



Los Núcleos de Apoyo Contables y Fiscal NAF como Mecanismo de inclusión social y fortalecimiento entre el Estado y los ciudadanos

Rafael Escalante

Corporación Universitaria Minuto de Dios

Rectoría Oriente (Orinoquía)

Centro Universitario Cúcuta (Norte de Santander)

Programa Contaduría Pública

Octubre de 2025

Los Núcleos de Apoyo Contables y Fiscal NAF como Mecanismo de inclusión social y
fortalecimiento entre el Estado y los ciudadanos

Rafael Escalante ID: 809669

Monografía Presentado como requisito para optar al título de Contador Público

Asesor(a)

Reina Lucia Villasmil Pérez

Magister en Tributación

Corporación Universitaria Minuto de Dios

Rectoría Oriente (Orinoquía)

Centro Universitario Cúcuta (Nortde de Santander)

Programa Contaduría Pública

Octubre de 2025

Dedicatoria

Dedico este trabajo de grado a Dios, por ser mi guía y darme la fortaleza necesaria para nunca rendirme.

A mi familia, por su amor incondicional, por creer en mí incluso en los momentos en que yo dudaba, y por acompañarme en cada paso de este camino.

A todas las personas que han sido inspiración y apoyo, les entrego este logro como muestra de que los sueños se cumplen cuando se enfrentan los retos con fe, constancia y perseverancia.

Y, de manera muy especial, me lo dedico a mí mismo, porque a pesar de las barreras físicas y de los desafíos que implica tener una discapacidad (TRM C5, C6, C7), he demostrado que la verdadera fuerza está en el espíritu y en la decisión de avanzar siempre hacia adelante.

Rafael Escalante

Agradecimientos

En primer lugar, agradezco a Dios, fuente de vida y sabiduría, por darme la fortaleza, la salud y la perseverancia necesarias para culminar este trabajo de grado.

A mi familia, por su amor incondicional, comprensión y apoyo constante en cada etapa de este proceso. Gracias por ser mi motor y por enseñarme que no existen límites cuando se tiene fe, amor y esperanza.

A mis docentes y asesores, quienes con su guía, paciencia y conocimientos aportaron de manera invaluable a mi formación académica y al desarrollo de este proyecto.

A mis compañeros y amigos, por compartir conmigo aprendizajes, esfuerzos y alegrías durante este camino, demostrando que el trabajo en equipo, la amistad y la empatía hacen más ligero cualquier desafío.

A mí porque este logro representa para mí no solo un paso académico, sino también una prueba de que los sueños se alcanzan con esfuerzo, disciplina y confianza en uno mismo.

Finalmente, a todas aquellas personas que, de manera directa o indirecta, contribuyeron a que este logro hoy sea una realidad, mi más sincero agradecimiento.

Rafael Escalante

Contenido

Lista de figuras	7
Lista de anexos.....	8
Resumen	9
Abstract.....	10
Introducción.....	11
CAPÍTULO I. Generalidades	13
1 Generalidades	13
1.1 Situación problema	13
1.1.1 Formulación	14
1.1.2 Variables.....	14
1.2 Objetivos	15
1.2.1 Objetivo general.....	15
1.2.2 Objetivos específicos	15
1.3 Justificación e impacto.....	16
1.4 Marco Referencial.....	17
1.4.1 Antecedentes	17
1.4.2 Marco teórico.....	18
1.5 Diseño metodológico	20
1.5.1 Método o Tipo de investigación	21
1.5.2 Población.....	22
1.5.3 Técnicas e instrumentos de medición y análisis	23
CAPÍTULO II	29
2 Identificar las principales dificultades y limitaciones enfrentadas en el proceso de prestación de servicios, proponiendo acciones de mejora para futuras intervenciones.....	29
2.1 Los NAF en zonas apartadas	29
2.1.1 Dificultades en la prestación de servicios.....	29
CAPÍTULO III	33
3 Evaluar los resultados alcanzados en términos de atención a contribuyentes, satisfacción y cumplimiento de los objetivos planteados.....	33

3.1	Atención a contribuyentes.....	33
3.1.1	Análisis de la encuesta	35
	CAPÍTULO IV.....	47
4	Analizar las alianzas entre, Entes Gubernamentales y la Academia, para que el programa de Núcleos de Apoyo Contables y Fiscal NAF llegue a la ciudadanía que lo requiera.....	47
4.1	Alianzas con alcaldías.....	47
4.1.1	Alianza con cámaras de comercio.....	48
4.1.2	Alianzas con ONG (Organización No Gubernamental).....	49
	CAPÍTULO V.....	51
5	Discusión	51
	CAPÍTULO VI.....	53
6	Conclusiones	53
	CAPÍTULO VII.....	55
7	Recomendaciones	55
	Referencias.....	56
	Anexos.....	59

Lista de figuras

Figura 1.	Respuesta 1, características generales de la encuesta sobre el conocimiento en temas tributarios.....	35
Figura 2.	Respuesta 2, características generales de la encuesta sobre el conocimiento en temas tributarios.....	36
Figura 3.	Respuesta 3, características generales de la encuesta sobre el conocimiento en temas tributarios.....	36
Figura 4.	Respuesta 4, características generales de la encuesta sobre el conocimiento en temas tributarios.....	37
Figura 5.	Respuesta 5, características generales de la encuesta sobre el conocimiento en temas tributarios.....	37
Figura 6.	Respuesta 6, conocimientos sobre temas tributarios en la encuesta realizada.....	38
Figura 7.	Respuesta 7, conocimientos sobre temas tributarios en la encuesta realizada.....	39
Figura 8.	Respuesta 8, conocimientos sobre temas tributarios en la encuesta realizada.....	39
Figura 9.	Respuesta 9, conocimientos sobre temas tributarios en la encuesta realizada.....	40
Figura 10.	Respuesta 10, conocimientos sobre temas tributarios en la encuesta realizada.....	40
Figura 11.	Respuesta 11, conocimientos sobre temas tributarios en la encuesta realizada.....	41
Figura 12.	Respuesta 12, conocimientos sobre temas tributarios en la encuesta realizada.....	41
Figura 13.	Respuesta 13, conocimientos sobre temas tributarios en la encuesta realizada.....	42
Figura 14.	Respuesta 14, resultados de la disposición en temas tributarios en la encuesta realizada.....	43
Figura 15.	Respuesta 15, resultados de la disposición en temas tributarios en la encuesta realizada.....	43
Figura 16.	Respuesta 16, resultados de la disposición en temas tributarios en la encuesta realizada.....	44
Figura 17.	Respuesta 17, resultados de la disposición en temas tributarios en la encuesta realizada.....	44
Figura 18.	Respuesta 18, resultados de la disposición en temas tributarios en la encuesta realizada.....	45
Figura 19.	Respuesta 19, resultados de la disposición en temas tributarios en la encuesta realizada.....	45
Figura 20.	Respuesta 20, resultados de la disposición en temas tributarios en la encuesta realizada.....	46

Lista de anexos

Anexo 1.	Capacitación de estudiantes del programa NAF de UNIMINUTO en las instalaciones de la DIAN.....	59
Anexo 2.	Divulgación de los servicios NAF en la sede UNIMINUTO Cúcuta.....	59
Anexo 3.	Atención de contribuyentes de manera virtual.....	60
Anexo 4.	Presencia del programa NAF de la Corporación Universitaria Minuto de Dios, en el municipio de Villa del Rosario, en el Coliseo Morichal, Buena Vista, invitación realizada por la alcaldía.....	60
Anexo 5.	Presencia del programa NAF de la Corporación Universitaria Minuto de Dios, en CIC Altos de San Antonio, Municipio El Zulia, en la feria de servicios. La invitación fue realizada por el Ejército Nacional.....	61

Resumen

En este documento se analiza el Mecanismo de inclusión social y fortalecimiento de los Núcleos de Apoyo Contable y Fiscal (NAF) de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN) en articulación con la academia (IES - UNIMINUTO) y actores locales para reducir la evasión y fortalecer la cultura tributaria en zonas apartadas y con bajo nivel de alfabetización fiscal. El objetivo general es analizar el desarrollo, resultados y aprendizajes del programa NAF para identificar buenas prácticas y áreas de mejora en la atención a contribuyentes, mediante una combinación de formación académica y asesoría fiscal gratuita. Se empleó un diseño metodológico mixto (cualitativo y cuantitativo) para comprender vivencias de los contribuyentes y medir resultados, con población y muestra en Gramalote (veredas Boyacá, Violetas, La Garza y Valderrama), trabajos de campo en los municipios de Villa del Rosario y Zulia para conocer experiencias, necesidades y percepciones, además la recopilación de la información de práctica profesional realizada en el programa.

Palabras clave: Núcleos de Apoyo Contable y Fiscal (NAF), Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN), cultura tributaria, alianza públicas-privada.

Abstract

This monograph analyzes the Mechanism of social inclusion and strengthening of the Núcleos de Apoyo Contable y Fiscal (NAF) of the Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN) in coordination with academia (IES - UNIMINUTO) and local stakeholders to reduce evasion and strengthen tax culture in remote areas with low levels of tax literacy. The overall objective is to analyze the development, results, and lessons learned from the NAF program to identify good practices and areas for improvement in taxpayer service, through a combination of academic training and free tax advice. A mixed methodological design (qualitative and quantitative) was used to understand taxpayer experiences and measure results, with a population and sample in Gramalote (districts of Boyacá, Violetas, La Garza, and Valderrama), fieldwork in the municipalities of Villa del Rosario and Zulia to learn about experiences, needs, and perceptions, and the collection of information on professional practice carried out within the program.

Keywords: Núcleos de Apoyo Contable y Fiscal (NAF), Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN), cultura tributaria, alianza públicas-privada.

Introducción

El mecanismo de inclusión social y fortalecimiento de los Núcleos de Apoyo Contable y Fiscal (NAF) de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN), articulado con la academia (IES) y actores locales, como una estrategia para reducir la evasión fiscal y fortalecer la cultura tributaria en zonas apartadas y de baja alfabetización fiscal. En un contexto de desigualdades territoriales y deficientes niveles de acceso a información y servicios públicos, la DIAN ha promovido los NAF como una vía de contacto cercano entre la ciudadanía y la administración tributaria, aprovechando el potencial formativo de las instituciones de educación superior y la legitimidad de las autoridades locales.

Por otro lado, el problema central que sustenta este estudio es la persistente falta de cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias en comunidades alejadas, acompañada de desconfianza hacia las instituciones fiscales y de limitaciones de acceso a información clara y actualizada. Este fenómeno genera impactos económicos y sociales significativos: menor recaudo, incentivos a la informalidad, menor capacidad de inversión pública y, en última instancia, menor confianza de la ciudadanía en el Estado. Los entornos rurales y periurbanos, con menores niveles de escolaridad fiscal y conectividad limitada, requieren intervenciones adaptadas que trasciendan la simple oferta de servicios y se inserten en procesos formativos, de participación comunitaria y de construcción de ciudadanía.

Asimismo, la articulación entre la DIAN, la academia (IES) y las comunidades locales, a través de los NAF, propone un marco de interacción que combina educación, asesoría contable y acompañamiento en trámites fiscales. Este enfoque busca no solo facilitar el acceso a servicios gratuitos de orientación tributaria, sino también fortalecer capacidades profesionales de los estudiantes de últimos semestres de Contaduría Pública, generar evidencia de buenas prácticas, limitaciones y oportunidades de mejora en la atención, la difusión de información y la construcción de alianzas institucionales que faciliten la llegada y continuidad de los NAF en el territorio y promover una ética

fiscal más sólida. A través de un diseño metodológico mixto, se combinan aproximaciones cualitativas y cuantitativas para comprender tanto las vivencias de los contribuyentes como los resultados medibles de la intervención.

