	UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA			
	Documento	Código	Fecha	Revisión
	FORMATO HOJA DE RESUMEN PARA TRABAJO DE GRADO	F-AC-DBL-007	10-04-2012	A
Dependencia	Aprobado		Pág.	
DIVISIÓN DE BIBLIOTECA	SUBDIRECTOR ACADEMICO		1(51)	

RESUMEN – TRABAJO DE GRADO

AUTORES	ESTEFANI CORONEL VERGEL		
FACULTAD	CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS		
PLAN DE ESTUDIOS	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS		
DIRECTOR	MAYERLY HERRERA GUERRERO		
TÍTULO DE LA TESIS	ASISTENCIA AL CONTRIBUYENTE EN LOS PROCESOS DE OBLIGACIONES TRIBUTARIAS, CON RESPECTO A LA LEY 1607 DE 2012, EN EL PUNTO DE CONTACTO DIAN OCAÑA.		
RESUMEN (70 PALABRAS APROXIMADAMENTE)			
<p>EN LAS PASANTÍAS SE ASISTIO AL CONTRIBUYENTE EN LOS PROCESOS DE OBLIGACIONES TRIBUTARIAS, CON RESPECTO A LA LEY 1607 DE 2012, EN EL PUNTO DE CONTACTO DIAN OCAÑA, AL IGUAL QUE REALIZAR UN DIAGNOSTICO DE LA CANTIDAD DE SOLICITUDES ACLARATORIAS DE LA NUEVA REFORMA TRIBUTARIA EN EL MES DE ENERO, INFORMAR AL CLIENTE SOBRE EL MECANISMO DIGITAL, QUIÉNES ESTÁN OBLIGADOS A SOLICITARLO SEGÚN LA LEY Y VERIFICACIÓN DE LOS REQUISITOS.</p>			
CARACTERÍSTICAS			
PÁGINAS: 51	PLANOS:	ILUSTRACIONES:	CD-ROM:



**ASISTENCIA AL CONTRIBUYENTE EN LOS PROCESOS DE OBLIGACIONES
TRIBUTARIAS, CON RESPECTO A LA LEY 1607 DE 2012, EN EL PUNTO DE
CONTACTO DIAN OCAÑA.**

ESTEFANI CORONEL VERGEL

**UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS
PLAN DE ESTUDIOS ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
OCAÑA
2014**

**ASISTENCIA AL CONTRIBUYENTE EN LOS PROCESOS DE OBLIGACIONES
TRIBUTARIAS, CON RESPECTO A LA LEY 1607 DE 2012, EN EL PUNTO DE
CONTACTO DIAN OCAÑA.**

ESTEFANI CORONEL VERGEL

**Informe final bajo la modalidad de pasantías presentado como requisito para optar el
título de Administrador de empresas, en modalidad de pasantías**

**Directora
MAYERLY HERRERA GUERRERO
Administradora de empresas**

**UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS
PLAN DE ESTUDIOS ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
OCAÑA
2014**

CONTENIDO

	pág.
<u>INTRODUCCIÓN</u>	12
<u>1. ASISTENCIA AL CONTRIBUYENTE EN LOS PROCESOS DE OBLIGACIONES TRIBUTARIAS, CON RESPECTO A LA LEY 1607 DE 2012, EN EL PUNTO DE CONTACTO DIAN OCAÑA.</u>	13
<u>1.1 DESCRIPCIÓN BREVE DE LA EMPRESA</u>	13
<u>1.1.1 Misión.</u>	15
<u>1.1.2 Visión.</u>	15
<u>1.1.3 Objetivos de la DIAN.</u>	15
<u>1.1.3.1 Objetivos Estratégicos.</u>	15
<u>1.1.3.2 Objetivos Tácticos.</u>	16
<u>1.1.4 Descripción de la Estructura Organizacional.</u>	18
<u>1.1.5 Descripción de la dependencia asignada</u>	20
<u>1.2 DIAGNÓSTICO INICIAL DE LA DEPENDENCIA ASIGNADA</u>	20
<u>1.2.1 Planteamiento del problema.</u>	22
<u>1.3 OBJETIVOS DE LA PASANTÍA</u>	22
<u>1.3.1 General.</u>	22
<u>1.3.2 Específicos.</u>	22
<u>1.4 DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES A DESARROLLAR EN LA DIAN</u>	23
<u>1.5 CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES</u>	24
<u>2. ENFOQUES REFERENCIALES</u>	25
<u>2.1 ENFOQUE CONCEPTUAL.</u>	25
<u>2.1.1 Contabilidad.</u>	25
<u>2.1.2 Fines de la contabilidad.</u>	25
<u>2.1.3 Normas contables.</u>	25
<u>2.1.4 Estados financieros.</u>	25
<u>2.1.5 Características de la información contable.</u>	26
<u>2.1.6 Objetivos de la contabilidad.</u>	26
<u>2.1.7 Partes del ciclo contable.</u>	27
<u>2.1.8 Reforma tributaria.</u>	28
<u>2.2 ENFOQUE LEGAL.</u>	28
<u>2.2.1 Constitución Política de Colombia</u>	28
<u>2.2.2 Ley 1607 de 2012</u>	29
<u>2.2.3 Código del Comercio Colombiano</u>	30
<u>3. INFORME DE CUMPLIMIENTO DE TRABAJO</u>	31
<u>3.1 PRESENTACIÓN DE RESULTADOS.</u>	31
<u>3.1.1 Diagnostico de la cantidad de solicitudes aclaratorias de la Nueva Reforma Tributaria en el mes de Enero.</u>	31

<u>3.1.2 Informar al cliente sobre el mecanismo digital, quiénes están obligados a solicitarlo según la Ley y verificación de los requisitos.</u>	31
<u>3.1.3 Diseñar e implementar una estrategia pedagógica para los contribuyentes, con el objetivo de realizar de forma dinámica la explicación de sus obligaciones.</u>	34
<u>4. DIAGNOSTICO FINAL</u>	36
<u>5. CONCLUSIONES</u>	37
<u>6. RECOMENDACIONES</u>	38
<u>BIBLIOGRAFÍA</u>	39
<u>REFERENCIAS DOCUMENTALES ELECTRÓNICAS</u>	40
<u>ANEXOS</u>	41

LISTA DE CUADROS

	pág.
Cuadro 1. Descripción de los Objetivos Estratégicos la DIAN 2010 – 2014	17
Cuadro 2. Matriz DOFA.	21
Cuadro 3. Actividades	23
Cuadro 4. Cronograma de Actividades	24

LISTA DE FIGURAS

	pág.
Figura 1. Estructura Orgánica – Nivel Central	18
Figura 2. Estructura Orgánica – Dirección Seccionales Locales	19
Figura 3. Estructura orgánica – Dirección Seccional de Impuestos de Cúcuta	19

LISTA DE ANEXOS

	pág.
Anexo A. Entrevista aplicada a la directora de la oficina de la DIAN en Ocaña, Norte de Santander.	42
Anexo B. Formato para firma digital.	43
Anexo C. Formulario del Registro Único Tributario	44
Anexo D. Solicitud sobre Numeración de Facturación	45
Anexo E. Folleto	47
Anexo F. Registro fotográfico	49

RESUMEN

El presente informe tiene como objetivo presentar un reporte del avance de la Pasantía realizada como Trabajo de Grado en la Empresa Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN), seccional Ocaña

Al realizar las actividades como asistencia al contribuyente en los procesos de obligaciones tributarias, con respecto a la ley 1607 de 2012, en el punto de contacto DIAN Ocaña, en el período de pasantías en la División de la DIAN Ocaña me permitirá reafirmar y colocar en práctica los conocimientos adquiridos durante la carrera de Administración de empresa y contribuir en el desarrollo de todas las actividades programadas en la dependencia para la atención al cliente.

La pasantía estuvo encaminada bajo los objetivos de alcanzar la excelencia en nuestra operación, redireccionar nuestro accionar hacia el servicio, consolidarnos como autoridad con autonomía y legitimidad, y, por supuesto contribuir a la competitividad del país. La metodología utilizada fue la realización del trabajo cumpliendo funciones como pasantes en la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales en la ciudad de Ocaña.

INTRODUCCIÓN

La Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales, facultada para garantizar la seguridad fiscal del Estado colombiano y la protección del orden público económico nacional, establece dentro de sus procesos la aplicación de principios de auditoría, con los cuales busca desarrollar métodos más eficientes para disminuir la evasión en el pago de los tributos y aumentar el recaudo de los impuestos establecidos en la normatividad vigente.

El objetivo de este trabajo es asistir al contribuyente en los procesos de obligaciones tributarias, con respecto a la ley 1607 de 2012, en el punto de contacto DIAN Ocaña, al igual que realizar un diagnóstico de la cantidad de solicitudes aclaratorias de la Nueva Reforma Tributaria en el mes de Enero, informar al cliente sobre el mecanismo digital, quiénes están obligados a solicitarlo según la ley y verificación de los requisitos, diseñar e implementar una estrategia pedagógica para los contribuyentes, con el objetivo de realizar de forma dinámica la explicación de sus obligaciones.

Resaltar la importancia de los procesos desarrollados en la División de Gestión de Fiscalización y destacar el desempeño de cada uno de sus funcionarios, ya que gracias a ellos y a su ardua labor han hecho de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales DIAN, una entidad gubernamental eficiente, responsable, innovadora y confiable, implementando dentro de sus objetivos la prestación de servicios más simples y seguros para los contribuyentes, y poder cumplir de un modo satisfactorio su función recaudadora ante el Estado y contribuir al desarrollo del país.

1. ASISTENCIA AL CONTRIBUYENTE EN LOS PROCESOS DE OBLIGACIONES TRIBUTARIAS, CON RESPECTO A LA LEY 1607 DE 2012, EN EL PUNTO DE CONTACTO DIAN OCAÑA.

1.1 DESCRIPCIÓN BREVE DE LA EMPRESA

La Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales DIAN es una Unidad Administrativa Especial (UAE) del Gobierno Colombiano, encargada de administrar y controlar los impuestos o tributos nacionales. Es una entidad gubernamental técnica y especializada de carácter nacional que goza de personería jurídica propia, autonomía presupuestal y administrativa, adscrita al Ministerio de Hacienda y Crédito Público. Cuenta con patrimonio propio, constituido por los bienes que posee y por los que adquiera a cualquier título o le sean asignados con posterioridad.

