

**ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UN PUNTO DE  
CONTACTO DE LA DIAN EN EL MUNICIPIO DE LA UNIÓN DEPARTAMENTO DE  
NARIÑO**

**JENIFFER YUDITH BETANCOURT MEDINA  
MAYDI LORENA MELO RAMOS**

**UNIVERSIDAD DE NARIÑO  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS  
PROGRAMA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS  
SAN JUAN DE PASTO  
2010**

**ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UN PUNTO DE  
CONTACTO DE LA DIAN EN EL MUNICIPIO DE LA UNIÓN DEPARTAMENTO DE  
NARIÑO**

**JENIFFER YUDITH BETANCOURT MEDINA  
MAYDI LORENA MELO RAMOS**

**Trabajo de grado para optar el título de Profesional en Administración de  
Empresas**

**ASESOR  
JULIO IGNACIO GARZÓN  
Especialista**

**UNIVERSIDAD DE NARIÑO  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS  
PROGRAMA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS  
SAN JUAN DE PASTO  
2010**

## **NOTA DE RESPONSABILIDAD**

La Universidad no será responsable de los conceptos emitidos por el estudiante en su trabajo de investigación.

Acuerdo N°036 del 9 de Marzo de 1998. REGLAMENTO PARA EL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN.

**NOTA DE ACEPTACIÓN**

---

---

---

---

---

---

---

---

Presidente del Jurado

---

Jurado

---

Jurado

San Juan de Pasto, 2010

## RESUMEN

La Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales a través de la Subdirección de Gestión de Asistencia al Cliente realiza un esfuerzo encaminado a generar una cultura de servicio, confiable, con criterios en la orientación, amabilidad en la atención y asistencia, seguridad en la información que proporciona, la efectividad y el conocimiento de los funcionarios de la DIAN. Esto contribuye a generar una adecuada cultura tributaria y presencia institucional.

Es por esto que se da la necesidad de crear puntos de contacto dedicados a la atención del ciudadano en los temas tributarios, aduaneros y cambiarios, es así como el presente estudio trata de la creación de un punto de contacto de la DIAN en el municipio de la Unión-Nariño, pues se considera que genera en la sociedad de la zona norte del departamento un gran impacto.

Por consiguiente, en el presente estudio se aplica los conocimientos adquiridos en el transcurso de la carrera en lo que respecta a temáticas fundamentales en cuanto al desarrollo profesional del administrador, como lo es planear, organizar, dirigir y controlar; integrando a estos conocimientos, el estudio de mercado; con el comportamiento de la demanda y oferta del servicio que presta el punto, el estudio técnico; con el tamaño del punto de contacto, la forma específica de los insumos requeridos para la prestación del servicio y la distribución de la planta, el estudio administrativo; con el funcionamiento de la empresa a través de la estructura organizacional, la planta de personal, el tipo de contratación y la estrategia del Talento Humano y la viabilidad financiera; que mediante el uso de cuadros de costos, presupuestos, proyecciones y estados financieros permiten calcular los gastos de obras e investigación y determinan los recursos necesarios para su funcionamiento; finalmente se realiza un análisis de impacto social en el Municipio de la Unión.

## **ABSTRACT**

The Directorate of National Taxes and Customs through the Branch Customer Service Management makes an effort to create a culture of service, reliable, targeting criteria, kindness in the care and assistance, information security providing , effectiveness and knowledge of officials of the DIAN. This helps to generate adequate tax culture and institutional presence.

That is why there is the need to establish dedicated points of contact to the attention of citizens in tax matters, is as well as the present study treats of the creation of a point of contact of the DIAN in the municipality of the Unión – Nariño, since it thinks that it generates in the society of the north zone of the department a great impact.

Therefore, this study applies the knowledge acquired in the course of the race in regard to fundamental topics as professional development manager, such as planning, organizing, directing and controlling, integrating this knowledge, the market research, with the behavior of demand and supply of the service that point, the technical study, with the size of the contact point, the specific form of the inputs required for service provision and distribution of plant the management study, with the operation of the company through organizational structure, staffing the plant, the type of recruitment and Human Resource strategy and financial viability, that by using cost tables, budgets, projections and financial statements to calculate the cost of works and research and determine the resources needed for its operation and finally an analysis of social impact in the municipality of the Unión.

## CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCIÓN	15
1. ASPECTOS GENERALES	16
1.1 TEMA	16
1.2 TITULO	16
1.3 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	16
1.3.1 Análisis de la situación actual.	16
1.3.2 Formulación del problema.	17
1.4 OBJETIVOS	17
1.4.1 Objetivo general.	17
1.4.2 Objetivos específicos	17
1.5 JUSTIFICACIÓN	18
1.6 DELIMITACIÓN	18
1.7 PROCESO METODOLÓGICO	19
1.7.1 Tipo de Investigación.	19
1.7.2 Fuentes Recolección de Información.	19
1.7.3 Población y Muestra	19
2. MARCO REFERENCIAL	21
2.1 MARCO CONTEXTUAL	21
2.1.1 Reseña histórica.	21
2.1.2 Enfoques investigativos	22
2.2 MARCO TEÓRICO	29
2.2.1 Antecedentes	29
2.2.2 Fundamentación teórica	33
2.3 MARCO CONCEPTUAL	37
2.4 MARCO LEGAL	39
3. ESTUDIO DE MERCADO	42
3.1 DEFINICIÓN DE MERCADO	42
3.2 CARACTERIZACION DEL SERVICIO	42
3.3 ANALISIS DEL SECTOR	46
3.4 ANÁLISIS DE LA DEMANDA	48
3.4.1 Análisis de fuentes primarias	48
3.4.2 Análisis cruzado y conclusiones de la Encuesta.	65
3.5 CÁLCULO DE LA POSIBLE UTILIZACIÓN DEL SERVICIO DEL PUNTO DE CONTACTO DE LA DIAN EN EL MUNICIPIO DE LA UNIÓN A PARTIR DE LA INFORMACIÓN SUMINISTRADA Y LOS RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS.	75
3.5.1 Información Suministrada.	75
3.5.2 Demanda.	79
3.6 PROYECCIÓN DE LA DEMANDA	80
3.7 SEGMENTACIÓN DEL MERCADO	80
3.8 OFERTA	81

3.9 DEMANDA INSATISFECHA	82
3.10 ANÁLISIS DEL PRECIO	82
3.11 PROYECCIÓN DEL PRECIO	84
3.12 COMERCIALIZACIÓN DEL SERVICIO	84
3.12.1 Estrategia de mercado	84
3.12.2 Publicidad.	85
4. ESTUDIO TÉCNICO	98
4.1 TAMAÑO DEL PROYECTO	98
4.2 LOCALIZACION DEL PROYECTO	99
4.2.1 Macro Localización.	99
4.2.2 Micro Localización del Proyecto.	102
4.3 INGENIERÍA DEL PROYECTO	104
4.3.1 Equipos e Implementos.	104
4.3.2 Procesos del servicio.	111
4.3.3 Infraestructura.	115
4.3.4 Insumos requeridos.	115
4.3.5 Mano de obra requerida	117
4.4 OBRAS FÍSICAS Y DISTRIBUCIÓN EN PLANTA	117
4.4.1 Obras Físicas.	117
4.4.2 Distribución de Planta.	118
5. ESTUDIO ADMINISTRATIVO	125
5.1 MISIÓN	125
5.2 VISIÓN	125
5.3 OBJETIVOS ORGANIZACIONALES	126
5.3.1 Objetivo general.	126
5.3.2 Objetivos específicos.	126
5.4 POLÍTICAS DE LA EMPRESA	126
5.5 POLÍTICAS ORGANIZACIONALES	126
5.6 PRINCIPIOS CORPORATIVOS	128
5.7 VALORES CORPORATIVOS	128
5.8 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	130
5.9 NIVELES JERÁRQUICOS	133
5.10 LINEAS DE AUTORIDAD Y RELACIONES	133
5.11 ORGANIGRAMA	134
5.12 RECURSOS ADMINISTRATIVOS	138
5.13 INTEGRACION DEL TALENTO HUMANO	141
5.13.1 Perfil funcionario	142
5.13.2 Desarrollo personal	143
5.14 MANUALES DE LA ORGANIZACIÓN	144
5.14.1 Manual de Funciones.	144
5.14.2 Manual de Procedimientos.	146
5.14.3 Salud ocupacional.	146
5.15 REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO	147
5.16 CONSTITUCION JURIDICA	147
5.16.1 Tipo de Constitución.	147



5.16.2 Formalización Legal.	148
5.16.3 Tipo de Vinculación Laboral	148
6. VIABILIDAD FINANCIERA	152
6.1 INVERSIONES	152
6.1.1 Inversiones fijas	152
6.1.2 Inversiones Diferidas.	154
6.1.3 Inversión en el Capital de Trabajo.	155
6.1.4 Costos Indirectos de Fabricación.	164
6.2 PRESUPUESTO DE COSTOS	165
6.2.1 Costo Fijo Unitario.	166
6.2.2 Costo Variable Unitario.	166
6.2.3 Costo Unitario.	166
6.2.4 Proyección de Costos	167
6.3 PRESUPUESTO DE INGRESOS	167
6.4 BALANCE GENERAL	169
6.5 ESTADO DE RESULTADOS PUNTO DE CONTACTO	170
6.6 FLUJO NETO DE EFECTIVO	170
6.7 VALOR PRESENTE NETO Y RELACIÓN BENEFICIO/COSTO	171
7. IMPACTO SOCIAL	172
8. CONCLUSIONES	174
9. RECOMENDACIONES	175
BIBLIOGRAFÍA	177
NETGRAFÍA	179
ANEXOS	180

## LISTA DE CUADROS

	Pág.
Cuadro 1. Muestra poblacional	19
Cuadro 2. Estructura productiva por Sub – Sector	23
Cuadro 3. Estructura productiva por producto	24
Cuadro 4. Economía empresarial	26
Cuadro 5. Tiempo de funcionamiento de establecimientos	27
Cuadro 6. Informalidad en los Establecimientos de Comercio e Industria	27
Cuadro 7. Régimen empresarial	49
Cuadro 8. Tipo empresarial	50
Cuadro 9. Tiempo de funcionamiento	51
Cuadro 10. Sector económico	52
Cuadro 11. Constitución de la empresa	53
Cuadro 12. Emplazamiento	54
Cuadro 13. Tiempo en la actividad económica	55
Cuadro 14. Capacitación tributaria	56
Cuadro 15. Capacitadores	57
Cuadro 16. Lugar capacitación	58
Cuadro 17. Problemas tributarios	59
Cuadro 18. Energía eléctrica	60
Cuadro 19. Servicio de agua	61
Cuadro 20. Servicio de telecomunicaciones	62
Cuadro 21. Punto de contacto	63
Cuadro 22. Análisis y tabulación de encuestas	64
Cuadro 23. Sector económico según régimen empresarial	65
Cuadro 24. Tipo de Empresa según Tiempo de Funcionamiento	66
Cuadro 25. Tipo de sector según tiempo en la actividad	67
Cuadro 26. Tipo de sector según su constitución legal	68
Cuadro 27. Capacitación tributaria por sector económico	69
Cuadro 28. Constitución de la empresa según problemas tributarios	70
Cuadro 29. Tipo de empresa según aceptación del punto de contacto	71
Cuadro 30. Sector económico según aceptación del punto de contacto	72
Cuadro 31. Análisis de variables cualitativas	73
Cuadro 32. Personas independientes	75
Cuadro 33. Comportamiento Histórico Estadístico	75
Cuadro 34. Empresas de la jurisdicción de La Unión inscritas ante Cámara de Comercio Estimación crecimiento empresarial	76
Cuadro 35. Empresas de Municipios aledaños a La Unión inscritas ante Cámara de Comercio	76
Cuadro 36. Establecimientos que funcionan en la Unión (2009)	77
Cuadro 37. Personas de la Unión y sus aledaños asistentes a la DIAN – seccional Pasto en el año 2009	78
Cuadro 38. Total de habitantes en La Unión y Municipios Aledaños	79

Cuadro 39. Proyección de la demanda	80
Cuadro 40. Oferta DIAN en el Departamento	81
Cuadro 41. Demanda Insatisfecha	82
Cuadro 42. Tipos de impuestos y base de pago	83
Cuadro 43. Costo de Folletos	85
Cuadro 44. Costo de volantes.	90
Cuadro 45. Costo de calendarios.	93
Cuadro 46. Costo de pasacalles.	94
Cuadro 47. Análisis de medios radiales	95
Cuadro 48. Consolidado de publicidad	95
Cuadro 49. Tamaño del proyecto	99
Cuadro 50. Factores claves del éxito	101
Cuadro 51. Factores locacionales	103
Cuadro 52. Equipos e implementos	104
Cuadro 53. Equipos e implementos por unidades	110
Cuadro 54. Insumos Requeridos	116
Cuadro 55. Mano de obra requerida	117
Cuadro 56. Mapa estratégico	138
Cuadro 57. Contrato de Compraventa de Mínima Cuantía	149
Cuadro 58. Inversión en equipos	153
Cuadro 59. Inversión en muebles y encerres	153
Cuadro 60. Depreciaciones	154
Cuadro 61. Inversiones Diferidas	154
Cuadro 62. Obras Físicas	155
Cuadro 63. Amortización	155
Cuadro 64. Porcentajes aportes laborales	159
Cuadro 65. Obligaciones parafiscales	159
Cuadro 66. Cargos y salarios del personal del punto de contacto.	160
Cuadro 67. Insumos Requeridos	161
Cuadro 68. Gastos de promoción y publicidad.	162
Cuadro 69. Presupuesto de Gastos de mano de obra	163
Cuadro 70. Presupuesto de Gastos de Ventas	163
Cuadro 71. Presupuesto de Insumos	163
Cuadro 72. Costos Indirectos de Fabricación.	164
Cuadro 73. Inversión en el capital de trabajo	164
Cuadro 74. Presupuesto de Inversiones Totales.	165
Cuadro 75. Costos	165
Cuadro 76. Costo fijo unitario	166
Cuadro 77. Costo variable unitario	166
Cuadro 78. Costo Unitario	166
Cuadro 79. Proyección de costos	167
Cuadro 80. Proyección del costo – ingreso	167
Cuadro 81. Balance general	168
Cuadro 82. Estado de resultados de contacto	169
Cuadro 83. Flujo Neto de Efectivo	170

## LISTA DE GRÁFICAS

	Pág.
Gráfica 1. Régimen empresarial	49
Gráfica 2. Tipo de empresa	50
Gráfica 3. Tiempo de funcionamiento	51
Gráfica 4. Sector económico	52
Gráfica 5. Constitución de la empresa	53
Gráfica 6. Emplazamiento	54
Gráfica 7. Tiempo en la actividad económica	55
Gráfica 8. Capacitación tributaria	56
Gráfica 9. Capacitadotes	57
Gráfica 10. Lugar capacitación	58
Gráfica 11. Problemas tributarios	59
Gráfica 12. Energía eléctrica	60
Gráfica 13. Servicio de agua	61
Gráfica 14. Servicio de comunicaciones	62
Gráfica 15. Punto de contacto	63
Gráfica 16. Sector económico según régimen empresarial	65
Gráfica 17. Tipo de Empresa según Tiempo de Funcionamiento	66
Gráfica 18. Tipo de sector según tiempo en la actividad	67
Gráfica 19. Tipo de sector según su constitución legal	68
Gráfica 20. Capacitación tributaria por sector económico	69
Gráfica 21. Constitución de la empresa según problemas tributarios	70
Gráfica 22. Tipo de empresa según aceptación del punto de contacto	71
Gráfica 23. Sector económico según aceptación del punto de contacto	72

## LISTA DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1. La Unión en Nariño	21
Figura 2. División política La Unión	21
Figura 3. Folleto de QRS`s	86
Figura 4. Folleto de tipo de régimen	87
Figura 5. Folleto de renta y complementarios	88
Figura 6. Folleto de formularios y cartillas	89
Figura 7. Volante de actualización del RUT	90
Figura 8. Volante de declaración del impuesto sobre la renta y complementarios.	91
Figura 9. Volante de facturación	92
Figura 10. Calendario tributario	94
Figura 11. Vestimenta de trabajo – Chalecos para visitas	96
Figura 12. Logotipo	97
Figura 13. La Unión en Nariño	100
Figura 14. Edificio Santos (Posible local)	102
Figura 15. Ejemplo auditorio	103
Figura 16. Flujo de Procesos en general en el Punto de Contacto.	113
Figura 17. Flujo grama de Procesos en general en el Punto de Contacto	114
Figura 18. Edificio Santos	118
Figura 19. Edificio Santos (frente)	119
Figura 20. Tercer piso del edificio Santos (ubicación del punto de contacto)	120
Figura 21. Distribución Interna del punto de contacto	121
Figura 22. Puesto de trabajo de los funcionarios	122
Figura 23. Sala de espera	123
Figura 24. Auditorio	124
Figura 25. Estructura Orgánica – Nivel Central	135
Figura 26. Estructura Orgánica – Direcciones Seccionales Locales	136
Figura 27. Estructura orgánica - punto de contacto municipio de La Unión	137
Figura 28. Profesional tecnológico	157
Figura 29. Vigilancia para el punto	157
Figura 30. Servicios generales – Asepecol	158

## LISTA DE ANEXOS

	Pág.
Anexo A.	181

## INTRODUCCIÓN

Con respecto a la situación en general de la creación de una entidad Estatal dedicada a la prestación de un servicio particular como es la DIAN, muestra que en algunos proyectos, se encuentra una fase que lleva el peso de los ingresos (en este caso el recaudo por impuestos) y es lo que compensa los costos en que se incurre por el funcionamiento de estas entidades.

La Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales a través de la Subdirección de Gestión de Asistencia al Cliente realiza un esfuerzo encaminado a generar una cultura de servicio, confiable y unidad de criterios en la orientación, la amabilidad en la atención y la asistencia, la seguridad en la información que proporciona y la efectividad y el conocimiento de los funcionarios de la DIAN. Esto contribuye a generar una adecuada cultura tributaria y presencia institucional.

Es por esto que se da la necesidad de crear puntos de contacto dedicados a la atención del ciudadano en los temas tributarios, aduaneros y cambiarios, es así como el presente estudio trata de la creación de un punto de contacto en el municipio de la Unión-Nariño, pues se considera que genera en la sociedad de la zona norte del departamento un impacto social positivo.

Por consiguiente, en el presente estudio se aplica los conocimientos adquiridos en el transcurso de la carrera en lo que respecta a temáticas fundamentales en cuanto al desarrollo profesional del administrador como lo es planear, organizar, dirigir y controlar; integrando a estos conocimientos los estudios de mercado, técnico, administrativo y financiero.

Se dará inicio con el estudio de mercado el cual brinda información sobre el comportamiento de la demanda y la oferta del servicio que presta el punto de contacto, además de los factores que hacen parte de este estudio. Consecuentemente, se elabora el estudio técnico que permite conocer el tamaño del punto de contacto y a la vez se detallará de forma específica los insumos requeridos para la prestación de este servicio y la distribución de la planta. Igualmente, se presenta un estudio Administrativo que facilite claridad en el funcionamiento de la empresa a través de la estructura organizacional, la planta de personal, el tipo de contratación y la estrategia del Talento Humano. Continuando se presenta la evaluación Financiera mediante el uso de cuadros de costos, presupuestos, proyecciones y estados financieros necesarios para esta, con el fin de demostrar la factibilidad y funcionalidad del proyecto.

Finalmente se desarrollo una evaluación del impacto social en el Municipio de la Unión, teniendo en cuenta el tema de estudio.

## **1. ASPECTOS GENERALES**

### **1.1 TEMA**

Estudio de factibilidad

### **1.2 TÍTULO**

Estudio de factibilidad para la creación de un Punto de Contacto de la DIAN en el Municipio de La Unión, Departamento de Nariño, año 2009

### **1.3 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

**1.3.1 Análisis de la situación actual.** El municipio de la Unión ha desarrollado un alto grado de comercio que a través de los últimos años ha venido presentando un crecimiento considerable. Según el censo económico empresarial realizado por la cámara de comercio de Pasto, en el año 2005, existen en la jurisdicción 618 establecimientos comerciales registrados, mientras que en la Secretaria de Gobierno Municipal existían hasta el 2001, 641 establecimientos, crecimiento que se ha visto favorecido por la ubicación geográfica y la tradición comercial que ha tenido a través de la historia el nororiente de Nariño. Sin embargo en esta población se observa un alto grado de desorganización en los negocios, especialmente en el área legal, administrativa y financiera, factores que llevan al estancamiento que impiden la inversión en este sector.

Esta problemática evidencia la existencia de un sistema económico débil, puesto que en el municipio no existe la representación de entidades gubernamentales descentralizadas o privadas que fomenten y apoyen el crecimiento empresarial, comercial e industrial.

Teniendo en cuenta que en la región existe diversidad de climas se ha convertido en un centro de acopio de productos agrícolas y pecuarios, lo cual demuestra una perspectiva interesante hacia la creación de empresas comercializadoras con la posibilidad de crear ingresos y empleo para el municipio de la Unión y su área de influencia. De esta manera, se vislumbra la posibilidad de crear un punto de contacto de la DIAN en dicho municipio, como un apoyo fundamental para la creación de estas.



De igual manera según estudios realizados por la Cámara de Comercio de Pasto en el año 2001, los empresarios manifestaron la necesidad de recursos financieros, de capacitación tributaria, empresarial, comercial y jurídica y de tecnología con el propósito de ampliarla y desarrollar activamente sus negocios, entre las capacitaciones más solicitadas en orden de importancia están: orientación tributaria, atención al cliente, venta y mercadeo entre otras.

En términos generales, todos los sectores necesitan de reglamentación, concientización, organización y respaldo por parte de los entes estatales como lo es la DIAN.

Además de lo anterior, por el hecho de que las estudiantes autoras del presente estudio estuvieron vinculadas a la entidad, se ha evidenciado diferentes casos en los que muchos habitantes de esta región se han visto afectados; como a pagar grandes multas que incluso son mucho más altas de lo que ellos pueden pagar, esto ha llevado incluso a sanciones penales, lo cual es injusto al ser la mayoría de veces por falta de información o por desconocimiento de las leyes. Así mismo la distancia territorial, los costos y el tiempo que se gasta en el desplazamiento hasta la entidad, hace que esta sea muy poco concurrida, pues no hay que olvidar las obligaciones que cada persona tiene en su diario vivir.

**1.3.2 Formulación del problema.** ¿Qué tan factible es la creación de un punto de contacto de la DIAN en el Municipio de La Unión, Departamento de Nariño?

## **1.4 OBJETIVOS**

**1.4.1 Objetivo general.** Formular un estudio de factibilidad para la creación de un punto de contacto de la DIAN en el Municipio de La Unión, Departamento de Nariño

### **1.4.2 Objetivos específicos**

- Realizar el estudio de mercado para determinar la cantidad de establecimientos comerciales potenciales que puedan registrarse al punto de contacto.
- Realizar el estudio técnico para determinar la operacionalización técnica del punto de contacto de la DIAN en el municipio de la Unión.
- Realizar un estudio administrativo, que permita visualizar la filosofía empresarial y el tipo de organización del punto de contacto de la DIAN.
- Realizar la viabilidad financiera para la creación de un punto de contacto de la DIAN en el municipio de la Unión.
- Realizar un análisis de impacto social con la creación del punto de contacto de la DIAN en el municipio de la Unión.

## **1.5 JUSTIFICACIÓN**

El proyecto atenderá la necesidad de realizar un estudio de mercados, técnico, administrativo, financiero, y un análisis de impacto social que permitan determinar la factibilidad de crear un punto de contacto de la DIAN en el Municipio de La Unión, Departamento de Nariño.

Por otra parte con la creación del punto de contacto, se contempla la posibilidad de que un buen número de establecimientos del norte de Nariño utilicen los servicios de la institución no solo en el área legal, sino en la parte de capacitación y asesorías, también existe el potencial de nuevos establecimientos que podrían requerir de los servicios que se pretenden prestar en el punto de contacto, además, existe una afluencia demasiado escasa de contribuyentes y clientes pertenecientes al municipio de La Unión que asisten a la división de gestión de asistencia al cliente de la DIAN – seccional Pasto, por lo que se pretende incentivar en la comunidad en general el hábito de una cultura tributaria.

Al contar con la prestación del servicio la comunidad de la zona norte del departamento disminuirá sus costos, tiempo y desplazamiento para atender sus obligaciones, lo que les permitirá evitar futuros inconvenientes legales que podrían afectar su bienestar.

Así se podrá apreciar el impacto social que la realización de dicho proyecto traería a la región, lo cual es punto muy importante para la cultura, no solo de los empresarios sino de los HABITANTES en su conjunto

## **1.6 DELIMITACIÓN**

El presente estudio tiene como ámbito de desarrollo la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales -DIAN- en la ciudad de Pasto, lo cual permite tener un contacto directo con las fuentes que proporcionarían la información pertinente para su desarrollo. Además se contempla al municipio de la Unión como el punto objetivo para el desarrollo de la propuesta, este estudio se realizara en el periodo académico entre agosto y diciembre del 2009.

## **1.7 PROCESO METODOLÓGICO**

**1.7.1 Tipo de Investigación.** El presente estudio es **analítico – descriptivo**, ya que se pretende realizar un análisis de cada uno de los estudios planteados en los objetivos específicos y evaluarlos para que al unirlos se logre establecer una respuesta al problema formulado. A su vez, el tipo de estudio es descriptivo, puesto que mediante este se lograra identificar características, conductas y actitudes de los diferentes escenarios con el fin de llevar a cabo el desarrollo de los propósitos planteados, los cuales pretenden analizar los diferentes aspectos.

El procedimiento que se adoptará para la adquisición del conocimiento se hará de forma **deductiva**, lo que significa, que mediante el estudio de la situación general a través de encuestas en el municipio de la Unión - Nariño, se obtendrán conclusiones y al mismo tiempo se evidenciara una realidad concreta que permitan percibir la necesidad de crear un punto de contacto de la DIAN en esta región.

Esto en su conjunto llevara al desarrollo de un proyecto bien estructurado con resultados certeros que generen confianza al momento de tomar decisiones.

### **1.7.2 Fuentes Recolección de Información.**

**Primarias** Las fuentes de información primaria serán encuestas, las cuales permitan tener un conocimiento más claro sobre la necesidad del desarrollo de dicho proyecto. Además de entrevistas con organizaciones existentes que puedan brindar información de la región, como la alcaldía, cámara de comercio, entidades bancarias, etc.

**Secundarias** Por su parte las fuentes de información secundarias serán proporcionadas por libros y documentos con información jurídica, estatutaria para el punto y física, geográfica, climática, etc., de la zona, además de escritos que se refieran a las costumbres, gastronomía, entre otros, de la región. Cartillas, documentos en general sobre el municipio, el plan de desarrollo territorial, a fin de conocer la existencia de servicios básicos para la comunidad y proyectos a realizar y demás información que se encuentre en la red.

### **1.7.3 Población y Muestra**

**Población.** Los usuarios del punto de contacto, serian los establecimientos comerciales. De la Unión se encuentran inscritos en el régimen común y simplificado 49 y 961 establecimientos, respectivamente.

El grupo a investigar específicamente son los establecimientos comerciales del municipio de la Unión-Nariño y la comunidad en general que requiera del servicio sin importar su estrato o edad.

**Muestra.** Para la investigación de mercados, se tiene conocimiento del total de registros de la DIAN, que para éste caso son 1.010 pertenecientes tanto al régimen común como al simplificado.

Por lo tanto, se empleará para establecer el tamaño de muestra la fórmula aleatoria: Tamaño de Muestra con Universo Finito.

$$n = \frac{N * Z^2 * p * q.}{((N-1) E^2) + (Z^2 * p * q)}$$

Donde cada variable corresponde a:

n = Tamaño de la muestra	
N = Tamaño de la población	1.010
p = Probabilidad de éxito	50%
q = Probabilidad de fracaso	50%
= Nivel de confianza	95%
Z = Valor tipificado	1.96
E = Error admitido estimado	5%

Con base a lo anterior se procede a remplazar en la formula previamente señalada.

$$n = \frac{1.010 (1.96)^2 * 0.5 * 0.5}{((1.010 -1) (0.05)^2 + (1.96^2 * 0.5 * 0.5))}$$

**n = 278.5 ≈ 279**

Teniendo en cuenta lo anterior, el número de encuestas a aplicar es de 279. Estas se distribuirán como se indica en el siguiente cuadro:

Cuadro 1. Muestra poblacional

Establecimientos	Número	Porcentaje	# de Encuestas
Régimen común	49	4,85%	14
Régimen simplificado	961	95,15%	265
<b>TOTAL</b>	<b>1010</b>	<b>100%</b>	<b>279</b>

## 2. MARCO REFERENCIAL

### 2.1 MARCO CONTEXTUAL

**2.1.1 Reseña histórica.** Mediante decreto 2117 de 1992, se fusionaron la unidad administrativa especial (UAE), dirección de impuestos nacionales y la dirección de aduanas nacionales, dando origen a la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales - DIAN, entidad que se estableció de carácter técnico, adscrita al Ministerio de Hacienda y Crédito Público, la cual debía contar con regímenes especiales según nomenclatura, clasificación, carrera administrativa, salarios, prestaciones, régimen disciplinario, presupuesto y contratación administrativa. A demás estableció su competencia, jurisdicción y domicilio, su patrimonio y recursos económicos.

Posteriormente, en el año 1999 la DIAN se reestructura mediante decreto-ley 1071 del 26 de Junio del mismo año. En este se establece el objetivo de la entidad el cual es coadyuvar a garantizar la seguridad fiscal del Estado colombiano y la protección del orden publico económico nacional, mediante la administración y control al debido cumplimiento de las obligaciones tributarias, aduaneras y cambiarias y la facilitación de las operaciones de comercio exterior en condiciones de equidad, transparencia y legalidad.

Recientemente la entidad fue objeto de una nueva reestructuración contenida en el decreto 4048 del 22 de Octubre del 2008 debido a principios de modernidad introducidos por el modelo de gestión MUISCA.

### 2.1.2 Enfoques investigativos

Figura 1. La Unión en Nariño<sup>1</sup>



<sup>1</sup> UNIVERSIDAD MARIANA. Se encuentra en: <http://www.umariana.edu.co/launion.htm> [citado el 15 de abril de 2009].

Figura 2. División política La Unión<sup>2</sup>



El Municipio de La Unión se encuentra ubicado así: 1° 36' 06" de latitud Norte y 77° 07' de longitud Oeste; con una extensión de 147 km<sup>2</sup> (DANE 2005) y una altitud que va desde 800 a 2.200 metros sobre el nivel del mar, la cabecera municipal tiene una altitud promedio de 1745 metros sobre el nivel del mar. En consecuencia de esto el Municipio se encuentra en la zona de latitudes bajas y tendría un clima cálido, pero gracias a la presencia de la Cordillera de Los Andes, posee una variedad de climas que van desde el frío en su parte alta, templado en su mayor parte y cálido en la zona baja<sup>3</sup>.

Este territorio es montañoso destacándose como accidentes ortográficos los Cerros de la Jacoba, Rey, el Dinte, Alto del Mayo y Cresta de Gallo. Corresponde a los pisos térmicos, cálidos, templados y fríos, y es regado por el río Mayo y varias corrientes menores como quebradas del Charco del Burro, La Fragua y Santa Ana que pertenecen a la vertiente del mayo y a su vez a la vertiente del Pacífico por intermedio del río Patía y Fuera de estas cuencas principales existen numerosas micro cuencas con abundante vegetación, cañadas, que favorecen el mantenimiento del agua necesaria para la vida.

Limita al norte con el Departamento del Cauca, Municipios de Mercaderes y Florencia; al oriente con los Municipios de San Pablo, Colon y Belén; al Occidente con el municipio de San Lorenzo (Corregimiento de El Carmen) y al Sur con el municipio de San Pedro de Cartago y Arboleda.

<sup>2</sup> ALCALDIA DE LA UNION. Se encuentra en: <http://www.launion-narino.gov.co/nuestromunicipio.sh> [citado el 15 de abril de 2009].

<sup>3</sup> UNIVERSIDAD MARIANA. Se encuentra en: <http://www.umariana.edu.co/launion.htm> [citado el 20 de marzo de 2009].

Su población<sup>4</sup> es de 42.398 aproximadamente y se encuentra a una distancia de 92 Kilómetros de la capital del departamento de Nariño (Pasto).

La Unión está dividida políticamente en corregimientos, veredas, y barrios del casco urbano.

El Municipio de la Unión, aunque ha sido un centro importante de organización social y política para el Departamento, no ha tenido fuerza en la parte económica, careciendo de industria y comercio formal a gran escala, motivo que lleva a su atraso económico, el cual incide en el desarrollo social y sobre todo en el acceso a derechos de grupos vulnerables, como los niños, niñas, mujeres, personas de la tercera edad, los y las jóvenes de sectores rurales y populares.

La economía del municipio de La Unión, al igual que la de otros municipios del Norte del Departamento, depende en un alto porcentaje de la producción y comercialización de café; lo paradójico es que en ninguno de estos municipios existe una industria cafetera que desarrolle todos los procesos de manera sistemática y organizada y ofrezca al mercado un producto final de alta calidad, por el contrario, existe una cultura de comercialización instantánea del producto sin ningún tipo de transformación, enriqueciendo a los intermediarios, sin que se reinvierta parte de esas ganancias en la fuente proveedora (El campo) y destinando los peores cafés para el consumo interno.

Cuadro 2. Estructura productiva por Sub – Sector

**Estructura Productiva Por Sub - Sector  
La Unión N.**

<b>SUBSECTOR</b>	<b>% DE PARTICIPACION</b>
Agrícola	90
Pecuario	10

*Fuente: UMATA La Unión N.*

Actualmente, aun se perciben utilidades en todos los eslabones de la cadena Productor – intermediario – industria, y es la utilidad del productor y el intermediario la que mueve la gran cantidad de negocios existentes en el municipio, dedicados principalmente a la comercialización de bienes y servicios de toda índole, un alto porcentaje de ellos desarrollando actividades sin constituirse legalmente.

Los habitantes basan las actividades económicas en<sup>5</sup>:

<sup>4</sup> GOBERNACIÓN DE NARIÑO. Se encuentra en: [http://www.gobernar.gov.co/gobernar/index.php?option=com\\_content&task=view&id](http://www.gobernar.gov.co/gobernar/index.php?option=com_content&task=view&id) [citado el 20 de marzo de 2009].

## Agricultura

La base de la economía ventañana es la agricultura, como corresponde al Departamento y a Colombia en general. Se destaca el cultivo del café, estando este municipio entre los primeros productores a nivel departamental. También son importantes el cultivo del banano, plátano, tomate de árbol, tomate de carne, naranja, granadilla, lulo, caña de azúcar, fique y demás frutales propios de este clima.

Los principales productos agrícolas establecidos en el Municipio, actualmente son los siguientes:

- ✓ Cultivos Permanentes: café, plátano, banano, tomate de árbol, cítricos, caña panelera, fique, lulo, mora, piña.
- ✓ Cultivos Transitorios: maíz semestral, arveja, frijol arbustivo, maní, tomate
- ✓ Cultivos Anuales: frijol voluble, maíz anual, yuca.

Cuadro 3. Estructura productiva por producto

**Estructura Productiva por Productos  
La Unión N.**

<b>CULTIVO</b>	<b>% DE PARTICIPACION</b>
Café	80
Otros cultivos: Frutales, arveja, frijol, maíz, maní, yuca, plátano...	20

*Fuente: UMATA La Unión N.*

## Ganadería

Aunque no es determinante la actividad ganadera, se destacan las veredas de Olivos y Llano Grande en la producción de ganado de carne. El municipio carece de ganado lechero, por lo tanto se ve en la necesidad de abastecerse de productos lácteos producidos en municipios cercanos e incluso de la capital del Departamento;

---

<sup>5</sup> ALCALDÍA MUNICIPAL DE LA UNIÓN. Plan de desarrollo territorial “La Esperanza De Un Pueblo” Municipio de la Unión. Alcaldía Municipal. 2008-2011.



una clase de ganadería que a tenido mucho auge y actualmente es muy apetecida es la equina y de ella, aquellos animales de raza fina.

Otros renglones sobresalientes son: El Sector<sup>6</sup> ganadero con 3.629 cabezas y porcinos 2.208, además del avícola, cuyicultura, apicultura, piscicultura, cunicultura y ovino.

## **Industria**

Existen en La Unión microempresas como la de confección de calzado, que genera empleo para numerosas familias, aunque hoy en día, debido a la realidad que vive el país y la región, ha perdido la característica que la identificaba y era su fuerte, la calidad. La polvorería era una fuente de trabajo familiar especialmente en época decembrina, en la cual los productos se llevaban a vender a diferentes municipios de los Departamentos de Nariño y Cauca; hoy en día prohibida legalmente. Entre otras actividades se encuentran la ebanistería, carpintería, floristería y cerrajería.

En la confección de ropas es notoria la abundancia de talleres que se distinguen por la calidad de sus trabajos y satisfacen las necesidades deportivas y escolares de la zona norte.

## **Comercio – Servicios**

El comercio sobresale como tradición heredada de los primeros pobladores Venteños, siendo centro de acopio y distribución a los municipios cercanos como Taminango, Berruecos, San Lorenzo, San Pablo, Mercaderes, Florencia y San Pedro de Cartago, entre otros. Es tan concurrida la zona comercial que vendedores y compradores congestionan la calle principal; razón por la cual se vio la necesidad de hacer de esta calle vía peatonal los días viernes y sábados hasta las 12 m. Siendo esta cabecera municipal centro comercial del Norte de Nariño y Sur del Cauca, zona vacacional y centro de gran desarrollo cultural, se crea la necesidad de dar buena presentación a sus calles, anhelo que se ha mantenido por décadas.

Los agricultores y comerciantes reciben asistencia de entidades como: Banco agrario, Unidad Municipal de Asistencia Técnica Agropecuaria (UMATA), Federación de Cafeteros y Cooperativa de Caficultores del Norte de Nariño.

La actividad agropecuaria local, presentan limitaciones como la escasa tecnología en los procesos productivos, el tamaño de las propiedades, el agotamiento paulatino de los suelos, el irregular régimen de la distribución de las lluvias que dificultan la planeación de los cultivos y la mentalidad tradicional, cerrada y cortoplacista de los

---

<sup>6</sup> GOBERNACIÓN DE NARIÑO. Se encuentra en: [http://www.gobernar.gov.co/gobernar/index.php?option=com\\_content&task=view&id=818](http://www.gobernar.gov.co/gobernar/index.php?option=com_content&task=view&id=818) [citado el 20 de marzo de 2009].

productores, constituyéndose en una economía de subsistencia sin la generación de excedentes comerciales y sin integración conservacionista a circuitos de mercado local, regional y nacional. Los servicios que atañen al municipio se encuentran representados en: Intermediación financiera, hotelería, alimentación, transporte y personales.

## **Industria, Comercio y Servicios**

**Servicios Bancarios:** En la actualidad el Municipio cuenta con tres Instituciones Bancarias, cuya finalidad es la movilización y captación de recursos monetarios hacia las actividades productivas y el consumo a través del crédito. Dichas entidades son Banco Agrario, Bancolombia y Cofinal.

Otra fuente de financiación y exclusivamente para sus afiliados es la Cooperativa de Caficultores del Norte de Nariño, entidad que se encarga de la comercialización de la producción cafetera del Norte del Departamento

De acuerdo al último censo económico empresarial de 2.005 en la jurisdicción, realizado por la cámara de comercio, se logro establecer la existencia de 618 establecimientos comerciales, discriminados de la siguiente manera: 55 cuya actividad principal se ubica en el sector industrial (transformación de materia prima manual o industrial); 375 en el sector comercio, de los cuales 334 dedicados a compra y venta de productos no fabricados por establecimiento ( comercio 1) y 41 establecimiento de mantenimiento y reparación (comercio 2). Se encontraron 59 en el sector servicios, clasificados como servicios de alojamiento restaurantes y cafeterías. Igualmente 58 tienen como actividad principal el transporte, almacenamiento, correo y comunicaciones (Servicios I), uno de intermediación financiera y 68 otros servicios que corresponden a actividades servicios de interés y se encuentran: peluquerías, servicios profesionales, lavanderías, educación, video juegos, gimnasios entre otros.

Existe un alto grado de informalidad en todos los sectores, los dedicados a la compra y venta de productos no fabricados (Comercio 1) son el sector con un más alto nivel de registros al igual que de informalidad; El sector de la construcción ni siquiera aparece estadísticamente.

## Cuadro 4. Economía empresarial

**Economía Empresarial  
La Unión N.**

<b>SECTOR</b>	<b>NÚMERO</b>	<b>%</b>
Industrial	55	8.90
Comercio 1	334	54.05
Comercio 2	41	6.63
Servicios	59	9.54
Servicios I	58	9.39
Intermediación financiera	3	0.49
Otros servicios	68	11.00
<b>TOTAL</b>	<b>618</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Cámara de Comercio de Pasto Seccional La Unión*

El 5.8% de hogares de La Unión, tienen actividad económica en sus viviendas. El censo también nos ilustra con respecto al tiempo de funcionamiento y personal ocupado con que cuenta cada establecimiento, a saber: 226 establecimientos de comercio cuentan con menos de 1 año de funcionamiento, 147 tienen entre 1 y 3 años, 76 de 3 a 5, 79 de 5 a 10 y 90 con más de 10 años de funcionamiento.

