



Sistematización de la experiencia de la asesoría en las obligaciones tributarias de los contribuyentes del barrio El Contenido de la Ciudad de Cúcuta frente al Estado y la DIAN

Convenio Especial NAF

Monica Andreina Vanegas Vivas

Corporación Universitaria Minuto de Dios

Rectoría Oriente

Sede **Cúcuta (Norte de Santander)**

Programa **Contaduría Pública**

mayo de 2025

Sistematización de la experiencia de la asesoría en las obligaciones tributarias de los contribuyentes del barrio El Contenido de la Ciudad de Cúcuta frente al Estado y la DIAN en convenio especial con los NAF

Convenio Especial NAF

Mónica Andreina Vanegas Vivas

Sistematización presentado como requisito para optar al título de **C**ontador Público

Asesor

Edison Ramiro Castro Hernández

Especialista en Revisoría Fiscal y Auditoría Internacional

Corporación Universitaria Minuto de Dios

Rectoría Oriente

Sede **Cúcuta (Norte de Santander)**

Programa **Contaduría Pública**

mayo de 2025

Contenido

Resumen	6
Abstract.....	7
Introducción	8
CAPÍTULO I. Contextualización.....	10
1 Contextualización y ubicación de la experiencia de práctica	10
1.1 Descripción de la modalidad de práctica seleccionada	12
CAPÍTULO II. Generalidades	13
2 Identificación de la experiencia	13
2.1 Objeto	13
2.2 Ejes	13
2.3 Objetivos	13
2.3.1 Objetivo general.....	13
2.3.2 Objetivos específicos.....	13
2.4 Destinatarios	14
CAPÍTULO III. Marco Conceptual.....	15
3 Conceptos teóricos que fundamentan la sistematización	15
3.1 Referentes teóricos y conceptuales.....	15
3.2 Fuentes primarias de la sistematización	17
3.3 Fuentes secundarias de la sistematización	18
3.4 Análisis de actores de la experiencia	18
CAPÍTULO IV Metodología de la sistematización	20
4 Ruta metodológica	20
4.1 Enfoque epistemológico de la sistematización.....	20
4.2 Cronograma	22
4.3 Técnicas e instrumentos de medición y análisis	23
CAPÍTULO V Reconstrucción de la experiencia	24
5 Reconstrucción histórica.....	24
5.1 Punto de partida (Situación inicial).....	24
5.2 Intervención desarrollada	24
5.3 Punto de llegada (Situación final)	25
CAPÍTULO VI Devolución creativa	27

6	Reflexión a fondo	27
7	Aprendizajes de la experiencia	29
	CAPÍTULO VII. Conclusiones y Recomendaciones.....	31
8	Conclusiones	31
9	Recomendaciones	32
	Referencias.....	33

Lista de tabla

Tabla 1. Información primaria.....	17
Tabla 2. Información secundaria	18
Tabla 3. Actores de la experiencia.....	18
Tabla 4. Cronograma.....	22

Resumen

En este documento se evidencia sistematizar la experiencia de la práctica profesional del séptimo semestre, en el programa de Contaduría Pública de la Corporación Universitaria Minuto de Dios en convenio con los Núcleos de Apoyo Contable y Fiscal (NAF), el cual es un programa de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN) implementados con las universidades educativas, consistió en el asesoramiento a los contribuyentes del barrio el Contenido de la ciudad de Cúcuta en temas relacionados con las obligaciones tributarias como la inscripción del RUT, su actualización, recuperación de contraseña y demás servicios. Por otro lado, se espera que este trabajo sirva de consulta y guía a futuros estudiantes de Contaduría Pública cuya práctica profesional se desarrolle bajo el convenio especial del Núcleo de Apoyo Contable y Fiscal (NAF) en aspectos relacionados con las obligaciones tributarias.

Palabras clave: DIAN , Contribuyente , Obligaciones tributarias, NAF

Abstract

Keywords: This document systematizes the experience of the seventh semester of professional practice in the Public Accounting program at the Minuto de Dios university corporation in agreement with the Accounting and Tax Support Center (NAF), which is a program of the National Tax and Customs Directorate (DIAN) implemented with educational universities. It consisted of advising taxpayers in the El Contento neighborhood of the city of Cúcuta on issues related to tax obligations such as RUT registration, its update, password recovery, and other services. On the other hand, it is expected that this work will serve as a reference and guide to future public accounting students whose professional practice is developed under the special agreement of the Accounting and Tax Support Center (NAF) on aspects related to tax obligations.

Introducción

El presente documento se centra en la sistematización de la experiencia obtenida durante la práctica profesional del séptimo semestre en el programa de Contaduría Pública de la Corporación Universitaria Minuto de Dios en convenio con los Núcleos de Apoyo Contable y Fiscal (NAF) programa de Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales- DIAN, el cual se centra en el asesoramiento a los contribuyentes de la ciudad de Cúcuta en aspectos de las obligaciones tributarias, para efecto de la presente práctica el enfoque fue para los habitantes del barrio el contenido.

Para su desarrollo, el presente trabajo se basa en un enfoque interactivo que describe la experiencia adquirida durante el proceso de la práctica profesional en aspectos relacionados con las obligaciones tributarias y la cultura tributaria orientando a los contribuyentes.

A nivel general esta práctica es importante para los estudiantes ya que fortalece y alianzas conocimientos, promueve a la formación en áreas contables y fiscales, por medio de esos núcleos de conocimientos, se brinda asesoría a los ciudadanos que no se le hace fácil acceder a estos servicios, esto ayuda al cumplimiento adecuado de las obligaciones tributarias reduciendo el riesgo de cometer errores para evitar sanciones.

