

**APOYO EN LA SEGMENTACION DE CARTERA RECUPERADA DEL AÑO 2019,
DIVISIÓN DE GESTIÓN DE RECAUDO Y COBRANZA DE LA DIRECCIÓN
SECCIONAL DE IMPUESTOS DIAN - POPAYÁN**



ECDY JINER GÓMEZ JOAQUÍ

**UNIVERSIDAD DEL CAUCA
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS
CONTADURIA PUBLICA
POPAYÁN
2019**

**APOYO EN LA SEGMENTACION DE CARTERA RECUPERADA DEL AÑO 2019,
DIVISIÓN DE GESTIÓN DE RECAUDO Y COBRANZA DE LA DIRECCIÓN
SECCIONAL DE IMPUESTOS DIAN POPAYÁN**



Propuesta de trabajo de grado para optar el título de Contador Publico

ECDY JINER GÓMEZ JOAQUÍ

Director:
EDWIN FELIPE MOLINA QUIJANO
CONTADOR PUBLICO.

UNIVERSIDAD DEL CAUCA
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS
CONTADURIA PUBLICA
POPAYÁN
2019

NOTA DE ACEPTACIÓN

Firma del presidente del Jurado

Firma del Jurado

Firma del Jurado

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	9
CAPITULO I. CONTEXTUALIZACION DEL TRABAJO	10
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	10
1.2 JUSTIFICACIÓN.....	12
1.3 OBJETIVOS.....	13
1.3.1 OBJETIVO GENERAL.....	13
1.3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	13
CAPITULO II. CONTEXTUALIZACION TEÓRICA.....	14
2.1 MARCO TEÓRICO.....	14
2.2 MARCO CONTEXTUAL.....	15
2.3 CONTEXTUALIZACIÓN METODOLÓGICA.....	16
CAPITULO III. DIRECCION DE IMPUESTOS Y ADUNAS NACIONALES.....	17
3.1 NATURALEZA JURIDICA.....	17
3.1.1 ESTATUTO TRIBUTARIO.....	18
3.2 OBJETIVO.....	19
3.3 FUNCIONES.....	19
3.4 PLAN ESTRATEGICO 2019-2022.....	22
3.4.1 VISIÓN.....	22
3.4.2 MISIÓN.....	22
3.4.3 POLÍTICAS.....	23
3.4.4 DESCRIPCIÓN DE LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DIRECCIÓN DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES- DIAN.....	25
Figura 1. Estructura Orgánica – Nivel Central.....	26
3.4.5 DESCRIPCIÓN DE LA DEPENDENCIA ASIGNADA.....	28
3.4.6 PROCESO DE ADMINISTRACIÓN DE CARTERA.....	28
3.4.7 JORNADA “AL DÍA CON LA DIAN, LE CUMPLO AL PAÍS”.....	31
CAPITULO IV. INFORME DE CUMPLIMIENTO.....	32
4.1 PRESENTACION DE RESULTADOS.....	32
4.1.1 APOYO ADMINISTRATIVO.....	32
4.1.2 SEGMENTACIÓN DE CARTERA.....	38
4.1.3 RECAUDO BRUTO ACUMULADO EN 2019.....	39
BIBLIOGRAFÍA	43

LISTA DE FIGURAS

Figura 1. Estructura Orgánica – Nivel Central.....	26
Figura 2. Estructura Orgánica – Dirección Seccional de Impuestos y aduanas de Popayán	27
Figura 3. Diagrama proceso de cobro.....	30
Figura 4. Grafica del porcentaje de actos administrativos por mes	35
Figura 5. Porcentaje de participación por tipo de acto administrativo.....	36

LISTA DE TABLAS.

Tabla 1. Recopilación de Actos administrativos.....	34
Tabla 2. Cartera recuperada 2019.....	38

DEDICATORIA

A Dios, quien es el dueño de mi vida, por mostrarme el camino y permitirme conquistar esta meta; por darme la fortaleza, la sabiduría y la templanza necesarias para no desfallecer en los momentos de dificultad, y por bendecirme con una familia maravillosa.

A mis padres, Clemente, siempre mostrándome tu espíritu de superación y convicción y Ana Maura por tolerarme y demostrarme que el amor de una madre es inagotable e incondicional; porque son las personas que durante toda su vida se han esforzado por hacer de sus hijos, hombres y mujeres de bien; mi triunfo es el de ustedes, “ Los quiero mucho”.

A mis hermanos, y demás familiares por ser ejemplo de superación y liderazgo.

JINER GÓMEZ JOAQUI.

AGRADECIMIENTOS

Al profesor, Edwin Felipe Molina Quijano, quien me brindó su apoyo traducido en asesoría y dirección para el desarrollo de esta práctica profesional.

A Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales DIAN, por permitir el desarrollo de la práctica profesional.

.

INTRODUCCIÓN

En Colombia los tributos administrados por la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN), tiene como función básica la cobranza y fiscalización a los contribuyentes, ya sean personas naturales o jurídicas, que tienen obligaciones y que estos no atienden de manera voluntaria.

El monto de estos recaudos está compuesto por el nivel de la actividad económica, de la normatividad tributaria, de la actitud de los contribuyentes frente a sus obligaciones y de la eficiencia con que la administración impositiva cumpla las funciones que tiene a su cargo.

La división asignada para el desarrollo de las pasantías corresponde a la División de Gestión de Recaudo y Cobranzas grupo interno de trabajo de cobranzas de la Dirección Seccional de Impuestos DIAN Popayán, a su cargo están los procesos de cobro a los contribuyentes, así como también algunos procesos especiales. La división cuenta con grupos como son el de persuasiva, coactiva, facilidades de Pago, representación externa y secretaría. las funciones de la División de Gestión de Recaudo y Cobranza están establecidas en la resolución número 0009 del 4 de noviembre del 2008 en los artículos 8, 9,10 y 15.

No obstante, la administración tributaria debe aplicar de la manera más eficiente los recursos a su disposición, a fin de recuperar los tributos que han dejado de pagar los contribuyentes.

CAPITULO I. CONTEXTUALIZACION DEL TRABAJO

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.

La Unidad Administrativa Especial de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales -DIAN- tiene como objeto y existe para coadyuvar a garantizar la seguridad fiscal del Estado colombiano y la protección del orden público económico nacional, mediante la administración y control al debido cumplimiento de las obligaciones tributarias, aduaneras, cambiarias, los derechos de explotación y gastos de administración sobre los juegos de suerte y azar explotados por entidades públicas del nivel nacional y la facilitación de las operaciones de comercio exterior en condiciones de equidad, transparencia y legalidad.(Peñuela R, 2012)

La División de Gestión de Recaudo y Cobranza tiene funciones determinadas en la resolución número 0009 del 4 de noviembre del 2008 por la cual se distribuyen las funciones en cada una de las divisiones de las direcciones seccionales de la unidad administrativa especial de dirección de impuestos y aduanas nacionales citados en los artículos 8, 9,10 y 15 de la presente resolución

La División de Gestión de Recaudo y Cobranzas tiene entre sus funciones llevar las estadísticas y realizar el análisis del comportamiento del recaudo, además de presentar los informes a que hubiera lugar a la Subdirección de Gestión de Recaudo y Cobranzas. Como resultado de la práctica profesional focalizada se evidencia que esta División no tiene conocimiento referente a la composición de la cartera recuperada en materia de tipo de impuesto en la Sección de Recaudación y Cobranza de la DIAN seccional Popayán para el año 2019.

De esta manera, nace la necesidad de realizar una evaluación estadística de la cartera recuperada que logre medir y establecer el alcance de cada uno de los actos proferidos, lo que desemboca en una propuesta de mejoramiento continuo año a

año, a fin de mejorar, agilizar y focalizar los objetivos de recaudo de la DIAN seccional Popayán.