La jurisdicción de la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales comprende el territorio nacional de la República de Colombia, y su domicilio principal es la ciudad de Bogotá. La DIAN hace presencia en 42 ciudades de Colombia: Arauca, Armenia, Barrancabermeja, Barranquilla, Bogotá, Bucaramanga, Buenaventura, Cali, Cartagena, Cartago, Cúcuta, Florencia, Girardot, Ibagué, Inírida, Ipiales, Leticia, Maicao, Manizales, Medellín, Mitú, Montería, Neiva, Palmira, Pasto, Pereira, Popayán, Puerto Asís, Puerto Carreño, Riohacha, Santa Marta, San Andrés, Sincelejo, Sogamoso, Tumaco, Tunja, Turbo, Tuluá, Quibdó, Valledupar, Villavicencio, Yopal¹.

La DIAN aporta a la Política Tributaria del país, con los ingresos que recauda, que son la principal fuente de ingresos corrientes para el presupuesto del Estado. Recaudo que se obtiene de la: Administración de los impuestos del Orden Nacional, Administración y Control de Tributos Aduaneros y las Sanciones cambiarias. A la Política Comercial, contribuye con una operación aduanera y una aplicación de los instrumentos de promoción a las exportaciones, de forma cada vez más ágil, oportuna y legal, para mejorar la competitividad de los bienes transables del país. La operación aduanera la realiza con la administración de la Gestión Aduanera y la administración control de los Sistemas Especiales de Importación-Exportación, Zonas Francas, Zonas Económicas Especiales de Exportación y las Sociedades de Comercialización Internacional. A la Política Cambiaria, con el control sobre las obligaciones cambiarias derivadas de las transacciones por exportaciones e importaciones, permite manejar adecuadamente uno de los más importantes flujos de divisas, para cumplir con los objetivos de paridad. La DIAN tiene competencia para el control y vigilancia sobre el Régimen Cambiario, sobre las operaciones derivadas del comercio exterior.

La Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos Nacionales, fue creada por el Decreto ley 1643 de 1991, en desarrollo de la Ley 49 de 1990, con la Unidad Administrativa Especial Dirección de Aduanas Nacionales, creada por la Ley 6ª de 1992,

¹ DIAN. Nuestra Entidad. [en línea]. [citado en enero 15 de 2014]. Disponible en Internet: <http://www.dian.gov.co/DIAN/12SobreD.nsf/pages/Laentidad?OpenDocument>

en la Unidad Administrativa Especial denominada Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales. Es decir, que la DIN y la DAN funcionaban separadamente hasta el año 1992.

EL 29 de diciembre de 1992 mediante Decreto 2117 de 1992, cuando el 1° de junio del año 1993 como resultado se fusionaron la UAE- Dirección de Impuestos Nacionales y la UAE- Dirección de Aduanas Nacionales, dando origen a la Unidad Administrativa Especial Dirección de impuestos y Aduanas Nacionales – DIAN, entidad que asumió también funciones de estadísticas y doctrina respecto de los impuestos territoriales que correspondían a la Dirección General de Apoyo Fiscal, y de control y vigilancia sobre el cumplimiento del régimen cambiario que tenía asignadas la superintendencia de cambio.

Este mismo Decreto estableció la naturaleza jurídica de la DIAN como una Unidad Administrativa Especial de carácter técnico, adscrita al ministerio de Hacienda y Crédito Público, la cual debía contar con regímenes especiales en materia de nomenclatura, clasificación, carrera administrativa.

Igualmente estableció, entre otros aspectos, su competencia, jurisdicción y domicilio principal la ciudad de Santafé de Bogotá, D.C como representante de la Nación, así como su patrimonio y recursos económicos.²

En el año 1997 mediante el Decreto 1693, se crearon dentro de la estructura interna de la DIAN dos Direcciones: La Dirección de Impuestos con competencia en materia tributaria y la Dirección de Aduanas con competencia en materia aduanera y control cambiario, dependiendo ambas de la Dirección General. Con ellos tuvo lugar una separación de funciones, atendiendo a la especialización tanto en el nivel central como en el local y nivel delegado. El año 1999 representa una fecha muy importante en la historia de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales, pues desde este año la UAE adquiere autonomía administrativa y presupuestal, esto indica independencia en sus recursos y manejo de los mismos, enfocándose en la eficiencia y economía. Además está adscrita al ministerio de hacienda y crédito público por tal razón se rige por sus lineamientos y actúa en pro de los fines del Estado Colombiano.

La entidad obedeciendo a principios de modernidad de la gestión pública, de gestión de calidad y del control interno, y a criterios de integridad, unidad y adaptabilidad introducidos por su modelo de gestión Muisca, fue objeto de una nueva reestructuración contenida en el Decreto 4048 del 22 de octubre de 2008. A partir de la expedición de este Decreto, la DIAN se estructura funcionalmente con un enfoque por procesos, acorde con el Decreto 3626 de 2005, que establece para la entidad tales procesos como es Recaudación, Gestión Masiva, Asistencia al Cliente, Operación Aduanera, Fiscalización y Liquidación, Administración de Cartera, Gestión Jurídica, Gestión Humana, Inteligencia Corporativa,

² PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA. Decreto 2117. (29, Diciembre, 1992). Por el cual se fusiona la dirección de impuestos nacionales y la dirección de aduanas nacionales en la unidad administrativa especial dirección de impuestos y aduanas nacionales y se dictan disposiciones complementarias. Diario oficial, Bogotá, D.C. 1992. N° 40703.

Servicios Informáticos, Investigación Disciplinaria, Control interno, recursos Físicos, recursos Financieros y Comercialización. Así mismo, con la nueva estructura se establecieron siete direcciones de gestión que dependen jerárquicamente de la Dirección General como es la Dirección de Recursos y Administración Económica, Dirección de Gestión Organizacional, Dirección de Gestión Jurídico, Dirección de Gestión de Ingresos, Dirección de Gestión de Aduanas, Dirección de Gestión de Fiscalización y Dirección de Gestión de Policía Fiscal y Aduanera, estas Direcciones desarrollan procesos según sean estratégicos, misionales, de apoyo, y de evaluación y medición e igualmente se desarrollaron las competencias y los procesos en tres niveles como es el nivel central, nivel local y nivel delegado.

Hoy en día la DIAN se encuentra distribuida en todo el país; su domicilio principal es en Bogotá y sus seccionales en Arauca, Armenia, Barrancabermeja, Barranquilla, Bucaramanga, Buenaventura, Cali, Cartagena, Cartago, Cúcuta, Florencia, Girardot, Ibagué, Inírida, Ipiales, Leticia, Maicao, Manizales, Medellín, Mitú, Montería, Neiva, Palmira, Pasto, Pereira, Popayán, Puerto Asís, Puerto Carreño, Río hacha, Santa Marta, San Andrés, Sincelejo, Sogamoso, Tumaco, Tunja, Turbo, Tulúa, Quibdó, Valledupar, Villavicencio y Yopal .

Le compete actuar como autoridad doctrinaria y estadística en materia tributaria, aduanera, de control de cambios en relación con los asuntos de su competencia, así como los atinentes a los Sistemas Especiales de Importación-Exportación, Zonas Francas, Zonas Económicas Especiales de Exportación y las Sociedades de Comercialización Internacional.

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

1.1.2 Visión. En el 2020, la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales de Colombia genera un alto nivel de cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias, aduaneras y cambiarias, apoya la sostenibilidad financiera del país y fomenta la competitividad de la economía nacional, gestionando la calidad¹ y aplicando las mejores prácticas internacionales en su accionar tributario, aduanero, cambiario y de comercio exterior.

1.1.3 Objetivos de la DIAN. La estrategia de la DIAN para alcanzar su propósito visional durante el período 2010-2014 está fundamentada sobre tres objetivos: Incrementar el cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias, aduaneras y cambiarias; apoyar la sostenibilidad de las finanzas públicas del país y fomentar la competitividad de la economía nacional.

1.1.3.1 Objetivos Estratégicos. Incrementar el cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias, aduaneras y cambiarias.

Apoyar la sostenibilidad de las Finanzas Públicas del País.

Fomentar la competitividad de la economía Nacional.

1.1.3.2 Objetivos Tácticos. Se han establecido a su vez, veintiséis (26) objetivos tácticos que se consideran indispensables para el cumplimiento de los anteriores objetivos estratégicos.

Compromiso Misional. Fomentar la aceptación social de la tributación.

Prestar servicios de calidad.

Asegurar y facilitar las operaciones de comercio exterior.

Realizar controles efectivos y acciones de control y fiscalización para disminuir la evasión, la elusión y el contrabando, así como para fomentar el cumplimiento de las obligaciones formales.

Gestionar el recaudo y el cobro de las deudas fiscales.

Promover y apoyar la racionalización y simplificación del sistema tributario, aduanero y cambiario.

Conocer y adaptar las mejores prácticas internacionales en materia de administración tributaria, aduanera, cambiaria y de comercio exterior.

Incentivar la utilización de canales formales para la realización de transacciones económicas con incidencia fiscal.

Integración del Modelo de Gestión y la Estrategia Institucional. Consolidar el sistema de planeación y control de gestión y de resultados.

Fortalecer la gestión integrada por procesos.

Consolidar el sistema de administración de riesgos operacionales.

Incentivar la autoevaluación, evaluación independiente y planes de mejoramiento.

Información. Disponer de información endógena y exógena con atributos de calidad.

Proveer e intercambiar información.

Talento Humano. Consolidar el sistema de gestión humana.

Recursos. Sostener y desarrollar la tecnología de información y telecomunicaciones.

Fortalecer la seguridad y alta disponibilidad de la infraestructura tecnológica.

Mejorar la eficiencia en la administración de los recursos financieros, físicos e intangibles.

Impulsar la financiación con fuentes de recursos complementarias.

Procesos. Propender por la unidad de criterio jurídico.

Disminuir los costos de cumplimiento de las obligaciones tributarias, aduaneras y cambiarias.

Organización. Perfeccionar la estructura organizacional.

Promover y dinamizar las relaciones y alianzas estratégicas.

Fortalecer la comunicación.

Consolidar la gestión del conocimiento.

Fortalecer la gestión administrativa y financiera.

