	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 ACADÉMICO		1(56)	

RESUMEN – TRABAJO DE GRADO

AUTORES	KAREN ANDREA SOSA PEREZ		
FACULTAD	CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS		
PLAN DE ESTUDIOS	CONTADURÍA PÚBLICA		
DIRECTOR	SIXTO NAHÚN OVALLOS ASCANIO		
TÍTULO DE LA TESIS	ORIENTACIÓN AL CONTRIBUYENTE PARA EL CUMPLIMIENTO DE SUS OBLIGACIONES FORMALES CON BASE EN EL MECANISMO DIGITAL EN EL PUNTO DE CONTACTO DIAN OCAÑA QUE SE REALIZARÁ DESDE EL 8 DE OCTUBRE DE 2012; HASTA EL 8 DE FEBRERO DE 2013		
RESUMEN (70 PALABRAS APROXIMADAMENTE)			
<p>LAS PASANTÍAS FUERON REALIZADAS EN EL PUNTO DE CONTACTO DE LA DIRECCIÓN DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES DIAN EN OCAÑA, NORTE DE SANTANDER, EL CUAL TIENE COMO OBJETIVO FACILITAR LOS TRÁMITES QUE REALIZAN LOS CONTRIBUYENTES EN EL MUNICIPIO DE OCAÑA Y A NIVEL NACIONAL EN LAS DIFERENTES SECCIONALES, CON EL FIN DE CONTRIBUIR AL CUMPLIMIENTO DE SUS OBLIGACIONES TRIBUTARIAS, ADUANERAS Y CAMBIARIAS, BRINDÁNDOLES LA MEJOR ORIENTACIÓN EN CUANTO A PROCESOS, RESPONSABILIDADES, REQUERIMIENTOS Y OBLIGACIONES.</p>			
CARACTERÍSTICAS			
PÁGINAS: 56	PLANOS: 0	ILUSTRACIONES: 5	CD-ROM: 1



**ORIENTACIÓN AL CONTRIBUYENTE PARA EL CUMPLIMIENTO DE SUS
OBLIGACIONES FORMALES CON BASE EN EL MECANISMO DIGITAL EN
EL PUNTO DE CONTACTO DIAN OCAÑA QUE SE REALIZARÁ DESDE EL 8
DE OCTUBRE DE 2012; HASTA EL 8 DE FEBRERO DE 2013**

KAREN ANDREA SOSA PEREZ

**UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS
CONTADURÍA PÚBLICA
OCAÑA
2015**

**ORIENTACIÓN AL CONTRIBUYENTE PARA EL CUMPLIMIENTO DE SUS
OBLIGACIONES FORMALES CON BASE EN EL MECANISMO DIGITAL EN
EL PUNTO DE CONTACTO DIAN OCAÑA QUE SE REALIZARÁ DESDE EL 8
DE OCTUBRE DE 2012; HASTA EL 8 DE FEBRERO DE 2013**

KAREN ANDREA SOSA PÉREZ

**Informe final de pasantías presentado como requisito para optar al título de
Contador Público**

**Director
SIXTO NAHÚN OVALLOS ASCANIO
Contador Público**

**UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS
CONTADURÍA PÚBLICA
OCAÑA
2015**

CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCIÓN	12
1. ORIENTACIÓN AL CONTRIBUYENTE PARA EL CUMPLIMIENTO DE SUS OBLIGACIONES FORMALES CON BASE EN EL MECANISMO DIGITAL EN EL PUNTO DE CONTACTO DIAN OCAÑA QUE SE REALIZARÁ DESDE EL 8 DE OCTUBRE DE 2012; HASTA EL 8 DE FEBRERO DE 2013.	13
1.1 DESCRIPCION DE LA ENTIDAD	13
1.1.1 Misión	14
1.1.2 Visión	14
1.1.3 Objetivos de la entidad	15
1.1.3.1 General.	15
1.1.3.2 Generales.	15
1.1.3.3 Específicos.	15
1.1.4 Estructura Organizacional.	16
1.1.5 Descripción del punto de contacto DIAN Ocaña	20
2. DIAGNOSTICO INICIAL DE LA ENTIDAD	22
3. INFORME DE CUMPLIMIENTO DE TRABAJO	24
3.1 DESCRIPCION DE LAS ACCIONES REALIZADAS	24
3.1.1 Verificación y organización de documentos necesarios para realizar los diferentes trámites que ofrece la DIAN – Ocaña.	24
3.1.2 Copia, inscripción, actualización y cancelación del Registro Único Tributario - RUT.	24
3.1.3 Mecanismo digital.	24
3.1.4 Proceso de facturación.	25
3.1.5 Solicitudes especiales.	25
3.1.6 Orientación al contribuyente.	25
3.2 MARCO CONCEPTUAL	25
3.2.1 Registro Único Tributario - RUT	25
3.2.2 Mecanismo digital	26
3.2.3 Facturación.	30
3.2.4 Solicitudes especiales	30
3.2.5 Códigos y tipos de responsabilidades	31
3.2.6 Contribuyente	31
3.2.7 Orientación	32
3.2.8 Quejas.	32
3.2.9 Reclamos	32
3.2.10 Sugerencias	32
3.2.11 Felicitaciones	32

3.2.12 Muisca	32
4. PRESENTACION DE RESULTADOS	34
4.1 RECEPCIÓN Y REVISIÓN DE DOCUMENTOS, A PERSONAS NATURALES Y JURÍDICAS EN LA INSCRIPCIÓN, ACTUALIZACIÓN Y CANCELACIÓN DEL RUT.	34
4.1.1 Inscripción y Actualización Personas Naturales.	34
4.1.2 Inscripción y Actualización Personas Jurídicas.	34
4.1.3 Cancelación Personas Naturales y jurídicas.	34
4.2 COPIA, INSCRIPCIÓN, ACTUALIZACIÓN Y CANCELACIÓN DEL REGISTRO ÚNICO TRIBUTARIO - RUT.	35
4.2.1 Copia del Registro Único Tributario - Rut.	35
4.2.2 Inscripción en el Registro Único Tributario – RUT.	35
4.2.3 Actualización Del Registro Único Tributario – RUT.	35
4.2.4 Cancelación del Registro Único Tributario – RUT.	35
4.3 MECANISMO DIGITAL	35
4.3.1 Emisión del mecanismo digital realizada por la DIAN.	35
4.4 PROCESO DE FACTURACIÓN.	38
4.4.1 Personas naturales o jurídicas que se les entrega resolución de facturación.	38
4.4.2 Requisitos para el trámite	38
4.4.3 Tipo de solicitud de resolución de facturación	38
4.5 ENTREGAR A LOS CONTRIBUYENTES LOS REQUISITOS PARA LA SOLICITUD ESPECIAL.	40
4.5.1 Procedimiento realizado para la recepción de solicitudes especiales.	40
4.6 ORIENTACIÓN AL CONTRIBUYENTE.	40
4.7 DIAGNOSTICO FINAL	44
5. CONCLUSIONES	45
6. RECOMENDACIONES	46
BIBLIOGRAFÍA	47
REFERENCIAS DOCUMENTALES ELECTRÓNICAS	48
ANEXOS	49

LISTA DE CUADROS

	Pág.
Cuadro 1. Evaluación de la entidad	22
Cuadro 2. Consultas recibidas y atendidas	41

LISTA DE IMÁGENES

	Pág.
Imagen 1. Nivel central: en este organigrama se muestra como está estructurado la DIAN a nivel nacional.	16
Imagen 2. Por direcciones seccionales: En estas se muestra la estructura orgánica de la Dirección Seccional de Impuestos de Cúcuta.	17
Imagen 3. Punto de Contacto DIAN Ocaña.	20
Imagen 4. Instrucciones para descargar el mecanismo digital.	37
Imagen 5. Formulario de facturación 1302	39

LISTA DE ANEXOS

	Pág.
Anexo A. Consulta de RUT	50
Anexo B. Obligación Financiera	51
Anexo C. Consulta de Formulario por NIT	52
Anexo D. Sincronización de Rut	53
Anexo E. Consulta de códigos de activación	54
Anexo F. Diligenciar solicitud por envío de archivos	55
Anexo G. Solicitudes especiales	56

RESUMEN

El presente trabajo de grado tuvo como objetivo principal orientar a los contribuyentes para facilitarles el cumplimiento de sus obligaciones formales tributarias, aduaneras y cambiarias con base en el mecanismo digital en el punto de contacto DIAN – OCAÑA. Para tal fin, se trazaron objetivos específicos, los cuales consistieron en la recepción y revisión de documentos, a personas naturales y jurídicas en la inscripción, actualización y cancelación del RUT; emisión del mecanismo digital realizado por la DIAN; realizar el proceso de facturación; entregar a los contribuyentes los requisitos para la solicitud especial; y, finalmente orientar al contribuyente en los diferentes servicios prestados y todo lo relacionado con los procedimientos a realizar en materia Tributaria, Contable, Aduanera y Cambiaria.

La metodología llevada a cabo fue bajo la modalidad de pasantías, como un requisito exigido por la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña para lograr obtener el título de Contador Público.

La realización de este trabajo de pasantías, permitió apoyar la prestación de los siguientes servicios: Inscripción y Actualización del Registro Único Tributario (RUT), diligenciamiento del Mecanismo Digital, recepción de solicitudes especiales, solicitudes de resolución de facturación, ya fuera para autorizar, habilitar o inhabilitar, orientación tributaria, aduanera y cambiaria (TAC) al Contribuyente, además los servicios informáticos electrónicos (KIOSKO), los cuales ofrece la DIAN en todas sus seccionales a nivel nacional; además, contribuyó al fortalecimiento y la adquisición de conocimiento con respecto a la profesión, conociendo específicamente cada uno de los servicios que comprende la División de Gestión y Asistencia al cliente, y brindando a los contribuyentes un excelente servicio.

INTRODUCCIÓN

El presente informe, basa su importancia en la orientación al contribuyente para el cumplimiento de sus obligaciones formales con base en el mecanismo digital en el punto de contacto DIAN Ocaña que se realizará desde el 8 de octubre de 2012; hasta el 8 de febrero de 2013.

El punto de contacto DIAN Ocaña, Norte de Santander es una dependencia de la Dirección Seccional de Impuestos de Cúcuta, que comprende la División de Gestión y Asistencia al Cliente, la cual se encuentra autorizada para la prestación de los siguientes servicios: Inscripción y Actualización del Registro Único Tributario (RUT), presentación de Información exógena, diligenciamiento del Mecanismo Digital, recepción de solicitudes especiales, solicitudes de resolución de facturación, ya sea para autorizar, habilitar o inhabilitar, orientación tributaria, aduanera y cambiaria (TAC) al Contribuyente, además los servicios informáticos electrónicos (KIOSKO). El punto de Contacto de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales DIAN en Ocaña, Norte de Santander, tiene como objetivo facilitar los trámites que realizan los contribuyentes en el municipio de Ocaña y a nivel Nacional en las diferentes seccionales, con el fin de contribuir al cumplimiento de sus obligaciones tributarias, aduaneras y cambiarias, brindándoles la mejor orientación en cuanto a procesos, responsabilidades, requerimientos y obligaciones.

