	335	398	410	265	288	352
6 : ACDPT	223	223	203	252	265	150	165	237
7 : APMP	225	233	201	250	288	165	170	230
8 : ICT	281	323	233	274	352	237	230	230

© LPSOR-EPTA-MICMAC

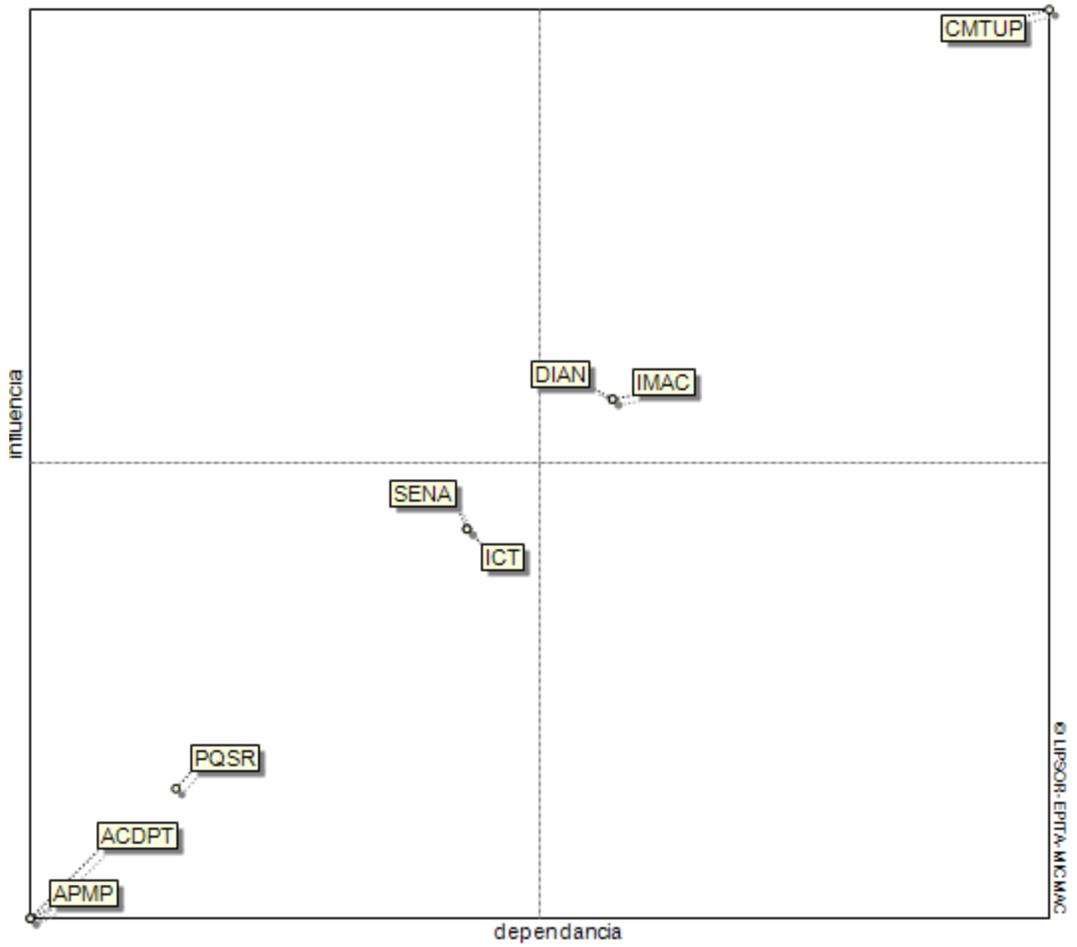
Gráfico de influencias directas potenciales



© LPSOR-EPTA-MICMAC

- Influencias más débiles
- Influencias débiles
- Influencias medias
- Influencias relativamente importantes
- Influencias más importantes

Plano de influencias / dependencias directas



© LIPSOR-EPITA-MICMAC

8 : ICT	1	3	1	1	2	3	2	0
7 : APMP	1	1	1	2	2	1	0	2
6 : ACDPT	1	1	1	2	1	0	1	3
5 : CMTUP	3	3	3	3	0	1	2	2
4 : IMAC	3	2	1	0	3	2	2	1
3 : PQSR	2	2	0	1	3	1	1	1
2 : DIAN	2	0	2	2	3	1	1	3
1 : SENA	0	2	2	3	3	1	1	1

© LIPSOR-EPITA-MICMAC

1.3.3 Análisis del Informe

Según la DIAN unos de los lineamientos que se han venido trabajando están relacionados con el fortalecimiento y desarrollo de las competencias institucionales, gerencia, comunicación, cultura, ética y servicio. Así mismo se enfoca principalmente en la orientación, información y asistencia al cliente. En este sentido y no ajena a los cambios tecnológicos implementa la plataforma MUISCA (modelo único de ingresos, servicio y control automatizado); para hacer de su gestión un modelo de transparencia, eficiencia y eficacia.

La evolución y desarrollo de los servicios informáticos electrónicos y el escaso avance en la apropiación de los medios genera una cultura de desconocimiento que presentan los usuarios en el manejo de los servicios informáticos. La información que facilita la plataforma MUISCA (modelo único de ingresos, servicio y control automatizado); el desconocimiento de los compromisos que adquieren los usuarios al realizar los trámites no los exime de responsabilidades, por esto deben buscar asesorías sobre las gestiones a realizar antes de hacerlo.

Según el grafico de influencias directas estos vacíos del servicio que se presentan señalan que las expectativas están condicionadas por la comunicación boca-oído; la información externa, las experiencias pasadas y las comunicaciones externas. Analizando las gráficas se ha llegado a la conclusión de seguir fortaleciendo la cultura tributaria y el canal virtual, para generar el hábito en los usuarios partiendo de procesos sencillos como es la habilitación de la cuenta hasta llegar a manejar correctamente la plataforma, la información proyectada a los usuarios debe ser fácil, completa y disponible que le aporte suficientes herramientas para poder realizar sus responsabilidades y evitar el traslado de un lugar a otro para acceder al centro de atención y ahorrar tiempo y dinero.

1.4 DESCRIPCIÓN DEL ÁREA DE TRABAJO

El área de gestión y asistencia al cliente, se le encomendó la responsabilidad de desarrollar y coordinar las estrategias de servicio, orientadas a garantizar el cumplimiento voluntario de las obligaciones de los ciudadanos clientes e implementar políticas y estrategias encaminadas a promover cultura del servicio en la entidad.

El modelo de servicio de la DIAN refleja su interés por acercar la administración pública a la comunidad, por lo tanto, proyecta fortalecer los procesos de transformación organizacional, que le permita construir confianza, credibilidad y mejoramiento de la imagen institucional en la prestación del servicio, armonizado con el plan estratégico y los componentes que guían la acción.

La DIAN como entidad pública debe evaluar su gestión y la utilización eficiente y efectiva de los recursos públicos que utiliza, definir y disponer de espacios públicos tecnológicos para que los ciudadanos accedan y hagan uso de la información que genera y los servicios que presta, sin que sus limitaciones físicas, condición social, cultural, ubicación geográfica e idioma sean un impedimento.

Una de las funciones del área es atender tramites y requerimientos de baja complejidad relacionados como: el RUT (Registro Único Tributario), Firma electrónica, facturación, habilitación del usuario, calendario tributario, orientación, topes para declarar, PQRS que le permite Contar con un sistema de quejas y reclamos para obtener información respecto a los servicios prestados, la capacidad para escuchar y responder de manera eficiente y eficaz en el marco de las normas establecidas e integrados en un proceso de evaluación, revisión y mejora continua de la calidad del servicio.

El área de asistencia al cliente cuenta con dos funcionarios (Dora Marcela y Wilber Fabián), además con tres computadores para la utilización del público, cuatro computadores a disposición de los funcionarios y un computador que utiliza la persona que maneja digiturno y el filtro.

1.5 FUNCIONES COMO PASANTE

Las responsabilidades asignadas en asistencia al cliente están dadas en el apoyo administrativo en la ejecución de actividades como: adelantar labores de cultura tributaria para los clientes externos de la DIAN, brindar herramientas que les faciliten cumplir las obligaciones tributarias, aduaneras y cambiarias.

Suministrar información actualizada en los trámites y servicios de atención y acompañamiento, orientación y capacitación entre los que encontramos apoyo en la elaboración del pre Rut (inscripción, actualización, orientación, requisitos), habilitación de la cuenta del usuario (contraseñas), manejo de la plataforma, facturación (autorización, rangos, habilitación) firma electrónica, Apoyo en las firmas de declaraciones, acompañamiento en las campañas que se realicen fuera de la institución con el fin de cumplir con los objetivos establecidos por la Dian, generación de informe de digiturno, manejo de archivo, generación de la matriz mensual entre otros. Y poder cumplir con el objetivo que además de generar cultura tributaria los usuarios puedan realizar sus trámites sin necesidad de acceder a aún centro de atención

1.6 ESTRUCTURACIÓN DE LA PROPUESTA DE MEJORAMIENTO

1.6.1 Título

Diseño e implementación de un manual de trámites virtuales de la DIAN para la seccional de pamplona N. S.

1.6.2 Objetivos

1.6.2.1 Objetivo General. Diseñar e implementar un manual sobre los trámites virtuales de la DIAN y la cultura tributaria en la seccional de pamplona N.S.

1.6.2.2 Objetivos Específicos

- Evaluar mediante un diagnostico el área de asistencia al cliente.
- Recopilar información de las falencias que presentan los clientes a la hora de realizar los trámites.
- Fomentar el cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias.
- Diseño del manual.
- Implementación del manual de tramites virtual DIAN

1.6.3 Justificación

Las sesi3nales de la DIAN no son ajenas al desarrollo y al avance que en materia de tecnologa se adelanta a nivel global; a trav3s de la cual se busca que la informaci3n del estado sea atendida como un bien p3blico, al igual que los tr3mites y servicios que toda entidad debe proveer a la comunidad para cumplir su objetivo social y reconocer los derechos de los ciudadanos.

M3s all3 de ofrecer un buen servicio; es el compromiso continuo en la b3squeda constante de nuevas alternativas para su prestaci3n colocando a la disposici3n de los ciudadanos la informaci3n que requiere para cumplir sus obligaciones. En este sentido es derecho de los ciudadanos y deber de las entidades p3blicas orientar su acci3n a las necesidades de los clientes y una obligaci3n ofrecer la informaci3n tr3mites y servicios de manera eficiente transparente y participativa a toda la sociedad.