Es preocupante observar la poca estabilidad de los negocios venteños, tan solo el 14.56% superan los diez años de existencia, tiempo que simboliza solidez. Existe un fenómeno de novedad, el 36.57% de los negocios tienen menos de un año de vigencia y la característica predominante es esa capacidad del habitante de la Unión de iniciar negocios permanentemente, si se liquida uno, ya se tiene la visión de otro con un objeto social diferente.

Cuadro 5. Tiempo de funcionamiento de establecimientos

**Tiempo De Funcionamiento - Establecimientos  
La Unión N.**

<b>TIEMPO</b>	<b>NÚMERO</b>	<b>%</b>
Menos de 1 año	226	36.57
Entre 1 y 3 años	147	23.79
Entre 3 y 5 años	76	12.30
Entre 5 y 10 años	79	12.78
Mas de 10 años	90	14.56
<b>TOTAL</b>	<b>618</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Cámara de Comercio de Pasto Seccional La Unión*

Del total de los establecimientos, el 99% mantienen un personal de entre 1 y 10 personas y el 1% de entre 11 y 50 personas. Un gran porcentaje de los

establecimientos son administrados casi empíricamente por sus socios, propietarios o familiares; y de ellos el 54.53% no llevan contabilidad y tan solo el 45.47% la llevan, claro esta que representada en el libro diario de operaciones, el balance general y otro tipo de cuentas personales; este tipo de situaciones ocasionan perdidas, informalidad y fragilidad en los negocios no constituidos formalmente.

Cuadro 6. Informalidad en los Establecimientos de Comercio e Industria

**Informalidad en los Establecimientos de Comercio e Industria en el Municipio de La Unión – Nariño**

REGISTRO MERCANTIL	ESTABLECIMIENTOS POR SECTOR ECONÓMICO. VLRS RELATIVOS								TOTAL
	A	B	C	D	E	F	G	H	
<b>Si están registrados</b>	2,27%	27,18%	2,27%	5,99%	4,53%	0,0%	0,16%	6,63%	49,03%
<b>No están registrados</b>	6,15%	24,27%	4,21%	2,10%	4,53%	0,0%	0,0%	4,37%	45,63%
<b>No informaron</b>	0,49%	2,59%	0,16%	1,46%	0,32%	0,0%	0,0%	0,32%	5,34%
<b>TOTAL</b>	8,91%	54,04%	6,64%	9,55%	9,38%	0,0%	0,16%	11,32%	<b>100%</b>

<b>A: industria</b>	<b>C: comercio 2</b>	<b>E: transporte, correo y comunicaciones</b>	<b>G: intermediación financiera</b>
<b>B: comercio 1</b>	<b>D: servicios de interés</b>	<b>F: construcción</b>	<b>H: otros servicios</b>

Fuente: Observatorio económico Cámara de Comercio de Pasto

Las manifestaciones artísticas y culturales de los venteños se han caracterizado siempre por su creatividad, originalidad, valor histórico representativo y autóctono de la región. El municipio de La Unión, cuenta con un gran potencial tanto a nivel urbano como rural, que requiere de toda su atención, motivación y respaldo. La identidad artística y cultural del municipio necesita apoyo para fortalecerse y a su vez generar empleo, turismo, desarrollo y el reconocimiento externo que merece la cuna del célebre Poeta Aurelio Arturo.

En el municipio se realizan una gran diversidad de Ferias, Fiestas y Eventos como las Festividades decembrinas, Carnavales de negros y blancos, Ferias y fiestas de verano, Fiestas Virgen del Carmen, Semana Santa, Día del Campesino, Fiestas de la Inmaculada Concepción, Aniversario Aurelio Arturo, Gastronomía Venteña. Melcochas – Longaniza, Exposiciones artesanales, Fiestas de Verano: Chaguarurco – La Caldera.

Además cuenta con diferentes Lugares Turísticos como el Monumento Antonio José de Sucre, Iglesia Nuestra señora del rosario, Iglesia Santísima Trinidad, Tumba Juan Solarte Obando, Parque Cementerio la Inmaculada, Museo Aurelio Arturo, Finca turística agro ecológica El Sauce, Finca turística el Pará, Chaguarurco, Finca

turística El Aguacate, Centro piloto de producción de café limpio y turismo ambiental, Quiroz, Parque Poli Deportivo<sup>7</sup>.

La cultura organizacional de La Unión sienta sus bases en la democracia, la participación activa de las fuerzas vivas del municipio, el sentido de pertenencia, el trabajo honesto y la búsqueda permanente de calidad de vida con dignidad humana.

La Unión es un contraste de situaciones: por un lado se siguen sosteniendo estructuras rígidas de compadrazgos, cofradías, poderes elitistas y politiqueros y por otro lado se encuentra una ciudad que piensa y propone alternativas de convivencia y desarrollo, que aunque no tienen eco en la región deberían ser tomadas en cuenta en el ámbito municipal y departamental, es una ciudad pensante, pero muy poco actuante.

En el Municipio, no se han adelantado ningún tipo de acciones contempladas en el Plan de Ordenamiento Territorial. Son escasas las asociaciones de productores y grupos campesinos, que desarrollen un trabajo de importancia con respecto a la agricultura orgánica.

La ocupación irracional del espacio público, el mal manejo de los residuos sólidos, la escasez e impotabilidad del agua, el nulo manejo en el tratamiento de aguas residuales, entre otras, son características del deterioro ambiental local<sup>8</sup>.

## **2.1 MARCO TEÓRICO**

### **2.1.1 Antecedentes**

**2.1.1.1.** Estudio de factibilidad para la creación de una nueva empresa asociativa dedicada a la explotación del fruto de palma de aceite en Tumaco. Yaguapaz Jaime Enrique. 2007. Universidad de Nariño

Objetivos:

Objetivo General: Hacer el estudio de viabilidad económica financiera para la creación de una nueva organización dedicada a la comercialización del fruto de palma de aceite de las asociaciones de pequeños agricultores promovidos por Cordeagropaz, en el municipio de Tumaco.

Objetivos Específicos:

---

<sup>7</sup> SECRETARIA DE TURISMO DEL DEPARTAMENTO DE NARIÑO. Plan de gobierno Conoce a Nariño

<sup>8</sup> Plan de desarrollo territorial "La Esperanza De Un Pueblo" Municipio de la Unión. Alcaldía Municipal. 2008-2011.

- Por medio de un análisis DOFA, identificar y analizar las oportunidades o amenazas de las asociaciones de pequeños palmicultores para la creación de la nueva empresa.
- Conocer la demanda actual y potencial a nivel nacional e internacional.
- Diseñar la estructura organizacional y administrativa para la creación de la nueva empresa.
- Adelantar la evaluación económica, financiera de cada una de las asociaciones que participarían en la nueva empresa.
- Definir los recursos económicos necesarios para el desarrollo del proyecto y así establecer por medio del análisis financiero la factibilidad comercial, económica y financiera del proyecto.

#### Conclusiones.

Al realizar el análisis de la viabilidad económica y financiera de las asociaciones de acuerdo a las proyecciones de flujo de fondos de las asociaciones, proyección de estados financieros con sus respectivos análisis y determinación del punto de equilibrio en cada año presentado en el ejercicio de las simulaciones (escenarios) se aprecia la gran sensibilidad que presentan la generalidad de los proyectos con respecto al precio, llegando a casos en los cuales algunas asociaciones no serán viables en el tiempo si para ellas no cambia y se estabiliza el valor de esta variable.

Al evaluar los dos elementos fundamentales del análisis: Valor presente neto y tasa interna de retorno nos presentan aspectos positivos como resultados, lo que conduce a concluir la viabilidad económica y financiera de la constitución de la nueva entidad.

**2.1.1.2** Estudio de expansión de mercadeo con la creación de una sucursal de la empresa Centro Agropecuario de Nariño como inversión extranjera directa (IED) en la provincia del Carchi (Ecuador). Pazmiño Trujillo Paola, Solarte Patiño Henry. 2007. Universidad de Nariño.

#### Objetivos:

Objetivo General: Evaluar las condiciones de expansión de mercado con la creación de una sucursal de la empresa regional Centro Agropecuario de Nariño en la provincia del Carchi (Ecuador), bajo la modalidad de inversión extranjera directa (IED).

### Objetivos Específicos:

- Identificar las variables claves que permitan generar un estudio del perfil de capacidades internas de la empresa Centro Agropecuario de Nariño de la ciudad de Pasto.
- Determinar los factores que se deben tener en cuenta en el contexto del análisis de atractividad para fomentar la creación de la sucursal de la empresa Centro Agropecuario de Nariño hacia el mercado de la provincia del Carchi (Ecuador).
- Realizar un estudio del mercado local frente al mercado de la provincia del Carchi (Ecuador), para determinar las oportunidades de la empresa Centro Agropecuario de Nariño.
- Identificar los aspectos técnicos organizacionales que se constituyen en la base de éxito para expandir el mercado de la empresa Centro Agropecuario de Nariño.
- Evaluar financieramente las posibilidades de expansión de la empresa objeto de estudio teniendo en cuenta los escenarios macroeconómicos binacionales.
- Desarrollar un análisis de sensibilidad considerando variables como la tasa de cambio promedio y el índice de la inflación, por considerarse pertinentes en el contexto fronterizo.

### Conclusiones.

Mediante la evaluación se logro hacer un análisis de los resultados, los cuales muestran como a medida que pasa el tiempo se representa una mayor prosperidad en los balances y pronósticos como tal; así mismo, se puede decir que este es un proceso a mediano y largo plazo que permite abstraer aspectos como: disminución de costos, aumentos de las ventas y posicionamiento en el mercado objetivo; generando como resultado beneficios y utilidades en ascenso. En consecuencia, para llevar a cabo el proyecto, la perseverancia será importante y necesario si se quiere lograr el éxito en un sector tan considerable como lo es pecuario.

Al realizar en análisis del mercado regional y del mercado objeto de estudio se pudo determinar la similitud en algunos puntos de atractividad; lo que en términos generales indica que se podrían llegar a estratégicos planes de comercialización y ventas significativas gracias a la experiencia que tiene el Centro Agropecuario de Nariño en el mercado local

Con el análisis de sensibilidad se logro identificar las incidencias que tienen ciertos factores macroeconómicos en el desarrollo de un proyecto que busca llegar a un mercado con determinaciones económicas diferentes. Es entonces, donde se

concluye que la variación de la casa de cambio y la inflación genera escenarios pesimistas y optimistas de acuerdo a su comportamiento.

Al realizar la evaluación de costos, permitió identificar que cuando se incrementan las cantidades exportados se reducen los costos. Puesto que la tramitología y documentación y costo fijo independientemente de las cantidades; salvo que este se encuentra fuera de los parámetros de una exportación normal.

### **2.1.1.3 Estudio socioeconómico apertura oficina seccional Cámara de Comercio de Pasto, Municipio de La Unión. Agosto de 2001**

**Objetivo General:** implementar una oficina seccional de la Cámara de Comercio de Pasto en el Municipio de La Unión.

**Objetivos Específicos:**

- Brindar en la oficina seccional de la Cámara de Comercio de Pasto, Municipio de la Unión, los servicios de: registro mercantil, registro de proponentes y registro de entidades sin ánimo de lucro.
- Realizar cursos, seminarios, conferencias, entre otras actividades, que permitan mejorar el desempeño de comerciantes, empresarios y comunidad en general, contribuyendo así al desarrollo económico y social del municipio.
- Prestar asesoría en los campos administrativos comercial, económico y jurídico a los empresarios y comunidad en general.
- Promover el desarrollo regional mediante la gestión y promoción de proyectos productivos que fortalezcan el sector empresarial

**A manera de Conclusión.**

La importancia de la descentralización de la Cámara de Comercio de Pasto hace posible la apertura de una oficina seccional en el municipio de la Unión. En el análisis socioeconómico se percibe la necesidad de que exista una seccional, puesto que el papel que juega la institución dentro del ámbito regional, como una entidad vocera y defensora de los intereses de los comerciantes, empresario y comunidad en general justifican su existencia y necesidad dentro del entorno municipal.

Un trabajo importante al realizar con la puesta en marcha de la oficina seccional y su área de influencia es lograr caracterizar al empresario y su actividad económica, ya que esto permitirá identificar sus necesidades y fortalezas y con ello trazar un plan de mejoramiento del sector empresarial. Así mismo, la actualización en la información contable y estadística en lo que se refiere a número de establecimientos, activo, patrimonio, ventas y personal ocupado, permitirá un conocimiento real y una



información más confiable y por lo tanto, mejorar los ingresos para seccional y por ende los servicios que presten en el municipio.

Bajo estas condiciones y teniendo en cuenta el papel de la Cámara de Comercio de Pasto a nivel regional, se propone continuar con el proyecto de descentralizar los servicios y realizar los contactos necesarios con las autoridades municipales y los comerciantes interesados del municipio de la Unión con el fin de realizar una serie de talleres de sensibilización y capacitación que permitan consolidar la idea y concluye con la apertura de la ofician seccional.

**2.1.1.4** Estudio socioeconómico para la creación de un punto de contacto de la DIAN en el Municipio de Ocaña - Norte de Santander. Espejo Gloria Stella. 2008. subdirección de Gestión de Asistencia al Cliente DIAN – Norte de Santander

Objetivo General: Realizar un estudio socioeconómico para la creación de un punto de contacto de la DIAN en el Municipio de Ocaña - Norte de Santander.

Criterios:

- Justificación de la necesidad Punto de contacto
- Diagnostico socioeconómico de la región y la población
- Área de influencia
- Estudio poblacional
- Aspectos de seguridad
- Transporte y movilidad

## **2.1.2 Fundamentación teórica**

**Fases para la Elaboración de un Estudio de Factibilidad.** En la fase de un estudio de factibilidad se tiene que realizar investigaciones profundas, sobre temas de interés, para todo esto es necesario conocer de manera sistemática todos los procedimientos necesarios para llevar a cabo cualquier investigación, es por esta razón que el desarrollo de estos contenidos, serán útiles en nuestra carrera profesional.

Sapag y Sapag<sup>9</sup>, afirma que la “formulación y evaluación de proyectos se ha transformado en un instrumento de uso prioritario entre los agentes económicos que participan en cualquiera de las etapas de la asignación para implementar iniciativas de la inversión”.

---

<sup>9</sup> SAPAG CHAIN, Chain Nassir y SAPAG CHAIN, Reinaldo. Preparación y evaluación de proyectos. Tercera edición, editorial McGrawHill, 1998, p. 10.

El mismo autor manifiesta que “en general la realización de un proyecto supone una inversión, es decir, la utilización de recursos, con la postergación del consumo inmediato de bienes y servicios con el objeto de obtener un consumo futuro incrementado, producido por esa inversión”, además describe el proceso de un proyecto en las siguientes etapas:

- Identificación
- Preparación
- Evaluación
- Ejecución

Un proyecto es la búsqueda de una solución inteligente al planteamiento de un problema que tiende a resolver, entre tantas, una necesidad humana. Por ello, la creación de un Punto de Contacto de la DIAN en el Municipio de la Unión - Nariño pretende satisfacer las necesidades individuales y colectivas de la comunidad en esta región.

Socialmente, la técnica busca medir el impacto que la apertura del punto de contacto de la DIAN tendrá sobre el bienestar de la comunidad. Por medio de la evaluación social se intenta apreciar las externalidades que el proyecto puede generar.

El estudio del proyecto pretende dar respuesta a si es conveniente o no realizar la inversión para la creación de un Punto de Contacto de la DIAN en el Municipio de la Unión – Nariño, dicha recomendación solo es posible si se dispone de todos los elementos de juicio necesarios para tomar la decisión.

Por otro lado, el estudio de viabilidad debe representar lo que sucedería en caso de implementar el proyecto, no obstante, es difícil determinar con exactitud el resultado que se lograra con su apertura.

Si bien toda decisión de inversión debe responder a un estudio previo de ventaja y desventajas asociadas a su implementación, por la profundidad como se realice dependerá de lo que aconseje cada proyecto en particular.

Consecuentemente, para evaluar el proyecto son cinco los estudios de viabilidad particulares que deben realizarse:

- Comercial.
- Técnico.
- Legal.
- De gestión
- Financiero

Regularmente, el estudio de una inversión se centra en la viabilidad económica o financiera, y toma al resto de las variables únicamente como referencia. Sin embargo, cada uno de estos cinco elementos pueden de una u otra forma, determinar que el proyecto creación de un Punto de Contacto de la DIAN en el Municipio de la Unión, departamento de Nariño, se concrete o no en realidad.

Define también, que los estudios particulares que deben realizarse para evaluar el proyecto son:

- Estudio de mercado
- Estudio técnico
- Estudio Administrativo
- Estudio financiero

• **Estudio de mercado.** El mismo autor<sup>10</sup>, manifiesta que el estudio de mercado es la primera parte de la investigación formal del estudio de proyectos y uno de los factores más críticos por el hecho de que aquí se define la cuantía de su demanda e ingresos de operación, como los costos e inversiones implícitas. Además, sostiene que la investigación que se realice debe proporcionar información que sirva de apoyo para la toma de decisiones, y, en este tipo de estudio la decisión final está encaminada a determinar si las condiciones del mercado no son un obstáculo para llevar a cabo el proyecto.

Simultáneamente, soporta que metodológicamente cuatro aspectos se deben estudiar:

- a) El consumidor y las demandas del mercado y del proyecto
- b) La competencia y las ofertas del mercado y del proyecto
- c) Comercialización del producto del proyecto
- d) Los proveedores, su disponibilidad y precio de los insumos.

A través, de la investigación de la demanda se podrá cuantificar la cantidad de establecimientos comerciales potenciales que puedan registrarse al punto de contacto

Por consiguiente, el estudio del mercado se realiza con el fin de identificar las características de los clientes y su nivel de aceptación frente a la creación de un Punto de Contacto de la DIAN en el Municipio de la Unión, departamento de Nariño

• **Estudio Técnico.** El autor<sup>11</sup>, supone que en el estudio de la viabilidad financiera de un proyecto, el estudio técnico tiene como objeto, proveer información

---

<sup>10</sup> Ibid., p. 21.

<sup>11</sup> Ibid., p. 23.

para cuantificar el monto de las inversiones, y de los costos de operación pertinentes a esta área.

Además, supone que el estudio técnico es la determinación del tamaño más conveniente, la identificación de la localización final apropiada y, obviamente, la selección del modelo tecnológico y administrativo idóneo que sean consecuentes con el comportamiento del mercado y las restricciones de orden financiero.

Asimismo, se encamina a la definición de una función adecuada de producción que garantice la utilización óptima de los recursos disponibles, de aquí se desprende la identificación de procesos y del equipo, de los insumos materiales y la mano de obra necesarios durante la vida útil del proyecto.

En base a lo anterior es ineludible precisar los requerimientos técnicos necesarios para el normal funcionamiento de un Punto de Contacto de la DIAN en el Municipio de la Unión, departamento de Nariño.

- **Estudio Organizacional.** El autor, afirma que uno de los aspectos que menos se tiene en cuenta en el estudio de proyectos es aquel que se refiere a los aspectos propios de la actividad ejecutiva de su administración: organización, procedimientos administrativos y aspectos legales. También, certifica que para cada proyecto es posible definir una estructura organizativa que más se adapte a su posterior operación. Conocer esta estructura es fundamental para definir las necesidades del personal calificado, para la gestión y por tanto estimar con mayor precisión los costos indirectos de la mano de obra ejecutiva.

Con lo anterior mencionado, se debe detallar específicamente que clase de procesos administrativos se implementaran para la puesta en marcha del proyecto, que servirá posteriormente como una guía de actividades, para la toma de decisiones dentro de la organización.

Tan importante como los aspectos anteriores, es el estudio legal, aunque no responde a decisiones internas del proyecto, influye en forma directa sobre ellos y en consecuencia, sobre la cuantificación de sus desembolsos. El efecto más directo de los factores legales y reglamentarios se refiere a los aspectos tributarios, normalmente existen disposiciones que afectan en forma diferente a los proyectos, dependiendo del bien o servicio que produzcan.

Dicho estudio se toma como base para establecer los criterios legales y administrativos que permitan la constitución, montaje y posterior funcionamiento de un Punto de Contacto de la DIAN en el Municipio de la Unión, departamento de Nariño.

- **Estudio financiero.** Sapag y Sapag<sup>12</sup>, hace énfasis en que los objetivos de esta etapa son ordenar y sistematizar la información de carácter monetario que proporcionaron las etapas anteriores, elaborar los cuadros analíticos y antecedentes adicionales para la evaluación del proyecto y evaluar los antecedentes para determinar su rentabilidad

La sistematización de la información financiera consiste en identificar y ordenar todos los ítems de inversiones, costos e ingresos que puedan deducirse de los estudios previos.

Las inversiones del proyecto pueden clasificarse, según corresponda en terrenos, obras físicas, equipamiento de fábrica y oficinas, capital de trabajo, puesta en marcha y otros. Puesto que durante la vida de operación del proyecto, puede ser necesario incurrir en inversiones para ampliaciones de las edificaciones, reposición del equipamiento y adiciones del capital de trabajo.

Los ingresos de operación se deducen de la información de precios y demanda proyectada, cálculos de los estudios de mercado, de las condiciones de venta, de las estimaciones de venta de residuos y del cálculo de ingresos por venta de equipos cuyo reemplazo está previsto durante el periodo de evaluación del proyecto, según antecedentes que pudieran derivar de los estudios técnicos, organizacional y de mercado.

Los costos de operación se calculan por información de prácticamente todos los estudios anteriores. La evaluación del proyecto se realiza sobre la estimación del flujo de caja de los costos y beneficios. Consecuentemente, el resultado de evaluación se mide a través de distintos criterios que, más que optativos, son complementarios entre sí: análisis de riesgo e incertidumbre, de rentabilidad y de sensibilidad.

A través del estudio financiero se puede determinar la rentabilidad económica y financiera que genera la creación y puesta en marcha de un Punto de Contacto de la DIAN en el Municipio de la Unión, departamento de Nariño.

## 2.2 MARCO CONCEPTUAL

**Proyecto**<sup>13</sup>: un proyecto es la búsqueda de una solución inteligente al planteamiento de un problema tendente a resolver, entre muchas, una necesidad humana.

**Factibilidad**: estudios rigurosos, flexibles, para llevar a cabo una asignación de recursos y poder optimizar la viabilidad económica y financiera de los proyectos

---

<sup>12</sup> Ibid., p. 26.

<sup>13</sup> BACA URBINA, Gabriel. Evaluación de Proyectos. México: Segunda edición, 1989, p. 2.

correspondientes a un estudio de mercado, técnico, organizacional, económico y social.

**Estudio de mercado**<sup>14</sup>: con este nombre se denomina la primera parte de la investigación formal del estudio. Consta básicamente de la determinación y cuantificación de la demanda y oferta, el análisis de los precios y el estudio de la comercialización.

**Estudio técnico**: esta parte del estudio puede subdividirse a su vez en cuatro partes, que son: determinación del tamaño óptimo de la planta, determinación de la localización óptima de la planta, ingeniería del proyecto y análisis administrativo<sup>15</sup>. En particular con el estudio técnico se determinara los requerimientos de equipos de fábrica para la operación y el monto de la operación correspondiente<sup>16</sup>.

**Estudio organizacional**<sup>17</sup>: para cada proyecto es posible definir la estructura organizativa que más se adapte a los requerimientos de su posterior operación. Conocer esta estructura es fundamental para definir las necesidades de personal calificado para la gestión y, por lo tanto, estimar con mayor precisión los costos indirectos de la mano de obra ejecutiva.

**Estudio financiero**<sup>18</sup>: los objetivos de esta etapa son ordenar y sistematizar la información de carácter monetario que proporcionaron las etapas anteriores, elaborar los cuadros analíticos y datos adicionales para la evaluación del proyecto y evaluar los antecedentes para determinar su rentabilidad.

**Contribuyentes**: son contribuyentes las personas naturales o jurídicas, sus asimiladas, y las entidades públicas no exceptuadas expresamente, que intervengan como otorgantes, giradores, aceptantes, emisores o subscriptores en los documentos.

Así mismo es contribuyente aquel a cuyo favor se expida, otorgue o extienda el documento. (Modificado Ley 6/92, Art. 32) artículo 515 del Estatuto Tributario (E.T).

**Ventas Régimen Común**: Son responsables de este impuesto quienes vendan bienes o presten servicios gravados. *Artículo 437 del E.T.*

**Ventas Régimen Simplificado**: Pertenecen a este régimen las personas naturales comerciantes y los artesanos que sean minoristas o detallistas, los agricultores o ganaderos que realicen operaciones gravadas, así como quienes presten servicios

---

<sup>14</sup> *Ibíd.*, p. 7.

<sup>15</sup> *Ibíd.*, p. 8.

<sup>16</sup> SAPAG CHAIN, Op. Cit., Preparación y Evaluación de Proyectos. Chile: Cuarta edición, 2000, p. 21.

<sup>17</sup> *Ibíd.*, p. 24.

<sup>18</sup> *Ibíd.*, p. 26.

gravados siempre y cuando cumplan la totalidad de las condiciones. *Artículo 499 del E.T.*

**Gran Contribuyente:** Persona o entidad catalogada como tal por la DIAN; por sus características operacionales, volumen de operaciones o importancia del recaudo.

**Persona Natural:** Ciudadano colombiano o extranjero con residencia en el país, mayor o menor de edad.

**Persona Jurídica:** Ente conformado jurídicamente ante una autoridad competente.

**Registro Único Tributario (RUT):** Es el mecanismo único para identificar, ubicar y clasificar a los siguientes sujetos:

- Personas y Entidades que tengan la calidad de contribuyentes declarantes del Impuesto sobre la Renta y no Contribuyentes declarantes de Ingresos y Patrimonio.
- Responsables del Régimen Común y Régimen Simplificado.
- Los Agentes Retenedores.
- Usuarios Aduaneros.
- Demás sujetos obligados por la DIAN.

**Mecanismo Digital:** Es el mecanismo de firma amparado en certificado digital que reemplaza para todos los efectos la firma autógrafa en los documentos inherentes a los trámites realizados a través de tales mecanismos, por personas naturales que actúen a nombre propio y/o que representen a otra persona natural o jurídica o actúen para la misma, quienes para este efecto se denominarán suscriptores del mecanismo.

**Timbre Nacional:** El impuesto de timbre grava los documentos, instrumentos públicos y documentos privados incluidos los títulos valores, que se otorguen o acepten en el país, o que se otorguen fuera del país pero que se ejecuten en el territorio nacional, en los que se haga constar la constitución, existencia, modificación o extinción de obligaciones, al igual que su prórroga o cesión, cuya cuantía sea superior a la cifra fijada anualmente en 6.000 UVT (\$132.324.000 año gravable 2008). *Art. 519 E.T.*

## 2.3 MARCO LEGAL

Como entidad del Estado la DIAN se rige por leyes, normas, decretos y parámetros legales ya determinados para cada aspecto de su funcionamiento, cumplimiento de sus labores y deberes, que le permiten un adecuado ejercicio de las actividades que tiene a su cargo.

A continuación, se da a conocer el marco legal que se debe tener en cuenta para la creación y puesta en marcha del punto de contacto de la DIAN en el municipio de la Unión.

- **Artículo 7 del estatuto tributario.** Las personas naturales están sometidas al impuesto. Las personas naturales y las sucesiones ilíquidas están sometidas al impuesto sobre la renta y complementarios.

La sucesión es ilíquida entre la muerte del causante y aquella en la cual se ejecutorié la sentencia aprobatoria de la partición o se autorice la escritura pública cuando se opte por lo establecido en el decreto extraordinario 902 de 1998.

- **Artículo 368-2 del estatuto tributario.** Personas naturales que son agentes de retención. Las personas naturales que tengan la calidad de comerciantes y que en el año inmediatamente anterior tuvieran un patrimonio bruto o unos ingresos brutos superiores a cien millones de pesos (\$100.000.000), (valor año base 1990) también deberán practicar retención en la fuente sobre los pagos o abonos en cuenta que efectúen por los conceptos a los cuales se refieren los artículos 392, 395 y 401 a las tarifas y según las disposiciones vigentes sobre cada uno de ellos. (Artículo Adicionado Ley 40/90 art. 18).

- **Artículo 437 del estatuto tributario.** Los comerciantes y quienes realicen actos similares a los de ellos y los importadores son sujetos pasivos. Son responsables del impuesto:

- a) En las ventas, los comerciantes, cualquiera que sea la fase de los ciclos de producción y distribución en la que actúen y quienes sin poseer tal carácter, ejecuten habitualmente actos similares a los de aquellos.
- b) En las ventas de aerodinos, tanto los comerciantes como los vendedores ocasionales de estos.
- c) Quienes presten servicios.
- d) Los importadores.
- e) Los contribuyentes pertenecientes al régimen común del impuesto sobre las ventas, cuando realicen compras o adquieran servicios gravados con personas



pertencientes al régimen simplificado, por el valor del impuesto retenido, sobre dichas transacciones (literal adicionado Ley 223/95, Art. 7).

Los consorcios y uniones temporales cuando en forma directa sean ellos quienes realicen actividades gravadas.

La responsabilidad se extiende también a la venta de bienes corporales, muebles aunque no se enajenen dentro del giro ordinario del negocio, pero respecto de cuya adquisición o importación se hubiere generado derecho al descuento.

Parágrafo. A las personas que pertenezcan al régimen simplificado, que vendan bienes o presten servicios, les esta prohibido adicionar al precio suma alguna por concepto del impuesto sobre las ventas. Si lo hicieren, deberán cumplir íntegramente con las obligaciones predicables de quienes pertenecen al régimen común (adicionado Ley 223/95, Art. 7)

- **Artículo 516 del estatuto tributario.** Son responsable por el impuesto y las sanciones todos los agentes de retención, incluidos aquellos, que aun sin tener el carácter de contribuyentes, deben cumplir las obligaciones de estos por disposición expresa de la ley (modificado Ley 6/92, Art. 33)
- **Resolución número 0007 del 4de Noviembre 2008.** Esta determina la competencia funcional y territorial de las direcciones seccionales de la unidad administrativa especial direcciones de impuestos y aduanas nacionales.
- **LEY 80 DE 1993 (28 de octubre)**<sup>19</sup>. La presente ley tiene por objeto disponer las reglas y principios que rigen los contratos de las entidades estatales.
- **LEY DE PRESUPUESTO.** Compromiso que tiene cada entidad del Estado de presentar y justificar anualmente su presupuesto.
- **LEY 734 DE 2002 (5 de febrero).** por la cual se expide el Código Disciplinario Único, donde se dice que el Estado es el titular de la potestad disciplinaria de toda entidad a su cargo.
- **LEY 962 DE 2005 (8 de julio). También llamada LEY ANTITRAMITES.** por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.
- **RESOLUCIÓN 1572 DE 1999.** Por la cual se imparten instrucciones para la liquidación de Bonificación por Servicios Prestados, Prima de Servicios, Prima de

---

<sup>19</sup> Estatuto General de Contratación Pública. Ley 80 octubre 28 de 1993. Editorial Unida Ltda., edición actualizada en 2002. Bogotá, 2002, p. 237.

Vacaciones, Prima de Navidad, Auxilio de Cesantías, Incentivos por Desempeño (Grupal, en Fiscalización y Cobranzas y Nacional), Auxilio por Enfermedad, Auxilio por Maternidad, Primas Técnicas, Prima de Dirección, Diferencia Remuneratoria por Designación de Jefatura, Horas Extras y Reconocimiento de Tiempo Compensatorio de los funcionarios y ex funcionarios de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales.

- **DECRETO 4048 DE 2008 (22 de octubre).** a partir de la expedición de este Decreto la DIAN se estructura funcionalmente con un enfoque por procesos.
- **RESOLUCIÓN 10621 DE 2008 (31 de octubre).** Por medio de la cual La DIAN adopta su Código de Buen Gobierno, el Código de Ética y los Valores Institucionales, que hacen parte de los soportes de la estrategia de la institución.
- **RESOLUCIÓN 1276 DE 2008 (7 de febrero):** Por la cual se adopta el Sistema Propio de Evaluación del Desempeño Laboral de los Empleados Públicos de Carrera y en Período de Prueba de la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales.

### 3. ESTUDIO DE MERCADO

#### 3.1 DEFINICIÓN DE MERCADO

La palabra mercado como tal, tiene muchos significados y a través del tiempo estos han ido variando. Actualmente, se puede definir un mercado como el espacio, la situación o el contexto en el cual se lleva a cabo el intercambio, la venta y la compra de bienes o servicios por parte de unos compradores que demandan y tienen la posibilidad de compra, y unos vendedores que ofrecen estas mismas.

**3.1.1 Estudio de Mercado.** Es la función que vincula a consumidores o clientes, debe servir para tener una noción clara de la cantidad de consumidores que habrán de adquirir el bien o servicio que se piensa vender u ofrecer dentro de un espacio definido, durante un periodo de mediano plazo y a qué determinado precio están dispuestos a obtenerlo. Pero si se trata de proyectos sociales, su estudio se orienta hacia la estimación de necesidades colectivas, tengan o no capacidad de pago.

El estudio de mercado permite estudiar algunas variables sociales y económicas, que condicionan el proyecto aun siendo aparentemente ajenas a este. En consecuencia, se trata de la recopilación, análisis de antecedentes que permita determinar la conveniencia o no de ofrecer un bien o un servicio para atender una necesidad, ya sea que esta manifieste a través de la disposición de la comunidad a cubrir los precios o tarifas, o que se detecte a través de presiones sociales ejercidas por la comunidad.

#### 3.2 CARACTERIZACION DEL SERVICIO

El punto de contacto de la DIAN, desde su creación, está comprometido con la ciudadanía en el desarrollo de su conocimiento y cultura tributaria, ayudando así de una manera integral a una mejor región que contribuya al desarrollo del país; para este propósito y caracterizando el servicio, se tratan aspectos como: el servicio que presta la DIAN en general, el que se presta particularmente en el punto de contacto, como también los clientes que a él asisten.

**Descripción del servicio:** El servicio prestado por la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales se define como un servicio público especial, denominado Servicio Fiscal, cuyo objetivo es coadyuvar a garantizar la seguridad fiscal del Estado colombiano y la protección del orden público económico nacional, mediante la administración y control al debido cumplimiento de las obligaciones tributarias, aduaneras y cambiarias, y la facilitación de las operaciones de comercio exterior en condiciones de equidad, transparencia y legalidad. La naturaleza del Servicio Fiscal conlleva la disponibilidad de los servidores de la contribución” Art, 1 Decreto 1072 de 1999.

La DIAN tiene como procesos los siguientes:

❖ **Procesos estratégicos**

Inteligencia corporativa

❖ **Procesos misionales**

Asistencia al cliente  
Recaudación  
Comercialización  
Fiscalización y Liquidación  
Gestión Jurídica  
Operación Aduanera  
Administración de Cartera  
Gestión Masiva

❖ **Procesos de apoyo**

Gestión Humana  
Recursos Físicos  
Recursos Financieros  
Servicios Informáticos

❖ **Procesos de evaluación**

Investigación disciplinaria  
Control interno  
Defensoría

Particularmente, el servicio que la DIAN presta en el punto de contacto esta dentro de los procesos misionales y es la llamada área de **Gestión de Asistencia al Cliente**, la cual tiene como actividades:

- Registro único tributario
- Servicios informáticos electrónicos
- Libros de contabilidad
- Asistencia al cliente
- Mecanismo digital
- Presentación de información por envío de archivos
- Presentación de información exógena
- Diligenciamiento y presentación virtual de documentos
- Pago electrónico

- Orientación al contribuyente
- Documentación
- Inconsistencias
- Capacitaciones

De las cuales se ofrecen en el punto de contacto de la DIAN en el municipio de la Unión las siguientes:

❖ **Formalización del RUT:** Se entiende por formalización el proceso de autenticación del obligado ante la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales y demás entidades autorizadas con la expedición del respectivo documento con leyenda “**CERTIFICADO**”.

❖ **Facturación:** Realiza la verificación y control de las obligaciones de facturar de los contribuyentes y los requisitos que debe tener la factura de venta para efectos tributarios previstos en el artículo 617 del Estatuto Tributario.

❖ **Mecanismo digital:** El mecanismo de firma con certificado digital dispuesto por la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales facilita la presentación electrónica de declaraciones o información a la DIAN, como quiera que sustituye para todos los efectos la firma autógrafa de la persona natural que cumple a nombre propio o de terceros la obligación de presentar la declaración o la información a través de los servicios informáticos electrónicos.

❖ **Información exógena:** El servicio de “PRESENTACIÓN DE INFORMACIÓN POR ENVÍO DE ARCHIVOS” le permitirá al usuario cumplir ante la DIAN con la obligación de presentar información en materia tributaria, aduanera o cambiaria, en forma electrónica.

❖ **Orientación al contribuyente:** Como su nombre lo dice, se pretende orientar al contribuyente sobre temas tributarios que le sean necesarios, además dar a conocer información necesaria para la total comprensión de temas de consulta determinados.

❖ **QRS's (quejas, reclamos y sugerencias):** Pretende facilitar al ciudadano su participación dentro de la gestión pública, fortaleciendo los servicios que se prestan en la DIAN, mejorando los canales de comunicación entre los ciudadanos y la entidad.

❖ **Kiosco<sup>20</sup>:** presentación virtual de documentos en forma de autogestión o asistida por parte de funcionarios designados para tal efecto, es decir, que los

---

<sup>20</sup> DIAN. Se encuentra en:

[http://www.dian.gov.co/\\_05256efa00741d93.nsf/0/3d1758acb0f4546b05257398006872d7?OpenDocument&Highlight=0,kioscos](http://www.dian.gov.co/_05256efa00741d93.nsf/0/3d1758acb0f4546b05257398006872d7?OpenDocument&Highlight=0,kioscos) [citado el 10 de octubre de 2009].

contribuyentes que no dispongan de los computadores con los requerimientos técnicos necesarios o tengan inconvenientes de comunicaciones pueden acercarse a estos puntos (kioscos).

❖ **Capacitación:** se realizan en forma presencial con participación activa de funcionarios de las diferentes áreas involucradas en la gestión operativa como en la de servicios de orientación y apoyo a contribuyentes y usuarios.

#### **Perfil del cliente:**

Los clientes de la DIAN, respecto de los impuestos internos, son los contribuyentes, declarantes, responsables y agentes de retención de los tributos, a quienes la entidad tiene la obligación de controlar y facilitar el cumplimiento de sus obligaciones fiscales.

### **3.3 ANALISIS DEL SECTOR**

La recaudación de impuestos es algo que se da en todo el mundo, con el fin de garantizar la seguridad fiscal de cada Estado y la protección del orden público económico nacional, que se logra a través del cumplimiento de las obligaciones tributarias, aduaneras y cambiarias y a todo lo referente a las operaciones de comercio exterior que se realicen en determinado Estado; a continuación se presentan algunos ejemplos de ellos, también se da a conocer como funciona este sistema a nivel nacional y a nivel regional.

En Argentina<sup>21</sup>, la AFIP (Administración Federal de Ingresos Públicos) se encarga de recaudar los impuestos nacionales (entre los más importantes están: IVA, Ganancias, Seguridad Social, Bienes Personales, Impuestos Internos); además en cada Provincia se tiene un ente de recaudación, que se encargan de impuestos inmobiliarios y de los ingresos brutos, también llamado impuesto a las ventas.

En México<sup>22</sup>, la Secretaria de Hacienda y Crédito Publico es la encargada de recaudar y administrar los impuestos de los ciudadanos. Para esto se apoya en un organismo llamado SAT (Secretaria de Administración Tributaria) que es el que tiene contacto directo con los contribuyentes. Existen diferentes tipos de contribuyentes y de acuerdo a que tipo sea, son las tarifas o tasas que están obligados a pagar, en diferentes plazos (bimestral o mensual). Además, este país tiene diferentes tipos de impuestos, los más relevantes son: el Impuesto Sobre la Renta, Impuesto al Valor Agregado, entre otros.

---

<sup>21</sup> YAHOO. Se encuentra en: <http://ar.answers.yahoo.com/question/index?qid=20080409143037AAGoZyf> [citado el 10 de octubre de 2009].

<sup>22</sup> *Ibid.* [citado el 10 de noviembre de 2009].

Por lo anterior se puede ver que en países de Latinoamérica también se ejecutan actividades tributarias que permiten un mejor funcionamiento de cada Estado que se ve reflejado en la comunidad.

En lo que a Colombia se refiere, la entidad encargada del sistema tributario es la DIAN, esta entidad tiene su sede principal en la ciudad de Bogotá pero cuenta con seccionales localizadas en cada municipio según la necesidad de cada departamento, algunas son consideradas como seccionales ya sean de aduanas o de impuestos dependiendo su ubicación, pero algunas veces surge la necesidad de incluir en algunos municipios Puntos de Contacto, los cuales solo cuentan con ciertos servicios que son de mayor importancia y afluencia.