Con el fin de darle cumplimiento a las pasantías, se ejecutaron unos objetivos específicos, los cuales consistieron en la recepción y revisión de documentos, a personas naturales y jurídicas en la inscripción, actualización y cancelación del RUT; copia, inscripción, actualización y cancelación del registro único tributario – RUT; emisión del mecanismo digital realizado por la DIAN; realizar el proceso de facturación; entregar a los contribuyentes los requisitos para la solicitud especial; y, finalmente orientar al contribuyente en los diferentes servicios prestados y todo lo relacionado con los procedimientos a realizar en materia Tributaria, Contable, Aduanera y Cambiaria. Es preciso mencionar, que la jefe de la entidad, facilitó el desarrollo de las actividades encomendadas en el plan de trabajo con la modalidad de pasantías, ya que atendió a cada una de las dudas e inquietudes en cuanto a los procesos a realizar, buscando conjuntamente soluciones que permitieran cumplir con las funciones designadas, lo cual indica que no se hallaron limitaciones para la ejecución de las actividades.

El punto de contacto DIAN Ocaña, ha sido un beneficio para la ciudadanía Ocañera, pueblos del Cesar y sur de Bolívar para realizar sus diferentes trámites y de gran apoyo para la Universidad Francisco de Paula Santander – Ocaña, pues ofrece a los estudiantes de Contaduría Pública un espacio para realizar sus pasantías profesionales y así poder aplicar los conocimientos adquiridos en la carrera; realizando un aporte a las personas en general, interesados en temas relacionados con las obligaciones tributarias, aduaneras y cambiarias, entre otros.

1. ORIENTACIÓN AL CONTRIBUYENTE PARA EL CUMPLIMIENTO DE SUS OBLIGACIONES FORMALES CON BASE EN EL MECANISMO DIGITAL EN EL PUNTO DE CONTACTO DIAN OCAÑA

1.1 DESCRIPCIÓN DE LA ENTIDAD

La Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN) se constituyó como Unidad Administrativa Especial, mediante Decreto 2117 de 1992.

El 1º de junio del año 1993 la Dirección de Impuestos Nacionales (DIN) se fusionó con la Dirección de Aduanas Nacionales (DIAN), así, 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) .

La Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales, está organizada como una Unidad Administrativa Especial del orden nacional, de carácter eminentemente técnico y especializado, con personería jurídica, autonomía administrativa y presupuestal y con patrimonio propio, adscrita al Ministerio de Hacienda y Crédito Público.

La jurisdicción de la DIAN comprende el territorio nacional, y su domicilio principal es la ciudad de Bogotá, D.C, hace presencia en 49 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, Pamplona, Pasto, Pereira, Popayán, Puerto Asís, Puerto Carreño, Riohacha, Santa Marta, San Andrés, San José del Guaviare, Sincelejo, Sogamoso, Tumaco, Tunja, Tuluá, Urabá, Quibdó, Valledupar, Villavicencio, Yopal. Mediante puntos de contacto en Pitalito, Ocaña, Magangue, la Dorada y Buga.

La Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuesto y Aduanas Nacionales DIAN tiene como objeto coadyuvar a garantizar la seguridad fiscal del Estado colombiano y la protección del orden público económico nacional, mediante la administración y control al debido cumplimiento de las obligaciones tributarias, aduaneras, cambiarias, los derechos por entidades públicas del nivel nacional y la facilitación de las operaciones de comercio exterior en condiciones de equidad, transparencia y legalidad.

Unas de las funciones que le competen a la DIAN es la administración de los impuestos de renta y complementarios, de timbre nacional y sobre las ventas; los derechos de aduana; los derechos de explotación y gastos de administración sobre los juegos de suerte y azar explotados por entidades públicas del nivel nacional y los demás impuestos internos del orden nacional cuya competencia no esté asignada a otras entidades del Estado, bien se trate de impuestos internos o al comercio exterior; así como la dirección y administración de la gestión aduanera, incluyendo la aprehensión, decomiso o declaración en abandono a favor de la Nación de mercancías y su administración y disposición.

El control y vigilancia sobre el cumplimiento del régimen cambiario en materia de importación y exportación de bienes y servicios, gastos asociados a las mismas, financiación en moneda extranjera de importaciones y exportaciones, y subfacturación y sobrefacturación de estas operaciones.

Recaudación, fiscalización, liquidación, discusión, cobro, devolución, sanción y todos los demás aspectos relacionados con el cumplimiento de las obligaciones tributarias.

Recaudación, fiscalización, liquidación, discusión, cobro, sanción y todos los demás aspectos relacionados con el cumplimiento de las obligaciones aduaneras.

Servicio y apoyo a las operaciones de comercio exterior, la aprehensión, decomiso o declaración en abandono de mercancías a favor de la Nación, su administración, control y disposición, así como la administración y control de los Sistemas Especiales de Importación-Exportación, Zonas Francas, Zonas Económicas Especiales de Exportación y las Sociedades de Comercialización Internacional, de conformidad con la política que formule el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo en la materia, para estos últimos, con excepción de los contratos relacionados con las Zonas Francas.

Recaudación, fiscalización, liquidación, discusión, cobro, sanción y todos los demás aspectos relacionados con la administración de los derechos de explotación y gastos de administración sobre los juegos de suerte y azar explotados por entidades públicas del nivel nacional.

Además 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

1.1.1 Misión. En la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales de Colombia somos responsables de administrar con calidad el cumplimiento de las obligaciones tributarias, aduaneras y cambiarias, mediante el servicio, la fiscalización y el control; facilitar las operaciones de comercio exterior y proveer información confiable y oportuna, con el fin de garantizar la sostenibilidad fiscal del estado colombiano.²

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

¹ DIAN. Descripción de la entidad[en línea][citado 2 noviembre 2012].Disponible en internet: <http://www.dian.gov.co/DIAN/12SobreD.nsf/pages/Laentidad?OpenDocument>

² *Ibíd.* P 4

economía nacional, gestionando la calidad y aplicando las mejores prácticas internacionales en su accionar institucional.³

1.1.3 Objetivo de la entidad

1.1.3.1 General. Coadyuvar a garantizar la seguridad fiscal del Estado colombiano y la protección del orden público económico nacional, mediante la administración y control al debido cumplimiento de las obligaciones tributarias, aduaneras y cambiarias, y la facilitación de las operaciones de comercio exterior en condiciones de equidad, transparencia y legalidad⁴

1.1.3.2 Generales. Alcanzar la excelencia en la operación.

Redireccionar la entidad hacia el servicio.

Consolidar la autonomía y legitimidad.

Contribuir a la competitividad del país.

1.1.3.3 Específicos. Maximizar el ingreso tributario de acuerdo a la normatividad.

Desestimular la evasión, elusión contrabando e infracciones cambiarias.

Construir confianza, credibilidad y mejoramiento de la imagen.

Consolidar la capacidad organizacional para cumplir la misión y lograr la visión.

Fortalecer e implementar un sistema para atraer, entrenar, desarrollar, evaluar, retener y compensar continua y adecuadamente al personal.

Asegurar la generación, la administración y de diseminación del conocimiento requerido a lo largo de la organización y de su cadena de valores.

Disponer de información confiable y del soporte tecnológico idóneo y sostenible⁵

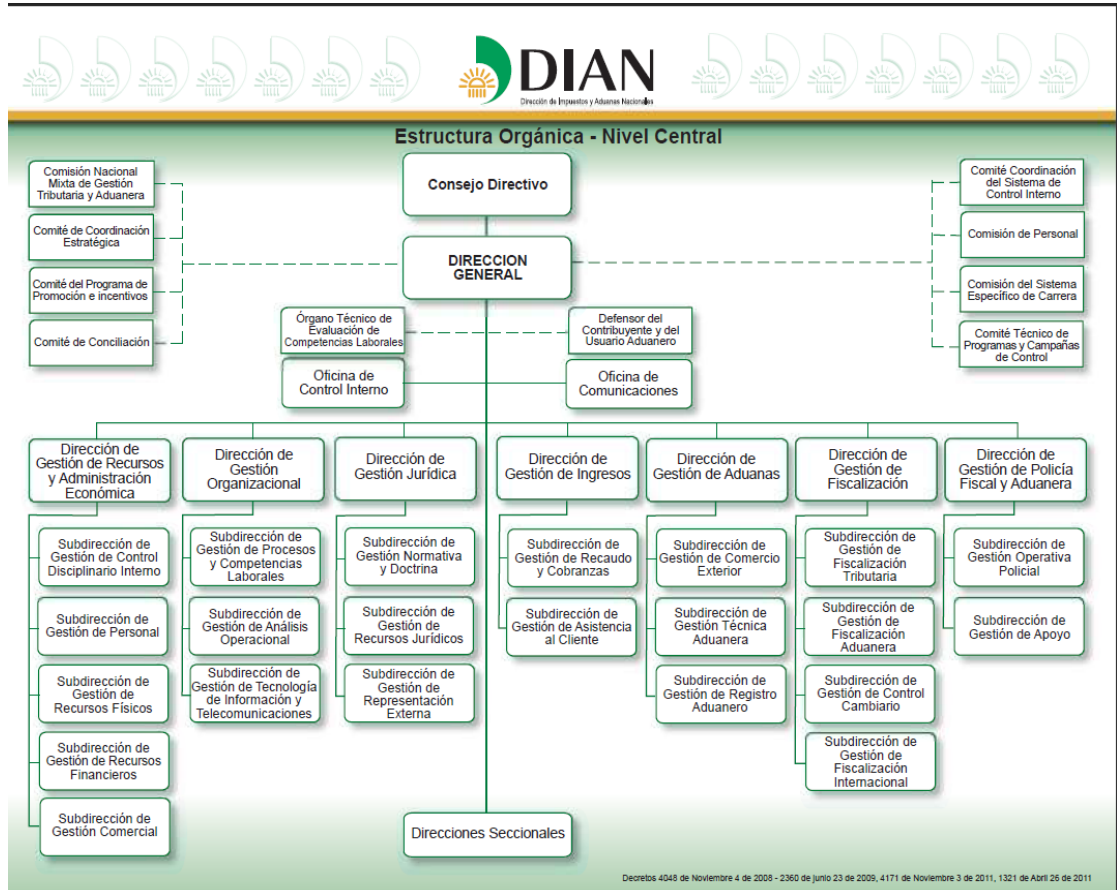
³ Ibíd. P 4

⁴Ibíd. P 5

⁵ Ibíd., p. 6 de 15.

