

INFORME DE PRÁCTICA EMPRESARIAL
DIRECCIÓN SECCIONAL DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES (DIAN)
PAMPLONA

YURITZA GUERRERO AVILA
C.C. 1.116.871.557

UNIVERSIDAD DE PAMPLONA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES
PROGRAMA CONTADURÍA PÚBLICA
PAMPLONA – N.S
2020

INFORME DE PRÁCTICA EMPRESARIAL
DIRECCIÓN SECCIONAL DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES (DIAN)
PAMPLONA

YURITZA GUERRERO AVILA
C.C. 1.116.871.557
SUPERVISOR DE PRÁCTICA:
JUAN MANUEL VILLAMIZAR RAMÍREZ

UNIVERSIDAD DE PAMPLONA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES
PROGRAMA CONTADURÍA PÚBLICA
PAMPLONA – N.S
2020

NOTA DE ACEPTACIÓN

FIRMA DEL JURADO

FIRMA DEL JURADO

FIRMA DEL JURADO

AGRADECIMIENTOS

Primeramente quiero agradecer a Dios por permitirme llegar a este peldaño de mi vida, por guardar cada paso que doy, por regalarme sabiduría, entendimiento y fuerza para continuar cumpliendo esas metas que tanto he anhelado, por darme el privilegio de conocer y apreciar esta profesión que me ha brindado tanto.

Seguidamente están mis padres, quienes han sido mi fortaleza y mi apoyo incondicional en todo este proceso de formación, que con todo su esfuerzo han hecho de mí una mujer integra, con valores éticos, y quienes me enseñaron la importancia de realizar las cosas con amor y dedicación, Naidu Avila Quintero, José Eladio Guerrero Carvajal y Jesús Ivan Giraldo Sarmiento mis más sinceros agradecimientos.

La Universidad de Pamplona mi alma mater durante todos estos años, quien me acogió con los brazos abiertos y me brindo las herramientas necesarias para culminar con éxito mi formación profesional, es un orgullo para mi haberme formado en sus instalaciones y a ver recibido la mejor instrucción profesional fundamentada en valores éticos, a el programa de contaduría pública, a la directora de programa, magíster Ruth Mayerly Guerrero Jaimez., al supervisor de practica Juan Manual Villamizar Ramírez y todo el cuerpo de docentes que hace parte de esta gran familia, gracias por sus conocimiento, su experiencias y su dedicación para formarnos.

A la subdirección de Impuestos y Aduanas Nacionales DIAN- Seccional Pamplona-Norte de Santander, por permitirme ingresar a sus instalaciones y colocar en práctica los conocimientos adquiridos durante mi proceso de formación, interactuando de manera más cercana con el contribuyente y así desarrollando aptitudes y habilidades que me servirán durante mi vida profesional, igualmente agradezco por la confianza y la oportunidad que me brindaron en cada uno de los procesos que lleve a cabo durante mi estadía en esta organización. Al jefe Dr. Jesús David Sanabria Ardila por abrirme las puertas de la institución y creer en mis conocimientos y habilidades, al Supervisor de practica el profesional Ramiro Flórez y las funcionarias Narely Esther Arana Arana y Carolina Sanguino por la paciencia y dedicación durante mi proceso de práctica, infinitas gracias.

Tabla de contenido

INTRODUCCIÓN	7
JUSTIFICACIÓN	8
CAPITULO I	9
1. INFORME FINAL DE PRACTICA PROFESIONAL EMPRESA (DIAN) DE PAMPLONA	9
1.1. RESEÑA HISTORICA.....	9
1.2. ASPECTOS CORPORATIVOS.....	10
1.2.1. Misión.	10
1.2.2. Visión.....	10
1.2.3. Objetivos Estratégicos	10
1.2.4. Valores Institucionales.....	11
1.3. DIAGNOSTICO	12
1.3.1. Representante Legal..	12
1.3.2. Director General..	12
1.3.3. Director Seccional-Pamplona.	13
1.3.4. Grupo de Investigación Aduanero.	13
1.3.5. Gestión Humana.....	13
1.3.6. Asistencia al Cliente..	14
1.3.7. Recursos Físicos y Financieros.....	14
1.3.8. Servicios Informáticos.....	14
1.3.9. Comercial..	15
1.3.10. Fiscalización.....	15
1.3.11. ORGANIGRAMA – Dirección Delegada de Aduanas de Pamplona	16
1.3.12. MATRIZ DOFA	17
1.4. DESCRIPCIÓN DEL AREA DE TRABAJO	18
1.4.1. Departamento de Asistencia al Cliente.....	18
1.4.2. Funciones del Departamento.....	18
1.5. FUNCIONES ASIGNADAS EN PRÁCTICA	19
1.6. ESTRUCTURACIÓN DE LA PROPUESTA DE MEJORAMIENTO.....	20
1.6.1. Título.....	20

1.6.2. Objetivo General.....	20
1.6.3. Objetivos Específicos	20
1.6.4. Justificación	21
1.6.5. Cronograma.....	22
CAPITULO 2	23
2. DESARROLLO DE LA PROPUESTA DE MEJORAMIENTO PLANTEADA.....	23
2.1. OBJETIVOS ESPECIFICOS.....	24
2.1.1. Determinar cuáles fueron las actualizaciones y los cambios producidos por la entrada en vigencia de la ley 2010 en términos del Régimen Simple de Tributación. 24	
2.1.2. Implementar una herramienta (encuesta) que nos permita identificar el conocimiento que tiene el contribuyente de los cambios realizados al Régimen Simple. 25	
2.1.3. Diseñar y fomentar los instrumentos didácticos (video, plegables) de los cambios producidos al Régimen Simple de Tributación por la ley de crecimiento económico.	30
2.1.4. Brindar acompañamiento por medio de las TIC a los contribuyentes sobre el Régimen Simple de Tributación y sus actualizaciones a través de capacitaciones..	31
CONCLUSIONES.....	32
RECOMENDACIONES	33
ALCANCES DE LA PRÁCTICA.....	34
BIBLIOGRAFIA	35
EVIDENCIAS.....	36
ANEXOS	46

TABLAS DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1 ORGANIGRAMA.....	16
Ilustración 2 ORGANIGRAMA.....	¡Error! Marcador no definido.
Ilustración 3 ENCUESTA	26
Ilustración 4 ENCUESTA	26
Ilustración 5 ENCUESTA	27
Ilustración 6 RESULTADOS PREGUNTA 1	28
Ilustración 7 RESULTADOS PREGUNTA 2.....	28
Ilustración 8 RESULTADOS PREGUNTA 3.....	28
Ilustración 9 RESULTADOS PREGUNTA 4.....	29
Ilustración 10 RESULTADOS PREGUNTA 5.....	29
Ilustración 11 RESULTADOS PREGUNTA 6.....	29

LISTA DE TABLAS

Tabla 1 Matriz DOFA.....	17
Tabla 2 Cronograma de actividades.....	22

RESUMEN

La Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales, está organizada como una unidad administrativa especial del orden nacional, adscrita al Ministerio de Hacienda y Crédito Público, la cual tiene como función la recaudación y fiscalización de los tributos de Colombia.

La Seccional de Pamplona, inicio un proceso de acercamiento con los comerciantes, para ello implementa el Régimen Simple de Tributación que con la entrada en vigencia de la ley 2010 del 27 de Diciembre del 2019 sufre varios cambios en materia tributaria, lo que busca la seccional, es que por medio de la orientación se dé a conocer las nuevas actualizaciones.

Se aplicó un diagnostico donde se determinó las debilidades más relevantes que tenía la entidad con respecto al Régimen Simple de Tributación y se identificaron las necesidades que debían ser suplidas, se aplicaron la herramientas necesarias para mitigar esta necesidad y se brindó orientación al contribuyente.