Existen aproximadamente 35.293<sup>23</sup> empresas en Colombia que se dividen según sus ingresos y actividad en régimen común o régimen simplificado y las cuales según el caso están obligadas a presentar declaraciones o pagar obligaciones tributarias como son: retención en la fuente, impuesto sobre las ventas, impuesto sobre la renta y complementarios, declaración de ingresos y patrimonio, entre otros.

Para el caso de nivel regional, como se indico anteriormente se hace necesario los llamados “puntos de contacto”, en este caso de estudio es en el Municipio de la Unión, en el cual se genero la necesidad de implementarlo dada la condición del municipio en cuanto a su situación tributaria.

La información que se maneja en el sector publico es confidencial por tal motivo es muy difícil acceder a ella; por otra parte no hay otras entidades o empresas similares a la DIAN, por lo que es aun mas escasa la información que se puede obtener y sobre todo recordando que no se trata de una seccional, sino de un punto de contacto, sin embargo el estudio que se ha venido desarrollado ha contado con información del nivel central de la DIAN, de la DIAN seccional Pasto en el departamento de Nariño y Ocaña en el departamento de Santander y otra parte con investigaciones realizadas en la Alcaldía, DANE, Cámara de Comercio de Pasto y la Cámara de Comercio Seccional La Unión.

### **3.4 ANÁLISIS DE LA DEMANDA**

Para cuantificar la demanda en este proyecto, hay que tener en cuenta que lo que ofrece no es un bien sino un servicio y que además es de manera gratuita, sin

---

<sup>23</sup> EMPRESAS EN COLOMBIA. Se encuentra en: <http://colombia.acambiode.com/categorias.efm> [citado el 15 de octubre de 2009].

competencia, sin entidades sustitutas y sin una base de estudios ya realizados con el mismo fin.

Por tal motivo, se utilizaron dos fuentes, *las fuentes primarias que indican las tendencias de aceptación del servicio del punto de contacto, así como la actividad económica de las empresas, los años de experiencia, su tipo, entre otras* y las secundarias que son las estadísticas suministradas por la Cámara de Comercio de Pasto (de varios años), la Alcaldía de la Unión y de la DIAN.

Para obtener estos datos se aplicó un formato de encuesta tanto a régimen común como a régimen simplificado; además, fue necesario buscar información comparativa de otras entidades públicas, privadas y semiprivadas como la de la Alcaldía, Cámara de Comercio, Centros Consultores, además se hizo uso de la entrevista con personas encargadas dentro del municipio de la Unión de realizar algunos trámites tributarios, con el objeto de conocer las experiencias y estadísticas en éste campo.

Así el mercado o grupo de consumo, está orientado hacia la estimación de necesidades colectivas. Compuesto por todas las personas naturales o jurídicas de todos los sectores económicos y de diferentes tamaños, quienes fueron encuestados y cuyas respuestas fueron analizadas y tabuladas, arrojando diferentes datos que se detallan más adelante.

**3.4.1 Análisis de fuentes primarias.** A continuación se presentan los análisis de los resultados arrojados por la encuesta realizada a los establecimientos, según características de las empresas, características de los empresarios, de los servicios y finalmente el criterio en cuanto a la apertura del punto en el municipio.

## **Características de las empresas**

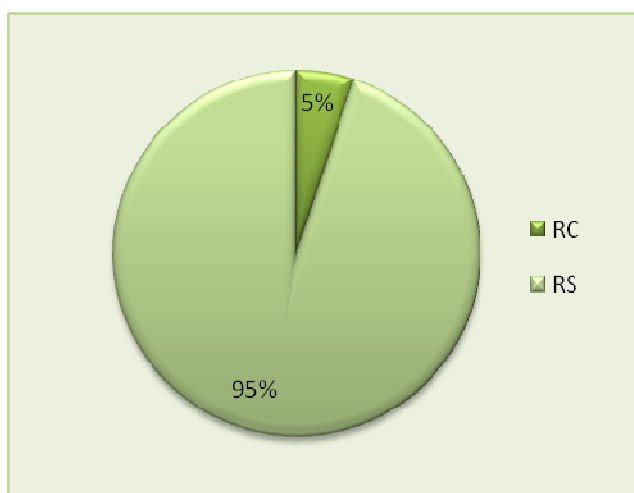
### A. Clasificación según su régimen

#### Cuadro 7. Régimen empresarial



Régimen	No de Encuestas	%
Común	14	5.02
Simplificado	265	94.98
<b>Total</b>	<b>279</b>	<b>100</b>

Gráfica 1. Régimen empresarial



En la gráfica 1, se observa que el 94.98% de las empresas pertenecen al régimen simplificado y el 5.02%, pertenecen al régimen común, de esta manera se puede establecer que la mayoría de empresas son pequeñas las cuales por lo general están menos informadas en cuanto a los temas tributarios y por tal motivo suelen ignorar algunas situaciones tributarias sencillas que las podrían perjudicar (como la exhibición del RUT), con sanciones; por tal motivo es muy conveniente y saludable para ellos la creación del punto.

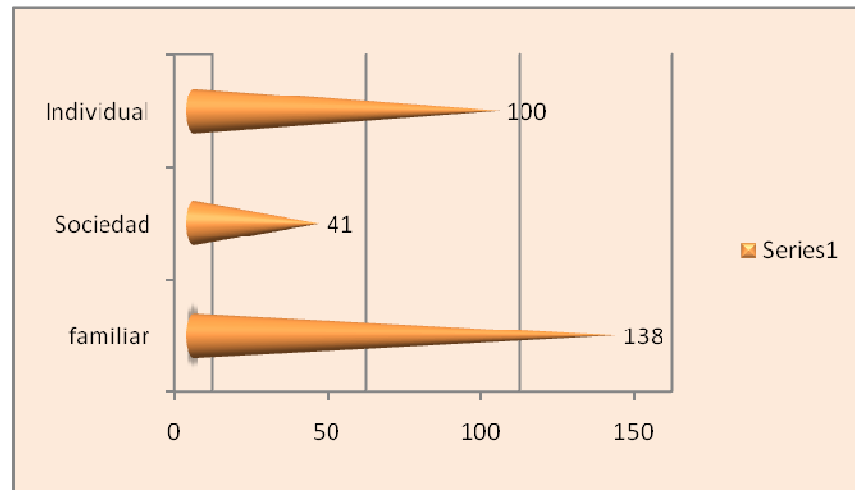
#### B. Según el tipo de Empresa

Cuadro 8. Tipo empresarial

Tipo	No de Encuestas	%
------	-----------------	---

<b>Individual</b>	100	35.84
<b>Sociedad</b>	41	14.69
<b>Familiar</b>	138	49.47
<b>Total</b>	<b>279</b>	<b>100</b>

Gráfica 2. Tipo de empresa



Al observar la gráfica 2, se evidencia que en su mayoría, con un 49.47% las empresas son de tipo familiar, individual con un 35.85% y son sociedades en un 14.69%; con ello se sabe que hay variedad de tipos de empresa, por lo tanto se necesita diversidad de información que el punto va a suministrar, ayudando así al buen funcionamiento de estas empresas.

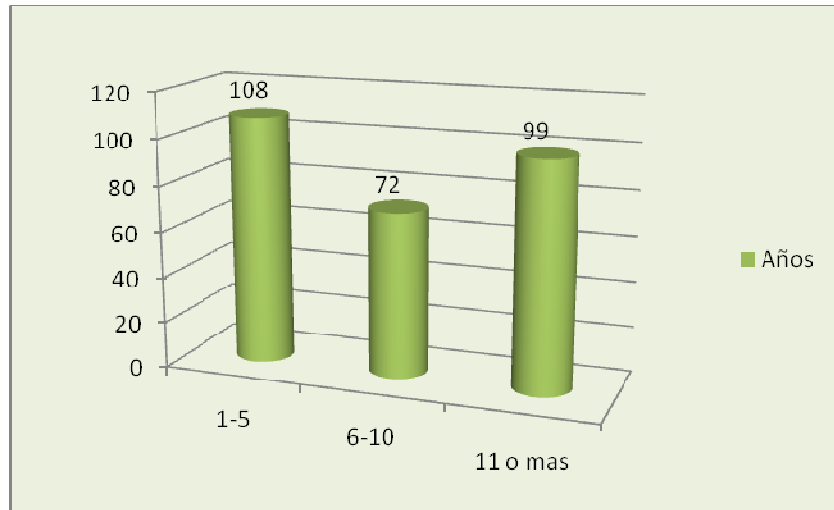
### C. Tiempo de funcionamiento de la empresa

Cuadro 9. Tiempo de funcionamiento

Tiempo en años	No de Encuestas	%
----------------	-----------------	---

<b>1 a 5</b>	108	38.71
<b>6 a 10</b>	72	25.80
<b>11 o mas</b>	99	35.49
<b>Total</b>	<b>279</b>	<b>100</b>

Gráfica 3. Tiempo de funcionamiento



Según las encuestas realizadas, en orden ascendente el 25.80% de las empresas, tienen un tiempo de funcionamiento de 6 a 10 años, el 35.49% de hasta mas de 11 años y el 38.71% restantes entre 1 y 5 años; de donde se puede inferir que por lo general las empresas tienen continuidad con su actividad y quieren continuar en ella, la creación del punto podrá evitar que por falta de algún tipo de documento o detalle, su negocio se vea afectado teniendo en cuenta la exigencia que la DIAN ha empezado a asumir.

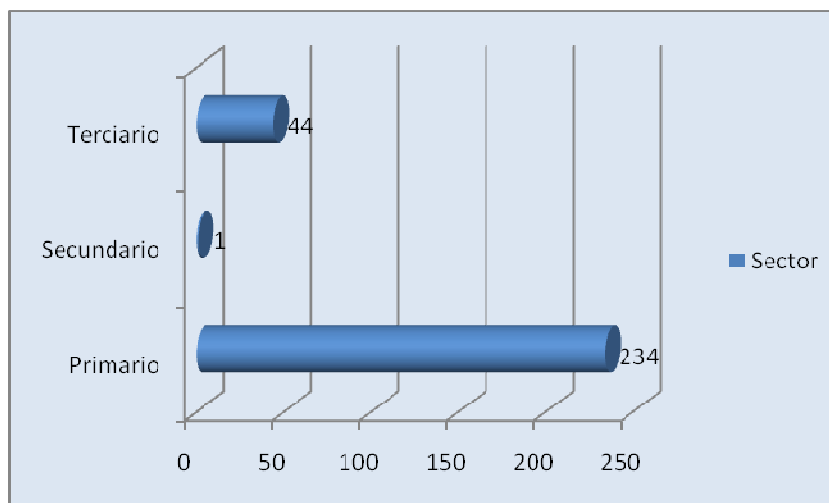
#### D. Sector económico de las empresas

Cuadro 10. Sector económico

Sector	No de Encuestas	Porcentajes
--------	-----------------	-------------

<b>Primario</b>	234	83.87
<b>Secundario</b>	1	0.36
<b>Terciario</b>	44	15.77
<b>Total</b>	<b>279</b>	<b>100</b>

Gráfica 4. Sector económico



En su mayoría, con un 83.87% la actividad económica que se realiza en el municipio de la Unión, se concentra en el sector primario, el 15.77% en el terciario y el 0.36% restante se enfocan en el sector secundario.

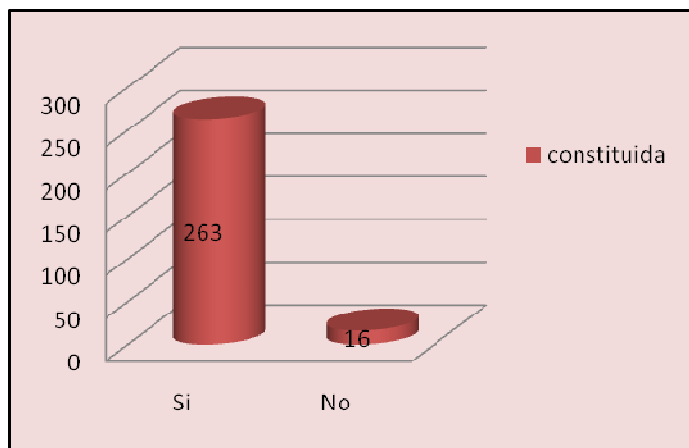
#### E. Constitución de la empresa

Cuadro 11. Constitución de la empresa

Legalmente	No de Encuestas	Porcentajes
------------	-----------------	-------------

<b>Si</b>	263	94.27
<b>No</b>	16	5.73
<b>Total</b>	<b>279</b>	<b>100</b>

Gráfica 5. Constitución de la empresa



En su mayoría, con un 94.27% las empresas se encuentran legalmente constituidas, con lo cual se puede deducir que a los empresarios les gusta tener todo en regla y por lo tanto para legalizar las empresas han tenido que viajar hacia la ciudad de Pasto, incurriendo en costos y en tiempo. Al crear el punto, tanto ellos como los nuevos empresarios se evitaran estas situaciones, ganando tiempo y disminuyendo costos. El 5.37% restantes, han tenido problemas que pueden evitar con la presencia del punto de contacto.

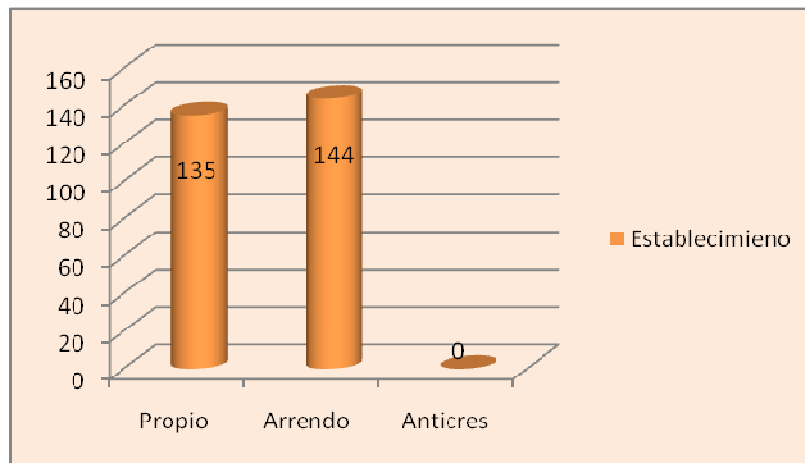
### Características de los empresarios

#### A. Establecimientos por tipo de emplazamiento

#### Cuadro 12. Emplazamiento

Emplazamiento	No de Encuestas	Porcentajes
<b>Propio</b>	135	48.39
<b>Arrendo</b>	144	51.61
<b>Anticresis</b>	0	0
<b>Total</b>	<b>279</b>	<b>100</b>

Gráfica 6. Emplazamiento



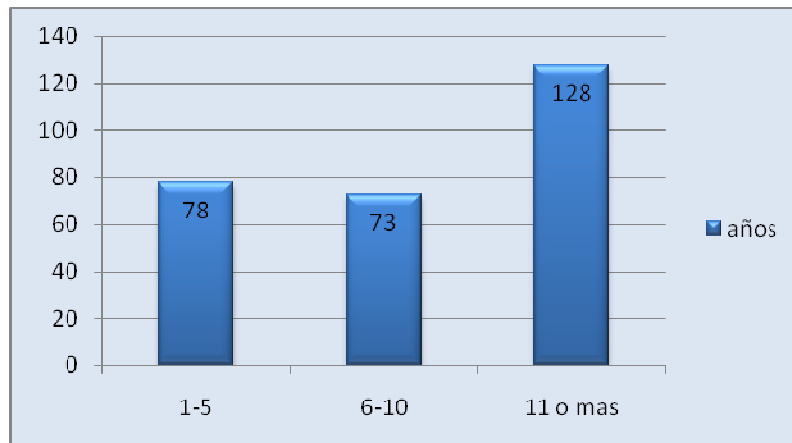
Como se puede observar en la gráfica 6, en el municipio de la unión según los encuestados, ningún establecimiento anti cresa el local donde funciona su negocio; el 51.61% arrenda y el 48.39% cuenta con un establecimiento propio para desarrollar su actividad económica.

#### B. Tiempo que lleva en la actividad económica de la empresa

Cuadro 13. Tiempo en la actividad económica

<b>Años</b>	<b>No de Encuestas</b>	<b>Porcentajes</b>
<b>1 a 5</b>	78	27.96
<b>5 a 10</b>	73	26.16
<b>11 o mas</b>	128	45.88
<b>Total</b>	<b>279</b>	<b>100</b>

Gráfica 7. Tiempo en la actividad económica



En su mayoría, con el 45.88% de las empresas que fueron encuestadas, tal como se observa en la gráfica 7, tienen bastante experiencia en la actividad económica a la que se dedican, pues llevan hasta mas de once años realizándola, el 27.96% llevan entre 1 y 5 años y el 26.16% restante entre 5 y 10 años.

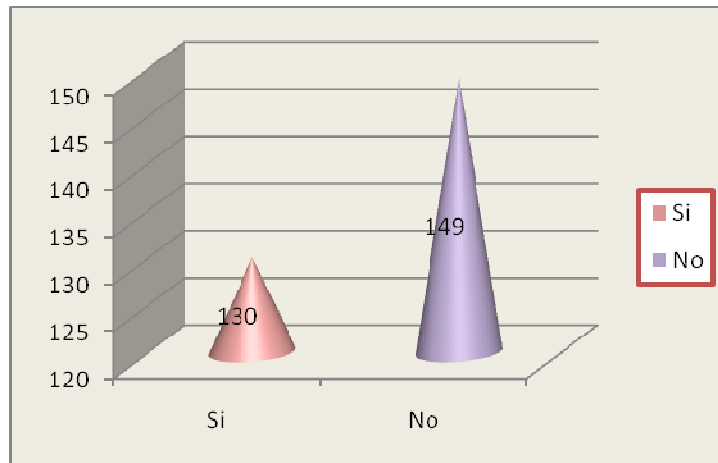
### C. Capacitación tributaria

Cuadro 14. Capacitación tributaria

<b>Capacitación</b>	<b>No de Encuestas</b>	<b>Porcentajes</b>
---------------------	------------------------	--------------------

<b>Si</b>	<b>130</b>	<b>46.60</b>
<b>No</b>	<b>149</b>	<b>53.40</b>
<b>Total</b>	<b>279</b>	<b>100</b>

Gráfica 8. Capacitación tributaria



En cuanto a la capacitación tributaria, el 53.40% de las encuestas arrojo que no se ha recibido ninguna; hecho muy preocupante, pues es un porcentaje alto, que indica también que no se ha tenido conocimiento sobre temas tributarios y a la vez indica la ausencia que la DIAN ha tenido en este municipio. El 46.60%, indica que si ha recibido alguna clase de capacitación tributaria.

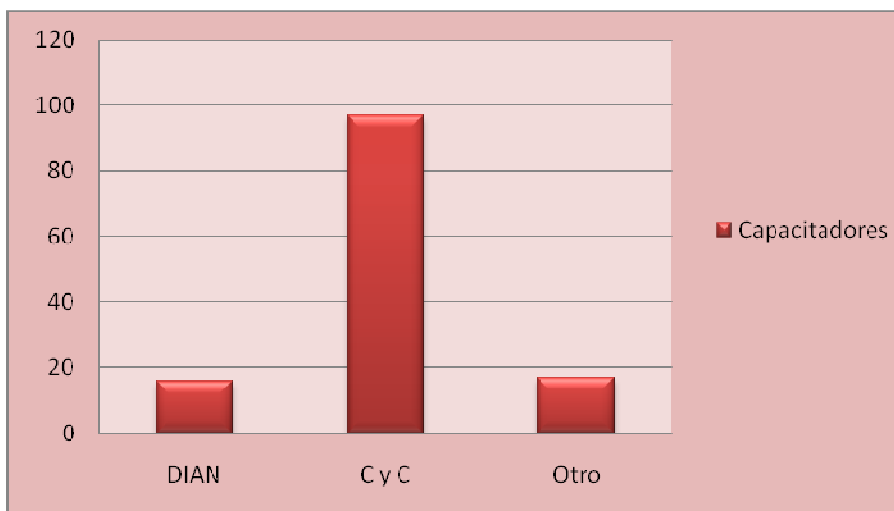
#### D. Capacitadores

#### Cuadro15. Capacitadores



Capacitadores	No de Encuestas	Porcentajes
DIAN	16	12.31
Cámara de comercio	97	74.61
Otro	17	13.08
<b>Total</b>	<b>130</b>	<b>100</b>

Gráfica 9. Capacitadores



Se tiene que el 12.31%, del 46.60% que dijeron que si habían tenido alguna clase de capacitación tributaria, la han recibido por parte de la Cámara de Comercio de Pasto – seccional la Unión, el 12.31% la han recibido por la DIAN y el 13.08%, indico haberla recibido de otra manera.

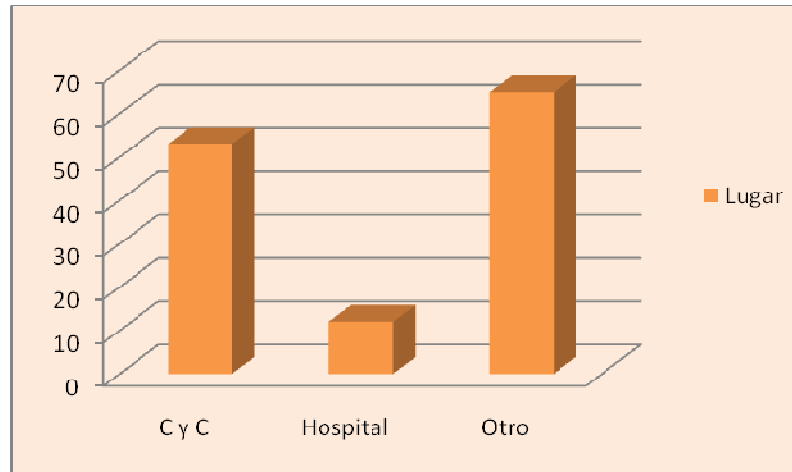
#### E. Lugar de la capacitación

Cuadro 16. Lugar capacitación

Lugar	No de Encuestas	Porcentajes
-------	-----------------	-------------

<b>Cámara de Comercio</b>	<b>53</b>	<b>40,77</b>
<b>Hospital</b>	<b>12</b>	<b>9,23</b>
<b>Otro</b>	<b>65</b>	<b>50</b>
<b>Total</b>	<b>130</b>	<b>100</b>

Gráfica 10. Lugar capacitación



Del 46.60% que dijeron que si han tenido alguna clase de capacitación tributaria, el 40,77% la han recibido en la Cámara de Comercio seccional la Unión, el 9,23% la han recibido en el auditorio del hospital y el 50% restante, afirmo haberla recibido en otro sitio.

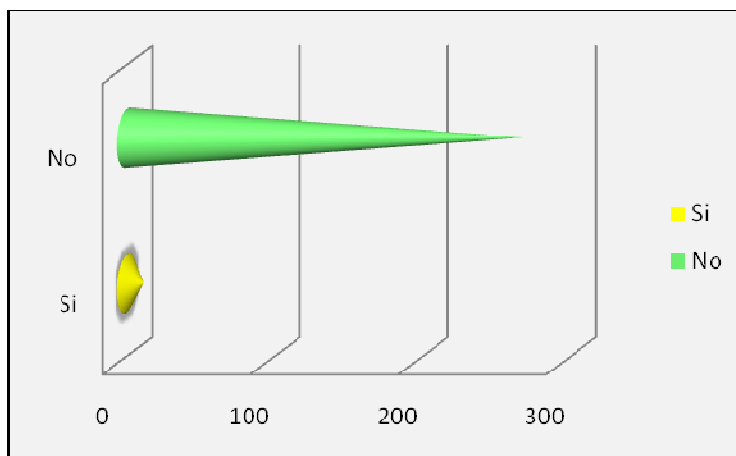
#### F. Problemas tributarios

Cuadro 17. Problemas tributarios

Problemas	No de Encuestas	Porcentajes
-----------	-----------------	-------------

<b>No</b>	<b>268</b>	<b>96.06</b>
<b>Si</b>	<b>11</b>	<b>3.94</b>
<b>Total</b>	<b>279</b>	<b>100</b>

Gráfica 11. Problemas tributarios



Tal como muestra la gráfica 11, el 96.06% de las encuestas arroja que no se han tenido problemas tributarios, ósea que tienen todo en regla, para lo cual han tenido que contactarse con la DIAN, el punto podría facilitar dicho contacto. El 3.94% si ha tenido alguna dificultad, la cual se podrá evitar en un futuro con la apertura de dicho punto.

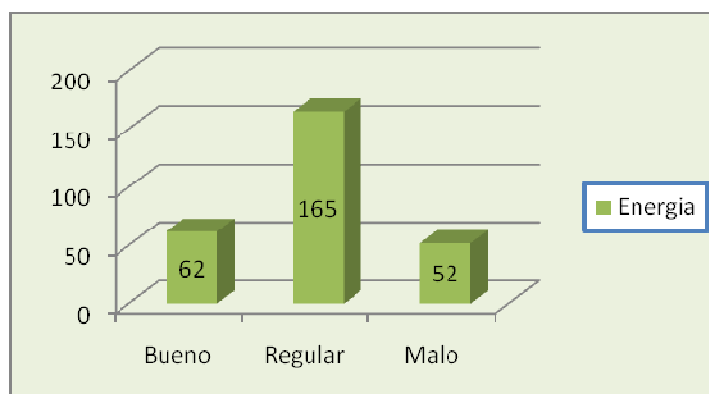
## Caracterización de los servicios

### A. Energía eléctrica

Cuadro 18. Energía eléctrica

Años	No de Encuestas	Porcentajes
Buena	62	22.22
Regular	165	59.14
Mala	52	18.64
Total	279	100

Gráfica 12. Energía eléctrica



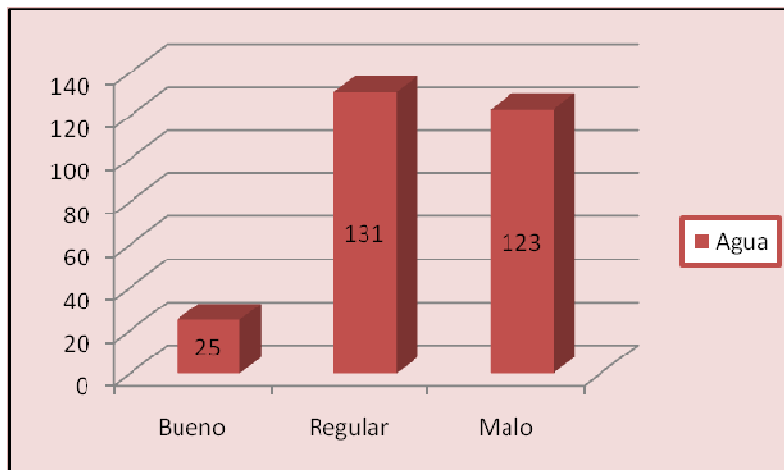
La mayoría de las personas encuestadas (59.14%), respondieron que el servicio de energía eléctrica que se presta en el municipio de la Unión, es regular, el 22.22% indicó que es bueno y el 18.64% restante asumió que la energía eléctrica tiene un servicio malo. Aunque esto no afecta directamente al punto, puede disminuir la calidad de servicio que se quiere prestar, pues la energía eléctrica es algo muy importante para su funcionamiento, teniendo en cuenta que se debe trabajar con equipos.

## B. Servicio de agua

Cuadro 19. Servicio de agua

Agua	No de Encuestas	Porcentajes
Buena	25	8.96
Regular	131	46.96
Mala	123	44.08
<b>Total</b>	<b>279</b>	<b>100</b>

Gráfica 13. Servicio de agua



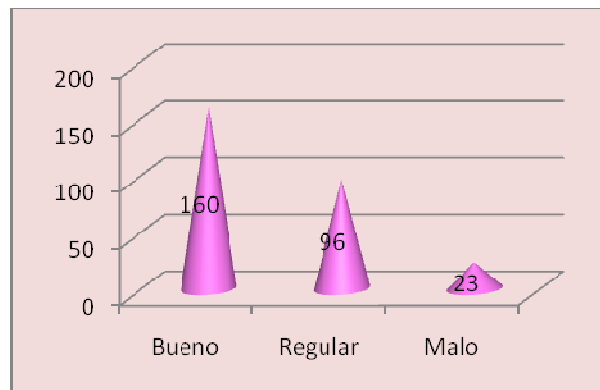
Según las encuestas realizadas en las empresas del municipio de la Unión, el 8.96%, contestó que el servicio del agua es bueno, el 46.96% concordaron con que es regular y finalmente el 44.08, afirman que es malo. Este hecho es preocupante para la ciudadanía, sin embargo es algo que al punto de contacto no lo afecta de manera significativa.

### C. Servicio de telecomunicaciones

Cuadro 20. Servicio de telecomunicaciones

Telecomunicación	No de Encuestas	Porcentajes
<b>Buena</b>	160	57.35
<b>Regular</b>	96	34.41
<b>Mala</b>	23	8.24
<b>Total</b>	<b>279</b>	<b>100</b>

Gráfica 14. Servicio de comunicaciones



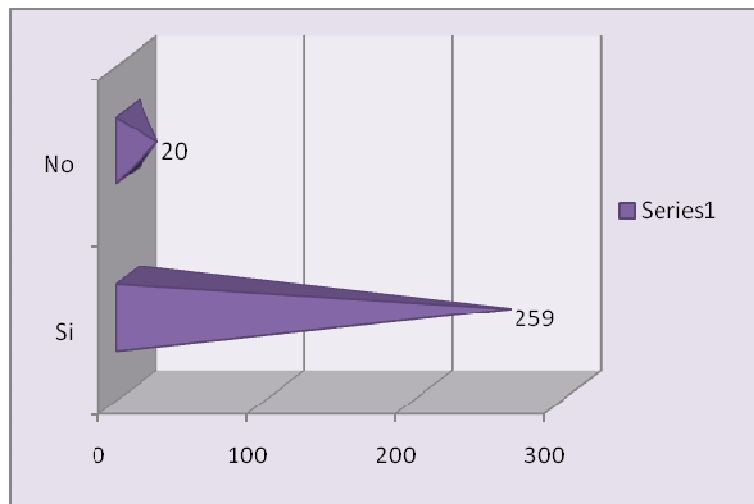
Afortunadamente tal como muestra la gráfica anterior, el 57.35% de las encuestas, arrojaron que el servicio de comunicaciones es bueno, hecho muy factible para el punto, pues para prestar su servicio con calidad es muy importante este factor. El 34.41% respondieron que es regular y por ultimo el 8.24% afirmo que es malo.

## Nivel de aceptación del Punto de contacto

Cuadro 21. Punto de contacto

Punto	No de Encuestas	Porcentajes
Si	259	92.83
No	20	7.17
<b>Total</b>	<b>279</b>	<b>100</b>

Gráfica 15. Punto de contacto



El 7.17% de la gráfica anterior muestra que no está de acuerdo con la apertura del punto, pero se puede concluir que sí es viable la creación de este, puesto que se obtuvo un nivel de aceptación del 92.83%, dicha respuesta es muy favorable para el estudio, pues las personas que respondieron sí a la encuesta, no solo aprueban el punto de contacto, sino que además muestran su interés en que esto suceda.

## Análisis y tabulación de encuestas

Cuadro 22. Análisis y tabulación de encuestas

INTERROGACIONES		RESPUESTAS				
1	Régimen	RC		RS		TOTAL
		14		265		
2	Qué tipo de empresa es?	familiar	Sociedad	Unipersonal		279
		138	41	100		
3	Cuanto tiempo de funcionamiento tiene su empresa?	1-5	6-10	11 o mas		279
		108	72	99		
4	Con que tipo de establecimiento cuenta?	Propio	Arrendo	Anticresis		279
		135	144	0		
5	A que sector económico se dedica la empresa?	Primario	Secundario	Terciario		279
		234	1	44		
6	Cuanto tiempo tiene en esta actividad económica?	1-5	6-10	11 o mas		279
		78	73	128		
7	Su empresa esta legalmente constituida?	Si		No		279
		263		16		
8	Usted ha recibido capacitación sobre temas tributarios?	Si		No		279
		130		149		
9	Por parte de quien ha recibido esta capacitación?	DIAN	C y C	Otro		130
		16	97	17		
10	En que lugar ha recibido esta capacitación?	C y C	Hospital	Otro		130
		53	12	65		
11	Su empresa ha tenido o tiene algún problema tributario?	Si		No		279
		11		268		
12	Como son los servicios en el municipio?	Bueno	Regular	Malo	Total	
a	Energía	62	165	52	279	
b	Telecomunicaciones	160	96	23	279	
c	Agua	25	131	123	279	
13	Desearía un punto de la DIAN en el municipio?	Si		No		279
		259		20		



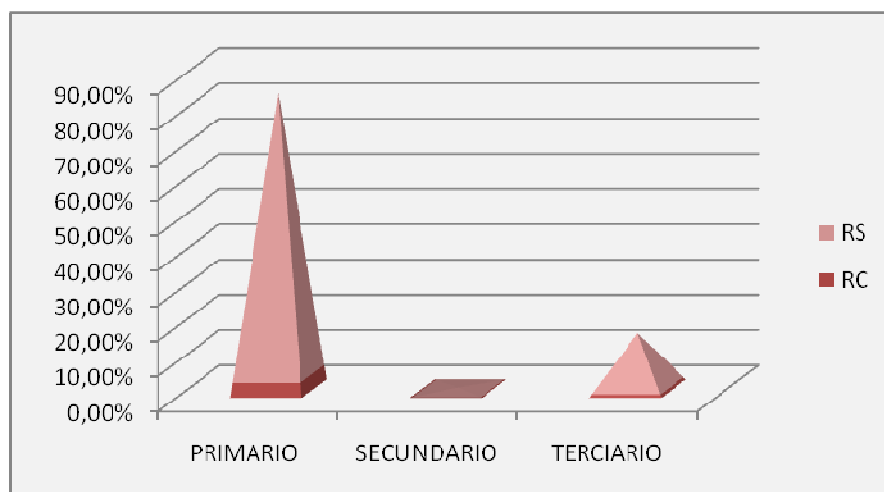
**3.4.2 Análisis cruzado y conclusiones de la Encuesta.** Para tener un estudio más completo, se realizó un análisis cruzado entre las variables que permiten comprender mejor la importancia de la implementación del punto.

**A. Sector económico según régimen empresarial**

Cuadro 23. Sector económico según régimen empresarial

REGIMEN SECTOR	RC	RS
Primario	4,21%	79,66%
Secundario	0,02%	0,34%
Terciario	0,79%	14,98%

Gráfica 16. Sector económico según régimen empresarial



En la gráfica anterior, se puede observar que del 83,87% del sector primario, el 4,21% pertenece al régimen común y el 79,66% al régimen simplificado.

El 0,02% pertenece al régimen común y el 0,34% al régimen simplificado, del 0,36% del sector secundario.

Finalmente el 15,77% restante correspondiente al sector terciario se divide en 0,79% perteneciente al régimen común y 14,98% al simplificado.

## B. Tipo de Empresa según Tiempo de Funcionamiento

Cuadro 24. Tipo de Empresa según Tiempo de Funcionamiento

TIEMPO \ EMPRESA	EMPRESA		
	Familiar	Sociedad	Individual
De 1 a 5	19,15%	5,69%	13,87%
De 6 a 10	12,77%	3,79%	9,25%
11 o mas	17,55%	5,21%	12,72%

Gráfica 17. Tipo de Empresa según Tiempo de Funcionamiento



Del 49,46% de empresas tipo familiar, llevan funcionando de 1 a 5 años el 19,15%, el 12,77% de 6 a 10 años y de 11 o mas años el 17,55% restantes.

Las empresas creadas en sociedad con un porcentaje del 14,70%; el 5,69% llevan funcionando de 1 a 5 años, el 5,21% 11 o mas y el 3,79% de 6 a 10 años.

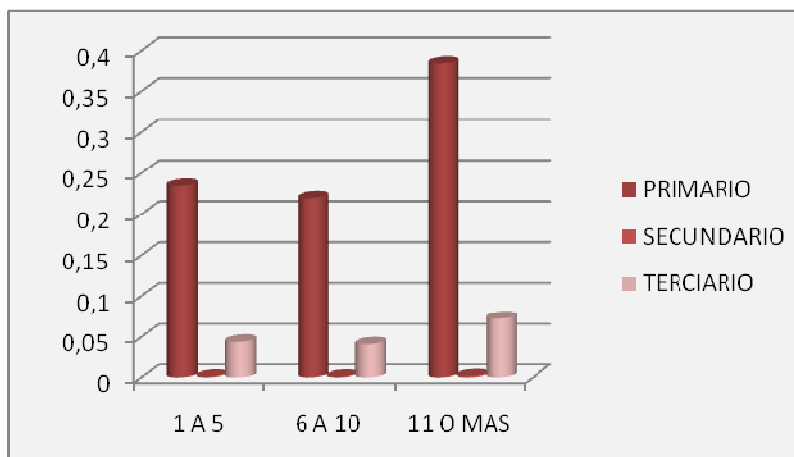
El 35,84% de empresa tipo individual se divide en: 13,87% con un funcionamiento de 1 a 5 años, el 9,25% de 6 a 10 años y respectivamente el 12,72% llevan 11 o mas años.

C. Tipo de sector según tiempo en la actividad

Cuadro 25. Tipo de sector según tiempo en la actividad

SECTOR \ TIEMPO	TIEMPO		
	1 a 5	6 a 10	11 o mas
<b>Primario</b>	23,45%	21,94%	38,48%
<b>Secundario</b>	0,10%	0,09%	0,17%
<b>Terciario</b>	4,41%	4,13%	7,24%

Gráfica 18. Tipo de sector según tiempo en la actividad



En orden ascendente, el 0,36% del sector secundario se divide en: 0,10%, 0,09% y 0,17% de 1 a 5 años, de 6 a 10 años y 11 o más respectivamente.

El 15,77% del sector terciario se divide en: 4,41%, 4,13% y 7,24% de 1 a 5 años, de 6 a 10 años y 11 o más respectivamente.

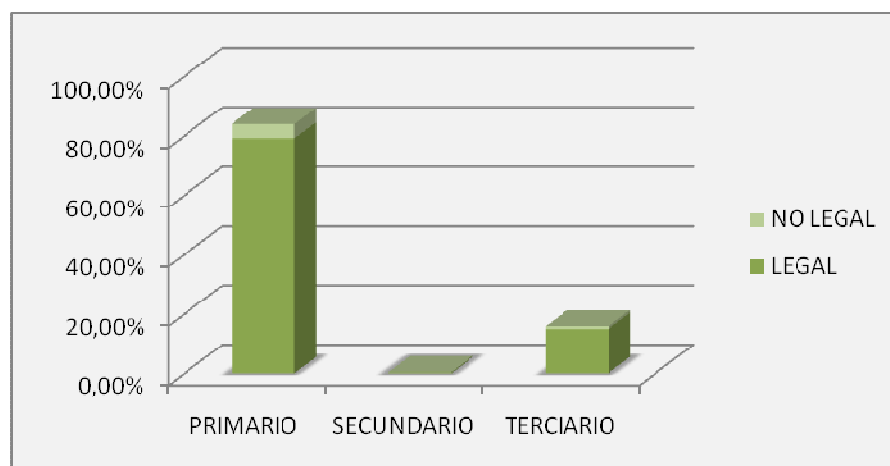
El 83,87% restante perteneciente al sector primario se divide en: 23,45%, 21,94% y 38,48% de 1 a 5 años, de 6 a 10 años y 11 o más respectivamente.

D. Tipo de sector según su constitución legal

Cuadro 26. Tipo de sector según su constitución legal

SECTOR	CONSTITUCION	
	Legal	No legal
Primario	79,06%	4,81%
Secundario	0,34%	0,02%
Terciario	14,87%	0,90%

Gráfica 19. Tipo de sector según su constitución legal



Las empresas constituidas legalmente con un 94,27%; 79,21% pertenecen al sector primario, 0,34% al secundario y 14,87% al sector terciario.

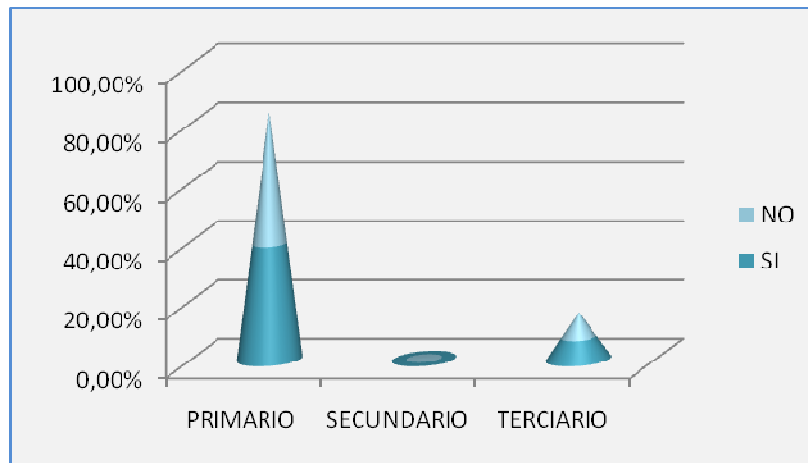
Las empresas no constituidas legalmente con un 5,73%; 4,81% pertenecen al sector primario, 0,02% al secundario y 0,90% al sector terciario.

