

**INFORME FINAL DE PRÁCTICA EMPRESARIAL**

**DIRECCIÓN SECCIONAL DELEGADA DE IMPUESTOS Y ADUANAS DE  
PAMPLONA (DIAN)**

**DIANA YOLANDA RANGEL MANRIQUE**

**C.C 1.096.949.649**

**UNIVERSIDAD DE PAMPLONA**

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES**

**PROGRAMA DE CONTADURÍA PÚBLICA**

**PAMPLONA**

**2020**

**INFORME FINAL DE PRÁCTICA EMPRESARIAL**  
**DIRECCIÓN SECCIONAL DELEGADA DE IMPUESTOS Y ADUANAS DE**  
**PAMPLONA (DIAN)**

**DIANA YOLANDA RANGEL MANRIQUE**

**C.C 1.096.949.649**

**TRABAJO DE GRADO PARA OPTAR EL TITULO DE**  
**CONTADOR PÚBLICO**

**TUTOR:**

**JUAN MANUEL VILLAMIZAR RAMÍREZ**

**CONTADOR PÚBLICO.**

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

**PAMPLONA**

**2020**

**NOTA DE ACEPTACIÓN**

---

---

---

---

---

---

---

---

**FIRMA DEL JURADO**

---

**FIRMA DEL JURADO**

---

**FIRMA DEL JURADO**

## TABLA DE CONTENIDO

RESUMEN .....	6
ABSTRACT .....	7
INTRODUCCIÓN .....	8
JUSTIFICACIÓN .....	9
CAPITULO 1 .....	10
1. INFORME DE PRACTICA PROFESIONAL DIRECCIÓN DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES (DIAN) SECCIONAL PAMPLONA .....	10
1.1 RESEÑA HISTORICA DIAN .....	10
1.2 ASPECTOS CORPORATIVOS .....	10
1.2.1 Misión .....	10
1.2.2 Visión .....	11
1.2.3 Valores .....	11
1.2.4 Objetivo empresarial .....	12
1.2.5 Objetivos estratégicos DIAN .....	12
1.2.6 Procesos que se desarrollan en la entidad .....	13
1.3 DIAGNOSTICO .....	14
1.3.1 Director seccional .....	15
1.3.2 Personal .....	15
1.3.3 Recursos financieros .....	16
1.3.4 Fiscalización Aduanera .....	16
1.3.5 Comercialización .....	17
1.3.6 Servicios informáticos .....	18
1.3.7 Organigrama .....	19

1.3.8	Matriz DOFA .....	19
1.4	DESCRIPCION DEL AREA DE TRABAJO.....	21
1.4.1	Área de gestión y asistencia al cliente .....	21
1.5	FUNCIONES ASIGNADAS .....	23
1.6	ESTRUCTURACIÓN DE LA PROPUESTA DE MEJORAMIENTO .....	23
1.6.1	TITULO .....	23
1.6.2	OBJETIVOS .....	23
1.6.3	JUSTIFICACIÓN .....	24
1.6.4	CRONOGRAMA.....	26
CAPITULO 2.....		27
2.	DESARROLLO DE LA PROPUESTA DE MEJORAMIENTO .....	27
2.1	Recopilar la información pertinente sobre retención en la fuente según la ley 2010 y el estatuto tributario para la orientación eficaz a los contribuyentes. ....	28
2.2	Crear una herramienta que permita exponer a todo tipo de usuarios las generalidades sobre retención en la fuente.....	28
2.3	Diseñar material audiovisual que permita la difusión de la información mediante el uso de las tics. ....	29
2.4	Dar a conocer a los contribuyentes los beneficios y la importancia de practicar la retención en la fuente con el fin de generar cultura de contribución. ....	30
RECOMENDACIONES.....		32
ALCANCE DE LA PRÁCTICA .....		33
BIBLIOGRAFÍA .....		34
EVIDENCIAS.....		35
•	Evidencias del área de trabajo asignada en la DIAN – PAMPLONA Gestión Asistencia al Cliente.....	35
•	Evidencia capacitación Retención en la Fuente en el auditorio DIAN .....	36

• Evidencia asistencia a capacitación en el auditorio de la DIAN .....	37
• Evidencia generalidades sobre la retención en la fuente. (Enlace: <a href="https://docs.google.com/document/d/1wRkFHvDyDmJMfJDsfzIAVomdNDcThgYuVX_9wWQYIRo/edit">https://docs.google.com/document/d/1wRkFHvDyDmJMfJDsfzIAVomdNDcThgYuVX_9wWQYIRo/edit</a> ) .....	38
.....	38
• Evidencia material audiovisual Retención en la Fuente (Enlace: <a href="https://youtu.be/Do9Qe5NwPB0">https://youtu.be/Do9Qe5NwPB0</a> ).....	38
.....	38
• Evidencia material audiovisual Conceptos Sujetos a Retención en la Fuente (Enlace: <a href="https://youtu.be/pqJu7mJoms8">https://youtu.be/pqJu7mJoms8</a> ) .....	39
• Evidencia de socialización de las novedades establecidas en la Ley 2010 de 2019. ....	39
ANEXOS .....	40
• Recibido original de la carta de presentación. ....	41
• Carta de aceptación por la empresa para el ingreso a práctica. ....	42
• Certificación de implementación o socializada en la empresa la propuesta de mejoramiento. 43	
• Certificado de la empresa de terminación de la práctica. ....	44
• Evaluación .....	45
• Autoevaluación .....	46

## **TABLA DE ILUSTRACIONES**

Ilustración 1: Mapa de procesos 2019/2020 Fuente: [www.dian.gov.co](http://www.dian.gov.co) ..... 14

