

**ANÁLISIS Y EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO A LA IMPLEMENTACION DEL  
PROCESO CARGA IMPORTACION A TRAVES DEL SISTEMA MUISCA EN  
LA ADMINISTRACION DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES (DIAN)  
IPIALES PERIODO MAYO – DICIEMBRE DEL 2009**

**IVAN DARIO BASANTE QUINTERO.**

**UNIVERSIDAD DE NARIÑO  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS  
PROGRAMA DE COMERCIO INTERNACIONAL Y MERCADEO  
SAN JUAN DE PASTO  
2010**

**ANÁLISIS Y EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO A LA IMPLEMENTACION DEL  
PROCESO CARGA IMPORTACION A TRAVES DEL SISTEMA MUISCA EN  
LA ADMINISTRACION DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES (DIAN)  
IPIALES PERIODO MAYO – DICIEMBRE DEL 2009**

**IVAN DARIO BASANTE QUINTERO**

**Trabajo de grado presentado como requisito parcial para optar al titulo de  
Profesional en Comercio Internacional y Mercadeo**

**Docente asesor:  
Prof. Silvio Ramos.**

**UNIVERSIDAD DE NARIÑO  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAPROGRAMA DE  
COMERCIO INTERNACIONAL Y MERCADEO  
SAN JUAN DE PASTO  
2010**

**NOTA DE RESPONSABILIDAD**

**“Las ideas y conclusiones aportadas en el trabajo de grado, son  
responsabilidad del autor”**

**Artículo 1 del acuerdo N° 324 de octubre 11 de 1966, emanado del  
Honorable Consejo Directivo de la Universidad de Nariño.**

**Nota de aceptación:**

---

---

---

---

---

---

**Presidente de tesis**

---

**Jurado**

---

**San Juan de pasto, Noviembre de 2010.**

## **RESUMEN**

Los servicios informáticos Electrónicos implementados por la DIAN, han permitido en gran manera agilizar las operaciones de comercio internacional; debido a que se han convertido en unas herramientas tecnológicas, que permiten al usuario el fácil y ágil manejo de los procedimientos que se llevan en esta zona de frontera.

El estudio sobre medir el nivel de desempeño del proceso carga importación a través del sistema Muisca, permitió identificar aspectos claves tales como: el nivel de satisfacción de los usuarios por el servicio prestado, conocer las actividades propias del proceso carga importación y realizar un análisis comparativo entre los dos sistemas encargados de llevar este proceso hasta el momento: Sistema informático Electrónico SYGA y el sistema informático Electrónico Muisca, con el fin de que se permita ofrecer un mejor servicio al usuarios de manera ágil y eficiente; además de llevar todas sus actividades de manera exitosa.

## **ABSTRACT**

Electronic information technology services implemented by the DIAN, allowed greatly facilitate international trade transactions, because they have become technological tools that allow users easy and flexible management procedures being in this area border.

The study measured the level of import process performance using the search system load Muisca, identified key issues such as: the level of user satisfaction for the service, knowing the activities of the loading process import and comparative analysis the two systems responsible for carrying this process so far: Electronic Computer system and computer system SYGA Electronic Muisca, in order to allow better service to users quickly and efficiently, in addition to carrying all their activities successful.

## CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCIÓN	12
1.ANTEPROYECTO ANALISIS Y EVALUACION DE DESEMPEÑO AL PROCESO CARGA IMPORTACION A TRAVES DEL SITEMA MUISCA	14
1.1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	14
1.1.1. Planteamiento del Problema	14
1.1.2. Formulación del Problema	16
1.1.3. Sistematización del Problema	16
1.2. OBJETIVOS	16
1.2.1. Objetivo General	16
1.2.2. Objetivos Específicos	16
1.3. JUSTIFICACIÓN	17
1.4. MARCO DE REFERENCIA	18
1.4.1. Marco geográfico	18
1.4.2. Marco Histórico	18
1.4.3. Marco legal	21
1.4.4. Marco Conceptual	23
1.4.5. Marco Temporal	26
1.4.6. Marco Espacial	26
1.5. DISEÑO METODOLOGICO	26
1.5.1. Tipo de Estudio	26
1.5.2. Método de investigación	26
1.5.3. Fuentes y Técnicas para la recolección de la información	27
1.5.4. Técnicas e Instrumentos para el análisis de la información.	27
2. Describir el funcionamiento de las actividades propias del proceso carga importación.	28
2.1. Documentar	28
2.2. Manifestar Carga	28
2.3. Presentar Aviso de Llegada.	29
2.4. Planilla de Recepción	29
2.5. Reconocimiento de Carga	29
3. Identificar el grado de satisfacción de los usuarios con respecto al sistema en términos de agilidad y eficiencia.	31

3.1. Resultados de la encuesta	31
3.1.1. Conocimiento del funcionamiento del sistema Muisca	31
3.1.2. Problemas mas frecuentes en el manejo del sistema	32
3.1.3. Ha mejorado el servicio prestado en relación al anterior sistema	33
3.1.4. En términos de Tiempo han mejorado las operaciones de Comercio Exterior	34
3.1.5. Comportamiento de los costos para el usuario	35
3.1.6. Recibe constantes Capacitaciones	37
3.1.7. Atención Inmediata por parte de la entidad	38
3.1.8. Concepto acerca de la implementación tecnológica e infraestructura de la DIAN.	39
3.1.9. Recomendaciones a la entidad	41
3.1.10. Calificación del servicio prestado a través del sistema Muisca	43
4. Identificar los procedimientos que se ven más afectados en términos de tiempo por falencias del sistema	45
4.1. Resultados de La encuesta	45
4.1.1. Tiempo promedio ingreso de carga en condiciones Normales	45
4.1.2. Tiempo promedio ingreso de carga cuando se presenta fallas	46
4.1.3. Tiempo en Restablecer el Sistema	48
4.1.4. Tiempo de Respuesta a Inconvenientes.	49
4.1.5. Costos del Usuario para solucionar falencias en el sistema	50
5. Realizar Un Análisis Comparativo entre el sistema Syga siglo XXI y el sistema Muisca, en cuanto al funcionamiento en el proceso carga importación.	52
5.1. Cuadro Comparativo.	53
6. Plan de Acción.	58
7. Conclusiones.	62
8. Recomendaciones.	64
Bibliografía.	66
Netgrafía.	67
Anexos.	68

## LISTA DE GRÁFICAS

	Pág.
Gráfica 1. Procedimiento para modo de transporte terrestre	30
Gráfica 2. Funcionamiento del sistema muisca carga importación	32
Gráfica 3. Problemas son los mas frecuentes en el manejo del sistema	33
Gráfica 4. ha mejorado el servicio prestado en este proceso carga importación, a través de este sistema, en relación al anterior sistema Syga7	34
Gráfica 5. En términos de tiempo ha mejorado sus actividades diarias de comercio exterior con la implementación del sistema muisca	35
Gráfica 6. Comportamiento de los costos para el usuario	36
Gráfica 7. Capacitaciones por parte de la entidad.	37
Gráfica 8. Atención inmediata a las necesidades del Usuario	39
Gráfica 9. Concepto acerca de la implementación tecnológica e infraestructura de la DIAN	40
Gráfica 10. Recomendaciones Acerca del funcionamiento del sistema	42
Gráfica 11. Calificación acerca del sistema Muisca	44
Gráfica 12. Tiempo promedio para el ingreso de carga en condiciones normales	46
Gráfica 13. Tiempo promedio para el ingreso de carga cuando se presentan fallas en el sistema	47
Gráfica 14. Tiempo en restablecerse el sistema	48
Gráfica 15. Respuesta o una solución al inconveniente presentado	50
Gráfica 16. Costos en los que debe incurrir el usuario para solventar las inconsistencias del sistema	51

## LISTA DE TABLAS

Tabla 1. Cuadro Comparativo	Pág. 58
Tabla 2. Plan de Acción.	53

## **LISTA DE ANEXOS**

- Anexo A. Cronograma
- Anexo B. Presupuesto
- Anexo C. Encuesta a Usuarios
- Anexo D. Encuesta a Usuarios

## INTRODUCCION

El presente estudio se realizara en la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (Dian) Ipiales, en la división de gestión de la operación aduanera, respecto al proceso carga importación, realizando un análisis comparativo entre los sistemas informáticos electrónicos que hasta el momento han manejado este proceso: Sistema aduanero SYGA y el sistema Muisca.

El trabajo se centra principalmente en medir el desempeño del actual sistema Muisca, implementado el 1 de mayo del 2009<sup>1</sup> por parte de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (Dian), Teniendo en cuenta que las principales actividades que se realizan durante el proceso carga importación, y en las que los usuarios tienen participación en el proceso son las siguientes: Manifestar la carga, Aviso de llegada, planilla de recepción y reconocimiento de la carga; es por esto que para la entidad es de suma importancia ofrecer un servicio a sus usuarios con mejor rendimiento en las operaciones de comercio internacional en función de la variable tiempo.

Por medio de el estudio se pretende identificar si la satisfacción de los usuarios por el servicio prestado como aspecto fundamental para la DIAN( Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales), ha mejorado con la implementación del actual sistema o por el contrario su desempeño ha sido igual o peor con relación al anterior sistema SYGA, para esto se hace necesario realizar una comparación entre el funcionamiento de los dos sistemas, identificando los principales beneficios y falencias con las que cuenta cada uno; además de realizar una propuesta con el fin de solucionar los inconvenientes detectados, desarrollando estrategias que permitan mejorar las falencias de las operaciones del proceso carga importación enfocándose en la variable tiempo.

Para analizar esta problemática es necesario mencionar sus causas. Entre estas se pueden encontrar la falta de conocimiento de los usuarios de las funciones de los sistemas informáticos electrónicos, a su vez el desinterés de proponer propuestas para mejorar sus conocimientos en el funcionamiento del sistema.

Para realizar este estudio y facilitar la recolección de información se realizo una entrevista al funcionario de la DIAN Ipiales encargado de manejar los sistemas informáticos electrónicos correspondiente al proceso carga importación a través del sistema Muisca , con el fin de conocer las funciones propias del sistema ;

---

<sup>1</sup> Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales, DIAN virtual, importación-carga. <http://www.dian.gov.co/Content/dianvirtual/capacitacion.htm>, febrero, 2010

además se utilizara elementos que faciliten la identificación de los problemas, empleando encuestas dirigidas a todos los usuarios que tienen una relación directa con el funcionamiento del proceso carga importación tales como: transportadores, depósitos, entre otros; permitiendo de esta manera recolectar la información necesaria acerca del nivel de satisfacción de los usuarios por el servicio prestado.

# 1. ANTEPROYECTO ANALISIS Y EVALUACION DE DESEMPEÑO AL PROCESO CARGA IMPORTACION ATRAVES DEL SISTEMA MUISCA

## 1.1 PROBLEMA DE INVESTIGACION

### 1.1.1. Planteamiento del Problema.

El proceso de carga de importación permite adelantar ante la DIAN, los procedimientos exigidos en las normas aduaneras para el ingreso de mercancía al territorio aduanero nacional.

Este proceso de carga de importación se lo ha realizado a través de diferentes sistemas electrónicos informáticos, hasta el 30 de abril del 2009 se utilizaba el sistema aduanero informático SYGA importación, el cual llevaba todos los procesos correspondientes para el ingreso de carga en importación, en donde los agentes de carga internacional, intermediarios de tráfico postal, envíos urgentes y transportadores realizan la entrega de la documentación de carga tramitando todos los documentos correspondientes con el fin de que la mercancía ingrese al territorio aduanero nacional.<sup>2</sup>

Este procedimiento incluye la entrega física de los documentos de transporte en el lugar de arribo a la aduana; es así como ahora la responsabilidad la tiene empresa transportadora entregando ante la DIAN, el manifiesto de carga, correspondiente a la mercancía que va a ser descargada en un puerto, aeropuerto o paso de frontera o deposito, para posteriormente cumplir con el proceso de nacionalización de la mercancía.<sup>3</sup>

Durante el funcionamiento de este sistema informático electrónico se han presentado demasiadas críticas por parte de los usuarios, argumentando que se presentaba lentitud y constantes fallas en el sistema; originando retrasos en

---

<sup>2</sup> Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales, Santafé de Bogotá 2009. p.6, 12 Guía centro de servicios aduaneros cesa.

<sup>3</sup> Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales. Consultado en febrero 15 2010, DIAN virtual. Disponible en [www.dian.gov.co/Content/dianvirtual/capacitacion.htm](http://www.dian.gov.co/Content/dianvirtual/capacitacion.htm)

todas sus actividades para el ingreso de mercancías al territorio aduanero nacional, incurriéndoles mayores gastos y pérdida de tiempo.

Actualmente todos los procedimientos que se realizan para el proceso carga de importación se llevan a cabo a través del servicio informático electrónico Muisca, que entro en funcionamiento el 1 de mayo del 2009; aquí los documentos ya no son presentados físicamente, estos se encuentran sistematizados y corresponden a las actividades propias del proceso estas se dan desde el arribo de la mercancía al territorio aduanero nacional, hasta su llegada a un deposito habilitado.

Para los usuarios el manejar este sistema ha sido de gran dificultad, debido a su reciente implementación y también por los altos índices que se presentan en la población Colombiana de no tener un buen manejo de los sistemas informáticos electrónicos, ya que existe falta de interés por ampliar el conocimiento en los avances tecnológicos.

Las circunstancias anteriores hacen que las operaciones del comercio internacional que son de gran importancia y de mucho cuidado se vean en ocasiones afectadas.

La Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales(DIAN) con la implementación de este nuevo sistema busca: Trazabilidad que permita realizar un seguimiento a las actividades, agilidad debido a la disponibilidad de la información, facilitación cumpliendo con las obligaciones a través de los servicios de diligenciamiento Web o por envío de archivos, ampliación de la cobertura del 54% al 100% en todos los procedimientos que se realizan a través de los servicios electrónicos informáticos, calidad de información que garantice la efectividad de la información recibida de los documentos de transporte manifiesto e informe de descargue e inconsistencias e interoperabilidad que permite interactuar procesos o información, así mismo permite la internacionalización de los procesos teniendo en cuenta los lineamientos internacionales de las aduanas modernas<sup>4</sup>.

En este momento el beneficio de los usuarios para el proceso carga importación con la implementación del nuevo sistema se desconoce, por lo cual se hace necesario realizar una comparación con la anterior manera de manejar este proceso a través del sistema informático aduanero Syga importación. Cabe

---

<sup>4</sup> **Arantxa Alcaide de la Fuente**, Relaciones comerciales por medios electrónicos Santafé de Bogota 1998.p.15,18

resaltar que a través de este sistema todos los documentos correspondientes para dicho proceso eran presentados físicamente.

### **1.1.2. Formulación del Problema.**

¿Cual es el nivel de desempeño del proceso carga importación a través del sistema muisca?

### **1.1.3. Sistematización del Problema.**

¿Cuál es el funcionamiento de las actividades propias del proceso carga importación?

¿Cual es el grado de satisfacción de los usuarios con respecto al sistema?

¿Cuáles son los procedimientos que se ven más afectados en términos de tiempo por falencias del sistema?

¿Cuál es el resultado del análisis comparativo del sistema aduanero Syga y el sistema Muisca?

¿Cuáles son las estrategias a implementar como alternativas de solución para las falencias detectadas?

## **1.2. FORMULACION DE OBJETIVOS**

**1.2.1. Objetivo General.** Determinar el nivel de desempeño del proceso carga importación a través del sistema Muisca.

### **1.2.2. Objetivos Específicos.**

- Describir el funcionamiento de las actividades propias del proceso carga importación.
- Identificar el grado de satisfacción de los usuarios con respecto al sistema.
- Identificar los procedimientos que se ven más afectados en términos de tiempo por falencias del sistema.
- Realizar un análisis comparativo entre sistema aduanero Syga y el sistema Muisca.
- Elaborar propuesta de plan de mejoramiento que establezca estrategias como alternativas de solución para las falencias detectadas.

