

**TRABAJO FINAL DE PASANTIA: MECANISMOS ALTERNATIVOS PARA
OPTIMIZAR LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DENTRO DEL SISTEMA DE
QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN DE
ADUANAS DE IPIALES EN EL AÑO 2004**

ANA LORENA PANTOJA CEPEDA

**UNIVERSIDAD DE NARIÑO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS
COMERCIO INTERNACIONAL Y MERCADEO
IPIALES
2005**

**TRABAJO FINAL DE PASANTIA: MECANISMOS ALTERNATIVOS PARA
OPTIMIZAR LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DENTRO DEL SISTEMA DE
QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN DE
ADUANAS DE IPIALES EN EL AÑO 2004**

ANA LORENA PANTOJA CEPEDA

**Trabajo de Pasantía Presentado Como Requisito Para Optar al Título de
Profesional en Comercio Internacional y Mercadeo**

**Asesor Externo
Dr. MARCO VINICIO PAREDES**

**Asesor Interno
Dr. MAURICIO ROSERO ESTUPIÑAN
Coordinador de Planeación y Delegado de Control Interno**

**UNIVERSIDAD DE NARIÑO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS
COMERCIO INTERNACIONAL Y MERCADEO
IPIALES
2005**

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

Artículo 1. del acuerdo No. 324 de octubre 11 de 1.966, emanada del honorable consejo Directivo de la Universidad de Nariño

Nota de aceptación:

MARCO VINICIO PAREDES
Asesor docente

VICTOR MANUEL BUCHELI E.
Jurado

FABIO MEJIA ZAMBRANO
Jurado

Ipiales, Mayo de 2005

AGRADECIMIENTOS

A la Universidad de Nariño por los conocimientos adquiridos y por las experiencias vividas durante todos los semestres de formación profesional.

Al asesor de la pasantía, Doctor Marco Vinicio Paredes, docente de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas, por todos los conocimientos recibidos y por la orientación brindada en el desarrollo de este trabajo.

Al Asesor interno, Doctor Mauricio Rosero Estupiñán, Coordinador de Planeación y Delegado de Control Interno por su orientación, por creer en mí y en mí trabajo.

Asimismo, a los Docentes y Funcionarios que me brindaron su apoyo y colaboración contribuyendo a la realización de este estudio, como aporte al Proyecto de Pasantía.

DEDICATORIA

A Dios quien es la razón de mí existir y quien me acompaña en cada momento de mi vida.

A mis padres quienes me han apoyado incondicionalmente y me han brindado su cariño y comprensión.

A mis hermanos, quienes forman parte de la verdadera convivencia diaria y me animan a luchar por la senda de un destino feliz.

A todas aquellas personas que creyeron en mi y me brindaron su apoyo incondicional para salir adelante.

Ana Lorena Pantoja Cepeda

CONTENIDO

	pág.
INTRODUCCIÓN	20
1. TITULO	22
2. DESCRIPCION DEL PROBLEMA	23
2.1 FORMULACION DEL PROBLEMA	24
3. JUSTIFICACIÓN	25
4. OBJETIVOS	27
4.1 OBJETIVO GENERAL	27
4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	27
5. MARCO REFERENCIAL	28
5.1 MARCO INSTITUCIONAL	28
5.1.1 Identificación de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales-	28
5.1.2 Estructura General	30
5.1.3 Funciones de la Pasantía en el Área de Control Interno y Planeación.	32
5.2 MARCO TEORICO	34
5.3 MARCO LEGAL	38
6. METODOLOGÍA	42
6.1 TIPODE ESTUDIO	42
6.2 METODO	42
6.3 FUENTES TÉCNICAS DE RECOLECCION DE LA INFORMACIÓN	43

