



UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER  
DIVISIÓN BIBLIOTECA EDUARDO COTE LAMUS



## RESUMEN TRABAJO DE GRADO

AUTOR(ES): NOMBRES Y APELLIDOS COMPLETOS

NOMBRE(S): LEONARDO ANDRES APELLIDOS: JARAMILLO SANABRIA

FACULTAD: CIENCIAS EMPRESARIALES

PLAN DE ESTUDIOS: CONTADURIA PUBLICA

DIRECTOR:

NOMBRE(S): ORLANDO ANTONIO APELLIDOS: CONTRERAS JAIMES

TÍTULO DEL TRABAJO (TESIS): “AUDITORIA ADMINISTRATIVA A LA DIVISION DE ASISTENCIA AL CLIENTE DE LA DIRECCION DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES DIAN “

RESUMEN :

Se comprobó que la aplicación de una auditoria administrativa a la división de asistencia al cliente de la dirección de impuestos y aduanas nacionales DIAN ayudo a la búsqueda de otra alternativa para diagnosticar los procesos que conforman la división de gestión y atención al usuario teniendo en cuenta la aplicación de principios que conforman el proceso administrativo como lo son la planeación, la organización, la ejecución, y el control analizando estructura orgánica parte fundamental donde se refleja y se observa los departamentos con las respectivas líneas de responsabilidad y autoridad, estando los organigramas funcionales y de procesos definidos.

Palabras claves: Auditoria administrativa, DIAN, impuestos , división de gestión y estructura orgánica .

CARACTERISTICAS:

PÁGINAS: 85

PLANOS:

ILUSTRACIONES:

CD ROOM:1

AUDITORIA ADMINISTRATIVA A LA DIVISION DE ASISTENCIA AL CLIENTE DE  
LA DIRECCION DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES "DIAN"

LEONARDO ANDRÉS JARAMILLO SANABRIA

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER  
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
PLAN DE ESTUDIOS DE CONTADURIA PÚBLICA  
SAN JOSÉ DE CÚCUTA  
2014

AUDITORIA ADMINISTRATIVA A LA DIVISION DE ASISTENCIA AL CLIENTE DE  
LA DIRECCION DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES "DIAN"

LEONARDO ANDRÉS JARAMILLO SANABRIA

Trabajo de grado presentado como requisito para optar al título de  
Contador Público

Director:  
ORLANDO CONTRERAS  
Contador Público

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER  
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
PLAN DE ESTUDIOS DE CONTADURIA PÚBLICA  
SAN JOSÉ DE CÚCUTA  
2014



FECHA: CUCUTA, diciembre 19 de 2013

LUGAR: "UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER"

PLAN DE ESTUDIOS: "CONTADURIA PUBLICA"

TITULO DEL TRABAJO: "AUDITORIA ADMINISTRATIVA A LA DIVISION DE ASISTENCIA AL CLIENTE DE LA DIRECCION DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES DIAN"

JURADOS:

ORLANDO ANTONIO CONTRERAS  
CARLOS DAVID GAMBOA A  
JOSE YOHANN CONTRERAS

ENTIDAD


U.F.P.S  
U.F.P.S  
U.F.P.S

DIRECTOR(A): ORLANDO ANTONIO CONTRERAS

NOMBRE DEL ESTUDIANTE	CODIGO	CALIFICACION	LETRAS	A	M	L
LEONARDO ANDRES JARAMILLO SANABRIA	1220175	4.2	Cuatro dos	X		

OBSERVACIONES:

FIRMA DE LOS JURADOS:

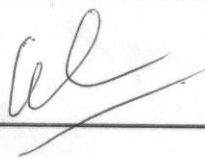
  
CARLOS DAVID GAMBOA A  
Jurado

  
JOSE YOHANN CONTRERAS  
Jurado

  
ORLANDO ANTONIO CONTRERAS  
Jurado

Vo.Bo. COORDINADOR COMITÉ CURRICULAR PLAN DE ESTUDIOS

Claudia O



## CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCION	13
1. EL PROBLEMA	14
1.1 TITULO	14
1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	14
1.3 OBJETIVOS	14
1.3.1 Objetivo General	14
1.3.2 Objetivos Específicos	14
1.4 JUSTIFICACIÓN	15
1.5 LIMITACIONES	15
1.6 ALCANCES	15
2. MARCO TEORICO	16
2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACION	16
2.2 BASES TEORICAS	16
2.2.1 Auditoria administrativa	16
2.2.2 Proceso Administrativo	16
2.3 BASES LEGALES	16
2.3.1 Normas de auditoría generalmente aceptadas	19
2.3.2 Orden Administrativa Unidad Administrativa especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales	20

2.4 DEFINICION DE TÉRMINOS	20
2.5 SISTEMAS DE VARIABLES	21
2.5.1 Variables independientes	21
2.5.2 Variable dependiente	21
2.5.3 Variable interviniente	21
3. DISEÑO METODOLOGICO	22
3.1 TIPO DE INVESTIGACION	22
3.1.1 Investigación descriptiva	22
3.2 POBLACION	22
3.3 MUESTRA	23
3.4 INSTRUMENTOS	23
3.5 TECNICAS DE RECOLECCION DE DATOS	23
3.6 TECNICAS DE ANALISIS DE LA INFORMACION	23
4. DIAGNOSTICO DE LA DIRECCION DE IMPUESTOS Y ADUANAS	24
4.1 RESEÑA HISTORICA	24
4.2 MISIÓN	25
4.3 VISIÓN	25
4.4 VALORES CORPORATIVOS	26
4.4.1 Respeto	26
4.4.2 Honestidad	26
4.4.3 Responsabilidad	26

4.4.4 Compromiso	26
4.5 PROCESOS	27
4.5.1 Procesos estratégicos	27
4.5.2 Procesos misionales	27
4.5.3 Procesos de apoyo	28
4.5.4 Procesos de evaluación	28
4.6 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	29
5. AUDITORÍA ADMINISTRATIVA A LA DIVISION DE ASISTENCIA AL CLIENTE DE LA DIRECCION DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES	30
5.1 PLANEACION	30
5.1.1 Presentación de la propuesta	30
5.1.2 Orden de trabajo	32
5.1.3 Circular informativa a funcionarios	33
5.1.4 Guía de distribución de cargos	34
5.1.5 Programa de Auditoria Preliminar	35
5.1.6 Entrevista a Directora de la División de Gestión y Atención al Usuario	38
5.1.7 Entrevista a funcionarios	29
5.1.8 Horario de los funcionarios	47
5.1.9 Listado de Personal	37
5.1.10 Matriz preliminar de riesgo	50
6. EJECUCION	53

6.1 CEDULAS NARRATIVAS	53
6.1.1 Entrevista al gerente	53
6.1.2 Entrevista a empleados	53
6.1.3 En cumplimiento de la base legal	54
6.1.4 De listado de personal	54
6.2 CEDULAS DE OBSERVACIONES	55
6.2.1 Mecanismo digital	55
6.2.2 Información exógena	56
6.2.3 Solicitudes especiales	58
6.3 APLICACIÓN DE INDICADORES DE GESTION	59
6.4 CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO	60
6.5 EVALUACION DE CONTROL INTERNO	63
6.5 CALIFICACION DE RIESGOS	66
6.6 HOJA DE HALLAZGOS	66
7. INFORME DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA A LA DIVISION DE GESTION Y ATENCION AL USUARIO DE LA DIVISION DE IM PUESTOS Y ADUANAS NACIONALES “DIAN”	70
7.1 PLANEACION	70
7.2 ELEMENTOS ESPECIFICOS	72
8. CONCLUSIONES	73
9. RECOMENDACIONES	74



BIBLIOGRAFIA

76

ANEXOS

77