Cuadro 1. Descripción de los Objetivos Estratégicos la DIAN 2010 – 2014

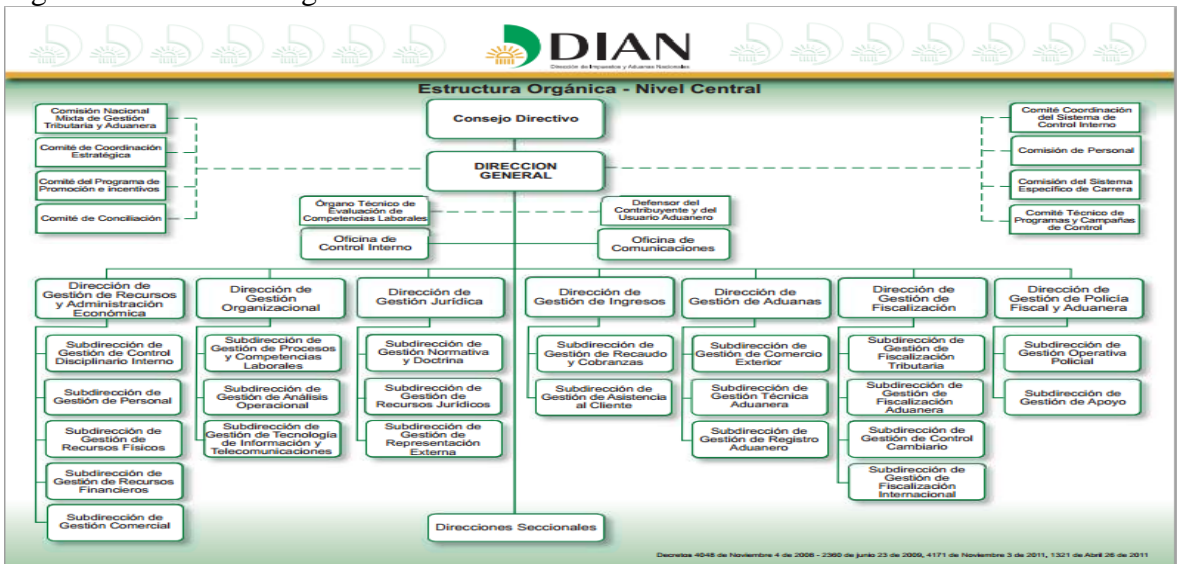
PV. Propósito Visional		
Lograr que la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales - DIAN alcance los estándares de calidad y las mejores prácticas internacionales para contribuir al desarrollo del país.		
Alcance: Generar las condiciones necesarias para que la DIAN logre los estándares y mejores prácticas a nivel internacional, en concordancia con los ejes estratégicos del Plan Nacional de Desarrollo 2010-2014: "Prosperidad para Todos".		
OE. Objetivos Estratégicos		
La estrategia de la DIAN para alcanzar su propósito visional durante el período 2010-2014 está fundamentada sobre tres objetivos: Incrementar el cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias, aduaneras y cambiarias; apoyar la sostenibilidad de las finanzas públicas del país y fomentar la competitividad de la economía nacional.		
Objetivos Estratégicos	Alcance	Procesos que lideran la consecución de los objetivos estratégicos
OE1. Incrementar el cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias, aduaneras y cambiarias.	Integra los objetivos tácticos generadores de riesgo subjetivo y las actividades de fiscalización y control, así como las medidas implantadas para facilitar y promover el cumplimiento de las obligaciones tributarias (impuestos, derechos y tasas), aduaneras y cambiarias. En este objetivo también se incorporan las estrategias conducentes a fomentar en la sociedad colombiana la aceptación social de la tributación como condición para promover el desarrollo del país.	Todos los procesos

Cuadro 1. (Continuación)

OE2. Apoyar la sostenibilidad de las finanzas públicas del país.	Integra los objetivos tácticos para cumplir con la gestión institucional establecida para la DIAN, propendiendo por una contribución equitativa de la carga fiscal y el equilibrio presupuestal del Estado colombiano.	
OE3. Fomentar la competitividad de la economía nacional.	Integra los objetivos tácticos con los cuales la DIAN aporta al cumplimiento de los compromisos del Gobierno Nacional en materia de competitividad y productividad, incentivos a la inversión extranjera, el crecimiento económico sostenible y el desarrollo social integral.	
Fuente. www.dian.gov.co		

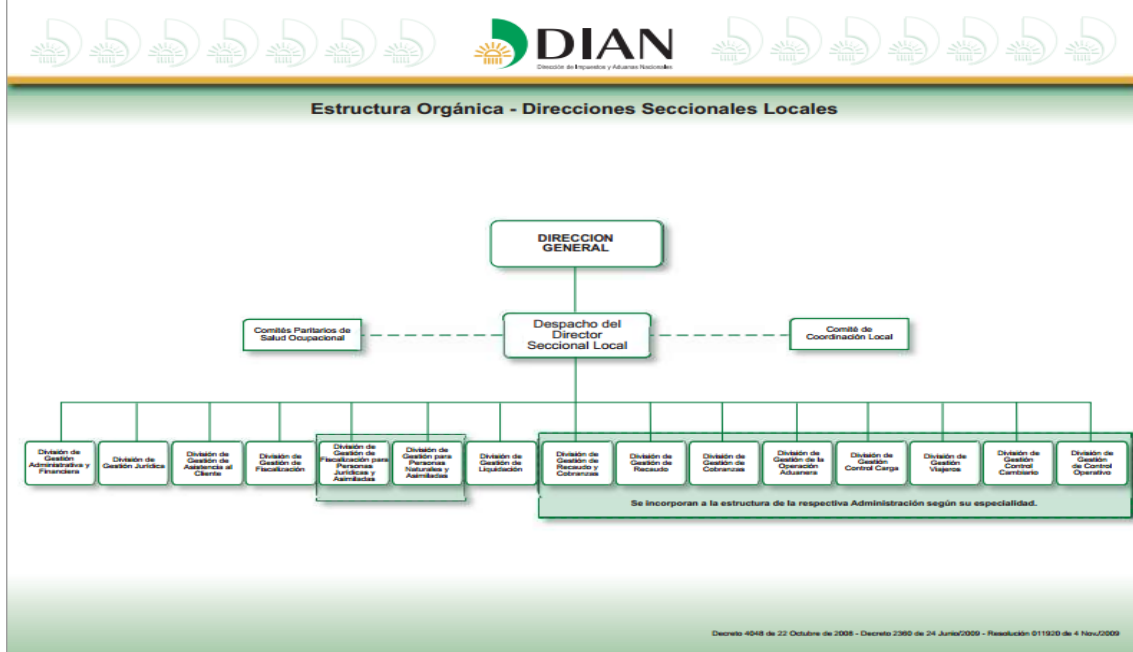
1.1.4 Descripción de la Estructura Organizacional. La estructura organizacional vigente se observa en dos (2) organigramas que representan el Nivel Centra (Véase Figura 2), resultado de los Decretos 4048 de Noviembre 4 de 2008, 2360 de junio 23 de 2009, 4171 de Noviembre 3 de 2011 y 1321 de Abril 26 de 2011, y las Direcciones Seccionales Locales (Véase Figura 3), de igual forma resultado de la expedición de los Decretos 4048 de 22 Octubre de 2008, 2360 de 24 Junio de 2009 y Resolución 011920 de 4 Noviembre de 2009. Con el Decreto 4048 de 22 Octubre de 2008, Resol. 10826 de 7 Octubre de 2009, Resol. 2281 de 30 Diciembre de 2008, Resol. 12299 de 13 Noviembre de 2009, Resolución 8296 de 6 Agosto de 2009 y Resolución 2546 de Marzo 19 de 2010, se da origen a la estructura orgánica de la Dirección Seccional Cúcuta (Véase Figura 4). En el actual organigrama se observa la separación funcional de la UAE Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN), encontrando la Dirección de Gestión de Aduanas, Dirección de Gestión de Fiscalización y la Dirección de Gestión de Policía Fiscal y Aduanera como una nueva figura en la Unidad Administrativa Especial que la faculta para realizar acciones complementarias en las diferentes investigaciones.

Figura 1. Estructura Orgánica – Nivel Central



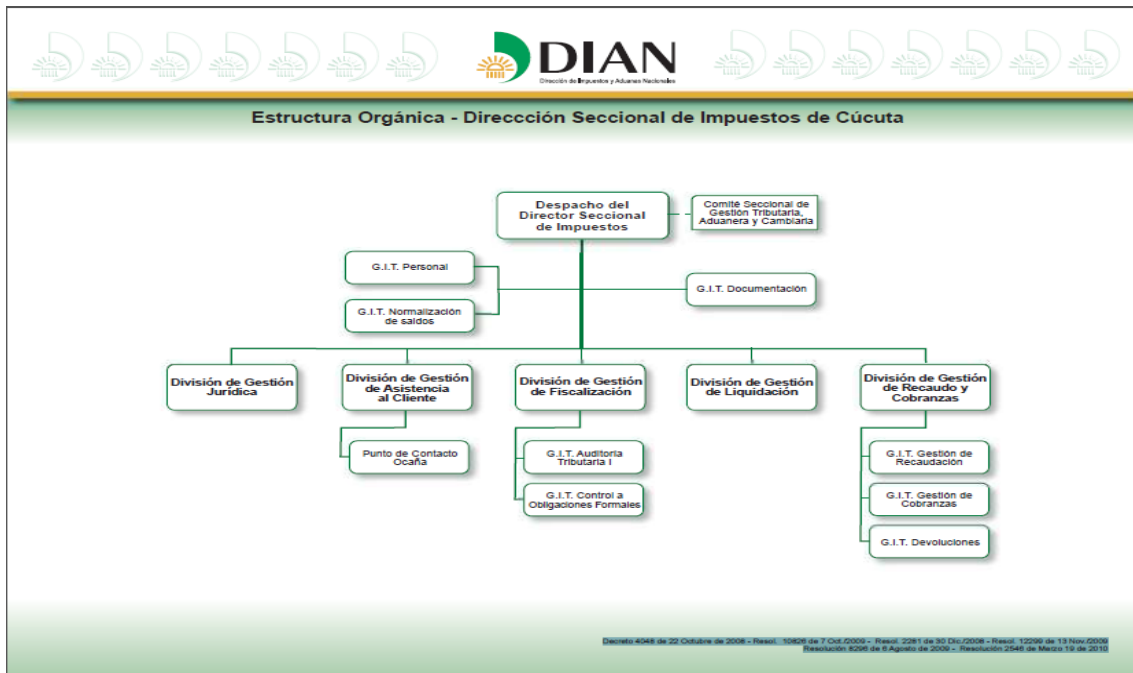
Fuente. www.dian.gov.co

Figura 2. Estructura Orgánica – Dirección Seccionales Locales



Fuente. www.dian.gov.co

Figura 3. Estructura orgánica – Dirección Seccional de Impuestos de Cúcuta



Fuente. www.dian.gov.co

1.1.5 Descripción de la dependencia asignada. El punto de contacto DIAN Ocaña fue creado mediante Resolución No. 012299 del 13 de noviembre de 2009, artículo 1, se creó el Punto de Contacto Ocaña en la División de Gestión de Asistencia al Cliente de la Dirección Seccional de Impuestos de Cúcuta, El Punto de Contacto está ubicado en la Calle 11 No. 15-03, piso 1, Edificio Cámara de Comercio.