Para este fin los medios electr3nicos sean constituidos en un canal que permita su acceso de manera 3gil y sencilla a la vez que facilitan la mejora en la calidad de los servicios, as3 como ahorro en costos y tiempos de acceso. La calidad viene dada en los procesos, los cuales deben estar estandarizados, controlados, optimizados y debidamente documentados que genere el impacto previsto para la satisfacci3n de las necesidades de sus clientes.

los cambios constantes que se han venido presentando en el pa3s en cuanto a su econom3a ha llevado a que el gobierno realice una reestructuraci3n en la parte tributaria imprimi3ndole simplicidad, equidad y reciprocidad, adem3s de ofrecerle herramientas para facilitar la prestaci3n de su servicio, se ha analizado que la plataforma MUISCA permite que cada ciudadano este mas informado y tenga mayor conocimiento de cada uno de los servicios que la DIAN presta, por lo

concerniente tener instrucciones básicas sobre el manejo de las herramientas virtuales y las responsabilidades que con ellas se adquieren se ha convertido en algo esencial para cada ciudadano, enfocado hacia el uso correcto y cumplir con el objetivo para lo cual fue creado. Pero el impacto no ha sido el esperado ya que la mayoría de los usuarios presentan desconocimiento en el manejo de dichas herramientas por lo tanto una buena solución a este inconveniente sería el diseño de un manual de instrucciones sobre la plataforma no solo para evitar las congestiones en el área de atención sino también para crear la cultura en la asignación de citas.

1.6.4 Cronograma

OBJETIVO	ACTIVIDAD	TIEMPO																				
		FEBRERO				MARZO				ABRIL				MAYO				JUNIO				
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Evaluación de diagnóstico el área de asistencia al cliente	conocimiento del área	■	■																			
	planteamiento de la propuesta			■																		
	estudio del diagnostico				■																	
	elaboración del diagnostico				■	■																
Recopilar información de las falencias que presentan los clientes a la hora de realizar los trámites	análisis de las falencias del área	■	■	■	■																	
	estudio de los trámites más solicitados	■	■	■	■	■																
	diseño de una encuesta sobre el manejo de la plataforma muisca					■																
	implementación de la encuesta						■	■	■													
Fomentar el cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias	concientizar a las personas sobre las obligaciones tributarias			■	■	■	■	■	■													
Diseño del manual	introducción sobre cultura tributaria											■										

2. DESARROLLO PROPUESTA DE MEJORAMIENTO

2.1 MANUAL SOBRE LOS TRÁMITES VIRTUALES DE LA DIAN Y LA CULTURA TRIBUTARIA EN LA SECCIONAL DE PAMPLONA N.S.

El hombre desde tiempos antiguos ha visto la necesidad de asociarse con otros de cooperar y construir sociedad, lo cual le ha permitido la realización de grandes cambios; en este proceso ha encontrado una serie de problemas económicos, políticos y culturales que enfrenta el país, así como las posibles soluciones, pero se ha visto un gran obstáculo de los ciudadanos al enfrentar el compromiso.

Una de las tareas más importantes para la DIAN es educar a la población en los procesos de participación que tienen los ciudadanos para enfrentar estas responsabilidades.

El eje principal está determinado por la forma como las personas se relacionan con el estado; las razones que llevan actuar a los ciudadanos en este contexto. En los casos de la contribución, la responsabilidad social y la participación ciudadana, el individuo actúa por temor a la ley, se busca que los ciudadanos cada vez actúen de manera más consiente y en función equilibrada.

Cada persona consiente de su pertenencia a la sociedad y de los derechos que en ella puede ejercer dirige sus actuaciones para aportar al desarrollo de la misma al cubrimiento de las necesidades colectivas. Planteadas en la constitución donde resalta “Colombia es un Estado social de derecho, organizado en forma de República unitaria, descentralizada, con autonomía de sus entidades territoriales, democrática, participativa y pluralista, fundada en el respeto de la dignidad

humana, en el trabajo y la solidaridad de las personas que la integran y en la prevalencia del interés general”¹.

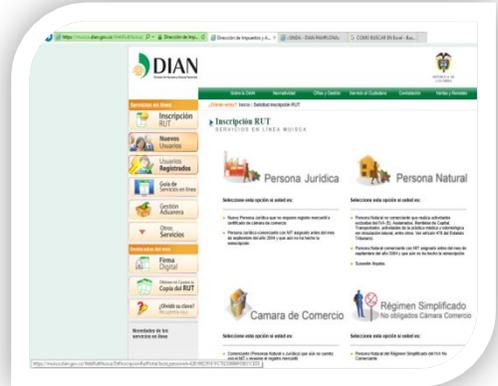
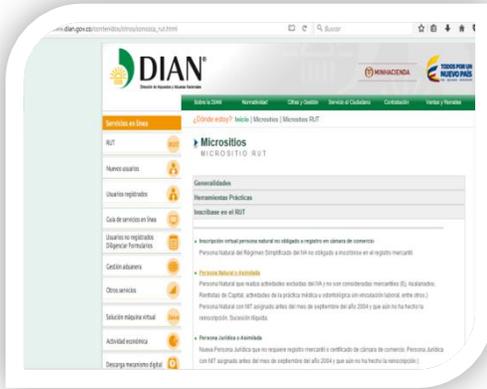
En este apartado de la constitución trasciende de una solidaridad simple a la solidaridad social; que desarrollen una conciencia respecto a las relaciones económicas políticas y sociales que se generen con estas instituciones, mediante el trabajo, los valores, la sensibilidad social, los aportes en especie y la contribución fiscal de distinto origen y nivel.

La solidaridad en una sociedad con fuerte desigualdades en varias dimensiones se viene dando por el tributo donde se expresa en que quienes tienen más capacidad contributiva paguen tributos más altos con el fin de que el estado financie programas de desarrollo social orientado a los más pobres.

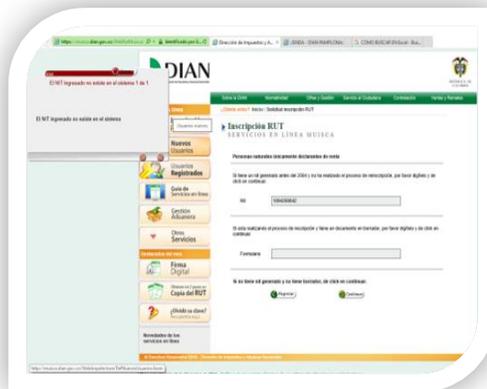
FUNCIONARIOS Y CIUDADANOS SOMOS LA MISMA IDENTIDAD COLOMBIA

¹ http://www.larepublica.co/significado-de-lo-social-en-nuestro-modelo-de-estado_167351

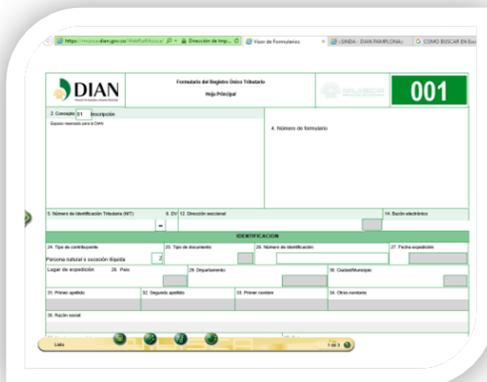
Procede a escoger la opción persona natural



Consulte que su número no esté inscrito en el sistema



Después de haber comprobado que efectivamente no existe se procede a diligenciar el formulario.



Al ingresar por la opción de inscripción RUT Persona Natural se habilitan las casillas 25 a 34 y se bloquea la casilla 35.



CASILLA 25 TIPO DE DOCUMENTO:

El usuario debe dar clic en la ayuda, elegir valor para tipo de documento y seleccionar el que corresponda de la lista de opciones.

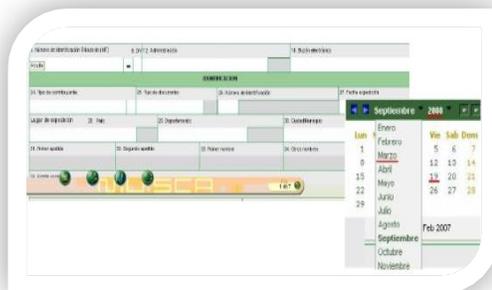
NUMERO DE IDENTIFICACION:

Una vez seleccionado el tipo de documento se digita el número de identificación y se presiona la ayuda de esta casilla inmediatamente se presenta la ventana de información de “persona fuente confiable” que se utiliza para mostrar al usuario la información relacionada con nombres y apellidos que figuran en la registraduría nacional y en bases de datos de la DIAN asociado al número del documento digitado. En caso contrario presiona el vínculo “nuevo cliente” para activar los campos respectivos.

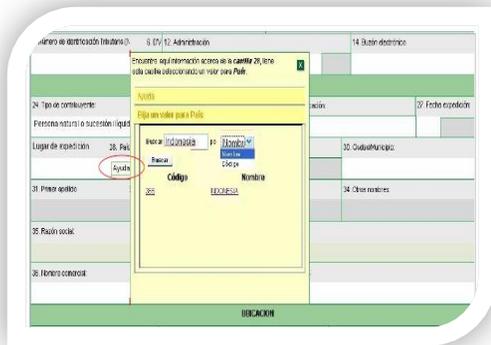


FECHA DE EXPEDICION:

Para ingresar la fecha de expedición se da doble clic en la casilla correspondiente para que se muestre la ventana de edición de fechas. A través de esta se debe seleccionar el año, mes y día en que fue expedido el documento de identificación.



CASILLA 28,29 Y 30



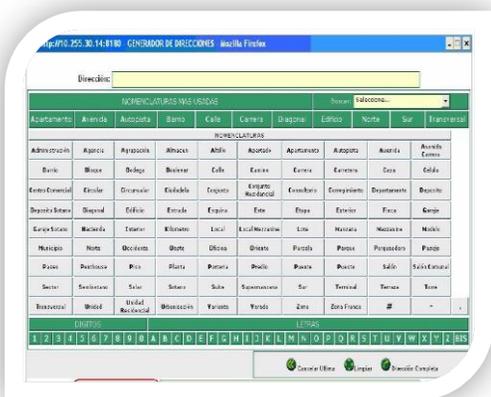
Cuando el documento de identificación haya sido expedido en Colombia, el sistema automáticamente registra el código y el nombre en País en la casilla 28. Si el documento de identificación fue expedido en otro lugar diferente a Colombia, pulsando la ayuda del sistema permite diligenciar el lugar de expedición.

Para las casillas 29 departamentos y 30 ciudad/municipio se realiza el mismo procedimiento. Si el documento de identificación fue expedido en un lugar diferente a Colombia, esta última casilla no se diligencia.

