

**PROPUESTA PARA IMPLEMENTAR MECANISMOS PARA MEJORAR LA
ATENCIÓN AL USUARIO EN LA DIVISIÓN DE FISCALIZACIÓN DE LA DIAN
IPIALES - 2004**

LILIANA ELIZABETH IBARRA GUAQUEZ

**UNIVERSIDAD DE NARIÑO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
PROGRAMA COMERCIO INTERNACIONAL Y MERCADEO
IPIALES
2004**

**PROPUESTA PARA IMPLEMENTAR MECANISMOS PARA MEJORAR LA
ATENCIÓN AL USUARIO EN LA DIVISIÓN DE FISCALIZACIÓN DE LA DIAN
IPIALES - 2004**

LILIANA ELIZABETH IBARRA GUAQUEZ

**Trabajo presentado como opción de grado para optar el título de Profesional
en Comercio Internacional y Mercadeo**

**Asesor:
MARCO VINICIO PAREDES**

**UNIVERSIDAD DE NARIÑO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
PROGRAMA COMERCIO INTERNACIONAL Y MERCADEO
IPIALES
2004**

“Las ideas y conclusiones aportadas en la tesis de grado, son responsabilidad exclusiva de los autores”.

“Artículo 1 del Acuerdo No. 324 de octubre 11 de 1966, emanada del honorable consejo Directivo de la Universidad de Nariño”

Nota de aceptación:

Jurado

Asesor

Asesor

San Juan de Pasto, marzo. 2005

CONTENIDO

	pág
INTRODUCCIÓN	15
1. TITULO	16
2. RESEÑA HISTORICA DE LA ENTIDAD	17
2.1 MISIÓN DE LA EMPRESA	17
2.2 VISIÓN DE LA EMPRESA	17
2.3 OBJETIVO DE LA ENTIDAD	17
2.4 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	18
2.5 POLÍTICAS DE LA ENTIDAD	19
2.6 ESTRATEGIAS	20
2.6.1 Estrategia Plan De Desarrollo Institucional	20
2.6.2 Estrategia Plan De Producción. Metas de gestión	21
2.6.3 Estrategia Plan De Supervisión y Control.	23
3. JUSTIFICACIÓN	24
4. OBJETIVOS	25
4.1 OBJETIVO GENERAL	25
4.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS	25
5. METODOLOGÍA	26
5.1 TIPO DE ESTUDIO	26
5.2 METODO DE LA INVESTIGACION	26
5.3 FUENTES PARA LA RECOLECCION DE LA INFORMACION	26

5.4 DETERMINACION DE LA MUESTRA	27
5.5 ANALISIS DE RESULTADOS	27
6. MARCO TEORICO	34
7. MARCO LEGAL	38
8. DESCRIPCION DEL CARGO, FUNCIONES, PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS.	39
8.1 DESCRIPCIÓN GENÉRICA	39
8.2 FUNCIONES	39
8.3 RESPONSABILIDAD	40
8.4 PROCESOS	41
9. PROCESOS DE LA DIVISIÓN DE FISCALIZACIÓN ADUANERA	43
9.1 FORMULACIÓN DE LIQUIDACIONES OFICIALES DE CORRECCIÓN Y DE REVISIÓN DE VALOR	43
9.2 DEFINICIÓN DE SITUACIÓN JURÍDICA DE MERCANCÍAS APREHENDIDAS	43
9.3 APLICACIÓN DE SANCIONES Y MULTAS	44
10. PROCEDIMIENTOS EN LA ATENCION AL USUARIO	45
10.1 INSPECTOR DE OPERATIVOS	45
10.2 JEFE DE SECRETARIA DE FISCALIZACION ADUANERA	45
10.3 JEFE DE RECONOCIMIENTO Y AVALUO	46
10.4 DOFA DE ATENCIÓN AL USUARIO EN LA DIVISIÓN DE FISCALIZACIÓN	47
10.4.1 Debilidades	47
10.4.2 Oportunidades	47
10.4.3 Fortalezas	48

10.4.4 Amenazas	48
10.5 ESTRATEGIAS QUE PERMITAN MEJORAR EL SERVICIO BRINDADO A LOS USUARIOS EN LA DIVISION DE FISCALIZACION	48
10.5.1 Estrategia FO	48
10.5.2 Estrategias FA	48
10.5.3 Estrategias DO	48
11. PROBLEMAS DETECTADOS EN EL AREA Y POSIBLES SOLUCIONES	50
12. APORTES A LA ENTIDAD	51
13. CONCLUSIONES	52
14. RECOMENDACIONES	53
BIBLIOGRAFIA	54
ANEXO	55

LISTA DE CUADROS

	pág
Cuadro 1. Pregunta 1 Considera usted que el servicio brindado en la división de fiscalización es?	28
Cuadro 2. Pregunta 2 Al momento de su ingreso a la administración usted encuentra facilidad de acceso a la dependencia que necesita?	28
Cuadro 3. PREGUNTA 3 Al momento de ingresar a la oficina de Fiscalización la atención por parte de la jefe de esta División es?	29
Cuadro 4. PREGUNTA 4 Al momento de solicitar información, al funcionario encargado de su proceso. Este le suministra la información de una manera	30
Cuadro 5. PREGUNTA 5 Observa usted que los lugares de espera mientras el funcionario lo atiende son	31
Cuadro 6. PREGUNTA 6 Cuando usted solicita un revaluó de la mercancía aprehendida el funcionario se encuentra en disposición de hacerlo?	32
Cuadro 7. Pregunta 7 Cuando usted presenta pruebas demostrando la legalidad de sus mercancías, encuentra agilidad en la devolución de las mismas?	32

LISTA DE FIGURAS

	pág
Figura 1. Administración delegada de aduanas nacionales de Ipiales	19
Figura 2. Pregunta 1 Considera usted que el servicio brindado en la división de fiscalización es?	28
Figura 3. Pregunta 2 Al momento de su ingreso a la administración usted encuentra facilidad de acceso a la dependencia que necesita?	29
Figura 4. Pregunta 3 Al momento de ingresar a la oficina de Fiscalización la atención por parte de la jefe de esta División es?	30
Figura 5. PREGUNTA 4 Al momento de solicitar información, al funcionario encargado de su proceso. Este le suministra la información de una manera	31
Figura 6. PREGUNTA 5 Observa usted que los lugares de espera mientras el funcionario lo atiende son	31
Figura 7. Pregunta 6 Cuando usted solicita un revaluó de la mercancía aprehendida el funcionario se encuentra en disposición de hacerlo?	32
Figura 8. Pregunta 7 Cuando usted presenta pruebas demostrando la legalidad de sus mercancías, encuentra agilidad en la devolución de las mismas?	33

LISTA DE ANEXOS

	pág
Anexo A. Encuesta dirección de impuestos y aduanas nacionales división de fiscalización Iphiales	56
Anexo B. Proceso de atención al usuario en la división de fiscalización aduanera	57
Anexo C. Proceso para la formulación de requerimiento especial aduanero propuesta de decomiso	58
Anexo D. Grupo liquidación	59

RESUMEN

La división de Fiscalización Aduanera de la DIAN – Ipiales, es una de las dependencias que más contacto tiene con el cliente, por causa de aprehensiones de mercancías, donde este se presenta a realizar reclamos, o solicitudes tanto de información como de devolución; cuando se presentan las pruebas suficientes que soporten, la mercancía y la conviertan en legal. No obstante la división tiene inconvenientes en cuanto la atención que se les presta a los usuarios; por lo tanto se vio la necesidad de, diseñar una encuesta que permitiera conocer el servicio y la atención que recibe el usuario en esta división.

A través de los resultados obtenidos se detectaron algunas falencias como el mal servicio y atención al usuario, mala atención por parte de la jefe de fiscalización y falta de lugares de espera para el cliente mientras es atendido entre otros. Esto se debe a que la entidad no cuenta con un adecuado mecanismo para resolver de una manera más ágil y eficiente los diferentes asuntos que se encuentran pendientes en esta área, lo que actualmente ha generado que se presente pérdida de tiempo tanto para quien solicita la información como para los funcionarios quienes se encargan de manejar los documentos correspondientes a la tramitología en lo relacionado a la legalización de mercancías; por lo tanto no es adecuada la información que pretende dar la entidad a los usuarios infractores, ya que no son atendidos respetuosamente, ni con la información necesaria sobre sus procesos y procedimientos que deben seguir para que en algunos casos puedan recuperar sus mercancías antes del decomiso.

El estudio generó conclusiones no solo de mala atención y servicio sino también de ineficiencia en incumplimiento con el trabajo por parte de los funcionarios; conduciendo esto a cargas de trabajo para el pasante y retrasos con los procesos y con los usuarios.

Por lo tanto los mecanismos o alternativas propuestas tratan en lo posible de mejorar el rendimiento y agilidad de los funcionarios, evitando pérdida de tiempo tanto para ellos como para los usuarios.

ABSTRACT

The section of custom house inspection of DIAN-IPIALES is one of dependence which made the most number of contracts with customers due to goods apprehensions where customers can claim or ask solicitude about information and repayments where enough proofs which support the goods and become it in legal ones. Nevertheless, the section has some problems relating to users' attention; so that it was necessary to design a survey which allow to know the service and attention receiving by user in this section.

Some errors such as bad service and attention focused on users, bad attention by inspection bass, lack of waiting rooms to users were detected through obtained results. This results from a lack of an adequate mechanism inside entity to solve in a more efficient and faster way the different aspects which are in waiting list in this area, which has generated a loss of time not only to who asks information but also workers who are responsible to manage the corresponding documents to stops relating to goods legation, therefore, It is not adequate the information giving by entity to infringing users who are not tried with respect. And needed information about processes and procedures which have to follow with the goal to recover, in some cases, their goods in front of confiscation.

Study generated conclusions about bad attention and service and a lock of efficiency and unfulfillment with work by the part of users which has resulted in passant's increases of work and delays with processes with users.

Therefore, mechanisms and alternatives proposed try, as possible, to improve workers' performance and agility avoiding loss of time addressed to workers and users

INTRODUCCIÓN

El desarrollo de mecanismos para mejorar la atención al usuario en el área de fiscalización de la DIAN IPIALES, se traduce en el afianzamiento de las nuevas expectativas que a nivel organizacional contribuyen al desarrollo empresarial y profesional, logrando formular estrategias que contribuyan a un mejor funcionamiento de la empresa.

