

Julio 2019 - ISSN: 1696-8352

IMPLEMENTACIÓN DE LOS NÚCLEOS DE APOYO CONTABLE Y FISCAL EN COLOMBIA: EL CASO DE UNIMINUTO

Juan Carlos Urueña Mejía¹

Profesor Contaduría Pública Corporación Universitaria Minuto de dios
ujuancarlos@uniminuto.edu.co

Angie Paola Martínez Ruiz²

Estudiante Contaduría Pública Corporación Universitaria Minuto de dios
amartinez32@uniminuto.edu.co

Jenny Milena Medina Duarte³

Estudiante Contaduría Pública Corporación Universitaria Minuto de dios
jmedinaduar@uniminuto.edu.co

Leidy Johanna Meza Avendaño⁴

Estudiante Contaduría Pública Corporación Universitaria Minuto de dios
lmezaavenda@uniminuto.edu.co

Para citar este artículo puede utilizar el siguiente formato:

Juan Carlos Urueña Mejía, Angie Paola Martínez Ruiz, Jenny Milena Medina Duarte y Leidy Johanna Meza Avendaño (2019): "Implementación de los núcleos de apoyo contable y fiscal en Colombia: el caso de UNIMINUTO", Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana (julio 2019). En línea:

<https://www.eumed.net/rev/oel/2019/07/apoyo-contable-fiscal.html>

Resumen

Este documento presenta el estudio de caso de los Núcleos de Apoyo Contable y Fiscal (NAF), siendo esta una iniciativa de la Administración de Impuestos nacionales DIAN de Colombia originado por EUROSOCIAL, para el aprendizaje de la cultura tributaria por parte de los contribuyentes por medio de estudiantes universitarios. Es así como el programa de contaduría Pública de la sede principal de Uniminuto se une a la estrategia de la DIAN con el objetivo de generar cultura tributaria en la población, en particular las personas con baja renta y con esto contribuir al desarrollo de país como parte de su misionalidad

¹ Economista Universidad Católica de Colombia, Magister en Administración Universidad Internacional de la Rioja, profesor tiempo completo Contaduría Pública

² Estudiante último semestre Contaduría Pública

³ Estudiante último semestre Contaduría Pública

⁴ Estudiante último semestre Contaduría Pública

El objetivo de esta investigación es evaluar y analizar lo que se ha realizado en el proyecto; además de determinar el grado de cumplimiento de los objetivos del NAF, para así extraer lecciones que ayuden a mejorar la experiencia y a su vez sirva como apoyo para proyectos similares.

Palabras clave

Núcleo de Apoyo Contable y Fiscal - NAF, Sistema tributario.

Introducción

La falta de conocimiento, no hace exentos a los contribuyentes del cumplimiento de la norma en materia tributaria; es por ello, que surge la necesidad de contar con mecanismos y herramientas que desde la academia permitan que la comunidad cuente con ese soporte, esto hace que el programa de contaduría Uniminuto establezca el Núcleo de Apoyo Contable y Fiscal (NAF) para el desarrollo de la labor social, dicho programa es una extensión del consultorio empresarial de la facultad de ciencias empresariales en donde se prestan los servicios antes descritos.

Este punto de atención se creó con el fin de apoyar a la comunidad, especialmente a personas naturales y pequeños empresarios de baja renta que no cuentan con recursos para atender temas de tipo tributario (impuestos nacionales y Territoriales). Entre los objetivos del NAF se encuentran el generar una vivencia práctica a estudiantes en temas contables, económicos, financieros, administrativos y de derecho. Además de concientizar alumnos y ciudadanos sobre la importancia de la cultura a la contribución (subdirección de asistencia al cliente- DIAN, 2017). Como solución a la evasión e informalidad empresarial, mediante actividades y estrategias que ayuden a comprender a la comunidad sobre la importancia de contribuir al país y así fortalecer la relación entre el ciudadano y el fisco.

El trabajo que se realiza en el punto NAF, hoy consultorio empresarial primordialmente es atender a los contribuyentes en cuestiones empresariales, tributarias, laborales y comerciales a manera de consulta, nunca involucrándose en la elaboración de las declaraciones tributarias o contabilidades como tal. De la mano se hacen capacitaciones en temas básicos según los requerimientos, charlas a los mismos estudiantes de la universidad, alcaldías, entre otros.

La metodología a utilizar es de tipo descriptivo mediante la sistematización de experiencias donde se describirán las estrategias que se utilizaron para cumplir con las metas y objetivos del proyecto. evaluar y analizar lo que se ha realizado en el proyecto, para extraer lecciones que ayuden a mejorar la experiencia y a su vez sirva como apoyo para proyectos similares.

Entre los principales resultados, se encuentra la acogida por parte del público con respecto al servicio que se presta en el NAF de Uniminuto, la cual es positiva y satisfactoria. De igual forma se puede concluir que las actividades de divulgación del equipo NAF, ha permitido que haya más circulación de clientes en el punto de atención.

La estructura del documento está determinada de la siguiente manera, en primer lugar se determinarán los objetivos de la investigación, luego de ello se realizará una revisión de la literatura de los conceptos más relevantes en el que se realiza la discusión relacionada con el contexto, origen y aplicación de los NAF, posteriormente se presentará la metodología con la que se va a trabajar. Como cuarto punto se presentarán los resultados de los siguientes periodos: primer semestre 2017 (Marzo y Abril), Segundo semestre del 2017 (Agosto- Diciembre) y primer semestre del 2018 (Enero - Junio). Por último se encuentran las conclusiones las cuales reflejan el análisis de los resultados.

Objetivo general

Realizar un diagnóstico de la estrategia denominada Núcleos de Apoyo Contable y Fiscal como parte del fomento de la cultura tributaria por parte de la Corporación Universitaria Minuto de Dios UNIMINUTO 2017-2018.

Objetivos específicos

- Analizar el sistema tributario colombiano, así como los problemas de informalidad, evasión y elusión.
- Describir en qué consiste los NAF, su origen y para qué sirven.
- Evaluar los resultados obtenidos con la implementación de los NAF en UNIMINUTO.

Revisión de la literatura

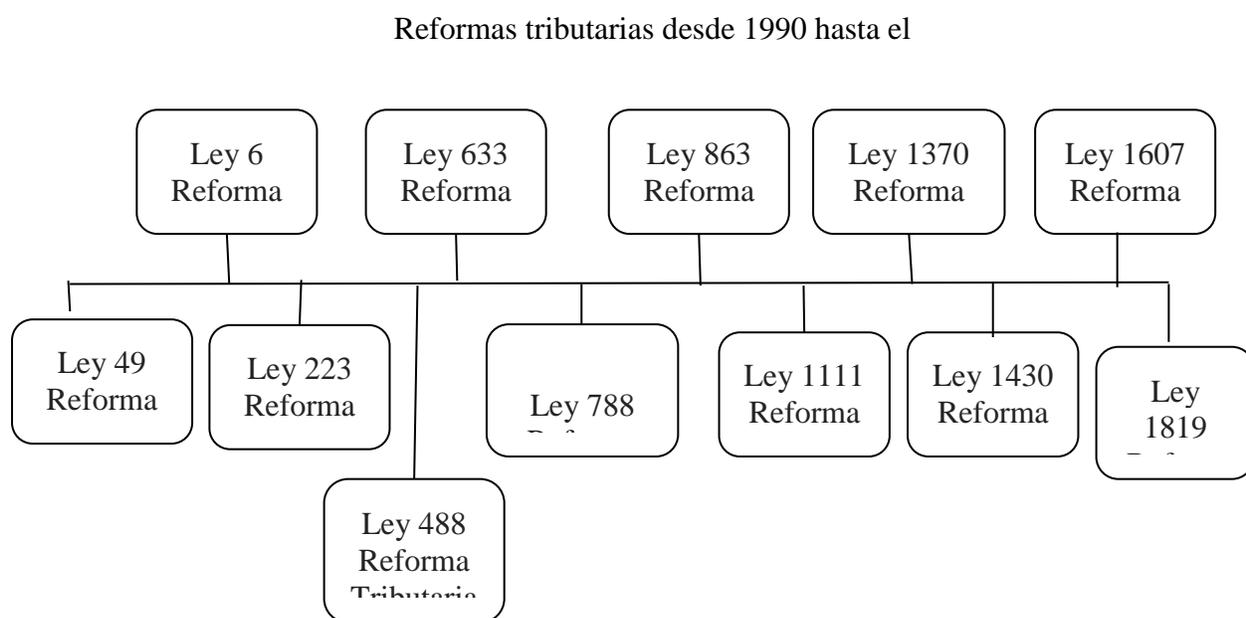
Impuestos y cultura tributaria en Colombia

En Colombia, la obligación de pagar impuestos es un deber que está consignado en el artículo 95 de la Constitución Política, teniendo en cuenta que el dinero que se obtiene del cumplimiento de este deber sirven para contribuir al financiamiento de gastos e inversiones del país. Además la responsabilidad de modificar el régimen tributario es del Estado según lo establecido en el artículo 338 acorde a las necesidades del país, del mismo modo, el sistema tributario se basa en unos principios establecidos en el artículo 363 que corresponden a la equidad, eficiencia, progresividad y no retroactividad.

A nivel geográfico en Colombia los impuestos se dividen en Nacionales, que son aquellos que se aplican en todo el territorio Colombiano y son dirigidos por la Dirección de impuestos y aduanas nacionales (DIAN) estos se expiden mediante leyes. Los Departamentales son aquellos que se emiten mediante ordenanzas y los municipales son dirigidos por la Secretaría de Hacienda de cada municipio, en el caso de Bogotá la capital de Colombia están bajo la administración de la Secretaría de Hacienda Distrital de Bogotá y estos son emitidos por medio de acuerdos.