CASILLA 38, 39, 40, 41 UBICACIÓN

En esta sección se registra la información correspondiente a las casillas 38 país, 39 departamento, 40 ciudad /municipio. Para cada una se despliega la pestaña de ayuda de clic en la opción respectiva.

Las dos casillas estarán deshabilitadas al seccionar un país diferente a Colombia.

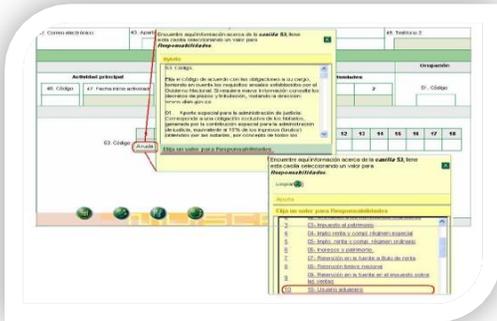


Para registrar la dirección se da doble clic en la casilla 41 el sistema muestra la ventana “generador de direcciones”. Si en la casilla 38 país, selecciona una opción diferente a Colombia, el sistema le permite ingresar la dirección sin activar dicho generador.

Finalizada la inclusión de la dirección de clic en el botón dirección completa el sistema la registra en la casilla dirección.

Casilla 53: RESPONSABILIDADES

Se despliega la pestaña de ayuda en cada uno de los ítems y se pulsa “elija un valor para responsabilidades” de este modo se despliega el listado de responsabilidades para que seleccione la opción respectiva

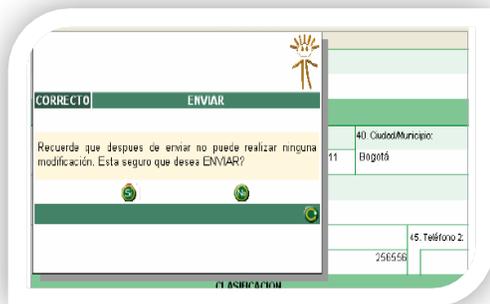


Registrada la información de la primera hoja la inscripción se guarda dando clic en el botón “borrador”. El sistema asigna en forma automática el número de formulario.

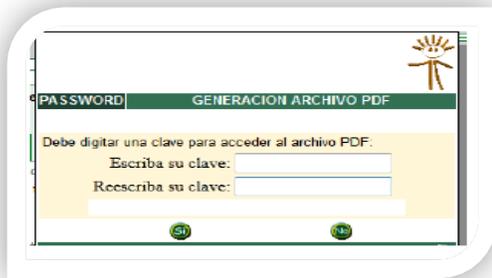


Finalmente de clic en el botón enviar para que el documento ingrese al sistema y sea formalizado. Una ventana le confirmara o descartara el envío del formulario.

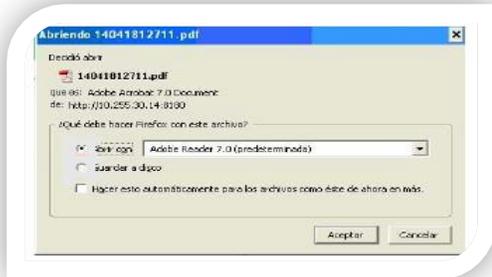
Para que la información ingrese al sistema de la DIAN se pulsa el botón enviar. El sistema pide la confirmación del envío, si se pulsa la opción si la información registrada queda enviada y no podrá ser modificada.



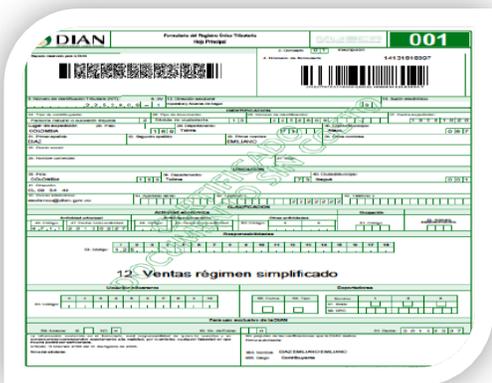
Enviado el formulario con éxito se muestra el mensaje de confirmación de clic en el botón formalizar.



Se puede guardar el documento dando clic en el botón PDF. El sistema solicita crear y confirmar una contraseña para posteriormente ver el documento, esta contraseña es obligatoria para generar el documento en formato PDF.



A continuación se presenta la opción de guardar el formulario en el PC o visualizarlo directamente



Al abrir el archivo adjunto encontrara el PDF del certificado de la inscripción en el registro único tributario debidamente formalizado

Solo se debe diligenciar la primera hoja cuando es persona natural.

PERSONA NATURAL O SUCESIÓN ILIQUIDA CON CAMARA DE COMERCIO

Cuando es persona natural con sucesión ilíquida se activan las seis hojas. En la hoja 1 se diligencian los datos generales.

This screenshot shows the first page of the tax form, titled 'Hoja 1'. It contains several sections: 'NOMBRE DE IDENTIFICACIÓN TRIBUTARIA (NIT)', 'PERSONALIDAD Y SUCESIÓN ILÍQUIDA', 'NOMBRE COMERCIAL', and 'CLASIFICACIÓN'. Fields include 'Tipo de contribuyente', 'Número de identificación', 'Fecha expedición', 'Lugar de expedición', 'País', 'Departamento', 'Código municipal', 'Primer apellido', 'Segundo apellido', 'Primer nombre', 'Otros nombres', 'Fecha nacer', 'Número comercial', 'Tipo', 'Departamento', 'Código municipio', 'Código punto', 'Número 1', 'Número 2', 'Actividad económica', 'Actividad económica', 'Otras actividades', and 'Número'.

Teniendo en cuenta las casillas 36 y 37 nombre comercial y sigla, cuando se realicen actividades comerciales.

This screenshot shows the second page of the tax form, titled 'Hoja 2'. It is divided into three main sections: '1. Identificación', '2. Sistema', and '3. Datos de registro y control'. Fields include 'Clase', 'Nombre', 'Fecha', 'Número de trámite', 'Fecha de registro', 'No. Matriz vigente', 'Departamento', 'Identificación', 'Número', 'Número de control', 'Número de identificación tributaria (NIT)', 'Estado actual', 'Fecha control de estado', and 'Número de identificación tributaria (NIT)'.

En la hoja dos se diligencian de las casillas de la 71-81.

This screenshot shows the sixth page of the tax form, titled 'Hoja 6'. It features the DIAN logo and the text 'Formulario del Registro Único Tributario'. The page number '001' is visible in a green box. Fields include 'Espacio reservado para el DVA', 'Número de formulario', 'Número de identificación tributaria (NIT)', 'Dirección Seccional', 'Buzón electrónico', 'Establecimiento, agente, sucursal, oficina, sucursal representativa', 'Tipo de establecimiento', 'Actividad económica', 'Número del establecimiento', 'Departamento', 'Código municipio', and 'Dirección'.

En la hoja seis se diligencian los datos del establecimiento de comercio

PERSONA JURÍDICA

REQUISITOS PARA OBTENER EL RUT

1. Copia de la Cedula ampliada al 150% del representante legal
2. Exhibición de la Cedula original
3. Cámara de Comercio
4. Cuando es por primera vez

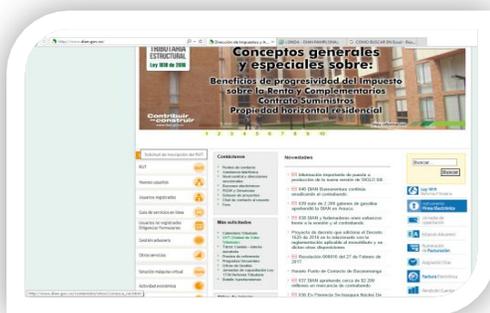
Tiene diez días hábiles para tramitar la Cámara de Comercio a partir de su expedición.

La plataforma se debe manejar por el navegador web Mozilla, porque si no se presentan inconvenientes

INSCRIPCIÓN POR PRIMERA VEZ

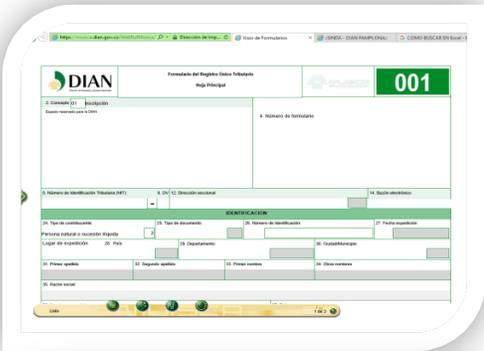
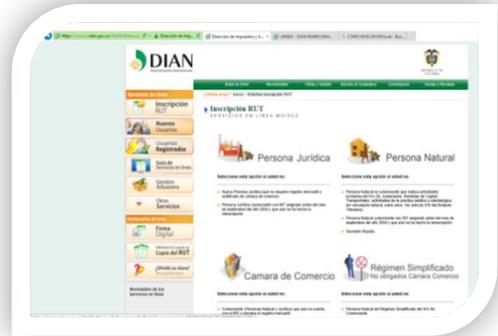
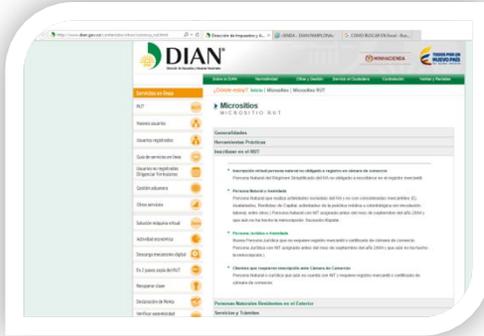
Para la inscripción por primera vez se debe acercar a un centro de atención

PASOS PARA REALIZAR LA INSCRIPCIÓN

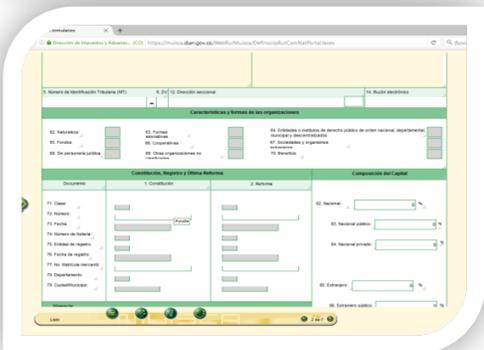


Ubíquese en la parte izquierda del portal; servicio en línea y seleccione la opción de inscripción en el Rut; seleccione el procedimiento que quiere tramitar

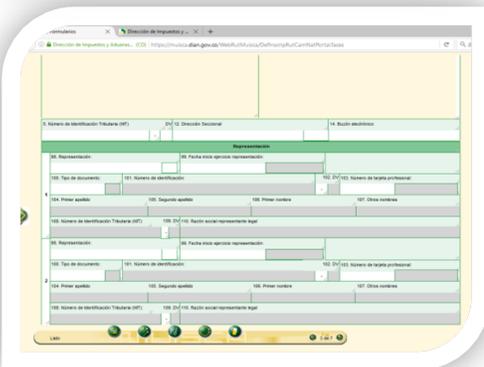
Procede a escoger la opción persona jurídica o asimilada



Cuando es una persona jurídica las casillas 25-34 se deshabilitaran y únicamente se diligenciará el formulario a partir de la casilla 35 razón social.