En el transcurso práctico y temática de la pasantía. Se pretende adquirir y asimilar los conocimientos sobre el manejo de las operaciones que se desarrollan en el área de fiscalización, para poder vincular una dirección estratégica de mejoramiento mediante el intercambio de ideas entre funcionarios y usuarios del área.

En la DIAN IPIALES, específicamente en el área de fiscalización permitirá conocer el proceso que se lleva a cabo para la disposición de mercancías que fueron aprehendidas o decomisadas porque no cumplen los requisitos que la ley exige, a través de esto se aportará con sugerencias que permitan mejorar las condiciones en las cuales se desenvuelve el área de fiscalización.

1. TITULO

Propuesta para Implementar Mecanismos para mejorar la atención al usuario en el División de Fiscalización de la DIAN IPIALES – 2004.

2. RESEÑA HISTORICA DE LA ENTIDAD

La política de modernización de la Administración Pública, planteó varias acciones a seguir, consultando los avances de la técnica aduanera en el ámbito internacional con miras a lograr que la aduana de Ipiales cumpliera con eficacia el papel que le corresponde como es la presentación de un servicio ágil y eficaz que garantice la fluidez del Comercio Internacional.

2.1 MISIÓN DE LA EMPRESA

En la dirección de impuestos es la responsable de prestar un servicio de facilitación y control a los agentes económicos, para el cumplimiento de las normas que integran el sistema tributario, aduanero y cambiario, obedeciendo los principios constitucionales de la función administrativa, con el fin de recaudar la cantidad correcta de tributos, agilizar las operaciones de comercio exterior, propiciar condiciones de propiciar condiciones de competencia leal, proveer información confiable y oportuna, y contribuir al al bienestar social y económico de los colombianos.

2.2 VISIÓN DE LA EMPRESA

La DIAN se ha posesionado en el contexto mundial como una organización líder en la facilitación del comercio internacional y del cumplimiento de las obligaciones tributarias, aduaneras y cambiarias, con un servicio de alta calidad y alto grado de confianza ciudadana. En el 2006 ha consolidado la autoridad fiscal del Estado, la autonomía institucional, altos niveles de cumplimiento voluntario de las obligaciones que controla y facilita, la integridad y aprovechamiento pleno de la información, de los procesos y la normatividad.

2.3 OBJETIVO DE LA ENTIDAD

Mejorar la eficiencia fiscal de la DIAN. Fomentar el cumplimiento de las obligaciones tributarias, aduaneras y cambiarias, además de controlar eficazmente la evasión, el contrabando y las infracciones cambiarias.

Es una entidad con identidad cultural propia basada en principios y valores institucionales interiorizados con una gestión participativa del talento humano dentro de un sistema gerencial que permite el mejoramiento continuo, integrado y armónico de todas sus áreas.

Orientada al servicio al usuario como pilar fundamental del cumplimiento voluntario y oportuno de sus obligaciones formales.

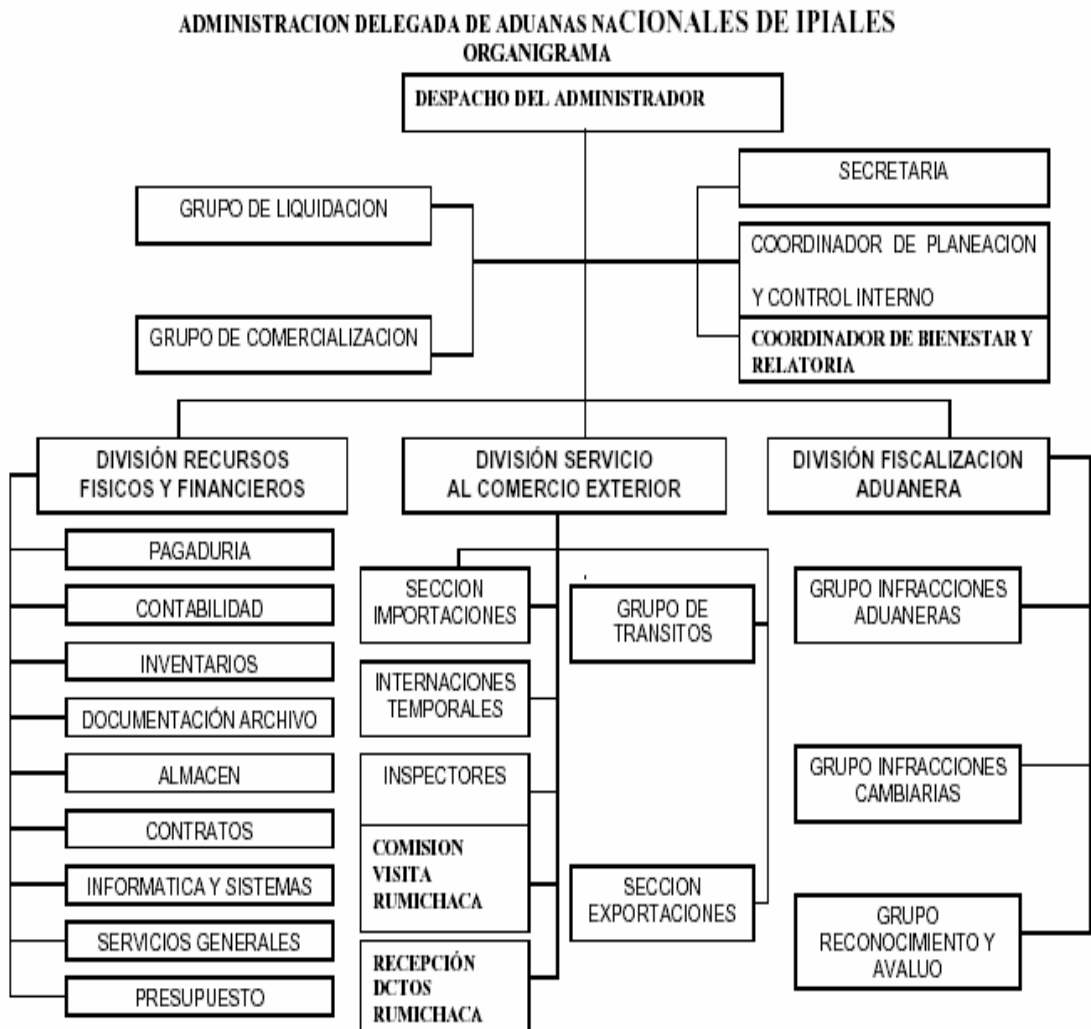
Con proyección educativa a los ciudadanos para formar la cultura de la contribución y responsabilidad tributaria.

2.4 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

Es importante conocer la estructura de la Administración Delegada de Impuestos y Aduanas Nacionales de Ipiales la cual esta conformada de la siguiente manera:

- Grupo de Liquidación
- Grupo de Tránsitos aduaneros
- Grupo infracciones Aduaneras
- Grupo infracciones Cambiarias
- Grupo Reconocimiento y Avalúo
- Grupo de Comercialización
- División Recursos Físicos y Financieros
- División de Servicio al Comercio Exterior
- División Fiscalización Aduanera
- Coordinador de Planeación y Control Interno
- Coordinador de Bienestar y Relataría
- Secretaría

Figura 1. Administración delegada de aduanas nacionales de IPIALES



2.5 POLÍTICAS DE LA ENTIDAD

Ante la pregunta ¿Cómo sabemos que nos estamos acercando a la visión del futuro?, Se puede responder con la definición de unas políticas institucionales que expresan las pautas de conducta que la entidad considera claves para el logro de su visión, las que a su vez son el marco para el planteamiento de objetivos concretos que apunten a la creación de las condiciones presentes que sustenten el nexo con el futuro posible. Las políticas de la DIAN se definen como:

- Desarrollar una cultura de servicio, con el fin de facilitarle al contribuyente y usuario el cumplimiento de sus obligaciones.

- Implementar planes y programas para reducir en las proporciones establecidas en los indicadores, la evasión de los impuestos internos y externos, los delitos fiscales y el contrabando.
- Establecer mecanismos oportunos y ágiles de comunicación y concertación entre las diferentes áreas y niveles de la entidad, con el ánimo de conformar un sistema de coordinación.
- Promover la acción interinstitucional de comunicación e intercambio de información, especialmente con las entidades que inciden en la gestión de la DIAN.
- Trabajar conjuntamente con los gremios económicos, para coordinar las actividades de lucha contra el contrabando y la evasión y mantenerlos informados de las actividades que realiza la DIAN.
- Desarrollar campañas de capacitación y divulgación destinadas a prevenir los fenómenos de evasión y contrabando.
- Propender por un potencial humano altamente calificado y con un comportamiento ético que facilite enfrentar integralmente los fenómenos de la evasión, el contrabando y la corrupción.
- En desarrollo del objetivo están los frentes de acción para los cuales se formula un resultado medible garantizando la efectividad del plan.

2.6 ESTRATEGIAS

Con el fin de lograr el cumplimiento de la misión, la visión y los objetivos de la DIAN, se presentan a continuación, las estrategias que desarrollará la DIAN en los próximos cuatro años.

- Estrategia Plan de Desarrollo Institucional
- Estrategia Plan de Producción
- Estrategia Plan de Supervisión y Control

2.6.1 Estrategia Plan De Desarrollo Institucional. La estrategia Plan de Desarrollo Institucional esta conformada por proyectos, los cuales se encuentran encaminados al logro de la visión de la entidad y permitirán que la DIAN avance en su desarrollo Organizacional, legal e informático.

El responsable de la estrategia de Desarrollo Institucional es la Dirección General, la cual contará con el apoyo de las dependencias, de acuerdo a las necesidades que se presenten.

En el Plan de Desarrollo Institucional se tienen tres proyectos:

- Modelo de Gestión Integral e Integrado de la DIAN
- Reforma Organizacional
- Reformas Legales Requeridas

❖ **Proyecto: Modelo de Gestión Integral e Integrado de la DIAN.** Busca posibilitar un nuevo modelo de gestión en la DIAN, soportado en la integración y estandarización de procesos, la simplificación de tramites y la reducción de tiempos, junto con la configuración de un sistema único de información de la totalidad de los procesos de la entidad, con los consecuentes beneficios derivados de allí, como son información más confiable, oportuna, segura y de fácil acceso.

