

CREACIÓN DE HERRAMIENTAS VIRTUALES PARA LA APROPIACIÓN DE LA
FACTURA ELECTRÓNICA EN LOS CONTRIBUYENTES DE LA DIRECCIÓN DE
IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES DIAN

BRAYAN ALBEIRO SOLANO BAUTISTA

UNIVERSIDAD DE PAMPLONA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES
PROGRAMA DE CONTADURÍA PÚBLICA
PAMPLONA
2020

CREACIÓN DE HERRAMIENTAS VIRTUALES PARA LA APROPIACIÓN DE LA
FACTURA ELECTRÓNICA EN LOS CONTRIBUYENTES DE LA DIRECCIÓN DE
IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES DIAN

BRAYAN ALBEIRO SOLANO BAUTISTA

TRABAJO DE OPCIÓN DE GRADO:
PARA OBTENER EL TÍTULO DE CONTADOR PÚBLICO

TUTOR (A)
JULIA TERESA CAÑAS JAIMES

UNIVERSIDAD DE PAMPLONA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES
PROGRAMA DE CONTADURÍA PÚBLICA
PAMPLONA
2020

AGRADECIMIENTOS

Agradezco inicialmente a Dios por darme vida y permitirme poder pertenecer a la gran Universidad de Pamplona, la cual en el transcurso de este tiempo me brindó un apoyo incondicional en mi formación como profesional, por poner en mi camino personas maravillosas que gracias a su apoyo y esfuerzo hicieron posible que yo llegara hasta este punto.

A mis padres por darme su apoyo, quienes día a tras día en estos 22 años lucharon y se esforzaron por verme crecer humana y profesionalmente. Y a toda mi familia, que siempre han querido lo mejor para mí y que en momentos difíciles siempre me ha brindado su apoyo.

Quiero agradecer también a mis docentes y guías que en el camino fortalecieron con sus enseñanzas y su arduo trabajo cada aspecto en mi vida desde su profesión, y me ayudaron a trazar nuevos caminos en los cuales hoy puedo decir que tengo un logro muy importante en mi vida, el ser un Contador Público.

A la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales DIAN Seccional Pamplona, especialmente a su director Jesús David Sanabria Ardila y al coordinador de prácticas Ramiro Flórez Torres, por abrir sus puertas y permitirme el desarrollo de estas prácticas las cuales con su experiencia y enseñanzas me hicieron crecer un poco más como persona y profesional.

A la docente Teresa Cañas Jaimes quien fue la tutora de este trabajo, compartiendo sus conocimientos durante todo el proceso, generando un resultado satisfactorio para el enriquecimiento profesional.

No puedo dejar a un lado a todas aquellas personas amigos, compañeros, entre otras, que con sus enseñanzas y conocimientos brindaron aportes que hoy hacen de mí una persona con visión y trabajo en equipo.

TABLA DE CONTENIDO

	Pág.
Abstract.....	8
Introducción	9
Justificación	10
1. Informe de practica profesional.....	11
1.1 Reseña histórica de la empresa	11
1.2 Aspectos corporativos	12
1.2.1 Misión Dian:.....	12
1.2.2 Visión Dian:	12
1.2.3 Objetivos Dian:	12
1.2.4 Valores:	12
1.2.5 Objeto de la entidad:	12
1.3 Diagnóstico Inicial:.....	13
1.3.1 Procesos que se desarrollan en la Dian	13
1.3.2 Sitios en donde hace presencia la Dian	14
1.3.3 Descripción de la estructura organizacional:	15
1.3.4 Dirección delegada de aduanas de Pamplona	17
1.4 Descripción del área de trabajo:	20
1.5 Funciones asignadas al estudiante en práctica:	21
1.6 Estructuración de la propuesta de mejoramiento	22
1.6.1 Título	22
1.6.2. Objetivos:	22
1.6.3 Justificación:.....	22
1.6.4 Cronograma de actividades.....	23
2. Desarrollo propuesta de mejoramiento	27
2.1 Fundamentación facturación electrónica:	27
2.1.1 Factura electronica:	27
2.1.2 Elementos esenciales de la f.e:	27

2.1.3 Beneficios de la facturación electrónica:	28
2.1.4 Documentos equivalentes a la factura electronica:	28
2.1.5 Modelo de factura electrónica de venta con validación previa:	29
2.1.6 ¿Cómo se puede facturar electronicamente?.....	29
2.1.7 Analisis para facturar electronicamente.....	30
2.1.8 ¿Quiénes deben facturar electrónicamente?.....	30
2.1.9 Calendario de implementación factura electronica	31
2.2 Herramientas virtuales acordadas para los contribuyentes:	34
2.2.1 Creación de redes sociales a pasantes dian pamplona	34
2.2.2 Aplicación de encuesta virtual a contribuyentes sobre facturación electrónica:	39
2.2.3 Creación de folleto informativo facturación electrónica:	42
2.2.4 Creación de notas informativas sobre facturación electrónica:	43
2.2.5 Desarrollo y difusión de revista facturación electronica:.....	46
2.2.6 Participación en programa radial, panorama contable con tema facturación electronica:	49
2.2.7 Publicación de videos en las redes sociales de cuales con los pasos para la habilitación en la solución gratuita dian	50
2.3 Orientación a los contribuyentes de forma eficaz con las herramientas desarrolladas:	51
2.3.1 Proceso de habilitación para contribuyentes en facturación electrónica.51	
2.4 Capacitación facturación electrónica DIAN a integrantes naf 2020-2.....	56
Conclusiones	58
Recomendaciones	59
Alcances de la práctica	60
Bibliografía	61
Anexos.....	62

LISTA DE TABLAS

Tabla 1 Matriz dofa	Pág. 18
---------------------	------------

LISTA DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1 Mapa de procesos dian.....	14
Figura 2 Estructura orgánica- nivel central dian.....	16
Figura 3 Estructura orgánica, dirección seccional de impuestos de cúcuta	16
Figura 4 Estructura orgánica, dirección delegada de aduanas de pamplona	17
Figura 5 Calendario de implementación numero 1	31
Figura 6 Calendario de implementación numero 2	32
Figura 7 Capacitación factura electrónica para minoristas de combustible desarrollada por la dian y la cámara de comercio de pamplona.	33
Figura 8 Capacitación factura electrónica para esal, desarrollada por dian.....	33
Figura 9 Carticipación en el simposio latinoamericano de factura electrónica “liderazgo para la transformación digital de la región” desarrollada por la dian.	34
Figura 10 Redes sociales pasantes dian unipamplona.....	35
Figura 11 Pregunta 1 encuesta desarrollada.	40
Figura 12 Pregunta 2 encuesta desarrollada.	40
Figura 13 Pregunta 3 encuesta desarrollada.	41
Figura 14 Pregunta 4 encuesta desarrollada.	41
Figura 15 Pregunta 5 encuesta desarrollada.	42
Figura 16 Folleto desarrollado	43
Figura 17 Publicaciones en redes.....	44
Figura 18 Revista facturación electrónica	47
Figura 19 Programa panorama contable.	50
Figura 20 Videos proceso de habilitación facturación gratuito dian.	51
Figura 21 Proceso de habilitación con contribuyentes para facturar electrónicamente solución gratuita dian	52
Figura 22 Capacitación facturación electrónica naf 2020-2	57

ABSTRACT

Twenty years ago, in Pamplona N.S, the University of Pamplona with the Public Accounting program has trained upright professionals who are committed to the career, this establishes as an alternative to opt for the professional title business practice in different organizations nationwide. This report aims to present the development of the internship, a prerequisite to the degree of Public Accountant after its completion in the DIRECTORATE OF NATIONAL TAXES AND CUSTOMS (DIAN) sectional Pamplona, a company that exists to help guarantee the fiscal security of the Colombian State and the protection of national economic public order, through the administration and control of due compliance with tax, customs and exchange obligations, and the facilitation of foreign trade operations in conditions of equity, transparency and legality, for the duration of the same, strictly complying with all the academic training objectives required by the University of Pamplona and with the company's policies.

In this internship, a detailed diagnosis will be made to the section, with the aim of structuring a proposal for improvement in the subject of electronic invoicing.

It will denote the analysis of the context and performance of the activities according to the resources that were available to carry out this work, and the objectives will be raised as an essential element to know what we want to achieve with the respective internship.

It will also be defined how the process was in the course of the work, the performance in it, the limitations presented, the professional experience acquired and the application of the academic knowledge that provided the appropriate expertise to fulfill the development of the functions.

INTRODUCCIÓN

Hace veinte años, en Pamplona N.S, la Universidad de Pamplona con el programa de Contaduría Pública ha formado profesionales íntegros y comprometidos con la carrera, esta establece como alternativa para optar por el título de profesional la práctica empresarial en diferentes organizaciones a nivel nacional. Este informe tiene como objetivo presentar el desarrollo de la pasantía, requisito previo al grado de Contador Público posterior a su realización en la DIRECCIÓN DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES (DIAN) seccional Pamplona, empresa que 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, aduaneras y cambiarias, y la facilitación de las operaciones de comercio exterior en condiciones de equidad, transparencia y legalidad, durante el tiempo de duración de la misma, cumpliendo rigurosamente con todos los objetivos de formación académica exigidos por la Universidad de Pamplona y con las políticas de la empresa.

En este trabajo de pasantía se realizará la formulación de un diagnóstico minucioso a la seccional, con el objetivo de estructurar una propuesta de mejoramiento en el tema de facturación electrónica.

Se denotará el análisis del contexto y desempeño de las actividades según los recursos que se tenían a disposición para realizar esta labor, y se plantearán los objetivos como elemento indispensable para saber lo que queremos alcanzar con la respectiva pasantía.

También se definirá como fue el proceso en el transcurso del trabajo, el desempeño en el mismo, las limitaciones presentadas, la experiencia profesional adquirida y la aplicación de los conocimientos académicos que proporcionaron la experticia adecuada para cumplir con el desarrollo de las funciones.

JUSTIFICACIÓN

El presente informe tiene la finalidad de explicar de manera detallada las actividades desarrolladas durante el periodo de la práctica empresarial en la DIRECCIÓN DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES (DIAN) seccional Pamplona, siendo este uno de los principales requisitos para optar por el título de Contador Público. El área de atención al cliente realiza actividades que van encaminadas a solucionar los requerimientos de los contribuyentes y esto permite dar el cumplimiento a las normativas estipuladas dentro del estatuto aduanero.

Al realizar la práctica empresarial dentro de esta institución de carácter estatal, nos exige aplicar conocimientos básicos en materia comercial, aduanera, tributaria y cambiaria, pilares básicos dentro del universo de la Contaduría Pública. Y de igual forma esta entidad se convierte en un buen campo para aprender sobre nuevos procesos que están directamente relacionados con esta profesión.

1. INFORME DE PRACTICA PROFESIONAL

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). 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. El 17 de julio de 2015 mediante Decreto 1292 se modifica parcialmente la estructura de la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales¹. 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 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 DIRECCIÓN DE IMPUESTOS Y ADIANAS NACIONALES. Contexto institucional de la DIAN (en línea). Disponible en internet en: <https://www.dian.gov.co/dian/entidad/Paginas/Presentacion.aspx#:~:text=%C2%BFQu%C3%A9%20procesos%20se%20desarrollan%20en,de%20apoyo%2C%20evaluaci%C3%B3n%20y%20control>

1.2 ASPECTOS CORPORATIVOS

1.2.1 MISIÓN DIAN:

Facilitar y garantizar el entendimiento y cumplimiento de los deberes tributarios aduaneros y cambiarios, para contribuir a la seguridad fiscal del estado y la competitividad del país. Esta describe a lo que se dedica la entidad, las necesidades que cubren con sus productos y servicios, el mercado en el cual se desarrolla y la imagen pública de la organización.

1.2.2 VISIÓN DIAN:

Ser reconocida como una organización innovadora y referente del estado y de otras administraciones del mundo, generando confianza y orgullo en nuestros grupos de interés. El propósito de esta es guiar, controlar y alentar a la entidad en su conjunto para alcanzar su estado deseable.

1.2.3 OBJETIVOS DIAN:

La dirección de impuestos y aduanas nacionales DIAN, tiene como objetivos fundamentales: la legitimidad y sostenibilidad fiscal, cercanía al ciudadano, transformación tecnológica, transformación del talento humano. Los objetivos son una medida de eficiencia del proceso de conversión de recursos.

1.2.4 VALORES:

Los valores que identifican a la DIAN son: la honestidad, respeto, compromiso, responsabilidad, justicia y por último la innovación. Los cuales representan el conjunto de principios, creencias y reglas que regulan la gestión de la organización, constituyen la filosofía institucional y el soporte de la cultura organizacional.

1.2.5 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.

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.

1.3 DIAGNÓSTICO INICIAL:

La Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN), es una entidad adscrita al ministerio de Hacienda, establecida como una Unidad Administrativa Especial, mediante Decreto 2117 de 1992, mediante el cual se fusionaron la Dirección de Impuestos Nacionales (DIN) con la Dirección de Aduanas Nacionales (DAN). El objetivo de la entidad es ayudar a garantizar la seguridad fiscal del estado colombiano y proteger el orden económico público nacional, para lo cual se encarga de administrar y controlar las obligaciones tributarias, aduaneras, cambiarias, los derechos de explotación y gastos de administración sobre los juegos de suerte y azar.

1.3.1 PROCESOS QUE SE DESARROLLAN EN LA DIAN

En la DIAN existen procesos: estratégicos, misionales, de apoyo y de evaluación. Los 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.

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. Y 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.

FIGURA 1 Mapa de procesos DIAN



FUENTE: Dirección de impuestos y aduanas nacionales. Nuestra entidad: Mapa de procesos (en línea). (Citado en septiembre 10 de 2020). Disponible en internet en: <https://www.dian.gov.co/dian/entidad/Paginas/mapaprosesos.aspx>

1.3.2 SITIOS EN DONDE HACE PRESENCIA LA DIAN:

La DIAN hace presencia en las ciudades y municipios distribuidos de la siguiente manera:

Dirección seccional de impuestos y aduanas: Arauca, Armenia, Barrancabermeja, Bucaramanga, Buenaventura, Florencia, Girardot, Ibagué, Ipiales, Leticia, Maicao, Manizales, Montería, Neiva, Palmira, Yopal, Pasto, Pereira, Popayán, Riohacha, Santa Marta, San Andrés, Sincelejo, Sogamoso, Tunja, Tuluá, Urabá, Quibdó, Valledupar, Villavicencio.

DIRECCIÓN SECCIONAL DE ADUANAS: Bogotá, Barranquilla, Cali, Cartagena, Cúcuta, Medellín.

DIRECCIÓN SECCIONAL DE IMPUESTOS: Bogotá, Barranquilla, Cali, Cartagena, Cúcuta, Medellín, Grandes Contribuyentes en Bogotá.

DIRECCIÓN SECCIONAL DELEGADAS DE IMPUESTOS Y ADUANAS: Mitú, San José del Guaviare, Puerto Asís, Tumaco, Puerto Carreño, Inírida, Pamplona.