ABSTRACT

The National Tax and Customs Directorate is organized as a special administrative unit of the national order, attached to the Ministry of Finance and Public Credit. They have the function of collecting and supervising taxes.

The Pamplona Sectional began a process of rapprochement with merchants, for this it implements the Simple Tax Regime that with the entry into force of the 2010 law of December 27, 2019 undergoes several changes in tax matters, what the sectional seeks is that through the orientation, the new updates be announced.

A diagnosis was applied where the most relevant weaknesses that the entity had with respect to the Simple Taxation Regime were determined and the needs that had to be met were identified, the necessary tools were applied to mitigate this need and guidance was provided to the taxpayer.

INTRODUCCIÓN

La Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (**DIAN**) está organizada como una unidad administrativa especial de orden nacional, con personería jurídica la cual cuenta con autonomía administrativa, con un patrimonio propio, adscrita al Ministerio de Hacienda y Crédito Público, mediante decreto 2117 de 1992 se constituyó como Unidad Administrativa Especial después que el 1 de Junio del año 1993 se fusionara la Dirección de Impuesto Nacionales **DIN** con la Dirección de Aduanas Nacionales **DAN**.

La DIAN hace presencia como Dirección Seccional Delegada de Impuestos y Aduanas en 7 Municipios entre ellos el municipio de Pamplona (Norte de Santander) la cual inicio a operar desde el 1 de Noviembre del 2007, esta seccional tiene jurisdicción sobre los siguientes municipios Pamplonita, Chitaga, Cacota, Silos, Bochalema, Cucutilla y Pamplona.

La Dirección de Impuestos y Aduanas nacionales DIAN de acuerdo a sus facultades legales tienen como función la recaudación, fiscalización, control, represión, penalización, liquidación, discusión, cobro, devolución y sanción de impuestos internos y de comercio exterior.

La Dirección de impuestos y Aduanas Nacionales, Seccional Pamplona (DIAN) inicio un proceso de acercamiento a los comerciantes de la región con el objetivo de facilitar la formalización y legalización de estos pequeños comerciantes para ello se implementó el proyecto que lleva por nombre Régimen Simple de Tributación regido a partir del 1 enero del 2019.

Con la entrada en vigencia de la ley 2010 del 27 de diciembre del 2019 surgen varios cambios en materia tributaria para el nuevo régimen, lo que busca la seccional es que por medio de la orientación a los usuarios en el área de asistencia al cliente se les dé a conocer los cambios originados por la ley de crecimiento económico al contribuyente que de manera voluntaria se inscriba al simple o quien sea inscrito de manera oficiosa por la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales.

JUSTIFICACIÓN

El propósito principal de este trabajo es mitigar la necesidad que existe en cuanto a la orientación sobre información en materia tributaria de los contribuyentes que se quieren acoger al nuevo modelo de tributación o de quienes ya se acogieron de los cambios surgidos mediante la entrada en vigencia de la ley 2010 del 27 de diciembre del 2019.

La necesidad se debe a la importancia de que el contribuyente tenga pleno conocimiento de las disposiciones legales establecidas y la normatividad vigente para la presentación de sus obligaciones y es por medio del área de asistencia al cliente donde se tiene plena cercanía con el usuario, es allí donde se le imparte la orientación necesaria para el pleno desarrollo de los procesos encaminados al buen desarrollo de las obligaciones tributarias del contribuyente.

Teniendo en cuenta que uno de los pilares misionales de la Dirección de Impuesto y Aduanas Nacionales DIAN siempre ha sido el acercamiento con el ciudadano una vez más se ratifica la importancia de información impartida a los contribuyentes.

CAPITULO I

1. INFORME FINAL DE PRACTICA PROFESIONAL EMPRESA (DIAN) DE PAMPLONA

1.1. RESEÑA HISTORICA

En un principio solo existía la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos Nacionales, creada por el decreto 1643 de 1991 en desarrollo de la ley 49 de 1990. Un año después aparece la Unidad Administrativa Especial Dirección de Aduanas Nacionales creada por la ley 6ª de 1992.

Se constituyó como Unidad Administrativa Especial, mediante decreto 2117 de 1992 y no fue hasta el 1 de Junio de 1993 que se fusiono la Dirección de Impuestos Nacionales (DIN) y la Dirección de Aduanas Nacionales (DAN) allí se creó la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN) como se conoce hoy en día.

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 del 2008 por medio del decreto 4048 se modifica la estructura de la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales.

El 26 de abril del 2011 mediante decreto 1321 se modificó y adiciono el decreto 4048 del año 2008 relacionada con la estructura de la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos aduanas y Zonas Nacionales.

La DIAN es una Unidad Administrativa Especial con naturaleza jurídica de orden nacional de carácter eminentemente técnico y especializado, con autonomía administrativa y presupuestal cuenta con un patrimonio propio y está adscrita al Ministerio de Hacienda y Crédito Público.

1.2. ASPECTOS CORPORATIVOS

1.2.1. Misión. 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.

1.2.2. Visión. 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.

1.2.3. Objetivos Estratégicos

1.2.3.1. Legitimidad y Sostenibilidad Fiscal

- Cumplir con la ejecución presupuestal
- Cumplir las metas anuales dentro del marco fiscal del mediano plazo
- Definir e implementar la nueva metodología de planeación estratégica
- Definir el indicador de moralidad tributaria y su línea base
- Definir el índice de transparencia y su línea base
- Disminuir el contrabando
- Disminuir la evasión tributaria

1.2.3.2. Cercanía al Ciudadano

- Definir e implementar la nueva arquitectura de marca y el ecosistema de comunicación de la DIAN
- Definir el indicador de cercanía al ciudadano y su línea base
- Definir los indicadores tributarios y aduaneros nacionales del ranking Doing Business y su línea base
- Digitalizar trámites y servicios para el ciudadano
- Simplificar las operaciones de comercio exterior

1.2.3.3. Transformación Tecnológica

- Actualizar y soportar tecnológicamente los procesos y servicios
- Diseñar e implementar el plan de seguridad de la información
- Diseñar e implementar el plan de uso y aprovechamiento de la información
- Diseñar e implementar la arquitectura de datos institucionales y el repositorio unificado de datos
- Diseñar y ejecutar el nuevo plan de inversión en infraestructura tecnológica

1.2.3.4. Transformación del Talento Humano

- Diseñar e implementar el nuevo modelo de control ético del talento humano
- Diseñar e implementar el nuevo plan de carrera para la excelencia
- Diseñar y cumplir con el nuevo plan institucional de capacitación
- Posicionar a la DIAN como una de las mejores empresas para trabajar en Colombia

1.2.4. Valores Institucionales

- Honestidad
- Respeto
- Compromiso
- Responsabilidad
- Justicia
- Innovación

1.3. DIAGNOSTICO

La Dirección de impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN) es un ente administrativo especial, con jurisdicción nacional, personería jurídica y autonomía administrativa encargada de la seguridad fiscal y de la protección del orden publico económico de la nación, el cual ejerce sus facultades mediante la administración, control y fiscalización del cumplimiento de las obligaciones tributarias, aduaneras y cambiarias a cargo de los contribuyentes responsables de dichas obligaciones siempre trabajando en condiciones de equidad, transparencia y legalidad que siempre ha caracterizado a la entidad a lo largo de su trayectoria desde los cimientos de sus inicios hasta nuestros días.