Es de resaltar que la práctica profesional propuesta deleva ausencia en el tratamiento de datos relacionados con lo relacionado a la recuperación de cartera; por eso la práctica contribuye a la óptima recuperación de la cartera mediante su segmentación y brinda apoyo adecuado al personal de atención al usuario mejorando las estrategias de cobro de la entidad

1.2 JUSTIFICACIÓN.

“La buena o mala administración de las cuentas por cobrar impacta directamente en la liquidez de la empresa” (Bello, Carolina; Rodriguez, 2018)

En el comunicado de prensa número noventa dice que, Durante el primer semestre de 2019, la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN) cumplió con las metas de recaudo establecidas para la Entidad. En este período el recaudo bruto de los impuestos nacionales fue de \$82,01 billones, lo que representa un crecimiento del 10.3% en relación con el mismo período de 2018, Producto de la ley de financiamiento, la mejora en la gestión de la Dian y los procesos de control de la evasión, planes de cobro y fiscalización.

La gestión de cartera que es sin duda uno de los procesos más importantes en cualquier compañía y aún más importante en la administración tributaria siendo, uno de los aspectos en que se puede medir la eficiencia de esta, la capacidad para cobrarle a aquellos contribuyentes que no pagan sus tributos en forma voluntaria. En Colombia, esta cartera alcanza niveles significativos y la ciudadanía percibe la magnitud del problema.(Peña ferreira, Dhana; Avila, Javier; Orduña, Rafael; Ortiz, 2005)

El valor económico y la rentabilidad de los clientes se han convertido en las nuevas bases para la segmentación de clientes, ya que estos modelos proporcionan otra forma de entender para dar prioridad a los clientes al evaluar la eficiencia y eficacia de los programas de comercialización y la asignación de recursos a cada segmento (Lemon y Mark, 2006). Si aplicamos este principio a la cartera recuperada en la DIAN permitirá el conocimiento de la composición de la cartera recuperada por tipo de impuesto y por sector económico lo cual permitiría encaminar nuevas estrategias para recuperar un mayor porcentaje de esta.

1.3 OBJETIVOS.

1.3.1 OBJETIVO GENERAL.

Brindar apoyo administrativo y segmentar la cartera recuperada por tipo de impuesto y por sector económico para el año 2019 en la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN) seccional Popayán.

1.3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.

Efectuar un proceso de recopilación y análisis de la información de la cartera recuperada.

Ejecutar acciones de apoyo y asistencia en los procesos del área administrativa del grupo interno de trabajo de cobranza.

Presentar un informe de la cartera recuperada para el 2019 de la dirección nacional de impuestos y aduanas nacionales (DIAN) seccional Popayán.

CAPITULO II. CONTEXTUALIZACION TEÓRICA

2.1 MARCO TEÓRICO.

En Colombia, la mayor fuente de ingresos corrientes para el presupuesto nacional recae sobre los tributos administrados por la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN) El monto de estos recaudos en su expresión más general, es función del nivel de la actividad económica, de la normatividad tributaria, de la actitud de los contribuyentes frente a sus obligaciones y de la eficiencia con que la administración impositiva cumpla las funciones que tiene a su cargo.

las funciones básicas de la administración de impuestos es la cobranza y la fiscalización de las obligaciones de los contribuyentes, cuando éstos no atienden de manera voluntaria el compromiso de coadyuvar la financiación del Estado (Peña ferreira, Dhana; Avila, Javier; Orduña, Rafael; Ortiz, 2005), partiendo de este concepto podemos deducir la importancia del adecuado recudo y manejo de la cartera, por ende, La administración de cartera Es el proceso sistemático de evaluación, seguimiento y control de las cuentas por cobrar con el fin de lograr que los pagos se realicen de manera oportuna y efectiva (Peñuela R, 2012), por ello es muy importante medir el rendimiento del área, con la finalidad de conocer mensual, trimestral, semestral o anualmente el grado de eficiencia, eficacia y productividad con el cual se están ejecutando todos los procesos de recuperación de cartera y finalmente demostrar a la alta dirección el trabajo que se está realizando en el área. Para medir este proceso es necesario aplicar Indicadores (Vera R, 2012), de igual manera fortaleciendo las funciones y procesos que esta lo requieran para obtener un mejor desempeño de las labores que se ejecutan en este área, luego por su parte se planteara estrategias como alternativas para el mejoramiento de los cobros (Navarro V., 2012).

2.2 MARCO CONTEXTUAL.

La Dirección de impuestos y Aduanas Nacional DIAN se constituyó como Unidad Administrativa Especial del orden nacional que existe para garantizar la seguridad fiscal del Estado colombiano, con sede seccional en Popayán capital del departamento del Cauca que atiende a una población de 282.500 (Año 2017) personas, además a 4.018 empresas.

En el comunicado de prensa 133 de la Dian El recaudo bruto de los impuestos administrados por la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales – DIAN - en septiembre fue de \$17,84 billones, lo que representa un crecimiento del 18.2%

Este crecimiento se soporta principalmente en los ingresos obtenidos por el Impuesto de Normalización Tributaria, con un valor de \$1,13 billones superando la cifra esperada de \$1 billón. En segundo lugar, el recaudo por Impuesto al Patrimonio sumó un total de \$229 mil millones (Ley de Financiamiento).

De otra parte, se resalta el Impuesto al Valor Agregado IVA, con el que se recaudó la suma de \$6,68 billones, y que comparado frente al mismo período de 2018, el recaudo de Retención en la fuente a título de renta, por valor de \$4,44 billones Impuesto a las Ventas con 37.4%, Retención en la fuente a título de renta con 24.9%, tributos aduaneros con el 13.0%, e Impuesto de Renta con el 6.9%, de participación.

2.3 CONTEXTUALIZACIÓN METODOLÓGICA.

Este estudio se realizó en La Dirección de impuestos y Aduanas Nacional DIAN. Seccional de Popayán - Cauca, Se segmentará la cartera recuperada del año 2019 para poder medir la el nivel de ingresos recuperados en cartera por cada uno de los impuestos (IVA, Renta y Retefuente). Este es un estudio descriptivo de enfoque cuantitativo pues se recolectaron datos o componentes sobre diferentes aspectos antes mencionados y se realizara un análisis y medición de los mismos

La investigación cuantitativa frecuentemente establece relaciones entre variables - la variable independiente o predictiva y la variable dependiente o resultado. De forma general, diseños de investigación cuantitativa son clasificados tanto como no experimentales como experimentales.(Sousa, Driessnack, Amélia, & Mendes, 2014)

Esta investigación es de tipo, no experimental, transaccional, descriptivo. No experimental porque no se pueden manipular las variables, los datos a reunir se obtendrán de la base de datos que maneja la Dian – Popayán.

En un estudio no experimental no se construye ninguna situación, sino que se observan situaciones ya existentes, no provocadas intencionalmente (Hernández, Fernández y Baptista, 2003).

Los estudios no experimentales pueden ser de dos tipos, transaccionales y longitudinales. Los diseños de investigación transaccional o transversal recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado (Hernández, Fernández y Baptista, 2003, p.270)

Ya que éste en un análisis cuantitativo se necesita usar la estadística descriptiva, pues se busca describir datos y posteriormente efectuar análisis estadísticos.

CAPITULO III. DIRECCION DE IMPUESTOS Y ADUNAS NACIONALES

3.1 NATURALEZA JURIDICA.

La Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales -DIAN fue creada a través del Decreto 2117 de 1992, mediante el cual el Gobierno Nacional fusionó la Dirección de Impuestos Nacionales (DIN) y la Dirección de Aduanas Nacionales (DAN), constituyéndolas en una sola entidad. Para el año 1999 mediante el Decreto 1071 la entidad se reestructura quedando organizada como una unidad administrativa especial del orden nacional, de carácter eminentemente técnico y especializado, con personería jurídica, autonomía administrativa y presupuestal, con patrimonio propio, adscrita al Ministerio de Hacienda y Crédito Público.

Posteriormente, mediante los Decretos 4048, 4049, 4050 y 4051 de octubre 22 de 2008, se modifica la estructura, la planta de personal, la clasificación y nomenclatura de los empleos y los niveles salariales; se pasa de una dirección general y dos direcciones especializadas, a una general y siete direcciones de gestión encargadas de liderar los diferentes procesos de la entidad.

Se crea la Oficina de Control Interno, la Oficina de Comunicaciones, la Dirección de Gestión de Recursos y Administración Económica, la Dirección de Gestión Organizacional, la Dirección de Gestión Jurídica, la Dirección de Gestión de Ingresos, la Dirección de Gestión de Aduanas, la Dirección de Gestión de Fiscalización y la Dirección de Gestión de Policía Fiscal y Aduanera.

