INFORME DE PRÁCTICA EMPRESARIAL

OPORTUNIDAD DE MEJORA PARA LA CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE UN MANUAL QUE FACILITE EL DILIGENCIAMIENTO Y TIEMPO DE LOS TRAMITES DEL REGISTRO ÚNICO TRIBUTARIO A PERSONAS JURÍDICAS, REALIZADOS EN LA DIRECCIÓN SECCIONAL DELEGADA DE IMPUESTOS Y ADUANAS DE PAMPLONA.

YOLY MILENA PINILLA GRANADOS

CODIGO 1.094.278.901

UNIVERSIDAD DE PAMPLONA

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES

CONTADURÍA PÚBLICA

PAMPLONA

2018-2

INFORME DE PRÁCTICA EMPRESARIAL

OPORTUNIDAD DE MEJORA PARA LA CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE UN MANUAL QUE FACILITE EL DILIGENCIAMIENTO Y TIEMPO DE LOS TRAMITES DEL REGISTRO ÚNICO TRIBUTARIO A PERSONAS JURÍDICAS, REALIZADOS EN LA DIRECCIÓN SECCIONAL DELEGADA DE IMPUESTOS Y ADUANAS DE PAMPLONA.

YOLY MILENA PINILLA GRANADOS

CODIGO 1.094.278.901

Informe presentado como requisito final para optar al título de Contador Publico

RUTH MAYERLY GUERRERO JAIMES

SUPERVISOR DE PRÁCTICA

UNIVERSIDAD DE PAMPLONA

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES

CONTADURÍA PÚBLICA

PAMPLONA

2018-2

NOTA DE ACEPTACIÓN

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

FIRMA DEL PRESIDENTE DEL JURADO

_____

FIRMA DEL JURADO

_____

FIRMA DEL JURADO

PAMPLONA, 2018-II

AGRADECIMIENTOS

A DIOS por permitirme culminar esta etapa de mi vida, y dar la oportunidad de haber llegado hasta este momento tan importante de mi formación profesional, así mismo mi mayor agradecimiento a mis Padres, Rafael Pinilla Parra y Ligia Granados Sandoval y, a mis hermanos, en especial a Elkin Yesid Pinilla Granados por el apoyo incondicional, por ser pilares fundamentales en este proceso de crecimiento personal y profesional, ya que gracias a ellos que son mi motor y mi fuente de inspiración he podido lograr esto. Me siento afortunada de contar con ustedes, por sentar en mí, la base de la responsabilidad y deseos de superación; siendo estos mis mayores espejos para salir adelante y ser exitosa en la vida con base en los valores, virtudes y herramientas que me han brindado y me permiten alcanzar mis propósitos constantemente.

Gracias a aquellas personas que sumaron un granito de arena en este proceso, por que sin ellos no hubiera sido posible este logro que me invade hoy de satisfacción y alegría.

Por supuesto agradecida profundamente con mis docentes ya que fueron ellos quienes orientaron en mayor medida a que fuese una profesional integra, con valores morales y capaz de realizar cualquier actividad laborar que se cruce en el traspaso por la vida.

ABSTRACT

As an intern of the Public Accounting program of the University of Pamplona, based on social accounting, which is defined as the science that seeks to satisfy the requirements of its external and internal users, I have the function of implementing an opportunity for improvement within the entity by participating in the knowledge acquired during the learning process in the academy.

Based on this an opportunity for improvement is established, where a manual of easy access and learning for external users and officials of the entity will be designed and implemented, which facilitates the processing and time of the procedures for registration and updating of the Unique Tax Registry to legal entities in a more rapid, timely, efficient and effective manner, categorized as Simplified Stock Companies (SAS), Non-Profit Entities (ESAL), Temporary Union and Consortiums, carried out in Pamplona's Delegate Section of Taxes and Customs.

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN 9
1 INFORME FINAL DE PRÁCTICA EMPRESARIAL, ENTIDAD DIRECCIÓN SECCIONAL DELEGADA DE IMPUESTOS Y ADUANAS DE PAMPLONA. 11
1.1 RESEÑA HISTÓRICA DE LA EMPRESA 11
1.2 DESCRIPCIÓN DE LA INSTITUCIÓN 12
1.3. ASPECTOS CORPORATIVOS 17
1.3.1 Misión 17
1.3.2 Visión 18
1.3.3 Objeto de la entidad 18
1.3.4 Objetivos 18
1.3.5 Políticas 20
1.3.6 Valores 24
1.4 DIAGNÓSTICO 25
1.4.1 Director Seccional 25
1.4.2 Comercialización 26
1.4.3 Servicios Informáticos 27
1.4.4 Recursos Físicos 27
1.4.5 Recursos Financieros 28
1.4.6 Gestión Operativo Fiscalización Aduanera 29
1.4.7 Gestión De Personal 29
1.5 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL 31
1.6 MATRIZ DOFA 32
1.7 DESCRIPCIÓN DEL ÁREA DE TRABAJO 33
1.7.1 Área De Gestión y Asistencia Al Cliente 33
1.7.2 Gestión Masiva 34
1.8 FUNCIONES ASIGNADAS COMO PASANTE 35
1.9. ESTRUCTURACIÓN DE LA PROPUESTA DE MEJORAMIENTO 36
1.9.1 Título 36
1.9.2 Objetivos 36

1.10 JUSTIFICACIÓN 38
1.11 CRONOGRAMA 40
2. DESARROLLO DE LA OPORTUNIDAD DE MEJORA 42
2.1 TITULO 42
2.2 MARCOS REFERENCIALES 42
2.2.1 Marco Conceptual 42
2.2.2 Marco Normativo 51
2.3 PLANO GENERAL DE LOS MOMENTOS CRÍTICOS DEL SERVICIO INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO ÚNICO TRIBUTARIO – RUT 53
2.4 PLAN ESTRATEGICO DE INVESTIGACIÓN 54
2.5 Cuantificar y categorización de la información de personas jurídicas. 55
2.5.1 Inscripción y Actualización de personas jurídicas 56
2.5.2 Tipo de persona jurídica que se presentan 57
2.5.4 Recurrencia Del representante legal a actualizar cada 3 meses. 59
2.5.5 Resultados de la información recolectada 59
2.6. MANUAL PARA PERSONAS JURIDICAS 61
2.7 AYUDA MULTIMEDIA REALIZADA PARA LOS CONTRIBUYENTES SEGÚN EL TIPO DE PERSONA JURÍDICA 62
2.7.1 Sociedades por acciones simplificadas (SAS) 62
2.7.2 Entidades sin ánimo de lucro (ESAL) 62
2.7.3 Unión Temporal 62
CONCLUSIÓNES 63
RECOMENDACIONES 64
ALCANCE DE LA PRACTICA 65
BIBLIOGRAFÍA 66
ANEXOS 67

TABLA DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1 Logo Entidad DIAN..... 12
Ilustración 2 Mapa de Colombia, ubicación donde se encuentra la dirección de impuestos y aduanas nacionales, seccionales y delegadas. 14

INTRODUCCIÓN

La dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales DIAN es el máximo ente encargado del cobro de los impuestos y la regulación de las leyes para el mismo; su máximo ejercicio es el de garantizar el cumplimiento de las obligaciones tributarias, aduaneras y cambiarias de tanto personas naturales como jurídicas dentro del territorio colombiano. Además de ello facilita el intercambio de negocios con otros países.

Esta entidad gubernamental se creó con la intención de 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 operaciones tributarias, aduaneras y cambiarias. Es decretada por la Constitución Política Colombiana bajo el decreto 2117 de 1992. En 1993 se fusionaron la Dirección de Impuestos Nacionales DIAN y la Dirección de Aduanas Nacionales DAN con lo que hoy día y desde 1999 se conoce como DIAN, Directora de Impuestos y Aduanas Nacionales.

Ahora bien, en la ciudad mitrada de Norte de Santander, Pamplona, desde el 01 de noviembre de 2007 existe una seccional de la DIAN con la intención de hacer ejercicio no solo para el municipio sino para los que están aledaños al mismo, esto por el ejercicio de actividad económica en la región. La seccional de la DIAN de la ciudad de Pamplona bajo la dirección actualmente del DOCTOR JESUS DAVID SANABRIA ARDILA tiene el objetivo de asesorar y hacer cumplir las leyes de impuestos tributarios en la región que comprende los municipios de Pamplonita, Chitaga, Cacota, Mutiscua, Silos, y Pamplona.

Como pasante del programa de Contaduría Pública de la Universidad de Pamplona, tengo la función de implementar un plan de mejoramiento u oportunidad de mejora dentro de la entidad haciendo participe los conocimientos adquiridos durante el

proceso de aprendizaje en la academia. Fundamentándome en la contabilidad social, la cual se define como la ciencia que busca satisfacer los requerimientos de sus usuarios externos e internos, haciendo buen procedimiento de la materia prima, maquinas, capital y los recursos humanos, sin tener en cuenta que las entidades de carácter público como esta son entes económicos de un subsistema social obligada a cumplir los objetivos fijados por el Estado en general , sino una entidad que busca poseer una responsabilidad social, y que las funciones de los contadores públicos vayan encaminadas al desarrollo de las comunidades mediante la enseñanza y la menor complejidad en los planteamientos que se exigen por el Estado.

En este informe se da a conocer aspectos generales de la Dirección Seccional Delegada de Impuestos y Aduanas de Pamplona, desde la parte organizacional como su imagen corporativa, de igual manera se hace un previo análisis de su Matriz DOFA y con base en ella se establece la propuesta que conlleve a mejorar sus procesos organizacionales, por lo tanto se plantea una oportunidad de mejora , donde se creara e implementara un manual que facilite el diligenciamiento y tiempo de los tramites de inscripción y actualización del Registro Único Tributario a personas jurídicas categorizadas como Sociedades de acciones simplificadas (SAS), Entidades sin ánimo de lucro(ESAL),Unión Temporal y Consorcios, realizados en La Dirección Seccional Delegada De Impuestos y Aduanas De Pamplona.

1 INFORME FINAL DE PRÁCTICA EMPRESARIAL, ENTIDAD DIRECCIÓN SECCIONAL DELEGADA DE IMPUESTOS Y ADUANAS DE PAMPLONA.

1.1 RESEÑA HISTÓRICA DE LA EMPRESA

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).

Pamplona, ciudad mitrada, religiosa, estudiantil y cuna de artistas, poetas y cuenteros; que se encuentra ubicada en la región sur occidental de Norte de Santander; sobre la carretera que une a la ciudad de Cúcuta con Bucaramanga; por lo tanto, tiene ubicación estratégica de control a ingreso de mercancías procedentes de Venezuela. Su economía ha venido creciendo paulatinamente, y está basada en la prestación de servicios (alojamiento, alimentación, etc.) a los estudiantes de la Universidad de Pamplona, comercio al por menor y turismo en las festividades religiosas; por lo tanto, se demandan de manera permanente servicios tributarios relacionados con el área de gestión y asistencia al cliente y que implicaban el traslado de los contribuyentes a la ciudad de Cúcuta. De forma adicional, por ser parte del corredor vial que comunica a Venezuela con el interior del país, se hace necesario el fortalecimiento de la presencia institucional a través de puesto de control aduanero en cumplimiento de los objetivos estratégicos relacionados con el control al contrabando.

Por lo anteriormente expuesto se decide crear la Administración Local de Impuestos y Aduanas de Pamplona mediante Decreto 2392 del 18 de Julio de 2006.

Así mismo con la Resolución 8046 del 21 de Julio de 2006 modificada por la Resolución No. 13442 del 14 de noviembre de 2007 se le determinaron su jurisdicción y competencia así: en materia tributaria únicamente para las funciones relacionadas con Gestión y Asistencia al Cliente y en materia aduanera únicamente en los asuntos relacionados con el ejercicio de la fiscalización aduanera y el desarrollo de las acciones de control posterior. Se iniciaron labores el día 01 de noviembre de 2007.

A partir del proceso de reestructuración de la Entidad llevado a cabo en el año 2008, con Resolución No. 0010 del 04 de noviembre se autoriza el funcionamiento de la Dirección Seccional Delegada de Impuestos y Aduanas de Pamplona, delegada de la Dirección Seccional de Aduanas de Cúcuta; y en sus artículos 3 y 4 establece las competencias territoriales en materia tributaria y aduanera.