A nivel académico permite que los estudiantes apliquen en casos reales lo que aprenden en sus aulas de clase, por otro lado, adquieren experiencia práctica en procedimientos tributarios, ayuda a los estudiantes a desarrollar habilidades de comunicación y resolución de problemas que se les presenten.

A nivel profesional los estudiantes aprenden lo importante que es la responsabilidad fiscal y el cumplimiento adecuado de las obligaciones tributarias esto ayuda a actuar de manera ética y responsable en el ambiente laboral, además mejora el perfil profesional por la experiencia en áreas contables, como la contabilidad tributaria, la asesoría fiscal y el cumplimiento de las obligaciones tributarias.

Los Núcleos de Apoyo Contable y Fiscal son una iniciativa de ayuda a la comunidad, facilitando a los contribuyentes en los transmites que se le dificultan realizar en la página de la DIAN, apoyando al funcionario de la DIAN en temas específicos en las oficinas con el fin que no se congestione , este programa lo adopto la Dirección de Impuesto y Aduanas Nacional (DIAN) en convenio con las

instituciones de educación superior con el propósito de fortalecer y promover la cultura tributaria a los contribuyentes.

CAPÍTULO I. Contextualización

1 Contextualización y ubicación de la experiencia de práctica

En desarrollo de la práctica profesional del programa de Contaduría Pública de la Corporación Universitaria Minuto de Dios en convenio especial Núcleo de Apoyo Contable y Fiscal (NAF)

La Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales- DIAN implemento los Núcleos de Apoyo Contable y Fiscal con el objetivo de generar cultura de la contribución en las personas naturales y jurídicas. Desde 2015 Colombia forma parte de la Red de Educación Fiscal, el cual es un espacio de aprendizaje colaborativo entre instituciones fiscales y educativas. Su objetivo es reforzar las políticas públicas de educación fiscal y fomentar programas de cultura tributaria, uno de los mecanismos mas enriquecedor en este proceso son los Núcleos de Apoyo Contable y Fiscal (NAF), que integran a instituciones educativas, estudiantes, comunidad y autoridades fiscales. En Colombia se implementaron los Núcleos de Apoyo Contable y Fiscal (NAF) en el año 2016 , con 11 NAF en dicho año. Actualmente se encuentra con 134 convenios en 85 Instituciones de educación superior entre esas se encuentra la universidad Francisco de Paula Santander, la Corporación Universitaria Minuto de Dios, Corporación Universitaria Remington, entre otras, en 46 ciudades y 28 departamentos del país, entre esos Norte de Santander, Del 2017 al 2024 se capacitaron 11.950 estudiantes NAF y se atendieron a 432.937 contribuyentes a nivel nacional, en ese caso se asesoró a 30 contribuyentes del barrio el contenido y se realizaron 40 servicios.

Los Núcleos de Apoyo Contable y Fiscal (NAF) son una iniciativa para ayudar a la comunidad , creada por la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales -DIAN con apoyo de las universidades de educación superior IES, el objetivo de este programa es fortalecer y promover la cultura tributaria, los estudiantes y docente reciben capacitaciones para la orientación o asesoramiento gratuito a los contribuyentes sean personas natural o jurídica.

A nivel general, durante el desarrollo de la práctica se encontró que existían los siguientes retos:

Los contribuyentes del barrio el contenido de la ciudad de Cúcuta enfrenta un nivel limitado de conocimiento sobre sus obligaciones tributarias ante la DIAN, lo que genera el riesgo de incumplimiento

y desinformación. La falta de educación tributaria no solo impide que los contribuyentes aprovechen los beneficios fiscales, si no que también pueden evadir sus procedimientos tributarios. En base a lo anterior se fomentó la cultura tributaria y el cumplimiento adecuado de las obligaciones tributarias, promoviendo una mejor comprensión de los deberes fiscales y ocasionando una actitud responsable al momento de presentar sus impuestos. Sería oportuno ampliar sobre estas capacitaciones y acercamiento de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales- DIAN a la comunidad para que los ciudadanos tomen conciencia de sus obligaciones tributaria frente a esta entidad.

A nivel operativo, en el transcurso de la práctica habían ciertas dificultades al momento de identificar al contribuyente al realizar los servicios, esta situación no dejaba terminar con satisfacción el procedimiento generando molestia, perdiendo el tiempo del contribuyente, entre otros. Teniendo en cuenta esto, la organización debería fortalecer los mecanismos de identificación de los contribuyentes para tener un asesoramiento exitoso al momento de realizar ese servicio.

En la práctica profesional en convenio especial con el Núcleo de Apoyo Contable y Fiscal, se desarrollaron las siguientes funciones:

- a. Asesorar a los contribuyentes con temas relacionados de las obligaciones tributarias.
- b. Inscribir a los contribuyentes en el Registro Único Tributario(RUT) del barrio el contenido de Cúcuta que no sabían como realizar este procedimiento.
- c. Consultar la existencia del contribuyente en la plataforma para verificar si ya tenia creado el usuario.
- d. Habilitar las cuentas, para establecer contraseña y el contribuyente ingresara al portal la DIAN.
- e. Facilitar el acceso a la página de la DIAN.
- f. Recuperar las contraseñas a los contribuyentes del barrio el contenido de la ciudad de Cúcuta ,
- g. Actualizar cierta información del Registro Único Tributario(RUT) como sus actividades económicas.