A nivel nacional la entidad se ha destacado por la prestación de sus servicios a la ciudadanía y siempre ha buscado cercanía con el contribuyente, para ello ha optado por diferentes mecanismos entre ellos la orientación al cliente con el objetivo de educarlo en materia tributaria y aduanera, buscando siempre reducir esa brecha de distanciamiento entre la entidad y el contribuyente desde su área de asistencia al cliente resguardando la calidad, las capacidades y talentos de cada una de las personas que hacen parte de la institución, por esto cuenta con profesionales capacitados que siempre buscan brindar el mejor servicio a los contribuyentes no solo desde el área de asistencia al cliente sino en todas y cada una de las áreas que se ubican en la entidad.

1.3.1. Representante Legal. La representación legal de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales está a cargo del director general esta persona es libre de nombramiento y remoción y es nombrado por el presidente de la república.

1.3.2. Director General. Su nombre es José Andrés Romero Tarazona es un reconocido abogado de la universidad Javeriana, Magíster en leyes en Tributación Internacional de la University School of Law en la ciudad de New York, cuenta con un amplio conocimiento y experiencia en la parte tributaria, gerencial, liderazgo y gestión empresarial.

Entre sus funciones asignadas está la dirección, administración, control, orden y evaluación de la ejecución y administración de los recursos físicos y financieros, así como la elaboración de los registros contables y financieros de la entidad.

1.3.3. Director Seccional-Pamplona. La Dirección de la Seccional está a cargo del doctor Jesús David Sanabria Ardila profesional en el área de derecho de la Universidad Libre de Cúcuta quien está encargado de la ejecución del plan estratégico institucional, además de dirigir y coordinar la elaboración y ejecución de los planes operativos de las dependencias a su cargo, también es responsable de la capacitación de los empleados públicos de la seccional.

1.3.4. Grupo de Investigación Aduanero. La persona a cargo de este departamento en la entidad es el doctor Diego Alfonso Moya profesional en derecho encargado de implementar acciones para el control de las operaciones aduaneras en función de la normatividad nacional y acuerdos internacionales vigentes para el municipio y su jurisdicción.

Dentro de sus funciones esta:

- Acudir en representación de la seccional en encuentros en los que se traten temas de competencia aduanera adscrita al área de acuerdo a los lineamientos institucionales de la seccional.
- Inspeccionar el ingreso de mercancías así como la salida de la misma de las instalaciones, la cual es sometida a verificación por incumplimiento de los requerimientos previstos en la normatividad establecida vigente.
- Ejercer control con el objetivo de aplicar medidas cuyo fin es ejercer la potestad que se le ha otorgado como órgano aduanero en el tráfico de las mercancías dentro del territorio de su jurisdicción.

1.3.5. Gestión Humana. Quien está encargado de esta dependencia es la funcionaria Carmen Cecilia Rozo es la responsable de la administración del recurso humano de la entidad y tiene como principal objetivo la gestión eficaz de los trabajadores dentro de la organización

El departamento es el encargado de supervisar los beneficios otorgados a sus trabajadores, el reclutamiento de personal, capacitación, evaluación del desempeño y su remuneración.

1.3.6. Asistencia al Cliente. El servicio de gestión y asistencia al cliente busca siempre satisfacer las necesidades de los ciudadanos y contribuyentes en cumplimiento de sus obligaciones garantizando sus derechos otorgados por el estado.

Asistencia al cliente siempre ha trabajado en pro del bienestar del contribuyente brindando orientación y acompañamiento en todos los trámites y procesos que conllevan sus obligaciones tributarias con el estado y son los funcionarios que se encuentran en el punto de contacto quienes se encargan de acompañarlos en todo el proceso.

1.3.7. Recursos Físicos y Financieros. La gestión de los recursos físicos y financieros en la seccional está a cargo de la funcionaria Sulma Roció Bolívar quien es la encargada de gestionar y controlar los recursos necesarios para el funcionamiento de la entidad, de acuerdo con los lineamientos establecidos por la normatividad vigente, la cual proporciona los procedimientos necesarios para que el desarrollo de la gestión de dichos recursos sea de manera adecuada.

Esta dependencia es la encargada de elaborar el anteproyecto de la seccional de acuerdo con la normatividad aplicable, políticas de financiamiento y gastos de la entidad.

Ejecuta acciones de registro de las obligaciones presupuestales y acciones relativas a pagos legalmente autorizados de acuerdo con la normatividad vigente y realiza labores de organización de información relacionadas con las cuentas de la fusión pagadora y de caja menor.

1.3.8. Servicios Informáticos. La dependencia de servicios informáticos es administrada por el ingeniero en informática el ingeniero Mario Alexander Parada que tiene como responsabilidad la realización de acciones y propuestas que buscan la mejora de los productos y servicios de la gestión de tecnologías de la información y las comunicaciones de la entidad.

Gestiona la atención de incidentes relacionados con los servicios en materia tecnológica directamente ligados con la plataforma institucional así como los recursos físicos tecnológicos.

Encargados del mantenimiento de los equipos así como la instalación, actualización y monitoreo de la plataforma de tecnología de información de la DIAN, de acuerdo con las políticas y lineamientos institucionales.

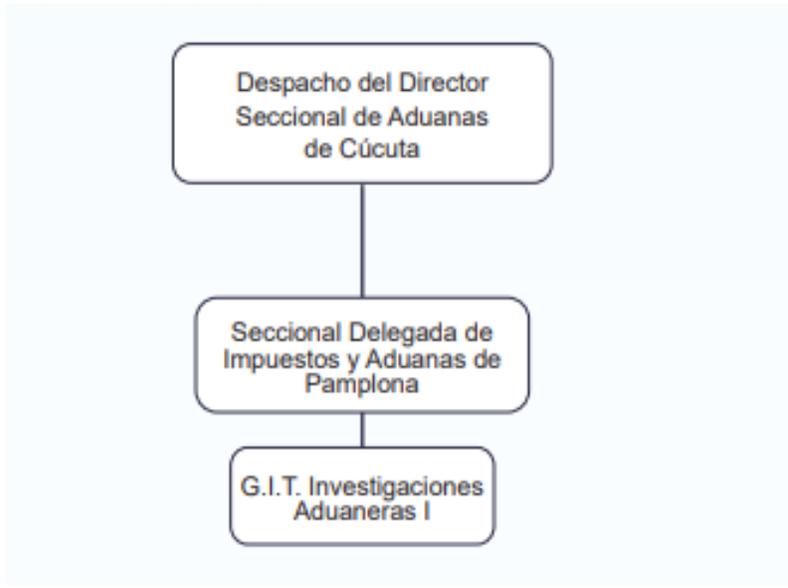
1.3.9. Comercial. El área de comercialización es administrada por los funcionarios Tania Parada y Walter Ortega los cuales son responsables de la estructura de los lineamientos de mantenimiento, mejora, seguimiento y orientación en desarrollo de los procesos administrativos y financieros de la seccional que permiten la buena toma de decisiones relacionadas con el cumplimiento de los pilares misionales. Son ellos quienes atienden los requerimientos para determinar el control y ejecución del ingreso de mercancías aprehendidas, decomisadas o declaradas en abonos así como su administración, custodia, disposición y egresos de dichas mercancías de acuerdo con la normatividad vigente.

1.3.10. Fiscalización. Es la dependencia encargada de verificar el cumplimiento de los requisitos y documentación que garantizan el origen de las mercancías y del registro de los contratos de importación de conformidad con lo establecido en la normatividad y procedimientos vigentes, la funcionaria responsable de esta dependencia es la señora Vianeth Jaimes, quien es la encargada de verificar el cumplimiento de los requisitos del origen de las mercancías aprehendidas dentro de la jurisdicción del territorio de la seccional.