1.2 DESCRIPCIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Ilustración 1 Logo Entidad DIAN

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 jurisdicción de la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales comprende el territorio nacional, y su domicilio principal es la ciudad de Bogotá, D.C.

La DIAN hace presencia en las siguientes ciudades y municipios de Colombia, distribuidas así:

Dirección Seccional Impuestos y Aduanas (30)	Dirección Seccional de Aduanas (6)	Dirección Seccional de Impuestos (7)	Dirección Seccional Delegadas de Impuestos y Aduanas (7)	Puntos de Contactos
Arauca, Armenia, Barrancabermeja, Bucaramanga, Buenaventura, Florencia, Girardot, Ibagué, Ipiales, Leticia, Maicao, Manizales, Montería, Neiva, Palmira, Yopal, Pasto, Pereira, Popayán, Rioacha, Santa Marta, San Andrés, Sincelejo, Sogamoso, Tunja, Tuluá, Urabá, Quibdó, Valledupar, Villavicencio.	Bogotá, Barranquilla, Cali, Cartagena, Cucúta, Medellín.	Bogotá, Barranquilla, Cali, Cartagena, Cúcuta, Medellín, Grandes Contribuyentes en Bogotá.	Mitú, San José del Guaviare, Puerto Asís, Túmaco, Puerto Carreño, Inírida, Pamplona.	Pitalito, Ocaña, Magangue, La Dorada, La Estrella, Barzal y Buga, Cali Centro, Cali Sur, en Bogotá: Aduana de Bogotá, Américas, Bima, Bosa, Centro, Calle75, Carrera 30, Suba.

Ubicación en el mapa:

Ilustración 2 Mapa de Colombia, ubicación donde se encuentra la dirección de impuestos y aduanas nacionales, seccionales y delegadas.

El patrimonio de la entidad está constituido por los bienes que posee y por los que adquiera a cualquier título o le sean asignados con posterioridad.

La DIAN existe, para 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, aduanera 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.

La representación legal de la DIAN está a cargo del Director General, quien puede delegarla de conformidad con las normas legales vigentes. El cargo de Director General es de libre nombramiento y remoción; en consecuencia, se provee mediante nombramiento ordinario por el Presidente de la República.

A la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales le competen las siguientes funciones:

- La administración de los impuestos de renta y complementarios, de timbre nacional y sobre las ventas; los derechos de aduana y 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; así como la dirección y administración de la gestión aduanera, incluyendo la aprehensión, decomiso o declaración en abandono a favor de la Nación de mercancías y su administración y disposición.

- Igualmente, le corresponde el control y vigilancia sobre el cumplimiento del régimen cambiario en materia de 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.

- La administración de los impuestos comprende su recaudación, fiscalización, liquidación discusión, cobro, devolución, sanción y todos los demás aspectos relacionados con el cumplimiento de las obligaciones tributarias.

- La administración de los derechos de aduana y demás impuestos al comercio exterior, comprende su recaudación, fiscalización, liquidación, discusión, cobro, sanción y todos los demás aspectos relacionados con el cumplimiento de las obligaciones aduaneras. La dirección y administración de la gestión aduanera comprende el servicio y apoyo a las operaciones de comercio exterior, la aprehensión, decomiso o declaración en abandono de mercancías a favor de la Nación, su administración, control y disposición.

- Le compete actuar como autoridad doctrinaria y estadística en materia tributaria, aduanera y de control de cambios, en relación con los asuntos de su competencia.

- La Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales desarrollará todas las actuaciones administrativas necesarias para cumplir con las funciones de su competencia.

En la actualidad, la tipología de los procesos asumida en la DIAN es la siguiente: estratégicos, misionales, de apoyo, evaluación y control.

- **Procesos Estratégicos:**

Tienen como finalidad orientar a la entidad para que cumpla con su misión, visión, política y objetivos y satisfacer las necesidades de las partes interesadas (organización, persona o grupo) que tengan un interés de la entidad.

- **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.

- **Procesos de Apoyo:**

Proporcionan el soporte a los procesos estratégicos, misionales y de medición, análisis y mejora.

- **Procesos de Evaluación y Control:**

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. ASPECTOS CORPORATIVOS

1.3.1 Misión

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.

1.3.2 Visión

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.

1.3.3 Objeto de la entidad

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.

1.3.4 Objetivos

1.3.4.1 Objetivos Estratégicos

- 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.

1.3.4.2 Objetivos Tácticos

- Optimizar el proceso de administración de cartera para incrementar el recaudo.
- Liderar la construcción de un marco tributario y aduanero eficiente, equitativo y simplificado.
- Realizar acciones integrales e innovadoras de control y fiscalización para reducir la evasión, la elusión y el contrabando.
- Asegurar y facilitar las operaciones de comercio exterior, reduciendo los costos y tiempos a las partes interesadas.
- Focalizar el control aduanero hacia las actividades que generen riesgo para la seguridad nacional.
- Cumplir con los acuerdos de cooperación e intercambio de información suscritos por la entidad y los compromisos derivados de los Tratados y Acuerdos con incidencia tributaria y aduanera.
- Establecer programas de incorporación, formalización y formación de contribuyentes y usuarios al sistema tributario, aduanero y cambiario.
- Profundizar en el conocimiento sobre los usuarios y contribuyentes mediante técnicas de inteligencia de negocios y gestión de riesgos para fortalecer el servicio y desarrollar estrategias diferenciadas de control.
- Mejorar la percepción de la ciudadanía y la confianza en la entidad a través de la unidad de criterio y seguridad jurídica.
- Fortalecer el talento humano y promover su desarrollo, en el marco de la política integral de gestión humana.
- Incrementar la eficiencia administrativa mediante la optimización de los procesos, trámites, sistemas internos, riesgos de operación y la gestión documental.
- Optimizar la gestión financiera de la entidad.

- Desarrollar y mantener la tecnología de la información y las telecomunicaciones para optimizar la gestión institucional y la Estrategia de Gobierno en Línea, en función de un mejor servicio al ciudadano.
- Fortalecer las acciones de la gestión institucional mediante procesos de comunicación que generen respeto por parte de los ciudadanos clientes hacia la entidad.
- Garantizar la participación ciudadana, la transparencia en la gestión y la sanción de toda acción ilícita o de corrupción.
- Mejorar la efectividad del servicio al ciudadano–cliente en el cumplimiento de la misión institucional.

1.3.5 Políticas

La DIAN, en el marco de su misión, visión y consciente de la importancia que su gestión representa para el bienestar económico y social del país, asume su compromiso considerando las siguientes directrices:

1.3.5.1 En relación con el cumplimiento de la misión.

- Gestionar con estrategias efectivas de servicio, control y fiscalización acorde con estándares de calidad y mejores prácticas internacionales.
- Promover la simplificación de las normas del sistema tributario, aduanero y cambiario, así como aquellas que regulan el accionar de la DIAN garantizando los principios del sistema impositivo colombiano.
- Realizar análisis permanentes del contexto de las variables económicas, políticas y sociales del país con el fin de fortalecer su capacidad de respuesta.

1.3.5.2 En relación con el recaudo.

- Realizar las acciones necesarias para garantizar el cumplimiento de la meta de recaudo fijada por el Gobierno Nacional, de forma que se coadyuve a la sostenibilidad de las finanzas públicas del país.

1.3.5.3 En relación con el servicio.

- Incrementar el uso de internet y de las telecomunicaciones avanzadas, como medio para que los clientes institucionales se informen, realicen trámites y transacciones en forma interactiva.
- Continuar con la implementación de servicios informáticos electrónicos cuya respuesta satisfaga las necesidades y expectativas de los clientes internos y externos, así como, las disposiciones legales en materia de competitividad, productividad y el programa de gobierno en línea.
- Incentivar el uso de canales formales, como el sistema bancario, para el cumplimiento de las obligaciones fiscales.
- Ofrecer alta calidad en la atención a los clientes institucionales a través de los diversos canales de servicio.
- Agilizar los procedimientos de comercio exterior e incrementar la efectividad de los controles aduaneros, a partir de la racionalización de trámites, la aplicación de técnicas de inspección no intrusivas y de otros instrumentos tecnológicos de seguimiento y control.
- Adelantar programas y campañas efectivas de concientización y explicación de las
- obligaciones tributarias, aduaneras y cambiarias para fomentar la aceptación social de la tributación y el cumplimiento de estas normas.

1.3.5.4 En relación con el control y fiscalización de las obligaciones tributarias, aduaneras y cambiarias.

- Enfatizar en la fiscalización integral y de fondo desincentivando las prácticas evasoras, elusivas e ilegales como el contrabando y el lavado de activos.
- Incrementar la percepción del riesgo subjetivo en agentes económicos y la ciudadanía en general para mejorar el cumplimiento voluntario de las obligaciones fiscales que administra la entidad.
- Mejorar la coordinación de las actuaciones conjuntas con las demás entidades involucradas en el control y la fiscalización tributaria, aduanera, cambiaria y de las operaciones de comercio exterior.
- Fortalecer el diseño de programas de fiscalización estructurados a partir de un modelo de administración de riesgos del cumplimiento que permita construir segmentos y perfiles de contribuyentes y usuarios basados en el análisis de la información recibida por la DIAN y el conocimiento derivado en las actividades del nivel operativo.
- Consolidar la fiscalización relacionada con precios de transferencia, inversión extranjera y operaciones económicas internacionales.
- Avanzar en la consolidación de una aduana que propenda por la protección del medio ambiente, la propiedad intelectual y la seguridad en las fronteras.

1.3.5.5 En relación con el desarrollo organizacional.

- Mejorar continuamente el desempeño organizacional, con un enfoque hacia el cliente, basado en procesos, mecanismos de control y evaluación.
- Modernizar la gestión administrativa como condición esencial para fortalecer la cadena de valor institucional.

- Ser exigente en el cumplimiento de los estándares de calidad de los productos y servicios recibidos y entregados.
- Comunicar de manera clara, concreta y oportuna el desarrollo de los aspectos relevantes de la organización a los clientes internos y externos.
- Garantizar la unidad de criterio jurídico en los diferentes procesos de la organización.

1.3.5.6 En relación con los recursos.

- Realizar una adecuada planificación, distribución y ejecución de los recursos físicos, tecnológicos y financieros con base en los principios de transparencia, responsabilidad, imparcialidad, celeridad y eficacia.

1.3.5.7 En relación con la información.

- Cimentar la toma de decisiones con base en información oportuna y confiable, generada en sistemas desarrollados con tecnología avanzada.
- Promover el intercambio de información y la integración de acciones de facilitación, control y fiscalización con diversos organismos públicos y privados, nacionales e internacionales.

1.3.5.8 En relación con el Talento Humano.

- Propender por el desarrollo integral de las personas vinculadas a la entidad.
- Generar todas las condiciones legales y presupuestales para que la carrera administrativa e incentivos laborales operen plenamente.
- Diseñar e implementar la estrategia para gestionar el conocimiento y cimentar las mejores prácticas internacionales en la administración tributaria, aduanera, cambiaria y de comercio exterior.

- Promover en los empleados públicos el cumplimiento del marco legal y el Código de Buen Gobierno de la Entidad.

1.3.6 Valores

Respeto: 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.

1.4 DIAGNÓSTICO

A continuación, encontraremos las áreas principales y sus respectivas funciones que se encuentran en la en la dirección seccional delegada de impuestos y aduanas de Pamplona;

1.4.1 Director Seccional

Su Propósito principal es dirigir la ejecución, evaluación, control y mejoramiento de estrategias, planes operativos, proyectos, programas, modelos, herramientas y acciones encaminadas al cumplimiento de los objetivos y metas asignadas a la Seccional en pro de la misión institucional, de acuerdo con la normativa vigente, planeación estratégica y políticas institucionales.