- h. Verificar si tenían el deber formal de presentar la declaración de renta.
- i. Consulta de información de exógena de los contribuyentes reportada en la página de la DIAN

Esta práctica resultó ser enriquecedora en el ámbito personal como en lo profesional, en lo personal permitió mejorar las habilidades interpersonales, teniendo mayor sociabilidad y empatía al momento de conversar con el contribuyente. Además, se superó una dificultad en relación con la resolución de problemas, que hacia complejo la labor, pero fue todo un reto buscar alternativas de solución, esto es fundamental que la asesoría sea eficiente, buscando que los contribuyentes se sientan satisfechos con la atención brindada. En lo profesional se adquirieron conocimientos importantes que enriquecen el ejercicio profesional en la carrera. Esto conocimientos brinda las herramientas necesarias para confrontar problemas reales contables y fiscal en el entorno laboral, ya sea en una entidad, empresa o como asesor externo. La capacidad para analizar, identificar y solucionar una problemática de manera efectiva es una experiencia clave para el futuro desempeño profesional.

1.1 Descripción de la modalidad de práctica seleccionada

La modalidad consistió en desarrollo de prácticas profesionales mediante el convenio especial para que a través del Núcleo de Apoyo Contable y Fiscal y la Corporación Universitaria en la asesoría a los contribuyentes del barrio el Contenido de la ciudad Cúcuta temas relacionados con las obligaciones tributarias.

CAPÍTULO II. Generalidades

2 Identificación de la experiencia

2.1 Objeto

sistematizar la experiencia adquirida en desarrollo de las prácticas profesionales en el programa de Contaduría Pública de la Corporación Universitaria Minuto de Dios mediante la asesoría a los contribuyentes del barrio el contenido de la Ciudad de Cúcuta en aspectos de las obligaciones tributarias relacionado con el convenio especial Núcleo de Apoyo Contable Y Fiscal (NAF) la cual se desarrollo en el segundo semestre del año 2024.

2.2 Ejes

Asesoría brindada en convenio con los Núcleos de Apoyo y Fiscal (NAF) en temas relacionados de las obligaciones tributarias a los contribuyentes del barrio el contenido.

2.3 Objetivos

2.3.1 *Objetivo general*

Sistematizar la experiencia de la practica asesoría en las obligaciones tributarias sobre impuestos nacionales de los contribuyentes del barrio el contenido de la ciudad de Cúcuta frente al estado y la DIAN.

2.3.2 *Objetivos específicos*

*Orientar a la futuras generaciones de contadores sobres los aspectos relacionados en convenio especial Núcleos de Apoyo Contable y Fiscal (NAF).

*Servir de guía de consulta para los contribuyentes y estudiantes con el fin que puedan obtener información en temas relacionados con las obligaciones tributarias.

*Dejar una evidencia clara del trabajo realizado durante el desarrollo de la practica profesional del programa de contaduría publica en la Corporación Universitaria Minuto de Dios.

* Fomentar la cultura tributaria a los contribuyentes del barrio el contenido de la ciudad de Cúcuta.

2.4 Destinatarios

A los contribuyentes en general, contadores, y estudiantes con fin de consulta.

A las futuras generaciones que estudien en el programa de Contaduría Pública y quieran realizar sus practicas profesionales en convenio especial con el Núcleo de Apoyo y Fiscal (NAF).

CAPÍTULO III. Marco Conceptual

3 Conceptos teóricos que fundamentan la sistematización

3.1 Referentes teóricos y conceptuales

Según Andrade, Santana y Paredes identificaron el impacto del Proyecto NAF en el fortalecimiento de la cultura tributaria de sus beneficiarios. En ese contexto, exponen los resultados de la evaluación del proyecto Núcleo de Apoyo Contable Fiscal (NAF) de la universidad Católica de Cuenca, que juega un papel activo en el fortalecimiento de dicha cultura. Para ello realizaron una investigación cualitativa mediante un estudio de caso, la técnica de investigación que se utilizó fue la entrevista semiestructurada a doce personas beneficiarias del proyecto, lo cual identificaron características claves de su cultura tributaria y el impacto que ha tenido el proyecto en su fortalecimiento. (Andrade, Santana, Paredes, Ceballos 2020).

García y Romero examinan los resultados obtenidos por el proyecto de Núcleos de apoyo Contable y Fiscal (NAF) de la UMET Machala en el fortalecimiento de la cultura tributaria de los contribuyentes del cantón, así como los efectos a nivel académico y recaudación. Utilizaron una metodología descriptiva, con enfoque cuantitativo y un corte longitudinal, mediante el análisis descriptivo del registro de 4.690 contribuyentes atendidos y 124 encuestas a los participantes capacitados. Estos resultados indican que las labores del proyecto tuvieron un impacto exitoso en el reconocimiento de las responsabilidades fiscales de los micro-empresarios, aumentando la recaudación cantonal, además de enriquecer el conocimiento, lo cual generó un aporte a la academia y a la sociedad. (García & Romero, 2023).

Hernández y Parra llevaron a cabo en colaboración con los Núcleos de Apoyo Contable y Fiscal (NAF), el objetivo de orientar a los contribuyentes sobre los temas relacionados con los servicios en línea de la DIAN, facilitando el cumplimiento de las obligaciones tributarias, la organización contable, el manejo empresarial. Los objetivos específicos incluyeron guiar a los contribuyentes en las rutas y

procedimientos para consultas en línea del NAF, por medio de capacitaciones y brigadas sobre las obligaciones tributarias, manejo contable y seguimiento, así como analizar el nivel de conocimiento de la población beneficiada mediante una metodología descriptiva, con un enfoque cualitativo, de acción participativa y estadísticas relacionadas con la satisfacción del servicio.

Los resultados obtenidos evidenciaron dos puntos :primero que tanto los contribuyentes como los asistentes a las capacitaciones y emprendedores se beneficiaron de los Núcleos de Apoyo Contable y Fiscal , mediante la adquisición de conocimientos y el ayuda brindada. Además, el punto NAF obtuvo mayor reconocimiento gracias a las herramientas publicitarias utilizadas en la práctica profesional de dichos autores. (Hernández & Parra, 2023).

