	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(40)	

RESUMEN – TRABAJO DE GRADO

AUTORES	KAREN LORENA GALVIZ TELLEZ		
FACULTAD	CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS		
PLAN DE ESTUDIOS	TÉCNICO PROFESIONAL EN GESTIÓN EMPRESARIAL EN ECONOMÍA SOLIDARIA.		
DIRECTOR	MAYERLY HERRERA GUERRERO		
TÍTULO DE LA TESIS	ASESORIA EN LOS TRÁMITES A TODA PERSONA NATURAL O JURÍDICA PARA EL CUMPLIMIENTO DE SUS OBLIGACIONES ADMINISTRADAS ANTE LA DIRECCIÓN DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES DIAN PUNTO DE CONTACTO OCAÑA.		
RESUMEN			
(70 palabras aproximadamente)			
<p>EL PRESENTE TRABAJO TIENE COMO FINALIDAD PRESENTAR UN INFORME DETALLADO SOBRE EL TRANCURSO DE LA PASANTÍA EN EL PUNTO DE CONTACTO DIAN OCAÑA, DESTACANDO UN BREVE CONOCIMIENTO DE LA ENTIDAD DESDE SU HISTORIA HASTA LA DESCRIPCIÓN DE LAS DEPENDENCIAS, ASÍ MISMO REALIZANDO UN DIAGNÓSTICO DE LA DEPENDENCIA CON LA AYUDA DE LA MATRIZ DOFA. DE IGUAL MODO EFECTUANDO UN PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA QUE SE LLEVA A CABO DENTRO DE LA ENTIDAD DESARROLLANDO UNOS OBJETIVOS PARA FORTALECER LOS PROCESOS DENTRO DE LA ENTIDAD.</p>			
CARACTERÍSTICAS			
PÁGINAS: 40	PLANOS:	ILUSTRACIONES:	CD-ROM: 1



**ASESORIA EN LOS TRÁMITES A TODA PERSONA NATURAL O JURÍDICA
PARA EL CUMPLIMIENTO DE SUS OBLIGACIONES ADMINISTRADAS ANTE
LA DIRECCIÓN DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES DIAN PUNTO DE
CONTACTO OCAÑA.**

KAREN LORENA GALVIS TELLEZ

**UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONOMICAS
TÉCNICO PROFESIONAL EN GESTIÓN EMPRESARIAL EN ECONOMÍA
SOLIDARIA
OCAÑA
2015**

**ASESORIA EN LOS TRÁMITES A TODA PERSONA NATURAL O JURÍDICA
PARA EL CUMPLIMIENTO DE SUS OBLIGACIONES ADMINISTRADAS ANTE
LA DIRECCIÓN DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES DIAN PUNTO DE
CONTACTO OCAÑA.**

KAREN LORENA GALVIS TELLEZ

**Trabajo de grado modalidad de pasantías presentado para optar el título de técnico
profesional en Gestión Empresarial en Economía Solidaria.**

**Directora
MAYERLY HERRERA GUERRERO
Administrador de Empresas**

**UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONOMICAS
TÉCNICO PROFESIONAL EN GESTIÓN EMPRESARIAL EN ECONOMÍA
SOLIDARIA
OCAÑA
2015**

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	12
1. ASESORIA EN LOS TRÁMITES A TODA PERSONA NATURAL O JURÍDICA PARA EL CUMPLIMIENTO DE SUS OBLIGACIONES ADMINISTRADAS ANTE LA DIRECCIÓN DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES DIAN PUNTO DE CONTACTO OCAÑA.....	13
1.1 DESCRIPCIÓN BREVE DE LA EMPRESA	13
1.1.1 Misión.....	14
1.1.2 Visión.....	14
1.1.3 Objetivos de la empresa	15
1.1.4 Descripción de la estructura organizacional.....	16
1.2 DIAGNÓSTICO INICIAL DE LA DEPENDENCIA ASIGNADA	19
1.2.1 Planteamiento del problema.....	20
1.3 OBJETIVOS DE LA PASANTÍA	21
1.3.1 Objetivo general	21
1.3.2 Objetivos específicos	21
1.4 DESCRIPCION DE LAS ACTIVIDADES A DESARROLLAR EN LA MISMA	21
2. ENFOQUES REFERENCIALES.....	23
2.1 ENFOQUE CONCEPTUAL	23
2.2 ENFOQUE LEGAL	24
3. PRESENTACION DE RESULTADOS.....	25
3.1 CONOCIMIENTO DEL MANEJO DE LOS DIFERENTES TRÁMITES QUE SE LLEVAN A CABO EN EL PUNTO DE CONTACTO DIAN OCAÑA.	25
3.1.1 Entrevistar a la directora de la oficina para determinar la cantidad de personas que solicitan los servicios, y determinar cuáles son las preguntas más frecuentes.	25
3.1.2 Cuestionar al ciudadano cliente, que tramites va a diligenciar en la Dian.....	25
3.2 SUMINISTRO DE INFORMACIÓN OPORTUNA ACERCA DE LOS TRÁMITES DE LA DIAN PARA LA SOSTENIBILIDAD DEL CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES TRIBUTARIAS TANTO DE LOS USUARIOS COMO DE LOS CONTRIBUYENTES.....	25
3.2.1 Orientar los documentos a los contribuyentes para cumplir el objetivo propuesto.....	25
3.2.2 Brindar asesoría al cliente sobre los requisitos que debe presentar ante la Dian para el cumplimiento de sus obligaciones tributarias.....	26
3.3 ORIENTACIÓN AL CONTRIBUYENTE SOBRE LOS TRÁMITES QUE SON DE USO PRIVADO Y EXCLUSIVO DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA.	27
3.3.1 Verificar documentos a los contribuyentes a medida que se van presentando las personas para cumplir su objetivo propuesto.	27
3.3.2 Realizar la organización de los documentos requeridos para los trámites a realizar.	27

4. DIAGNOSTICO FINAL	28
CONCLUSIONES.....	29
RECOMENDACIONES.....	30
BIBLIOGRAFÍA.....	31
REFERENCIA DOCUMENTALES ELECTRÓNICAS	32
ANEXOS.....	33

LISTA DE CUADROS

Cuadro 1. Matriz DOFA	19
Cuadro 2. Descripción de las actividades a desarrollar.....	22

LISTA DE FIGURAS

Figura 1. Estructura Orgánica – Nivel Central.....	16
Figura 2. Estructura Orgánica – Dirección Seccionales Locales	17
Figura 3. Estructura orgánica – Dirección Seccional de Impuestos de Cúcuta	18

LISTA DE ANEXOS

Anexo A. Inscripción al RUT persona natural.....	35
Anexo B. Proceso de inscripción en el registro único tributario.....	36
Anexo C. Formato de resolución de facturación 1302 por primera.....	37
Anexo D. Formato de resolución de facturación 1302 para habilitación.....	38
Anexo E. Registro Fotográfico	39

RESUMEN

El presente trabajo tiene como finalidad presentar un informe detallado sobre el transcurso de la pasantía en el punto de contacto Dian Ocaña, destacando un breve conocimiento de la entidad desde su historia hasta la descripción de las dependencias, así mismo realizando un diagnóstico de la dependencia con la ayuda de la matriz DOFA. De igual modo efectuando un planteamiento del problema que se lleva a cabo dentro de la entidad desarrollando unos objetivos para fortalecer los procesos dentro de la entidad y brindar apoyo por medio del proceso administrativo con el fin de generar una mayor productividad, eficiencia y eficacia del servicio.