Ilustración 2: Organigrama DIAN Fuente: [www.dian.gov.co](http://www.dian.gov.co) ..... 19

## **LISTA DE TABLAS**

Tabla 1 Matriz DOFA Fuente: Propia .....19

Tabla 2 Cronograma de actividades Fuente: Propia .....26



## **RESUMEN**

El gobierno nacional creó la figura de la retención en la fuente con el fin de poder recaudar anticipadamente un determinado impuesto. El proceso de retención en la fuente se da al momento de la compra de bienes o servicios, es decir, cuando se hace el pago o abono en cuenta. Tiene por objeto conseguir en forma gradual que el impuesto se recaude en lo posible dentro del mismo ejercicio gravable en que se cause. (Art 367 E.T)

A través del diagnóstico realizado, se identificaron debilidades, fortalezas, oportunidades y amenazas, lo que permitió determinar la forma más óptima de dar a conocer el proceso de la retención en la fuente y encontrar la forma más eficaz para difundir la información según lo establecido en la ley 2010 de 2019 y el Estatuto Tributario.

Para la apropiación del tema y su aplicación, es necesario que los usuarios conozcan cual es el proceso a seguir, por lo cual surge este documento que pretende explicar detalladamente todo en materia de retención en la fuente desde conceptos básicos a tener en cuenta hasta la reglamentación y parámetros establecidos para su aplicación.

## **ABSTRACT**

The national government created the figure of withholding tax in order to be able to collect a certain tax in advance. The process of withholding at the source occurs at the time of purchase of goods or services, that is, when the payment or credit is made to the account. Its purpose is to gradually achieve that the tax is collected as much as possible within the same taxable year in which it is caused. (Art 367 E.T)

Through the diagnosis carried out, it identifies the weaknesses, strengths, opportunities and threats, which determines the most optimal way to publicize the retention process at the source and find the most effective way to disseminate the information as established in the law 2010 of 2019 and the Tax Statute.

For the appropriation of the topic and its application, it is necessary that the users know what the process to follow is, for which reason this document arises that tries to explain in detail everything regarding retention in the source from basic concepts to take into account until the regulation and parameters established for its application.

## **INTRODUCCIÓN**

La Dirección Seccional de impuestos y aduanas nacionales DIAN de Pamplona, tiene como objeto coadyuvar a garantizar la seguridad fiscal y la protección del orden público económico, mediante la administración y control al debido cumplimiento de las obligaciones tributarias, aduaneras, cambiarias desde el primero de Noviembre del 2007.

Este proyecto se basa en dar a conocer los cambios que trajo la ley 2010 con respecto a la retención en la fuente y su impacto para los contribuyentes a través de la orientación a usuarios de la seccional de impuestos y aduanas DIAN de Pamplona, Norte de Santander, teniendo en cuenta que la retención en la fuente es el cobro anticipado de determinado impuesto. Elaborar un material físico educativo que permita conocer que es la retención en la fuente y sus beneficios al momento de declarar y pagar determinado impuesto, mitigando así el impacto hacia los contribuyentes.

Inicialmente se estudiará el tema a fondo de que es la retención en la fuente, conocer actualmente cuáles son sus beneficios y los nuevos parámetros establecidos por la ley 2010 de 2019. Luego crear un material físico, claro, entendible y de fácil acceso para que los usuarios puedan comprender la información, que mediante orientación, charlas y capacitaciones se acoja más el tema y se logre crear esa cultura de contribuir en la región.

## **JUSTIFICACIÓN**

La Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN) es una Unidad Administrativa Especial del estado colombiano constituida mediante decreto 2117 de 1992. Surge de la unión de la Dirección de Impuestos Nacionales (DIN) con la Dirección de Aduanas Nacionales (DAN) en el año 1993. Es una entidad que goza de personería jurídica propia, autonomía presupuestal y administrativa, adscrita al ministerio de hacienda y crédito público. Es la encargada de administrar y controlar el cumplimiento oportuno de las obligaciones tributarias, aduaneras y cambiarias.

La Dirección Seccional de impuestos y aduanas nacionales DIAN de Pamplona, tiene como objeto coadyuvar a garantizar la seguridad fiscal y la protección del orden público económico, mediante la administración y control al debido cumplimiento de las obligaciones tributarias, aduaneras, cambiarias desde el primero de Noviembre del 2007, referente a 7 municipios de la región como lo son: Pamplonita, Chitaga, Cacota, Cucutilla Silos, Bóchamela y Pamplona.

Este proyecto surge en el área de asistencia al cliente de la seccional DIAN Pamplona como necesidad de orientar a los usuarios, creando un material físico acerca de las reformas establecidas en la ley 2010 de 2019 con respecto a la retención en la fuente ya que se ha evidenciado una alto grado de desconocimiento del tema debido a factores externos ajenos a la institución, esta herramienta se crea con el objetivo de que los contribuyentes conozcan sus beneficios mediante capacitaciones y socialización del mismo y se logre un mayor recaudo anticipado de los diferentes impuestos en la región, además de generar un impacto positivo en los contribuyentes.

## **CAPITULO 1**

### **1. INFORME DE PRACTICA PROFESIONAL DIRECCIÓN DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES (DIAN) SECCIONAL PAMPLONA**

#### **1.1 RESEÑA HISTORICA DIAN**

La Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN) es una Unidad Administrativa Especial del estado colombiano constituida mediante decreto 2117 de 1992. Surge de la unión de la Dirección de Impuestos Nacionales (DIN) con la Dirección de Aduanas Nacionales (DAN) el primero de junio del año 1993.