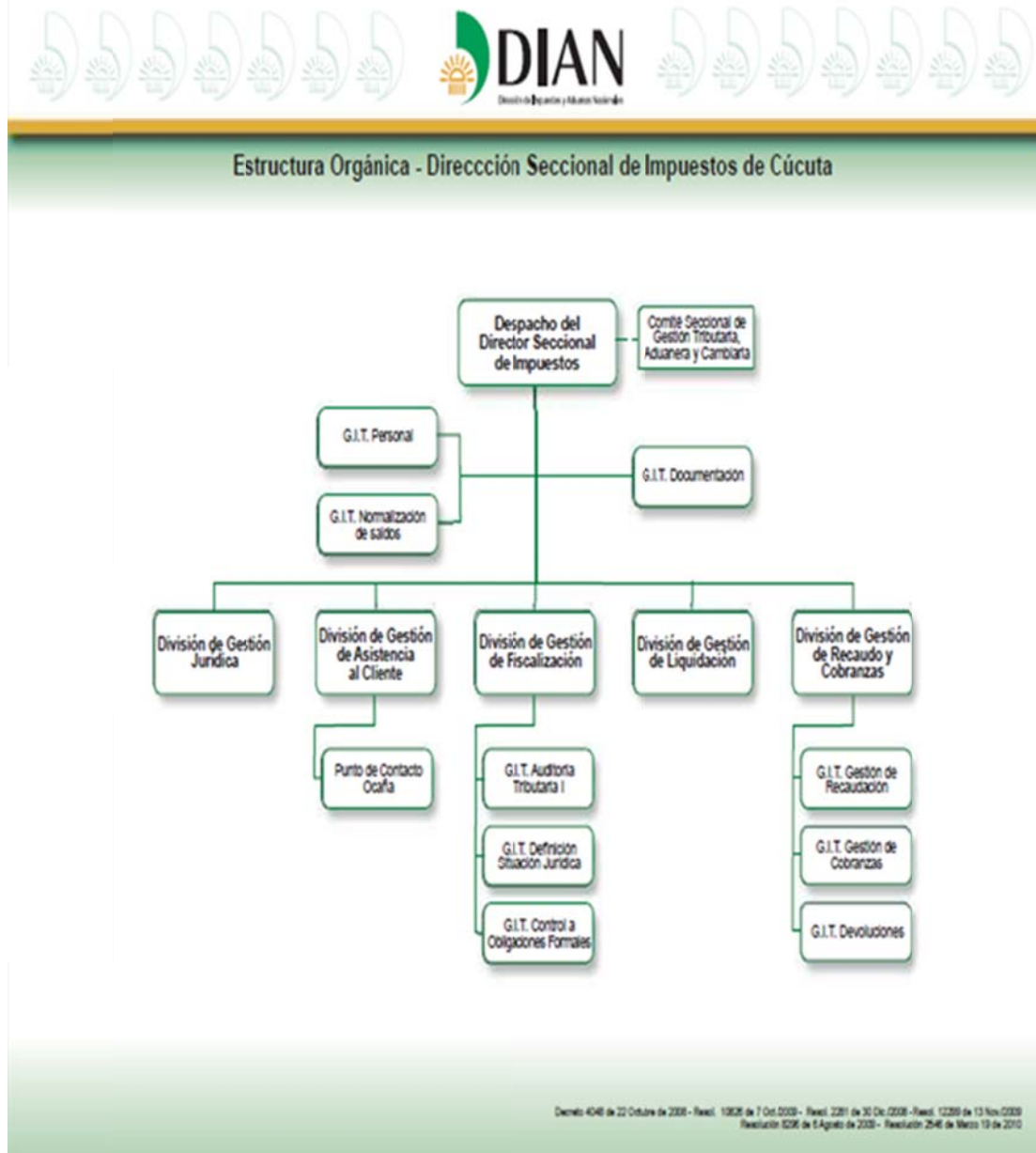
1.1.4 Estructura Organizacional.

Imagen 1. Nivel central: en este organigrama se muestra como está estructurado la DIAN a nivel nacional.



Fuente: DIAN. Dirección de impuestos y aduanas nacionales. [Citado en 2 noviembre de 2012]. Disponible en Internet en: <http://www.dian.gov.co/descargas/Insitu-Reestructuracion/Decreto-4048-22-10-2008.pdf>. 3 de 15

Imagen 2. Por direcciones seccionales: En estas se muestra la estructura orgánica de la Dirección Seccional de Impuestos de Cúcuta.



Fuente: DIAN. Dirección de impuestos y aduanas nacionales. [Citado en 2 noviembre de 2012]. Disponible en Internet en: <http://www.dian.gov.co/descargas/Insitu-Reestructuracion/Decreto-4048-22-10-2008.pdf>. 4 de 15

Funciones: División de Gestión y Asistencia al Cliente. Ejecutar los procedimientos de inscripción, actualización y solicitudes especiales del Registro Único Tributario a través de los canales de atención definidos para asistir al cliente.

Realizar seguimiento y control a los procedimientos de inscripción, actualización y solicitudes especiales del Registro Único Tributario a través de los canales de atención definidos para asistir al cliente, garantizado la confiabilidad y calidad de la información.

Adelantar las actividades relacionadas con la presentación de la información por envío de archivos a la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales y realizar el seguimiento y control para garantizar la calidad.

Ejecutar programas de control extensivo de gestión inmediata y de amplia cobertura destinados a determinar el cumplimiento de las obligaciones formales.

Adelantar de conformidad con las instrucciones de la Subdirección de Gestión y Asistencia al cliente, el proceso de análisis documental de la información exógena y endógena de que disponga la entidad y las verificaciones que se determinen realizar en el campo, previo al trámite de las solicitudes especiales que se presenten, referentes al cese de responsabilidades en IVA y /o cambios de régimen, y proyectar el acto administrativo que defina la solicitud del contribuyente y soporte la actualización del sistema RUT.

Administrar el sistema de autorización de la numeración de facturas;

Tramitar el proceso de registro de libros de contabilidad, documentos contables y financieros que se deba hacer ante la entidad.

Suministrar orientación y asistencia directa a los contribuyentes del Impuesto sobre la renta y demás impuestos administrados por la DIAN, omisos en la presentación de la declaración con el fin de facilitarle el cumplimiento de su obligación de declarar;

Remitir al área de Fiscalización o quien realice sus veces, la información documentada de los contribuyente obligados a declarar, ubicados y renuentes a cumplir voluntariamente con su obligación.

Controlar el cumplimiento de la obligación de presentar las declaraciones tributarias, aduaneras y cambiarias, en forma oportuna y los aspectos formales de las mismas. Adelantar labor persuasiva ante los declarantes, con el fin de obtener cumplimiento voluntario inmediato o en su defecto, remitir al área competente los casos seleccionados, para el trámite pertinente.

Ejercer control sobre el cumplimiento de requisitos para estar obligado a declarar por parte de los contribuyentes, con base en la información exógena y endógena de que dispone el

área y definir la validez de la declaración mediante el acto administrativo correspondiente concediendo los recursos procedentes.

Dar atención integral al cliente, para facilitar el cumplimiento de sus obligaciones formales tributarias, aduaneras y cambiarias, así como a los servicios informáticos electrónicos.

Gestionar las actividades relacionadas con la declaración y pago electrónico, y garantizar la orientación y asistencia a los obligados a presentarla.

Remitir a través de los canales de atención al cliente, los requerimientos necesarios para garantizar el cumplimiento de las obligaciones tributarias, aduaneras o cambiarias;

Controlar el cumplimiento de las obligaciones de las personas jurídicas o entidades que actúan como autoretenedores y solicitar al Subdirector de Gestión y Asistencia al Cliente, la suspensión a la autorización cuando no se garantice el pago de los valores autoretenidos.

Gestionar y direccionar a las dependencias competentes las quejas, reclamos, sugerencias y peticiones del cliente.

Canalizar las respuestas a las solicitudes de información que se reciban de Entidades Estatales y que corresponda responder a otras áreas;

Realizar las actividades pertinentes ante presuntas inconsistencias de tipo legal, detectadas en los procesos de competencia del área.

Ejercer las funciones de Policía Judicial, en los términos previstos por la Ley y remitir a las autoridades competentes, cuando sea necesario, los resultados de las acciones adelantadas.

Ejecutar los procedimientos de cara al cliente relacionado con el mecanismo digital de certificación y firma para servicios informáticos electrónicos DIAN;

Coordinar e impartir capacitación y orientación sobre los procesos y la utilización de los servicios informáticos electrónicos del área.

Coordinar, ejecutar y promover las políticas y estrategias de servicio de conformidad con las instrucciones impartidas por el Nivel Central.

Garantizar la confidencialidad y seguridad de los documentos soporte de la gestión del área de acuerdo con los procedimientos establecidos por la entidad.⁶

⁶DIAN. Dirección de impuestos y aduanas nacionales. Funciones DIAN. [online]. [citado en septiembre 10 de 2012]. Disponible en Internet:http://www.dian.gov.co/descargas/Insitu-Reestructuracion/0011_Resolucion_GruposInternos.pdf p. 5 de 15

Imagen 3. Punto de Contacto DIAN Ocaña.



Fuente: Funcionario

1.1.5 Descripción del punto de contacto DIAN Ocaña. 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 en línea (KIOSCO).

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.

Se creó el Punto de Contacto DIAN Ocaña. Como el Punto de Contacto Numero 56 de todo el país.⁷

⁷ DIAN. Resolución No. 012299 del 13 de noviembre de 2009, artículo 1.

2. DIAGNOSTICO INICIAL DE LA ENTIDAD

El punto de contacto DIAN Ocaña, ubicado en la calle 11 N° 15-03 piso 1 Instalaciones de la Cámara de Comercio, en la actualidad está conformado por una funcionaria y dos pasantes de la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña, los cuales conforman un equipo de trabajo con el único fin de brindar el mejor servicio a los contribuyentes, y así facilitar a la comunidad un servicio rápido y oportuno con el cual las personas se sientan satisfechas en el momento de acudir en busca de cualquier trámite ofrecido por el punto de contacto.

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 1. Evaluación de la entidad

DEBILIDADES	OPORTUNIDADES	FORTALEZAS	AMENAZAS
<p>El espacio de la oficina del punto de contacto DIAN-OCAÑA es reducido debido a la cantidad de personas atendidas. Pocos equipos para prestar el servicio de KIOSKO. En ocasiones el servicio de internet es lento y sin acceso. No existe señalización en caso de emergencia.</p>	<p>Ampliar el espacio para poder atender con más agilidad a los contribuyentes. Es el punto de contacto más cercano en Ocaña, la provincia y sur del Cesar para gestionar los diferentes trámites que ofrece la DIAN. Evita que la comunidad ocañera tenga que desplazarse a otras ciudades a gestionar trámites de la DIAN. Aclarar a los contribuyentes que la DIAN, no representa ningún peligro para las personas que cumplen con sus deberes formales.</p>	<p>Los servicios que presta el Punto de Contacto DIAN-Ocaña, los cuales se realizan con excelente servicio, y en especial todo lo referente al mecanismo digital por los plazos que tienen los contribuyentes del régimen común y representantes legales hasta el 1 de julio para tramitarlo. Hay una buena relación con los contribuyentes por parte del funcionario de la DIAN, encontrando en él una ayuda para solucionar los inconvenientes presentados. Existe un espacio de espera para los contribuyentes.</p>	<p>Los contribuyentes sienten miedo de realizar algún trámite en la DIAN.</p>

Fuente: Pasante.

El punto de contacto DIAN Ocaña, Norte de Santander, es una dependencia de la Dirección Seccional de Impuestos de Cúcuta, que comprende la **División de Gestión y Asistencia al Cliente**, la cual se encuentra autorizada para la prestación de los siguientes servicios:

Inscripción Actualización del Registro Único Tributario (RUT).

Presentación de Información exógena.

Diligenciamiento del Mecanismo Digital.

Recepción de Solicitudes Especiales.

Solicitudes de resolución de facturación, ya sea para autorizar, habilitar o inhabilitar.

Orientación Tributaria, Aduanera y Cambiaria (TAC) al Contribuyente.

Servicios Informáticos electrónicos (KIOSKO).

La presencia del punto de contacto DIAN-OCAÑA, es de gran importancia y utilidad en nuestro municipio ya que evita que tengamos que desplazarnos hacia otras ciudades a realizar los trámites ofrecidos por la DIAN, además es de gran ayuda para nuestros pueblos, veredas, corregimientos y municipios circunvecinos.

3. INFORME DE CUMPLIMIENTO DE TRABAJO

3.1 DESCRIPCION DE LAS ACCIONES REALIZADAS

3.1.1 Verificación y organización de documentos necesarios para realizar los diferentes trámites que ofrece la DIAN – Ocaña. Con el fin de verificar y organizar los documentos que se encuentran en la DIAN, los cuales son necesarios a la hora de realizar los trámites que la misma ofrece, esta actividad se realizó de la siguiente manera:

Documentos para inscripción, actualización o copia del RUT

Documentos para emitir mecanismo digital.