Cada uno de los objetivos anteriormente mencionados genera propuestas de mejora y conocimiento de la actividad que facilitan el desarrollo de las mismas dentro de cualquier área donde sean aplicadas. Es importante resaltar el compromiso tanto de los compañeros de trabajo como del jefe, ya que debido al alto grado de liderazgo que se ejerce dentro de la entidad los colaboradores se encuentran comprometidos con los diferentes procesos que se ejecutan.

Para el cumplimiento de este trabajo de grado se empleó como metodología la modalidad de pasantía, desarrollándose en el punto de contacto Dian Ocaña. Realizando las actividades como asistencia al contribuyente en los procesos de obligaciones tributarias, permitiendo reafirmar y colocar en práctica los conocimientos adquiridos durante la carrera y contribuir en el desarrollo de todas las actividades programadas en la dependencia para la atención al cliente.

INTRODUCCIÓN

Durante el transcurso de la pasantía se desarrollaron actividades encaminadas a dar cumplimiento a los objetivos planteados. Cada actividad se llevó a cabo teniendo en cuenta la importancia de la labor realizada para el logro de los objetivos del área de División de Gestión y asistencia al cliente, adelantando tareas de planeación, organización, ejecución y control en actividades y procesos que se llevan a cabo dentro de la entidad.

De este modo se planteó en el informe de trabajo un objetivo general y unos específicos la cual se desarrollaron cumpliendo con cada una de las funciones asignadas por el jefe, del punto de contacto Dian Ocaña, al inicio de la pasantía.

Así mismo, destacando la importancia de los procesos desarrollados en la División de Gestión y asistencia al cliente y recalcar 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 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. ASESORIA EN LOS TRÁMITES A TODA PERSONA NATURAL O JURÍDICA PARA EL CUMPLIMIENTO DE SUS OBLIGACIONES ADMINISTRADAS ANTE LA DIRECCIÓN DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES DIAN PUNTO DE CONTACTO OCAÑA.

1.1 DESCRIPCIÓN BREVE DE LA EMPRESA

La Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN) se constituyó como unidad Administrativa Especial, mediante decreto 2117 de 1992, cuando el 1º de junio del año de 1993 se fusionó la Dirección de Impuestos Nacionales (DIN) con la Dirección de Aduanas Nacionales (DAN).

Mediante el Decreto 1071 de 1999 se da una nueva reestructuración y se organiza la Unidad Administrativa Especial; Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales.

De igual manera, el 22 de octubre de 2008, por medio del Decreto 4048 se modifica la estructura de la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales.

El 26 de abril de 2011 mediante Decreto 1321 se modificó y adicionó el Decreto 4048, relacionado con la estructura de la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales.

En cuanto a su objetivo como empresa, la DIAN está organizada como una Unidad Administrativa Especial del orden nacional de carácter eminentemente técnico y especializado, con personería jurídica, autónoma, administrativa y presupuestal y con patrimonio propio, adscrita al Ministerio de hacienda y Crédito Público. Asimismo, la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales –DIAN– tiene como objeto coadyuvar a garantizar la seguridad física del Estado colombiano y la protección del orden público económico nacional, mediante la administración y control al debido cumplimiento de las obligaciones tributarias, aduaneras,¹ cambiarias, los derechos de explotación y gastos de administración sobre juegos de suerte y azar explotados por entidades públicas del nivel nacional y la facilitación de las operaciones de comercio exterior en condiciones de equidad, transparencia y legalidad. Por otro lado, las funciones de la DIAN se basan en la administración de los impuestos de renta y complementarios, de timbre nacional y sobre las venta; los derechos de aduana; los derechos de explotación y gastos de administración sobre los juegos de suerte y azar explotados por entidades 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

¹ DIAN. Nuestra Entidad. [en línea]. [citado el 02 febrero de 2015]. Disponible en Internet: www.dian.gov.co/DIAN/12SobreD.nsf/pages/Laentidad?OpenDocument

aprehensión, decomiso o declaración de 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.

La administración de los derechos de Aduna y demás impuestos al comercio exterior, comprende su recaudación, fiscalización, liquidación discusión, cobro, sanción y todos los demás aspectos relacionados con el cumplimiento de las obligaciones aduaneras.

La dirección y administración de la gestión aduanera comprende al servicio y apoyo a las operaciones de comercio exterior, la aprehensión, decomiso o declaración en abandono a favor de la Nación, su administración, control y disposición, así como la administración y control de los Sistemas Especiales de Importación y Exportación, Zonas Francas, Zonas².

Económicas Especiales de Explotación 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 con los contratos con las Zonas Francas.

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 comprende su recaudación, fiscalización, liquidación, discusión, cobro, sanción y todos los demás aspectos relacionados con el cumplimiento de estas obligaciones.

Le comprende actuar como autoridad doctrinaria y estadística en materia tributaria, aduanera, del 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, 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.

1.1.2 Visión En el año 2020, la dirección de Impuestos y Adunas Nacionales generará un alto nivel de cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias y cambiarias, apoyar la sostenibilidad financiera del país y fomentar la competitividad de la economía nacional, gestionando la calidad y aplicando las mejores prácticas internacionales en su accionar institucional.

² DIAN. Nuestra Entidad. [en línea]. [citado el 10 febrero de 2015]. Disponible en Internet: www.dian.gov.co/DIAN/12SobreD.nsf/pages/Laentidad?OpenDocument

1.1.3 Objetivos de la empresa

Gestionar con estrategias efectivas de servicio, control y fiscalización acorde con estándares de calidad mejores prácticas internacionales³.

Promover la simplificación de las normas del sistema tributario, aduanero y cambiario, así como aquellas que regulan el accionar de la DIAN garantizando los principios del sistema impositivo colombiano.

Realizar análisis permanentes del contexto de las variables económicas, políticas y sociales del país con el fin de fortalecer su capacidad de respuesta.

Realizar las acciones necesarias para garantizar el cumplimiento de la meta de recaudo fijada por el Gobierno Nacional, de forma que se coadyuve a la sostenibilidad de las finanzas públicas del país.

Enfatizar en la fiscalización integral y de fondo desincentivando las prácticas evasoras, elusivas e ilegales como el contrabando y el lavado de los activos.

Fortalecer el diseño de programas de fiscalización estructurados a partir de un modelo de administración de riesgos del incumplimiento que permita construir segmentos y perfiles de contribuyentes y usuarios basados en el análisis de la información recibida por la DIAN y el conocimiento derivado en las actividades del nivel operativo.

Incrementar el uso de internet y de las comunicaciones avanzadas, como medio para que los clientes institucionales se informen, realicen trámites y transacciones en forma directiva⁴.

Continuar con la implementación de servicios informáticos electrónicos cuya respuesta satisfaga las necesidades y expectativas de los clientes internos y externos, así como, las disposiciones legales en materia de competitividad, productividad y el programa de gobierno en línea.

