



Universidad Cooperativa  
de Colombia

**APOYO INTEGRAL EN LA SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN DE ASISTENCIA AL  
CLIENTE EN LA DIAN SEDE BARRANCABERMEJA**

**INFORME DE FIN DE ESTUDIOS PARA OPTAR AL GRADO DE  
CONTADORA PÚBLICA**

**PAULA ANDREA GARCIA DIAZ**

**UNIVERSIDAD COOPERATIVA DE COLOMBIA  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES  
CONTADURÍA PÚBLICA**

**2019**



**APOYO INTEGRAL EN LA SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN DE ASISTENCIA AL  
CLIENTE DE LA DIAN SEDE BARRANCABERMEJA**

**INFORME DE FIN DE ESTUDIOS PARA OPTAR AL GRADO DE  
CONTADORA PÚBLICA**

**PAULA ANDREA GARCIA DIAZ**

**TUTOR:**

**KARELLY OLIVIA CADAVID MARÍN**

**UNIVERSIDAD COOPERATIVA DE COLOMBIA  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES  
CONTADURÍA PÚBLICA**

**2019**

## **Dedicatoria**

En primera instancia dedico a Dios todos mis logros, porque es El quién me ha llenado de sabiduría para lograr terminar con éxito esta carrera.

También va dedicado a mi esposo que desde el inicio me ha apoyado incansablemente, a mis docentes por llevar en alto su labor y transmitir sus conocimientos en cada clase, a todos mis compañeros de carrera, por estar ahí prestos para apoyar en este camino de aprendizaje.

Para culminar a mi Madre Hermosa que ha sido mi ejemplo a seguir y a mi Padre que aunque no esté presente en vida, siempre deseó verme en el lugar donde ahora estoy.

## **Agradecimientos**

Agradezco a Dios por darme mucha sabiduría, a mi hija que con tan solo diez meses de vida, me ha enseñado a ser aún más valiente, a mi Esposo por ser mi apoyo incondicional, a mi madre por su gran amor, a mi padre porque fue un hombre de admirar que me enseñó muchos valores, a mis hermanos que aunque no vivan cerca, siempre me han animado y a los docentes por enseñarme con tanta vocación y compartirme sus conocimientos, también por exigirme porque de esa forma, lograron que hoy pueda estar tan cerca de cumplir este sueño de ser profesional.

## Contenido

<b>Introducción</b> .....	1
<b>CAPÍTULO 1. Descripción de la empresa</b> .....	2
1.1 ¿Cómo nació la Dian? .....	2
1.2 ¿Cuál es su naturaleza jurídica? .....	2
1.3 ¿Cuál es el Objeto de la Entidad? .....	3
1.4 ¿Cómo está constituido su patrimonio? .....	3
1.5 ¿Para qué existe la DIAN? .....	3
1.6 ¿Quién es el representante legal de la DIAN? .....	4
1.7 ¿Qué procesos se desarrollan en la DIAN?.....	4
1.7.1 Procesos Estratégicos.....	4
1.7.2 Procesos Misionales.....	4
1.7.3 Procesos de Apoyo.....	5
1.7.4 Procesos de Evaluación y Control.....	5
1.8 ¿Cuáles son los Procesos?.....	5
1.9 Misión .....	6
1.10 Visión:.....	6
<b>CAPÍTULO 2. Requerimiento de la empresa</b> .....	7
<b>CAPÍTULO 3. Plan de acción</b> .....	8
3.1. Justificación .....	8
3.2. Objetivos .....	8
3.2.1. Objetivo General.....	8
<b>CAPÍTULO 4. Actividades realizadas</b> .....	10
4.1.1 Activar Citas .....	11
4.1.2 Turnos k .....	11
4.1.3 Descargar del Sistema los Turnos k.....	12
4.2 Desde el kiosco de autogestión .....	12
4.2.1 Agendamiento de citas para personas Naturales y Jurídicas.....	13
4.2.2 Firma Electrónica.....	17
4.2.4 Actualización del Rut.....	19
<b>CAPÍTULO 5 Logros y lecciones aprendidas</b> .....	21
5.1 Logros .....	21
5.2 Lecciones aprendidas .....	21

<b>CAPÍTULO 6 Conclusiones y recomendaciones</b> .....	23
6.1 Conclusiones.....	23
6.2 Recomendaciones .....	24
<b>Bibliografía</b> .....	25

## Índice de Figuras

Figura 1 Asignación cita .....	13
Figura 2 información importante para agendar citas de la DIAN.....	14
Figura 3 Solicitar cita.....	14
Figura 4 Datos para diligenciar.....	15
Figura 5 re Captcha.....	15
Figura 6 Información importante para agendar cita.....	16
Figura 7 Selección de la hora para cita .....	16
Figura 8 Aceptación de cita .....	17

## Índice de Tablas

Tabla 1 Procesos Estratégicos.....	5
------------------------------------	---



## Glosario

**Responsable de Iva:** Cuando se habla de responsables del Iva se refiere a los contribuyentes que deben inscribirse como responsables en dicho régimen y que equivale al régimen común que antes existía.