La pertinencia de este tema se sustenta en la necesidad de avanzar hacia una cultura tributaria que acerque a los contribuyentes al cumplimiento voluntario, al tiempo que se mejora la calidad de los servicios institucionales y se promueven alianzas público-privadas y académico-territoriales sostenibles. La experiencia de UNIMINUTO Cúcuta, en convenio con la DIAN y con el acompañamiento de autoridades locales, ofrece un marco empírico para analizar las dinámicas de atención a contribuyentes, la satisfacción de los usuarios y las lecciones aprendidas que permitan optimizar intervenciones futuras.

Finalmente, los objetivos de la investigación se plantean en dos niveles: un objetivo general que busca analizar el desarrollo, los resultados y los aprendizajes del programa NAF para identificar buenas prácticas y áreas de mejora en la atención a contribuyentes a través de la formación académica; y, a partir de este marco, objetivos específicos que permitan identificar dificultades y limitaciones en la prestación de servicios, evaluar la atención y la satisfacción de los contribuyentes, y proponer una alianza entre entes gubernamentales y la academia (IES) para ampliar el alcance del programa a la ciudadanía que lo requiera. En resumen, este estudio pretende aportar conocimiento aplicado que contribuya a la construcción de una cultura tributaria más sólida, a la formalización de actividades económicas y al fortalecimiento de la legitimidad y la confianza entre la DIAN, las IES y la comunidad. En este contexto, el programa NAF funciona como puente entre el Estado y la ciudadanía, posibilitando una relación más informada, transparente y participativa.

CAPÍTULO I. Generalidades

1 Generalidades

1.1 Situación problema

La falta de cumplimiento de ciertos contribuyentes en sus deberes fiscales y tributarios genera consecuencias económicas y sociales significativas en Colombia. Este escenario provoca un patrón repetitivo y negativo en el que la evasión y la carencia de cumplimiento contribuyen en la disminución de recursos públicos, lo que a su vez restringe la calidad y el alcance de los servicios proporcionados por el Estado. La insuficiencia de recursos y servicios públicos profundiza la falta de confianza por parte de la población hacia los organismos públicos y desalienta la formalización de actividades económicas, comprometiendo el avance social y económico de la nación.

Dichas situaciones se ven agravada en zonas apartadas y entre sectores con conocimientos limitados en materia fiscal, donde la falta de orientación adecuada y accesible contribuye al desconocimiento de las obligaciones tributarias y a una cultura de incumplimiento. La poca difusión y el limitado alcance de las campañas de educación fiscal dificultan que muchos contribuyentes comprendan la importancia de cumplir con sus deberes, así como las implicaciones sociales y económicas de su incumplimiento. La ausencia de espacios de asesoría y orientación adecuados perpetúa la desconfianza, el desconocimiento y la evasión, dificultando la participación responsable de contribuyentes en el sistema tributario.

En este contexto, el programa Núcleos de Apoyo Contable y Fiscal (NAF) de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN) surge como una estrategia integral para abordar estas problemáticas. La iniciativa contempla la construcción de puentes con Instituciones de Educación Superior (IES), con el fin de integrar la educación fiscal como componente transversal en las estrategias institucionales. Esto busca fortalecer las relaciones entre la DIAN y los contribuyentes, ofreciendo espacios de asesoría gratuita y cercana a la comunidad, promoviendo la cultura tributaria, mejorando el

conocimiento de las obligaciones fiscales y fomentando una participación responsable y consciente en el sistema tributario. La implementación de estas acciones pretende reducir las brechas de información y acceso, fortaleciendo la moral fiscal y promoviendo una relación de confianza entre la entidad y los contribuyentes, contribuyendo al crecimiento social y económico del país. (Dian, sf)

1.1.1 Formulación

¿Cómo puede contribuir el programa Núcleos de Apoyo Contable y Fiscal (NAF) de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN) a reducir la evasión fiscal y fortalecer la cultura tributaria en zonas apartadas y entre sectores con conocimientos limitados en materia fiscal en Colombia?

1.1.2 Variables

Núcleos de Apoyo Contables y Fiscal NAF: Los NAF de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN) aportan significativamente a la reducción de la evasión fiscal y al fortalecimiento de la cultura tributaria en zonas apartadas y entre sectores con conocimientos limitados en Colombia. Estos programas brindan asesoría gratuita y especializada en temas fiscales y contables, permitiendo que pequeños contribuyentes y emprendedores comprendan mejor sus obligaciones tributarias. Al facilitar el cumplimiento voluntario, los NAF fomentan una mayor formalización de negocios informales, lo que genera un impacto positivo en las finanzas públicas. Además, promueven la transparencia y la confianza en el sistema tributario, creando una cultura de cumplimiento desde las comunidades. La presencia en áreas rurales y sectores vulnerables contribuye a cerrar brechas de desigualdad en el acceso a información fiscal, fortaleciendo la economía local y promoviendo la inclusión social mediante el conocimiento y el cumplimiento de las obligaciones tributarias.

Mecanismo de inclusión social y fortalecimiento tributario: Este mecanismo complementa los esfuerzos de los NAF al brindar capacitación y acompañamiento en temas fiscales y económicos, adaptándose a las necesidades específicas de las comunidades, contribuyendo a reducir desigualdades sociales y promover la participación ciudadana en temas fiscales. Al ofrecer asesorías gratuitas y accesibles, estos núcleos capacitan a contribuyentes y microempresarios, dotándolos de herramientas necesarias para formalizarse y cumplir con sus obligaciones tributarias. Este proceso facilita el acceso a información y recursos que permiten a las personas y pequeñas empresas comprender la importancia de cumplir con sus obligaciones fiscales, promoviendo su integración en la economía formal. Esto no solo incrementa la base tributaria del país, sino que también favorece el desarrollo económico y social en comunidades vulnerables. Así, los NAF actúan como un puente entre el Estado y la ciudadanía, promoviendo la inclusión social mediante la educación tributaria y fortaleciendo la cultura fiscal en sectores que tradicionalmente han estado alejados del sistema formal, generando un impacto duradero en la economía y en la percepción social del cumplimiento tributario.

1.2 Objetivos

1.2.1 *Objetivo general*

Analizar el proceso de desarrollo, resultados y aprendizajes obtenidos en el programa Núcleos de Apoyo Contable y Fiscal (NAF), identificando las buenas prácticas, áreas de mejora en la atención a contribuyentes a través de la formación académica.

1.2.2 *Objetivos específicos*

Identificar las principales dificultades y limitaciones enfrentadas en el proceso de prestación de servicios, proponiendo acciones de mejora para futuras intervenciones.

Evaluar los resultados alcanzados en términos de atención a contribuyentes, satisfacción y cumplimiento de los objetivos planteados.

Analizar las alianzas entre, Entes Gubernamentales y la Academia, para que el programa de Núcleos de Apoyo Contables y Fiscal NAF llegue a la ciudadanía que lo requiera.

1.3 Justificación e impacto

La participación en el programa Núcleos de Apoyo Contable y Fiscal (NAF) de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN) es fundamental para abordar las problemáticas relacionadas con el incumplimiento de obligaciones fiscales en Colombia, especialmente en zonas apartadas y entre sectores con conocimientos limitados en materia tributaria. La evidencia indica que la falta de orientación adecuada, la poca difusión de campañas educativas y la limitada accesibilidad a servicios de asesoría contribuyen a la desinformación, la evasión y la desconfianza en el sistema tributario.

Este estudio resulta relevante porque busca analizar y documentar la experiencia adquirida durante la implementación del programa, identificando buenas prácticas, dificultades y áreas de mejora en la atención a contribuyentes. La creación de un conocimiento estructurado y colectivo permitirá fortalecer las estrategias de formación y orientación, promoviendo una cultura tributaria más consciente y responsable. Además, contribuirá a potenciar la relación entre la DIAN, las Instituciones de Educación Superior (IES) y la comunidad, facilitando la difusión de buenas prácticas y fomentando alianzas que amplíen el alcance del programa.

El impacto esperado de esta investigación se traduce en la generación de lineamientos y recomendaciones que posibiliten la mejora continua del programa NAF, asegurando que más contribuyentes, especialmente en zonas vulnerables, puedan acceder a información clara y oportuna para cumplir con sus obligaciones fiscales. Esto a su vez, ayudará a reducir las brechas de información,

incrementar los niveles de cumplimiento y fortalecer la confianza en las instituciones públicas, promoviendo una participación más activa y responsable en el sistema tributario.

Asimismo, la documentación de las experiencias y resultados facilitará la formación de futuros profesionales en el ámbito fiscal y contable, fomentando valores éticos, responsabilidad social y compromiso con el desarrollo de la nación. En última instancia, este trabajo contribuirá a la construcción de una cultura tributaria estable, que apoye el desarrollo económico y social de Colombia, mediante una ciudadanía orientada, participativa y ligada con sus obligaciones y derechos.

Por otro lado, este estudio puede impulsar la innovación en las estrategias de intervención y capacitación, promoviendo el uso de tecnologías digitales y metodologías adaptadas a las realidades locales para ampliar el alcance del programa NAF, permitiendo una mayor participación de las comunidades. Además, fortalecerá la percepción de la DIAN como una entidad cercana, transparente y comprometida con el bienestar social, generando mayor confianza y colaboración entre los contribuyentes y las instituciones públicas.

En última instancia, este trabajo contribuirá a la construcción de una cultura tributaria estable, que apoye el desarrollo económico y social de Colombia, mediante una ciudadanía orientada, participativa y ligada con sus obligaciones y derechos, promoviendo así una economía más inclusiva, equitativa y sostenible.

1.4 Marco Referencial

1.4.1 Antecedentes

En este apartado se analizan los referentes teóricos que sustentan la implementación de los Núcleos de Apoyo Contable y Fiscal (NAF) en el contexto de la responsabilidad social universitaria, iniciativa promovida por la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN).

Según la DIAN (s.f.), estos núcleos ofrecen orientación gratuita, brindada por estudiantes capacitados con el apoyo institucional. La práctica profesional en los NAF permite que los estudiantes puedan aplicar sus conocimientos teóricos en contextos reales, promoviendo un aprendizaje activo y significativo. Además, esta experiencia contribuye a sensibilizar a la comunidad sobre la trascendencia de adherirse voluntariamente a las obligaciones fiscales, fortaleciendo la conciencia cívica y el compromiso social. (pp. 7).

De acuerdo con lo anterior, los Núcleos de Apoyo Contable y Fiscal (NAF) ofrecen una variedad de servicios gratuitos de orientación y acompañamiento en materia tributaria, contable, aduanera y cambiaria, dirigidos principalmente a personas naturales y jurídicas de bajo impacto. Estos servicios son prestados por estudiantes de últimos semestres de Contaduría Pública o carreras afines, bajo la supervisión de docentes y en convenio con la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN) e Instituciones de Educación Superior (IES). DIAN (s.f.).

Suarez Sepúlveda, L. S., Bula Vergara, L. D., & Álvarez Villada, M. L. (2023) señalan que las personas naturales muestran un notable desconocimiento de los temas tributarios, lo que genera errores y evasión fiscal, y en consecuencia sanciones. La falta de información clara, sencilla y actualizada, sumada al alto contenido técnico de las normas y al desinterés de los contribuyentes, dificulta su comprensión. Es fundamental que las personas accedan a asesoría profesional, herramientas tecnológicas y cursos de actualización para entender sus obligaciones y beneficios tributarios. Esto facilitará el cumplimiento fiscal, reducirá la evasión y ayudará a mejorar la situación fiscal del Estado, promoviendo una población mejor informada y responsable.