En la segunda hoja se diligencia las casillas dependiendo del tipo de jurídico



En la tercera hoja se llenan los datos del representante legal

En la cuarta hoja se diligencia los socios, juntas directivas entre otros

En la quinta hoja los datos del contador público o revisor fiscal

En la sexta hoja están el/los establecimientos de comercio si lo tiene

En la pág. 7 se encuentra todo lo relacionado con la responsabilidad bajo NIIF

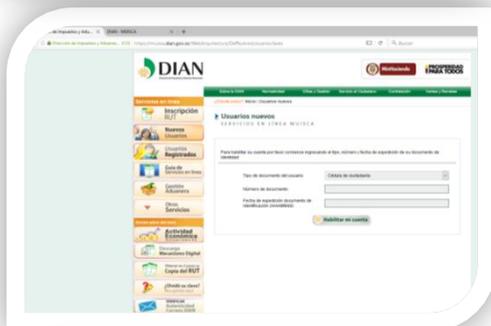
HABILITACIÓN DE LA CUENTA

Esta opción le permite crear ante el MUISCA, su cuenta de usuario como persona natural, los pasos a seguir son los siguientes.

PASOS



1. En la parte izquierda de la pantalla se debe ubicar y dar clic sobre la opción nuevos usuarios



Ingresar como nuevos usuarios y diligenciar las casillas, tipo de documento, número de documento y fecha de expedición del documento.



2. Diligenciada la información solicitada el usuario debe dar clic sobre el botón "habilitar mi cuenta" para iniciar el proceso.



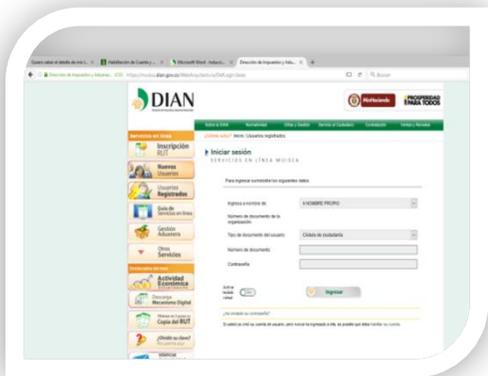
3. El sistema verifica la información diligenciada, de acuerdo con lo informado en el registro único tributario si es correcta se procede a diligenciar el usuario solicitando establecer la contraseña de inicio de sección la cual debe cumplir ciertos requisitos



4. Debes ingresar una clave para poder acceder a la plataforma la contraseña debe contener mayúsculas, minúsculas, números, mínimo seis caracteres.



5. Si la contraseña diligenciada cumple con las políticas establecidas y la activación se completa, sin inconvenientes, se presenta un mensaje de confirmación del usuario.

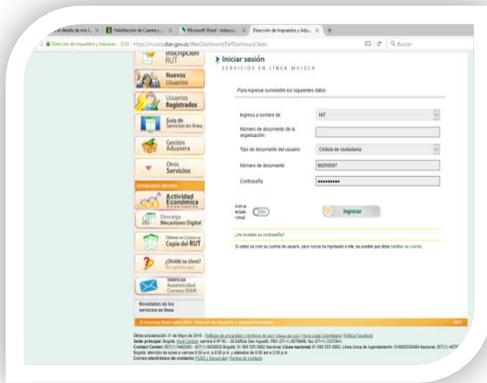


6. Después de haber habilitado la cuenta ingresa como usuario registrado.

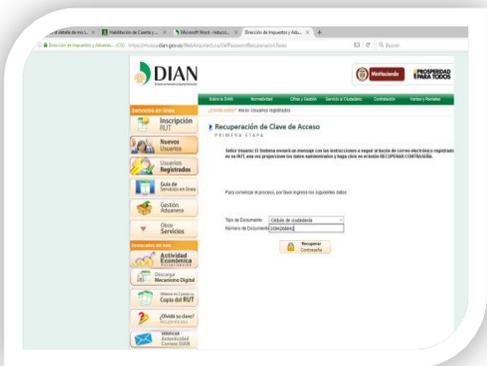


7. Accedes a la plataforma Donde se puede realizar actualización del Rut, copia, presentar PQSR, consultar obligación entre otros.

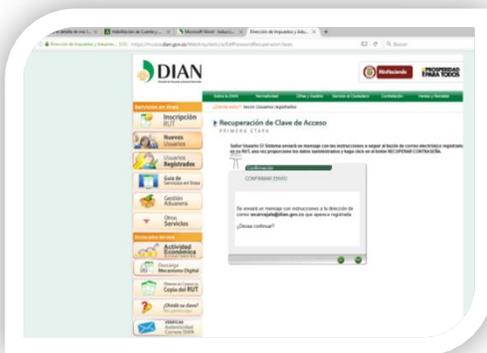
CUANDO HA OLVIDADO SU CONTRASEÑA



1. Se debe ingresar a la plataforma en la parte de servicios en línea y selecciona la opción olvido su clave.



2. Debes ingresar el número de la cedula



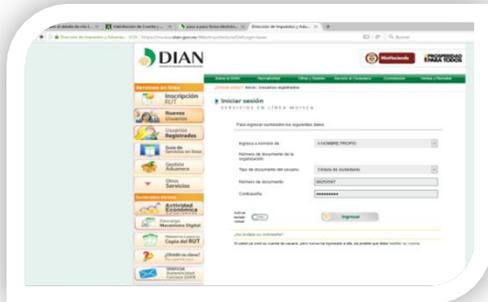
3. El sistema le enviara un enlace a su correo el cual se encuentra inscrito en el RUT

Llegará un mensaje a su correo dando clic en el enlace le llegara una clave temporal, al correo registrado el cual al ingresarla junto son los datos correspondientes puede proceder a colocar su nueva contraseña.

FIRMA ELECTRONICA

Pasos para obtener la firma electrónica:

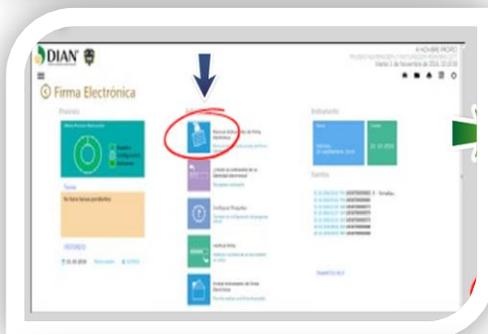
- Ingresar como usuario registrado
- Seleccione la opción a nombre propio



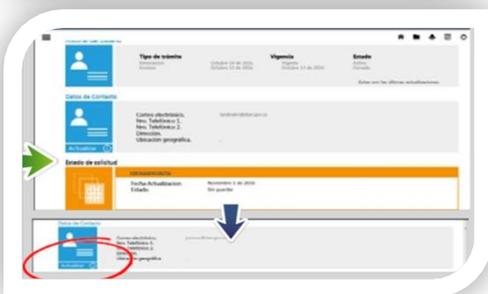
Debe recordar que el mecanismo digital pertenece a la persona natural que suscribe documentos a nombre propio o de un tercero.



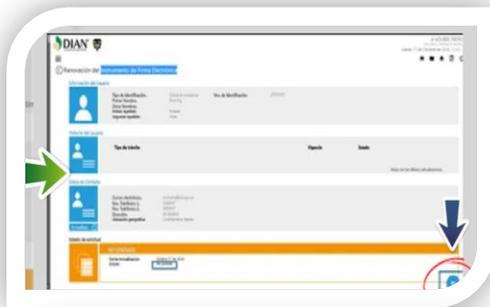
1. Pulse clic en la opción de gestionar mi firma electrónica.



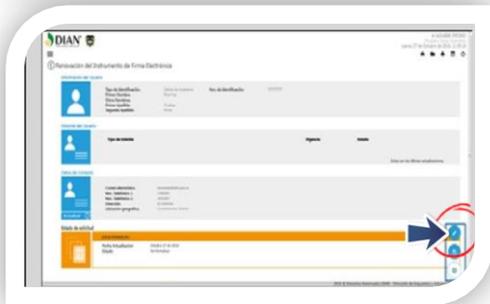
2. Posteriormente se genera el tablero de control, donde se debe realizar la renovación a firma electrónica.



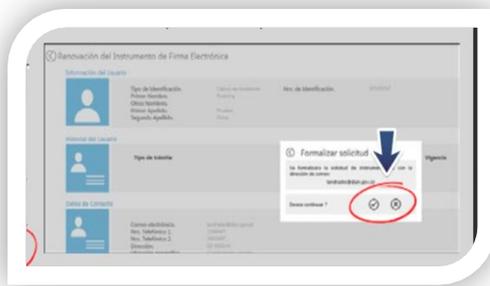
3. Pulse clic en “renovar instrumento de firma electrónica” y verifique los datos de contacto, los cuales, en caso de modificación, podrá actualizar por la misma pantalla.



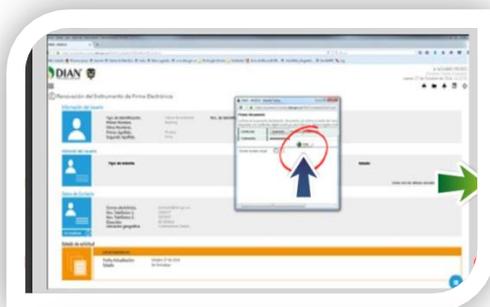
4. Digite la información que requiere modificar y si no tiene cambios por realizar pulse clic en la opción guardar.