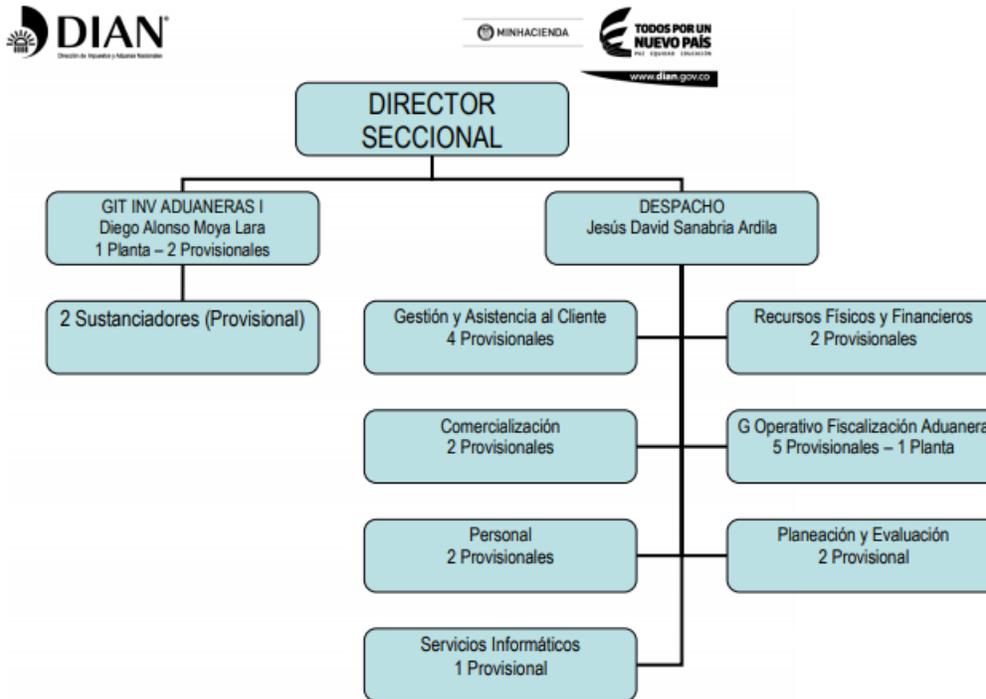
Otras de sus funciones es la revisión de declaraciones juramentadas de origen en procesos productivos elementales, así como el control del cumplimiento de las condiciones, requisitos y obligaciones derivadas del registro de los contratos de importación de acuerdo con los lineamientos normativos y procedimentales de la institución.

1.3.11. ORGANIGRAMA – Dirección Delegada de Aduanas de Pamplona

Ilustración 1 ORGANIGRAMA



FUENTE 1 <https://www.dian.gov.co/>



FUENTE 2 <https://www.dian.gov.co/>

1.3.12. MATRIZ DOFA

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ul style="list-style-type: none"> • La dependencia de asistencia al cliente cuenta con instalaciones adecuadas para la atención brindada a los contribuyentes que asisten a la seccional. • El buen servicio prestado por los funcionarios a cargo de asistencia al cliente se debe a la amplia experiencia y los conocimientos adquiridos a través de los años. 	<ul style="list-style-type: none"> • La seccional carece de materia didáctica con información actualizada sobre el nuevo Régimen Simple de Tributación de acuerdo a los cambios consecuencia de la entrada en vigencia de la ley 2010 • Los funcionarios que hacen parte de atención al cliente necesitan más capacitaciones sobre las nuevas actualizaciones de los plazos para la declaración consolidada y plazos de inscripción del Simple.
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> • El cumplimiento de los objetivos planteados por asistencia en cumplimiento de sus facultades en un 100% sin margen de error con las capacitaciones requeridas. • Asistencia al cliente se puede posicionar entre una de las mejores a nivel nacional de acuerdo al cumplimiento de sus metas si en cada uno de los procesos realizados se ejecutan correctamente. 	<ul style="list-style-type: none"> • El no aprovechamiento de los beneficios que conllevan el pertenecer al régimen simple por falta de información actualizada sobre el nuevo modelo de tributación. • La confusión que tienen los contribuyentes entre el Régimen Simplificado y el Régimen Simple de Tributación por falta de capacitación y orientación. • Sanciones para los contribuyentes por incumplimiento en los plazos de facturación electrónica para el régimen simple de acuerdo a la ley 2010.

Tabla 1 Matriz DOFA

Al analizar y determinar cuidadosamente cada uno de los componentes de la matriz DOFA, se considera pertinente llevar a cabo un plan de actualización de datos funcionales, el cual cumplan o satisfagan las necesidades presentadas en la institución respecto al nuevo modelo llamado Régimen Simple de Tributación por los cambios provocados consecuencia de la entrada en vigencia de la ley 2010 del 27 de Diciembre del 2019 la cual provoco cambios significativos en materia tributaria para este régimen que afecta directamente a los contribuyentes que ya se acogieron o aquellos que quieren optar por el simple.

1.4. DESCRIPCIÓN DEL AREA DE TRABAJO

1.4.1. Departamento de Asistencia al Cliente. El área de asistencia al cliente tiene como objetivo principal orientar y acompañar a los contribuyentes en cada uno de sus procesos derivados de los deberes formales y sustanciales para el cumplimiento de sus obligaciones de acuerdo a las disposiciones legales en materia tributaria, aduanera y cambiaria. Son los encargados de desarrollar acciones técnicas y administrativas que promueven la ejecución de estudios, planes, programas y proyectos que facilitan la gestión y mejora de los componentes de los procesos de asistencia al cliente y gestión masiva de acuerdo con la normatividad.

La Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales-Seccional Pamplona se encuentra ubicada en la carrera 5 #3-68 en la ciudad de Pamplona Norte de Santander. El área de asistencia al cliente es la primera área que se encuentra al ingresar a las instalaciones, este departamento está a cargo de la funcionaria Narelly Ester Arana Arana, en total son 4 funcionarios que laboran allí, con el acompañamiento de 4 pasantes de la universidad de Pamplona quienes realizan apoyo desde el kiosco de autogestión, con el fin de agilizar y acortar el tiempo de espera en la atención del contribuyente.

1.4.2. Funciones del Departamento

- Acompañar a los contribuyentes en procesos relacionados con presentación de información y declaración de sus obligaciones requeridas por el estado.
- Incentivar la cultura de contribución a los usuarios que diariamente se acercan al punto de contacto utilizando la pedagogía de la orientación.

- Orientar al contribuyente sobre el manejo de plataforma y los recursos informáticos utilizados por la DIAN para agilizar los procedimientos relacionados con las obligaciones adquiridas.
- Realizar clasificación, asignación, direccionamiento y seguimiento de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos, felicitaciones y denuncias, de acuerdo con la normativa vigente, el sistema de gestión y procedimientos establecidos.
- Realizar campañas masivas para reducir la brecha que existe entre el contribuyente y la institución por falta de cultura de contribución.
- Desarrollar la implementación, evaluación, publicación y difusión de los trámites, mecanismos, guías y demás instrumentos relacionados con la prestación del servicio en los procesos de Asistencia al Cliente y Gestión Masiva, de acuerdo con la normativa vigente y las necesidades de los usuarios en los procedimientos establecidos.
- Responder solicitudes de inscripción, actualización y retiro del Registro Único Tributario sugeridos por el contribuyente para el desarrollo adecuado de sus obligaciones.

1.5. FUNCIONES ASIGNADAS EN PRÁCTICA

- Recibir capacitación para realizar los procesos respectivamente asignados antes de su ejecución por parte del supervisor de práctica.
- Brindar acompañamiento al contribuyente desde el área del Kiosco de autogestión en los trámites realizados a través de la plataforma.
- Apoyo a los funcionarios a cargo del departamento de asistencia al cliente en todos los procesos ejecutados.