Como parte de la gestión que se realiza, el Estado ha efectuado en los últimos 20 años 12 reformas tributarias buscando aumentar los recursos para las arcas estatales y así hacer frente a los gastos públicos (Tabla 1), las cuales no han generado un impacto considerable en los rubros de evasión Cuervo (2018).

Tabla 1. Reformas tributarias 1990-2018



Fuente: <https://www.portafolio.co/economia/impuestos/razones-por-las-que-se-requiere-una-reforma-tributaria-500911>

Sin embargo, a pesar del mandato constitucional en el país del pago de impuestos, es una práctica común en Colombia que los ciudadanos no tengan una cultura de pago de impuestos, como lo establece el Proyecto de Cultura de la Contribución 2011-2014 (DIAN & OEI, 2012), entre los factores que generan que las personas evadan impuestos y realicen fraudes son los siguientes:

1. Factores económicos, para algunos ciudadanos el no pagar impuestos es una especie de ahorro.

2. Factores psicológicos, hay una visión negativa por parte del contribuyente ya que percibe injusticia en el sistema tributario y además piensa que los servicios prestados por el gobierno son de baja calidad.

3. Factores socio políticos, en este se incluye todo lo que es enriquecimiento ilícito, mal uso de los recursos fiscales, corrupción, entre otros.

4. Factores legales, esto se refiere a lo complejo que puede resultar el interpretar la norma. Aumentando el nivel de desconocimiento de la misma, afectando los niveles de cumplimiento.

5. Factores culturales, Según el Proyecto de Cultura de la Contribución 2011-2014 (citado por DIAN & OEI, 2012) en Colombia se tiene la “cultura del atajo”. Que se caracteriza por el regateo.

6. Factores relacionados con la confiabilidad en el Estado, en donde se considera que el estado no vela por los intereses comunes, sino por los particulares.

El problema se centra en que ninguna de las dos partes, ni quien se apropia ilegalmente de los tributos, ni quien decide evadirlos, es consciente de que sus actos afectan al común de la sociedad, no cumpliéndose el deber ser del derecho público y que a su vez se ve reflejado en la democracia y el desarrollo económico del país. (DIAN & OEI , 2012)

Por esta razón, la Cultura tributaria es un elemento importante para minimizar el no pago de impuestos, la cual se define según ME Armas & Colmenares (Citado por Navarro , Vargas y Castro, 2016) como un conjunto de valores, conocimientos y actitudes que tienen los ciudadanos de una comunidad respecto a la tributación y a las leyes que la rigen, haciendo que estos cumplan sus obligaciones de forma permanente y voluntaria, teniendo en cuenta que tanto la sociedad como los funcionario públicos hacen parte del ciclo de la contribución.

Entre las estrategias utilizadas por el ministerio de hacienda y crédito público junto a la DIAN, para fomentar la cultura tributaria en Colombia , es la educación cívico tributaria en donde según la DIAN (Citado por la OCDE, 2015) quiere fomentar en la comunidad una aceptación y conducta fiscalmente responsable, además de facilitar y simplificar los trámites a través de herramientas que permitan que los contribuyentes puedan cumplir con sus obligaciones sin dificultades, es importante recalcar que la autogestión es la base de esto, ya que el conocimiento entre la ciudadanía sobre impuestos es lo que permite que esas brechas de evasión e incumplimiento se vayan cerrando ya que con esto también se quiere aumentar el nivel de alfabetización fiscal ciudadana y el nivel de participación en debates sobre el destino de los ingresos fiscales.

Para dar cumplimiento a los anteriores objetivos la DIAN ha realizado actividades para las personas naturales y jurídicas obligadas a pagar el impuesto de renta, así como para toda persona que

realice actividades de economía sumergida, también se incluyen a los desplazados por la violencia, jóvenes y grupos de acción comunitaria (GAC).

Por otro lado, la DIAN junto con las secretarías de educación departamentales y municipales cuenta con un proyecto llamado cultura de la contribución en la escuela, dirigido a estudiantes de primaria y bachillerato en donde se busca desarrollar y fortalecer la educación fiscal de la mano con el desarrollo de competencias ciudadanas (DIAN, 2019). También se han realizado jornadas de capacitación ha docentes , asociaciones comerciales y organizaciones empresariales.

Además implementó la **simplificación tributaria** como una estrategia para disminuir en la comunidad esa visión negativa que puede a ver por los impuestos y el fisco. Entre las estrategias empleadas en Colombia, se encuentra la firma digital que hoy en día es electrónica, y la presentación de los impuestos por vía web. Esta se llevó a cabo para que la presentación de las declaraciones tributarias sean de forma fácil y sin tener que ir directamente a una oficina de la DIAN. Además que esto proporciona mayor seguridad para los contribuyentes.

El impacto que tuvo esta herramienta en primer lugar fue el aumento de la presentación de las declaraciones por medio de la página web, el número de declaraciones alcanzó los 360.000. Además hubo un aumento en el índice de cumplimiento voluntario , lo que demuestra que la aceptación social por los impuestos desempeña un papel importante en el control de la evasión fiscal y el aumento de las denuncias por fraudes. Por otro lado, se notó una mejora en los conocimientos y competencias necesarias para cumplir con la obligación sustancial. **(OCDE, 2015)**

También realizó la implementación de los Núcleos de apoyo contable y fiscal (NAF). Los cuales más adelante se explican con más detalles, desde que se crearon en Brasil hasta cómo llegaron a Colombia, y su implementación en la Universidad Minuto de Dios.

En relación al recaudo de los principales impuestos del país desde el año 2000 hasta el 2019 ha sido creciente (gráfica 1).

Según la DIAN (2019), el recaudo bruto acumulado en el 2018 alcanzó una cifra de \$144.4 billones al comparar este resultado con el año 2017 hubo un incremento del 6%. las expectativas de recaudo para el 2018 se superaron con un 101,8% . Adicionalmente en relación al recaudo bruto de los tributos que están asociados a la actividad interna alcanzó una cifra de \$121.3 billones, con una variación positiva del 5.5% al compararlo con el año 2017.

Gráfica 1. Principales impuestos nacionales Colombia 2000-2019



Fuente: DIAN

Lo que más contribuyó en el aumento del recaudo fue mediante el impuesto de Renta y el Impuesto al Valor Agregado (IVA), en donde cada uno aportó con 1.9 puntos del recaudo, teniendo en cuenta que el impuesto de renta aumentó un 16.8%, y el Impuesto al Valor Agregado (IVA) tuvo un crecimiento del 8.2%.

Evasión y Elusión en Colombia

Según Martha Ochoa León (citado por Bedoya y Rua, 2016), la diferencia entre elusión y evasión se da porque el primer término no realiza el hecho generador y es una conducta indirecta hacia la hipótesis afectando así al mandato . mientras que la evasión es una infracción que se da de forma directa por parte del sujeto pasivo, en donde, si se efectúa la obligación tributaria pero se incumple algunas condiciones para evitar el pago total o parcial del impuestos.

De acuerdo a la Corte Constitucional en la Sentencia C-015 de 1993 (citado por Bedoya y Rua, 2016), se especifica que en la ley relacionada con lo tributario debe primar la sustancia sobre la forma, es decir que el resultado final de la obligación debe ser igual a las circunstancias y lo estimado en la norma, cuando el contribuyente, responsable o sujeto pasivo interpreta lo contrario a la sustancia establecida en la ley y sobre esa base realiza la autoliquidación, hay fraude al fisco, esto se entiende como evasión o elusión.

La elusión fiscal es diferente a la evasión, ya que los procedimientos que se utilizan se hacen respetando la normatividad, con el objetivo de evitar que al contribuyente aplique el hecho generador de la obligación, así es como la corte constitucional se refirió a estos conceptos (citado por Bedoya y Rua, 2016), Sin embargo existe un debate entre investigadores que hacen que sea aceptable en unos casos e inaceptable cuando se abusa de la formas jurídicas evitando la carga fiscal o reduciéndola.

Por lo anterior la DIAN se apoya en la corte constitucional y la constitución, para hacer frente a los conceptos de evasión y elusión . para la DIAN la evasión, implica el quebrantamiento de la ley con el propósito de evitar el pago de los impuestos, mientras que la elusión, es un procedimiento que se realiza para evitar que se cumpla el hecho generador en el contribuyente, siendo esta una violación indirecta que es aceptable siempre y cuando no se abuse de las formas jurídicas. De igual forma se aclara en la sentencia C-015 de enero 21 de 1993 de la corte constitucional la diferencia entre ahorro fiscal y elusión, en donde el ahorro hace referencia a las formas en cómo el contribuyente realiza determinadas actividades que no estén reguladas en la norma (Bedoya y Rúa, 2016).

Según Cuervo (2018) la media de evasión en las personas jurídicas para el periodo de 2000 al 2016 ha sido de 40,1%, con una desviación estándar de 5.57% Esto permite evidenciar que si bien en determinados años del periodo estudiado han existido disminuciones en la tasa de evasión como en el año 2004 (29,9%) y 2011(34%) . Con estas cifras, se concluye que en promedio durante los últimos 16 años (2001- 2017) se ha dejado de recaudar alrededor de \$11 billones por año. Durante el 2017 el monto no recaudado fue de 15.5 billones, lo que representa alrededor del 2,87% del PIB del año.

Ahora bien, respecto a los ajustes normativos aplicados por el Estado a través de las diversas reformas tributarias, se concluye que no han generado impactos significativos en los índices de evasión ni en el mediano ni largo plazo. Bajo este panorama de inestabilidad normativa, Cuervo (2018) afirma que el sistema tributario se caracteriza por tener varias reformas tributarias con el fin de cubrir las necesidades fiscales del momento, sin tener una percepción a largo plazo.