Documentos para expedir resolución, habilitación o inhabilitación de facturación.

Entregar a los contribuyentes los requisitos para la solicitud especial.

3.1.2 Copia, inscripción, actualización y cancelación del Registro Único Tributario - RUT. En esta actividad, como su nombre lo indica, se realizó funciones a los usuarios que lo solicitaban:

Copia del Registro Único Tributario – RUT.

Inscripción en el Registro Único Tributario para personas Jurídicas y Naturales.

Actualización del Registro Único Tributario para personas Jurídicas y Naturales

Cancelación del Registro Único Tributario – RUT.

3.1.3 Mecanismo digital. En cuanto al mecanismo digital, se procedió a informarle al cliente en qué consistía éste y quiénes están obligados a solicitarlo, según la Resolución 12721 de 09 de diciembre de 2011. Para ello, se ofreció asesoría en los siguientes temas:

Información al contribuyente sobre el mecanismo digital.

Emisión del mecanismo digital realizada por la DIAN.

Solicitud de códigos de mecanismo digital.

Renovación de mecanismo digital.

Solicitud de activación de botón de firma.

Solicitud de Revocación de Mecanismo Digital.

Sincronización del NIT.

3.1.4 Proceso de facturación. En el proceso de facturación, se llevaron a cabo las siguientes actividades con los contribuyentes:

Requisitos para el trámite.

Entrega de la resolución de facturación para personas naturales o jurídicas

Tipo de solicitud de resolución de facturación.

3.1.5 Solicitudes especiales. Para realizar las solicitudes especiales, se realizó un procedimiento con el fin de revisar que el contribuyente no tenga pendiente ningún tipo de obligación con la DIAN, luego se procedió a lo siguiente:

Recepción de documentación para solicitudes especiales

Requisitos cancelación de la inscripción personas jurídicas no responsables de IVA.

Requisitos Cancelación de consorcios.

Requisitos para la cancelación del NIT sucesiones ilíquidas.

Requisitos para la cancelación de IVA personas jurídicas.

Requisitos cancelación de la inscripción personas jurídicas con responsabilidad en ventas.

Solicitud de cambio del régimen común al simplificado.

Cese de responsabilidades en ventas personas naturales régimen común.

3.1.6 Orientación al contribuyente. La orientación al contribuyente es una de las actividades más constantes en el punto de contacto DIAN Ocaña, dado que se les brinda la asesoría en cuanto a orientación tributaria y acompañamiento en la presentación de sus declaraciones en los servicios informáticos de la DIAN. La actividad más frecuente es:

Consulta de la obligación financiera e inconsistencias

3.2 MARCO CONCEPTUAL

3.2.1 Registro Único Tributario – RUT. Es el mecanismo único para identificar, ubicar y clasificar a los sujetos de obligaciones administradas y controladas por la DIAN en materia tributaria, aduanera y cambiaria.

El RUT sirve para lo siguiente, avalar y ejercer la actividad económica ante terceros con quienes sostenga una relación comercial, laboral o económica en general y ante los

diferentes entes de supervisión y control, a su vez, este documento le señala sus obligaciones frente al Estado Colombiano.

También, le permite a la DIAN contar con información veraz, actualizada, clasificada y confiable de todos los sujetos obligados a inscribirse en el mismo, para desarrollar una gestión efectiva en materia de recaudo, control y servicio que a su vez facilite el cumplimiento de las obligaciones tributarias, aduaneras y cambiarias así como la simplificación de trámites y reducción de costos.

Obligados a inscribirse en el RUT, Las personas y entidades que tengan la calidad de contribuyentes declarantes del impuesto sobre la renta, las personas y entidades no contribuyentes, declarantes de ingresos y patrimonio. Los responsables del impuesto sobre las ventas pertenecientes a los regímenes común o simplificado. Los agentes retenedores, los importadores y exportadores, las demás personas naturales o jurídicas que participen en las operaciones de importación, exportación y tránsito aduanero, los profesionales en compra y venta de divisas, y las personas o entidades no responsables del impuesto sobre las ventas, que requieran la expedición de NIT, cuando por disposiciones especiales estén obligadas a expedir factura. Las personas naturales que cumplen deberes formales a nombre de terceros.⁸

3.2.2 Mecanismo digital. Es el mecanismo electrónico dispuesto por la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales que facilita la presentación electrónica, con firma digital respaldada en un certificado digital, que sustituye para todos los efectos la firma autógrafa en los documentos inherentes a los trámites realizados a través de tales mecanismos, por personas naturales que actúen a nombre propio y/o que representan a otra persona natural o jurídica o actúen para la misma, quienes para este efecto se denominaran suscriptores del mecanismo, ofreciendo seguridad por las partes que intervienen.⁹

Obligados a presentar declaraciones en forma virtual a través de los Servicios Informáticos Electrónicos. Deben presentar declaraciones en forma virtual a través de los Servicios Informáticos Electrónicos de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales los contribuyentes, responsables, agentes de retención y usuarios aduaneros señalados a continuación:

Los contribuyentes, responsables, agentes retenedores y declarantes calificados por la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales como Grandes Contribuyentes.
Las Entidades no contribuyentes señaladas en los artículos 23-1 y 23-2 del Estatuto Tributario.

⁸ DIAN. Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales. [online]. Actualizado en el 2009. [citado en noviembre 9 de 2012]. Disponible en Internet En:http://www.dian.gov.co/descargas/Insitu-Reestructuracion/0011_Resolucion_GruposInternos.

⁹ DIAN. Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales. [citado en internet noviembre 9 de 2012]. Disponible en internet en <http://www.dian.gov.co/dian/13normatividad.nsf/fa3eae82f6154e4a05256f88006679fd/>.

Las personas naturales o jurídicas responsables del impuesto sobre la renta y complementarios o de ingresos y patrimonio, cuyos ingresos brutos en el año gravable 2008 o años gravables siguientes, sean iguales o superiores a QUINIENTOS MILLONES DE PESOS M/CTE (\$500.000.000), y que hayan sido responsables del impuesto sobre las ventas o agentes de retención en el mismo año gravable.

Los Notarios.

Los Consorcios y Uniones Temporales.

Los obligados a facturar que opten por expedir factura electrónica.

Los funcionarios de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales – DIAN que deban cumplir con el deber de declarar.

Los autorizados y concesionados para operar los juegos de suerte y azar explotados por entidades públicas a nivel nacional.

Los solicitantes para operar juegos promocionales y rifas, que tengan la calidad de juegos de suerte y azar explotados por entidades públicas del nivel nacional.

Los obligados a suministrar información exógena de acuerdo con las resoluciones proferidas por la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales.

Las personas jurídicas obligadas a presentar la declaración de retención en la fuente.

Los obligados a presentar declaraciones informativas, individual y consolidada de precios de transferencia.

Los representantes, revisores fiscales y contadores de los obligados a presentar las declaraciones de manera virtual señalados en los numerales anteriores.

Los contribuyentes, responsables, agentes de retención, usuarios aduaneros y demás obligados señalados en la presente Resolución deberán presentar las declaraciones a través de los Servicios Informáticos Electrónicos, haciendo uso del mecanismo de firma respaldado con certificado digital, independientemente que con posterioridad pierdan la calidad o condición por la cual fueron obligados.

El pago se podrá realizar electrónicamente a través de los Servicios Informáticos Electrónicos de la DIAN, o con recibos litográficos ante las entidades autorizadas para recaudar.

Las personas naturales residentes en el exterior que no se encuentren señaladas en el presente artículo, podrán presentar sus declaraciones, a través de los Servicios Informáticos Electrónicos haciendo uso del mecanismo de firma respaldado con certificado digital.

Inicio de la obligación. Los nuevos obligados señalados en el artículo 1 de la presente Resolución, deberán presentar sus declaraciones a través de los Servicios informáticos electrónicos de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales, haciendo uso del mecanismo de firma respaldado con certificado digital, cuyos vencimientos tengan lugar en julio de 2012.

Sin perjuicio de la fecha señalada en el inciso anterior, los contribuyentes, responsables o usuarios que vayan activando el mecanismo digital, podrán empezar a cumplir con sus obligaciones a través de los Servicios informáticos electrónicos de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales haciendo uso de dicho mecanismo.

Quienes a la fecha de entrada en vigencia de la presente Resolución se encuentren obligados a presentar sus declaraciones de manera virtual, deben continuar haciéndolo de esta forma.

Inicio de la obligación para los contribuyentes, responsables, agentes de retención, usuarios aduaneros y demás obligados que la adquieran con posterioridad a la fecha de entrada en vigencia de la presente resolución. Quienes adquieran la obligación con posterioridad a la fecha de entrada en vigencia de la presente resolución, deberán presentar sus declaraciones a través de los servicios informáticos electrónicos, haciendo uso del mecanismo de firma respaldado con certificado digital emitido por la DIAN, a partir de las obligaciones que surjan el mes siguiente a:

La calificación como Gran Contribuyente.

La inscripción en el Registro Único Tributario de aquellas entidades no contribuyentes, señaladas en los artículos 23-1 o 23-2 del Estatuto Tributario.

La adquisición de cualquiera de las calidades de usuario aduanero, contempladas en el numeral 3 del artículo 1 de la presente Resolución,

La fecha de posesión como Notario,

La inscripción en el Registro Único Tributario del Consorcio o Unión Temporal,

El vencimiento del plazo para la presentación de la información cambiaria y de endeudamiento externo a la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales – DIAN,

La adopción del sistema de factura electrónica,

La fecha de posesión como funcionario de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales,

La fecha que señale el contrato de concesión como inicio para operar los juegos de suerte y azar explotados por entidades públicas del nivel nacional,

La fecha límite de plazo, para cumplir con la obligación de suministrar información exógena, de acuerdo a las resoluciones que profiere la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales,

El período en el cual practique retención en la fuente,

La fecha en que nace la obligación de aplicar el régimen de precios de transferencia,

La fecha de la inscripción o actualización del Registro Único Tributario en calidad de representante legal, revisor fiscal o contador.

Los solicitantes de juegos promocionales y rifas, explotados por entidades públicas del nivel nacional, deberán gestionar la expedición del mecanismo de firma respaldado con certificado digital y presentar las declaraciones, una vez el ente autorizador les indique la fecha en que deben declarar y pagar los derechos de explotación y gastos de administración.

Procedimiento previo a la presentación de las declaraciones a través de los Servicios Informáticos Electrónicos Los nuevos obligados a presentar las declaraciones a través de los servicios informáticos electrónicos haciendo uso del mecanismo de firma digital emitido por la DIAN, deberán realizar en forma previa el siguiente procedimiento:

Las personas naturales y jurídicas, y sus asimiladas, deben actualizar el Registro Único Tributario, incluyendo al representante legal, al revisor fiscal o contador público, a quienes se le asignará el mecanismo de firma respaldado con certificado digital.

El representante legal, el revisor fiscal y el contador público, deberán inscribir o actualizar su Registro Único Tributario incluyendo la responsabilidad 22: “Obligados a cumplir deberes formales por terceros”, e informar su correo electrónico para que la Entidad le envíe los códigos de autorización y puedan descargar el mecanismo digital, en el evento que la emisión o renovación haya sido de manera presencial.