### 1.3. JUSTIFICACION

La importancia de realizar este trabajo tiene que ver con el gran flujo de mercancías que se comercializan en nuestra región como zona de frontera; y como este factor es fundamental para el crecimiento económico de la región, debido a esto la DIAN diseña e implementa una serie de herramientas con el fin de mejorar el servicio prestado. Se pretende determinar si estas permiten llevar todas las operaciones de una manera adecuada y eficiente.

Es de gran importancia realizar este estudio como egresado del programa de Comercio Internacional y Mercadeo, ya que se me permite aplicar los conocimientos de la carrera, afianzar su aprendizajes, proyectarse dentro del mercado laboral y además de aportar una propuesta de mejora en la entidad, en un tema de gran importancia en el contexto del comercio internacional.

El presente estudio se lo realizara debido a que la entidad necesita conocer los resultados de la implementación del actual sistema Muisca carga- importación; ya que fue diseñado con el propósito fundamental de mejorar la imagen de la entidad, este aspecto hace parte de sus políticas y su direccionamiento estratégico frente al usuario, buscando que las operaciones propias del comercio internacional culminen de manera exitosa; a su vez se pretende identificar cuales son las principales ventajas y desventajas con las que cuentan los dos servicios electrónicos a través de los cuales se ha manejado hasta el momento el proceso carga importación.

El estudio se realizara debido a la preocupación por parte de la entidad (DIAN), ante la identificación de una serie de quejas, comentarios y reclamos por parte de los usuarios por el servicio prestado en el proceso carga importación a través de los sistemas informáticos electrónicos, se busca conocer cuales son los aspectos que no permiten que el usuario tenga una plena satisfacción con la prestación del servicio.

Es de gran importancia realizar esta estudio ya que si se logra identificar las causas de los retrasos en los procedimientos, se facilita mejorar los tiempos que se utilizan en dichos tramites en las operaciones de comercio internacional; además de brindar transparencia en todo el proceso carga importación, contribuyendo de esta manera a mejorar la imagen de la región y del país; teniendo en cuenta que si se logra posicionar a la región como líder en trámites de comercio mejora la competitividad de la misma.

## 1.4. MARCOS DE REFERENCIA

**1.4.1. Marco Geográfico.** El presente estudio se lo realizara en la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN) seccional Ipiales departamento de Nariño, ubicada en la carrera 4 N° 52-64 de esta ciudad.

El departamento de Nariño está ubicado al sudoeste del país, en la frontera con y el Ecuador y el océano pacifico.

Nariño tiene una superficie de 33. 32.820 km<sup>2</sup> y consta de tres grandes regiones: la llanura del pacifico, la cordillera andina (conformada por las subregiones cuenca del Juanambú- Patía, Valle de atríz, Galeras y las mesetas de Ipiales y Túquerres. El carácter orográfico de esta región, viene determinado por terrenos diluviales y una marcada horizontalidad de la superficie dividida en dos niveles de diferente altitud. El clima varía según las altitudes: caluroso a orillas del Pacífico y frío en la parte montañosa, donde vive la mayor parte de la población, situación que se repite en sentido Norte-Sur. El departamento es esencialmente agrícola y ganadero.

La ciudad de Ipiales se ubica geográficamente en el sur occidente de Colombia sobre el altiplano de Túquerres e Ipiales, a 80 Km de la capital del Departamento de Nariño siendo a su vez la ciudad más cercana al territorio ecuatoriano, y por ende su estratégica posición como zona de frontera.

Las vías de acceso a la ciudad de Ipiales son principalmente: vía terrestre y vía aérea; por vía terrestre la principal vía de acceso a la ciudad y de conexión con las principales ciudades del país y con Ecuador es la vía Panamericana la cual se encuentra en buenas condiciones, facilitando las operaciones terrestres.

En la ciudad de Ipiales se encuentra ubicado el aeropuerto de operación nacional San Luis.<sup>5</sup>

**1.4.2. Marco Histórico.** La Dirección de Impuestos y aduanas Nacionales (Dian), a través del tiempo ha buscado para los usuarios un mejor servicio en el registro, ejecución y desarrollo de las diferentes operaciones de comercio exterior, a través de los sistemas informáticos aduaneros.<sup>6</sup>

Desde el año de 1999, Los centros de servicios aduaneros CESA, estaban adscritos a las divisiones de servicio al comercio exterior o quien haga sus veces

---

<sup>5</sup> Departamento de Nariño, ipitimes, información general, consultado en Enero 23 de 2010, disponible en: [www.://ipitimes.com/narino.htm](http://www.ipitimes.com/narino.htm), enero 2010.

<sup>6</sup> Palomar Alberto Olmeda, la actividad administrativa efectuada por medios electrónicos. Santafé de Bogota 2009.p.18,19

de las Administraciones de Impuestos y Aduanas Nacionales con operación aduanera; este mismo año se dispone que los procedimientos para la aplicación de los diferentes regimenes aduaneros, deberán realizarse mediante el uso del sistema de transmisión y procesamiento electrónico de datos, adoptado por la autoridad aduanera.

Este centro se encargaba de orientar a los usuarios del comercio exterior en materia procedimental sobre el uso del sistema informático aduanero; además de programar ejecutar la capacitación a los usuarios internos y externos, sobre el manejo y tramites a través del sistema informático aduanero; Comenzando con el funcionamiento de los sistemas informáticos electrónicos sidunea, srddi, syga siglo XXI, y con la implementación del actual sistema Muisca.

EL sistema informático electrónico sidunea, permitía tramitar las declaraciones que se presentan acogiendo a un tratamiento preferencial, cuya liquidación no este implementada en el sistema SYGA.; el 28 de septiembre del 2004, la división informática aduanera, suspendió mediante procedimiento interno, al acceso al modulo carga y la comprobación de que no exista la instalación de Sidunea 2.62 en la administración de Aduanas Delegada de Ipiales.

El 15 de junio del 2004, entró en producción el piloto del modulo exportaciones del sistema informático electrónico aduanero SYGA, con el fin de garantizar el apoyo y soporte permanente al piloto del modulo exportaciones.

El 21 de julio del 2004, se informó por medio de la subdirección de comercio exterior la implementación del modulo de importaciones del programa syga en la ciudad de Ipiales; además autorizando a las entidades recaudadoras iniciar la recepción, recaudo y transmisión electrónica de los mensajes de pago de los documentos aduaneros, correspondientes a la Administración de Ipiales a partir del 28 de septiembre de 2004 a través del sistema informático SYGA.

Durante todo este período siempre se presentaban constantes reportes por parte de los usuarios por lentitud en los módulos de importación y exportación del sistema informático electrónico SYGA; haciéndose necesario para la solución de dicho problema la actualización tecnológica por la Dirección de impuestos y Aduanas Nacionales para la presentación y transmisión electrónica de las declaraciones relativas a los regimenes aduaneros.<sup>7</sup>

---

<sup>7</sup> Presidencia de la Republica, DIAN puso en marcha plan de contingencia para facilitar exportaciones, consultado en 15 marzo 29009, disponible en: [www. Presidencia. gov.co](http://www.Presidencia.gov.co).

El sistema informático aduanero SYGA, permite consultar los manuales de procedimientos y de usuarios, para los módulos importaciones y exportaciones; en este sistema hay procesos que no tienen desarrollo y situaciones de inconsistencia que generan trámites que no se surten por SYGA, al proceso importación y son los siguientes:

Lugar de arribo: por someter una parte de la carga de un mismo documento de transporte para tránsito aduanero y otra para nacionalizar en el lugar de arribo.

Por inconvenientes de la carga en el depósito: Cuando se autoriza una prórroga de almacenamiento a un documento de transporte con carga que quedo parcialmente a depósito. La prórroga tiene que ser manual ya que en el sistema solo se puede registrar la autorización de prórroga para la totalidad de la carga de un documento de transporte.

Por inconvenientes en la declaración de importación: Cuando una declaración posterior tenga que ser presentada por un declarante diferente al de la declaración inicial.

Cuando se trate de importación de cigarrillos.

Cuando se utiliza la modalidad de reimportación de mercancías y el valor FOB es igual a cero.

El proceso carga importación actualmente se lo maneja a través del sistema Muisca; para esta investigación se hace necesario hacer un análisis detallado acerca del sistema informático electrónico.

MUISCA: Modelo Único Ingresos Servicio control automatizado.

Algo muy importante es contar por parte de la Dian con la AEAT como socio estratégico del proyecto. Mas de 14 proyectos de colaboración y 25 años de experiencia de la AEAT, le han permitido evolucionar el modelo, utilizando nuevas tecnologías, diseñando estrategias que al consolidarse se convierten en características del propio sistema de información, y mejorando las herramientas técnicas tanto en la simplificación de los procedimientos como en la calidad y rapidez del mejor servicio al cliente. Gracias a la implementación de un nuevo modelo de gestión fundamentado en el aprovechamiento de la tecnología y las herramientas informáticas, la AEAT es hoy día una de las mejores administraciones tributarias del mundo, contando con altos niveles de eficiencia, presión fiscal y numero de contribuyentes en relación con su población y el

tamaño de la economía española<sup>8</sup>; por esta razón el gobierno de Colombia adopto este modelo para mayor competitividad en todas las operaciones que se manejan de manera sistematizada.

El actual sistema encargado de manejar el proceso carga importación en Colombia, inicio con las actividades de la fase 0 en el primer semestre de 2003, seguido de la fase de diseño funcional del sistema y diseño técnico, desarrollo y pruebas de implementación del núcleo principal y servicios de negocio prioritarios. Su implantación se realizo en agosto y septiembre del 2004, y se termino la fase 4 el primer semestre de 2006 y el mantenimiento preventivo y estacionario de la totalidad del sistema a partir del segundo semestre de 2006.<sup>9</sup>

El sistema Muisca es de gran importancia, ya que para poder conseguir el control del cumplimiento de las obligaciones tales como: obligación de registrarse, obligación de declarar, obligación de declarar bien, obligación de pagar, obligación de suministrar información, se hace necesario recurrir a informaciones que deben existir en el sistema y a procedimientos que faciliten la exigencia a los incumplidores.<sup>10</sup>

#### **1.4.3. Marco Legal.**

- **Decreto No1039- ARTÍCULO 1.** Modificar el inciso tercero del artículo 96 del Decreto 2685 de 1999, el cual quedara así: "Cuando se trate de carga consolidada en el modo marítimo el agente de carga internacional, deberá entregar a la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales a través de los servicios informáticos electrónicos, la información de los documentos consolidados y de los documentos de transporte hijos con una anticipación mínima de doce (12) horas a la llegada del medio de transporte al territorio nacional. Cuando se trate de trayectos cortos señalados por la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales, la entrega de la información a que se refiere el presente artículo por parte del transportador o agente de carga deberá realizarse con una anticipación mínima de seis (6) horas a la llegada del medio de transporte, en el caso del modo de

---

<sup>8</sup> AEAT: Agencia Estatal de Administración Tributaria, organismo público de la administración Española consultado en 15 de noviembre 2009, Disponible en: [http://es.wikipedia.org/wiki/Agencia\\_Tributaria](http://es.wikipedia.org/wiki/Agencia_Tributaria),

<sup>9</sup> Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales, Santafé de Bogota 2009. p.6,12 Guía centro de servicios aduaneros cesa

<sup>10</sup> Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales, Cartilla modelo único de ingresos, servicio y control automatizado, Santafé de Bogota 2004.p.20,26

transporte marítimo y, una (1) hora, antes de la llegada del medio de transporte en el caso del modo de transporte aéreo."

- **Decreto 2101 de 2008:** Entra a regir a partir del 1º de noviembre de 2008 y establece nuevos procedimientos para el desarrollo del proceso de carga que ingresa al territorio aduanero nacional, los cuales deberán efectuarse a través de los servicios informáticos electrónicos de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales.
- **Resolución 0007942 26 de agosto del 2008:** por medio de la cual se establecen medidas de transición para el uso de servicios informáticos electrónicos.
- **Resolución 00508 21 de noviembre del 2008:** por medio de la cual se establecen medidas de contingencia para el uso de los servicios informáticos electrónicos.
- **Decreto 2685 de 1999 - Artículo 5:** dispone que los procedimientos para la aplicación de diferentes regimenes aduaneros, deberán realizarse mediante el uso del sistema de transmisión y procesamiento electrónico de datos, adoptado por la autoridad aduanera.

**Art. 6 Modifica artículo 91:** Aviso de arribo del medio de transporte. En los casos en que el medio de transporte no contenga carga o transporte únicamente pasajeros, el transportador dará aviso de su arribo a la Administración de Aduanas correspondiente, con una anticipación mínima de seis (6) horas, si se trata de vía marítima, y de una (1) hora cuando corresponda a vía aérea. Lo anterior sin perjuicio de la obligación de presentar el aviso de llegada.

**Art. 7 Modifica artículo 94 Decreto. 2685/99:** El Manifiesto de Carga deberá contener como mínimo la siguiente información: Identificación del medio de transporte, datos de viaje, peso y cantidad total de unidades de carga a transportar, los números de los documentos de transporte, según corresponda al medio y al modo de transporte, número de bultos, peso e identificación genérica de las mercancías y/o la indicación de carga consolidada, cuando así viniere, señalándose en este caso, el número del documento master.

**Art. 8 Adiciona artículo 94-1 al Decreto 2685/99 :** La información de los documentos de transporte y consolidadores, deberá corresponder como mínimo, a los siguientes datos sobre la carga que ingresará al país: tipo, número y fecha de los documentos de transporte o de los documentos consolidadores; características del contrato de transporte, cantidad de bultos, peso y volumen según corresponda; flete; identificación de la unidad de carga cuando a ello hubiere lugar; identificación general de la mercancía.

**Art. 10 Modifica artículo 96 Decreto 2685/99:** Entrega de la información de los documentos de viaje. Los transportadores terrestres, deberán entregar la información de los documentos de viaje, a la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales a través de los servicios informáticos electrónicos, antes o al momento de su llegada.

**Art. 13 Adiciona artículo 97-2 Decreto 2685/99:** el aviso de finalización del descargue fue entregado cuando la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales aduanera a través del servicio informático electrónico acuse el recibo de la información entregada, a través de los mismos servicios.

**Art. 14 Modifica artículo 98 Decreto 2685/99: Parágrafo 1.** Se entenderá que el informe de descargue e inconsistencias ha sido entregado cuando la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales a través de los servicios informáticos electrónicos acuse el recibo de la información entregada.<sup>11</sup>

#### **1.4.4. Marco Conceptual.**

- **Autoridad aduanera:** Es el funcionario público o dependencia oficial que en virtud de la ley y en ejercicio de sus funciones, tiene la facultad para exigir o controlar el cumplimiento de las normas aduaneras.
- **Aviso de arribo:** Es el informe que el transportador presenta a la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales, sobre la fecha y hora en que un medio con transporte con pasajeros pero sin carga o en lastre, arribara al territorio aduanero nacional.
- **Agencias de aduanas:** Son las personas jurídicas cuyo objeto principal es el ejercicio de la intermediación aduanera, para lo cual deben obtener autorización por parte de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales.
- **Carta porte:** Documento de transporte por vía férrea o terrestre que expide el transportador y que tiene los mismos efectos que el conocimiento de embarque.
- **Deposito:** Es el recinto publico o privado habilitado por la autoridad aduanera para el almacenamiento de mercancías bajo control aduanero.
- **Documento Consolidador de carga:** Corresponde al documento que contiene la relación de los documentos de transporte hijos de todas las cargas,

---

<sup>11</sup> Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales, Estatuto aduanero colombiano Santafé de Bogota, legis editores 2008.p.15,31

agrupadas y a bordo del medio de transporte, y que van a ser cargadas en un puerto a nombre de un agente de carga internacional.