Además no han representado un cambio estructural completo, sino que han estado enfocadas en ampliar la base gravable, dando prioridad a la cantidad y no a la calidad de los impuestos. Esto también ha generado que la mayoría de impuestos han sido de carácter regresivo, aumentando la inequidad tributaria en la sociedad. Por lo tanto el sistema tributario se ha vuelto complejo y poco estable, lo que permite que esto sea un escenario perfecto para la evasión y elusión de los impuestos.

Informalidad

Existen variados estudios que analizan la informalidad de los negocios en Colombia visto desde diferentes perspectivas tales como el desempleo, calidad del empleo, seguridad social, nivel de estudios, prioridades de los empresarios entre otros, este capítulo realiza una revisión de la literatura del tema de los últimos años debido a que este fenómeno repercute en la cultura tributaria.

La Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) destaca que la informalidad no está directamente ligada al crecimiento de la economía por la falta de conexión, tal es el caso de países como China e India, que a pesar de las altas tasas de crecimiento, esto no implica que su tasa de informalidad disminuye, es por ello que los países deben trabajar unidos al sistema productivo para ser más prósperos, por esta razón, la DIAN en Colombia en convenio con las universidades desarrollan estrategias para poder llevar a cabo una cultura tributaria, ya que es más fácil que el empresario llegue a la Universidad que a la administración Tributaria para revisar sus falencias (Universidad Sergio Arboleda, 2014).

En la literatura en torno al empleo en el sector informal para el caso de Colombia, se encuentra que la informalidad en la ciudadanía ha estado ligado al hiper-urbanismo, tercerización, hipertrofia, marginalidad, pauperismo urbano (López, Henao, & Sierra, 1981).

Respecto al tema se dice que es un debate ya que hay una postura separada entre el sector moderno y el sector marginado de la economía, los estudios han descubierto una relación entre los dos, ya desde tiempos atrás se ha visto la informalidad económica para las personas que no cuentan con recursos suficientes para poder tener un empleo formal, (Sánchez, Duque & Ruiz, 2009).

En el caso de la informalidad vista desde lo laboral en los países en desarrollo existen algunos estudios (Ortiz & Uribe, 2004), por un lado está el enfoque estructuralista que consiste en la escasa prioridad del sector económico; el enfoque de mercados de trabajo segmentados plantea la importancia de las instituciones laborales en el interior de las empresas para explicar las limitación de sus trabajadores y sus ingresos; por último el enfoque institucionalista donde los costos de transacción y de permanecía en el sector formal como legalidad. Por otro lado, se afirma que es mejor profundizar sobre el concepto de la informalidad y sus implicaciones en la realidad del país, donde es más normal la informalidad que la formalidad, por ello el trabajo quiere profundizar en las características del sector y porque la mayoría de los empleados son informales en Colombia (Ochoa & Ordóñez, 2004).

En otros trabajos se indican las principales características del empleo informal en Colombia, a partir de nuevas definiciones que permiten profundizar en el mercado laboral colombiano, teniendo en cuenta nuevos aspectos para definir el sector informal y con ello analizar la evolución que ha tenido en la economía, además se caracteriza el sector informal ya que ellos desean incorporarse al sector formal y también se argumenta el hecho de la evasión fiscal debido a que sus recursos únicamente alcanzan para sobrevivir (Núñez, 2012).

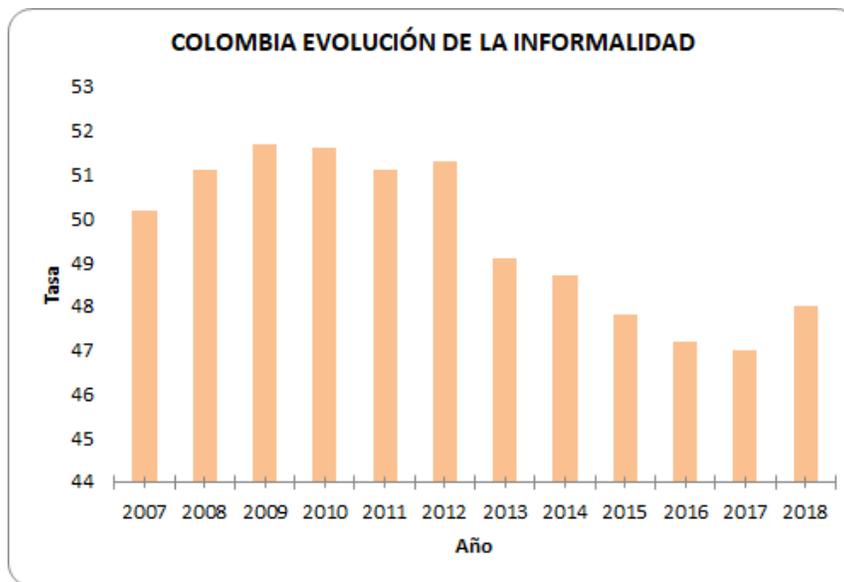
Del mismo modo están los estudios sobre la informalidad en el cual se analiza las principales implicaciones asociadas con el tamaño de la firma, la antigüedad, los ingresos y el sector en el que se ubique (Cárdenas & Mejía, 2007), del mismo modo, Cárdenas & Rozo (2009) indican que las personas informales en Colombia tienen un acceso menor a créditos y a programas de capacitación, tendrán

mayor problema tecnológico y menores utilidades por cada trabajador que las empresas formales con características similares.

La Secretaría de Desarrollo Económico y su observatorio emitió en su último boletín estadístico los indicadores de informalidad del mercado laboral para Bogotá , año 2018 , y frente al año anterior en la capital se redujo la población informal a un 42%, y la formalidad con un 58 %, es decir que laboraron en condiciones de informalidad alrededor de 1.719 (miles de personas) y 1.737 (miles de personas) en la formalidad.

La tasa de informalidad según el Dane (gráfica 2) dio como resultado una tasa que oscila entre el 48%, la distribución de informales en actividades económicas muestra marcada inclinación por las actividades comerciales con un 42% , le sigue la actividad de servicios sociales y personales con un 16% y las actividades industriales con igual aceptación 16%; mientras que en materia formal las estadísticas se puntúan con las actividades de servicios sociales y personales 28%, seguida esta las actividades de inmobiliarias 19% y las actividades de comercio con un 18%. Colombia se encuentra con altos niveles de informalidad y baja capacidad institucional que deberá romper para incrementar la tasa de crecimiento económico.

Gráfica 2. Tasas de informalidad Colombia



Fuente: DANE

Otros autores analizan la deficiencia de la calidad del empleo en Colombia utilizando las variables de informalidad y subempleo. Donde la informalidad capta el problema desde la perspectiva de las compañías (demanda) y el subempleo lo vemos relacionado con la oferta (los trabajadores) (Uribe, Ortiz & García, 2008).

Adicional se encuentran los componentes de la informalidad empresarial en Colombia visto desde el análisis tanto cualitativo como cuantitativo, ya que éstos permiten estudiar la incidencia de las cuales se determina la informalidad en las empresas de cualquier tamaño, los estudios indican que en las microempresas la informalidad se presenta de manera general y en muchos casos disminuye con el crecimiento de la empresa. Respecto a las grandes y medianas Compañías la informalidad obedece a otro tipo de factores, donde se observa los altos costos de la informalidad y todos los beneficios que tiene al operar formalmente, también con los incentivos gubernamentales, que formulan recomendaciones políticas al aumentar los niveles de productividad empresarial en el país, incrementar los niveles de empleo formal y de ingresos de los trabajadores y de sus familias (Santa María & Rozo, 2008).

Respecto al análisis de los determinantes macroeconómicos de la informalidad en Colombia se encuentra las diferentes definiciones de la informalidad, el fenómeno con el nivel de educación de la población ocupada y el grado de desarrollo de las ciudades, observa que en un sector grande el efecto es positivo en la informalidad, lo que indica que existen ineficiencias locales o cargas institucionales que afectan la decisión de formalizarse (Cruz, 2009).

Otros trabajos realizan una caracterización de la informalidad en Colombia con base a criterios técnicos donde se ve las diferentes definiciones y la medición de la informalidad como en la no afiliación a seguridad social (salud, pensión, ARL) y la del DANE con la medición de la informalidad en las veintitrés principales ciudades del país (Galvis, 2012), donde los resultados muestran que el perfil de los informales en Colombia se caracteriza por tener bajos estudios educativos, ingresos menores, así que sus establecimientos son la calle o algún local con las condiciones mínimas, y donde a nivel regional se presenta en las ciudades de mayor actividad económica del país, como lo es Bogotá, Medellín y Bucaramanga.

Las ventas informales en Bogotá han aumentado debido al gran desempleo que presenta el país (Umar & Soler, 2015), el desempleo y la falta de recursos y acceso a préstamos para formar su propio negocio crean problemas sociales por eso encuentran en la informalidad una forma de subsistir día a día, en muchas partes de la ciudad se ve la misma problemática pero en chapinero se ve aún más por la localidad del sector financiero y comercial, lo cual hace que sea más fácil las ventas.

Finalmente se encontró que para el caso de Bogotá - Colombia ha destinado un total de \$338 mil millones para formalizar la economía informal pero durante estos últimos 12 años no se ha visto resultados, con esto lograron reubicación de los vendedores ambulantes en puntos comerciales pero no ha contribuido efectivamente al emprendimiento y fortalecimiento de la población; los puntos más críticos en Bogotá se encuentran en el 7 de agosto, Mini centro, Galerías plaza, Bulevar Caracas, calle 13, San Andresito y 20 de Julio, según la contraloría de Bogotá las políticas frente a la población y la preservación de espacios públicos ha sido un fracaso, porque no se ha solucionado las condiciones que

originan la informalidad como lo es: pobreza, falta de educación, entre otros (Contraloría de Bogotá D.C, 2016).