Mejorar continuamente el desempeño organizacional, con un enfoque hacia el cliente, basados en procesos, mecanismos de control y evaluación.

Realizar una adecuada planificación, distribución y ejecución de los recursos físicos, tecnológicos y financieros con base en los principios de transparencia, responsabilidad, imparcialidad, celeridad y eficacia.

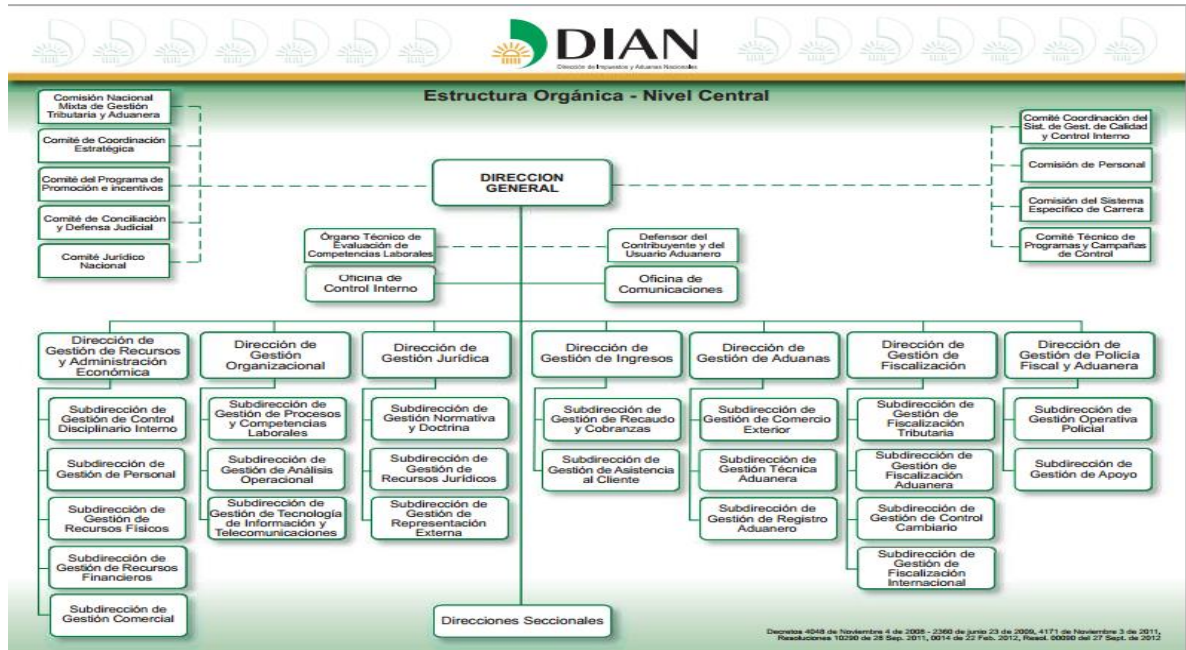
³ DIAN. Nuestra Entidad. [en línea]. [citado el 15 febrero de 2015]. Disponible en Internet: www.dian.gov.co/dian/12sobred.nsf/pages/laentidad?opendocument
www.dian.gov.co/descargas/sobredian/direccionamiento2010/plan_estrategico_2010-2014_v_21_sintetizada.pdf

⁴ DIAN. Nuestra Entidad. [en línea]. [citado el 15 febrero de 2015]. Disponible en Internet: www.dian.gov.co

Cimentar la toma de decisiones con base en la información oportuna y confiable, generada en sistemas desarrollados con tecnología avanzada.

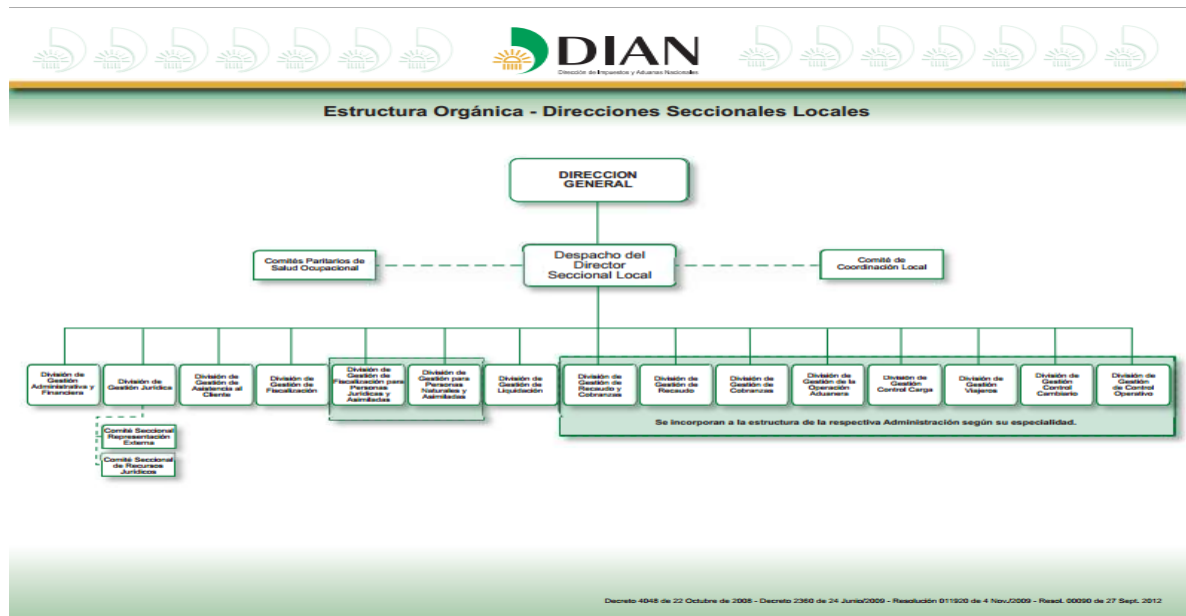
1.1.4 Descripción de la estructura organizacional : La estructura organizacional vigente se observa en dos (2) organigramas que representan el Nivel Central (Véase Figura 1), resultado de los Decretos 4048 de Noviembre 4 de 2008, 2360 de junio 23 de 2009, 4171 de Noviembre 3 de 2011 y 1321 de Abril 26 de 2011, y las Direcciones Seccionales Locales (Véase Figura 2), 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, Resolución. 10826 de 7 Octubre de 2009, Resolución 2281 de 30 Diciembre de 2008, Resolución. 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 3). 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: Dian