En 1999 se da una nueva reestructuración y se organiza la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN) mediante el Decreto 1071.

Por medio del decreto 4048 del 22 de Octubre de 2008 se modifica la estructura de la Unidad Administrativa Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales.

#### **1.2 ASPECTOS CORPORATIVOS**

##### **1.2.1 Misión**

Garantizar y facilitar el entendimiento y cumplimiento de las obligaciones tributarias, aduaneras y cambiarias, para contribuir a la seguridad fiscal del estado y la competitividad del país.

### 1.2.2 Visión

Ser reconocida como una organización innovadora y referente del Estado y de otras Administraciones del mundo, generando confianza y seguridad, actuando con agilidad, honestidad y eficiencia enfocada al cumplimiento de nuestra misión.

### 1.2.3 Valores

**Honestidad:** Es justicia, rectitud, honradez. La honestidad facilita la construcción del bien, la verdad. 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.

**Respeto:** Es atención, consideración, tolerancia, miramiento, deferencia. Supone el reconocimiento, la veneración y el aprecio por otra persona o cosa. El respeto mutuo es aquel que se basa en el sentimiento de la reciprocidad.

**Compromiso:** Es una obligación contraída, palabra dada. Es un pacto o acuerdo dado entre dos o más personas. Es algo humano, y es el resultado de una decisión voluntaria. Una persona que hace un compromiso con otra que está aceptando una obligación o responsabilidad para con ella. Se da el cumplimiento de responsabilidades.

**Responsabilidad:** La responsabilidad favorece el logro de metas individuales y colectivas y la construcción de la sociedad. 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.

**Justicia:** Es respetar la verdad, ser razonable, responder a consensos compartidos sobre qué es lo bueno y qué es lo malo y con base en ello, otorgar a cada quien lo que le corresponde, ajustados a reglas. Es actuar con imparcialidad garantizando los derechos de las personas, con equidad e igualdad.

**Innovación:** Es una acción continua de cambio y actualización constante a lo largo del tiempo, arca diferentes campos del desarrollo humano. Está asociada con el progreso y mejoramiento, con la búsqueda de nuevos métodos, a fin de mejorar algo que ya existe, dando solución a algo que ya existe, a un problema o facilitar una actividad.

#### **1.2.4 Objetivo empresarial**

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 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.

#### **1.2.5 Objetivos estratégicos DIAN**

**Legitimidad y sostenibilidad fiscal:** Pretende cumplir con la ejecución presupuestal, las metas propuestas, definiendo los índices de moralidad y transparencia, disminuyendo el contrabando y la evasión tributaria.

**Cercanía al ciudadano:** Busca definir e implementar la nueva arquitectura de marca y el ecosistema de comunicación de la DIAN, digitalizar trámites y servicios para el ciudadano y simplificar operaciones. Que responda a las necesidades reales del ciudadano, que esté pendiente de sus preocupaciones y facilite el entendimiento y cumplimiento de las obligaciones del contribuyente y usuario aduanero.

**Transformación tecnológica:** Pretende actualizar y soportar tecnológicamente los procesos y servicios e implementar un plan de seguridad de la información y diseñar y ejecutar un nuevo plan de inversiones de infraestructura tecnológica. Que sea una entidad moderna e innovadora.

**Transformación del talento humano:** Implementar el nuevo modelo de control ético del talento humano, cumplir con el plan institucional de capacitación. Posicionar a la DIAN como una de las mejores empresas para trabajar en Colombia. Desarrolla habilidades que permitan un mejor funcionamiento de los equipos de trabajo y, por ende, de la entidad.

### **1.2.6 Procesos que se desarrollan en la entidad**

**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 que tengan un interés de la entidad.

**Procesos misionales:** Tiene 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 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 la explotación.