Los Núcleos de Apoyo Contable y Fiscal- NAF nacieron con el propósito de fomentar conciencia ética fiscal a los contribuyentes de distintas regiones del país. Este programa es impulsado por la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN) en convenio con varias Instituciones de Educación Superior- IES. Los Núcleos de Apoyo Contable y Fiscal (NAF) se centran en ofrecer asesorías y capacitaciones a los contribuyentes ya sean personas naturales o jurídicas que necesitan información sobre temas fiscales, sin tener que acercarse a la oficina de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales(DIAN). Este informe describe las asesorías realizadas en convenio con los Núcleos de Apoyo Contable y Fiscal de la Universidad Cooperativa de Colombia en el primer semestre del 2019, destacando de manera clara y detallada la relevancia de estos Núcleos de Apoyo Contable y Fiscal en la actualidad y explicando las razones por la cual implemento esta iniciativa. (Álvarez, 2019).

Gutiérrez, Santanilla y Martínez realizaron como opción de grado un trabajo que tiene como objetivo ofrecer asesoría e orientación gratuita a los contribuyentes sea persona natural o jurídica en aspectos legales, normativos y responsabilidades ante la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales- DIAN, la Cámara de Comercio de Villavicencio, desde el punto de atención de los Núcleos de Apoyo Contable y Fiscal- NAF de la Universidad Cooperativa de Colombia. Para ello, realizaron la práctica

profesional como modalidad de opción de grado, la cual tenía con fin profundizar y aplicar conocimientos adquiridos de los estudiantes en situaciones reales, siendo fundamental para la formación de Futuros profesionales de la Contaduría Pública. (Gutiérrez, Santanilla & Martínez, 2024).

3.2 Fuentes primarias de la sistematización

Información primaria		
Concepto / Definición	Descripción	Fuente APA
Impacto de el Proyecto NAF en el fortalecimiento de la cultura tributaria ñ.	El impacto del Proyecto NAF en el fortalecimiento de la cultura tributaria de sus beneficiarios. En ese contexto, se expone los resultados de la evaluación del proyecto Núcleo de Apoyo Contable y Fiscal (NAF) de la universidad Católica de Cuenca.	Andrade, P. E. M., Santana, J. C., Paredes, L. V., & Ceballos, C. R. (2020). Las universidades como agentes de fortalecimiento de la cultura tributaria: caso NAF de la UCACUE. <i>Revista ComHumanitas</i> , 11(3), 177-194. https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7739865
Fortalecimiento de la cultura tributaria	Examina los resultados obtenidos por el proyecto de Núcleos de apoyo Contable y Fiscal (NAF) de la UMET Machala en el fortalecimiento de la cultura tributaria de los contribuyentes del cantón, así como los efectos a nivel académico y recaudación	García, M. K. C., & Lalangui, M. A. R. (2023). Fomento de la cultura tributaria a través de Centros de Asesoría Fiscal: Impacto del NAF sobre la recaudación y el conocimiento del Cantón Machala. <i>TECHNO REVIEW: International Technology, Science and Society Review/Revista Internacional de Tecnología, Ciencia y Sociedad</i> , 14(3), 7. https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8829060
Orientación sobre servicios en línea de la DIAN	La práctica profesional Hernández y Parra se llevó a cabo en colaboración con los Núcleos de Apoyo Contable y Fiscal (NAF), con el objetivo de orientar a los contribuyentes sobre los temas relacionados con los servicios en línea de la DIAN, facilitando el cumplimiento de las obligaciones tributarias, la organización contable, el manejo empresaria	Hernández Romero, Y. A., & Parra Tejada, J. A. (2023). Orientación en los servicios en línea de la DIAN a los contribuyentes que asisten a los Núcleos de Apoyo Contable y Fiscal NAF. https://repository.ucc.edu.co/entities/publication/0d33f9f9-fa35-433f-8e86-624cd8818d3f
Propósitos de los núcleos de Apoyo	Los Núcleos de Apoyo Contable y Fiscal- NAF nacieron con el propósito de fomentar conciencia ética fiscal a	Álvarez Henao, L. (2019). Informe NAF. https://repository.ucc.edu.co/entities/publication/18cd9b0a-991b-4478-bde6-

Contable y Fiscal NAF	los contribuyentes de distintas regiones del país. Este programa es impulsado por la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN) en convenio con varias Instituciones de Educación Superior- IES. Los Núcleos de Apoyo Contable y Fiscal (NAF)	a53c2bad5159
Orientación de las obligaciones tributarias	Informe de trabajo de opción de grado de Gutiérrez, Santanilla y Martínez tiene como objetivo ofrecer asesoría e orientación gratuita a los contribuyentes sea persona natural o jurídica en aspectos legales, normativos y responsabilidades ante la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales- DIAN, desde el punto de las NAF	Gutiérrez Rincón, E. C., Santanilla Pérez, J. A., & Martínez Ávila, K. V. (2024). El NAF una alternativa para orientar a los usuarios en aspectos legales y normativos. https://repository.ucc.edu.co/entities/publication/2ee674b4-f72a-4c5b-ad6c-50eece120417

Fuente: Elaboración propia

3.3 Fuentes secundarias de la sistematización

Información secundaria ya disponible			
Descripción de la información	¿Para qué podría ser útil?	¿Dónde está o quién la tiene?	Responsable de obtenerla o analizarla.
Dirección de impuestos y aduanas Nacionales- DIAN	La Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales- DIAN brinda la plataforma sobre la cual se realizan las actividades de presentación de impuestos	En bases de datos de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales- DIAN.	Estudiante el cual está encargado de la sistematización.