La UAE Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales cuenta con un sistema especial de administración de personal, de nomenclatura, clasificación, sistema de carrera administrativa, salarios y prestaciones. El régimen presupuestal y de contratación de la entidad es el previsto para los establecimientos públicos del orden nacional.

La representación legal de la DIAN está a cargo del Director General, cargo que es de libre nombramiento y remoción; en consecuencia, se provee mediante nombramiento ordinario por el presidente de la República.

3.1.1 Estatuto Tributario

IMPUESTOS ADMINISTRADOS POR LA DIRECCIÓN GENERAL DE IMPUESTOS NACIONALES

TÍTULO PRELIMINAR. Obligación tributaria.

ARTÍCULO 1. Origen de la obligación sustancial. La obligación tributaria sustancial se origina al realizarse el presupuesto o los presupuestos previstos en la ley como generadores del impuesto y ella tiene por objeto el pago del tributo.

SUJETOS PASIVOS.

ARTÍCULO 2. Contribuyentes. Son contribuyentes o responsables directos del pago del tributo los sujetos respecto de quienes se realiza el hecho generador de la obligación sustancial.

ESTATUTO TRIBUTARIO, Título VIII _ Cobro Coactivo. Art. 823 a 843.2 Decreto 624 de marzo de 1989.

ARTÍCULO 823 PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO COACTIVO

Para el cobro coactivo de las deudas fiscales por concepto de impuestos, anticipos, retenciones, intereses y sanciones, de competencia de la Dirección General de Impuestos Nacionales, deberá seguirse el procedimiento administrativo coactivo que se establece en los artículos siguientes.

3.2 OBJETIVO.

La Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales tiene como objeto coadyuvar a garantizar la seguridad fiscal del Estado colombiano y la protección del orden público económico nacional, mediante la administración y control al debido cumplimiento de las obligaciones tributarias, aduaneras y cambiarias y la facilitación de las operaciones de comercio exterior en condiciones de equidad, transparencia y legalidad.

3.3 FUNCIONES.

Administrar los impuestos de renta y complementarios, de timbre nacional, sobre las ventas, impuesto al patrimonio, impuesto de renta para la equidad, impuesto a la gasolina, Impuesto a la riqueza, impuesto nacional al consumo, impuesto al gravamen a los movimientos financieros; los derechos de aduana y comercio exterior, así como los demás impuestos internos del orden nacional cuya competencia no esté asignada a otras entidades del Estado, bien se trate de impuestos internos o al comercio exterior, en lo correspondiente a su recaudación, fiscalización, control, represión, penalización, liquidación, discusión, cobro, devolución y sanción.

Dirigir y administrar la gestión aduanera y disponer de las mercancías aprehendidas, decomisadas o abandonadas a favor de la Nación.

Reconocer y pagar las recompensas y participaciones en dinero o en especie por colaboración eficaz de terceros en el control al contrabando, evasión y corrupción. Dirigir, administrar, controlar y vigilar el cumplimiento de las obligaciones tributarias, aduaneras y cambiarias por importación y exportación de bienes y servicios, gastos asociados a las mismas, financiación en moneda extranjera de importaciones y exportaciones y subfacturación y sobrefacturación de estas operaciones a nivel

nacional, en concordancia con las políticas trazadas en el programa macroeconómico y las políticas generales adoptadas por el Ministerio de Hacienda y Crédito Público y dentro del modelo de gestión institucional.

Controlar y vigilar las operaciones derivadas del régimen cambiario que no sean competencia de otra entidad.

Vigilar y controlar las actividades de las personas que ejerzan de manera profesional la compra y venta de divisas.

Administrar y supervisar el aparato armado que ejerce las funciones de policía fiscal y aduanera, como soporte y apoyo a las funciones de investigación y determinación propias de las dependencias de fiscalización tributaria, aduanera y cambiaria, así como el ejercicio por parte del mismo de las funciones de policía judicial.

Celebrar convenios con entidades públicas o privadas, nacionales o internacionales, orientadas a establecer alianzas estratégicas para combatir la evasión, el contrabando y la morosidad tributaria, aduanera y cambiaria.

Fijar los precios a cobrar por la venta de bienes y servicios, así como de los servicios extraordinarios.

Administrar y controlar los Sistemas Especiales de Importación-Exportación, Zonas Francas, Zonas Económicas Especiales de Exportación y las Sociedades de Comercialización Internacional.

Interpretar y actuar como autoridad doctrinaria y estadística en materia de impuestos nacionales, aduanera, y de control cambiario por importación y exportación de bienes y servicios, gastos asociados a las mismas, financiación en moneda extranjera de importaciones y exportaciones, y subfacturación y sobrefacturación de estas operaciones; así como los atinentes a los Sistemas

Especiales de Importación-Exportación, Zonas Francas, Zonas Económicas Especiales de Exportación y las Sociedades de Comercialización Internacional.

Participar y conceptuar en el estudio y elaboración de proyectos de ley, decretos o acuerdos internacionales que contemplen aspectos tributarios, aduaneros o de control cambiario.

Participar en los procesos de celebración de acuerdos internacionales en materia de control tributario, aduanero y cambiario y los relacionados con el comercio internacional en los mismos aspectos.

Celebrar convenios remunerados o gratuitos para la divulgación, asistencia, fortalecimiento de la gestión, recaudación, control, fiscalización, discusión y cobro de contribuciones parafiscales, impuestos, tasas y contribuciones de competencia de otras entidades.

Ejercer las funciones de policía judicial, de conformidad con las normas legales. Diseñar, desarrollar y evaluar el sistema de control interno de la Entidad, en los términos definidos por la ley.

Administrar y disponer de los recursos humanos, financieros, físicos y de conocimiento, así como de la prestación de los servicios generales en la Entidad.

Compilar, actualizar y divulgar las normas sobre regímenes tributarios del orden nacional, aduanero, de comercio exterior en los asuntos de su competencia, y de control de cambios por importación y exportación de bienes y servicios, gastos asociados a las mismas, financiación en moneda extranjera de importaciones y exportaciones y subfacturación y sobrefacturación de estas operaciones.

Desarrollar las actuaciones administrativas necesarias para cumplir con las funciones de su competencia.

Las demás que le asigne la ley.

3.4 PLAN ESTRATEGICO 2019-2022

De acuerdo con las directrices establecidas por la Dirección General y las políticas y planes de desarrollo gubernamentales, la entidad define el Plan Estratégico 2019-2022 que comprende la visión, la misión, las políticas, los valores institucionales, los factores críticos de éxito y el mapa estratégico; incorporando aspectos propios del desarrollo institucional, estrechamente relacionadas con el fortalecimiento y desarrollo de las competencias institucionales, gerencia, comunicación, cultura de la contribución, ética y servicio.

3.4.1 VISIÓN

Ser reconocida como una organización innovadora y referente del Estado y de otras Administraciones del mundo, generando confianza y orgullo en nuestros grupos de interés.

3.4.2 MISIÓN

Facilitar y garantizar el entendimiento y cumplimiento de los deberes tributarios, aduaneros y cambiarios, para contribuir a la seguridad fiscal del estado y la competitividad del país.

3.4.3 POLÍTICAS

La DIAN, en concordancia con su misión y visión y consciente de la importancia que su gestión representa para el bienestar económico y social del país, establece diferentes políticas que direccionan su gestión, contenidas en el Código del Buen Gobierno Políticas relativas al cumplimiento de su misión y de sus funciones de recaudo, servicio, control y fiscalización, desarrollo organizacional, recursos, información y talento humano.

Políticas en relación con el cumplimiento de la misión:

- ✓ Gestionar con estrategias efectivas de servicio, control y fiscalización acorde con estándares de calidad y mejores prácticas internacionales.
- ✓ Promover la simplificación de las normas del sistema tributario, aduanero y cambiario, así como aquellas que regulan el accionar de la DIAN garantizando los principios del sistema impositivo colombiano.
- ✓ Realizar análisis permanentes del contexto de las variables económicas, políticas y sociales del país con el fin de fortalecer su capacidad de respuesta.

Políticas en relación con el recaudo:

- ✓ Realizar las acciones necesarias para garantizar el cumplimiento de la meta de recaudo fijada por el Gobierno Nacional, de forma que se coadyuve a la sostenibilidad de las finanzas públicas del país.