- Participar en las campañas de orientación a los usuarios en materia tributaria relacionada con el Régimen Simple de Tributación con los cambios originados por la ley 2010.
- Orientar al contribuyente en la elaboración de PRE-RUT, actualización, creación de cuenta de usuario MUISCA, emisión de firma electrónica y autorización de resolución de numeración de facturación.
- Suministrar información al contribuyente sobre los procedimientos adelantados por la plataforma MUISCA como las solicitudes especiales de retiro de responsabilidades o retiro del registro único tributario.
- Apoyar el proceso de revisión del archivo A18 de los trámites realizados día por día en el departamento de asistencia al cliente.
- Realizar capacitaciones a los Núcleos de Apoyo Fiscal y Contable (NAF).

1.6. ESTRUCTURACIÓN DE LA PROPUESTA DE MEJORAMIENTO

1.6.1. Título

DISEÑO Y APLICACIÓN DE LAS ACTUALIZACIONES AL RÉGIMEN SIMPLE DE TRIBUTACIÓN SEGÚN LA LEY 2010 DEL 27 DE DICIEMBRE DEL 2019, CON EL FIN DE ORIENTAR A LOS USUARIOS EN EL ÁREA DE ASISTENCIA AL CLIENTE EN LA DIAN PAMPLONA.

1.6.2. Objetivo General

Diseñar y aplicar las actualizaciones al régimen simple de tributación según la ley 2010 del 27 de diciembre del 2019, con el fin de orientar a los usuarios en el área de asistencia al cliente en la DIAN pamplona.

1.6.3. Objetivos Específicos

- Determinar cuáles fueron las actualizaciones y los cambios producidos por la entrada en vigencia de la ley 2010 en términos del Régimen Simple de Tributación.
- Implementar una herramienta (encuesta) que nos permita identificar el conocimiento que tiene el contribuyente de los cambios realizados al Régimen Simple.
- Diseñar y fomentar los instrumentos didácticos (video, plegables) de los cambios producidos al Régimen Simple de Tributación por la ley de crecimiento económico.
- Brindar acompañamiento por medio de las TIC a los contribuyentes sobre el Régimen Simple de Tributación y sus actualizaciones a través de capacitaciones.

1.6.4. Justificación

El Régimen Simple de Tributación fue creado con el objetivo de incrementar la formalización de los comerciantes, disminuir sus cargas tributarias formales y sustanciales, incrementar el recaudo de los impuestos municipales y disminuir la carga tributaria para los pequeños y medianos comerciantes.

Este nuevo régimen brinda beneficios tributarios amplios para aquellos contribuyentes que se quieran acoger de manera voluntaria o quienes sean inscritos de oficio por la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales. Como ya conocemos el régimen simple fue creado por la ley 1943 del 2018 también llamada ley de financiamiento la cual fue declarada inexecutable el 16 de octubre del 2019, luego de haber encontrado vacíos procedimentales, pero el régimen simple fue tomado en cuenta nuevamente por la ley 2010 del 27 de Diciembre del 2019 la cual ratifico su aplicabilidad y modifiko lineamientos en materia tributaria entre ellos las tarifas y plazos establecidos para su inscripción.

Es allí donde nace la necesidad de aplicar los cambios producidos por dicha ley, a través de la orientación que se brinda al contribuyente desde el área de asistencia al cliente de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN) Seccional Pamplona, para garantizar siempre el pleno desarrollo de los procesos que conllevan las obligaciones de pertenecer al Régimen Simple de Tributación-Simple. Beneficiando de esta forma a los contribuyentes que opten voluntariamente por acogerse a este régimen, o quienes sean inscritos de oficio por la DIAN, la plena seguridad que están realizando sus procedimientos derivados de las obligaciones de pertenecer al régimen, de forma correcta y que están bajo lo indicado en la normatividad vigente establecida por el estado.

1.6.5. Cronograma

Actividad	Mes						
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio
Inicio de practica							
Capacitación por parte del supervisor de practica							
Asignación de las tareas							
Obtención de información acerca del tema a trabajar							
Necesidad identificada para la propuesta de mejoramiento							
Elaboración del primer informe para el plan de mejoramiento							
Desarrollo de la herramienta de trabajo (encuesta)							
Aplicación de la encuesta							
Recolección y análisis de los resultados aplicados en la encuesta							
Diseño y aplicación de los instrumentos didácticos(videos y plegables)							
Resultados de la aplicación del instrumento didáctico a los usuarios							
Presentación segundo informe (plan de mejoramiento)							
Cumplimiento de los objetivos planteados							
Presentación del tercer informe							
Sustentación final							

Tabla 2 Cronograma de actividades

CAPITULO 2

2. DESARROLLO DE LA PROPUESTA DE MEJORAMIENTO PLANTEADA

La propuesta de mejoramiento planteada inicialmente se llevó a cabo un cierto tiempo en las instalaciones de la subdirección de impuestos y aduanas nacionales DIAN-Pamplona, luego debido a la pandemia del COVID-19, la Subdirección se vio en la necesidad de adoptar medidas correspondientes para evitar la propagación y cuidar la salud de sus funcionarios y contribuyentes, es por esto que se opta por continuar desde casa por medio del teletrabajo para todos.

Para su desarrollo fue necesario implementar diversas herramientas entre ellas una investigación minuciosa y detallada sobre el origen del nuevo régimen tributario y los cambios que sufrió debido a la entrada en vigencia de la ley 2010 del 2019, información recolectada de los documentos existentes sobre el tema y teniendo en cuenta la información que fue suministrada por la entidad por medio de sus funcionarios, luego se diseñó una herramienta para medir el conocimiento que tenían los contribuyentes a cerca del Régimen Simple de tributación y las actualizaciones que se le aplicaron, con esta información se diseñó otra herramienta que permitiera llegar al contribuyente de manera didáctica y fácil de entender para poder capacitarlo y orientarlo acerca de este nuevo régimen.

TITULO DE LA PROPUESTA

DISEÑO Y APLICACIÓN DE LAS ACTUALIZACIONES AL RÉGIMEN SIMPLE DE TRIBUTACIÓN SEGÚN LA LEY 2010 DEL 27 DE DICIEMBRE DEL 2019, CON EL FIN DE ORIENTAR A LOS USUARIOS EN EL ÁREA DE ASISTENCIA AL CLIENTE EN LA DIAN PAMPLONA

OBJETIVO GENERAL

Diseñar y aplicar las actualizaciones al régimen simple de tributación según la ley 2010 del 27 de diciembre del 2019, con el fin de orientar a los usuarios en el área de asistencia al cliente en la DIAN pamplona.

2.1. OBJETIVOS ESPECIFICOS

2.1.1. Determinar cuáles fueron las actualizaciones y los cambios producidos por la entrada en vigencia de la ley 2010 en términos del Régimen Simple de Tributación.

Para el desarrollo del primer objetivo fue necesaria la recolección y comparación de información, utilizando el instrumento de recopilación documental, que consiste en tomar información de fuentes ya existentes como libros y demás recursos bibliográficos en este caso se toma como referencia los siguientes documentos: el Estatuto Tributario, la ley 1943 del 2018, el Decreto 1468 del 13 de Agosto del 2019, la Resolución del 000057 del 13 de Septiembre del 2019, la Resolución 000081 del 27 de Noviembre del 2019, la Resolución 000018 del 3 de Marzo del 2020, El Decreto único reglamentario en materia tributaria DUR 1625 del 2016 y la ley 2010 del 27 de Diciembre del 2019. Estos documentos fueron tomados de la página web oficial de la DIAN, en el micro nicho llamado Régimen Simple de Tributación. De acuerdo a estas fuentes se realizó una comparación minuciosa de la normatividad que ya estaba establecida y la que entraba en vigencia, luego de la comparación se identificaron los cambios en materia tributaria que afectaron al Régimen Simple de Tributación.