5. El sistema habilitara botones de gestión adicionales, si está seguro de finalizar el procedimiento con los datos que aparecen en la pantalla, pulse clic en el botón firmar



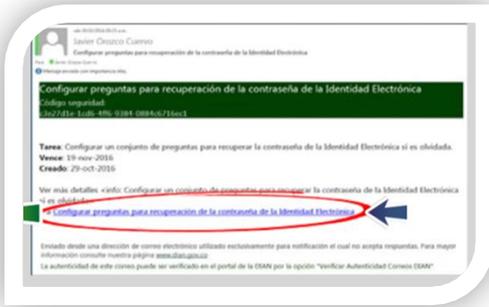
6. El sistema informara que se enviara un correo al buzón informando en el Rut del suscriptor de la firma para iniciar el proceso de formalización



7. Al dar clic en el visto bueno se generará la ventana que permite firmar con el mecanismo actual.



8. Se genera el registro de la realización de la firma



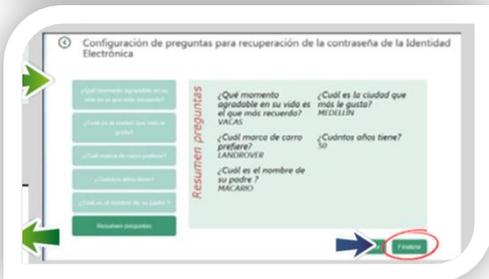
9. Después le llegan dos correos el primero informa la solicitud del cambio de firma, el segundo las preguntas que debe configurar el mecanismo electrónico.



10. Al ingresar el sistema le presentara una serie de preguntas que el usuario debe diligenciar teniendo en cuenta mayúsculas, minúsculas y tildes



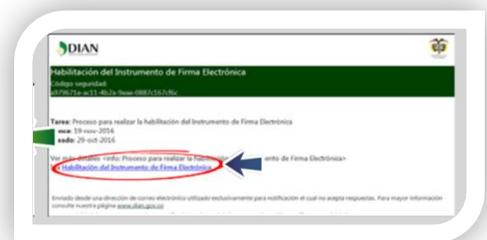
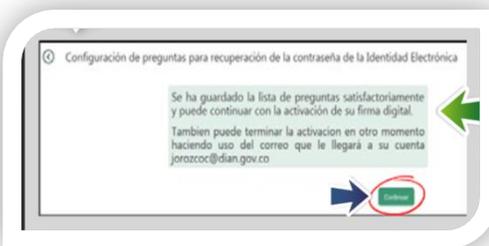
11. Si las respuestas no coinciden con la confirmación, el sistema no les permite avanzar y además se lo indica.



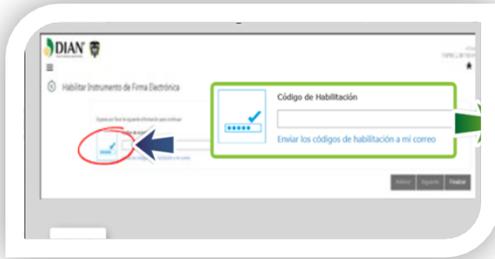
12. Después de configuradas y validadas las cinco preguntas el sistema le presentara un pantallazo del resumen del proceso.

- De clic en finalizar

13. El sistema le informa



14. En la siguiente pantalla, el sistema le solicita los códigos de activación los cuales llegarán a su correo.



15. Digite la información de los códigos

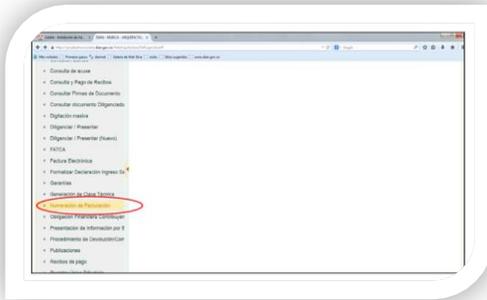


16. A continuación, aparece el proceso de habilitación de firma electrónica.

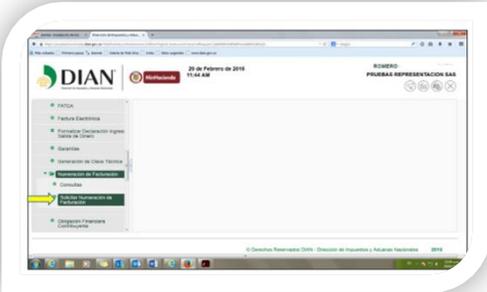
17. Se crea la contraseña atendiendo la indicación del sistema



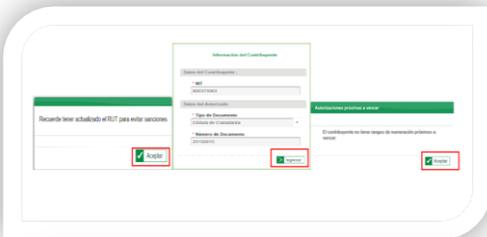
Este mensaje indica que el proceso realizado fue exitoso.



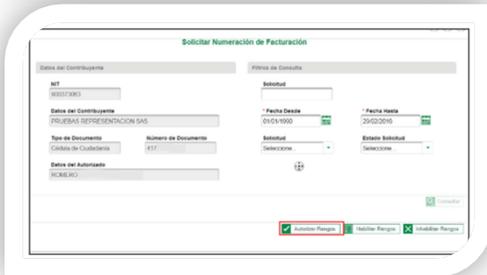
4. De clic en la opción de numeración de facturación.



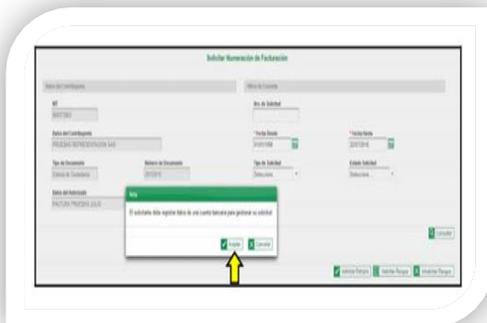
5. De clic en la opción de numeración de facturación y despliegue el menú, selecciones solicitar numeración de facturación.



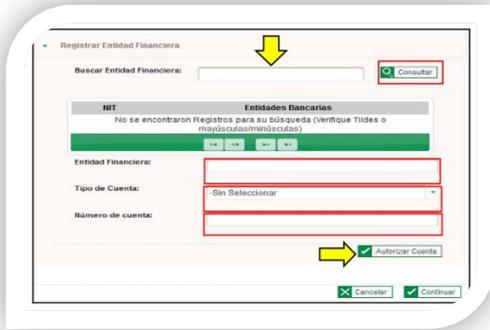
6. El sistema generara un aviso, información del contribuyente y recordatoria de vencimiento.



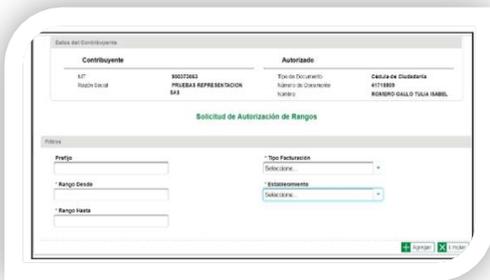
7. Seleccione la solicitud de numeración de facturación. Autorizar rango.



8. Para realizar el trámite el sistema le avisa que debe registrar los datos de una cuenta bancaria del obligado a facturar para continuar con la solicitud.



9. Digite la entidad financiera, de clic en consultar, elija el tipo de cuenta (AHORROS O CORRIENTE) y registre el número de cuenta. Para finalizar de clic en autorizar cuenta



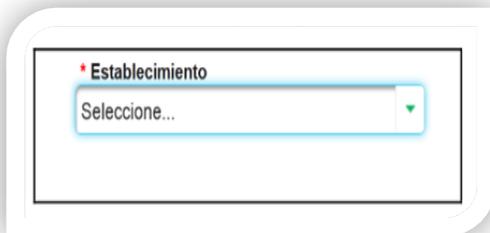
10. Autorizar es la solicitud de un nuevo rango o ampliación de un rango consecutivo existente de numeración de facturación.

Los obligados a facturar que posean más de un establecimiento, sede u oficina o lugares donde desarrolle sus actividades económicas, deberán indicar para cada de ellos prefijos, numérico, alfabéticos, alfanuméricos los cuales no deben exceder más de cuatro dígitos.

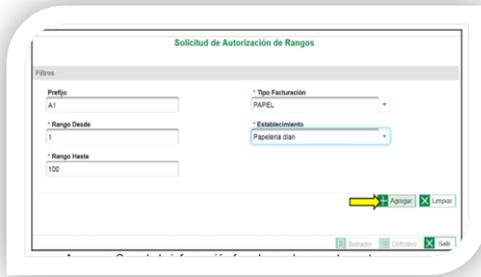


Se debe elegir la modalidad para emitir las facturas.

- Factura por talonario o papel
- Factura por computador
- Factura pos

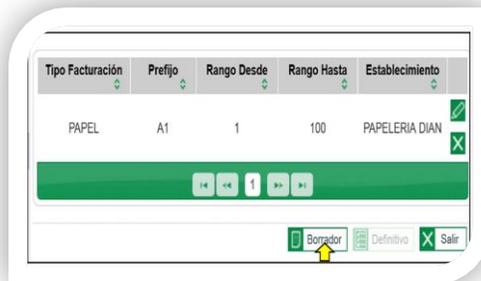


11. Para este ítem, el nombre del establecimiento, carga de manera automática, conforme los que tenga inscritos en la hoja seis del registro único tributario.



12. Una vez registrada la información de prefijo, rango desde, rango hasta, tipo de facturación y establecimiento se presentarán tres opciones.

- **AGREGAR:** cuando la información fue plasmada correctamente
- **LIMPIAR:** si debes realizar cambios a la información o corregirla.
- **SALIR:** si se desiste del tramite

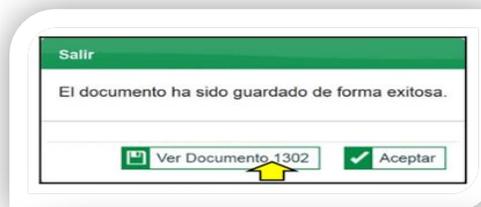


13. En el siguiente recuadro, registrada la información de clic en agregar.

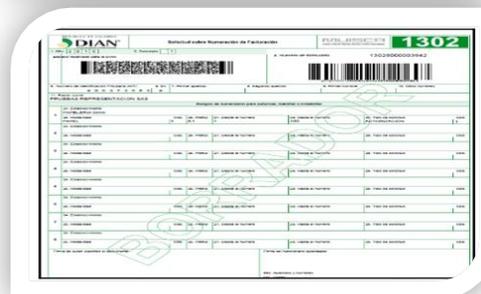
Aparece un resumen de dicha información. Si la información es correcta, daremos clic en borrador, la cual genera el formato 1302 en borrador.