#### E. Capacitación tributaria por sector económico

Cuadro 27. Capacitación tributaria por sector económico

SECTOR	CAPACITACION	
	SI	NO
Primario	39,08%	44,79%
Secundario	0,17%	0,19%
Terciario	7,35%	8,42%

Gráfica 20. Capacitación tributaria por sector económico



Siendo el 83,87% perteneciente al sector primario, el 39,08% si ha recibido capacitación en cuanto a temas tributarios y el 44,79% no ha tenido capacitación.

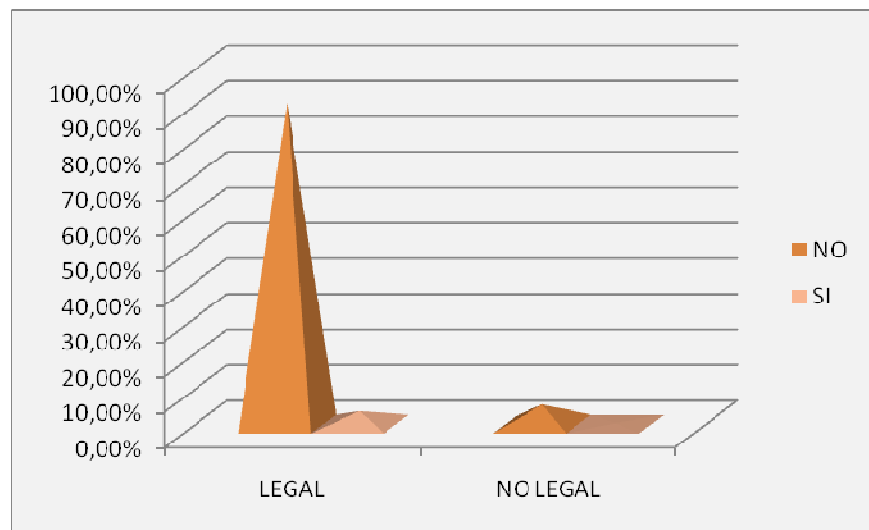
En el sector secundario con un 0,36%, solo el 0,17% si cuenta con capacitación, mientras que el 0,19% no ha recibido ningún tipo de capacitación en estos temas. Del 15,77% perteneciente al sector terciario, el 7,35% cuenta con capacitación en temas tributarios y el 8,42% restante no.

#### F. Constitución de la empresa según problemas tributarios

Cuadro 28. Constitución de la empresa según problemas tributarios

PROBLEMAS \ CONSTITUCION	Legal	No legal
	No	90,56%
Si	3,71%	0,23%

Gráfica 21. Constitución de la empresa según problemas tributarios



Se puede observar que del 94,27% de las empresas legalmente constituidas, solo el 3,71% han tenido problemas tributarios, mientras que el 90,56% no los han tenido.

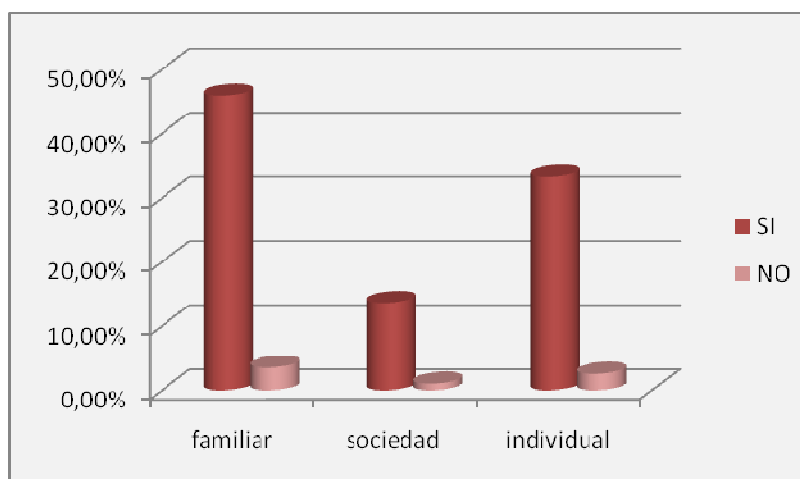
Por otra parte, del 5,73% de las empresas no constituidas legalmente, el 5,50% no han tenido problemas tributarios y solo el 0,23% si los ha tenido.

#### G. Tipo de empresa según aceptación del punto de contacto

Cuadro 29. Tipo de empresa según aceptación del punto de contacto

TIPO	ACEPTACION	
	Si	No
Familiar	45,92%	3,55%
Sociedad	13,64%	1,05%
Individual	33,27%	2,57%

Gráfica 22. Tipo de empresa según aceptación del punto de contacto



En el gráfico anterior se puede observar que del 49,46% de empresas tipo familiar el 45,92% aceptarían la presencia de un punto de contacto de la DIAN en el municipio y que solo un 3,55% no lo harían.

Además, del 35,84% de las empresas de tipo individual no aceptaría el punto de contacto solo el 2,57% mientras que el 33,27% si lo admitirían.

Del 14,70% de empresas en sociedad, el 13,64% estarían dispuestas a aceptar el punto de contacto y solo el 1,05% no lo aceptarían.

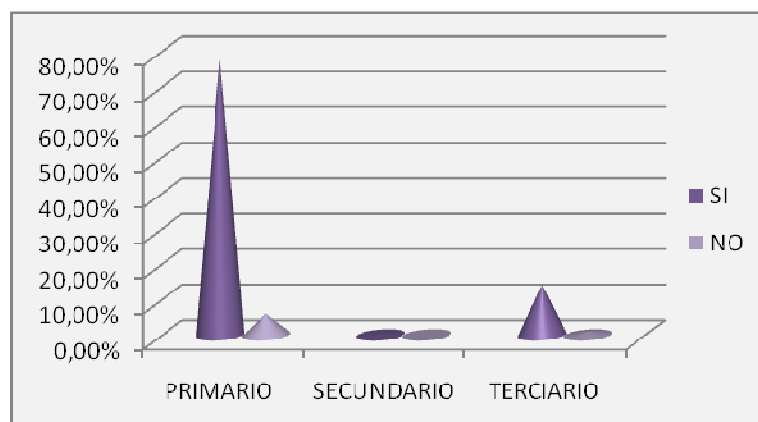
Por lo anterior se puede concluir que el punto de contacto de la DIAN tendría una buena aceptación, lo que es bueno para el presente estudio pues da pie para su continuidad.

#### H. Sector económico según aceptación del punto de contacto

Cuadro 30. Sector económico según aceptación del punto de contacto

SECTOR	ACEPTACION	
	Si	No
Primario	77,86%	6,01%
Secundario	0,33%	0,03%
Terciario	14,64%	1,13%

Gráfica 23. Sector económico según aceptación del punto de contacto



Afortunadamente, siendo el 83,87% el sector primario, al 77,86% les gustaría la creación de un punto de contacto en el municipio y solo el 6,01% no lo consideran necesario.

Con un 15,77% del sector terciario, se tiene una aceptación del 14,64% y una negación del 1,13%.

Por ultimo, el 0,36% del sector secundario no esta de acuerdo con un 0,03% y el 0,33% si lo están.

### 3.4.3 Análisis de Variables Cualitativas



Cuadro 31. Análisis de variables cualitativas

PREGUNTA	RESPUESTA	PROPOSITO
<p>¿Cuántas personas o entidades del municipio de la Unión le encargan trámites tributarios?</p>	<p><b>Carlos Arboleda</b> Tengo mas o menos 12 clientes fijos, y otras personas que me encargan favores de ves en cuando son mas o menos de 20 a 25 cada semana o cada 15</p> <p><b>Juan Carlos Cifuentes</b> Más o menos entre 5 a 10 personas semanalmente.</p>	<p>Identificar la cantidad de personas que demandan el servicio.</p>
<p>¿Con que frecuencia viaja a la ciudad de Pasto para diligenciar dichos tramites?</p>	<p><b>Carlos Arboleda</b> No tengo tiempo exacto, lo hago cada ves que me piden el favor pero es de manera muy constante</p> <p><b>Juan Carlos Cifuentes</b> Se espera mas o menos un promedio de 10 personas para viajar, o sea mas o menos cada semana o 15 días dependiendo</p>	<p>Conocer la frecuencia de la necesidad del servicio de la DIAN</p>
<p>¿Que costo tiene su servicio?</p>	<p><b>Carlos Arboleda</b> No, yo no cobro nada lo hago como un favor</p> <p><b>Juan Carlos Cifuentes</b> Esa información no se la puedo dar</p>	<p>Calcular el costo que tiene para la comunidad venteña solicitar el servicio del señor Carlos Arboleda</p>
<p>¿Maneja con facilidad todos los temas tributarios o se le dificultan algunos?</p>	<p><b>Carlos Arboleda</b> Pues, como yo soy contador y los tramites que me encargan son de ese tipo no he tenido problemas</p> <p><b>Juan Carlos Cifuentes</b> No, pues todo lo que yo se, es por medio de la pagina de internet de la DIAN</p>	<p>Saber que nivel de conocimiento maneja el señor Carlos Arboleda, en cuanto a temas tributarios y que tan bien está prestando su servicio</p>

Cuadro 31 (continuación)

<p>¿Conoce personas o empresas que necesitan de su servicio o del servicio de la DIAN, pero no acuden a usted?</p>	<p><b>Carlos Arboleda</b> Si, claro hay muchas. <b>Juan Carlos Cifuentes</b> No, en realidad no se</p>	<p>Identificar la cantidad de entidades o personas que se encargan personalmente de realizar sus tramites tributarios o que simplemente no los hacen</p>
<p>¿Sabe o conoce de otra persona o empresa que realice la misma labor que usted?</p>	<p><b>Carlos Arboleda</b> Empresa no, pero si otros contadores, creo que 3 o 4; pero principalmente somos 2. <b>Juan Carlos Cifuentes</b> Si, son pocas alrededor de 2 o 3 personas</p>	<p>Identificar la oferta en este servicio</p>

Después de realizar las entrevistas descritas anteriormente y según las respuestas obtenidas, se puede en promedio calcular el número de personas que atienden en promedio de manera semanal, mensual y anual.

Se hizo un promedio de las respuestas de los entrevistados (Ver cuadro 31) para poder obtener datos más reales; en cuanto a lo referente a la última pregunta, o sea la atención de otras personas, igualmente se hizo un promedio de las respuestas de los entrevistados y esto se lo multiplico para obtener resultados de manera semanal, mensual y anual (ver cuadro 32).

Para Carlos

$$12+25=37/2=18.5 \text{ (se aproximo a 19)}$$

$$19*4=76*12=912$$

Para Juan

$$10*4=40*12=480$$

Para las otras personas (4)

$$4+3=7/2=3.5 \text{ (se aproximo a 4)}$$

$$19+10=29/2=14.5 \text{ (se aproximo a 15)}$$

$$15*4=60*4=240*12=3180$$

### 3.5 CÁLCULO DE LA POSIBLE UTILIZACIÓN DEL SERVICIO DEL PUNTO DE CONTACTO DE LA DIAN EN EL MUNICIPIO DE LA UNIÓN A PARTIR DE LA INFORMACIÓN SUMINISTRADA Y LOS RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS.

**3.5.1 Información Suministrada.** Según la información suministrada por personas independientes, Cámara de Comercio de Pasto, la Alcaldía y la DIAN, se obtuvieron los rubros dirigidos hacia la posible demanda del servicio. Los resultados fueron los siguientes:

- Empresas y/o personas que utilizan el servicio de la DIAN por medio de terceros, son en promedio:

Cuadro 32. Personas independientes

Tramites Tiempo	Carlos Arboleda	Juan Carlos Cifuentes	Otras personas	TOTAL
<b>Semana</b>	19	10	60	<b>89</b>
<b>Mes</b>	76	40	240	<b>356</b>
<b>Año</b>	912	480	2880	<b>4272</b>

- Según datos suministrados por la Cámara de Comercio de Pasto, en cuanto al comportamiento histórico y al movimiento estadístico de las empresas matriculadas y canceladas en el municipio de la Unión, se tiene una variación porcentual del 9.81.

Cuadro 33. Comportamiento Histórico Estadístico

AÑO	MATRICULADAS	CANCELADAS
2005	379	65
2006	426	89
2007	411	117
2008	413	86
2009	436	83
<b>TOTAL</b>	<b>2065</b>	<b>440</b>

Fuente: Cámara de Comercio de Pasto – 2010

Cuadro 34. Empresas de la jurisdicción de La Unión inscritas ante Cámara de Comercio Estimación crecimiento empresarial

AÑO	MATRICULADAS A	CANCELADAS C	VARIACION A-C	PROPORCION	VARIACION %
2005	379	65	314	23	7.32
2006	426	89	337	-43	12.75
2007	411	117	294	33	11.22
2008	413	86	327	26	7.95
2009	436	83	353	39	39.24
<b>TOTAL</b>	<b>2065</b>	<b>440</b>	<b>PROMEDIO</b>	<b>9.75</b>	<b>9.81</b>

- Se obtuvo también información sobre empresas pertenecientes a los municipios aledaños a la Unión inscritas a la Cámara de Comercio y que serían atendidas en el punto.

Cuadro 35. Empresas de Municipios aledaños a La Unión inscritas ante Cámara de Comercio

AÑOS ALEDAÑOS	MATRICULADAS POR AÑO				
	2005	2006	2007	2008	2009
Alban	53	90	86	79	94
Belén	43	52	68	78	91
San Pablo	73	93	92	92	98
Arboleda	26	31	36	30	32
El Tablón	42	43	49	56	60
La Cruz	155	156	180	145	144
Taminango	120	131	126	139	144
San Lorenzo	45	42	45	36	34
San Pedro de Cartago	8	14	11	13	15
Colon - Génova	27	28	32	32	34
La llanada	36	38	41	41	43
Sotomayor	99	106	118	110	114
Policarpa	156	129	112	134	129
Cumbitara	73	126	107	90	99
El Rosario	35	27	21	30	30
Leiva	59	53	50	58	58
San Bernardo	29	38	42	53	62
<b>TOTAL</b>	<b>1079</b>	<b>1197</b>	<b>1216</b>	<b>1216</b>	<b>1281</b>

Fuente: anuario estadístico 2006 y 2008 Cámara de Comercio de Pasto.

- La Alcaldía del municipio de la Unión, cuenta con un registro de establecimientos descritos posteriormente, obteniendo un total de 776.

Cuadro 36. Establecimientos que funcionan en la Unión (2009)

Establecimientos	Numero	Establecimientos	NUMERO
Almacenes	35	Institución educativa	2
Apuestas	1	Internet y video juegos	1
Asadero	7	Litografía y tipografía	1
Asadero y restaurante	4	Miscelánea	4
Bar	10	Panadería	23
Bar cantina	14	Papelería	3
Billar	6	Parqueadero	2
Billares	28	Peluquería	7
Café internet	2	Plásticos	1
Cafetería	3	Prendería y prestamos	4
Cantina	2	Rayos x	1
Carne	13	Restaurantes	22
Caseta	1	Restaurante escolar	44
Casino	3	Revuelteria	1
Centro de salud	2	Súper mercado	10
Cerrajería	1	Taller cajas fúnebres	1
Compra de café	27	Taller mecánico	2
Coreográficos	3	Televisión por cable	1
Correo	1	Tercenas	20
Deposito	3	Tienda	31
Deposito cemento	4	Tienda granero	129
Discoteca	10	Tienda mecato	6
Discoteca billar	1	Tostadora trilladora	1
Distribuidora	1	Transportes	2
Droguería	9	Trilladora	1
Empresa asociativa de trabajo	2	Variedades	6
Estación de servicio	6	Venta ambulante	14
Estadero	2	Venta electrodomésticos	2
Estanco	3	Venta huevos	1
Expendio. Melcochas	3	Venta lácteos	1
Ferretería	15	Venta pollo	2
Fertilizantes	2	Venta gasolina	1

Cuadro 36 (continuación)

Floristería	1	Venta minutos	4
Galerías	91	Venta motos	2
Granero	9	Ventas estacionarias	25
Heladería	4	Video juegos	2
Hogar comunitario	55	Vivero	1
Hogar familiar	8	Whiskería	3
Subtotal	392		384
<b>TOTAL</b>			<b>776</b>

Fuente: Alcaldía del municipio de la Unión 2009

- Para obtener resultados en cuanto a la utilización directamente del servicio de la DIAN, por la comunidad de la Unión y sus aledaños, se realizó un control de asistencia arrojando los siguientes resultados.

Cuadro 37. Personas de la Unión y sus aledaños asistentes a la DIAN – seccional Pasto en el año 2009

MUNICIPIO	MES	PERSONAS	MUNICIPIO	MES	PERSONAS
<b>La Unión</b>	Abril	32	<b>San Pedro De Cartago</b>	Abril	1
	Mayo	40		Mayo	2
<b>Alban</b>	Abril	16	<b>San Bernardo</b>	Abril	8
	Mayo	10		Mayo	3
<b>Belén</b>	Abril	9	<b>Colon – Génova</b>	Abril	1
	Mayo	8		Mayo	11
<b>San Pablo</b>	Abril	16	<b>La Llanada</b>	Abril	8
	Mayo	17		Mayo	2
<b>Arboleda</b>	Abril	9	<b>Los Andes – Sotomayor</b>	Abril	4
	Mayo	5		Mayo	6
<b>El Tablón</b>	Abril	34	<b>Policarpa</b>	Abril	4
	Mayo	9		Mayo	6
<b>Taminango</b>	Abril	21	<b>Cumbitara</b>	Abril	5
	Mayo	31		Mayo	9
<b>La Cruz</b>	Abril	26	<b>El Rosario</b>	Abril	19
	Mayo	27		Mayo	18
<b>San Lorenzo</b>	Abril	6	<b>Leiva</b>	Abril	13
	Mayo	22		Mayo	7

**3.5.2 Demanda.** Teniendo en cuenta la información suministrada en las encuestas, se procedió a calcular la demanda con el número de habitantes en la Unión y municipios aledaños y especialmente con la última pregunta como tal según la encuesta, es decir la número 13 (aceptación del punto):

- **La demanda potencial de servicios:** Se tiene entonces que la demanda potencial del servicio del punto de contacto son los 263.276 habitantes del municipio de la Unión y los municipios aledaños (Belén, Arboleda, San Pablo, El Tablón, La Cruz, Taminango, San Lorenzo, Alban, San Pedro de Cartago San Bernardo Colon - Génova La Llanada Sotomayor, Policarpa Cumbitara El Rosario Leiva), pues son ellos los que posiblemente utilizarán el servicio del punto (ver cuadro 38).

Cuadro 38. Total de habitantes en La Unión y Municipios Aledaños

No.	Municipios y Áreas de Influencia	No. de habitantes	No.	Municipios y Áreas de Influencia	No. de habitantes
1	Belén	5.517	10	San Bernardo	11.292
2	San Pablo	20.864	11	Colon - Génova	9.931
3	Arboleda	6.721	12	La Llanada	8.755
4	El Tablón	17.196	13	Sotomayor	15.778
5	La Cruz	17.702	14	Policarpa	12.538
6	Taminango	14.005	15	Cumbitara	7.026
7	San Lorenzo	18.594	16	El Rosario	16.082
8	Alban	19.841	17	Leiva	11.415
9	San Pedro de Cartago	7.621	18	La Unión	37.362
<b>SUBTOTAL</b>		<b>128.061</b>	<b>SUBTOTAL</b>		<b>135.215</b>
<b>GRAN TOTAL 263.276</b>					

Teniendo en cuenta que para calcular la muestra se aplicó fórmula aleatoria con un universo finito a los 1010 registros inscritos en la DIAN en el año 2009 se tiene:

- **Mercado Objetivo:** se toma como mercado objetivo los 1010 regímenes que están registrados en la DIAN seccional Pasto.
- **Nicho de mercado:**, Para el inicio del punto de contacto se toma como nicho de mercado el 92.83% de afirmaciones que según las encuestas están de acuerdo en la creación del punto, es decir las 938.

### 3.6 PROYECCIÓN DE LA DEMANDA

Para realizar la proyección de la demanda se tiene en cuenta el número de empresas registradas en la DIAN en el año 2009 y que están de acuerdo con la creación del punto y la tasa de crecimiento anual empresarial según los registros de la Cámara de Comercio de Pasto. (ver cuadro 39).

Cuadro 39. Proyección de la demanda

<b>AÑO</b>	<b>EMPRESAS</b>	<b>PROYECCION</b>	<b>DEMANDA PROYECTADA</b>
2009	938	92,0178	1030,0178
2010	1030	101,043	1131,043
2011	1131	110,9511	1241,9511
2012	1242	121,8402	1363,8402
2013	1364	133,8084	1497,8084

### **3.7 SEGMENTACIÓN DEL MERCADO**

Especialmente el servicio que se ofrece es para Personas y Entidades que tengan la calidad de contribuyentes declarantes del Impuesto sobre la Renta y no Contribuyentes declarantes de Ingresos y Patrimonio, responsables del Régimen Común y Régimen Simplificado, los Agentes Retenedores, Usuarios Aduaneros y demás sujetos obligados por la DIAN, que pertenezcan al municipio de La Unión.

En general, el servicio esta dirigido a todas las personas sin distinción de clases sociales, edad, raza, nacionalidad, género, creencias religiosas o políticas; en si para todas las personas que necesiten el servicio.

A su vez, el servicio también es ofrecido a todos los municipios aledaños a la Unión que cuenten con vía de acceso, entre los cuales se encuentran: Belén, San Pablo, Arboleda, El Tablón, La Cruz, Taminango, San Lorenzo, Alban, San Pedro de Cartago, San Bernardo, Colon-Génova, La Llanada, Sotomayor, Policarpa, Cumbitara, El Rosario y Leiva.

### **3.8 OFERTA**



La oferta es una variable que depende de otras. El estudio de la oferta tiene por objeto identificar la forma como se han atendido y se atenderán en un futuro, las demandas o necesidades de la comunidad, incluye, la situación actual de la prestación del servicio.

Tratándose de una unidad especial como lo es la DIAN, es la única en la nación creada y autorizada para ofrecer el servicio con las características que le corresponden.

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

La jurisdicción de la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales comprende el territorio nacional, y su domicilio principal es la ciudad de Bogotá, D.C.

La DIAN hace presencia en **42** ciudades de Colombia: Arauca, Armenia, Barrancabermeja, Barranquilla, Bogotá, Bucaramanga, Buenaventura, Cali, Cartagena, Cartago, Cúcuta, Florencia, Girardot, Ibagué, Inírida, Ipiales, Leticia, Maicao, Manizales, Medellín, Mitú, Montería, Neiva, Palmira, Pasto, Pereira, Popayán, Puerto Asís, Puerto Carreño, Riohacha, Santa Marta, San Andrés, Sincelejo, Sogamoso, Tumaco, Tunja, Turbo, Tuluá, Quibdó, Valledupar, Villavicencio, Yopal.

Sin embargo, se podría tomar como oferta las DIAN seccionales que existen en otras partes del departamento de Nariño, es decir, las DIAN – Pasto, Ipiales y Tumaco.

Cuadro 40. Oferta DIAN en el Departamento

<b>DIAN SECCIONALES</b>	<b>ACTIVIDAD</b>
Pasto	Impuestos
Ipiales	Impuestos y aduanas
Tumaco	Aduanas

### **3.9 DEMANDA INSATISFECHA**

Se analiza la demanda insatisfecha mediante la demanda potencial y la oferta, para obtener así la demanda del servicio que aún no ha sido captada, este es el resultado de la demanda proyectada, menos la oferta proyectada.

Como se sabe, no hay oferta en este tipo de servicio, por lo tanto no se puede proyectar, entonces se tiene:

Cuadro 41. Demanda Insatisfecha

AÑO	DEMANDA PROYECTADA	OFERTA PROYECTADA	DEMANDA INSATISFECHA
2009	938	0	938
2010	1030	0	1030
2011	1131	0	1131
2012	1242	0	1242
2013	1364	0	1364

Lo cual quiere decir que la demanda insatisfecha es igual a la demanda.

### 3.10 ANÁLISIS DEL PRECIO

Para los proyectos no generadores de ingresos, el precio, entendiéndolo como el valor de un bien o un servicio dentro de un mercado expresado en función de una cantidad de dinero, medido en términos de lo que un comprador está dispuesto a dar para obtenerlos; no reviste ninguna importancia estratégica, ya que su pertinencia y su viabilidad está determinada más por una necesidad manifiesta de una comunidad que de su capacidad de pago. En consecuencia, para este proyecto se evalúa su factibilidad en términos de beneficio social, o sea, su aporte al desarrollo tanto de la localidad como para la región. La prestación de este servicio se justifica tenga o no la población, posibilidad de cubrir su costo, por lo tanto el precio es igual al costo.

Por otra parte según la ley 962 de 2005 o también llamada Ley anti trámites, establece en su artículo 4:

**Divulgación y gratuidad de los formularios oficiales.** Cuando fuere el caso, todas las entidades y organismos de la Administración Pública deberán habilitar los mecanismos necesarios para poner a disposición gratuita y oportuna de los interesados el formato definido oficialmente para el respectivo período en que deba cumplirse la respectiva obligación, utilizando para el efecto formas impresas, magnéticas o electrónicas.

Para referirse en cuanto a ingresos como tal, sería lo que las personas tanto naturales como jurídicas están obligadas a declarar según lo siguiente:

Cuadro 42. Tipos de impuestos y base de pago

	TIPO DE IMPUESTOS	BASE DE PAGO
<b>1</b>	<b>IMPUESTO SOBRE LA RENTA Y COMPLEMENTARIOS</b>	
<b>1.1</b>	<b>Contribuyentes de menores ingresos:</b>	
	• Ingresos brutos	\$ 33.268.000
	• Patrimonio bruto	\$ 106.934.000
	• Consumos en tarjeta de crédito	\$ 66.536.000
	• Valor total de compras y consumos	\$ 66.536.000
	• Total acumulado de consignaciones bancarias, depósitos o inversiones financieras	\$ 106.934.000
<b>1.2</b>	<b>Asalariados</b>	
	• patrimonio bruto	\$ 106.934.000
	• ingresos totales no superiores	\$ 78.418.000
	• consumos en tarjeta de crédito	\$ 66.536.000
	• valor total de compras y consumos	\$ 66.536.000
	• total acumulado de consignaciones bancarias, depósitos o inversiones financieras	\$ 106.934.000
<b>1.3</b>	<b>Trabajadores Independientes.</b>	
	• Patrimonio bruto	\$ 106.934.000
	• Ingresos totales no superiores	\$ 78.418.000
	• Consumos en tarjeta de crédito	\$ 66.536.000
	• Valor total de compras y consumos	\$ 66.536.000
	• Total acumulado de consignaciones bancarias, depósitos o inversiones financieras	\$ 106.934.000
<b>1.4</b>	<b>Personas naturales o jurídicas extranjeras</b>	Según Artículos 407 a 411 del Estatuto Tributario
<b>Cuadro 42 (continuación)</b>		
<b>1.5</b>	<b>Empresas de transporte internacional</b>	Artículo 414-1 del Estatuto Tributario

		La totalidad de ingresos ya sean por servicios de transporte internacional.
<b>2</b>	<b>DECLARACIÓN DE INGRESOS AL PATRIMONIO</b>	
<b>2.1</b>	<b>Entidades no contribuyentes del impuesto sobre la renta y complementarios con obligación de presentar declaración de ingresos y patrimonio.</b>	Entidades de derecho público no contribuyentes entidades sin ánimo de lucro Fondos de inversión Fondos de valores Los fondos comunes que administren las entidades fiduciarias Los fondos de cesantías Fondos de pensiones de jubilación e invalidez El Fondo de Promoción Turística Fondos parafiscales agropecuarios y pesqueros Cajas de Compensación Familiar Los fondos de empleados

Fuente: decreto 4929 de 2009

### 3.11 PROYECCIÓN DEL PRECIO

Como se dijo anteriormente, no se tiene un precio como tal para requerir el servicio que presta el punto, dado que no hay una política de cobros y se debe someter a las restricciones impuestas y cumplir con la ley, por tal razón no hay una proyección del precio; sin embargo, dado que el precio es igual al costo, la proyección del precio sería igual a la proyección del costo.

### 3.12 COMERCIALIZACIÓN DEL SERVICIO

**3.12.1 Estrategia de mercado.** Teniendo en cuenta la importancia institucional que tiene la DIAN, ésta cuenta con convenios en diferentes entidades los cuales se pueden aprovechar como alianzas estratégicas; es decir, utilizar su funcionamiento y cobertura para promocionar los servicios que se ofrecen en el punto de contacto. Tal es el caso de la Cámara de Comercio.

**3.12.2 Publicidad.** La estrategia publicitaria que se utiliza para la prestación del servicio de la DIAN, está dirigida a toda la población del municipio de la Unión y sus alrededores, para lo cual se tiene en cuenta los siguientes aspectos.

➤ **Plan publicitario**

✓ **Objetivo de mercadeo:** Introducir en el Mercado de La Unión una pequeña parte de la DIAN encargada de prestar servicios sin ánimo de lucro.

✓ **Objetivo de comunicación:** Dar a conocer a la comunidad el punto de contacto de la DIAN como una parte de la entidad que presta un servicio para su bienestar.

✓ **Promesa básica:** Conocer sobre temas tributarios, Aprender sobre cultura tributaria y así evitar sanciones.

✓ **Tipo de campaña:** Campaña publicitaria.

➤ **Plan de medios visuales.** Para el lanzamiento del punto de contacto de la DIAN se utilizan distintos medios con los que ya cuenta la entidad, puesto que, es necesario que la ciudadanía se entere del nuevo servicio que se está ofreciendo en la zona y que por otra parte se involucren con el tema.

✓ **Folletos:** Porque es un recurso de comunicación que excede el terreno publicitario, tiene la propiedad de comunicar de un modo muy claro y directo una idea central y se aprecia como soporte de comunicación efectiva y muy poderosa, se los ubica en lugares visibles y centrales.


Cuadro 43. Costo de Folletos

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
Folletos	4000	190	760000

A continuación se muestran algunos de los folletos que tendrá el punto de contacto.

Figura 3. Folleto de QRS`s

# QRS



SERIE **MUSICA**  
TRIBUTARIO

# 03

**RECUERDE QUE A TRAVÉS...**

... de los canales de servicio:  
Correo certificado, Buzón electrónico,  
Buzón Físico, Contact Center, Teléfono  
o Fax y presencial en los puntos de  
Contacto, que brinda la entidad  
puede presentar su QRS.

**SI DESEA CONOCER...**

... el trámite del QRS, puede solicitar la  
información al correo electrónico  
[quejas-dian.gov.co](mailto:quejas-dian.gov.co), indicando el  
número de radicación que fue informado  
a su correo electrónico.

[www.dian.gov.co](http://www.dian.gov.co)


**¡SUS QUEJAS,  
reclamos, sugerencias  
y PETICIONES!**

nos interesan, nos ayudan a **mejorar!**

¡Ayuda de nuestros quejas y reclamos:

**313 8778,**  
Línea gratuita de denuncias, corrupción, contrabando y evasión  
**01 8000 51 40 90**  
Línea única nacional **01900 111 5462,**  
para Bogotá, **5462200**  
[quejas@dian.gov.co](mailto:quejas@dian.gov.co)

**QUEJAS  
RECLAMOS Y  
SUGERENCIAS**



**DIAN**  
Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales

COLOMBIA  
un compromiso que no podemos evadir

---

# QRS

SERIE **MUSICA**  
TRIBUTARIO

# 03

## QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, PETICIONES Y FELICITACIONES

**ESTIMADO CLIENTE**

Al formular una QRS se debe suministrar la siguiente información, con el fin de enterarlo acerca del trámite de la misma.

1. Nombres y apellidos e identificación del solicitante.
2. Dirección, ciudad, teléfono y correo electrónico (si tiene correo electrónico).
3. Descripción de los hechos que motivan la QRS.
4. Fecha en que ocurrieron los hechos.
5. Relación de los documentos que sustenten la QRS (si existen).
6. Nombre del funcionario y área a la que pertenece o datos contra quien se formula la QRS.
7. Punto de contacto en el que fue atendido.
8. Firma del solicitante (si es de manera presencial).

\* Si es anónimo, indicar, mínimo dirección de correspondencia o correo electrónico.

**¿QUÉ ES UNA QUEJA?**

Es la manifestación de un servidor público, o ciudadano particular que pone en conocimiento de la Unidad Administrativa Especial - Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales, la ocurrencia de un hecho irregular.

**¿QUÉ ES UN RECLAMO?**

Es la protesta presentada por un ciudadano, con el fin de reivindicar un derecho que ha sido vulnerado por la prestación deficiente de un servicio de la UAE DIAN.

**¿QUÉ ES UNA SUGERENCIA?**

Es una formulación de ideas, tendencias al mejoramiento de un proceso y/o un servicio de la UAE-DIAN.

**¿QUÉ ES UNA PETICIÓN?**

Toda persona tiene derecho a formular peticiones sobre asuntos asignados a la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales y los funcionarios están obligados a dar la respuesta, conforme al trámite y dentro de los términos señalados por las leyes.

**¿QUÉ ES UNA FELICITACIÓN?**

Es la manifestación de agradecimiento y/o satisfacción por los productos y/o servicios que resaltan la buena labor de los funcionarios, o de la UAE DIAN en general, que provienen de la actitud voluntaria y desinteresada del cliente y que no están motivadas o influenciadas por solicitud del funcionario, en contraprestación de llevar a cabo un proceso o un servicio.

**¿QUÉ ES UNA DENUNCIA?**

Es la comisión de un hecho presuntamente delictivo, con el que se pueda estar configurando evasión, elusión, contrabando, infracciones al régimen cambiario, lavado de activos, o cualquier tipo de conducta dolosa de un particular, que demuestre una indebida gestión fiscal, o que vaya en detrimento de los bienes o fondos de la nación, afectando la seguridad fiscal del Estado y la protección del orden público económico nacional.

Para atender en debida forma su denuncia, se requiere la siguiente información, en el momento de presentarla:

1. Nombres y apellidos e identificación del solicitante.
2. Dirección, ciudad, teléfono y correo electrónico (Si tiene correo electrónico).
3. Nombre o Razón Social del denunciado.
4. Cédula o NIT del denunciado.
5. Dirección, teléfono, ciudad del denunciado.
6. Descripción de los hechos que motivan la denuncia.
7. Fecha en que ocurrieron los hechos.
8. Relación de los documentos que sustenten la denuncia (si existen).

\*Si es anónimo, indicar, mínimo dirección de correspondencia o correo electrónico.

Las denuncias se pueden realizar en cualquier Dirección Seccional a nivel nacional, en la división de Gestión de Fiscalización.

En Bogotá en el Nivel Central (Cra. 7 No. 6 - 54 Edificio Sendas Piso 13), Coordinación RILO y Auditoría de Denuncias de Fiscalización o en los teléfonos 607 9632, 607 9847 y/o 018000514090.

**¿QUÉ ES UNA CONSULTA?**

Es la aclaración escrita que toda persona puede formular sobre la interpretación y aplicación de las normas tributarias nacionales, aduaneras o de comercio exterior, en lo competente a la UAE DIAN. Esta se puede suscribir al correo [asistencia@dian.gov.co](mailto:asistencia@dian.gov.co)


**Marco Normativo:**

- Art. 23 Constitución Política de Colombia;
- Código Contencioso Administrativo;
- Artículo 54 y 55 Ley 190 de junio 8 de 1995;
- Artículo 75 Ley 817 de octubre 6 de 2000;
- Art. 24 Ley 734 de febrero 5 de 2002;
- Resolución DIAN 711 de 5 de febrero de 2003;
- Art. 3, 15, 51, Ley 862 de junio 8 de 2005;
- Circular 118 de octubre 7 de 2005;
- Circular interna 011 del 28 de mayo de 2007.

[www.dian.gov.co](http://www.dian.gov.co)

Fuente: DIAN - Seccional Pasto

Figura 4. Folleto de tipo de régimen

¿RÉGIMEN SIMPLIFICADO O COMÚN?	¿RÉGIMEN SIMPLIFICADO O COMÚN?	02
<p>2. Como responsable del Régimen Común usted debe:</p> <p>A. Inscribirse en el Registro Único Tributario, dentro del Régimen Común o actualizar el RUT, como responsable del Régimen Común.</p> <p>B. Solicitar autorización de la numeración de la facturación en la Administración correspondiente a su residencia o domicilio.</p> <p>C. Expedir factura o documento equivalente con todos los requisitos de Ley</p> <p>D. Expedir documento equivalente con todos los requisitos de Ley, en los casos autorizados por el Gobierno Nacional.</p> <p>E. Cobrar y discriminar el IVA en la factura o documento equivalente.</p> <p>F. Presentar declaración bimestral de IVA aún cuando no hubiere percibido ingresos gravados en el período y mientras no informe el cese de actividades y pagar el IVA correspondiente.</p>	<p>G. Presentar la declaración de Renta y complementarios por cada año gravable.</p> <p>H. Asumir la retención del cincuenta por ciento (50%) de la tarifa del IVA, cuando adquiera bienes o servicios gravados de responsables del régimen simplificado.</p> <p>I. Actuar como agente de retención en la fuente y presentar la declaración de retención en la fuente cada mes, con pago, mientras ostente esa calidad y expedir certificados de retención.</p> <p>J. Informar el cese de actividades.</p> <p>K. Llevar libros de contabilidad, registrados ante la Cámara de Comercio del domicilio principal si es comerciante o ante la Administración de Impuestos, según el caso.</p> <p>Reciba asistencia en Bogotá en el <b>5 462 200</b> o a nivel nacional en la línea <b>01900 111 5462</b></p> <p> www.dian.gov.co</p>	<p><b>IVA:</b> <b>¿Régimen Simplificado o Común?</b></p> <p></p>
Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales	Colombia, un compromiso que no podemos evadir.	
¿RÉGIMEN SIMPLIFICADO O COMÚN?	¿RÉGIMEN SIMPLIFICADO O COMÚN?	¿RÉGIMEN SIMPLIFICADO O COMÚN?
<p>1. Si responde afirmativamente a cualquiera de estas preguntas usted está obligado a inscribirse en el Régimen Común.</p> <p>A. ¿Percibió en el año 2007 por el desarrollo de su(s) actividad(es) económica(s) gravadas con IVA, ingresos brutos totales superiores a 4.000 U.V.T., es decir \$83.896.000? (Valor UVT año 2007 \$20.974)</p> <p>B. ¿Desarrolló su actividad económica gravada con IVA, bajo la figura de sociedad?</p> <p>C. ¿Tiene dos o más establecimientos de comercio, oficinas, sedes, locales o</p>	<p>negocios donde ejerce su actividad económica?</p> <p>D. ¿La(s) actividad(es) económica(s) que usted desarrolla están bajo franquicia, concesión, regalia, autorización u otro sistema que implique la explotación de intangibles?</p> <p>E. ¿Es usuario aduanero porque realiza operaciones de comercio exterior, como importaciones o exportaciones?</p> <p>F. ¿Es fabricante de productos gravados?</p> <p>G. ¿Celebró durante el año 2007 contratos de venta de bienes y/o prestación de servicios gravados, por valor individual y superior a 3.300 UVT, es decir</p>	<p>\$69.214.000? (Valor UVT año 2007 \$20.974)</p> <p>H. ¿Ha celebrado durante el año en curso (2008) contratos de venta de bienes y/o prestación de servicios gravados, por valor individual y superior a 3.300 UVT, es decir \$72.778.000? (valor UVT año 2008 \$22.054)</p> <p>I. ¿El monto de sus consignaciones bancarias, depósitos o inversiones financieras durante el año 2007 superó la suma de \$94.383.000? (4.500UVT)</p> <p>J. ¿El monto de sus consignaciones bancarias, depósitos o inversiones financieras en lo que va corrido del año 2008, supera los 4.500 UVT, es decir \$99.243.000? (valor UVT año 2008 \$22.054)</p>
Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales	Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales	Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales

Fuente: DIAN – Seccional Pasto

Figura 5. Folleto de renta y complementarios

RENTA Y COMPLEMENTARIOS

Para facilitar el cumplimiento de la obligación de declarar a continuación le indicamos el procedimiento a seguir:

- Obtenga o actualice su Registro Único Tributario (RUT) en cualquier administración del país o puntos de contacto DIAN.
- La Persona Natural, sucesión ilíquida o Asimilada **NO obligada a llevar libros de contabilidad**, deberá utilizar el formulario 210. Para estos contribuyentes, la DIAN ha dispuesto en el portal el "Programa de ayuda Renta", herramienta que le apoyará y facilitará paso a paso el diligenciamiento evitándole errores aritméticos y de forma.
- La Persona Natural, sucesión ilíquida o Asimilada **Obligadas a llevar libros de contabilidad**, deberán utilizar el formulario 110.
- Use los Servicios Informáticos Electrónicos para el "diligenciamiento y presentación" del formulario en forma gratuita a través del portal [www.dian.gov.co](http://www.dian.gov.co), este servicio evita posibles errores de identificación, ubicación y aritméticos.
- También puede cumplir su deber de declarar empleando los formularios litográficos los cuales debe adquirir en puntos autorizados según listado dispuesto en el portal [www.dian.gov.co](http://www.dian.gov.co) / Sitios de Interés/Puntos de venta formularios y cartillas.
- Reciba asistencia en la página [www.dian.gov.co](http://www.dian.gov.co) o llame al 5 462200 en Bogotá o a nivel nacional en la línea 01900 111 5462.