6.3.1 Fuentes Primarias.	43
6.4 POBLACION Y MUESTRA	43
6.5 TRATAMIENTO DE LA INFORMACION	43
7. PROCESO, PROCEDIMIENTO Y ATENCIÓN AL USUARIO QUE MANEJA EL SISTEMA DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN DE ADUANAS DE IPIALES	44
7.1 RESPONSABLES DEL SISTEMA DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN DE ADUANAS DE IPIALES	44
7.1.1 Compromiso del Administrador de Aduanas de Ipiales con el Sistema de Quejas, Reclamos Y Sugerencias.	44
7.1.2 Compromisos del Funcionario Responsable del Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias de la Administración de Aduanas de Ipiales.	45
7.1.3 Compromisos del Delegado de Control Interno con el Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias de la Administración de Aduanas de Ipiales.	45
7.2 PROCESOS Y PROCEDIMIENTO QUE SE SIGUE LUEGO DE PRESENTAR UNA QUEJA. RECLAMO O SUGERENCIA ANTE EL SISTEMA	45
7.2.1 Recepción de Quejas, Reclamos y Sugerencias.	46
7.2.2 Tramitar.	47
7.2.3 Resolver.	47
7.2.4 Comunicar.	47
7.2.5 Registrar.	47
7.2.6 Seguimiento.	47
7.2.7 Informar.	48
7.3 ATENCION AL USUARIO QUE MANEJA EL SISTEMA DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN DE ADUANAS DE IPIALES	48

8. APROXIMACIÓN PROBLEMICA DEL SERVICIO PRESTADO DENTRO DEL SISTEMA DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN DE ADUANAS DE IPIALES	50
8.1 INVESTIGACIÓN MONITORIA DEL DESEMPEÑO	50
8.2 APLICACIÓN DE ENCUESTAS	52
8.2.1 Análisis de Resultados.	52
8.3 DIAGNOSTICO DE LOS PROBLEMAS PRESENTES DENTRO DEL SISTEMA DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	57
9. ESTRATEGIAS REALIZADAS A TRAVES DE OBJETIVOS ORIENTADOS AL MEJORAMIENTO DEL SERVICIO DENTRO DEL SISTEMA DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN DE ADUANAS DE IPIALES	59
9.1 ANÁLISIS ESTRATÉGICO	59
9.1.1 Análisis DOFA	59
9.1.2 Cursos Alternativos de Acción.	61
10. CONCLUSIONES	65
11. RECOMENDACIONES	67
BIBLIOGRAFÍA	69
ANEXOS	

LISTA DE CUADROS

	pág
Cuadro 1. Análisis DOFA	59
Cuadro 2. Cursos Alternativos de Acción	61
Cuadro 3. Cursos Alternativos de Acción	62
Cuadro 4. Cursos Alternativos de Acción	63
Cuadro 5. Cursos Alternativos de Acción	64

LISTA DE FIGURAS

	pág
Figura 1. Estructura Orgánica de la Administración de Aduanas de Ipiales	31
Figura 2. Procesos y procedimiento que se sigue luego de presentar una queja. Reclamo o sugerencia ante el sistema	46
Figura 3. Conocimiento de la Oficina de Quejas, Reclamos y Sugerencias.	53
Figura 4. Quejas, Reclamos o Sugerencias Interpuestas ante la Oficina	53
Figura 5. El servicio que presta la oficina es ágil y oportuno	54
Figura 6. El servicio que presta la Oficina es ágil y Oficina debe mejorar en asesoría en su queja, reclamo y/o sugerencia	54
Figura 7. El servicio que presta la Oficina debe mejorar en el trámite de una queja, reclamo o sugerencia	54
Figura 8. El servicio que presta la Oficina dispone de los medios de comunicación y recursos tecnológicos adecuados para resolver y atender las peticiones	55
Figura 9. El Servicio que presta la Oficina de debe mejorar en Atención al usuario	55
Figura 10. Conocimiento de la línea gratuita que tiene la Administración de Aduanas de Ipiales para recibir alguna Queja, Reclamo o Sugerencia	56
Figura 11. Conocimiento de la existencia del Buzón de Quejas, Reclamos y sugerencias.	56
Figura 12. Considera que el Buzón de Quejas, Reclamos y Sugerencias está ubicado en un lugar visible dentro de la administración de Aduanas de Ipiales	57