Existen varios impedimentos por los cuales existe la informalidad, concretamente en Colombia se empieza observando que el sector formal es incapaz de emplear a la población, además ha habido un crecimiento no gradual ya que existe exceso de mano de obra calificada y no calificada que no encuentran otra salida que la informalidad.

Respecto a la clase de estudios similares a los que se pretende en este trabajo se menciona el elaborado por la Universidad Autónoma de Cali Colombia, que es importante detectar en la población estudiada para verificar el perfil socioeconómico para atacar a tiempo esos puntos focales en pro de la mejora. Aproximadamente el 5% de los estudiantes trabaja de manera independiente, mientras que el 2.8% que corresponde a 29 estudiantes, es empresario. La ocupación a la cual aspira el 47.5% que corresponde a 494 estudiantes, afirman que la ocupación a la cual aspiran al finalizar la carrera es empresario. El 22.2% aspira desempeñarse laboralmente como Trabajador independiente (Universidad Autónoma de occidente, 2007).

Una caracterización similar realizó la Universidad EAN mediante una mirada al emprendimiento Universitario en el año 2013 donde logró censar a 346 empresas de estudiantes y egresados en el que caracterizó el 33% de egresados y el 15% de estudiantes afirman tener empresa o de sus padres, con respecto al sector donde se encontraban ubicadas y el porcentaje más predominante estuvo en las empresas de servicios con el 39% y el más bajo con empresas manufactureras con el 4.5%, otro objeto de estudio fue el número de empleados, seguido por el acceso al sistema financiero (Argote Cusi & Parra Bernal, 2013).

Otro estudio realizado fue en la Universidad EAFIT donde se hizo un exposición a nivel universitario del área metropolitana de Medellín, allí analizaron a la luz de la teoría económica Institucional, la influencia de las redes sociales (familia, amistades y otros contactos personales– conocidos, compañeros/as de estudio o de trabajo u otras personas) en la actividad emprendedora en el ámbito de la universidad, de tal manera que compararon la actividad emprendedora llevada a cabo por empresarios surgidos del ámbito universitario y estudiantes universitarios inscritos en programas de emprendimiento en Antioquia, por último, analizaron la relación entre las variables como antecedentes de empresarios en la familia, nivel de escolaridad y profesión y la actividad emprendedora de los estudiantes (Ramírez Gómez, 2014)

El Global Entrepreneurship Monitor (GEM) analiza la propensión de la población adulta de un país hacia la actividad empresarial e identificar las condiciones que facilitan o impiden estas iniciativas empresariales. En dicho estudio se concluyó que en Colombia el 18.5% de la población adulta en 2014 estuvo involucrada en actividades emprendedoras en etapas iniciales. Con relación a los países de

América Latina y el Caribe, Colombia también se ubica en el noveno lugar, donde destacan países como Ecuador (32.6%), Perú (28.8%) y Bolivia (27.5%) con las tasas más altas (Universidad del Norte, 2014).

Núcleos de apoyo contable y Fiscal NAF

Los NAF son un espacio de participación entre la administración pública, la comunidad universitaria y la ciudadanía, que buscan proporcionar a los estudiantes de educación superior, una vivencia práctica sobre la orientación contable y fiscal, ilustrando acerca del sentido social de los impuestos y del gasto público y fortaleciendo en ellos la ética profesional y el servicio a la comunidad. Los servicios están orientados a emprendedores, pequeños comerciantes, personas naturales, entre otros; que no tienen la posibilidad económica de contratar asesoría tributaria (DIAN, 2016).

Origen de los NAF.

Los núcleos de apoyo contable y fiscal NAF, fue una iniciativa de la Receita Federal de Brasil (RFB) junto con el apoyo de EUROsocial. La RFB es un órgano específico, singular, subordinado al Ministerio de Hacienda. Responsable de la administración de los tributos, incluidos los aportes laborales, además de vigilar las transacciones de comercio exterior, abarcando una parte significativa de las cotizaciones sociales del país.

Formada a partir de la fusión y la consolidación de diferentes secretarías y órganos de fiscalización, El 20 de noviembre de 1968, se creó la Receita Federal ocupando el lugar de la antigua Dirección General de la Hacienda Nacional. En donde se agruparon los Departamentos de Rentas Internas, Rentas Aduaneras, del Impuesto de Renta y de la Recaudación, adoptando una estructura de sistemas funcionales. Así, actividades idénticas antes existentes en la división por área tributaria, fueron centralizadas, respectivamente.

Por otro lado, la EUROsocial es un proyecto de cooperación entre Europa y Latinoamérica cuyo objetivo es contribuir con los cambios en las políticas del gobierno que mejoren la cohesión de sociedades. Consiste en causar el conocimiento colectivo mediante el aprendizaje entre pares y/o entre instituciones homólogas, que pueden asesorarse recíprocamente para efectuar un cambio deseado. Su importancia es necesaria para la cohesión social, tanto por sus potenciales efectos redistributivos, como por su impacto en la capacidad para prestar servicios y garantizar derechos; pero fundamentalmente, como reflejo del acuerdo tácito entre los ciudadanos y el Estado en torno a un proyecto en común (EUROsocial, 2016).

Los NAF fue una idea creada por el jefe de la División de Escritura Digital (Didig), el auditor fiscal Clovis Belbute Peres. En el 2011, El junto con su colega André Magellan Bravo consiguieron el

segundo lugar en el décimo Premio Schöntag, con la monografía "La construcción del puente Golden entre el Servicio de Impuestos Internos de Brasil y el contribuyente: los resultados de una investigación-acción ". Lo que permitió que la Receita Federal aplicara el proyecto de Belbute en Brasil. A su vez esto llamó la atención de EUROsociAL, permitiendo que este se internacionalizara (Receita Federal, 2013).

La RFB desarrolla diversas acciones de Educación Fiscal, debido a la complejidad de los sistemas tributarios con el propósito de desarrollar la moral tributaria , además de aclarar las obligaciones que debe cumplir la comunidad ante la administración de impuestos . Para ello, se han utilizado estrategias como la promoción de la orientación tributaria y aduanera, el proporcionar a los ciudadanos conocimientos sobre el funcionamiento de la administración, además de proveer información sobre los servicios prestados y de los canales de atención (Receita Federal do Brasil, 2018).

Esta iniciativa de responsabilidad social, también surgió de la desventaja que tienen la mayoría de contribuyentes en relación a la obtención de sus derechos y en el cumplimiento de sus obligaciones, ya que no todos los contribuyentes tienen acceso a la información contable y tributaria por no tener la posibilidad de contratar a un profesional; lo que impide que aclaren sus dudas (Receita Federal do Brasil, 2018) .

La anterior situación, llevo a que la RFB iniciara estudios acerca de la posibilidad de incentivar y apoyar la creación de Núcleos de Apoyo Contable y Fiscal (NAF, por sus siglas en inglés) en las Instituciones de Enseñanza Superior (IES), especialmente en los cursos de Ciencias Contables y Comercio Exterior.

La idea se hizo realidad en 2011 y, con la implantación inicial de 42 NAF , principalmente ubicados en Rio Grande do Sul, hoy en día hay 318 NAF, dato proporcionado hasta el primer semestre del 2018 (gráfica 3) . se constató que esos núcleos, además de la atención a los a las personas de baja renta, también desempeñan un papel importante en la formación del universitario en materia fiscal y tributaria. Así, el NAF pasó a tener dos objetivos claros (Receita Federal do Brasil, 2018):

- Proporcionar apoyo contable y fiscal a personas físicas de baja renta, así como microempresas, micro emprendedores individuales y entidades sin fines de lucro; y
- Actuar como centro de generación de conocimiento tributario y fiscal por medio de la casuística, de discusiones, creación de charlas y grupos de estudios.

Gráfica 3.NAF en Brasil.



Fuente: REDNAF

En la gráfica 4 se muestra los principales usuarios atendidos, de los cuales se destaca que en su mayoría corresponde a personas naturales con un 87%, y esto va en línea con el objeto que pretenden los NAF

Gráfica 4. Tipos de Usuarios.



Fuente: REDNAF

Desde 1965, Brasil fue dividido en 10 Regiones Fiscales. La delimitación definía la jurisdicción de las Delegaciones Regionales de Recaudación, de Rentas Internas y del Impuesto de Renta. Después de la creación de la Receita Federal, dicha división fue la base para las Superintendencias Regionales, permaneciendo hasta hoy. Según la gráfica 5, la región con más atenciones fue la

número 8, en la cual se atendieron un total de 10.859 contribuyentes, en cambio la región fiscal que menos clientes tuvo fue la tercera con 390 usuarios atendidos. Lo anterior posiblemente ocurre por la cantidad de NAF , ya que la 8 RF tiene 79 , mientras que la Región Fiscal 3, cuenta con 17 NAF.

Gráfica 5. Número de atenciones por región fiscal.