**No responsable de Iva:** cuando se refiere a no responsables del Iva, se dirige a los contribuyentes que antes pertenecían al régimen simplificado, y/o que no son responsables por no vender productos gravados con el Iva o no prestar servicios gravados con el Iva.

**Rut:** El Registro Único Tributario, RUT, administrado por la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales, constituye el mecanismo único para identificar, ubicar y clasificar las personas y entidades que tengan la calidad de contribuyentes declarantes del impuesto sobre la renta y no contribuyentes declarantes de ingresos y patrimonio; los responsables del Régimen Común y los pertenecientes al régimen simplificado; los agentes retenedores; los importadores, exportadores y demás usuarios aduaneros, y los demás sujetos de obligaciones administradas por la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales, respecto de los cuales esta requiera su inscripción.

**Nit:** El Número de Identificación Tributaria (NIT), es asignado por la U.A.E Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN) y permite la individualización inequívoca de los

inscritos, para todos los efectos, en materia tributaria, aduanera y de control cambiario y, en especial, para el cumplimiento de las obligaciones de la misma naturaleza.

**Servicio al Cliente:** El servicio al cliente es el servicio o atención que una empresa o negocio brinda a sus clientes al momento de atender sus consultas, pedidos o reclamos.

**Información Exógena:** La información exógena es un conjunto de datos sobre las operaciones realizadas con clientes o usuarios (denominados terceros), que las personas naturales y jurídicas deberán presentar ante la Dian de manera mensual o anual. Esta información debe ser presentada en formato XML por lo que es conocida como presentación de medios magnéticos. Es indispensable que la elaboración de la información exógena se realice correcta y minuciosamente ya que es de vital importancia para que las autoridades tributarias puedan ejercer el control adecuado, evitando cuantiosas sanciones.

## Resumen

En el siguiente Informe se da a conocer los aspectos más importantes de la Dirección de Impuestos y Aduanas, donde se resalta las funciones que se realizan en la Subdirección de Gestión de Asistencia al cliente perteneciente a la Dirección de Gestión de Ingresos en la sede Barrancabermeja, que busca apoyar a los contribuyentes en el cumplimiento voluntario de sus obligaciones, debido a que en esta área el usuario puede tramitar los procedimientos de inscripción, actualización, cancelación, mecanismo de firma digital y demás trámites relacionados con el Registro Único Tributario.

De igual manera se especifica cada una de las funciones que un estudiante puede realizar dentro de la instalación en su proceso de prácticas empresariales, área donde se adquieren conocimientos con todo lo relacionado a los nuevos Decretos reglamentarios en temas tributarios, con el fin de guiar a los contribuyentes que tengan dudas o inquietudes frente a estos temas y lograr darles solución a sus dificultades, de tal forma, que queden satisfechos con el servicio prestado, de tal forma se da a conocer el aporte que el estudiante le ofrece a la DIAN al cumplir a cabalidad su responsabilidad.

## Summary

The following Report, the most important aspects of the Tax and Customs Directorate are presented, which highlights the functions performed in the Subdirectorate of Customer Assistance Management belonging to the Directorate of Revenue Management at Barrancabermeja headquarters, which seeks to support taxpayers in the voluntary fulfillment of their obligations, because in this area the user can process the registration, update, cancellation, digital signature mechanism and other procedures related to the Single Tax Registry.

In the same way, each of the functions that a student can perform within the installation in their business practices process is specified, an area where knowledge is acquired with everything related to the new regulatory decrees in tax matters, in order to guide Taxpayers who have doubts or concerns regarding these issues and manage to solve their difficulties, so that they are satisfied with the service provided, so that the contribution that the student offers to the DIAN when they meet fully your responsibility.

## **Introducción**

El convenio de la Universidad Cooperativa de Colombia con la Dirección Nacional de Impuestos y Aduanas es una alianza donde el estudiante aplica sus conocimientos Teórico-Prácticos adquiridos durante su desarrollo académico en el entorno laboral, generando compromiso y responsabilidad en el Alumno hacia la DIAN y la Universidad, de igual forma la Entidad le ofrece la oportunidad de adquirir experiencia en el mundo laboral y conocimientos actualizados entorno a lo Tributario.

En el siguiente informe se dará a conocer que los convenios entre Universidades y Empresas es una estrategia muy beneficiosa para ambas partes, ya que la Universidad le puede brindar una opción a sus estudiantes para que puedan iniciar con su vida laboral y para las empresas trae el beneficio de contar con estudiantes que tienen una excelente educación enfocada en lo académico y en la ética profesional, es por ello que por medio de este proyecto se verá reflejado que es una oportunidad muy beneficiosa para quienes participan de éstos convenios.