Los plazos para presentar la declaración de renta año gravable 2007 personas naturales son:

Si los dos últimos dígitos son	Hasta el día
96 a 00	03 de junio de 2008
91 a 95	04 de junio de 2008
86 a 90	05 de junio de 2008
81 a 85	06 de junio de 2008
76 a 80	09 de junio de 2008
71 a 75	10 de junio de 2008
66 a 70	11 de junio de 2008
61 a 65	12 de junio de 2008
56 a 60	13 de junio de 2008
51 a 55	16 de junio de 2008
46 a 50	17 de junio de 2008
41 a 45	18 de junio de 2008
36 a 40	19 de junio de 2008
31 a 35	20 de junio de 2008
26 a 30	23 de junio de 2008
21 a 25	24 de junio de 2008
16 a 20	25 de junio de 2008
11 a 15	26 de junio de 2008
06 a 10	27 de junio de 2008
01 a 05	01 de julio de 2008

DIAN  
www.dian.gov.co

Colombia, un compromiso que no podemos evadir.

SERIE  
MUSICA  
TRIBUTARIO

¿Es usted Persona Natural, declarante del Impuesto sobre la Renta y Complementarios por el año gravable 2007?

DIAN  
Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales

Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales

RENTA Y COMPLEMENTARIOS

RENTA Y COMPLEMENTARIOS

RENTA Y COMPLEMENTARIOS

Si responde afirmativamente a cualquiera de las siguientes preguntas usted está obligado a presentar declaración de renta y complementarios por el año gravable 2007.

a. ¿Es usted asalariado o trabajador independiente y la suma de todos sus bienes a 31 de diciembre de 2007 fue superior a \$94.383.000? (4.500 UVT). (Valor UVT año gravable 2007 \$20.974)

SI  NO

b. ¿Es usted comerciante o fabricante o rentista de capital (si sus ingresos fueron por intereses, dividendos, arrendos), y durante el año gravable 2007 obtuvo ingresos totales superiores a \$29.364.000? (1.400 UVT). (Valor UVT año gravable 2007 \$20.974)

SI  NO

c. ¿Como comerciante o independiente durante el año 2007, tuvo usted dos locales, sedes, oficina o sitios para el desarrollo de su actividad?

SI  NO

d. ¿Durante el año gravable 2007 realizó compras en efectivo, con préstamos o por cualquier medio, de bienes como casa, apartamento, lote, vehículo, etc.

por valor superior a \$58.727.000? (2.800 UVT). (Valor UVT año gravable 2007 \$20.974)

SI  NO

e. ¿Durante el año 2007 realizó consumos de bienes y/o servicios en efectivo por valor superior a \$58.727.000? (2.800 UVT). (Valor UVT año gravable 2007 \$20.974)

SI  NO

f. ¿En el año gravable 2007 realizó consumos de bienes y/o servicios con su tarjeta de crédito por valor superior a \$58.727.000? (2.800 UVT). (Valor UVT año gravable 2007 \$20.974)

SI  NO

g. ¿Realizó depósitos, inversiones financieras o consignaciones en su(s) cuenta(s) bancaria(s) durante el año 2007, por un valor acumulado superior a \$94.383.000? (4.500 UVT). (Valor UVT año gravable 2007 \$20.974)

SI  NO

h. ¿Es usted asalariado o trabajador independiente y obtuvo ingresos totales en el año 2007 por valor superior a \$69.214.000? (3.300 UVT). (Valor UVT año gravable 2007 \$20.974)

SI  NO

i. ¿El valor de los salarios recibidos durante el año gravable 2007 representa menos del 80% del total de los ingresos recibidos? (salarios más otros ingresos).

SI  NO

j. ¿Como trabajador independiente, el valor de los honorarios, comisiones y servicios, recibidos debidamente facturados durante el año 2007, sobre los cuales le practicaron retención en la fuente representan menos del 80% del total de los ingresos de su actividad como independiente?

SI  NO

k. ¿Siendo comerciante realizó durante el año 2007 operaciones de importación o exportación?

SI  NO

l. ¿En el negocio en el cual desarrolló su actividad durante el año 2007 se vendieron bienes o servicios bajo concesión, franquicia, regalías o explotación de intangibles?

SI  NO

m. ¿Celebró contrato(s) de venta de bienes o prestación de servicios, en el año 2007, por valor superior a \$69.214.000? (3.300 UVT). (Valor UVT año gravable 2007 \$20.974)

SI  NO

Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales

Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales

Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales

Fuente: DIAN – Seccional Pasto

Figura 6. Folleto de formularios y cartillas



CALI C.S SERVICIOS COM CALLE 27 No 43-12	3 253 081
CALI C.S CENCAR YUMBO CENCAR BLQ A1 LC 122	6 901 305 / 106
CALI C.S CARRERA 15 CRA 15 No 35-55	4 430 651
CALI C.S GUAYAQUIL CRA 17 No 15 - 03	5 565 146 / 8 963 978
CALI C.S UNICENTRO CRA 100 No 5 - 169 LC 377 A	3 127 589
<b>CARTAGO</b>	
CTGO C.S PRINCIPAL VALLE CRA 4 No 15 - 61	2 130 101 / 2 117 011
CTGO C.S LA 4-VALLE CRA 4 No 11-44	2 122 127
CTGO C.S LA 5VALLE CRA 5 No 7-43	2 124 280
<b>DARIÉN</b>	
CALIMA DARIÉN C.S CRA 7 No 11 - 51	2 271 118
<b>EL CERRITO</b>	
CERRITO C.S CRA 12 No 7-10	2 565 511
<b>FLORIDA</b>	
FLORIDA VALLE C.S CALLE 9 No 18-86	2 642 423
<b>LA UNIÓN-VALLE</b>	
LA UNIÓN VALLE C.S CALLE 15 No 13 - 52 LC 102	2 292 380
<b>OBANDO</b>	
OBANDO VALLE C.S CALLE 3 CRA 4E3Q	2 053 124
<b>PALMIRA</b>	
PALMIRA C.S PRINCIPAL CALLE 42 No 29-07	2 711 039
PALMIRA C.S SUC. CENTRO CRA 29 No 31-58	2 758 733 / 2 817 774 / 93
PALMIRA C.S SANTA BARBARA CALLE 31 No 34-84	2 759 878 / 2 723 110

<b>PRADERA</b>	
PRADERA VALLE C.S CALLE 7 No 8-35	2 674 402
<b>ROLDANILLO</b>	
ROLDANILLO VALLE C.S CRA 7No6-111	2 298 188
<b>SEVILLA-VALLE</b>	
SEVILLA VALLE C.S CALLE 49 No 50-07 ESQ	2 196 655
<b>TULUA</b>	
TULUA C.S OF PPAL CRA 27 No 28-05	2 247 866
TULUA C.S SUCURSAL CRA 30 No 21-05	2 259 052 / 2 257 897
<b>ZARZAL</b>	
ZARZAL C.S CRA 9 No 11-36	2 209 959

**PUNTOS DE VENTA  
SERVIENTREGA**

COLOMBIA, un compromiso  
que no podemos evadir.  
Línea Nacional: 01900 111 5462  
www.dian.gov.co

**LÍNEA DE ATENCIÓN AL CLIENTE  
SERVIENTREGA: 01 8000 123 030**

Adquiera sus formularios y cartillas  
sólo en Centros de Soluciones  
autorizados de SERVIENTREGA

**PUNTOS DE VENTA  
SERVIENTREGA**

**CAUCA**

**NARIÑO**

**VALLE**

<b>CAUCA</b>	
<b>POPAYÁN</b>	
POPAYÁN C.S PRINCIPAL CALLE 2 No 9-27	8 337 256 / 8 333 533
POPAYÁN C.S HISTÓRICO CALLE 8 No 7-97	8 243 533
POPAYÁN C.S CALLE 6 CALLE 6 No 4 - 73	8 220 791
POPAYÁN C.S HOYOS II CRA 6 No 24 No 44	8 200 252
<b>PUERTO TEJADA</b>	
PUERTO TEJADA C.S SUC I CALLE 15 No 20-49	8 285 087
PUERTO TEJADA C.S OF PPAL CALLE 15 No 17-28	8 283 401
<b>SANTANDER DE QUILICHAO</b>	
SANTANDER DE QUILICHAO C.S PPAL CRA 10 No 5-54	8 298 899
<b>NARIÑO</b>	
<b>IPALES</b>	
IPALES C.S PPAL CALLE 17 No 7-09	7 734 492 / 7 732 062
IPALES C.S SUCURSAL CRA 11 No 15 - 42	7 252 161
<b>LA UNIÓN NARIÑO</b>	
LA UNIÓN C.S CRA 1 No 18-23	3 364 179
<b>PASTO</b>	
PASTO C.S OF PPAL CALLE 16 B No 29-48	7 326 573 / 74
PASTO C.S SUCURSAL CALLE 15 No 22B - 09	7 228 141
PASTO C.S PARQUE BOLÍVAR CRA 6 No 22 - 87	7 200 750
<b>TUMACO</b>	
TUMACO C.S OF PPAL CALLE SUCRE No 4-25	7 271 568 / 7 272 463
TUMACO C.S AV LOS ESTUDIANTES AV LOS ESTUDIANTES No 5-157	7 271 476

<b>TUQUERRES</b>	
TUQUERRES C.S OF PPAL CALLE 19 No 14-31	7 281 671 / 7 295 842
<b>VALLE</b>	
<b>ANSERMA NUEVO</b>	
ANSERMA NUEVO VALLE C.S CALLE 5 No 4 - 71	2 052 505
<b>BUENAVENTURA</b>	
BVENTURA C.S PRINCIPAL CRA 5 A No 2-17	2 417 836 / 2 419 406
BVENTURA C.S TERMINAL TERMINAL LC No 4-3	2 423 317
<b>BUGA</b>	
BUGA C.S OF PPAL CRA 8 No 14-02	2 369 452
BUGA C.S CENTRO CALLE 6 No 10-38	2 280 120
<b>CAICEDONIA</b>	
CAICEDONIA C.S CRA 18 No 6-37	2 161 339 / 1 536
<b>CALI</b>	
CALI C.S ACOPÍ PRINCIPAL CRA 34 No 10-260	6 912 926 EXT 120/126
CALI C.S AMERICAS AV 2 DA No 23A No 60	6 617 444
CALI C.S ROOSEVELT CALLE 6 No 28A-50	5 140 025
CALI C.S ZACOCOURTH CRA 3 No 11-32 OFIC 11	8 881 097 / 8 894 333
CALI C.S PASEO QUINTA C.CIAL PASEO STA LC 11 RESQ	5 528 930
CALI C.S VERGALLES AV 4 NTE No 19 No - 26	6 611 930
CALI C.S EL PORVENIR CALLE 34 No 2C-13	4 425 198
CALI C.S LUNA CALLE 13 No 23 C - 17	5 583 336
CALI C.S SANTA HELENA CALLE 18 No D 28-54	3 348 774 / 3 375 943

CALI C.S LA GOBERNACION CRA 6 No 11-26	8 821 039
CALI C.S SAN FERNANDO CALLE 4 B No 27-16	5 560 532
CALI C.S PALACIO ROSA AV 4 NTE No 10-123 LC 02	6 614 769
CALI C.S LA PRIMERA CRA 1 No 23-91	8 833 347
CALI C.S AEROPUERTO AEROP ALFONSO BONILLA	2 801 453
CALI C.S CENTRO CRA 6 No 11-49	8 808 850
CALI C.S LA 14 DE PASO ANCHO CALLE 13 No 80-60 LC 05	6 805 526
CALI C.S RAPEL PADUA I CLL 30 CALLE 30 No 28N-24 LC 210	6 600 871 / 6 618 534
CALI C.S COMMUNIC CHRISTIAN I CALLE 18 A CRA 56 ESQ C.CIAL GALERIAS GUAD LC 1002	8 851 056 / 3 960 699
CALI C.S LA MERCED AV 3 NTE No 44 N - 31	6 642 783
CALI C.S COMPAÑI CALLE 42 No 83 - 64	3 963 683
CALI C.S BELALCÁZAR CRA 17 F No 20 - 24	8 845 447
CALI C.S STA MONICA AV 6 NTE No 23 - 71	6 617 427
CALI C.S HOLGUINES CRA 100 No 11 - 60 LC 103	6 814 239 / 3 308 758
CALI C.S JARDIN PLAZA LC 5-5 C.CIAL PLZ CRA 98 No 16-200 LC 5-5	3 960 576
CALI C.S DE TODO AÑALI C.CIAL LA 14 DE CALIMA LC 249	4 494 613 / 12
CALI C.S COPISSERES CALLE 16 No 106-109 LC 103	3 333 178 / 3 155 631
CALI C.S YUMBO CALLE 5 No 5-34 B. BELALCÁZAR	6 907 136
CALI C.S COLÓN PLAZA CRA 1 CALLE 62 LC 44 C.CIAL COLÓN PLAZA	4 394 000
CALI C.S PAPER & COM CALLE 70 No 7 U 2 - 04	6 621 710

Fuente: DIAN – Seccional Pasto

- ✓ **Volantes:** Se utilizan como apoyo en la campaña, en lugares reconocidos y puntos estratégicos.

Cuadro 44. Costo de volantes.

DESCRIPCION	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
Volante	2000	157,5	315000

A continuación se muestran algunos de los volantes que se darán en el punto de contacto.

Figura 7. Volante de actualización del RUT



Fuente: DIAN – Seccional Pasto

Figura 8. Volante de declaración del impuesto sobre la renta y complementarios.

# ¿ES USTED DECLARANTE DEL IMPUESTO SOBRE LA RENTA Y COMPLEMENTARIOS?



DIAN  
Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales

---

**SI RESPONDE AFIRMATIVAMENTE**  
a cualquiera de las siguientes preguntas usted está obligado a presentar declaración de renta y complementarios por el año gravable 2008.

**A.** ¿Es usted asalariado o trabajador independiente y la suma de todos sus bienes a 31 de diciembre de 2008 fue superior a \$99.243.000 (4.500 UVT)?

**SI NO**

**B.** ¿Es usted comerciante, fabricante, rentista de capital (por intereses, dividendos, arrendos), y durante el año gravable 2008 obtuvo ingresos totales superiores a \$30.876.000 (1.400 UVT)?

**SI NO**

**C.** ¿Como comerciante o independiente durante el año 2008, tuvo unidad/dos locales, sedes, oficina o sitios para el desarrollo de su actividad?

**SI NO**

**D.** ¿Durante el año gravable 2008 realizó compras en efectivo, con préstamos o por cualquier medio, de bienes como casa, apartamento, lote, vehículo, etc. por valor superior a \$61.751.000 (2.800 UVT)?

**SI NO**

**E.** ¿Durante el año 2008 realizó consumos de bienes y, o servicios en efectivo por valor superior a \$61.751.000 (2.800 UVT)?

**SI NO**

**F.** ¿En el año gravable 2008 realizó consumos de bienes y, o servicios con su tarjeta de crédito por valor superior a \$61.751.000 (2.800 UVT)?

**SI NO**

**G.** ¿Realizó depósitos o consignaciones en su(s) cuenta(s) bancaria(s) durante el año 2008, superiores a \$99.243.000 (4.500 UVT)?

**SI NO**

**H.** ¿Sus inversiones financieras, (CDT, acciones, fiducias, etc) durante el año gravable 2008 fueron superiores a \$99.243.000 (4.500 UVT)?

**SI NO**

**I.** ¿Es usted asalariado o trabajador independiente y obtuvo ingresos en el año 2008 por valor superior a \$72.776.000 (3.300 UVT)?

**SI NO**

**J.** ¿El valor de los salarios recibidos dentro del año gravable 2008 representa menos del 80% del total de los ingresos recibidos (salarios más otros ingresos)?

**SI NO**

**K.** ¿Como trabajador independiente, el valor de los honorarios recibidos durante el año 2008, sobre los cuales le practicaron retención en la fuente representa menos del 80% del total de los ingresos de su actividad como independiente?

**SI NO**

**L.** ¿Realizó durante el año 2008 operaciones de importación o exportación?

**SI NO**

**M.** ¿En el negocio en el cual desarrolló su actividad durante el año 2008 se vendieron bienes o servicios, bajo concesión, franquicia, regalías o explotación de intangibles?

**SI NO**

**N.** ¿Celebró contrato(s) de venta de bienes o prestación de servicios, en el año 2008, por valor superior a \$72.776.000 (3.300 UVT)?

**SI NO**

Los pilonos para presentar la declaración de renta año gravable 2008 por personas naturales son:

LUN	MAR	MIÉ	JUE	VIE
3	4	5	6	
10	11	12	13	14
18	19	20	21	
24	25	26	27	28
31	1			
Septiembre				

DECLARACIÓN Y PAGO EN UNA SOLA CUOTA

NOTA: El valor de la Unidad de Valor Tributario (UVT) para el año gravable 2008 es de \$22.054 pesos moneda corriente.

**COLOMBIA**  
un compromiso que no podemos evadir.



www.dian.gov.co

Fuente: DIAN – Seccional Pasto

Figura 9. Volante de facturación

www.lafacturaestaviva.com

# La FACTURA está viva

Pídela y Consérvala

www.dian.gov.co

**DIAN**  
Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales

**LA FACTURA VIVE CON EL IVA**  
y con el IVA vive el desarrollo de los colombianos.  
Línea Nacional Gratuita 01 8000 514 090

## CONOZCA LOS REQUISITOS DE LAS FACTURAS» (Art. 617 del Estatuto Tributario)

Este documento debe denominarse como FACTURA DE VENTA (PRESENCIAL)  
Apellidos y nombre o razón social y NIT del emisor (PRESENCIAL)

Fecha de expedición  
Razón social e identificación del comprador

FECHA  
SEÑORES  
NIT o C.C. No  
DIRECCIÓN  
TEL.

CANTIDAD	DETALLE	VALOR UNIT	VALOR TOTAL
10	NOMBRE DEL PRODUCTO	1200	12000
SUBTOTAL			
IVA			
TOTAL			

EMPRESA  
EMPRESA O RAZÓN SOCIAL

EMPRESA  
FACTURA DE VENTA  
N° 0123

LA FACTURA  
LA FACTURA

Numero consecutivo preimpreso  
Nombre e razón social y NIT del emisor de la factura (PRESENCIAL)  
Discriminación del IVA  
Valor total de la operación

## La FACTURA está viva

# DENUNCIE

**CASOS IRREGULARES como:**

- No expedir facturas.
- Expedir facturas sin requisitos.
- No cobrar el IVA.

**LÍNEA NACIONAL GRATUITA**  
**01 8000 514 090** opción 4

Coordinación RILO y Auditoría de denuncias de Fiscalización  
Carrera 7 N. 6-54 Bogotá D.C.

Asistencia Telefónica: 546 22 00 en Bogotá  
o 01 900 111 54 62 desde cualquier lugar del país

Visite [www.lafacturaestaviva.com](http://www.lafacturaestaviva.com)



**LA FACTURA VIVE CON EL IVA**  
 y con el IVA vive el desarrollo de los colombianos.  
 Línea Nacional Gratuita 01 8000 514 090

Fuente: DIAN – Seccional Pasto

✓ **Calendarios tributarios:** se utilizan para mejorar el servicio en el punto, dando a conocer una información importante, concisa y adecuada a los usuarios.

Cuadro 45. Costo de calendarios.

DESCRIPCION	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
Calendarios	1000	100	100000

A continuación se muestra algunos de los calendarios que se darán en el punto de contacto.

Figura 10. Calendario tributario



Fuente: DIAN – Seccional Pasto

- ✓ **Pasacalle:** Este medio se realiza antes de la apertura del punto para crear una expectativa de interés en la comunidad y después del lanzamiento para posicionar en la mente de las personas la cultura tributaria y la existencia del punto.

Cuadro 46. Costo de pasacalles.

DESCRIPCION	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
Pasacalles	1	76.000	76.000

- **Medios Auditivos.** Se emplean tales como la radio por la facilidad que tienen de encontrar el objetivo llegando a hogares, oficinas, automóviles y prácticamente a cualquier sitio.

- **La radio:** Es considerado como el segundo gran medio efectivo en la publicidad, por el cubrimiento geográfico y el gran tamaño de audiencia. Se determina que la publicidad en este medio, se pauta en la emisora del municipio llamada “Café Stéreo”.

- ✓ **Frecuencia:** se considera dependiendo de la campaña que se esté llevando a cabo en la entidad a nivel nacional. Por lo que según la importancia de la campaña se determina la frecuencia con la que se da la pauta. Para el inicio del punto la realizaran seis (6) cuñas diarias en Café Stéreo de lunes a domingo en la franja de 6 am a 7 pm.

- ✓ **Horario:**

- 1 cuña en las noticias de la emisora de 6 a 8 am
- 5 en los programas musicales de 9 am a 7 pm en el transcurso del día.

Cuadro 47. Análisis de medios radiales

CUÑAS AL MES	VALOR UNITARIO	VALOR MENSUAL	VALOR TOTAL
168	5.000	840.000	5.040.000

✓ **Periodo:** El tiempo de cualquier campaña en la DIAN es constante, según lo establecido por el nivel central ubicado en Bogotá. Para dar a conocer el punto se pretenden realizar durante los seis (6) primeros meses.

✓ **Time o Pauta:** Se utilizara él time o pauta que se maneja a nivel nacional, priorizando en este caso en particular en informar la existencia del punto de contacto en el municipio.

Se debe tener presente que los folletos y volantes son impresos anualmente, los calendarios cada trimestre y se usa solo un pasacalle. Además las cuñas radiales son constantes, ya que depende de la campaña que se realice en la entidad a nivel nacional, pero para dar a conocer el punto de contacto se harán en los seis (6) primeros meses, como ya se dijo anteriormente.

Cuadro 48. Consolidado de publicidad

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	VALOR UNITARIO
Folletos	4000	190
Volante	2000	157,5
Calendarios	1000	100
Pasacalle	1	76.000
cuñas radiales	168	5.000
<b>TOTAL</b>		<b>6.291.000</b>

- **PLAZA**

El punto de contacto se ubica en el Municipio de La Unión, específicamente en la **Cra 2 N° 17-03 Edificio Santos Piso 3 en el barrio Eduardo Santos**. El local tiene un tamaño adecuado para la instalación y operación de los equipos, así como para la circulación del personal y el buen servicio, según lineamientos establecidos por el nivel central de la DIAN.

- ❖ El local dispone de una instalación sanitaria suficientemente dotada para facilitar la higiene del personal.
- ❖ El punto, tiene una adecuada y suficiente iluminación natural y/o artificial, la cual se obtiene por medio de ventanas, y lámparas convenientemente distribuidas. Además, posee sistemas de ventilación adecuados para facilitar la remoción del calor y contar con un ambiente laboral agradable y un buen servicio.
- ❖ El personal no tiene una dotación como tal, pero para realizar visitas a las diferentes empresas esta dotado de su habitual chaleco de color azul, con el logotipo de la entidad.
- ❖ La decoración del punto dispone de una cartelera donde se exhiben los diferentes tipos de información correspondientes a la entidad.

La dotación se puede observar en la siguiente figura.

Figura 11. Vestimenta de trabajo – Chalecos para visitas



## **PORTAFOLIO DE SERVICIOS**

### **Presentación**

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

Le compete actuar como autoridad doctrinaria y estadística en materia tributaria, aduanera, de control de cambios en relación con los asuntos de su competencia, así como los atinentes a los Sistemas Especiales de Importación-Exportación, Zonas Francas, Zonas Económicas Especiales de Exportación y las Sociedades de



Comercialización Internacional.

### **Logotipo**

Reúne la marca, el Isotipo y el slogan, siendo este “Colombia, un compromiso que no podemos evadir”.

Figura 12. Logotipo



**“COLOMBIA, UN COMPROMISO QUE NO PODEMOS EVADIR”**

### **MISIÓN**

En la dirección impuestos y aduanas nacionales somos responsables de prestar un servicio de facilitación y control a los agentes económicos, para el cumplimiento de las normas que integran el Sistema Tributario, Aduanero y Cambiario, obedeciendo los principios constitucionales de la función administrativa, con el fin de recaudar la cantidad correcta de tributos, agilizar las operaciones de comercio exterior, propiciar las condiciones de competencia legal, proveer información confiable y oportuna, y contribuir al bienestar social y económico de los colombianos.

### **VISIÓN**

En el 2010, la dirección impuestos y aduanas nacionales de Colombia, ha consolidado: la autoridad fiscal del Estado, autonomía institucional, altos niveles de cumplimiento voluntario de las obligaciones que controla y facilita, la integralidad y aprovechamiento pleno de la información, de los procesos y de la normatividad, el aporte de elementos técnicos para la adecuación de la carga fiscal y la simplificación del sistema tributario, aduanero y cambiario.

Para este propósito, la entidad cuenta con un equipo de empleados públicos comprometido y formado para salvaguardar los intereses del Estado con un sentido de servicio, un soporte tecnológico integral y permanentemente actualizado, y un régimen administrativo especial propio de una entidad moderna que responde a las necesidades de la sociedad, empleados públicos, contribuyentes y usuarios.

## **OBJETIVO GENERAL**

Hacer presencia institucional con vocería, contribuyendo al bienestar social del municipio.

## **OBJETIVOS ESPECIFICOS**

- Evitar sanciones
- Crear cultura tributaria
- Brindar capacitaciones
- Contribuir a lograr la meta propuesta por la DIAN para el año 2010
- Recaudar la cantidad correcta de tributos
- Proveer información confiable y oportuna
- Contribuir al bienestar social de la comunidad
- Lograr ubicar, identificar y clasificar a la comunidad Venteña
- Actualizar la diferente información que se tenga sobre los habitantes

## **SERVICIOS A OFRECER**

- Formulación del RUT:
- Facturación:
- Mecanismo digital:
- Información exógena
- Orientación al contribuyente
- QRS´s (quejas, reclamos y sugerencias):
- Kiosco
- Capacitación

## **4. ESTUDIO TÉCNICO**

También denominado operacionalización técnica, su importancia radica en el transcurso del desarrollo de la investigación, debido a que permite definir la infraestructura física contando con una distribución adecuada de los espacios; especificando el tamaño, la localización, la distribución, como también la cercanía a la comunidad.

#### **4.1 TAMAÑO DEL PROYECTO**

##### **Tamaño óptimo.**

Teniendo en cuenta la demanda y la población en edad de trabajar, se sabe que potencialmente podrían asistir al punto de contacto a solicitar su RUT en promedio 10000 habitantes, que no se encuentran registrados, tanto del municipio de la Unión como de sus 17 municipios aledaños, los cuales por lo menos asisten una (1) vez en el año.

Por otra parte se tiene el nicho de mercado que obedece a 938 registros, 897 de régimen simplificado, que asisten al punto como mínimo dos (2) veces en el año y 41 del régimen común, con una asistencia de mínimo tres (3) veces por año.

Con lo anterior, se procede a definir el tamaño del proyecto, donde se tiene en cuenta los 240 días que se laborara en el año (20 días en el mes), las ocho horas de atención diarias, los cinco (5) días a la semana y los 20 minutos que tarda cada funcionario en realizar un proceso o tramite por persona en el primer año debido al servicio de Internet.

##### **Cálculos del tamaño del proyecto**

$$10.000 * 1 = 10.000$$

$$897 * 2 = 1794$$

$$41 * 3 = 123$$

$$\text{Total tramites en el año} = 11.917$$

Teniendo en cuenta, que se realizan 11917 trámites al año, diariamente se deben realizar 50 trámites teniendo en cuenta los 240 días laborables en el año. Cada tramite tarda en promedio 30 minutos, o sea, que se necesitan 1500 minutos para atender los 50 tramites diarios, esto pasado a horas serian 25 diarias y dividido entre

8 que son las jornadas laborables, da como resultado 3.1, lo que significa que para el punto es necesario 3 funcionarios para atender los 11917 tramites en el año.

11917 tramites año / 240 días año = 50 tramites día  
 50 tramites día \* 30 min. Tramite = 1500 min. Día  
 1500 min. Día / 60 min. = 25 horas  
 25 horas / 8 horas = **3.1 jornales**

### Tamaño ideal.

El tamaño ideal del proyecto teniendo en cuenta los cálculos de su tamaño, sería que cada funcionario atiende cada tramite en 10 minutos obteniendo los siguientes resultados.

Si se quiere que cada trámite tarde 10 minutos, significa que se realizaran 48 trámites diarios por funcionario, o sea, 144 trámites en total por día, esto multiplicado por los 240 días al año serían 34560 trámites anuales.

8 horas \* 60 minutos = 480 minutos diarios  
 480 minutos diarios / 10 minutos por tramite = 48 tramites diarios  
 48 tramites diarios \* 3 funcionarios = 144 tramites diarios  
 144 tramites diarios \* 240 días anuales = **34560 tramites anuales**

Cuadro 49. Tamaño del proyecto

DETALLE	POR FUNCIONARIO		TOTAL DIA	TOTAL AÑO	TOTAL DIA	TOTAL AÑO
	Tamaño optimo	Tamaño ideal	Tamaño optimo		Tamaño ideal	
Personas atendidas por día	16	48	≈ 50	<b>11917</b>	144	<b>34560</b>

## 4.2 LOCALIZACION DEL PROYECTO

Si bien es cierto que la localización consiste en la ubicación del proyecto, existen factores que al final pueden influir en la decisión final, así tenemos:

- La política tributaria del gobierno
- La existencia de vías de comunicación (terrestre, aérea o marítima)
- La existencia de infraestructura urbana (agua, desagüe, luz y teléfono)
- La existencia de mercados insatisfechos y potenciales

- Nivel comercial, económico y productivo
- Disposiciones municipales
- Mano de obra disponible
- Costo del transporte
- Existencia de universidades, institutos, colegios

Asumiendo lo anterior, el lugar o espacio donde se va a llevar a cabo la prestación del servicio y su implementación es:

**4.2.1 Macro Localización.** Teniendo en cuenta las ventajas que ofrece el municipio en cuanto a los factores descritos anteriormente se identifica la macro localización del proyecto.

Figura 13. La Unión en Nariño<sup>24</sup>



Fuente: Pagina Universidad Mariana

Para realizar la macro localización se utilizó la técnica de puntuación en tres municipios del departamento de Nariño; el municipio de Túquerres Sandona y la Unión.

Cuadro 50. Factores claves del éxito

Factores	Número	Economía	Extensión	Distancia	Calidad	Total
----------	--------	----------	-----------	-----------	---------	-------

<sup>24</sup> Se encuentra en: <http://www.umariana.edu.co/conozcamosnariño.htm> [citado el 22 de enero de 2010].

claves del éxito	de habitantes		territorial		de servicios	
Peso	0.30	0.30	0.10	0.15	0.15	1
Sandona	2	2	2	2	3	
<b>Calificación</b>	0,6	0,6	0,20	0,3	0,45	<b>2,15</b>
Tùquerres	4	2	4	3	4	
<b>Calificación</b>	1,2	0,6	0,4	0,45	0,6	<b>3,25</b>
La Unión	4	4	3	4	3	
<b>Calificación</b>	1,2	1,2	0,3	0,6	0,45	<b>3,75</b>

En la matriz anterior se han tomado las variables más importantes, que afectan al proyecto directamente, y se les da un peso de importancia, de esta manera cada variable se la define así:

**Número de habitantes:** Para la realización del punto de contacto es fundamental su demografía, porque de esta manera se demanda más el servicio y el impacto social es mucho mayor.

**Economía:** A parte de la cantidad de habitantes es importante la variedad de sectores productivos y económicos, como también el número de establecimientos comerciales, tanto de personas jurídicas como naturales, para recibir mayor recaudo, mas demanda en cuanto a asesoramiento para evitar problemas tributarios.

**Sector territorial:** Se hace importante que el territorio sea amplio, para así tener la oportunidad de cubrir sectores aledaños y brindar el servicio incrementando aun más el bienestar social.

**Distancia:** Un factor clave para determinar la ubicación del punto de contacto, es la distancia de los diferentes municipios a la DIAN de Pasto o de alguna de las otras seccionales del departamento, pues lo que también se quiere es mejorar la calidad del servicio y la cercanía es algo muy importante.

**Calidad del servicio:** La energía, las telecomunicaciones, las vías de comunicación, son entre otros servicios muy importantes para determinar la funcionalidad del punto y por lo tanto su localización, pues se quiere prestar un servicio con calidad.

Después de conocer un poco acerca de los 3 municipios; Tùquerres, Sandona y La Unión y analizar las variables descritas anteriormente en cada uno de ellos, se concluye que este último es el que ofrece las mayores condiciones y cumple con los factores necesarios para la instalación del punto de contacto de la DIAN, según las mismas exigencias de esta.

**4.2.2 Micro Localización del Proyecto.** El área específica donde se lleva a cabo el proyecto es en el barrio Eduardo Santos de La Unión- Nariño, que obtuvo las mejores ventajas comparativas y la cual cumplió mejor las condiciones estipuladas.

Figura 14. Edificio Santos (Posible local)



Para realizar la micro localización se utilizó la técnica de puntuación en dos diferentes partes, la calle 13 N° 20 – 12 (3.85) y la Cra 2 N° 17-03 Edificio Santos Piso 3, las cuales obtuvieron un promedio ponderado así (ver tabla 47):

Cuadro 51. Factores locacionales

FACTORES LOCACIONALES	PESO ASIGNADO	Cra 2 N° 17-03 Edificio Santos Piso 3	Calle 13 N°20-12
-----------------------	---------------	---------------------------------------	------------------

		<b>CAL</b>	<b>PRO P.</b>	<b>CAL.</b>	<b>PRO P.</b>
Fluencia de personas.	0.15	4	0.60	4	0.60
Facilidad de parqueo.	0.05	3	0.15	2	0.1
Facilidad de ubicación	0.15	4	0.60	3	0.60
Facilidad de transporte.	0.15	4	0.60	4	0.60
Disponibilidad de locales.	0.10	3	0.30	4	0.60
Complementariedad con negocios.	0.15	4	0.60	3	0.45
Estados vías de comunicación	0.10	4	0.40	4	0.40
Cercanía a Cámara de Comercio	0.15	4	0.60	2	0.30
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>		<b>3.85</b>		<b>3.65</b>

El punto se localizara entonces en el barrio Eduardo Santos, específicamente en la Cra 2 N° 17-03 Edificio Santos tercer piso.

La zona de estudio, cuenta con una vía de comunicación principal, pavimentada y en excelente estado de mantenimiento, el local tiene un excelente aspecto físico que además cuenta con un salón requerido por el punto de contacto.

Figura 15. Ejemplo auditorio



Ademas de lo anteriormente descrito, se añade el hecho de que en el mismo edificio mencionado, se encuentra actualmente funcionando la Camara de Comercio de Pasto – Seccional La Unión, factor muy importante al recordar las alianzas estrategicas.



Igualmente, se ha elegido la zona por cumplir con los requisitos previstos por la DIAN seccional Pasto; cumple a cabalidad las expectativas y es un lugar agradable para trabajar.

#### 4.3 INGENIERÍA DEL PROYECTO

La ingeniería de un proyecto está asociada directamente con los procesos de producción o prestación de servicios y es un componente clave en el estudio de factibilidad, puesto que su desarrollo tiene como finalidad determinar los aspectos técnicos y características de operación de la unidad productiva o prestadora de servicios.

Esta parte comprende los aspectos técnicos y de infraestructura que hacen posible el desarrollo del proceso para la prestación del servicio.

**4.3.1 Equipos e Implementos.** Para el buen funcionamiento del Punto de Contacto, en cuanto al servicio se refiere, se debe contar con unas instalaciones apropiadas que permiten el adecuado desarrollo de los procesos que se pretenden hacer en el punto de contacto, como son: formulación de RUT, orientación al contribuyente, facturación, mecanismo digital, información exógena, entre otros, los cuales requieren en un alto porcentaje de la utilización de diferentes equipos e implementos, los cuales son:

Cuadro 52. Equipos e implementos

<p><b>VENTILADOR</b></p> 	<p><b>Color:</b> Blanco</p> <p><b>Marca:</b> Hampton Bay</p> <p><b>Medidas:</b> 106.7 cm Littleton</p> <p><b>Descripción:</b> Ventilador de techo, Motor estándar de 131x12 mm, Funcionamiento silencioso y reversible de 3 velocidades</p>
--	---

Cuadro 52. (continuación)

<p><b>ARCHIVADOR</b></p> 	<p><b>Color:</b> Café</p> <p><b>Marca:</b> INVAL Ref. AR 3x3</p> <p><b>Medidas:</b> Alto 102 cm x Ancho 47,5 cm x Profundidad 45 cm</p> <p><b>Descripción:</b> 3 cajones archivadores para carpeta colgante tamaño oficina con manijas de madera sólida, Corredoras metálicas, Rodachines, Cerradura con llave, Moldura decorativa y Diseño moderno y funcional.</p>
<p><b>BIBLIOTECA</b></p> 	<p><b>Color:</b> Cedro</p> <p><b>Marca:</b> INVAL</p> <p><b>Descripción:</b> Tres entrepaños removibles, material tablero aglomerado de partículas de madera, recubiertas con melaminico color cedro.</p>
<p><b>SILLAS DE ESPERA</b></p> 	<p><b>Color:</b> verde</p> <p><b>Marca:</b> TANDEM 4 puestos tapizados</p> <p><b>Descripción:</b> Estructura tubular metálica, pintura electrostática en polvo horneable, asiento y espaldar de tela de alta resistencia, 4 puestos.</p>

Cuadro 52. (continuación)

<p><b>SILLA DE AUDITORIO</b></p>  	<p><b>Color:</b> verde – negro</p> <p><b>Descripción:</b> Sillas con base metálica, asiento y espaldar sintético, con brazo móvil de apoyo en madera</p>
<p><b>SILLA GIRATORIA OPERATIVA</b></p> 	<p><b>Color:</b> verde</p> <p><b>Marca:</b> 5% OFF silla operativa</p> <p><b>Medidas:</b> por caja Alto 50cm, Largo 49cm, ancho 18cm.</p> <p><b>Descripción:</b> Sillas para oficina o para estudio, Neumática, Espaldar y asiento fijo, Base 5 aspas tipo araña.</p>

**Cuadro 52. (Continuación)**

<p><b>SILLA DE ATENCION</b></p> 	<p><b>Color:</b> verde</p> <p><b>Descripción:</b> Silla para Oficina, de Alto Tráfico, Resistente</p>
<p><b>MESA PARA COMPUTO</b></p> 	<p><b>Color:</b> Café</p> <p><b>Medidas:</b> ancho 80 x 76 alto</p> <p><b>Descripción:</b> para cómputo o T.V en madera, Porta teclado deslizante, con espacio para torre (CPU), de buena calidad.</p>
<p><b>IMPRESORA FOTOCOPIADORA – SCANNER</b></p> 	<p><b>Color:</b> banco hueso- negro</p> <p><b>Marca:</b> HP M1120 MFP</p> <p><b>Descripción:</b> Funciones Escaneado en color, impresión en blanco y negro, copias en blanco y negro, escaneado en blanco y negro Velocidad de impresión (negro, calidad normal, A4) Hasta 19 ppm Calidad de impresión (negro, calidad normal) Hasta 600 x 600 dpi (salida efectiva de 1200 dpi) Opciones de impresión a doble cara Manual (soporte para controlador suministrado) Cambio de tamaño de la copiadora De 25 a 400% Tipo de digitalización Plano Resolución de exploración mejorada Hasta 19200 ppp Conectividad estándar USB de alta velocidad.</p>

**Cuadro 52. (Continuación)**

<p><b>TELÉFONO – FAX</b></p> 	<p><b>Color:</b> gris claro - oscuro</p> <p><b>Marca:</b> Panasonic Kx-fpg379  <b>Medida:</b> Anchura 462 mm, Altura 243 mm, Profundidad 342 mm</p> <p><b>Descripción:</b> Funciona como Copiadora, Secretaria Electrónica, Agenda Telefónica para 50 contactos, Teléfono Inalámbrico, Marcación Tono / Pulso, Papel Tipo Plano, Recepción sin Papel, Flujo de Datos, Velocidad del MODEM 144 bps, Memoria para Recepción 28 páginas.</p>
<p><b>COMPUTADOR</b></p> 	<p><b>Color:</b> Negro</p> <p><b>Marca:</b> Computador Intel Quad Core 2.3 Ghz (E7700)</p> <p><b>Descripción:</b> procesador intel quad core 2.3 hgz board intel dg31pr disco duro de 320 maxtor sata lector de memorias memoria ddr2 2gb/667 kingston monitor lcd 17' acer negro quemadora de dvd 20x oem torre atx foxconn combo janus teclado Mouse.</p>
<p><b>CENTRO DE TRABAJO EN L</b></p> 	<p><b>Color:</b> Cedro</p> <p><b>Marca:</b> Maderkit</p> <p><b>Medidas:</b> mesa computo: 80 x 116 x 42, escritorio: 127 x 75 x 37</p> <p><b>Descripción:</b> Capacidad para monitor de 19", Espacio para torre (CPU), Porta teclado deslizante, Repisa superior para impresora.</p>

**Cuadro 52. (Continuación)**

<p><b>CHALECO PARA VISITAS</b></p> 	<p><b>Color:</b> azul</p> <p><b>Medidas:</b> tallas que se requieran (S – M – L – XL)</p> <p><b>Descripción:</b> chaleco multibolsillos cuenta con un porta teléfono móvil exterior y otro en la parte interior, cortaviento en sisas.</p>
<p><b>TABLERO ACRILICO</b></p> 	<p><b>Color:</b> blanco, bordes negros</p> <p><b>Medidas:</b> 1.20 x 1.20 cm</p> <p><b>Descripción:</b> Tablero para escritura porcelanizados, consta de marco en aluminio y porta borrador en acrílico.</p>
<p><b>BANDERAS</b></p> 	<p><b>Color:</b> amarillo, azul, rojo, con logo (Colombia); blanco, con logo (DIAN)</p> <p><b>Medidas:</b> 1,50 x 1,20</p> <p><b>Descripción:</b> hechas en satín, doble faz y tela impermeable</p>

**Cuadro 52. (Continuación)**

<p><b>LÁMPARAS</b></p> 	<p><b>Color:</b> luz blanca</p> <p><b>Marca:</b></p> <p><b>Medidas:</b> 1.30 metros de largo con tubos de 36 w</p> <p><b>Descripción:</b> tienen balastro electrónico y 2 tubos de 36 w, ideal para locales o industria, son requeridas en los locales por cuestiones de seguridad y exigidas por la secretaria de salud para zonas de atención al público.</p>
--	---

Consecuentemente, se describe las unidades de los equipos e implementos que se necesita para el buen funcionamiento del punto de contacto.