Fuente: Receita Federal

El servicio más solicitado en los NAF es el relacionado en la orientación sobre la Declaración de Ajuste Anual del IRPF, en donde se atendieron un total de 18.188 usuarios en el primer semestre del 2018. Este resultado rectifica el dato de la gráfica 4 en donde se demuestra una vez mas que las personas físicas son las que más recurren a los NAF

Tabla 2. Los 10 servicios más solicitados

Tipo de servicio	Cantidad
Ayuda a la elaboración y orientaciones sobre la Declaración de Ajuste Anual del IRPF	18.188
Ayuda a la inscripción e Información catastral de CPF	4.194
Ayuda a la inscripción e Información general sobre el microempresedor individual	2.465
Ayuda para la presentación de solicitudes de devolución de pagos indebidos y / o la mayor (Perdcomps)	400
Información y ayuda en el eSocial del empleador doméstico	274
Ayuda a la inscripción e Informaciones catastrales del CNPJ	222

Información y ayuda a la regularización de CPF 156
Suspense

Ayuda a la inscripción e Información general 142
sobre el Simple Nacional

Ayuda a la consulta a la situación fiscal 118

Ayudas a la emisión e informaciones sobre guías 115
para el recogimiento de la contribución de la
seguridad social de Productores Rurales Persona
Física, Asegurado Especial, Contribuyente
individual y obras de personas físicas

Fuente: Receita Federal

Otras experiencias del NAF a nivel internacional

En el siguiente análisis se presenta evidencia de los NAF de algunos países que los han implementado y a su vez el rendimiento obtenido en el 2017.

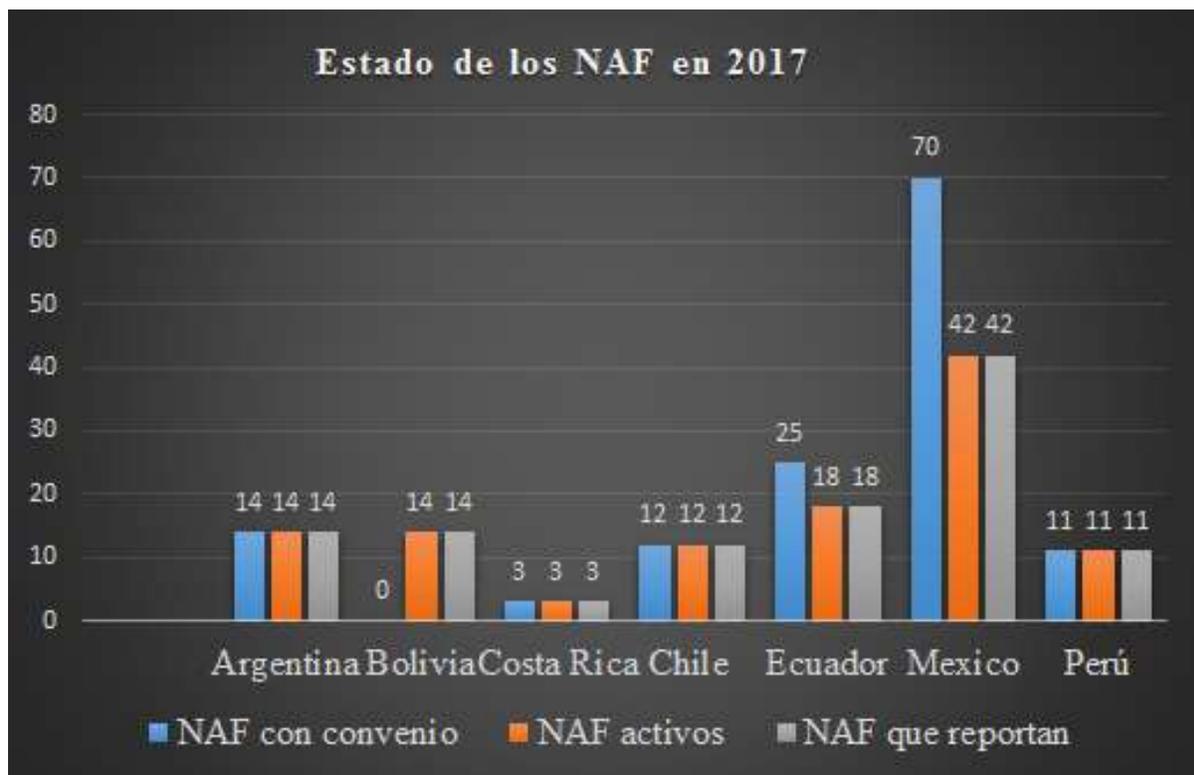
Tabla 3: Relación de los NAF por país

País	NAF con convenio	NAF activos	NAF que reportan	Alumnos	Atenciones presentadas	Atenciones/Alumno	Atenciones/NAF reportada	Alumnos/NAF reportada	Rango de atención por NAF		Rango de alumnos por NAF	
									Mínimo	Máximo	Mínimo	Máximo
Argentina	14	14	14	355	473	1,3	33,8	25,4	6	97	6	85
Bolivia	14	14	14	431	6.234	14,5	445,3	30,8	9	1.368	6	69
Costa Rica	3	3	3	88	469	5,3	156,3	29,3	70	278	18	49
Chile	12	12	12	248	190	0,8	15,8	20,7	ND	ND	ND	ND

Ecuador	25	18	18	1.358	30.242	22,3	1680,1	75,4	29	6.105	5	263
México	70	42	42	190	6.990	36,8	166,4	4,5	1	1.140	ND	ND
Perú	11	11	11	750	1.517	2	137,9	68,2	6	352	ND	ND
Total	135	114	114	3.420	46.115	77,7	2635,6	225				

Fuente: Buenas prácticas para el desarrollo de los (NAF)

Gráfica 6. Estado de los NAF en algunos países.



Fuente: REDNAF

Según los datos proporcionados por Jaime Blasco, del conjunto de NAF activos, más de la mitad se encuentran en Brasil (el 63,0%), seguido por Colombia (11,1%) y México (9,5%), para el 2017. Adicionalmente se registraron un total de 46.115 personas atendidas, excluyendo los datos de Brasil y Colombia. En donde de los 135 convenios que se realizaron, en los 7 países anteriormente señalados, existe 114 que están en funcionamiento.

Gráfica 7. Servicios NAF prestados por país



Fuente: REDNAF

Existe una diferencia en el número de atenciones entre países, esto es por el tipo de servicio prestado, también por los criterios para registrar las atenciones y la tendencia de los diversos países a reportar menos atenciones de las realmente prestadas. Por ejemplo, Ecuador, que cuenta con el 21 % de todos los NAF activos, y cuenta con un total de 30.242 atenciones, que equivalen al 66% de total. De igual forma se destacan diversos NAF cuya atención es muy baja, esto surge porque, en los países en los que la red NAF sigue creciendo, algunos NAF se incorporaron en diciembre, sin tiempo apenas para realizar actividades a lo largo de 2017 Blasco (2018).

El número de usuarios atendidos por alumno, está en un rango de menos de una en Chile, 1,3 en Argentina y 2,0 en Perú; alrededor de 5,0 en Costa Rica; hasta 22,3 en Ecuador, y 36,8 en México. Este cálculo es importante ya que es el medio por el cual un alumno puede adquirir experiencia suficiente y así adquirir más conocimiento para aplicarlo en la calidad del servicio prestado en el NAF.

Estos países han implementado diversas estrategias de comunicación y captación de usuarios, de acuerdo al análisis realizado por Blasco (2018). se concluye que las actividades de promoción suele ser de abajo a arriba, ya que son iniciativas realizadas por los alumnos o la universidad, que las realizan de acuerdo a los recursos con los que cuentan y al entorno en donde desempeñan sus

actividades. Las principales estrategias se resumen en actividades de promoción externa como lo son en ferias y mercados, repartición de folletos, anuncios en medios de comunicación locales, atenciones itinerantes en lugares donde frecuentan ciudadanos de baja renta a través de charlas o conferencias, además han proporcionado flexibilidad en los lugares y horarios de atención con el propósito de que sean más accesible para la población.

El enfoque de abajo a arriba , depende del compromiso de la universidad y los alumnos lo que a su vez influye en los niveles de atención, por lo tanto en los casos en donde hay muy baja afluencia , la administración tributaria se ha extendido hacia las actividades de promoción y captación de usuarios. Finalmente, este tipo de actividades, han generado especialmente dos efectos positivos, permite conocer mejor a la población para así conocer los servicios que estos demandan y a su vez resulta una experiencia gratificante para los alumnos , el poder contribuir con su servicio a la comunidad.

NAF en Colombia.

Para lograr contextualizar de forma completa la importancia del tema aquí tratado, es necesario indicar que con posterioridad a la firma del tratado de paz del 24 de noviembre de 2016 entre el Gobierno de Colombia y las guerrillas de las FARC (Fernández y Rey, 2018), se presentaron una serie de fluctuaciones en su economía, entre las cuales a modo de ejemplo se pueden señalar las siguientes: Deuda pendiente con el desarrollo del campo, los empresarios deben concentrar esfuerzos en zonas relegadas, la necesidad del aumento de exportaciones y la solución de los diferentes problemas estructurales que se presentan en todo el territorio nacional, entre otras, (Acosta. 2016. Los retos de la economía tras el fin del conflicto. Diario Portafolio), en esa misma línea, se evidenció en el país una serie de cambios de tipo socio-económicos, incluida la Reforma Tributaria Estructural dispuesta en la Ley 1819 del 2016, con la cual, la Administración de Impuestos y Aduanas Nacionales -DIAN- espera poder aumentar el recaudo para la siguiente vigencia. Tanto así, que las crisis económicas han sido repetitivas en las dos últimas décadas, presentándose así, nuevas reformas tributarias.