Figura 2. Estructura Orgánica – Dirección Seccionales Locales



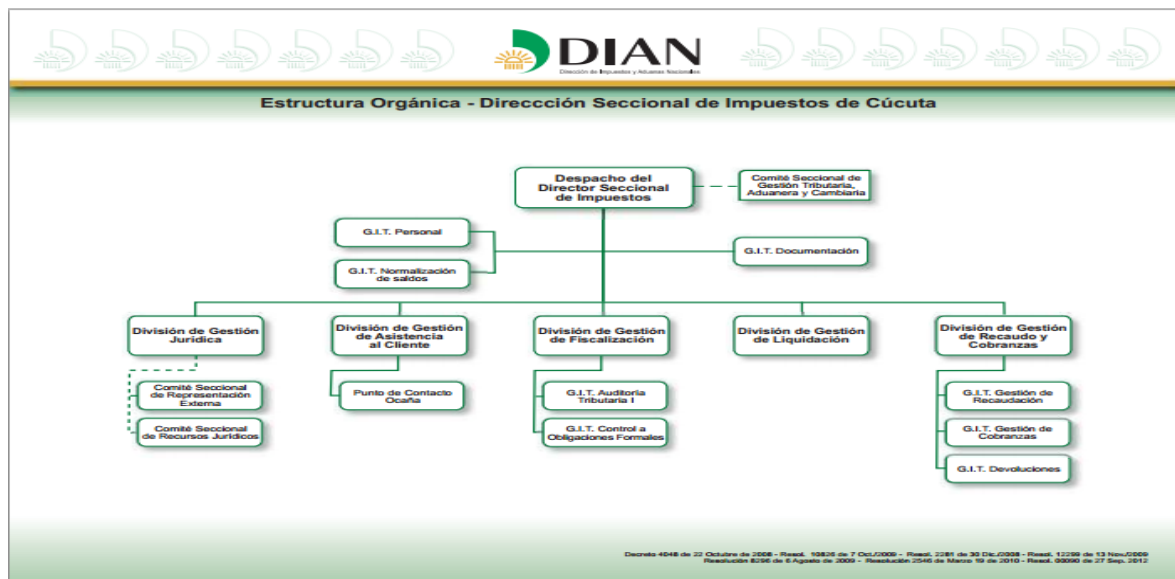
Fuente: Dian

1.1.4.1 Descripción de la división de gestión de fiscalización de la dirección seccional de impuestos y aduanas nacionales DIAN seccional Cúcuta. La División de Fiscalización, fue creada a través de la Resolución # 0011 del 4 de noviembre de 2008 la cual se encuentra bajo las directrices de la Subdirección de Gestión de Fiscalización Tributaria que opera en Bogotá, ya que, ésta última es la encargada de supervisar y controlar todos los programas de fiscalización⁵.

De igual manera la Subdirección expidió la Orden Administrativa No. 003 del 05 de Abril de 2010 para establecer lineamientos gerenciales, administrativos y técnicos y el desarrollo de los procedimientos que se ejecutan en la dependencia, así mismo, de acuerdo a cada programa la Subdirección expide lineamientos de auditoría específicos a través de memorandos o guías de auditoría. Estos programas que se desarrollan en Fiscalización, son creados por la Subdirección de Análisis Operacional, quien es la encargada de establecer los criterios de selección para que la Subdirección de Gestión de Fiscalización los envíe a cada seccional de acuerdo a la competencia, y seleccione los posibles contribuyentes a investigar.

⁵ DIAN. Nuestra Entidad. [en línea]. [citado el 05 marzo de 2015]. Disponible en Internet: www.dian.gov.co/DIAN/12sobred.nsf/pages/organigramas?opendocume

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



Fuente: Dian

1.1.3 Descripción de la dependencia. 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 Comercio⁶.

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

⁶ DIAN. Nuestra Entidad. [en línea]. [citado el 15 febrero de 2015]. Disponible en Internet: www.dian.gov.co

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, al municipio de Ocaña y su Provincia, Sur de Bolívar y Sur de Cesar, evitando que estos se desplacen a otras ciudades, a solicitar dicha información.

Como diagnóstico inicial, el punto de contacto Dian Ocaña maneja gran cantidad de información contable y tributaria, la cual es orientada por la doctora MARTHA PATRICIA PINZÓN CAMACHO, jefe del punto de contacto Dian seccional Ocaña y la doctora MYRIAM DEL PILAR CEPEDA MANOSALVA, junto a la colaboración de los pasantes que realizan su trabajo de grado en esta oficina, siempre dispuestas a compartir sus conocimientos teóricos, prácticos, atentos al desempeño de las actividades realizadas por los pasantes; tratando de resolver en todo momento las inquietudes presentadas, construyendo un proceso de capacitación continua logrando que el pasante alcance los niveles competentes de agilidad, conocimientos y actitud en el ambiente laboral con solvencia y responsabilidad, Es por todo esto que el punto de contacto Dian Ocaña, se conoce como una entidad responsable y confiable para la sociedad.

El ambiente de esta oficina, es de total agrado, el personal se desempeñan con armonía, responsabilidad, sin embargo existe la necesidad latente de vinculación de recurso humano, encargado de la preparación de la información de forma anticipada y para descongestionar los trámites propios de la dependencia.

Con el fin de dar un diagnóstico más amplio se utiliza una **Matriz DOFA**, en la cual se observa un concepto más claro de su situación actual.

Cuadro 1. Matriz DOFA

	OPORTUNIDADES	AMENAZAS
	1. Pasantes y practicantes, ofrecen sugerencias para el mejoramiento del Punto. 2. Rendimiento e información actualizada.	1. Inasistencia de las personas para adquirir los servicios de la Dian

FORTALEZA	ESTRATEGIA “FO”	ESTRATEGIA “FA”
1. Calidad de servicio al cliente. 2. Atención a las personas de tercera edad y discapacidad. 3. infraestructura tecnológica. 4. Ubicación de la entidad	Contratar personal capacitado para que los ciudadanos clientes cumplan con sus obligaciones tributarias. Posee suficiente experiencia laboral ya que lleva muchos años ejerciendo la profesión	Expandir la oficina del punto de contacto Ocaña para así no sufrir ningún riesgo laboral y ofrecerle al cliente seguridad y satisfacción. Incentivar al cliente hacer entrega de documentos a tiempo para evitar retrasos y mantener la empresa en perfecto orden.
DEBILIDADES	ESTRATEGIA “DO”	ESTRATEGIA “DA”
1. Infraestructura física 2. Incomodidad en el turno de atención 3. Falta de personal 4. Infiltración a información privada.	Adecuación de la oficina para garantizar a las personas mayor comodidad en el tiempo de espera. Aportar ideas para el mejoramiento continuo de la empresa y tener una perspectiva desde otro punto de vista, con esto se contribuye al desarrollo de las actividades diarias para un mejor desempeño laboral de forma oportuna y eficaz.	Vinculación de personal a la oficina encargada de la atención al cliente, logrando mejorar la calidad en la prestación del servicio en la seccional Ocaña.

Fuente: pasante

1.2.1 Planteamiento del problema: El servicio de atención al cliente ha dado credibilidad, la demanda ha ido creciendo, llevando numerosos procesos que deben desarrollarse en el servicio de atención al cliente, mostrando en algunos momentos el gran flujo de información, lo que en ocasiones genera retrasos en la entrega de dicha información a sus clientes, esto debido al poco recurso humano existente en la oficina, para lo cual se requiere aumento en la planta de personal, como pasantes o personas especializadas en temas de procesos tributarios, que apoyen en la descongestión de información en atención al ciudadano cliente.

Así mismo, otro inconveniente corresponde a que las instalaciones son reducidas para la cantidad de contribuyentes que requiere los servicios presenciales de la DIAN.

Estas situaciones acarrear, sobrecarga y acumulación de trabajo para los funcionarios existentes, afectando la prestación del servicio a la ciudadanía.