La finalidad de la práctica profesional fue el apoyo integral en la Subdirección de Gestión de Asistencia al Cliente de Barrancabermeja, con el fin de cumplir con los requerimientos de la entidad, mediante capacitaciones y actualización que permitieron llevar a cabo con éxito la orientación y facilitación a los usuarios al orientarlos para que hagan un buen uso de los mecanismos digitales con los cuales la entidad pretende facilitarles los procesos para su cumplimiento con las obligaciones tributarias.

## **CAPÍTULO 1. Descripción de la empresa**

### 1.1 ¿Cómo nació la Dian?

La Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (Dian), entidad adscrita al Ministerio de Hacienda y Crédito Público, se constituyó como Unidad Administrativa Especial, mediante Decreto 2117 de 1992, cuando el 1º de junio del año 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 (Dian). De igual manera, el 22 de octubre de 2008, por medio del Decreto 4048 se modifica la estructura de la Unidad Administrativa Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales. El 26 de abril de 2011 mediante el Decreto 1321 se modificó y adicionó el Decreto 4048 de 2008, relacionado con la estructura de la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales. El 17 de julio de 2015 mediante Decreto 1292 se modifica parcialmente la estructura de la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales.

### 1.2 ¿Cuál es su naturaleza jurídica?

La Dian 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.

### 1.3 ¿Cuál es el Objeto de la Entidad?

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

### 1.4 ¿Cómo está constituido su patrimonio?

Está constituido por los bienes que posee y por los que adquiera a cualquier título o le sean asignados con posterioridad.

### 1.5 ¿Para qué existe la DIAN?

Para 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, aduanera y cambiarias, los derechos de explotación y gastos de administración sobre los juegos de suerte y azar explotados por entidades públicas del nivel nacional y la facilitación de las operaciones de comercio exterior en condiciones de equidad, transparencia y legalidad.

## 1.6 ¿Quién es el representante legal de la DIAN?

La representación legal de la DIAN está a cargo del Director General, quien puede delegarla de conformidad con las normas legales vigentes. El cargo de Director General es de libre nombramiento y remoción; en consecuencia, se provee mediante nombramiento ordinario por el Presidente de la República.

## 1.7 ¿Qué procesos se desarrollan en la DIAN?

En la actualidad, la tipología de los procesos asumida en la DIAN es la siguiente: estratégicos, misionales, de apoyo, evaluación y control.

### 1.7.1 Procesos Estratégicos.

Tienen como finalidad orientar a la entidad para que cumpla con su misión, visión, política y objetivos y satisfacer las necesidades de las partes interesadas (organización, persona o grupo) que tengan un interés de la entidad.

### 1.7.2 Procesos Misionales.

Tienen que ver con la razón de ser y las responsabilidades de la DIAN como institución del Estado que se refleja en su misión, que comprende coadyuvar a garantizar la seguridad fiscal del Estado colombiano y la protección del orden público económico nacional, mediante la administración y control al debido cumplimiento de las obligaciones tributarias, aduaneras, y cambiarias, los derechos de explotación y gastos de administración sobre los juegos de suerte y azar explotados por entidades públicas del nivel nacional, y la facilitación de las operaciones de comercio exterior en condiciones de equidad, transparencia y legalidad.



### 1.7.3 Procesos de Apoyo.

Proporcionan el soporte a los procesos estratégicos, misionales y de medición, análisis y mejora.

### 1.7.4 Procesos de Evaluación y Control.

Permiten garantizar un ejercicio de medición, retroalimentación y ajuste, de tal forma que la entidad alcance los resultados propuestos. Incluyen procesos de medición, seguimiento y auditoría interna, acciones correctivas y preventivas, y son una parte integral de los procesos estratégicos, de apoyo y los misionales.

## 1.8 ¿Cuáles son los Procesos?

*Tabla 1 Procesos Estratégicos*

Procesos Estratégicos	Procesos Misionales	Procesos de Apoyo	Procesos de Evaluación y Control
Inteligencia Corporativa	Asistencia al Cliente	Gestión Humana	Investigación Disciplinaria
	Recaudación		
	Comercialización	Recursos Financieros	
	Fiscalización y Liquidación		
	Gestión Jurídica	Servicios Informáticos	Control Interno
	Administración de Cartera		
	Gestión Masiva	Recursos Físicos	
	Operación Aduanera		

**Fuente:** Dirección de Impuesto y Aduanas Nacionales (Dian)

## 1.9 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.

## 1.10 Visión:

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

(DIAN, 2019)

## **CAPÍTULO 2. Requerimiento de la empresa**

La Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales no cuenta con un personal amplio, por lo tanto requiere de personas que cursan su último semestre de carrera profesional para abrirles un espacio al interior de diferentes áreas de la organización, con el fin de aportar a su crecimiento personal, profesional y promover el permanente intercambio de ideas novedosas , logrando el mejor talento humano que se caracterice por su sentido de pertenencia, liderazgo y trabajo en equipo, la Dian se encarga de capacitar y orientar a quién realiza las prácticas para que pueda cumplir con su función de acuerdo al área que está asignado, con esto busca un beneficio mutuo, donde la organización puede contar con estudiantes de excelente formación y los practicantes tienen la oportunidad de adquirir experiencia en el ámbito laboral.