Este proyecto se realizará en etapas y se trabajará con su propia estructura de operación, bajo la responsabilidad del Director General y con la orientación estratégica del Secretario de Desarrollo Institucional, además participarán expertos, tanto en temas informáticos, como en los procesos de la entidad.

El frente cuenta con los recursos económicos establecidos dentro del Proyecto MAFP II y recursos económicos del presupuesto de la Nación

❖ **Proyecto: Reforma Organizacional.** En desarrollo de las políticas presidenciales de ajuste de la Administración Pública y conforme a las facultades legales disponibles, se adelantará, una reforma Organizacional, capaz de dar respuesta a los retos planteados a la entidad, los cuales se encaminan a mejorar la eficiencia y eficacia de la DIAN.

❖ **Proyecto: Reformas Legales Requeridas.** Como soporte al proceso de integración del sistema de gestión de la entidad y a la nueva estructura Organizacional, la Dirección General lidera la realización de los ajustes de tipo normativo que permitan simplificar el sistema tributario, aduanero y cambiario, tanto en los aspectos sustanciales como procedimentales.

2.6.2 Estrategia Plan De Producción. Con respecto a la Estrategia Plan de Producción está conformada por los programas encaminados al cumplimiento de las funciones propias de la entidad, en otras palabras, al desarrollo de la rutina.

El desarrollo de los programas de la Estrategia Plan de Producción permiten que la Entidad cumpla con su misión, garantizando que se logre y consolide la razón de ser de la DIAN.

La formulación de esta estrategia es responsabilidad de las Direcciones y Secretarías, y su ejecución estará en cabeza del nivel regional, especial y local, llegando a todos los servidores de contribución.

El Plan de Producción, cuenta con los programas de:

- Metas de gestión
- Depuración Contable
- Racionalización de cargas de trabajo
- Desoperativización del nivel central
- Sostenibilidad de la coyuntura Informática
- Programa: Metas de gestión

❖ **El programa de metas de gestión.** Soportado en el modelo actual de gestión, está encaminado a inducir el cumplimiento de la misión institucional en materia de recaudo, control y apoyo.

❖ **Programa: Depuración contable (Ley 716 de 2001).** El programa de Depuración Contable permite cumplir con los lineamientos establecidos por la Ley 716 de Diciembre 24 de 2001, con respecto al saneamiento de la información contable en el sector público, en especial la depuración de la información contable para finales del presente año, para lo cual incluye el proceso contable de la función recaudadora a cargo de la Dirección de Impuestos y el proceso contable de la función pagadora a cargo de la Secretaría General.

❖ **Programa: Racionalización de cargas de trabajo.** Los altos volúmenes de expedientes con que cuentan hoy algunas dependencias en el nivel operativo hace necesario una redefinición de las cargas de trabajo que soportan, este ejercicio debe abordarse con la premisa de optimizar y racionalizar los costos administrativos, además debe considerar el establecimiento de prioridades en la ejecución las actividades y la clasificación de los expedientes por cuantía y fechas de vencimiento.

❖ **Programa: Desoperativización del Nivel Central.** Se requiere implantar un programa encaminado a redireccionar la asignación actual de personal, en

términos cuantitativos y cualitativos, de tal forma que se logren mayores niveles de eficacia en la gestión operativa.

❖ **Programa: Sostenibilidad de la coyuntura informática.** El programa de mantenimiento informático en la coyuntura tiene como objetivo principal garantizar la operación actual de la entidad, para asegurar que las metas de gestión se cumplan en condiciones de normalidad, esto es sin afectar el servicio y el control propios del modelo. A este respecto, la Oficina de Servicios Informáticos es responsable de su ejecución.

2.6.3 Estrategia Plan De Supervisión y Control. La estrategia Plan de Supervisión y Control tiene como finalidad orientar de manera efectiva a las dependencias ejecutoras en el logro de las metas, evaluar los factores que afectan los resultados de la gestión y lograr el mejoramiento continuo del Sistema de Control Interno. Mediante este plan se busca armonizar la intervención de las diferentes áreas y garantizar la retroalimentación permanente sobre los resultados de las evaluaciones practicadas. El Plan de Supervisión y Control, cuenta con los programas de:

- Supervisión
- Auditoria
- Programa: Supervisión: Es desarrollado por cada área del Nivel Central, en cumplimiento de sus funciones gerenciales, incluye aspectos como: la formulación de directrices e instrucciones, la revisión de procedimientos y la capacitación, entre otros.

Programa: Auditoria

Ejecutado por el área de Control Interno, tiene como propósito evaluar el funcionamiento y nivel de avance en el Sistema de Control Interno de la Entidad.

3. JUSTIFICACIÓN

De acuerdo al Convenio de Cooperación Académica firmado entre la Universidad de Nariño y la DIAN-IPIALES se presenta una gran oportunidad para incorporarse al campo laboral y adquirir experiencia en temas relacionados con la División de Fiscalización, obteniendo información real a cerca de inconsistencias en la conformación y proceso del manejo de los expedientes, adquiriendo un amplio conocimiento que permitirá identificar debilidades, y buscar posibles soluciones; de tal manera que el proyecto se convertirá en un aporte productivo para la DIAN, lo cual generara un enriquecimiento en la formación personal y profesional en relación de la Facultad como egresado del Programa de Comercio Internacional y mercadeo.

Al momento se asumen responsabilidades para el cumplimiento de las funciones delegadas dentro de la empresa, se puede observar uno de los principales inconvenientes que presenta la División de Fiscalización Aduanera como es la falta de un oportuno servicio a los usuarios; esto debido a que no existe un mecanismo ágil y eficiente para atender de una manera adecuada a las diferentes inquietudes se pueden presentar.

Debido a esto se considera indispensable proponer mecanismos o alternativas de solución que permitan mejorar el Servicio y Atención al Usuario, ya que esto contribuirá a prestar un servicio más eficiente, adecuado a las necesidades de los mismos, logrando así incrementar el nivel de satisfacción y por consiguiente generando un mejor ambiente organizacional, disminuyendo las tensiones y la aglomeración de trabajo que impiden lograr la oportuna respuesta a las solicitudes de información que presentan los usuarios y por ende mejorar la imagen ante la sociedad.

4. OBJETIVOS

4.1 OBJETIVO GENERAL

- Proponer mecanismos o alternativas para mejorar la atención al usuario en el área de Fiscalización.

4.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Describir los procesos y procedimientos de atención al usuario en el área de Fiscalización.
- Identificar debilidades y fortalezas en la atención al usuario por parte de los funcionarios del área de Fiscalización.
- Formular estrategias de mejora al servicio brindado a los usuarios en el Área de Fiscalización.

5. METODOLOGÍA

5.1 TIPO DE ESTUDIO

Para llevar a cabo el proceso de Mecanismos para mejorar la atención y servicio al usuario en la División de Fiscalización de la DIAN-IPIALES, utilizare un tipo de estudio DERSCRIPTIVO el cual comprende la descripción de la atención y servicio prestado al usuario por parte de la División y funcionarios encargados de estudiar los procesos de aprehensión por causa de contrabando.

Después de conocer y describir los procesos, es conveniente utilizar otro tipo de estudio que es el ANALITICO que permitirá identificar falencias presentadas en el cargo y plantear posibles soluciones o alternativas que permitan mejorar el servicio y atención que requiere y merece el usuario en esta División.

5.2 METODO DE LA INVESTIGACION

El método planteado para el logro de los objetivos será ANALITICO el cual permitirá deducir situaciones que vienen presentándose en la División de Fiscalización, y el método EVALUATIVO; donde se evaluara la eficiencia de los mecanismos utilizados dentro de la División para el análisis que se pretende llevar a cabo.

5.3 FUENTES PARA LA RECOLECCION DE LA INFORMACION

La información que se obtendrá sobre el grado de satisfacción que ha alcanzado el usuario en cuanto a servicio y atención brindada en la División de Fiscalización será proveniente de dos fuentes:

- **Fuentes Primarias**
- **Fuentes secundarias**

Dentro del primer grupo se utilizaran como herramienta principal las encuestas ya que son una técnica destinada a obtener información sobre las preferencias de los usuarios con relación al servicio y atención brindada en la División de Fiscalización; Aquí se determinara la muestra y por ende el numero de encuestas a realizarse.

Dentro del segundo grupo, el cual hace referencia a las fuentes secundarias, es importante resaltar la utilización de Internet, Intranet, y el Manual de Funciones de la División de Fiscalización, que permitirán tener profundidad en el conocimiento

en cuanto al servicio y atención al usuario se refiere.

5.4 DETERMINACION DE LA MUESTRA

Para determinar el tamaño de la muestra se tiene en cuenta el registro de la vigilancia, en cuanto a los usuarios que ingresan mensualmente a la División de Fiscalización de la DIAN-IPIALES. Donde se tomo una muestra de 92 usuarios resultado de la aplicación de la siguiente formula:

$$n = \frac{N \times Z \times p \times q}{(N-1) e + Z(p)(q)}$$

N= Población 120 Usuarios
e= Error admitido 0.5
Z= 95% de confianza =1.96
p= Probabilidad de éxito 0.5
q= Probabilidad de fracaso 0.5

$$n = \frac{120(1.96) \times 0.5 \times 0.5}{(120-1).(0.5) + (1.96).(0.5).(0.5)}$$

$$n = \frac{120(3.84) \times 0.25}{(119)(0.0025) + (3.84)(0.25)}$$

$$n = \frac{460.8 \times 0.25}{0.2975 + 0.96}$$

$$n = \frac{115.2}{1.2575}$$

$$n = 91.61$$

$$n = 92$$

5.5 ANALISIS DE RESULTADOS

El 0 % de los encuestados considera el servicio brindado en la División de Fiscalización como excelente. El 5.4 % de la población encuestada considera que el servicio prestado en la entidad es bueno. Mientras que el 18.5% califica este servicio como malo. Y el 76.1% como mayoría de la población considera que el servicio brindado en la División de Fiscalización es Regular.

❖ **Interpretación.** Esto significa que la mayoría de los usuarios de la División considera como regular el servicio brindado por los funcionarios y por la Administración en general, debido a que no se proporciona la información

necesaria solicitada por los mismos, y además se carece de sentido de pertenencia.

Cuadro 1. Pregunta 1 Considera usted que el servicio brindado en la división de fiscalización es?