Dentro de sus cambios más significativos se encontraron los siguientes:

- Se amplió el plazo para los municipios de suscribir sus tarifas de industria y comercio consolidadas al tratamiento del régimen simple de tributación hasta el 31 de diciembre del respectivo año pero solo por el año 2020.
- Los contribuyentes que se inscriban al Régimen Simple de Tributación tendrán un plazo respectivo de 2 meses siguientes a la fecha de su inscripción para facturar electrónicamente.
- Cambio en las tarifas para los contribuyentes que hacen parte del grupo #3 de acuerdo a lo determinado por el artículo 908 del Estatuto Tributario.
- Se ampliaron los plazos de inscripción de los contribuyentes que voluntariamente se quieren acoger al Régimen Simple de tributación hasta el 31 de julio del año 2020, pero solo por este año.

- La presentación y pago del IVA para aquellos contribuyentes que se acogieron al Régimen Simple de Tributación que son responsables de este tributo.
- El cambio en el formulario 2593 por medio del cual se presenta el anticipo bimestral y la declaración anual para el año 2020 de los contribuyentes.
- Cambios en el calendario tributario en las fechas de vencimientos de presentación y pago del anticipo bimestral y declaración anual, debido a las medidas adoptadas por el gobierno nacional consecuencia de la propagación del COVID-19.

Además de la investigación también se recibió orientación por parte de los funcionarios, en este caso el coordinador de práctica de la entidad el profesional Ramiro Flórez, que por medio de reuniones que se realizaban en el transcurso de la tarde en horario laboral, en el área de asistencia al cliente, se dispone a proporcionar orientación para consolidar y aclarar dudas sobre la información que fue obtenida por medios electrónicos, todo esto con el fin de poder obtener información válida y concreta resultado del estudio realizado, para de esta forma poder brindar al contribuyente desde el área de asistencia al cliente y el kiosco una orientación acerca de este régimen, despejar las dudas que tenga e informarlo de los nuevos lineamientos que nos proporciona la normatividad vigente y suministrar información importante que le sirva para desarrollar su actividad a cabalidad dentro de lo dispuesto por la ley, logrando cumplir con sus obligaciones formales y sustanciales adquiridas por el contribuyente. Todo esto de la mano con las demás funciones asignadas por los funcionarios de la entidad previamente al inicio de la práctica.

El resultado de la investigación fue la obtención información muy oportuna y apropiada para ser suministrada a los contribuyentes de manera didáctica.

2.1.2. Implementar una herramienta (encuesta) que nos permita identificar el conocimiento que tiene el contribuyente de los cambios realizados al Régimen Simple.

Una vez recolectada, analizada y comparada la información se determinaron los cambios producidos por la entrada en vigencia de la ley 2010 del 27 de Diciembre del 2019 a él Régimen Simple de Tributación, surge la necesidad de conocer que tan informados están los contribuyentes a la fecha, sobre todos estos cambios producidos por ley de Crecimiento Económico, como también es conocida y si aún existen contribuyentes que no han entendido que es este nuevo régimen y que beneficios le puede proporcionar a su bolsillo.

De acuerdo a lo anterior se procede a crear una herramienta que nos permitiera tener pleno conocimiento de las inquietudes planteadas, es así como se elabora una encuesta la cual consta de 7 ítems de los cuales 6 son pregunta con opción de respuesta múltiple cerrada, la encuesta fue creada por medio de una aplicación móvil llamada ENCUESTA ya que era necesario utilizar medios electrónicos para poder ser aplicada a los contribuyentes, debido a que en el momento de ser aplicada ya se habían adoptado las medidas establecidas por el gobierno nacional para evitar la propagación de la pandemia del COVID-19.

Modelo de encuesta aplicada a los contribuyentes

Ilustración 3 ENCUESTA

REGIMEN SIMPLE DE TRIBUTACION

* ¿Conoce usted el nuevo modelo tributario, El Régimen Simple de Tributación.?

SI

NO

* ¿Tiene conocimiento de los beneficios que conlleva el pertenecer al Régimen Simple de Tributación.?

SI

NO

FUENTE 4 <https://survey.app.do/polls/regimen-simple-de-tributacion>

Ilustración 2 ENCUESTA

* ¿Le han dado a conocer la ley 2010 del 2019 llamada también ley de crecimiento económico.?

SI

NO

* ¿Cuenta usted con información sobre los cambios provocados por la entrada en vigencia de la ley 2010 del 2019 al Régimen Simple de Tributación.?

SI

No

FUENTE3 <https://survey.app.do/polls/regimen-simple-de-tributacion>

Ilustración 4 ENCUESTA

* ¿Esta de acuerdo con las modificaciones que sufrió el Régimen Simple de Tributación por la ley de crecimiento económico.?

SI

NO

* ¿Desea usted recibir capacitación sobre el Régimen Simple de Tributación?

SI

NO

* Correo electrónico

Enviar

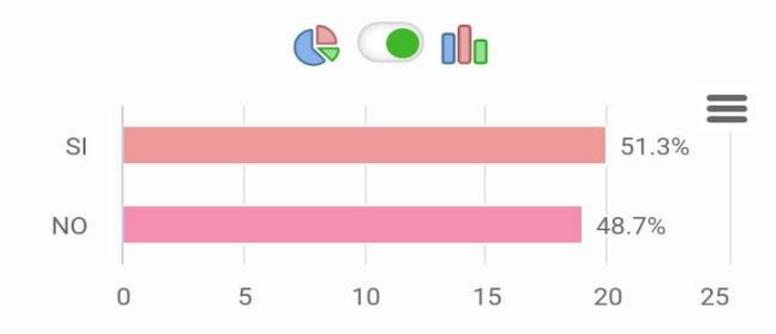
FUENTE 5 <https://survey.app.do/polls/regimen-simple-de-tributacion>

La encuesta fue aplicada a través de una red social conocida como FACEBOOK, se publicó a través del grupo llamado Dian Unipamplona, grupo creado con el objetivo de seguir orientando a los contribuyentes desde casa, debido a las medidas adoptadas por la entidad, para no tener ningún inconveniente al momento de desarrollar las actividades previstas y poder llevar a cabo cada uno de las actividades asignadas desde un principio.

Se tomó una muestra de alrededor de 40 personas y se estableció un tiempo de 3 días aproximadamente, para ser contestada la encuesta por los contribuyentes, luego de la fecha límite se procede a recolectar la información obtenida para realizar las conclusiones correspondientes. Los resultados arrojados por la encuesta fueron graficados para hacer una interpretación más detallada de la información; se mostró que los contribuyentes alrededor de un 48.7% desconoce el régimen simple de tributación como lo muestran los siguientes gráficos.

La gráfica muestra que alrededor de un 48.7% de los contribuyentes desconocen el Régimen Simple de Tributación y el 51.3% tiene algo de conocimiento.

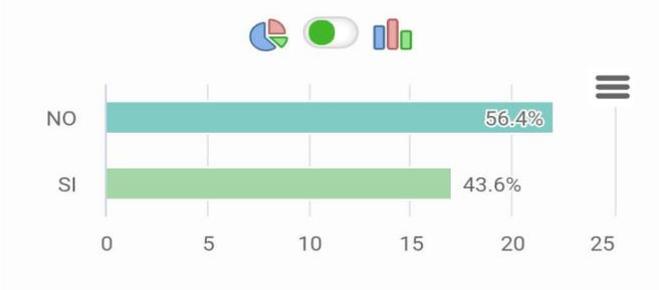
Ilustración 5 RESULTADOS PREGUNTA 1



FUENTE 6 <https://survey.app.do/polls/regimen-simple-de-tributacion/results>

Al observar la gráfica identificamos que el 56.4% de los contribuyentes desconoce los beneficios ofrecidos por el Régimen Simple de Tributación.