## **CAPÍTULO 3. Plan de acción**

### 3.1. Justificación

La razón principal por la que se realiza la práctica en la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales es que El estudiante tiene la oportunidad de poner en práctica el conocimiento adquirido, adicional esta entidad le brinda la oportunidad de adquirir experiencia laboral y conocimiento en todo lo relacionado con las obligaciones tributarias a nivel Nacional; Cabe resaltar que el área Tributaria tiene una gran acogida en la actualidad y de esta forma se puede obtener más conocimientos y poner en práctica lo aprendido en la formación académica, de igual forma, la práctica es la opción de grado que le sirve al estudiante para adquirir condiciones de competitividad que solo son posible con la experiencia laboral.

### 3.2. Objetivos

#### 3.2.1. Objetivo General

Brindar apoyo integral en la subdirección de gestión de asistencia al cliente de la dirección de impuestos y aduanas nacionales de Barrancabermeja.

### 3.2.2. Objetivos Específicos

- Orientar a los contribuyentes en los trámites requeridos ante la Dian.
- Manejar los servicios informáticos de la Dian para dar la orientación pertinente.
- Desarrollar habilidades de comunicación para afianzar las relaciones humanas

(Interpersonales) requeridas en el contexto empresarial.

## **CAPÍTULO 4. Actividades realizadas**

La Dian está enfocada en prestar un excelente servicio, por lo tanto desarrolló una adecuada capacitación para cada uno de los estudiantes que realizan las prácticas en sus instalaciones, con el fin de que puedan cumplir sus funciones de manera efectiva, desde la Dirección de Gestión de Ingresos en la Subdirección de Gestión de Asistencia al Cliente se busca satisfacer las necesidades del contribuyente que necesita del apoyo y guía del uso adecuado de las herramientas que la plataforma informática de la Dian les ofrece, de igual forma, asesoría en todo lo relacionado con los decretos reglamentarios que competen a la institución, en esta área hay roles asignados para los pasantes en dos espacios de la división, los cuales son rotativos cada semana:

### 4.1 Desde el digiturno:

Está Ubicado al ingreso de la entidad, es allí donde el Pasante recibe a todas las personas que ingresan a realizar algún trámite, siempre debe tener presente la atención para las personas que se consideran en condición preferencial, como lo son: Adultos mayores, mujeres embarazadas, personas con alguna discapacidad física o mujeres con bebés en brazos, seguido de Ellos se le debe dar prioridad a las personas que vienen con cita agendada y seguidamente a quienes tienen que realizar algún trámite y necesitan orientación, cabe resaltar que el estudiante debe tener una buena presentación y sobre todo brindar un buen trato a todos los usuarios con el objetivo de que el cliente se vaya satisfecho con la orientación que se le realiza.

#### 4.1.1 Activar Citas

La DIAN cuenta con un sistema que se llama digiturno por medio del cual se le da cumplimiento a las citas de las personas que con anterioridad han agendado su cita por la página web, Para que el pasante pueda activar una cita, debe cerciorarse que el usuario tenga en mano su documento de identidad, ya sea cédula o pasaporte vigente ya que sin este documento no se le puede activar, también es necesario preguntarle qué tipo de trámite va a realizar y verificar que si trae la documentación necesaria para que el funcionario le pueda realizar con éxito el trámite que necesita.

#### 4.1.2 Turnos k

La entrega de Turnos K, significa dirigir al contribuyente hacia el kiosco de Autogestión, para esta zona se envían a las personas que desean recuperar la contraseña del portal, las que desean habilitar sus cuentas, las que necesitan Agendar una cita, las que necesitan habilitar su instrumento de firma digital y a aquellas personas que tienen acceso al portal y desean actualizar su RUT, éstas hacen uso de los computadores del kiosco ya que no tiene conocimiento de las herramientas digitales que les ofrece la DIAN para hacer trámites respectivos a su RUT desde la comodidad de su casa u oficina, en otras ocasiones algunos contribuyentes se ven obligados a dirigirse a los equipos de la instalación ya que el sistema les presenta falla o sus propios equipos no les permite realizar los trámites por medio de la página web.