1.4.1.2 Funciones

1. Responder en lo de su competencia, por la ejecución del plan estratégico institucional y proponer los ajustes necesarios.
2. Dirigir, coordinar y supervisar la elaboración y ejecución de los planes operativos de las dependencias a su cargo.
3. Dirigir, supervisar la elaboración y ejecución de los planes operativos de las dependencias a su cargo.
4. Orientar y apoyar en los aspectos normativos y procedimentales a los empleados públicos de la DIAN que elaboren en los puntos de Atención al Cliente.
5. mantener actualizada la información requerida por servicios informáticos, apoyo de los procesos y la gestión propia y transversal de la DIAN.
6. responder por los resultados de la gestión técnica y administrativa de las dependencias bajo su cargo

7. suscribir los actos administrativos necesarios para acuerdos y de más facilidades de pago, y velar por el oportuno cumplimiento de las obligaciones derivadas de los mismos.
8. Supervisar y controlar la guarda y enajenación de las mercancías aprehendidas, decomisadas o abandonadas y ejecutar los programas de mercadeo a que haya lugar.
9. Recibir y tramitar oportunamente las quejas, reclamos t sugerencias de los ciudadanos, conforme a los procedimientos legales.

1.4.2 Comercialización

Área encargada de estructurar acciones de mantenimiento, mejora, seguimiento y orientación en el desarrollo de los procesos administrativos y financieros de la Seccional, que permitan la toma de decisiones relacionadas con el cumplimiento misional, de acuerdo con la normativa vigente, las políticas gubernamentales y el contexto macroeconómico.

1.4.2.1 Funciones

1. Atender los requerimientos para determinar si las mercancías o bienes en donación de pago son aptos para ser comercializados por la Entidad, de acuerdo con la normativa vigente y los procedimientos establecidos.

2. Desarrollar acciones de control y ejecución de ingreso, administración, custodia, disposición, egreso e inventario de mercancías aprehendidas, decomisadas o declaradas en abandono a favor de la Nación y bienes recibidos en pago de obligaciones fiscales, de acuerdo con la normativa y los procedimientos establecidos.

3. Hacer inspección física de las mercancías, disponiendo la contratación de servicios conexos requeridos y el egreso, de acuerdo con la normativa vigente, los procedimientos institucionales y en el marco de su competencia y jurisdicción.

1.4.3 Servicios Informáticos

Apoyar los procesos de la UAE DIAN a través de la planeación de la tecnología de la información y telecomunicaciones, el soporte de los servicios, la administración de la infraestructura y la construcción de los sistemas de información, con el fin de asegurar la disponibilidad continua de los servicios, el procesamiento y resguardo de la información, la automatización de los procesos, y el uso adecuado de las tecnologías de la información y de las comunicaciones.

1.4.3.1. Funciones

1. El proceso inicia con los lineamientos establecidos por la Estrategia de Gobierno en Línea, el Plan Estratégico de la UAE DIAN, las solicitudes de adquisición y mejoramiento de tecnología, de Sistemas de Información nuevos o ajuste a los existentes y soporte tecnológico; y finaliza con la actualización del Plan Estratégico de las TIC, la operatividad y disponibilidad continua del servicio, la gestión y solución de casos, el mantenimiento y administración de la plataforma tecnológica de la UAE DIAN.

1.4.4 Recursos Físicos

Administra la adquisición, el manejo de bienes y servicios y la gestión documental durante el ciclo de vida de los documentos en la Entidad, con el fin de proveer los recursos físicos y servicios necesarios para el eficiente desarrollo de los procesos y procedimientos institucionales.

1.4.4.1 Funciones

1. El proceso debe garantizar la transferencia de los diferentes riesgos en que se ven inmersos los bienes de la entidad (cosas corporales e incorporales) a través

de la constitución de mecanismos de aseguramiento de acuerdo con la legislación aplicable.

2. El control los inventarios institucionales (bienes devolutivos y de consumo) se desarrollarán de forma permanente con cortes mensuales al último día hábil de cada mes, bajo los lineamientos establecidos en los procedimientos del presente proceso y la legislación aplicable en la materia.
3. La gestión documental debe soportar y coadyuvar el cumplimiento de las funciones de la Entidad, la interacción entre las áreas y procesos, y la relación de los mismos con el cliente externo.

1.4.5 Recursos Financieros

El proceso inicia con la identificación de las necesidades presupuestales enmarcadas en el financiamiento del Plan Estratégico y finaliza con la consolidación y presentación de los Estados Financieros

Planea, controlar y dirigir la administración y registro de las operaciones financieras de acuerdo a la normatividad vigente, que permite el análisis de información, para la toma de decisiones y el cumplimiento de la misión de la Entidad.

1.4.5.1 Funciones

1. La planeación, control y dirección de la administración y registro de operaciones financieras deben estar enmarcados en los principios de eficiencia, economía y eficacia contenidas en las directrices gubernamentales.
2. Todas las áreas de la Entidad, de acuerdo a su competencia, son responsables del envío oportuno de información para la ejecución de los procedimientos del presente proceso.

1.4.6 Gestión Operativo Fiscalización Aduanera

Ejercer acciones de verificación e investigación para determinar el cumplimiento de las obligaciones tributarias, aduaneras y cambiarias, que conlleven de ser necesario, a la determinación, aplicación de sanciones, multas y infracciones a las mismas. Además de identificar y reportar operaciones sospechosas de LA/FT.

1.4.6.1 Funciones

1. La Dirección de Gestión de Fiscalización establece sus objetivos gerenciales con base en el cumplimiento de los planes: Táctico, de Acción del Direccionamiento Estratégico y de Choque contra la evasión y el contrabando.

2. Con el fin de garantizar objetividad, calidad y transparencia en las acciones de fiscalización, toda decisión que implique la aceptación de una corrección voluntaria a las declaraciones tributarias y/o aduaneras generadas por una investigación, debe ser evaluada entre el auditor y los jefes de división o de grupo.

3. Con el fin de contar con un control eficaz de las investigaciones que se pretenden adelantar y garantizar la reserva de la información que de ella se derive, toda acción de fiscalización debe quedar registrada en los sistemas de control habilitados para el proceso de Fiscalización y Liquidación.

1.4.7 Gestión De Personal

El procedimiento inicia con la recepción del Certificado de Disponibilidad Presupuestal (CDP) para el pago de horas extras y la definición de los perfiles de empleo, continua con las actividades necesarias para su selección, vinculación, promoción y desarrollo y finaliza con la desvinculación del servidor público.

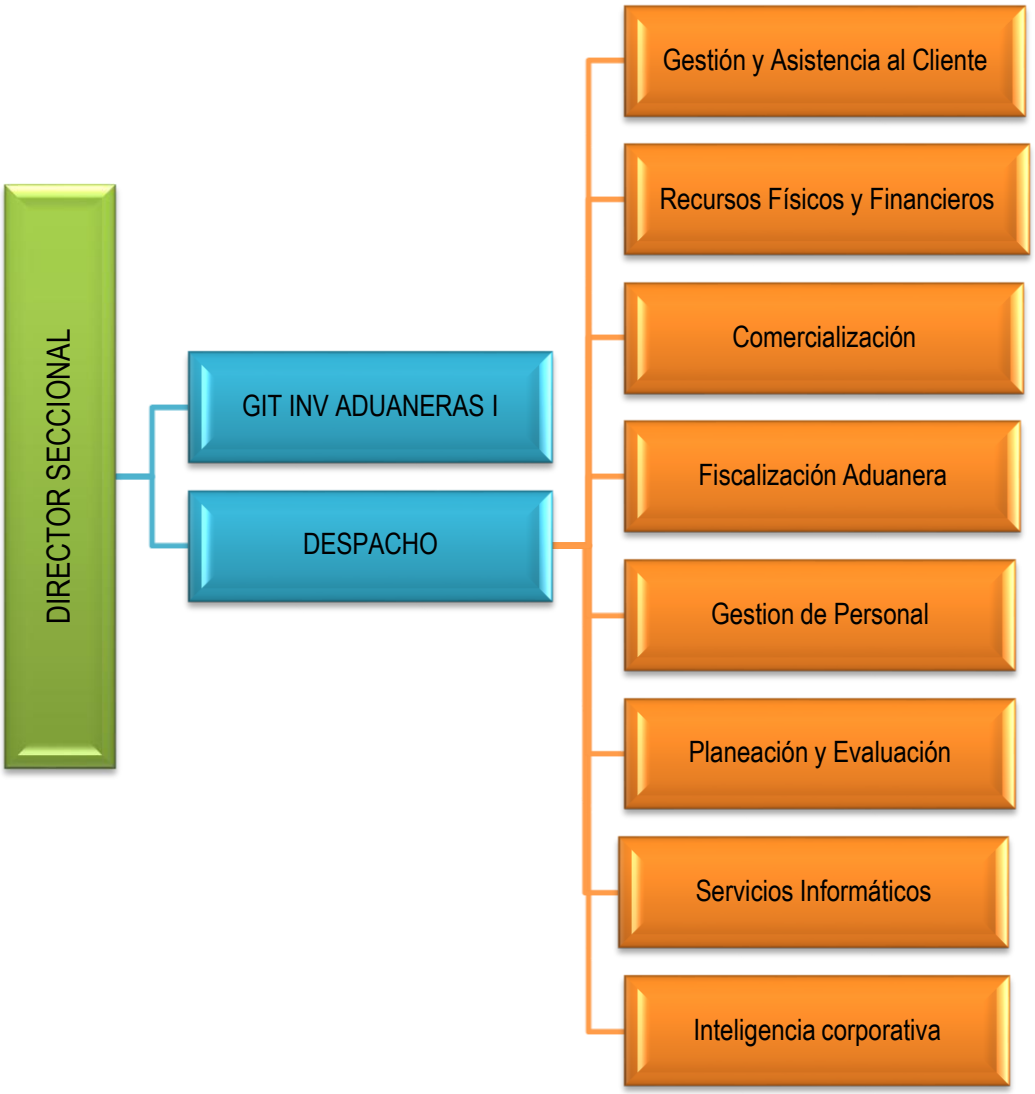
1.4.7.1 Funciones

1. Gestionar la actualización, modificación o eliminación de perfiles de empleo del manual de funciones y requisitos de la Entidad, de acuerdo con la normativa, la planta de personal y los procedimientos establecidos.

2. Tramitar los requerimientos relacionados con situaciones administrativas, afiliaciones, novedades, traslados y liquidaciones al SGSS y caja de compensación de los empleados y de sus familias, de acuerdo con las disposiciones legales vigentes, las directrices de la entidad y los procedimientos vigentes

3. Las situaciones administrativas de personal deben constar por escrito y estar incluidas en el Sistema de Gestión del Talento Humano y en la historia laboral en forma oportuna. La entidad realizará la liquidación y pago de nómina y obligaciones acorde con el cronograma establecido y ejecutará eficientemente el Plan de Bienestar Social Laboral y Salud Ocupacional para los servidores públicos de la Entidad.

1.5 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL



1.6 MATRIZ DOFA

DEBILIDADES	OPORTUNIDADES
• Condiciones cambiantes de la normatividad y requisitos para constituir una organización con representación jurídica, debido a las diferentes reformas que imparte el Estado. • Ausencia de un manual de procesos de fácil acceso y aprendizaje para los contribuyentes, que permita llevar acabo los diferentes trámites que requieren con antelación, a través, del portal muisca. • Exceso de recurrencia y demora en trámites de personas jurídicas, por extensividad del proceso, que acarrea baja calidad en los tiempos establecidos por la DIAN principal.	• Canales de comunicación activos y abiertos a colaborar con la entidad en diferentes instituciones estatales y privadas. • Crear relaciones de confianza con los contribuyentes para lograr cumplimiento voluntario de obligaciones TAC (Tributarias, Aduaneras, cambiarias). • Se recurre a entidades externas para la contratación y colaboración , en cuanto a personal para las dependencias que lo requieren.
FORTALEZAS	**AMENAZAS**
• La entidad cuenta con instalaciones adecuadas para la prestación del servicio y atención al cliente, así mismo, con personal altamente capacitado e idóneo en el cumplimiento de su objeto social. • Existe un buen servicio de orientación y asistencia al cliente, permitiendo aclarar y solucionar prontamente las inquietudes de los contribuyentes. • La entidad cuenta con relaciones sinérgicas con la Cámara de Comercio Local. • El positivismo y el entusiasmo laboral en la dependencia asignada hacen que todas las tareas asignadas se puedan cumplir satisfactoriamente.	• Informalidad en la jurisdicción de la ciudad de Pamplona, por parte de los contribuyentes, en la realización y constitución legalmente, para el desarrollo de sus actividades económicas. • Caída de la red prestadora de servicios y plataforma, que no permiten eventualmente realizar los procedimientos con éxito. • No contar con la cantidad de personal que se requiere para atender frente a frente.