ALTERNATIVA	RESULTADO	PORCENTAJE
EXCELENTE	0	0%
BUENO	5	5.4%
REGULAR	70	76.1%
MALO	17	18.5%
TOTAL	92	100%

Figura 2. Pregunta 1 Considera usted que el servicio brindado en la división de fiscalización es?



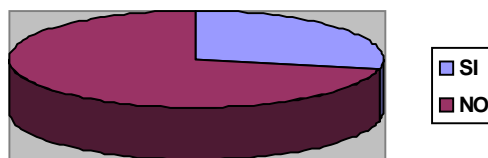
El 28.26% de los usuarios considera que hay facilidad de acceso a la dependencia que necesita. Y el 71.74% considera que hay facilidad de acceso a la dependencia que necesita.

❖ **Interpretación.** Esto significa que la mayor parte de los encuestados no están conformes con el servicio que brinda la administración en cuanto a ubicación de área y dependencias, ya que no se presenta orientación a las personas que visitan las instalaciones, no hay señalizaciones e información en paredes y entradas a oficinas que generen una mejor ubicación y evite la pérdida de tiempo y lugar.

Cuadro 2. Pregunta 2 Al momento de su ingreso a la administración usted encuentra facilidad de acceso a la dependencia que necesita?

ALTERNATIVA	RESULTADO	PORCENTAJE
SI	26	28.26%
NO	66	71.74%
TOTAL	92	100%

Figura 3. Pregunta 2 Al momento de su ingreso a la administración usted encuentra facilidad de acceso a la dependencia que necesita?



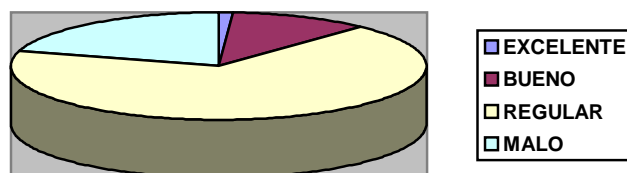
El 1.09% consideran excelente la atención por parte de la Jefe de esta división. El 10.87 % la consideran buena. El 20.65% de los usuarios consideran que la atención es mala. Y la mayoría de los usuarios considera que la atención prestada por parte de la jefe de división de fiscalización es regular.

❖ **Interpretación.** Esto significa que no hay buena atención por parte de la jefe de la División de fiscalización frente a las inquietudes presentadas por los usuarios ni tampoco hay preocupación por mejorarla, careciendo de un buen trato en cuanto a relaciones interpersonales cliente – dependencia, menospreciando y desatendiendo algunos usuarios.

Cuadro 3. Pregunta 3 Al momento de ingresar a la oficina de Fiscalización la atención por parte de la jefe de esta División es?

ALTERNATIVA	RESULTADO	PORCENTAJE
EXCELENTE	1	1.09%
BUENO	10	10.87%
REGULAR	62	67.39%
MALO	19	20.65%
TOTAL	92	100%

Figura 4. Pregunta 3 Al momento de ingresar a la oficina de Fiscalización la atención por parte de la jefe de esta División es?



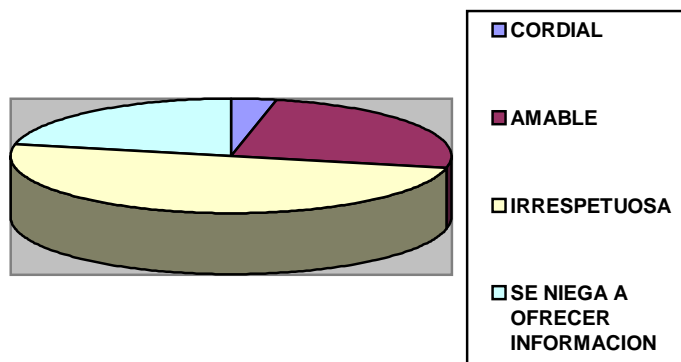
EL 3.26% considera que el funcionario encargado de su proceso, le brinda una información cordial. El 25% considera que la información brindada es amable. El 21.74% considera que el funcionario se niega a ofrecer información. Y la mayoría de los usuarios en un 50% considera que el funcionario al momento de ofrecer información acerca de su proceso lo hace en forma irrespetuosa.

❖ **Interpretación.** Esto significa la mitad de los usuarios descontentos, por causa del irrespetuoso trato con que se encuentran en el momento de solicitar información acerca de su proceso por parte del funcionario, en este caso el sustanciador de expedientes; quien no se encuentra dispuesto a brindar la atención y el servicio esperado por el usuario.

Cuadro 4. PREGUNTA 4 Al momento de solicitar información, al funcionario encargado de su proceso. Este le suministra la información de una manera:

ALTERNATIVAS	RESULTADO	PORCENTAJE
CORDIAL	3	3.26%
AMABLE	23	25%
IRRESPETUOSA	46	50%
SE NIEGA A OFRECER INFORMACION	20	21.74%
TOTAL	92	100%

Figura 5. Pregunta 4 Al momento de solicitar información, al funcionario encargado de su proceso. Este le suministra la información de una manera



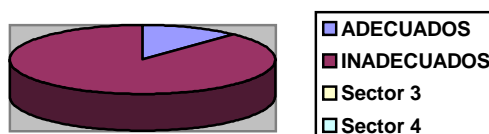
El 11.96% de los usuarios considera que los lugares de espera son adecuados, mientras el 88.04% afirma que no son adecuados.

❖ **Interpretación.** Esto significa un numerable porcentaje de usuarios que se sienten incómodos mientras son atendidos por los funcionarios, ya que la administración no se preocupa por mejorar las instalaciones en cuanto a infraestructura y mobiliario. La administración carece de sitios y salas de espera adecuados, baños y teléfonos públicos.

Cuadro 5. Pregunta 5 Observa usted que los lugares de espera mientras el funcionario lo atiende son

ALTERNATIVA	RESULTADO	PORCENTAJE
ADECUADOS	11	11.96%
INADECUADOS	81	88.04%
TOTAL	92	100%

Figura 6. Pregunta 5 Observa usted que los lugares de espera mientras el funcionario lo atiende son



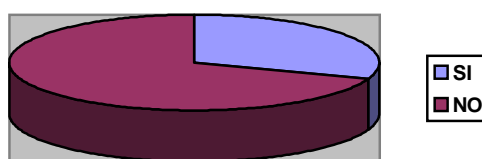
El 30.43% de los usuarios considera que el funcionario se encuentra dispuesto a realizar reevaluó de mercancía. Mientras el 69.57% afirma lo contrario.

❖ **Interpretación.** Estos altos porcentajes muestran que el funcionario Jefe de Reconocimiento y Avalúo de mercancías no se encuentra disponible para acudir a las solicitudes de los usuarios ya que no cuenta con un horario flexible y un sistema de reevaluó inmediato.

Cuadro 6. Pregunta 6 Cuando usted solicita un revaluó de la mercancía aprehendida el funcionario se encuentra en disposición de hacerlo?

ALTERNATIVA	RESULTADO	PORCENTAJE
SI	28	30.43%
NO	64	69.57%
TOTAL	92	100%

Figura 7. Pregunta 6 Cuando usted solicita un revaluó de la mercancía aprehendida el funcionario se encuentra en disposición de hacerlo?



Cuadro 7. Pregunta 7 Cuando usted presenta pruebas demostrando la legalidad de sus mercancías, encuentra agilidad en la devolución de las mismas?

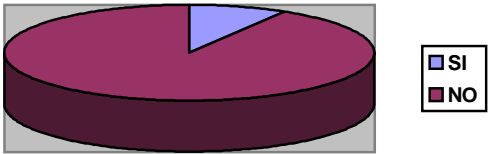
ALTERNATIVA	RESULTADO	PORCENTAJE
SI	8	8.7%
NO	84	91.3%
TOTAL	92	100%

El 8.7% de los usuarios afirma que hay agilidad en devolución de mercancías cuando se presenta pruebas que acrediten su legalidad, mientras que el 91.3% afirman lo contrario.

❖ **Interpretación.** Un alto porcentaje demuestra que el funcionario Sustanciador de Expedientes no presenta agilidad en el momento de elaborar Autos de Entrega de Mercancías, lo que genera atrasos y pérdidas de tiempo de igual forma los

funcionarios encargados de hacer la entrega en el depósito carecen de papelería para ejecutar correctamente su función.

Figura 8. Pregunta 7 Cuando usted presenta pruebas demostrando la legalidad de sus mercancías, encuentra agilidad en la devolución de las mismas?



6. MARCO TEORICO

La división de fiscalización aduanera es una de las áreas dentro de la dirección de aduanas tanto en el nivel central, regional y local o delegado que se encarga de planear, dirigir, controlar y ejecutar las actividades relacionadas con la investigación, determinación y proposición de los tributos aduaneros de las sanciones, multas y demás gravámenes de competencia de la DIAN y en general de las actividades de control aduanero represión y penalización del contrabando para garantizar el adecuado cumplimiento de las obligaciones aduaneras y del régimen de control de cambios.

Para ello el control no es únicamente sobre las mercancías con el fin de aprehenderlas y decomisarlas cuando hubiere lugar sino también preventivo tendiente a evitar que los usuarios incurran en infracciones educándolos y actualizándolos, en el área de fiscalización aduanera, esto sin perder de vista el control posterior es decir, el que se realiza para verificar el cumplimiento de las obligaciones tributarias y cambiarias de competencia de la DIAN.

No obstante la División de Fiscalización Aduanera de la DIAN-Ipiales tiene inconvenientes en cuanto a la atención que se les presta a los usuarios, esto se debe a que la División no cuenta con un adecuado mecanismo para resolver de una manera más ágil y eficiente los diferentes asuntos que se encuentran pendientes es esta área, lo que actualmente ha generado que se presente pérdida de tiempo tanto para quien solicita información como para los funcionarios quienes se encargan de manejar los documentos correspondientes a la tramitología en lo relacionado a la legalización de mercancía; por lo tanto no es adecuada la información que pretende dar la entidad a los usuarios a quienes se les ha aprehendido las diversas mercancías; en cuanto a información solicitada sobre expedientes, inducciones sobre la elaboración de solicitudes de devolución de mercancías, careciendo de una completa atención por parte de los funcionarios, por lo tanto puede decirse que algunos de ellos se aprovechan de su cargo y no informan respetuosamente a los usuarios con la información necesaria sobre las obligaciones y procedimientos que deben seguir para que en algunos casos puedan recuperar las mercancías que han sido aprehendidas.