Políticas en relación con el servicio:

- ✓ Incrementar el uso de internet y de las telecomunicaciones avanzadas, como medio para que los clientes institucionales se informen, realicen trámites y transacciones en forma interactiva.

- ✓ Continuar con la implementación de servicios informáticos electrónicos cuya respuesta satisfaga las necesidades y expectativas de los clientes internos y externos, así como, las disposiciones legales en materia de competitividad, productividad y el programa de gobierno en línea.
- ✓ Incentivar el uso de canales formales, como el sistema bancario, para el cumplimiento de las obligaciones fiscales.
- ✓ Ofrecer alta calidad en la atención a los clientes institucionales a través de los diversos canales de servicio.
- ✓ Agilizar los procedimientos de comercio exterior e incrementar la efectividad de los controles aduaneros, a partir de la racionalización de trámites, la aplicación de técnicas de inspección no intrusivas y de otros instrumentos tecnológicos de seguimiento y control.
- ✓ Adelantar programas y campañas efectivas de concientización y explicación de las obligaciones tributarias, aduaneras y cambiarias para fomentar la aceptación social de la tributación y el cumplimiento de estas normas.

Políticas en relación con el control y fiscalización de las obligaciones tributarias, aduaneras y cambiarias:

- ✓ Enfatizar en la fiscalización integral y de fondo desincentivando las prácticas evasoras, elusivas e ilegales como el contrabando y el lavado de activos.
- ✓ Incrementar la percepción del riesgo subjetivo en agentes económicos y la ciudadanía en general para mejorar el cumplimiento voluntario de las obligaciones fiscales que administra la entidad.
- ✓ Mejorar la coordinación de las actuaciones conjuntas con las demás entidades involucradas en el control y la fiscalización tributaria, aduanera, cambiaria y de las operaciones de comercio exterior.
- ✓ Fortalecer el diseño de programas de fiscalización estructurados a partir de un modelo de administración de riesgos del cumplimiento que permita construir

3.4.4 Descripción de la Estructura organizacional Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales- Dian

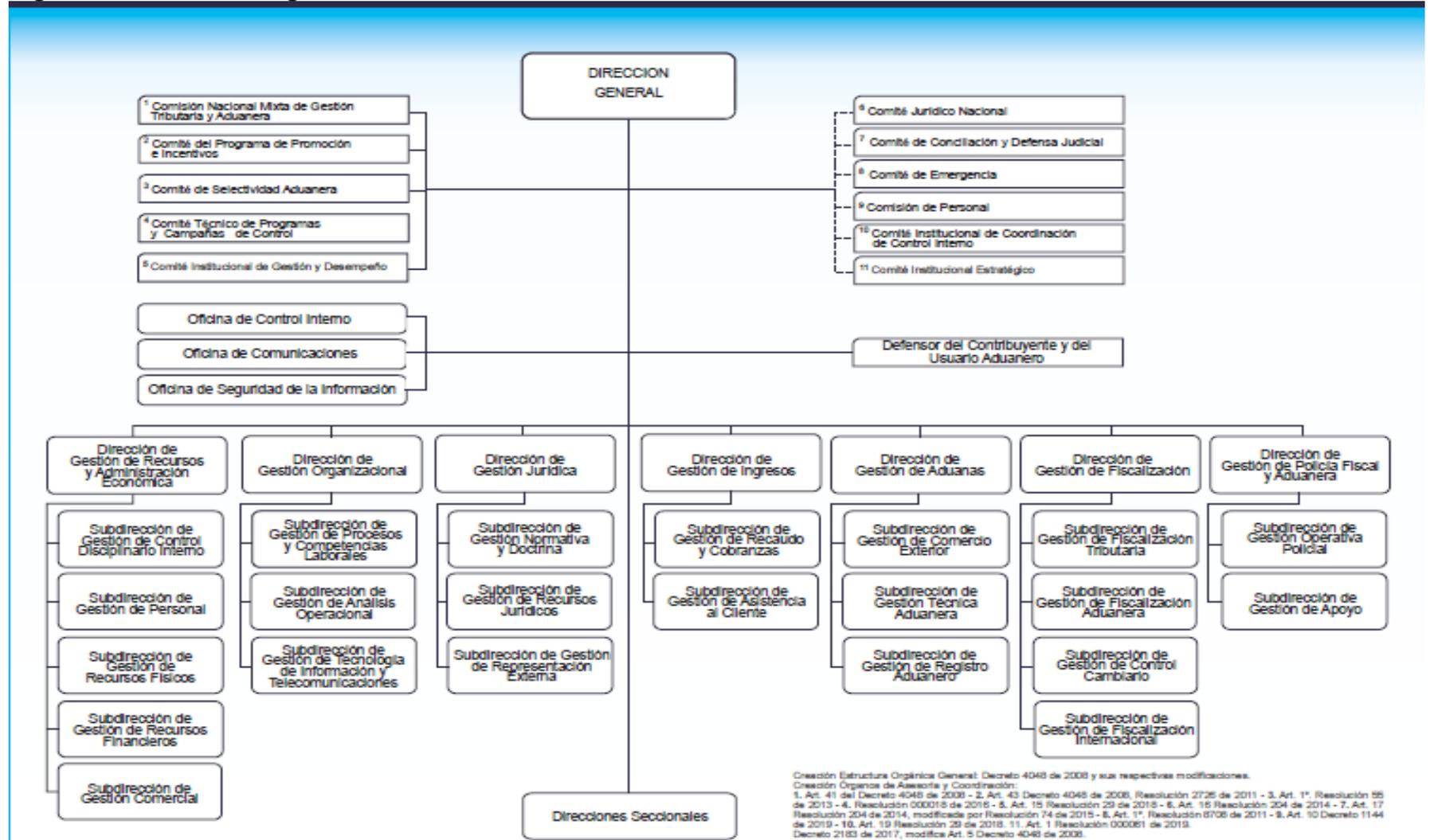
La Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales – DIAN, es una Unidad Administrativa Especial adscrita al Ministerio de hacienda y credito público, que modificó su estructura en el año 2008 mediante el Decreto 4048 del 22 de Octubre.

El artículo 4°: NIVELES DE LA ESTRUCTURA INTERNA. La Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales DIAN, desarrolla sus funciones en tres niveles, así:

1. Nivel central.
2. Nivel local: direcciones seccionales direcciones seccionales de aduanas seccionales de impuestos y aduanas. De impuestos, y direcciones
3. Nivel delegado: direcciones seccionales delegadas de impuestos y aduanas.

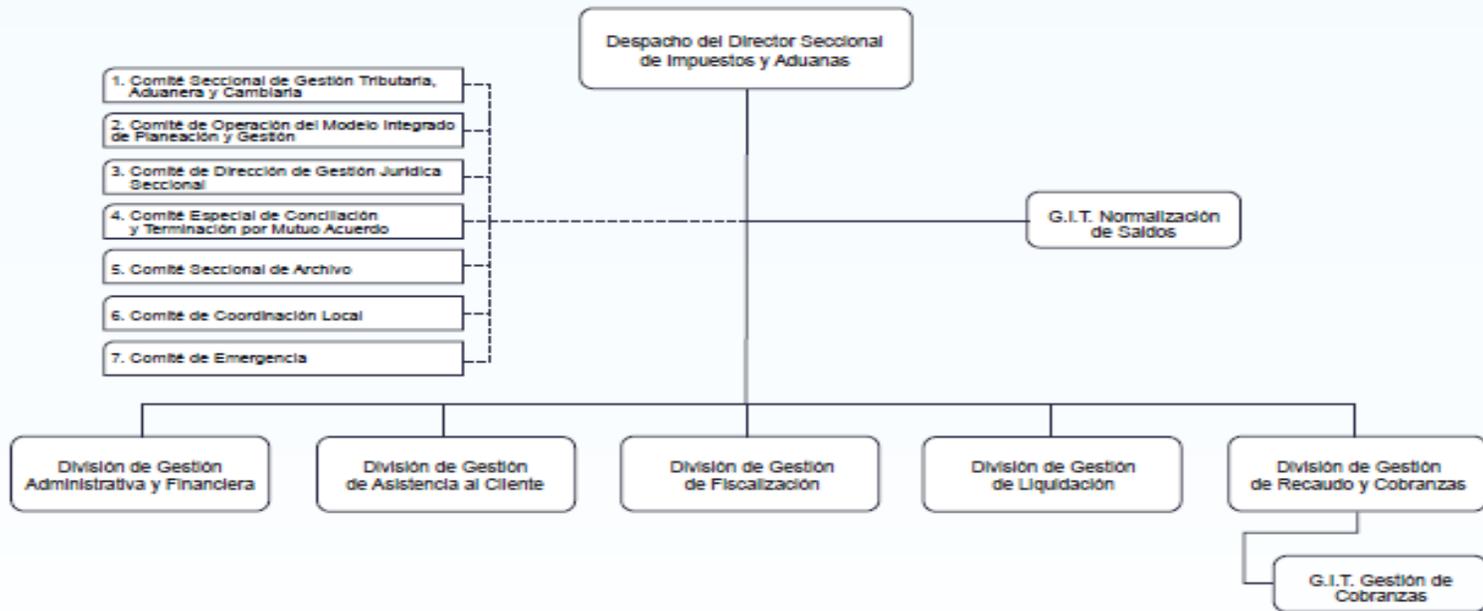
La estructura organizacional de la entidad, está representada en dos organigramas, que corresponden al Nivel Central que modificó su estructura en el 2017 mediante decreto 2183 y a las Direcciones Seccionales Locales (Véase la Figura 1 y figura 2). Finalmente se presenta la estructura orgánica de la Dirección seccional de Impuestos de Popayán (Véase la Figura 2)