Con base en lo anterior, se han presentado diferentes confusiones entre los contribuidores al momento de cumplir con las obligaciones tributarias formales y sustanciales que la ley dispone, situación que es comprensible al observar todas las reformas tributarias que se han generado en Colombia durante los últimos veinte (20) años. Si a lo precitado se suma la incorrecta asesoría que se le da a muchos empresarios en orden tributario y corporativo por parte de algunos profesionales o porque los representantes legales de las mismas prefieren ahorrar dinero y no contratar a expertos en el tema, generando gastos adicionales e innecesarios. Adicional a dicha problemática, existe un aumento de la informalidad de los ciudadanos y residentes en el país, que genera una disminución palpable en el recaudo de impuestos.

De esta forma, La Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales de Colombia, en adelante DIAN, incentivo una estrategia fiscal dirigida específicamente a la cultura de la tributación, teniendo en cuenta que la falta de conocimiento de la norma, no hace exentos a los contribuyentes de su cumplimiento, afirmación derivada del principio general del derecho “Ignorantia juris non excusat o ignorantia legis neminem excusat” o en español “la ignorancia no exime del cumplimiento de la ley”.

Es justo aquí donde los Núcleos de Apoyo Contable y Fiscal, en adelante NAF, inician su apoyo a todos los contribuyentes y demás interesados en asesorías y trámites tributarios, para ello, se firman alianzas estratégicas o convenios con diferentes instituciones de educación superior, las cuales, aportan el conocimiento y dedicación de sus mejores docentes y estudiantes universitarios, para realizar una labor en pro de la cultura tributaria. Al respecto, se debe señalar que el nacimiento de los NAF estructurados originalmente en Colombia por la DIAN, tienen su punto de partida en las iniciativas de la Receita Federal de Brasil con el apoyo de EUROsocial, siendo de gran importancia para el bienestar de los habitantes de diferentes estados, toda vez, que los servicios prestados impactan de forma rápida y directa los intereses tributarios, jurídicos y empresariales de sus usuarios. En otro orden de ideas, las diferentes instituciones de educación superior al implementar los consultorios NAF, han logrado generar un valor agregado en sus estudiantes, el cual, es atractivo en el momento de incorporación a la vida laboral, fortaleciendo de esta forma programas y facultades, como son: ciencias empresariales, ciencias económicas, contaduría pública, administración y derecho, entre otras, ya que se está generando una línea de experiencia o enfoque laboral que se orienta con las diferentes prácticas en asesoría fiscal, en donde se ofrecen sus servicios a personas de baja renta principalmente. El resultado de dicha experiencia es una simbiosis que benefician los intereses de la administración tributaria, la universidad, los estudiantes y la comunidad. (EUROsocial, 2016).

En Colombia nace el proyecto con la ayuda del Programa para la Cohesión Social en América Latina. Entre el 18 y 19 de noviembre de 2015, se realizaron en Bogotá jornadas de sensibilización a partir de la experiencia en Brasil, donde participaron representantes de la Receita Federal, La DIAN y 11 universidades.

Como resultado de este encuentro, se firmó la Carta de intenciones para su implementación, durante el 2016 se logró la inauguración de 11 NAF, cifra que se triplicó durante el 2017, al implementarse 38. (RED NAF, 2018) en este año se resolvieron 24.736 consultas por 856 estudiantes capacitados en las diferentes Instituciones de Educación (DIAN ,2018). Adicionalmente en un artículo publicado por la DIAN en enero del 2019, afirmo que en todo el país existen 62 NAF.

NAF en UNIMINUTO

Es así, como el programa de Contaduría Pública de la sede principal de la Corporación Universitaria Minuto de Dios, en adelante UNIMINUTO, ubicada en la ciudad de Bogotá, luego de firmar el convenio con la DIAN a través de la resolución No. 047 de junio 16 de 2016 para su implementación, se unió a esta noble causa, ya que para UNIMINUTO, este proyecto se ajusta de manera sincrónica a su modelo praxeológico institucional, respondiendo a su línea de trabajo dirigida a la responsabilidad social. El trabajo que se realiza en el punto NAF, hoy Consultorio Empresarial, se enfoca primordialmente en atender a los contribuyentes de baja renta en cuestiones empresariales, tributarias, laborales y comerciales a manera de consulta gratuita.

Al respecto, cabe resaltar el éxito generado por la articulación interdisciplinar, en donde estudiantes y profesionales de diferentes programas de educación superior, trabajan en forma armónica y sincronizada para un mismo fin, el cual, se resume en el bienestar social, ha generado un constante número de personas, que se benefician de este proyecto y acceden constantemente a sus servicios. Por ello, para tener un insumo cuantitativo que permitiera reflejar sus resultados se inició un proceso de sistematización de experiencias dadas durante la ejecución del trabajo en el Consultorio Empresarial de la sede principal de UNIMINUTO, evidenciando una positiva acogida por la comunidad, en temas tales como asesoramiento fiscal y contable, sus obligaciones ante la nueva normativa, y la formalización de empresarios.

Metodología

La metodología para esta investigación es descriptiva a través de la sistematización de experiencias, donde se describirán las estrategias que se utilizaron para cumplir con las metas y objetivos del consultorio.

Esta metodología, es la interpretación crítica de experiencias, en donde se organiza y se reconstruyen las vivencias. Permitiendo que los actores directos de estas, puedan distinguir el proceso, conocer los factores que han intervenido, determinar las relaciones entre estos y las razones de porque se ejecutaron ciertas acciones (Acosta, 2005).

Este modelo de investigación permite verificar cada actividad ejecutada, para así buscar falencias o triunfos. Además, puede mostrar en que se está fallando y de qué manera puede ser corregido y así producir un aprendizaje. Por último, también permite obtener lecciones para experiencias futuras.

Para adelantar una correcta sistematización de la información obtenida por los diferentes servicios prestados en el Consultorio Empresarial de UNIMINUTO, se generaron rangos de inicio y fin para su medición, para ello, se establecieron dos fases, la primera inicia en el segundo semestre del 2015 a partir del 20 de noviembre; en donde se iniciaron las aproximaciones para la formalización del convenio firmado con la DIAN en el año 2016, ya que para esa fecha se atendieron a los primeros usuarios, y se estableció como fecha final el 3 de junio del año 2017, denominada Fase Inicial. La segunda tiene como fecha de inicio el 1 de agosto de 2017 y como fecha final el 30 de junio 2018, y se denomina Operación Actual.

La Fase inicial está soportada mediante documentos en físico que certifican las gestiones realizadas para la implementación del NAF en Uniminuto. Por otro lado, para el primer semestre del 2017, se tiene un informe de los usuarios atendidos el cual se tendrá en cuenta para la sección de resultados.

En el periodo de tiempo de la primera fase, se realizó la primera convocatoria a estudiantes para que se unieran al proyecto, fueron aproximadamente 35 personas las cuales se inscribieron. Estos estudiantes fueron capacitados directamente por la DIAN, siendo esta la primer jornada de capacitación que inició el 1 de agosto del 2016.

El 30 de agosto de este mismo año, el Rector de Uniminuto Sede Principal (Jefersson Enrique Arias) y el director de la DIAN (Santiago Rojas Arroyo) se reunieron para celebrar la firma del convenio de cooperación interinstitucional suscrito entre la DIAN y UNIMINUTO. Además el 31 de octubre del 2016, se consolidó el proyecto, fue la inauguración el punto de atención en la Facultad De Ciencias Empresariales (FCE) , bajo el liderazgo del programa de contaduría pública. Es importante recalcar que los anteriores sucesos son los más relevantes.

Los resultados recolectados en la segunda fase son de tipo cuantitativo y analítico. Esta recopilación de datos se hizo de forma mensual desde el segundo semestre del 2017 hasta Junio del 2018 y serán presentados más adelante en la sección de Resultados. En esta fase denominada Operación Actual, entre las actividades y hechos más importantes se encuentran:

- El primero de Septiembre se logra vincular a 4 estudiantes del NAF (Blanca Escobar, Jenny Medina, Leidy Meza y Angie Martinez), como practicantes por la modalidad de contrato de aprendizaje debido a su excelente desempeño en el proyecto del NAF. Igualmente el día 12 de Febrero le dan la bienvenida al nuevo integrante del Consultorio Empresarial NAF, Johann Fortune Villamarín que entró como practicante de Administración De Empresas de séptimo semestre bajo la modalidad de contrato de aprendizaje.
 - En el transcurso de esta fase, se realizaron actividades de divulgación a: comerciantes del barrio, trabajadores de Uniminuto, estudiantes tanto de modalidad presencial como virtual y a emprendedores que han participado en las ferias realizadas por la universidad.

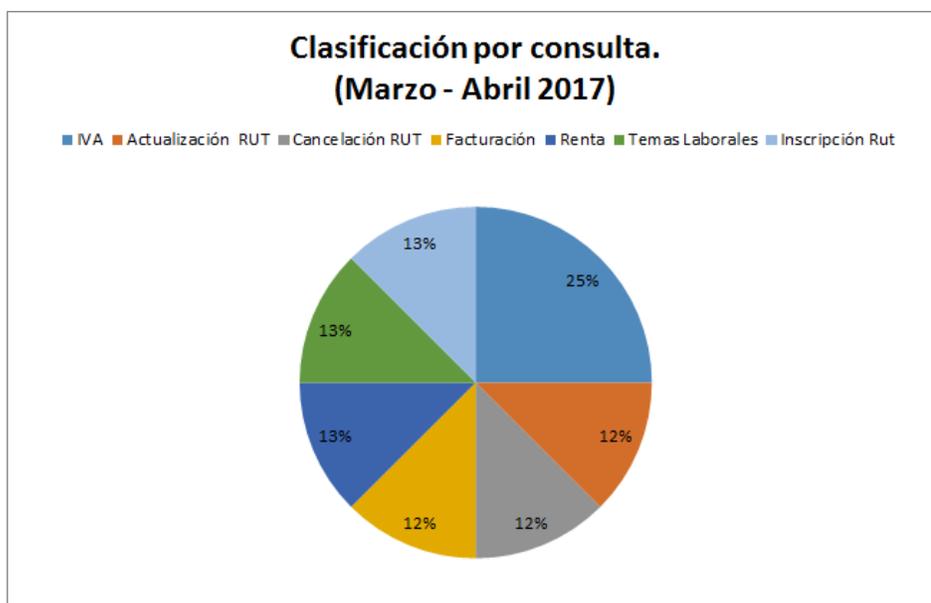
- Se ha participado en el programa radial Generación Empresa (Uniminuto Radio) , mediante cápsulas sobre temas tributarios. Además, los integrantes del consultorio, presentaron un programa en la Emisora Mariana.
- Se han realizado charlas sobre temas tributarios a estudiantes de la modalidad Virtual y a Distancia. En donde se realizó la presentación de lo que es el consultorio empresarial y se hizo hincapié en la importancia de la cultura tributaria.
- En la Alcaldía de los Mártires , les brindaron un espacio para atender a contribuyentes de esa localidad, el punto fue provisional por un tiempo de un mes.