1.3 OBJETIVOS DE LA PASANTÍA

1.3.1 Objetivo general

Asesorar los trámites a toda persona natural o jurídica para el cumplimiento de sus obligaciones administradas ante la dirección de impuestos y aduanas nacionales Dian punto de contacto Ocaña.

1.3.2 Objetivos específicos

Conocer el manejo de los diferentes trámites que se llevan a cabo en la DIAN punto de contacto Ocaña.

Suministrar información oportuna acerca de los trámites de la DIAN para la sostenibilidad del cumplimiento de las obligaciones tributarias tanto de los usuarios como de los contribuyentes.

Orientar al contribuyente sobre los trámites que son de uso privado y exclusivo de la Unidad Administrativa.

1.4 DESCRIPCION DE LAS ACTIVIDADES A DESARROLLAR EN LA MISMA

Cuadro 2. Descripción de las actividades a desarrollar

Objetivo general	Objetivo específico	Actividades desarrollar
Asesorar los trámites a toda persona natural o jurídica para el cumplimiento de sus obligaciones administradas ante la	Conocer el manejo de los diferentes trámites que se llevan a cabo en la DIAN seccional Ocaña.	Entrevistar a la directora de la oficina para determinar la cantidad de personas que solicitan los servicios, y determinar cuáles son las preguntas más frecuentes. Cuestionar al ciudadano cliente, que tramites va a diligenciar en la Dian.
	Suministrar información oportuna acerca de los trámites de la DIAN para la sostenibilidad del cumplimiento de las obligaciones tributarias tanto de los usuarios como de los	Orientar los documentos a los contribuyentes para cumplir el objetivo propuesto. Brindar asesoría al cliente sobre los requisitos que debe presentar ante la

dirección de impuestos y aduanas nacionales Dian seccional Ocaña.	contribuyentes.	Dian para el cumplimiento de sus obligaciones tributarias.
	Orientar al contribuyente sobre los trámites que son de uso privado y exclusivo de la Unidad Administrativa.	<p>Verificar documentos a los contribuyentes a medida que se van presentando las personas para cumplir su objetivo propuesto.</p> <p>Realizar la organización de los documentos requeridos para los trámites a realizar: inscripción, actualización, Mecanismo digital y facturación.</p>

Fuente. Pasante

2. ENFOQUES REFERENCIALES

2.1 ENFOQUE CONCEPTUAL

El proceso de tramitación implica una interacción o encuentro entre la Administración pública y la sociedad, y tienen como propósito facilitar el ejercicio de los derechos de los ciudadanos. Por tanto, fiel a los principios constitucionales, la Administración pública no impondrá trámites ni exigirá requisitos que no estén contemplados en la ley o no hayan sido autorizados expresamente por ésta (Constitución política de 1991).

Por otro lado, es toda organización estatal, dentro de su quehacer institucional, debe brindar servicios a la comunidad o a la sociedad para cumplir su objeto social o una obligación prevista autorizada por la ley. En la forma de acceder a los bienes o servicios estatales se identifican los diferentes trámites que adelantan la ciudadanía ante una entidad o la Administración pública en general.

Por otro lado es el conjunto, serie de pasos o acciones reguladas por el Estado, que deben efectuar los usuarios para adquirir un derecho o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la Ley.

De igual modo, el trámite siempre es generado por un agente externo a la organización, según una serie de pasos o acciones reguladas por el Estado, que han de llevar a cabo los usuarios para obtener un determinado producto o para garantizar debidamente la prestación de un servicio, el reconocimiento de un derecho, la regulación de una actividad de especial interés para la sociedad o la debida ejecución y control de las actividades propias de la Administración pública⁷.

Desde esta perspectiva se hace necesario conocer que una persona natural, es una persona humana que ejerce derechos y cumple obligaciones a título personal. al constituir una empresa como Persona Natural, la persona asume a título personal todas obligaciones de la empresa, lo que implica que la persona asume la responsabilidad y garantiza con todo el patrimonio que posea (los bienes que estén a su nombre), las deudas u obligaciones que pueda contraer la empresa.

Así mismo, “toda persona jurídica (o persona moral) es un sujeto de derechos y obligaciones que existe, pero no como individuo, sino como institución y que es creada por una o más personas físicas para cumplir un objetivo social que puede ser con o sin ánimo de lucro. En otras palabras, una persona jurídica es todo ente con capacidad para adquirir derechos y contraer obligaciones y que no sea una persona física. Así, junto a las personas físicas existen también las personas jurídicas, que son entidades a las que el Derecho atribuye y reconoce una personalidad jurídica propia y, en consecuencia, capacidad para

⁷ [en línea]. [citado el 6 de abril de 2015]. Disponible en Internet:
http://capitanejo-santander.gov.co/apc-aa-files/39303864653935653964656334613861/guia_de_racionalizaci_n_de_tramites.pdf

actuar como sujetos de derecho, esto es, capacidad para adquirir y poseer bienes de todas clases, para contraer obligaciones y ejercitar acciones judiciales”.

Llegando a este punto, se es claro mencionar que las obligaciones, son el estudio de los derechos personales, y estas nacen antes que el derecho personal debido a que solo se puede exigir a una persona en virtud de una obligación⁸.

Igualmente, una obligación es aquello que se está obligado a hacer o que se tiene que hacer, como puede ser el pago de los impuestos y los servicios en el lugar donde vivimos, en tanto, una obligación también puede estar dada por una x circunstancia que nos obliga a hacer o no tal o cual cosa. En este segundo caso podemos poner como ejemplo, ante la inminencia de un examen para pasar de grado o de año en la escuela, su aprobación será la obligación a cumplir.

Esta información nos permite establecer una clara diferencia entre persona natural y persona jurídica ya que ambas son capaces de ejercer derechos y contraer obligaciones y ser representadas judicialmente⁹.

2.2 ENFOQUE LEGAL

Este proyecto tiene como base un marco legal que está reglamentado por la constitución política de Colombia.

La Ley 962 de 2005 Decreto 1151 de 2008 Artículo 4°

"Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos"

Procedimiento para establecer los trámites autorizados por la ley. Modificado por el art. 39, Decreto Nacional 019 de 2012¹⁰.

⁸ [en línea]. [citado el 6 de abril de 2015]. Disponible en Internet:
www.crecenegocios.com/persona-natural-y-persona-juridica/
http://www.ues.flakepress.com/Otroslibros/derecho_civil_-_todos_los_temas/derecho.

⁹ definición [en línea]. [citado el 6 de abril de 2015]. Disponible en Internet:
<http://www.definicionabc.com/derecho/obligacion.php>

¹⁰ **Ley 962 de 2005** [en línea]. [citado el 02 de abril de 2015]. Disponible en Internet:
www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=38222
www.wsp.presidencia.gov.co/normativa/dapre/Documents/Resolucion-3046-20-sep-2012-PSQR.pdf

3. PRESENTACION DE RESULTADOS

3.1 CONOCIMIENTO DEL MANEJO DE LOS DIFERENTES TRÁMITES QUE SE LLEVAN A CABO EN EL PUNTO DE CONTACTO DIAN OCAÑA.

3.1.1 Entrevistar a la directora de la oficina para determinar la cantidad de personas que solicitan los servicios, y determinar cuáles son las preguntas más frecuentes.