**Cuadro 53. Equipos e implementos por unidades**

UNIDADES	EQUIPOS E IMPLEMENTOS
4	Equipo de Computo
3	Centro de Trabajo en L
1	Ventilador
1	Archivador de madera
1	Biblioteca en madera
1	Banqueta cuatro cuerpos isósceles
20	Silla para auditorio
3	Silla giratoria operativa
5	Silla de atención
1	Mesa para computo
1	Impresora – Fotocopiadora – Scanner
1	Teléfono – Fax
3	Chalecos
1	Tablero acrílico
2	Banderas
2	Lámparas

**4.3.2 Procesos del servicio.** La Ley 962 de 2005 (ley antitramites), es una iniciativa gubernamental que se expidió para reducir buena parte de los trámites y procedimientos que las personas jurídicas y naturales deben hacer ante diferentes entidades del Estado, con un fin, el de evitar exigencias injustificadas a los Colombianos, así como ahorros en costos, tiempo y propender por la utilización de las herramientas tecnológicas. Por tal razón la DIAN como entidad pública está obligada a regirse bajo los parámetros de esta Ley, es decir, todos los procesos que se desarrollaran en el punto de contacto serán bajo lo dictaminado por esta normatividad. En los servicios que se pretenden dar en el punto de contacto, las actividades que se desarrollan son:

- **Formulación del RUT:** llegada – espera de turno – atención por el funcionario – procedimiento de inscripción, autorización, cancelación o anulación de RUT – recepción del documento – salida
- **Facturación:** llegada – espera de turno – atención por el funcionario – procedimiento de habilitación o autorización de factura– tiempo de espera – recepción de solicitud por correo certificado.
- **Mecanismo digital:** llegada – turno – atención – procedimiento de emisión y activación del mecanismo de certificación y firma digital – salida
- **Información exógena:** se puede presentar de manera virtual o presencial:
  - **Virtual:** transmisión electrónica y segura de información a la DIAN, mediante el servicio presentación de información por envío de archivos, garantizando el origen y protección de la información utilizando el mecanismo de firma digital, a través de los cuales el interesado realiza el trámite virtualmente ante la DIAN, quien confirma la presentación con una acuse de recibo igualmente firmado digitalmente.
  - **Presencial:** en Puntos de Contacto de la DIAN donde funcionarios de la entidad atienden personalmente al interesado quien allega la información a través de disquete, CD, o USB, en este caso el funcionario de la DIAN ingresa la información a través del servicio de presentación de información por envío de archivos y entrega constancia física de recibo.
- **Orientación al contribuyente:** se puede realizar de dos maneras:
  - **Presencial:** llegada – turno – atención – suministración de información requerida – salida
  - **Telefónica:** recepción de llamada – espera – atención – suministración de información requerida – fin de llamada.



- **QRS's (quejas, reclamos y sugerencias):** presentación de QRS's por canales de servicio o en puntos de contacto de la DIAN – tramitación de la QRS's por el funcionario encargado – se informa el estado de la QRS's por medio de correo electrónico - se da respuesta o solución a la QRS's.
- **Kiosco<sup>25</sup>:** En las diferentes sedes de las administraciones de impuestos y aduanas a nivel nacional, se tiene dispuesta la infraestructura física, tecnológica y de apoyo humano, para que los obligados cumplan con la presentación virtual de documentos en forma de autogestión o asistida por parte de funcionarios designados para tal efecto, es decir, que los contribuyentes que no dispongan de los computadores con los requerimientos técnicos necesarios o tengan inconvenientes de comunicaciones pueden acercarse a estos puntos (kioscos) y utilizando la infraestructura tecnológica, accedan a los servicios informáticos electrónicos para cumplir sus obligaciones, contando simultáneamente con la ayuda de cartillas y videos dispuestos en el portal institucional y, si así lo desean, tener la orientación básica de personal de la entidad, con lo cual se ha logrado realizar un proceso de auto capacitación en lo que se puede denominar como: “aprender haciendo”.
- **Capacitación:** Los eventos de capacitación se realizan en forma presencial con participación activa de funcionarios de las diferentes áreas involucradas en la gestión operativa como en la de servicios de orientación y apoyo a contribuyentes y usuarios. Igualmente, se realizan periódicamente cursos de capacitación en forma virtual, utilizando los ambientes dispuestos por la DIAN y por el SENA, donde los estudiantes consultando, cartillas, videos y ejercicios prácticos que simulan el diligenciamiento de los documentos y el cumplimiento de las obligaciones que luego deben realizarse en el ambiente de producción.

**Diagramas.** Después de haber descrito la manera en que se desarrolla la prestación del servicio de los diferentes procesos, se presenta de forma integral la manera en que se realiza el proceso, a través del diagrama de flujo de procesos.

---

<sup>25</sup> DIAN. Se encuentra en:  
[http://www.dian.gov.co/\\_\\_05256efa00741d93.nsf/0/3d1758acb0f4546b05257398006872d7?OpenDocument&Highlight=0,kioscos](http://www.dian.gov.co/__05256efa00741d93.nsf/0/3d1758acb0f4546b05257398006872d7?OpenDocument&Highlight=0,kioscos) [citado el 15 de noviembre de 2009].

Figura 16. Flujo de Procesos en general en el Punto de Contacto.

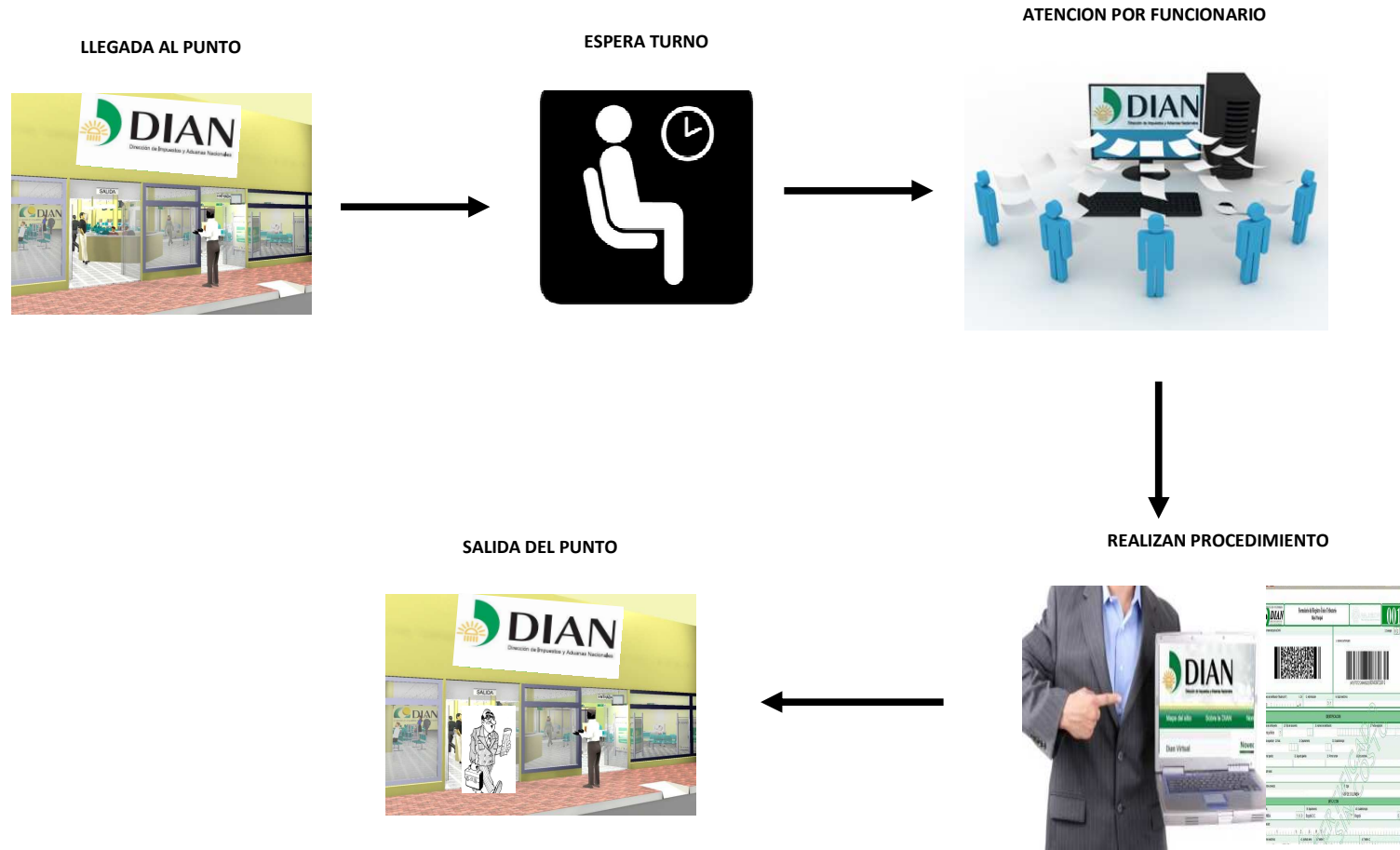
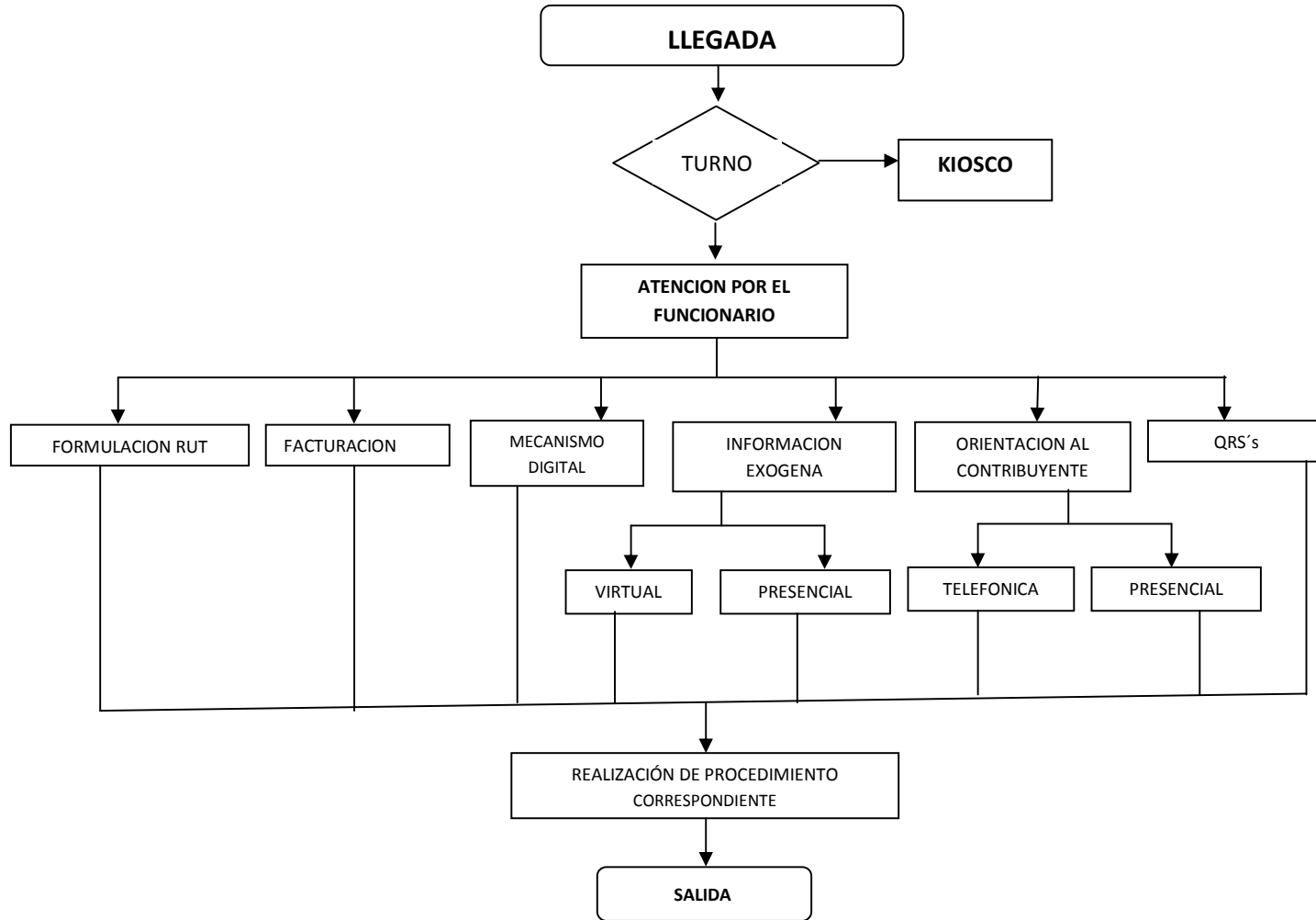


Figura 17. Flujo grama de Procesos en general en el Punto de Contacto



**4.3.3 Infraestructura.** El punto de contacto de la DIAN en el municipio de la Unión, cuenta con una adecuación del local según lo dispuesto en el nivel central, es decir, teniendo en cuenta las especificaciones de infraestructura que según la entidad son las apropiadas para brindar un servicio efectivo que permite generar una satisfacción en los usuarios.

Por lo tanto, será ubicada potencialmente en el edificio Santos, tercer piso en la carrera 2 No. 17 – 03 en el barrio Eduardo Santos; este local cuenta con unas medidas de 3 metros de alto y un área de 25 metros cuadrados, dentro de los cuales se realizan las adecuaciones necesarias para la prestación del servicio, además está en un estado apropiado en cuanto a techo, paredes y pisos los cuales determinan la calidad de las instalaciones, cuenta con una buena iluminación, pues tiene 5 ventanales que permiten el ingreso de suficiente luz lo que hace que el lugar no necesite de luz superficial durante el día, aparte, se debe instalar lámparas que mejoren la iluminación en horas tardías.

En lo que respecta a la ventilación, es aceptable, aunque se predetermina la instalación de un ventilador para mejorar el ambiente del lugar, porque aunque el municipio cuente con climas variables, la mayoría del tiempo el clima es cálido, de esta manera se da un bienestar a los funcionarios. El local cuenta con una puerta que sirve de entrada y salida de los usuarios y funcionarios, por lo que se establecen mecanismos adecuados para atender emergencias y así estar preparados en alguna situación de riesgos de cualquier tipo que requieran la evacuación de las instalaciones.

Se debe destacar que el local debe estar dividido en dos partes; en una queda el auditorio requerido para las capacitaciones y/o reuniones de los funcionarios y en la otra están los puestos de trabajo de cada uno de los funcionarios junto con un espacio para la sala de espera y un lugar para el kiosco que es utilizado por los contribuyentes que deban presentar declaraciones.

**4.3.4 Insumos requeridos.** Al ser la DIAN una entidad dedicada a la prestación de un servicio con fines Estatales, no se requiere ningún tipo de materia prima, sino materiales y/o insumos exigidos por esta entidad para su funcionamiento; para el punto de contacto de la Unión según lo establecido se requieren los siguientes:

Cuadro 54. Insumos Requeridos

CONCEPTO	CANTIDADES ANUALES
Papel tamaño Carta para Fotocopia Laser 7	24
Legajador AZ tamaño Oficio color Azul Papie	5
Folder para Fuelle de 6cm tamaño Oficio con C	30
Folder para Fuelle de 6cm tamaño Carta con C	30
Folder Celuguia de Cartón tamaño Oficio	15
Folder Celuguia de Cartón tamaño Carta	15
Gancho Legajador de Polipropileno	60
Caja de Cartón Nevera X-200 26*21	20
Cinta para Empaque de 48mm*100mt Transparente	24
Sobre de Correspondencia de 23.4*11.4 Cm tamaño oficio	40
Caja de Cartón Regular de 100*50*50	10
Bolígrafo Negro marca Kilométrico 1t	12
Cartulina tamaño Oficio de 22*33cm Blanca	40
Pegante en Barra de 21gr marca Wingo	12
Marcadores Permanentes color Negro, Rojo, Verde, Azul marca Ofix	16
Rotulo Matriz de Punto de 88,9mm*23mm	12
Resaltador de color Amarillo y Verde marca Ofixpres	16
Lápiz Negro No 2 marca Eagle Imp 1t	30
Cinta Térmica para Fax marca Panasonic (Kx)	6
Bandas de Caucho Calibre 22 Caja de 25g	5
Block Bond Blanco 1/2 Carta 50	12
Grapa Estándar marca Galvanizada	18
Folder Fuelle de Tela 3cm tamaño Oficio	3
Folder Fuelle de Tela 3cm tamaño Carta	3
Cd - Rw marca Imation de 700 Mb para 80 Minuto	36
Folder Colgante Cartón tamaño Oficio	24
Clip Corriente marca Ofixpres Caja de 100	24
Sobre de Manila Ecologico tamaño Oficio	100
Sobre de Manila Ecologico tamaño Carta	100
Clip de Mariposa marca Gema Caja de 50	10
Caja de Cartón Nevera X-100 37*19	20
Lápiz De Chequeo color Rojo marca Eagle Im	36
Dvd-Rw 4.7 Gb marcan Verbatim	30
Hoja membreada (F.C. 9 1/2x11 3p Blanco DIAN)	15
Cartulina tamaño Carta de 21.7*27.7 Cm B	12
Marcador Borra seco Rojo, Azul, Verde, Negro marca Ofixp	8
Grapas Industriales Rapid 9/10 (S) y 9/14 (S)	4
Cinta Adhesiva de 12mm * 40m Transporte	12
Corrector Líquido a Base Agua	12

### 4.3.5 Mano de obra requerida

Cuadro 55. Mano de obra requerida

MANO DE OBRA	CANTIDAD
<b>A. Mano de obra directa</b>	
Coordinador del Punto	1
Asesores de Servicio	2
Total Mano de obra directa	<b>3</b>
<b>B. Mano De Obra Indirecta</b>	
Ingeniero de Sistemas	1
Seguridad	1
Servicios Generales	1
Total Mano de obra indirecta	<b>3</b>
<b>TOTAL MANO DE OBRA</b>	<b>6</b>

## 4.4 OBRAS FÍSICAS Y DISTRIBUCIÓN EN PLANTA

El objetivo fundamental de la distribución de la planta física es asegurar las adecuadas condiciones de trabajo, teniendo en cuenta las normas de seguridad, el bienestar de los empleados y un lugar visiblemente agradable, para ello se requiere la utilización adecuada del espacio disponible, la ubicación del personal y la adecuación del lugar.

**4.4.1 Obras Físicas.** Afortunadamente, el lugar para el punto de contacto se encuentra en adecuadas condiciones, por lo que solo se hace necesario lo siguiente:

- Pintarlo según lo convencional: colores institucionales (amarillo, verde y blanco).
- Dividirlo en dos partes:
  - Parte 1: para el auditorio
  - Parte 2: para puestos de trabajo de los funcionarios, espacio de espera y kiosco
- Realizar las correspondientes instalaciones: de telecomunicaciones, de iluminación, ventilación y señalizaciones.

**4.4.2 Distribución de Planta.** Una vez conocido el lugar, para la distribución de la planta se tuvo en cuenta dimensiones, el ambiente, la cantidad de funcionarios, comodidad para el buen desempeño de cada proceso, asegurando una excelente calidad en la atención y la prestación del servicio, entre otras exigencias del nivel central de la DIAN.

Figura 18. Edificio Santos



Figura 19. Edificio Santos (frente)





Figura 20. Tercer piso del edificio Santos (ubicación del punto de contacto)



Figura 21. Distribución Interna del punto de contacto



Figura 22. Puesto de trabajo de los funcionarios

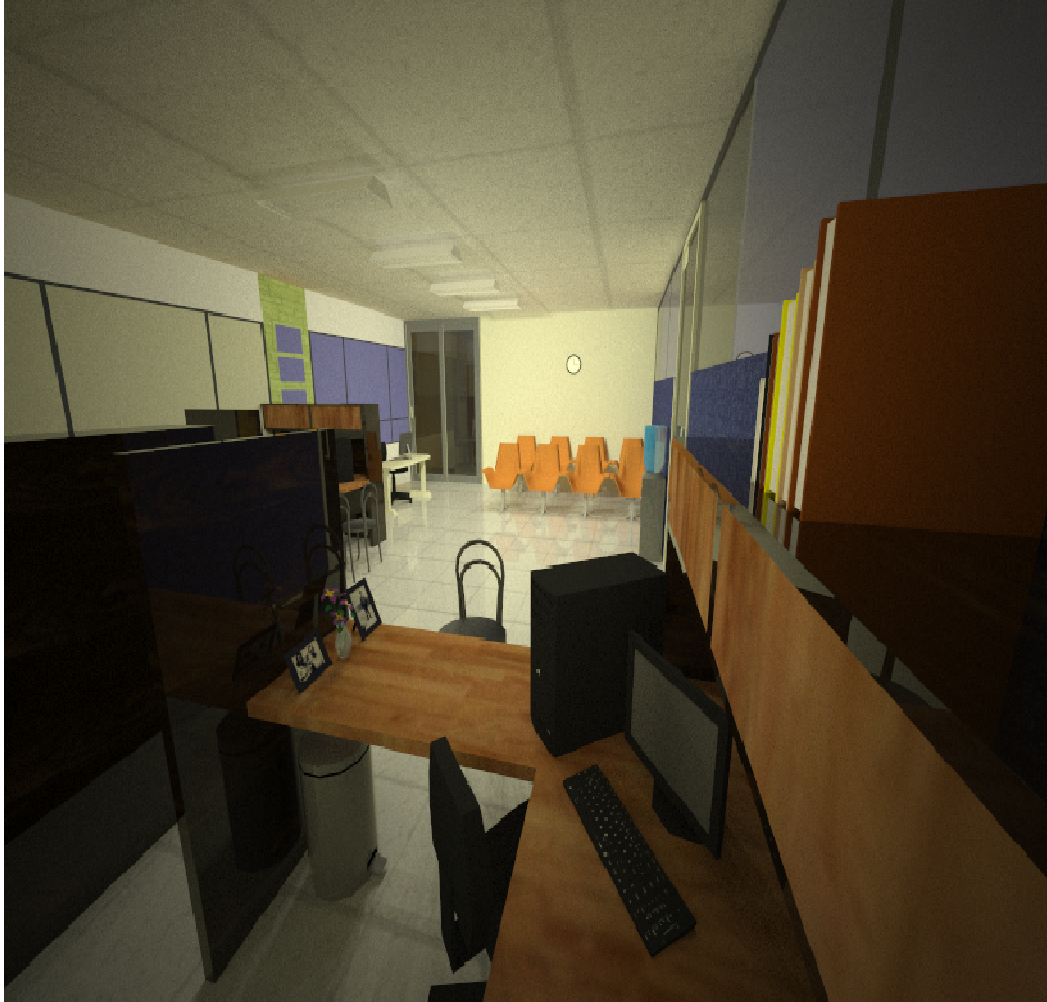


Figura 23. Sala de espera



Figura 24. Auditorio



## **5. ESTUDIO ADMINISTRATIVO**

Para la creación de un punto de contacto de la DIAN en el municipio de La Unión, es necesario conocer la misión, visión, políticas de la empresa, estructura organizacional, sistemas de comunicación, líneas de mando, código disciplinario único, manual de funciones, programa de salud ocupacional, tipo de vinculación laboral y reglamento interno de trabajo, para que se conozca a cabalidad como será el funcionamiento de la entidad y como se pretenderá lograr con eficiencia y eficacia los objetivos que la organización se proponga.

Se debe recordar que la DIAN es una entidad única con parámetros ya definidos, por lo tanto todo lo referente al punto en la parte administrativa y legal esta guiado en ello.

### **5.1 MISIÓN**

En la dirección impuestos y aduanas nacionales somos responsables de prestar un servicio de facilitación y control a los agentes económicos, para el cumplimiento de las normas que integran el Sistema Tributario, Aduanero y Cambiario, obedeciendo los principios constitucionales de la función administrativa, con el fin de recaudar la cantidad correcta de tributos, agilizar las operaciones de comercio exterior, propiciar las condiciones de competencia legal, proveer información confiable y oportuna, y contribuir al bienestar social y económico de los colombianos.

### **5.2 VISIÓN.**

En el 2010, la dirección de impuestos y aduanas nacionales de Colombia, ha consolidado: la autoridad fiscal del Estado, autonomía institucional, altos niveles de cumplimiento voluntario de las obligaciones que controla y facilita, la integralidad y aprovechamiento pleno de la información, de los procesos y de la normatividad, el aporte de elementos técnicos para la adecuación de la carga fiscal y la simplificación del sistema tributario, aduanero y cambiario.

Para este propósito, la entidad cuenta con un equipo de empleados públicos comprometido y formado para salvaguardar los intereses del Estado con un sentido de servicio, un soporte tecnológico integral y permanentemente actualizado, y un régimen administrativo especial propio de una entidad moderna que responde a las necesidades de la sociedad, empleados públicos, contribuyentes y usuarios.

### 5.3 OBJETIVOS ORGANIZACIONALES

**5.3.1 Objetivo general.** Asegurar el cumplimiento de la misión y consolidar el modelo de gestión, sobre los elementos que aporta el sistema de gestión de calidad y control interno.

#### 5.3.2 Objetivos específicos.

- Alcanzar la excelencia en nuestra operación
- Redireccionar nuestro accionar hacia el servicio
- Consolidarnos como autoridad con autonomía y legitimidad
- Contribuir a la competitividad del país

### 5.4 POLÍTICAS DE LA EMPRESA

Las políticas en la DIAN corresponden al conjunto de directrices expresadas formalmente, ya sea por la alta dirección, o por los responsables por la ejecución de los procesos, y permite determinar el marco y enfoque de actuación que conduce nuestra actividad pública en los diferentes campos de la gestión.

El propósito de las políticas es fundamentalmente:

- Servir de instrumento que facilita el autocontrol en la entidad.
- Coordinar las acciones comunes que permiten el cumplimiento de los fines constitucionales y misionales de la entidad.

### 5.5 POLÍTICAS ORGANIZACIONALES

**A. Políticas de buen gobierno:** las políticas de buen gobierno en la DIAN corresponden al conjunto de directrices expresadas formalmente por la alta dirección, mediante las cuales se determina el marco de actuación que orientará la actividad pública en un campo específico de gestión, para el cumplimiento de los fines constitucionales y misionales de la entidad, de manera que se garantice la coherencia entre sus propósitos y prácticas.

Aquí se encuentran:

- **Políticas frente al desarrollo administrativo:** políticas de gestión humana (conocimiento, desempeño, calidad de vida, cambio), políticas de calidad (procesos, clientes, partes interesadas, productos y servicios, recursos, competencia técnica).

- **Políticas de control y manejo de la información y la comunicación:** políticas de gestión y control de la información (procedimientos de captura y recolección, procedimiento de flujo, procedimientos y análisis, procedimientos de conservación de la información), políticas de gestión de la seguridad de la información digital (usuarios, telecomunicaciones y redes, equipos de acceso, almacenamiento y procesamiento electrónico de datos, información digital, servicios informáticos electrónicos), políticas de comunicación organizacional (emisores, mensajes, canales), políticas de comunicación informativa (emisores, mensajes y canales).
  - **Políticas de responsabilidad social:** política de rendimiento de cuentas (metodología, informes, retroalimentación), políticas de medio ambiente (formación y concientización, programa integral de gestión ambiental – piga –, preparación y respuesta para emergencias, evaluación de impacto ambiental, programa de recuperación ambiental).
  - **Políticas frente a grupos de interés:** políticas frente al servicio (los clientes, el producto o servicio, la infraestructura y herramientas a través de las cuales se suministra el servicio, los orientadores del servicio), políticas de relaciones con proveedores y contratistas (veedurías, pacto de integridad, libre competencia), políticas frente a socios de valor (interés común, propósitos específicos, ánimo de cooperación).
  - **Políticas de administración de riesgo operacionales**(metodología, control, tratamiento)
  - **Política frente al control:** políticas de control interno, políticas de la entidad frente a las organizaciones de control, políticas de auditorías que realiza la entidad (el auditor, el auditado, las evidencias, seguimiento, los criterios).
- B. Políticas operacionales:** las políticas operacionales fijan los lineamientos y criterios técnicos, que deben tener en cuenta para hacer eficiente la ejecución de los procesos y procedimientos y con ello los niveles de calidad de los servicios y productos que entrega la DIAN a la sociedad. Tienen como referencia las directrices planteadas en las políticas de buen gobierno, el modelo de operación por procesos y el direccionamiento estratégico.

Conocer los procesos, sus relaciones y los procedimientos que permiten su desarrollo, facilita el cumplimiento de las políticas operacionales.



## **5.6 PRINCIPIOS CORPORATIVOS**

La DIAN, en el marco de su misión y visión, y consciente de la importancia que su gestión representa para el bienestar del país, asume su compromiso considerando las siguientes directrices:

- Garantizar la eficacia, eficiencia y efectividad de los servicios que brinda a sus clientes y del Sistema de Gestión de Calidad y Control Interno.
- Mejorar continuamente su desempeño organizacional, con un enfoque basado en procesos y sus respectivos mecanismos de control y evaluación.
- Brindar las condiciones laborales de salud, seguridad y desarrollo de competencias, necesarias para garantizar el crecimiento personal y profesional de los empleados.
- Soportar su gestión y la toma de decisiones en información confiable y oportuna, generada en sistemas desarrollados con tecnología avanzada.
- Asegurar el adecuado desarrollo de sus procesos de comunicación.
- Implementar los elementos y acciones necesarias para aumentar la capacidad institucional para la administración de los riesgos estratégicos y del nivel ejecutor.

## **5.7 VALORES CORPORATIVOS**

La DIAN expidió la Resolución 10621 el 31 de octubre de 2008, por medio de la cual adoptó su Código de Buen Gobierno, el Código de Ética y los Valores Institucionales, que hacen parte de los soportes de la estrategia de la institución.

Los valores adquieren sentido cuando son interiorizados por las personas. De lo contrario no son más que declaraciones o piezas comunicativas. Por tal razón, en la DIAN, los valores son objeto de aprendizaje individual y colectivo y la ética es objeto de gestión institucional, con el apoyo de estrategias comunicativas y de gestión del conocimiento.

Los valores en la DIAN son el marco de referencia ético de la gestión de la entidad. Hacen explícito el espíritu de la misión y la visión y son el referente ético de los modelos, políticas, planes, estrategias y gestión institucionales.

Considerando el objeto y la misión de la DIAN, en la entidad adoptamos como institucionales los siguientes valores: Respeto, Honestidad, Responsabilidad y Compromiso, que fundamentan de una manera integral y ética el recaudo, el

servicio y el control, con la concepción y gestión de las personas, la organización, los procesos y los recursos.

- **Respeto:** valoración y cuidado de sí mismo, de los demás, de la naturaleza y de las cosas. Es el aprecio y cuidado del ser, de la esencia de las personas, la vida y las cosas.

Respeto es atención, consideración, tolerancia, miramiento, deferencia. El respeto es garantía de preservación de la naturaleza, la especie y la sociedad.

En la DIAN nos respetamos mutuamente, honramos los derechos de la ciudadanía y cuidamos la naturaleza y el entorno físico.

- **Honestidad:** integridad y coherencia entre el mundo interno y externo, entre lo que se piensa, se siente y se hace en relación consigo mismo, con los dedos y con las cosas. Honestidad es probidad, rectitud, honradez.

La persona honesta lleva una vida íntegra, actúa con rectitud, y es honrada en toda circunstancia. La honestidad facilita la construcción del bien, la verdad y la belleza interior.

En la DIAN somos honestos, pensamos honradamente y actuamos con rectitud. La práctica de la honestidad orienta el desarrollo de los procesos institucionales y la comunicación interna y externa.

- **Responsabilidad:** capacidad de hacerse cargo libremente de las propias acciones y asumir sus consecuencias, en pro del bien común.

Lo que hacemos trae consecuencias, según la coherencia que tenga con nuestra moral, las buenas costumbres o las leyes.

La responsabilidad favorece el logro de metas individuales y colectivas y la construcción de la sociedad y la cultura.

En la DIAN somos responsables. La práctica de la responsabilidad favorece la calidad del servicio que prestamos y facilita la gestión y la toma de decisiones.

- **Compromiso:** disposición de hacer y dar lo mejor de sí mismo en todo momento, para el logro de aspiraciones individuales y colectivas, el mejoramiento continuo y el bien mayor. Es la obligación contraída, la palabra dada y el empeño.

El compromiso impulsa el mejoramiento de los procesos en los que se participa y ayuda en la construcción del bien común.

En la DIAN somos comprometidos y damos lo mejor de nosotros en nuestra relación con la ciudadanía y con otras instituciones del Estado. La práctica del compromiso facilita el mejoramiento continuo y el cumplimiento de metas<sup>26</sup>.

## **5.8 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL**

El punto de contacto de la DIAN en el municipio de la Unión, poseerá una estructura organizacional reflejada en el organigrama que se ajustara al reglamento de la entidad, puesto que como ya se sabe la DIAN es una unidad administrativa especial del Estado y por ende todo lo que esté relacionado con ésta se rige por leyes, decretos o normas según el caso que se presente.

El punto de contacto deberá ser atendido por personas capacitadas que desempeñen a cabalidad las funciones que sean necesarias en la prestación del servicio con el fin de alcanzar la eficiencia y la eficacia, siguiendo una filosofía de calidad total y mejoramiento continuo. Para ello se dispone de herramientas como el código disciplinario único (Ley 734 05/02/2002) y planes estratégicos que les guíen en la ejecución de las tareas y poder así alcanzar las metas señaladas.

Se debe tener en cuenta que, el Sistema de Gestión de Calidad y el MECI fueron integrados en la DIAN el 8 de febrero de 2006 mediante la Resolución No. 01094 y el Mapa de Procesos de la entidad se adoptó con la Resolución 10621 del 31 de Octubre de 2008, con la finalidad de mejorar el desempeño de la entidad y su capacidad de proporcionar productos y servicios que respondan a las necesidades y expectativas de sus clientes, y a la vez fortalecer el control y la evaluación interna, orientando a la entidad hacia el cumplimiento de sus objetivos institucionales.

Por tanto<sup>27</sup>, a partir de la expedición del Decreto 4048 del 22 de octubre de 2008, la DIAN se estructura funcionalmente con un enfoque por procesos, acorde con el Decreto 3626 de 2005, que establece para la entidad los siguientes procesos:

- Recaudación
- Gestión masiva
- Asistencia al cliente
- Operación aduanera
- Fiscalización y liquidación
- Administración de cartera
- Gestión jurídica
- Gestión humana

---

<sup>26</sup> La DIAN rinde culto a la calidad. Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales. Bogotá – Colombia, 2009, p 26 - 31

<sup>27</sup> *Ibid.*, p 13 - 19

- Inteligencia corporativa
- Servicios informáticos
- Investigación disciplinaria
- Control interno
- Recursos físicos
- Recursos financieros
- Comercialización

De allí que en la nueva estructura se establecen siete direcciones de gestión que dependen jerárquicamente de la Dirección General:

- Dirección de Gestión de Recursos y Administración Económica
- Dirección de Gestión Organizacional
- Dirección de Gestión Jurídica
- Dirección de Gestión de Ingresos
- Dirección de Gestión de Aduanas
- Dirección de Gestión de Fiscalización
- Dirección de Gestión de Política Fiscal y Aduanera

Estas direcciones desarrollan dichos procesos según sean estratégicos, misionales, de apoyo y de evaluación y medición.

Así mismo, en la nueva estructura de la DIAN, se desarrollan las competencias y los procesos en tres niveles, así:

**Nivel Central**, que comprende: la Dirección General, las Direcciones de Gestión con sus respectivas Subdirecciones, las Oficinas de Control Interno y de Comunicaciones y el Órgano Especial denominado Defensor del Contribuyente y del Usuario Aduanero.

**Nivel Local**, que comprende: las Direcciones Seccionales de Impuestos, Direcciones seccionales de Aduanas y las Direcciones Seccionales de Impuestos y Aduanas.

**Nivel Delegado**, que comprende: las Direcciones Seccionales Delegadas de Impuestos y Aduanas.

En el nivel central es posible crear coordinaciones o grupos internos de trabajo de acuerdo con el número de empleados públicos y la especialización de funciones, adquiriendo flexibilidad en la organización.

En el nivel local las direcciones seccionales según su tipo y naturaleza pueden contar con las siguientes divisiones:

- División de Gestión Administrativa y Financiera
- División de Gestión Jurídica
- División de Gestión de Asistencia al Cliente
- División de Gestión de Fiscalización
- División de Gestión de Liquidación
- División de Gestión de Recaudo
- División de Gestión de Cobranzas
- División de Gestión de la Operación Aduanera
- División de Gestión de Política Fiscal y Aduanera

Adicionalmente, el sistema de nomenclatura y clasificación de empleos para la DIAN previsto en el Decreto 4049 de 2008, responde a 5 niveles jerárquicos:

- Nivel Directivo
- Nivel Asesor
- Nivel Profesional
- Nivel Técnico
- Nivel Asistencial

Por lo anterior, se debe tener en cuenta que el punto de contacto de la DIAN en la Unión contara únicamente con el proceso de Asistencia al cliente, donde se brindaran los siguientes servicios:

- Formalización de RUT
- Facturación
- Información exógena
- Mecanismo digital
- Orientación al contribuyente
- QRS's (quejas, reclamos y sugerencias)
- Kiosco
- Capacitaciones

Además, en el punto de contacto se requerirá la presencia de dos (2) analistas tres (3) y un gestor uno (1), quienes se consideran idóneos para atender este tipo de procesos debido a sus conocimientos y experiencia prestando así un servicio con calidad y efectividad. Sin dejar de lado que también se requiere de la presencia de personal encargado de la seguridad, servicios generales e ingeniería de sistemas, las cuales serán contratadas por outsourcing.

## 5.9 NIVELES JERÁRQUICOS

Los niveles jerárquicos que se manejan dentro del punto de contacto serán los necesarios que según la norma se deban tener, con el fin, de que se pueda desarrollar a cabalidad el servicio que se prestara. Estos niveles jerárquicos contribuirán con el orden dentro de la entidad, para de esta manera brindar una mejor atención al cliente, estos serán en su respectivo orden los siguientes:

➤ **Gestor 1 (coordinador):** Formalización de RUT, Facturación, Información exógena, Mecanismo digital, Orientación al contribuyente, QRS's (quejas, reclamos y sugerencias).

➤ **Analista 3 (los dos asesores de servicios):** Formalización de RUT, Facturación, Información exógena, Mecanismo digital, Orientación al contribuyente, QRS's (quejas, reclamos y sugerencias).