Esta comprende las siguientes Divisiones, para el manejo de las obligaciones de los contribuyentes, usuarios aduaneros y cambiarios.

División de Gestión Jurídica.

División de Gestión y Asistencia al Cliente.

División de Gestión de Fiscalización Tributaria.

División de Gestión de Liquidación.

División de Gestión de Recaudo y Cobranzas.

Dentro de estas Divisiones el Punto de Contacto DIAN Ocaña, depende de la División de Gestión y Asistencia al Cliente, la cual presta los servicios de Inscripción y Actualización de RUT, Facturación, solicitudes especiales, mecanismo digital, información exógena, Orientación tributaria, aduanera y cambiaria y servicios informáticos.

Este punto fue creado como una confirmación de la DIAN, en su compromiso con todos los colombianos y para fortalecer su política de facilitación de servicios para todos los ciudadanos en materias tributarias, aduaneras y cambiarias, cumpliendo así con su política institucional.

1.2 DIAGNÓSTICO INICIAL DE LA DEPENDENCIA ASIGNADA

El punto de atención al cliente de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales de Ocaña, ha tenido siempre como finalidad, brindar un excelente servicio al cliente en los diligenciamientos de sus obligaciones tributarias, aduaneras y cambiarias de forma eficiente, eficaz y veraz en los servicios prestados por la entidad, evitando que estos se desplacen a otras ciudades, a solicitar dicha información.

Con el fin de dar un diagnóstico más amplio se utiliza una Matriz DOFA con la cual se puede observar un concepto más claro de su situación actual.

Cuadro 2. Matriz DOFA

	<p>FORTALEZAS (F)</p> <p>1. La existencia de un excelente capital humano.</p> <p>2. Planes adelantados para el mejoramiento de la calidad en la asesoría a los contribuyentes.</p> <p>3. Valores corporativos que otorgan cohesión y sentido de pertenencia entre la organización con sus clientes internos y externos</p>	<p>DEBILIDADES (D)</p> <p>1. Poco conocimiento sobre el modelo de atención al usuario por parte de la sede Ocaña.</p> <p>2. Ausencia de estrategias para la buena atención al cliente.</p>
<p>OPORTUNIDADES (O)</p> <p>1. Disponibilidad de recursos económicos y de capital humano.</p> <p>2. Información disponible para estudios.</p>	<p>ESTRATEGIA FO</p> <p>Con la disponibilidad de los Recursos se fomentará una mejor prestación del servicio, logrando el mejoramiento de la calidad en la asesoría a los contribuyentes. F2+O1</p> <p>Los valores corporativos que otorgan cohesión y sentido de pertenencia entre la organización con sus clientes internos y externos, es necesario aprovecharlos con el fin de mantener información disponible para estudios. F3+O2</p>	<p>ESTRATEGIAS DO</p> <p>El poco conocimiento sobre el modelo de atención al usuario por parte de la sede Ocaña, se debe contrarrestar con la información disponible en la entidad. D1+O2</p>
<p>AMENAZAS (A)</p> <p>1. Disminución de la importancia hacia los indicadores de la medición de la calidad en la prestación del servicio.</p>	<p>ESTRATEGIAS FA</p> <p>Los valores corporativos que otorgan cohesión y sentido de pertenencia entre la organización con sus clientes internos y externos, se debe tener en cuenta para lograr implementar indicadores para la medición de la calidad en la prestación del servicio. F3+A1</p>	<p>ESTRATEGIAS DA</p> <p>Se debe vincular más personal a la oficina encargada de la atención al cliente, logrando mejorar la calidad en la prestación del servicio en la ciudad de Ocaña. D1+A1</p>

Fuente: Autora de la pasantía.

1.2.1 Planteamiento del problema. El servicio de atención al cliente o simplemente servicio al cliente es el servicio que proporciona una empresa para relacionarse con sus clientes.

Es el conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece un suministrador con el fin de que el cliente obtenga el producto en el momento y lugar adecuado y se asegure un uso correcto del mismo.

Se trata de una herramienta de mercadeo que puede ser muy eficaz en una organización si es utilizada de forma adecuada, para ello se deben seguir ciertas políticas institucionales.

Servicio al cliente es la gestión que realiza cada persona que trabaja en una empresa y que tiene la oportunidad de estar en contacto con los clientes y generar en ellos algún nivel de satisfacción.

Se trata de “un concepto de trabajo” y “una forma de hacer las cosas” que compete a toda la organización, tanto en la forma de atender a los clientes como en la forma de atender a los Clientes Internos, diversas áreas de nuestra propia empresa.

En la ciudad de Ocaña, y debido a la entrada en vigencia de la nueva reforma tributaria los contribuyentes, no tienen conocimientos de los nuevos cambios en sus registros contables, lo que ha traído inconvenientes para cumplir con las obligaciones que les impone la Ley tributaria, por lo que se evidencia la necesidad de mejorar el servicio con una adecuada recepción al ciudadano contribuyente, verificación de los requisitos, consulta de RUT y obligaciones financieras.

1.3 OBJETIVOS DE LA PASANTÍA

1.3.1 General. Asistir al contribuyente en los procesos de obligaciones tributarias, con respecto a la ley 1607 de 2012, en el punto de contacto DIAN Ocaña.

1.3.2 Específicos. Realizar un diagnóstico de la cantidad de solicitudes aclaratorias de la Nueva Reforma Tributaria en el mes de Enero.

Informar al cliente sobre el mecanismo digital, quiénes están obligados a solicitarlo según la ley y verificación de los requisitos.

Diseñar e implementar una estrategia pedagógica para los contribuyentes, con el objetivo de realizar de forma dinámica la explicación de sus obligaciones.

1.4 DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES A DESARROLLAR EN LA DIAN

Cuadro 3. Actividades

Objetivo General	Objetivos específicos	Actividades a desarrollar
Asistir al contribuyente en los procesos de obligaciones tributarias, con respecto a la ley 1607 de 2012, en el punto de contacto DIAN Ocaña.	Realizar un diagnóstico de solicitudes aclaratorias de la Nueva Reforma Tributaria en el mes de Enero.	Entrevista a la directora de la oficina para determinar la cantidad de personas que solicitan, aclaración sobre la Nueva Reforma Tributaria y determinar cuáles son las preguntas más frecuentes.
	Informar al cliente sobre el mecanismo digital, quiénes están obligados a solicitarlo según la ley y verificación de los requisitos.	Documentos necesarios para empezar a realizar el trámite de la habilitación del mecanismo digital.
	Realizar un diagnóstico de solicitudes aclaratorias de la Nueva Reforma Tributaria en el mes de Enero.	Entrevista a la directora de la oficina para determinar la cantidad de personas que solicitan, aclaración sobre la Nueva Reforma Tributaria y determinar cuáles son las preguntas más frecuentes.
	Informar al cliente sobre el mecanismo digital, quiénes están obligados a solicitarlo según la ley y verificación de los requisitos.	Documentos necesarios para empezar a realizar el trámite de la habilitación del mecanismo digital. Colaborar con el contribuyente para la creación de la cuenta con la DIAN, la cual es necesaria para habilitar el mecanismo digital. Seguimiento sobre el uso de los servicios informáticos electrónicos a los contribuyentes.
	Diseñar e implementar una estrategia pedagógica para los contribuyentes, con el objetivo de realizar de forma dinámica la explicación de sus obligaciones.	Análisis de las dudas más frecuentes de los diferentes contribuyentes. Diseño de plegable didáctico explicativo dirigido a los contribuyentes con el objetivo de hacer mayor claridad a sus dudas. Entrega a los contribuyentes el plegable explicativo.

Fuente. Pasante

1.5 CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

A continuación se encontraran todas las actividades que se realizaran en la DIAN OCAÑA en el transcurso de los 4 meses de pasantías. Algunas de estas actividades serán continuas y repetitivas por lo tanto su ejecución será permanentemente.

Cuadro 4. Cronograma de Actividades

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES																		
ENTIDAD	Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales DIAN Ocaña																	
DEPENDENCIA	Servicio al cliente																	
JEFE INMEDIATO	MARTHA PATRICIA PINZON CAMACHO																	
DURACIÓN	Dieciséis (16) semanas																	
	TIEMPO		Febrero				Marzo				Abril				Mayo			
ACTIVIDADES	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16		
Verificar por medio de una entrevista a la directora de la oficina la cantidad de personas que solicitan, aclaración sobre la Nueva Reforma Tributaria y determinar cuáles son las preguntas más frecuentes																		
Recibir los documentos necesarios para empezar a realizar el trámite de la habilitación del mecanismo digital.																		
Colaborarle al contribuyente con la creación de la cuenta con la DIAN, la cual es necesaria para habilitar el mecanismo digital.																		
Brindar seguimiento sobre el uso de los servicios informáticos electrónicos a los contribuyentes.																		
Analizar las dudas más frecuentes de los diferentes contribuyentes.																		
Diseñar un plegable didáctico explicativo dirigido a los contribuyentes con el objetivo de hacer mayor claridad a sus dudas.																		
Entregar a los contribuyentes el plegable explicativo.																		

Fuente. Pasante

2. ENFOQUES REFERENCIALES

2.1 ENFOQUE CONCEPTUAL

2.1.1 Contabilidad. Es la disciplina que señala las normas y los procedimientos para ordenar, analizar y registrar las operaciones practicadas por las unidades económicas constituidas por un solo individuo o bajo la forma de sociedades civiles o mercantiles (bancos, industrias, comercios e instituciones de beneficencia, etc.).

2.1.2 Fines de la contabilidad. Los propósitos fundamentales de la contabilidad son los siguientes:

Establecer un control riguroso sobre cada uno de los recursos y las obligaciones del negocio.

Registrar, en forma clara y precisa, todas las operaciones efectuadas por la empresa durante el ejercicio fiscal.

Proporcionar, en cualquier momento, una imagen clara y verídica de la situación financiera que guarda el negocio.

Prever con bastante anticipación el futuro de la empresa.

Servir como comprobante y fuente de información, ante terceras personas, de todos aquellos actos de carácter jurídico en que la contabilidad puede tener fuerza probatoria conforme a lo establecido por la ley.