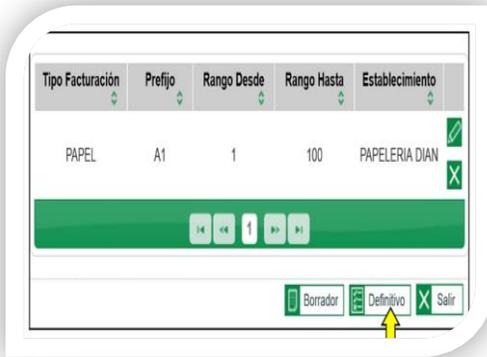
Si verifica que la información posee errores o se debe editar, también podrá devolverse utilizando las siguientes herramientas



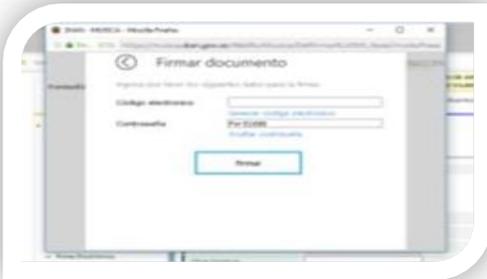
14. Aparece una pantalla que le permite ver el documento y posteriormente aceptarlo.



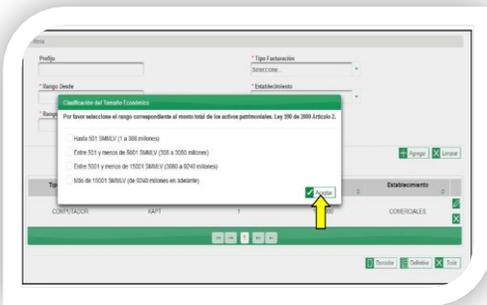
15. Verifique los rangos sean correctos conforme a la solicitud.



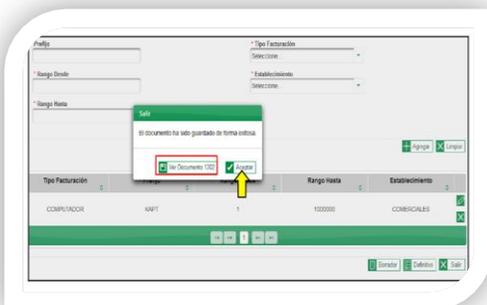
16. Al dar clic en aceptar, nos habilita el botón definitivo.



17. Una vez se da clic en el botón definitivo aparece el recuadro para firma el formato 1302, se ingresa el código de la firma electrónica y la contraseña.



18. Seguidamente muestra una pantalla, si el cliente es nuevo para seleccionar el tamaño económico, elegir la opción de acuerdo al tamaño de la sociedad y luego aceptar.

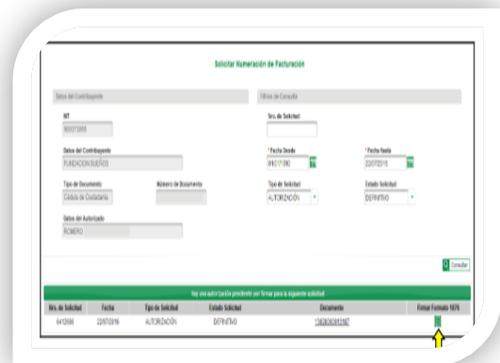
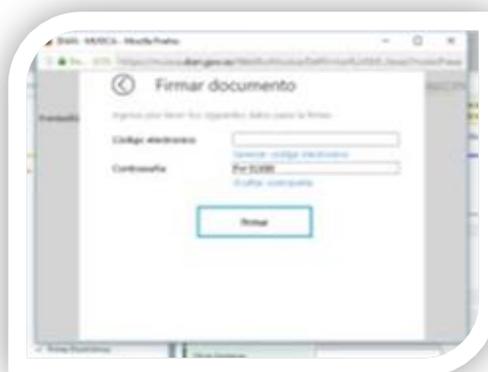


19. Luego aparece la siguiente pantalla para visualizar el documento 1302 en definitivo, si da clic en aceptar lo remite a la pantalla inicial para firmar el documento 1876; recuerde que el tramite no finaliza hasta que se firme el documento 1876 autorización de numeración de facturación.



20. Se visualiza el formato 1302 en definitivo.

21. una vez da clic en aceptar, remite a la pantalla inicial para firmar el formato 1876, de clic en firmar en el icono señalado.



22. Finalmente firmado el documento se genera el formato 1876 autorización de numeración de facturación. Decisión de la entidad que contiene la vigencia y los rangos en la hoja 2 y subsiguientes.

COMO GENERAR UN PQSR Y DENUNCIAS



1. A través del portal de la Dian en la sección contáctenos se encuentra el vínculo PQSR y denuncias. o ingresando a través de servicio al ciudadano en el vínculo PQSR y denuncias



2. Ingrese a nuestro sistema



3. En la siguiente opción ingrese por usuario registrado o nuevo usuario



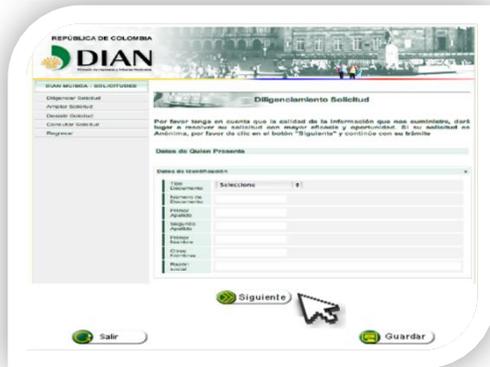
4. Seleccione la opción diligenciar solicitud



5. En la siguiente opción, no ingrese ningún número solo haga clic en continuar



6. Luego aparece la siguiente pantalla



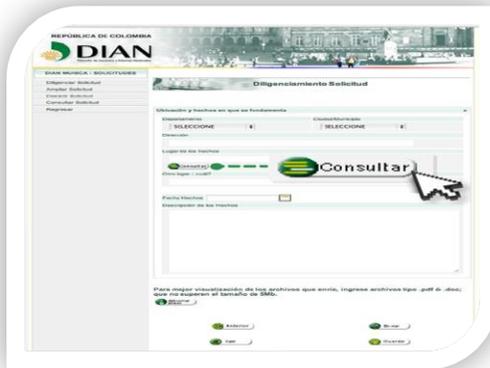
Diligencie los campos requeridos en el formato y pulse la opción siguiente



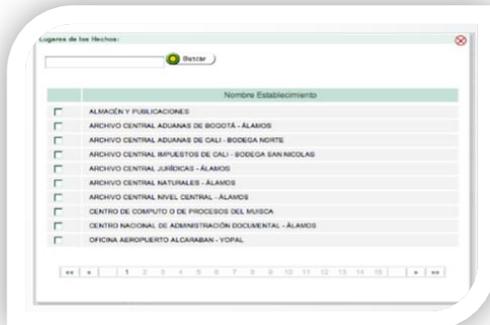
7. Si no registro un correo electrónico aparece esta venta emergente, es importante que diligencie, una dirección electrónica a fin de que pueda en tiempo real la respuesta su solicitud.



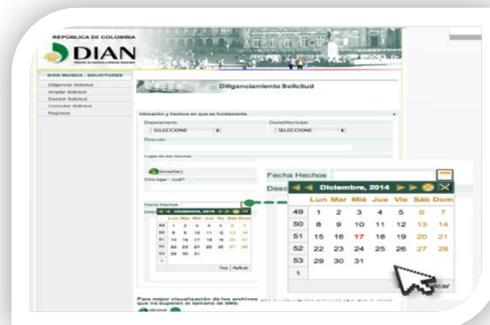
8. Seguidamente aparecerá un mensaje preguntando si la solicitud va dirigida a una persona en particular. Solo debe inscribirlo si conoce los datos completos de identificación y ubicación de la misma



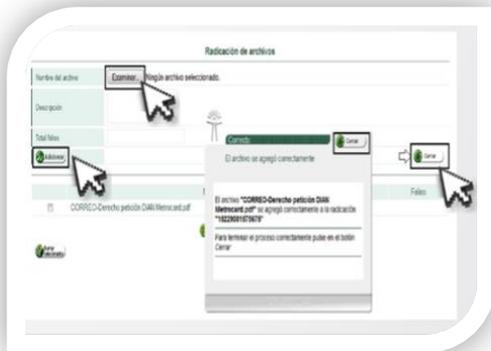
9. en la siguiente ventana seleccione la ubicación de los hechos haciendo clic en consultar



10. En la lista que se despliega, escoja la seccional de la UAE-DIAN donde ocurrieron los hechos o haya realizado la inscripción RUT



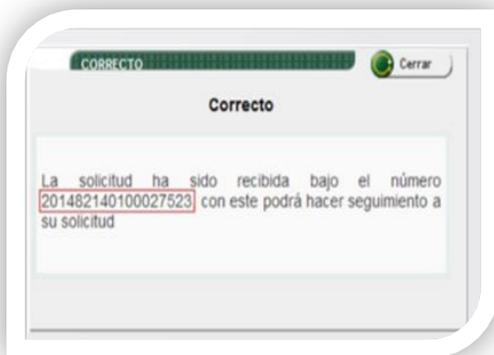
11. Luego escoja la fecha y describa los hechos. A la descripción puede anexar cualquier archivo



12. Para anexar documentos se debe hacer clic en examinar, elegir el archivo y adicionar, aparecerá un mensaje donde se informa que el archivo se agregó correctamente. Para terminar el procedimiento de clic en cerrar



Los documentos anexados deben aparecer en la pantalla de descripción de los hechos



13. A Continuación, aparecerá un mensaje donde se informa que la solicitud fue recibida en la UAE-DIAN y otorga un número con el cual se puede realizar seguimiento a dicha solicitud.

Si desea ampliar la solicitud lo puede realizar.

ASIGNACIÓN DE CITAS

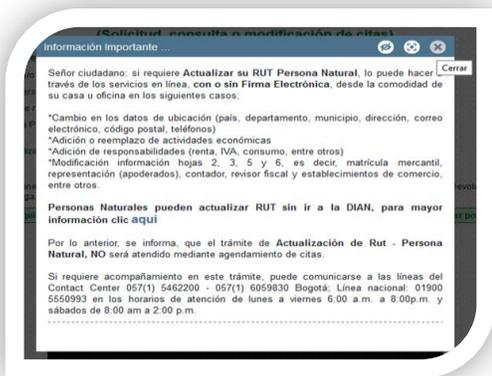
PROCEDIMIENTO:



1. ingresamos a la página de la Dian www.dian.gov.co



2. ingresar en la opción asignación de citas en la parte derecha de la página.



3. Al ingresar aparece el siguiente mensaje el cual trata de los tramites que el usuario puede realizar desde la comodidad de su casa le damos cerrar.