Fuente: Elaboración propia

3.4 Análisis de actores de la experiencia

Actores de la Experiencia			
Grupo o Tipo	Representante(s)	Descripción	Tipo
Contribuyente	Yarima Stella Guarín Ortega	Se le realizó la inscripción del RUT por primera vez, el cual fue un servicio satisfactorio.	Actor Directo
Profesor	Gonzalo Benavides Gallego	Asesoramiento en temas relacionados con la práctica que se debía realizar.	Actor Directo

Funcionario de la DIAN	Fran Mariño	Encargado de capacitar a los estudiantes de práctica en convenio con los Núcleos de Apoyo Contable y Fiscal	Actor Directo
Estudiante	Mónica Andreina Vanegas Vivas	Estudiante que realizo la asesoría de los servicios en línea de la DIAN en convenio con los Núcleos de Apoyo Contable y Fiscal a los contribuyentes.	Actor Directo
DIAN	Funcionarios	Entidad donde se puede realizar servicios.	Actor indirecto
UNIMINUTO	Centro progresas	Universidad la cual cuenta con convenio especial núcleos de Apoyo Contable y Fiscal NAF.	Actor indirecto
Cámara de Comercio	Virtual	Página que se buscaba las actividades económicas para la inscripción del RUT	Actor indirecto

Fuente: Elaboración propia

CAPÍTULO IV Metodología de la sistematización

4 Ruta metodológica

4.1 Enfoque epistemológico de la sistematización

La experiencia desarrollada durante la práctica profesional del séptimo semestre del programa de Contaduría Pública de la Corporación Universitaria Minuto de Dios, llevada a cabo en el barrio El Contento de la ciudad de Cúcuta, se caracterizó por la implementación de una metodología descriptiva centrada en la atención y orientación directa al contribuyente, en el marco del programa NAF – Núcleos de Apoyo Contable y Fiscal.

Esta metodología se basó en la prestación de asesorías personalizadas, las cuales se ofrecieron a través de atención presencial y del canal digital WhatsApp, facilitando así el acceso de los ciudadanos a la información fiscal. Las personas atendidas pertenecían, en su mayoría, a la comunidad residente del sector, quienes presentaban diversas inquietudes relacionadas con temas fiscales y contables.

Durante la atención, se brindó orientación específica sobre los servicios que ofrece la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN), tales como la inscripción por primera vez en el Registro Único Tributario (RUT), la actualización de datos personales o económicos, la recuperación de contraseñas, consulta de información exógena a los contribuyentes, asesorar en temas de las obligaciones tributarias.

El desarrollo de esta actividad contó con el acompañamiento constante de docentes de la institución y de funcionarios de la DIAN, quienes supervisaron y apoyaron el proceso, asegurando que la información entregada a los contribuyentes fuera clara, precisa y confiable. Adicionalmente, se utilizaron como herramientas de apoyo las capacitaciones impartidas por la DIAN, así como los recursos didácticos disponibles en su página web oficial. Estas herramientas permitieron fortalecer las competencias técnicas de los practicantes y garantizar un servicio eficiente y adecuado a la comunidad.

Propuestas	Autores	Ruta metodológica
La sistematización como investigación de cualitativa y participativa	Fals Borda. Aunque este autor orienta su propuesta hacia la Investigación Acción Participativa	<ol style="list-style-type: none"> 1. Se busca definir los criterios y finalidades del proceso con los integrantes. 2. Reconstrucción de la trayectoria histórica de la experiencia. 3. Análisis e interpretación conjunta de la experiencia. 4. Síntesis y socialización
Modelo Operativo del Proceso de Sistematización	Ruth Valera (2006)	Gestiona el conocimiento por medio de experiencias exitosas, es entendida como el rescate o reconstrucción de experiencias vividas con el fin de mejorar los impactos de los procesos realizados.
Enfoque praxeológico de Uniminuto	Uniminuto	Se basa en la acción, reflexión y teoría lo cual permite la construcción de conocimiento aplicado a la solución de conflictos reales, impulsado al aprendizaje a partir de la práctica crítica de la experiencia.
Guía metodológica de sistematización	PESA en Centroamérica Sr Jaime Almenara Merel (2004).	Es un proceso ordenado Es una reconstrucción de la experiencia vivida Genera conocimiento Es una reflexión crítica Comunicación de los aprendizajes
Guía metodológica de sistematización	Celats (1985)	Recupera y ordena la experiencia Limita el objeto y objetivos de la sistematización Recupera la experiencia desde el objeto
Guía metodológica de sistematización	Taller permanente CEAAL- PERU	Limita el objeto y objetivos de las sistematización Diseño del proyecto Reconstruye la experiencia desde el objeto
Guía metodológica de sistematización	Escuela para el desarrollo (1991)	Limitación de la experiencia (tiempo y espacio) y del objeto y objetivos Describe la experiencia Ordena la experiencia (cronograma)
Guía metodológica de sistematización	ALFORJA – Oscar Jara (1994)	¿ Pará que querer sistematizar? ¿Qué experiencia sistematizar? ¿ Cuáles son los aspectos centrales a sistematizar? Recuperar el procedimiento vivido y reconstruir la historia, ordenarla y clasificar la información

4.2 Cronograma

Propuesta cronológica para el paso a paso de la sistematización		
Actividad	Fecha	Responsable
Asesoría con el docente	10/03/2025	Estudiante
Recopilación de	11/03/2025	Estudiante

información		
Investigación profunda sobre los núcleos de Apoyo Contable y Fiscal NAF	12/03/2025	Estudiante
Asignar objetivo general y específicos	12/03/2025	Estudiante
Asesoría con el docente	17/03/2025	Estudiante
Modificar el documento	18/03/2025	Estudiante
Buscar más información	18/03/2025	Estudiante
Investigar sobre los núcleos de Apoyo Contable y Fiscal NAF con diferentes autores	23/03/2025	Estudiante
Asesoría con el docente	26/03/2025	Estudiante
Modificar el documento	27/03/2025	Estudiante
Asesoría con el docente	10/04/2025	Estudiante
Investigar sobre metodologías de sistematización de experiencias	15/04/2025	Estudiante
Encuesta para saber la satisfacción de los contribuyentes antes los servicios realizados	1/05/2025	Estudiante