- **Documento de transporte:** Es un termino genérico que comprende al documento marítimo, aéreo, terrestre o ferroviario que el transportador respectivo o el agente de carga internacional, entrega como certificación del contrato de transporte y recibo de la mercancía que será entregada al consignatario en el lugar de destino y puede ser objeto de endoso.
- **Envíos Urgentes:** Toda aquella mercancía que requiere un despacho expreso a través de empresas de mensajería especializada.
- **Exportación:** Es la salida de mercancías del territorio aduanero nacional.
- **Importación:** Es la introducción de mercancías de procedencia extranjera al territorio aduanero nacional. También se considera importación ala introducción de mercancías procedentes de zona franca industrial de bienes y de servicios, al resto del territorio aduanero nacional.
- **Levante:** Es el acto por la cual la autoridad aduanera permite a los interesados la disposición de la mercancía, previo el cumplimiento de los requisitos legales o el otorgamiento de garantía, cuando a ello haya lugar. Lista de empaque: Es la relación de las mercancías heterogéneas contenidas en cada bulto. La lista de empaque puede ser sustituida por la factura.
- **Manifiesto de carga:** Es el documento que contiene la relación de todos los bultos que comprende la carga, incluida la mercancía a granel, a bordo del medio de transporte y que va a ser cargada y descargada en un puerto o aeropuerto, o ingresada o exportada por un paso de frontera, excepto los efectos correspondientes a pasajeros y tripulantes y que el representante del transportador debe entregar debidamente suscrito a la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales.
- **Manifiesto Expreso:** Es el documento que contiene la individualización de cada uno de los documentos de transporte correspondiente a los envíos urgentes.
- **Medio de transporte:** Es cualquier nave, aeronave, vagón de ferrocarril o vehículo de transporte por carretera, incluidos los remolques y semirremolques cuando están incorporados a un tractor o a otro vehículo automóvil, que movilizan mercancías.
- **Menaje:** Es el conjunto de muebles, apartaos y demás accesorios de utilización normal en una vivienda.

- **Mercancías:** Es todo bien clasificable en el arancel de aduanas, susceptible de ser transportado y sujeto a un régimen aduanero.
- **Mercancía Nacionalizada:** Es la mercancía de origen extranjero que se encuentra en libre disposición por haberse cumplido todos los trámites y formalidades exigidos por las normas aduaneras.
- **Operación de Tránsito Aduanero:** ES el transporte de mercancías en tránsito aduanero de una aduana de partida a una aduana de destino.
- **Proceso de Importación:** Es aquel que se inicia con el aviso de llegada del medio de transporte y finaliza con la autorización del levante de la mercancía, previo el pago de tributos y sanciones, cuando haya lugar a ello.
- **Reconocimiento de la carga:** Es la operación que puede realizar la autoridad aduanera, en lugares de arribo de la mercancía, con la finalidad de verificar peso, número de bultos y estado de los mismos, sin que para ello sea procedente su apertura, sin perjuicio de la facultad de inspección de la aduana.
- **Reconocimiento de la mercancía:** Es la operación que puede realizar las agencias de aduanas, previa a la presentación y aceptación de la declaración de importación, con el objeto de verificar la cantidad, peso, naturaleza y estado de la mercancía, así como los elementos que la describen.
- **Territorio Aduanero Nacional:** Demarcación dentro de la cual se aplica la legislación aduanera; cubre todo el territorio nacional, incluyendo el subsuelo, el mar territorial, la zona contigua, la plataforma continental, la zona económica exclusiva, el espacio aéreo, el segmento de la órbita geostacionaria, el espectro electromagnético, y el espacio donde actúa el Estado Colombiano, de conformidad con el derecho internacional o con las leyes colombianas a falta de normas internacionales.
- **Tráfico Postal:** Son todos los envíos que llegan al territorio aduanero nacional o salen de él, por la red oficial de correo.
- **Tránsito Aduanero:** Es el régimen aduanero que el transporte de mercancías nacionales o de procedencia extranjera, bajo control aduanero, de una aduana a otra situadas en el territorio aduanero nacional.
- **Unidad de carga:** Es el continente utilizado para trasladar una mercancía de un lugar a otro, entre los cuales se encuentran los contenedores, los vehículos sin motor o autopropulsión de transporte por carretera, tales como remolques y 6 semirremolques, vagones de ferrocarril, barcasas y otras embarcaciones sin sistemas de autopropulsión y dedicadas a la navegación interior.

- **Zona Primaria Aduanera:** Es aquel lugar del territorio aduanero nacional habilitado por la aduana para la realización de las operaciones materiales de recepción, almacenamiento y movilización de mercancías que entran o salen del país, donde la autoridad aduanera ejerce sin restricciones su potestad de control y vigilancia.

- **Zona Secundaria Aduanera:** Es la parte del territorio aduanero Nacional que no constituye zona primaria aduanera.<sup>12</sup>

**1.4.5. Marco Temporal.** El presente estudio se realizara durante un periodo de ocho (8) meses contados a partir del mes de Julio de 2009 hasta el mes de Marzo de 2010, fecha en la cual se cumplirá y culminara con la entrega de un informe final requisito para la obtención de grado.

**1.4.6. Marco Espacial.** El objeto del estudio se desarrollará en el área de comercio internacional. Este trabajo se llevará a cabo en el departamento de Nariño en la ciudad de Ipiales, situada en el sur oeste de Colombia, en la prestigiosa institución Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales seccional Ipiales(DIAN), en la división de gestión de la operación aduanera, en donde desarrollaré los objetivos planteados en el trabajo.

## **1.5. ASPECTOS METODOLOGICOS**

**1.5.1. Tipo de Estudio.** El tipo de estudio que se va a utilizar para el estudio propuesto es exploratorio- descriptivo – explicativo; mediante el cual se pretende estudiar a fondo cuales son las principales inconsistencias con las que cuenta el actual sistema informático electrónico Muisca, encargado de manejar el proceso carga importación, determinando sus causas y el comportamiento de los usuarios frente al servicio prestado ; a su vez describir todos los hechos relacionados con el estudio , con el fin de plantear alternativas de solución .

**1.5.2. Método de Investigación.** El método de investigación a utilizar en el presente estudio es de Observación- deductivo, porque a través de este método se pretende recolectar información necesaria que permita identificar los problemas más relevantes, y de esta manera deducir cuales son los que causan mayor impacto dentro del funcionamiento de los actividades propias del proceso carga importación a través del sistema Muisca.

### **1.5.3. Técnicas e instrumentos para la recolección de información**

---

<sup>12</sup> Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales, Estatuto aduanero colombiano, Santafé de Bogota, legis editores 2008.p.45,51

- **Fuentes primarias**

Los instrumentos que se utilizarán para la recolección de información serán encuestas dirigidas a los usuarios como: transportadoras y depósitos habilitados por la DIAN, con el fin de obtener la información necesaria de la situación en la que se encuentran los servicios electrónicos informáticos.

En el estudio, el tamaño de la población a encuestar es pequeño o poco significativo, ya que son 45 empresas transportadoras y 5 depósitos habilitados por la DIAN Ipiales; teniendo en cuenta que estos son los usuarios que tienen relación directa con el funcionamiento del proceso carga importación a través del sistema Muisca.

- **Fuentes secundarias**

Como herramientas que faciliten el estudio se recurrirá a material documental como: documentos internos de la DIAN, trabajos de grado relacionados con el tema de investigación, revistas, periódicos, Boletines Informativos.

**1.5.4. Técnicas e instrumentos para el análisis de la información.** Para el análisis de la información se recurrirá a técnicas e instrumentos tales como: programas informáticos Excel, Word.

## **2. Describir el funcionamiento de las actividades propias del proceso carga importación.**

El proceso carga importación es el conjunto de acciones realizadas con el fin de cumplir con los requisitos exigidos en las normas aduaneras para el ingreso de carga con destino no solo al territorio nacional sino a otros países o hacia una zona franca.

Las principales actividades que funcionan por medio del proceso carga importación son las siguientes:

- Documentar
- Manifiestar la carga.
- Aviso de Llegada.
- Planilla de Recepción.
- Reconocimiento de La carga.

### **2.1. Documentar.**

Esta función corresponde realizarla a las empresas de transporte, agentes de carga internacional por medio de la cual se entregan a la DIAN a través de los servicios informáticos electrónicos la información de los documentos de transporte e hijos, correspondiente a la mercancía que va ingresar al territorio aduanero nacional.

### **2.2. Manifiestar la Carga**

Procedimiento mediante el cual los transportadores entregan a la DIAN, a través de los servicios informáticos electrónicos la información del manifiesto de carga, correspondiente a la mercancía a bordo de un medio de transporte que va a ser descargada en un puerto, aeropuerto o paso de frontera o deposito.

En este paso es fundamental tener en cuenta que es necesario determinar si el embarque de la mercancía amparada en un documento de transporte podar ser parcial o total.

**Parcial:** si la mercancía que se relaciona en el manifiesto de carga no corresponde a la totalidad de la carga documentada.

**Total:** si la mercancía que se relaciona en el manifiesto de carga corresponde a la totalidad de la carga documentada.

Por defecto, para el diligenciamiento de esta información se asume que el embarque será total, por tal razón para cada documento de transporte vienen registrados el peso y número de bultos documentados.

### **2.3. Presentar Aviso de Llegada.**

Procedimiento mediante el cual los transportadores informan a la DIAN, a través de los servicios informáticos electrónicos sobre la llegada al territorio aduanero nacional, del medio de transporte con carga, en lastre, con pasajeros o combinado o porque debe realizar escala técnica, además de reportar el descargue de la mercancía.

Esta función será realizada por los funcionarios de la DIAN.

Posteriormente mediante la planilla de envío se puede presentar la información sobre los documentos de transporte hijos, y los documentos de transporte directos que serán trasladados a un depósito habilitado o zona franca.

Cabe resaltar que para el fin de facilitar el diligenciamiento en el proceso carga, se genera la planilla de envío automática para los siguientes procedimientos:

- Modo terrestre: cuando la disposición corresponde a ingreso directo a depósito.
- Modo Marítimo: cuando la disposición corresponde a ingreso directo a depósito
- caso - Modo Marítimo: Cuando la carga es consignada al depósito del muelle en el que se descarga la mercancía.

### **2.4. Planilla de Recepción.**

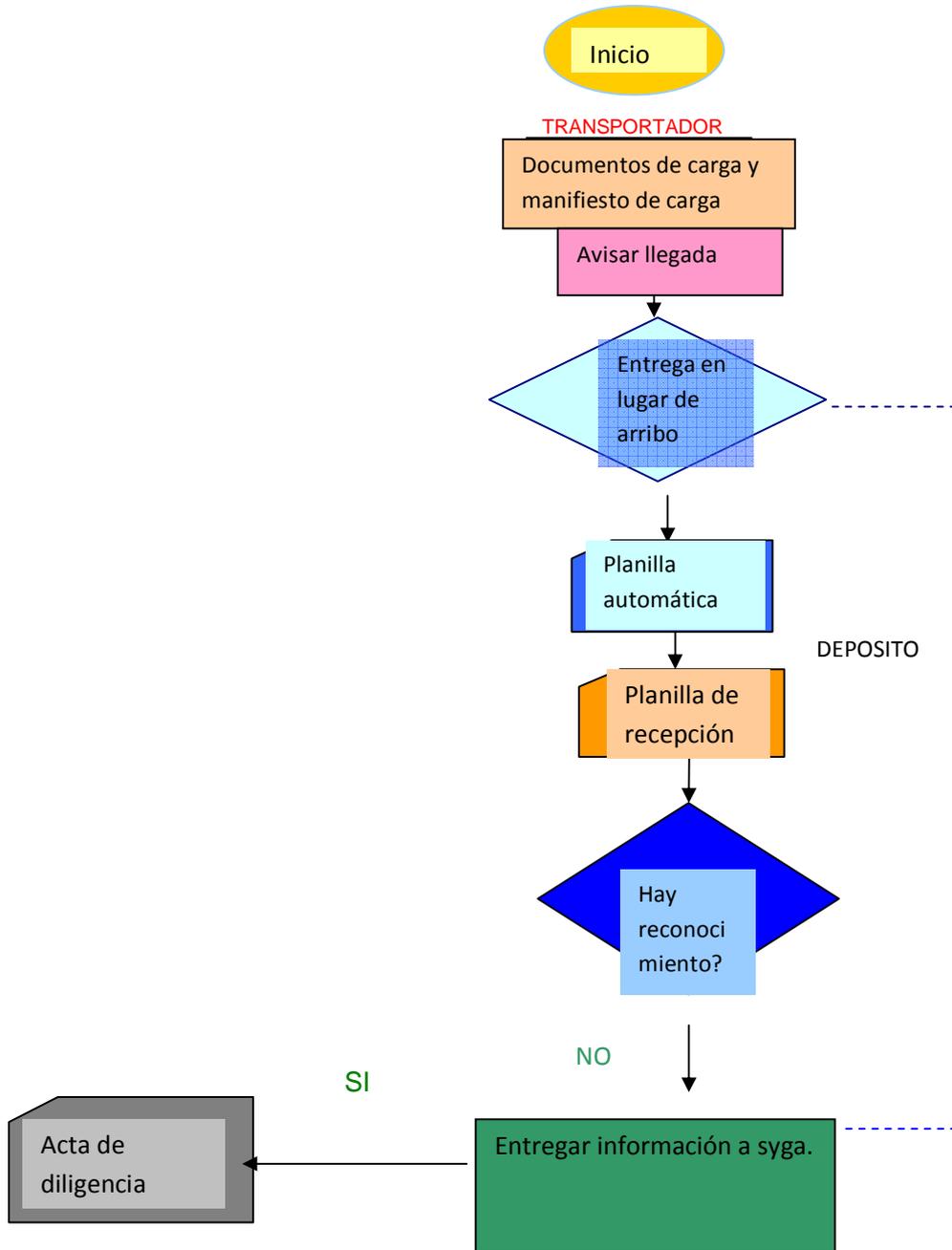
Es realizado en el depósito habilitado o zona franca, debido a que estos podrán mediante esta opción ingresar la información de los documentos de transporte directos o hijos que reciban en sus instalaciones.

Aquí se selecciona los documentos que va a recibir, indicando en cada uno de ellos el total de bultos y peso recibidos; también se puede determinar mediante esta planilla los sobrantes, faltantes, excesos o defectos registrados.

### **2.5. Reconocimiento de Carga.**

Este procedimiento es realizado en el depósito habilitado o zona franca, se lo realiza por medio de los funcionarios de la DIAN, conocidos como reconocedores de carga; procedimiento mediante el cual en el plazo estipulado para el descargue de la carga, se realiza un control por los reconocedores de carga, con el fin de determinar, si la carga llevada al depósito para luego ser descargada, cumple con las mismas características descritas en la documentación anteriormente exigida

Grafico 1. Procedimiento Para Modo de Transporte Terrestre



### **3. Identificar el grado de satisfacción de los usuarios con respecto al sistema en términos de agilidad y eficiencia.**

Para el desarrollo de este objetivo se utilizó como herramienta de recolección de información una encuesta de opinión, por medio de la cual se pretende identificar aspectos del sistema muisca carga importación, que para los usuarios influyen en las actividades diarias del comercio exterior en la DIAN Ipiales.