#### 4.1.3 Descargar del Sistema los Turnos k

Los fichos que se dan al momento de agendar una cita inician con AN, los funcionarios son quienes se encargan de descargarlos del sistema en el momento que atienden a cada usuario, en cambio los fichos que se entregan para el Kiosco inician con una K y deben ser descargados del sistema por los pasantes, quienes deben llenar los datos de que trámite realizó el contribuyente en el equipo y si fue exitoso, estos Turnos después de unos minutos en el sistema se ponen rojos, cosa que no se debe permitir, ya que esto significa una mala atención al usuario, por lo tanto lo ideal es descargar el ficho del sistema al momento que se le entrega al cliente evidenciando la agilidad para atender al contribuyente en el menor tiempo posible.

#### 4.2 Desde el kiosco de autogestión

El objetivo del pasante en ésta zona es orientar al contribuyente a hacer buen uso de las herramientas tecnológicas que le ofrece la DIAN, como su nombre lo indica es Autogestión, por lo tanto, el usuario debe diligenciar y hacer uso del computador personalmente, el pasante solo le orienta para resolverle cualquier inquietud, cabe resaltar que cada usuario solo cuenta con un tiempo de 20 minutos para realizar lo que necesita, en ocasiones cuando son adultos mayores que no saben diligenciar en un computador el pasante opta por ayudarle a diligenciar siempre y cuando se evidencie que no tiene la capacidad suficiente para realizar lo que necesita por su cuenta.

A continuación, se observa la especificación de cada actividad en la que el estudiante debe orientar a los usuarios:



#### 4.2.1 Agendamiento de citas para personas Naturales y Jurídicas

El usuario agenda citas acerca del tema que necesite, como lo son: cancelación de la Inscripción de registro único tributario, inscripción o actualización de Rut persona Natural o Jurídica, orientación Tac, retiro de IVA a no responsables, para agendar de forma exitosa debe realizar los siguientes pasos:

- Ingresar a la página web <https://www.dian.gov.co/> y dar clic en el botón de asignación de cita

*Figura 1 Asignación cita*



**Fuente:** Página web <https://www.dian.gov.co/>

- Leer la información importante y luego cerrar la ventana emergente:

Figura 2 información importante para agendar citas de la DIAN

Información Importante ...

**Señor ciudadano, TENGA EN CUENTA QUE:**

- Al momento de solicitar las citas se debe indicar fecha, día, hora y punto de contacto de acuerdo con la necesidad. Si algún dato suministrado no corresponde a la realidad, el trámite o servicio no será atendido.
- Si usted presenta obligaciones en mora con la Seccional de Impuestos de Bogotá y requiere información general de su proceso de cobro, a partir del martes 15 de octubre de 2019 usted podrá agendar su cita para ser atendido por un funcionario de la División de Gestión de Cobranzas.
- Para citas de Devoluciones y/o Compensaciones en las ciudades de Bogotá, Cali, Medellín y Bucaramanga comuníquese a la línea: 057(1)3556923 Bogotá. Horario de atención telefónica de lunes a viernes 6:00 a.m. a 8:00 p.m. y sábados de 8:00 a.m. a 2:00 p.m.

¿Sabe usted qué es el Régimen Simple de Tributación? Consúltelo aquí <https://www.dian.gov.co/impuestos/RST/Paginas/default.aspx>

---

**IMPORTANTE: La DIAN programa las citas a nivel nacional solamente para el mes en curso.**

Fuente: Página web <https://www.dian.gov.co/>

- Dar clic en solicitar cita

Figura 3 Solicitar cita

The screenshot shows the website [agendamientodigiturno.dian.gov.co](https://agendamientodigiturno.dian.gov.co). The header includes the DIAN logo and navigation links like 'El emprendimiento es de todos' and 'Minhacienda'. A list of services is displayed with checkmarks, including 'Inscripción o Cancelación PCT Persona jurídica', 'Retiro de IVA a no responsable', and 'Retiro de Consumo a No responsable Consumo restaurantes y bares'. Below this, a section for 'Personas Naturales' offers to update their RUT. At the bottom, there are three buttons: 'Solicitar Cita', 'Cancelar o Modificar Cita', and 'Consultar Citas'. A blue arrow points to the 'Solicitar Cita' button.