Fuente: Elaboración propia

4.3 Técnicas e instrumentos de medición y análisis

El instrumento utilizado en la práctica profesional desarrollada en el séptimo semestre del programa de Contaduría Pública de la Corporación Universitaria Minuto de Dios en convenio con los Núcleos de Apoyo Contable y Fiscal (NAF) fue una encuesta para medir la satisfacción aplicada a los 30 contribuyentes que recibieron asesoría por parte del estudiante.

Los resultados obtenidos fueron positivos, la mayoría de contribuyentes manifestaron sentirse satisfechos con la atención recibida y la claridad de la información. Como resultado de las asesorías, muchos contribuyentes lograron por si mismo varios tramites desde la pagina de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales -DIAN, fortaleciendo su autonomía en el manejo de sus obligaciones tributarias.

Además, se evidenció un mayor nivel de conocimiento por parte de los contribuyentes respecto a sus deberes tributarios, así como un compromiso más sólido con el cumplimiento oportuno y adecuado de los mismos.

CAPÍTULO V Reconstrucción de la experiencia

5 Reconstrucción histórica

5.1 Punto de partida (Situación inicial)

Antes de iniciar la práctica profesional del séptimo semestre del programa de Contaduría Pública de la Corporación Universitaria Minuto de Dios no sé tenía conocimientos prácticos sobre los

procedimientos relacionados con la cultura tributaria ni sobre las obligaciones tributarias y fiscales ante la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales -DIAN, a través del convenio especial con los Núcleos de Apoyo Contable y Fiscal (NAF), buscaba fortalecer estas competencias por medio de atención y asesoría a los contribuyentes, pero en ese momento desconocía como realizar los servicios básicos, como inscripción de RUT por primera vez, actualizar datos, recuperar contraseña y demás servicios en línea tributarios esenciales.

La expectativa era adquirir conocimientos y habilidades aplicadas con el ejercicio profesional contable, las cuales me servirían en el futuro comprender sobre los procedimientos tributarios en contexto del servicio al contribuyente.

5.2 Intervención desarrollada

La práctica profesional desarrollada en el séptimo semestre del programa de Contaduría Pública de la Corporación Universitaria Minuto de Dios a través del convenio especial con los Núcleos de Apoyo Contable y Fiscal (NAF), tuvo un enfoque centrado en el asesoramiento presencial o virtual a varios contribuyentes del barrio el Contento de la ciudad de Cúcuta, esta intervención surgió por las dificultades que presentaban algunos contribuyentes para ir directamente a la oficina de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales – DIAN, ya se por falta de tiempo o limitaciones económicas.

Se implementó mediante atención personalizada presencial o virtual, primero se identificada las necesidades de cada contribuyente para después brindarle acompañamiento en el desarrollo de los servicios en línea, como la inscripción de Registro Único Tributario por primera vez, actualizar datos, recuperar contraseña y demás servicios que ofrece la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales – DIAN, para el desarrollo de esta, se utilizaron herramientas tecnológicas, como computador portátil, internet y guías proporcionadas por la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales- DIAN, realizando correctamente cada procedimiento.

Una estrategia empleada fue la explicación de paso a paso de los procedimientos con ejemplos prácticos y material de apoyo sencillo para los contribuyentes del barrio el Contenido de la ciudad de Cúcuta, se llevó una orientación directa, permitiendo a los contribuyentes no solo resolver su servicio en ese momento, sino que también lo pudieran realizar de manera autónoma en el futuro.

Cada procedimiento fue guiado con responsabilidad, servicio al contribuyente y fomentando la cultura tributaria, esta experiencia permitió identificar mecanismos efectivos para acercar la cultura tributaria, facilitar el cumplimiento de las obligaciones fiscales a la comunidad.

5.3 Punto de llegada (Situación final)

Al finalizar la práctica profesional desarrollada en el séptimo semestre del programa de Contaduría Pública de la Corporación Universitaria Minuto de Dios a través del convenio especial con los Núcleos de Apoyo Contable y Fiscal, se evidenciaron avances en relación con los objetivos de formación profesional inicialmente planteados, había desconocimientos de los procedimientos tributarios básicos, los resultados obtenidos muestran el fortalecimiento de competencias prácticas y habilidades de asesoramiento tributario.

Desde lo práctico se logró dominar con éxito la plataforma de la DIAN donde los contribuyentes pueden consultar los servicios como la inscripción del Registro Único Tributario (RUT), actualizar datos, recuperar contraseña y demás servicios, usando de manera correcta las herramientas digitales, se realizó una estrategia de atención personalizada presencial o virtual, la cual no solo resolvió requerimientos inmediatos de los contribuyentes del barrio el Contenido de la ciudad de Cúcuta, sino que también ayudó en su autonomía en el manejo de las obligaciones tributarias.

Desde lo socioeconómico esta práctica profesional desarrollada benefició a la comunidad que enfrentaba dificultades antes los servicios que ofrece la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales-DIAN, fortaleciendo la cultura tributaria a los contribuyentes del barrio el Contenido de la ciudad de

Cúcuta, este impacto fue relevante en la comunidad, donde el no conocer los procesos tributario afectaba el cumplimiento de las obligaciones tributarias y fiscales.