Cabe señalar que el número de usuarios encuestados fue un total de 60 con un número de 55 empresas transportadoras y 5 depósitos habilitados por la DIAN. Las empresas transportadoras y los depósitos habilitados, son los que tienen una relación directa respecto al funcionamiento del sistema muisca carga importación.

#### **3.1. Resultados obtenidos a través de la encuesta de opinión:**

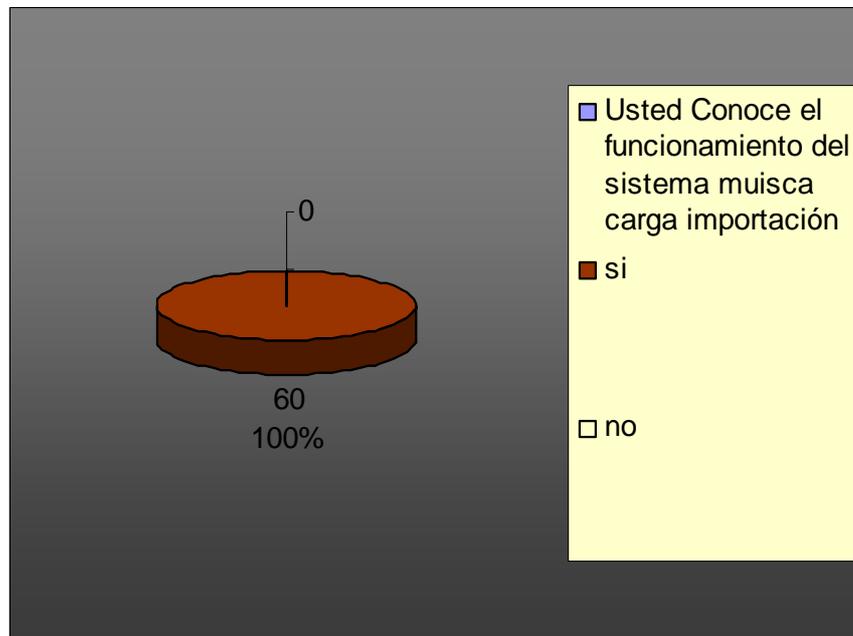
##### **3.1.1. ¿Usted Conoce el funcionamiento del sistema muisca carga importación?**

El resultado para esta pregunta fue el siguiente de un total de 60 usuarios encuestados:

60 Respondieron si  
0 Respondieron no

En el resultado obtenido en esta pregunta, el 100% de los usuarios encuestados respondieron que si conocen el funcionamiento del sistema muisca carga importación, debido a su importancia e influencia en llevar a cabo con éxito todas las actividades diarias del comercio internacional que se manejan a través de este sistema, además se argumenta que el manejar los procedimientos del comercio internacional de manera sistematizada, ha permitido a los usuarios acercarse y mantener un contacto directo con los medios tecnológicos, y por ende su importancia en conocer e informarse acerca de su funcionamiento, utilidades y beneficios;

**Grafico 2. ¿Usted Conoce el funcionamiento del sistema muisca carga importación?**



**3.1.2. ¿Qué problemas son los mas frecuentes en el manejo del sistema?**

**a. Bloqueo del sistema. c. Lentitud del sistema. b. Manejo complicado**

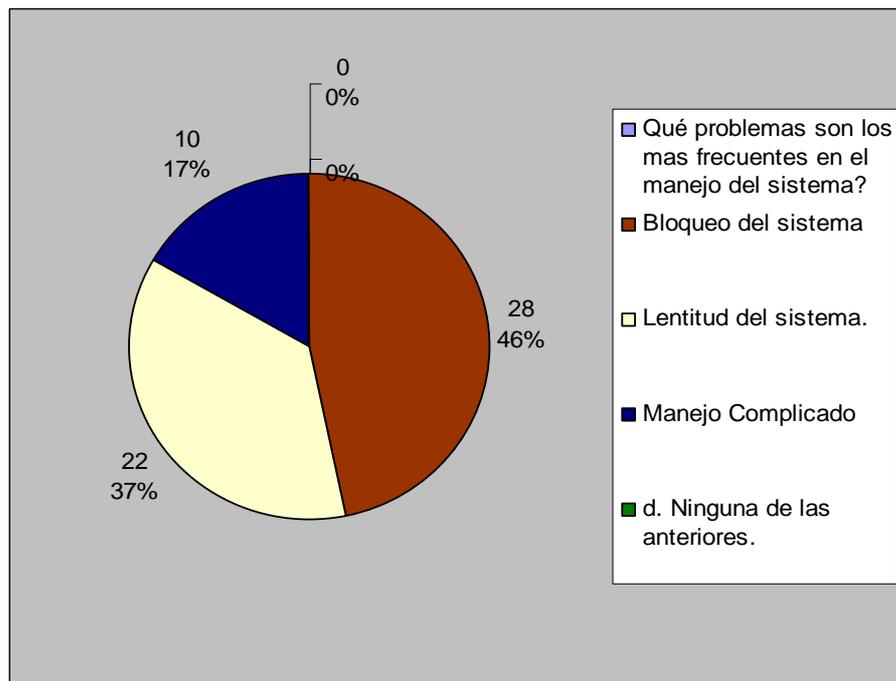
El resultado para esta pregunta fue el siguiente de un total de 60 usuarios encuestados:

- a. Bloqueo del sistema 28
- b. Lentitud del sistema 22
- c. Manejo Complicado 10
- d. ninguna de las anteriores 0.

En el resultado obtenido en esta pregunta se puede observar que las opciones de respuesta a y b son las que tienen mayor impacto para los usuarios en lo que se refiere a los problemas mas frecuentes en el manejo del sistema; argumentando que en repetidas ocasiones se presentan inconvenientes generados por el bloqueo y lentitud en el sistema, influyendo de esta manera en la agilidad con la que los usuarios deben cumplir con todas las actividades del comercio internacional; es decir se presentan retrasos en algunos procedimientos debido a estas dos elementos.

10 de los usuarios encuestados también señalan que el manejo complicado del sistema se ha convertido en un problema frecuente en las actividades de comercio internacional; argumentan que la reciente implementación del sistema muisca para el proceso carga importación es un factor clave para que sea complicado su manejo, a demás de concluir que se necesita tener mayor acercamiento a los medios informáticos electrónicos, actualizándose e informándose a los cambios sujetos por la DIAN

**Grafico 3. ¿Qué problemas son los más frecuentes en el manejo del sistema?**



**3.1.3. ¿ha mejorado el servicio prestado en este proceso carga importación, a través de este sistema, en relación al anterior sistema Syga?**

El resultado para esta pregunta fue el siguiente de un total de 60 usuarios encuestados:

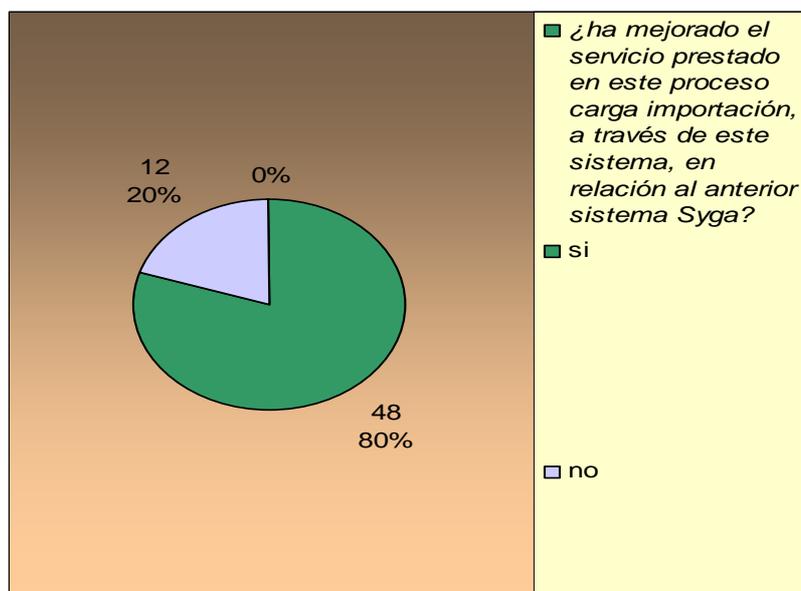
- 48 Respondieron Si.
- 12 Respondieron No.

En el resultado obtenido en esta pregunta 48 usuarios opinaron que el servicio si ha mejorado en el proceso carga importación a través del sistema muisca, en relación al sistema syga, se argumenta que ha mejorado mucho ya que se han simplificado algunos pasos, a demás se señala que lo importante para ellos es

pasar de manera rápida y oportuna la carga por el puente internacional de Rumichaca, ya que esto conlleva entregar la carga en el tiempo estipulado, ahorrándose costos de retraso; además de garantizar que en algunos casos en los cuales la carga sea de tipo perecedera no sufra daños e inconsistencias, esto es lo que permite llevar los procedimientos de manera sistematizada se agilizan las operaciones diarias del comercio internacional.

Los 12 usuarios que respondieron no, argumentan que son muy repetidas las ocasiones en que el sistema se bloquea y que presenta a la vez lentitud, originando de esta manera retraso en algunas operaciones del comercio, como consecuencia de llevar este proceso por medio de servicios informáticos electrónicos

**Grafico 4. ¿Ha mejorado el servicio prestado en este proceso carga importación, a través de este sistema, en relación al anterior sistema Syga?**



**3.1.4. ¿En términos de tiempo ha mejorado sus actividades diarias de comercio exterior con la implementación del sistema muisca?**

El resultado para esta pregunta fue el siguiente de un total de 60 usuarios encuestados:

- 51 Respondieron Si.
- 9 Respondieron No.

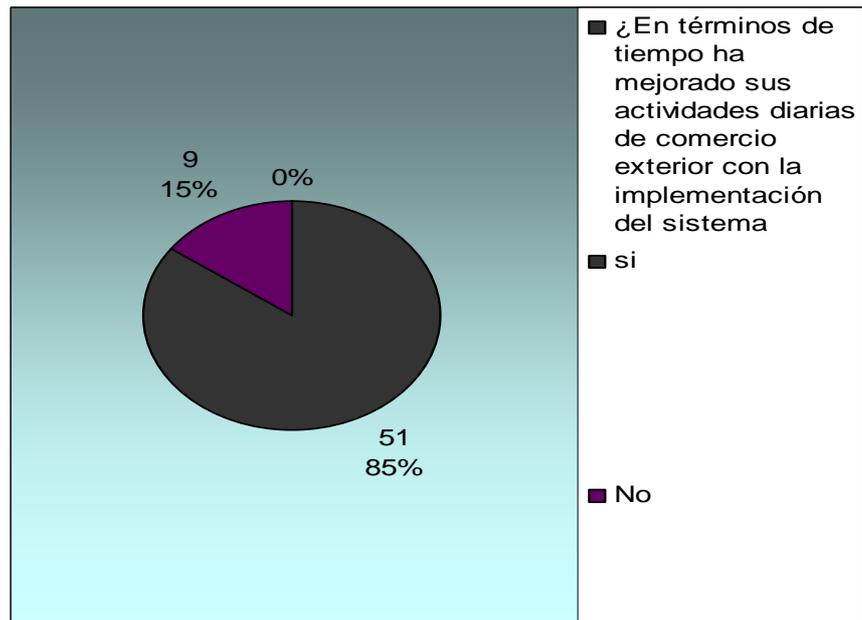
Los 51 usuarios que respondieron que si han mejorado sus actividades diarias de comercio exterior con la implementación del sistema muisca, argumentan que el

motivo fundamental es que no hay que hacer tantos pasos por medio de este sistema, permitiendo mayor agilidad y eficiencia en todos los procedimientos; además de cumplir en términos de tiempo a los con sus obligaciones y exigencias de entrega de mercancía con terceros.

Mediante el manejo del actual sistema ya no se presenta los grandes filas de de automóviles en el puesto de control de Rumichaca, lo que incurría para los usuarios gran pérdida de tiempo.

Los nueve usuarios que respondieron que no han mejorado sus actividades diarias de comercio exterior con la implementación del sistema muisca, argumentan que como el sistema es mas completo por lo tanto se vuelve mas lento afectando las operaciones de ingreso de mercancías en términos de tiempo; esta es la razón fundamental por la cual los usuarios manifiestan que el sistema no permite agilidad en los procedimientos.

**Grafico 5. ¿En términos de tiempo ha mejorado sus actividades diarias de comercio exterior con la implementación del sistema muisca?**



**3.1.5. ¿Los costos para el usuario en cada uno de los procedimientos de carga importación a través del sistema muisca, en comparación al anterior sistema encargado de llevar el proceso carga importación sistema Siglo XXI, se han? :**

- a. Aumentado.      b. Permanecen igual.      c. Disminuido.**

El resultado para esta pregunta fue el siguiente de un total de 60 usuarios encuestados:

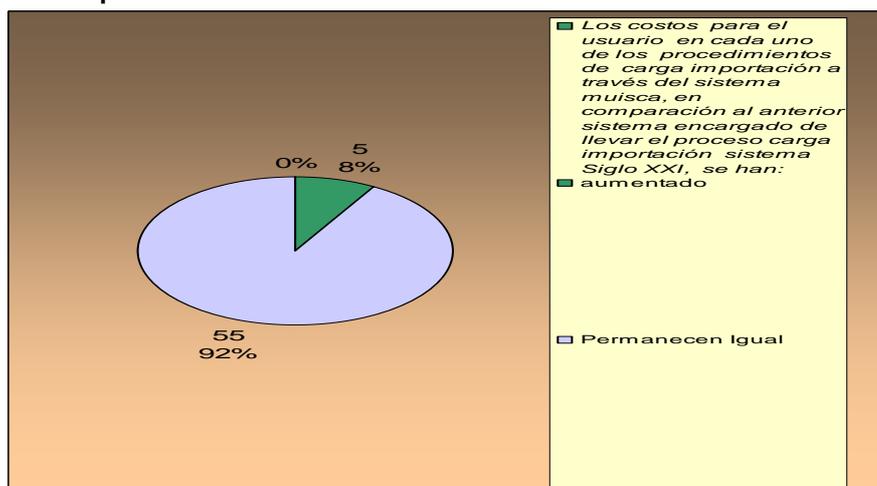
55 usuarios contestaron que permanecen igual los costos  
5 usuarios contestaron que aumentaron los costos.

Los 55 usuarios que respondieron que permanecen igual los costos son los transportadores, quienes argumentan que en todos los procedimientos llevados en el manejo del sistema muisca carga importación, los costos permanecen igual en relación al sistema syga; hasta el momento la implementación de este sistema no ha producido ningún impacto positivo ni negativo sobre sus costos en este proceso; a su vez, se menciona que a pesar de que se lleva el manejo de manera sistematizada los costos siguen permaneciendo iguales.

Los 5 usuarios que respondieron que si han aumentado los costos en el proceso carga importación a través del sistema muisca son los en relación al sistema syga son los depósitos habilitados se argumenta que hay dos elementos claves en donde se puede notar este incremento de costos:

- Se presentan mas gastos administrativos (papelería), debido a que actualmente se realiza una planilla de recepción por cada vehiculo, antes se realizaba una planilla de recepción en donde se amparaba toda la carga.
- Otro elemento que se puede mencionar, en el cual aumentan los gastos administrativos, es que los depósitos habilitados por la DIAN, deben de hacer una revisión de vehiculo por vehiculo, lo que implica la contratación de mas operarios para que puedan cumplir con estas funciones, es decir, se incrementa el trabajo para los depósitos en el momento de la llegada de la carga a este lugar.