Fuente: Página web <https://agendamientodigiturno.dian.gov.co/>

- El usuario debe diligenciar todos los datos que se solicitan

*Figura 4 Datos para diligenciar*

The screenshot shows a web browser window with the URL [agendamientodigiturno.dian.gov.co/frmSolicitarNuevaCita.aspx](https://agendamientodigiturno.dian.gov.co/frmSolicitarNuevaCita.aspx). The page features the DIAN logo and the slogan "El emprendimiento es de todos". The main heading is "Ingrese los datos solicitados a continuación para agendar su cita:". Below this, a red banner states "Los campos señalados con asterisco (\*) son obligatorios". The form contains the following fields:

- Tipo persona \* (Dropdown menu)
- Tipo documento \* (Dropdown menu)
- Número documento \* (Text input)
- Nombre(s) \* (Text input)
- Apellidos \* (Text input)
- Teléfono fijo \* (Text input)
- Teléfono celular \* (Text input)
- Correo electrónico \* (Text input)
- Dirección de residencia \* (Text input)
- Departamento de residencia \* (Dropdown menu)
- Ciudad de residencia \* (Dropdown menu)

At the bottom of the form, there is a CAPTCHA challenge with the text "No soy un robot" and a "RECAPTCHA" logo. Below the CAPTCHA are two buttons: "Solicitar" and "Volver". A footer note states "Recuerde que los trámites ante la DIAN son totalmente gratuitos."

**Fuente:** Página web <https://agendamientodigiturno.dian.gov.co/frmSolicitarNuevaCita.aspx>

- Se debe realizar el proceso para confirmar que no es robot, seleccionando las imágenes que le solicitan

*Figura 5 re Captcha*



**Fuente:** Página web <https://agendamientodigiturno.dian.gov.co/frmSolicitarNuevaCita.aspx>

- Es importante que el usuario lea la información de la ventana emergente y la cierre

Figura 6 Información importante para agendar cita

Para agendar su cita Usted debe:

1. Seleccionar la ciudad.
2. Escoger el punto de contacto.
3. Elegir el trámite.
4. Seleccionar en el calendario el día y la hora en el que desea agendarse.

**IMPORTANTE:** La DIAN programa las citas a nivel nacional solamente para el mes en curso.

Fuente: Página web <https://agendamientodigiturno.dian.gov.co/frmDatosCita.aspx>

- Se debe seleccionar la ciudad donde desea ser atendido, y elegir el trámite que va a realizar, luego seleccionar la hora dónde tenga disponibilidad de tiempo.

Figura 7 Selección de la hora para cita

Datos Cita

Nombre Ciudadano/Cliente: \_\_\_\_\_

Identificación: \_\_\_\_\_

Ciudad: Barrancabermeja

Punto de Contacto: Barrancabermeja - Calle 49 No. 9-09 Edificio Luisa

Trámite: Inscripción o Actualización RUT Persona Natural

Calendario Disponible

De 2019						
dom.	lun.	mar.	mié.	jue.	vie.	sáb.
27	28	29	30	31	1	2
3	4	5	6	7	8	9
10	11	12	13	14	15	16
17	18	19	20	21	22	23
24	25	26	27	28	29	30
1	2	3	4	5	6	7

Horas Disponibles

Citas disponibles: 133  
Horas disponibles: 46  
Día Seleccionado: 15-11-2019

Hora Disponible	Nº Citas	Selección
08:10:00 a. m.	2	✓
08:20:00 a. m.	4	✓
08:30:00 a. m.	1	✓
08:40:00 a. m.	4	✓
08:50:00 a. m.	4	✓
09:00:00 a. m.	3	✓
09:10:00 a. m.	3	✓
09:20:00 a. m.	2	✓
09:40:00 a. m.	4	✓
09:50:00 a. m.	4	✓
10:00:00 a. m.	1	✓

Día seleccionado.  
 Día disponible.  
 Día no disponible.

Fuente: Página web <https://agendamientodigiturno.dian.gov.co/frmDatosCita.aspx>

- Es muy importante que el usuario le de aceptar a su cita para que quede efectiva.

*Figura 8 Aceptación de cita*

The screenshot shows a web browser window with the URL <https://agendamientodigiturno.dian.gov.co/frmConfirmarDatosCita.aspx>. The page header includes the DIAN logo and the slogan 'El emprendimiento es de todos'. The main content area is titled 'Confirmar Datos Cita' and is divided into several sections:

- Datos Generales:**
  - Nombre Ciudadano/Cliente: (empty field)
  - Identificación: (empty field)
  - Ciudad: BARRANCABERMEJA
  - Punto de Contacto: BARRANCABERMEJA - CALLE 49 NO. 9-09 EDIFICIO LUISA
  - Trámite: INSCRIPCIÓN O ACTUALIZACIÓN RUT PERSONA NATURAL
- Programación de la Cita:**
  - Fecha: viernes, 15 de noviembre de 2019
  - Hora: 08:10:00 a. m.
- Requisitos Mínimos:**
  - Inscripción o Actualización RUT Persona Natural**
  - La **inscripción** se refiere al registro inicial mediante el cual las personas naturales se incorporan en el Registro Único Tributario. La **actualización** hace referencia a efectuar y formalizar las modificaciones o adiciones a la información contenida en el Registro Único Tributario - RUT.

On the right side, there is a yellow box with the text: 'Por favor presione el botón **ACEPTAR** para confirmar su cita'. Below this box are two buttons: 'Aceptar' and 'Cancelar'.