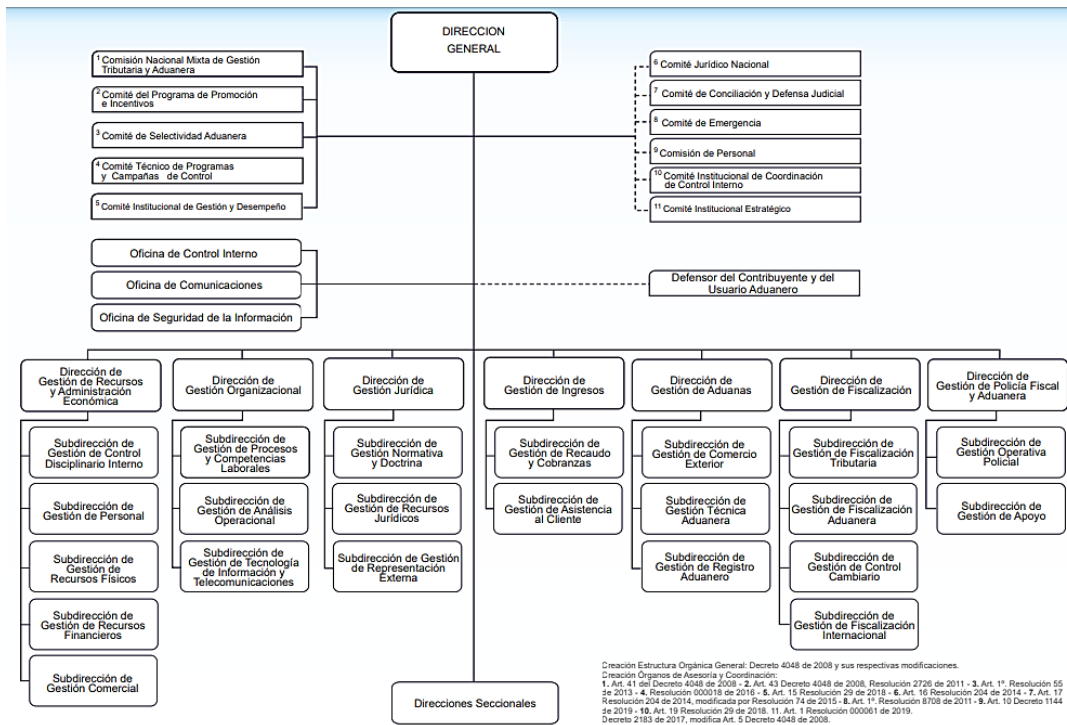
PUNTOS DE CONTACTOS: Pitalito, Ocaña, Magangué, La Dorada, La Estrella, Barzal y Buga, Cali Centro, Cali Sur, en Bogotá: Aduana de Bogotá, Américas, Bima, Bosa, Centro, Calle75, Carrera 30, Suba.

1.3.3 DESCRIPCION DE LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL:

La estructura organizacional central establece siete (7) Direcciones de Gestión, que dependen jerárquicamente de la Dirección General, quienes desarrollan los procesos y las competencias en tres (3) niveles así: El Nivel Central está compuesto por la Dirección General, las Direcciones de Gestión con sus respectivas Subdirecciones, las Oficinas de Control Interno y de Comunicaciones y el Órgano Especial denominado Defensor del Contribuyente y del Usuario Aduanero. El Nivel Local está compuesto por 43 Direcciones Seccionales de Impuestos, de Aduanas y de Impuestos y Aduanas. El Nivel Delegado está compuesto por 8 Direcciones Seccionales Delegadas.

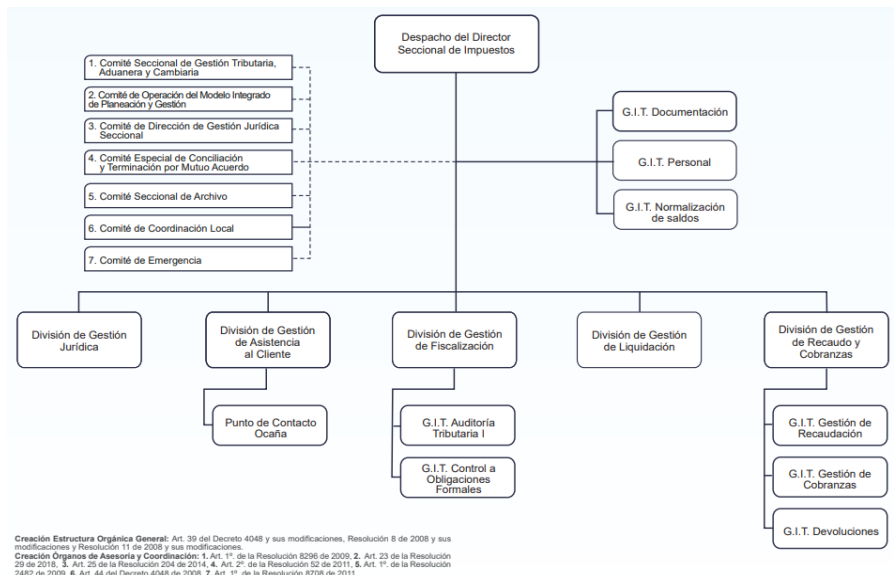
En este decreto se estructura la entidad funcionalmente con un enfoque por procesos, que le permite gestionar de forma efectiva los requerimientos y necesidades de sus clientes y partes interesadas; está representada en dos (2) organigramas, que corresponden al Nivel Central y a la Dirección seccional de impuestos de Cúcuta (Véase la Figura 2 y 3). Finalmente se presenta la estructura orgánica de la Dirección delegada de aduanas de Pamplona (Véase la Figura 4).

FIGURA 2 Estructura Orgánica- Nivel Central DIAN



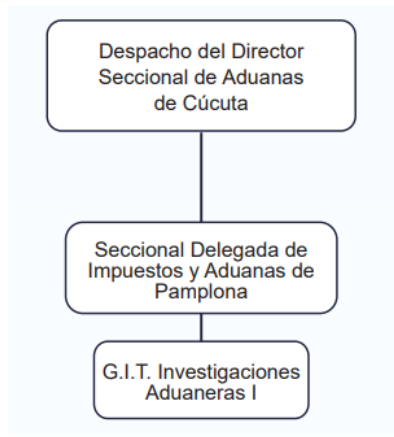
FUENTE: Dirección de impuestos y aduanas nacionales. Nuestra entidad: Mapa de procesos (en línea). (Citado en septiembre 10 de 2020). Disponible en internet en: <https://www.dian.gov.co/dian/entidad/Organigrama/Nivel%20Central.pdf>

FIGURA 3 Estructura orgánica, Dirección seccional de impuestos de Cúcuta



FUENTE: Mapa de procesos (en línea). (Citado en septiembre 10 de 2020). Disponible en internet en: https://www.dian.gov.co/dian/entidad/Organigrama/D_Seccional%20de%20Impuestos%20de%20C%C3%BAcuta.pdf

FIGURA 4 Estructura orgánica, Dirección delegada de aduanas de Pamplona



FUENTE: Dirección de impuestos y aduanas nacionales. Nuestra entidad: Mapa de procesos (en línea). (Citado en septiembre 10 de 2020). Disponible en internet en: https://www.dian.gov.co/dian/entidad/Organigrama/B_impuestos%20y%20Aduanas%20de%20Pamplona.pdf

1.3.4 DIRECCIÓN DELEGADA DE ADUANAS DE PAMPLONA

La Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales DIAN, autorizó el funcionamiento de la Dirección Seccional Delegada de Aduanas Nacionales de Pamplona mediante la resolución 10 del año 2008. La competencia territorial de esta le corresponden los municipios de Pamplona, Pamplonita, Chitaga, Silos, Cacota y Mutiscua. La creación de la estructura orgánica general de esta dirección está en el numeral 23 del art. 6º. del decreto 4048 y sus modificaciones, resolución 10 de 2008 y sus modificaciones y resolución 11 de 2008 y sus modificaciones.

Las áreas en las cuales está constituida esta dirección son: asistencia al cliente, talento humano, planeación, grupo interno de trabajo y sistemas. En el área de asistencia al cliente es en donde se asesora al contribuyente en los diferentes temas tributarios y cambiarios de su incumbencia. Por ejemplo, se asesoran en temas de facturación electrónica, RUT, Régimen simple de tributación, declaración de renta, entre otros. En el área de talento humano es en donde se verifica el personal que labora en esta seccional, allí reposan las hojas de vida y demás documentos necesarios para la admisión de un trabajador.

En el área de planeación, se identifica a futuro cuales actividades van a ser desarrolladas por los funcionarios de la entidad. Y por último en el área de sistemas esta todo lo relacionado al software necesario para el procesamiento de la

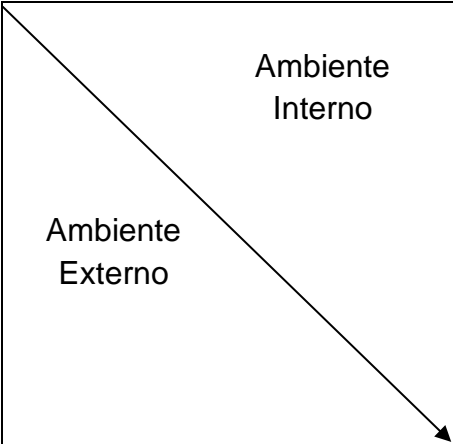
información de la entidad. De esta forma es que está constituida la seccional Pamplona. Los contribuyentes para los cuales se les presta servicio son las personas naturales y jurídicas de los municipios anteriormente mencionados.

Actualmente debido a la emergencia sanitaria mundial presentada por el SARS COV 2- COVID19, la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales se vio en la necesidad de cerrar todas sus instalaciones a nivel nacional, con el fin de preservar la integridad y la vida de los funcionarios y de los contribuyentes de Colombia.

Para continuar con la prestación de los servicios que otorga la entidad a sus contribuyentes, se decidió que todos estos se iban a prestar de manera virtual a través de la página institucional, en donde se pueden agendar citas virtuales, realización de Rut virtual y todos los servicios que ofrece la entidad, otro de estos mecanismos es la APP DIAN.

Esto influye negativamente en aquellos contribuyentes que no poseen o no saben del acceso a estos recursos tecnológicos. Los funcionarios están trabajando desde sus lugares de residencias con el software de la organización, esto les permite una maximización del tiempo y trabajo en diferentes aspectos.

Tabla 1 Matriz DOFA

	Fortalezas	Debilidades
	<p>Los servicios tecnológicos de la entidad son completos y reducen el tiempo de espera para los contribuyentes.</p> <p>Existe un buen servicio de orientación y asistencia al cliente, lo cual permite aclarar y solucionar las inquietudes de los contribuyentes.</p>	<p>El número de citas virtuales en la plataforma no alcanza para la totalidad de los contribuyentes.</p> <p>Poca experiencia por parte de los contribuyentes en el manejo de la Plataforma de la DIAN.</p>
Oportunidades	FO	DO
<p>Creación de capacitaciones virtuales a toda la comunidad para informar cuales son los procesos a seguir en los temas desarrollados.</p> <p>El personal que labora en la entidad posee un gran sentido</p>	<p>Mediante la implementación de las capacitaciones desarrolladas por los funcionarios, es posible dar a conocer los servicios tecnológicos que ofrece la seccional.</p>	<p>Las citas virtuales en algunos casos no van a ser necesarias gracias a la puesta en práctica de las capacitaciones desarrolladas, la mayoría de los procedimientos lo</p>

de pertenencia hacia la institución los cuales siempre van a estar dispuestos a colaborar con lo que necesiten los contribuyentes.	Las personas que trabajan en la entidad son altamente preparados para prestar sus servicios lo que permite que las inquietudes de los contribuyentes se solucionen en corto tiempo.	pueden hacer los contribuyentes por sí solos. Los contribuyentes con ayuda de los funcionarios pueden aprender como es el funcionamiento de la plataforma y de los servicios de la DIAN.
AMENAZAS	FA	DA
<p>Algunos de los contribuyentes no poseen los medios tecnológicos para realizar las transacciones virtuales.</p> <p>La emergencia sanitaria continúe y los procesos de la DIAN se sigan realizando de manera virtual.</p> <p>El desprestigio de algunos contribuyentes hacia la entidad, generando rechazo por desconocimiento.</p>	<p>Los contribuyentes al no poseer los medios para realizar sus trámites a través de la DIAN, los servicios tecnológicos que se ofrecen quedan obsoletos e inservibles.</p> <p>Con la orientación y asistencia al cliente es posible mejorar el desprestigio de algunos contribuyentes que tienen hacia la entidad.</p>	<p>Con la llegada de la emergencia sanitaria a Colombia, ocasiono el cierre de todas las instalaciones y las citas presenciales se cancelaron lo que afecta gravemente a aquellas personas que no poseen los recursos tecnológicos, lo que ocasiona que las brechas del desconocimiento de la organización se amplíen.</p>

FUENTE: PASANTE.

Según el análisis DOFA planteado y este a su vez como elemento indispensable en cualquier entidad, ya sea de carácter público o privado, este permite ver claramente las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas frente a las cuales está enfrentada la entidad y de allí obtener un diagnóstico que permita superar las dificultades y aprovechar las fortalezas y oportunidades para así poder permanecer en un sector competitivo.

Analizando los resultados arrojados en la matriz DOFA hacia la Dirección Delegada de Aduanas de Pamplona y desde mi perfil de formación como contador público las falencias que encuentro y que se deben mejorar son:

Implementar un mecanismo mediante el uso de herramientas tecnológicas, para ayudar a los contribuyentes en diferentes temas que expliquen el paso a paso de manera sencilla, con el propósito de mejorar la reputación que se tiene frente a la DIAN y de esta manera incentivar a la ciudadanía a la contribución. Crear una fuente de información en donde se puedan colocar con tiempo las capacitaciones que son desarrolladas por la DIAN y de esa forma los contribuyentes van a conocer más detalladamente cuales son los servicios que se pueden realizar en la plataforma de la DIAN. Mejorar la asistencia en temas tributarios a los contribuyentes que lo necesiten mediante la utilización de herramientas tecnológicas.

Por otro lado, se puede manifestar que existe un buen servicio de orientación y asistencia al cliente, lo cual permite aclarar y solucionar de manera oportuna las inquietudes de los contribuyentes.

Por último, la dependencia en representaciones de sus funcionarios tiene un alto grado de responsabilidad con los pasantes, en la orientación clara de las actividades y revisión de cada uno de los soportes para así darle una información veraz y confiable a los contribuyentes.

1.4 DESCRIPCIÓN DEL ÁREA DE TRABAJO:

Para la realización de las prácticas profesionales la Dirección Delegada de Aduanas de Pamplona me asigno en el área de asistencia al cliente y en el área de informática.

En el área de asistencia al cliente es en donde se presta asesoramiento a los contribuyentes que lo necesiten en diferentes temas. Lo que se realiza es agendamiento de citas, actualización y obtención de la copia del Rut, recuperar la contraseña de ingreso a los servicios en línea, habilitar cuenta de usuario, autorizar, habilitar e inhabilitar numeración de facturación, consultar los recibos de pago, información reportada por terceros (información exógena), crear solicitud especial con firma electrónica, renovar instrumento de firma electrónica, verificar correos DIAN, consultar calendario tributario, asesoramiento sobre temas como Facturación electrónica, declaración de renta persona natural, zonas ZESE, beneficios del Rut, entre otros. Esto con el fin de mejorar la relación entre contribuyente y entidad.

Los funcionarios de la DIAN que realizan trabajos en esta parte de la seccional son: Narely Arana Arana, Dora Marcela Parra Calderón, Yuly Xiomara Ortega Sánchez, Mario Parada Sánchez, Ramiro Flórez Torres y los pasantes de este semestre apoyados siempre por los funcionarios son: Tatiana Pérez, Jessica Montaña, Yuribeth Aguilar y Brayan Solano. Todas estas personas realizan un trabajo multidisciplinario para prestar servicios de calidad a toda la comunidad. Actualmente estos servicios son prestados de manera virtual a través de la plataforma de la DIAN, esto con el propósito de mantener la integridad tanto de los funcionarios y de los contribuyentes por la emergencia sanitaria del COVID-19.