1.4.2 Marco teórico

Los Núcleos de Apoyo Contable y Fiscal (NAF) son una iniciativa de responsabilidad social propuesta y guiada por la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN) en Colombia. Están

implementados en instituciones de educación superior (IES), su propósito es crear espacios donde estudiantes y maestros capacitados ofrezcan gratuitamente orientación básica en temas normativos relacionados con impuestos, registro tributario, entre otros servicios, a personas naturales y jurídicas de baja renta, esto con el fin de es aumentar la conciencia cívica, el cumplimiento voluntario de las obligaciones fiscales y fortalecer la ética fiscal y el sentido social del gasto público. Universidad Cooperativa de Colombia. (s.f.).

La evasión fiscal se entiende como la reducción del monto de tributos que corresponde pagar, realizada ilegalmente por contribuyentes obligados a ello, ya sea por no declarar, declarar incorrectamente o reducir la base gravable o no cuentan con los conocimientos para dicha responsabilidad, este incumplimiento se manifiesta tanto en actividades formales como informales. Entre los evasores se cuentan desde personas en la economía informal hasta altos ejecutivos que ocultan riqueza para evitar tributar. Esta práctica afecta la recaudación, la equidad y la eficiencia del gasto público, así como la percepción del Estado y la calidad de vida de la población. Hernández, D. F. C., & Francisco, D. (2013). (pp. 12)

La Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN), (s.f.), es la entidad colombiana encargada de la administración y controlar de la recaudación de impuestos, de la actividad aduanera y el cumplimiento de las obligaciones tributarias y cambiarias, con el fin de garantizar la seguridad fiscal y el orden público económico del país. Está adscrita al Ministerio de Hacienda y Crédito Público y se encarga de funciones como la fiscalización de impuestos, la gestión de los sistemas aduaneros y la facilitación del comercio exterior.

Un contribuyente se define como una persona natural (persona) o jurídica (empresa u organización) según la actividad económica a la que se dedique. En Colombia la entidad encargada de regula los tipos de contribuyentes y sus obligaciones fiscales es la DIAN, clasificándolos según sus ingresos, los bienes que poseen o las transacciones financieras que realizan y los clasifican en categorías

como grandes contribuyentes, medianos altos, medianos, pequeños y micro contribuyentes. Además, los contribuyentes tienen la responsabilidad legal de cumplir con el pago de impuestos siempre y cuando cumplan con los topes establecidos por la DIAN y por las responsabilidades inscritas en el RUT. DIAN (s.f.).

1.5 Diseño metodológico

El diseño metodológico de la investigación cualitativa se centra en comprender los fenómenos desde la experiencia de quienes participan, mediante enfoques flexibles y exploratorios. Consiste en seleccionar un método adecuado, definir la muestra de manera intencional, y aplicar técnicas de recolección de datos abierta y profunda. De acuerdo con Flick, U. (2017), al examinar las vivencias de las personas o de los grupos, estas experiencias logran vincularse tanto con sus historias de vida biográficas como con sus prácticas, ya sean rutinarias o profesionales. Para su análisis, se puede recurrir al conocimiento cotidiano, a informes o a relatos históricos. De manera similar, este autor también examina las interacciones y comunicaciones en el momento en que ocurren. Esto puede realizarse mediante la observación y documentación de las prácticas de interacción y comunicación, así como a través del análisis de dicho material. (pp. 12).

Según Hernández, Fernández y Baptista, (2020), la investigación cuantitativa se caracteriza por ser un proceso estructurado que comprende desde el planteamiento del problema hasta la recolección y análisis de datos numéricos para responder preguntas específicas. Este enfoque científico enfatiza la objetividad, la precisión y el control en la ejecución del estudio, buscando explicar, anticipar y controlar fenómenos a través de métodos estadísticos y mediciones cuantificables. Además, la investigación cuantitativa tiene como objetivo establecer relaciones causales y generalizar los resultados a una población más grande. En este sentido, se fundamenta en un diseño experimental o no experimental cuidadosamente planificado para garantizar la validez y la fiabilidad de los resultados (pp. 4-18).

El método mixto es una ruta de investigación que agrupa los enfoques cualitativo y cuantitativo para abordar problemas de manera más completa y enriquecedora. Según Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) este método facilita una comprensión más profunda y completa, al combinar las fortalezas de ambos enfoques, facilitando el análisis profundo y la generalización de resultados. Su aplicación es útil cuando se busca validar hallazgos cuantitativos con evidencia cualitativa o enriquecer estudios cualitativos con datos cuantificables. La ruta de los métodos mixtos incluye etapas como plantear el problema desde una perspectiva integrada, diseñar la investigación considerando ambos métodos, seleccionar la muestra adecuada, recolectar y analizar datos tanto cualitativos como cuantitativos, y finalmente generar inferencias y reportar resultados que reflejen esta integración. Esta integración contribuye al desarrollo profesional y a la generación de conocimiento más sólido y aplicado (pp. 610-663).

La investigación exploratoria, según Fidias G. Arias (2012), es aquella que se lleva a cabo sobre un tema u objeto poco conocido o poco estudiado, con el propósito de obtener una visión aproximada y superficial del objeto de estudio. Este tipo de método resulta útil para definir con mayor precisión el problema de investigación cuando hay escasa información previa y facilita la formulación de hipótesis. La investigación exploratoria es útil para familiarizar al investigador con un tema desconocido, servir como base para futuras investigaciones, despertar interés en otros investigadores y ayudar a precisar problemas o plantear hipótesis de manera más clara (pp. 23-24). Para esta investigación se optó por el diseño metodológico exploratorio, con el fin de obtener una mejor comprensión del impacto del programa NAF.

1.5.1 Método o Tipo de investigación

Es una investigación exploratoria, el cual combina los enfoques cualitativos y cuantitativos. Esta estrategia permite obtener una mejor comprensión integral del impacto del programa Núcleos de Apoyo

Contable y Fiscal (NAF) en zonas alejadas, facilitando tanto una indagación profunda de las experiencias, percepciones y dificultades de los contribuyentes como la medición de resultados y niveles de cumplimiento fiscal. La fase cualitativa se fundamenta en métodos de recopilación de datos abiertos, como entrevistas y grupos focales, que aportan información contextual y subjetiva. Por su parte, la etapa cuantitativa se apoya en encuestas y análisis estadísticos para evaluar la efectividad del programa. La integración de estos enfoques fortalece la validez y confiabilidad del estudio, permitiendo la formulación de recomendaciones precisas y aplicables para mejorar las intervenciones en materia tributaria.

1.5.2 Población

La población se define como el conjunto total, finito o infinito, de elementos o unidades de observación que se tendrán en cuenta en una investigación. Es decir, el conjunto de casos o datos que componen la investigación sobre el que se quiere generalizar los resultados. Según Arias (2012) señala que La población objetivo constituye un grupo de elementos, finito o infinito, que comparten rasgos comunes y sobre los que se aplicarán las conclusiones de la investigación, siendo su límite determinado por el problema y los objetivos del estudio. (pp. 81). En este estudio, la muestra estuvo integrada por 40 individuos de distintas veredas del municipio de Gramalote. Según el censo de 2019 este municipio cuenta con una población de 5.512 habitantes.

1.5.2.1 Muestra

Una muestra estadística es un subconjunto representativo de una población o universo, elegido de forma aleatoria y sometida a observación científica con el fin de obtener resultados que sean válidos para el conjunto estudiado, dentro de unos márgenes de error y niveles de probabilidad que se definen en cada caso. López-Roldán y Fachelli, (2015), (pp. 6).

De igual forma Hernández Sampieri et al. (2010), establece que la muestra se selecciona como un subconjunto representativo de una población determinada y su selección debe ser cuidadosamente planeada para asegurar la validez del estudio (pp. 175).

Muestreo por conveniencia

Para esta investigación, la muestra estuvo conformada por 40 personas naturales de las veredas Boyacá, Violetas, La Garza y Valderrama del municipio de Gramalote NS. La selección se realizó mediante muestreo por conveniencia, priorizando la accesibilidad y la disponibilidad de los participantes en dichas comunidades rurales. Este método permitió recopilar información relevante sobre el conocimiento y las necesidades tributarias en estas zonas apartadas, facilitando el análisis de la efectividad del programa NAF en contextos de baja alfabetización fiscal. La muestra refleja las características demográficas y socioeconómicas de la población, aportando datos valiosos para evaluar la inclusión social y el impacto del fortalecimiento de la cultura tributaria en comunidades vulnerables, mediante una estrategia cercana y participativa.

1.5.3 Técnicas e instrumentos de medición y análisis

Según Martínez (2022), los métodos e instrumentos de medición y análisis en la investigación comprenden procedimientos y herramientas como encuestas, la observación, estudio y análisis de documentos, entrevistas, entre otras, que se emplean para recopilar y cuantificar información de diversas fuentes. Estas técnicas e instrumentos permiten al investigador datos precisos para el estudio y deben seleccionarse de acuerdo con el objetivo de la investigación, pudiendo usar múltiples de ellas simultáneamente para obtener un análisis integral de la información (pp. 38-39).

Este estudio empleará técnicas e instrumentos tanto cualitativos como cuantitativos, en línea con su enfoque metodológico mixto, para alcanzar una visión integral del impacto del programa NAF en

zonas alejadas y con conocimientos fiscales limitados. Entre las técnicas de medición destacan las encuestas estructuradas, que evaluarán el conocimiento, satisfacción y cumplimiento fiscal de los beneficiarios mediante preguntas cerradas. De igual manera, se recopilará la información obtenida durante el proceso de la práctica profesional realizada en el programa NAF, con el fin de contar con una base sólida que permita realizar un análisis más completo y fundamentado, así como identificar áreas de mejora y potenciar los resultados obtenidos.

Encuesta Aplicada

La presente encuesta tiene como propósito determinar el conocimiento que se tiene en temas tributarios y el cumplimiento de las obligaciones fiscales por parte de los contribuyentes.

Estimado(a) contribuyente: A continuación, encontrará una serie de preguntas relacionadas con el conocimiento que se tiene en temas tributarios y el cumplimiento de las obligaciones fiscales y los servicios ofrecidos por los NAF, para lo cual agradezco su total disponibilidad, honestidad y respeto al contestar.

Nota: Para garantizar la confidencialidad y anonimato de tu participación no tendrás que incorporar tu nombre en el instrumento.

BLOQUE I CARACTERISTICAS GENERALES

1. Lugar de residencia.

A) Vereda Boyacá

B) Vereda Violetas

C) Vereda La Garza

D) Vereda Valderrama

2. Estrato social.

A) 1

B) 2

C) 3

3. Género.

A) Femenino

B) Masculino

4. Nivel académico.

A) Primaria

B) Bachillerato

C) Técnico

D) Profesional universitario

E) Ninguna de las anteriores

5. Su edad esta entre.

A) De 18 a 24 años

B) De 25 a 31 años

C) De 32 a 38 años

D) De 39 a 45 años

E) De 46 a 52 años

F) Más de 53 años

BLOQUE II: CONOCIMIENTOS EN TEMAS TRIBUTARIOS

6. Tiene algún conocimiento en temas tributarios.
 - A) Si
 - B) No
 - C) Poco
7. Ha asistido a la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN).
 - A) Si
 - B) No
8. Sabe dónde queda la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN).
 - A) Si
 - B) No
9. En su municipio hay una sede de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN).
 - A) Si
 - B) No
 - C) No se
10. Sabe que es el Registro Único Tributario (RUT).
 - A) Si
 - B) No
11. Tiene Registro Único Tributario (RUT).
 - A) Si
 - B) No
 - C) No recuerdo
12. Has declarado renta alguna vez.
 - A) Si

B) No

13. Sabe cuáles son los topes económicos establecidos por la DIAN para declarar renta.

A) Si

B) No

BLOQUE II: DISPOSICIÓN EN TEMAS TRIBUTARIOS.