Entre los principales logros se destacaron: mejora de las competencias profesionales, habilidad de comunicación y tecnológicas, adaptando una actitud proactiva y de servicios hacia los contribuyentes, por otro lado se identificaron desafíos, como la necesidad de una capacitación más profunda en situaciones donde no contempladas en los temas básicos, así como limitaciones tecnológicas en algunos momentos de la practica.

Como fortaleza, sobresalió el compromiso de los practicantes, la metodología utilizada y la predisposición de los contribuyentes del barrio el Contenido de la ciudad de Cúcuta.

Como debilidades, la falta de recursos tecnológicos como el computador, conexión de internet, impresora, y la necesidad de fortalecer la formación en las obligaciones tributarias y fomentar la cultura tributaria.

Esta experiencia no solo permitió cumplir los objetivos planteados, también evidenciar un crecimiento integral en capacidades técnicas, metodológicas y sociales, mejorando el perfil profesional y la importancia del servicio social en la formación contable.

CAPÍTULO VI Devolución creativa

6 Reflexión a fondo

La práctica profesional desarrollada en el séptimo semestre del programa de Contaduría Pública de la Corporación Universitaria Minuto de Dios en convenio especial con los Núcleos de Apoyo Contable y Fiscal (NAF) programa de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales- DIAN fue una experiencia significativa de aprendizaje aplicado e impacto social en los contribuyentes del barrio el Contenido de Cúcuta.

¿ Cuáles fueron los rasgos y aspectos más significativos de la práctica?

El fortalecimiento de las competencias contables y tributarias del uso adecuado de los servicios ofrecidos por la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales- DIAN, dominando la inscripción del Registro Único Tributario(RUT),actualizar datos, recuperar contraseñas y la orientación de otros servicios en línea. Estos servicios fueron realizados mediante atenciones presenciales o virtuales, permitiendo desarrollar habilidades de comunicación, resolución de problemas y servicio al contribuyente.

En lo social, algunos contribuyentes no se podían desplazar directamente a la oficina de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales -DIAN debido a la limitación económica, tecnológica o falta de tiempo, esta practica no solo permitió resolver tramites en el momento, sino que también fomento la autonomía de los contribuyentes por medio de la educación tributaria y el acompañamiento realizado.

¿Qué aspectos del proceso de la práctica deberían ser modificados a la luz de las teorías abordadas en la sistematización?

A partir de la teoría planteada por Ruth Valera(2006) sobre la gestión del conocimiento y Fals Borda en relación con la acción participativa, se evidencia establecer estrategias que ayude a los contribuyentes en temas de tecnología, implementando talleres prácticos de como utilizar computador y capacitaciones mediante material físico de apoyo que puedan reemplazar el acceso a internet, por otro es importante promover metodología de participación de los contribuyentes para que puedan realizar sus obligaciones tributarias adecuadamente sin necesidad de terceros.

¿Cómo se puede enriquecer el proceso de la práctica?

Implementar capacitaciones previas con casos prácticos reales que ayuden al estudiante en el momento de realizar los servicios.

Fortalecer a los estudiantes temas relacionados con las obligaciones tributaria y fomentar la cultura tributaria

Buscar apoyo con instituciones educativas en cada comuna para mejorar los recursos tecnológicos durante las jornadas de atención.

Realizar una cartilla de apoyo para estudiantes que deseen realizar esa modalidad de practica profesional con los Núcleos de Apoyo Contable y Fiscal (NAF)

Implementar un sistema de mentoría, donde los estudiantes con experiencia sobre la practica guíen o asesore a estudiantes que van a iniciar con esa modalidad.

Se evidenciaron fortalezas como el compromiso del estudiantes, el impacto social,el acompañamiento del docente y la información brindada, el valioso apoyo de los funcionarios de la DIAN, empleando capacitaciones y contenido disponible en la pagina de la DIAN y debilidades como la falta de recursos y la formación inicial, permitiendo proyectar mejoras que facilite la practica del estudiante en los servicios asesorados a los contribuyentes.

7 Aprendizajes de la experiencia

La práctica profesional desarrollada en el séptimo semestre del programa de Contaduría Pública de la Corporación Universitaria Minuto de Dios en convenio especial con los Núcleos de Apoyo Contable y Fiscal (NAF) permitió un logro significativo de aprendizaje en temas relacionados con los servicios en línea de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales -DIAN, como inscripción del Registro Único Tributario(RUT),actualizar datos, recuperar contraseña y demás servicios, esto fue posible

gracias a las herramientas digitales como el computador portátil y la conexión a internet facilitando el desarrollo de esos procesos de manera adecuada y eficiente, aunque en algunas ocasiones limitaciones como el acceso a computador portátil o conexión constante de parte del contribuyente.

Es importante contar con equipos tecnológicos y conexión a internet para realizar los procesos eficientemente, por otro lado profundizar temas o procesos mas complejos en casos que no son conceptos básicos para dar respuesta adecuada al contribuyente.

La participación de los contribuyentes del barrio el Contenido de la ciudad de Cúcuta fue esencial para la realización de esta práctica profesional, tuvieron disposición de tiempo y interés en los servicios brindados, recibieron orientación del paso a paso de cada servicio, lo cual los llevo a realizar los procesos tributarios de manera autónoma en el futuro, por otro lado el estudiante de manera proactiva, no solo les colaboro a los contribuyentes, sino que también escucharon las preocupaciones y adaptaron las explicaciones necesarias.

Es fundamental adaptar un enfoque participativo, para que los contribuyentes no solo reciban información, sino que aprendan a realizar estos procedimientos, es esencial aportarle confianza a los contribuyentes para no tener resistencias y facilitar el procedimiento.