Para el punto de contacto se requerirán tres (3) funcionarios que cumplirán las diferentes funciones y servicios a prestar en el punto, es decir, serán multifuncionales, en cuanto a los servicios generales que se requieren para el buen funcionamiento del punto de contacto en el municipio serán a través de outsourcing, método de contratación que se utiliza en toda la entidad (nivel central, seccionales y puntos), además cabe resaltar que se podrá contar con la presencia de pasantes como lo dictamina la normatividad de la institución.

### • Niveles Jerárquicos

Los niveles jerárquicos según ley son los siguientes:

- Asistencial: incluye las denominaciones de Facilitador
- Técnico: incluye las denominaciones de Analista
- Profesional: incluye las denominaciones de Gestor e Inspector.

Para el funcionamiento del punto se hará presente el nivel técnico, con los analistas tres y el nivel profesional, con el gestor uno.

## 5.10 LINEAS DE AUTORIDAD Y RELACIONES

La línea de autoridad fluye verticalmente desde el nivel superior al inferior de la estructura. Así mismo, las líneas directas de autoridad indican la trayectoria formal de comunicación al interior de la entidad.

De igual forma, se desarrollan relaciones en línea de autoridad formal donde cada funcionario comprende claramente a quien tiene que informar y de quien debe recibir instrucciones. Se debe tener presente que el punto de contacto es

responsabilidad de la DIAN seccional Pasto, quien a su vez rinde cuentas y es responsable del nivel central.

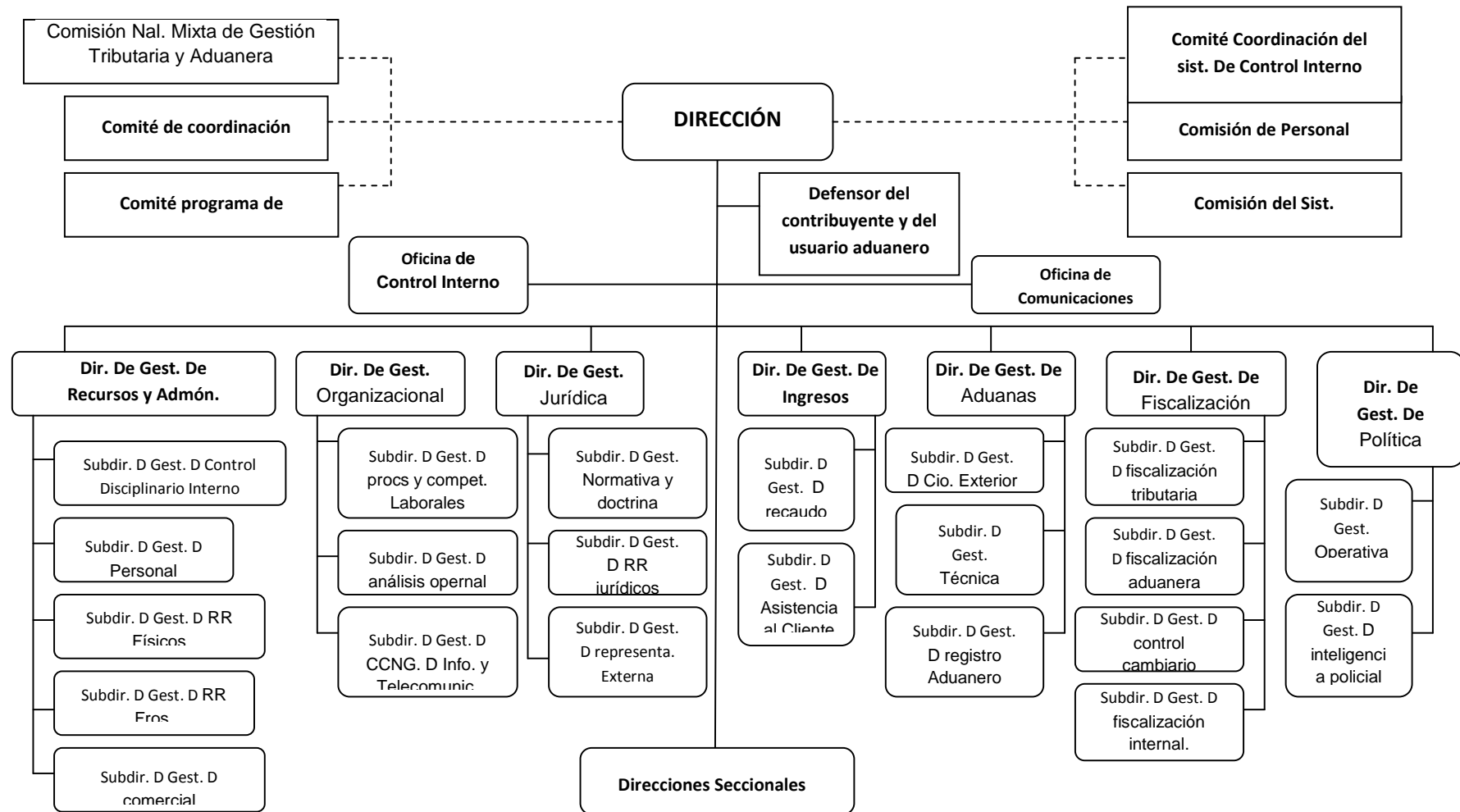
A continuación se describe las responsabilidades de los diferentes cargos.

- Coordinador del punto de contacto (Gestor 1)
- Dos Asesores de servicio (Analista 3)

### **5.11 ORGANIGRAMA**

Entendiendo un organigrama como el esquema en el que se plasma la autoridad y responsabilidad de todas y cada una de las personas que integran la organización, se opta por el sistema de organización estructural ya que a partir de la expedición del Decreto 4048 del 22 de octubre de 2008, la DIAN se estructura funcionalmente con un enfoque por procesos. (Ver figuras).

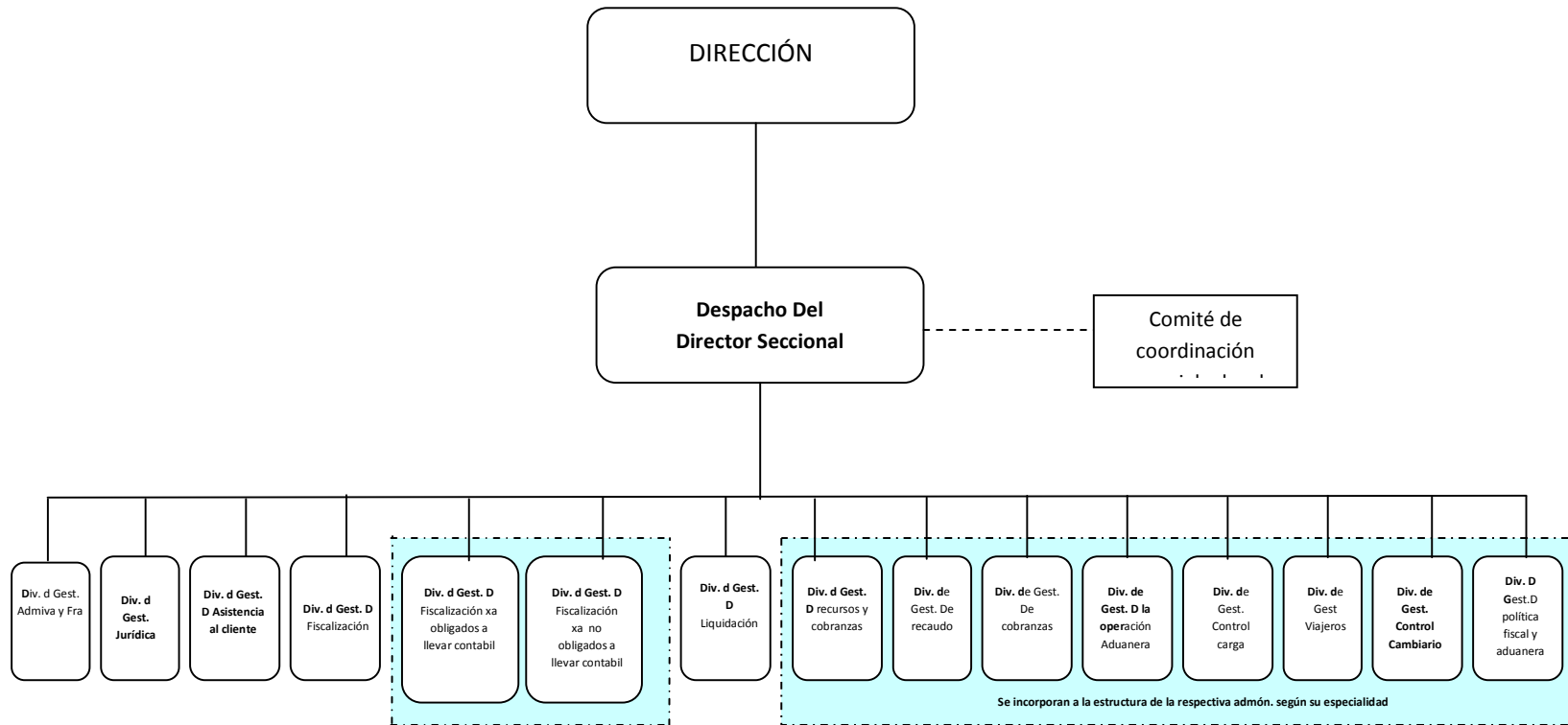
Figura 25. Estructura Orgánica – Nivel Central



Fuente: Decreto 4048 de 22 de octubre de 2008

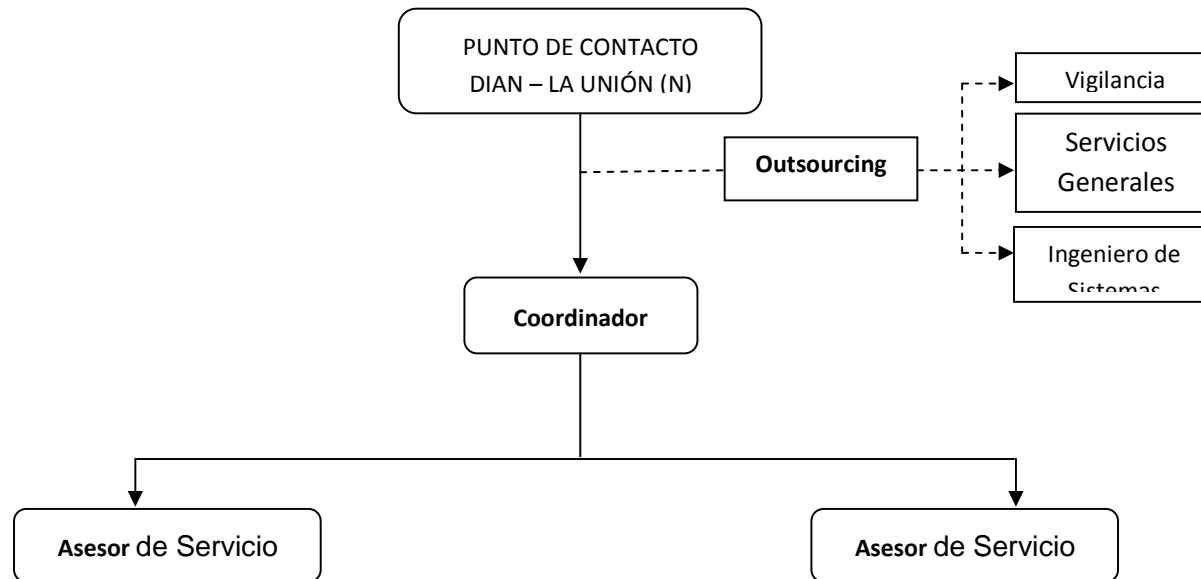


Figura 26. Estructura Orgánica – Direcciones Seccionales Locales



Fuente. Decreto 4048 de 22 de Octubre de 2008

Figura 27. Estructura orgánica - punto de contacto municipio de La Unión



## 5.12 RECURSOS ADMINISTRATIVOS

La administración le permite a la DIAN guiar eficientemente sus recursos humanos y materiales para alcanzar los objetivos de la empresa. Todos los involucrados en cada división son los responsables de definir una estructura útil para organizar las tareas, ideas, planes y técnicas que proporcionaran el desempeño organizado de las actividades, sin dejar a un lado, la aplicación de las funciones administrativas de planeación, organización, dirección y control como elementos claves en el logro de las metas establecidas.

La DIAN cuenta actualmente con algunas herramientas y métodos que le permiten realizar una apropiada gestión en la institución, así como en cada una de sus divisiones. Entre los instrumentos que la entidad utiliza se encuentran:

### ➤ MAPA ESTRATEGICO

Identifica los temas estratégicos y determina los indicadores, metas, recursos y acciones a desarrollar, que la entidad abordará como pilares fundamentales para lograr el desarrollo de la política de gestión. (Ver cuadro 56).

Cuadro 56. Mapa estratégico

	A. Alcanzar la excelencia en la operación	B. Redireccionada entidad hacia el servicio	C. Consolidar la autonomía y legitimidad	D. Contribuir a la competitividad del País
Finanzas	Maximizar el ingreso tributario de acuerdo a la normatividad. Optimizar la relación costo/beneficio.	Optimizar la cobertura en la recaudación de tributos. Optimizar el ingreso integral por cliente.	Maximizar el valor de la marca DIAN. Maximizar ingresos por acceso a recursos de cooperación nacional e internacional.	Reducir los costos asociados al cumplimiento de las obligaciones. Reducir los costos de los clientes asociados a la operación aduanera.
Cliente	Desestimular la evasión, elusión, contrabando e infracciones cambiarias. Construir confianza, credibilidad y mejoramiento de la imagen.	Ofrecer al cliente asistencia permanente. Mejorar tiempos de reacción ante el cliente. Aumentar el nivel de satisfacción del cliente.	Evitar la sustracción de los resultados sobre el uso de los recursos del Estado. Promover transparencia e interactuar con la comunidad. Generar cultura de cumplimiento voluntario.	Mobilizar la significación y armonización de la legislación TAC. Proporcionar estabilidad y seguridad jurídica con unidad de criterio.
Procesos	Fortalecer la inteligencia y el control integral. Asegurar la confiabilidad de los procesos. Agilizar, simplificar y flexibilizar los procesos.	Orientar, agilitar y revitalizar los procesos de la entidad hacia el cumplimiento del deber y la entrega de valor. Facilitar y optimizar las operaciones aduaneras. Desarrollar la red de servicios prestados por terceros.	Modificar, alinear y blindar los procesos contra la subjetividad, la corrupción y la contravención de los valores. Desarrollar alianzas estratégicas habitantes. Fortalecer la prevalencia de la autoridad fiscal. Resibilizar la normatividad administrativa.	Liderar el desarrollo de una red nacional de gestión masiva y servicios. Contribuir activamente en la agilización de la estrategia y planeación de la normatividad.
Aprendizaje e innovación	Generar la capacidad organizacional de aprovechamiento de la información.	Transformar la cultura interna hacia el servicio al cliente. Priorizar la vocación de servicio en el plan de carrera de los funcionarios. Investigar e innovar en modelos y medios de servicio.	Generar cultura de transparencia, compromiso y generación de valor. Innovar con herramientas eficientes de control.	Mejorar la capacidad del proceso de inteligencia corporativa. Fortalecer las habilidades estratégicas de la entidad.
	Consolidar la capacidad organizacional para cumplir la misión y lograr la visión.			
	Fortalecer e implementar un sistema para atraer, entrenar, desarrollar, evaluar, retener y compensar continua y adecuada mente al personal.			
	Asegurar la generación, administración y disseminación del conocimiento requerido a lo largo de la organización y de su cadena de valor.			
	Disponer de información confiable y del soporte tecnológico actual y sostenible.			

Fuente: DIAN – Seccional Pasto

A continuación se explica cada uno de los encabezados que se encuentran en la tabla anterior, para lograr una mejor comprensión

➤ **Alcanzar la excelencia en sus operaciones**

Con unas reglas de juego dadas, unos recursos del Estado escasos y el objetivo de maximizar la recaudación de acuerdo con esas reglas de juego, el reto para la DIAN es uno de los mayores en la gestión del Estado. Este reto debe asumirse de manera inteligente, procesando la mayor cantidad de información posible, que le permita a la entidad identificar a todos los obligados, y su estado frente al fisco.

Para ello, los contribuyentes deben encontrar transacciones fáciles y transparentes que les permitan cumplir con sus obligaciones, pero a la vez la DIAN debe fortalecer el control tributario y aduanero para garantizar el cumplimiento de dichas obligaciones. En desarrollo de esta estrategia, la DIAN debe hacer sentir que sus clientes cuentan con el apoyo y la asesoría de ésta cuando se encuentran cumpliendo al día, así como la reacción inmediata con la fortaleza necesaria en los momentos en que no lo hacen.

➤ **Redireccionar la entidad hacia el servicio**

La Administración tributaria debe estar a la altura del ciudadano moderno, que exige más y mejores productos y servicios “a menor precio”. En el caso de la DIAN, esto se traduce en velar por el estricto cumplimiento de las normas vigentes, garantizando que cada contribuyente pague exactamente lo que le corresponde, y que paguen sus impuestos todos los contribuyentes que están en la obligación de hacerlo.

Para ello la estrategia debe ser integral, suministrando servicios que faciliten la tarea para los que cumplen y contando con las herramientas adecuadas para reducir de manera significativa la evasión, el contrabando y las infracciones cambiarias.

Ello implica reorientar la organización, sus procesos y su gente hacia el servicio, optimizar las operaciones de control aduanero, administrar la red de recaudación, así como optimizar, agilizar y flexibilizar los procesos logísticos que soportan la gestión de la entidad.

➤ **Consolidar la legitimidad y la autonomía**

Más del 80% de los ingresos recaudados por la DIAN vienen del cumplimiento voluntario (o inducido) de las obligaciones por parte de los contribuyentes. Igualmente, el pago de los impuestos es uno de los principales momentos en los que el ciudadano tiene contacto con el Estado. La manera como resulta esta transacción es fundamental para determinar la actitud presente y futura del

ciudadano frente a su responsabilidad contributiva y su sentimiento frente al Estado.

Si bien la DIAN no es responsable por la gestión del Estado en general, si puede ser un vehículo para comunicar sus resultados, especialmente a aquellos ciudadanos que han contribuido con el pago de sus impuestos. Debe ser un ejemplo de buena gestión y transparencia ante la ciudadanía, no sólo en el manejo de sus recursos y de su administración en general, sino en los servicios que presta, las transacciones que se hacen con ella y la aplicación de la normatividad de manera justa y objetiva. Ello implica luchar frontalmente contra la corrupción, y crear los mecanismos efectivos que permitan blindarla frente a ella.

Se trata de fortalecer la imagen institucional para que la ciudadanía y el Estado confíen cada vez más en ella y para posibilitar el acceso a más recursos de forma tal que sea posible sostener y potenciar la inversión en ella.

#### ➤ **Contribuir a la competitividad del país**

Por su naturaleza, la DIAN es una entidad con alto impacto en la competitividad nacional. La manera cómo ésta garantiza el cumplimiento y la consistencia en las reglas de juego asociadas con el sistema tributario, aduanero y cambiario es fundamental para las expectativas de inversión (nacional o extranjera), la competitividad en las operaciones de comercio exterior y la reducción del tiempo y costo asociados al cumplimiento de las obligaciones.

Por esta razón, el adecuado balance entre la facilitación y el control y la seguridad jurídica y unidad de criterio son acciones prioritarias para la DIAN, que combinadas con la búsqueda de una simplificación de la legislación y una planeación proactiva de los cambios legislativos, deben coadyuvar al desarrollo competitivo de nuestro país.

La existencia y seguimiento de este principio estratégico garantiza al modelo un desarrollo equilibrado que favorece la organización en todos sus aspectos.

Por lo anterior, el mapa estratégico se puede sintetizar en una lógica de causalidad, en la que se establece que la entidad es responsable por el mejoramiento del recaudo (finanzas), a través del manejo eficiente y eficaz de la administración tributaria, cuyos pilares son el resultado de los logros obtenidos en cada una de las perspectivas, este recaudo es el insumo esencial para financiar los gastos asociados al plan nacional de desarrollo.

Para lograr el mejoramiento del recaudo es necesario incrementar los niveles de cumplimiento de obligaciones, es decir, asegurar el cumplimiento de las obligaciones formales de informar, declarar y pagar. **(Clientes)**.

La promoción y el fomento del cumplimiento de las obligaciones se sustenta en el equilibrio entre las actividades de educación, orientación, asistencia y servicio al contribuyente y usuario que se encuentran en la dimensión estratégica Acercamiento y Satisfacción, con aquellas referidas a los programas de control formal de presencia masiva y de generación de riesgo, incluidas en la dimensión estratégica de control. **(Procesos)**

La entidad logra el acercamiento y satisfacción de los clientes al igual que el control, al optimizar la Inteligencia Corporativa, es decir, la comprensión y análisis de los comportamientos de contribuyentes y usuarios, mediante el desarrollo de la gestión del conocimiento institucional y la innovación estratégica, de tal forma que permita mejorar el control y el servicio que brinda la DIAN. **(Aprendizaje e Innovación)**

Para optimizar la Inteligencia Corporativa se deben desarrollar servicios automatizados que aseguren fluidez, rapidez, seguridad y confiabilidad de los procesos operativos y potencializar la gestión humana, tanto en el aspecto humano como en lo físico y ocupacional, de tal forma que se disponga de la información necesaria para que un talento humano competente, motivado, orientado al servicio y con excelente formación, se encamine hacia el logro de los objetivos. **(Aprendizaje e Innovación)**

Por consiguiente, se infiere que para generar un mayor recaudo, es necesario incrementar los niveles de cumplimiento de obligaciones TAC.

A través de un mejor control y un mejor servicio, es decir, reduciendo los niveles de evasión, elusión y contrabando, generando nuevos clientes leales y logrando la satisfacción de los clientes se mejorara el cumplimiento.

Para reducir la evasión, la elusión y el contrabando y mejorar el servicio, es fundamental, potenciar la inteligencia corporativa, es decir, desarrollar la capacidad de transformar la información en conocimiento mediante procesos de aprendizaje.

Para lograr lo anteriormente planteado, se debe desarrollar un Sistema de Información Integral y la gestión humana, es decir, disponer de la información, la tecnología, las telecomunicaciones para que un talento humano competente, motivado y bien entrenado se encamine hacia el logro de los objetivos.

## 5.13 INTEGRACION DEL TALENTO HUMANO

La DIAN al ser una entidad al servicio del Estado, realiza los procesos de “Reclutamiento, Selección, Inducción, Capacitación y Desarrollo” según lo dictamina la normatividad de toda entidad pública, es decir, este proceso es realizado por otra entidad estatal (la Comisión Nacional del Servicio Civil) la cual se encarga de realizar las diferentes convocatorias para todas las entidades estatales. Dicho procedimiento se aplica al nivel de toda la organización.

### 5.13.1 Perfil funcionario

#### Servidores públicos de la contribución de la DIAN

Son servidores públicos de la contribución las personas naturales que prestan sus servicios en la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales, vinculados a ella por una relación legal y reglamentaria sea ésta en calidad de servidores de carrera, supernumerarios o de libre nombramiento o remoción.

#### ➤ NOMBRAMIENTOS

##### Clases de nombramientos en la DIAN:

- **Nombramiento ordinario:** Es aquel mediante el cual se proveen los cargos que tienen el carácter de empleos de libre nombramiento y remoción
- **Nombramiento en período de prueba:** Es aquel mediante el cual se proveen los cargos del sistema específico de carrera de la Entidad con una persona seleccionada por concurso abierto y tendrá un término de seis (6) meses
- **Nombramiento provisional:** Es aquel que se hace a una persona para proveer de manera transitoria, un empleo de carrera con personal no seleccionado mediante el sistema de mérito, previa convocatoria a concurso. Su provisión no podrá exceder de seis (6) meses, prorrogables de acuerdo con lo dispuesto en la Ley General de Carrera Administrativa
- **Nombramiento de ascenso:** Es aquel que se efectúa con previa realización de concurso de ascenso, para la provisión, con servidores de la contribución pertenecientes al sistema específico de carrera de la DIAN, de cargos de carrera de mayor jerarquía de cualquier nivel.
- **Supernumerario:** Se vincula con el fin de suplir o atender necesidades del servicio, para apoyar la lucha contra la evasión y el contrabando, para el ejercicio de actividades transitorias, y para vincular personas a procesos de selección

dentro de los concursos abiertos cuando estos se realicen bajo la modalidad de concurso-curso.

#### ➤ **OTROS COLABORADORES**

- **Pasantes:** Ellos son estudiantes de las universidades e instituciones de educación superior que complementan su formación académica adquirida en el programa de estudios con la práctica laboral en la entidad, previa revisión de la hoja de vida y de las necesidades institucionales. Dicha práctica contribuye al fortalecimiento de los procesos de gestión adelantados por la Entidad y en el crecimiento personal y profesional de los estudiantes.

Para realizar estas prácticas debe existir un convenio entre la DIAN y la institución educativa interesada.

Por lo anteriormente mencionado, es preciso citar la Resolución 1572 de 1999, en su artículo 26:

“Para la Dirección General de Impuestos y Aduanas Nacionales, el artículo 154 de la Ley 223 de 1995, autorizó la contratación de personal Supernumerario.

También se podrá vincular a la Entidad como personal supernumerario por un término no superior a seis (6) meses, estudiantes que en virtud de convenios celebrados con instituciones de educación superior, debidamente reconocidos por el ICFES, o con el Servicio Nacional de Aprendizaje -SENA- deben ser vinculados para que realicen prácticas o pasantías que complementen su formación académica o adiestramiento, según sea el caso, o que hayan culminado estudios profesionales de Abogado o Contador y que requieran el desarrollo de actividades relacionadas con el ejercicio de su profesión, como requisitos para obtener el título respectivo<sup>28</sup>”

#### **5.13.2 Desarrollo personal**

##### ➤ **Desarrollo personal y laboral de los servidores públicos de la DIAN**

El sistema específico de carrera de la DIAN, es decir la carrera administrativa en la DIAN, ofrece igualdad de oportunidades para el ingreso a los cargos de la entidad, garantiza la promoción y permanencia en los mismos con base en el mérito, regula los mecanismos de retiro, y promueve la formación y capacitación para el desarrollo personal y para el mejor desempeño del puesto de trabajo.

---

<sup>28</sup> DIAN. Se encuentra en:<http://www.dian.gov.co/dian/12SobreD.nsf/pages/dian?OpenDocument> [15 de febrero de 2010].



La promoción y el desarrollo se hacen por las líneas de carrera y se tienen en cuenta los requisitos académicos, la valoración de desempeño, la experiencia en el puesto de trabajo, entre otros.

La DIAN tiene un sistema de planta global y flexible consistente en un banco de cargos para todo el territorio nacional, que serán distribuidos por el Director General entre las distintas dependencias de la entidad, atendiendo a las necesidades del servicio.

## **5.14 MANUALES DE LA ORGANIZACIÓN**

**5.14.1 Manual de Funciones.** Son el conjunto de actividades que van a realizar las personas elegidas para desempeñar los nuevos cargos que según la entidad se creen convenientes para el punto de contacto, cabe resaltar que para la Dirección General de Impuestos y Aduanas Nacionales el nivel y el grado de cada uno de los cargos, son los establecidos en el Decreto 1266 del 13 de julio de 1999, y se han definido teniendo en cuenta el **Manual Específico de Funciones y del Perfil del Rol de los Empleos de la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales, DIAN, donde se señalan las funciones, las responsabilidades y los requisitos de conocimientos y experiencia para el ejercicio del cargo. (Resolución 1572 de 1999, Artículo 2º. Definiciones)**

### **I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO**

- A. NOMBRE DEL CARGO:** Coordinador punto de contacto  
**DEPENDENCIA:** División de gestión de asistencia al cliente  
**NIVEL DEL CARGO:** Nivel profesional (gestor 1)  
**PERSONAL A SU CARGO:** Personal de la Empresa
- B. NOMBRE DEL CARGO:** Asesor de servicio  
**DEPENDENCIA:** División de gestión de asistencia al cliente  
**NIVEL DEL CARGO:** Nivel técnico (analista 3)  
**PERSONAL A SU CARGO:** Pasantes

### **II. OBJETIVO DEL CARGO**

Cabe recordar que los funcionarios del punto son considerados multifuncionales, por lo tanto pueden asumir el mismo cargo, el cual tiene como objetivo velar por el buen funcionamiento y la buena imagen de la empresa, custodiar el pleno cumplimiento de la misión para lograr la visión, evaluar y controlar el funcionamiento general de la empresa, ayudar a lograr las metas y orientar el desarrollo de los procesos conforme a las disposiciones legales, estatutarias y reglamentarias y brindar un servicio con calidad.

### III. FUNCIONES

- Formalización de RUT
- Facturación
- Información exógena
- Mecanismo digital
- Orientación al contribuyente
- QRS's (quejas, reclamos y sugerencias)

Además de las anteriores funciones, solo el coordinador debe enviar informes del punto a la seccional de Pasto.

### IV. REQUISITOS

- **Formación Académica**

**Para los analistas tres:** Terminación y aprobación de tres (3) años de estudios profesionales, o terminación de estudios tecnológicos, o título de formación técnica en: Contaduría Pública, Administración de Empresas, Administración Pública, Derecho, Ingeniería Industrial, Economía, Comercio Exterior, Comercio Exterior y Finanzas, Comercio Exterior y Negocios Internacionales, Administración Financiera, Administración y Finanzas, Ingeniería Administrativa, Ingeniería Financiera, Economía de Empresas, Comercio Internacional, Finanzas y Relaciones Internacionales, Administración Industrial.

**Para el gestor uno:** Título profesional en : Administración de Empresas, Administración de Negocios, Administración Financiera, Administración Pública, Contaduría, Contaduría Pública, Economía, Finanzas Públicas, Ingeniería Industrial, Negocios Internacionales, Relaciones Internacionales, Ingeniería de Sistemas, Comercio Exterior, Comercio Exterior y Finanzas, Comercio Internacional, Administración de Sistemas, Finanzas y Relaciones Internacionales.

- **Experiencia**

**Para los analistas tres:**

- Dos (2) años de experiencia para el título de formación técnica
- Experiencia profesional en el área de su desempeño.

**Para el gestor uno:**

- No requiere experiencia

**5.14.2 Manual de Procedimientos.** El manual de procedimiento es una herramienta básica para la ejecución de actividades en el punto de contacto, teniendo en cuenta, que esta fija una secuencia lógica que guiarán las diferentes operaciones, aprovechando al máximo el tiempo y los recursos disponibles para obtener excelentes resultados.

Por consiguiente, el manual de procedimientos en su calidad de instrumento administrativo tendrá como objetivo:

- Uniformar y controlar el cumplimiento de las rutinas de trabajo y evitar su alteración arbitraria.
- Determinar en forma más sencilla las responsabilidades por fallas o errores.
- Facilitar las labores de auditoría, la evaluación del control interno y su vigilancia.
- Aumentar la eficiencia de los empleados, indicándoles lo que deben hacer y cómo deben hacerlo.
- Auxiliar en la inducción del puesto y al adiestramiento y capacitación del personal.

**5.14.3 Salud ocupacional.** Según resolución 9283 de 2004, se conforman los Comités Paritarios de Salud Ocupacional y se designan los Vigías Ocupacionales en la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales.

Además se debe saber que el artículo 25 del Decreto 614 del 14 de marzo de 1984, proferido por el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, establece que en todas las empresas e instituciones públicas y privadas, se constituirá un Comité de Medicina, Higiene y Seguridad Industrial integrado por representantes de los patronos y de los trabajadores.

Que el artículo 2o de la Resolución 2013 de 1986 expedida por el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, "por la cual se reglamenta la organización y funcionamiento de los Comités Paritarios de Medicina, Higiene y Seguridad Industrial en los lugares de trabajo", preceptúa que el número de los integrantes de los comités se establece de acuerdo con la cantidad de trabajadores así: Un (1) representante por cada una de las partes cuando la entidad tenga en su nómina de diez (10) a cuarenta y nueve (49) trabajadores; dos (2) representantes por cada una de las partes, en el evento de contar entre cincuenta (50) y cuatrocientos noventa y nueve (499) trabajadores; tres (3) representantes por cada una de las partes en el evento de tener de quinientos (500) a novecientos noventa y nueve

(999) trabajadores, y en los eventos de ser mil (1.000) o más trabajadores los representantes serán cuatro (4) por cada una de las partes;

Que de conformidad con el artículo 3o de la Resolución 2013 de 1986, las empresas con menos de diez (10) trabajadores a su servicio deben nombrar un funcionario que sea garante del cumplimiento del Programa de Salud Ocupacional, que la misma ley denomina Vigía Ocupacional;

Que el artículo 4o de la Resolución 2013 de 1986 establece que la empresa que posea dos o más establecimientos de trabajo, podrá conformar varios Comités de Medicina, Higiene y Seguridad Industrial, uno por cada establecimiento, teniendo en cuenta su organización interna;

Que el artículo 63 del Decreto 1295 del 22 de junio de 1994 emanado del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, por el cual se determina la organización y administración del Sistema General de Riesgos Profesionales, además de cambiar la denominación de Comité de Medicina, Higiene y Seguridad Industrial al Comité Paritario de Salud Ocupacional, dispone que se aumenta a dos (2) años el periodo de los integrantes del Comité Paritario de Salud Ocupacional;

Que ante el vencimiento del período de los miembros de los Comités de Salud Ocupacional contemplados en la Resolución 5703 de 2002, se hace necesario conformar nuevamente estos comités<sup>29</sup>.

## **5.15 REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO**

El reglamento interno de trabajo es el conjunto de normas que determinan las condiciones a que deben sujetarse el empleador y los trabajadores en sus relaciones de trabajo.

La DIAN, al ser una entidad Estatal como tal, se rige bajo el Código Disciplinario Único (Ley 734 de 05/02/2002) realizado por el Congreso de Colombia, en el cual se señalan todas las pautas por las cuales todo servidor público debe regirse para la realización de sus labores.

---

<sup>29</sup> AVANCES JURIDICOS. Se encuentra en:

[http://www.avancejuridico.com/actualidad/documentosoficiales/2004/45712/r\\_dian\\_9283](http://www.avancejuridico.com/actualidad/documentosoficiales/2004/45712/r_dian_9283) [citado el 15 de febrero de 2010].

## **5.16 CONSTITUCIÓN JURÍDICA**

**5.16.1 Tipo de Constitución.** La empresa es un conjunto de recursos organizados con el fin de realizar actividades de prestación de servicios que busca satisfacer las necesidades de un mercado en particular. Para enmarcar legalmente la empresa es necesario tener en cuenta diferentes aspectos.

Por ello se debe tener en cuenta que la DIAN está organizada como una Unidad Administrativa Especial del orden nacional, de carácter eminentemente técnico y especializado, con personería jurídica, autonomía administrativa y presupuestal y con patrimonio propio, adscrita al Ministerio de Hacienda y Crédito Público.

**5.16.2 Formalización Legal.** Dado que la DIAN es una unidad administrativa especial del Estado, toda la entidad es una sola, por lo tanto todo lo concerniente a la formalización legal de la organización ya se encuentra correspondientemente hecho, es decir, todos los papeles necesarios para su legal funcionamiento ya están realizados, por lo tanto no se incurre en gastos ni en trámites de ningún tipo.

**5.16.3 Tipo de Vinculación Laboral.** En el punto de contacto se trabajara con el **Estatuto de Contratación Pública**, donde se define como será la contratación de los servidores públicos en entidades estatales.

Para cualquier tipo de contratación externa, la DIAN exige algunos requisitos habilitantes y criterios de evaluación, como son:


- **Requisitos habilitantes:**

- a) Certificado vigente de constitución, existencia y representación legal expedido por Cámara de Comercio.
- b) Documento de cumplimiento al Art. 23 Ley 1150/2007.
- c) Certificado de antecedentes disciplinarios.
- d) RUT y cédula de ciudadanía.

- **Criterios de evaluación:** La escogencia del contratista recaerá sobre aquella oferta con el precio más bajo siempre que se encuentre en condiciones de mercado y satisfaga las necesidades de la entidad.

Cuadro 57. Contrato de Compraventa de Mínima Cuantía

**Nombre:** \_\_\_\_\_ **Descripción:** \_\_\_\_\_  
**Administración:** \_\_\_\_\_ **Número Contrato:** \_\_\_\_\_ **Valor Contrato:** \$ XXX.oo  
**Contratista:** \_\_\_\_\_ **Identificación:** \_\_\_\_\_

	CONTRATO DE COMPRA VENTA		Fecha		
			Año	Mes	Día
	DE MINIMA CUANTIA No.XXX		20XX	XX	XX
Señor (es):			C.C. Ó NIT		
Dirección			Teléfono	Ciudad	
Sírvase ejecutar el servicio detallado:			Ciudad	Según cotización de fecha:	Año Mes Día
				20XX	XX XX
Régimen al que pertenece:					
COMUN		SIMPLIFICADO			
Servicios		Cantidad	Medida	Valor Unidad	Valor Total
OBJETO					
REQUERIMIENTOS TECNICOS MINIMOS: EL CONTRATISTA deberá cumplir con el OBJETO a contratar, de conformidad con la propuesta presentada de fecha XX de MES de 20XX, la cual hace parte integral del presente contrato, donde se especifican los requerimientos necesarios a fin de suministrar de manera adecuada y oportuna de _____ que es objeto de este contrato y cuya ejecución presupuestal fue autorizada por el Director Seccional con Vo. Bo. En oficio de solicitud No. XXXXXXXXX-XXXXX de fecha XX de MES de 20XX.					

<b>Cuadro 57 (continuación)</b>				
LUGAR DE EJECUCIÓN: (E contratista tendrá que presentar la respectiva cuenta de cobro).				
DURACIÓN: La duración del presente contrato es de (letras y numero) XXX tiempo, que serán contados a partir de la fecha de firma y aceptación y por el valor contratado de (letras y números) previo perfeccionamiento del contrato, comunicación al CONTRATISTA y recolección de documentos soportes del proceso de contratación.				
FORMA DE PAGO: Se realizará a través de la PAGADURIA de la División de Gestión Administrativa y Financiera de la Dirección Seccional de Pasto, mediante cheque que será entregado directamente a al beneficiario (a) con presentación de la cedula de ciudadanía, dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a la disponibilidad del PAC (Plan Anual Mensualizado de Caja), previa presentación de la cuenta de cobro correspondiente junto con el respectivo cumplido a satisfacción que será entregado por la Jefatura de la División de Gestión Administrativa y Financiera de la DIAN PASTO.				
CONTROL DE EJECUCIÓN: El control de ejecución estará a cargo del Despacho del Director Seccional o de la División de Gestión Administrativa y Financiera de la Entidad o del funcionario que se delegue para tal fin, de conformidad con lo dispuesto en la Resolución No. 5112 del 6 de Junio de 2001.				
REQUISITOS DE PERFECCIONAMIENTO Y EJECUCIÓN: El presente contrato se				

<b>Cuadro 57 (continuación)</b>									
<p>perfecciona con la firma de las partes y para su ejecución se requiere del Registro Presupuestal expedido por la Ejecutora del Presupuesto de la Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Pasto y de la comunicación al Contratista.</p>									
					SUBTOTAL \$	0			
					IVA %	0			
					TOTAL \$	0			
TOTAL	(EN LETRAS)								
Certificado de Disponibilidad Presupuestal	Año	Mes	Día	Registro Presupuestal	Año	Mes	Día		
No. XX	20XX	XX	XX	No. XXX	20XX	XX	XX		
Observaciones:				Destino:					
				A quien corresponda y División Gestión Administrativa y Financiera					
Firma del Ordenador del Gasto				Firma del Contratista / Representante Legal					
Nombre:					Nombre:				
C.C. No.		De.			C.C. No.		De:		



## 6. VIABILIDAD FINANCIERA

En este estudio se describe, evalúa y analiza aspectos como recursos humanos, físicos y financieros para fijar el punto, permitiendo cuantificar las inversiones como, inversión fija, inversiones diferidas y el capital de trabajo. Además, permite establecer costos, punto de equilibrio.

### 6.1 INVERSIONES

La inversión son los recursos (sean estos materiales o financieros) necesarios para realizar el proyecto; por lo tanto cuando se habla de la inversión en un proyecto, se hace referencia a la cuantificación monetaria de todos los recursos que van a permitir la realización del proyecto.

Por lo tanto cuando se va a determinar el monto de la inversión, es necesario identificar todos los recursos que se van a utilizar, establecer las cantidades y en función de dicha información realizar la cuantificación monetaria.

Las inversiones están basadas como primera medida en la adquisición de maquinaria y equipo, muebles y enseres, equipo de oficina, equipo de computación y comunicación, y capital de trabajo, para poder prestar el servicio que propone el punto de contacto de la DIAN en el municipio de La Unión.