**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. Incluye 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.

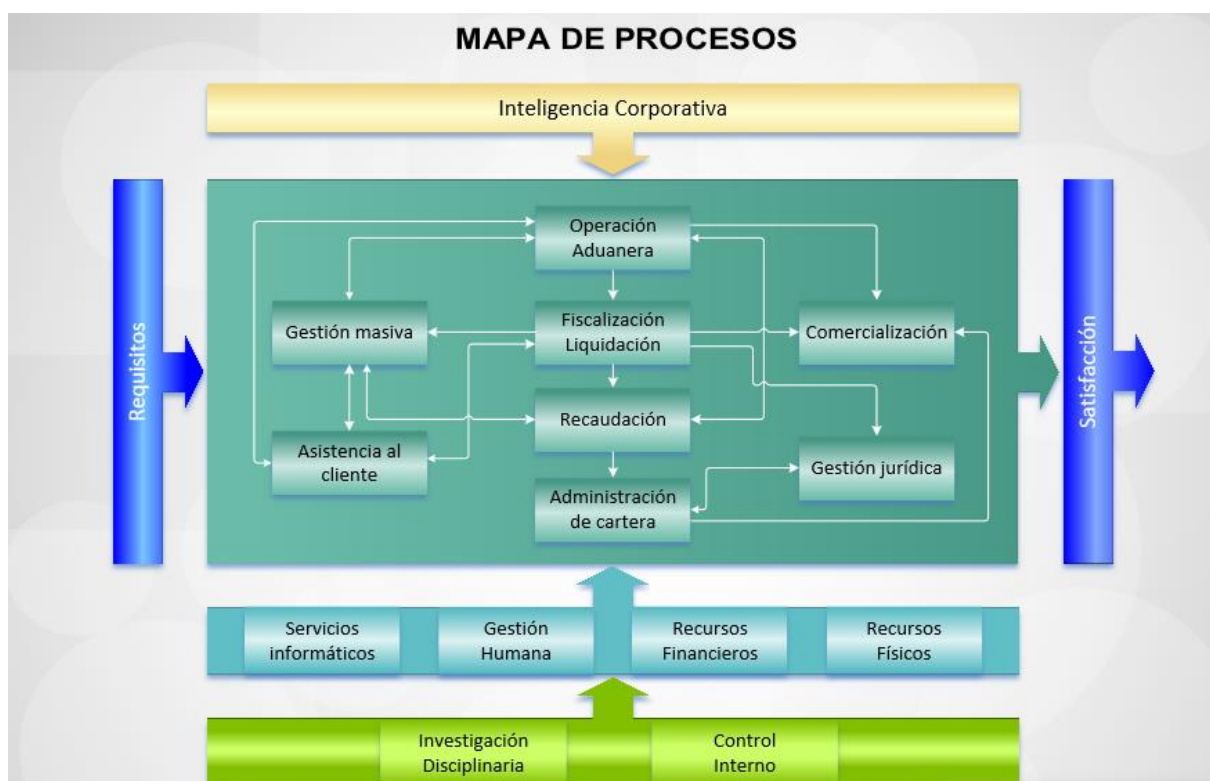


Ilustración 1: mapa de procesos 2019/2020 Fuente: [www.dian.gov.co](http://www.dian.gov.co)

### 1.3 DIAGNOSTICO

La DIAN cumple un papel muy importante para el Estado colombiano, ya que es un mediador entre el gobierno y los contribuyentes y/o declarantes de los diferentes impuestos, es por ello que se hace indispensable conocer un poco más a fondo cada una de sus dependencias, sus funciones

y así afianzarnos un poco más de cómo es que esta entidad esta tan bien estructurada y organizada para cumplir con sus objetivos y metas propuestas.

La DIAN es una entidad que goza de personería jurídica propia, autonomía presupuestal y administrativa, adscrita al ministerio de hacienda y crédito público y tiene como objetivo coadyuvar a garantizar la seguridad fiscal del Estado Colombiano.

### **1.3.1 Director seccional**

Tiene como objetivo dirigir, ordenar, controlar, y evaluar la ejecución de las estrategias, planes, proyecto, programas y acciones encaminadas a la administración de los recursos físicos, recursos humanos y de conocimiento, establecer políticas de control interno, encaminadas al cumplimiento de los objetivos y metas asignadas a la Seccional en pro del desarrollo y dando cumplimiento a su misión institucional.

#### **Funciones**

- Responder por la ejecución del Plan Estratégico Institucional y proponer acciones de mejoramiento.
- Poner en marcha los planes operativos de las diferentes dependencias.
- Responder por la ejecución de planes y proyectos encaminados a la mejora de los conocimientos y competencias del personal a cargo.

### **1.3.2 Personal**

- Llevar y mantener un registro actualizado y sistemático del personal de la DIAN y sus respectivas situaciones administrativas y responder por la información y expedición de las certificaciones y constancias que de ello se deriven.

- Expedir las certificaciones relacionadas con las funciones de los empleados públicos de la DIAN solicitadas por particulares, empleados públicos y autoridades competentes.

### **1.3.3 Recursos financieros**

Tiene como propósito ejecutar procedimientos concernientes a la gestión financiera de la Entidad, de acuerdo con la normativa vigente, la competencia de la Seccional y los procedimientos establecidos.

#### **Funciones**

- Orientar y coordinar la definición y aplicación de la política y estrategias de financiamiento y gasto de la DIAN.
- Administrar los recursos presupuestales y financieros de acuerdo con lo establecido en el Plan Estratégico Institucional y presupuesto anual de rentas y gastos.
- Elaborar el anteproyecto de presupuesto anual de rentas y gastos, así como la distribución presupuestal y el Programa Anual de Caja de la Entidad
- Administrar las operaciones financieras, contables, de tesorería y presupuesto de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales.

### **1.3.4 Fiscalización Aduanera**

Es el área encargada de garantizar que los programas de fiscalización aduanera se ejecuten, efectuar su evaluación y proponer modificaciones en el control y vigilancia con respecto a sus obligaciones aduaneras.

#### **Funciones**

- Realizar la planeación y ejercer el control posterior sobre las actividades relacionadas con la prevención, investigación, determinación, penalización, liquidación, por infracciones a los regímenes aduaneros.
- Aplicación de sanciones y multas por el incumplimiento al régimen aduanero y en general las actividades de Fiscalización para el adecuado control y vigilancia sobre cumplimiento de las obligaciones aduaneras.
- Ejercer las acciones de control tendientes a asegurar que en las Direcciones Seccionales se adelanten las investigaciones, se expidan requerimientos especiales aduaneros, emplazamientos, autos de inspección.

### **1.3.5 Comercialización**

Tomar medidas de orientación en el desarrollo de los procesos administrativos y financieros, que permitan la toma de decisiones de acuerdo con la normativa vigente, las políticas gubernamentales y el objetivo misional de la entidad.

#### **Funciones**

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

### **1.3.6 Servicios informáticos**

Plantear acciones de soporte de mejora a los productos y servicios propios de la gestión de tecnologías de la información y las comunicaciones de la Entidad, en el marco de las políticas nacionales, sectoriales e institucionales, la normativa y los procedimientos vigentes.