La intervención de la Corporación Universitaria Minuto de Dios a través del convenio especial con los Núcleos de Apoyo Contable y Fiscal (NAF) fue fundamental para el éxito de la práctica, empleando una metodología de atención presencial facilito la comprensión de los procesos tributarios, la capacitaciones sobre temas relacionados con los servicios en línea que ofrece la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales -DIAN, sin embargo se identificó que las instituciones deben complementar los procedimientos complejos, para que al momento que se presente una situación de este tipo, se realice el servicio adecuadamente.

En lo socioeconómico de los contribuyentes del barrio el Contento de la ciudad de Cúcuta fue favor determinante en la practica profesional desarrollada, la falta de tiempo y de recursos económicos dificultaba desplazarse a la oficina principal de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales- DIAN, por ese motivo fue fundamental llevar a cabo esta practica en la comunidad del barrio el Contento, por otro lado es importante dar iniciativas de educación tributaria, promover la cultura tributaria y fomentar el cumplimiento de las obligaciones fiscales a los contribuyentes de las comunas.

CAPÍTULO VII. Conclusiones y Recomendaciones

8 Conclusiones

Al sistematizar la experiencia de la practica profesional del séptimo semestre del programa de Contaduría Pública de la Corporación Universitaria Minuto de Dios a través del convenio especial con los Núcleos de Apoyo Contable y Fiscal (NAF) se logró recopilar la información de cada momento realizado en la practica profesional, la cual fue asesorar a los contribuyentes del barrio el Contento de la Ciudad de Cúcuta, fortaleciendo la cultura tributaria y promoviendo el cumplimiento adecuado de las obligaciones tributarias, por otro lado los conocimientos adquiridos por parte del estudiante, esto mejora su perfil profesional, y como actuar en casos reales.

Además, este documento sirve como ruta de aprendizaje para los estudiantes, futuros contadores, docentes que necesiten investigar o conocer sobre el convenio especial con los Núcleos de Apoyo Contable y Fiscal (NAF).

Se evidencia los momentos más significativos de la práctica profesional desarrollada en la Corporación Universitaria Minuto de Dios, dejando claro todo el procedimiento que se debe realizar en esta modalidad que fue convenio especial con los núcleos de Apoyo Contable y Fiscal NAF programa de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales -DIAN

9 Recomendaciones

Realizar una cartilla de apoyo para estudiantes que deseen realizar esa modalidad de practica profesional con los Núcleos de Apoyo Contable y Fiscal (NAF).

Incluir formación practica, como escenarios que incluyan situaciones no contempladas en los servicios básicos.

Fortalecer la formación del estudiantes en habilidades sociales y de comunicación, es fundamental para el servicio al contribuyente.

Implementar un sistema de mentoría, donde los estudiantes con experiencia sobre la practica guíen o asesore a estudiantes que van a iniciar con esa modalidad.

Referencias

Álvarez Henao, L. (2019). Informe NAF. Universidad Cooperativa de Colombia, Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, Contaduría Pública, Pereira. Disponible en:

<https://hdl.handle.net/20.500.12494/11570>

<https://repository.ucc.edu.co/entities/publication/18cd9b0a-991b-4478-bde6-a53c2bad5159>

Andrade, P. E. M., Santana, J. C., Paredes, L. V., & Ceballos, C. R. (2020). Las universidades como agentes de fortalecimiento de la cultura tributaria: caso NAF de la UCACUE. Revista ComHumanitas, 11(3), 177-194.<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7739865>

Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (s.f). cultura de contribución/ núcleos de apoyo contable fiscal <https://micrositios.dian.gov.co/cultura-de-contribucion/nucleos-de-apoyo-contable-fiscal/>

Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (s.f). cultura de contribución/lo que deberías saber naf <https://micrositios.dian.gov.co/cultura-de-contribucion/lo-que-deberias-saber-naf/>

Fals Borda, O. (2013). *La sistematización de experiencias como investigación cualitativa y participativa*. En sistematización de experiencias (pp. 45-60). Bogotá: Editorial Universitaria

Franke, M, Morgan M, L (1995). *La sistematización: apuesta por la generación de conocimientos a partir de las experiencias de promoción*. Escuela para el desarrollo

García, M. K. C., & Lalangui, M. A. R. (2023). Fomento de la cultura tributaria a través de Centros de Asesoría Fiscal: Impacto del NAF sobre la recaudación y el conocimiento del Cantón Machala. *TECHNO REVIEW: International Technology, Science and Society Review/Revista Internacional de Tecnología, Ciencia y Sociedad*, 14(3), 7.

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8829060>

Gutiérrez Rincón, E, Santanilla Pérez, J y Martínez Ávila, K. (2024). El NAF una alternativa para orientar a los usuarios en aspectos legales y normativos. Universidad Cooperativa de Colombia, Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, Contaduría Pública, Villavicencio. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12494/54079>

<https://repository.ucc.edu.co/entities/publication/2ee674b4-f72a-4c5b-ad6c-50eece120417>

Hernández Romero, Y y Parra Tejada, J. (2023). Orientación en los servicios en línea de la DIAN a los contribuyentes que asisten a los Núcleos de Apoyo Contable y Fiscal NAF. Universidad Cooperativa de Colombia, Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, Contaduría

Pública, Villavicencio. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12494/53647>
<https://repository.ucc.edu.co/entities/publication/0d33f9f9-fa35-433f-8e86-624cd8818d3f>

Sr Almenara Merel, J (2004). *Guía de metodológica de sistematización*. Litografía López

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

UNIMINUTO, (s.f). *Enfoque praxeológico en la sistematización de experiencias*. Universidad Minuto de Dios. www.uniminuto.edu

Valera, R. (2006). *Modelo operativo del proceso de sistematización*. Caracas: Fundación para la Educación Popular