Resultados.

Los resultados que se mostraran a continuación son de tipo cuantitativo y analítico. Estos serán presentados por medio de tres fracciones de tiempo (Marzo - Abril 2017; Agosto- Diciembre 2017 y Enero - Diciembre 2018). Es importante aclarar que la recopilación de datos se hizo de forma mensual.

Con relación al primer semestre del 2017, en total se atendieron a 8 personas. Los resultados presentados a continuación en la gráfica 6 refleja los resultados del mes de marzo y abril. La razón de esto, es principalmente por la poca concurrencia de clientes que había en ese momento al ser un proyecto nuevo ya que solo llevaba algunos meses de ser inaugurado.

Gráfica 8. Clasificación por consulta (Marzo - Abril 2017)



Fuente: Elaboración Propia.

Para el segundo semestre del 2017 (Agosto - Diciembre) entre los usuarios atendidos en el punto de atención y charlas realizadas, se tuvo en totalidad 799 usuarios.

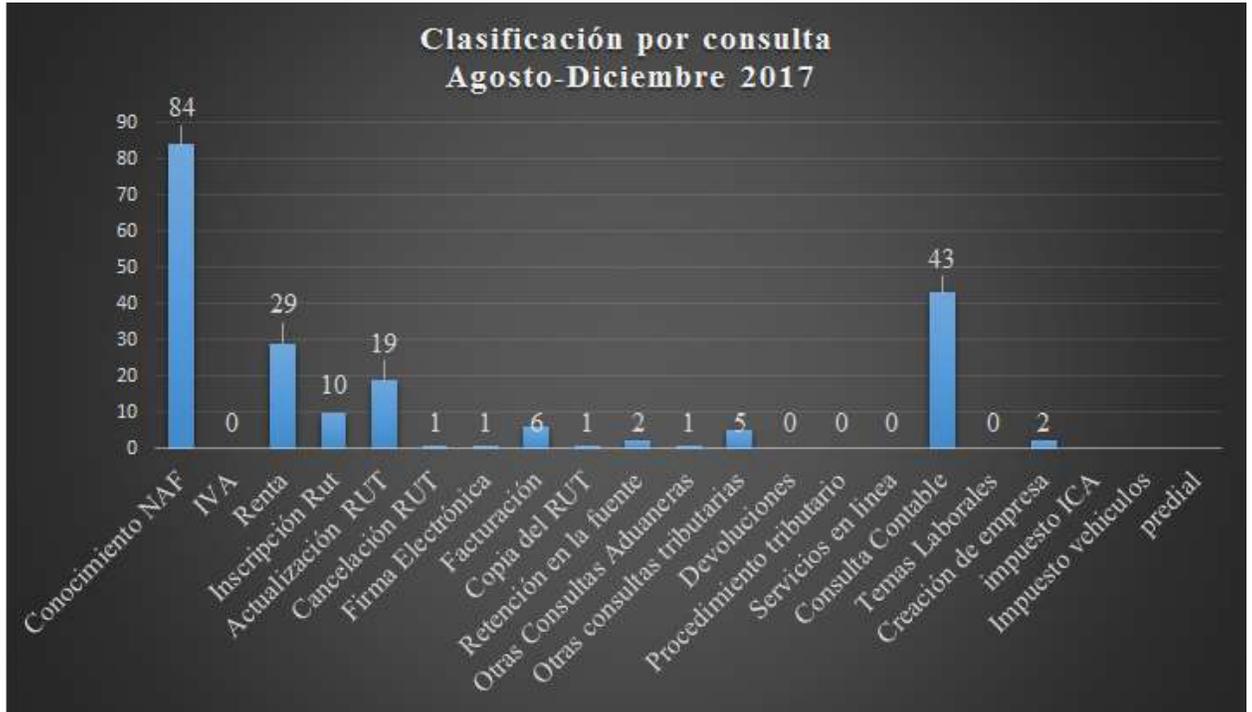
Gráfica 9. Consolidado de las actividades Ago- Dic 2017



Fuente: Elaboración propia.

El 34% de las 779 personas, fueron atendidas por medio de charlas. Siendo este el ítem más alto. En segundo lugar, con un 26 % se encuentra las personas que son atendidas por medio del consultorio.

Gráfica 10. Clasificación por consulta (Agosto - Diciembre 2017).



Fuente: Elaboración propia.

En la gráfica 8 se puede evidenciar que el 41% de la población atendida se acercó al punto de atención para conocer qué son los NAF hoy consultorio empresarial. Para ello los practicantes, le comentaban a los usuarios los objetivos del NAF y los servicios que se prestan allí.

Gráfica 11. Canales de Atención (Agosto - Diciembre 2017).



Fuente: Elaboración propia.

En la gráfica 9 se evidencia que el 90% de las personas atendidas en el consultorio fue de forma presencial. Lo anterior sobre un total de 204 personas atendidas en el consultorio directamente.

Para lo corrido del año 2018 (Enero - Diciembre), entre personas atendidas en el consultorio más charlas y divulgación, se obtuvo un total de 1685 personas.

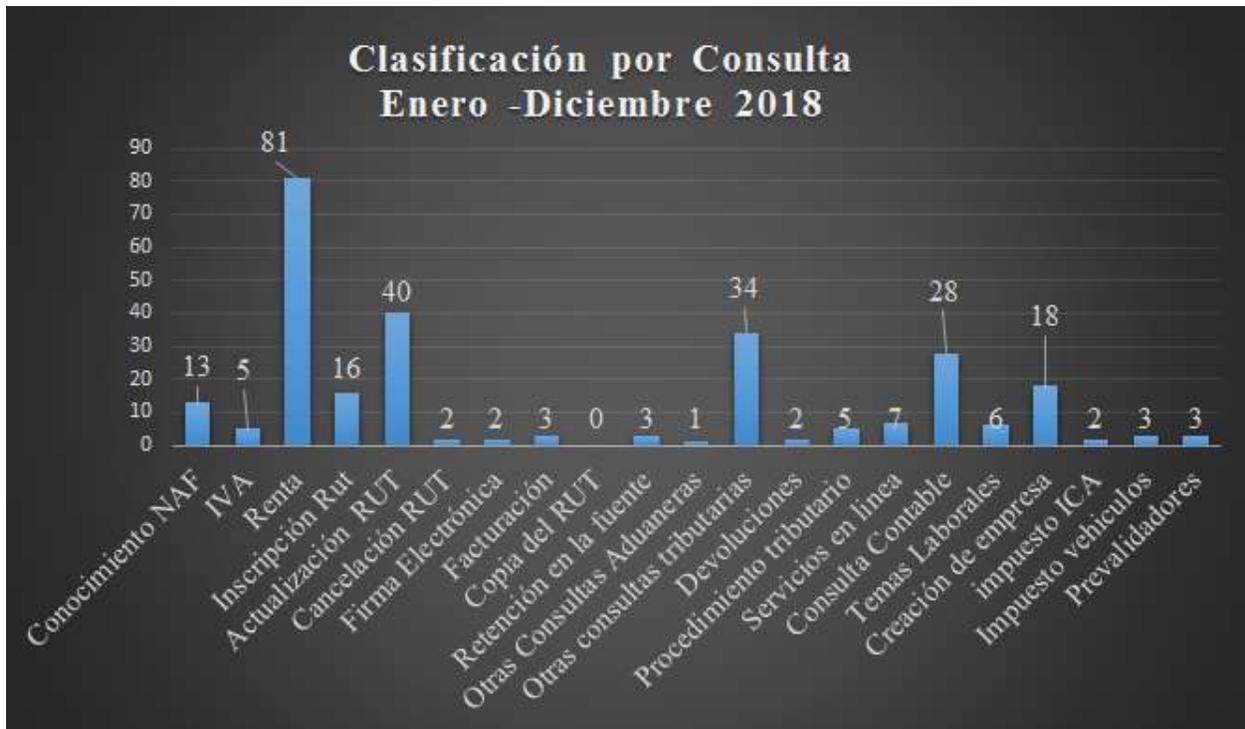
Gráfica 12. Consolidación de actividades (Enero- Diciembre 2018).



Fuente: Elaboración propia.

De las 1685 personas en total registradas, 274 fueron atendidas en el Consultorio ,esto equivale al 16%. Mientras que el 67 % de las personas hacen parte del grupos a las cuales se les presentó el proyecto. Adicionalmente, en este año se incluyo la atención realizada en el punto Movils de SHD en donde se atendieron a un total de 36 personas.