Solicitar la emisión o renovación del mecanismo de firma respaldado con certificado digital, si no lo poseen, ante las Direcciones Seccionales de Impuestos o de Impuestos y Aduanas, personalmente o a través de apoderado debidamente facultado.

Las personas naturales que se encuentren domiciliadas en el exterior que opten por presentar sus declaraciones de manera virtual, podrán solicitar la emisión del mecanismo digital a través del correo electrónico al buzón “rut-extranjeros@dian.gov.co” habilitado para tal efecto y por medio de éste se enviarán el documento formalizado.

El mecanismo de firma respaldado con certificado digital, se asigna a la persona natural que a nombre propio o en representación del contribuyente, responsable, o declarante, deba cumplir con el deber formal de declarar, quien para tales efectos tiene la calidad de suscriptor, en las condiciones y con los procedimientos señalados en la Resolución 12717

de diciembre 27 de 2005, o la que la modifique o sustituya, expedida por la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales.

Para efectos de lo dispuesto en la presente Resolución, el obligado a presentar sus declaraciones en forma virtual, deberá prever con suficiente antelación el adecuado funcionamiento de los medios requeridos para asegurar el cumplimiento de sus obligaciones.

En ningún caso constituirán causales de justificación de la extemporaneidad en la presentación de las declaraciones:

Los daños en los sistemas, conexiones y/o equipos informáticos del declarante.

Los daños en el mecanismo de firma con certificado digital.

El olvido de las claves asociadas al mismo, por quienes deben cumplir el deber formal de declarar.

El no agotar los procedimientos previos a la presentación de la declaración, como el trámite de Inscripción o actualización en el Registro Único Tributario y/o de la activación del mecanismo de firma digital o asignación de un nuevo mecanismo de firma amparado con certificado digital, u obtención de la clave secreta por quienes deben cumplir con la obligación de declarar en forma virtual o la solicitud de cambio o asignación con una antelación inferior a tres (3) días hábiles al vencimiento.¹⁰

3.2.3 Facturación: Es el procedimiento de autorización, habilitación o cancelación de la numeración que implica el diligenciamiento de una solicitud y la respectiva atención en la DIAN, a través del área de División de Gestión y Asistencia al Cliente o Punto de Contacto ubicados en todo el país.

3.2.4 Solicitudes especiales: Es el procedimiento mediante el cual las personas Jurídicas, con responsabilidades ante la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN), cancelan su Actividad Mercantil.

Los tipos de solicitudes especiales son las siguientes:

Cancelación de la inscripción Personas Jurídicas no responsables de IVA.

Cancelación de Consorcios.

Cancelación del NIT Sucesiones Ilíquidas.

Cancelación del IVA Personas Jurídicas.

Cancelación de la inscripción Personas Jurídicas con responsabilidad en ventas.

¹⁰ Resolución 12761 del 9 de diciembre de 2011(Obligados Medios Electrónicos) [citado septiembre 10 de 2012]. Disponible en Internet En:http://www.dian.gov.co/descargas/Insitu-Reestructuracion/0011_Resolucion_GruposInternos.

Cese de responsabilidades en ventas Personas Naturales Régimen Común.
Cambio del régimen común al simplificado.

3.2.5 Códigos y tipos de responsabilidades:

Cód	Nombre
01-	Aporte especial para la administración de justicia.
02-	Gravamen a los movimientos financieros
03-	Impuesto al patrimonio
04-	Impuesto de renta y complementario régimen especial
05-	Impuesto de renta y complementario régimen ordinario
06-	Ingresos y patrimonio
07-	Retención en la fuente a título de renta
08-	Retención timbre nacional
09-	Retención en la fuente en el impuesto sobre las ventas
10-	Usuario aduanero
11-	Ventas régimen común
12-	Ventas régimen simplificado
13-	Gran contribuyente
14-	Informante de exógena
15-	Autoretenedor
16-	Obligación a facturar por ingresos bienes y/o servicios excluidos
17-	Profesionales de compra y venta de divisas
18-	Precios de transferencia
19-	Productor de bienes y/o servicios exentos (incluye exportadores)
20-	Obtención NIT Dto. 3050 de 1997 (Art. 3o)
21-	Declarar ingreso o salida del país de divisas o moneda legal
22-	Obligado a declarar a nombre de terceros
23-	Agente de retención en ventas
24-	Declaración consolidada precios de transferencia
26-	Declaración individual precios de transferencia
27-	Derechos de explotación juegos localizados
28-	Derechos de explotación juegos Novedosos
29-	Derechos de explotación juegos Promocionales
30-	Derechos de explotación juegos Rifas
31-	Derechos de explotación juegos gallísticos y caninos

3.2.6 Contribuyente. Es aquella persona física o jurídica con derechos y obligaciones, frente a un ente público, derivados de los tributos. Es quien está obligado a soportar patrimonialmente el pago de los tributos (impuestos, tasas o contribuciones especiales), con el fin de financiar al Estado. Es una figura propia de las relaciones tributarias o de impuestos. Se determina y define en concreto y de acuerdo con la ley de cada país. El

contribuyente es, en sentido general, el sujeto pasivo en derecho tributario, siendo el sujeto activo el estado, a través de la administración.¹¹

3.2.7 Orientación. Son los servicios de facilitación del cumplimiento de las obligaciones tributarias, aduaneras y cambiarias. Incluye aquellos servicios de información, asistencia y orientación general relacionada con normatividad.

3.2.8 Quejas. Todas las manifestaciones virtualmente sobre la ocurrencia de hechos, situaciones o circunstancias relacionada con la atención brindada por los empleados públicos de la DIAN a los ciudadanos en general. Estas pueden dar origen a la apertura de una investigación disciplinaria.

3.2.9 Reclamos. Son todas las manifestaciones hechas virtualmente sobre la ocurrencia de hechos o situaciones relacionadas con la calidad de los productos y/o servicios ofrecidos por la UAE- DIAN.

3.2.10 Sugerencias. Son todas aquellas insinuaciones, propuesta y recomendaciones tendientes al mejoramiento de un proceso y/o servicio de la UAE- DIAN, que desde el portal de la entidad formulan los ciudadanos. Estas serán insumos de las acciones de mejoramiento que aborde la entidad, dentro del sistema de gestión de calidad y control interno.

3.2.11 Felicitaciones. Son manifestaciones de agradecimiento y/o satisfacción de los productos y/o servicios que resaltan la buena labor de los empleados públicos o de la entidad.¹²

3.2.12 Muisca. Es el modelo de gestión de ingresos y recursos de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales, que busca integrar, facilitar, agilizar y simplificar los procedimientos utilizados por la entidad.

Modelo: Representa la nueva forma de gestionar

Único: Integra las personas, 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 y previene y ajusta el comportamiento y la gestión.

Automatizado: Aprovecha la tecnología para potenciar la gestión.

¹¹ GERENCIA. Contribuyente. [citado 12 de noviembre de 2012]. Disponible en internet:<http://www.gerencia.com/origen-el-termino-contribuyente-en-colombia.html>.

¹²DIAN. Servicio de comentario y quejas. [citado el 12 de Noviembre 2012]. Disponible en internet en: <http://www.dian.co.com/descargas/capacitación/cartillas/quejas/folleto%20QRyS2.pdf>.

Este modelo apunta a alcanzar la excelencia en sus operaciones, redireccionar la entidad hacia el servicio, consolidar la legitimidad y la autonomía y contribuir a la competitividad de país.¹³

¹³ DIAN. Cartilla Institucional [citado en Noviembre 12 de 2012]. Disponible en Internet En: http://www.dian.gov.co/descargas/capacitación/cartillas/Quejas/Manual_Quejas/clienteexterno280910.pdf.

4. PRESENTACION DE RESULTADOS

4.1 RECEPCIÓN Y REVISIÓN DE DOCUMENTOS, A PERSONAS NATURALES Y JURÍDICAS EN LA INSCRIPCIÓN, ACTUALIZACIÓN Y CANCELACIÓN DEL RUT.

4.1.1 Inscripción y Actualización Personas Naturales. Para llevar a cabo la formalización del RUT se adjuntaron los siguientes documentos: Documento original (Cédula de ciudadanía), fotocopia de la Cédula de ciudadanía de quien realiza el trámite ampliada al 150% , con exhibición del original, un recibo (debe ser original y copia) de un servicio público domiciliario (agua, luz, teléfono o gas), con fecha de pago no mayor a dos (2) meses, que corresponda a la dirección informada en el formulario de inscripción en el Registro Único Tributario o Boletín de Nomenclatura Catastral del predio informado como dirección, correspondiente al año de la inscripción, certificado de Cámara de Comercio no mayor a un (1) mes, si tiene.

4.1.2 Inscripción y Actualización Personas Jurídicas. Para llevar a cabo la formalización del RUT, se adjuntaron los siguientes documentos: Documento original (Cédula de ciudadanía) del representante legal, fotocopia del documento de identificación (Cédula de ciudadanía) del representante legal ampliada al 150%, con exhibición del original, certificado de Cámara de Comercio si tiene o acta de constitución y un acta donde se nombró el representante legal de la empresa, un recibo de servicio público domiciliario (agua, luz, teléfono o gas), (original y fotocopia) con fecha de pago no mayor a dos (2) meses, que corresponda a la dirección informada en certificado de Cámara de Comercio, certificado de una cuenta corriente activa o de ahorros en una entidad vigilada por la Superintendencia Financiera de Colombia, con fecha de expedición no mayor a un (1) mes.

Cuando la inscripción la soliciten consorcios y uniones temporales, adicionalmente a los requisitos mencionados anteriormente, se anexó fotocopia del acta de adjudicación de la licitación o del contrato.

Cuando soliciten por primera vez el Registro Único Tributario personas jurídicas y asimiladas, pueden obtener el RUT previa acreditación del requisito de la titularidad de cuenta corriente o de ahorro, se expide la preinscripción en RUT y una vez realizado el proceso de la cuenta se podrá realizar el trámite de formalización del RUT para personas jurídicas.

4.1.3 Cancelación Personas Naturales y jurídicas. Se formalizó presentando los siguientes documentos: Personalmente por el interesado o por quien ejerza la representación legal, Fotocopia ampliada de la cedula de ciudadanía de la persona o del representante ampliada al 150%, con exhibición del original, y certificado de cancelación expedido por la cámara de comercio no mayor a un (1) mes, si no tiene Cámara de Comercio el acta de constitución, acuerdo o resolución en la que se cancela la sociedad o establecimiento, Fotocopia de un servicio público domiciliario (agua, luz, teléfono, gas),

con fecha de pago no mayor de 2 meses que corresponda a la dirección informada en el formulario de inscripción en el RUT, con exhibición del original.

4.2 COPIA, INSCRIPCIÓN, ACTUALIZACIÓN Y CANCELACIÓN DEL REGISTRO ÚNICO TRIBUTARIO - RUT.

4.2.1 Copia del Registro Único Tributario - Rut. Mediante este proceso se entregó copia del RUT a los contribuyentes cuando lo necesitaron, pidiéndoles su documento de identificación original y verificando que la persona que lo solicitó sea la que figura en la cedula de ciudadanía.

4.2.2 Inscripción en el Registro Único Tributario – RUT. Mediante este proceso se pudo inscribir en el Registro Único Tributario a aquellas personas o entidades responsables o no del impuesto sobre las ventas que requieran la expedición del Número de Identificación Tributaria - NIT, cuando por disposiciones especiales estén obligadas a expedir factura. El RUT tiene vigencia indefinida.