**Fuente:** Página web <https://agendamientodigiturno.dian.gov.co/frmConfirmarDatosCita.aspx>

- Es muy importante que el Usuario verifique que efectivamente se generó un código de cita.

#### 4.2.2 Firma Electrónica

En este caso es importante recordar que la persona natural que requiera de este mecanismo, debe tener el rut actualizado con la responsabilidad número 22 en la casilla 53 del registro único tributario.

De la siguiente forma se descarga de la firma electrónica:

Se ingresa a la página: a nombre propio, cedula de ciudadanía y contraseña del usuario, Al ingresar al portal de la Dian el usuario deberá revisar su carpeta de mensajes donde encontrará un correo que tiene un enlace que lo llevará al portal [www.dian.gov.co](http://www.dian.gov.co) para que inicie nuevamente la sesión en los servicios informáticos electrónicos, una vez registrado, conteste las preguntas, para validar su identidad electrónica. Tenga en cuenta que al contestar las

preguntas el servicio valida mayúsculas, minúsculas, tildes o cualquier carácter alfanumérico que el usuario digite.

El sistema le obliga a que digite dos veces su respuesta para confirmarle que lo hizo correcto, una vez validadas las cinco preguntas, el sistema presentará un pantallazo de resumen del proceso. De clic en Finalizar, Luego aparecerá una opción para continuar, el sistema le solicitará los códigos de activación, los cuales le llegarán al correo electrónico, se copia y pega el código, seguido aparecerá el proceso de habilitación de firma electrónica, el usuario debe crear la contraseña atendiendo las indicaciones del sistema, una vez la haya creado le da finalizar y así queda completo el proceso.

#### 4.2.3. Habilidad de usuario y recuperación de contraseña.

Los usuarios que tienen Rut, cuentan con la opción de ingresar a su portal y realizar diferentes tipos de trámites, pero para poder ingresar deben tener una contraseña, en este caso se le denomina habilitación de Usuario, cuando el usuario olvida su contraseña y la quiere obtener de nuevo hacemos referencia a Recuperación de contraseña.

##### 4.2.3.1 Habilidad de Usuario

Para Habilitar Usuario se debe ingresar a la página de la Dian, dar clic en portal transaccional y usuario nuevo, ingresar número de cédula, fecha de expedición del usuario y dar clic en habilitar mi cuenta, crear contraseña y dar clic en cambiar contraseña.

#### 4.2.3.2 Recuperación de contraseña

Quien desee recuperar la contraseña deberá ingresar a la página de la Dian, buscar la línea verde que dice portal transaccional y luego usuario registrado, seguidamente buscar dónde dice has olvidado contraseña y darle clic, ahí se solicita el número de la cédula y luego se da clic dónde dice recuperar contraseña, el sistema le mostrará una ventana emergente dónde se puede visualizar si la persona tiene un correo electrónico registrado, al cual le llegará un enlace, debe darle clic a ese enlace y luego en recuperar contraseña, siguiendo estos pasos se suministra una contraseña nueva que es enviada al correo electrónico, una vez tenga esta contraseña, el usuario deberá ingresar de nuevo a la página de la Dian como usuario registrado, seleccionar la opción de A nombre propio digitar el número de cédula y la contraseña que recibió en su correo y se le da clic en ingresar, luego se ingresa una contraseña nueva y se le da clic en cambiar contraseña y se verifica que el cambio fue exitoso.

#### 4.2.4 Actualización del Rut

Pasos para actualizar el Registro Único Tributario:

- Si no tiene contraseña para el ingreso del portal en línea, primero debe realizar el proceso de habilitación de usuario de esta, por la página de la Dian [www.dian.gov.co](http://www.dian.gov.co) y usuario registrado.
- Se inicia sesión en el botón de usuario registrado, a nombre propio, número de identificación y contraseña de acceso.
- Se ubica en el icono de control la opción de actualización Rut y da clic en este.
- Se pulsa el botón de continuar para iniciar la actualización.
- Selecciona la hoja sobre la cual desea realizar los cambios.
- Modifique o agregue los datos correspondientes, por ejemplo, el correo electrónico.

- Una vez gestionados los cambios, en la barra flotante ubique el botón borrador para guardar la información y el sistema le asignará el número de documento.
- Si requiere modificar información en otras hojas, ingrese por el botón seleccionar hoja.
- Al finalizar la medicación de los datos, ubique en la barra flotante el botón enviar y después de realizar el envío se habilitará el botón formalizar.
- Una vez aparezca el acuse de recibo podrá generar el pdf del documento con la leyenda certificado documento sin costo. (DIAN, 2019).

Todas estas actividades se realizan bajo los lineamientos establecidos por la entidad, acatando todas las normas que hay establecidas en el área de Gestión de Asistencia al Cliente, con el fin de cumplir de forma exitosa la función como practicante de la Universidad y dejar en alto el nombre tanto de la Universidad como de la entidad.