Se realizó una entrevista a la Dr. MARTHA PATRICIA PINZON CAMACHO, actualmente jefe del punto de contacto Dian Ocaña; para determinar qué tipos de servicio ofrece esta entidad.

Esta entrevista estuvo conformada por las siguientes preguntas, que tipo de servicios ofrece el punto de contacto Dian Ocaña, que es el RUT, que requisitos exige la Dian para realizar dichos trámites del RUT, que son las responsabilidades y para que se utilizan en el registro único tributario, que funcionamiento tiene la firma digital dentro del RUT.

Así mismo se logró una orientación de la debida prestación de servicios, que se debe llevar a cabo dentro de la entidad. Para brindar la mejor asistencia al cliente y así queden satisfechos con mi función.

3.1.2 Cuestionar al ciudadano cliente, que tramites va a diligenciar en la Dian.

Cuando el ciudadano cliente se acerca a mi oficina, se le realizaba las siguientes preguntas. Qué tipo de trámites viene a realizar, como persona natural o jurídica, si era una inscripción entonces se le daban los requisitos para realizar dicho tramites y después se pasaba a tomar los datos personales, tales como: identificación, ubicación y clasificación.

De igual modo si el contribuyente se dirigía a la entidad a inscribirse en el registro único tributario, se cuestionaba su actividad económica, a que se dedica, en que empresa cuánto tiempo lleva trabajando en esa institución. Así mismo si el ciudadano cliente se dirigía al punto de contacto Dian Ocaña a realizar un trámite de facturación, se le preguntaba si era una autorización, habilitación o cancelación. Además de eso si era una persona natural o jurídica.

3.2 SUMINISTRO DE INFORMACIÓN OPORTUNA ACERCA DE LOS TRÁMITES DE LA DIAN PARA LA SOSTENIBILIDAD DEL CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES TRIBUTARIAS TANTO DE LOS USUARIOS COMO DE LOS CONTRIBUYENTES.

3.2.1 Orientar los documentos a los contribuyentes para cumplir el objetivo propuesto.

La información que se ofrecía era clara y oportuna, para la debida tramitación que necesita el contribuyente. Así mismo se orientaba de los requisitos y obligaciones que necesitan para estar al día con sus responsabilidades.

Por otra parte, se le orientaba de cada uno de los requisitos, para realizar dichos trámites del RUT. Si era para inscripción persona natural: cedula original, fotocopia de la cedula, dirección de la residencia y correo personal. Por otro lado, si era una actualización de una persona jurídica, los requisitos para realizar dicho trámite son: cedula original, certificación de cámara de comercio y certificación bancaria o extracto bancario no mayor a un mes.

En otro caso si es facturación se le da, la debida información de cómo presentar esta obligación. Se pasa a enseñar o explicar al usuario cómo debe diligenciar el formulario de la resolución de facturación 1302. Así mismo que documentos debe presentar para obtener el trámite, si es una persona natural, debe anexarle al formato 1302 su respectiva cedula física. Por el contrario si es persona jurídica, copia de la certificación de cámara de comercio y copia de la cedula, y su respectiva cedula original.

3.2.2 Brindar asesoría al cliente sobre los requisitos que debe presentar ante la Dian para el cumplimiento de sus obligaciones tributarias.

Cuando los contribuyentes se acercaban al punto de contacto Dian Ocaña, por información como debía realizar una inscripción o que requisitos necesitaban para llevar a cabo dicho trámite, como representante legal de una junta de acción comunal. De igual modo se le brindaba una asesoría sobre cuál era el procedimiento para ejecutar este trámite.

La asesoría que se le brindaba es la siguiente. Los documentos que este ciudadano cliente debía reunir eran: personería jurídica, acta de nombramiento, resolución de la junta, con una carta de certificación, que certifique que la junta permanece activa, cedula original y fotocopia ampliada al 150%. Se le explicaba que al momento de traer estos documentos se le entregaba un PRE-RUT, para que el contribuyente se acercara a cualquiera de los banco y sacara una cuenta bancaria, de este modo debía de llevar una certificación bancaria a la oficina de la Dian; para entregarle el Rut definitivo.

Por otro lado, si el contribuyente se acercaba a la Dian a realizar una actualización como persona natural, se le brindaba una asesoría de cómo debía realizar este trámite, por la página web de la Dian, sin tener que acercarse al punto de contacto. Lo primero que se realizaba era crearle una contraseña al usuario y después se le explicaba paso por paso como hacer esta actualización y obtener copia de su RUT actualizado.

3.3 ORIENTACIÓN AL CONTRIBUYENTE SOBRE LOS TRÁMITES QUE SON DE USO PRIVADO Y EXCLUSIVO DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA.

3.3.1 Verificar documentos a los contribuyentes a medida que se van presentando las personas para cumplir su objetivo propuesto.

Cuando el contribuyente se acerca al punto de contacto Dian Ocaña con los documentos necesarios para la realización de dichos trámites, en este caso se pasa a verificar los documentos y si contienen los requisitos necesarios para realizar los diferentes tipos de trámites del RUT. Los requisitos que deben contener estos documentos es que se encuentren actualizados, como las fechas que no sean mayores a un mes. Que el representante legal aparezca con nombres completos en los documentos.

3.3.2 Realizar la organización de los documentos requeridos para los trámites a realizar: inscripción, actualización, Mecanismo digital y facturación.

Ya realizada la verificación de los documentos, se pasa a organizar los documentos para la ejecución de los trámites del RUT. La organización de estos documentos va de la siguiente manera: para realizar una actualización como persona jurídica: cedula original, certificación de cámara de comercio, fotocopia de la cedula al 150% y certificación bancaria o extracto bancario no mayor a un mes. Para realizar el trámite del mecanismo digital: cedula original. Así mismo los documentos requeridos para la realización de la resolución de facturación como persona natural iban organizados de la siguiente manera: cedula original formato de resolución de facturación 1302. Como persona jurídica cedula original, resolución de facturación 1302 y certificación de cámara de comercio.

Asesorar en los trámites a las personas naturales o jurídicas, dependiendo del tipo de trámite que el contribuyente quiera realizar. Si es inscripción en el RUT, se pasa a tomar los datos de la persona tales como identificación, ubicación y clasificación, para hacer la respectiva inscripción en el registro único tributario. Si es una actualización se toma como base principal la cedula de ciudadanía del usuario. Si el contribuyente no tiene contraseña de su usuario se le crea una contraseña, luego se le enseña como actualizar sus datos y obtener copia del RUT haciendo uso de la página de la DIAN. De lo contrario si es persona jurídica, debe presentar su certificación de la cámara de comercio, certificación bancaria o extracto bancario estos documentos deben ser no mayores a un mes.

4. DIAGNOSTICO FINAL

El punto de contacto Dian 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.

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 contacto Dian 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.

CONCLUSIONES

Se llevó a cabo una entrevista a la Dr. MARTHA PATTRICIA PINZON CAMACHO, jefe del punto de contacto Dian Ocaña, para conocer el manejo de los diferentes tramites del RUT y así contribuir en los procesos adelantados ante la división de gestión y asistencia al cliente, mediante el apoyo administrativo de las labores desarrolladas dentro del proceso de administración. Permitiendo así una mayor eficiencia en el trabajo, y una oportuna ejecución de las actividades laboradas.