Figura 1. Estructura Orgánica – Nivel Central



Fuente: DIRECCIÓN DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES. Sobre la DIAN. Organigramas. Estructura Orgánica – Nivel Central

Figura 2. Estructura Orgánica – Dirección Seccional de Impuestos y aduanas de Popayán
 Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Popayán



Creación Estructura Orgánica General: Art. 39 del Decreto 4048 y sus modificaciones, Resolución 8 de 2008 y sus modificaciones y Resolución 11 de 2008 y sus modificaciones.
 Creación Organos de Asesoría y Coordinación: 1. Art. 1º de la Resolución 8296 de 2008, 2. Art. 23 de la Resolución 29 de 2018, 3. Art. 25 de la Resolución 204 de 2014, 4. Art. 2º de la Resolución 52 de 2011, 5. Art. 1º de la Resolución 2462 de 2009, 6. Art. 44 del Decreto 4048 de 2008, 7. Art. 1º de la Resolución 8738 de 2011.

Fuente: DIRECCIÓN DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES. Sobre la DIAN. Organigramas. Estructura Orgánica – Popayán

3.4.5 Descripción de la dependencia asignada.

La Dirección Seccional de Impuestos Popayán, se encuentra ubicada en la dirección Cra. 8 #36, cuenta con varias divisiones como son la División de Gestión de Asistencia al Cliente, la División de Gestión Jurídica, División de Gestión de Fiscalización, División de Gestión de Liquidación y la División de Gestión de Recaudo y Cobranzas que se ubica en el tercer piso.

La división asignada para el desarrollo de las pasantías corresponde a la **División de Gestión de Recaudo y Cobranzas grupo interno de trabajo de cobranzas** de la Dirección Seccional de Impuestos DIAN Popayán, a su cargo están los procesos de cobro a los contribuyentes, así como también algunos procesos especiales. La división cuenta con grupos como son el de persuasiva, coactiva, facilidades de Pago, representación externa y secretaría. las funciones de la División de Gestión de Recaudo y Cobranza están establecidas en la resolución número 0009 del 4 de noviembre del 2008 en los artículos 8, 9,10 y 15.

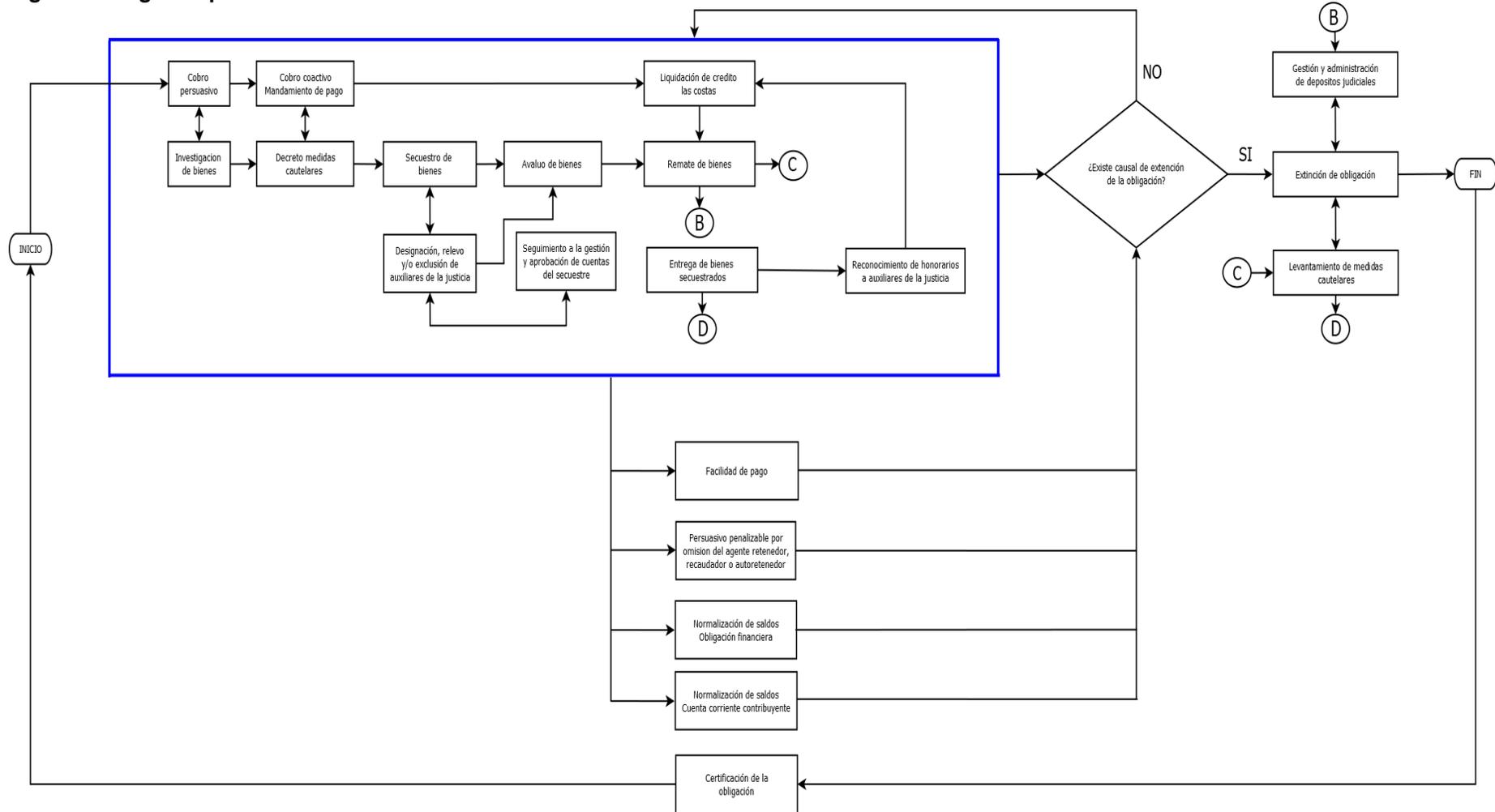
3.4.6 Proceso de administración de cartera.

Como se muestra en la figura 3, el proceso de cobro comienza primero verificando que la obligación se pueda denunciar de acuerdo con la normatividad que regula la materia y teniendo en cuenta las causales que limitan la responsabilidad penal, pasa al cobro persuasivo que busca obtener el pago de las obligaciones vencidas a través del contacto directo con el deudor, seguidamente se da el proceso de cobro coactivo; de la investigación de bienes, se puede realizar el cobro coactivo mediante la venta forzada en subasta pública de los bienes mediante un mandamiento de pago el cual se debe tener muy presente pues un expediente no puede prescribir sin tener algún mandamiento de pago; siguiendo el proceso del cobro persuasivo a través de las investigaciones de bienes permite que se decreten medidas cautelares que son desarrolladas por los diferentes gestores que lleven expedientes a su cargo,

se continua con el proceso a cobro coactivo con el secuestro de bienes se designa un evaluador (auxiliar de justicia) para controlar la gestión sobre el bien el cual fijara el valor de los bienes embargados.