Una de las causas para que se presente dicho inconveniente es que a los funcionarios les hace falta capacitación en temas relacionados con la "Atención a los Usuarios", puesto que es necesario tener en cuenta que todos los clientes son diferentes y por lo tanto el trato que se les brinde debe adecuarse a su personalidad, para que así no se sientan agredidos u ofendidos y obtengan una mala percepción, no solo de la División de Fiscalización Aduanera sino de la empresa en general.

En algunas situaciones los funcionarios si lo cumplen; pero esto depende del animo en que se encuentren, de la carga de trabajo que tengan y de situaciones independientes del entorno laboral.

Mas sin embargo estas situaciones deben considerarse ajenas al servicio y atención que deben prestarse tratando humanamente a las personas, asumiendo como propias las necesidades.

El servicio al cliente, como parte de la comunicación es aquel punto que nos interesa para delimitar el objeto de nuestro estudio.

El mundo esta lleno de frases virtuosas sobre el servicio al cliente, como en: “El cliente siempre tiene la razón “. “Lo primero son los clientes”, etc. Hay algo de lo que el mundo sí esta sobrado: de clientes descontentos. No solo se trata de los clientes que se gastan su dinero individualmente, sino también en cuanto a las grandes empresas; no se trata de aquellos clientes que son victimas de nimiedades y de falta de incompetencia y una mala gestión de todo tipo, aspectos que indudablemente no se consideran como satisfactores.

Resulta muy útil separar la expresión “servicio al cliente” y analizar aisladamente los términos “Cliente” y “Servicio”.

Dentro del punto de vista del ciclo comercial, un mismo individuo suele catalogarse en diferentes categorías, que van desde el pertenecer ala “publico objetivo” de la empresa o institución, pasando por ser “cliente potencial”, luego “comprador eventual” y hasta llegar a ser “cliente habitual” o “usuario”.

La palabra “Cliente” será utilizada para abarcar al individuo o empresa a través de toda esa secuencia desde la etapa de estar en perspectiva a la de ser Cliente habitual.

El “Servicio” según Malcom Peel; puede ser descifrado como “aquella actividad que relaciona la empresa con el cliente, a fin de que éste quede satisfecho con dicha actividad”.

Reuniendo y analizando estos términos podemos encontrar algunas definiciones de “servicio al cliente”.

Una de las definiciones más sucintas y útiles y a la actual apuntamos como base, por su claridad y simpleza y, porque se acomoda estrechamente a una entidad de servicio, es la del autor Christopher H. Lovelock, quien rescata: “El servicio ala cliente implica actividades orientadas a una tarea, que no sea la venta preactiva, que incluyen interacciones con los clientes en persona, por medio de telecomunicaciones o por correo. Esta función se debe diseñar, desempeñar y comunicar teniendo en mente dos objetivos: la satisfacción del cliente y la

eficiencia operacional”

Los productos y servicios deben llegar en forma adecuada a sus consumidores y, una de las áreas más importantes cubierta por la administración actual, que permite el intercambio de estos bienes y servicios, así como la información entre las organizaciones y los consumidores, es el de la Mercadotecnia. Ésta, sin embargo, aplicada en los negocios, ha tenido algunos inconvenientes al tratar de encontrar una forma de empleo directo con los servicios que son ofrecidos por las empresas. Se podría decir que la mayoría de la gente ve en la Mercadotecnia, un concepto nuevo y algo difuso. Por el contrario. La Mercadotecnia ha existido siempre como un proceso social: desde que se supone un servicio o producto en el mercado, para satisfacer las necesidades del cliente.

Se entiende que este consumidor o “cliente”, es el punto vital para cualquier empresa o institución; sin e él, no habría una razón de ser para los negocios. Por tanto, conocer a fondo las cada vez más sofisticadas y especializadas necesidades de consumidor, así como encontrar la mejor manera de satisfacerlas con estrategias adecuadas; en una época de mercados cambiantes, es un asunto vital de la supervivencia y prosperidad de las organizaciones. Es esa la base de la mercadotecnia y comunicación: su servicio al cliente, adecuado a las estrategias en las organizaciones de cualquier tamaño.

Por eso, el servicio al cliente debe surgir a partir de la visión de Mercadotecnia, mediante su comunicación con el mismo cliente, en principio catalogada como promoción, orientada a satisfacción de las necesidades del consumidor, con tal de satisfacer las necesidades propias de la empresa.

El servicio al cliente, hoy por hoy, identificado como una fuente de respuestas a las necesidades del mercado y las empresas; debe contemplar una estrategia más dinámica; más ahora cuando así lo exige el contexto. Por ello las instituciones de servicio deben emprender estos retos, para elevar el nivel de su competitividad en el ámbito internacional.

No obstante, es posible encontrar todavía instituciones que luchan por su supervivencia en el país. Aunque por su lado, hasta no hace mucho las empresas, la expresión “entrar a servir”, se ve utilizada, habitualmente, para indicar que se trabaja como sirviente domestico. La palabra “Servicio” posee todavía una fuerte conexión con “Sirviente” y “Servilismo”, términos que a la mayoría repelen.

Por esta razón, muchas entidades han rechazado este término sustituyendo la palabra “Servicio” por “Atención”, como en la frase “Atención al cliente”. Esta, sin embargo, quedará corta en su significado real una vez superados todos los prejuicios, ya que pone énfasis solamente en el aspecto que se refiere estrictamente al comportamiento personal, el cual es solo una parte de todo el conjunto.

Empresas grandes o pequeñas se deben a sus clientes, pero en mayoría carecerán en su dirección de una estrategia de servicio al cliente, a fin de conseguir mantener los clientes habituales que se posee y la atracción de nuevos.

La Mercadotecnia, como “el desempeño de las actividades económicas cuyo fin es dirigir de los bienes y servicios del productor al consumidor”.

“La razón social y económica de una empresa en la satisfacción de las necesidades y deseos del cliente, al mismo tiempo que se cumplen los objetivos de la empresa”.

La mercadotecnia actual, demanda algo más que descubrir necesidades, desarrollar un buen producto o servicio, fijarle un precio atractivo y hacerlo accesible a los clientes actuales y potenciales. “Las compañías e instituciones también deben comunicarse con sus clientes”.

Podemos darnos cuenta que mercadotecnia es comunicación en cierta forma; la empresa entabla información con sus intermediarios, éstos con sus consumidores y públicos diversos. Los consumidores establecen comunicación de voz en voz con otros consumidores y público. En tanto, cada grupo proporciona retroalimentación de la comunicación, a cada uno de los demás grupos.

Un cliente satisfecho atraerá más clientes a la empresa u organización, debido a que éste comunico las ventajas de la compañía frente a las de la competencia y todos querrán probar esas ventajas. Una vez lanzada la comunicación, será necesario mantener una constante retroalimentación con el cliente objetivo, de manera que con el servicio después del mensaje, el cliente que de más satisfecho, se a fiel a la organización y genere más información para el público, atrayendo más clientes.

Por ello, el servicio al cliente como fuerza retroalimenticia del proceso de comunicación; debe vincularse estrechamente con las estrategias generales de mercadotecnia de la empresa, para que de este modo se pueda cerrar esa cadena que establece la relación entre la empresa, sus clientes y los nuevos usuarios. Aquí se hace necesario establecer 4 momentos básicos según LOVELOCK para contemplar una comunicación real con el cliente: La primera es la entender los momentos de verdad del cliente La segunda es la de mantener un oído en las expectativas del mercado, es decir el grupo de los clientes potenciales. El tercer punto es el prestar atención a las impresiones inesperadas de los clientes. Y en cuarto lugar, romper la barrera entre “ellos y nosotros” a través de un servicio complaciente.

7. MARCO LEGAL

Artículo 23 DE LA constitución Política de Colombia. Establece que toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y obtener pronta resolución.

Orden Administrativa 00003 del 18 de mayo de 2004. fija el procedimiento para el tramite de la correspondencia en la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales, cuyo objetivo general consiste en fijar el procedimiento y tramites internos para el manejo de la correspondencia en la DIAN, garantizando la comunicación oportuna y ágil, así como su control y seguimiento.

Ley 734 de 2002, Código Disciplinario Único. Especialmente en su capítulo segundo, artículo 34 numeral 6, establece como deber de todo servidor público trata con respeto, imparcialidad y rectitud a las personas con que tenga relación por razones del servicio.

8. DESCRIPCION DEL CARGO, FUNCIONES, PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS.

8.1 DESCRIPCIÓN GENÉRICA

Sustanciar los expedientes a su cargo allegando las pruebas necesarias, así como adelantar los tramites pertinentes para resolverlos y proyectar la respectiva actuación administrativa. Adelantar los casos relacionados con estudios de valor que se reciben en la División o que son determinados por algún tipo de programa, con el apoyo del funcionario evaluador cuando sea del caso.

8.2 FUNCIONES

- Recibir los expedientes, conforme a la distribución realizada por el Jefe de la División o del Grupo Ejecutor.
 - Adelantar los casos asignados, ordenar las pruebas que se deben allegar al expediente y en general adelantar los tramites necesarios para la sustanciación del mismo y proyectar la actuación administrativa preparatoria y/o definitiva a que haya lugar dentro de los diferentes procesos de determinación aduanera.
 - Practicar visitas administrativas de inspección, vigilancia y control a los usuarios aduaneros, cuando así se determinen.
 - Tramitar y evacuar los expedientes dentro de los términos legales.
 - Llevar el control de la gestión adelantada y el control de los expedientes a su cargo.
 - Velar por la seguridad y confidencialidad de la información.
 - Participar en los programas de capacitación adelantados por la Entidad y aplicar los conocimientos adquiridos en esta.
 - Velar por el uso adecuado de los materiales y equipos asignados para el desarrollo de sus funciones.
1. Desempeñar las demás funciones que le asigne el Jefe Inmediato, de acuerdo con la naturaleza del cargo.

8.3 RESPONSABILIDAD

- ✓ Por el trabajo encomendado.
- ✓ Por el equipo a su cargo.
- ✓ Por el manejo y confidencialidad de la información.

La División de Fiscalización Aduanera se encarga de todas las acciones e investigaciones que realiza la administración tributaria encaminadas a verificar y promover el cumplimiento de las obligaciones tributarias, de informar, declarar y determinar correctamente los impuestos por parte de los contribuyentes, responsables, y agentes tenedores, proferir los actos preparatorios para la determinación de dichas obligaciones y proponer las respectivas sanciones.