La información que se les brindo a los ciudadanos clientes pudo hacerse de manera satisfactoria pues se logró brindar el apoyo en las funciones y en los procesos administrativos que se realizan dentro de la unidad administrativa con el propósito de garantizar un correcto desempeño en las labores ejecutadas. Para ello se trabajó respaldando las labores de cada uno de los funcionarios para evitar la acumulación de trabajo.

Se orientó a los contribuyentes en todo lo referente a los trámites del RUT, inscripciones, actualizaciones del RUT, facturación y mecanismo digital, colaborarle al ciudadano cliente a crear la cuenta de usuario, entregar formularios. Brindar orientación de cómo se debe actualizar por la página web de la Dian, para el cumplimiento de las obligaciones tributarias del RUT.

RECOMENDACIONES

Es importante tener un conocimiento amplio y suficiente sobre cada uno de los trámites del RUT que se llevan a cabo en el punto de contacto Dian Ocaña, para que la entidad preste un servicio altamente calificado con responsabilidad, eficiencia y compromiso.

Se sugiere que la entidad debe de dar inducción con más herramientas de trabajo para obtener más conocimiento en la parte de asistencia al cliente para cumplir con más rendimiento y eficiencia dentro de las funciones adquiridas por el jefe.

En el punto de contacto Dian Ocaña, es necesario que 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.

BIBLIOGRAFÍA

DIRECCIÓN DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES. Orden Administrativa No. 0004 de 26 de agosto de 1999. Por la cual se establecen las normas para la organización y manejo de los archivos de gestión en la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales. Bogotá. D.C, 1999. p. 1.

ESTATUTO TRIBUTARIO, decreto 2620 17 de diciembre 2014, por el cual se constituye el mecanismo único para identificar, ubicar y clasificar a los sujetos de obligaciones administradas y controladas por la U.AE. Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales - DIAN.

COLOMBIA. PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA. Decreto 624 (30, Marzo, 1989). Por el cual se expide el Estatuto Tributario de los Impuestos Administrados por la Dirección General de Impuestos Nacionales. Diario oficial, Bogotá, D.C. 1989. N° 38.756.

Resolución 12717. (27, diciembre, 2005). Por la cual se reglamentan los mecanismos para la utilización de los servicios informáticos electrónicos de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales. Bogotá: DIAN, 2005. P. 13

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.

REFERENCIA DOCUMENTALES ELECTRÓNICAS

DIAN. Nuestra Entidad. [En línea]. [Citado en junio 10 de 2015]. Disponible en Internet: <http://www.dian.gov.co/DIAN/12SobreD.nsf/pages/Laentidad?OpenDocument>

Ley 962 de 2005 [en línea]. [Citado el 02 de abril de 2015]. Disponible en Internet: www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=38222 www.wsp.presidencia.gov.co/normativa/dapre/Documents/Resolucion-3046-20-sep-2012-PSQR.pdf

DIRECCIÓN DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES. 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 febrero 11 de 2011]. Disponible en Internet en: www.sintradian.org/inicio/docs/2010/mayo/fiscalizayliquida.ppt

ANEXOS.

Anexos de las actividades realizadas, DIAN Ocaña.

ANEXO: página web de la DIAN

www.dian.gov.co

DIAN
Director de Impuestos y Aduanas Nacionales

MINHACIENDA | TODOS POR UN NUEVO PAÍS

Sobre la DIAN | Normatividad | Citas y Gestión | Servicio al Ciudadano | Constatación | Ventas y Remates

El Director General de la DIAN, Santiago Rojas Arroyo, durante su intervención como moderador en la sesión de **"Herramientas basadas en los tipos de impuestos y sectores económicos"**, en el marco de la 49ª asamblea general del Centro Interamericano de Administraciones Tributarias (CIAT).

Lima - Perú. 5 de mayo de 2015.

1 2 3 4 5 6 7 8

Servicios en línea

- RUT
- Nuevos usuarios
- Usuarios registrados
- Guía de servicios en línea
- Usuarios no registrados
- Gestión aduanera
- Otros servicios
- Solución máquina virtual
- Actividad económica
- Descarga mecanismo digital
- En 2 pasos copia del RUT
- Recuperar clave
- Declaración de Renta
- Verificar autenticidad Correo DIAN

Contenidos

- Puntos de contacto
- Asistencia telefónica
- Nivel central y direcciones seccionales
- Buzones electrónicos
- PQRSI y Denuncias
- Canales de proyección
- Chat de contacto al usuario
- Furo

Más consultados

- Calendario Tributario
- UYT (Unidad de Valor Tributario)
- Tasa Cambio - Interés mensual
- Puntos de referencia
- Preguntas frecuentes
- Oficio de Gestión
- Jornadas de capacitación Ley 1739 Reforma Tributaria
- Sistema Aprehenensivo

Bitácora de interés

- Avisos en bancos
- Actividades Internacionales
- Nuevos sitios de interés

Prensa

- Comunicados de prensa

Novedades

- Horario atención al público el 8 de mayo en la Seccional Tumaco
- \$5 Magdalenenses deben a la DIAN \$36.364 Millones
- Punto móvil en Pamplona.
- \$4 En Bucaramanga nuevos resultados contra el contrabando
- Punto móvil en Socorro, Santander.
- Horario en la sede del Bofico Benz de la Seccional de Manizales para Mayo
- Horario en la Seccional Popayán para el 6 de mayo.
- Capacitación y punto móvil de atención en Cajamarca, Tolima.
- Jornadas Capacitación Información Biogénea en Pereira
- Avisos de modificación de actos administrativos proferidos por la Dirección General de la Agencia del Inspector General de Tributos, Rentas y Contribuciones Parafiscales.
- Nuevo Horario de Atención en el Punto de Contacto Bofico Más Universo, Baramquilla.
- Ofrecimiento de bienes a título gratuito según decreto 1510 de 2013.
- Última normatividad

Ver el historico de las novedades

Buscar...

Comisión de Expertos para la Equidad y Competitividad Tributaria

Calendario Tributario Mayo 2015

RUT Servicios

Rendición Cuentas

Asignación Citas

Reforma Tributaria Ley 1739

Jornadas de capacitación

Ley de Transparencia Acceso a Información pública

NIIF Normas Internacionales

CIU Verifique Código

Información Aduanera




DEA Colombia

Fuente: Dian

¹¹ DIAN. Nuestra Entidad. [en línea]. [citado el 29 de abril de 2015]. Disponible en Internet:

ACTIVIDAD

Anexo A. Inscripción al RUT persona natural.