Por otro lado como se observa mediante el primer paso que es el cobro persuasivo se ejecuta el persuasivo penalizable por omisión del agente retenedor o recaudador, es decir, la omisión en las ventas este proceso es llevado por cualquier funcionario que tenga un expediente con dicho caso y la opción que se le puede dar a este contribuyente es una facilidad de pago que depende de la cuantía a deber pues en llegado caso piden como garantía algún bien y la deuda se puede financiar a cuotas dependiendo la capacidad de pago que tenga el contribuyente; y para finalizar si se extingue la obligación esta llega a su fin y se termina la misma, pero si no se llega a extinguir se reanuda el proceso en la gestión y administración de depósitos judiciales, es decir, otra manera de cobro. Es así como cada funcionario a través de sus funciones permite que se lleve el proceso de cobro y cada uno de ello es elemental en estos procesos, cabe aclarar que tanto en cobro persuasivo como coactivo se encuentran diferentes gestores es decir desde el Gestor I al Gestor IV, porque son ubicados según la actividad que pueden elaborar y no por el rango que estos tienen (Navarro Vargas, 2017).

Figura 3. Diagrama proceso de cobro



Fuente: DIRECCIÓN DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES. Sobre la DIAN. Organigramas. Mapa de procesos

3.4.7 Jornada “Al Día con la DIAN, le cumplo al país”

A continuación, se relacionará la metodología a utilizada para el año 2019 para las jornadas de cobro:

Se tiene como objetivo realizar acciones de control y cobro en conjunto con las dependencias de Fiscalización con el fin de generar riesgo subjetivo y credibilidad en los contribuyentes que conduzcan a disminuir la evasión, mejorar el recaudo y recuperar la cartera morosa.

En estricto orden de puntaje de priorización, cada funcionario seleccionará los deudores de los expedientes a su cargo, para visitar e iniciar o dar continuidad al ciclo de cobro, que tendrá una duración de tres (3) meses.

Posterior a la visita y en el evento de persistir la mora, se deberán adelantar las actividades establecidas en los procedimientos del proceso de administración de cartera, con énfasis en los siguientes:

- Mandamiento de Pago.
- Facilidades de Pago.
- Gestión y Administración de Depósitos Judiciales.
- Investigación de Bienes.
- Decretar Medidas Cautelares.
- Persuasivo penalizable por omisión del agente retenedor o recaudador.
- Secuestro de Bienes.
- Avalúo de Bienes.
- Remate de Bienes

CAPITULO IV. INFORME DE CUMPLIMIENTO.

4.1 PRESENTACION DE RESULTADOS.

En las acciones de apoyo y asistencia del Grupo Interno de Trabajo (G.I.T) de cobranzas, se realizaron las siguientes actividades las cuales fueron establecidas por el jefe inmediato del área.

4.1.1. Apoyo administrativo.

- Apoyo al área de archivo.

El procesamiento de la documentación e información de expedientes a cargo de la dependencia, siguiendo los protocolos requeridos para su conservación y organización. Recibiendo, relacionando y remitiendo los expedientes terminados a la dependencia de documentación, debidamente diligenciados de conformidad con los procedimientos internos bajo los parámetros normativos de la Ley 594 de 2000 que regula la función archivística.

- Apoyo en la clasificación de expedientes a nivel de impuestos.

Se realizó el análisis de expedientes y circularización de los mismos a nivel nacional para el estudio de inconsistencias, preinscripciones y devoluciones tanto para la corrección, así como también para la normalización de obligaciones de saldos. Debido a la gran confluencia de personas que llega es necesario tener la información a la mano para dar una rápida solución por ello se elaboró una base de datos en Excel donde permite buscar la ubicación en físico de los expedientes de los contribuyentes, siendo mucho más eficiente para los funcionarios del área.

- Apoyo en la organización de información para la elaboración de la DOFA.

Se acompañó al jefe del grupo interno de cobranzas en la gestión, desarrollo e ingreso de toda la información para la elaboración de la DOFA que se adelanta para el mejoramiento del área.

- Dar alcance al documento 100209224-0152 del 4 de marzo de 2019 – para declarar remisibilidad masiva de obligaciones de hasta 96 UVT.

Con el fin de mejorar la gestión en las dependencias de cobranzas y ayudar que los recursos se enfoquen en el cobro de las obligaciones, que, de acuerdo con la segmentación y priorización, reporten mayor eficiencia en la ejecución del proceso de administración de cartera.

Se elaboró una base de datos que será objeto de la remisibilidad masiva donde se conciliaron las diferencias entre saldos en los aplicativos (SIPAC Y OBLIGACIONES FINANCIERAS DE MUISCA) para mantener niveles razonables de cartera morosa para optimizar la recuperación de esta.

- Apoyo a los funcionarios en el ingreso de información por la aplicación notificar y sipac.

Todos los valores u obligaciones, así como la información y documentación originadas dentro del proceso de cobro deben estar permanentemente actualizadas en los aplicativos (notificar y sipac), se debe registrar en forma correcta las actualizaciones con el propósito de determinar la vigencia, cuantía y estado de todas las obligaciones a cargo del deudor

- Proferir actos de embargo y desembargo.

Con el fin de agilizar los procesos adelantados en la división de cobranzas, se realizó con asesoría y guía del jefe inmediato de acuerdo a parámetros y formatos establecidos para tal fin. Los cuales después de ser elaborados fueron firmados por el respectivo funcionario y notificados al contribuyente a través del correo.

- Certificación de obligaciones relacionadas con sucesiones que llegan a la sección GIT.

Se realizó el análisis de expedientes y circularización de los mismos a nivel nacional y dentro de las áreas de fiscalización, jurídica y liquidación para el estudio de inconsistencias para dar respuesta rápida y oportuna a los usuarios y poder seguir el proceso en la notaria.

Durante el desarrollo de la pasantía se hizo una recopilación de cuantos actos administrativos se efectuaron, en cada una de los diferentes procesos los cuales quedan plasmados en las siguientes tablas y graficas en las que se pueda evidenciar el trabajo realizado por el área de GIT de cobranzas.

Tabla 1. Recopilación de Actos administrativos.

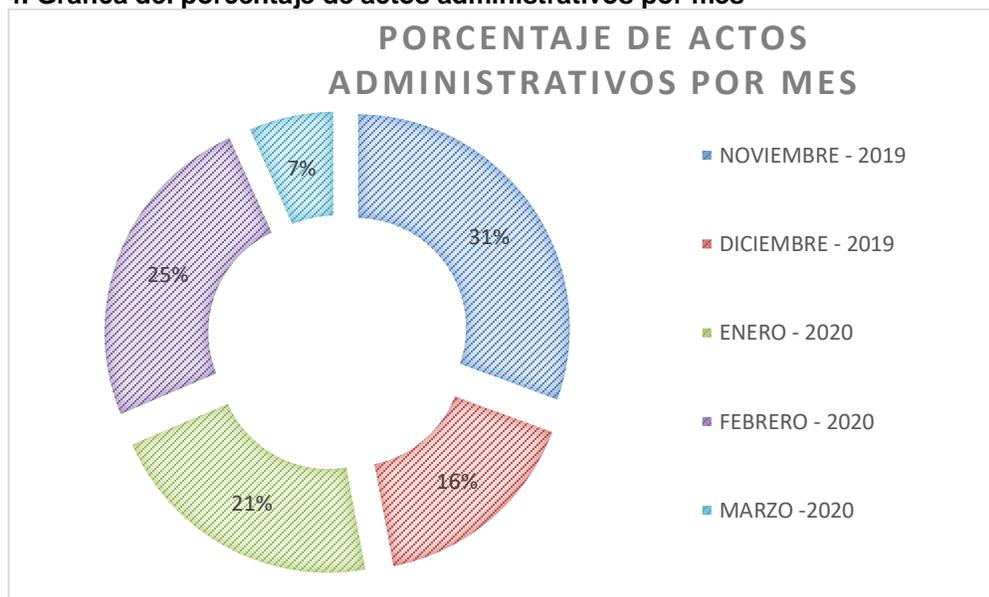
ACTUACIONES	CANTIDAD					TOTAL
	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	ENERO	FEBRERO	MARZO	
EMBARGO A BANCOS	50	30	56	65	27	228
EMBARGO A INMUEBLES Y OTROS	30	15	40	16	16	117
MANDAMIENTO DE PAGO	130	78	121	94	19	442
SECUESTROS	2	0	2	3	0	7
REMATES	1	3	2	0	0	6
RESOLUCIÓN FACILIDAD DE PAGO	1	2	2	0	0	5
INCUMPLIMIENTO FACILIDAD	0	1	1	1	0	3
AUTO DE TERMINACIÓN	103	50	38	87	17	295
AUTO DE ARCHIVO	100	48	28	71	8	255
REMISIBILIDADES	4	0	4	3	0	11
PRESCRIPCIONES	1	0	3	1	5	10
TOTAL	422	227	297	341	92	1379