1.5 FUNCIONES ASIGNADAS AL ESTUDIANTE EN PRÁCTICA:

Las funciones asignadas durante el tiempo de la practica en Dirección Delegada de Aduanas de Pamplona son las siguientes:

- Adelantar actividades de cultura tributaria a los clientes externos de la DIAN, brindar herramientas que les faciliten cumplir las obligaciones tributarias, aduaneras y cambiarias. Estas actividades ayudan al mejoramiento de la relación DIAN- contribuyente, incentivando a estos a que la contribución ayuda a mejorar nuestro país.
- Suministrar información actualizada en los trámites y servicios de atención y acompañamiento en orientación y capacitación. Cuando se realizan capacitaciones y charlas a los contribuyentes, en dar solución en las inquietudes que se puedan presentar.
- Apoyo al Programa de Régimen Simple de Tributación DIAN 2020. Descripción de cómo está constituido el régimen simple de tributación y sus diferentes temas.
- Apoyo al Programa de Facturación Electrónica DIAN 2020. Ayuda a los contribuyentes que tengan dudas acerca de cuáles son los requerimientos y los pasos a seguir para habilitarse como facturador electrónico.
- Apoyo en inscripción RUT, asesoramiento a los contribuyentes de cómo realizar el Rut de forma virtual, su actualización, etc.
- Apoyo al Programa de Ayuda Renta personas naturales DIAN 2020. Asesorar al contribuyente de cómo es la forma de utilizar el programa de ayuda renta para que presente su declaración.

- Apoyo en publicación y actualización de datos en las redes sociales de Practicantes. Aquí se publican y actualizan datos importantes para la comunidad en general en diferentes temas tributarios o cambiarios que estén sucediendo.
- Y, por último, apoyo al proyecto Diagnóstico para el fortalecimiento empresarial de Pamplona 2020.

1.6 ESTRUCTURACIÓN DE LA PROPUESTA DE MEJORAMIENTO

1.6.1 TÍTULO: Creación de herramientas virtuales para la apropiación de la factura electrónica en los contribuyentes de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales DIAN.

1.6.2. OBJETIVOS:

1.6.2.1 GENERAL:

Crear herramientas virtuales para la apropiación de la factura electrónica en los contribuyentes de la Dirección Delegada de Aduanas de Pamplona.

1.6.2.2 ESPECIFICOS

- Conocer la fundamentación de la Facturación electrónica.
- Estipular las herramientas virtuales más acordes para los contribuyentes.
- Realizar mediante las herramientas estipuladas, orientación a los contribuyentes sobre Facturación electrónica de forma más eficaz.

1.6.3 JUSTIFICACIÓN:

Mediante la implementación de esta propuesta de mejoramiento para los contribuyentes de la Dirección Delegada de Aduanas de Pamplona, se podrá conocer de una manera más sencilla y practica la facturación Electrónica y todo lo que esta trae. Los beneficios que aportan estas herramientas son: disminuir el tiempo que utilizan los contribuyentes cuando necesiten saber algo del tema, conocer de manera más acertada el paso a paso de la habilitación de facturador

electrónico y lo más importante es realzar más las relaciones contribuyente- entidad inculcando en estos la responsabilidad de contribuir.

1.6.4 CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES																
ENTIDAD	DIRECCIÓN DELEGADA DE ADUANAS DE PAMPLONA															
DEPENDENCIA	ÁREA DE ASISTENCIA AL CLIENTE															
JEFE INMEDIATO	RAMIRO FLÓREZ TORRES- COORDINADOR DE PRÁCTICAS EMPRESARIALES.															
DURACIÓN	CUATRO (4) MESES- DIECISEIS (16) SEMANAS															
TIEMPO	AGOSTO		SEPTIEMBRE				OCTUBRE				NOVIEMBRE				DICIEMBRE	
DESCRIPCIÓN	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
Conocimiento de la entidad y de la Dirección Delegada de Aduanas de Pamplona.																
Participación capacitación en F.E Minoristas de combustible Pamplona.																
Asistencia a capacitaciones. Realización y publicación de brochure y datos informativos en las redes sociales.																
Capacitación Temario Pasantes 2020-2																
Aplicación de encuesta virtual																

a comerciantes de Pamplona																			
Participación Virtual Simposio latinoamericano de Facturación electrónica 2020.																			
Entrega de Matriz de Factura electrónica por parte del pasante anterior y explicación de habilitación.																			
Participación capacitación RUT a NAF 2020-2 por pasante Jessica Montaña.																			
Creación de redes sociales a Pasantes de Dian Pamplona. Correo electrónico, Instagram, Twitter y YouTube.																			
Actualización de datos de interés en redes sociales.																			
Realización de Capacitación de Factura electrónica a NAF 2020-2 con acompañamiento del funcionario DIAN.																			

Asistencia a capacitación forma de registro de atención y encuestas NAF 2020-2																
Diseño, ejecución y publicación de REVISTA FACTURA ELECTRONICA 2020-2.																
Proceso de habilitación para facturación electrónica gratuita con todos sus pasos a comerciantes de Pamplona de manera virtual.																
Participación en la semana de la contribución desarrollada por la DIAN.																
Publicación de video en redes sociales sobre los pasos para habilitación facturación electrónica solución gratuita DIAN.																
Asesoría a comerciantes sobre facturación electrónica.																
Capacitación teórica practica a comerciantes.																

Habilitación gratuita DIAN.																			
Actualización de datos importantes sobre factura electrónica en redes sociales.																			
Publicación de video informativo en redes sociales sobre Facturación Electrónica.																			

FUENTE: Pasante.

2. DESARROLLO PROPUESTA DE MEJORAMIENTO

2.1 FUNDAMENTACIÓN FACTURACIÓN ELECTRÓNICA:

Como el tema asignado por la DIAN al pasante fue de Facturación Electrónica, y para conocer más a fondo acerca de lo que es la facturación electrónica y todo lo que esta compone y representa, el pasante recibió capacitaciones y asesorías virtuales de la entidad para tener más claro como es el proceso de la habilitación y registro de los facturadores electrónicos del país. A continuación, se hace una pequeña explicación de lo referente a este tema de interés:

2.1.1 FACTURA ELECTRONICA:

La facturación electrónica representa todos los efectos de una factura de venta. Para ser reconocida tributariamente debe ser validada previa a su expedición por la DIAN o por un proveedor autorizado cuando sean validadas y entregadas al adquirente se entenderán como expedidas ante la autoridad tributaria. En todos los casos, la responsabilidad de la entrega de la factura electrónica para su validación y la entrega al adquirente una vez validada, corresponde al obligado a facturar.

Los proveedores autorizados deberán transmitir a la administración tributaria, las facturas electrónicas que validen; cuando las facturas electrónicas sean validadas por la DIAN, las mismas se entenderán transmitidas; entendiendo que la validación de las facturas electrónicas no excluye las amplias facultades de fiscalización y control de la administración tributaria. Los requisitos, condiciones y procedimientos establecidos en el presente artículo, serán reglamentados por el Gobierno Nacional; entre tanto aplicarán las disposiciones que regulan la materia antes de la entrada en vigencia de la presente ley. Es el documento que soporta las transacciones de venta de bienes y/o servicios, esta es la evolución de la factura tradicional de papel, a nivel internacional es conocida como e-Factura.

2.1.2 ELEMENTOS ESENCIALES DE LA F.E:

- Formato estándar XML, de las notas débito y crédito.
- Habilitación de los facturadores electrónicos.
- Numeración autorizada y vigente.
- CUFE.
- Autorización de los proveedores tecnológicos.
- Validaciones DIAN.

- Código QR.
- Certificado de Firma Digital.

2.1.3 BENEFICIOS DE LA FACTURACIÓN ELECTRÓNICA:

NACION:

- Mas que control es transparencia.
- Información en tiempo real.
- Aumenta el recaudo aumentando la base.
- Fomenta la formalización.
- Es una solución virtual.
- Reactivación económica.

CONTRIBUYENTE:

- Implementación virtual.
- Aclara la relación de Clientes- Proveedor: información segura, en tiempo real y eficiente.
- BIG DATA: Redes comerciales, Kpis.
- Facilita los tramites con el estado.
- Ahorro de papel, costos de mensajería y operatividad.
- Factoring.

2.1.4 DOCUMENTOS EQUIVALENTES A LA FACTURA ELECTRONICA:

Los documentos equivalentes vigentes para el 2020 son los siguientes:

1. Tiquete de máquina registradora con sistema POS.
2. Boleta de ingreso a Cine.
3. Tiquete de transporte de pasajeros.
4. Extracto expedido por sociedades financieras y fondos.
5. Tiquete o billetes de transporte aéreo. De pasajeros.
6. Documento en juegos localizados.
7. Boleta, fracción o formulario en juegos de suerte o azar diferentes de juegos localizados.
8. Documento expedido para el cobro de peajes.

9. Documento de operación de la bolsa de valores.
10. Documento de operaciones de la bolsa agropecuaria y otros commodities.

11. Documento expedido para los servicios públicos domiciliarios.
12. Boleta de ingreso a espectáculos públicos.
13. Documento equivalente electrónico.

Todos los anteriores documentos son los únicos reglamentados en el decreto 358 de 2020 que son válidos fiscalmente. Una pequeña excepción es el documento tiquete con máquina registradora con sistema POS, este solo será válido para deducción en impuestos descontables hasta el primero de noviembre de 2020.

Para el mes de junio de 2021 todos estos documentos equivalentes van a pasar a solo uno denominado Documento equivalente electrónico, lo que significa que todas las operaciones de facturación van a ser realizadas de forma electrónica.

2.1.5 MODELO DE FACTURA ELECTRÓNICA DE VENTA CON VALIDACIÓN PREVIA:

Los momentos representativos de la factura electrónica en Colombia son los siguientes:

0. Compra o prestación del servicio.
1. Generación.
2. Trasmisión.
3. Validación.
4. Expedición.
5. Recepción.

2.1.6 ¿CÓMO SE PUEDE FACTURAR ELECTRONICAMENTE?

1. FACTURACIÓN GRATUITA DIAN:

Este sistema solo requiere un dispositivo con acceso a internet, ya sea un teléfono inteligente, un computador o una Tablet. No se necesita descargar ningún programa ya que todas las operaciones se realizan a través de la página WEB. De este sistema cabe resaltar que todo lo necesario para su implementación es totalmente GRATUITO.

2. DESARROLLO PROPIO:

Los contribuyentes pueden implementar su propio software de factura electrónica, solo que se necesitan conocimientos técnicos de sistemas, desarrollo y programación, la DIAN coloca a disposición todo lo necesario para su desarrollo. Posterior a su creación, la DIAN, verifica que este desarrollo propio esté

funcionando de manera correcta para comenzar a facturar electrónicamente. Para este sistema es necesario realizar la compra de un certificado de Firma digital.

3. PROVEEDOR TECNOLÓGICO:

Los contribuyentes pueden contratar los servicios con un proveedor tecnológico habilitado por la DIAN. Estos proveedores son aquellas organizaciones que se dedican a prestar estos servicios de facturación electrónica de manera comercial. En la página WEB de la DIAN, en el micrositio de facturación electrónica están estipulados todos los proveedores tecnológicos autorizados por la DIAN vigentes. Para este sistema cabe resaltar que se debe incurrir en costos en el proveedor tecnológico y para la expedición del certificado digital.

2.1.7 ANALISIS PARA FACTURAR ELECTRONICAMENTE

Para ser habilitados como facturador electrónico como primer paso debemos hacernos tres preguntas fundamentales que son las siguientes:

1. ¿Debo facturar electrónicamente?

Debemos considerar el decreto 358 de 2020 allí se estipula cuales con los obligados a facturar electrónicamente por norma. Y por otro lado esta si queremos facturar voluntariamente.

2. ¿Cuándo debo iniciar a generar F.E?

En la página Web de la DIAN están estipulados los calendarios de implementación para la facturación electrónica.

3. ¿Cómo debo facturar electrónicamente?

Se establecen las tres posibilidades anteriormente mencionadas para generar facturas electrónicas.

2.1.8 ¿QUIÉNES DEBEN FACTURAR ELECTRÓNICAMENTE?

Se encuentran obligados a expedir factura de venta y/o documento equivalente por todas y cada una de las operaciones que realicen, los siguientes sujetos:

- Los responsables del impuesto sobre las ventas- IVA.
- Los responsables del impuesto nacional al consumo.
- Todas las personas o entidades que tengan la calidad de comerciantes, ejerzan profesiones liberales o presten servicios inherentes a estas, o enajenen bienes producto de la actividad agrícola o ganadera.

- Los comerciantes, importadores o prestadores de servicios o en las ventas a consumidores finales.
- Los tipógrafos y litógrafos que no sean responsables del impuesto sobre las ventas IVA.
- Los contribuyentes inscritos en el impuesto unificado bajo el régimen simple de tributación SIMPLE.
- Opten voluntariamente.

2.1.9 CALENDARIO DE IMPLEMENTACIÓN FACTURA ELECTRONICA

El calendario de implementación para la factura electrónica está estipulado en el decreto 358 de 2020. Existen dos calendarios el primero son los seleccionados por la actividad económica principal registrada en el RUT conforme a los códigos CIU y el segundo informa la calidad del contribuyente según las casillas registradas en la casilla 53 del RUT.

A continuación, se presentan estos dos calendarios:

1. Calendario de implementación para sujetos obligados de acuerdo con la actividad económica principal inscrita en el Registro Único Tributario -RUT.}

FIGURA 5 Calendario de implementación Numero 1

Grupo	Fecha de inicio de registro y habilitación en el servicio informático de validación previa de factura electrónica de venta (DD/MM/AAAA)	Fecha máxima para iniciar a expedir factura electrónica de venta (DD/MM/AAAA)	Resolución 139 Del 21 de noviembre de 2012, o la que modifique o adicione o adicione o sustituya												
			Código CIU División a dos (2) primeros dígitos					Código CIU a tres (3) primeros dígitos (sólo para divisiones 46 y 47)							
1	15/05/2020	15/06/2020	05	06	07	08	09								
			58	59	60	61	62	63							
			94	95	96										
2		1/07/2020	10	11	12	13	14	15							
			464	475	476	479	477								
3		4/08/2020	71	72	73	74	75								
			86	87	88										
4		1/09/2020	69	70	84										
			463	471	472	473	478								
5		1/10/2020	16	17	18	19	20	21							
			22	23	24	25	26	27							
			28	29	30	31	32	33							
			35	36	37	38	39								
6		1/11/2020	64	65	66	68	85								
			01	02	03	45									
			77	78	79	80	81	82							
			90	91	92	93									
7		1/11/2020	461	462	465	466	469	474							
			41	42	43	49	50	51							
8		1/11/2020	52	53	55	56									
			Otras Actividades no Clasificadas previamente												

FUENTE: PAGINA WEB DIAN

2. Calendario de implementación que no atiende a la actividad económica CIU, para otros sujetos obligados.

FIGURA 6 Calendario de implementación Numero 2

Grupo	Fecha de inicio de registro y habilitación en el servicio informático electrónico de validación previa de factura electrónica de venta (DD/MM/AAAA)	Fecha máxima para iniciar a expedir factura electrónica de venta (DD/MM/AAAA)	Otros sujetos
1	15/05/2020	15/06/2020	Los sujetos indicados las resoluciones 00072 del 29 de diciembre de 2017 y la 000010 del 6 de febrero de 2018 y los grandes contribuyentes de que trata la resolución 012635 del 14 de diciembre de 2018 proferida por la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales –DIAN y los demás sujetos que a la entrada en vigencia de esta resolución se encuentren habilitados como facturadores electrónicos. Sin incluir los sujetos que se describen el grupo 2 del presente calendario.
2		1/10/2020	Las entidades del Estado del orden nacional, territorial y las entidades prestadoras de servicios públicos domiciliarios que se encuentran reguladas por la Ley 142 del 11 de julio de 1994 o las disposiciones que la modifiquen o adicionen, las de telefonía fija pública básica conmutada y la telefonía local móvil en el sector rural, de que trata el inciso 3 del artículo 73 de la ley 1341 de 2009. Sujetos que correspondan a instituciones (personas naturales o jurídicas) educativas, autorizadas como tal por autoridad competente y que desarrollen la actividad establecida en la SECCIÓN P. EDUCACIÓN (DIVISIÓN 85) de la Resolución 139 del 21 de noviembre de 2012. Personas jurídicas que desarrollen actividades de seguros y títulos de capitalización - autorizados como tal por autoridad competente - y que desarrollen la actividad establecida en la SECCIÓN K. ACTIVIDADES FINANCIERAS Y DE SEGUROS (DIVISIONES 64 a 66) de la Resolución 139 del 21 de noviembre de 2012. Personas naturales que desarrollan la función notarial - autorizadas como tal de conformidad con el Decreto 960 de 1970 o las disposiciones que la modifiquen, adicionen o reglamenten.
3		1/11/2020	Los sujetos obligados a expedir factura electrónica de venta, que sean personas naturales cuyos ingresos brutos en el año anterior o en el año en curso sean iguales o superiores a tres mil quinientas (3.500) Unidades de Valor Tributario –UVT e inferiores a doce mil (12.000) Unidades de Valor Tributario –UVT.