**6.1.1 Inversión Fija.** Para determinar las necesidades de inversión en activos fijos se debe tener en cuenta todos los bienes necesarios para el funcionamiento de la empresa tales como:

- **Equipos:** Corresponde a la inversión en la adquisición de los equipos de computo, comunicación y Impresora-fotocopiadora-scanner calculados en \$ 6295000
- **Muebles y enseres:** Registra el mobiliario utilizado para la puesta en marcha del punto de contacto en \$ 4811700

Por consiguiente, la inversión en activos fijos que se realizaría para crear el punto de contacto de la DIAN en el municipio de La Unión-Nariño, se ha calculado en un valor de \$ 11106700, el cual se puede observar en la siguiente tabla.

Cuadro 58. Inversión en equipos

<b>INVERSIONES EN EQUIPOS</b>			
<b>CONCEPTO</b>	<b>UNIDAD</b>	<b>VALOR UNITARIO</b>	<b>SUBTOTAL</b>
Equipo computo	4	1408000	5632000
Impresora-fotocopiadora-scanner	1	478000	478000
Teléfono fax	1	185000	185000
<b>TOTAL</b>			<b>6295000</b>

Cuadro 59. Inversión en muebles y enseres

<b>INVERSIONES EN MUEBLES Y ENSERES</b>			
<b>CONCEPTO</b>	<b>UNIDAD</b>	<b>VALOR UNITARIO</b>	<b>SUBTOTAL</b>
Centro de trabajo en L	3	199900	599700
Silla giratoria sin brazos	3	89000	267000
Sillas de atención	5	40000	200000
Sillas para auditorio	20	50000	1000000
Banqueta cuatro cuerpos isósceles	1	270000	270000
Biblioteca en madera	1	150000	150000
Archivador en madera	1	300000	300000
Mesa de computo	1	70000	70000
Ventilador de techo	2	140000	280000
Persianas verticales	5	120000	600000
Aviso	1	200000	200000
Señalizaciones	5	80000	400000
Tapete	1	30000	30000
Tablero acrílico	1	40000	40000
Banderas	2	100000	200000
Lámparas	2	65000	130000
Chalecos	3	25000	75000
<b>TOTAL</b>			<b>4811700</b>

- **Depreciación.** Son bienes depreciables las propiedades, planta y bienes tangibles. La depreciación debe basarse en la vida útil estimada del bien. Para su cálculo debe considerarse el deterioro por el uso, la acción de factores naturales y la obsolescencia por los avances tecnológicos.

Por ende, en base a la tabla anterior se calcula la depreciación para cada grupo de activos como son: equipos y muebles y enseres, el cual se obtiene para la línea recta de cinco y diez años respectivamente, por lo que el flujo de efectivo se desarrollara en ese tiempo.

Para el cálculo de esta depreciación se divide el total de activos de cada grupo, entre el número de años en los cuales estos se deprecian.

Cuadro 60. Depreciaciones

Activo	Vida útil	Costo del activo	Depreciación anual
Equipo de oficina	5	6.295.000	1.259.000
Muebles y enseres	10	4.811.700	481.170
<b>TOTAL</b>		<b>11.106.700</b>	<b>1.740.170</b>

Al sumar las depreciaciones obtenidas para cada clase se genera la depreciación total, la cual corresponde a \$ 1.740.170. Cabe mencionar que los grupos de Muebles y Enseres y Equipos son tenidos en cuenta posteriormente en el flujo de efectivo como gasto

**6.1.2 Inversiones Diferidas.** Las inversiones en activos diferidos o en otros activos, la componen los gastos de obras físicas, al cual se le suman los gastos del proyecto, los cuales implican todo lo relacionado con la investigación de mercados, y todo los gastos relacionados con las obras físicas, adicionalmente se suma el 10% sobre el total de la suma de las anteriores por concepto de imprevistos.

Cuadro 61. Inversiones Diferidas

<b>INVERSIONES DIFERIDAS</b>	<b>6688000</b>
Estudio de factibilidad	5000000
Obras físicas	1080000
Imprevistos	608000

A continuación se describe el presupuesto de obras físicas para la creación del punto de contacto de la Unión.

Cuadro 62. Obras Físicas

OBRAS FISICAS	
CONCEPTO	VALOR
Tecnológicas	600000
Iluminación	50000
Señalizaciones	80000
Pintura	150000
División	200000
<b>TOTAL</b>	<b>1080000</b>

- **Amortización.** La amortización de las tablas diferidos se realiza por concepto de la organización y preparativos en un periodo no mayor a cinco años. Se calcula en base del valor obtenido en la inversión diferida.

Con el valor total de las inversiones diferidas, se facilita el cálculo del valor correspondiente a la amortización, para la cual, se efectúa una división del total de las inversiones entre cinco años.

Cuadro 63. Amortización

ACTIVO INTAGIBLE	Plazo de Amortización	Costo del Activo	Valor Amortización Anual				
			1	2	3	4	5
Gastos Preoperativos	5 años	6.668.000	1.337.600	1.337.600	1.337.600	1.337.600	1.337.600
<b>TOTAL A AMORTIZAR</b>			<b>1.337.600</b>	<b>1.337.600</b>	<b>1.337.600</b>	<b>1.337.600</b>	<b>1.337.600</b>

**6.1.3 Inversión en el Capital de Trabajo.** Es el conjunto de recursos con los que se cuenta para desarrollar normalmente las actividades de la entidad. Está constituido por: mano de obra requerida, los costos indirectos, y materiales.

- **Mano de obra:** Es el pago a los trabajadores y demás personas que laboren en el punto de contacto de forma directa o indirecta. La mano de obra hace referencia al número de manos de obra que integran la planta de personal; iniciara su funcionamiento con 6, permitiendo el óptimo funcionamiento del punto.

Por lo tanto, se hace necesario tomar del estudio administrativo la tabla de requerimiento de personal. Consecuentemente, La nomina será la siguiente: (ver cuadro 66).

- **Mano de obra directa:** Es la fuerza laboral requerida que actúa de manera directa en la prestación del servicio, es decir, interactúa directamente con el usuario, atendiéndole su solicitud.

En este caso son los tres funcionarios encargados directamente de la atención de los clientes o sea el coordinador y los dos asesores.

- **Mano de obra indirecta:** Son trabajadores que hacen parte de la entidad pero no tienen que ver directamente con el servicio y son quienes tienen una relación indirecta con la prestación del servicio, es decir los que se encargan de que el servicio sea prestado con calidad.

En este aspecto se necesita de manera indispensable contar con un profesional en la parte de la tecnología, que se encargue de todo lo relacionado a los computadores, su mantenimiento y las redes de comunicación. Para el punto se cuenta con la colaboración del ingeniero Juan Carlos Cifuentes, quien reside en el Municipio de la Unión.

Figura 28. Profesional tecnológico<sup>30</sup>



Fuente: pagina de Google

---

<sup>30</sup> GOOGLE. Se encuentra en: <http://www.google.com.co/imagenes/> [citado el 20 de febrero de 2010].

También es necesario un puesto de trabajo de vigilancia las 24 horas del día los 7 días de la semana, tanto por seguridad como por parámetros exigidos por la entidad central DIAN; para ello se requerirá el servicio de la misma empresa que en estos momentos presta el servicio en la DIAN seccional Pasto, llamada Vigías de Colombia SRL.

Figura 29. Vigilancia para el punto



Por otra parte la colaboración en cuanto a servicios generales es indispensable en los servicios de aseo, limpieza y cafetería para un ambiente limpio, agradable y una buena presentación reflejándose en el buen servicio. A demás se encarga de atender a los funcionarios. En este aspecto se contrata con la Empresa servicios integrales de aseo Asepecol.

Figura 30. Servicios generales – Asepecol<sup>31</sup>



Fuente: pagina de Asepecol

<sup>31</sup> ASEPECOL. Se encuentra en: <http://www.asepecol.com.co/serviciosdeaseo/> [citado el 20 de febrero de 2010].

Sumado a esto se contaría con la presencia de , estudiantes que en virtud de convenios celebrados con instituciones de educación superior, debidamente reconocidos por el ICFES, o con el Servicio Nacional de Aprendizaje -SENA- deben ser vinculados para que realicen prácticas o pasantías que complementen su formación académica o adiestramiento, según sea el caso, o que hayan culminado estudios profesionales de Abogado o Contador y que requieran el desarrollo de actividades relacionadas con el ejercicio de su profesión, como requisitos para obtener el título respectivo. El inciso anterior, podrá realizarse a título gratuito y su jornada de trabajo podrá ser inferior a la ordinaria.

- **Aportes laborales:** Son las erogaciones en que incurre la empresa por concepto de pago a sus colaboradores.

Cuadro 64. Porcentajes aportes laborales

<b>Prestaciones Sociales</b>	<b>%</b>
Cesantía	<b>8,33%</b>
Intereses cesantía	<b>12%</b>
Prima	<b>8,33%</b>
Vacaciones	<b>4,17%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>32,83%</b>

- **Obligaciones parafiscales:** Dineros destinados para el pago de aportes al Servicio Nacional de Aprendizaje SENA, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar ICBF, Caja de Compensación Familiar COMFAMILIAR, aportes a salud, pensión y riesgos profesionales.

Cuadro 65. Obligaciones parafiscales

<b>Obligaciones Parafiscales</b>	<b>%</b>
Salud	<b>9%</b>
Pensión	<b>12%</b>
ARP	<b>0,525%</b>
Parafiscales	<b>9%</b>
Total	<b>30,525%</b>

Cuadro 66. Cargos y salarios del personal del PUNTO DE CONTACTO.

MANO DE OBRA							
Concepto	Valor mes	CANTIDAD	No Meses	Sueldo anual	Prestaciones Sociales	Obligaciones Parafiscales	Total
M.O.D							
Gestor 1	2205582	1	12	26466984	8689111	8079047	43235142
Analista 3	1743813	2	12	41851512	13739851	12775174	68366537
Total MOD	3949395	3	12	68318496	22428962	20854221	111601679
M.O.I							
Servicios Generales	1000000	1	12				12000000
Ingeniero	240000	1	12				2880000
Seguridad	5060000	1	12				60720000
Total MOI	6300000	3	12				75600000
TOTAL Mano de Obra	10249395	6					<b>187201679</b>

(1) Cesantías + Primas + Vacaciones + Intereses Cesantías

(2) Salud + Pensiones + Riesgos Profesionales+ Sena + Comfamiliar + ICBF

Consecuentemente, la suma total de la mano de obra da como resultado 187201679 de los cuales \$ 75600000 son de mano de obra indirecta y \$ 111601679 son de mano de obra directa que es el valor relacionado en la tabla de capital de trabajo.



Por su parte, se presentan otros gastos los cuales se muestran a continuación, en las siguientes tablas:

Cuadro 67. Insumos Requeridos

<b>INSUMOS REQUERIDOS</b>			
<b>CONCEPTO</b>	<b>CANTIDADES</b>	<b>VALOR UNITARIO</b>	<b>ANUAL</b>
Papel tamaño Carta para Fotocopia Laser 7	24	9000	216000
Legajador AZ tamaño Oficio color Azul Papie	5	6900	34500
Folder para Fuelle de 6cm tamaño Oficio con C	30	1400	42000
Folder para Fuelle de 6cm tamaño Carta con C	30	1300	39000
Folder Celuguia de Cartón tamaño Oficio	15	400	6000
Folder Celuguia de Cartón tamaño Carta	15	300	4500
Gancho Legajador de Polipropileno	60	200	12000
Caja de Cartón Nevera X-200 26*21	20	3000	60000
Cinta para Empaque de 48mm*100mt Transparente	24	12500	300000
Sobre de Correspondencia de 23.4*11.4 Cm tamaño oficio	40	300	12000
Caja de Cartón Regular de 100*50*50	10	2500	25000
Bolígrafo Negro marca Kilométrico 1t	12	1000	12000
Cartulina tamaño Oficio de 22*33cm Blanca	40	200	8000
Pegante en Barra de 21gr marca Wimgo	12	3900	46800
Marcadores Permanentes color Negro, Rojo, Verde, Azul marca Ofix	16	2500	40000
Rotulo Matriz de Punto de 88,9mm*23mm	12	1300	15600
Resaltador de color Amarillo y Verde marca Ofixpres	16	2500	40000
Lápiz Negro No 2 marca Eagle Imp 1t	30	900	27000
Cinta Térmica para Fax marca Panasonic (Kx)	6	6800	40800
Bandas de Caucho Calibre 22 Caja de 25g	5	900	4500
Block Bond Blanco 1/2 Carta 50	12	2000	24000
Grapa Estándar marca Galvanizada	18	2500	45000
Folder Fuelle de Tela 3cm tamaño Oficio	3	5500	16500
Folder Fuelle de Tela 3cm tamaño Carta	3	4500	13500
Cd - Rw marca Imation de 700 Mb para 80 Minuto	36	1800	64800
Folder Colgante Cartón tamaño Oficio	24	850	20400
Clip Corriente marca Ofixpres Caja de 100	24	900	21600

**Cuadro 67 (continuación)**

Sobre de Manila Ecologico tamaño Oficio	100	300	30000
Sobre de Manila Ecologico tamaño Carta	100	200	20000
Clip de Mariposa marca Gema Caja de 50	10	1800	18000
Caja de Cartón Nevera X-100 37*19	20	2500	50000
Lápiz De Chequeo color Rojo marca Eagle Im	36	1000	36000
Dvd-Rw 4.7 Gb marcan Verbatim	30	2100	63000
Hoja membreteada (F.C. 9 1/2x11 3p Blanco DIAN)	15	15000	225000
Cartulina tamaño Carta de 21.7*27.7 Cm B	12	200	2400
Marcador Borra seco Rojo, Azul, Verde, Negro marca Ofixp	8	2300	18400
Grapas Industriales Rapid 9/10 (S) y 9/14 (S)	4	7500	30000
Cinta Adhesiva de 12mm*40m Transparente	12	2500	30000
Corrector Liquido a Base Agua	12	1500	18000
<b>TOTAL</b>	<b>901</b>	<b>112750</b>	<b>1732300</b>

Cuadro 68. Gastos de promoción y publicidad.

<b>GASTOS DE PROMOCION Y PUBLICIDAD</b>			
<b>(Precios Corrientes)</b>			
<b>DETALLE</b>	<b>TIEMPO (MESES)</b>	<b>VALOR TOTAL MENSUAL</b>	<b>VALOR TOTAL AÑO 1</b>
Publicidad Radial Enero - Junio	6	840.000	5.040.000
Publicidad Escrita	12	1.475.000	17.776.000
<b>TOTAL PROMOCION Y PUBLICIDAD</b>			<b>22.816.000</b>

Consecuentemente, se establecen las respectivas proyecciones, las cuales pueden observarse en las siguientes tablas:

Cuadro 69. Presupuesto de Gastos de mano de obra

Concepto	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Mano de obra directa	111601679	117112570	122895589	128964173	135332424
Mano de obra indirecta	75600000	79333128	83250598	87361512	91675424
<b>Total mano de obra</b>	<b>187201679</b>	<b>196445698</b>	<b>206146187</b>	<b>216325685</b>	<b>227007848</b>

Los sueldos de la mano de obra se proyectaron con base al índice de la inflación, según el promedio de los últimos 5 años y es del 0,04938 para cada año respectivamente.

Cuadro 70. Presupuesto de Gastos de Ventas

GASTOS DE PROMOCION Y PUBLICIDAD							
(Precios Corrientes)							
DETALLE	TIEMPO (MESES)	VALOR TOTAL MENSUAL	VALOR TOTAL AÑO 1	VALOR TOTAL AÑO 2	VALOR TOTAL AÑO 3	VALOR TOTAL AÑO 4	VALOR TOTAL AÑO 5
Publicidad Radial Enero - Junio	6	840.000	5.040.000				
Publicidad Escrita	12	1.475.000	17.700.000	18.574.026	19.491.211	20.453.687	21.463.691
Pasacalle			76.000				
<b>TOTAL PROMOCION Y PUBLICIDAD</b>			<b>22.816.000</b>	<b>18.574.026</b>	<b>19.491.211</b>	<b>20.453.687</b>	<b>21.463.691</b>

Igualmente, los gastos de promoción y publicidad fueron proyectados con el índice de la inflación.

Cuadro 71. Presupuesto de Insumos

Concepto	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Insumos	1732300	1817841	1907606	2001804	2100653

El valor de los insumos también fue proyectado a cinco años según el promedio de la inflación.

**6.1.4 Costos Indirectos de Fabricación.** Representa los diferentes rubros en que incurre la empresa, los costos y gastos indirectos de fabricación están formados por: arrendamiento, servicios públicos, mantenimiento de equipo.

Cuadro 72. Costos Indirectos de Fabricación.

<b>Costos indirectos de fabricación</b>			
servicios públicos	280000	12	3360000
Agua	10000	12	120000
energía eléctrica	70000	12	840000
telefonía he internet	200000	12	2400000
Arrendamiento	500000	12	6000000
Mantenimiento	240000	12	2880000
seguros de planta y equipos	100000	12	1200000
<b>TOTAL</b>	<b>1120000</b>	12	13440000

Con el total de los costos mano de obra directa, insumos y los costos indirectos de fabricación se obtiene el capital de trabajo requerido para el punto de contacto.

Cuadro 73. Inversión en el capital de trabajo

<b>COSTOS OPERACIONALES DEL PROYECTO</b>					
<b>DETALLE</b>	<b>AÑO 1</b>	<b>AÑO 2</b>	<b>AÑO 3</b>	<b>AÑO 4</b>	<b>AÑO 5</b>
Costo de mano de obra	187201679	196445698	206146187	216325685	227007848
Insumos requeridos	1732300	1817841	1907606	2001804	2100653
Costos Indirectos de fabricación	13440000	14103667	14800106	15530936	16297853
<b>Costo operacional anual</b>	<b>202373979</b>	<b>212367206</b>	<b>222853899</b>	<b>233858424</b>	<b>245406353</b>
Costo operacional promedio diario <b>COPD</b>	843225	884863	928558	974410	1022526
<b>INVERSION EN CAPITAL DE TRABAJO ICT</b>	<b>16864498</b>	<b>17697267</b>	<b>18571158</b>	<b>19488202</b>	<b>20450529</b>

Gracias a la información que brindan las tablas de inversiones fijas, inversiones en activos diferidos y la inversión en el capital de trabajo, se presenta la tabla de inversiones totales generada por la creación de la empresa

Cuadro 74. Presupuesto de Inversiones Totales.

<b>INVERSION TOTAL</b>	
<b>DETALLE</b>	<b>VALOR</b>
Inversión fija	11.106.700
Inversión diferida	6.688.000
Capital de trabajo	16.864.498
<b>INVERSION TOTAL</b>	<b>34.659.198</b>

## 6.2 PRESUPUESTO DE COSTOS

Los costos que genera el punto por su creación, se encuentran descritos en anteriores estudios, estos se ven representados en la siguiente tabla de forma anual, así:

Cuadro 75. Costos

<b>COSTOS</b>	<b>AÑO 1</b>
Depreciación (1)	1740170
CIF (2)	13440000
Mano de Obra Indirecta (3)	75600000
<b>TOTAL COSTOS FIJOS</b>	<b>90780170</b>
<b>COSTOS VARIABLES</b>	
Insumos requeridos	1732300
Mano de Obra Directa (5)	111601679
<b>TOTAL COSTOS VARIABLES</b>	<b>113.333.979</b>
<b>COSTO TOTAL</b>	<b>204114149</b>

Consecuente con lo anterior, es necesario obtener los cálculos del costo fijo unitario, costo variable unitario y costo unitario por cada persona atendida en el punto, de la siguiente manera:

**6.2.1 Costo Fijo Unitario.** Se obtiene a partir de la división del costo total fijo y el número de trámites realizados en un año por los funcionarios, teniendo en cuenta el tiempo que se tardan en realizarlo y el número de horas diarias

**CFU=** Costo Fijo / # de tramites en el año

Cuadro 76. Costo fijo unitario

<b>COSTO FIJO UNITARIO</b>		
Costo fijo total	Personas en el año	C.F.U
<b>90780160</b>	11520	7880

**6.2.2 Costo Variable Unitario.** Se obtiene de igual forma que el costo fijo unitario, a partir de la división del costo total variable y el número de trámites realizados en el año

**CVU=** Costo Variable / # de personas atendidas.

Cuadro 77. Costo variable unitario

<b>COSTO VARIABLE UNITARIO</b>		
Costo variable total	Personas en el año	C.V.U
<b>113.333.979</b>	11520	9.838

**6.2.3 Costo Unitario.** Teniendo el costo unitario tanto fijo como variable, se procede a calcular el costo unitario

Cuadro 78. Costo Unitario

<b>COSTO UNITARIO TOTAL</b>	
Costos Fijos Unitario	7880
Costos Variables Unitarios	9.838
<b>Costo Unitario Total</b>	<b>17718</b>

## 6.2.4 Proyección de Costos

Cuadro 79. Proyección de costos

COSTOS	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
Depreciación (1)	1740170	1740170	1740170	1740170	1740170
CIF (2)	13440000	12844411	13478668	14144245	14842688
Mano de Obra Indirecta (3)	75600000	79333128	83250598	87361512	91675424
<b>TOTAL COSTOS FIJOS</b>	<b>90780170</b>	93917709	98469436	103245927	108258282
<b>COSTOS VARIABLES</b>					
Insumos requeridos	1732300	1817841	1907606	2001804	2100653
Mano de Obra Directa (5)	111601679	117112570	122895589	128964173	135332424
<b>TOTAL COSTOS VARIABLES</b>	<b>113333979</b>	118930411	124803195	130965976	137433076
<b>COSTO TOTAL</b>	<b>204114149</b>	212848120	223272631	234211904	245777288

## 6.3 PRESUPUESTO DE INGRESOS

### INGRESO

Como se ha dicho en el transcurso del presente trabajo, el proyecto o el punto de contacto de la DIAN en el municipio de la Unión, es de carácter social, ya que busca el bienestar de la comunidad y no una utilidad; a demás se desarrolla a través del financiamiento de la DIAN del nivel central, por tal razón no se registran ingresos de manera directa.

Con base a lo anterior se tiene que el punto de equilibrio:

**Ingreso = Costo**, por lo tanto, **Precio = Costo Unitario**

### PROYECCION DEL INGRESO

De igual manera la proyección del ingreso sería la misma proyección de costos, descrita anteriormente (ver cuadro 79).

Cuadro 80. Proyección del costo - ingreso

<b>COSTO TOTAL</b>	204114149	212848120	223272631	234211904	245777288
--------------------	-----------	-----------	-----------	-----------	-----------

Utilizando los resultados arrojado por los diferentes cálculos hechos anteriormente, se procede a realizar el Estado de Resultados y el Balance General, como también el Flujo Neto de Efectivo, el Valor Presente Neto y la relación Beneficio/Costo.

#### 6.4 BALANCE GENERAL

Cuadro 81. Balance general

<b>PUNTO DE CONTACTO DIAN</b>		
<b>BALANCE GENERAL</b>		
	<b>AÑO 0</b>	
<b>ACTIVOS</b>		
<b>Activos Corrientes</b>		<b>16.864.498</b>
Capital de Trabajo	16.864.498	
<b>Activos Fijos</b>		<b>11.106.700</b>
Equipos	11.106.700	
<b>Total Activos Fijos</b>	<b>11.106.700</b>	
	-	
<b>Activos Diferidos</b>		<b>6.688.000</b>
Gastos Preoperativos	6.688.000	
<b>TOTAL ACTIVOS</b>		<b>34.659.198</b>
<b>PATRIMONIO</b>		
<b>Capital</b>		<b>34.659.198</b>
Capital socios	34.659.198	-
<b>TOTAL PASIVO + PATRIMONIO</b>		<b>34.659.198</b>

Recordando que el punto de contacto no maneja ningún tipo de ingresos directos, o sea como pago por sus servicios, ni tampoco de egresos (no realiza ningún tipo de pago), pues no maneja un flujo de efectivo y sus ingresos son igual a sus costos, su estado de resultados solo llegaría hasta la utilidad bruta operacional obteniendo un resultado de \$0, su demás contenido sería un supuesto, igual que el flujo neto de efectivo, el valor presente neto y su costo beneficio, los cuales son indiferentes para el presente estudio que se alimenta del beneficio social y se sostiene de un ingreso indirecto.



## 6.5 ESTADO DE RESULTADOS PUNTO DE CONTACTO

Cuadro 82. Estado de resultados del punto de contacto

ESTADO DE RESULTADOS PUNTO DE CONTACTO					
CONCEPTO	AÑOS				
	1	2	3	4	5
Ingresos	203.779.149	215.150.026	227.155.397	239.830.668	253.213.220
Costos	203.779.149	215.150.026	227.155.397	239.830.668	253.213.220
<b>UTILIDAD BRUTA OPERACIONAL</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
GASTOS OPERACIONALES					
De personal	187201679	196445698	206146187	216325685	227007848
Depreciación	1.740.170	1.740.170	1.740.170	1.740.170	1.740.170
Amortización	1.261.360	1.261.360	1.261.360	1.261.360	1.261.360
Otros	<u>22.816.000</u>	<u>18.574.026</u>	<u>19.491.211</u>	<u>20.453.687</u>	<u>21.463.691</u>
<b>PERDIDA OPERACIONAL</b>	<b>-213.095.449</b>	<b>-218.097.494</b>	<b>-228.715.168</b>	<b>-239.857.142</b>	<b>-251.549.309</b>
GASTOS NO OPERACIONALES					
Financieros	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>0</u>
<b>PERDIDA DEL EJERCICIO</b>	<b>-213.095.449</b>	<b>-218.097.494</b>	<b>-228.715.168</b>	<b>-239.857.142</b>	<b>-251.549.309</b>

## 6.6 FLUJO NETO DE EFECTIVO

Cuadro 83. Flujo Neto de Efectivo

FLUJO NETO DE EFECTIVO PUNTO DE CONTACTO					
CONCEPTO	AÑOS				
	1	2	3	4	5
<b>PERDIDA DEL EJERCICIO</b>	<b>-213.095.449</b>	<b>-218.097.494</b>	<b>-228.715.168</b>	<b>-239.857.142</b>	<b>-251.549.309</b>
Depreciación	1.740.170	1.740.170	1.740.170	1.740.170	1.740.170
Amortización	1.337.600	1.337.600	1.337.600	1.337.600	1.337.600
Abono a capital	0	0	0	0	0
<b>FLUJO NETO EFECTIVO</b>	<b>-216.173.219</b>	<b>-221.175.264</b>	<b>-231.792.938</b>	<b>-242.934.912</b>	<b>-254.627.079</b>

## 6.7 VALOR PRESENTE NETO Y RELACIÓN BENEFICIO/COSTO

Se tiene:

- **VPN = -1041161723**
- **B/C = -30,04**

### ANÁLISIS COSTO/BENEFICIO

Recordando que el proyecto es de carácter social y no recibe dinero de manera directa pues no maneja flujo de efectivo, el costo/beneficio procede a calcularse de manera cualitativa y no de manera cuantitativa, obteniendo los siguientes resultados.

#### **Función de beneficio.**

↑ = incrementar

↓ = disminuir

**B = f** (metas, impuestos, ↑contribuyentes 3%, ↑recaudo 5%, ↓evasión 20%, imagen, control, ambiente laboral, calidad del servicio, cultura tributaria, sentido de pertenencia).

- Ayudar a cumplir la meta de la DIAN para el 2010, es decir, crear puntos de contacto.

- Gracias a gestiones del punto con la comunidad es posible lograr la disminución en la evasión de impuestos de renta y de IVA en un 20%, logrando mejorar el cumplimiento voluntario de las obligaciones fiscales.
- Tener un mayor control gracias a los RUT que se inscriban y a la información que se presente en el punto de contacto. Puesto que mediante la inscripción y actualización del RUT se consolida la nueva forma de administrar los clientes de la entidad, contando con información cada vez más veraz y confiable lo que le permite a la DIAN desarrollar una mayor y mejor gestión en materia de recaudo, control y servicio.
- Con un adecuado manejo de la información que se obtenga gracias al punto, se pretende aumentar la base de contribuyentes declarantes y responsables de los impuestos nacionales en un 3%.
- El mejorar el comportamiento fiscal de la DIAN depende en gran medida del recaudo de impuestos por lo que se pretende incrementar este factor gracias al punto en un 5%, logrando un apropiado cumplimiento de metas de la DIAN a nivel general.
- Realizar presencia institucional en el municipio. Sabiendo que la DIAN tuvo presencia en 535 municipios de la geografía nacional en el último año e inauguró tres nuevos Puntos de Contacto (Ocaña, Pitalito y Cali), para un total de 58 en todo el país. Además, en los Puntos de Contacto se atendieron 2.272.587 personas y 371.941 en el Call Center de Asistencia al cliente.
- Gracias a la presencia del punto en el municipio de la Unión, se pretende disminuir la aglomeración de personas en la DIAN - seccional Pasto. Puesto que los puntos de contacto brindan orientación e información integral personalizada. Los servicios y los trámites son gratuitos.
- En las diferentes sedes y puntos de contacto de las administraciones de impuestos y aduanas a nivel nacional, se tiene dispuesta la infraestructura física, tecnológica y de apoyo humano, para que los obligados cumplan con la presentación virtual de documentos en forma de autogestión o asistida por parte de funcionarios designados para tal efecto. Con ello se pretende mejorar el servicio que presta la división de gestión de asistencia al cliente de la DIAN – seccional Pasto, llevándolo a los habitantes de la Unión.
- Mejorar la dinámica de la región gracias a la presencia de la entidad, pues se lograría un mayor cumplimiento de las obligaciones que a cada quien le

competen lo que permite tener un mayor rendimiento y un marco de legalidad adecuado para el continuo desarrollo de la región.

- Incrementar la cultura tributaria de los habitantes. Ya que mediante los puntos de Contacto, la DIAN sale de sus direcciones seccionales ampliando su cobertura para atender de manera integral y permitir también la autogestión de los contribuyentes en instalaciones adecuadas física y logísticamente, y soportadas en un grupo humano cualificado para ofrecer una atención presencial personal, en lo que se refiere a trámites y la asistencia requerida por los usuarios.
- Colaborar a los establecimientos del norte de Nariño no solo en el área legal, sino en la parte de capacitación y asesorías en cuanto a temas tributarios, lo que es útil para ellos pues permite mejorar su funcionamiento y progreso.
- Acercar e identificar a la ciudadanía con la entidad. Puesto que los puntos de contacto permiten generar un estrecho vínculo entre lo público y los ciudadanos.

## **7. IMPACTO SOCIAL**

El comercio ha convertido al municipio de La Unión en una de las regiones de mayor dinamismo en el sector comercial, indicando que se hace indispensable

diseñar programas específicos, de acuerdo con las necesidades de los empresarios, comerciantes y de la comunidad en general, como lo es la asesoría tributaria.

Con el establecimiento del punto de contacto un buen número de establecimiento del norte de Nariño utilizaran sus servicios, no solo en el área legal, sino en la parte de capacitación y asesorías, pues la Unión esta rodeada de diecisiete municipios aledaños que también requieren del punto, además existe el potencial de nuevos establecimientos que requerirán de los servicios que se prestan.

A demás, existe en la comunidad la necesidad de resolver diferentes asuntos tributarios, por cuestiones personales algunos no los pueden atender directamente, por lo que acuden a terceras personas dedicados a realizar esos tramites que cobran por su servicio, sabiendo que es de manera gratuita, esto se evitara con la creación del punto de contacto

Por otra parte se presenta una afluencia demasiado escasa de personas pertenecientes al municipio de La Unión, que asisten a la división de gestión de asistencia al cliente de la DIAN – seccional Pasto, debido a la distancia, costo y tiempo en que se incurre, por lo tanto con la apertura del punto evitaran estas razones

Al realizar las diferentes visitas al municipio de la Unión, con el fin de realizar el presente estudio y según los resultados de las encuestas realizadas, se presenta un gran interés por la creación del punto de contacto, lo que hace evidente su necesidad, sumado a esto, no hay oferta en este tipo de servicio porque la DIAN es una unidad administrativa especial, por ende no hay competencia, razón por la cual no se ve satisfecha esta necesidad y el punto se encargaría de solventarla, a demás, a diferencia de una empresa privada que busca utilidad y/o rentabilidad, la DIAN, al ser una entidad de carácter público, no busca generar utilidad sino bienestar en la comunidad y se financia con recursos estatales.

Dentro de otros aspectos, a lo largo del tiempo se ha sentido a la DIAN, como algo ajeno, con el punto se fortalecerá la imagen institucional para que la ciudadanía se identifique mas con ella y para posibilitar el acceso a más recursos en forma tal que sea posible sostener y potenciar la inversión en ella.

Mientras no se cuente con un punto de contacto en la Unión, su comunidad seguirá incurriendo en perdida de tiempo y gastos, que afectan sus ingresos; se verán involucrados en problemas tributarios reflejados en sanciones por falta de información, desconocerán muchos aspectos legales importantes para sus negocios y no tendrán una cultura tributaria.

## **8. CONCLUSIONES**

Debido a la importancia de generar una presencia institucional y una adecuada cultura tributaria, la DIAN considera la posibilidad de realizar la apertura de un

punto de contacto en el municipio de la Unión. En el estudio se percibe la necesidad de que exista un punto, puesto que el papel que juega la institución dentro del ámbito regional, como una entidad de carácter público encargada de mejorar las obligaciones tributarias de personas tanto naturales como jurídicas en general justifica la existencia y necesidad de este dentro del entorno municipal.

Por las condiciones de mercado existentes, se presenta una gran oportunidad para el municipio la presencia de la entidad, pues se considera que muchos aspectos negativos que se afrontan se podrán subsanar en cierta medida gracias a la presencia de la DIAN, principalmente en cuanto a temas tributarios se refiere.

El estudio de mercado realizado inicialmente, permitió concluir que la aceptación que tendría el punto de contacto en el municipio sería aceptable en un alto porcentaje, lo que permite decir que se requiere en una gran medida la presencia de instituciones gubernamentales como lo es la DIAN en el territorio municipal.

Como se puede observar en el estudio técnico, la adecuada prestación del servicio depende en el caso del punto de contacto netamente de la calidad de equipos de comunicación y computo con los que se cuente y de la capacidad de los funcionarios para realizar los trámites y prestar las respectivas asesorías según se considere el caso.

El estudio administrativo permite concluir que todo lo que sea referente a la DIAN, se regirá bajo un marco normativo que permite lograr el excelente funcionamiento y desarrollo de las actividades de las cuales se encargara el punto de contacto, logrando así la satisfacción de los usuarios de este servicio.

En la parte financiera se concluye que este es un proyecto que no genera utilidad alguna puesto que sus ingresos serán iguales a sus costos, por lo que se considera que el punto de contacto por medio de ingresos indirectos es auto sostenible.

Con el funcionamiento del punto de contacto en el municipio se empezara a ejercer un control para mejorar el cumplimiento de las obligaciones fiscales, en cuando a los recaudos tributarios establecidos por la ley, entre otras.

La implementación del punto no tiene ningún problema, pues el municipio cuenta con los requisitos exigidos por la DIAN seccional Pasto, para la localización del punto.

## **9. RECOMENDACIONES**

Es conveniente que la DIAN – seccional Pasto, maneje un adecuado historial de los registros realizados de régimen común como de simplificado y que esta

información pueda ser dada a la comunidad en general, debido a que es un tema importante para saber cómo se encuentra no solo el municipio ni el departamento sino también el país en su conjunto siendo esta una información de gran importancia para todos.

Los parámetros por los que se rige la entidad suelen generar rigidez en las diferentes actividades que la DIAN realiza diariamente, lo que no permite que se puedan realizar de manera más sencilla en el momento en que se lo necesite por lo tanto se recomienda cierta flexibilidad en algunos casos.

La entidad debe comenzar a encaminarse a lograr una Organización lineal, donde no existan tantos niveles jerárquicos que impidan el apropiado desempeño de las actividades y que permitan generar un mayor sentido de pertenencia para con la entidad, disminuyendo la burocracia que en la DIAN existe.

Para que se pueda prestar un buen servicio se debe manejar un apropiado ambiente laboral, lo cual permite una efectiva realización de los procesos y actividades que se desarrollan a diario en la entidad, es por eso que se debe prestar una mayor atención al ambiente laboral que se maneja en la DIAN pues se considera muy desfavorable.

## **BIBLIOGRAFÍA**

BACA URBINA, Gabriel. Evaluación de Proyectos. México, Mc Graw Hill, 1989, p. 252



SAPAG CHAIN, Nassir. Preparación y Evaluación de Proyectos. México, Mc Graw Hill Interamericana, 2003, p. 408.

MENDEZ, Carlos. Metodología: Guía para elaborar diseños de investigación en ciencias económicas, contables y administrativas. Segunda Edición. Bogotá, Mc Graw Hill, 1995, p. 120.

Plan de desarrollo territorial "La Esperanza De Un Pueblo" Municipio de la Unión. Alcaldía Municipal. 2008-2011.

Secretaria de turismo del Departamento de Nariño. Plan de gobierno Conoce a Nariño.

ROMO, Diana, BETANCOURT, Jennifer, MELO, Maydi y ERASSO, Nohorayda. Turismo Endógeno en el Camino de la Cebolla. Pasto, Universidad de Nariño. 2008, p. 170.

ALCALDIA MUNICIPAL, Plan de Ordenamiento Territorial (POT), departamental y municipal.

CÁMARA DE COMERCIO, información del estudio socioeconómico para la apertura de una oficina seccional en el municipio de la Unión.

TOBYS, Irene y Michael. Gestión de Múltiples Proyectos. España, Mc Graw Hill, 2003, p. 237.

FONTAINE, Ernesto R. Evaluación Social de Proyectos. Chile, Alfa Omega, 12° edición, 2000, p. 471.

CORDOBA Padilla, Marcial. Formulación y Evaluación de Proyectos. Bogotá, ECO ediciones, 2006, p. 350.

AJENJO, Alberto Domingo. Dirección y Gestión de Proyectos. Un Enfoque Práctico. México, Alfa Omega, 2da edición, 2005, p. 331.

MIRANDA, Miranda Juan José. Gestión de Proyectos. Bogotá, MM editores, 4ta edición, 2000, p. 438.

BEDOYA, Barco Fernando. Fundamentos Básicos para la Formulación y Evaluación de Proyectos. Pasto, Editorial Universitaria, Universidad de Nariño. 1ra edición, 1997, p. 131.

Manual de Proyectos de Desarrollo Económico. Estudio preparado por el programa CEPAL/AAT de capacitación en materia de desarrollo económico. Naciones Unidas. México, 1958. p. 264.

La DIAN rinde culto a la calidad. Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales. Bogotá – Colombia. 2009, p. 80.

Teoría General y Práctica de la Contratación Estatal. Bogotá, Editorial Leyer, 4ta edición, 2005, p. 879.

Estatuto General de Contratación Pública. Ley 80 octubre 28 de 1993. Bogotá, Editorial Unida Ltda., edición actualizada en 2002, 2002, p. 237.

## **NETGRAFÍA**

<http://www.umariana.edu.co/launion.htm>

<http://www.launion-narino.gov.co/nuestromunicipio.shtml>

<http://www.gobernar.gov.co/gobernar/index.php?option=com>

<http://www.dian.gov.co/dian/12SobreD.nsf/pages/dian?OpenDocument>

# ANEXOS

## ANEXO A

### FORMATO ENCUESTA ESTABLECIMIENTOS COMERCIALES

#### UNIVERSIDAD DE NARIÑO

#### FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

San Juan de Pasto, Octubre \_\_\_\_ de 2009

**OBJETIVO:** determinar la factibilidad para la creación de un punto para capacitaciones y consultorías sobre temas tributarios en el municipio de La Unión, Departamento de Nariño.

A. Tipo de Régimen:

Común \_\_\_\_ simplificado \_\_\_\_\_

B. Qué tipo de empresa es:

Familiar \_\_\_\_ Sociedad \_\_\_\_ Individual \_\_\_\_

C. Cuanto tiempo de funcionamiento tiene su empresa?

\_\_\_\_ días \_\_\_\_ meses \_\_\_\_ años

D. Con que tipo de establecimiento cuenta?

Propio \_\_\_\_ arrendado \_\_\_\_ anticresado \_\_\_\_

E. A qué actividad económica se dedica la empresa?

---

---

---

F. Cuantos tiempo de experiencia tiene en esta actividad económica?

\_\_\_\_ días \_\_\_\_ meses \_\_\_\_ años

G. Su empresa está legalmente constituida?

H. Cuanto tiempo lleva desempeñándose en esta actividad económica?

\_\_\_\_ días \_\_\_\_ meses \_\_\_\_ años

I. Usted a recibido algún tipo de capacitación sobre temas tributarios?

Si \_\_\_\_ No \_\_\_\_

**J.** Por parte de quien a recibido este tipo de capacitación?

DIAN \_\_\_\_\_ Cámara de Comercio \_\_\_\_\_ Seminarios \_\_\_\_\_  
Otro \_\_\_\_\_ cual?

**K.** En qué lugar a recibido esta capacitación?

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_.

**L.** Su empresa tiene algún tipo de problema tributario, por no realizar presentación de obligaciones tributarias (exógena, retención en la fuente, renta, facturación, otro)

Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

**M.** Desearía que en el municipio exista un Punto para capacitaciones y consultorías sobre temas tributarios?

Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_ Porque? \_\_\_\_\_