		Formulario de Registro Único Tributario Hoja Principal				001			
Espacio reservado para la DIAN //				2. Concepto <input type="text" value="01"/> Inscripción				4. Número de formulario //	
5. Número de Identificación Tributaria (NIT)		6. D.V.		12. Dirección Seccional		14. Surto electrónico			
IDENTIFICACIÓN									
24. Tipo de contribuyente: Persona natural o sucesión ilíquida		25. Tipo de documento: 2		26. Número de identificación:		27. Fecha expedición:			
Lugar de expedición		28. País:		29. Departamento:		30. Ciudad/Municipio:			
31. Primer apellido		32. Segundo apellido		33. Primer nombre		34. Otros nombres			
35. Razón social									
36. Nombre comercial						37. Sigla			
Inicio  Folio 3									
38. País: Colombia		39. Departamento: BOG		40. Ciudad/Municipio:					
41. Dirección									
<input type="button" value="Ayuda"/>									
42. Correo electrónico:		43. Aparato aéreo:		44. Teléfono 1:		45. Teléfono 2:			
CLASIFICACIÓN									
Actividad económica						Ocupación			
Actividad principal		Actividad secundaria		Otras actividades					
46. Código:	47. Fecha inicio actividad:	48. Código:	49. Fecha inicio actividad:	50. Código:	1	2	51. Código:		
							52. Número establecimiento:		
Responsabilidades									
53. Código:									
	1	2	3	4	5	6	7		
	8	9	10	11	12	13	14		
	15	16	17	18	19				

Fuente: Dian

Anexo B. Proceso de inscripción en el registro único tributario.

DIAN Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales		Formulario del Registro Único Tributario Hoja Principal		001	
Espacio reservado para la DIAN //		2. Concepto: 01 Inscripción		4. Número de formulario: //	
5. Número de identificación tributaria (NIT)		6. DP: Impuestos de Circula		7. Dirección Seccional	
8. DP: Impuestos de Circula		9. Dirección Seccional		10. Sucursal electrónica	
IDENTIFICACION					
24. Tipo de contribuyente: Persona natural o sucesión líquida		25. Tipo de documento: Cédula de ciudadanía		26. Número de identificación: 1091670473	
27. Fecha expedición: 2014-02-26		28. País: Colombia		29. Departamento: Nariño de Santander	
30. Ciudad/Municipio: Ocaña		31. Primer apellido: QUINTERO		32. Segundo apellido: QUINTERO	
33. Primer nombre: YESSICA		34. Otros nombres:		35. Nación social:	
Listo					
UBICACION					
36. País: Colombia		37. Departamento: Nariño de Santander		38. Ciudad/Municipio: Ocaña	
41. Dirección: CL 2 52 18 2861 LA PEÑA					
42. Correo electrónico: ykap07@hotmail.com		43. Apartado aereo:		44. Teléfono 1: 31403464	
45. Teléfono 2:					
CLASIFICACION					
Actividad económica			Ocupación		
Actividad principal		Actividad secundaria		Otras actividades	
46. Código: 3302	47. Fecha inicio actividad: 1998-05-07	48. Código:	49. Fecha inicio actividad:	50. Código: 1 2	51. Código:
52. Número estatutario:		53. Código:			
12		1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18			
		Año			

Fuente: Dian

¹² DIAN. Nuestra Entidad. [en línea]. [citado el 29 de abril de 2015]. Disponible en Internet: muisca.dian.gov.co/WebRutMuisca/DefInscripRutCamNatPortal.faces

¹³ DIAN. Nuestra Entidad. [en línea]. [citado el 30 de abril de 2015]. Disponible en

Anexo C. Formato de resolución de facturación 1302 por primera.

5. Número de Identificación Tributaria (NIT)	6. DV	7. Primer apellido	8. Segundo apellido	9. Primer nombre	10. Otros nombres
1.007.930.695		karen	luzana	galviz	tellez
11. Razón social					
Rango de numeración para subdirección, Subdirección o Subdirección					
Item	24. Medida facturación	25. Prefijo	26. Dígito número	27. Hasta el número	28. Tipo de actividad
1	01		1	100	01
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					
11					
12					
13					
14					
15					
16					
17					
18					
19					
20					
21					
22					
23					
24					
25					

Página 1

Firma de quien suscribe el documento

Karen Lorena Galviz Tellez

1001. Apellidos y nombres: galviz tellez karen luzana

1002. Tipo Documento: 1003. No. Identificación: 1.007.930.695 1004. DV

1005. Cód. Razón social

Firma del funcionario autorizado

1006. Apellidos y nombres

1007. Cargo

1008. Dependencia

1009. Especificación

1010. Área: 225 Subdirección de Gestión de Atención al Ciudadano

1011. Lugar: Seleccione la Dirección Seccional

1012. Admisión

Instructivo Solicitud Numeración Factura

Fuente: Dian

<https://muisca.dian.gov.co/WebRutMuisca/DefInscripRutCamNatPortal.face>

¹⁴ DIAN. Nuestra Entidad. [en línea]. [citado el 30 de abril de 2015]. Disponible en <http://www.dian.gov.co/dian/15servicios.nsf/b74362344743008605256ee80068f662/69e4d1953fe495f305257dd6006d373f?OpenDocument>

Anexo D. Formato de resolución de facturación 1302 para habilitación.

		Solicitud de Habilitación de Facturación				1302	
1. Año: 2014		2. Concepto: 1		4. Número de Formulario: 1302-			
3. Número de identificación para el RUC				5. Número de Formulario: 1302-			
6. Número de Identificación Tributaria (RIT): 1.007.998.635		7. Puesto: Karen		8. Puesto: Karen		9. Puesto: galina	
10. Dirección:		11. Dirección:		12. Dirección:		13. Dirección:	
Detalle de la información que debe ser cargada en el sistema							
Detalle de la información que debe ser cargada en el sistema							
14. No.	24. Motivo de Inhabilitación	25. País	26. Estado	27. Estado	28. Tipo de Inhabilitación		
1	01		57	100	02		
2							
3							
4							
5							
6							
7							
8							
9							
10							
11							
12							
13							
14							
15							
16							
17							
18							
19							
20							
21							
22							
23							
24							
25							
Datos de identificación de la persona:				Datos de la información solicitada:			
<i>Karen Lorena Galviza Tellez</i>							
1001. Nombre completo: galina Tellez Karen Lorena				904. Número de identificación: <input type="text"/>			
1002. No. de identificación: 1.007.998.635				905. Cargo: <input type="text"/>			
1003. Céd. de identificación: <input type="text"/>				906. Departamento: <input type="text"/>			
1004. Dirección: <input type="text"/>				907. Municipio: <input type="text"/>			
1005. Regimen: <input type="text"/>				908. No. de identificación: <input type="text"/>			
				909. Tipo de identificación: <input type="text"/>			
				910. Regimen: <input type="text"/>			
				911. Dirección: <input type="text"/>			
				912. Estado de inscripción: <input type="text"/>			
				913. No. de identificación: <input type="text"/>			
				914. Tipo de identificación: <input type="text"/>			
				915. Regimen: <input type="text"/>			
				916. Dirección: <input type="text"/>			
				917. Estado de inscripción: <input type="text"/>			
		Solicitud de Habilitación de Facturación				1302	

Fuente: Dian

¹⁵ DIAN. Nuestra Entidad. [en línea]. [citado el 31 de abril de 2015]. Disponible en www.dian.gov.co/dian/15servicios.nsf/b74362344743008605256ee80068f662/69e4d1953fe495f305257dd6006d373f?OpenDocument

Anexo E. Registro Fotográfico



Fuente: Pasante



Fuente: Pasante