2.1.3 Normas contables. El funcionamiento de la contabilidad es regulado por las normas contables, que debido a diferencias de carácter fiscal, cultural, económicas y políticas, pueden ser muy diferentes en cada país, lo que dificulta la comparabilidad de la información publicada por las empresas en distintos países. Estas normas pueden ser aprobadas de forma legal o pueden estar reguladas por entidades privadas de carácter profesional. Su contenido incluye los principios, reglas y prácticas necesarias para preparar los estados financieros.³

2.1.4 Estados financieros. Son informes anuales que muestran de forma sintetizada, los datos fundamentales del proceso contable de un ejercicio, su formulación se realiza una vez al año, después de la terminación del ejercicio económico. Los documentos que los componen deben ser claros y expresar la imagen fiel del patrimonio, de la situación financiera y de los resultados de la empresa a la que se refieran.

³ MONTESINOS JULVE, Vicente. Introducción a la contabilidad financiera, un enfoque internacional. Editorial littio. 2012, p 74.

Aunque cada país regula el contenido obligatorio de los estados financieros, suele estar formado por los siguientes elementos:

El balance (también denominado Estado de situación patrimonial). El balance plasma el patrimonio de la empresa en una determinada fecha.

El Estado de resultados (también denominado cuenta de Pérdidas y ganancias) la cuenta de «Pérdidas y ganancias» expresa una descomposición de los beneficios o pérdidas de la empresa durante un ejercicio económico.

El estado de cambios en el patrimonio neto (estado de evolución del patrimonio neto), que suministra información sobre la cuantía del patrimonio neto.

El estado de flujo de efectivo.

La memoria (También denominada información complementaria o notas). La memoria amplía y detalla la información contenida en los documentos anteriores.⁴

2.1.5 Características de la información contable. Las tres principales características de la información contable son: utilidad, confiabilidad y provisionalidad.

De acuerdo con la primera característica, la información contable debe ser útil a todos sus usuarios, los cuales ciertamente son muy variados, de modo que cada uno de ellos puede tener particulares necesidades informativas. A fin de satisfacer esa variedad de interés la contabilidad está estructurada bajo un método que permite suministrar información mediante estados financieros principales, estados financieros secundarios o complementarios y reportes analíticos de uno o más elementos de dichos estados. De ellos, algunos son útiles prácticamente para cualquier usuario; el resto se presenta en los casos que específicamente lo requieren.

Para que la información sea útil debe satisfacer dos condiciones: que sea significativa, es decir que se refiera a los hechos financieros pertinentes y los mismos estén presentados en forma tal que se facilite su análisis e interpretación; que sea oportuna, es decir que se disponga de ella en el momento justo para orientar eficazmente las decisiones de los usuarios. La segunda característica -confiabilidad-, se integra con los elementos que dan al usuario el convencimiento de que se puede basar en los estados contables para formarse el juicio que requiere acercarse de la entidad sobre la cual se le informa. La teoría de la contabilidad y el método para procesarla, contienen dichos elementos.

2.1.6 Objetivos de la contabilidad. Obtener en cualquier momento una información ordenada y sistemática sobre el desenvolvimiento económico y financiero de la empresa.

⁴ ORTIZ ANAYA, Héctor, Flujo de Caja, Proyecciones Financieras y Estado de Flujos de Efectivo. Bogotá, 2000. P 47

Establecer en términos monetarios, la cuantía de los bienes, deudas y el patrimonio que posee la empresa.⁵

Llevar un control de todos los ingresos y egresos.

Facilitar la planeación, ya que no solamente da a conocer los efectos de una operación mercantil, sino que permite prever situaciones futuras.

Determinar las utilidades o pérdidas obtenidas al finalizar el ciclo contable.

Servir de fuente fidedigna de información ante terceros.

2.1.7 Partes del ciclo contable. Consta de las siguientes partes:

Apertura. Al constituirse la empresa, se inicia el proceso contable con los aportes del diseño o socios registrados en el inventario general inicial. Con el inventario general inicial se elaboran el balance general inicial y el comprobante diario de contabilidad, denominado comprobante de apertura que sirve para abrir libros principales y auxiliares.⁶

Movimiento. Las transacciones comerciales que diariamente realiza una empresa deben estar respaldadas por un soporte que permite su registro en el comprobante diario y traslado a los libros principales y auxiliares de contabilidad.

El registro del movimiento operativo de la empresa, de acuerdo con sus necesidades, se puede realizar en forma diaria, semanal, quincenal o mensual, en comprobante diario y libros. Al final se elabora el balance de prueba, y

Cierre. En esta etapa se elabora lo siguiente.

Asiento de ajuste. Registrado en el comprobante diario de contabilidad, denominado comprobante de ajustes, el cual se traslada a los libros principales y auxiliares.

Hoja de trabajo. Se realiza opcionalmente cada mes y sirve de base para preparar los estados financieros: balance general y estado de ganancias y pérdidas.

Comprobante de cierre. Se elabora anualmente para cancelar las cuentas nominales de resultado y se traslada a los libros principales y auxiliares.

El inventario general final y el balance general consolidado, elaborados en la etapa de cierre, constituyen el inventario general inicial y el balance general inicial para comenzar un nuevo ciclo contable.

⁵ REDONDO, A. "Curso práctico de contabilidad general y superior." 3ra Edición. Centro Contable Venezolano. 2012. P 49

⁶ TOVAR, C. Contabilidad I Introducción de la Contabilidad Editorial Diana. 2010 p 34

2.1.8 Reforma tributaria. Al hablar de tributación, se hace referencia a los impuestos que las personas, empresas u organizaciones deben pagar al Estado por distintos aspectos. Por ejemplo: tener una propiedad, utilizar un servicio o comprar un producto, llevar a cabo una actividad, etc. Estos pagos constituyen la mayoría de los ingresos del Estado; con éstos, éste realiza inversión social y de infraestructura, paga sus gastos administrativos, etc.

En los diferentes países existe una estructura de impuestos, la cual determina quién o quiénes deben o no pagar impuestos, así como el motivo de ello, la cantidad que deben pagar, etc. Sin embargo, dependiendo de las políticas de los gobiernos y del desempeño de su economía, esta estructura se debe modificar. A esta modificación se le denomina reforma tributaria.

Según lo anterior, una reforma tributaria cambia uno o varios aspectos de la estructura tributaria, buscándose, a través de ella, aumentar o disminuir la cantidad de dinero que recibe el Estado por concepto de impuestos. Por ejemplo: si un Estado tiene unas finanzas públicas sanas, una administración pública eficiente, su población tiene un nivel de vida aceptable y la economía tiene un desempeño sobresaliente, posiblemente no necesite de todos los ingresos que está recibiendo, por lo que puede hacer una reforma tributaria que disminuya la cantidad de impuestos que le cobra a los habitantes. El caso contrario al anterior es aquel en el que las reformas tributarias busquen aumentar la cantidad de dinero que el Estado recibe por concepto de impuestos. Por ejemplo: puede hacer que algunas personas y organizaciones que no pagaban impuestos, por tener algún tipo de beneficio o tratamiento preferencial, paguen, o que, si lo hacían, paguen más, o hacer que productos por los que no se pagaban impuestos ahora sí lo tengan que hacer, etc.⁷

2.2 ENFOQUE LEGAL.

2.2.1 Constitución Política de Colombia. Artículo 25. El trabajo es un derecho y una obligación social y goza, en todas sus modalidades, de la especial protección del estado. Toda persona tiene derecho a su trabajo en condiciones dignas y justas.

Artículo 26. Toda persona es libre de escoger profesión u oficio. La ley podrá exigir títulos de idoneidad. Las autoridades competentes inspeccionarán y vigilarán el ejercicio de las profesiones, las ocupaciones artes u oficios que no exijan formación académica son de libre ejercicio, salvo aquellas que impliquen un riesgo social. Las profesiones legalmente reconocidas pueden organizarse en colegios. La estructura interna y el funcionamiento de éstos deberán ser democráticos. La ley podrá asignarles funciones públicas y establecer los debidos controles.⁸

Artículo 209. La función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía,

⁷ ARANGO, Luis Ángel. Reforma tributaria. Edición McGraw-Hill, Bogotá. 1997.

⁸ REPÚBLICA DE COLOMBIA. Constitución Política de Colombia. Edición Cupido. 2000. p 26

celeridad, imparcialidad y publicidad, mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones.

Las autoridades administrativas deben coordinar sus actuaciones para el adecuado cumplimiento de los fines del estado. La administración pública, en todos sus órdenes, tendrá un control interno que se ejercerá en los términos que señale la ley.

Artículo 269. En las entidades públicas, las autoridades correspondientes están obligadas a diseñar y aplicar, según la naturaleza de sus funciones métodos y procedimientos de control interno de conformidad con lo que disponga la ley, la cual podrá establecer excepciones y autorizar la contratación de dichos servicios con empresas probadas colombianas.

2.2.2 Ley 1607 de 2012. Por la cual se expiden normas en materia tributaria y se dictan otras disposiciones. Artículo 6. Declaración Voluntaria del Impuesto sobre la Renta. El impuesto sobre la renta y complementarios, a cargo de los contribuyentes no obligados a declarar, es el que resulte de sumar las retenciones en la fuente por todo concepto que deban aplicarse a los pagos o abonos en cuenta, según el caso, realizados al contribuyente durante el respectivo año o período gravable.

Parágrafo. Las personas naturales residentes en el país a quienes les hayan practicado retenciones en la fuente y que de acuerdo con las disposiciones de este Estatuto no estén obligadas a presentar declaración del impuesto sobre la renta y complementarios, podrán presentarla. Dicha declaración produce efectos legales y se registrará por lo dispuesto en el Libro I de este Estatuto.⁹

Artículo 2.- Modifíquese el artículo 10 del Estatuto Tributario, el cual quedará así:

Artículo 10. Residencia para efectos tributarios. Se consideran residentes en Colombia para efectos tributarios las personas naturales que cumplan con cualquiera de las siguientes condiciones:

1. Permanecer continua o discontinuamente en el país por más de ciento ochenta y tres (183) días calendario incluyendo días de entrada y salida del país, durante un periodo cualquiera de trescientos sesenta y cinco (365) días calendario consecutivos, en el entendido que, cuando la permanencia continua o discontinua en el país recaiga sobre más de un año o periodo gravable, se considerará que la persona es residente a partir del segundo año o periodo gravable.
2. Encontrarse, por su relación con el servicio exterior del Estado colombiano o con personas que se encuentran en el servicio exterior del Estado colombiano, y en virtud de las convenciones de Viena sobre relaciones diplomáticas y consulares, exentos de tributación

⁹ REPÚBLICA DE COLOMBIA. Ley 1607 de 2012. Por la cual se expiden normas en materia tributaria y se dictan otras disposiciones. Edición norma. Bogotá, 2014. P 6

en el país en el que se encuentran en misión respecto de toda o parte de sus rentas y ganancias ocasionales durante el respectivo año o periodo gravable.