14. Sabe que la DIAN tiene un programa llamado Núcleos de Apoyo Contable y Fiscal (NAF) que es orientado por estudiantes de últimos semestres de la carrera de Contaduría Pública.

A) Si

B) No

15. Sabe que los Núcleos de Apoyo Contable y Fiscal (NAF) funcionan en las universidades, tanto públicas como privadas.

A) Si

B) No

16. Conoce los servicios que ofrecen los Núcleos de Apoyo Contable y Fiscal (NAF).

A) Si

B) No

C) Algunos

17. Le gustaría que este programa llegara a tu municipio a brindar información en temas tributarios como: inscripción o actualización del RUT, facturación electrónica, acompañamiento en la declaración de renta de PN, entre otras.

A) Si

B) No

C) Me es indiferente

18. Si el programa Núcleos de Apoyo Contable y Fiscal (NAF) realizara jornadas presenciales en tu municipio, ¿participarías para recibir orientación tributaria?

- A) Sí
- B) No
- C) Puede ser

19. Qué canal de atención prefiere para recibir información tributaria ofrecida por los estudiantes de los Núcleos de Apoyo Contable y Fiscal (NAF).

- A) Sesiones presenciales en el municipio
- B) Sesiones virtuales en línea
- C) Asesoría telefónica
- D) Todas las anteriores

20. Estaría dispuesto(a) a colaborar como voluntario(a) o promotor(a) local para difundir la información sobre los servicios ofrecidos por los NAF.

- A) Si
- B) No
- C) Tal vez

CAPÍTULO II

2 Identificar las principales dificultades y limitaciones enfrentadas en el proceso de prestación de servicios, proponiendo acciones de mejora para futuras intervenciones.

2.1 Los NAF en zonas apartadas

Se busca presentar resultados y hallazgos relacionados con las dificultades y limitaciones que enfrenta el programa Núcleos de Apoyo Contable y Fiscal (NAF) a la hora de prestar sus servicios en zonas apartadas y al desconocimiento que tienen los contribuyentes en temas fiscales. De igual manera se busca proponer acciones de mejora fundamentadas en la experiencia adquirida en el programa NAF durante las prácticas profesionales, con el objetivo de optimizar futuras intervenciones y fortalecer la atención a los contribuyentes con conocimientos limitados en materia fiscal. Esta sección busca ofrecer una visión clara y detallada de los desafíos identificados y las posibles soluciones para promover una mayor eficacia y alcance del programa NAF ofrecido por los estudiantes de Contaduría Pública de UNIMINUTO Cúcuta.

2.1.1 Dificultades en la prestación de servicios

Una de las principales dificultades y limitación significativa fue el bajo nivel de conocimiento y desinformación inicial que tienen los contribuyentes sobre las obligaciones fiscales y los beneficios del cumplimiento voluntario. La falta de cultura tributaria y la limitada propagación de la información previa de las actividades del programa generan resistencia o desinterés por parte de algunas personas, ya que al nombrar la entidad DIAN las personas piensan que cualquier vínculo con esta organización los obliga a cumplir obligaciones fiscales, ya que no les han brindado información clara concisa y precisa en estos temas.

De igual manera la tecnología se convierte en una limitación significativa para ofrecer los servicios de forma ágil, ya que por ser zonas apartadas la señal de internet suele verse afectado, lo que incide de forma desfavorable en la calidad del servicio. Así mismo, en ocasiones la plataforma en línea de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN) presenta fallas, lo que dificulta que los Núcleos de Apoyo Contable y Fiscal (NAF) satisfagan de manera oportuna las necesidades de quienes utilizan sus servicios. Esta situación genera retrasos y esfuerzos para los usuarios.

Asimismo, los contribuyentes son sumamente cautelosos a la hora de brindar información personal, pues temen que eso les puede generar alguna responsabilidad legal ante la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN), esta desconfianza suele deberse en gran medida, a la falta de información con la que cuentan las personas o experiencias previas negativas, lo que subraya la necesidad de ofrecer información clara a través de métodos pedagógicos y garantías de confidencialidad para fomentar la confianza y la cooperación tributaria entre todos los contribuyentes.

2.1.1.1 Consecuencias de no cumplir con las obligaciones tributarias

El incumplimiento de las responsabilidades tributarias puede acarrear sanciones, intereses moratorios, embargos y, en casos de evasión o fraude, responsabilidades penales. La falta de orientación adecuada agrava la carga y dificulta la regularización, afectando la confianza en la economía local. En el Estatuto Tributario en su Art 641 - 647 establece las sanciones para quienes no presentan las declaraciones tributarias obligatorias, la sanción se calcula como un porcentaje del ingreso, del patrimonio, del impuesto debido o del valor de operaciones según la situación y periodo correspondiente. De igual manera el Art 823 ET y siguientes establecen el procedimiento para la ejecución de las garantías y la incautación de bienes para el cobro de deudas fiscales., así como el procedimiento para su levantamiento.

Asimismo, es importante mencionar que la regularización voluntaria y la asesoría fiscal oportuna permiten reducir costos y evitar medidas restrictivas, al tiempo que fortalecen la confianza en la economía local. Las autoridades reguladoras ofrecen mecanismos de normalización, planes de pagos y revisión de saldos para facilitar la regularización de las responsabilidades, siempre dentro del marco del proceso legal y de los derechos del contribuyente. De igual forma, la adecuada comprensión de las sanciones y responsabilidades facilitan la toma de decisiones informadas, minimizando riesgos y promoviendo el acatamiento responsable.

2.1.1.1.1 Fortalecimiento de la relación entre la DIAN, las IES y la comunidad

Con esta investigación se busca que todas aquellas personas adquieran conocimientos en temas fiscales con el fin de que cumplan de manera informada y oportuna con sus responsabilidades tributarias y evitar medidas restrictivas y generen hábitos responsables en la ciudadana y la cultura de cumplimiento voluntario para reducir sanciones.

Como primera medida sería buscar una alianza entre la Instituciones de Educación Superior (IES) y los entes gubernamentales del municipio con el fin de que los Núcleos de Apoyo Contable y Fiscal (NAF) puedan hacer presencia en el territorio y puedan empezar a informar a la ciudadanía de los servicios que ellos ofrecen manera gratuita en su proceso de formación profesional.

En este marco, adicionalmente, se identificó la necesidad de fortalecer los canales de comunicación y las estrategias pedagógicas para facilitar la comprensión de conceptos fiscales básicos y de los beneficios del cumplimiento voluntario. Para llevar a cabo una buena orientación a los contribuyentes de los servicios que prestan los NAF y la importancia de conocer las responsabilidades que se tienen a la hora de adquirir una en el servicio de sus actividades económicas o profesionales, y de la importancia de cumplir de manera responsable, oportuna y voluntaria ante la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN).

Se buscarían espacios para la ejecución de talleres en el cuales se les orientaría a la comunidad sobre los servicios de los NAF, la importancia del cumplimiento voluntario, oportuno y de cuáles son esos contribuyentes que tiene responsabilidades fiscales con la DIAN, esto con el fin de que conozcan cuáles son esos montos económicos establecidos y las responsabilidades que los vincula a cumplir con el estado, de igual manera el uso de materiales visuales y digitales para que ellos puedan revisar y comprender un poco más sobre esos temas, también asesorías personalizadas con el fin de resolver dudas o inquietudes que tengan los contribuyentes según su actividad económica o porque quiere profundizar en algún tema de su interés son esenciales para mitigar esa brecha informativa y generar confianza en la entidad, desmitificando la idea de que la relación con la DIAN implica pagar impuestos de forma obligatoria.

De igual manera se busca que el programa NAF de UNIMINUTO fomente la creación de alianzas estratégicas y fortalezca las redes de apoyo entre la DIAN y las entidades municipales. Se pretende que estas relaciones contribuyan a la sostenibilidad y expansión del programa, promoviendo la confianza mutua y un intercambio de conocimiento enriquecedor. Además, se espera que estas colaboraciones impulsen la coordinación interinstitucional y generen un impacto positivo en la comunidad, beneficiando a todos los actores involucrados y fortaleciendo el desarrollo del país.

CAPÍTULO III

3 Evaluar los resultados alcanzados en términos de atención a contribuyentes, satisfacción y cumplimiento de los objetivos planteados

3.1 Atención a contribuyentes

El consultorio de los Núcleos de Apoyo Contable y Fiscal (NAF) de la Corporación Universitaria Minuto de Dios - UNIMINUTO en convenio con la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN), presta sus servicios gratuitos de orientación tributaria y contable a contribuyentes de bajo impacto, en modalidad presencial en la sede de la universidad, de igual manera se atienden contribuyentes de manera virtual (WhatsApp y llamadas telefónicas), como también saloneo y eventos comunitarios para promover, sensibilizar y así captar la atención de la comunidad universitaria y contribuyentes, esto es llevado a cabo bajo supervisión docente y funcionarios de la DIAN, con el objetivo de garantizar información correcta y trazabilidad de las intervenciones. Ver anexo, 2 y 3.

La atención se centró en orientar y facilitar trámites, priorizando rapidez y claridad en la información para contribuyentes que requerían de un servicio de los NAF, ya que estos van desde orientación en temas tributarios, agentamiento de citas, inscripción actualización o recuperación de contraseña del Registro Único Tributario (RUT), inscripción en el facturador de la DIAN, habilitación de numeración de facturación / factura electrónica, asesoría exógena, entre otros. Además, los estudiantes NAF son capacitados por funcionarios de la DIAN antes de empezar a brindar estos servicios, estas capacitaciones son llevadas a cabo en jornadas presenciales o virtuales (secciones en línea o grabaciones), con el objetivo de prepararlos en protocolos de atención, claridad de información, manejo de herramientas tecnológicas, para asegurar un servicio de calidad y una experiencia adecuada para los contribuyentes. Ver anexo, 1.

El consultorio NAF de NIMINUTO, en el periodo académico 15-2025, tuvo la oportunidad de asistir a dos (2) municipios, con el fin de atender las inquietudes o necesidades de los contribuyentes, además de dar a conocer el programa. El primer evento se llevó a cabo en el Municipio de Villa del Rosario, a invitación de la alcaldía local. La jornada de bienestar social se desarrolló en el Polideportivo del Barrio el Morichal. El segundo evento se desarrolló en el municipio el Zulia, en CC Altos de San Antonio. En esta ocasión, la invitación fue extendida por el Ejército Nacional para que el programa NAF los acompañara a la Gran Jornada Integral, la cual fue organizada por la alcaldía local. Durante estas jornadas se atendieron a contribuyentes que requirieron algunos de los servicios del programa, así mismo se brindó información de los servicios ofrecidos por los NAF – DIAN en alianza con UNIMINUTO. De igual manera se atendieron a contribuyentes por medio de llamadas o por WhatsApp y presencial en el consultorio NAF de la universidad. Ver anexo, 4 y 5.