## **CAPÍTULO 5 Logros y lecciones aprendidas**

### 5.1 Logros

Realizar las prácticas en la Dian, es una experiencia enriquecedora para los estudiantes, ya que reciben una excelente capacitación con la cuál logran cumplir su función con efectividad, El pasante logra cumplir los objetivos y llevar a cabo todas las funciones encomendadas de acuerdo a los lineamientos establecidos por la entidad, adquiriendo nuevos conocimientos respecto al el buen uso de las herramientas digitales, la actualización en conocimientos actuales de Tributación, el pasante logra desarrollar habilidades para dar soluciones rápidas en el momento que se presentan problemas inesperados, logra llevar a cabo sus actividades cuando se presentan momentos bajo presión.

### 5.2 Lecciones aprendidas

El pasante que realiza las prácticas en la Dian, adquiere una experiencia enriquecedora en saberes, el estudiante aprende a orientar a cualquier persona que tenga inquietudes acerca de procesos que se realizan por medio del portal web de la entidad, de igual forma aprende a darle trato a las personas comprendiendo que todas los clientes tienen una personalidad diferente y desean que los traten a su manera, también sabe darle manejo a situaciones que no se esperaban pero suceden y hacen que se detenga el normal funcionamiento de las actividades, El estudiante

mediante capacitaciones, aprende sobre temas relacionados con generalidades de la Dian, cultura de la Tributación, tics para gestión, Rut, Declaraciones virtuales, Hacienda Pública, Facturación, sistemas de control, procedimientos Tributarios, Impuestos sobre las ventas y también el impuesto al consumo.

## **CAPÍTULO 6 Conclusiones y recomendaciones**

### **6.1 Conclusiones**

En cuanto a la práctica empresarial con estudiantes universitarios que cursan su último semestre, se puede concluir que es un convenio que beneficia ambas partes, los estudiantes tienen la oportunidad de recibir capacitaciones de funcionarios de la entidad, que son especializados en temas de cambios en las reformas tributarias, también adquieren más conocimientos al momento de ponerlos en práctica en el ámbito laboral, para la empresa tener a un estudiante cumpliendo con algunas de las actividades es beneficioso, debido a que cuentan con un apoyo y un pasante que viene con unas bases y un compromiso de llevar a cabo las actividades que requiera la empresa.

La Dian es una entidad que busca cada día brindarle el mejor servicio a los contribuyentes, por medio de personal altamente calificadas que su objetivo principal es realizar con éxito los procesos que los usuarios requieren, siempre y cuando cumplan con los requisitos mínimos establecidos por Ley y la entidad, también es una organización que está brindando herramientas virtuales para que los usuarios tengan la facilidad de hacer ciertas actividades por medio del portal web, sin necesidad de dirigirse hasta la entidad, opción que es muy beneficiosa sobre todo para aquellas personas que viven a una distancia bastante amplia de las instalaciones.

## 6.2 Recomendaciones

La Dian es una entidad que cada día busca ser mejor y brindarle un excelente servicio a sus usuarios, por tal razón han optado por innovar en su sistema, pero debido a la amplia información que se maneja en su red, esto ocasiona que en varias ocasiones se caiga su sistema o presente errores, lo que hace que los usuarios que necesiten cumplir con una obligación no lo logren hacer y acarren una sanción, dificultad que genera diferentes tipos de reacciones en los contribuyentes, por tal razón sería una recomendación a nivel general para la Dian en adquirir un sistema con más capacidad para almacenamiento y de ésta forma mitigar estos inconvenientes que se presentan en diversas ocasiones.

En cuanto al manejo de su portal web, es una alternativa que se implementó con el fin de que los usuarios tengan la facilidad de realizar ciertas funciones por medio de esta, pero muchas personas que no tienen amplio conocimiento en sistemas, no pueden hacer uso de esta alternativa, al igual que otras personas que por desconocimiento, piensan que lo relacionado con la Dian solo se puede hacer dentro de la entidad, por lo tanto la recomendación frente a este aspecto es hacer más amplia la información por medio de capacitaciones en áreas donde casi no se ve el uso de la tecnología haciendo referencia a que pueden realizar todos estos trámites por medio de la página web.

## **Bibliografía**

Dirección de Impuesto y Aduanas Nacionales DIAN (1 de Noviembre de 2019). Obtenido de  
www.dian.gov.co: <https://www.dian.gov.co/dian/entidad/Paginas/Presentacion.aspx>

Dirección de Impuesto y Aduanas Nacionales DIAN. (1 de Noviembre de 2019). Obtenido de  
<https://www.dian.gov.co/impuestos/personas/RUT/Actualice%20el%20RUT%20en%20L%C3%ADnea.pdf>