**Grafico 6. Costos para el usuario**



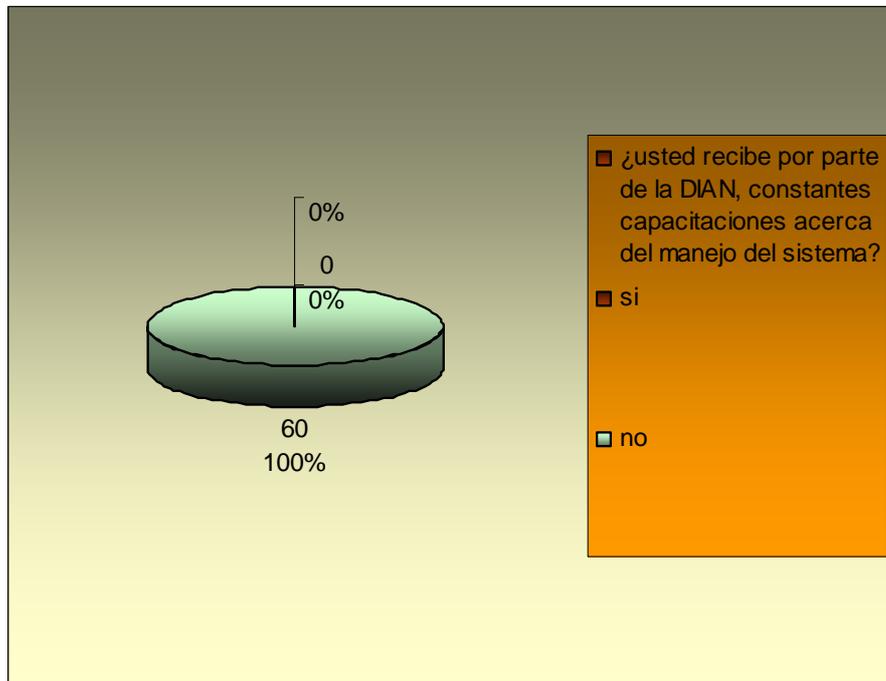
### 3.1.6. ¿usted recibe por parte de la DIAN, constantes capacitaciones acerca del manejo del sistema?

El resultado para esta pregunta fue el siguiente de un total de 60 usuarios encuestados:

0 usuarios respondieron si.  
60 usuarios respondieron no.

En la respuesta a esta interrogante, los 60 usuarios que respondieron que no se brindan capacitaciones por parte de la DIAN, argumentan que este aspecto se ha convertido en algo muy preocupante y grave para los usuarios, el no tener este respaldo de la entidad, ya que la DIAN cuenta con profesionales especializados en el manejo del sistema capaces de transmitir esta información a todos los usuarios, ya que este sistema muisca es muy amplio y confuso en su manejo, además que este proceso carga importación es de gran importancia en las actividades que manejan tanto transportadoras como depósitos habilitados.

**Grafico 7. ¿Usted recibe por parte de la DIAN, constantes capacitaciones acerca del manejo del sistema?**



### **3.1.7. ¿Cuando se presenta falencias en el sistema, la entidad si le presta atención inmediata a sus necesidades?**

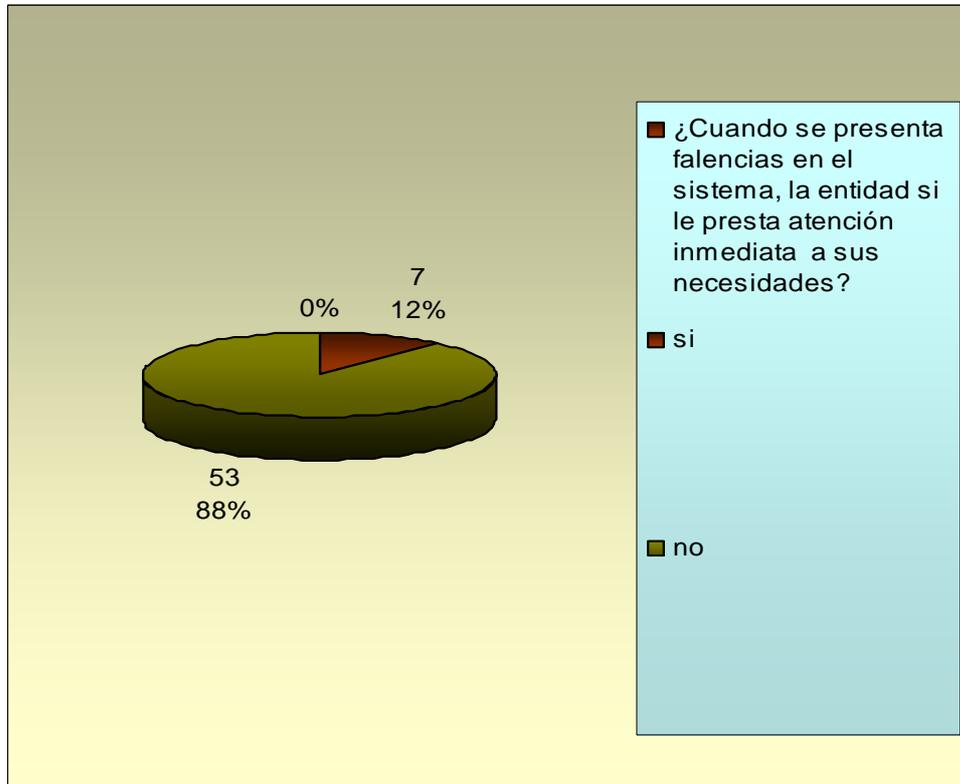
El resultado para esta pregunta fue el siguiente de un total de 60 usuarios encuestados:

7 Usuarios respondieron si.  
53 usuarios respondieron no.

En la respuesta a esta interrogante, los 60 usuarios que respondieron que no se presenta una atención inmediata por parte de la entidad cuando se presentan falencias en el sistema, se argumenta que en la mayoría de ocasiones hay que esperar la disponibilidad del funcionario, que en varias oportunidades tarda mucho en obtener esta disponibilidad; también debido a que se presentan muchas actividades internas en la entidad (reuniones y capacitaciones) internas de la entidad en horarios de trabajo, haciendo que el usuario resulte perjudicado al no recibir atención inmediata a sus necesidades; esto ha hecho que se presenten retrasos en muchas de las obligaciones en las que el usuario se mira comprometido con sus clientes.

Los 7 usuarios que respondieron que si se presenta atención inmediata cuando se presenta alguna falencia, señalan que esta atención se presta en su gran mayoría cuando se presentan inconvenientes de índole menor, problemas no graves; siendo así, se recurre a una llamada telefónica, sin necesidad de desplazarse hacia las instalaciones de la entidad, De esta manera se recibe la atención oportuna por parte del funcionario encargado de manejar los procesos de comercio internacional a través de los sistemas informáticos electrónicos.

**Grafico 8. ¿Cuando se presenta falencias en el sistema, la entidad si le presta atención inmediata a sus necesidades?**



**3.1.8. ¿Qué concepto cree usted se merece la DIAN frente a la implementación tecnológica e infraestructura con la que cuenta esta entidad?**

**a. Excelente.      b. Bueno.      c. Regular.      d. Malo.**

El resultado para esta pregunta fue el siguiente de un total de 60 usuarios encuestados:

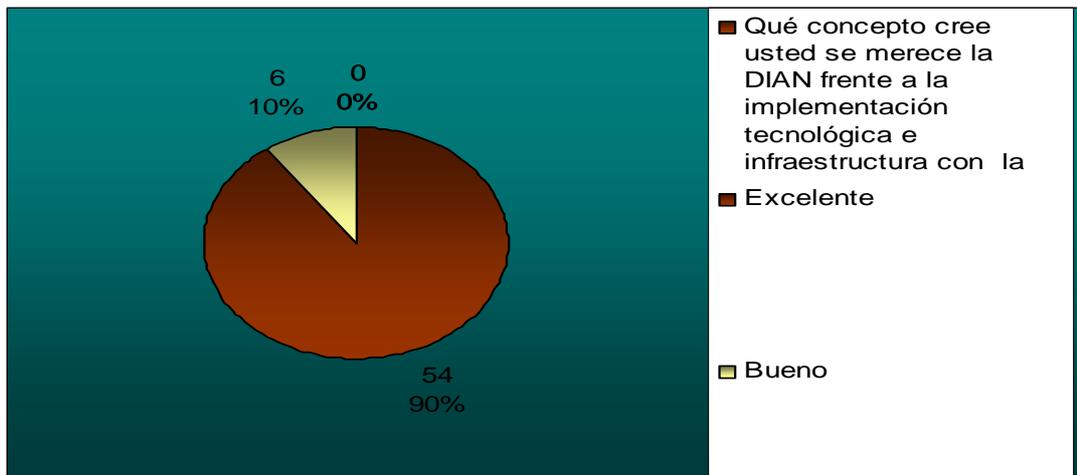
a. Excelente respondieron 54  
 b. Bueno respondieron 6  
 c. Regular 0.  
 d. Malo 0.

En las respuestas a esta interrogante, los 54 usuarios que respondieron que tienen una opinión de Excelente a cerca de la implementación tecnológica e infraestructura con la cuenta la DIAN, opinan de esta manera, argumentando que se nota que la entidad se preocupa cada ves mas por brindar un mejor

servicio de una manera oportuna y adecuada, se señala también que las últimas mejoras tecnológicas que se han realizado han permitido en gran manera la agilidad y eficiencia de las operaciones que se manejan diariamente del comercio internacional, permitiendo pasar de manejar los procesos de manera manual a una manera sistematizada; es decir que se quiere mejorar la capacidad de los sistemas informáticos electrónicos; otro punto que se señala como importante es que, la DIAN es una entidad pública, que goza con todo el apoyo por parte del gobierno nacional, brindándole y suministrándole de esta manera con todos los medios, servicios tecnológicos y de infraestructura con el fin de que los usuarios realicen sus actividades de manera exitosa.

Los 6 usuarios que en esta interrogante respondieron que tiene una opinión de bueno a cerca de la implementación tecnológica e infraestructura con la que cuenta la DIAN, señalan que es muy cierto que se nota, que cada vez se quiere mejorar la capacidad y el servicio de los sistemas informáticos electrónicos, y que estos han contribuido en lograr mayor agilidad y eficiencia de los procedimientos en comparación a los sistemas anteriores; pero los usuarios a su vez señalan que este gran potencial con la que cuenta la DIAN, en cuanto a tecnología e infraestructura, podrían ser herramientas más útiles y eficientes para el usuario; se cree que el usuario debería de gozar de mayor participación de estos elementos, que le permitieran tener mayor conocimiento de sus utilidades y beneficios.

**Grafico 9. ¿Qué concepto cree usted se merece la DIAN frente a la implementación tecnológica e infraestructura con la que cuenta esta entidad?**



**3.1.9. ¿Cuáles de las siguientes recomendaciones haría usted a la entidad, referente al funcionamiento del proceso carga importación a través del sistema muisca, que permita realizar mejoras, con el fin de ofrecer un mejor servicio?**

- a. Capacitaciones a los usuarios.
- b. Agilidad en cuanto a la red del sistema muisca.
- c. Atención oportuna y eficaz por parte de la entidad.
- d. Brindar transparencia en cada uno de los procedimientos.
- e. Ninguna de las anteriores.

El resultado para esta pregunta fue el siguiente de un total de 60 usuarios encuestados

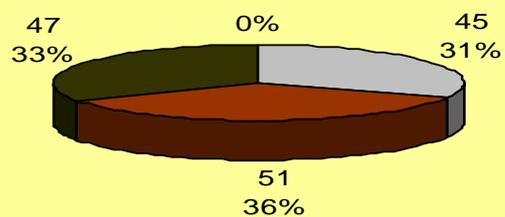
- a. Capacitaciones a los usuarios respondieron: 45
- b. Agilidad en cuanto a la red del sistema muisca: 51
- c. Atención oportuna y eficaz por parte de la entidad: 47
- d. Brindar transparencia en cada uno de los procedimientos: 0
- e. Ninguna de las anteriores: 0

Los 45 Usuarios que respondieron que realizarían como recomendación importante a la entidad, el brindar capacitaciones a los usuarios acerca del manejo del sistema Muisca, argumentan que no han recibido ninguna capacitación hasta el momento, ya que para el usuario sería de gran importancia recibir constantes capacitaciones, teniendo en cuenta que este sistema muisca es muy amplio y confuso en su manejo, además de señalar que este proceso carga importación es de gran importancia en las actividades que manejan tanto transportadoras como depósitos habilitados.

Los 51 usuarios que respondieron que realizarían como recomendación importante también a la entidad, brindar agilidad en cuanto a la red del sistema muisca, debido a su gran preocupación y necesidad por solucionar inconvenientes que se presentan por bloqueo o lentitud del sistema, ya que esto origina el retraso para el usuario en sus obligaciones y actividades diarias.

Los 47 usuarios que respondieron que realizarían como otra recomendación importante, el de tener una atención oportuna y eficaz por parte de la entidad en el caso de necesidad del usuario, argumentan que esto originaría, que en ocasiones en las que se presentan falencias o problemas en el funcionamiento del sistema mayor agilidad y eficiencia para el usuario, sin necesidad de tener suspendidas sus actividades.

**Grafico 10. Recomendaciones a la entidad.**



■ ¿ Cuales de las siguientes recomendaciones haría usted a la entidad, referente al funcionamiento del proceso carga importación a través del sistema muisca, que permita realizar mejoras, con el fin de ofrecer un mejor servicio?

■ Capacitaciones a los usuarios.

■ Agilidad en cuanto a la red del sistema muisca.

■ Atención oportuna y eficaz por parte de la entidad

### **3.1.10 Califique definitivamente al servicio prestado a través del sistema informático electrónico Muisca implementado por la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales.**

- Siendo:
1. Desempeño deficiente.
  2. Desempeño regular.
  3. Desempeño bueno.
  4. Desempeño muy bueno
  5. Desempeño óptimo.

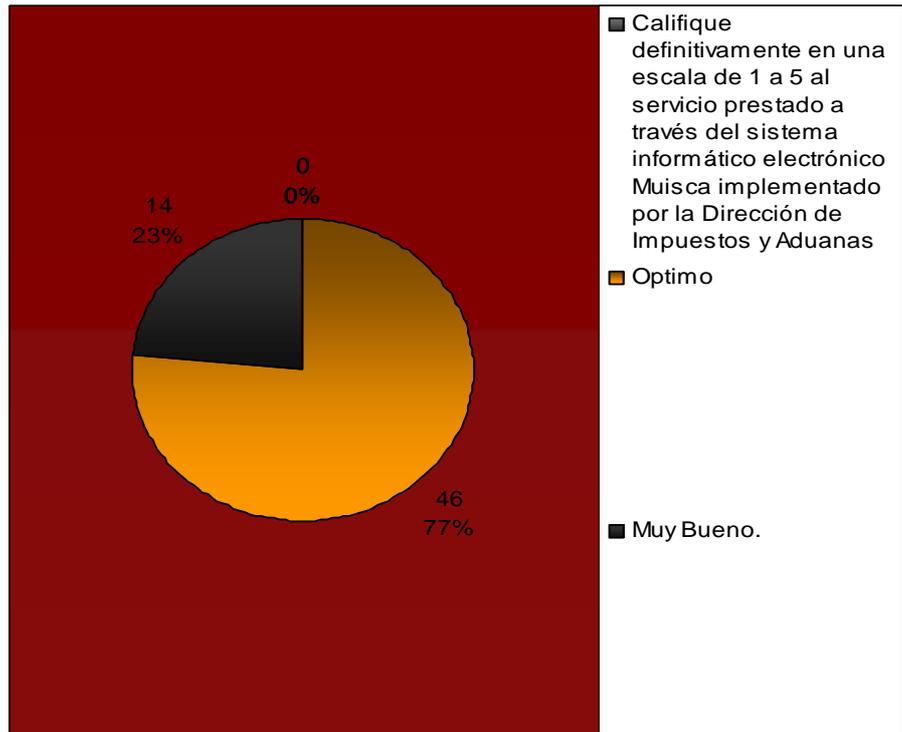
El resultado para esta pregunta fue el siguiente de un total de 60 usuarios encuestados:

- a. 46 usuarios respondieron óptimo
- b. 14 Usuarios respondieron muy bueno.
- C. 0 Usuarios respondieron bueno
- D. 0 Usuarios respondieron regular.
- e. 0 Usuarios respondieron deficiente.