#### **Funciones**

- Gestionar la atención de incidentes, requerimientos, eventos y problemas de los servicios en materia de tecnologías de la información y las comunicaciones, así como los activos tecnológicos y la implantación del cambio de los servicios, de acuerdo con los estándares y procedimientos definidos.
- Gestionar el control de los activos en materia de tecnologías de la información y las comunicaciones en la respectiva seccional, de acuerdo con las políticas, procedimientos y lineamientos institucionales.
- Ejecutar la instalación, actualización y monitoreo de la plataforma de tecnología de información y telecomunicaciones de la DIAN, de acuerdo con las políticas, lineamientos institucionales, procedimientos, los estándares y la arquitectura definida.

### 1.3.7 Organigrama

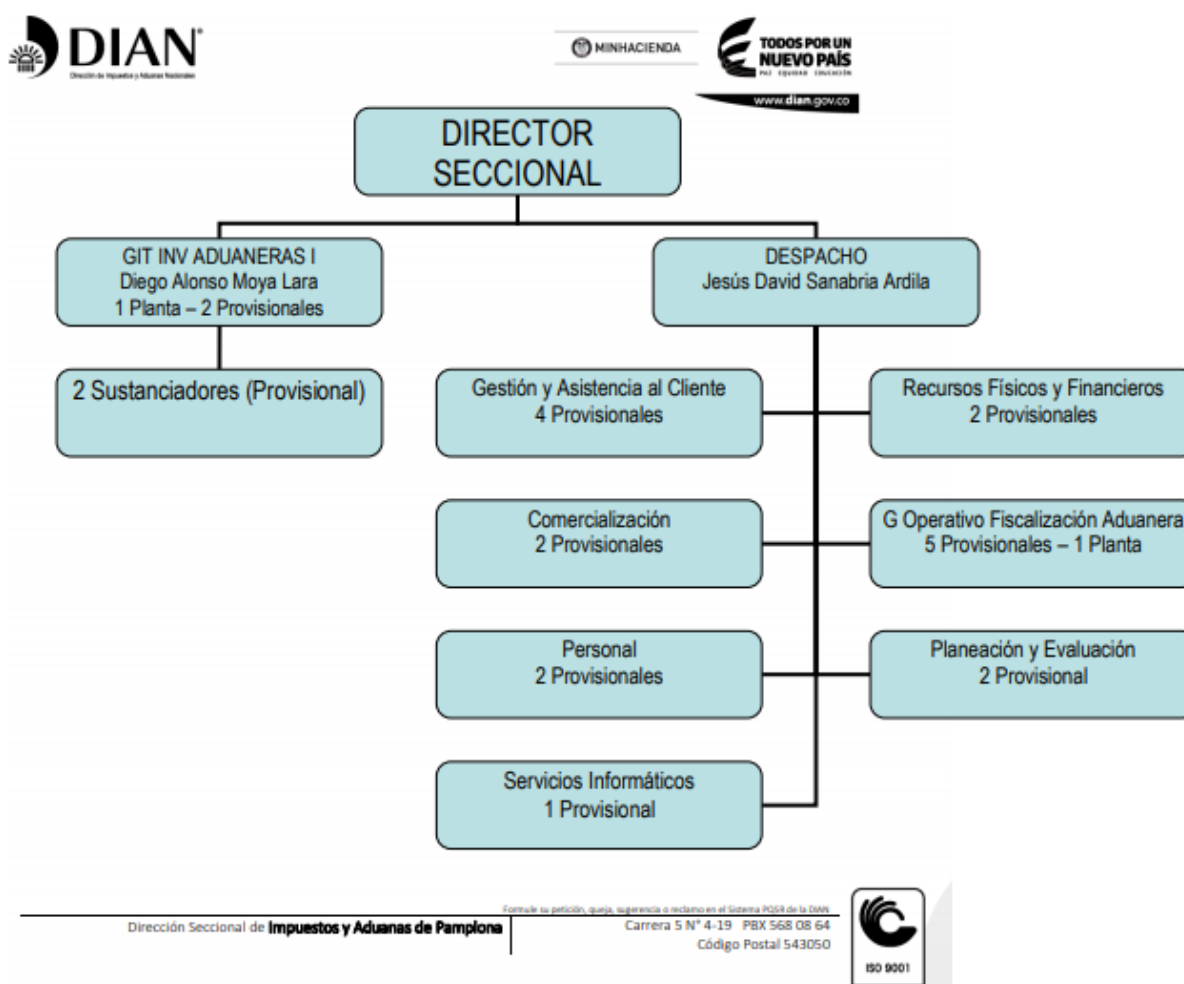


Ilustración 2: Organigrama DIAN Fuente: [www.dian.gov.co](http://www.dian.gov.co)

### 1.3.8 Matriz DOFA

DEBILIDADES	FORTALEZAS
<ul style="list-style-type: none"> <li>Falta de información en medios físicos para dar a conocer los cambios de la nueva reforma tributaria ley</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Acompañamiento continuo por parte del encargado de los pasantes en</li> </ul>

<p>2010 de 2019 y en especial en cuanto a Retención en la fuente.</p>	<p>la entidad, orientando las actividades y procesos a realizar.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacitación constante por parte de la entidad en temas tributarios, reformas y cambios en la normatividad hechos por el gobierno nacional.</li> <li>• El área de asistencia al cliente ofrece orientación clara y detallada a los usuarios solucionando sus inquietudes eficientemente.</li> </ul>
<p><b>OPORTUNIDADES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El ambiente laboral es muy enriquecedor ya que su personal cuenta con una gran experiencia y amplios conocimientos el cual nos permite estar en constante aprendizaje y dispuestos a resolvernos las inquietudes que surgen día a día con los contribuyentes y usuarios.</li> <li>• Hay apoyo y disposición por parte de los funcionarios lo que nos</li> </ul>	<p><b>AMENAZAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Por el desconocimiento de qué es la retención y sus beneficios a la hora de contribuir están dejando de amortiguar o mitigar el pago de algunos impuestos al momento de su vencimiento.</li> </ul>

<p>permite cumplir a cabalidad las metas propuestas y tareas asignadas.</p>	
---	--

Tabla 1. / Matriz DOFA Fuente: Propia.