4. seguidamente presionamos el icono de solicitar cita



5. ingresa los datos solicitados sin excepción

Para agendar su cita Usted debe:

1. Seleccionar la ciudad.
2. Escoger el punto de contacto.
3. Elegir el trámite.
4. Seleccionar en el calendario el día y la hora en el que desea agendarse.

6. Después de dar clic en solicitar le aparece el siguiente mensaje donde le proporciona las recomendaciones respectivas

7. debes cerrar el cuadro e ingresar el lugar donde desea ser atendido el día y la hora

Nombre Ciudadano/Ciente: blanca ines villamizar gonzalez

Identificación: 1094268642

Ciudad: Pamplona

Punto de Contacto: Pamplona - Carrera 5 No. 3-94 Centro

8. En la primera casilla habilitada ingresamos la ciudad donde deseamos ser atendidos y automáticamente le aparece la dirección del punto de contacto

Trámite: Inscripción RUT Natural y/o Firma Electrónica

8. Seguidamente seleccione el tipo de trámite que vamos a realizar.

no Disponible

Horas Disponibles

Citas disponibles: 17
 Horas disponibles: 17
 Día Seleccionado: 03-05-2017

Mayo De 2017							Horas Disponibles		
dom.	lun.	mar.	mié.	jue.	vie.	sáb.	Horas Disponibles	IP Citas	Selección
30	1	2	3	4	5	6	11:00 a. m.	1	✓
7	8	9	10	11	12	13	11:20:00 a. m.	1	✓
14	15	16	17	18	19	20	11:30:00 a. m.	1	✓
21	22	23	24	25	26	27	11:40:00 a. m.	1	✓
28	29	30	31	1	2	3	11:50:00 a. m.	1	✓
4	5	6	7	8	9	10	12:50:00 p. m.	1	✓
<input checked="" type="radio"/> Día seleccionado. <input type="radio"/> Día disponible. <input type="radio"/> Día no disponible.							01:00:00 p. m.	1	✓
<input type="button" value="Cancelar"/>							01:10:00 p. m.	1	✓
							01:20:00 p. m.	1	✓
							01:30:00 p. m.	1	✓
							01:40:00 p. m.	1	✓
							01:50:00 p. m.	1	✓
							02:10:00 p. m.	1	✓
							02:20:00 p. m.	1	✓
							02:30:00 p. m.	1	✓
							02:40:00 p. m.	1	✓
							02:50:00 p. m.	1	✓

Automáticamente nos aparece el día, hora disponible.

confirmar Datos Cita

Datos Generales

Nombre Ciudadano/Ciudadano: BLANCA INES VILLAMER GONZALEZ
 Identificación: 8992108842
 Ciudad: PANDETONA
 Punto de Contacto: PANDETONA - CARRERA 3 NO. 3 - 04 CENTRO
 Teléfono: DISCOPCIÓN POR NACIONAL VOZ PÁNEA ELECTRÓNICA

Programación de la Cita

Fecha: miércoles, 03 de mayo de 2017
 Hora: 11:20:00 a. m.

Requisitos mínimos

La inscripción se realiza al registro inicial mediante el cual los permisos autorizados se incorporan en el Registro Único Centralizado en el Registro Único Tributario - RUT.
 Consulte el procedimiento en materia de estos trámites en:
 - Inscripción en el registro único tributario - RUT.
 - Actualización del registro único tributario - RUT.

Información importante

Recuerde:

1. Solo se gestionará el trámite para el NET o Cédula que se agendó, no se recibirá documentación de otros NET o Cédulas agendados a la cita.
2. Su cita no puede transferirse a otro contribuyente.
3. Debe presentarse a la cita con 15 minutos de anticipación y con toda la documentación requerida.

Después de seleccionada la hora le aparece el siguiente pantallazo indicando la información correspondiente a la cita.

Hay puede continuar con el procedimiento o cancelarlo

CONCLUSIONES

La misión estándar de la administración tributaria y aduanera contemplan tres grandes pilares de los cuales el servicio comienza adquirir cada vez una mayor relevancia contar con los mecanismos que faciliten y propicien el cumplimiento voluntario de las obligaciones como atención virtual, presencial o telefónica y en tiempo real o especializada según el perfil del cliente o usuario.

Una de las herramientas que actualmente les ofrece la Dian a los usuarios son variadas y excelentes, orientadas al cumplimiento de las obligaciones tributarias, pero con un grado de complejidad a la hora de entender cada uno de las operaciones como solución a esta complicación se creó un manual detallado pedagógico y didáctico sobre cada uno de los tramites más recurrentes, que le permite no solo visualizar el documento si no ver un video sobre cada uno de los pasos.

Generando beneficios para la administración tributaria, aduanera y cambiaria, enfatizando en aquellos aspectos que inciden en la detección y reducción del fraude y en la modernización tecnológica. El sistema tributario debe ser simple para facilitar el correcto y adecuado cumplimiento de las obligaciones de los agentes económicos. Esta simplicidad debe traducirse en un cambio en la actitud y comportamiento con su efecto lógico en la disminución de los niveles de evasión elusión y contrabando.

RECOMENDACIONES

Dentro de la práctica empresarial realizada, siempre se desea efectuar un aporte en las mejoras, por lo tanto, se recomienda a futuros pasantes que tengan interés en el manual la complementación con nuevos trámites que surjan a futuro y que sean para el usuario de gran ayuda.

A demás enfocarnos en la sencillez del lenguaje que manejemos, recuerden que todos no tenemos la misma técnica o manejamos los mismos conceptos, continuar trabajando en la cultura tributaria y en futuro poderlo implementar el manual a nivel nacional.

También le recomiendo a todos los estudiantes que estén interesados en realizar sus prácticas en el área de asistencia al cliente en la DIAN, que encontrarán un ambiente de trabajo ameno y una atmosfera de aprendizaje en cada momento. Las personas que laboran ahí son muy accesibles con los practicantes y están dispuestos a enseñarles y ayudarte en todo lo que necesiten y sobre todo valoran su trabajo y empeño.

EXPERIENCIA COMO PASANTE

La práctica empresarial es el primer contacto con el mundo laboral, donde pondrás aplicar los conocimientos adquiridos en la universidad, en situaciones reales y saber cómo desenvolverte en futuras relaciones profesionales.

Desde que se inició la práctica empresarial hasta este momento ha sido muy gratificante y emocionante para mí, ya que he puesto en práctica los conocimientos recibidos en la universidad, así como también he adquirido nuevos, como el manejo de la plataforma de la DIAN y parte tributaria. Toda esta Experiencia ha sido de mucha ayuda y aprovecho cada oportunidad que se me presenta para realizar siempre un buen trabajo.

BIBLIOGRAFÍA

<http://www.dian.gov.co/>

ANEXOS



Pamplona, enero 31 de 2017

GA170.90PA00.10-028

Doctor
GERARDO ANTONIO JOJOA JIMENEZ
Dirección Seccional Delegado
Dirección Seccional Delegada de Impuestos y Aduanas de Pamplona
Pamplona (N. de S.)

Cordial saludo.

Respetuosamente solicito su colaboración, para que **BLANCA INES VILLAMIZAR GONZALEZ**, identificada con Cédula de Ciudadanía N° 1.094.268.642, estudiante de X semestre del Programa de Contaduría Pública, Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales de la Universidad de Pamplona, realice su Práctica Profesional, durante el primer periodo académico del año 2017, en esa Entidad.

Nuestra estudiante, profesional idóneo, competente para desempeñarse en el ámbito de los sistemas contables, con capacidad de análisis e investigación para la toma de decisiones, espíritu de liderazgo y eficiente capacidad para la gestión de procesos financieros; formación Integral en lo social, humanístico, tecnológico y contable, para cumplir funciones de Revisoría Fiscal, Auditoría Interna y Externa, Asesorías contables, financieras y tributarias.

La práctica cuenta con este Centro de Prácticas y Asesoría Empresarial, donde se ofrece orientación y se hace seguimiento personalizado al pasante, haciendo partícipe del proceso a su superior inmediato; comprende un periodo mínimo de 4 a 6 meses, equivalente a un semestre académico, en el horario que según la naturaleza de la labor encomendada requiera, sin exceder los términos de ley.

Manifiesto a Usted mi sentido de gratitud, al contribuir con esta etapa del proceso de formación académica de la estudiante, lo cual redundará en beneficio de la comunidad y particularmente, en la visión empresarial que deben tener nuestros egresados.

Información de contacto: correo electrónico, cenprac@unipamplona.edu.co, teléfono 568 5303 Ext. 281, Telefax (097) 5681761, Universidad de Pamplona.

Atentamente,

ÁLVARO PARADA CARVAJAL
Director Centro de Práctica y Asesoría Empresarial



Una universidad incluyente y comprometida con el desarrollo integral

186201000 – 00076

00048

Pamplona, 1 de febrero del 2017

Doctor
ALVARO PARADA CARVAJAL
Director Centro de Práctica y Asesoría Empresarial
Programa Contaduría Pública
Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales
Universidad de Pamplona
Pamplona

Ref: Solicitud GA170.90PA00.10-028

Cordial Saludo,

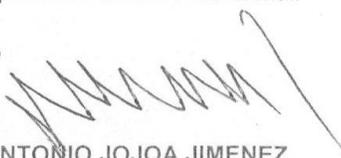
De manera atenta me permito informar que en atención al oficio de la referencia radicado en esta Seccional con No. 000066 del 1 de febrero del 2017, la señorita BLANCA INES VILLAMIZAR GONZALEZ, identificada con cedula de ciudadanía numero 1.094.268.642 estudiante de X semestre del Programa de Contaduría Pública, Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales de la Universidad de Pamplona, desarrollará su Práctica Profesional en el Despacho de esta Dirección Seccional Delegada de Impuestos y Aduanas de Pamplona, brindando apoyo administrativo en la ejecución de las siguientes actividades:

Adelantar actividades de cultura tributaria a los clientes externos de la DIAN, brindar herramientas que les faciliten cumplir las obligaciones tributarias, aduaneras y cambiarias.

Suministrar información actualizada en los trámites y servicios de atención y acompañamiento en orientación y capacitación.

Así mismo me permito informar que su ingreso será desde el día siguiente a la afiliación de la ARL y se solicita de un Supervisor, y el término de 6 meses con una intensidad de 8 horas diarias para su Práctica Profesional.