FUENTE: Pagina web DIAN.

Todos estos conocimientos e información sobre el tema, fueron adquiridos en las capacitaciones de la DIAN, desarrolladas con el propósito de formar al pasante para una atención adecuada y oportuna a todos los contribuyentes de la DIAN. Algunas de ellas son las siguientes:

FIGURA 7 Capacitación Factura electrónica para minoristas de combustible desarrollada por la DIAN y la cámara de Comercio de Pamplona.



Fuente: Pasante- 27 de agosto de 2020

FIGURA 8 Capacitación Factura electrónica para ESAL, desarrollada por DIAN.



FUENTE: Pasante- 3 de septiembre de 2020

FIGURA 9 Participación en el simposio latinoamericano de factura electrónica "liderazgo para la transformación digital de la región" desarrollada por la DIAN.

The screenshot shows a Microsoft Teams meeting interface. The main content is a slide titled 'AGENDA DÍA 1 SIMPOSIO LATINOAMERICANO DE FACTURA ELECTRÓNICA "LIDERAZGO PARA LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL DE LA REGIÓN"'. The slide features logos for 'FACTURA ELECTRÓNICA' and 'DIAN'. Below the title is a table with the following content:

Instalación	Dr. Mario José Márquez Gerente Factura Electrónica - DIAN	8:30am	8:40am
Papel de la Factura Electrónica en la transformación digital de las empresas	Dr. Juan David Castaño – Vicepresidente de Fortalecimiento Empresarial Cámara de Comercio de Bogotá	8:40am	9:10am
Palabras Director de Gestión de Ingresos	Dr. Lisandro Manuel Junco	9:10am	9:40am
Tendencias en la masificación de la factura y demás comprobantes fiscales en Latinoamérica y el Mundo	Dr. Raúl Zambrano Director de Asistencia Técnica y Tecnología del CIAT	9:40am	10:25am
El reto de masificar la factura electrónica en Perú	Dra. Maribel Paredes Maco Comprobante de Pago electrónico SUNAT - Perú	10:25am	11:10pm
Brasil balance de más de un lustro con la factura electrónica masificada, facturación a consumidor final	Newton Oller de Melo – Auditor Secretaría de Fazenda de San Pablo	11:10am	11:55pm
Conversatorio: IMPACTO DE LA FACTURA ELECTRÓNICA EN EL E-COMMERS	Modera Dr. Mario José Márquez Gerente Factura Electrónica - DIAN	11:55pm	12:30pm

FUENTE: Pasante – 9 de septiembre de 2020.

2.2 HERRAMIENTAS VIRTUALES ACORDES PARA LOS CONTRIBUYENTES:

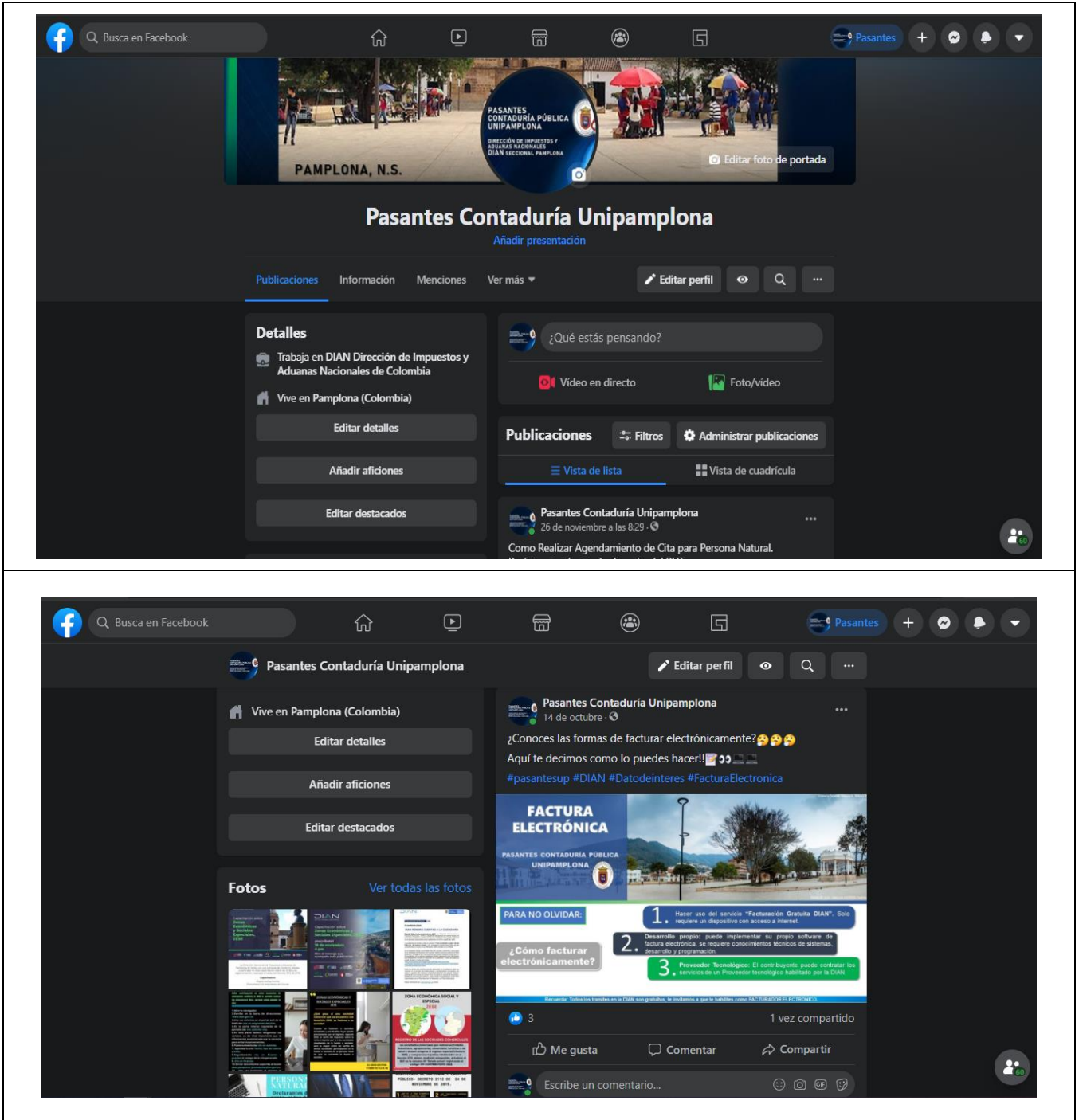
Para lograr el cumplimiento de las herramientas virtuales en el plan de trabajo, se dará a conocer cuales herramientas se establecieron y porque medios se dieron a conocer de acuerdo al cronograma de actividades. Debido a la emergencia sanitaria originada por el COVID-19 todos los procesos que realizaba la DIAN a los contribuyentes del país, se están realizando de forma virtual.

2.2.1 CREACIÓN DE REDES SOCIALES A PASANTES DIAN PAMPLONA

Las redes sociales en esta época de confinamiento, son una fuente de información muy importante para todas las personas, debido a esto se vio la necesidad de crear redes sociales: Facebook, Instagram, Twitter, YouTube y Correo electrónico con la finalidad de que estas sean un medio difusor de todas las actividades desarrolladas

por los pasantes de la DIAN. Ayudando también a los contribuyentes a que se contacten con los pasantes para cualquier inquietud o asesoría por parte de estos. A continuación, se presenta la evidencia de la creación de cada una de estas:

FIGURA 10 Redes sociales PASANTES DIAN UNIPAMPLONA



Facebook interface showing the profile of **Pasantes Contaduría Unipamplona**. The profile details include:

- Trabaja en DIAN Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales de Colombia
- Vive en Pamplona (Colombia)

 The main post, dated October 1st, features a graphic titled **FACTURA ELECTRÓNICA** with the following text:

HOY 1 DE OCTUBRE ES EL PLAZO MÁXIMO PARA EXPEDIR FACTURA ELECTRÓNICA

Dato de interés:
 #Facturaelectronica estos son los sectores que tienen plazo hasta hoy 1 de Octubre para iniciar a Facturar electrónicamente.
 #DIAN #DatoDelInteres #Facturaelectronica #PasantesUP

The graphic lists sectors:

- Industria metalmecánica, eléctrica, electrónica y otros.
- Fabricación otros equipos de transporte, fabricación de muebles, colchones y somieres, otras industrias manufactureras.
- Suministro electricidad, gas, vapor, y aire acondicionado.
- Actividades financieras y seguros.
- Educación.
- Actividades inmobiliarias.

 The post has 5 likes and 1 share.

Twitter interface showing the profile of **PASANTES UNIPAMPLONA** (@PasantesU). The profile bio states:

PASANTES UNIPAMPLONA
 DIRECCIÓN DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES
 DIAN REGIONAL PAMPLONA

 The main tweet, dated Nov 9, is a **Comunicado de Prensa** with 120 retweets. The text of the tweet is:

En audiencia virtual, DIAN REFINDIRÁ CUENTAS A LA CIUDADANÍA

 The right sidebar shows a search bar and a "You might like" section with recommendations for:

- Muslim World Lea... (@MWLOrg_en)
- Oscar Jaramillo Toro (@pongase...)
- Forensic TIC (@csi_forensic)

PASANTES UNIPAMPLONA
22 Tweets

Registrado	76512	Facturador Gratuito	40344	56640	54433
Habilitado	301315	Software Propio	2502	20281	20159
		Total	76513	301316	301403

PASANTES UNIPAMPLONA @PasantesU · Oct 15
Los servicios de la DIAN con la APP DIAN. 📱 📺

Conoce los servicios que presta este mecanismo. [100 100 100](#)

#Dian #pasantesup #Datodeinteres #FacturaElectronica #RUT #ZESE #UNIPAMPLONA

CONOCE LA APP DE LA DIAN

PASANTES CONTADURÍA PÚBLICA UNIPAMPLONA

Inscripción al Régimen Simple de Tributación RST.

Envío de la copia del RUT al mail registrado.

Consulta del estado del RUT (Activo, suspendido, cancelado).

Consulta de calendario (Tributario, Factura electrónica, exógena cambiaria).

¿Qué servicios tienes con la APP de la DIAN?

Próximos vencimientos, para usuarios registrados.

Acceso al micrositio de renta Personas Naturales.

Llamada y chat en línea (información sobre puntos de contacto y canales, información RUT, Factura Electrónica, IFE, y otros).

Consulta de la información reportada por terceros para la declaración de renta.

Verificación de la autenticidad de los correos DIAN.

Consulta de comunicados DIAN.

Registre y seguimiento de PQSRD.

Recuerde: Todos los trámites en la DIAN son gratuitos.

Search Twitter

@pongase... Follows you [Follow](#)

Forensic TIC
@csi_forensic [Follow](#)

Show more

What's happening

Premier League · Yesterday
Arsenal vs Wolves

#BuenaEnergía
Usemos nuestra energía para construir un país de todos, para todos.
Promoted by Ecopetrol

Trending in Colombia
Registraduría
2,475 Tweets

Political Issues · Trending
#SalarioMinimo

Messages

PASANTES UNIPAMPLONA
22 Tweets

PASANTES UNIPAMPLONA @PasantesU · Oct 14

¿Conoces las formas de facturar electrónicamente? Aquí te decimos como lo puedes hacer!! 📱 📺 📺

#pasantesup #DIAN #Datodeinteres #FacturaElectronica

FACTURA ELECTRÓNICA

PASANTES CONTADURÍA PÚBLICA UNIPAMPLONA

PARA NO OLVIDAR:

- Hacer uso del servicio "Facturación Gratuita DIAN". Solo requiere un dispositivo con acceso a internet.
- Desarrollo propio: puede implementar su propio software de factura electrónica, se requiere conocimientos técnicos de sistemas, desarrollo y programación.
- Proveedor Tecnológico: El contribuyente puede contratar los servicios de un Proveedor tecnológico habilitado por la DIAN.

Recuerde: Todos los trámites en la DIAN son gratuitos, le invitamos a que lo habilite como FACTURADOR ELECTRÓNICO.

Search Twitter

You might like

Muslim World Lea...
@MWLOrg_en [Follow](#)
Promoted

PD Oscar Jaramillo Toro
@pongase... Follows you [Follow](#)

Forensic TIC
@csi_forensic [Follow](#)

Show more

What's happening

Premier League · Yesterday
Arsenal vs Wolves

Messages



pasantesunipamplonadian

Editar perfil

40 publicaciones 65 seguidores 82 seguidos

Pasantes Contaduría UP



Fac. Electr...