De acuerdo a la matriz DOFA se logra identificar la necesidad de un material físico o estrategias apropiadas, claras, de fácil acceso y que sea posible de dar a conocer a los usuarios y contribuyentes para estén al tanto de las reformas en cuanto a retención en la fuente y sus beneficios a la hora de contribuir y pagar ciertos impuestos, generando así cultura de contribución al país.

## **1.4 DESCRIPCION DEL AREA DE TRABAJO**

### **1.4.1 Área de gestión y asistencia al cliente**

Esta área tiene como finalidad suministrarles a los usuarios y contribuyentes información actualizada de los diferentes trámites y servicios que presta la entidad, utilizando los diferentes medios y canales de comunicación disponibles. Es la encargada de realizar la clasificación, asignación, direccionamiento y seguimiento de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos, felicitaciones y denuncias. Además de brindar orientación sobre temas aduaneros, tributarios y cambiarios, presentados por el cliente de acuerdo con la normativa, las políticas y lineamientos institucionales.

La dependencia de gestión y asistencia al cliente cuenta con 3 funcionarios de la DIAN, quienes están a cargo de dar soluciones y orientación a los contribuyentes de acuerdo a sus solicitudes, y hacer acompañamiento permanente al desarrollo de las pasantías, ya que cuenta



con 4 practicantes. Cada funcionario cuenta con un equipo para su trabajo, y a su vez, cada pasante cuenta con un equipo perteneciente al kiosco donde se da cumplimiento a las tareas y funciones asignadas. Además de esto, tiene a su disposición un equipo donde se da la activación de citas y kioscos.

### **Funciones**

- 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.
- 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.
- 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
- Ejecutar acciones que fomenten la cultura de la contribución de acuerdo con la normativa, políticas y convenios establecidos.
- Gestionar a través de los diversos canales dispuestos por la Entidad, la atención de los trámites y actividades encaminadas a brindar servicio al cliente en aspectos tributarios, aduaneros y cambiarios.
- Proponer y coordinar en concordancia con el plan estratégico institucional las estrategias para el fortalecimiento de la cultura de la contribución.

- Garantizar la recepción de la información exógena, contenida en los formularios, formas y formatos presentados ante la Entidad por los clientes tributarios, aduaneros y cambiarios.

### **1.5 FUNCIONES ASIGNADAS**

- Orientación en el tema de retención en la fuente a los usuarios que lo requieran.
- Apoyo en solicitudes como Inscripción y actualización del RUT y ejecución de firmas electrónicas de contribuyentes.
- Creación de usuario en la plataforma muisca y orientación a los contribuyentes sobre el manejo.
- Suministrar información actualizada en los trámites y servicios de atención a los usuarios externos de la Dian.
- Apoyo en capacitaciones y visitas realizadas por la entidad.

### **1.6 ESTRUCTURACIÓN DE LA PROPUESTA DE MEJORAMIENTO**

#### **1.6.1 TITULO**

Diseño e implementación de un plegable y material audiovisual sobre las reformas establecidas por la ley 2010 de 2019 y el estatuto tributario en cuanto a retención en la fuente para la orientación de los usuarios frente a la cultura tributaria con la DIAN.

#### **1.6.2 OBJETIVOS**

##### **General**

Diseñar plegable y material audiovisual acerca de los cambios establecidos por la ley 2010 de 2019 y el estatuto tributario en cuanto a retención en la fuente para la orientación y apoyo a los contribuyentes.

### **Específicos**

- Recopilar la información pertinente sobre retención en la fuente según la ley 2010 y el estatuto tributario para la orientación eficaz a los contribuyentes
- Crear una herramienta que permita exponer a todo tipo de usuarios las generalidades sobre retención en la fuente.
- Diseñar material audiovisual que permitan la difusión de la información mediante el uso de las tics.
- Dar a conocer a los contribuyentes los beneficios y la importancia de practicar la retención en la fuente con el fin de generar cultura de contribución.

### **1.6.3 JUSTIFICACIÓN**

La Dirección de Impuestos y Aduana Nacionales (DIAN) en virtud de su facultad y función de mantener la seguridad fiscal del país, que bajo lineamientos, normativas y decretos rigen su accionar día a día le han permitido ser más eficaz y eficientes en sus procesos y estar a la vanguardia según las exigencias del país en general. De esta forma, con la ley de crecimiento 2010 de 2019 establece nuevos parámetros y reformas para el tratamiento de algunos impuestos, retenciones y anticipos, entre otros; incluyendo algunos cambios para el cálculo de retención en la fuente la cual permite al contribuyente hacer un pago anticipado de sus impuestos, amortiguando así la contribución al momento del pago de estos.

La DIAN proyecta a través de su página web y medios de difusión las actualizaciones pertinentes de acuerdo a lo emitido por el gobierno nacional en temas tributarios, aduaneros y cambiarios para mantener a la vanguardia de la normatividad a personas naturales y jurídicas, pero, en el transcurso de este proceso se ha logrado evidenciar que la mayoría de contribuyentes son ajenos a estos, hay desconocimiento de estos medios de información por condiciones externas o ajenas a la institución, es por ello que se hace necesario la creación de una herramienta que esté al alcance de los diferente usuarios como un material físico, legible y entendible donde puedan evidenciar los nuevos lineamientos establecidos por el gobierno con respecto a la retención en la fuente, que sea de fácil acceso a todas las personas.