LISTA DE ANEXOS

	pág.
Anexo A. Formato de representación de quejas y reclamos	71
Anexo B. Investigación monitoria del desempeño	72
Anexo C. Administración de aduanas de Ipiales	73
Anexo D. Tabulación de encuestas	75

GLOSARIO

AUTOCONTROL: es la acción ejercida por cada funcionario, cuando participa de manera activa en el control de sus actuaciones, basando su comportamiento en principios y valores institucionales y en el desarrollo de procesos y tareas en los cuales se encuentra inmerso el control.

CALIDAD: estrategia de la empresa orientada en los esfuerzos de todo el personal hacia una mejora constante de todas sus actividades para ofrecer un valor agregado al cliente final. Con la reingeniería, la calidad pasó de ser una estrategia de negocios y se convirtió en la base para una reestructuración de la empresa. Sin embargo, la reingeniería no está siendo suficiente y se necesita una nueva generación de procesos de calidad basados en una rearquitectura de la empresa, como empresa ampliada, la estructuración del capital intelectual y el nuevo enfoque de liderazgo, todo orientado a ofrecerle valor continuamente al cliente

CONTROL INTERNO: es un sistema que organiza y opera para garantizar en forma razonable el cumplimiento de la misión institucional y de los objetivos asignados por el gobierno, siendo un sistema en donde interactúan y se autorregulan una serie de elementos para lograr resultados esperados. Dentro del Sistema de Control Interno se valorizan los riesgos para prevenir todas aquellas situaciones que puedan producir hechos sancionables, es un proceso permanente e interactivo que lleva a reevaluar los aspectos tanto internos como externos que puedan llegar a representar amenazas en el logro de objetivos. Este sistema asesora y acompaña acciones tendientes a mejorar la efectividad de la gestión y realiza evaluación como herramienta de medición y seguimiento con auditorías, suscita relación con entes externos facilitando las visitas de organismos de control externos y coordinando la elaboración de informes de la Entidad.

Como propósito básico el Sistema de Control Interno fomenta la cultura del Autocontrol con capacitación, divulgación, sensibilización, logro de compromisos con el tema de control interno.

EFFECTIVIDAD: lograr óptimos resultados al menor costo.

EFICACIA: lograr los resultados esperados, satisfacer las necesidades y exceder las expectativas del cliente interno y externo.

EFICIENCIA: buena utilización de los recursos con los que cuenta la Entidad.

INVESTIGACIÓN MONITORIA DEL DESEMPEÑO: es el proceso por medio del cual se mide el grado en que cada trabajador mantiene su idoneidad y cumple los objetivos del cargo o puesto de trabajo que desempeña (eficacia), así como la forma en que utiliza sus recursos para lograr dichos objetivos (eficiencia).

MEJORAMIENTO CONTINUO: es una herramienta que en la actualidad es fundamental para todas las empresas porque les permite renovar los procesos administrativos que ellos realizan, lo cual hace que las empresas estén en constante actualización; además, permite que las organizaciones sean más eficientes y competitivas, fortalezas que le ayudarán a permanecer en el mercado. Para la aplicación del mejoramiento es necesario que en la organización exista una buena comunicación entre todos los órganos que la conforman, y también los empleados deben estar bien compenetrados con la organización, porque ellos pueden ofrecer mucha información valiosa para llevar a cabo de forma óptima el proceso de mejoramiento continuo.

QUEJA: es una expresión que permite manifestar el disgusto o resentimiento contra una persona o entidad, por actos reprochables, por actos reprochables, relacionados con el cumplimiento de la misión y objetivos de las entidades y de las funciones y tareas de los servidores públicos.

RECLAMO: expresión que encierra una actitud de inconformidad que lleva a pedir, exigir y a veces a implorar un derecho, protesta contra una injusticia.

SERVICIO: es una disposición o una conducta mediante la cual una persona o una empresa satisface necesidades, inquietudes, expectativas de sus semejantes con base en valores éticos que garanticen el bienestar individual y colectivo.