Renta



RUT



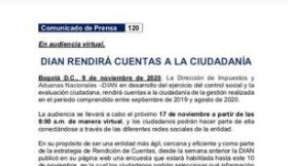
ZESE

PUBLICACIONES

IGTV

GUARDADO

ETIQUETADAS



pasantesunipamplonadian

pasantesunipamplonadian Despeja muchas dudas que tengas 🤔 con la Revista de Facturación Electrónica. 📄 Allí encontraras todo lo referente a Facturación. 🖨️

Este documento fue elaborado por el Pasante Brayan Albeiro Solano 👤, pasante DIAN Seccional Pamplona ⭐.

https://issuu.com/brayansolanob/docs/revista_factura_electronica_2020_brayan_solano

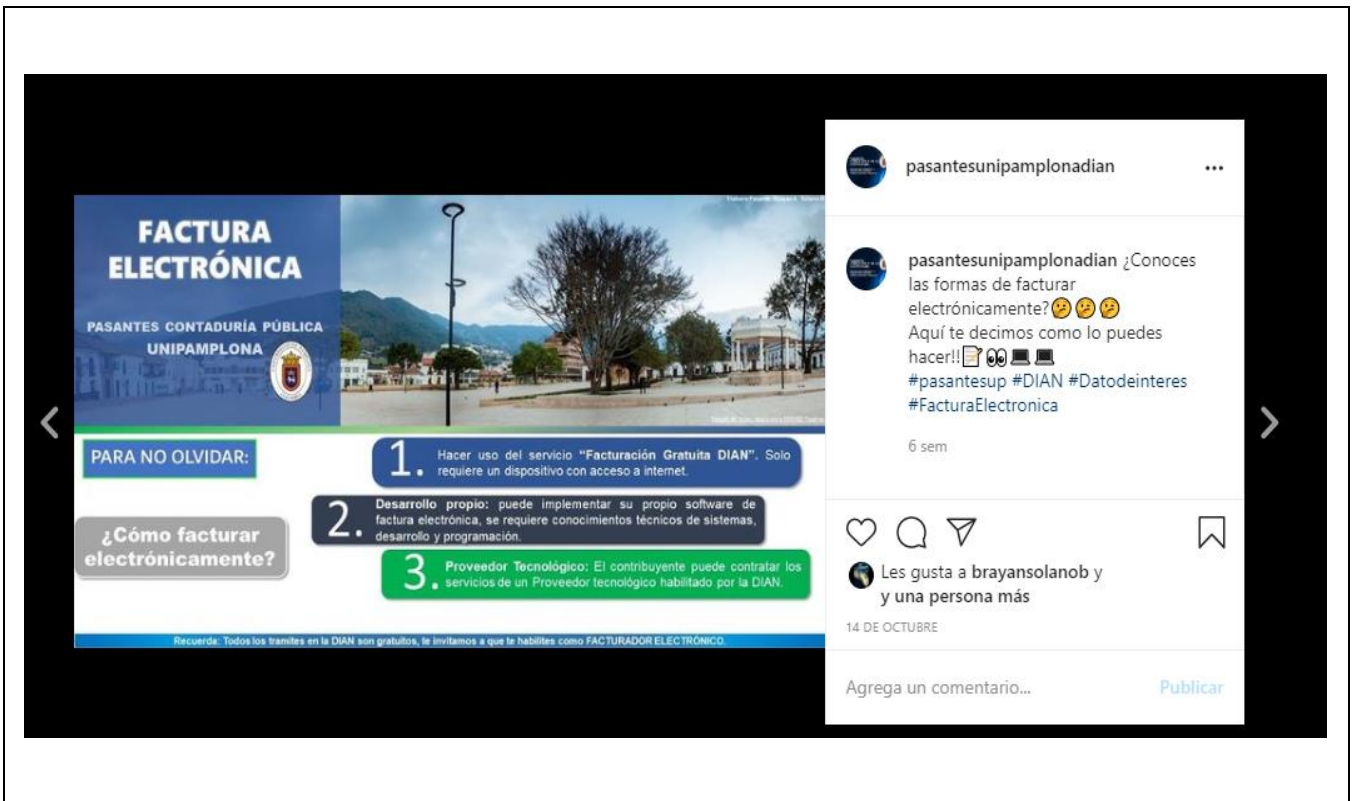
#FacturaElectronica #dian #pasantesup #unipamplona #Datodeinteres

5 sem

Les gusta a brayansolanob y 3 personas más

21 DE OCTUBRE

Agrega un comentario... Publicar

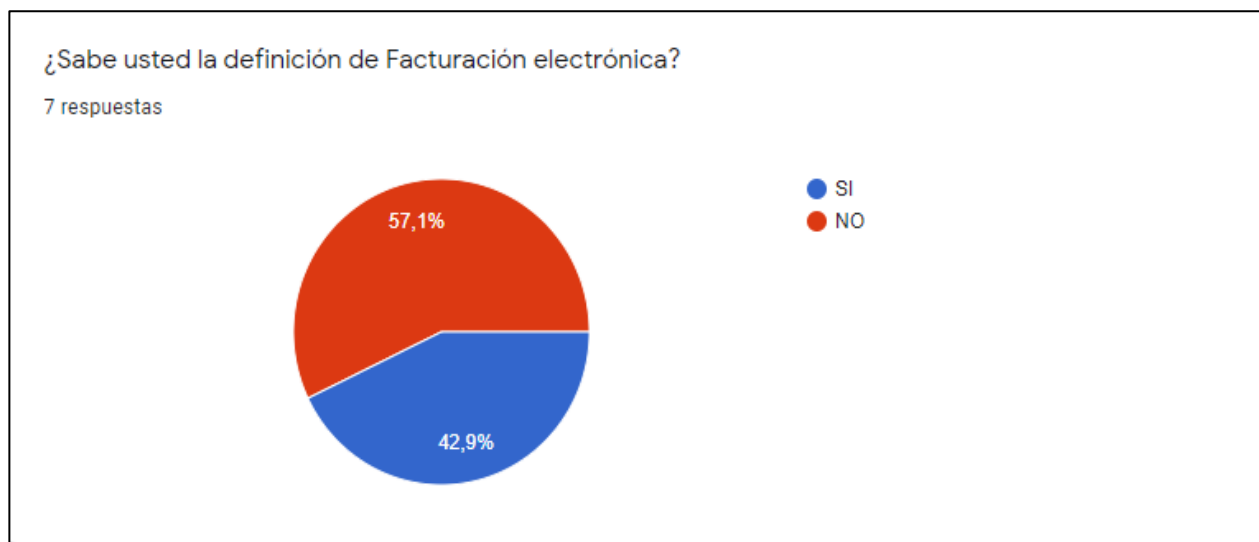


FUENTE: Pasante.

2.2.2 APLICACIÓN DE ENCUESTA VIRTUAL A CONTRIBUYENTES SOBRE FACTURACIÓN ELECTRÓNICA:

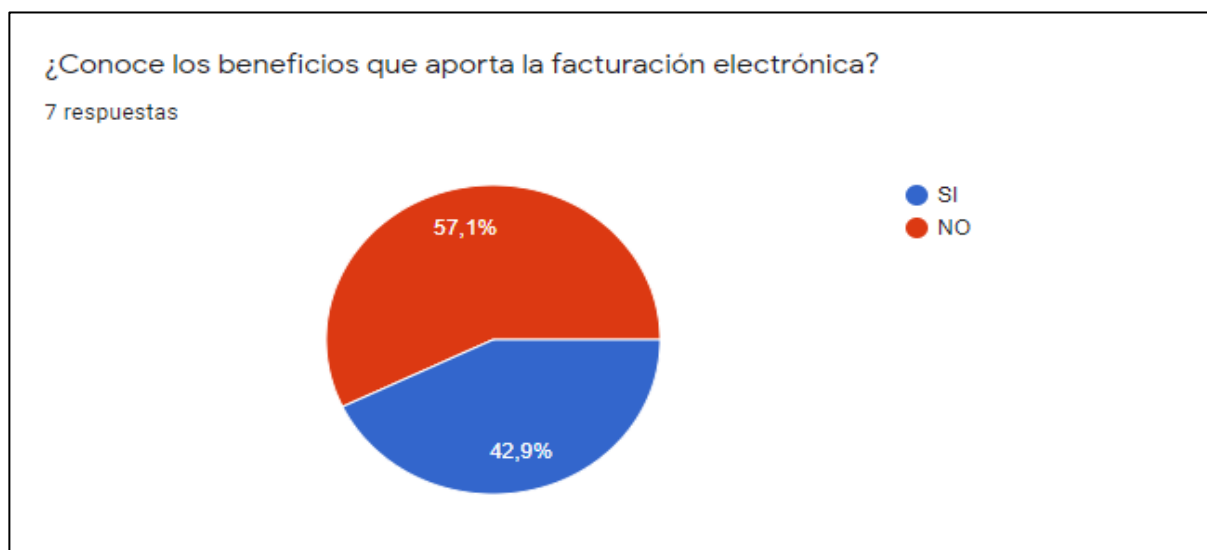
Con el propósito de conocer el nivel de conocimiento que tiene los contribuyentes de la DIAN seccional Pamplona se desarrolló y aplicó una encuesta virtual. La cual contenía preguntas fundamentales que hacían referencia a la facturación electrónica constituida de cinco preguntas. Según los resultados obtenidos de esta, la gran mayoría de los contribuyentes no sabe lo fundamental de la factura electrónica y no saben la normatividad ni que se debe hacer en este caso. A continuación, se presentan algunos de los resultados de cada una de las preguntas de la encuesta.

FIGURA 11 Pregunta 1 encuesta desarrollada.



FUENTE: Pasante.

FIGURA 12 Pregunta 2 encuesta desarrollada.



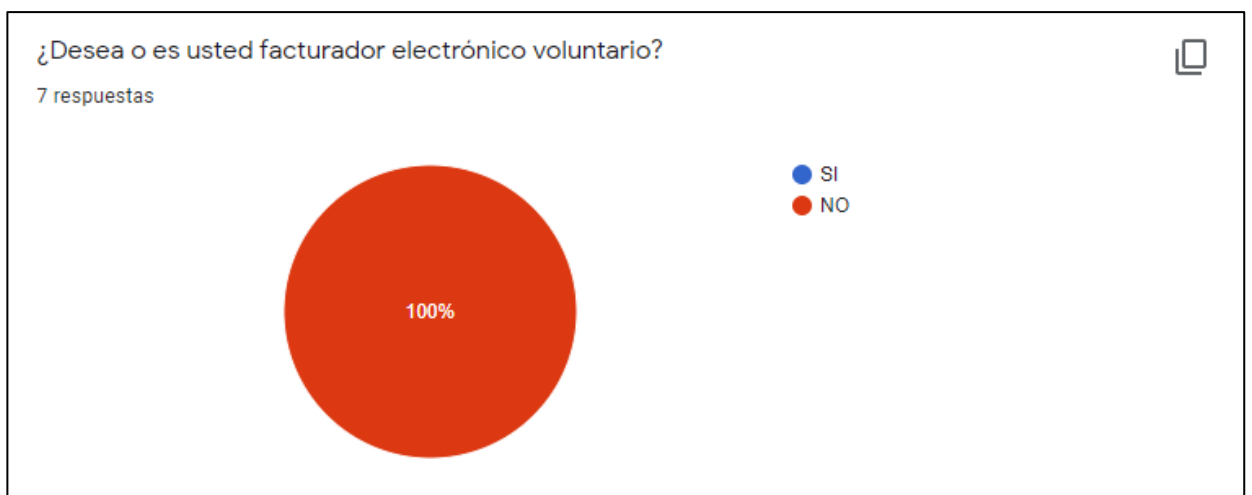
FUENTE: Pasante.

FIGURA 133 Pregunta 3 encuesta desarrollada.



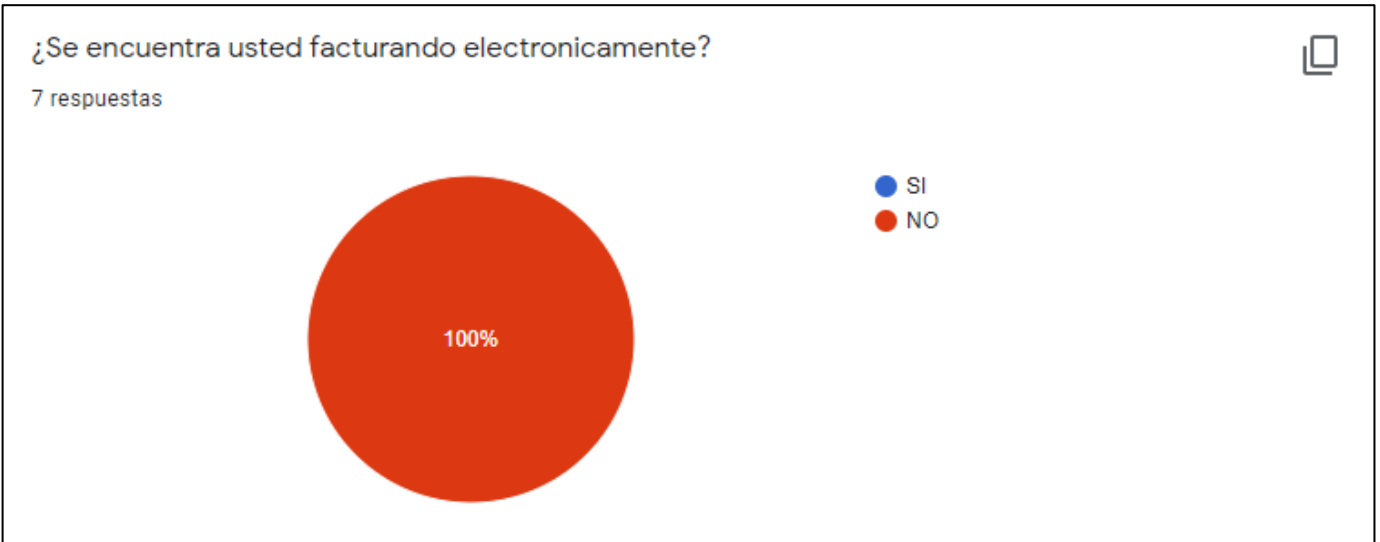
FUENTE: Pasante.

FIGURA 144 Pregunta 4 encuesta desarrollada.



FUENTE: Pasante.

FIGURA 155 Pregunta 5 encuesta desarrollada.



FUENTE: Pasante.

2.2.3 CREACIÓN DE FOLLETO INFORMATIVO FACTURACIÓN ELECTRÓNICA:

Se creó un folleto con el objetivo de orientar a aquellos contribuyentes que no tengan ningún conocimiento acerca de facturación electrónica. Este fue difundido mediante las redes sociales de los pasantes. Obteniendo una gran aceptación para este.

FIGURA 16 Folleto desarrollado

DIAN
POR UNA COLOMBIA MÁS HONESTA

FACTURA ELECTRÓNICA

¿Qué es?
Es la evolución de la factura tradicional del papel, este documento soporta las transacciones de ventas de bienes y/o prestación de servicios. Su estructura esta diseñada en estándar internacional (XML-UBL).

¿El POS se puede seguir utilizando?
Si, pero hasta el 1 de noviembre de 2020 porque después de esta fecha deja de ser soporte para los costos y gastos deducibles en las declaraciones.

¿Cuál es su marco normativo?
El marco normativo en la actualidad es el decreto 358 de 2020 junto con la resolución 042 de 2020.

¿Cuántos documentos equivalentes vigentes existen?
Existen 13 documentos equivalentes vigentes, para junio de 2021 se les denominaran documentos equivalentes electrónicos.

¿Cuál es el proceso de validación previa?

TE INVITAMOS A QUE SEAS FACTURADOR ELECTRÓNICO

FUENTE: Pasante.

2.2.4 CREACIÓN DE NOTAS INFORMATIVAS SOBRE FACTURACIÓN ELECTRÓNICA:

Con el objetivo de que los contribuyentes de la dirección de impuestos y aduanas nacionales DIAN, se familiaricen con el tema y conozcan datos importantes de la entidad y sobre el tema de facturación electrónica, se desarrollaron publicaciones virtuales con estos datos. A continuación, se presentan algunas de estas publicaciones:

FIGURA 17 Publicaciones en redes.

Pasantes Contaduría Unipamplona
15 de octubre · 🌐

Los servicios de la DIAN con la APP DIAN. 📱 📱 📱

Conoce los servicios que presta este mecanismo. **100 100 100**

#Dian #pasantesup #Datodeinteres #FacturaElectronica #RUT #ZESE #UNIPAMPLONA

CONOCE LA APP DE LA DIAN

PASANTES CONTADURÍA PÚBLICA UNIPAMPLONA

¿Qué servicios tienes con la APP de la DIAN?