## 1.6.4 CRONOGRAMA

ACTIVIDADES	TIEMPO DE DURACION																							
	ENERO				FEBRERO				MARZO				ABRIL				MAYO				JUNIO			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
INICIO DE LA PRACTICA																								
CONOCIMIENTO DEL AREA DE TRABAJO, FUNCIONES.																								
RECOLECCION DE DATOS PARA LA ELABORACION DE LA PROPUESTA																								
IDENTIFICACION DE LA NECESIDAD																								
PRESENTACION PRIMER INFORME																								
CREAR HERRAMIENTA DE APOYO																								
SEGUIMIENTO AL PROCESO																								
ANALISIS DE LOS RESULTADOS Y ELABORACION DE OBJETIVOS																								
PRESENTACION DE LOS AVANCES EN LA EJECUCION DEL PLAN DE MEJORAMIENTO SEGUNDO INFORME																								
PRESENTACION CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS																								
ELABORACION DE CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES																								
PRESENTACION INFORME FINAL																								
SUSTENTACION DE LA PRACTICA PROFESIONAL																								

Tabla 2. Cronograma de actividades . Fuente: Propia

## **CAPITULO 2**

### **2. DESARROLLO DE LA PROPUESTA DE MEJORAMIENTO**

Para dar cumplimiento y desarrollo a la propuesta planteada se realizó una investigación acerca de la retención en la fuente mediante la indagación a los usuarios y teniendo presente la información suministrada por funcionarios de la Dirección Seccional Delegada de Impuestos y Aduanas de Pamplona se creó material físico y audiovisual con el fin de orientar a los contribuyentes en el kiosco DIAN y se realizaron capacitaciones en el auditorio Dian, logrando así una mayor difusión de la información. Además de esto, el material se implementó a través de las diferentes plataformas digitales. Se estudió a profundidad a partir de lo establecido en la ley 2010 de 2019, los cambios que trajo consigo con respecto a la retención en la fuente, lo establecido y modificado en el estatuto tributario, además de ello como el soporte de brindado por la DIAN

#### **Titulo**

Diseño e implementación de un plegable y material audiovisual sobre las reformas establecidas por la ley 2010 de 2019 y el estatuto tributario en cuanto a retención en la fuente para la orientación de los usuarios frente a la cultura tributaria con la DIAN

#### **Objetivo General**

Diseñar plegable y material audiovisual acerca de los cambios establecidos por la ley 2010 de 2019 y el estatuto tributario en cuanto a retención en la fuente para la orientación y apoyo a los contribuyentes.

#### **Objetivos Específicos**

## **2.1 Recopilar la información pertinente sobre retención en la fuente según la ley 2010 y el estatuto tributario para la orientación eficaz a los contribuyentes.**

La retención en la fuente es el recaudo anticipado de determinado impuesto con el fin de conseguir un flujo constante de recursos, el proceso de retención en la fuente se da al momento de la compra de bienes o servicios, es decir, cuando se hace el pago o abono en cuenta. Tiene por objeto conseguir en forma gradual que el impuesto se recaude en lo posible dentro del mismo ejercicio gravable en que se cause.

Para el desarrollo de este objetivo se hizo necesaria la recolección de información la cual se hizo mediante la técnica de recopilación documental, teniendo como base el estatuto tributario libro II en sus artículos 365 hasta 419 y los artículos 588, 589 y 606. En cuanto a cambios establecidos se toma como referencia la ley 2010 de 2019 o ley de crecimiento económico.

Para la orientación de los contribuyentes se tomaron espacios del horario laboral en el kiosco de la DIAN Pamplona, en el momento en que usuarios se acercaban a realizar distintos trámites se realizó una orientación con información de retención en la fuente, capacitación en el auditorio DIAN, y una capacitación virtual por medio de un material audiovisual. Además de esto se ha hecho una difusión de material a través de redes sociales con el fin de llegar a más contribuyentes y lograr así una mayor difusión de la información.

## **2.2 Crear una herramienta que permita exponer a todo tipo de usuarios las generalidades sobre retención en la fuente**

Dando desarrollo a este objetivo se recopiló las generalidades de la retención en la fuente según lo establecido en el estatuto tributario en el libro II desde el artículo 365 hasta 419. Se sacó la información de manera clara, concreta y precisa para lograr así que más contribuyentes tengan una idea general del tema.

Se creó un plegable donde inicialmente se explica la finalidad de la retención en la fuente a partir de lo establecido en el estatuto tributario, a que impuestos se les practica retención, teniendo en cuenta que el gobierno nacional puede establecer a que ingresos tributarios se les practica la retención en la fuente, quienes intervienen en el proceso de retención, quienes son agentes de retención y cuando no se aplica la retención en la fuente entre otras generalidades.

### **2.3 Diseñar material audiovisual que permita la difusión de la información mediante el uso de las tics.**

Para el logro de este objetivo en primer lugar se hizo la compilación de la información desde las diferentes fuentes oficiales de la DIAN, estatuto tributario y la ley 2010 de 2019, supervisada por un funcionario de la DIAN encargado del trabajo realizado por los pasantes en la entidad.

Se elaboró un video con información importante, relevante y puntual que se toma como capacitación virtual; en este se amplía un poco más la información acerca de la retención en la fuente, se da a conocer la finalidad de esta, establecida en el artículo 367 del E.T; se explica que debe contener la declaración presentada mes a mes en el formulario 350; se incluyen los plazos establecidos para su declaración y pago (calendario), modificaciones establecidas según la ley 2010 de 2019 con respecto a los plazos establecidos para declarar y pagar la retención, además de esto también en los artículos 588 y 589 los plazos para presentar correcciones sobre esa declaración y conceptos sujetos a retención, entre otros, el cual fue compartido a través de las diferentes plataformas digitales.