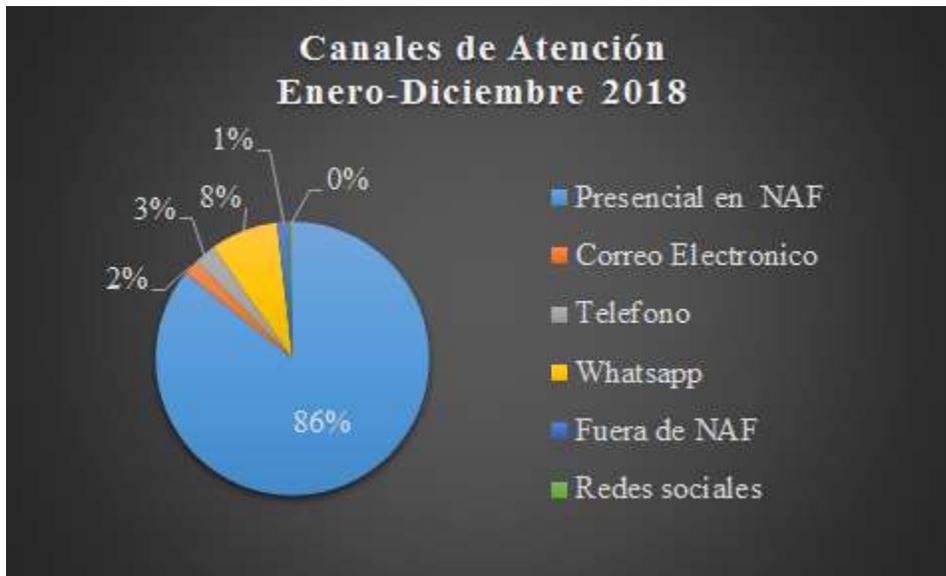
Gráfica 13. Clasificación por consultas. (Enero - Diciembre 2018).



Fuente: Elaboración propia.

En la gráfica 11, se observa que las consultas más solicitadas por los usuarios fueron sobre temas relacionados con el impuesto a la renta con 81. En segundo lugar se encuentran las actualizaciones al RUT y otras consultas tributarias.

Gráfica 14. Canales de atención (Enero - Octubre 2018).



Fuente: Elaboración propia.

De las 274 personas que han sido atendidas en el Consultorio, 86% se les ha resuelto la consulta de forma presencial.

Los servicios que presta NAF son recomendados por los clientes que se han acercado. Lo que quiere decir, que se está cumpliendo con uno de los objetivos del NAF, que es prestar un buen servicio a la comunidad

Conclusiones

En Colombia, la obligación de pagar impuestos es un deber que está consignado en el artículo 95 de la Constitución Política, ya que esto contribuye al financiamiento de gastos e inversiones del país y con ello buscar el crecimiento económico y disminuir los niveles de pobreza. Sin embargo, fenómenos como evasión, elusión e informalidad empresarial, sumado a la baja cultura tributaria, lleva a que el país desarrolle estrategias que busquen fomentar el recaudo de impuestos.

Es por ello, que surgen los NAF, como estrategia para fomentar la cultura tributaria en los países, proporcionar apoyo contable y fiscal a personas físicas de baja renta, así como microempresas, micro emprendedores y generar conocimiento en temas tributarios y contables.

En este trabajo se presenta el caso NAF UNIMINUTO desde su creación hasta la actualidad (Marzo 2017 - Diciembre 2018), en el que se encuentra un importante crecimiento de la población atendida y acogida de esta iniciativa en el que la mayor parte de las consultas se concentran en información relacionada con el impuesto a la renta, actualización del RUT, consulta contable y formalización de empresas.

Para el primer semestre del 2017, la cantidad de personas atendidas fue mínima, lo que influyó en esto fue en primer lugar la falta de recursos humanos que tuvieron un tiempo de permanencia considerable en el punto de atención. De igual forma influyó, la falta de divulgación.

Al comparar lo anterior con el segundo semestre del 2017 y el primer semestre del 2018, se puede concluir que las charlas y actividades de divulgación están relacionadas con la cantidad de personas que se acercan al consultorio por medio de cualquier canal de atención presentado. Siendo estas una gran estrategia que permite atraer la atención de las personas para que consulten sus casos.

Entre las limitaciones que se encuentran en el trabajo se encuentra principalmente:

- Es importante realizar las encuestas de calificación del servicio no solo a las personas atendidas presencialmente, sino que también incluir a las personas que se comunican por otros medios.
- Sería interesante conocer de qué forma se enteró el contribuyente sobre los servicios del consultorio, aunque en las encuestas de calificación del servicio aparece la opción, no es claro el resultado. Por lo cual, es importante conocer con exactitud en qué actividad fue participe el usuario.
- Es importante realizar una encuesta acorde con las charlas técnicas realizadas a la población. En donde se califique la calidad de la misma,
- Se considera necesario el realizar un seguimiento más exhaustivo en relación con las personas que quieren crear o formalizar su empresa. Este seguimiento permitirá evaluar el impacto de las actividades del consultorio sobre la formalización empresarial.

Por último, es importante resaltar que los NAF como estrategia para fomentar la cultura tributaria en los países tiene gran impacto para las comunidades que hacen uso de ellos y adicional fomentan en los estudiantes universitarios habilidades prácticas en el manejo de los temas tributarios.

Referencias bibliográficas

Acosta, J. (24 de agosto de 2016). Los retos de la economía tras el fin del conflicto. Diario Portafolio. Recuperado de <http://www.portafolio.co/economia/retos-de-la-economia-colombiana-tras-el-acuerdo-de-paz-499846>

Acosta, L. A. (2005). Guía práctica para la sistematización de proyectos y programas de cooperación técnica. Oficina Regional de la FAO para América Latina y el Caribe.

Bedoya Martínez, O. H., & Rúa, W. (2016). El concepto de evasión y elusión en términos de la Corte Constitucional, el Concejo de Estado y la Administración de Impuestos y Aduanas Nacionales. Recuperado de http://bibliotecadigital.udea.edu.co/dspace/bitstream/10495/8841/1/BedoyaOmar_2016_ConceptoEvasionElusion.pdf

Blasco. (2018). Buenas Practicas para el desarrollo de los Nucleos de Apoyo Contable y Fiscal (NAF). Recuperado de http://eurosocial.eu/files/2019-01/03_Coleccion%20EUROSOCIAL_NAF.pdf

Cuervo, R. (2018). *Análisis y estimación de la evasión y elusión de impuestos en Colombia durante el periodo 1997-2017, e identificación de los principales cambios tributarios generados para combatirlos* (Doctoral dissertation, Universidad Nacional de Colombia–Sede Bogotá). Recuperado de <http://www.bdigital.unal.edu.co/70031/>

DIAN-OEI. (2012). Pedagogía de la contribución en la escuela. Bogotá: Editorial

Universidad Nacional de Colombia.

DIAN (Enero 10 de 2019). Recuperado de <https://www.dian.gov.co/Prensa/Paginas/NG-Recaudo-de-Impuestos-Nacionales-en-2018-alcanzo-144-4-billones.aspx>

DIAN (2018). *DIAN DIO A CONOCER EXPERIENCIAS (62), AVANCES Y RETOS DE LOS NAF EN COLOMBIA* . Recuperado de <https://www.dian.gov.co/Prensa/ComunicadosPrensa/062-DIAN%20dio%20a%20conocer%20experiencias%2c%20avances%20y%20retos%20de%20los%20NAF%20en%20Colombia.pdf>

EUROsociAL. (2016). www.sia.eurosocial-ii.eu. Obtenido de www.sia.eurosocial-ii.eu: http://www.sia.eurosocial-ii.eu/files/docs/ficha_experiencia_NAF.pdf [Febrero 20, 2017]

Fernández, C. y Rey, E. (2017). El acuerdo de Paz entre el Gobierno de Colombia y las FARC. Universidad Libre. Bogotá - Colombia.

Navarro, J. C. D., Vargas, B. G. C., & Castro, N. R. C. (2016). Cultura Tributaria. *Revista Publicando*, 3(9), 697-705. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5879392>

Núcleo de Apoio Contábil y Fiscal (2018) . *Relatório 1º Semestre 2018*. Recuperado de <http://receita.economia.gov.br/acesso-rapido/direitos-e-deveres/educacao-fiscal/naf/boletins/relatorio-1o-semester-2018-v5.pdf/view>

OCDE/ The International and Ibero-American Foundation for Administration and Public Policies (FIIAPP) (2015), Fomentando la cultura tributaria, el cumplimiento fiscal y la ciudadanía: Guía sobre educación tributaria en el mundo, OECD Publishing, Paris. Recuperado de https://read.oecd-ilibrary.org/taxation/fomentando-la-cultura-tributaria-el-cumplimiento-fiscal-y-la-ciudadania_9789264222786-es

Receita Federal. (2013). Histórias de Trabalho da Receita Federal do Brasil. Brasil: Agencia Brasileira. Recuperado de: <http://idg.receita.fazenda.gov.br/sobre/institucional/memoria/concurso-historias-de-trabalho-da-rfb/arquivos-pdf/historias-de-trabalho-4a-edicao.pdf>

Receita Federal do Brasil. Recuperado de <http://receita.economia.gov.br/sobre/institucional>

Receita Federal do Brasil. (2018). *Referencial NAF*. Recuperado de [http://rednaf.educacionfiscal.org/files/2018-08/Referencial%20implantacao%20do%20NAF%20\(Compilado\)%2015-08.pdf](http://rednaf.educacionfiscal.org/files/2018-08/Referencial%20implantacao%20do%20NAF%20(Compilado)%2015-08.pdf)

RED NAF. Recuperado de: <http://rednaf.educacionfiscal.org/paises/>