3. Ser nacionales y que durante el respectivo año o periodo gravable:

a) Su cónyuge o compañero permanente no separado legalmente o los hijos dependientes menores de edad, tengan residencia fiscal en el país; o,

b) El cincuenta por ciento (50%) o más de sus ingresos sean de fuente nacional; o,

c) El cincuenta por ciento (50%) o más de sus bienes sean administrados en el país; o,

d) El cincuenta por ciento (50%) o más de sus activos se entiendan poseídos en el país; o,

e) Habiendo sido requeridos por la Administración Tributaria para ello, no acrediten su condición de residentes en el exterior para efectos tributarios; o,

f) Tengan residencia fiscal en una jurisdicción calificada por el Gobierno Nacional como paraíso fiscal.

Parágrafo.- Las personas naturales nacionales que, de acuerdo con las disposiciones de este artículo acrediten su condición de residentes en el exterior para efectos tributarios, deberán hacerlo ante la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales mediante certificado de residencia fiscal o documento que haga sus veces, expedido por el país o jurisdicción del cual se hayan convertido en residentes.¹⁰

2.2.3 Código del Comercio Colombiano. Artículo 100. Sociedad Comercial y Ámbito de la aplicación de esta Ley. Se tendrá como Comerciales para todos los efectos legales las sociedades que se formen para la ejecución de actos que no tengan esa calidad, la sociedad será comercial, las sociedades que no contemplen en su objeto social actos mercantiles, serán civiles. Sin embargo cualquiera que sea su objeto, las sociedades comerciales y civiles estarán sujetas, para todos los efectos, a la legislación mercantil.¹¹

¹⁰ *Ibíd.* p 7

¹¹ REPÚBLICA DE COLOMBIA. Decreto 410 de 1971. Por el cual se expide el Código de Comercio. Ediciones Lito imperio. 2005. p 118

3. INFORME DE CUMPLIMIENTO DE TRABAJO

3.1 PRESENTACIÓN DE RESULTADOS.

3.1.1 Diagnostico de la cantidad de solicitudes aclaratorias de la Nueva Reforma Tributaria en el mes de Enero. Entrevista a la directora de la oficina DIAN en Ocaña, Norte de Santander. De acuerdo a la entrevista realizada a la directora de la oficina DIAN Ocaña, sobre la cantidad de personas que solicitan aclaración sobre la Reforma Tributaria, manifestó que desde que dicha Reforma fue publicada en el punto de atención al contribuyentes de la ciudad de Ocaña, Norte de Santander, han sido abundantes las solicitudes aclaratorias de la reforma, ya que se tienen muchas dudas y se teme incurrir en una sanción por la no presentación de documentación y el no pago oportuno de impuestos.

Considera que la entrada en vigencia de la Nueva reforma Tributaria, cambio el pensamiento y la práctica en la labor no solo a los funcionarios de la DIAN Ocaña, sino también a los contadores públicos y contribuyentes, siendo estos los más afectados debido a que no se encontraban preparados para los nuevos impuestos y cambios que se avecinaban.

Se considera que la nueva reforma tributaria está bien definida, ya que el objetivo del gobierno nacional, es evitar que siga la evasión de impuestos y con esta Reforma, ya es de obligación para muchos contribuyentes que no estaban acostumbrados empezar a pagar dichos tributos. Se debe aclarar que teniendo en cuenta los nuevos cambios que se veían venir, la DIAN a nivel nacional y local ha ofrecido capacitaciones para el público en general teniendo estas poca acogida por parte de los contribuyentes y comunidad en general, por lo que todavía se evidencia desconocimiento de la norma.

Se puede decir que desde que la norma entro en vigencia alrededor de cincuenta personas han consultado o despejado dudas sobre ella, siendo más frecuentes el impuestos al consumo y el CREE.

De otra parte es necesario aclarar que la Norma posee aspectos positivos como son, que los topes bajaron y las personas asalariados tienen la obligación para declarar renta de acuerdo al ingreso por concepto de salarios, lo que les ayuda a la hora de solicitar un crédito bancario. De otra parte como aspecto negativo se debe decir que la nueva reforma en la ciudad de Ocaña, no ha hecho eco a las diferentes capacitaciones programadas, por lo que se denota tanto desconocimiento de la norma y todavía se presenta evasión de impuestos lo que terminara perjudicando al contribuyente por las sanciones tributarias a las que se verán expuestos en el futuro.

3.1.2 Informar al cliente sobre el mecanismo digital, quiénes están obligados a solicitarlo según la Ley y verificación de los requisitos. Documentos necesarios para empezar a realizar el trámite de la habilitación del mecanismo digital. Teniendo en cuenta la nueva Reforma Tributaria a los clientes de la oficina DIAN en Ocaña se les informa de las obligaciones que de acuerdo a la normatividad deben cumplir, ejemplo de ello es el mecanismo digital, para el cual el contribuyente debe presentar documentos como

son la cedula de ciudadanía, como también debe tener en cuenta la resolución 12761 de diciembre 9 de 2011 contempla el universo de obligados a presentar sus declaraciones de manera virtual haciendo uso del mecanismo digital, además es necesario revisar las resoluciones de información exógena (12423 a 12431 de agosto 31 de 2011) que también obligan a cumplir el deber formal de enviar a la DIAN dicha información a través de los Servicios Informáticos Electrónicos – SIE haciendo uso del mecanismo digital.

Si la persona natural o jurídica cumple con los requisitos allí descritos será indispensable que se solicite la emisión de los mecanismos digitales necesarios para cumplir dichos deberes formales a nombre de la obligada persona natural o jurídica.

Colaborar con el contribuyente para la creación de la cuenta con la DIAN, la cual es necesaria para habilitar el mecanismo digital.

La Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales DIAN en su proceso de redireccionamiento hacia el servicio, está empeñada en facilitar los medios de presentación de la información a las organizaciones y personas que están obligados, así como el optimizar tiempos y recursos para una ágil obtención de la información.

En la oficina DIAN Ocaña al contribuyente se le informa y se le realiza en muchos casos el procedimiento para el registro de la firma digital, como también se les orienta quienes están o no a solicitar la firma según los términos de la Ley.

A los contribuyentes quienes solicitan la firma digital se les realizar el siguiente procedimiento:

En primer lugar se les da la bienvenida, demostrando el agrado por su visita y solicitud de servicios a la entidad, posteriormente se le indica al contribuyente o se le realiza el procedimiento para la obtención de la firma digital.

Se ingresa al portal de la DIAN, seleccione la opción Servicios Informáticos Electrónicos

Haga clic sobre la opción Verificar su sistema para firma

Haga clic sobre la opción Habilitar cuenta

Haga clic sobre la opción Iniciar Sesión para identificarse y poder ingresar al Muisca.

Como el mecanismo digital es personal, el interesado debe escoger en la organización el ítem A Nombre Propio.

A continuación debe colocar su código de usuario y contraseña y hacer clic sobre el botón Ingresar. Una explicación más detallada de este paso la encuentra la cartilla Inducción a los servicios informáticos electrónicos, en el tema: Ingresar a los servicios informáticos del MUISCA en el ámbito privado.

Activación del Mecanismo digital por parte del suscriptor que se explica más adelante.

Emisión del mecanismo digital realizada por la DIAN. El mecanismo digital consistente en el certificado digital y la clave privada es el mecanismo electrónico dispuesto por la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales para firmar digitalmente los documentos inherentes a los trámites realizados a través de tales mecanismos por personas naturales que actúen a nombre propio y/o que representen a otra persona natural o jurídica o actúen para la misma, quienes para este efecto se denominarán suscriptores del mecanismo, ofreciendo seguridad para las partes que intervienen.

La firma digital respaldada en un certificado digital sustituye para todos los efectos la firma autógrafa lo cual facilita la presentación electrónica de documentos.

El procedimiento descrito a continuación se realiza si la emisión del mecanismo digital se lleva a cabo por primera vez o si se ha surtido el trámite de revocación.

Inicia cuando la DIAN, con base en la información que reposa en el RUT, diligencia el formato dispuesto para este fin. Una vez diligenciado el formato, la DIAN pone en conocimiento del suscriptor, las condiciones para otorgar este mecanismo y el suscriptor a su vez, acepta las obligaciones y responsabilidades en el uso de este mecanismo mediante firma del formato diligenciado.

Corresponde a la autogestión que realiza el usuario suscriptor a través de los servicios informáticos electrónicos permitiéndole, a partir de los códigos de activación, generar su mecanismo digital consistente en certificado digital y clave privada que le permitirán acceder y presentar con firma digital los documentos inherentes a sus trámites.

Como resultado de la presentación realizada por el funcionario en el paso anterior, se ha colocado en su bandeja de tareas en la DIAN, una actividad que le permitirá generar el mecanismo digital consistente en un certificado digital.

Finalmente, haga clic sobre el botón Generar Certificado y de inmediato se desplegará la siguiente ventana:

Para confirmar, haga clic sobre el botón SI y la siguiente ventana le permitirá guardar en su computadora su certificado digital. (Ver anexo 2)

Seguimiento sobre el uso de los servicios informáticos electrónicos a los contribuyentes.

Los servicios electrónicos de la DIAN como el GESTOR, MUISCA Y CUENTA CORRIENTE son aplicativos el cual contienen información unificada de todos los contribuyentes que han presentado, obteniendo la información necesaria para realizar la investigación del contribuyente.

Estas actividades se inician ingresando a los diferentes programas a través de claves de acceso de los funcionarios, mostrando así la información como el RUT, declaraciones de Renta, Ventas, y Retenciones, Información Exógena, consulta de CIFIN.

El sistema MUISCA “Modelo Único de Ingresos, Servicio y Control Automatizado”

Modelo.	Representa la nueva forma de gestionar
Único.	Integra la gente, las áreas, los conceptos, los datos y la gestión
Ingresos.	Responde por el recaudo
Servicio.	Facilita el cumplimiento de los deberes y el ejercicio de los derechos
Control.	Mide, previene y ajusta el comportamiento y la gestión
Automatizado.	Aprovecha la tecnología para potenciar la gestión

La DIAN cuenta con un modelo de gestión MUISCA que la conduce al cumplimiento de su misión y al logro de sus objetivos basándose en tres principios estratégicos: la integralidad, la unidad y la viabilidad y trascendencia; teniendo como principal objetivo propender la apropiación de mejores prácticas en todos los niveles de la organización.