Cordialmente,



GERARDO ANTONIO JOJOA JIMENEZ
Director Seccional Delegado

JMCP

Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Pamplona

Formule su petición, queja, sugerencia o reclamo en el Sistema PQSR de la DIAN

Cra. 5 N° 4-19 PBX 568 08 64

Código postal 543050



CONSTANCIA:

Certifico que **BLANCA INES VILLAMIZAR GONZALEZ**, identificada con cédula de ciudadanía número 1.094.268.642 estudiante de X semestre del Programa de Contaduría Pública, desarrolla su Pasantía en esta Entidad; iniciando el día 6 de febrero 2017 y su finalización será el día 06 de agosto de 2017; periodo en la cual ha desempeñado labores en el Despacho – Área de Gestión y Asistencia al Cliente de esta Dirección Seccional Delegada de Impuestos y Aduanas de Pamplona, desarrollando sus actividades por el término de 6 meses con una intensidad de 8 horas diarias y así dar cumplimiento a su Práctica Profesional, brindando apoyo administrativo en la ejecución de las siguientes labores:

1. Adelantar actividades de cultura tributaria a los clientes externos de la DIAN.
2. Brindar herramientas que les faciliten cumplir las obligaciones tributarias, aduaneras y cambiarias.
3. Suministrar información actualizada en los trámites y servicios de atención.
4. Acompañamiento en orientación y capacitación a los clientes externos.
5. Implementación del Manual tramites virtuales DIAN Seccional de Pamplona.

Dado en Pamplona, el 26 de mayo de 2017



SOLEDAD MARQUEZ SOLANO
Directora Seccional Delegada
de Impuestos y Aduanas de Pamplona (A)



WILBER FABIAN CARVAJAL SAENZ
Área de Asistencia al Cliente



**ACTA DE INGRESO A REALIZAR PASANTIA EMPRESARIAL
EN LA DIAN DE PAMPLONA**

Yo, **BLANCA INES VILLAMIZAR GONZALEZ**, identificada con cédula de ciudadanía número 1.094.268.642 Estudiante del X semestre del Programa de Contaduría Pública de la Universidad de Pamplona, me comprometo a cumplir a cabalidad con las siguientes obligaciones, en desarrollo de mi Practica Empresarial.

1. Cumplir con los reglamentos académicos y disciplinarios establecidos por la UNIVERSIDAD.
2. Cumplir con los reglamentos o normas que conforman el régimen de prohibiciones, inhabilidades e incompatibilidades establecidas en la DIAN para los servidores de la contribución.
3. Desarrollar cabalmente todas las actividades encomendadas en el desarrollo de la práctica académica.
4. Aportar mis conocimientos y calidades al desarrollo de la práctica académica.
5. Colaborar con la elaboración, ejecución y revisión de proyectos adicionales, en desarrollo de la práctica académica.
6. Guardar la reserva necesaria sobre los asuntos que me sean encomendados.

Blanca Ines Villamizar G

FIRMA

Fecha: 06 de Febrero de 2017

Formule su petición, queja, sugerencia o reclamo en el Sistema PQSR de la DIAN.

Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Pamplona

Cra. 5 N° 4-19 PBX 568 08 64

Código postal 543050





REPORTE DE EVALUACIÓN

Universidad de Pamplona
 Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales
 Centro de Prácticas y Asesoría Empresarial
 Pamplona (Norte de Santander)
 Km 1, Vía Bucaramanga
 Tel: (7) 5681761 - www.unipamplona.edu.co
 cenprac@unipamplona.edu.co

OBJETIVO:	Evaluar el desempeño del practicante de acuerdo con los objetivos previamente planteados en la empresa con el fin de comprender las acciones que faciliten el cumplimiento de los mismos y logren el desarrollo personal y profesional del estudiante		
ESTUDIANTE:	Blanca Inés Villamizar 6	ORGANIZACIÓN:	DIAN
PROGRAMA:	Contaduría Pública	DEPENDENCIA:	Asistencia al cliente
EVALUADOR:	Wilber Fabian Corvajal	FECHA:	26/05/2019

CALIFICACION: MUY SOBRESALIENTE (MS)- SOBRESALIENTE (S)- POCO SOBRESALIENTE (PS)- ACEPTABLE(A)

INDICADORES DE DESEMPEÑO	MS	S	PS	A	CONCEPTO DEL EVALUADOR
ADAPTACIÓN A LA ORGANIZACIÓN Actitud del estudiante para afrontar cambios en los diversos roles que debe asumir de acuerdo con las circunstancias presentadas.		X			se adapta bien a la organización y al trabajo
INTEGRACIÓN AL GRUPO DE TRABAJO Facilidad para adaptarse a las orientaciones, comportamientos y necesidades de las personas que componen el equipo.		X			se realizó una integración y se acomodó con facilidad a los retos
INICIATIVA Y APORTES Capacidad para sugerir soluciones prácticas e innovadoras a problemas presentados en la organización.		X			Creación del programa auto ayuda para plataforma.
RESPONSABILIDAD Asumir positivamente las consecuencias de sus actos.		X			asume las responsabilidades laborales
CALIDAD DE TRABAJO Oportunidad y efectividad en todas las actividades que realiza.		X			su trabajo y actitud es muy buena
PUNTUALIDAD Y ASISTENCIA Disposición para presentarse a tiempo en su lugar de trabajo.		X			es puntual en su horario trabajo
COMUNICACIÓN Capacidad para expresar sus ideas (oral y escrita) en forma clara y precisa, y para interrelacionarse.		X			tiene buen tacto hacia las otras personas
MADUREZ Grado de autocontrol y serenidad para manejar cualquier tipo de situación.		X			tiene madurez en su labor diaria y como le desenvuelve.
ENTUSIASMO Capacidad para asumir aptitudes de manera positiva y optimista.		X			es muy optimista en todo lo que ella desempeña
CAPACIDAD DE MEJORAMIENTO Capacidad de revisar constantemente los procesos para darles valor agregado.		X			cada día llega con nueva actitud de aprender más, y dar valor agregado
TRABAJO BAJO PRESIÓN Capacidad de dar solución a diferentes labores en cortos periodos de tiempo.		X			se destaca bajo presión ya que se desenvuelve maneja las situaciones
CUALIDADES DEL ESTUDIANTE:	Excelente a todo su trabajo desempeñado				
ASPECTOS QUE DEBE MEJORAR EL PRACTICANTE:	Liderazgo		Proactividad		
	Comunicación		Generación de Propuestas		
	Otra, ¿Cuál?				
EL PRACTICANTE CUMPLIO CON SUS ESPERATIVAS:	SI	X	¿Por qué?		Diseño un programa de auto ayuda y su desempeño es excelente.
RECOMENDACIONES Y /O SUGERENCIAS:					
					Blanca Inés Villamizar 6
FIRMA EVALUADOR					FIRMA PRACTICANTE



REPORTE DE AUTOEVALUACIÓN

Universidad de Pamplona
 Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales
 Centro de Prácticas y Asesoría Empresarial
 Pamplona (Norte de Santander)
 Km 1, Vía Bucaramanga
 Tel: (7) 5681761 - www.unipamplona.edu.co
 cenprac@unipamplona.edu.co

Nombre del Estudiante: Blanca Ines Villamizar Gonzalez Fecha: 26/05/17

Nombre de la Empresa: DIAN Programa: Contaduría pública

Dependencia Entidad: Asistencia al cliente Evaluador: Wilber Fabian

OBJETIVO: Reflexionar en torno de las actitudes y habilidades que pueden dinamizarse durante el semestre de práctica para reafirmar los valores y principios ciudadanos fundamentales.

1 Señale el medio por el cual se vinculó usted a la empresa donde desarrolla su Práctica Profesional.

1.1. Unipamplona 1.2. Familiar 1.3. Amistad 1.4. Autogestión

1.5. ¿Otro Medio? Especifique ¿Cuál Otro?

2 ¿Qué lo motivó a elegir este medio?

3 ¿Considera usted que ha cumplido las expectativas que se tenía antes de iniciar el semestre de práctica? SI NO

Explique

4 ¿Qué tipo de dificultades ha afrontado durante la práctica?

4.1. Académicas 4.2. Laborales 4.3. Personales 4.4. Ninguna

Explique

5 ¿Cree usted que el semestre de práctica es un escenario propicio para la formación en valores humanos? SI NO

6 Señale TRES VALORES que usted haya fortalecido durante este semestre de práctica profesional.

6.1. Responsabilidad 6.2. Puntualidad 6.3. Compromiso 6.4. Participación

6.5. Sensibilidad Social 6.6. Nacionalismo 6.7. Creatividad 6.8. ¿Otro?

¿Cuál?

7 Desde el punto de vista del cumplimiento de los objetivos, evalúe su desempeño durante el semestre de práctica y caliíquese, en el siguiente cuadro. Utilizando escala de 0.0 a 5.0, con base en las siguientes competencias y sus criterios.

COMPETENCIA	NOTA	EXPLIQUE ¿PORQUE?
Ciudadano Autónomo Hombre – Contexto Participación y cumplimiento en todas las actividades de CENPAE.	4.5	Cumpli con todas las actividades propuestas por el CENPAE
Científico Hombre – Conocimiento Presentación efectiva y oportuna del trabajo académico	4.5	Cumpli con las fechas estipuladas
Profesional Hombre – Disciplina Expresa la síntesis de su formación en saberes, actitudes y habilidades, aplicadas al ámbito laboral.	4.5	aplique los conocimientos y descubri nuevas habilidades
Nota Integral	4.5	

**SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN CUANTO A LOS SERVICIOS
INFORMÁTICOS QUE OFRECE LA DIAN PARA REALIZAR LOS TRÁMITES
VIRTUALES**

Edad 63.

sexo M F

1. ¿señor contribuyente si usted necesita realizar una queja o reclamo se siente en capacidad de realizarlo desde su usuario en la plataforma MUISCA?

Si
 No

Porque Primero. Se necesita Asesoría.

2. ¿Si usted no cuenta con la asesoría de un contador y necesita realizar la habilitación y resolución de facturación se encuentra en capacidad de realizarlo?

Si
 No

Porque depende porque no conozco. Nada R. Atencia.

3. ¿considera usted que los instructivos que la Dian le ofrece para realizar los diferentes tramites son entendibles?

Si
 No

Porque Pues. Es primera vez que veo este formato

4. ¿Cuando usted ha tenido inconvenientes al cumplir sus obligaciones tributarias la página le ha facilitado la solución?

Si
 No

Porque hasta el momento no. La conozco.

5. ¿Señor contribuyente a usted se le facilita encontrar la información pertinente que le ofrece la página de la Dian?

Si
 No

Porque No se.

6. ¿Si para usted no fuera obligatorio cumplir las obligaciones tributarias las realizaría?

Si
 No

Porque Pues si no es obligatorio No.