Las Divisiones encargadas del proceso de Fiscalización son:

- ✓ **En el nivel central:** la Subdirección de Fiscalización tributaria y la subdirección de normalización de PYMES
- ✓ **En el nivel regional:** en las administraciones especiales y locales de impuestos: la División de Fiscalización Tributaria
- ✓ **En las administraciones especiales y locales de impuestos y aduanas:** la División de Fiscalización Tributaria y Aduanera.

Para el cumplimiento de sus funciones y atribuciones, los funcionarios del área de fiscalización formulan pliegos de cargos, requerimientos, emplazamientos, autos y demás actos. Ejerce el control superior a los importadores, exportadores, depósitos habilitados, transportadores, sociedades de intermediación aduanera y en general a los auxiliares del servicio aduanero.

Además se encarga de planear, dirigir y controlar y evaluar el cumplimiento del Régimen Cambiario en materia de importación y exportación de bienes y servicios, gastos asociados a la misma, financiación en moneda extranjera, subfacturación y demás actividades relacionadas con la investigación.

Esta división se encarga del proceso de expedientes; desde el momento de aprehensión de una mercancía hasta que se traslada este a liquidación, no sin antes proferir autos y proponer sanciones por alguna violación al Régimen Cambiario.

Este es el procedimiento único, seguido para expedir una liquidación oficial; o una sanción resolutoria; o una resolución de decomiso. Para esto último faltarían indicar dos etapas procesales previas al requerimiento especial, que son la

aprehensión y, dentro de los 20 días siguientes, el reconocimiento y avalúo de la mercancía (30 días después de este se dicta el requerimiento especial).

8.4 PROCESO

- Fecha en que se comete la infracción o se presenta y acepta una declaración de importación, es el momento cuando se inicia el proceso realmente, a partir de entonces, empieza a correr el termino de 3 años de caducidad, o de firmeza de la declaración de importación, para formular el requerimiento especial. El único proceso que no esta sometido al termino de caducidad es el decomiso. Al momento que se aprehende la mercancía se le realiza el acta de aprehensión, la cual la realiza Fiscalización Aduanera o comercio exterior. Después de realizada la aprehensión y proferido el Requerimiento Especial Aduanero al infractor se le concede un plazo de (15) quince días para presentar pruebas o documentos con los cuales pueda demostrar que la mercancía ingreso legalmente al país.
- El expediente lo conforman el acta de inventario que se diligencia directamente en el Deposito con el cual la DIAN tiene un convenio en este caso con las bodegas de Alpopular, también hay un auto de apertura, un auto comisorio y un auto de reconocimiento y avalúo del DIAM (Documento de Ingreso Inventario y Avalúo de la Mercancía aprehendida), este documento describe la mercancía y determina su valor a precios reales, el funcionario cuenta con un plazo de 20 días hábiles para realizar las diligencias de reconocimiento y avalúo de las mercancías aprehendidas; además de lo anterior encontramos el estado que es un documento que se notifica por no encontrarse ningún interesado o responsable en el momento de la aprehensión y se le notifica por 3 días hábiles para luego pasar al requerimiento especial aduanero.
- Requerimiento especial con su notificación se inicia formalmente el proceso, en este documento se tramita toda la información de los implicados y se los notifica a los interesados ya sea por aviso o por correo.
- Respuesta al requerimiento especial, que debe presentarse dentro de los 15 días siguientes a la notificación del requerimiento especial.
- Auto que decreta pruebas. Se dicta dentro de los 10 días siguientes. En el se ordena la practica de las pruebas solicitadas por el usuario y las que de oficio ordene la administración.
- Recurso de reposición. Se interpone dentro de los 3 días siguientes a la notificación del auto que decreta pruebas, ante el jefe de la división o su delegatario (que puede ser el sustanciador).

- Auto que resuelve el recurso de reposición. Se dicta dentro de los 3 días siguientes a la interposición del recurso. A partir de este auto se abre el término probatorio, para practicar las pruebas decretadas. Este término equivale a 30 días hábiles si se trata de pruebas en el país o 50 días si se debe practicar en el exterior.

El sustanciador de expedientes debe realizar las diferentes hojas de ruta, donde se verifica todos los documentos tramitados por la DIAN, por el usuario y las diferentes empresas involucradas en las mercancías que se aprehenden.

Todos los actos administrativos que se hacen en Fiscalización son actos de trámite, los trámites son actos que deciden el fondo del proceso, el requerimiento especial aduanero es acto preparatorio y de trámite.

9. PROCESOS DE LA DIVISIÓN DE FISCALIZACIÓN ADUANERA

9.1 FORMULACIÓN DE LIQUIDACIONES OFICIALES DE CORRECCIÓN Y DE REVISIÓN DE VALOR

- ✓ Recibir, radicar, confirmar expediente y abrir hoja de ruta. Listados, expedientes, etc. (Grupo de secretaria)
- ✓ Recibir y realizar sorteo para asignación de expedientes, elaborar proyectos de auto comisorio (jefe división o grupo)
- ✓ Analiza expediente y practica pruebas (sustanciador)
- ✓ Elaborar auto de archivo(sustanciador)
- ✓ Elaborar Requerimiento Especial Aduanero (sustanciador)

- ✓ Enviar el expediente con el Requerimiento Especial Aduanero a la División de Documentación(sustanciador)

9.2 DEFINICIÓN DE SITUACIÓN JURÍDICA DE MERCANCÍAS APREHENDIDAS

- ✓ Recibe antecedentes de mercancías retenidas por otras entidades: fuerzas militares, policía, fiscalía, etc. (grupo de secretaria)
- ✓ Comisionar funcionario para adelantar diligencia de inventario y aprehensión de la mercancía puesta a disposición de la DIAN (jefe de división o grupo)
- ✓ Realizar inventario y elaborar acta de aprehensión (Grupo Operativo)
- ✓ Recibe actas de aprehensión de investigadores, divisiones técnicas y división de servicio al comercio exterior. (grupo de secretaria)
- ✓ Elabora auto de apertura y abre expediente. (Grupo de secretaria)
- ✓ Realiza sorteo y asigna expedientes. (jefe de división o grupo)
- ✓ Adelantar diligencia de reconocimiento y valoración de la mercancía. (Avaluador)

- ✓ Elaborar Requerimiento Especial Aduanero por mercancía aprehendida (sustanciador)
- ✓ Revisa y firma pliego de cargos (jefe división o grupo)
- ✓ Enviar expedientes con Requerimiento Especial Aduanero a la división de documentación, para su notificación (grupo secretaria)

9.3 APLICACIÓN DE SANCIONES Y MULTAS

- ✓ Recibir información de infracción en lugar habilitado o expedientes para Requerimiento Especial Aduanero (jefe de división o grupo)
- ✓ Recibir expediente ejecutorio para aplicar sanciones (jefe de división o grupo)
- ✓ Recibir información de procesos originados en el área (jefe de división o grupo)
- ✓ Proferir auto de apertura de expediente y comisionar a un funcionario (jefe de división o grupo)
- ✓ Analizar la conducta, expediente pruebas que obran en el (sustanciador)
- ✓ Ordenar practica de pruebas si se considera que faltan para completar el expediente (jefe de división o grupo)
- ✓ Practicar las pruebas y determinar si se dio la infracción (jefe de división o grupo)
- ✓ Proferir Requerimiento Especial Aduanero que propone la aplicación de la sanción correspondiente (jefe de división o grupo)
- ✓ Enviar expedientes a la División de Documentación (jefe de división o grupo)
- ✓ Proferir auto de archivo (jefe de división o grupo)

10. PROCEDIMIENTOS EN LA ATENCION AL USUARIO

Para realizar el procedimiento de Atención al Usuario en la División de Fiscalización es necesario conocer las funciones de los diferentes cargos de los funcionarios.

10.1 INSPECTOR DE OPERATIVOS

- Participar en operativos en establecimientos de comercio, de carretera, puertos y aeropuertos.
- Realizar las aprehensiones a que haya lugar.
- Elaborar los respectivos inventarios de mercancías aprehendidas.
- Verificación de los documentos aportados por parte de los usuarios
- Aprender mercancía que se encuentre de contrabando en el territorio nacional.
- Investigar posibles fraudes en declaraciones de importación.

Al desempeñar las anteriores funciones existen momentos en que intercalan; el inspector y el usuario con elementos que pueden ser positivos o negativos. Por su parte el funcionario esta en completa disponibilidad, de encargarse directamente de analizar la información y contestar a todas las preguntas e inquietudes por parte del usuario a cerca de la situación de la mercancía retenida; de esta manera buscando el beneficio no solo para la organización sino esencialmente para los clientes o usuarios.

10.2 JEFE DE SECRETARIA DE FISCALIZACION ADUANERA

- Realizar la apertura de los expedientes acordes con las instrucciones impartidas por el jefe de División, mediante la conformación, codificación, numeración, radicación y foliación, de acuerdo con las normas vigentes sobre la materia, diligenciando para efecto, las casillas de las carátulas respectivas, incluyendo a demás los Autos de Apertura, las Hojas de Ruta actualizadas, los documentos suministrados y demás pruebas y actos que constituyan antecedentes.
- Efectuar el debido reparto y resignación cuando sea el caso, de los expedientes y demás cargos de trabajo entre los diferentes grupos internos y/o

funcionarios de la División u otras áreas; así como efectuar el debido control sobre el envío y recepción de los mismos y demás documentos que reposan en los archivos de la División.

- Informar oportunamente la cantidad, asignación, términos de vencimiento entre otros, los expedientes al jefe de la División y/o a los jefes de grupo.
- Ofrecer atención oportuna y adecuada a los requerimientos de información de los diferentes usuarios tanto internos como externos, manteniendo la debida reserva y confidencialidad de la misma.

Con base en el buen desempeño de las funciones se puede mantener actualizada la información que pueda suministrarse a los diferentes usuarios.

Este cargo se encuentra muy relacionado con el usuario; puesto que es aquí de donde parte la apertura del expediente, y donde el usuario acude en primer lugar, para recibir toda la información pertinente a su caso, o presentar alguna queja o solicitud de devolución de la mercancía retenida si tuviese pruebas que acreditaran la mercancía como legal. Por lo tanto la Funcionaria encargada esta en la obligación de dar a conocer toda la información solicitada por el usuario, disminuyendo la cantidad de veces que este debe concurrir a la Administración de Aduanas para que sea atendida completamente su solicitud, la atención debe ser oportuna y adecuada tanto que el usuario quede satisfecho con la calidad de información brindada.