1.7 DESCRIPCIÓN DEL ÁREA DE TRABAJO

1.7.1 Área De Gestión y Asistencia Al Cliente

Propósito principal; Orientar el desarrollo de las políticas, planes, proyectos, investigaciones, servicios, productos y estrategias de los procesos de Asistencia al Cliente y Gestión Masiva, en el marco de las políticas nacionales, sectoriales e institucionales, la normativa, competencia y procedimientos vigentes.

1.7.1.1 Funciones

1. Ejecutar acciones que fomenten la cultura de la contribución de acuerdo con la normativa, políticas y convenios establecidos.

2. Asistir a los clientes en las actividades relacionadas con la presentación de la información requerida por la DIAN y de las declaraciones, así como en el adecuado uso de los servicios informáticos electrónicos.

3. Orientar los requerimientos de tipo tributario, aduanero y cambiario, presentados por el cliente en los canales dispuestos por la entidad, de acuerdo con la normativa, las políticas y lineamientos institucionales y los procedimientos vigentes.

4. Realizar clasificación, asignación, direccionamiento y seguimiento de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos, felicitaciones y denuncias, de acuerdo con la normativa vigente, el sistema de gestión y procedimientos establecidos.

5. Prestar asistencia al cliente en los puntos de contacto dispuestos por la Entidad, de acuerdo con la normativa y los procedimientos vigentes.

6. Realizar gestión persuasiva tendiente a la difusión y cumplimiento de obligaciones tributarias, aduaneras y cambiarias de acuerdo con los lineamientos y políticas institucionales.

7. Atender las solicitudes relacionadas con la inscripción, actualización, suspensión o solicitudes especiales del Registro Único Tributario, mecanismo digital, autorización de facturación, presentación de información requerida por la DIAN y registro de libros de contabilidad, de conformidad con la normativa y procedimientos vigentes.

8. Realizar las campañas y/o estrategias de servicio propias de los procesos de Gestión Masiva y Asistencia al Cliente, de conformidad con la normativa, competencia, lineamientos y procedimientos vigentes.

9. Realizar acciones y propuestas de nuevas estrategias que aseguren la veracidad y confiabilidad de la información incorporada en el Registro Único Tributario, de conformidad con los procedimientos, protocolos y metodologías establecidas.

1.7.2 Gestión Masiva

Atendiendo las solicitudes de las personas naturales y jurídicas obligadas por Ley, frente a Registro Único Tributario, su actualización, el mecanismo digital, presentación de información, facturación, entre otros, con el fin de prevenir y subsanar errores o incumplimientos relacionados con las obligaciones de los clientes.

1.7.2.1. Funciones

1. Inscribir en el Registro Único Tributario a las personas naturales y jurídicas obligadas por Ley o que son sujeto de las obligaciones administradas por la Entidad y mantener su información actualizada; así como dar trámite a las solicitudes de actualización, calificación, autorización, habilitación, suspensión o cancelación de carácter tributario, aduanero o cambiario que por ley deben ser gestionadas por la Entidad.
2. Habilitar, autorizar y/o inscribir a personas naturales y/o jurídicas, como usuarios aduaneros o auxiliares de la función pública y/o profesionales de compra y

ventas de divisas y cheques de viajeros, previo cumplimiento de los requisitos normativos.

3. Mantener la información actualizada de las personas naturales y jurídicas en el Registro Único Tributario.
4. Prevenir y subsanar errores o incumplimientos relacionados con las obligaciones de los clientes.

1.8 FUNCIONES ASIGNADAS COMO PASANTE

Apoyar en el área de asistencia al cliente en:

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 de los contribuyentes.

4. Acompañamiento de orientación y capacitación a los contribuyentes que lo requieran en:

- Inscripción en el registro único tributario RUT.
- Actualización del registro único tributario RUT
- Creación de usuarios muisca para consulta de información u trámites por parte de los contribuyentes.
- Ejecución de las Firmas Electrónicas a los contribuyentes.
- Realización de la resolución de facturación para las personas Naturales.
- Cancelación de establecimiento de comercio ante el RUT.
- Creación por el portal muisca de solicitudes especiales y PQRS (peticiones, quejas, reclamos y sugerencias).

5. Apoyar las campañas y jornadas especiales relacionadas con el área de gestión de asistencia al cliente que realice la entidad.

1.9. ESTRUCTURACIÓN DE LA PROPUESTA DE MEJORAMIENTO

1.9.1 Título

Oportunidad de mejora para la creación e implementación de un manual que facilite el diligenciamiento y tiempo de los tramites del Registro Único Tributario a personas jurídicas, realizados en La Dirección Seccional Delegada De Impuestos y Aduanas De Pamplona.

1.9.2 Objetivos

1.9.2.1 General

Diseñar e implementar un manual de fácil acceso y aprendizaje para los usuarios externos y funcionarios de la entidad, que permitan realizar el diligenciamiento del RUT a personas jurídicas de manera más rápida, oportuna, eficiente y eficaz.

1.9.2.2 Específicos

- Analizar el diligenciamiento actual de los trámites de personas jurídicas, su recurrencia y el tiempo que acarrea el proceso.

- Cuantificar la recurrencia de personas jurídicas a la seccional de la DIAN de Pamplona y los tipos de categorización que se presentan solicitando su inscripción o actualización de la persona jurídica que representan.

- Determinar la calidad de los tiempos establecidos para la realización de los trámites requeridos por las personas jurídicas, su necesidad y satisfacción con el proceso.

- Estructuración de un manual que facilite el diligenciamiento del RUT a personas jurídicas, describa su categorización, constitución, responsabilidades, entes de vigilancia, normatividad, proceso del trámite y forma de realizarlo con antelación en la plataforma muisca, evidenciándole posibles falencias que puede presentar.

- Presentación del manual ajustado, con el visto bueno del director seccional y funcionarios de la DIAN de Pamplona.

- Socialización e implementación del manual y ayuda multimedia para los contribuyentes.

1.10 JUSTIFICACIÓN

El reconocimiento de las entidades públicas depende de que se ajusten apropiadamente a las cambiantes condiciones y exigencias normativas del estado. Contar con una excelente calidad de sus procesos y desarrollo de su objeto social es lo que los potencializa a ser cada día mejores y a ofrecer un servicio valorado como efectivo y oportuno que permitan cumplir con las características que requieren los usuarios. Esto exige a los funcionarios públicos un manejo eficiente y empresarial en el cumplimiento de sus funciones que acarreen el desarrollo de procesos de alta calidad y buen manejo de los recursos según el campo de acción.

Actualmente la entidad cuenta con un manual extenso, donde menciona sus procesos, pero es de difícil acceso y entendimiento para los contribuyentes , es por esto que se hace indispensable crear un instructivo didáctico, donde los usuarios de La Dirección Seccional Delegada De Impuestos y Aduanas De Pamplona – DIAN, pueda tomar como guía para el proceso de inscripción y actualización del registro único tributario a personas jurídicas categorizadas como S.A.S, ESAL, Unión Temporal y Consorcios,

Es allí donde La Dirección Seccional Delegada De Impuestos y Aduanas De Pamplona – DIAN , reconoce la necesidad de contar con una herramienta lúdica, de fácil consulta y que de forma concisa guie a los ciudadanos clientes en el procedimiento de inscripción y/o actualización del registro único tributario de personas jurídicas, brindando a los usuarios una orientación efectiva, que permita optimizar los procesos que desarrolla el área de gestión y asistencia al cliente, facilitando prestar un servicio oportuno, efectivo y confiable al contribuyente.

Es por esto que, en la realización de mi práctica empresarial en el área de gestión y asistencia al cliente en la DIAN, se enfoca en el desarrollo de un manual que contribuya al mejoramiento y fortalecimiento de los procesos de la entidad

permitiendo prestar un servicio más ágil en la satisfacción de las necesidades del contribuyente.

Para La Dirección Seccional Delegada De Impuestos y Aduanas De Pamplona – DIAN, es de gran relevancia contar con dicho instrumento guía al alcance, que al aplicarlo permita mejorar de forma integral la gestión de su organización, documentando los procesos, que nos permitan la estandarización de los mismos, garantizando una atención eficiente entre el contribuyente y la entidad, debido al desarrollo de una cultura colaborativa en pro del beneficio común.

1.11 CRONOGRAMA

ENTIDAD	**DIRECCIÓN SECCIONAL DELEGADA DE IMPUESTOS Y ADUANAS DE PAMPLONA**
DEPENDENCIA	**GESTIÓN Y ASISTENCIA AL CLIENTE**
JEFE INMEDIATO	**DOCTOR JESÚS DAVID SANABRIA ARDILA** **DIRECTOR SECCIONAL**
DURACIÓN	**16 SEMANAS (4 MESES)**

	1 AGOSTO				**2 SEPTIEMBRE**				**3 OCTUBRE**				**4 NOVIEMBRE**			
ACTIVIDADES	**1**	**2**	**3**	**4**	**1**	**2**	**3**	**4**	**1**	**2**	**3**	**4**	**1**	**2**	**3**	**4**
Conocimiento de la entidad y división organizacional.																
Conocimiento de los procesos y funciones del área de gestión y asistencia al cliente.																
Conocimiento de los trámites que diligencia el área y su respectiva normatividad.																
Recolección de la información.																
Análisis de los trámites de personas jurídicas, categorización, recurrencia y el tiempo que acarrea el proceso.																
Creación de la propuesta.																

Entrega del primer informe de práctica.																
Cuantificar y categorización de la información de personas jurídicas.																
Estudio de tiempo que ocasiona el proceso de trámite y recurrencia del representante.																
Realizar estudio de los riesgos que se pueden presentar.																
Estructuración del manual.																
Entrega segundo informe de práctica.																
Correcciones de la oportunidad de mejora.																
Culminación del manual establecido.																
Evaluación de los objetivos establecidos.																
Establecimientos de conclusiones y recomendaciones.																
Presentación del manual ajustado al director de la seccional.																
Socialización e implementación del manual y ayuda multimedia a los contribuyentes.																
Entrega del informe final.																

2. DESARROLLO DE LA OPORTUNIDAD DE MEJORA

2.1 TITULO

Oportunidad de mejora para la creación e implementación de un manual que facilite el diligenciamiento y tiempo de los tramites del Registro Único Tributario a personas jurídicas, realizados en La Dirección Seccional Delegada De Impuestos y Aduanas De Pamplona.

2.2 MARCOS REFERENCIALES

2.2.1 Marco Conceptual

El marco de referencia de la política de servicio es la Constitución Política de Colombia en sus artículos 1 y 2, los cuales puntualizan el carácter social del Estado de Derecho, la prevalencia del interés general sobre el interés particular y el servicio a la comunidad como finalidad del Estado y de la función pública, igualmente lo constituyen las políticas que sobre el servicio rigen la administración pública.

En este sentido el principio rector del servicio público es el reconocimiento explícito de que el ciudadano es el eje de la gestión y la razón de ser de la administración. Ninguna función administrativa o actividad estatal tiene justificación si no aporta a un servicio o producto dirigido a satisfacer las necesidades de la ciudadanía.

La DIAN sustenta su desarrollo administrativo en la integración y estandarización de procesos, la simplificación de trámites, la reducción de tiempos y la formación y preparación permanente de sus colaboradores, para garantizar la prestación de un servicio eficiente y satisfactorio para todos y cada uno de los administrados fiscales, organismos y ciudadanía en general.

2.2.1.1 Misión de servicio.

En la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales el servicio se presta acorde con la estrategia, procesos y procedimientos definidos, asistiendo e informando oportunamente a los ciudadanos - clientes sobre sus obligaciones tributarias, aduaneras y cambiarias de manera oportuna, con responsabilidad y amabilidad, facilitando el cumplimiento de sus obligaciones fiscales.

2.2.1.2 Visión de servicio

En el servicio de la DIAN identificar claramente las características, necesidades, expectativas de los ciudadanos – clientes, generando confianza y el máximo de satisfacción respecto de los productos y servicios, inclusive antes de tener acceso a ellos, los que se caracterizan por ser ágiles, confiables, oportunos y efectivos; cuenta con una infraestructura física adecuada e incluyente, un equipo de trabajo comprometido y ético que se apoya en tecnología de la información y comunicación avanzada con procedimientos que respetan sus derechos fundamentales.