Los contribuyentes al momento de hacer uso de los NAF sintieron una gran satisfacción ya que por medio de ellos pueden resolver sus inquietudes o trámites en la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN), de una manera más ágil y flexible, evitando desplazamientos y optimizando tiempos por la flexibilidad que les brinda el programa y la interacción que tienen los estudiantes de contaduría pública vinculados a los NAF con docente y profesionales de la DIAN, genera confianza y seguridad en la gestión de los trámites ofrecidos. Según Blasco (2018), el uso de los NAF es una experiencia de suma positiva para todos los actores involucrados, ya que los ciudadanos reciben asesoría fiscal gratuita y accesible, los estudiantes mejoran sus competencias profesionales y la administración tributaria incrementa la base fiscal, todo ello a bajo costo y con pocos riesgos (pp. 16).

De igual manera se aplicó una encuesta como un instrumento de percepción administrado por conveniencia a las personas naturales de algunas veredas del municipio de Gramalote. La encuesta constaba de 20 preguntas de opción múltiple, distribuidas en tres secciones.

Bloque I: Características generales.

Bloque II: Conocimiento en temas tributarios.

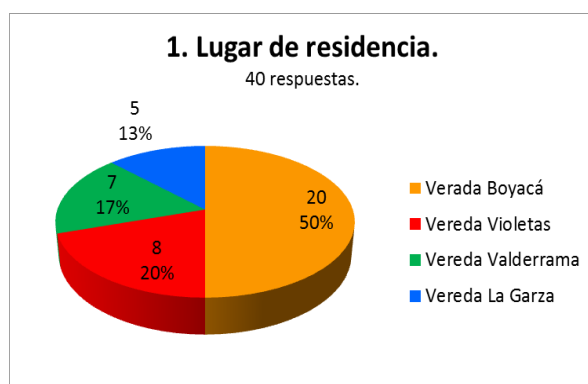
Bloque III: Disposición en temas tributarios.

3.1.1 Análisis de la encuesta

Bloque: I: Características generales

De acuerdo con las respuestas de los 40 encuestados, a continuación, se presentan los resultados y el análisis sobre el conocimiento en temas tributarios de las personas naturales de algunas veredas del municipio de Gramalote.

Figura 1. Respuesta número 1: características generales de la encuesta sobre el conocimiento en temas tributarios. Resultado de la encuesta aplicada a la población veredas del municipio de Gramalote



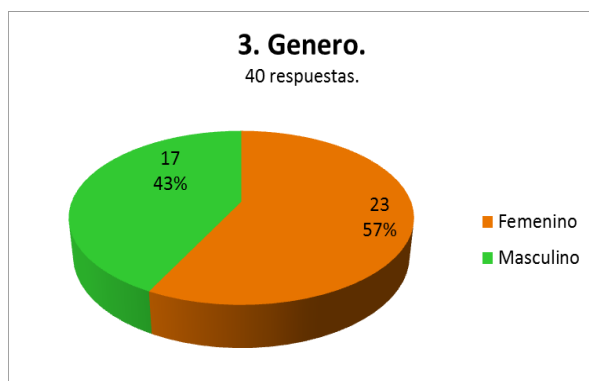
Nota. De la población encuestada en el municipio de Gramalote, se encontró que el 50% (20 personas) pertenece a la vereda Boyacá; el 20% (8 personas) pertenece a la vereda Violetas; el 17% (7 personas) pertenece a la vereda Valderrama; el 13% (5 personas) pertenece a la vereda la Garza.

Figura 2. Respuesta número 2: características generales de la encuesta sobre el conocimiento en temas tributarios.



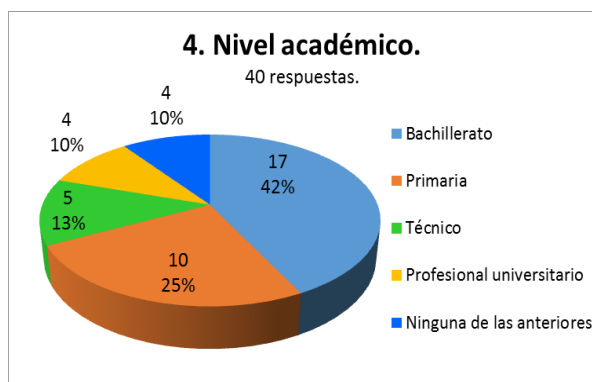
Nota. De la población encuestada en el municipio de Gramalote, se encontró que el 72% (29 personas) pertenece al Nivel Socioeconómico (NSE) 1; el 28% (11 personas) pertenece al Nivel Socioeconómico (NSE) 2. En la encuesta no se tuvieron respuestas respecto al NSE 3.

Figura 3. Respuesta número 3: características generales de la encuesta sobre el conocimiento en temas tributarios.



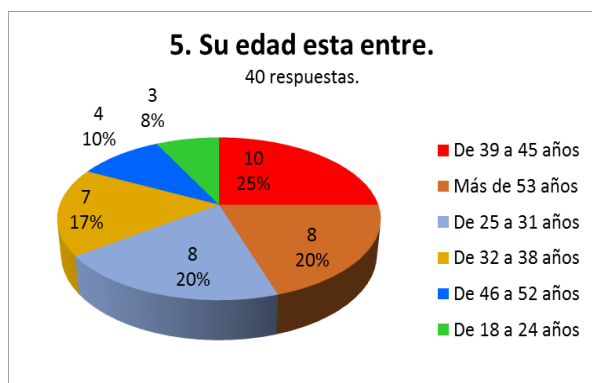
Nota. De la población encuestada en el municipio de Gramalote, se encontró que él 57% (23 personas) pertenece al género femenino; y solo el 17 % (17 personas) pertenece al género masculino.

Figura 4. Respuesta número 4: características generales de la encuesta sobre el conocimiento en temas tributarios.



Nota. De la población encuestada en el municipio de Gramalote, se encontró que él 42% (17 personas) alcanzó el nivel académico de bachillerato; él 25% (10 personas) primaria; él 13% (5 personas) nivel técnico; él 10% (4 personas) nivel profesional universitario; y el 10% (4 personas) no alcanzó ningún nivel académico.

Figura 5. Respuesta número 5: características generales de la encuesta sobre el conocimiento en temas tributarios.



Nota. De la población encuestada en el municipio de Gramalote, se encontró que él 25% (10 personas) tiene entre 39 a 45 años de edad; él 20% (8 personas) tiene más de 53 años de edad; él 20% (8 personas) entre 25 a 31 años de edad; él 17% (7 personas) entre 32 a 38 años de edad; él 10% (4 personas) entre 46 a 52 años de edad; y el 8% (3 personas) entre 18 a 24 años de edad.

Análisis del bloque I

Las características generales de la población encuestada en las veredas del municipio de Gramalote son: en su mayoría pertenece a la vereda Boyacá, representando el 50% del total de encuestados, y en cuanto al nivel socioeconómico, predomina el NSE 1 con un 72%, lo que indica una población mayormente de condiciones económicas bajas. En cuanto al género, el 57% corresponde a mujeres, evidenciando una representación femenina predominante. Respecto al nivel académico, la mayoría alcanzó el nivel de bachillerato (42%), seguido por personas con educación primaria y técnica. La edad más común entre los encuestados está entre los 39 y 45 años, con un 25%, reflejando una población adulta mayormente en edad laboral. Estas características generales permiten entender que la muestra está conformada, principalmente, por personas adultas, con educación básica o media y en condiciones económicas modestas, lo cual es un factor importante para analizar su conocimiento en temas tributarios.

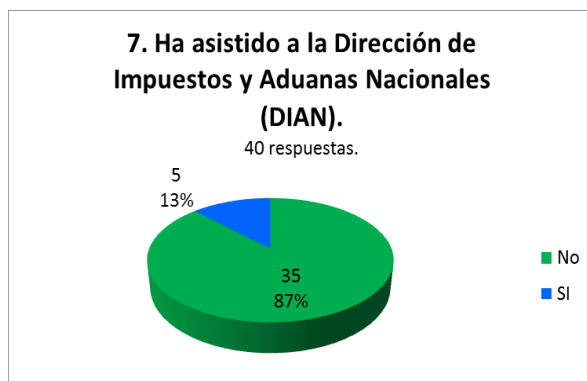
Bloque II: Conocimiento en temas tributarios

Figura 6. Respuesta número 6: conocimientos sobre temas tributarios en la encuesta realizada.



Nota. De la población encuestada en el municipio de Gramalote, se encontró que el 55% (22 personas) no tiene conocimiento sobre temas tributarios; el 32% (13 personas) cuenta con un conocimiento limitado en estas áreas; y el 13% (5 personas) si tienen conocimiento del tema.

Figura 7. Respuesta número 7: conocimientos sobre temas tributarios en la encuesta realizada.



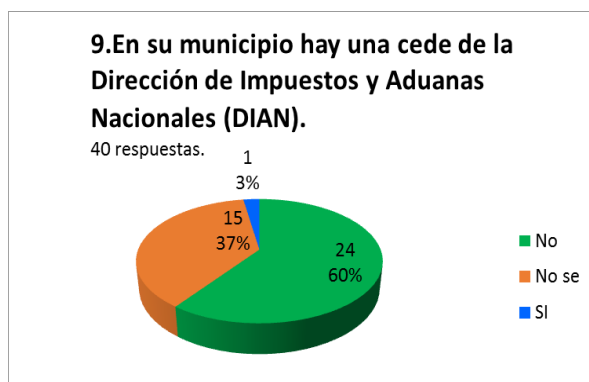
Nota. De la población encuestada en el municipio de Gramalote, se encontró que el 87% (35 personas) no ha asistido a la DIAN; el 13% (5 personas) si ha asistido a la DIAN.

Figura 8. Respuesta número 8: resultados de conocimientos sobre temas tributarios en la encuesta realizada.



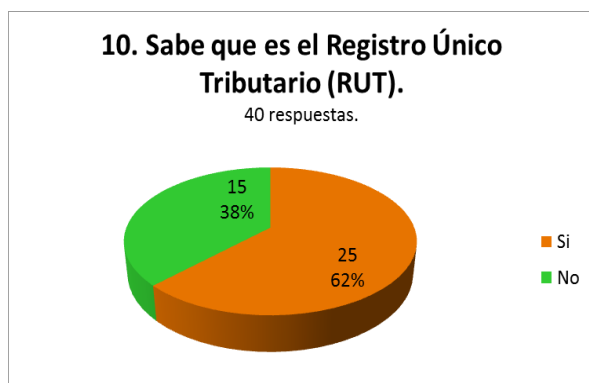
Nota. De la población encuestada en el municipio de Gramalote, se encontró que el 75% (30 personas) no sabe dónde queda la DIAN; el 25% (10 personas) si sabe dónde queda la DIAN.

Figura 9. Respuesta número 9: resultados de conocimientos sobre temas tributarios en la encuesta realizada.



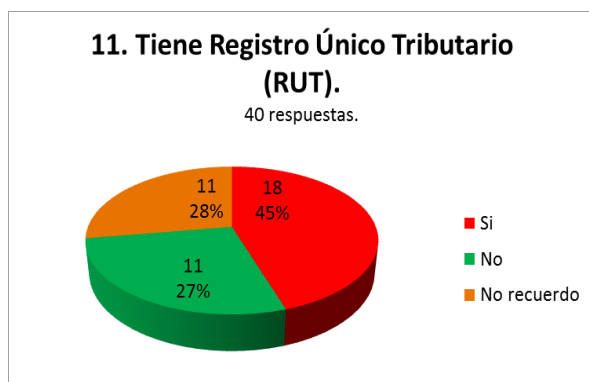
Nota. De la población encuestada en el municipio de Gramalote, se encontró que él 60% (24 personas) saben que no hay una cede de la DIAN en el municipio; él 37% (15 personas) desconoce si existe una cede de la DIAN en el municipio; él 3% (1 personas) afirma que si hay una cede de la DIAN en el municipio.