4.2.3 Actualización del Registro Único Tributario – RUT. De este proceso hicieron parte aquellas personas naturales, jurídicas y demás sujetos de obligaciones administradas por la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales - DIAN, realizan cualquier cambio en los datos de identificación, ubicación y/o clasificación en lo relacionado con: actividad económica, dirección, teléfono, ocupación y número de establecimientos y/o solicitudes especiales para el cese de actividades o cambio de régimen común a simplificado.

4.2.4 Cancelación del Registro Único Tributario – RUT. En este proceso se eliminaron los datos en el sistema del Registro Único Tributario – RUT, de los contribuyentes que lo solicitaron. Para persona natural, la cancelación procede cuando la persona fallece y para la persona jurídica la cancelación procede cuando la organización se encuentra liquidada.

Nota. Es un deber del contribuyente, presentar la documentación que se les exige para poder llevar a cabo el trámite solicitado. (Decreto 2645 de 27 de Julio de 2011).

Si cualquier trámite es realizado por un tercero, éste debe presentarse con un Poder autenticado, donde le den las facultades de realizar ante la DIAN el trámite correspondiente.

4.3 MECANISMO DIGITAL

4.3.1 Emisión del mecanismo digital realizada por la DIAN. Esta actividad consistió en informarle al cliente qué es el mecanismo digital y quiénes están obligados a solicitarlo (Resolución 12721 de 09 de diciembre de 2011).

Además, se verificó en el sistema Informático de la DIAN (obligación financiera), que cumplan con los requisitos y que en el año inmediatamente anterior sus ingresos brutos

sean iguales o superiores a (\$500.000.000) y que hayan sido responsables del impuesto sobre las ventas o agentes de retención en el mismo año.

Se constató que los documentos presentados cumplan con los requisitos

A la vez, se estableció mediante consulta en el RUT, que se tratara del representante legal ó si es persona jurídica. En caso de no encontrarse registrado, se procedió a realizar la respectiva actualización del RUT, en la página 3.

Se realizó la sincronización del RUT.

También, se verificó el RUT de la persona natural o representante legal, que tenga la responsabilidad 22 y que el correo electrónico se encuentre actualizado, en caso contrario, se debió realizar la actualización del RUT.

Para emitir el mecanismo digital hasta llegar a la formalización, se debió acudir a la Jefe del Punto de Contacto, quien es la encargada de realizar esta labor.


Se imprimió por la parte posterior de la hoja del mecanismo digital los respectivos códigos para la descarga del mecanismo digital. Procediendo a informarle que a partir de ese momento todas sus declaraciones se presentarán en forma virtual.

También se le interrogó si tiene una cuenta creada con la DIAN, la cual es necesaria para habilitar el mecanismo digital.

Finalmente se le hizo entrega al contribuyente de una hoja de instrucciones sobre la descarga de mecanismo digital (ver imagen 4, página siguiente), de igual forma se les ofreció el servicio de ayuda telefónica en caso que presenten dificultades.

Imagen 4: instrucciones para descargar de mecanismo digital

Instrucciones para descargar el Mecanismo Digital



La siguiente información le permitirá descargar su mecanismo digital, con el cual deberá presentar las declaraciones e información exógena ante la Entidad. Así mismo, podrá actualizar su Registro Único Tributario y obtener copias del mismo ingresando al Portal de la DIAN.

Para realizar la descarga del mecanismo deberá ingresar a www.dian.gov.co y seguir paso a paso las siguientes instrucciones:

- 1. Verificar el sistema para firma:**

Ingrese a la página web de la DIAN: [www.dian.gov.co/Servicios Informáticos/Verificar su Sistema para Firma](http://www.dian.gov.co/ServiciosInformaticos/VerificarSuSistemaParaFirma). Si el sistema no cumple con todos los requerimientos instale los programas requeridos.

NOTA: Puede verificar los requerimientos técnicos en [www.dian.gov.co/Servicios/requerimientos tecnológicos](http://www.dian.gov.co/Servicios/requerimientos_tecnologicos).

Al finalizar cierre el navegador e ingrese nuevamente
- 2. Habilitar cuenta:** En caso de no tener habilitada la cuenta deberá realizar los siguientes pasos para definir su contraseña, la cual será la clave de acceso a los Servicios Informáticos Electrónicos de la DIAN:
 1. Ingrese a [www.dian.gov.co/Servicios Informáticos Electrónicos/habilitar cuenta](http://www.dian.gov.co/ServiciosInformaticos/Electronicos/habilitar_cuenta)
 2. Seleccione el tipo de documento de identidad y número del mismo y pulse el botón "siguiente"
- 3. Descargue Mecanismo Digital:** Este procedimiento le permitirá firmar digitalmente, para lo cual se requiere definir una clave y generar un archivo que contiene el mecanismo.
 1. Ingrese a [www.dian.gov.co/Servicios Informáticos Electrónicos](http://www.dian.gov.co/ServiciosInformaticos/Electronicos).
 2. En "Organización" ingrese "A nombre propio", en "Identificación" ingrese su tipo y número de documento. En "contraseña" ingrese la contraseña en el teclado virtual que aparece en la pantalla del computador, la cual definió cuando "habilitó cuenta".
 3. Pulse el botón "Ingresar"
 4. Pulse el botón "Tareas" ubicado en la parte inferior

de la página y seleccione la tarea relacionada con la activación del mecanismo digital.

5. Pulse el link "Se ha formalizado el documento No. 10036XX, Mecanismo Digital para servicios electrónicos DIAN. Ahora puede activar su mecanismo"
6. Digite el Número del Formulario 10036 y los Códigos de Autorización que fueron suministrados con esta comunicación y pulse el botón "Consultar" y automáticamente aparecerá el número de referencia.
7. Finalmente, pulse el botón "Generar Certificado" y de inmediato se despliega un mensaje preguntando si está seguro de generar el archivo del mecanismo digital.
8. Para confirmar, pulse el botón "SI" y se desplegará la ventana "Descarga certificado" que le permitirá guardar el certificado en el computador.
9. Pulse el botón que se encuentra a la derecha de la casilla Ubicación, lo cual le permite:
 - Escoger la carpeta donde quiere guardar su archivo con el certificado digital.
 - Ponerle un nombre al archivo.
10. A continuación diligencie los datos restantes: "Contraseña" y "Confirmación contraseña".
11. Finalmente, pulse el botón "Guardar Certificado" con lo cual se desplegará un mensaje que le indica que el certificado ha sido guardado.

Mayor información en el botón "Mecanismo digital" de nuestra página www.dian.gov.co.

Fuente: DIAN, 2013.

4.4 PROCESO DE FACTURACIÓN

4.4.1 Personas naturales o jurídicas que se les entrega resolución de facturación. En el momento de hacer entrega de la resolución de facturación a las personas naturales o jurídicas, los funcionarios del punto de contacto DIAN Ocaña, deben tener en cuenta los siguientes aspectos: Que las personas naturales o jurídicas sean pertenecientes al régimen común o que sean grandes contribuyentes, para que puedan solicitar resolución de facturación, lo cual se debe verificar antes del inicio del trámite, teniendo en cuenta los siguientes aspectos:

Que las personas naturales que únicamente vendan bienes excluidos del impuesto sobre las ventas o presten servicios excluidos no gravados y que en el año inmediatamente anterior hubieren obtenido ingresos brutos, provenientes de su actividad, superiores a 4.000UVT (\$100.528.000 año 2010). Las personas naturales que sean agricultores y ganaderos que vendan bienes excluidos del impuesto sobre las ventas están obligados a expedir factura o Documento equivalente, cuando en el año inmediatamente anterior hubieren obtenido ingresos brutos superiores a 4.000 UVT (100.528.000 año 2010). Quienes ejerzan profesiones liberales o presten servicios inherentes a éstas y sean del régimen común. Quien a pesar de no estar obligado a facturar, opte por expedir factura, deberá cumplir con la totalidad de los requisitos que exige el artículo 617 del Estatuto Tributario, con excepción de la solicitud de autorización de la numeración.

Para aquellos que solo pertenecen al régimen simplificado, no se les entrega resolución de facturación ya que esta clase de contribuyente no está obligado a expedir factura.

4.4.2 Requisitos para el trámite. Los siguientes son los requisitos para realizar el trámite:

Certificado de la Cámara de comercio original.

Formato 1302 solicitud de facturación

Si es por medio de apoderado autorización notariada.

Fotocopia ampliada de la cedula.

4.4.3 Tipo de solicitud de resolución de facturación. Los siguientes son los tipos de solicitud de resolución de facturación, que se encuentran a la hora de realizar la misma:

Autorización. Se presenta cuando el contribuyente por primera vez adquiere la responsabilidad de facturar (REGIMEN COMUN, TIPOGRAFOS O LITOGRAFOS y demás obligados).

Habilitación. Este tipo de solicitud se da cuando el contribuyente ya tenía debidamente autorizada una resolución de facturación y da lugar a efectuar dicho trámite las siguientes situaciones.

Cuando la resolución de facturación anteriormente autorizada está próxima a vencer (2 años), el contribuyente debe solicitar una nueva resolución para habilitar las facturas



sobrantes con el fin que tengan validez legal en el momento de realizar cualquier transacción comercial y de esta manera evitar incurrir en una sanción de incumplimiento de una obligación tributaria por parte de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales.

La resolución de habilitación es solicitada cuando aún quedan facturas sin utilizar; en éste caso el contribuyente debe solicitar habilitación y mandar a elaborar un sello con la nueva resolución para colocárselo a las facturas que todavía le quedan.

Inhabilitación. Consiste en la cancelación de un rango de facturación anteriormente autorizado o habilitado ya sea por cese de actividades o por error en el diligenciamiento del formulario de facturación 1302.

Se le dará Notificación de la Resolución de facturación al solicitante, entregándole la respectiva Resolución e informándole que su duración es de dos años contados a partir de la fecha.

Imagen 5. Formulario de facturación 1302

		Solicitud sobre Numeración de Facturación				1302	
1. Año: 2009		2. Concepto: <input type="checkbox"/>		4. Número de formulario: 000-			
Espacio reservado para la DIAN							
5. Número de Identificación Tributaria (NIT)		6. DV	7. Primer apellido		8. Segundo apellido	9. Primer nombre	10. Otros nombres
11. Razón social							
Incluya en esta casilla datos adicionales no especificados en el formulario.							
<h1>Página 1</h1> <p>Colombia, un compromiso que no podemos evadir.</p>							
Firma de quien suscribe el documento				Firma del funcionario autorizado			
1884. Apellido y nombre				584. Apellido y nombre			
1885. Tipo Documento				585. Cargo			
1886. Céd. Profesional				586. Dependencia			
1887. Organización				587. Fecha de expedición			
1888. No. Autorización				588. Área			
1889. DV				589. Lugar			
1890. Organización				590. Organización			
				225 Subdirección de Gestión de Asistencia al Ciudadano Seleccione la Dirección Seccional ? 1 DIAN			
				591. Fecha de expedición: 25-8-2010 15:01:10			

Fuente: DIAN, 2012.

4.5 ENTREGAR A LOS CONTRIBUYENTES LOS REQUISITOS PARA LA SOLICITUD ESPECIAL

4.5.1 Procedimiento realizado para la recepción de solicitudes especiales. Para realizar el procedimiento para la recepción de solicitudes especiales, se debe comenzar por revisar y verificar que el contribuyente no tenga pendiente ningún tipo de obligación con la DIAN, como lo son el Impuesto de Renta y Complementario, impuesto al valor agregado - IVA, Retención en la Fuente, Información Exógena y deudas pendientes.