Fuente: Autor

Con el fin de agilizar los procesos adelantados en la división de cobranza, y evitar prescripciones sin actuaciones de cobro, se realizó la notificación de actuaciones administrativas al contribuyente a través del correo o la página web según corresponda.

Como resultado se obtuvo 1379 actos administrativos, es decir, que en promedio se desarrolló una cantidad de 79 actos por semana, como se puede observar para el mes de noviembre se tiene la mayor cantidad de actos administrativos con respecto a los demás meses, ya que se encontraban todos los funcionarios y a mediados de noviembre un funcionario entro en incapacidad por ello el jefe inmediato opta por asignarme las funciones de notificar, se realizó la inducción, y empezó el proceso de terminar el trabajo que se reproso y que no permitía que los funcionarios pudieran seguir adelante cada uno de los procesos que se llevan dentro del GIT de cobranzas.

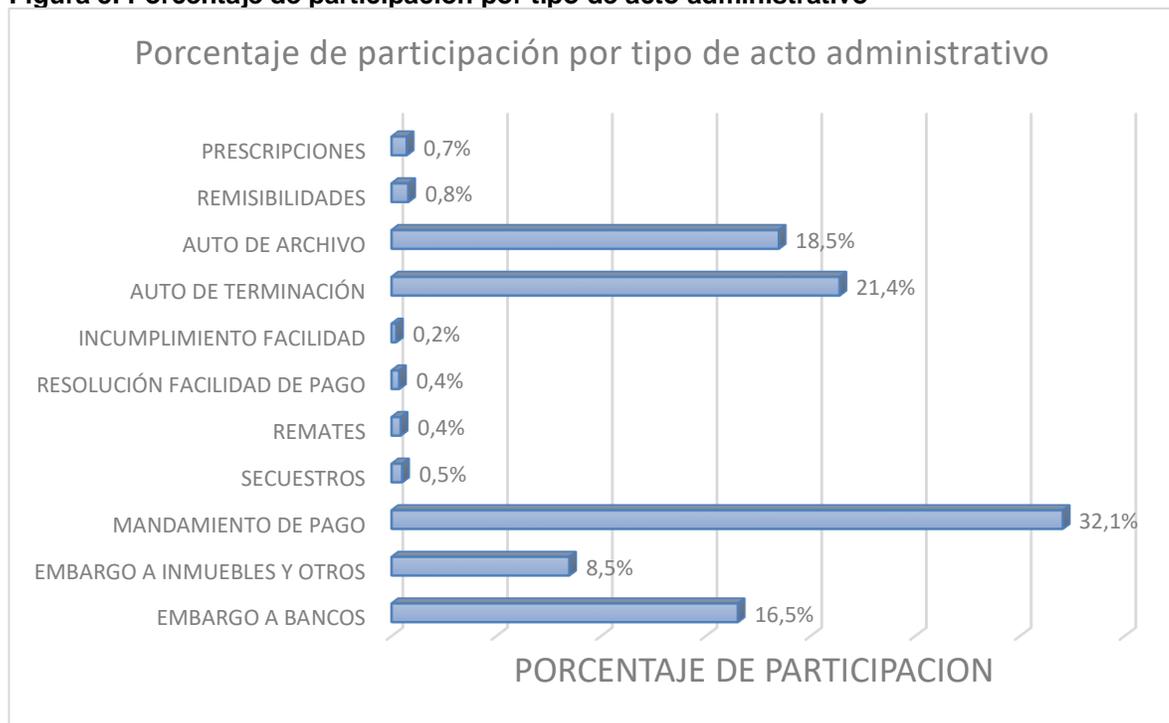
Figura 4. Grafica del porcentaje de actos administrativos por mes



Fuente: Autor

Observando la figura 4, se deduce que los meses de noviembre de 2019 y de febrero de 2020 no hay una diferencia significativa en la cantidad de actos proferidos de 31% y 21% del total respectivamente, caso contrario el mes de diciembre de 2019 se tuvo una caída en la expedición de actos administrativos y se llegó a un 16% del total , debido a que el flujo de los contribuyentes disminuye y empieza el proceso de vacaciones para cada uno de los funcionarios, reduciendo la cantidad de actos expedidos por estos para ser notificados, para el mes de febrero y debido al calendario tributario se evidencia que se sube hasta el 21% además que todos los funcionarios ya se encuentran reintegrados en los puestos de trabajo en el GIT de cobranzas, al contrario en marzo de 2020 se obtuvo una reducción de actos proferidos con un tope de 7% del total de los actos debido a la pandemia de coronavirus COVID-19 y las implicaciones que tiene esté.

Figura 5. Porcentaje de participación por tipo de acto administrativo



Fuente: Autor

Para los contribuyentes que, una vez realizadas las actividades de revisión en los sistemas informáticos y aplicativos de gestión de cobranzas, se encontró que tenían obligaciones pendientes de cancelación; y que no se habían presentado o notificado para el pago de la deuda a pesar de haber recibido ya sea el oficio persuasivo penalizable o el Aviso de cobro. En el mandamiento de pago se ordenaba la cancelación total de la obligación, y se citaba al deudor, su apoderado o representante legal, según lo ordenado en el artículo 826 del estatuto tributario para que compareciera en un término de diez días a notificarse personalmente; o en caso contrario notificarse por correo, a la Unidad Administrativa especial- Dirección de Impuesto y Aduana Nacionales DIAN (Peñuela R, 2012).

De la figura 5, se puede deducir que el mayor porcentaje (32,1%) de actos administrativos son los mandamientos de pago, equivalentes a 442, esto tiene concordancia por ser el documentado que inicia el proceso administrativo de cartera específicamente el de cobro coactivo, abre el expediente al contribuyente tanto en físico como para sipac.

Le sigue los autos de terminación con el 21,4% del total de los actos proferidos versus el 18,5% de los autos de archivo, esto se debe a que muchos los expedientes se genera su auto de terminación, pero no se genera el auto de archivo por errores en el sistema SIPAC, otra causa frecuente se debe a que los procesos terminan por decreto de remisibilidad o son enviados al área de normalización que realizan el proceso de prescripción de obligaciones.

Por otro lado, una gran cantidad de documentos son generados para el embargo de bancos 228 que equivalen al 16,5% de todos los actos proferidos y para los embargos de inmuebles y otros se generan 117 actos equivalentes al 8,5%, para un total de 345 actos esto representa que por cada funcionario al mes realizan 26 actos, lo cual aseguraría el que se cumpla el pago total o parcial de las obligaciones del contribuyente a la DIAN y así lograr el recaudo de los diferentes impuestos.

Las actuaciones administrativas, Incumplimiento de facilidad de pago, resolución de facilidad de pago, remate y secuestros tienen una participación total del 1,52%, son de gran importancia ya que evitan las prescripciones sin actuaciones de cobro.