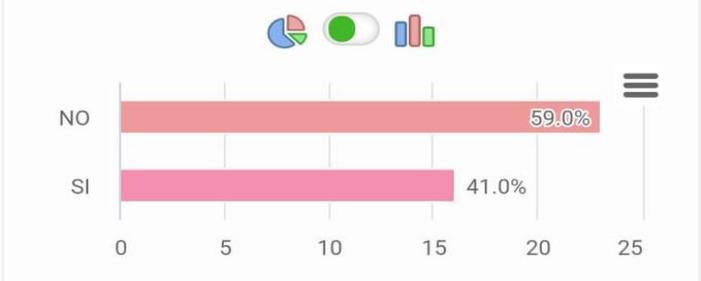
Ilustración 6 RESULTADOS PREGUNTA 2



FUENTE 7 <https://survey.app.do/polls/regimen-simple-de-tributacion/results>

La grafica nos muestra que el 59.0% de los contribuyentes que respondieron la encuesta desconoce la ley 2010 del 2019.

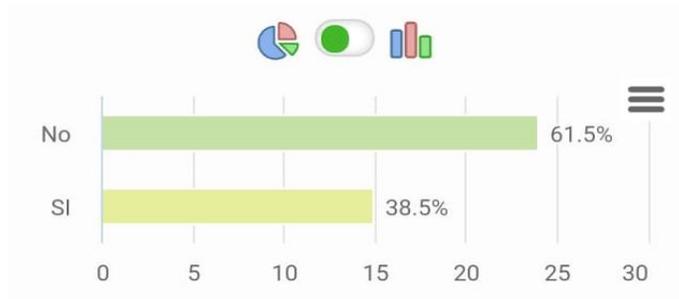
Ilustración 7 RESULTADOS PREGUNTA 3



FUENTE 8 <https://survey.app.do/polls/regimen-simple-de-tributacion/results>

El 61.5% de los contribuyentes, mas de la mitad desconoce los cambios probocados por la entrada en vigencia de la ley 2010 al Regimen Smple de Tributación.

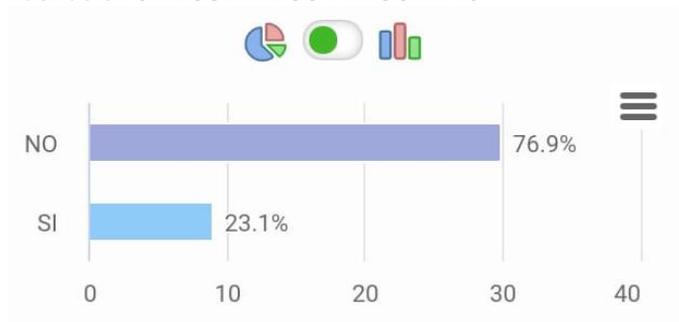
Ilustración 8 RESULTADOS PREGUNTA 4



FUENTE 9 <https://survey.app.do/polls/regimen-simple-de-tributacion/results>

Los contribuyentes en un 76.9% no están de acuerdo con los cambios ocasionados a el RST por la ley 2010 del 2019, ley de Crecimiento Económico.

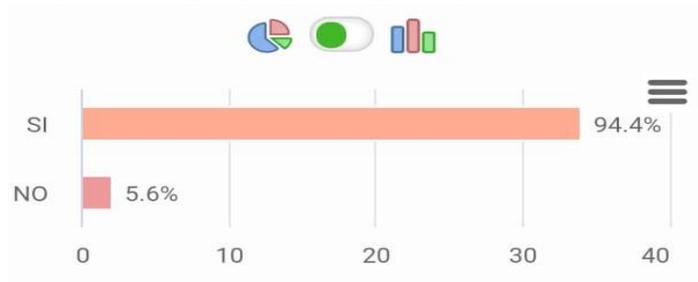
Ilustración 9 RESULTADOS PREGUNTA 5



FUENTE 10 <https://survey.app.do/polls/regimen-simple-de-tributacion/results>

Lo que nos arroja la gráfica es que el 94.4% de los contribuyentes desean y necesitan recibir orientación acerca del régimen simple, sus beneficios y actualizaciones.

Ilustración 10 RESULTADOS PREGUNTA 6



FUENTE 11 <https://survey.app.do/polls/regimen-simple-de-tributacion/results>

Estos fueron los resultados obtenidos por la encuesta aplicada a los contribuyentes, para medir el nivel de conocimiento sobre el régimen Simple de Tributación y los cambios provocados por la ley 2010, se puede concluir de acuerdo a los resultados que es importante brindar más orientación a los contribuyentes ya que desconocen de cierta manera el régimen simple de tributación y su normatividad, es por eso que desde el área de asistencia al cliente y el kiosco de auto gestión se le estará brindando un acompañamiento a los usuarios y contribuyentes, por medio de mecanismos electrónicos, las pautas y los mecanismos a seguir para el buen desarrollo de sus actividades económicas y lograr cumplir los objetivos para los cuales se creó este nuevo régimen.

2.1.3. Diseñar y fomentar los instrumentos didácticos (video, plegables) de los cambios producidos al Régimen Simple de Tributación por la ley de crecimiento económico.

Una vez aplicada la encuesta e identificada la necesidad de los contribuyentes de recibir orientación acerca del Régimen Simple de Tributación y de los cambios ocasionados por la ley 2010 del 2019 a este régimen, se procede a crear unos instrumentos didácticos que contribuyan a la capacitación de los usuarios interesados sobre el tema, en esta ocasión se realizaron unos plegables o folletos y videos que fueron difundidos de manera electrónica que contenían información sobre el régimen simple de tributación, todo sobre su normatividad, beneficios, obligaciones, responsabilidades y actualizaciones.

Otro de los instrumentos creados fue un corto video en el cual se invitaba a los contribuyentes a informarse por medio de las plataformas digitales sobre todos los procesos brindados por la entidad, pero en especial sobre los procesos del Régimen Simple de Tributación y sus actualizaciones con respecto a la entrada en vigencia por la ley 2010 del 2019 y que impactos traería estos cambios

Mediante las plataformas digitales se suministró el respectivo material a los contribuyentes debido a las medidas adoptadas por el COVID-19, se utilizaron plataformas como Facebook, instagram, Twitter y Whatsapp por medio del grupo social DIAN UNIPAMPLONA, en el cual se enlazaron contribuyentes, entre ellos se encontraban estudiantes, docentes funcionarios y empresarios de la Ciudad de Pamplona y de otras partes del país, quienes requerían de la información para continuar con sus procedimientos correspondientes sobre este Régimen y sus actualizaciones, pero también para aquellas personas que deseaban acogerse pero no contaban con la información correspondiente y tenían un concepto erróneo sobre el RST.

El material diseñado tiene un principal objetivo, el cual es mitigar la necesidad tan grande que existe de informar a los contribuyentes, de manera más detallada, sencilla y actualizada, sobre información tributaria en especial todo lo relacionado con el Régimen Simple de tributación. Este nuevo modelo tributario brinda muchos beneficios para los pequeños y medianos empresarios, sobre todo en estos tiempos de pandemia donde los contribuyentes se ven en la obligación de realizar planes de contingencia, para reducir un poco más su carga tributaria y así sobrevivir a esta nueva crisis que los azota, el RST se convierte en un opción muy viable para nuestros contribuyentes por que como ya sabemos maneja una tarifa muy baja alcanzable para todos los usuarios. Sobre todo los usuarios de la Ciudad de Pamplona y sus alrededores.