2.2.1.3 Principios que orientan el servicio en la DIAN

Los principios del servicio están articulados con los principios de calidad esencialmente en:

- Enfoque hacia el cliente: la DIAN identifica las necesidades actuales y futuras de los clientes internos y externos, cumple con sus requisitos y se esfuerza por exceder sus expectativas reflejando su responsabilidad social.
- Relaciones mutuamente beneficiosas con los proveedores de bienes o servicios, socios, partes interesadas, y organismos de control: la DIAN y sus proveedores, socios, partes interesadas y organismos de control son interdependientes; una relación beneficiosa, basada en el equilibrio contractual, aumenta la capacidad de para crear valor.

2.2.1.4 Políticas de servicio

Las políticas en la DIAN corresponden al conjunto de directrices expresadas formalmente, ya sea por la alta dirección, o por los responsables de la ejecución de los procesos, y permiten determinar el marco y enfoque de actuación que conduce nuestra actividad pública en los diferentes campos de gestión.

Para el cumplimiento de su misión la DIAN, con relación al servicio, ha definido las siguientes políticas:

- Incrementar el uso de internet y de las telecomunicaciones avanzadas, como medio para que los clientes institucionales se informen y realicen trámites y transacciones en forma interactiva.
- Continuar con la implementación de servicios informáticos electrónicos cuya respuesta satisfaga las necesidades y expectativas de los clientes internos y externos, así como las disposiciones legales en materia de competitividad, productividad y de la estrategia de gobierno en línea.
- Incentivar el uso de canales formales, como el sistema bancario, para el cumplimiento de las obligaciones fiscales.
- Ofrecer alta calidad en la atención a los clientes institucionales a través de los diversos canales de servicio.
- Agilizar los procedimientos de comercio exterior e incrementará la efectividad de los controles aduaneros, a partir de la racionalización de trámites, la aplicación de técnicas de inspección no intrusivas y de otros instrumentos tecnológicos de seguimiento y control.
- Adelantar programas y campañas efectivas de concientización y explicación de las obligaciones tributarias, aduaneras y cambiarias para fomentar la aceptación social de la tributación y el cumplimiento de las normas aduaneras y cambiarias.

2.2.1.5 Estrategia de servicio.

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

En concordancia con lo anterior, se establece una premisa que orienta el servicio de la DIAN, así: “Nuestro servicio es de fácil acceso, con información confiable y oportuna, y una atención amable y personalizada”.

2.2.1.6 Atributos de servicio

El servicio en la DIAN debe ser consecuente con la responsabilidad social que tiene la entidad y coherente con los principios y valores éticos adoptados por ella; estos deben regir las actuaciones de los servidores públicos, para lo cual se deben cumplir con atributos que respondan a las necesidades y expectativas de sus clientes y la ciudadanía en general; por lo tanto, se debe caracteriza por ser: confiable, seguro, efectivo, moderno, personalizado y amable.

- Amable: Disposición para ofrecer al cliente un trato respetuoso, equitativo, sin críticas ni juicios, teniendo especial consideración por su condición humana.
- Moderno: El servicio se presta, en instalaciones cómodas, confortables, seguras, con equipos modernos, aplicando tecnología avanzada, personal adecuadamente presentado, material informativo atractivo, didáctico y en lenguaje sencillo.
- Personalizado: Cada cliente es único, por lo tanto, recibe atención en horarios de trabajo convenientes; se le comunican todas aquellas condiciones que le permiten saber cómo, cuándo, dónde y porqué debe cumplir con sus obligaciones.

- Confiable: Capacidad para garantizar al cliente unidad de criterios en la orientación, asistencia e información que se le entrega, demostrando interés por solucionar sus problemas; la prestación del servicio concluye en el tiempo prometido.
- Seguro: Garantiza al cliente confidencialidad, una adecuada administración y salvaguarda de la información que de él se recibe, se le facilita su acceso y manejo sin generarle obstáculos en virtud del cumplimiento de sus obligaciones fiscales.
- Efectivo: Brinda un servicio de calidad, exacto, oportuno y veraz que satisface las necesidades y expectativas de los clientes usando de manera óptima los recursos de la entidad.

2.2.1.7 Caracterización de los clientes

Una vez identificados los clientes, socios estratégicos, proveedores, organismos de control y grupos especiales de interés, identificada su importancia, es substancial conocer más de sus características lo que contribuiría a canalizar el servicio y la comunicación corporativa, así mismo, recibir información útil que permita asistirlos con rapidez en sus peticiones, “generar y sostener confianza y credibilidad institucional, fortalecer la imagen institucional, generar gobernabilidad, promover el nacionalismo, optimizar los recursos y evitar el desgaste de los servidores públicos”.

2.2.1.8 Canales de servicio

Se entiende por canal de servicio el medio a través del cual el ciudadano, interactúa con la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales, con el propósito de cumplir de manera voluntaria con sus obligaciones fiscales u obtener información, orientación o asistencia relacionada con los trámites y servicios dispuestos para ello. La DIAN cuenta con los siguientes canales de servicio:

2.2.1.8.1 Canal de servicio virtual

Comprende la prestación de servicios virtuales mediante el Portal Web: www.dian.gov.co, establece un canal de comunicación entre la DIAN y el ciudadano-cliente proporcionándole información actualizada y herramientas para facilitarle el cumplimiento de sus obligaciones fiscales de manera ágil, confiable, oportuna y segura; coloca a su disposición servicios que le permitan consultar información relacionada con la naturaleza de la DIAN, información, asistencia y orientación relacionada con los Servicios Informáticos Electrónicos (SIES), información sobre trámites, campañas, puntos de Contacto, buzones, información general y específica de carácter tributario, cartillas de capacitación (videos, programas de ayuda, software) para la utilización de los Servicios Informáticos Electrónicos(SIES).

Allí también pueden ser ubicados los buzones de Asistencia al Cliente: asistencia@dian.gov.co, que mediante correo electrónico atienden consultas para asistir a clientes y funcionarios sobre el uso de los servicios informáticos electrónicos; en este sitio comunican inconvenientes o inquietudes, evitando trámites y desplazamientos, facilitando su interacción con la entidad.

Igualmente se accede al buzón de Quejas, Reclamos y Sugerencias quejas@dian.gov.co que es una cuenta de correo electrónico, cuya dirección, permite a la entidad controlar la entrada, trámite y salida de las quejas, reclamos, sugerencias y/o peticiones instauradas por los ciudadanos-clientes, que puedan surgir con ocasión de la prestación del servicio de facilitación y control a los agentes económicos que integran el Sistema Tributario, Aduanero y Cambiario Colombiano.

También puede ingresarse al servicio de chat del Contact center, a través del cual se atienden consultas e inquietudes sobre los servicios informáticos electrónicos e información de tipo general sobre normatividad, sitios de atención, plazos y topes para la presentación de declaraciones y pagos.

Finalmente, otro servicio al que los clientes-ciudadanos nacionales o extranjeros pueden acceder a través de la página de la DIAN es el foro, allí pueden consignar comentarios, opiniones sobre temas específicos que la Entidad proponga sobre la información Tributaria, Aduanera y Cambiaria o el uso de los Servicios Informáticos Electrónicos.

2.2.1.8.2 Canal de servicio telefónico

Hace referencia a la asistencia telefónica proporcionada por el Contact center, este es un canal que ha venido en expansión debido a que los ciudadanos-clientes cada vez son más activos, requieren mayor información, y más comunicación con la Entidad, la exigencia de información es cada vez mayor, lo cual se ve reflejado en los tiempos de duración de las llamadas; así mismo las expectativa de satisfacción del ciudadano-cliente exige nuevas habilidades en el Contact Center, buscando continuamente asegurar precisión, calidad del servicio y altos niveles de eficiencia. En este sentido los servicios que allí se proporcionan, están relacionados con:

Recepción telefónica de llamadas de entrada, los agentes de primer nivel y funcionarios de la Entidad brindan su apoyo en atención de consultas y en el acompañamiento para el uso de los Servicios Informáticos Electrónicos. La recepción de llamadas en el Contact Center se comporta según el calendario de plazos para presentar tanto las declaraciones como los requerimientos de información.

Servicio de Chat, es un servicio como se mencionó en el apartado del canal de servicio virtual, está dispuesto en el portal Web, que permite ejecutar un link que ubica al ciudadano-cliente en los servidores dispuestos en el Contact center, allí un equipo de 12 agentes de primer nivel atienden las conversaciones de los clientes, apoyados en protocolos escritos de servicio, guiones de uso frecuente donde se encuentran ayudas fáciles, guiones de uso con soluciones de fondo sobre los servicios informáticos electrónicos y lista de los links más utilizados de la página de

la DIAN. Desde este servicio el ciudadano-cliente pueden copiar archivos donde se puede visualizar los posibles errores que se le presentan, el agente de chat verifica y soluciona de tal forma que se da mejor apoyo en el uso de los SIES.

Recepción de Quejas, Reclamos, Sugerencias y Peticiones, es un servicio informático que genera un correo automático e inmediato dirigido al buzón quejas@dian.gov.co con la información que durante la llamada pueda dar un ciudadano-cliente, que presente alguna insatisfacción, de tal forma que se garantiza la oportunidad en la recepción de las queja, reclamo, sugerencia o petición.

Recepción de solicitudes de Rut-Extranjeros, es otro servicio informático que genera un correo automático e inmediato dirigido al buzón Rut- extranjeros@dian.gov.co con la información de los clientes que llaman del extranjero informando el número del formulario que se genera cuando se diligencia el RUT a través de los servicios informáticos electrónicos y solo les queda pendiente por formalizar, procedimiento éste que culminan en la División de Gestión de Asistencia al Cliente de la Dirección Seccional de Impuesto de Bogotá, quienes administran este buzón y realizan, vía correo electrónico, los contactos con el cliente que realizo la solicitud inicial en el Contact center. El funcionario formaliza el RUT y lo envía en correo adjunto al ciudadano-extranjero, quien lo imprime, firma, escanea y regresa por el mismo medio al funcionario de la DIAN, de esta forma el cliente solo llama una vez con lo cual se garantiza la oportunidad y la prestación de este servicio.

Recepción de denuncias, se viene trabajando en Coordinación con el Grupo RILO19 y Auditoria de Denuncias de Fiscalización de la Dirección de Gestión de Fiscalización, para que cuando se reciben las denuncias en el Contact Center, el agente registre en el software la llamada y solicite la información adecuada para el inicio de gestión, generando un correo electrónico al buzón denuncias@dian.gov.co.

Campañas de llamadas de salida, además de la recepción de llamadas el Contact center cumple un papel fundamental en la realización de campañas de contacto con

los ciudadanos-clientes, de acuerdo a las necesidades de las distintas áreas de la Entidad.

2.2.1.8.3 Canal de servicio presencial

Esta referido a la interacción cara a cara del ciudadano-cliente con la Entidad, en lugares especializados para la prestación de los servicios, actualmente se cuenta con los siguientes:

- **Centros de Contacto:** son los lugares y espacios físicos destinados por la DIAN para la atención personalizada y prestación de servicios de información, orientación y asistencia relacionados con las obligaciones fiscales de los clientes y ciudadanos en general, los cuales están ubicados dentro y fuera de las Direcciones Seccionales de Impuestos y Aduanas Nacionales en donde se prestan los servicios relacionados con el RUT, emisión de mecanismo digital, presentación de información (exógena) por envío de archivos y facturación, entre otros. Cuentan con un sistema de turnos que permite apoyar la organización de las filas. A si mismo internamente manejan la promesa de tiempo de 10 minutos para persona natural y 15 minutos para las personas jurídicas, tiempo que les permitirá realizar los trámites pertinentes o resolver sus inquietudes.

- **Puntos de autogestión (Kioscos):** son espacios de atención ubicados dentro de los Centros de Contacto en las Direcciones Seccionales de Impuestos y Aduanas Nacionales, dotados con la infraestructura física y tecnológica necesaria, para que los usuarios auto-gestionen la información que van a transmitir a la DIAN, como la de sus declaraciones tributarias, aduaneras y cambiarias, de precios de transferencia, entre otras. Esta labor de autogestión está orientada, supervisada y apoyada en forma permanente por funcionarios de servicio al cliente altamente calificados para este fin.