Debe tenerse en cuenta que la información que pueda suministrarse es de gran importancia para el usuario teniendo en cuenta que puede pertenecer a otras ciudades o municipios que le dificultan tener acceso a la información de su caso. Por lo tanto la funcionaria debe sugerir brindar información telefónica sobre el caso con una actitud positiva de “Servir al Cliente”.

10.3 JEFE DE RECONOCIMIENTO Y AVALUO

- Practicar la diligencia de Reconocimiento y Avalúo a las mercancías aprehendidas y en abandono.
- Radicar y efectuar el debido reparto de los Autos y Actas de Reconocimiento y Avalúo.
- Ingresar a los expedientes asignados la información, los documentos y demás pruebas relacionadas con la investigación.
- Atender los requerimientos de información, solicitados por otras dependencias de la Entidad.

- Apoyar cuando se requiera todas aquellas actividades relacionadas con los operativos de control.

El jefe de Reconocimiento y Avalúo estará en la obligación de realizar un Revaluó de la mercancía retenida, siempre que el usuario infractor la solicite; ya que pueden presentarse fallas o equivocaciones al momento de Avaluar la mercancía.

Las mercancías son avaluadas de acuerdo a la Lista de Precios ADA, Cotizaciones en el mercado nacional y teniendo en cuenta factores como la calidad del producto.

Al momento de solicitar un Revaluó de la mercancía; el usuario debe presentar documentos soportes como Facturas o declaraciones de importación. Debe tenerse presente que el usuario debe recibir información confiable, clara y actualizada sobre los procedimientos que se llevan a cabo en su caso; obteniendo respuesta escrita, clara oportuna y eficaz, solventando las inquietudes con que cuente, sobre deficiencias en la adecuada prestación del servicio por parte del funcionario, realizándose las verificaciones que sean del caso, el usuario tiene derecho a que sus solicitudes, tramites y peticiones sean resueltas a la luz de los principios de la economía, justicia, equidad, celeridad, eficiencia, imparcialidad, publicidad, contradicción y transparencia.

Teniendo derecho al carácter reservado de la información, también a representarse a si mismo o ser representado a través de un apoderado.

10.4 DOFA DE ATENCIÓN AL USUARIO EN LA DIVISIÓN DE FISCALIZACIÓN

10.4.1 Debilidades:

- Facilidad para el diligenciamiento de documentos que debe realizar el usuario
- Falta de Atención adecuada al usuario en el momento de solicitud de información, por parte de la Jefe de Secretaria de Fiscalización Aduanera.
- Falta de organización en los documentos que conforman los expedientes.
- Ineficiencia por parte de los funcionarios sustanciadores de expedientes.
- Espacios inadecuados de espera del usuario

10.4.2 Oportunidades:

- El comercio, las importaciones y exportaciones contribuyen con ingresos a

través del pago de impuestos a la entidad

10.4.3 Fortalezas:

- Participación de todos los funcionarios en reuniones organizadas por la Jefe de la División para tratar temas de interés de la entidad.
- Control de ingreso y salida del personal de la entidad a través de la vigilancia lo que mejora la puntualidad.

10.4.4 Amenazas:

- Represalias por parte de los usuarios a los funcionarios
- Desconocimiento de la opinión de los usuarios con relación a la atención que se le esta prestando

10.5 ESTRATEGIAS QUE PERMITAN MEJORAR EL SERVICIO BRINDADO A LOS USUARIOS EN LA DIVISION DE FISCALIZACION

10.5.1 Estrategia FO:

- Crear sentido de pertenencia a los funcionarios por parte de la Jefe de Fiscalización, o la Administración en general ; para que sientan comprometidos y a través de su servicio y atención ofrezcan calidad a los usuarios, y puedan complacerlos totalmente en todas sus inquietudes.

10.5.2 Estrategias FA:

- Capacitar a los usuarios infractores, creando conciencia para que opten por la legalización de mercancías a través del pago de impuestos; con esto evadir el contrabando, y evitar la pérdida total de las mercancías cuando el usuario es retenido por el Grupo Operativo de la DIAN o la Policía Fiscal y Aduanera sin los respectivos documentos soportes como facturas o declaraciones de importación que acrediten la mercancía como legal.

10.5.3 Estrategias DO:

- Capacitar a los funcionarios de la División de Fiscalización en temas como: El diligenciamiento de todos los documentos que conforman el expediente , como actas de aprehensión, Diam y demás. Además en temas de atención y servicio al cliente que hagan énfasis en el respeto, amabilidad y servicio en cuanto a otorgar toda la información solicitada por el usuario.

- Proveer de infraestructura y mobiliario las instalaciones, brindando mayores comodidades a los usuarios del servicio; instalando teléfonos, sillas de descanso y baños públicos; además diseñar y colocar señalizaciones claras que guíen fácilmente a los usuarios, y con esto puedan ubicarse con mayor agilidad y rapidez en las diferentes dependencias de la administración.
- Ofrecer asesoría al usuario por parte de la Jefe de Secretaria de Fiscalización en el diligenciamiento de solicitud de devoluciones de mercancías y demás trámites que debe realizar el usuario.

11. PROBLEMAS DETECTADOS EN EL AREA Y POSIBLES SOLUCIONES

- Por falta de controles por parte del Jefe de la División y de Autocontroles por parte del funcionario que proyecta los actos administrativos puede presentarse que algunos expedientes no son aperturados y reposan en folios sueltos en carpetas, y al momento en que el usuario se presenta a solicitar información sobre la mercancía retenida, no se encuentra figurando la apertura del expediente ya que los documentos no se encuentran con la debida organización; esto causa rechazo con el proceso y perdida de tiempo para el usuario que debe presentarse seguidamente en la organización para obtener la información solicitada. Por lo tanto la jefe de la División deberá revisar aleatoriamente cada mes los actos administrativos de cinco (5) expedientes, y de los resultados obtenidos adoptara los correctivos y medidas disciplinarias a que hubiere lugar.
- Se encuentran expedientes con Autos de Entrega soportados con declaraciones de importación en las que no se observa que hayan sido certificadas por la administración correspondiente, esto se debe a que no hay un conocimiento claro de la forma como se hace la entrega de las mercancías aprehendidas, ni del lugar donde se encuentran las mismas, de esta manera se hace entrega de mercancías que están relacionadas en un Acta de Aprehensión, pero sin ningún acto administrativo que defina su situación jurídica y sin verificar los documentos soportes.
- Se presentan inconsistencias en notificaciones de Actos Administrativos, se solicita la notificación a personas que no aparecen relacionadas en el encabezado del Acto, debido a la falta de capacitación en el tema de notificaciones; por lo tanto la Administración debe coordinar una capacitación en dicho tema, y de esta manera evitar confundir al usuario.
- Pueden presentarse posibles demandas por parte de los usuarios por irregularidades en la entrega de mercancías y posibles perdidas y cambios de mercancías así como reclamos por parte de los responsables de cantidades y mercancías diferentes a las retenidas.
- Por causa de irregularidades en los documentos que conforman el expediente se presentan devoluciones de Liquidación a Fiscalización lo que causa desgastes administrativos y demoras en la definición de la situación jurídica de las mercancías; por lo tanto se debe tratar en lo posible de disminuir los tiempos de respuesta (tiempo promedio entre la solicitud de un servicio y su prestación), puesto que a pesar de la sobrecarga de trabajo que actualmente existe se debe regir a los lapsos de tiempo establecidos, evitando que se genere silencio administrativo positivo y se perjudique a los usuarios.

12. APORTES A LA ENTIDAD

- En el área de fiscalización el aporte que se ha realizado como sustanciador aduanero es muy representativo ya que al inicio se encontraron muchos expedientes que no se les había realizado los tramites correspondientes (estados, requerimientos, autos...), cuando se capacito al sustanciador aduanero del proceso en fiscalización se adquiere la responsabilidad de cumplir con eficiencia las funciones que se asume y se da inicio a realizar todo el trabajo atrasado y colocarse al día con todos los expedientes anteriores y actuales.
- Se adquiere la responsabilidad de revisar minuciosamente cada uno de los expedientes y mirar sus necesidades.
- Tener contacto continuo con las divisiones que también están involucradas en todo el proceso.
- Brindar colaboración a la división de Recursos Físicos y Financieros con lo relacionado a notificación, facilitando el periódico (El tiempo), que entrega la jefe de fiscalización para que los expedientes se pueda trasladar dentro de los términos sin ningún contratiempo.

Realización de otras actividades en otras divisiones (despacho), como es la radicación de todos los oficios y documentos (oficios, solicitudes, informes de recaudos etc.) que llegan a la Entidad a los cuales se les coloca un sello de la DIAN, numero de radicación, hora en que se recibe lo que se vaya a radicar, y la fecha del día que se radica.

13. CONCLUSIONES

- Se presentan repetidas inconsistencia en la elaboración de Actos Administrativos, desorden en los documentos que conforman cada expediente y mal diligenciamiento de Actos como Requerimientos por parte de los funcionarios sustanciadores de expedientes de la División de Fiscalización; designados para estudiar un respectivo proceso y darle solución en el menor tiempo posible; pero con las fallas mencionadas anteriormente los procesos se atrasan, perjudicando a la entidad en casos cuando las mercancías aprehendidas son productos perecederos, que al final del proceso resultan con devolución; y en algunos casos por demora e incompetencia de algunos funcionarios debe entregarse el dinero en efectivo al usuario propietario de la mercancía.
- Se presentan irregularidades y mal diligenciamiento de Autos de Entrega de Mercancías por parte de los funcionarios sustanciadores de expedientes de la División de Fiscalización; ya que el usuario se presenta al depósito a retirar la mercancía y no se le hace entrega, porque los documentos no concuerdan con los valores, cantidades o la mercancía real encontrada en el depósito; por lo tanto el usuario se ve en la obligación de regresar a la administración a solicitar la corrección del documento. Todo esto causa perdida de tiempo , tanto para el usuario como para el funcionario.
- Al momento que el usuario ingresa a la Administración no hay facilidad de acceso a la dependencia que necesita, se presentan confusiones al momento de encontrar la oficina, o al funcionario que necesita; además los lugares de espera mientras éste lo atiende son inadecuados generando incomodidad y una mala imagen de la entidad.
- Altas cargas de trabajo a los pasantes; disminuyendo el trabajo para los funcionarios, haciéndolos dependientes de éstos; disminuyendo su agilidad y total entrega al trabajo.