SERVICIO PÚBLICO: es una acción permanente del estado y los servidores públicos dirigida a garantizar los derechos de los ciudadanos y facilitar el cumplimiento de sus deberes con arreglo a normas y principios éticos acordados para asegurar la prelación del interés público, la equidad, la justicia y el bienestar colectivo.

SISTEMA DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS: es un medio para canalizar la opinión de la comunidad y la ciudadanía en general, acerca del cumplimiento de la misión y la eficiencia de los procesos de la institución, en virtud de los principios de eficiencia y transparencia y de los derechos de participación e información.

SUGERENCIA: aquella propuesta que tiene como propósito mejorar la prestación del servicio en cualquiera de las divisiones y grupos de la Administración.

TALENTO HUMANO: no solo el esfuerzo o la actividad humana quedan comprendidos en este grupo, sino también otros factores que dan diversas modalidades a esa actividad: conocimientos, experiencias, motivación, intereses vocacionales, aptitudes, actitudes, habilidades, potencialidades, salud, etc.

RESUMEN

El presente trabajo de pasantía está estructurado en cuatro fases que se presentan a continuación:

Dentro de la Fase 1, se esboza la problemática existente, es decir, el problema en estudio, se justifica, se definen los objetivos a alcanzar, se da importancia al desarrollo de la investigación y se expresa el alcance y limitaciones del mismo.

La Fase 2, presenta el marco referencial, en donde se encuentra el marco institucional en el cual se describe la empresa y las funciones de la pasantía, luego el marco teórico en él se sustenta los antecedentes relacionados con el problema, soportando las bases teóricas del desarrollo de la investigación, la definición de términos básicos y el marco legal.

En la Fase 3, se plantea la naturaleza de la investigación, determina la población y muestra, de igual manera las técnicas e instrumentos de recolección, procesamiento de datos, análisis y tratamiento de la información.

En la Fase 4, se procede a desarrollar los objetivos planteados en el presente trabajo, describiendo los procesos y la atención al usuario que maneja el Sistema de Quejas, Reclamos y sugerencias, se describen los problemas más relevantes que afectan al Sistema mediante un diagnóstico producto de las fuentes primarias y se formulan estrategias a través de objetivos orientados al mejoramiento, las cuales conllevan a proponer mecanismos alternativos para optimizar la prestación del servicio dentro del Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias.

Finalmente en la Fase 5 se da a conocer las conclusiones y recomendaciones.

ABSTRACT

The present internship work is structured in four phases that are presented next:

Inside the Phase 1, the existent problem is sketched, that is to say, the problem in study, is justified, they are defined the objectives to reach, importance is given to the development of the investigation and it is expressed the reach and limitations of the same one.

The Phase 2, presents the mark referencial where is the institutional mark then in which is described the company and the functions of the internship, the theoretical mark in him it is sustained the antecedents related with the problem, supporting the theoretical bases of the development of the investigation, the definition of basic terms and the legal mark.

In the Phase 3, he/she thinks about the nature of the investigation, it determines the population and sample, in a same way the techniques and gathering instruments, prosecution of data, analysis and treatment of the information.

In the Phase 4, you proceeds to develop the objectives outlined work presently, describing the processes and the attention to the user that manages the System of Complaints, Reclamos and suggestions, the most excellent problems is described that affect to the System by means of a I diagnose product of the primary sources and strategies are formulated through objectives guided to the improvement, which bear to propose alternative mechanisms to optimize the benefit of the service inside the System of Complaints, Reclamos and Suggestions.

Finally in the Phase 5 it is given to know the conclusions and recommendations.

INTRODUCCIÓN

Con el ánimo de fortalecer la gestión académica y proyectarla a la comunidad, la Universidad de Nariño propone a los estudiantes la modalidad de pasantía como una de las opciones para optar al título profesional, dicha actividad ofrece al estudiante la oportunidad de confrontar los conocimientos teóricos adquiridos en el transcurso de la etapa académica con la realidad empresarial; favoreciendo no solo a adquirir experiencia laboral sino a coadyuvar en la posibilidad de realizar aportes, contribuir a solventar problemas, optimizar procesos y a proyectar un buen servicio a la sociedad.