Figura 10. Respuesta número 10: resultados de conocimientos sobre temas tributarios en la encuesta realizada.



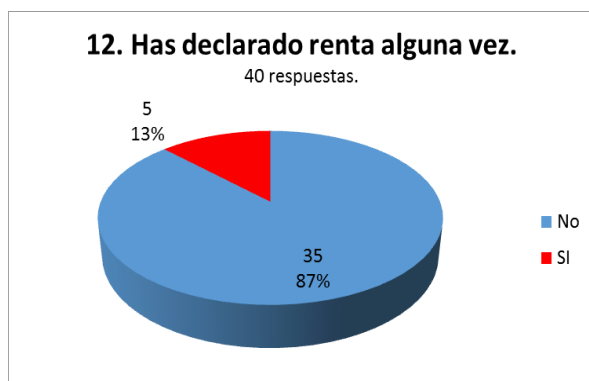
Nota. De la población encuestada en el municipio de Gramalote, se encontró que él 62 % (25 personas) sabe que es el RUT, mientras él 38% (15 personas) no sabe que es el RUT.

Figura 11. Respuesta número 11: resultados de conocimientos sobre temas tributarios en la encuesta realizada.



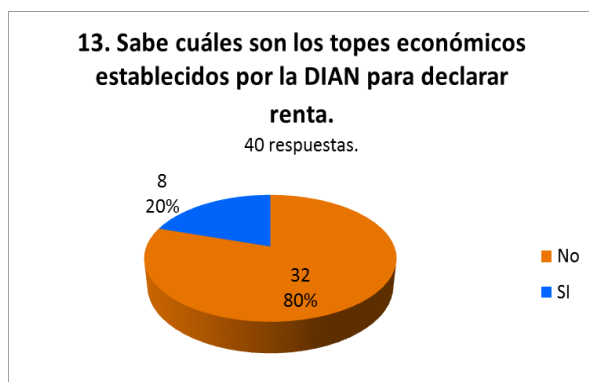
Nota. De la población encuestada en el municipio de Gramalote, se encontró que él 45% (18 personas) tiene RUT; él27 % (11 personas) no tiene RUT; y él28 % (11 personas) no recuerda si cuenta con RUT.

Figura 12. Respuesta número 12: resultados de conocimientos sobre temas tributarios en la encuesta realizada.



Nota. De la población encuestada en el municipio de Gramalote, se encontró que él 87 % (35 personas) nunca ha declarado renta, mientras que el 13% (5 personas) si han realizado la declaración de renta.

Figura 13. Respuesta número 13: resultados de conocimientos sobre temas tributarios en la encuesta realizada.



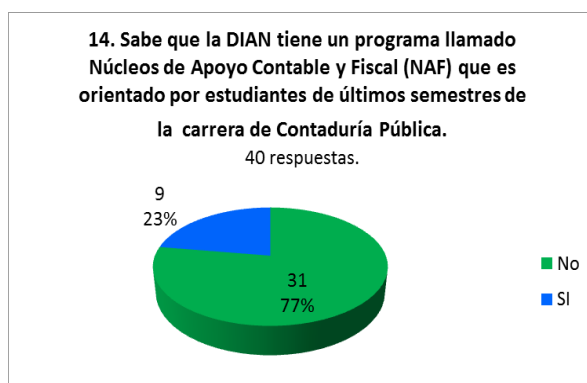
Nota. De la población encuestada en el municipio de Gramalote, se encontró que el 80% (32 personas) desconoce los topes económicos para declarada renta, mientras que el 20% (8 personas) si los conoce.

Análisis bloque II

La mayoría de la población encuestada en las veredas del municipio de Gramalote presenta un bajo conocimiento en temas tributarios, ya que el 55% afirma no tener ningún conocimiento al respecto. Además, destaca que el 87% nunca ha asistido a la DIAN, lo que limita sus posibilidades de recibir información o asesoría directa sobre sus obligaciones fiscales. Este bajo acercamiento a la entidad refleja un desconocimiento generalizado que se confirma también con el hecho de que el 75% no sabe dónde queda la DIAN y el 80% desconoce los topes económicos para declarar renta. Estas cifras evidencian la necesidad de fortalecer la educación tributaria en esta población para mejorar su comprensión y cumplimiento de las normativas fiscales, lo cual podría facilitar su integración al sistema tributario y contribuir a una mayor cultura fiscal en el municipio.

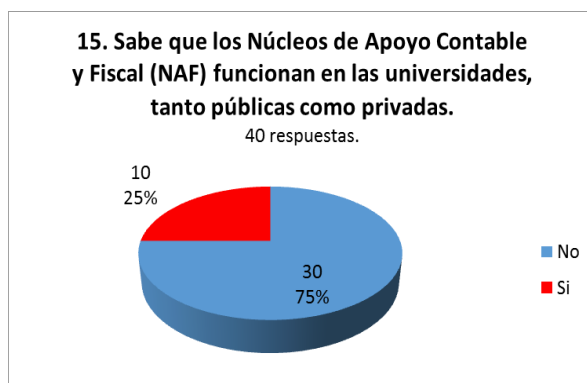
Bloque III: Disposición en temas tributarios

Figura 14. Respuesta número 14: resultados de la disposición en temas tributarios en la encuesta realizada.



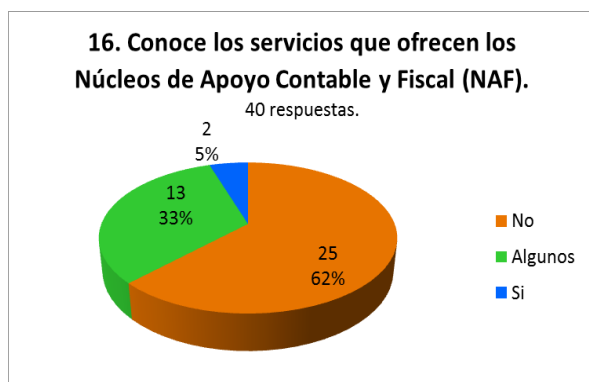
Nota. De la población encuestada en el municipio de Gramalote, se encontró que él 77% (31 personas) desconoce el programa NAF de la DIAN, orientado por estudiantes de Contaduría Pública, mientras que el 23% (9 personas) si los conoce.

Figura 15. Respuesta número 15: resultados de la disposición en temas tributarios en la encuesta realizada.



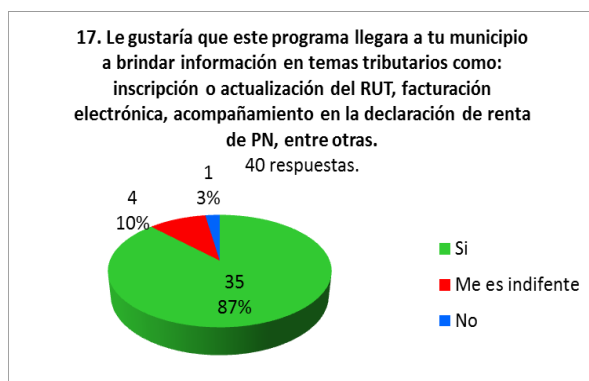
Nota. De la población encuestada en el municipio de Gramalote, se encontró que él 75% (30 personas) desconoce el funcionamiento del programa NAF en universidades públicas y privadas, mientras que el 25% (10 personas) si lo conoce.

Figura 16. Respuesta número 16: resultados de la disposición en temas tributarios en la encuesta realizada.



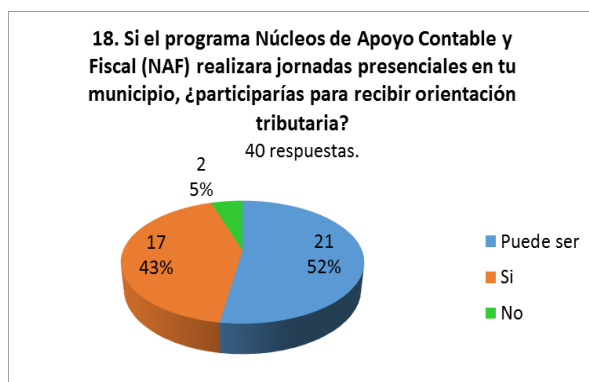
Nota. De la población encuestada en el municipio de Gramalote, se encontró que él 62% (25 personas) desconoce los servicios ofrecidos por los NAF; él 33% (13 personas) conoce algunos de estos servicios; y el 5% (2 personas) si los conoce.

Figura 17. Respuesta número 17: resultados de la disposición en temas tributarios en la encuesta realizada.



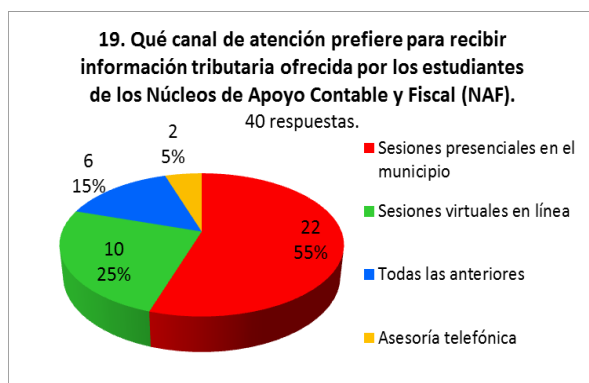
Nota. De la población encuestada en el municipio de Gramalote, se encontró que él 87% (35 personas) expreso interés en que el programa NAF llegue al municipio; él 10% (4 personas) señalo que le es indiferente; y el 3% (1 personas) manifestó que no les gustaría.

Figura 18. Respuesta número 18: resultados de la disposición en temas tributarios en la encuesta realizada.



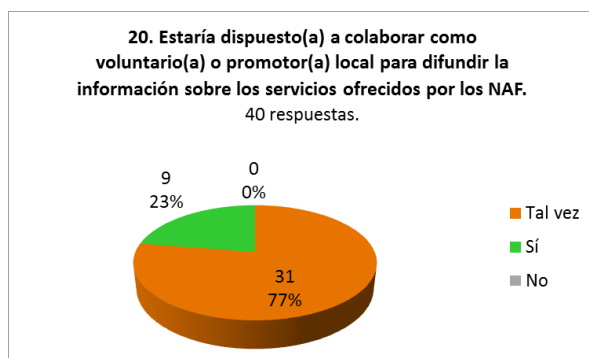
Nota. De la población encuestada en el municipio de Gramalote, se encontró que él 52% (21 personas) indico que podría considerar asistir a orientaciones tributarias si se realizaran en el municipio; el 43% (17 personas) expresaron interés en asistir a orientaciones tributarias si se realizaran en el municipio; y el 5% (2 personas) manifestó que no les gustaría asistir.

Figura 19. Respuesta número 19: resultados de la disposición en temas tributarios en la encuesta realizada.



Nota. De la población encuestada en el municipio de Gramalote, se encontró que él 55% (22 personas) expreso preferencia por canales presenciales en el municipio; él 25% (10 personas) por sesiones virtuales en line; él 15% (6 personas) opto por todas las anteriores; y el 2% (5 personas) por asesorías telefónicas.

Figura 20. Respuesta número 20: resultados de la disposición en temas tributarios en la encuesta realizada.



Nota. De la población encuestada en el municipio de Gramalote, se encontró que el 77% (31 personas) indicó que tal vez podrían colaborar en la difusión de información sobre los servicios NAF; y el 23% (9 personas) expresó disposición para colaborar en la difusión de información sobre los servicios NAF; se evidencia que no hubo votos en contra de la difusión de información sobre los servicios NAF.