Revisar que el contribuyente no tenga ningún tipo de inconsistencias.

Verificar que el certificado de la Cámara de Comercio se encuentre cancelado.

Revisar que traiga las correspondientes certificaciones por el contador, en las cuales venga adjunta su tarjeta profesional vigente.

4.6 ORIENTACIÓN AL CONTRIBUYENTE.

La orientación al contribuyente, es una de las actividades o servicio que más se prestan en el Punto de Contacto DIAN Ocaña. Esta actividad tiene como propósito, orientar a los contribuyentes en los diferentes servicios prestados en el punto, además de todo lo relacionado con los procedimientos a realizar en materia Tributaria, Contable, Aduanera y Cambiaria. También, se realiza el acompañamiento a éstos en la presentación de sus declaraciones en los servicios informáticos de la DIAN, siempre que acudan al punto a solicitar este servicio, así como de dar toda la información actualizada sobre las normas vigentes y cada una de sus actualizaciones.

La labor comprende los tres canales de servicio que ofrece La DIAN, el presencial, el telefónico y el virtual.

Presencial en cuanto a cada uno de los servicios aquí ya explicados.

Telefónico es la persona encargada de contestar el teléfono y de despejar las dudas e inquietudes de los contribuyentes, esta es una labor de apoyo a la jefe del Punto de Contacto DIAN Ocaña. De igual forma se apunta el numero de cedula para que quede evidencia de las consultas realizadas, y así poder registrarlas en el CHADOC (Programa que utiliza la DIAN para llevar un control de todas las personas que van en busca de tramites)

Virtual es quien, mediante los servicios electrónicos de la DIAN guía al contribuyente en la prestación de este servicio.

A continuación se describen algunas de las orientaciones dadas a los contribuyentes que han sido atendidos en el punto de contacto DIAN Ocaña.

Cuadro 2. Consultas recibidas y atendidas

Proceso	Subproceso	Observaciones
2. Servicio al Cliente	2.1. Llamada Telefónica Entrante o saliente	Orientación sobre bases para calcular el impuesto al patrimonio
2. Servicio al Cliente	2.3. Consulta recibida y Atendida	Orientación sobre qué es y para qué sirve el RUT
2. Servicio al Cliente	2.3. Consulta recibida y Atendida	Consulta de obligaciones financieras pendientes y como subsanarlas, conforme a la ley 1430 del 29 dic 2010
2. Servicio al Cliente	2.3. Consulta recibida y Atendida	Orientación a un asalariado sobre quien le debe expedir su certificado de ingresos y retenciones
2. Servicio al Cliente	2.3. Consulta recibida y Atendida	Orientación sobre que personas naturales y jurídicas pueden tener mecanismo digital
2. Servicio al Cliente	2.3. Consulta recibida y Atendida	Orientación fechas para presentar Información Exógena.
2. Servicio al Cliente	2.1. Llamada Telefónica Entrante o saliente	Orientación topes para solicitar el mecanismo digital personas naturales.
2. Servicio al Cliente	2.3. Consulta recibida y Atendida	Códigos de activación del mecanismo digital
2. Servicio al Cliente	2.3. Consulta recibida y Atendida	Orientación sobre servicios en línea como diligenciar las declaraciones por el sistema de la DIAN
2. Servicio al Cliente	2.3. Consulta recibida y Atendida	Resetear cuenta, caso el cual el contribuyente pierde la clave para el ingreso a la cuenta con la DIAN
2. Servicio al Cliente	2.3. Consulta recibida y Atendida	Orientación ley 1430 del 29dic/2010
2. Servicio al Cliente	2.3. Consulta recibida y Atendida	Orientación como Crear cuenta con la DIAN
2. Servicio al Cliente	2.3. Consulta recibida y Atendida	Orientación sobre requerimiento enviados por la DIAN a los contribuyentes morosos o con embargo de la DIAN.

Cuadro 2. (continuación)

2. Servicio al Cliente	2.3. Consulta recibida y Atendida	Orientación sobre cómo solucionar las inconsistencias presentadas en las declaraciones con la DIAN
2. Servicio al Cliente	2.3. Consulta recibida y Atendida	Orientación cancelación NIT persona jurídica
2. Servicio al Cliente	2.3. Consulta recibida y Atendida	Orientación sobre como diligenciar el recibo oficial de pago en bancos
2. Servicio al Cliente	2.1. Llamada Telefónica Entrante o saliente	Orientación sobre normatividad, en cuanto a pago de la sanción mínima
2. Servicio al Cliente	2.3. Consulta recibida y Atendida	Orientación sobre la activación del mecanismo digital
2. Servicio al Cliente	2.1. Llamada Telefónica Entrante o saliente	Orientación pago de la primera y segunda cuota, declaración de renta personas jurídicas
2. Servicio al Cliente	2.1. Llamada Telefónica Entrante o saliente	Orientación en la corrección de declaraciones tributarias
2. Servicio al Cliente	2.1. Llamada Telefónica Entrante o saliente	Orientación sobre los libros de contabilidad que debe llevar una propiedad horizontal
2. Servicio al Cliente	2.1. Llamada Telefónica Entrante o saliente	Orientación sobre la activación del mecanismo digital
2. Servicio al Cliente	2.3. Consulta recibida y Atendida	Orientación topes para declarar renta, un comerciante de menores ingresos del régimen simplificado
2. Servicio al Cliente	2.1. Llamada Telefónica Entrante o saliente	Orientación sobre el uso de los servicios en línea.
2. Servicio al Cliente	2.3. Consulta recibida y Atendida	Orientación requisito para obtener el RUT

Cuadro 2. (continuación)

2. Servicio al Cliente	2.3. Consulta recibida y Atendida	Información sobre el estado de cuenta con la DIAN y recomendaciones para ponerse al día con las deudas pendientes
2. Servicio al Cliente	2.3. Consulta recibida y Atendida	Aduanas, sobre decomiso de mercancías
2. Servicio al Cliente	2.3. Consulta recibida y Atendida	Consulta sobre las obligaciones financieras
2. Servicio al Cliente	2.3. Consulta recibida y Atendida	Se persuadió al contribuyente, antes del cambio de régimen simplificado al común
2. Servicio al Cliente	2.1. Llamada Telefónica Entrante o saliente	Orientación sobre la presentación de la información exógena para personas naturales con ingresos inferiores a \$1100000000.
2. Servicio al Cliente	2.3. Consulta recibida y Atendida	Orientación sobre los requisitos para solicitar autorización de facturación.
2. Servicio al Cliente	2.3. Consulta recibida y Atendida	Orientación sobre la no presentación de las declaraciones de retención en la fuente e IVA cuando no se tenga movimiento a partir del año 2011, conforme a la ley 1430 del 29 Dic 2010
2. Servicio al Cliente	2.3. Consulta recibida y Atendida	Orientación sobre las declaraciones de retención en la fuente dejadas de presentar antes de entrada en vigencia de la ley 1430 de 2010.
2. Servicio al Cliente	2.3. Consulta recibida y Atendida	Orientación sobre los requisitos para el cambio de régimen común a simplificado.
2. Servicio al Cliente	2.3. Consulta recibida y Atendida	Orientación sobre como corregir una declaración de retención en la fuente que tiene un menor valor a pagar.
2. Servicio al Cliente	2.1. Llamada Telefónica Entrante o saliente	Orientación sobre obligaciones financieras
2. Servicio al Cliente	2.1. Llamada Telefónica Entrante o saliente	Orientación sobre bases para calcular el impuesto al patrimonio
2. Servicio al Cliente	2.3. Consulta recibida y Atendida	Orientación al contribuyente sobre solicitud de devolución de IVA

Cuadro 2. (continuación)

2. Servicio al Cliente	2.3. Consulta recibida y Atendida	Orientación documentos requeridos para cambio de representante de una asociación
2. Servicio al Cliente	2.3. Consulta recibida y Atendida	Orientación topes para presentar declaración de renta personas naturales del régimen simplificado
2. Servicio al Cliente	2.3. Consulta recibida y Atendida	Orientación en el uso del calendario tributario
2. Servicio al Cliente	2.1. Llamada Telefónica Entrante o saliente	Orientación sobre la no presentación de las declaraciones de retención en la fuente e IVA cuando no se tenga movimiento a partir del año 2011, conforme a la ley 1430 del 29 Dic 2010
2. Servicio al Cliente	2.3. Consulta recibida y Atendida	Orientación sobre cómo solucionar las inconsistencias presentadas en las declaraciones con la DIAN
2. Servicio al Cliente	2.3. Consulta recibida y Atendida	Orientación sobre topes para ser agente de retención personas naturales del régimen simplificado

Fuente: Pasante

4.7 DIAGNOSTICO FINAL

Finalizada la pasantía en el Punto de Contacto DIAN Ocaña, se puede concluir que los resultados fueron favorables para la empresa, pues se logró cumplir a cabalidad todas las actividades descritas en el plan de trabajo, lo cual permitió dar cumplimiento a los objetivos específicos y por consiguiente al objetivo general de la práctica profesional, siendo una experiencia con la cual se logró obtener interacción con el público y así brindar orientaciones precisas y solucionar eficientemente los diferentes casos presentados, en materia contable, tributaria, cambiaria, aduanera, servicios informáticos electrónicos, inscripción y actualización del registro único tributario, emisión del mecanismo digital, resoluciones de facturación, orientación y solicitudes especiales.

Todas las labores realizadas como las orientaciones, acompañamiento, el número de consultas atendidas y las soluciones a las dudas de los contribuyentes supervisadas por la jefe del punto de contacto DIAN Ocaña, deja un resultado positivo sobre el buen desempeño que se logró obtener.

Por otro lado el proceso de esta pasantía generó una buena imagen y confianza sobre cada uno de los servicios prestados en la entidad y a los contribuyentes que cada día asisten a la oficina.

5. CONCLUSIONES

Teniendo en cuenta la importancia que tiene conocer la documentación requerida por la DIAN Ocaña, para que los contribuyentes realicen su respectivo trámite, se recepcionó y revisó los documentos a personas naturales y jurídicas en lo que tenía que ver con la inscripción, actualización y cancelación del RUT.

Seguidamente, se verificó mediante el proceso de facturación, que el contribuyente cumpliera con los requisitos legales para autorizar, habilitar e inhabilitar esta resolución. Este proceso incluyó la entrega de la resolución de facturación, requisitos para el trámite, tipo de solicitud de resolución para proceder al diligenciamiento del formulario de facturación requerido.

El propósito de informar sobre los requisitos del mecanismo digital y su respectiva verificación, de acuerdo con la resolución 12761 del 9 de diciembre de 2011, posteriormente modificada por la resolución 019 del 28 de febrero de 2012, tuvo gran acogida por parte de los contribuyentes, ya que se logró que cada uno de estos estuviera informado si está obligado o no a presentar sus declaraciones en forma virtual a través de los servicios informáticos electrónicos; de igual manera se les hizo saber que el no cumplimiento a la norma acarrea sanción.

Los servicios que presta la entidad, ha permitido que los contribuyentes puedan realizar cada trámite sin tener que desplazarse a una seccional, ya que éste ha sido de gran utilidad para el municipio de Ocaña y Sur del Cesar; estos servicios son: actualización, inscripción y copia del Registro Único Tributario – RUT, resolución de facturación, emisión de mecanismo digital, solicitudes especiales, orientación en cuanto a sus obligaciones tributarias y servicio de KIOSKO.