La pasantía se realiza en el Área de Control Interno y Planeación, la cual se encarga de velar por el cabal cumplimiento de los procesos que se enmarcan dentro del quehacer misional de la Institución, procurando el mejoramiento continuo de aquellos procesos que presentan desviaciones, lo anterior dentro de los parámetros establecidos para la evaluación del sistema de control interno. En lo que a Planeación se refiere, se apoya el seguimiento de un programa Operativo diseñado con base en un plan táctico y un plan estratégico definido por el nivel regional y central respectivamente, dicho plan involucra el seguimiento y direccionamiento de las metas de gestión establecidas para la Administración dentro de los componentes de recaudo, control y apoyo. Las anteriores funciones definidas dentro de las fichas de puestos de trabajo del Coordinador de Planeación y Delegado de Control Interno.

Sin lugar a dudas la experiencia será enriquecedora toda vez que tanto planeación como control interno se constituye en una posibilidad de acceder al conocimiento del manejo de procesos y procedimientos que dada la competencia de la administración involucran la parte aduanera.

A pesar de que el apoyo se viene realizando tanto a planeación como a control Interno se presenta un informe final enmarcado dentro de los lineamientos de control Interno para el Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias, cumpliendo así con lo preceptuado en el artículo 53 de la ley 190 de 1995 que establece la obligatoriedad de toda institución pública de garantizar la prestación de este servicio.

El presente trabajo de pasantía está estructurado en cuatro fases que se presentan a continuación:

Dentro de la Fase 1, se esboza la problemática existente, es decir, el problema en estudio, se justifica, se definen los objetivos a alcanzar, se da importancia al desarrollo de la investigación y se expresa el alcance y limitaciones del mismo.

La Fase 2, presenta el marco referencial, en donde se encuentra el marco institucional en el cual se describe la empresa y las funciones de la pasantía, luego el marco teórico en él se sustentan los antecedentes relacionados con el problema, soportando las bases teóricas del desarrollo de la investigación, la definición de términos básicos y el marco legal.

En la Fase 3, se plantea la naturaleza de la investigación, determina la población y muestra, de igual manera las técnicas e instrumentos de recolección, procesamiento de datos, análisis y tratamiento de la información.

En la Fase 4, se procede a desarrollar los objetivos planteados en el presente trabajo, describiendo los procesos y la atención al usuario que maneja el Sistema de Quejas, Reclamos y sugerencias, se describen los problemas más relevantes que afectan al Sistema mediante un diagnóstico producto de las fuentes primarias y se formulan estrategias a través de objetivos orientados al mejoramiento, las cuales conllevan a proponer mecanismos alternativos para optimizar la prestación del servicio dentro del Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias.

Finalmente en la Fase 5 se da a conocer las conclusiones y recomendaciones.

1. TITULO

MECANISMOS ALTERNATIVOS PARA OPTIMIZAR LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DENTRO DEL SISTEMA DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN DE ADUANAS DE IPIALES EN EL AÑO 2004.

2. DESCRIPCION DEL PROBLEMA

En la Administración de Aduanas de Ipiales se han venido realizando estudios generalizados de atención al usuario dentro de las diferentes áreas y divisiones de la Entidad como preámbulos para mejorar el servicio institucional, debido a que en los últimos años se vienen presentando quejas relacionadas con la mala atención en los diferentes puestos de trabajo. Aun percibiendo estos inconvenientes, dentro del Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias no se han realizado los respectivos seguimientos y las correspondientes acciones de mejoramiento.

Tal situación obedece a factores tales como la falta de compromiso por parte del funcionario responsable en diligenciar en su totalidad el formato institucional diseñado para la recepción de quejas, reclamos y sugerencias, el cual muchas veces no contempla el asunto, la clasificación de la queja y más aun no se especifica el funcionario receptor, se observa también que no existe oportunidad y correspondencia en el envío de las quejas y sus soportes a la dependencia afectada.