Análisis bloque III

La mayoría de la población encuestada en las veredas del municipio de Gramalote desconoce el programa NAF de la DIAN, ya que el 77% no está familiarizado con esta iniciativa orientada por estudiantes de Contaduría Pública. Asimismo, el 75% desconoce el funcionamiento de los NAF en universidades públicas y privadas, y el 62% no sabe qué servicios ofrece este programa. A pesar de este desconocimiento, es notable que el 87% de los encuestados manifestara interés en que el programa NAF llegue al municipio, evidenciando una apertura positiva para recibir apoyo en temas tributarios. Además, más de la mitad expresó disposición para asistir a orientaciones si se realizan localmente, prefiriendo principalmente canales presenciales. También se destaca que el 77% podría colaborar en la difusión de la información sobre los servicios NAF, lo que muestra una actitud predispuesta para participar activamente en la mejora del conocimiento tributario en su comunidad. Esta disposición es un indicador importante para el éxito de futuras estrategias educativas y de asesoría fiscal.

CAPÍTULO IV

4 Analizar las alianzas entre, Entes Gubernamentales y la Academia, para que el programa de Núcleos de Apoyo Contables y Fiscal NAF llegue a la ciudadanía que lo requiera

4.1 Alianzas con alcaldías

Lo evidenciado en esta investigación muestra el desconocimiento que se tiene en temas tributarios por lo que es importante mitigar esa brecha en la ciudadanía. Considero de gran importancia promover una alianza sostenida entre la academia Instituciones de Educación Superior (IES) y las alcaldías, que permita la presencia de los Núcleos de Apoyo Contable y Fiscal (NAF) en sus territorios y garantice el acceso a comunidades a la información que el programa quiere dar a conocer. Esta colaboración facilitaría la organización de jornadas de educación fiscal, asesoría gratuita y acompañamiento en procesos fiscales, fortaleciendo la cultura tributaria, transparencia y la autonomía de los ciudadanos, así como la eficiencia recaudatoria a nivel territorial.

Aportes de cada parte

Alcaldía: uso adecuado de los espacios fijos y/o itinerantes en la alcaldía o centros comunitarios para los NAF, la difusión en canales oficiales y el respaldo en permisos y seguridad, además de facilitar la logística de jornadas comunitarias. Esto incluye tanto eventos programados por la alcaldía, a los que se invita a los NAF para acompañar, como jornadas de sensibilización sobre temas tributarios y fiscales para la comunidad.

Academia (IES): este por su parte contribuye con el desplazamiento de estudiantes de últimos semestres de Contaduría Pública y profesores especializados para ofrecer asesoría en materia tributaria, contable y fiscal, dispuestos a ofrecer sus servicios de forma profesional y confiable, de igual manera,

también podrían asistir funcionarios de la DIAN. Este enfoque garantiza asesoría técnica, cumplimiento normativo y apoyo educativo continuo, fortaleciendo la formación académica y la ética profesional de los participantes.

4.1.1 Alianza con cámaras de comercio

Establecer una alianza entre las cámaras de comercio y la Academia Instituciones de Educación Superior (IES) para que los Núcleos de Apoyo Contable y Fiscal (NAF) lleguen de forma estructurada y sostenida a los diferentes sectores de la ciudadanía, promoviendo educación tributaria y cumplimiento normativo. La implementación de los NAF en las sedes de las cámaras de comercio y en sus zonas de influencia permitirá ofrecer servicios de asesoría y atención fiscal a la población de manera accesible y cercana. Se organizarán jornadas de educación tributaria y asesoría fiscal dirigidas tanto a la población general como a emprendedores, con el objetivo de fomentar el cumplimiento responsable y la comprensión de las obligaciones fiscales desde etapas tempranas. Todo ello se realizará a través de una colaboración estrecha entre academia (IES), cámara de comercio y entidades gubernamentales, con el fin de garantizar que la información transmitida sea clara, actualizada y orientada a las necesidades reales de los usuarios.

Aporte de cada parte

Cámara de comercio: facilitar el uso de espacios fijos y/o itinerantes para la operación de los NAF (sedes, centros empresariales, cámaras, plazas comerciales) y apoyar con difusión, registro, seguridad y permisos de uso de espacios. De igual forma ayudar a la difusión de las actividades NAF a través de canales institucionales (sitio web, boletines, redes sociales), conectar a los NAF con emprendedores para asesoría en temas contables y fiscales.

Academia (IES): contribuyen con el desplazamiento de estudiantes de últimos semestres de Contaduría Pública y docentes especializados para brindar asesoría profesional y confiable en los lugares establecidos por la cámara de comercio, también sirven de apoyo en la organización de jornadas y asesoría a personas y empresas, generando evidencia y buenas prácticas para la cultura tributaria y la formación profesional. Esto contribuye con la formación continua de los estudiantes de los NAF en normativas tributarias, contabilidad, ética profesional y cumplimiento normativo, como también se benefician los contribuyentes que requieren los servicios del programa.

4.1.2 Alianzas con ONG (Organización No Gubernamental)

Propiciar una alianza estratégica entre las Institución de Educación Superior (IES) y una Organización No Gubernamental (ONG) para implementar de forma sostenida y cercana a la comunidad los Núcleos de Apoyo Contable y Fiscal (NAF), con el fin de promover la educación tributaria y contable, cumplimiento normativo entre los ciudadanos, todo los servicios que ofrece el programa son de manera gratuito, educativo y de calidad que sería brindado a personas con menor acceso a servicios contables y fiscales, como comunidades rurales, migrantes, mujeres u hombres emprendedoras (es) y trabajadores informales, con el fin de promover entre la población una cultura tributaria responsable.

Aportes de cada parte

ONG (Organización No Gubernamental): desarrollar campañas de sensibilización y divulgación de los servicios NAF en comunidades, barrios y poblaciones específicas ya que esto sirve como puente entre las comunidades, los estudiantes en formación y los profesores que prestan los servicios del programa NAF, de igual forma facilitar vínculos con actores locales como alcaldías, cámaras de comercio, entidades gubernamentales y no gubernamentales, etc. Así mismo coordinar la logística para agenda de

actividades, permisos, seguridad y difusión de servicios. Realizar monitoreo y reporte de impacto del programa NAF, recogiendo datos de satisfacción y resultados educativos y de cumplimiento.

Academia (IES): proporcionar estudiantes de últimos semestres de Contaduría Pública para asesoría profesional con supervisión de docentes especializados, que contribuirían en la formación de la población en una cultura tributaria responsable, por medio de actividades pedagógicas en las cuales se les pueden compartir información por medio de guías, videos, capacitaciones, asesorías personalizadas o grupales.

Lo que se pretende lograr

El objetivo central de estas alianzas es materializar una presencia sostenida de los Núcleos de Apoyo Contable y Fiscal (NAF) en los territorios, para cerrar la brecha de desinformación tributaria existente entre la ciudadanía. Al trabajar de la mano con alcaldías, cámaras de comercio, ONG y otros actores de la sociedad civil, se busca garantizar que los servicios de NAF lleguen de forma accesible, cercana y adaptable a comunidades diversas, incluyendo zonas urbanas, rurales y grupos emergentes. Las alianzas permitirán organizar jornadas de educación fiscal, asesoría gratuita, consultorías personalizadas y acompañamiento continuo en trámites fiscales, fortaleciendo la cultura tributaria, la transparencia y la autonomía de los ciudadanos. En ese marco, la academia aporta rigor técnico, ética profesional y actualización normativa, mientras las instituciones gubernamentales y sociales facilitan la logística, el contacto con la comunidad, la difusión de las actividades y la continuidad institucional. La visión es lograr una recaudación más eficiente, reducir la informalidad en sectores estratégicos y fomentar una cultura de cumplimiento responsable que acompañe el desarrollo económico local. Se buscará medir el impacto mediante indicadores de conocimiento, acceso a servicios y resultados tangibles de cumplimiento tributario, con salvaguardas de inclusión y protección de datos.

CAPÍTULO V.

5 Discusión

La presente investigación se centró en cocer y comprender, cómo inciden los NAF de la DIAN, implementados en convenio con UNIMINUTO, en zonas apartadas con bajos niveles de alfabetización fiscal. A partir de los resultados obtenidos en el capítulo III y de las limitaciones identificadas en el capítulo II, es posible desarrollar una lectura interpretativa que conecte los hallazgos con los objetivos planteados, la literatura consultada y las implicaciones para el desarrollo de la práctica institucional.

En primer término, se observa una dicotomía marcada entre necesidad y oportunidad. Por una parte, la encuesta en Gramalote evidenció un panorama de escaso conocimiento tributario: gran parte de la población no sabe dónde está la DIAN, desconoce los topes para declarar renta y no cuenta con una comprensión clara de los servicios que ofrecen los NAF. Esta realidad refuerza la pertinencia del programa NAF descrito en el marco teórico como estrategia de educación cívica y de fortalecimiento de la cultura tributaria, orientada a reducir la evasión y a promover el cumplimiento voluntario. Por otro lado, existe un interés significativo donde el 87% de los encuestados están de acuerdo en que el programa llegue al municipio, así como una disposición considerable a participar presencialmente en orientaciones si se disponen localmente. Este hallazgo destaca la viabilidad y el posible beneficio social de actuar directamente en territorio.

La interpretación de los resultados de atención a contribuyentes del capítulo III sugiere que, cuando la asesoría de los estudiantes se articula con presencia docente y supervisión de DIAN, se genera confianza en la gestión de trámites y se optimiza la experiencia del usuario. Este efecto legitimador se alinea con el marco teórico citado, que plantea que los NAF fortalecen la ética fiscal y la relación entre ciudadanos y la autoridad recaudadora. Sin embargo, el acceso desigual a tecnologías en términos de conectividad en zonas apartadas, frenan de manera importante la escalabilidad de estas intervenciones si no se acompañan de estrategias de continuidad y adaptabilidad local.

La literatura revisada (Dian s.f.; Hernández y col., 2013; Blasco, 2018) sugiere que los NAF pueden generar beneficios tanto para la población como para las instituciones, con mayor conocimiento, reducción de errores en declaraciones, fortalecimiento de la base fiscal y desarrollo de competencias profesionales entre los estudiantes. En este estudio, la evidencia cualitativa y cuantitativa coincide con esa visión general, el conocimiento previo es bajo, pero la demanda por información fiable y asesoría gratuita es alta cuando se facilita el acceso. En consecuencia, la contribución de los NAF debe ser entendida como un proceso de educación cívica continua, no como una acción puntual de asesoría en un tiempo.

En términos de políticas públicas, los hallazgos respaldan la continuidad de alianzas entre DIAN, academia (IES) y actores locales (alcaldías, cámaras de comercio, ONG, entre otros). La discusión de los capítulos IV y II señala que estas alianzas deben institucionalizarse y diversificarse para garantizar sostenibilidad, cobertura y pertinencia cultural. Las experiencias en los municipios de Villa del Rosario y Zulia muestran que la presencia física en el territorio, acompañada de talleres y material pedagógico adaptado, puede ser un motor de confianza y participación ciudadana.

CAPÍTULO VI.