- **Unidad móvil:** unidad dotada de un puesto de trabajo, que puede ser trasladada a cualquier sitio de la ciudad o del departamento, en campañas específicas, permitiendo a los funcionarios de la DIAN proporcionar información, orientación y aclaración de inquietudes sobre los distintos trámites y servicios proporcionados por la Entidad.

Es de importancia en este tema de los canales de servicio, la administración de los contenidos de los trámites y servicios dispuestos en la Web, pues son el eje central para que los demás canales de servicio como el Contact center y los Puntos de Contacto reciban, conozcan y divulguen la información publicada y actualizada, a efectos de guardar coherencia entre lo que se publica, se comunica y se divulga, al ciudadano –cliente.

2.2.2 Marco Normativo

2.2.2.1 Decretos y artículos del estatuto tributario que definen el marco normativo del Rut.

- Decreto 768 de 2016 por el cual se modifica el artículo 10 del Decreto 2460 de 2013.
- Decreto 589 de 2016 por el cual se reglamenta el numeral 5 del artículo 102 del Estatuto Tributario y se modifica y adiciona el Decreto número 2460 de 2013.
- Decreto 2620 de 2014 por el cual se modifica y adiciona el Decreto número 2460 de 2013.
- Decreto 2460 de 2013 por el cual se reglamenta el artículo 555-2 del Estatuto Tributario.

- Decreto Ley19 de 2012 por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
- Decreto 53 de 2012 por el que se corrigen unos yerros en el Decreto Legislativo 19 de 2012.
- Artículo 555-1 del Estatuto Tributario. El cual establece el Número de Identificación Tributaria - NIT.
- Art. 555-2 del Estatuto Tributario. El cual establece Registro único tributario - RUT.

2.3 PLANO GENERAL DE LOS MOMENTOS CRÍTICOS DEL SERVICIO INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO ÚNICO TRIBUTARIO – RUT

MOMENTOS CRÍTICOS	TAREAS	¿QUÉ PUEDE FALLAR? Incidentes críticos)	Front Office/ Back Office	DEFINICIÓN ESTÁNDARES	INDICADOR	
					NOMBRE	DESCRIPCIÓN
Diligenciamiento del formulario de inscripción de manera presencial Validación de la información Formalización de la inscripción	Servidor público solicita: ▪ Documentos de identificación ▪ El poder debidamente otorgado ▪ La autorización autenticada ante notaría. ▪ El reconocimiento de la Personería Jurídica ▪ Confronta los datos que figuran en el documento de identificación con los incorporados en el formulario. ▪ Verifica la correcta elección de la actividad económica y responsabilidades ▪ Diligencia la información contenida en él Formulario, según corresponda. ▪ Imprime el Formulario Certificado para ser firmado por el interesado, representante legal o apoderado, y por él ▪ Entrega una copia del documento al interesado y deja otra para el archivo de a DIAN.	▪ El servidor se ausenta de su puesto de trabajo ▪ Acepta el poder y este no cumple con los requisitos previstos ▪ Acepta la autorización y esta no esté autenticada. ▪ Realiza el trámite sin verificar la calidad del solicitante ▪ Los datos no coinciden al consultar las bases de datos del RUT. ▪ El servidor coloca actividad económica y responsabilidades que no corresponden. ▪ El sistema se torna lento o no responde. ▪ Instalaciones de difícil acceso ▪ Oficinas sin señalización adecuada ▪ Filas largas ▪ Página web no disponible ▪ El ciudadano/cliente no encuentra el camino en la web para hacer su solicitud	PERCEPCION / EXPECTATIVA	▪ El tiempo entre el diligenciamiento, validación y formalización de la inscripción en el Rut para una Persona Natural no debe exceder de minutos. Para una Persona Jurídica no debe exceder de 15 minutos ▪ La Dian se articula con las bases de datos del DAS y Registraduría Nacional para brindar atención confiable. ▪ Mientras existan dudas respecto a la definición de la actividad económica y responsabilidad, el servidor público debe adelantar consulta con su Coordinador. ▪ El lapso máximo de tiempo permitido para formalizar el Formulario Certificado, es de 10 minutos. Después de ocurrido este tiempo, el servidor público debe informar a Asistencia Técnica que el sistema está lento o no funciona.	Porcentaje de ciudadanos/clientes satisfechos con el servicio de inscripción en al Rut. Porcentaje de ciudadanos/clientes inscritos en el Rut con cero errores	No. ciudadanos /clientes satisfechos con el servicio de inscripción al Rut x100 / No. total de ciudadanos clientes inscritos. No de Rut diligenciados correctamente X100/ No de Rut formalizados. No de quejas resueltas mensualmente por Problemas de inscripción en el Rut.

2.4 PLAN ESTRATEGICO DE INVESTIGACIÓN

El desarrollo de mi propuesta se centra en observar, analizar, cuantificar los diferentes tramites de persona jurídica, la frecuencia de los mismos y el tipo de organizaciones que lo realizan, determinando la calidad del proceso, la recurrencia del mismo y la mejora en el cumplimiento de los tiempos establecidos para que el tramite sea exitoso. Permitiendo generar una oportunidad de mejora a través de un instructivo que facilite el desarrollo del proceso y el agiliza miento del trámite en el tiempo menor posible, generando una cultura de ayuda mutua entre el servidor público y el usuario, por medio de las Tics.

Debido a un previo análisis e investigación sobre las personas jurídicas que se presentaban en La Dirección Seccional Delegada De Impuestos y Aduanas De Pamplona para tramitar la inscripción o actualización del Rut, se pudieron recolectar datos importantes, que nos permitieron categorizar el tipo de persona jurídica que con mayor frecuencia solicita su trámite, siendo la razón social y tipo de organización el fundamento para concluir su categorización y la recurrencia de la mismas.

La recolección de la información se recogió primeramente analizando el tipo de persona que se presentaba en las instalaciones de la Dian en el área de gestión y asistencia al cliente, ya fuera natural o jurídica y el tipo de trámite que solicita.

Así mismo se buscó el mecanismo de presentar un registro de atención y cuantificación de los tramites que realizaban los diferentes tipos de persona, es decir, natural o jurídica, centrándonos en el objetivo que son las personas jurídicas el cual interesan.

La herramienta que utilice para evidenciar la atención y poder mirar cualitativa y cuantitativamente la recurrencia de los tramites y el tipo de organización que solicita el Rut, fue el sistema del Digiturno , Front Office/ Back Office, que maneja la entidad, donde a través de este y el A18 (sistema de resultados) , se puede observar el

resumen diario de trámites realizados, el tipo de persona y sus datos personales, el tiempo de atención, así como el éxito del trámite o los trámites realizados.

A través de esta herramienta se buscó poder cuantificar las personas jurídicas que se acercaban a La Dirección Seccional Delegada De Impuestos y Aduanas De Pamplona a realizar el trámite de inscripción y actualización , así como el tipo de organización que con mayor frecuencia solicitaba alguno de los servicios y según el caso en menos de tres meses frecuentaba el área y/o entidad más de 2 veces sin recurrir a otros medios por los cuales podía mantener en regla sus documentos y al día sin necesidad de espera en agendamiento o en puntos de contacto.

La investigación también se fundamentó en conocer los requisitos que cada tipo de organización debe tener y presentar para hacérsele el debido proceso de la inscripción o actualización al registro único tributario, y poder medir el cumplimiento de dichos documentos, ya que en algunos casos la presentación de documentos incompletos, impedían la realización del trámite y ocasionan pérdida de tiempo tanto para el servidor público como para el representante legal que solicita.

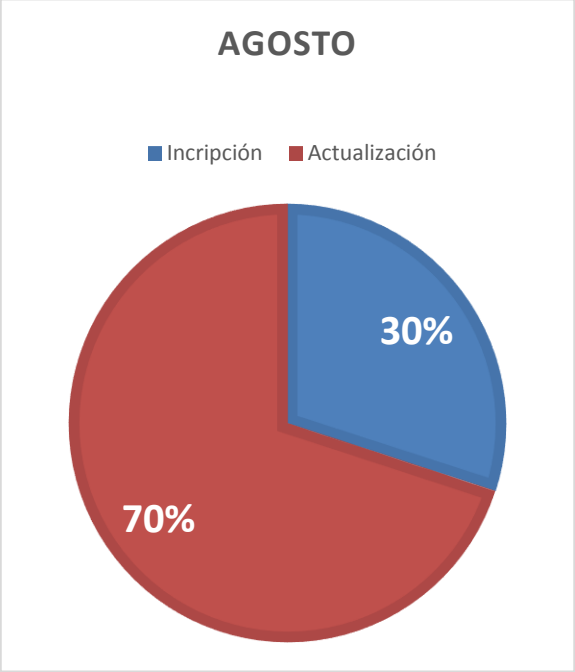
2.5 Cuantificar y categorización de la información de personas jurídicas.

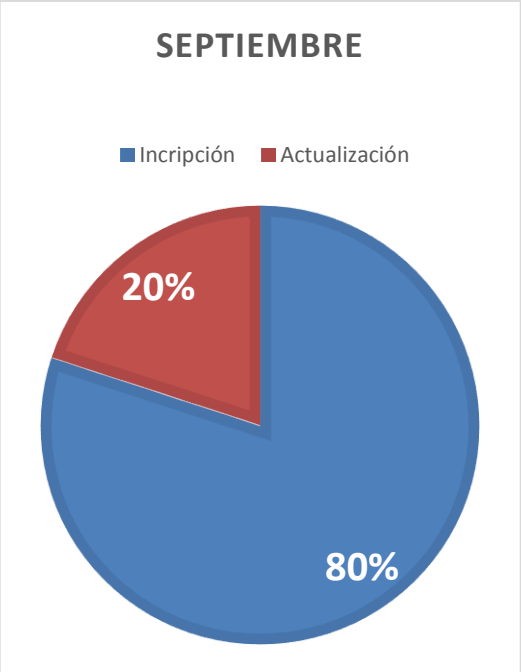
Por medio del análisis e investigación a través de la herramienta del Sistema del Digurno y A18 , se pudieron obtener datos específicos de la recurrencia y el tipo de persona jurídica que se acerca a las instalaciones de La Dirección Seccional Delegada De Impuestos y Aduanas De Pamplona en los últimos 3 meses , así mismo como el tiempo que el servidor público demora en prestarle la atención y generar un proceso exitoso.

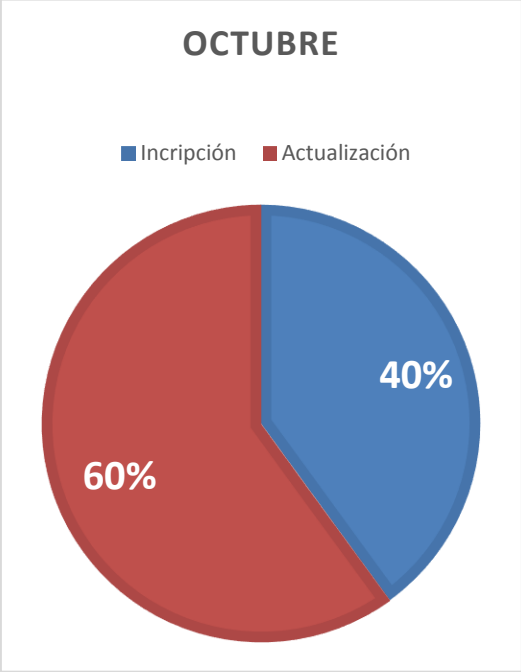
Mensualmente en la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales según el Sistema del Digiturno que se maneja en la atención al cliente en el área de gestión y asistencia al cliente , se puede establecer que aproximadamente en los tres meses se atendieron un promedio entre a 60 a 70 inscripciones de persona jurídica y 90 a 100 actualizaciones de la misma, ya que el sistema de agendamiento solo

permite máximo 4 tramites de persona jurídica diariamente en horarios establecidos, obteniendo resultados claros y concisos como lo podemos observar a continuación;