A esto se suma que dentro del seguimiento mensual que se hace al Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias se percibe debilidad en el trámite, siendo necesario que exista personal dedicado a atender de manera exclusiva esta función, por cuanto esta actividad, en esta Administración, se ha venido tomando como algo adicional dentro de la Secretaría del Despacho. El hecho es que tal como se lo ha evidenciado en una de las auditorias de Control Interno, el seguimiento mensual por parte del funcionario encargado está supeditado al envío y traslado de oficios a la división competente, descuidando el seguimiento posterior que indique la efectividad de la respuesta que espera el quejoso.

De igual manera durante este periodo se observa que para la elaboración de las Actas de Apertura de Buzón se utiliza formatos prediseñados que muchas veces no se modifican y en ocasiones se envían a la Regional con datos y fechas de meses anteriores, dificultando el control posterior y verificación del trámite que lleva la Administración.

Asimismo se detecta la ineficiencia de los mecanismos con que cuenta el Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias, línea gratuita y buzón de sugerencias, los cuales no los aprovecha el usuario por descuido, falta de difusión y localización estratégica.

Debido a estos inconvenientes y razones, se evidencia la necesidad imprescindible de atender y resolver de manera ágil y oportuna las quejas, reclamos y sugerencias, para generar un mayor nivel de satisfacción tanto para el usuario externo como interno, lo que conllevará a instaurar un mejor clima organizacional y mejorar la imagen corporativa de la organización.

2.1 FORMULACION DEL PROBLEMA

¿Qué cursos alternativos de acción se pueden implementar para optimizar la prestación del servicio dentro del Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias de la Administración de Aduanas de Ipiales en el año 2004?

3. JUSTIFICACIÓN

Como estudiante del Programa de Comercio Internacional y Mercadeo es significativo tener contacto con la Administración de Impuestos y Aduanas Nacionales, convirtiéndose así en un privilegio debido a su gran aporte para poner en práctica los conocimientos teóricos adquiridos en la Universidad, además por ser una Administración de competencia aduanera contribuye al desenvolvimiento del comercio exterior, enfocando al estudiante a reforzar, complementar y aportar nuevas alternativas y posibles soluciones a diferentes situaciones con el ánimo de dinamizar los procesos en busca de un mayor potencial tanto interno como externo de la Administración.

En el área de control interno, se tiene la posibilidad de conocer la mayor parte de los procesos y procedimientos con los que trabaja cada división y grupo, por lo cual sin lugar a dudas constituye una gran fortaleza que permite entender y dimensionar la magnitud del que hacer diario de la Administración, de igual manera asume un papel muy importante dentro de la estructura de la organización porque participa e interviene permanentemente en el direccionamiento de los procesos formulando a través de auditorías planes de mejoramiento, con seguimiento periódico de los mismos.

De acuerdo a este orden de ideas, es indispensable para la Administración contar con mecanismos alternativos que permitan optimizar la prestación del servicio dentro del sistema de quejas, reclamos y sugerencias, que sin lugar a dudas será una herramienta orientadora para mejorar la calidad del servicio. A través de este estudio se sugiere estrategias que permitan solucionar los problemas detectados, implementando cursos alternativos de acción con el propósito de satisfacer las expectativas de los usuarios y por consiguiente mejorar la imagen de la Entidad.

Toda Entidad Pública debe contar con una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas y reclamos que los ciudadanos formulen, la cual será vigilada por la Oficina de Control Interno con miras a prestar un adecuado servicio de acuerdo a las normas legales vigentes, de acuerdo a la Ley 190 de junio 6 de 1995 "Estatuto Anticorrupción", por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción Administrativa.