En esta pregunta los 46 usuarios que respondieron como óptimo el servicio prestado a través del sistema muisca, señalan que la implementación de este sistema ha permitido mayor agilidad y eficiencia en todos los procedimientos que se manejan en relación al sistema anterior, para el caso del proceso carga importación se han simplificado algunos pasos lo que ha generado un mayor cumplimiento para el usuario en sus obligaciones; es decir que por medio de estas herramientas informáticas electrónicas se puede notar el cambio positivo de llevar las operaciones del comercio exterior de manera sistematizada.

Los 14 Usuarios que respondieron como muy bueno el servicio prestado a través del sistema muisca, señalan que es muy cierto que la implementación de este sistema ha permitido una mayor agilidad y eficiencia en la operaciones del comercio internacional, pero a su vez se menciona que se presentan ocasiones en las que el sistemas presenta falencias como bloqueo, lentitud, es decir que se presentan problemas con la conexión de la red, la cual es la que provee al sistema; y que debido a estos motivos se presentan demoras en el manejo de los procesos y por ende el cumplimiento de sus las obligaciones con clientes.

**Grafico 11. Calificación al servicio prestado sistema Muisca**



#### **4. Identificar los procedimientos que se ven más afectados en términos de tiempo por falencias del sistema.**

Para el desarrollo de este objetivo se utilizó como herramienta de recolección de información una encuesta de opinión, por medio de la cual se pretende identificar aspectos del sistema muisca carga importación, que para los usuarios influyen en las actividades diarias del comercio exterior en la DIAN Ipiales.

Cabe señalar que el número de usuarios encuestados fue un total de 60 con un número de 55 empresas transportadoras y 5 depósitos habilitados por la DIAN. Las empresas transportadoras y los depósitos habilitados, son los que tienen una relación directa respecto al funcionamiento del sistema muisca carga importación.

##### **4.1. Resultados obtenidos a través de la encuesta de opinión:**

##### **4.1.1. ¿Cuál es el tiempo promedio para el ingreso de carga en condiciones normales?**

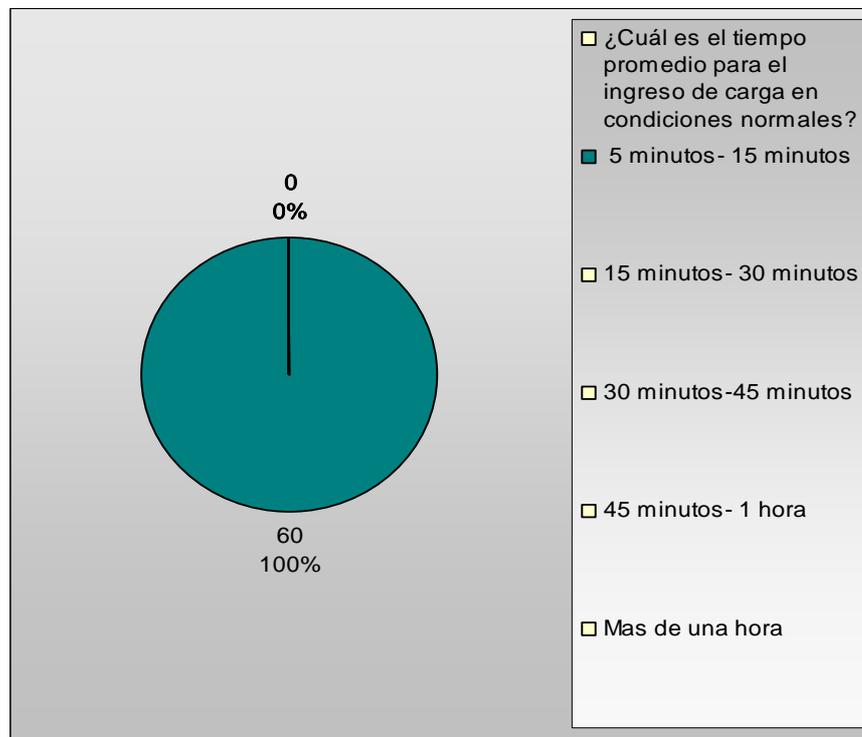
- a. 5 minutos- 15 minutos                      b. 15 minutos- 30 minutos                      c. 30 minutos-45 minutos  
d. 45 minutos- 1 hora                      e. Mas de una hora

El resultado para esta pregunta fue el siguiente de un total de 60 usuarios encuestados:

- a. 60 Usuarios respondieron 5 minutos-15 minutos.  
b. 0 usuarios respondieron 30 minutos-45 minutos.  
c. 0 Usuarios respondieron 45 minutos-1 hora.  
d. 0 Usuarios respondieron Mas de una hora.

Los 60 usuarios que respondieron que el tiempo promedio para el ingreso de carga en condiciones normales es de 5 minutos-15 minutos, señalan que este tiempo es el más frecuente en el ingreso de la carga, mencionan a su vez que el sistema actual permite que esta operación se pueda llevar a cabo durante el transcurso de este tiempo; el sistema muisca al generar toda la información de la carga( Transportador, vehículo), de manera sistematizada, permite así generar mayor agilidad y eficiencia en lo que respecta al ingreso de la carga hasta el depósito habilitado por la DIAN.

**Grafico 12. ¿Cuál es el tiempo promedio para el ingreso de carga en condiciones normales?**



**4.1.2. ¿Cuál es el tiempo promedio para el ingreso de carga cuando se presentan fallas en el sistema?**

- a. 5 minutos- 15 minutos      b. 15 minutos- 30 minutos      c. 30 minutos-45 minutos  
d. 45 minutos- 1 hora      e. Mas de una hora

El resultado para esta pregunta fue el siguiente de un total de 60 usuarios encuestados:

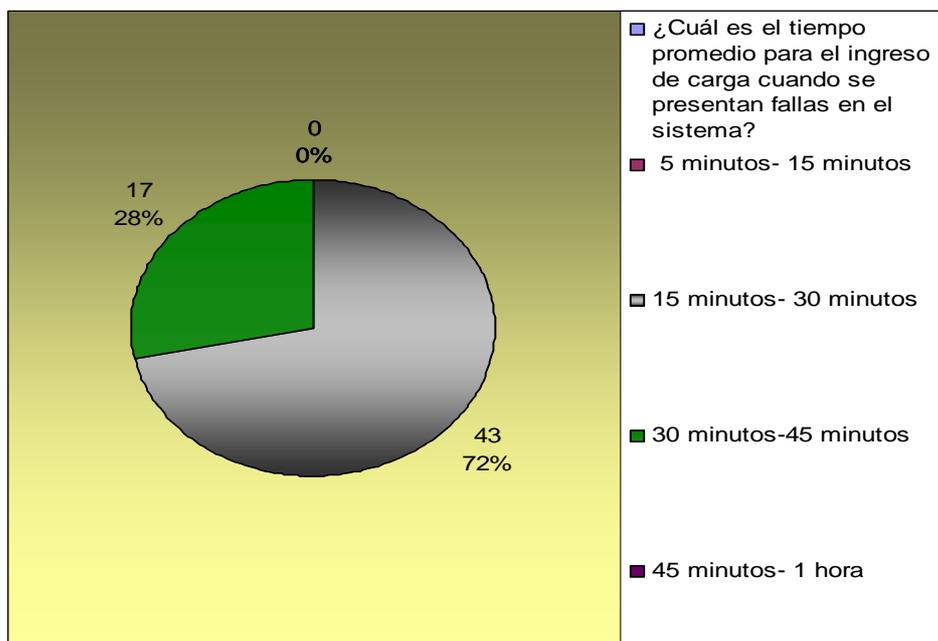
- a. 0 Usuarios respondieron 5 minutos-15minutos.  
b. 43 Usuarios respondieron 15 minutos-30minutos.

- c. 17 Usuarios Respondieron 30 minutos-45 minutos.
- d. 0 Usuarios respondieron 45 minutos-1 hora.
- e. 0 Usuarios respondieron mas de una Hora.

En esta pregunta los 43 usuarios que respondieron que el tiempo promedio para el ingreso de la carga cuando se presentan fallas en el sistema es de 15 minutos - 30 minutos, señalan que este tiempo es el estipulado cuando se presentan a estos inconvenientes, ya que estas fallas del sistema muy pocas veces se presentan cuando se esta realizando el proceso de ingreso de la carga; por lo general en que caso de presentarse estas fallas en el sistema, son problemas de fácil y rápido arreglo, lo que permite a los usuarios cumplir durante este periodo de tiempo con llevar a cabo con el proceso de ingreso de carga.

Los 17 usuarios que respondieron que el tiempo promedio para el ingreso de la carga cuando se presentan fallas en el sistema 30 minutos-45 minutos, argumentando que se han presentado ocasiones en el proceso de ingreso de la carga en el que el sistema ha fallado, teniendo que recurrir a los funcionarios de la DIAN Ipiales encargados de manejar los servicios informáticos electrónicos, que en muchas ocasiones no tienen la disponibilidad inmediata para atender al usuario, originando demora en el proceso de ingreso de carga .

**Grafico 13. ¿Cuál es el tiempo promedio para el ingreso de carga cuando se presentan fallas en el sistema?**



#### 4.1.3. ¿Cuánto tiempo se demora en restablecerse el sistema?

- a. 5 minutos- 15 minutos                      b. 15 minutos- 30 minutos                      c. 30 minutos-45 minutos  
d. 45 minutos- 1 hora                      e. Mas de una hora.

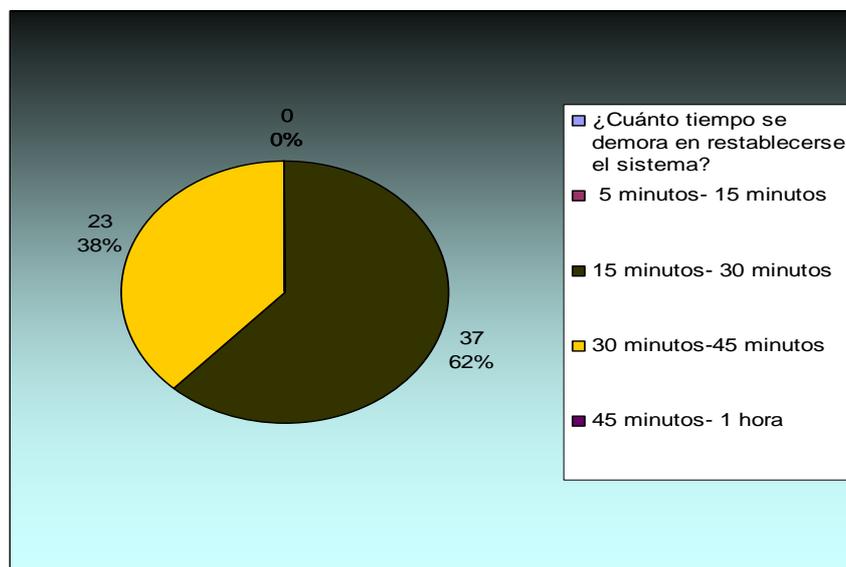
El resultado para esta pregunta fue el siguiente de un total de 60 usuarios encuestados:

- a. 0 usuarios respondieron 5 minutos-15minutos.  
b. 0 usuarios respondieron 15 minutos-30minutos.  
c. 37 usuarios respondieron 30 minutos-45 minutos.  
d. 23 usuarios respondieron 45 minutos-1 hora.  
e. 0 usuarios respondieron mas de una hora.

Los 37 usuarios que respondieron que el tiempo que se demora en restablecer el sistema es de 30 minutos-45minutos, señalan que en las ocasiones en que el sistema ha presentado fallas, este periodo de tiempo es el indicado para la recuperación del sistema, motivo por el cual no se presenta retrasos considerables de tiempo, en el proceso de ingreso de carga.

Los 23 usuarios que respondieron que el tiempo que se demora en restablecer el sistema es de 45 minutos-1 hora, señalan que este periodo de tiempo es el requerido para la recuperación del sistema, argumentan además que no es un periodo largo de tiempo, permitiéndoles entregar sus obligaciones con los clientes y además de llevar las actividades que se manejan en el proceso carga importación de manera oportuna y adecuada.

Grafico 14. ¿Cuánto tiempo se demora en restablecerse el sistema?



**4.1.4. ¿En cuánto tiempo se tiene una respuesta o una solución al inconveniente presentado?**

- A. 5 minutos- 15 minutos                      b. 15 minutos- 30 minutos                      c. 30 minutos-45 minutos  
d. 45 minutos- 1 hora                      e. Mas de una hora

El resultado para esta pregunta fue el siguiente de un total de 60 usuarios encuestados:

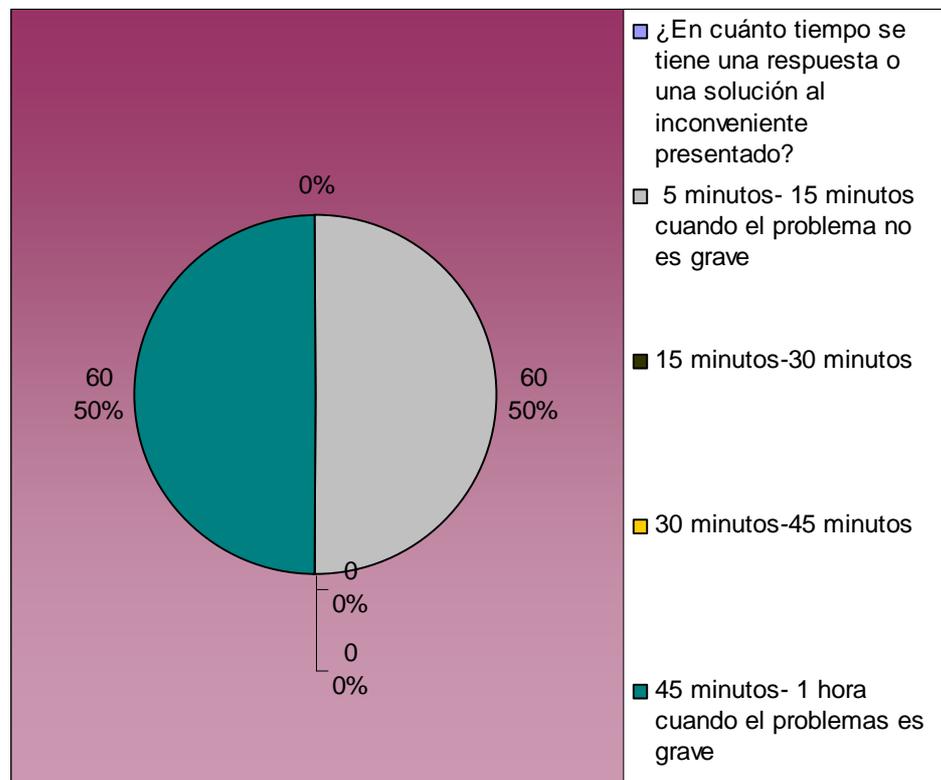
a. Los 60 usuarios encuestados respondieron 5 minutos-15 minutos; cuando el problema no es grave

d. Los 60 Usuarios encuestados respondieron 45 minutos-1 hora; cuando el problema es grave.