14. RECOMENDACIONES

- La administración debe evaluar trimestralmente a los funcionarios de la división de fiscalización; en cuanto a diligenciamiento de documentos, o realizar una revisión de los expedientes ya conformados que tienen a su cargo, para determinar cuáles son las falencias que se presentan, y de acuerdo a esto tomar las medidas necesarias: puede ser a través de capacitaciones en cuanto a documentación, o en un caso extremo hacer cambio de personal.
- Se recomienda realizar capacitaciones por parte de la división de fiscalización a los funcionarios de toda la división, sin excepciones, en temas de: Diligenciamiento y orden de todos los documentos que conforman el expediente; como actas de aprehensión, Diam, Autos de Entrega y Requerimientos. Y en temas de atención y servicio al usuario, que generen buen trato, amabilidad, respeto y entrega oportuna de toda la información necesaria solicitada por el usuario
- La Administración debe brindar una mayor orientación a las personas que visitan sus instalaciones con señalizaciones, información en paredes y entradas a oficinas para evitar pérdida de tiempo y lugar además preocuparse por mejorar sus instalaciones en cuanto a infraestructura y mobiliario para aumentar la comodidad del usuario.

BIBLIOGRAFIA

COLOMBIA División de impuestos y aduanas nacionales. Manual de funciones de la división de fiscalización. Bogotá : DIAN, S.F. 30 P.

LOVELOCK, H, Chistopher. Mercadotecnia de Servicios. México : Prentice Hall, 1997. 661 p

ANEXOS

**ANEXO A ENCUESTA DIRECCION DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES
DIVISION DE FISCALIZACION IPIALES**

OBJETIVO: Conocer la Atención al Usuario en la División de Fiscalización

1. Considera usted que el servicio brindado en la división de fiscalización es:
 - a. Excelente
 - b. Bueno
 - c. Regular
 - d. Malo

2. Al momento de su ingreso a la administración usted encuentra facilidad de acceso a la dependencia que necesita?
 - a. Sí
 - b. NO

3. Al momento de ingresar a la oficina de Fiscalización la atención por parte de la Jefe de esta división es:
 - a. Excelente
 - b. Buena
 - c. Regular
 - d. Mala

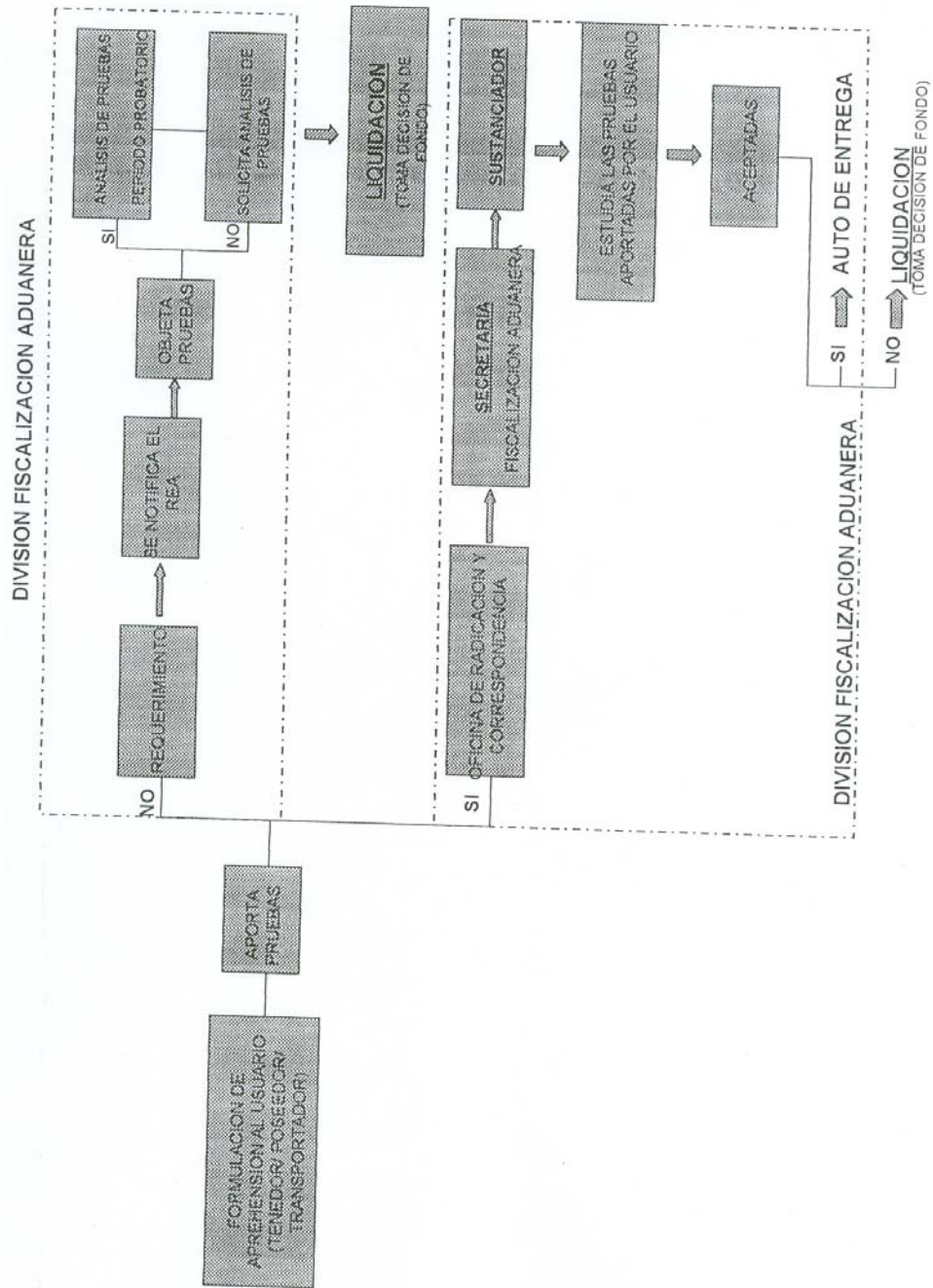
4. Al momento de solicitar información al funcionario encargado de su proceso. Este le suministra la información de una manera:
 - a. Cordial
 - b. Amable
 - c. Irrespetuosa
 - d. Se niega a ofrecer información.

5. Observa usted que los lugares de espera mientras el Funcionario lo atiende son:
 - a. Adecuados
 - b. Inadecuados

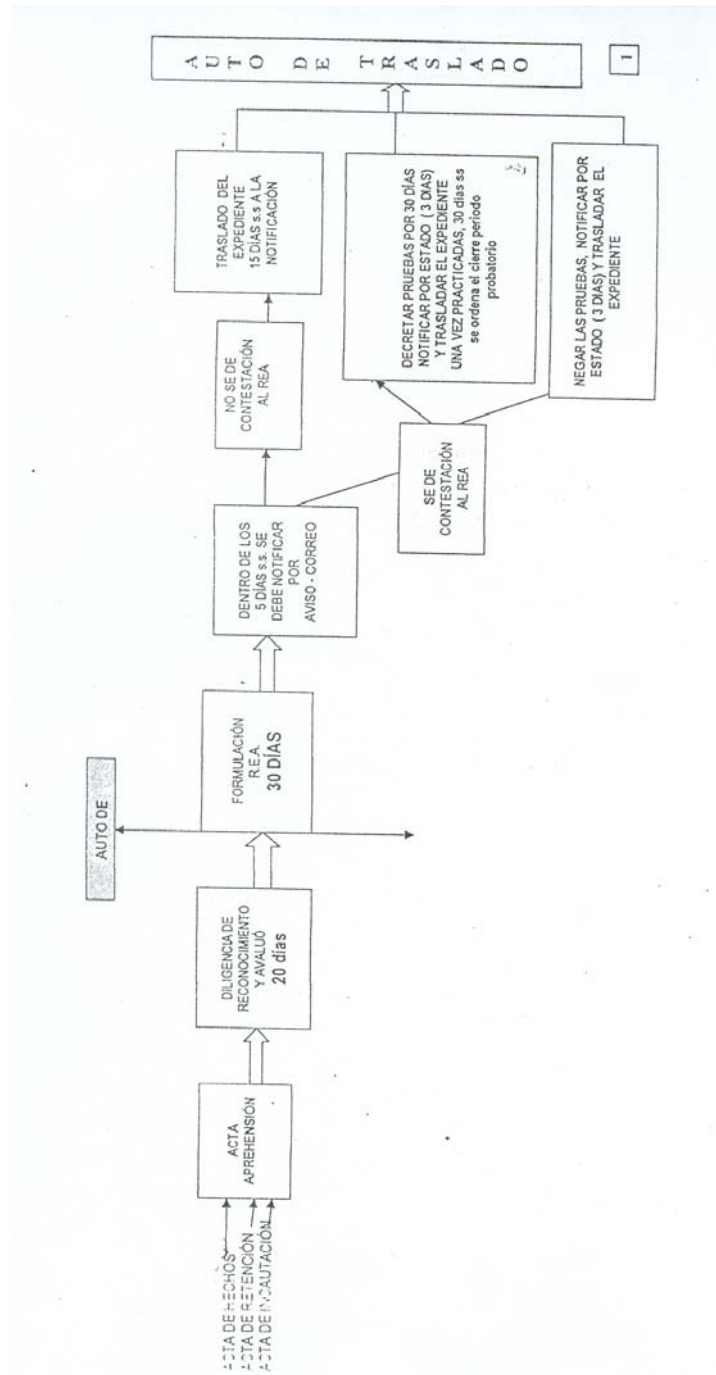
6. Cuando usted solicita un reevaluo de la mercancía aprehendida el funcionario se Encuentra en disposición de hacerlo?
 - a. Sí
 - b. NO

7. Cuando usted presenta pruebas demostrando la legalidad de sus mercancías encuentra agilidad en la devolución de las mismas.
 - a. Sí
 - b. NO

Anexo B. Proceso de atención al usuario en la división de fiscalización aduanera



Anexo C. Proceso para la formulación de requerimiento especial aduanero propuesta de decomiso



Anexo D. Grupo liquidación