6. RECOMENDACIONES

Mantener la documentación requerida por la DIAN-Ocaña, para dar a conocer a los contribuyentes de qué se trata y cómo deben realizar el respectivo trámite, teniendo en cuenta que muchos de ellos se sienten reacios al mismo.

Capacitar al contribuyente sobre el mecanismo digital y quienes están obligados a solicitarlo para no crear confusiones a la hora de realizar el trámite, ya que muchos desconocen para qué sirve éste y luego no sean sorprendidos con sanciones por el no cumplimiento de sus obligaciones.

Informar a los clientes que en el momento que se vence la resolución de facturación, deben solicitar a la DIAN una nueva resolución, con el fin de seguir facturando legalmente. De igual manera, informar que solo los del régimen común, personas jurídicas deben solicitar dicha resolución.

Promocionar y brindar conferencias abiertas a los contribuyentes por lo menos cada tres meses sobre las nuevas normas, decretos o resoluciones que salen para evitar que los clientes no tengan inquietudes al momento de realizar algún trámite, de igual manera informarles sobre los servicios que presta el Punto de Contacto DIAN Ocaña y la adecuada utilización de estos; ya que muchos desconocen la función que tiene la entidad.

BIBLIOGRAFIA

- ÁLVAREZ RODRÍGUEZ, Fernando. Estatuto Tributario 2010. Legis Editores S.A. 751p.
- COLOMBIA. Estatuto Tributario. Legis Editores S.A. 16ed. Bogotá D.C. 2010. 747p.
- COLOMBIA. CONGRESO DE LA REPÚBLICA. Ley 223 (20 de Diciembre de 1995). Por el cual se expiden normas sobre racionalización tributaria y se dictan otras disposiciones Diario oficial, Bogotá D.C. 1995. Capítulo IV. 63 p.
- _____. Ley 43 (13 de Diciembre de 1990). Por el cual se reglamenta la profesión del Contador Público y se dictan otras disposiciones Diario oficial, Bogotá D.C. 1990. 40 p.
- COLOMBIA. MINISTERIO DE HACIENDA Y CREDITO PÚBLICO. Decreto 2645 (Julio 27 de 2011). Por el cual se modifica y adiciona el decreto 2788 de 2004 Diario Oficial, Bogotá D.C. 2011. 1p.
- _____. Decreto 2820 (Agosto 9 de 2011). Por el cual se modifica parcialmente el decreto 2645 de 2011 Diario Oficial, Bogotá D.C. 2011. 2 p.
- DIAN. Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales. Orden Marco de gestión y atención al cliente. Santa Fe de Bogotá. 1999. 124p.
- NORMAN. GOTTWALD K, La Teología del Libro de Rut, Legis Editores S.A. 16ed. Bogotá D.C 2008. 245
- RÉGIMEN DE CONTABILIDAD PÚBLICA. 1ed. Legis. 31, 53, 54, 55, 231 P. ISBN 978-958-653-630.
- SÁNCHEZ, Walter; GRAJALES, Gherson. Contabilidad Conceptual Instrumental, Unidad V, Editorial Investigar Editores, Armenia Quindío, Segunda Edición Abril del 2006, p 328.
- SINISTERRA V, Gonzalo; POLANCO I, Luis Enrique y HENAO G, Harvey. Contabilidad sistema de información para las organizaciones. 4 ed. Bogotá D.C.: Mc Graw-Hill, 151, 152, 153, 168 p .ISBN 958-41-0217-6.

REFERENCIAS DOCUMENTALES ELECTRONICAS

_____. Dirección de impuestos y aduanas nacionales. Información exógena. [Online]. Actualizado en el 2008. [Citado el 18 de Noviembre de 2012]. Disponible en Internet En: <http://www.dian.gov.co/descargas/plegables/PlegableExogena.pdf> p. 1 de 2.

_____. Dirección de impuestos y aduanas nacionales. Solo para funcionarios de la DIAN. [Online]. Actualizado en el 2009. [Citado en Noviembre de 2012]. Disponible en Internet En: <http://www.dian.gov.co/descargas/Insitu-Reestructuracion/Decreto-4048-22-10-2008.pdf>. 1 de 15.

_____. Dirección de impuestos y aduanas nacionales. Solo para funcionarios de la DIAN. Reestructuración. [Online]. Actualizado en el 2009. [Citado en Diciembre 2 de 2012]. Disponible en Internet En: http://www.dian.gov.co/descargas/Insitu-Reestructuracion/0011_Resolution_GruposInternos.pdf p. 2 de 15.

CONTEXTO INSTITUCIONAL DE LA DIAN [En línea]. Actualizado en el 2010. [Citado en enero 12 de 2013]. Disponible en Internet: <http://www.sintradian.org/inicio/docs/2010/marzo/estado.pdf>

DEFINICIÓN DE INFORMACIÓN EXOGENA. [En línea]. [Citado en noviembre de 2012]. Disponible en Internet: http://www.dian.gov.co/descargas/plegables/PlegableExogena_2007.pdf

DIAN. Dirección de impuestos y aduanas nacionales. Nuestra entidad. [Online]. Actualizado en el 2009. [Citado en Noviembre de 2012]. Disponible en Internet En: <http://www.dian.gov.co/DIAN/12SobreD.nsf/pages/Laentidad?OpenDocument> p. 1 de 15.

GERENCIE. Sanciones tributarias. [Online]. Actualizado en el 2006. [Citado el 18 de Noviembre de 2012]. Disponible en Internet En: <http://www.gerencie.com/las-sanciones-tributarias-no-son-parte-de-la-obligacion-tributaria.html> > p. 1 de 8.

SOBRE LA DIAN. Organigramas. Estructura Orgánica desde el 22 de octubre de 2008. Seccional de Impuesto Cúcuta [en línea]. Actualizado en el 2010. [Citado en Noviembre 11 de 2012]. Disponible: www.sintradian.org/inicio/docs/2010/mayo/fiscalizayliquida.ppt

WIKIPEDIA. Proceso. [Online]. Actualizado en el 2008. [Citado el 10 de Noviembre de 2012]. Disponible en Internet En: <http://es.wikipedia.org/wiki/Proceso> p. 1 de 1.

ANEXOS

Anexo A. Consulta de RUT

The screenshot shows the DIAN-MUISCA web application interface. At the top left is the DIAN logo (Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales). Below it is a navigation menu with the following items: Autogestión, Bandeja de Salida, Comentarios y Quejas, Consulta de Estampillas Docur, Consulta de acuse, Consulta roles, Consultar Firmas de Documen, Consultar documento Diligenci, Correo, In Situ, Obligación Financiera, Registro Único Tributario (highlighted), Consultar Establecimientos, Consultar Formularios, Consultar RUT (highlighted), Consultar Traslado Adminis, Consultar Vinculación a Org, and Reportes. The main content area displays user information: Organización: U.A.E. DIRECCION DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES; Usuario: MENESES RAMIREZ DIANA LUZANDRA; Fecha y hora: 23-11-2010 / 14:16:36; URL: muisca.dian.gov.co. Below this is the 'Consulta RUT' section with two options: 'Consultar por NIT' and 'Consultar por Razón Social o Nombres'. The 'Consultar por Razón Social o Nombres' section includes a 'Razón Social' input field, a search type selector (radio buttons for 'Iniciando con la palabra' and 'Que contenga la palabra'), and a 'Buscar' button. The status bar at the bottom left shows 'Terminado'.

Fuente: Pasante.

Anexo B. Obligación financiera

The screenshot shows the DIAN (Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales) web application. At the top left is the DIAN logo. Below it, a header bar displays the organization name and user information. The main content area is titled 'Consulta Obligación Financiera' and contains two input fields: 'Nit' and 'Nombre o Razón Social'. A 'Buscar' button is positioned to the right of the 'Nit' field, and a 'Regresar' button is located at the bottom right of the form area. The browser's address bar at the bottom shows the URL 'muisca.dian.gov'.

Organización	U.A.E. DIRECCION DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES	
Usuario	MENESES RAMIREZ DIANA LUZANDRA	23-11-2010 / 14:17:21 muisca.dian.gov

Consulta Obligación Financiera

Nit	<input type="text"/>	<input type="button" value="Buscar"/>
Nombre o Razón Social	<input type="text"/>	

Fuente: Pasante.

Anexo C. Consulta de formulario por NIT

The screenshot shows the DIAN-MUISCA web application interface. On the left is a navigation menu with the following items: Autogestión, Bandeja de Salida, Comentarios y Quejas, Consulta de Estampillas Docur, Consulta de acuse, Consulta roles, Consultar Firmas de Documen, Consultar documento Diligenci, Correo, In Situ, Obligación Financiera, Consulta Obligación Financi, Consulta de obligaciones p, Consultar Reportes, Registro Único Tributario, Consultar Establecimientos, Consultar Formularios (highlighted), and Consultar RUT. The main content area displays the user's session information: Organización: U.A.E. DIRECCION DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES; Usuario: MENESES RAMIREZ DIANA LUZANDRA; Fecha y hora: 23-11-2010 / 14:17:59; and URL: muisca.dian.gov.co. Below this, the page title is "Consulta de Formularios por NIT". There is a search input field labeled "NIT" and a "Buscar" button.

Organización	U.A.E. DIRECCION DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES	
Usuario	MENESES RAMIREZ DIANA LUZANDRA	23-11-2010 / 14:17:59 muisca.dian.gov.co

Consulta de Formularios por NIT

NIT

Fuente: Pasante.

Anexo D. Sincronización de Rut.



Fuente: Pasante.

Anexo E. Consulta de códigos de activación.

The screenshot displays the DIAN-MUSCA web application interface. At the top, there is a banner for 'DENUNCIE' (Report) with contact information for tax and customs denunciations. Below the banner, the user's profile is shown: 'Organización: U.A.E. DIRECCION DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES', 'Usuario: PINZON CAMACHO MARTHA PATRICIA', and 'Fecha: 16-07-2012 / 08:27:52'. The main content area is titled 'Gestión de Mecanismos Digitales' and contains a list of menu options:

Menú	Descripción
Consulta código activación	Opción menú de Consulta de códigos de activación de mecanismos digitales
Formalización de Mecanismo Digital y firma	Opción de Menú de Administración de Servicios
Reenvío Códigos Autorización	Opción Menú de Reenvío de Códigos de Autorización
Regeneración Códigos Activación	Opción Menú para la generacion de nuevos Códigos de Activación
Solicitud Activación Botón Firma	Gestión de activar el botón de firma digital
Solicitud de Emisión de Mecanismo Digital	Opción Menú de Solicitud de Emisión de Certificados Digitales
Solicitud de Renovación de Mecanismo Digital	Opción Menú de Solicitud de Renovación de Certificados Digitales
Solicitud de Revocación de Mecanismo Digital	Opción Menú de Solicitud de Revocación de Certificados Digitales

At the bottom of the interface, there are icons for 'Correo', 'Alertas (1)', 'Tareas (3)', 'Asuntos', and 'Cerrar sesión'. The footer includes the text '© 2012 Derechos Reservados DIAN' and 'Director de Impuestos y Aduanas Nacionales'. The browser's address bar shows the URL: 'http://musca.dian.gov.co/WebArquitectura/DefInprimiFormularioPDF.faces#'. The system tray at the bottom right indicates the date and time: 'ES 16/07/2012 08:27 a.m.'.

Fuente: Pasante.

Anexo F. Diligenciar solicitud por envío de archivos.



Fuente: Pasante.

Anexo G. Solicitudes especiales.



Fuente: Pasante.