- Inscripción al Régimen Simple de Tributación RST.
- Envío de la copia del RUT al mail registrado.
- Registro y seguimiento de POSRD.
- Consulta del estado del RUT. (Activo, suspendido, cancelado)
- Próximos vencimientos, para usuarios registrados.
- Llamada y chat en línea (Información sobre puntos de contacto y sedes, información RUT, Factura Electrónica, IFE, y otras.
- Consulta de la información reportada por terceros para la declaración de renta.
- Verificación de la autenticidad de los correos DIAN.
- Consulta de calendarios (Tributario, Factura electrónica, exógena cambiaria)
- Acceso al micrositio de renta Personas Naturales.
- Consulta de comunicados DIAN.

Recuerda: Todos los tramites en la DIAN son gratuitos.

👍 Brayan Solano, Teresa Cañas Jaimes y una persona más

👍 Me gusta 💬 Comentar ➦ Compartir

pasantesunipamplonadian

pasantesunipamplonadian Dato de interés👁️:

#Facturaelectronica estos son los sectores que tienen plazo hasta hoy 1 de Octubre para iniciar a Facturar electrónicamente.📄📄

#DIAN #DatoDeInteres #Facturaelectronica #PasantesUP

Les gusta a brayansolanob y 4 personas más

1 DE OCTUBRE

Agrega un comentario... [Publicar](#)

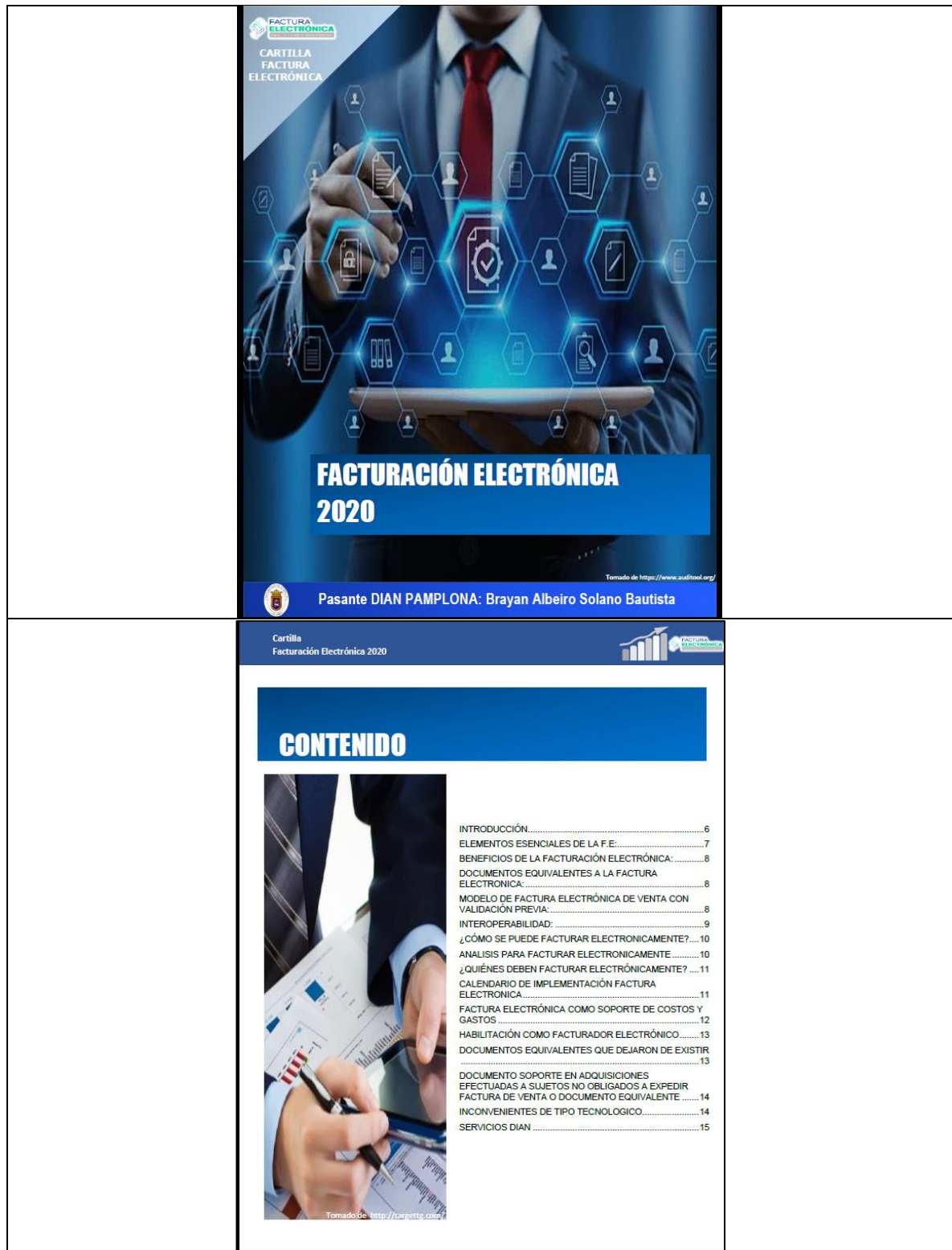


FUENTE: Pasante.

2.2.5 DESARROLLO Y DIFUSIÓN DE REVISTA FACTURACIÓN ELECTRONICA:

Con la era digital, la forma de comunicación y de lectura de textos cambio trascendentalmente, con ello las revistas. Es por eso que como medida de ayuda para los contribuyentes se desarrolló una revista virtual para toda la comunidad en general que contiene todo lo referente a Facturación electrónica, como lo es su definición, características, los calendarios de implementación, etc. Para el trabajo de grado se coloca como un anexo propio.

FIGURA 188 REVISTA FACTURACIÓN ELECTRÓNICA



BENEFICIOS DE LA FACTURACIÓN ELECTRÓNICA:

NACION:

- Mas que control es transparencia.
- Información en tiempo real.
- Aumenta el recaudo aumentando la base.
- Fomenta la formalización.
- Es una solución virtual.
- Reactivación económica.

CONTRIBUYENTE:

- Implementación virtual.
- Aclara la relación de Clientes-Proveedor: información segura, en tiempo real y eficiente.
- BIG DATA: Redes comerciales, Kpis.
- Facilita los tramites con el estado.
- Ahorro de papel, costos de mensajería y operatividad.
- Factoring.

DOCUMENTOS EQUIVALENTES A LA FACTURA ELECTRÓNICA:

Los documentos equivalentes vigentes para el 2020 son los siguientes:

1. Tiquete de maquina registradora con sistema POS.
2. Boleta de ingreso a Cine.
3. Tiquete de transporte de pasajeros.
4. Extracto expedido por sociedades financieras y fondos.
5. Tiquete o billetes de transporte aéreo. De pasajeros.
6. Documento en juegos localizados.
7. Boleta, fracción o formulario en juegos de suerte o azar diferentes de juegos localizados.
8. Documento expedido para el cobro de peajes.

9. Documento de operación de la bolsa de valores.
10. Documento de operaciones de la bolsa agropecuaria y otros commodities.
11. Documento expedido para los servicios públicos domiciliarios.
12. Boleta de ingreso a espectáculos públicos.
13. Documento equivalente electrónico.

Todos los anteriores documentos son los únicos reglamentados en el decreto 358 de 2020 que son validos fiscalmente. Una pequeña excepcion es el documento tiquete con maquina registradora con sistema POS, este solo será válido para deducción en impuestos descontables hasta el primero de noviembre de 2020.

Para el mes de junio de 2021 todos estos documentos equivalentes van a pasar a solo uno denominado Documento equivalente electrónico, lo que significa que todas las operaciones de facturación van a ser realizadas de forma electrónica.

MODELO DE FACTURA ELECTRÓNICA DE VENTA CON VALIDACIÓN PREVIA:

Los momentos representativos de la factura electrónica en Colombia son los siguientes:

0. Compra o prestación del servicio.
1. Generación.
2. Trasmisión.
3. Validación.
4. Expedición.
5. Recepción.

Todos estos pasos son fundamentales cuando se realiza una factura electrónica y se simboliza mediante el siguiente gráfico:



INTEROPERABILIDAD:





FUENTE: Pasante.

2.2.6 PARTICIPACIÓN EN PROGRAMA RADIAL, PANORAMA CONTABLE CON TEMA FACTURACIÓN ELECTRÓNICA:

El programa radial del programa Panorama Contable, tiene emisión los días miércoles en la tarde. Allí son abarcados temas contables, económicos y tributarios, de interés para la comunidad en general. Es por eso que el día 28 de octubre de 2020, el tema para ese día era facturación electrónica. Siendo como invitado el pasante y hablando sobre los componentes de la facturación electrónica. Ayudando así los conocimientos de los contribuyentes sobre la este tema tan fundamental en la actualidad.

FIGURA 199 Programa PANORAMA CONTABLE.

The poster features a dark blue background with a white diagonal stripe. At the top left, there is an illustration of a laptop displaying a 'FACTURA ELECTRÓNICA' (Electronic Invoice) with a 'PAGAR' (Pay) button, a calculator, and a credit card. To the right of this illustration, the text reads 'La fuente que te coloca al día' (The source that keeps you up to date) followed by the program title 'PANORAMA CONTABLE' in large, bold, white letters. Below this, the word 'TEMA' (Topic) is written in white, followed by 'FACTURACIÓN ELECTRÓNICA' in a larger white font. Underneath the topic, it says 'Todos los Miércoles a las 3:30 PM' (Every Wednesday at 3:30 PM) with decorative arrows. The bottom section of the poster lists the participants: Teresa Cañas J. (DOCENTE), Daniela Diaz C. (ESTUDIANTE), Edisney Satova A. (ESTUDIANTE), and Martha R. Murcia (ESTUDIANTE), each with a circular portrait. At the bottom, there are logos for 'CONSULTORIO CONTABLE PAMPLONA' (with a '94.9' radio logo), 'Brayan A. Solano INVITADO' (with a circular portrait), and the 'UNIVERSIDAD DE PAMPLONA' logo.

FUENTE: Pasante.

2.2.7 PUBLICACIÓN DE VIDEOS EN LAS REDES SOCIALES DE CUALES CON LOS PASOS PARA LA HABILITACIÓN EN LA SOLUCIÓN GRATUITA DIAN

Con el objetivo de aclarar a los contribuyentes el proceso que se lleva a cabo para la habilitación, se crearon cinco videos teórico- prácticos en donde se explica cuáles son los pasos a seguir para habilitarse como facturadores electrónicos en la solución gratuita de la Dian. Y su correspondiente medio de difusión fueron las redes sociales de los pasantes de la DIAN. (los links de estos videos están en anexos)

FIGURA 20 Videos proceso de habilitación facturación gratuito DIAN.



FUENTE: Pasante.

2.3 ORIENTACIÓN A LOS CONTRIBUYENTES DE FORMA EFICAZ CON LAS HERRAMIENTAS DESARROLLADAS:

Las funciones asignadas durante el tiempo de la practica en la Dirección Delegada de Aduanas de Pamplona están en el área de asistencia al cliente. En el momento de asesorar a los contribuyentes de una mejor forma y para que ellos comprendan más rápidamente y no sufran por no comprender los temas que necesitan saber, se utilizan las herramientas establecidas en las redes sociales.

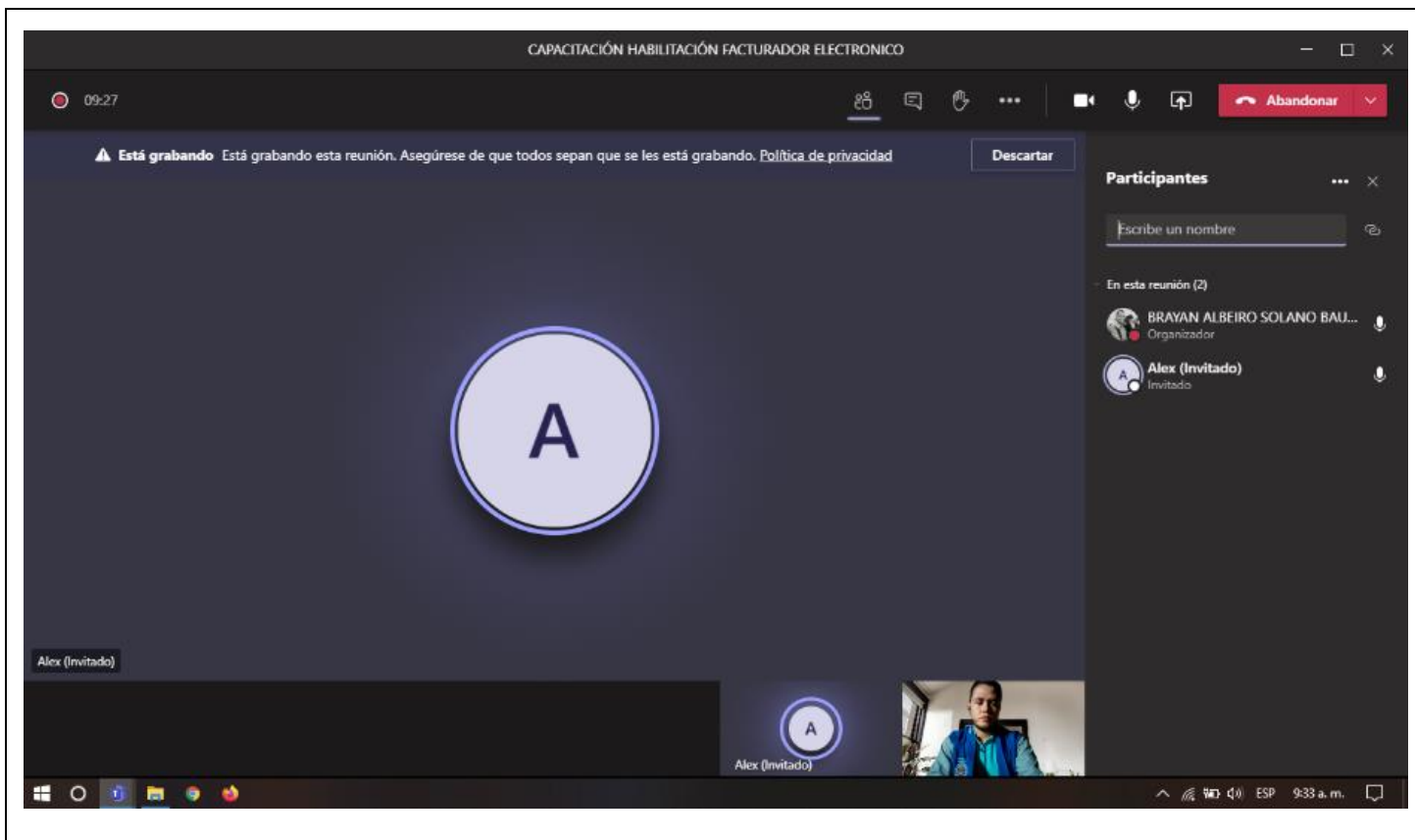
Por ejemplo, para aquellos contribuyentes que necesitan saber más acerca de la factura electrónica y como es el proceso para la habilitación se envía con antelación la revista desarrollada. Y cuando se llega el día en que necesitan realizar el proceso de habilitación ellos ya saben que es y conocen lo fundamental del tema.