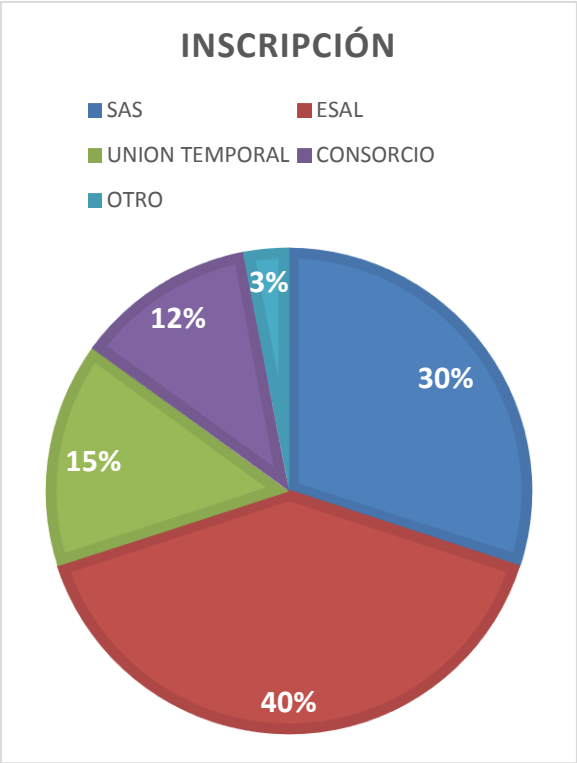
2.5.1 Inscripción y Actualización de personas jurídicas

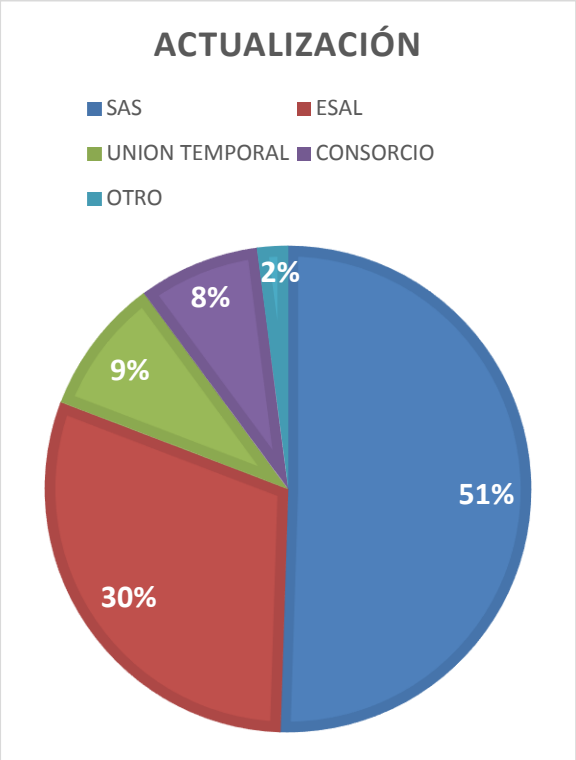






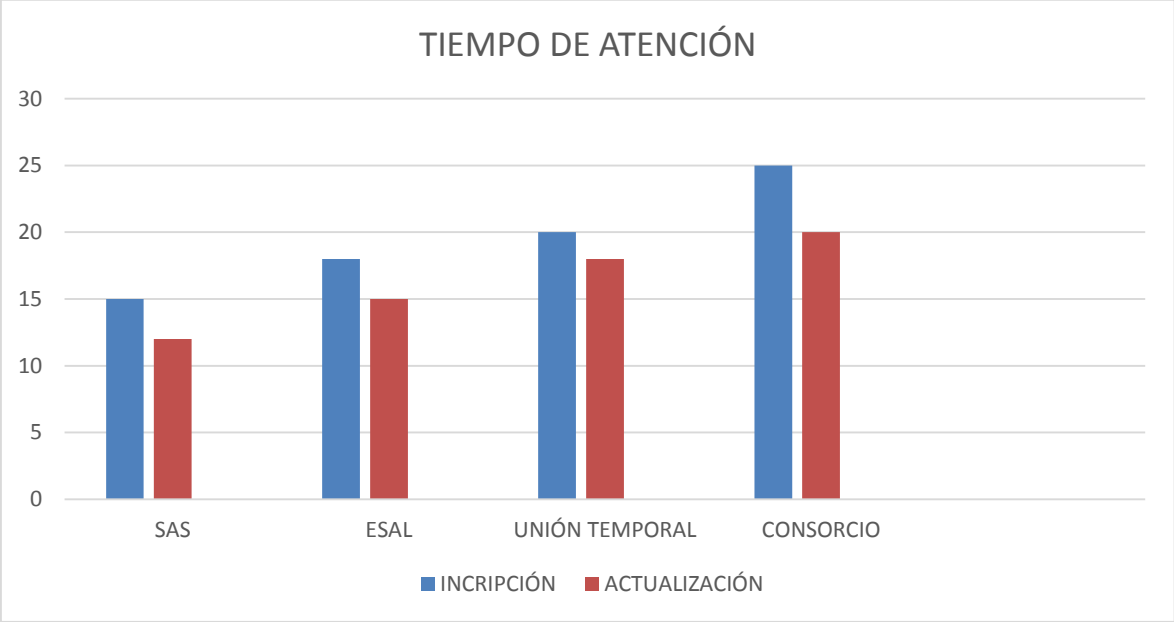
2.5.2 Tipo de persona jurídica que se presentan





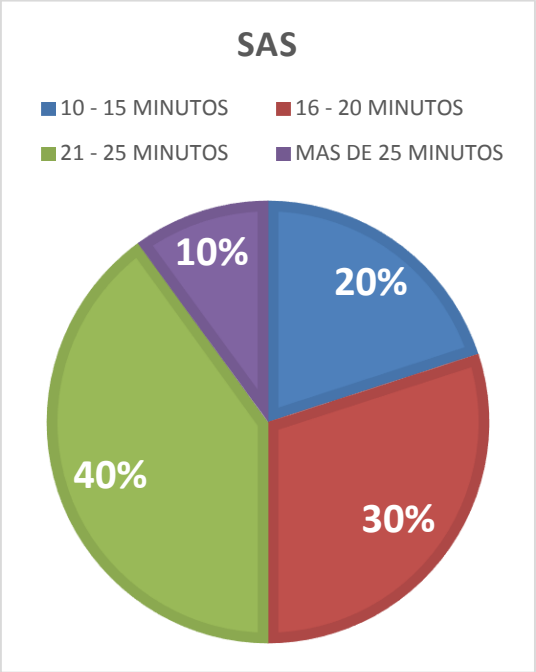
2.5.3 Tiempos Que Ocasiona El Proceso De Trámite

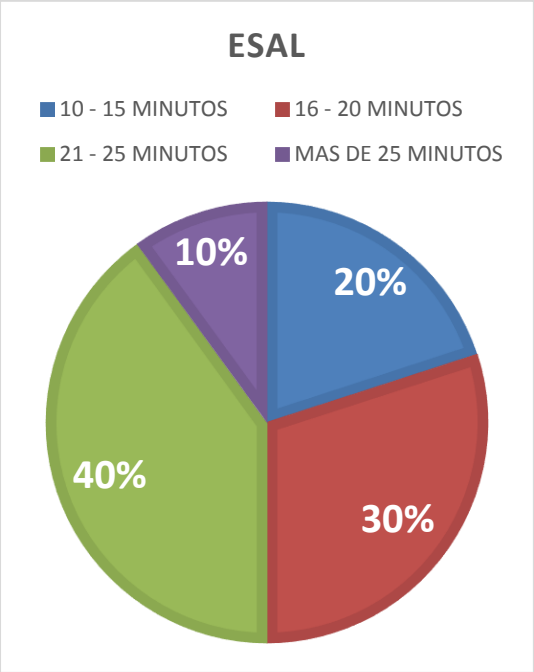
2.5.3.1 Tiempo promedio de atención personas jurídicas (minutos)

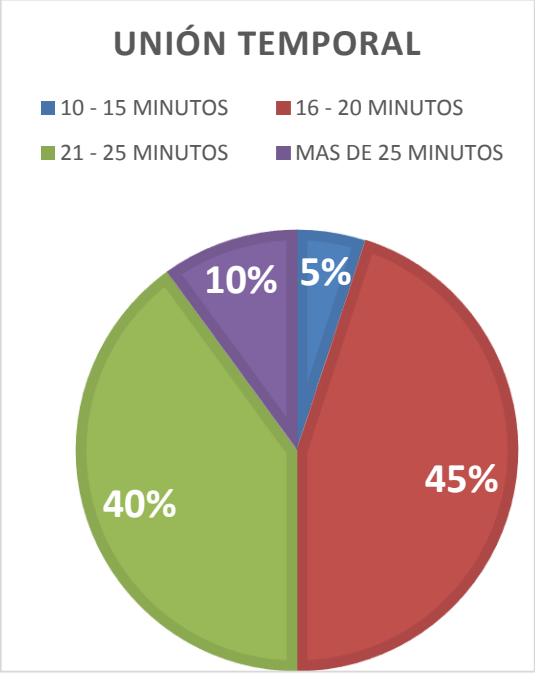


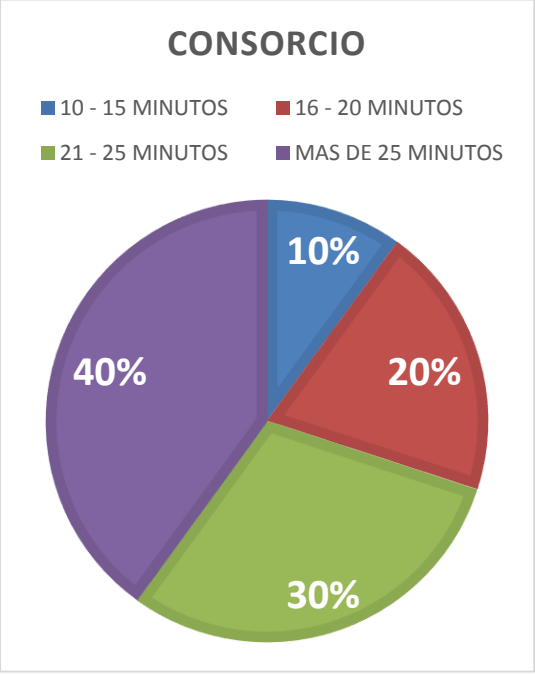
2.5.3.2 Cantidad de personas jurídicas atendidas según tiempo establecido

Tiempo establecido personas jurídicas: 15 MINUTOS Promesa De Tiempo

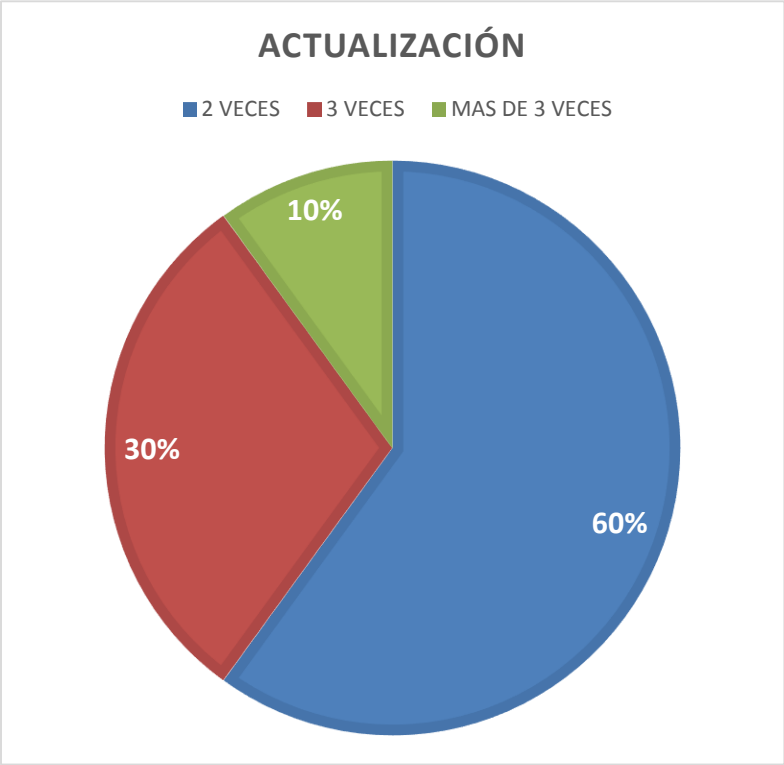








2.5.4 Recurrencia Del representante legal a actualizar cada 3 meses.



2.5.5 Resultados de la información recolectada

El sistema del Digiturno nos permitió obtener resultados más específicos, logrando concluir lo siguiente:

- El trámite de inscripción y actualización de personas jurídicas, ocasiona una atención en conceptos de tiempo mucho más extensos, que los que establece o permite el sistema.