En esta pregunta, los 60 usuarios que respondieron que el tiempo promedio para tener una respuesta o una solución al inconveniente presentado es de 5 minutos-15 minutos, señalan que este tiempo es el utilizado para obtener información y ayuda de la entidad; en los casos en los cuales los inconvenientes no son graves, la entidad presta un servicio de tal manera que el usuario supla sus necesidades de manera rápida y oportuna, con lo cual le permita a este cumplir con sus obligaciones.

Del mismo modo los 60 usuarios contestaron que se presentan casos en los cuales los problemas en el manejo del sistema son graves o de difícil arreglo, el tiempo estipulado para obtener una respuesta de la entidad es de 45 minutos – 1 hora, ya que se hace necesario en ocasiones trasladarse hasta las instalaciones de la DIAN Ipiales, con el fin de obtener una respuesta a la necesidad presentada por el usuario, por otra parte hay que tener en cuenta que se debe contar con la disposición de los funcionarios que son encargados de manejar los servicios informáticos electrónico, en ocasiones no hay la disponibilidad de estos, lo que incurre para el usuario pérdida de tiempo y por ende, demora en sus operaciones diarias del comercio internacional en el caso en el que se presenten fallas o problemas en el funcionamiento del sistema.

**Grafico 15. ¿En cuánto tiempo se tiene una respuesta o una solución al inconveniente presentado?**



**4.1. 5. ¿Cuáles son los costos en los que debe incurrir el usuario para solventar las inconsistencias del sistema?**

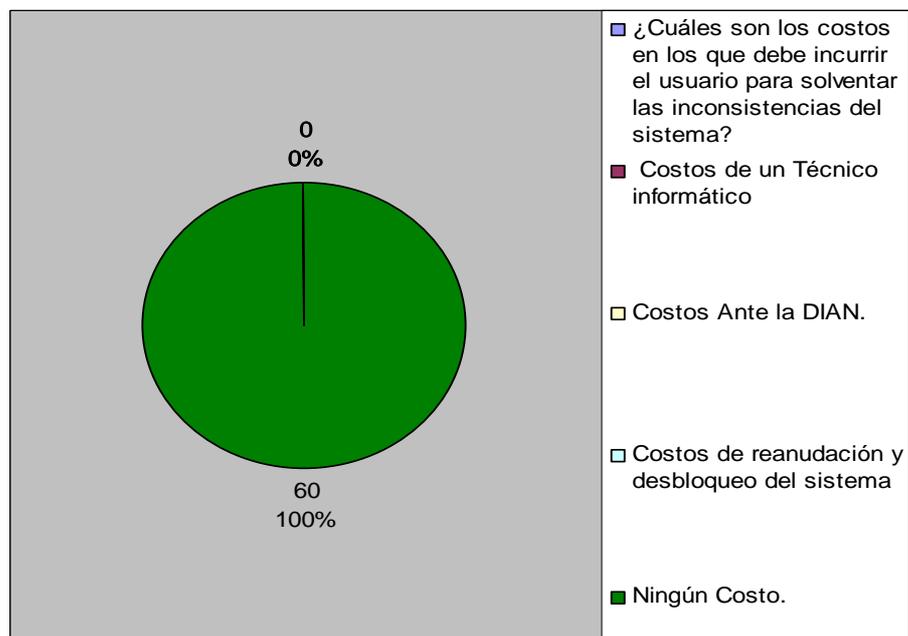
- a. Costos de un Técnico informático.
- b. Costos Ante la DIAN.
- c. Costos de reanudación y desbloqueo del sistema
- d. Ningún Costo.

El resultado para esta pregunta fue el siguiente de un total de 60 usuarios encuestados:

- a. 0 Usuarios respondieron Costos de un técnicos informático.
- b. 0 Usuarios respondieron costos ante la DIAN.
- C. 0 usuarios respondieron Costos de reanudación y desbloqueo del sistema.
- d. Los 60 usuarios encuestados respondieron que no incurren en ningún costo para solventar las inconsistencias del sistema.

Los 60 usuarios que respondieron que no tiene ningún costo para solventar las inconsistencias del sistema, señalan que la entidad se ha encargado de solventar todos los costos de funcionamiento de los sistemas informáticos electrónicos, incluyendo las ocasiones en las que se presentan problemas o inconvenientes en su funcionamiento, este es un motivo mas a destacar, en la que la entidad ofrece sus servicios de manera sistematizada, sin que el usuario incurra en ningún costo; todos los servicios informáticos electrónicos están a disposición de los usuarios con el fin de prestar un servicio integro, adecuado y oportuno. También se argumenta que la DIAN coloca a la disposición de los usuarios en estos casos, funcionarios especializados en el funcionamiento de los sistemas informáticos electrónicos, sin ningún costo además de ofrecer un servicio muy profesional por parte de la entidad.

**Grafico 16. ¿Cuáles son los costos en los que debe incurrir el usuario para solventar las inconsistencias del sistema?**



**5. Realizar Un Análisis Comparativo entre el sistema Syga siglo XXI y el sistema Muisca, en cuanto al funcionamiento en el proceso carga importación.**

La Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN), desde su dirección central siempre ha realizado grandes esfuerzos en llevar cabo mejoras tecnológicas y de infraestructura; con el fin de brindar un servicio ágil y oportuno al usuario en todas las operaciones de comercio internacional.

En lo relacionado al proceso carga importación, los dos últimos sistemas encargados de manejar este proceso: Sistema syga siglo XXI importación, y el actual sistema Muisca importación; han tenido como objetivo primordial agilizar las operaciones del comercio internacional.

Cabe señalar como un aspecto muy importante, no determinar a ninguno de los dos sistemas como mejor o peor que el otro; ya que tanto el anterior como el actual sistema cuentan o contaron con elementos útiles y necesarios para el usuario; en su momento la implementación del sistema syga siglo XXI importación, permitió en gran manera agilizar las operaciones; además de ser diseñados para tratar de alcanzar y cumplir con el mismo objetivo

En el siguiente cuadro se puede observar la comparación entre los dos sistemas encargados de llevar todos los procedimientos en carga importación: Sistema Syga Siglo XXI- Sistema Muisca.

Tabla 1. Análisis Comparativo

SYGA SIGLO XXI IMPORTACION	MUISCA IMPORTACION
<b>1. Manifiestar Carga</b>	
<p>Se presentaba ante la DIAN menos información y descripción de la unidad de carga transportada, en este procedimiento se empleaba menos tiempo para el usuario, por ende menor control para la DIAN.</p>	<p>Se exige al transportador que realice una descripción específica y detallada de la unidad de carga como su peso bruto, volumen, cantidad; es decir el transportador ingresa mas información, por ende se demora mas tiempo, esto refleja mayor control para la DIAN.</p>
<b>2. Aviso de llegada.</b>	
<p>- Mediante este sistema se realizaba todo este procedimiento en le puente internacional de Rumichaca, el transportador realizaba el aviso mediante un código el 3700, este se lo generaba apenas en ese momento para cada unidad de carga.</p>	<p>- Ahora ya se presenta un código 1165 manifiesto de carga electrónico, se obtiene inmediatamente se termina de manifiestar la carga, este código se presenta en el puente internacional de Rumichaca. Este código se oficializa cuando el funcionario realiza el aviso de llegada en el puente.</p>

TABLA 1. (Continuación)

<b>3. Planilla de Envío.</b>	
<p>- Mediante este sistema se realizaba una planilla de envío por todos los vehículos, presentándose de esta manera menor control para la DIAN. -La planilla de envío iba dentro del manifiesto consolidador</p>	<p>- Se genera una planilla de envío por cada vehiculo, para despachar el vehiculo al deposito con su respectiva planilla de envío. -Es un documento específico y exigente para cada unidad de carga.</p>
<b>4. Planilla de Recepción.</b>	
<p>- A la llegada al depósito se generaba una planilla de recepción, en donde se amparaba toda la carga. - Se presentaba menor gasto de papelería para los depósitos, ya que como se menciona anteriormente, se realizaba solo una planilla de recepción; este trabajo lo podían realizar uno o dos operarios.</p>	<p>- Se realiza planilla de recepción por vehiculo, se debe revisar vehiculo por vehiculo, se incrementa el trabajo mayor personal, operarios encargados de decepcionar la carga, con el fin de cumplir y llevar mas control por parte de la DIAN, si no concuerda con lo que se manifiesta en los documentos, se presenta una sanción alta para el transportador. En este sistema se incrementa los gastos administrativos para los depósitos.</p>
<b>5. Reconocimiento de la carga</b>	
<p>Este procedimiento mediante este sistema, se lo realizaba en el Puente Internacional de Rumichaca; para que no se presentara ninguna inconsistencia y por motivos de mayor control por parte de la DIAN, se realizaba un acompañamiento de funcionarios de la DIAN denominados reconocedores de carga, durante todo el trayecto hasta la llegada de la carga al deposito; es decir antes era mas seguro el reconocimiento de carga.</p>	<p>Se verifica la cantidad, peso bruto y naturaleza de la carga en el depósito, en el momento inmediato al cual ingresa la mercancía. Para cualquier inconsistencia que se pueda presentar se tiene un plazo máximo de una hora por parte del transportador para llegar al depósito habilitado. En este punto se presenta menor control por parte de LA DIAN,</p>

Tabla 1. (Continuación)

<b>6. Otros Aspectos</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- En este sistema la entidad, para motivos de seguridad en los procedimientos, se quedaba con los soportes de las operaciones de importación.</li> <li>- En este sistema se hacia necesario, que el funcionario encargado de importaciones en el puesto de control de Rumichaca, sellaba todos los documentos, con motivo de legalizarlos y aprobarlos, incurriendo mayor tiempo y trabajo para el funcionario y para el usuario.</li> <li>- Este sistema no se permitía llevar un control pleno en todas las operaciones por parte de la DIAN.</li> <li>- Este sistema era muy limitado, y por ende mas rápido; es decir, carga mas fácil que el actual</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ahora todos los documentos ya aparecen de manera sistematizada, la entidad ya no necesita quedarse con ningún soporte, motivo por el cual se elimina el archivo en lo que tiene que ver al proceso carga importación para la DIAN:</li> <li>- Los documentos sistematizados, son generados completamente legalizados y aprobados por la dirección central de la DIAN, es decir que ya no se sella ningún documento en el proceso carga importación.</li> <li>- Se presenta mediante este sistema control pleno de las operaciones, por medio de la Dirección Central.</li> <li>- El sistema Muisca presenta una información mas integra: Tributaria, cambiaria, y aduanera; a su vez permite a los funcionarios generar reportes.</li> <li>- Este sistema es más pesado, por lo tanto más lento.</li> </ul>

Entre los principales aspectos que se pueden señalar a través del anterior cuadro, se pueden mencionar los siguientes:

Algo muy importante que se puede mencionar es que la implementación de los dos sistemas por parte de la DIAN, cada uno en su debido tiempo, han permitido

de una u otra forma agilizar las operaciones de comercio internacional; no podemos mencionar o concluir cual de los dos es mejor en relación al otro, simplemente que se han hecho mejoras tecnológicas que han permitido llevar una mayor agilidad en todos los procedimientos.

Se puede mencionar que el actual sistema muisca ofrece mas servicios, en beneficio del usuario y de los funcionarios de la DIAN; ya que por medio de este se pueden realizar tramites no solamente de tipo aduanero, también se permite realizar consultas y procedimientos de tipo cambiario y tributario; debido a que el sistema posee una gran plataforma electrónica, que le permite aumentar su capacidad, y por ende ofrecer mayor servicios para el usuario.

Cabe señalar, además que este sistema permite a los funcionarios de la DIAN generar reportes por medio del sistema, con el fin de que la dirección central tenga pleno conocimiento y transparencia de lo que el funcionario sugiere, anteriormente el funcionario debía realizar reportes de manera manual, lo que originaba mayor tiempo para que la Dirección central de la DIAN, tuviera conocimiento de lo que el funcionario reportaba.

El sistema muisca ofrece a la Dirección Central de la DIAN, tener pleno conocimiento de lo que el funcionario en el momento esta realizando, permite conocer en cada uno de los procedimientos, la manera como el funcionario esta manejando este proceso; aspectos tales como: saber que funcionario realiza el procedimiento, en que lugar, fecha, hora, esto permite conocer si el procedimiento se lo realiza de manera transparente y correcta; este es un gran beneficio para la DIAN, debido a llevar las operaciones de manera sistematizada.

De esta manera se puede concluir que todos los servicios mencionados, que se pueden ofrecer por medio del sistema muisca, tanto para el usuario como para el funcionario, originan que el sistema muisca sea mas pesado y por ende mas lento en comparación al sistema siglo XXI, el cual era mas limitado, es decir, no ofrecía tantos servicios, como: consultas, información, procedimientos, lo que hacia que este sistema fuera mas rápido.

Teniendo en cuenta los anteriores aspectos mencionados, en el proceso carga importación se puede mencionar algo muy importante en cuanto al control que desea la DIAN en los procedimientos; aquí observamos lo que se presenta en el reconocimiento de carga, en el momento en el cual el funcionario de la DIAN reporta al usuario en el puesto de control ubicado en el puente internacional de Rumichaca de la planilla de envío, se asume que esta planilla brinda todas las garantías y condiciones de que la carga transportada hasta el deposito habilitado por la DIAN, cumple con todos los requerimientos exigidos por la DIAN( cantidad, peso bruto y naturaleza de la carga), en caso de presentarse anomalías en el momento en el cual el funcionario de la DIAN conocido como reconocedor de carga, hace revisión en el deposito habilitado, y en caso de que la carga no

concuerde con lo que se manifiesta en la documentación, incurre para el usuario una elevada multa y sanción.

Se puede señalar que la DIAN, diseñó este procedimiento de esta manera, para permitir que el trabajo que realizaba antes el reconocedor de carga, de acompañar la carga hasta el deposito habilitado, sea reemplazado y cubierto a través del sistema por medio de la planilla de envío, originando que el trabajo que se realizaba durante este trayecto sea destinado por este funcionario para ejecutar otras actividades.

Otro aspecto muy importante es el gran inconformismo que se presenta por parte de los funcionarios que manejan el proceso carga importación por medio del sistema Muisca, ya que argumentan que este procedimiento del reconocimiento de carga, no es tan seguro en comparación con el anterior que se manejaba por medio del sistema syga siglo XXI; como se mencionaba en el anterior cuadro comparativo, se realizaba un acompañamiento de la carga desde el puente Internacional de Rumichaca hasta el deposito habilitado por la DIAN por parte de un funcionario(reconocedor de carga), lo cual permitía control y transparencia durante todo este trayecto en el ingreso de carga; es decir por medio del actual sistema, en el momento en que es transportada la carga hasta el deposito habilitado por la DIAN, y su permanencia en este, se pueden presentar irregularidades del ingreso de la mercancía, debido a que se debe esperar a que se designe un funcionario para que realice el reconocimiento de carga.

## 6. PLAN DE ACCIÓN

Tabla 2. Plan de Acción.