2.1.4. Brindar acompañamiento por medio de las TIC a los contribuyentes sobre el Régimen Simple de Tributación y sus actualizaciones atreves de capacitaciones.

Las TIC durante este proceso han sido una herramienta muy útil debido a que desde el aislamiento social obligatorio no se permite la aglomeración de personas ni el contacto humano entre más de 5 personas, se procede a crear una estrategia por medio de la cual permita que no se pierda el contacto y el acercamiento con el contribuyente, es así como se establece la utilización de los medios digitales para seguir acompañando al contribuyente, en sus procesos derivados de obligaciones contraídas con la entidad. Es por eso que la entidad dispone las herramientas necesarias para orientar al contribuyente en medio de estas circunstancias, se le brindo al usuario mecanismos necesarios para el apoyo desde casa a cumplir con sus obligaciones.

Para la entidad es muy importante cerrar la brecha que existe con los contribuyentes y crear una cultura de contribución, disminuir la evasión, y fomentar la formalidad en todo el país, por medio de estas herramientas espera lograr su objetivo y es por eso que se dispuso a brindar orientación al contribuyente por medio de las capacitaciones mediante medios audiovisuales y de una forma más amena para lograr romper ese rechazo o temor a la entidad.

Los contribuyentes del nuevo modelo de tributación Régimen Simple no son la excepción para la entidad, se dispuso un espacio para ellos, se les acompaño y se les oriento por medio de las herramientas establecidas por la entidad para continuar con su procesos de inscripción o de información sobre sus beneficios, ventajas y privilegios por medio de charlas virtuales y contestación de inquietudes por medio de los chats, para complementar y aclarar dudas sobre la información suministrada.

CONCLUSIONES

De acuerdo a los objetivos planteados para el desarrollo de la propuesta de mejoramiento, la cual fue resultado del diagnóstico aplicado a la entidad y a el área de trabajo, se pudo deducir que los contribuyentes desconocían las actualizaciones realizadas por la entrada en vigencia de la ley 2010 del 2019 al Régimen Simple de Tributación y estaba causando controversias entre los contribuyentes por los cambios en la normatividad vigente. Como consecuencia de esto se aplicaron las herramientas necesarias para mitigar esta problemática, la cual fue acogida de una manera muy grata por los contribuyentes, ya que se sintieron muy satisfechos por la información suministrada y la manera en que se llegó hasta ellos, expresaron que el hecho de que la información fuera didáctica lo hacía más fácil para el entendimiento y el procesamiento de la información para luego ser aplicada en sus negocios. El hecho de no desplazarse de sus negocios para recibir orientación fue una estrategia muy novedosa por que estando en casa recibían la orientación necesaria para desarrollar sus procesos.

Podemos evidenciar como conclusión la importancia de estar en constante contacto e información con el contribuyente, dando a conocer cada uno de los cambios que conllevan cada una de las leyes que reglamentan el comercio, los beneficios que trae consigo acogerse a cada una y la importancia de estar bajo un régimen que legalice a los pequeños y medianos comerciantes.

Igualmente los contribuyentes fueron capacitados desde el punto de contacto antes de la declaración de emergencia en todo el país, desde el kiosco de autogestión en el área de asistencia al cliente se acompañó a los usuarios y se les brindó la orientación necesaria para el desarrollo de sus procesos en relación al régimen simple de tributación y demás trámites, durante este proceso también se le brindó orientación a los Núcleos de Apoyo Fiscal y Contable de la Universidad de Pamplona quienes realizaron trabajo social dentro de la institución.

Las capacitaciones y la información suministrada acercaron más a los contribuyentes con la institución, generando de esta manera una cultura de contribución y promoviendo la formalización de los empresarios de la región para aportar con un crecimiento económico y aprovechar los beneficios que les otorga el estado a los contribuyentes que pertenezcan al Régimen Simple de Tributación.

RECOMENDACIONES

Los índices de informalidad en el país son muy altos y la ciudad de Pamplona no es la excepción a esta problemática, para contrarrestar esta situación es necesario la capacitación constante a los contribuyentes de manera más didáctica que permita que ellos puedan entender e interactuar con la institución y conocer los beneficios innumerables que pueden recibir por el simple hecho de formalizarse y estar dentro de la legalidad, es necesario la utilización de manera más frecuente de las TIC para la divulgación de información actualizada que le sirva a los contribuyentes para tomar decisiones asertivas.

El brindar un asesoramiento didáctico a los contribuyentes reducirá esa gran brecha que existe entre el usuario y la entidad dejando el temor a un lado para poder formalizarse. El Régimen Simple de Tributación brinda una oportunidad para formalizar a la comunidad y aprovechar sus beneficios pero es necesario brindar una información más actualizada para lograr el objetivo principal por el cual fue creado este nuevo modelo tributario.

ALCANCES DE LA PRÁCTICA

El trabajo realizado en la subdirección de Impuestos y Aduanas Nacionales DIAN – Pamplona se llevó acabo satisfactoriamente, la entidad brindo todas las herramientas necesarias para llevar a feliz término la práctica empresarial, teniendo en cuenta que en el trascurso del tiempo establecido para la práctica surgió un contratiempo el cual cambio el curso de todo lo que se había acordado, hablamos de la emisión del estado de emergencia decretado por el gobierno nacional debido a la llegada del virus del COVID-19 al país.

La Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales tomo las respectivas medidas necesarias para evitar la propagación del virus y proteger la salud de los contribuyentes y funcionarios, es por eso que la seccional decidió enviar a todos sus funcionarios y pasantes a seguir realizando sus funciones desde casa por medio de teletrabajo, esto no fue impedimento para cumplir con las funciones asignadas como pasante y para el cumplimiento de los objetivos planteados para el desarrollo de la propuesta de mejoramiento.

Los objetivos planteados se cumplieron en un 100%, para ello se utilizaron muchas herramientas electrónicas que permitieran ese contacto con el contribuyente sin faltar a la restricción del acercamiento y el distanciamiento social, se logró llegar a los hogares y negocios de los contribuyentes con información relacionada a él Régimen Simple de Tributación y sus actualizaciones por medio de capacitaciones, utilizando aplicaciones digitales como lo es la APP Zoom, Teams y Facebook Live, plataformas que permitieron llevar el mensaje a los contribuyentes.

El trabajo realizado dejo una satisfacción enorme del deber cumplido y una experiencia muy gratificante de haber utilizado los conocimientos adquiridos durante el proceso académico y las capacitaciones brindadas por la entidad para ayudar a los contribuyentes en cada uno de sus procesos tributarios derivados de sus obligaciones adquiridas con la entidad.

BIBLIOGRAFIA

1. www.dian.gov.co
2. <https://www.dian.gov.co/impuestos/RST/Normas/Paginas/default.aspx>
3. <https://www.dian.gov.co/Prensa/HistoricoNovedades/Decreto%201625%20de%202016,%20Decreto%20%C3%9Anico%20Reglamentario%20en%20Materia%20Tributaria.pdf>
4. https://www.dian.gov.co/normatividad/Decretos/Decreto_1468_13082019.pdf
5. http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/estatuto_tributario_pr035.html#LIBRO%20OCTAVO
6. <https://www.dian.gov.co/normatividad/Normatividad/Resoluci%c3%b3n%20000057%20de%2013-09-2019.pdf>
7. <https://www.youtube.com/watch?v=N5odV5nODgo&feature=youtu.be>