- Un trámite de persona jurídica ocasiona retraso en citas ya agendadas por parte de los demás usuarios, acarreando molestia con la entidad, en cuanto a la atención prestada, ya que no se da en los tiempos establecidos, puesto que el tiempo es muy corto y requiere de una extensividad mayor el proceso.

- Los resultados permitieron identificar cuáles son las categorizaciones que más recurren a la entidad a tramitar el Rut o actualizar y se logra concluir que son las SAS, ESAL, Unión Temporal y Consorcio a comparación de las demás.

- Se pudo observar y analizar que el tramite con mayor frecuencia es la actualización de algún tipo de datos, y que esta se puede mejorar y agilizar la atención a través del portal muisca, ya que es un trámite que se puede realizar por vía web y desde la comodidad de su casa.

- Se puede concluir que, si la persona jurídica que viene por primera vez realiza un adelanto de su Rut y/o borrador desde su casa y se acerca con este formulario, la atención y generación de un trámite exitoso se logra en un menor o en el tiempo establecido por el sistema, sin excesos.

2.6. MANUAL PARA PERSONAS JURIDICAS

2.7 AYUDA MULTIMEDIA REALIZADA PARA LOS CONTRIBUYENTES SEGÚN EL TIPO DE PERSONA JURÍDICA

2.7.1 Sociedades por acciones simplificadas (SAS)

URL: https://www.youtube.com/watch?v=iDv94LagTT4

2.7.2 Entidades sin ánimo de lucro (ESAL)

URL: https://www.youtube.com/watch?v=tRHmrXkGbGY

2.7.3 Unión Temporal

URL: https://www.youtube.com/watch?v=D-Y5ycGtiTg

2.7.4 Consorcio

URL: https://www.youtube.com/watch?v=9bj43wAfHqM

CONCLUSIÓNES

El diseño y la implementación de un manual de fácil acceso y aprendizaje para los usuarios externos y funcionarios de la entidad, permite al contribuyente realizar el diligenciamiento del RUT de persona jurídicas ya sea inscripción o actualización de manera más rápida, oportuna, eficiente y eficaz.

Se visualizó la recurrencia de las personas jurídicas, y se concluye que más del 60% de estas se acercan a la entidad a realizar algún tipo de actualización de sus datos, a través de esta oportunidad de mejora se les incentiva a usar el portal muisca y realizar los cambios necesario desde la comodidad de su casa y sin tiempos de espera.

EL instructivo ayuda a mejorar la calidad de los Rut de personas jurídicas, ya que el corto tiempo que se establece para realizar el trámite, acarrea afanes y posibles errores, que no logran alcanzar una satisfacción del 100% por parte del contribuyente.

RECOMENDACIONES

Seguir realizando campañas que culturicen al contribuyente a usar los medios informáticos, donde este le permite agilizar trámites del Rut de manera instantánea en tiempo real sin necesidad de acercarse a ningún punto de contacto.

Se le recomienda tanto a los usuarios externos como al personal interno, usar y tener en cuenta los diferentes manuales que los practicantes han dejado implementados para que con estos puedan realizar sus trámites de una manera más ágil y rápida.

Implementar mejoras y/o mantenimiento a la red prestadora de servicios y plataforma, ya que su caída eventualmente, no permiten realizar ni al usuario externo como al funcionario público los procedimientos con éxito.

Informar con antelación, ya sea al funcionario o al contribuyente si se harán cambios en la plataforma Muisca, ya que quedan desinformados y se presta para la perdida de cita por parte del contribuyente y la no atención por el funcionario público.

ALCANCE DE LA PRACTICA

La práctica profesional representa una oportunidad para enfrentar desafíos, trabajar en equipo y demostrar mis aptitudes, así como desarrollar habilidades en el trabajo de acuerdo al área que me compete, esta me ha permitido aplicar mis conocimientos y aprender más sobre los diferentes aspectos que componen la profesión.

La experiencia en la entidad ha sido útil, ya que me ha permitido conocer cómo funcionan las dinámicas laborales, qué se valora o no en la profesión y qué se puede aportar de nuevo en el sector.

BIBLIOGRAFÍA

https://www.dian.gov.co/

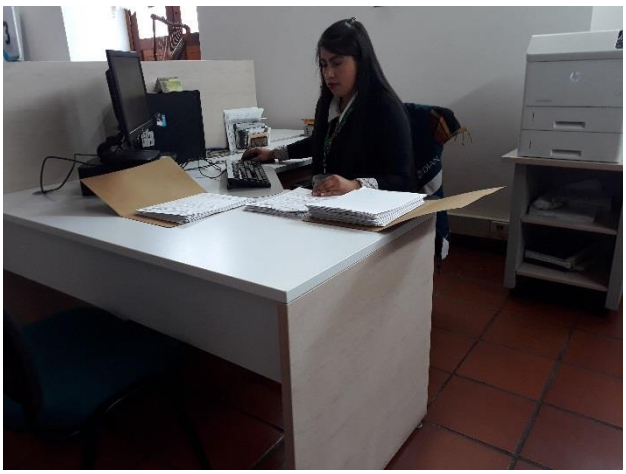
https://www.dian.gov.co/dian/entidad/MisionVision/DocumentoPlanEstrategicoDIAN20142018_17042016.pdf

https://www.dian.gov.co/atencionciudadano/promesaservicio/modeloservicio/Modelo_de_Excelencia_en_el_Servicio.pdf

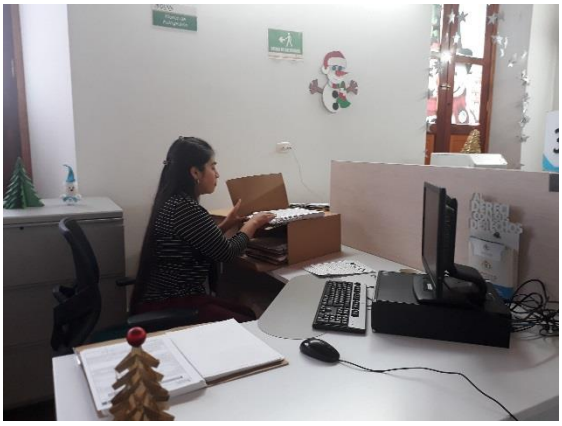
Ayuda multimedia; Con la colaboración del Departamento de Informática de la entidad y el funcionario público Mario Parada.

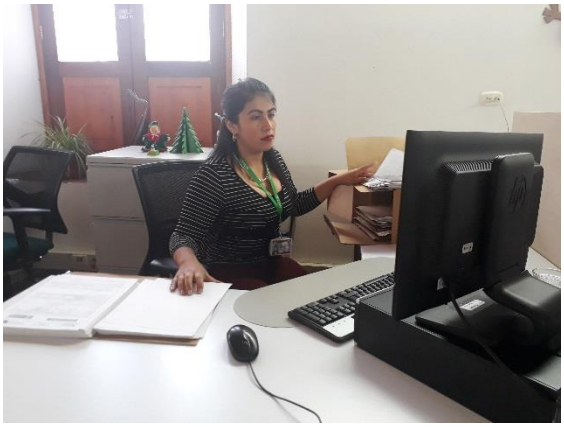
ANEXOS

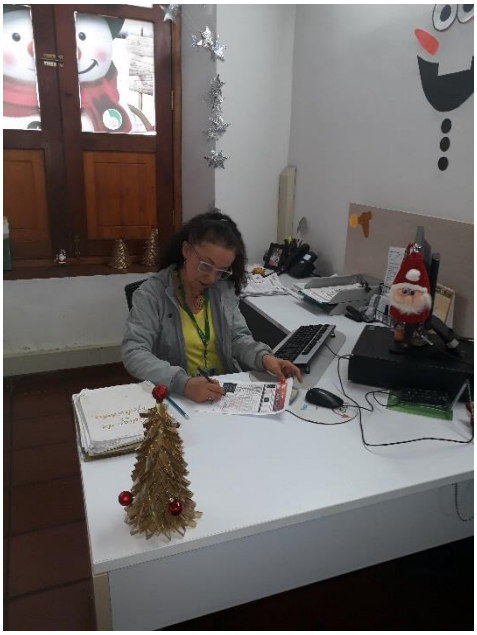
EVIDENCIAS



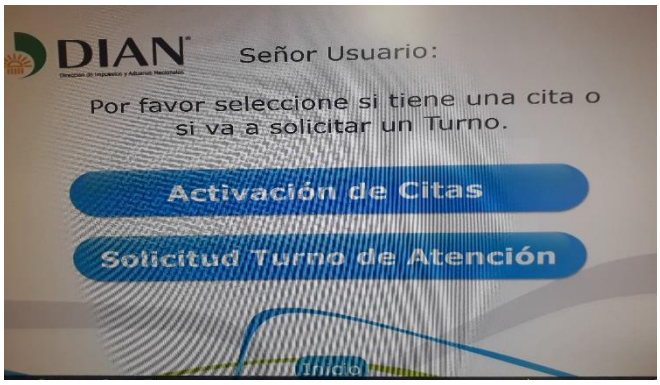
DIAN
TURNO
AN022
KN008
AN020
FE001
ON001
d de Valor Tributario

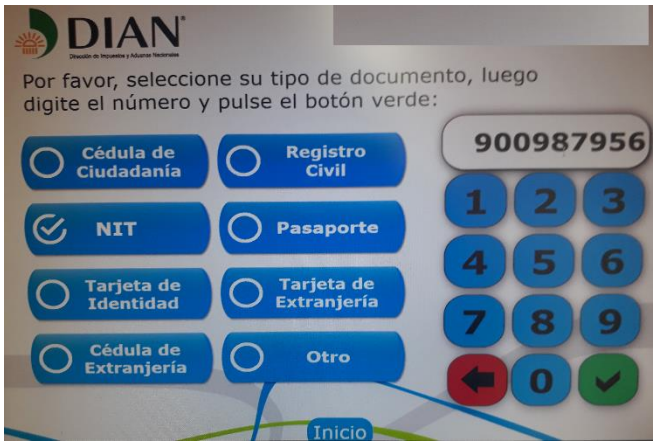


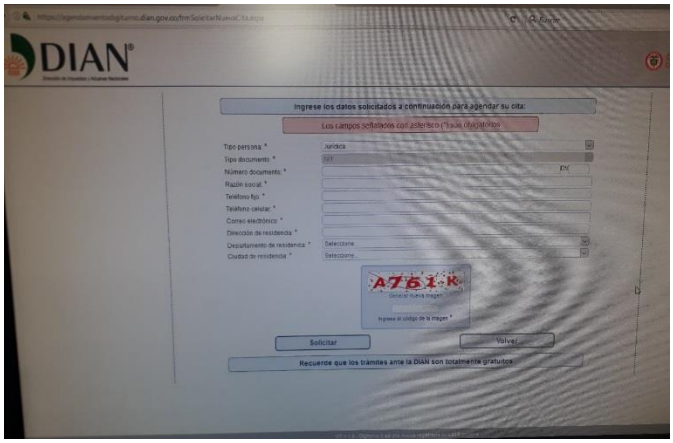
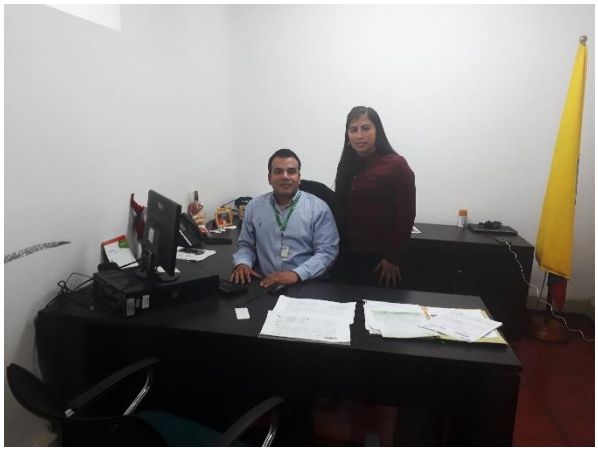




SISTEMA DIGITURNO







SOCIALIZACIÓN