La oficina de la DIAN en la ciudad de Ocaña, el seguimiento a los contribuyentes se hace especialmente por teléfono o la página oficial, los cuales llaman a hacer las consultas y se deja el espacio abierto para que en el momento que tengan otra inquietud, esta pueda ser resuelta por los asesores y así se despejen cualquier inquietud en cuestiones tributaria.

3.1.3 Diseñar e implementar una estrategia pedagógica para los contribuyentes, con el objetivo de realizar de forma dinámica la explicación de sus obligaciones. Análisis de las dudas más frecuentes de los diferentes contribuyentes.

Dentro de las funciones actuales que se desempeñaba en la DIAN se pudo evidenciar las necesidades que le faltaban orientar al contribuyente. Teniendo en cuenta que se realizaba la bienvenida al contribuyente, brindándole orientación al contribuyente de los servicios que presta la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales hacia las personas, realizando inscripciones en trámite para así ayudarle al contribuyente a agilidad, actualizaciones del Registro Único Tributario, verificación de documentos, brindando orientación sobre las preguntas más frecuentes de los contribuyentes a cerca de los montos establecidos para las personas declarantes de renta, el valor de las sanciones por no pagar, colaborarle al usuario a crear la cuenta, habilitar la descarga del mecanismo digital, brindar orientación por vía telefónica, obligación financiera, entregar formularios, ingresar al sistema el informe diario, brindar orientación a los agricultores, al contribuyente se invita para conferencias acerca de todos los procedimientos con la DIAN, al igual que atender al contribuyente con la mejor atención posible para lograr la satisfacción del servicio que se le brinda para cumplir con sus necesidades.

Diseño de plegable didáctico explicativo dirigido a los contribuyentes con el objetivo de hacer mayor claridad a sus dudas.

Con el fin de lograr desarrollar esta actividad se diseñó un folleto el cual está dirigido a los contribuyentes, siendo este antes explicado a los mismos.

Dicho folleto contiene temas como que son y los diferentes tipos de impuestos a los que están obligados los contribuyentes, que es la declaración de renta y los montos que la reforma contempla para personas naturales y jurídicas, al igual que el impuesto al CREE. (Ver anexo 5)

Entrega a los contribuyentes el plegable explicativo.

Como se explico en la actividad anterior se diseño un folleto explicativo para los diferentes contribuyentes visitantes de la oficina de la DIAN Ocaña, el cual fue explicado y entregado a cada uno de los visitantes, en el se tocan temas fundamentales para los contribuyentes como son los diferentes impuestos a pagar en el país, el impuesto CREE, IVA, Complementarios, declaración de renta y demás que el contribuyente debe cumplir, evitando sanciones que van en detrimento de su patrimonio comercial y familiar. (Ver anexo 6)

4. DIAGNOSTICO FINAL

El punto de atención al cliente de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales de Ocaña, ha tenido siempre como finalidad, brindar un excelente servicio al cliente en los diligenciamientos de sus obligaciones tributarias, aduaneras y cambiarias de forma eficiente, eficaz y veraz en los servicios prestados por la entidad, evitando que estos se desplacen a otras ciudades, a solicitar dicha información.

En la ciudad de Ocaña, y debido a la entrada en vigencia de la nueva reforma tributaria los contribuyentes, no tienen conocimientos de los nuevos cambios en sus registros contables, lo que ha traído inconvenientes para cumplir con las obligaciones que les impone la Ley tributaria, por lo que se evidencia la necesidad de mejorar el servicio con una adecuada recepción al ciudadano contribuyente, verificación de los requisitos, consulta de RUT y obligaciones financieras.

Con el desarrollo de las actividades planteadas en el cronograma de actividades, se dio cumplimiento a los procesos que se adelantan en la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales de Ocaña, mediante el servicio al cliente, en la información suministradas a los mismos, el análisis de los datos obtenidos como respuesta a los diferentes actos administrativos tales como la orientación a los clientes en cuanto a las obligaciones tributarias y brindar la información solicitada en toda clase de investigaciones en las cuales estén involucrados.

La elaboración de un folleto con temas para orientar a los contribuyentes, el cual fue diseñado y entregado a los contribuyentes, visitantes del punto de atención DIAN Ocaña.

Cada una de estas acciones realizadas durante el periodo de las pasantías contribuyó al puntual cumplimiento de las funciones que desempeña el asistente de atención al cliente en el punto de atención al cliente de Ocaña.

Representa una gran ayuda el apoyo brindado por los pasantes a cada uno de los funcionarios de esta entidad, ya que gracias a su colaboración y buen desempeño, los procesos se ejecutan de manera eficiente y eficaz, favoreciendo al efectivo cumplimiento de los objetivos trazados por la organización.

5. CONCLUSIONES

Según el diagnóstico realizado se puede decir que la entrada en vigencia de la Nueva reforma Tributaria, cambio el pensamiento y la práctica en la labor no solo a los funcionarios de la DIAN Ocaña, sino también a los contadores públicos y contribuyentes, siendo estos los más afectados debido a que no se encontraban preparados para los nuevos impuestos y cambios que se avecinaban.

Al contribuyente se le oriento en todo lo referente a las obligaciones tributarias, mecanismo digital, como también se les informo de las diferentes obligaciones que tienen con la dirección de impuestos y aduanas nacionales, con el objetivo de que se pongan al día y cumplan con sus obligaciones.

Se diseño una estrategia con el objetivo de brindar al contribuyente información y respuestas a preguntas frecuentes acerca de los montos establecidos para las personas declarantes de renta, el valor de las sanciones por no pagar, colaborarle al usuario a crear la cuenta, habilitar la descarga del mecanismo digital, brindar orientación por vía telefónica, obligación financiera, entregar formularios, ingresar al sistema el informe diario, brindar orientación a los agricultores, al contribuyente se invita para conferencias acerca de todos los procedimientos con la DIAN.

6. RECOMENDACIONES

La Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales Ocaña, debe realizar campañas de información a los contribuyentes con el objetivo de que estos estén orientados de los nuevos cambios en temas tributarios y así evitar sanciones para los mismos.

Es necesario que la oficina cuente de forma permanente con un funcionario que se encargue de orientar a diario a los diferentes contribuyentes que visitan las instalaciones y así estos sientan el acompañamiento de la entidad en sus asuntos contables y tributarios.

Se debe implementar estrategias metodológicas que ayuden a los contribuyentes a conocer sus obligaciones y deberes con el estado, en relación a lo tributario, como también la formas de acceder a la página web e inscribirse, para los respectivos diligenciamientos en materia tributaria.

BIBLIOGRAFÍA

ARANGO, Luis Ángel. Reforma tributaria. Edición McGraw-Hill, Bogotá. 1997.

MONTESINOS JULVE, Vicente. Introducción a la contabilidad financiera, un enfoque internacional. Editorial littio. 2012, p 74.

ORTIZ ANAYA, Héctor, Flujo de Caja, Proyecciones Financieras y Estado de Flujos de Efectivo. Bogotá, 2000. P 47

PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA. Decreto 2117. (29, Diciembre, 1992). Por el cual se fusiona la dirección de impuestos nacionales y la dirección de aduanas nacionales en la unidad administrativa especial dirección de impuestos y aduanas nacionales y se dictan disposiciones complementarias. Diario oficial, Bogotá, D.C. 1992. N° 40703.

REPÚBLICA DE COLOMBIA. Constitución Política de Colombia. Edición Cupido. 2000. p 26

REPÚBLICA DE COLOMBIA. Ley 1607 de 2012. Por la cual se expiden normas en materia tributaria y se dictan otras disposiciones. Edición norma. Bogotá, 2014. P 6

REPÚBLICA DE COLOMBIA. Decreto 410 de 1971. Por el cual se expide el Código de Comercio. Ediciones Lito imperio. 2005. p 118

REDONDO, A. "Curso práctico de contabilidad general y superior." 3ra Edición. Centro Contable Venezolano. 2012. P 49

TOVAR, C. Contabilidad I Introducción de la Contabilidad Editorial Diana. 2010 p 34

REFERENCIAS DOCUMENTALES ELECTRÓNICAS

DIAN. Nuestra Entidad. [en línea]. [citado en enero 15 de 2014]. Disponible en Internet:
<http://www.dian.gov.co/DIAN/12SobreD.nsf/pages/Laentidad?OpenDocument>

ANEXOS

Anexo A. Entrevista aplicada a la directora de la oficina de la DIAN en Ocaña, Norte de Santander.

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS
PLAN DE ESTUDIOS ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Verificar por medio de una entrevista a la directora de la oficina la cantidad de personas que solicitan, aclaración sobre la Nueva Reforma Tributaria y determinar cuáles son las preguntas más frecuentes

1. ¿Desde qué se publicó la Nueva Reforma Tributaria ha tenido abundantes consultas al respecto?

2. ¿La entrada de la Reforma Tributaria le cambió su pensamiento y la práctica en la labor con los clientes?

SI _____ NO _____

3. ¿Cree que la Nueva Reforma Tributaria está bien definida?

SI _____ NO _____

4. ¿En alguna ocasión la entidad ha capacitado a los contribuyentes?

SI _____ NO _____

5. ¿Cuántas personas consultan sobre la Reforma Tributaria en la oficina?



6. ¿Cuáles son las dudas más frecuentes de los contribuyentes?

7. ¿Según su concepto que aspectos positivos tributarios tiene la reforma?



8. ¿Desde su experiencia que aspectos negativos posee la reforma para los contribuyentes de la ciudad de Ocaña?

¡GRACIAS!


Anexo B. Formato para firma digital.