## **2.4 Dar a conocer a los contribuyentes los beneficios y la importancia de practicar la retención en la fuente con el fin de generar cultura de contribución.**

Para el desarrollo de este objetivo se dio a entender que la retención en la fuente es un recaudo anticipado de determinado impuesto como lo es de renta, IVA, Ica, timbre, gravamen a los movimientos financieros, remesas, ganancias ocasionales, entre otro; permitiendo así un flujo constante de recursos. Permite ir abonando poco a poco al estado el pago de estos impuestos, logrando así que cuando sea el momento de declarar y pagar determinado impuesto ya se tenga un porcentaje o en su totalidad de este pagado mediante la retención en la fuente.

Su importancia prima en que el estado constantemente está recibiendo abonos o ingresos tributarios gracias a estas retenciones practicadas y permite que se dé cumplimiento a los planes y proyectos visionados, reinvertir estos ingresos anticipados dado por los diferentes contribuyentes en el cumplimiento de sus obligaciones tributarias.

El problema identificado es el desconocimiento de las personas con base a la importancia de pagar impuestos entendiendo que este es para el beneficio común, general y social, puesto que una sociedad educada contribuye a la construcción de un país. En la medida en que los colombianos comprendan cuál es la razón de ser de los impuestos en una sociedad y el estado con sus acciones reafirme ese objetivo, es probable que sus comportamientos y acciones entorno de sus obligaciones con la tributación se orienten hacia el cumplimiento voluntario y hacia la conciencia de participar activamente en las acciones que involucre lo público y el beneficio común.

## **CONCLUSIONES**

El proyecto ha tenido un impacto positivo, ha cumplido con las expectativas al lograr capacitar e informar a los usuarios DIAN y a la población en general acerca de la Retención en la Fuente mediante la difusión de la información a través del uso de las tecnologías de la información, recalcando su importancia frente al proceso de contribución y aporte o recaudo anticipado de determinados impuestos, lo que mitiga el impacto a la hora de pagar los mismos.

El material proyectado y las herramientas audiovisuales en general se convirtieron en una fuente de información clara, concisa, precisa y entendible a todo tipo de usuario lo cual permite que estén al tanto de los cambios establecidos por la ley 2010 de 2019 con respecto a los diferentes tributos y especialmente en cuanto a Retención en la Fuente.

## **RECOMENDACIONES**

Es necesario estar a la vanguardia de la normatividad establecida por el gobierno nacional en materia tributaria y los cambios establecido por esta, ya que traen consigo beneficios para los usuarios y contribuyentes motivando a que se cumplan con los deberes formales.

Cuando se practica la retención en la fuente se da el recaudo anticipado de determinados impuestos lo cual permite que el estado cuente con un flujo constante de recursos por lo que es importante y de gran aporte continuar con los canales de socialización y capacitación a usuarios mediante el uso de las TICs ya que permite mayor cobertura y difusión de la información.

## **ALCANCE DE LA PRÁCTICA**

En el desarrollo de mi práctica profesional en la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales – DIAN, seccional Pamplona logre una experiencia muy enriquecedora, productiva y de gran aprendizaje no solo para mi vida profesional sino también para mi vida personal, se convirtió en un proceso para fortalecer mis conocimientos en cuanto a mi carrera profesional, mejorar el proceso de trabajo en equipo y asumir grandes retos y poner a prueba mis conocimientos, asumiendo tareas y responsabilidades estando en un aprendizaje constantemente

La experiencia y los conocimientos adquiridos en el área de trabajo me permitieron conocer los diferentes campos de acción del contador público en la sociedad, su importancia en las empresas y organizaciones; además de esto también identificar las principales falencias y cosas a mejorar para llegar a ser un profesional competitivo y eficiente. La interacción directa con los diferentes usuarios permite difundir información, darles a conocer lo que es la retención en la fuente y sus beneficios tanto para el contribuyente como para el estado colombiano, generando cultura de contribución.

Al seleccionar como trabajo de grado la práctica profesional, busco poner en práctica mi conocimiento y saber cómo sería mi rendimiento en el campo laboral, obteniendo experiencia y estar en proceso de aprendizaje continuo de una manera directa con los diferentes usuarios.

## BIBLIOGRAFÍA

DIAN. (s.f.). Obtenido de <https://www.dian.gov.co>:

<https://www.dian.gov.co/dian/entidad/Paginas/Presentacion.aspx>

DIAN. (22 de Octubre de 2008). <https://www.dian.gov.co>. Obtenido de

<https://www.dian.gov.co/dian/entidad/DecretosPresentacion/Decreto%204048%20del%2022%20de%20Octubre%20de%202008.pdf>

DIAN. (s.f.). <https://www.dian.gov.co>. Obtenido de

[https://www.dian.gov.co/dian/entidad/MisionVision/PresentacionPE\\_2019-2022.pdf](https://www.dian.gov.co/dian/entidad/MisionVision/PresentacionPE_2019-2022.pdf)

Senado de la Republica . (31 de Diciembre de 2019). <http://www.secretariasenado.gov.co>.

Obtenido de

[http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/estatuto\\_tributario\\_pr016.html#top](http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/estatuto_tributario_pr016.html#top)

Senado de la Republica. (27 de Diciembre de 2019). <http://www.secretariasenado.gov.co>.

Obtenido de

[http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley\\_2010\\_2019.html#65](http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_2010_2019.html#65)