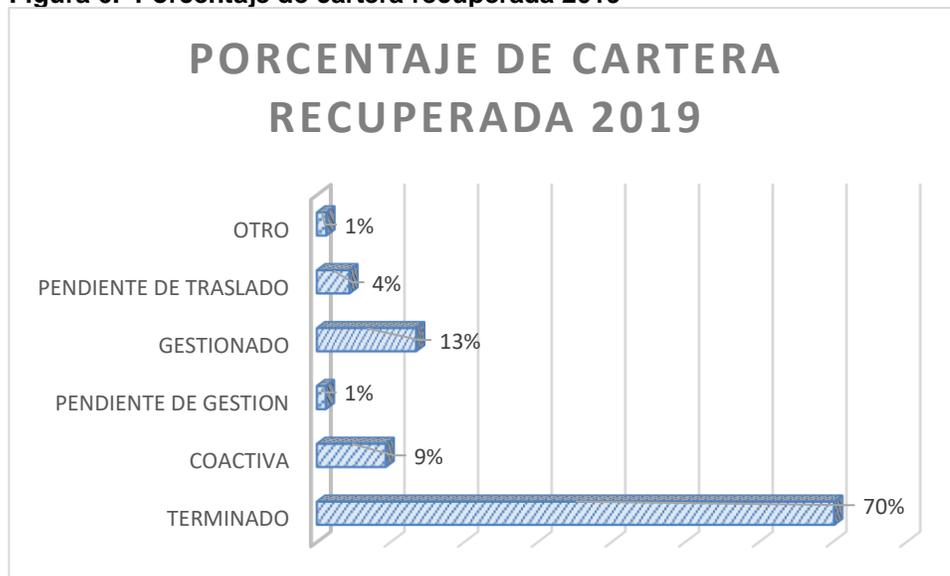
4.1.2 Segmentación de cartera.

Tabla 2. Cartera recuperada 2019.

CARTERA RECUPERADA – 2019	CUANTIA
TERMINADO	3.862.604.000
COACTIVA	514.565.000
PENDIENTE DE GESTION	67.172.300
GESTIONADO	741.863.000
PENDIENTE DE TRASLADO	243.162.245
OTRO	71.020.000
TOTAL	\$5.500.386.545

Fuente: autor

Figura 6. Porcentaje de cartera recuperada 2019



Fuente: autor

La cartera para el año 2019 corresponde a un \$5.500.386.545 millones de pesos, para la cual se realizaron dos jornadas de “Al Día con la DIAN, le cumplo al país”,

en el desarrollo de la actividad se proyectó actuaciones administrativas como oficios persuasivos penalizables los cuales se enviaron a los contribuyentes que debían impuesto a las Ventas y Retención en la fuente, y Avisos de Cobro: para contribuyentes con conceptos en mora tales como Renta, Impuesto al Patrimonio o Seguridad Democrática.

Al análisis que se presenta a arrojo que el impuesto sobre la Renta representa el 63% de la cartera analizada, por concepto del IVA el 27% y la retención en la fuente el 10%.

En la tabla 2, vemos que se llevó con gran éxito el proceso de cobro de cartera recuperando \$3.862.604.000 millones a diciembre de 2019 que representa el 70% de toda la cartera que se tenía en el GIT evidenciando una alta efectividad de los funcionarios para realizar el cobro persuasivo

4.1.3 Recaudo bruto acumulado en 2019

En el comunicado de prensa del 13 de enero de 2019, expone que el recaudo bruto de los tributos asociados a la actividad económica interna alcanzó la suma de \$131,56 billones, con una variación nominal de 8.4% frente al 2018, en el que ingresaron \$121,35 billones.

De estos tributos se destaca, en primer lugar, el comportamiento del recaudo por Retención en la Fuente a título de Renta, que alcanzó la cifra de \$52,74 billones mostrando un incremento de 4.9% en comparación con 2018, año en el que se lograron \$50,27 billones, una contribución de 1.7% a la variación y una participación respecto al total recaudado de 33.4%.

Se ubicó en segundo lugar el recaudo por IVA con una suma de \$37,08 billones, lo que representa un crecimiento de 7.6% con respecto al 2018, en el que se alcanzó la cifra de \$34,48 billones, indicando una contribución a la variación de 1.8%.

CONCLUSIONES.

La etapa de recopilación de la cartera recuperada fue indispensable para el proyecto porque permitió obtener una visión más amplia y aterrizada sobre las características y componentes de dicha cartera, además de su influencia en el proceso.

Mediante la actualización de los diferentes aplicativos de gestión de cobranzas se agilizaron los procesos de cobro adelantados en la entidad, se evitó el represamiento, logrando así obtener un mejor resultado en el cumplimiento de los objetivos de recaudación.

La segmentación de la cartera morosa permitió establecer el estado de las obligaciones a cargo de la División de Gestión de Recaudo y Cobranzas, garantizando la gestión de manera eficaz de cada una de estas.

RECOMENDACIONES.

Se recomienda la contratación de más personal que trabaje en la entidad en el apoyo de funciones específicas administrativas y de archivo dentro del grupo interno de trabajo de cobranzas para agilizar todos los procesos.

BIBLIOGRAFÍA

- Bello, Carolina; Rodriguez, J. C. Y. (2018). *PLAN DE MEJORA PARA EL CONTROL DE CARTERA VENCIDA EN EMPRESA DEL SECTOR FARMACÉUTICO*. DIAN. (s. f.). NUEVA ESTRUCTURA ORGÁNICA DE LA DIAN. Recuperado 2 de abril de 2020, de <https://www.dian.gov.co/dian/entidad/Paginas/Organigrama.aspx>
- Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales. (s. f.). LA ENTIDAD. Recuperado 31 de marzo de 2020, de <https://www.dian.gov.co/dian/entidad/Paginas/Presentacion.aspx>
- Eslava M, A. (2000). *MEJORAMIENTO, EVALUACION DEL PROCESO ADMINISTRATIVO DE COBRO DE LA DIAN Y PROPUESTA DE ESCUELA SUPERIOR DE ADMINISTRACION PÚBLICA*. Recuperado de [http://cdim.esap.edu.co/bancomedios/documentos/pdf/evaluación del proceso administrativo de cobro de la dian y propuesta de mejoramiento - \(41 pág - 75 kb\).pdf](http://cdim.esap.edu.co/bancomedios/documentos/pdf/evaluación%20del%20proceso%20administrativo%20de%20cobro%20de%20la%20dian%20y%20propuesta%20de%20mejoramiento%20-%20(41%20pág%20-%2075%20kb).pdf)
- Estatuto Tributario. (s. f.). Estatuto tributario. Recuperado 1 de abril de 2020, de http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/estatuto_tributario_pr033.html#823
- Hacienda, M. de. (2008). Decreto Número 4048, 32-33-34. Recuperado de <http://www.dian.gov.co/descargas/normatividad/dec404822102008.pdf>
- Hacienda, M. de. (2017). Decreto 2183 de 2017, 0-3.
- Navarro Vargas, Y. A. (2017). APOYO ADMINISTRATIVO A LOS PROCESOS DEL GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE COBRANZA DE LA DIRECCION DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES DIAN, SECCIONAL CÚCUTA. *Tesis*, 1-49. Recuperado de <http://repositorio.ufpso.edu.co:8080/dspaceufpso/bitstream/123456789/2290/1/32100.pdf>
- Peña ferreira, Dhana; Avila, Javier; Orduña, Rafael; Ortiz, J. (2005). 088. Análisis de la cartera de la DIAN - Año 2004.pdf. Recuperado de

[https://www.dian.gov.co/dian/cifras/Otros Cuadernos de Trabajo/088](https://www.dian.gov.co/dian/cifras/Otros%20Cuadernos%20de%20Trabajo/088). Análisis de la cartera de la DIAN - Año 2004.pdf

Peñuela R, S. M. (2012). *APOYO ADMINISTRATIVO A LA GESTIÓN DE LOS PROCESOS ADELANTADOS EN LA DIVISIÓN DE GESTIÓN DE RECAUDO Y COBRANZA DE LA DIRECCIÓN SECCIONAL DE IMPUESTOS CÚCUTA DIAN*No Title. UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA. Recuperado de <http://repositorio.ufpso.edu.co:8080/dspaceufpso/bitstream/123456789/640/1/26886.pdf>

Sousa, V. D., Driessnack, M., Amélia, I., & Mendes, C. (2014). Online REVISIÓN DE DISEÑOS DE INVESTIGACIÓN RESALTANTES PARA ENFERMERÍA. PARTE 1: DISEÑOS DE INVESTIGACIÓN CUANTITATIVA, 15(3). Recuperado de www.eerp.usp.br/rlae