	Mecanismo digital para servicios electrónicos DIAN		10036
2. Concepto <input type="checkbox"/> Espacio reservado para la DIAN		4. Número de formulario	
Identificación del suscriptor			
24. Tipo de documento: <input type="checkbox"/>		25. Número de identificación: <input type="text"/>	
Nombre, dirección y contacto			
26. Párrafo apellido	27. Segundo apellido	28. Párrafo nombre	29. Otros nombres
30. Dirección			
31. País <input type="text"/>		32. Departamento <input type="text"/>	33. Ciudad/Municipio <input type="text"/>
Datos laborales			
34. NIT <input type="text"/>		35. Correo electrónico <input type="text"/>	
36. Teléfono 1 <input type="text"/>		37. Teléfono 2 <input type="text"/>	
Observaciones			
38. Fecha de emisión <input type="text"/>			
39. Fecha de expiración <input type="text"/>			
40. Causa <input type="text"/>			
41. Explicación			
Situación			
44. SIN RUT <input type="checkbox"/>		45. SIN CONTRATO <input type="checkbox"/>	
Este certificado es de uso exclusivo entre la DIAN y el suscriptor (quando actúa a nombre propio y/o de terceros a quienes representa o por los cuales actúa legalmente). El valor probatorio de este certificado se circunscribe a lo dispuesto en el artículo 4° del Decreto - Reglamentario 1747 de 2008, en otras cuentas no cumple los requisitos de los certificados de las entidades de certificación de firmas referidos en el artículo 15 del mismo decreto. NOTA: Cuando la información contenida en este formulario sea incorrecta o inexacta, se debe actualizar de forma inmediata al Registro Único Tributario RUT.			
Una vez formalizado el presente documento, el suscriptor acepta conocer las condiciones del mecanismo así como las obligaciones y responsabilidades contenidas en la resolución 12717 de 2008.		46. Fecha formalización <input type="text"/>	
Firma del suscriptor:		47. Nombre <input type="text"/> 48. Cargo <input type="text"/>	

Anexo C. Formulario del Registro Único Tributario

	Formulario del Registro Único Tributario Hoja Principal		001																																																		
Estado reservado para la DIAN		7. Concepto: <input type="checkbox"/> 4. Número de formulario:																																																			
5. Número de identificación Tributaria (NIT):		6. DV: 12. Dirección seccional:																																																			
IDENTIFICACION																																																					
24. Tipo de contribuyente:		25. Tipo de documento:																																																			
26. País:		27. Fecha expedición:																																																			
28. Departamento:		29. Número de identificación:																																																			
30. Ciudad/Municipio:		31. Lugar de expedición:																																																			
32. Segundo apellido:		33. Primer nombre:																																																			
34. Otros nombres:		35. Razón social:																																																			
36. Nombre comercial:		37. Siglo:																																																			
UBICACION																																																					
38. País:		39. Departamento:																																																			
40. Ciudad/Municipio:		41. Dirección principal:																																																			
42. Correo electrónico:		43. Apertura al público:																																																			
44. Teléfono 1:		45. Teléfono 2:																																																			
CLASIFICACION																																																					
Actividad económica		Ocupación																																																			
46. Código:		47. Fecha inicio actividad:																																																			
48. Código:		49. Fecha inicio actividad:																																																			
50. Código:		51. Código:																																																			
52. Número establecimiento:		53. Código:																																																			
Responsabilidades																																																					
54. Código:																																																					
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td><td>11</td><td>12</td><td>13</td><td>14</td><td>15</td><td>16</td><td>17</td><td>18</td><td>19</td><td>20</td><td>21</td><td>22</td><td>23</td><td>24</td><td>25</td> </tr> <tr> <td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td> </tr> </table>				1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25																									
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25																													
Usuarios aduaneros		Exportadores																																																			
54. Código:		55. Forma:																																																			
56. Tipo:		57. Servicio:																																																			
58. Modo:		59. CPC:																																																			
Para uso exclusivo de la DIAN																																																					
60. Anexos: SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>		61. No. de Folios:																																																			
62. Fecha:		63. Firma autorizada:																																																			
La información contenida en el formulario, será responsabilidad de quien lo suscribe y en consecuencia corresponderá estrictamente a la realidad, por lo anterior, cualquier falsedad en que incurra podrá ser sancionada. Artículo 15 Decreto 2788 del 31 de Agosto de 2004. Firma del solicitante:		Si en perjuicio de las verificaciones que la DIAN realiza. 64. Nombre: 65. Cargo:																																																			

Anexo D. Solicitud sobre Numeración de Facturación

 DIAN <small>Departamento de Ingresos y Gastos Nacionales</small>	Solicitud sobre Numeración de Facturación	<small>ESTADO DE LA UNIÓN</small> <small>REPUBLICA DE COLOMBIA</small>	1302		
Espacio reservado para la DIAN		4. Número de formulario 000-			
5. Número de Identificación Tributaria (NIT)	6. DV	7. Primer apellido	8. Segundo apellido	9. Primer nombre	10. Otros nombres
11. Razón social					
Rangos de numeración para autorizar, habilitar o inhabilitar					
Item	24. Modalidad facturación	25. Prefijo	26. Desde el número	27. Hasta el número	28. Tipo de solicitud
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					
11					
12					
13					
14					
15					
16					
17					
18					
19					
20					
21					
22					
23					
24					
25					
26					
27					
28					
29					
30					
31					
32					
33					
34					
35					
36					
37					
38					
39					
40					
41					
42					
43					
44					
45					



Solicitud sobre Numeración de Facturación

1302

1. Año 2013 2. Concepto

Espacio reservado para la DIAN

4. Número de formulario 000-

5. Número de Identificación Tributaria (NIT) 6. DV 7. Primer apellido 8. Segundo apellido 9. Primer nombre 10. Otros nombres

11. Razón social

Colombia, un compromiso que no podemos evadir.

Firma de quien suscribe el documento

Firma del funcionario autorizado

1001. Apellido y nombre 1002. Tipo Documen. 1003. No. Identificación 1004. DV 1005. Cód. Representación 1006. Organización

984. Apellidos y nombres 985. Cargo 988. Dependencia 993. Establecimiento 992. Área 990. Lugar Adm. 991. Organización

997. Fecha de recepción 21-2-2014 15:26:50

Anexo E. Folleto

INFORMACIÓN PARA LOS CONTRIBUYENTES

INTRODUCCIÓN

Con el ánimo de brindar a los contribuyentes información sobre las diferentes obligaciones tributarias, se elaboró un folleto donde se explica que son y los diferentes impuestos que existen en el país, que es el CREE y sus diferentes implicaciones y por último la declaración de renta, obligación para personas naturales y jurídicas.

QUE SON LOS IMPUESTOS. El impuesto es una clase de tributo (obligaciones generalmente pecuniarias en favor del acreedor tributario) regido por derecho público. Se caracteriza por no requerir una contraprestación directa o determinada por parte de la administración hacendaria (acreedor tributario).

IMPUESTOS NACIONALES Son los tributos emitidos por el poder ejecutivo y sometidos a consideración del congreso nacional por su aprobación, los cuales se hacen efectivos a partir de la sanción presidencial y su correspondiente publicación en el diario oficial. Son impuestos del orden nacional los siguientes:

IMPUESTO AL VALOR AGREGADO (IVA)

El más importante y que la mayoría de contribuyentes deben presentar es el impuesto al valor agregado el cual se puede decir que es el gravamen establecido sobre toda venta de bienes y servicios en el territorio Nacional. Es generado por:

- Las ventas de bienes corporales muebles (Mercancía) que no hayan sido excluidas expresamente.
- La prestación de servicios en el territorio Nacional
- La importación de Bienes corporales muebles (Mercancía) que no hayan sido excluidos expresamente.

IMPUESTO DE RENTA Y COMPLEMENTARIOS

El impuesto de renta y complementarios es un tributo de orden nacional aplicado a los contribuyentes que cumplan con los requisitos establecidos en las leyes tributarias, y liquidado sobre la base de la renta líquida gravable a la tarifa única del 35%, es aplicable a los siguientes contribuyentes:

- Personas Naturales y sucesiones ilíquidas
- Demás contribuyentes que cumplan los requisitos establecidos en el estatuto tributario

IMPUESTO DE TIMBRE NACIONAL

Es el impuesto generado en la protocolización de todo contrato o instrumento público incluido los títulos valores que se otorguen o acepten en el país suscritos entre particulares con el estado o entre particulares cuyo acto sea superior a 50.000.000 pesos y liquidado a la tarifa única del 1.5%

- Son contribuyentes las personas naturales o jurídicas, sus asimiladas, y las entidades públicas no exceptuadas expresamente que intervengan como otorgantes, giradores, aceptantes, emisores, o suscriptores en los documentos.

CONTRIBUCIONES ESPECIALES

Son los gravámenes que establece el gobierno nacional con el fin de cubrir necesidades específicas en el presupuesto de la nación.

- Impuesto para preservar la seguridad democrática
- Gravamen a los movimientos financieros

CREE

El CREE grava solamente las utilidades empresariales, de acuerdo con la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales. Fue creado

como aporte de las sociedades y personas jurídicas y asimiladas en beneficio de los trabajadores, la generación de empleo y la inversión social.

El período gravable es de un año. Inicia el 1 de enero hasta el 31 de diciembre y se causa por la obtención de ingresos susceptibles de generar aumento en el patrimonio.

Deben presentar y pagar el Impuesto Crea, si es contribuyente declarante del Impuesto sobre la renta y complementarios:

- *Sociedad
 - *Persona jurídica y asimilada
 - *Sociedad y entidad extranjera por sus ingresos de fuente nacional
- No debe presentar el Impuesto Crea, si es:
- *Persona natural
 - *Entidad sin ánimo de lucro
 - *Sociedad declarada como zona franca a diciembre 31/12 o que hubieren radicado solicitud a 31-12-2012
 - *Usuario de zona franca y que se encuentre sujeta a la tarifa especial del Impuesto sobre la renta y complementarios establecida en el artículo 240-1 ET.

DECLARACION DE RENTA

Declaración de renta para personas naturales:

La declaración de renta es el documento que los contribuyentes presentan a la DIAN, en la que relacionen el estado de ingresos y egresos en un período gravable determinado comprendido entre el 01 de enero y 31 de diciembre.

Están obligados a declarar las siguientes personas naturales:

- Que su patrimonio bruto a diciembre 31 del 2013, supere las 4.500 Unidades de Valor Tributario, UVT, equivalente a \$120.785.000 de pesos.

- Personas Naturales, empleados y trabajadores por cuenta propia que sus ingresos brutos sean superiores a 1.400 Unidades de Valor Tributario, UVT, equivalentes a \$37.577.000 de pesos.

- Que sus consumos con tarjetas de crédito excedan las 2.800 Unidades de Valor Tributario, UVT, equivalentes a \$75.155.000 de pesos.

- Que el valor total de compras y consumos supere las 2.800 Unidades de Valor Tributario, UVT equivalentes a \$75.155.000 de pesos.

- Que el valor total acumulado de consignaciones bancarias, y de depósitos e inversiones financieras, sea superior a 4.500 Unidades de Valor Tributario, UVT equivalente \$120.785.000 de pesos.



Anexo F. Registro fotográfico