OBJETVO	ESTRATEGIA	ACTIVIDAD	META	INDICADOR	TIEMPO	PRESUPUESTO	RESPONSABLE
<b>Ofrecer un mejor servicio mediante el sistema Muisca</b>	Capacitar y mantener informados a los usuarios, acerca del sistema en general.	Crear un programa de capacitación permanente para los usuarios por parte de la entidad.	Nivel de Satisfacción de los usuarios.	Numero de capacitaciones realizadas en el mes/Total de capacitaciones al mes Total de	6 meses.	3.000.000	Área de talento Humano y Recursos Humanos.
		Suministrar al usuario, folletos, cartillas, videos, que le permita informarse acerca del funcionamiento	Nivel de Satisfacción de los usuarios	Numero de folletos, cartillas, videos suministrados a los usuarios.	3 meses	2.000.000	Área de talento Humano y Recursos Humanos

Tabla 2. (Continuación)

	Adecuar la actual red informática que provee al sistema, en cuanto a capacidad y eficacia.	Adoptar e implementar innovaciones tecnológicas ágiles y eficaces de redes informáticas	Nivel de Satisfacción de los usuarios.  Implementación de nueva red informática/18 meses.	Manejo del sistema y agilización en los procedimientos.	18 meses	5.000.000	Área de Soporte Técnico.
<b>Mejorar la atención a los usuarios, cuando los procedimientos se ven afectados por falencias en el sistema</b>	Tener a disposición funcionarios en la división de gestión de la operación aduanera, que se encarguen de manera específica de las necesidades que se les presenta a los usuarios debido al manejo del sistema.	Crear una línea gratuita de atención inmediata por parte de la entidad, con el fin de que los usuarios tengan respuesta oportuna a sus solicitudes.	Nivel de Satisfacción de los usuarios por el servicio prestado	Disposición de dos funcionarios encargados de atender solicitudes de los usuarios.	6 meses.	2.500.000	Área de Asistencia al cliente
	Realizar un control o seguimiento, a las necesidades de los usuarios	Crear una base de datos de todos los usuarios en donde se permita establecer sus necesidades	Atender y Disminuir el número de quejas y reclamos por parte de los Usuarios.	Disminuir En un 50% las quejas y reclamos por parte de los usuarios	6 meses	1.000.000	División de Gestión de Operación Aduanera

Tabla 2. (Continuación)

		(quejas, reclamos, etc.)					
<b>Realizar mejoras en todos los procedimientos del actual sistema con respecto al anterior.</b>	Evaluar periódicamente el funcionamiento del sistema Muisca.	Llevar un seguimiento o control de todos los casos, en los cuales se presentan irregularidades en los procedimientos.	Mejorar el funcionamiento del sistema Muisca	Disminuir en un 80% las irregularidades presentadas en los procedimientos.	3 meses	500.000	División de Gestión Operación Aduanera.
		Llevar un seguimiento o control de todos los casos, en los cuales se presentan fallas o falencias en el sistema.	Mejorar el funcionamiento del sistema Muisca. Nivel de Satisfacción de los usuarios	Disminuir en un 80% los casos en los que se presentan fallas o falencias en el sistema.	3 meses	500.000	División de Gestión Operación Aduanera

Tabla 2. (Continuacion)

	Fortalecer Resultados positivos del anterior sistema syga.	Unificar en el procedimiento de reconocimiento de carga, la seguridad que permite la planilla de envío, con la anterior manera de acompañar este proceso por medio del funcionario hasta el depósito, todo con el fin de que no se presente irregularidades en el ingreso de la carga	Mejorar el funcionamiento del sistema Muisca. Disminuir el número de irregularidades, durante este procedimiento.	Mayor control para la entidad, disminución de irregularidades durante este procedimiento .	12 meses	2.000.000	Dirección Central DIAN y Director Seccional Ipiales
--	--	---	--	--	----------	-----------	---

## 7. CONCLUSIONES

Los objetivos desarrollados en el trabajo, Análisis y evaluación de desempeño a la implementación del proceso carga importación a través del sistema Muisca en la DIAN Ipiales, nos permite concluir lo siguiente:

Las actividades diarias de comercio internacional que se presentan en esta zona de frontera, debido al gran flujo de mercancías que diariamente transitan por el puente Internacional de Rumichaca, hace necesario que se busquen métodos y tecnologías innovadoras por parte de las entidades que regulan el comercio internacional, en donde se logre eficiencia y eficacia durante todos los procedimientos que presentan en esta zona de frontera; todo con el fin de cumplir con obligaciones con los usuarios y de satisfacer al máximo sus necesidades.

La DIAN desde su dirección central siempre se ha encaminado a implementar mejoras tecnológicas a sus servicios, como en el caso del proceso carga importación, anteriormente a través del sistema SYGA importación y actualmente de una manera más sistematizada por medio del sistema Muisca.

El sistema Muisca ha permitido en gran manera agilizar las operaciones diarias del comercio internacional en esta zona de frontera, permitiendo al usuario simplificar algunos pasos durante el proceso carga importación, en comparación con el anterior sistema, brindándole de esta manera mayor agilidad en los procedimientos; es decir que para los usuarios el servicio prestado en el proceso carga importación a través del sistema Muisca ha mejorado en relación al anterior sistema Syga.

Cabe señalar como aspecto importante que el sistema Muisca esta cumpliendo hasta el momento con el objetivo primordial para el cual fue diseñado brindar mayor control en los procedimientos del proceso carga importación, ya que su funcionamiento permite generar toda la información necesaria de todos los actores y elementos que intervienen durante el proceso carga importación, es decir: transportador, deposito, carga.

Mediante este trabajo se puede concluir que hay un procedimiento dentro del proceso carga importación a través del sistema Muisca, en el cual no se esta ofreciendo el completo control para la entidad durante su ejecución, se presenta en el reconocimiento de carga, debido a que ya no se realiza el acompañamiento de la carga desde el Puente Internacional de Rumichaca hasta el deposito habilitado por parte de un funcionario, como se realizaba en el sistema Syga, este aspecto ofrecía a la DIAN transparencia y control durante todo este procedimiento, por ello se presenta gran preocupación e inconformismo por parte de los funcionarios que manejan el proceso carga importación.

Se puede concluir que para la mayoría de usuarios en lo referente a los costos, el actual sistema Muisca no ha producido ningún impacto sobre estos, es decir permanecen igual; cabe señalar que el usuario no está percibiendo que el sistema Muisca al permitir mayor agilidad y eficiencia en los procedimientos, le estaría generando al usuario menores costos en relación al tiempo, es decir puede movilizar más carga de manera eficiente y oportuna; el usuario solo está percibiendo lo que tiene que ver a los costos administrativos.

Los principales problemas presentados hasta el momento por el funcionamiento y manejo del sistema Muisca en el proceso carga importación para el usuario, es el bloqueo y lentitud que en ocasiones presenta el sistema, ya que al ser una herramienta informática electrónica se expone a estos riesgos e inconvenientes, pero cabe señalar que en la mayoría de los casos en las que se han presentado estos problemas, no ha incurrido para el usuario perder demasiado tiempo en solucionar o restablecerse el sistema.

Entre otros aspectos preocupantes para el usuario, encontramos ocasiones en las que se han presentado fallas o falencias en el sistema, la entidad no ha prestado atención inmediata a sus necesidades, debido a no tener disposición de los funcionarios que operan el sistema Muisca.

Otro aspecto preocupante para el usuario es la falta de capacitaciones por parte de la entidad en lo que se refiere al funcionamiento y manejo del sistema Muisca, ya que al ser este un sistema informático electrónico requiere de mayor información y actualización por parte de la entidad que implementó este sistema hacia el usuario.

## 8. RECOMENDACIONES

- Se propone en el proceso carga importación a través del sistema Muisca, tener una relación permanente entre la entidad prestadora del servicio en este caso la DIAN con los usuarios, con el fin de cumplir de manera ágil y oportuna con todas las exigencias, requerimientos y necesidades que se presentan a causa del manejo y funcionamiento del sistema para el usuario.

Adecuar la actual red informática encargada de proveer al sistema Muisca en cuanto a capacidad, agilidad y eficacia, implementando las últimas innovaciones tecnológicas, capaces de mejorar los procedimientos que se manejan a través de los servicios informáticos electrónicos.

Capacitar y actualizar al usuario por parte de la entidad de manera permanente, con el fin de que el usuario se mantenga informado y actualizado a cerca del sistema en general, facilitándole de esta manera su manejo y por ende el éxito en sus operaciones diarias del comercio internacional.

Fortalecer los resultados positivos del anterior sistema Syga, encargado de manejar el proceso carga importación, con el fin de que todos los procedimientos que se manejan por medio del actual sistema Muisca, cumplan con todos los requerimientos y exigencias por los cuales el sistema fue diseñado por parte de la entidad.

- Atender de manera oportuna con las solicitudes que el usuario presenta ante la DIAN, en los casos que se presenten fallas o falencias en el funcionamiento y manejo del sistema, tener disponibilidad inmediata de funcionarios encargados de manejar los servicios informáticos electrónicos, con el fin de no presentar para los usuarios retraso en las operaciones y en el cumplimiento de obligaciones con clientes.

Se recomienda seguir haciendo este tipo de innovaciones tecnológicas por parte de la DIAN, como en este caso la implementación del actual sistema Muisca, ya que por medio de estas herramientas informáticas electrónicas se puede notar los resultados positivos de llevar las operaciones del proceso carga importación de manera sistematizada.

Utilizar este documento como una herramienta, para fortalecer y mejorar el servicio prestado a través del sistema Muisca en el proceso carga importación, que los problemas detectados acerca funcionamiento del sistema mediante esta trabajo, permitan a la entidad adecuar y mejorar los procedimientos con el fin de

ofrecer al usuario un servicio oportuno y adecuado; además de permitir un total control y transparencia para la DIAN en cada uno de los procedimientos que se manejan en el ingreso de carga.

## **BIBLIOGRAFIA**

Arantxa Alcaide de la Fuente, A:(2009) Relaciones comerciales por medios electrónicos.

Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales, Estatuto aduanero colombiano (2009), legis editores 2008.

Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales, Guía centro de servicios aduaneros cesa. (2009)

Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (2004), Cartilla modelo único de ingresos, servicio y control automatizado.

Palomar Alberto Olmeda, (2007), la actividad administrativa efectuada por medios electrónicos.

## NETGRAFIA

Consultado en

[http://es.wikipedia.org/wiki/Agencia\\_Tributaria](http://es.wikipedia.org/wiki/Agencia_Tributaria), nov 2009.

<http://ipitimes.com/narino.htm>, dic 2009.

<http://www.dian.gov.co/Content/dianvirtual/capacitacion.htm>, nov 200,

<http://web.presidencia.gov.co/sp/2009/enero/21/17212009.html>, nov 2009.

# ANEXOS

### ANEXO A. CRONOGRAMA

	ACTIVIDADES	Duración en meses.					
		1	2	3	4	5	6
1	Iniciación Pasantía	■					
2	Conocimiento de las actividades que se llevan a cabo en la división de gestión de la operación aduanera.	■					
3	Recopilación de Información	■	■				
4	Acompañamiento de los diferentes procesos de importación(visitas a agencias de aduanas, depósitos, transportistas)		■	■	■	■	
5	Presentación de documentos a la universidad	■	■				
6	Primera asesoría por parte del docente asignado		■				
7	Aceptación de la pasantía como opción de grado			■			
8	Presentación del primer informe al docente y al comité curricular			■			
9	Desarrollo del proyecto de grado				■	■	■
10	Asesoría por parte del docente			■	■	■	
10	Presentación del segundo informe				■		
11	Correcciones del informe				■	■	■
12	Presentación del informe final						■

**ANEXO B. PRESUPUESTO**

<b>ACTIVIDADES</b>	<b>COSTOS DIRECTOS</b>	<b>COSTOS INDIRECTOS</b>
CONSULTAS INTERNET	150.000	
VIAJES A ASESORIAS DE IPIALES- PASTO- IPIALES		80.000
ESTADIA EN LA CIUDAD DE PASTO		50.000
GASTOS DE TRANSPORTE PARA ASISTIR A LAS DISTINTAS ENTREVISTAS Y ENCUESTAS A TRANSPORTISTAS, AGENCIAS DE ADUANAS Y DEPÓSITOS HABILITADOS.		25.000
GRABACION DE INFORMACION	25.000	
LLAMADAS TELEFONICAS		13.000
IMPRESIÓN DE TRABAJOS DE AVANCES	15.000	
FOTOCOPIAS ENCUESTAS, LIBROS ARTICULOS, MATERIAL DE LAS ENTIDADES	60.000	
IMPRESIÓN Y EMPASTADO TRABAJO ESCRITO.	20.000	
<b>Total</b>	<b>270.000</b>	<b>168.000</b>

**Total: \$ 438.000**

## ANEXO C. ENCUESTA



### UNIVERSIDAD DE NARIÑO FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS COMERCIO INTERNACIONAL Y MERCADEO

#### ENCUESTAS DE OPINION

**OBJETIVO:** Identificar aspectos del sistema muisca carga importación que para los usuarios influyen en las actividades diarias del comercio exterior en la **DIAN de Ipiales**.

**1-¿Usted Conoce el funcionamiento del sistema muisca carga importación?**

**2-¿Qué problemas son los mas frecuentes en el manejo del sistema?**

**3-¿Cuáles, según usted, son las falencias mas relevantes que presenta el sistema muisca?**

**4- ¿si ha mejorado el servicio prestado en este proceso carga importación, a través de este sistema, en relación al anterior sistema Syga?**

**5- ¿En términos de tiempo ha mejorado sus actividades diarias de comercio exterior con la implementación del sistema muisca?**

**6-¿Cómo ha sido el efecto causado en sus costos, la implementación del sistema muisca, en lo que se refiere a las actividades del proceso carga importación. Se han disminuido o aumentado?**

**7-¿usted recibe por parte de la DIAN, constantes capacitaciones acerca del manejo del sistema?**

**8-Cuando se presenta falencias en el sistema, la entidad si le presta atención inmediata a sus necesidades?**

**9-¿Cuál es su opinión frente a la implementación tecnológica e infraestructura con que cuenta la DIAN?**

**10-¿Que recomendaciones daría al proceso carga importación a través del sistema muisca, que permita realizar mejoras con el fin de ofrecer un mejor servicio?**

**11-Califique definitivamente en una escala de 1 a 5 al servicio prestado a través del sistema informático electrónico Muisca implementado por la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales.**

**Siendo 1 un desempeño deficiente y 5 un desempeño optimo.**

1  2  3  4  5

## Anexo D. Encuesta



### UNIVERSIDAD DE NARIÑO FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS COMERCIO INTERNACIONAL Y MERCADEO

#### ENCUESTAS DE OPINION

**OBJETIVO:** Identificar aspectos del sistema muisca carga importación que para los usuarios influyen en las actividades diarias del comercio exterior en la **DIAN de Ipiales**.

1. ¿Cuál es el tiempo promedio para el ingreso de carga en condiciones normales?

A. 5 minutos- 15 minutos      b. 15 minutos- 30 minutos      c. 30 minutos- 45 minutos  
d. 45 minutos- 1 hora      e. Mas de una hora

2. ¿Cuál es el tiempo promedio para el ingreso de carga cuando se presentan fallas en el sistema?

a. 5 minutos- 15 minutos      b. 15 minutos- 30 minutos      c. 30 minutos- 45 minutos  
d. 45 minutos- 1 hora      e. Mas de una hora

3. ¿Cuánto tiempo se demora en restablecerse el sistema?

A. 5 minutos- 15 minutos      b. 15 minutos- 30 minutos      c. 30 minutos- 45 minutos  
d. 45 minutos- 1 hora      e. Mas de una hora

4. ¿En cuánto tiempo se tiene una respuesta o una solución al inconveniente presentado?

A. 5 minutos- 15 minutos      b. 15 minutos- 30 minutos      c. 30 minutos- 45 minutos  
d. 45 minutos- 1 hora      e. Mas de una hora

5. ¿Cuáles son los costos en los que debe incurrir el usuario para solventar las inconsistencias del sistema?

- a. Costos de un Técnico informático.
- b. Costos Ante la DIAN.
- c. Costos de reanudación y desbloqueo del sistema
- d. Ningún Costo.