6 Conclusiones

Los Núcleos de Apoyo Contable y Fiscal (NAF) constituyen una estrategia pertinente y viable para reducir la evasión y fortalecer la cultura tributaria en Colombia, especialmente en zonas apartadas y entre sectores con limitada alfabetización fiscal. La articulación entre DIAN, la academia (IES) y las comunidades, mediante asesoría gratuita, capacitación y acceso cercano a servicios tributarios, demuestra potencial para mejorar el conocimiento de obligaciones fiscales, acelerar procesos de regularización y generar confianza en las instituciones públicas. En términos pedagógicos, la experiencia refuerza la idea de que la educación cívica y la práctica profesional de estudiantes capacitados pueden traducirse en una mayor formalización y en una percepción más positiva del sistema tributario, contribuyendo así al desarrollo social y económico del país.

Los resultados revelan que la mayor brecha observada se ubica en el conocimiento previo de los contribuyentes y en el acceso a canales de información y servicios, especialmente en zonas con conectividad limitada. Sin embargo, la demanda de apoyo local y la disposición de la comunidad a participar en actividades presenciales o cercanas sugieren una oportunidad de continuidad y escalamiento mediante alianzas institucionales sólidas (IES, alcaldías, cámaras de comercio, ONG, entre otras). Las barreras de desconfianza ante la DIAN deben abordarse con estrategias pedagógicas claras, garantías de confidencialidad y difusión multicanal, para lograr una participación más amplia y sostenida.

El fortalecimiento de alianzas estratégicas entre las instituciones académicas, las entidades gubernamentales y la comunidad es fundamental para garantizar la sostenibilidad y el alcance del programa NAF en zonas rurales y apartadas. La cooperación interinstitucional permite optimizar recursos, ampliar la cobertura de servicios y adaptar las estrategias pedagógicas a las realidades locales, promoviendo una cultura tributaria más inclusiva y participativa. Además, la continua capacitación de

los estudiantes y la sensibilización de las comunidades fortalecen la confianza en el sistema fiscal, facilitando el cumplimiento voluntario y contribuyendo a la reducción de las brechas de información y desigualdad social. Por tanto, la articulación efectiva de estos actores es un pilar clave para la consolidación de una política pública que promueva la inclusión social y el desarrollo económico sostenible en el país.

CAPÍTULO VII.

7 Recomendaciones

Es fundamental promover alianzas duraderas entre IES y entidades municipales para facilitar la llegada de los NAF a las comunidades. Se recomienda que las alcaldías, cámaras de comercio ONG y otras entidades asignen espacios fijos o itinerantes para las actividades de NAF, con apoyo logístico y de difusión en sus canales institucionales para informar sobre los servicios que allí se ofrecen. Además, se sugiere programar jornadas de educación fiscal y asesoría gratuita en fechas estratégicas (inicio de periodo fiscal, campañas de formalización, etc). El objetivo es generar una relación institucional estable que permita una acción coordinada y sostenida en el territorio.

Es importante diseñar estrategias pedagógicas adaptadas a contextos locales, que empleen lenguaje sencillo, ejemplos prácticos y materiales visuales, en el cual se deben promover talleres participativos, asesoría personalizada y sesiones de seguimiento para resolver dudas específicas de cada actividad económica. Se sugiere fomentar la participación comunitaria mediante reconocimiento a prácticas de cumplimiento voluntario, así como garantizar la confidencialidad de la información para reducir la desconfianza hacia la DIAN.

Se propone fortalecer las habilidades técnica y ética de los actores involucrados, esto implica continuar la capacitación rigurosa de estudiantes de Contaduría Pública y docentes supervisores, con actualizaciones constantes sobre temas tributarios. Asimismo, conviene establecer protocolos estandarizados de atención, guías de buenas prácticas y un sistema de supervisión que garantice calidad, confiabilidad y trazabilidad de la información brindada a los contribuyentes.

Referencias

Alcaldía de El Zulia. (2025, 05, 15). Gran Jornada Integral. [Publicación en Facebook].

<https://www.facebook.com/share/19rhCZyAAs/>

Alcaldía de Villa del Rosario. (2025, 05, 02). Jornada de Bienestar Social. [Publicación en Facebook].

<https://www.facebook.com/share/17cUcieq9v/>

Alcaldía Municipal de Gramalote. (sf). Población de Gramalote. [http://www.gramalote-](http://www.gramalote-nortedesantander.gov.co/datos-abiertos/poblacion-de-gramalote)

[nortedesantander.gov.co/datos-abiertos/poblacion-de-gramalote](http://www.gramalote-nortedesantander.gov.co/datos-abiertos/poblacion-de-gramalote)

Arias, FG (2012). El proyecto de investigación: Introducción a la metodología científica (6ª ed.). Editorial

Episteme. [https://abacoenred.org/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-](https://abacoenred.org/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigaci%C3%B3n-FG-Arias-2012-pdf-1.pdf)

[investigaci%C3%B3n-FG-Arias-2012-pdf-1.pdf](https://abacoenred.org/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigaci%C3%B3n-FG-Arias-2012-pdf-1.pdf)

Blasco, J. (2018). Buenas prácticas para el desarrollo de los Núcleos de Apoyo Contable y Fiscal (NAF).

Programa EUROsocial. [https://eurosocial.eu/wp-content/uploads/2019/04/03-coleccion-](https://eurosocial.eu/wp-content/uploads/2019/04/03-coleccion-eurosocial-desarrollo-naf.pdf)

[eurosocial-desarrollo-naf.pdf](https://eurosocial.eu/wp-content/uploads/2019/04/03-coleccion-eurosocial-desarrollo-naf.pdf)

Congreso de Colombia. (2012). Ley 1581 de 2012: Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales. Diario Oficial 48587.

<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=49981>

Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN). (2018.) Guía general para la implementación y funcionamiento de los núcleos de apoyo contable y fiscal en Colombia. CT-AC-0058.

Subdirección de gestión y asistencia al cliente {Archivo PDF}.

<https://www.dian.gov.co/atencionciudadano/Naf/InformacionGeneral/Documents/GuiaInformacionGeneral.pdf>

Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN). (sf).

<https://www.dian.gov.co/dian/entidad/Paginas/Presentacion.aspx>

Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales. (DIAN). (sf). Grandes Contribuyentes.

<https://www.dian.gov.co/impuestos/sociedades/Paginas/Grandes-Contribuyentes.aspx>

Estatuto.co. (sf). <https://estatuto.co/>

Fidias G. Arias (2012). El proyecto de investigación: Introducción a la metodología científica (6ª ed.).

<https://abacoenred.org/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigaci%C3%B3n-F.G.-Arias-2012-pdf-1.pdf>

Flick, U. (2017). El diseño de investigación cualitativa [PDF]. <https://dpp2017blog.wordpress.com/wp-content/uploads/2017/08/disec3b1o-de-la-investigac3b3n-cualitativa.pdf>

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. del P. (2010). Metodología de la investigación (5a ed.). McGraw-Hill Interamericana Editores.

<https://www.smujerescoahuila.gob.mx/wp-content/uploads/2020/05/Sampieri.Met.Inv.pdf>

Hernández, D. F. C., & Francisco, D. (2013). Evasión fiscal: un problema a resolver. Editorial vLex.

<https://www.eumed.net/libros-gratis/2005/dfch-eva/115.pdf>

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2020). Metodología de la investigación científica (6a ed.)

[Archivo PDF]. ESUP. <https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista-Metodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf>

Hernández-Sampieri, R., & Mendoza Torres, C. P. (2018). Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta (1ª ed.). McGraw-Hill Interamericana Editores, S.A. de C.V.

<https://bellasartes.upn.edu.co/wp-content/uploads/2024/11/METODOLOGIA-DE-LA-INVESTIGACION-Sampieri-Mendoza-2018.pdf>

López-Roldán, P., & Fachelli, S. (2015, February). Metodología de la investigación social cuantitativa.

https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2015/142929/metinvsocua_cap3-12a2015.pdf

Resolución DIAN 000047 (10-06-2016): Por la cual se adoptan los Núcleos de Apoyo Contable y Fiscal (NAF).

<https://www.dian.gov.co/normatividad/Normatividad/Resoluci%C3%B3n%20000047%20de%2010-06-2016.pdf>

Resolución No. 000052 del 13 de septiembre de 2017 de la Dirección de Impuestos Aduanas Nacionales, por la cual se modifica el artículo 13 de la Resolución No. 000047 del 10 de junio de 2016.

<https://www.dian.gov.co/normatividad/Normatividad/Resoluci%C3%B3n%20000052%20de%2013-09-2017.pdf>

Suarez Sepúlveda, L. S., Bula Vergara, L. D., & Álvarez Villada, M. L. (2023). Desconocimiento tributario de las personas naturales declarantes de renta en Colombia de acuerdo a lo establecido en la Ley 2277 de 2022 (Doctoral dissertation, Corporación Universitaria Minuto de Dios).

<https://repository.uniminuto.edu/items/2492c680-f0bb-431d-86ba-9e6109e50625>

Universidad Cooperativa de Colombia. (sf). Núcleo de apoyo contable y fiscal (NAF). Campus

Bucaramanga. <https://ucc.edu.co/campus-bucaramanga/Paginas/nucleo-apoyo-contable-fiscal-naf.aspx>

Anexos

Anexo 1: capacitación de estudiantes del programa NAF de UNIMINUTO en las instalaciones de la DIAN, con el objetivo de fortalecer conocimientos y habilidades en temas tributarios.



Fuente: elaboración propia.

Anexo 2: divulgación de los servicios NAF en la sede UNIMINUTO Cúcuta.

UNIMINUTO
Corporación Universitaria Minuto de Dios
Educación de calidad al alcance de todos

En convenio con
NAF DIAN
SOCIOS DE RESPONSABILIDADES Y VALORES
POR UNA COLOMBIA MÁS HONESTA

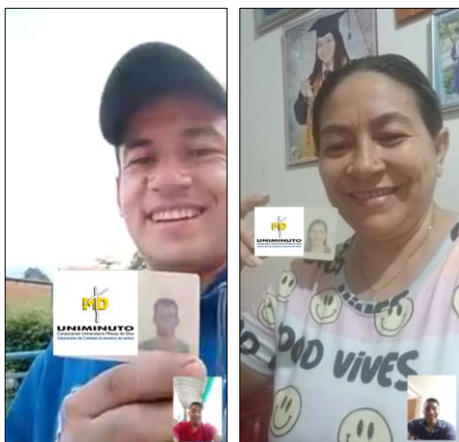
- ✓ INSCRIPCIÓN Y ACTUALIZACIÓN DEL RUT
- ✓ FACTUARACIÓN ELECTRONICA EN EL PORTAL DE LA DIAN
- ✓ CONSULTA DE REPORTE DE INFORMACIÓN EXOGENA
- ✓ AGENDAMIENTO DE CITAS EN LA DIAN
- ✓ IMPUESTO SOBRE LA RENTA (PROGRAMA AYUDA RENTA) Y RETENCIÓN EN LA FUENTE

SERVICIO GRATUITO

Si necesitas algún servicio de los anteriormente mencionados o cualquier otro servicio de la DIAN, comunícate con nosotros a los siguientes números telefónicos.

Fuente: elaboración propia.

Anexo 3: atención a contribuyentes de manera virtual.



Fuente: elaboración propia

Anexo 4: presencia del programa NAF de la Corporación Universitaria Minuto de Dios, en el municipio de Villa del Rosario, en el Coliseo Morichal, Buena Vista, invitación realizada por la alcaldía.



Fuente: tomada de la página de Facebook.



Fuente: elaboración propia.

Anexo 5: presencia del programa NAF de la Corporación Universitaria Minuto de Dios, en CIC Altos de San Antonio, Municipio El Zulia, en la feria de servicios. La invitación fue realizada por el Ejército Nacional.



Fuente: tomada de la página de Facebook.



Fuente: tomada del correo institucional UNIMINUTO.



Fuente: elaboración propia.