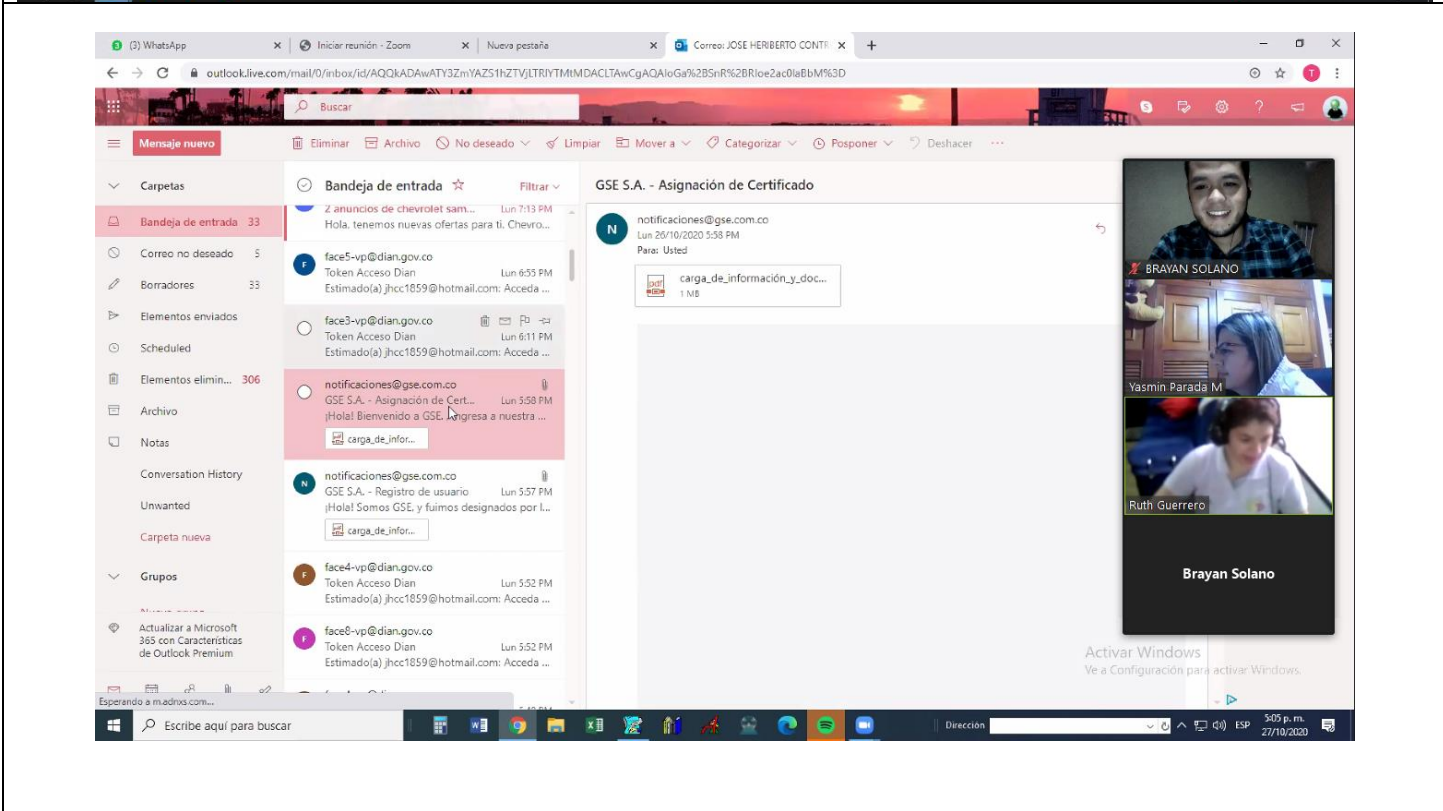
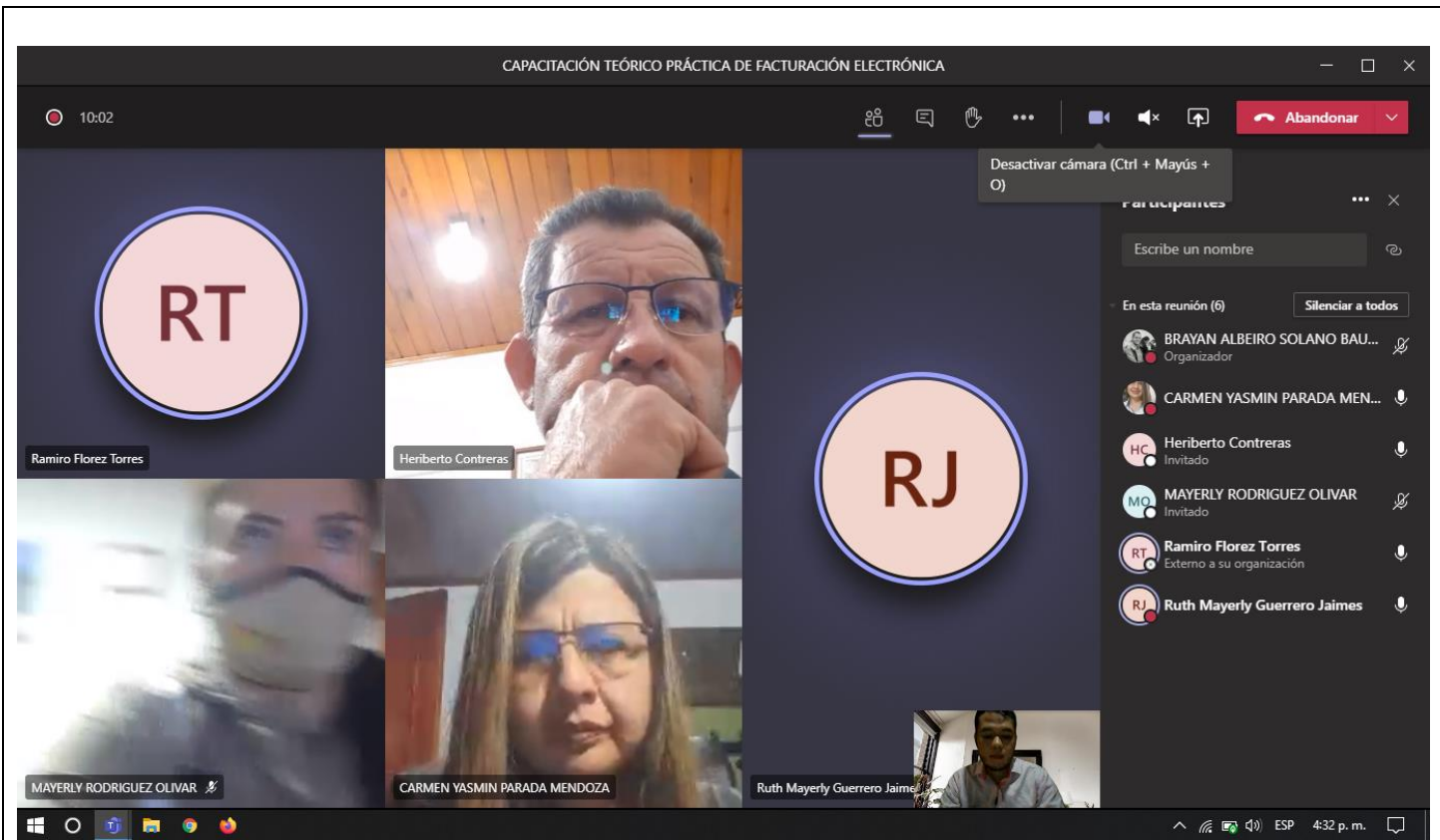
2.3.1 PROCESO DE HABILITACIÓN PARA CONTRIBUYENTES EN FACTURACIÓN ELECTRÓNICA.

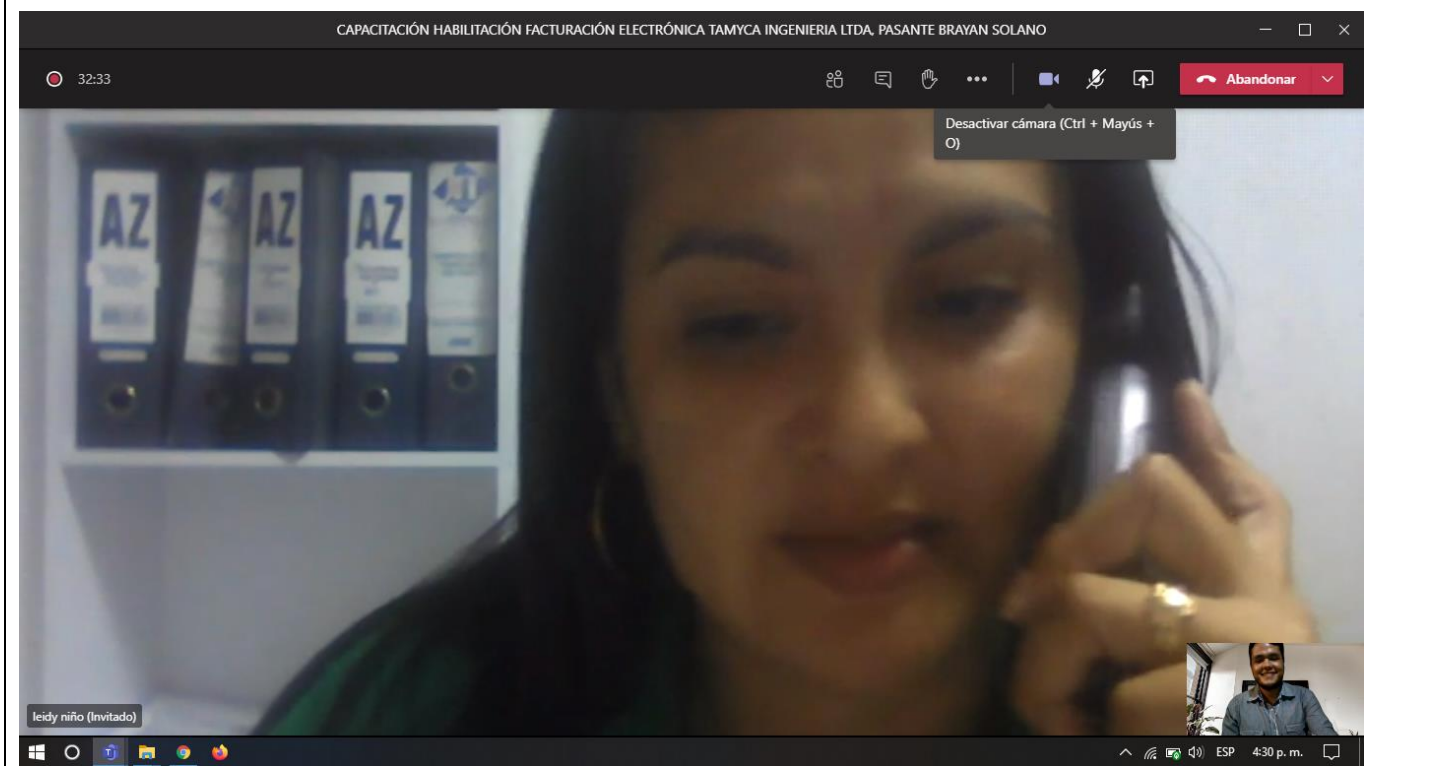
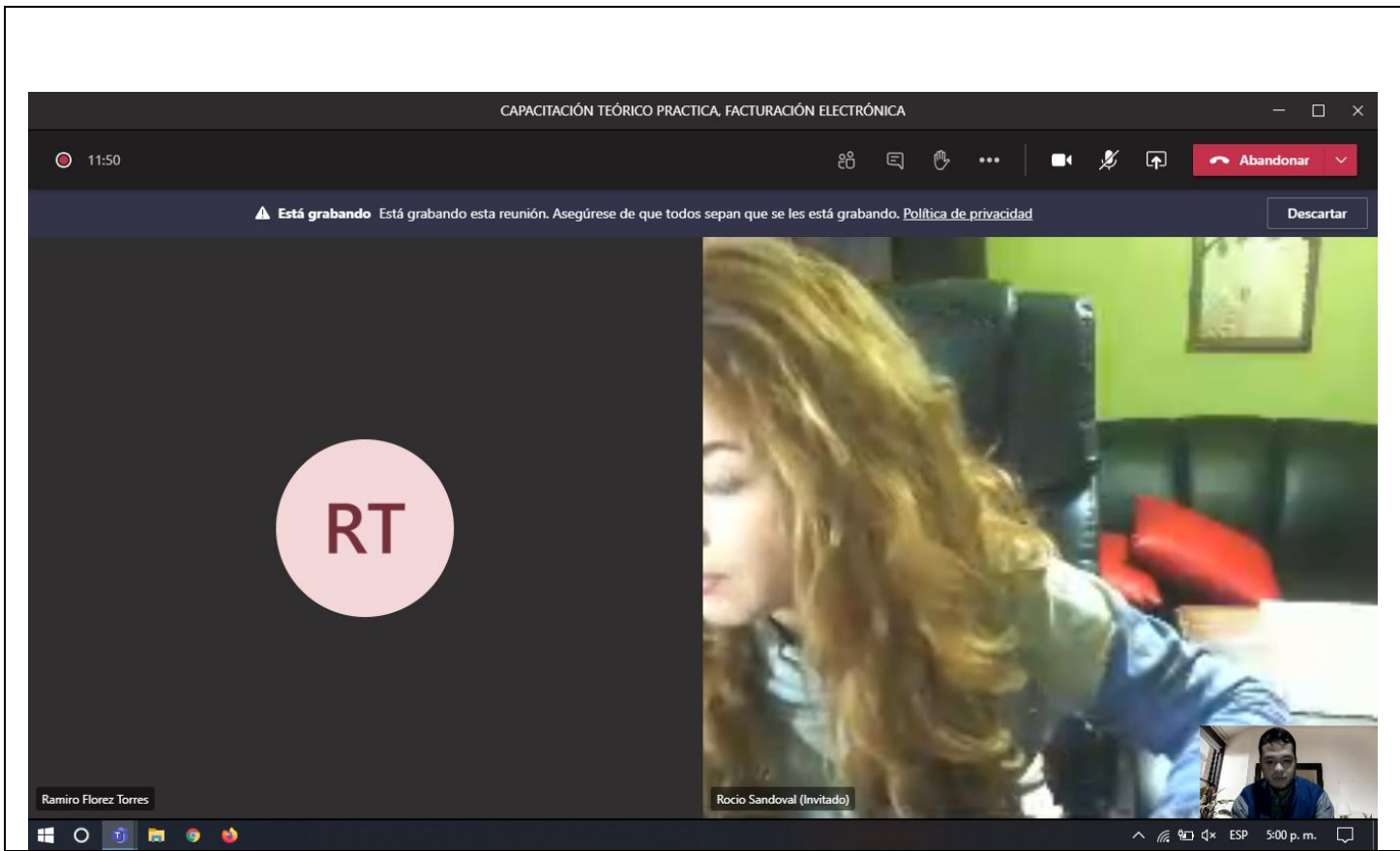
Como trabajo impartido en la entidad y estipulado en facturación electrónica, se debe realizar el proceso de habilitación como facturador electrónico. Este proceso consiste en registrarnos en la página web como facturadores, realizar las pruebas,

realizar la solicitud de numeración, asociar los prefijos al sistema y por último realizar la explicación de cómo es la facturación en el plano real. Para agilizar esto, los contribuyentes realizan lectura a la revista desarrollada por el pasante antes de realizar este proceso. A continuación, se presentan algunos de los procesos desarrollados en la habilitación:

FIGURA 21 Proceso de habilitación con contribuyentes para facturar electrónicamente solución gratuita DIAN







CAPACITACIÓN HABILITACIÓN FACTURACIÓN ELECTRÓNICA - BRAYAN SOLANO

44:12

Abandonar

Correo: mirian CARRERO x DIAN | Configurar modo: x Reunión | Microsoft x Dirección de Impuestos: x DIAN | Acceder x DIAN | Acceder x

catalogo-vpfe-hab.dian.gov.co/Contributor/ConfigureOperationModes/5451692

DIAN

Carretero Martínez Mirian Del Carmen

DIAN habilitación

MENÚ PRINCIPAL

- Tablero
- Documentos
- Participantes

Configurar modos de operación

Seleccione el modo de operación

Pin del SW ID del SW

Volver

Listado de modos de operación asociados

Modo de operación	Registro	Estado	Software	Id	Pin	URL	Rangos de prueba	Acciones
Software gratuito	04-11-2020	En proceso	Facturador gratuito	fa320ca7-c108-40d3-a0fc-2447c1040907	20191	https://vpfe-hab.dian.gov.co/Wc/DianCustomerServices.svc?vsdl		

Esperando caché...

teams.microsoft.com está compartiendo tu pantalla. Dejar de compartir Ocultar

4:10 p. m. 04/11/2020

mirian (Invitado)

Correo: jhon jairo ayala joya x DIAN | Tablero x GTPA - Certificados digitales x Dirección de Impuestos y Ad. x DIAN | Acceder x

gratis-vpfe-hab.dian.gov.co/Certificate

Inicio Facturación Documentos Configuración Plantillas Salir

Certificados digitales

AYALAJOYA JHON JAIRO DIAN

+ Adicionar certificado

Info! Los certificados digitales permiten que los documentos sean firmados digitalmente según la normativa vigente.

Mostrar 10 registros

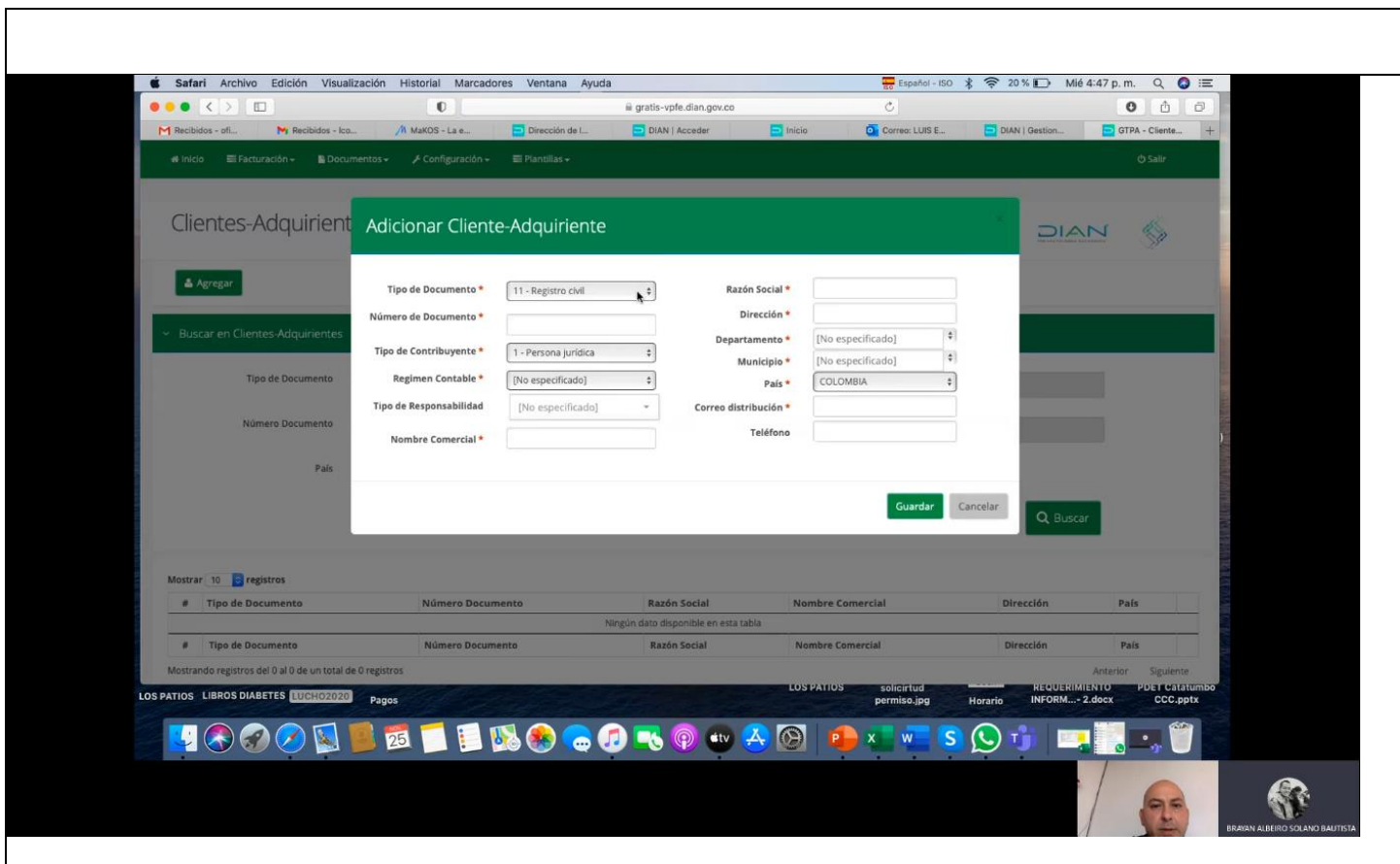
NIT del propietario	Descripción	Fecha de subida	Fecha de vencimiento
7169147	Certificado Gratuito	19/11/2020 5:21:44 PM	19/11/2021 5:00:00 AM

Mostrando registros del 1 al 1 de un total de 1 registros

Anterior 1 Siguiente

8:59 a. m. 20/11/2020

BRAYAN ALBERO SOLANO BAUTISTA SF BRAYAN ALBERO SOLANO BAUTISTA

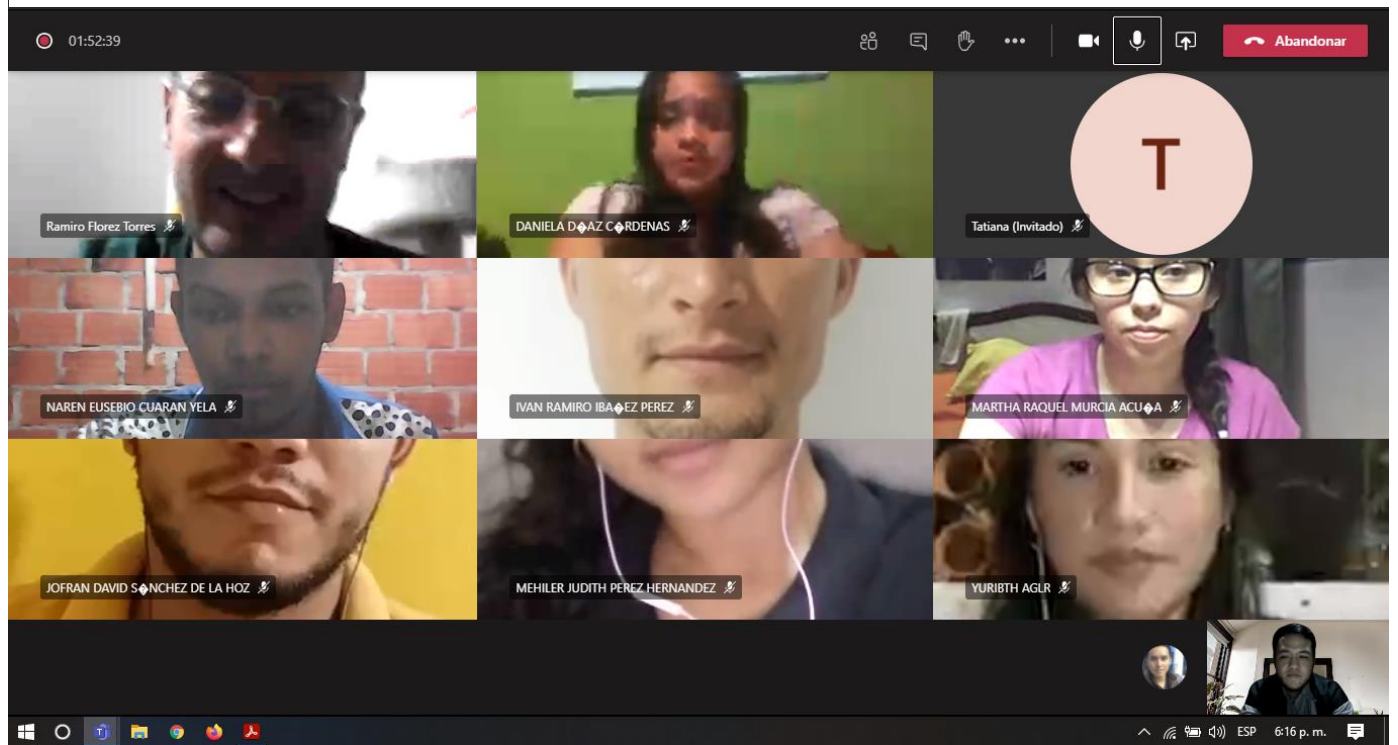


FUENTE: Pasante.

2.4 CAPACITACIÓN FACTURACIÓN ELECTRÓNICA DIAN A INTEGRANTES NAF 2020-2

El día 2 de octubre de 2020, se realizó la capacitación de facturación electrónica a todos los integrantes del NAF 2020-2 seccional Pamplona. Ya que estos infunden la información adquirida a todos los contribuyentes que son asesorados por estos. Esta capacitación fue realizada de manera virtual mediante la plataforma Microsoft Teams, en donde resolvieron todas las dudas que tenían sobre el tema.

FIGURA 22 Capacitación Facturación Electrónica NAF 2020-2



FUENTE: Pasante.

CONCLUSIONES

Las prácticas profesionales realizadas durante estos cuatro meses, fueron una gran oportunidad para medir los conocimientos adquiridos durante la carrera, y los adquiridos por iniciativa propia comparando estos con la realidad de una empresa. En este caso trabajar en la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales DIAN (seccional Pamplona), en donde se confirman todas las expectativas de la entidad, la cual es un ejemplo de buena gestión ante la comunidad en general, no solo en el manejo de sus recursos y de su administración, sino en los servicios que presta, las transacciones que se hacen con ella y la aplicación de la normatividad de manera justa y objetiva.

Se obtuvo conocimiento sobre la normatividad y la fundamentación sobre facturación electrónica, mediante capacitaciones, videos y manuales aportados por la entidad. Todo esto con el objetivo de que el pasante sea la persona indicada para asesorar de manera acertada a todos los contribuyentes que necesitaran ayuda en este tema.

Se crearon herramientas virtuales con el objetivo de dar a conocer el tema de facturación electrónica: videos, revista virtual y notas de interés. Toda la comunidad tiene relación de forma directa o indirecta con las redes sociales, Facebook, Instagram, Twitter y YouTube, es por esto que estas herramientas fueron difundidas por estos medios. Cabe mencionar que con las herramientas virtuales establecidas se logró tener un gran impacto en los contribuyentes, ya que estos conocían con anticipación el tema y la comunicación era más fluida en cada caso.

En el área de asistencia al cliente se prestó asesoramiento, acompañamiento y capacitación a todos los contribuyentes en diferentes aspectos, algunos de ellos son: diligenciamiento de PreRut, acompañamiento en el proceso de habilitación como facturadores electrónicos en la solución gratuita de la Dian, acompañamiento a funcionarios de la Dian en las capacitaciones realizadas a la comunidad en general.

RECOMENDACIONES

La DIAN debe fortalecer la forma en que se da a conocer con los contribuyentes, y de esta manera encontrar transacciones fáciles y transparentes que les permita a estos cumplir con sus obligaciones, haciendo sentir que sus clientes cuentan con el apoyo y la asesoría suficiente, haciendo los procedimientos más simples, personalizando la atención y orientación, respondiendo oportunamente a las solicitudes y acercando la administración a los derechos del contribuyente.

Realizar constantemente capacitaciones por parte de la organización a la comunidad en general en diferentes aspectos. En el campo de las leyes tributarias, en cuanto a los requerimientos o modificaciones que surgen a través del tiempo y que las personas del común no tienen conocimiento de estas.

Debe existir una mejor dotación de las herramientas tecnológicas de trabajo para sus trabajadores, necesarias para el óptimo desempeño de sus funciones, esto permite un asesoramiento más calificado y oportuno para los contribuyentes.

Establecer con anticipación las actividades de cada pasante, de esta forma es posible disminuir el trabajo y tener un mayor alcance a los contribuyentes de la organización.

ALCANCES DE LA PRÁCTICA

Durante el transcurso de toda la carrera profesional adquirí muchos conocimientos en diferentes áreas de la contabilidad, pero estos solo eran teóricos. Ingresar a la dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales DIAN, fue una gran oportunidad y esto me permitió afianzar estos conocimientos y mejorar mi profesión. Conocí como es el proceso interno de la organización, las actividades que desempeña cada funcionario, y temas importantes que para todo contador son fundamentales. La responsabilidad, el compromiso y el trabajo en equipo son aspectos importantes que coloqué en práctica durante todo este tiempo, aumentando mi formación profesional y laboral.

Como estudiante de la Unipamplona, puedo decir que, durante mi paso por la DIAN en el área de asistencia al cliente, se consiguió prestar un mejor servicio al contribuyente al optimizar el servicio de asistencia, asesoramiento y acompañamiento a los usuarios, y que de cierta manera se convertían en un apoyo para resolver las inquietudes y acompañar las solicitudes de los contribuyentes.

Aspectos como: agilidad en los procesos, oportuna solución de inquietudes, buen servicio al cliente, conocimientos en el área, proactividad y trabajo en equipo, son los principales aportes brindados por la organización. Considero que mi permanencia significó un óptimo desempeño de los procesos encomendados ya que fueron cumplidas a cabalidad las responsabilidades asignadas.

BIBLIOGRAFIA

DIRECCIÓN DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES. Contexto institucional de la DIAN (en línea). Disponible en internet en: <https://www.dian.gov.co/dian/entidad/Paginas/Presentacion.aspx#:~:text=%C2%BFQu%C3%A9%20procesos%20se%20desarrollan%20en,de%20apoyo%2C%20evaluaci%C3%B3n%20y%20control>

Dirección de impuestos y aduanas nacionales. Nuestra entidad: Mapa de procesos (en línea). (Citado en septiembre 10 de 2020). Disponible en internet en: <https://www.dian.gov.co/dian/entidad/Paginas/mapaprosesos.aspx>

Dirección de impuestos y aduanas nacionales. Nuestra entidad: Mapa de procesos (en línea). (Citado en septiembre 10 de 2020). Disponible en internet en: <https://www.dian.gov.co/dian/entidad/Organigrama/Nivel%20Central.pdf>

Mapa de procesos (en línea). (Citado en septiembre 10 de 2020). Disponible en internet en: https://www.dian.gov.co/dian/entidad/Organigrama/D_Seccional%20de%20Impuestos%20de%20C%C3%BAcuta.pdf

Dirección de impuestos y aduanas nacionales. Nuestra entidad: Mapa de procesos (en línea). (Citado en septiembre 10 de 2020). Disponible en internet en: https://www.dian.gov.co/dian/entidad/Organigrama/B_Impuestos%20y%20Aduanas%20de%20Pamplona.pdf