Asimismo la Administración de Aduanas Nacionales DIAN posee un ideario Ético del Servicio, en el cual se resalta la importancia que tiene para dicha Entidad "Prestar un adecuado servicio al usuario", ya que para esta Entidad servir en un sentido amplio es ayudar a los demás y comunicarse de una manera franca y abierta para comprender sus necesidades y contribuir a satisfacerlas. Significa

también creatividad para ajustar constantemente los enfoques y actitudes a las cambiantes demandas y necesidades de quienes se benefician con sus servicios.

Así entendido el servicio implica la puesta en práctica de valores como el Autodesarrollo, el respeto, la honestidad, la solidaridad, la creatividad y la equidad. Sin estos valores, encarnados día a día, la prestación de ningún servicio tiene valor real. Para la DIAN es esencial convertirse en una Entidad que preste un servicio de calidad, pero es consciente que para lograr tal objetivo se requiere del compromiso de todas las personas que la integran, cualquiera que sea su puesto de trabajo.

4. OBJETIVOS

4.1 OBJETIVO GENERAL

Proponer cursos alternativos de acción para optimizar la prestación del servicio dentro del Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias de la Administración de Aduanas de Ipiales en el año 2004.

4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- ✍ Describir los procesos y la atención al usuario que maneja el sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias de la Administración de Aduanas de Ipiales.
- ✍ Realizar a través de una investigación monitoria del desempeño una aproximación problémica al servicio prestado dentro del sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias de la Administración de Aduanas de Ipiales.
- ✍ Formular estrategias a través de objetivos orientadas al mejoramiento del servicio dentro del Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias de la Administración de Aduanas de Ipiales.

5. MARCO REFERENCIAL

5.1 MARCO INSTITUCIONAL

5.1.1 Identificación de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales-DIAN. La Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales DIAN, es una unidad Administrativa Especial, de carácter técnico, la cual posee autonomía administrativa y presupuestal y con patrimonio propio, adscrita al Ministerio de Hacienda y Crédito Público, a la cual le compete la administración de los impuestos de renta y complementarios, de timbre nacional y sobre las ventas, los derechos de aduana y los demás impuestos nacionales que no sean responsabilidad de otra entidad del Estado y ejerce las funciones de control y vigilancia que tenía asignadas la Superintendencia de Cambios, en materia de importación y exportación de bienes y servicios.

En Ipiales la DIAN se encuentra catalogada como una administración delegada la cual se encarga del manejo y control de todos los procesos de régimen tanto aduanero como cambiario que se presentan en esta zona de frontera.

? **Misión.** 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 competencia leal, proveer información confiable y oportuna, y contribuir al bienestar social y económico de los colombianos.

? **Visión.** En el 2006 la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales de Colombia 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 de la normatividad, el aporte de elementos técnicos para la adecuación de la carga fiscal y la simplificación del sistema tributario, aduanero y cambiario, contando con un equipo de funcionarios públicos comprometido y formado para salvaguardar los intereses del Estado con un sentido del servicio, un soporte tecnológico integral y permanentemente actualizado, y un régimen administrativo especial propio de una entidad moderna que responde a las necesidades de la sociedad, funcionarios, contribuyentes y usuarios.

? **Objetivos.** Los objetivos que la DIAN se propone desarrollar en los próximos cuatro años son:

✍ Mejorar la eficiencia fiscal.

✍ Fomentar el cumplimiento de las obligaciones tributarias, aduaneras y cambiarias.

? **Principios Corporativos.** La DIAN 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.

✍ Que trasciende el límite interno y se proyecte al entorno en una participación e interacción dinámica con organismos nacionales e internacionales para el fortalecimiento de los sistemas de control tributario, aduanero y cambiario.

✍ Con autonomía administrativa financiera y presupuestal que le permite disponer de instalaciones, recursos físicos, tecnológicos y de sistemas de información adecuados a los requerimientos de la entidad y del entorno.

? **Macroprocesos.** La Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales, realiza sus funciones a través de tres macro procesos:

✍ El Macroproceso de Impuestos Internos está conformado por el conjunto de procesos legales y reglamentarios que deben cumplir los contribuyentes y las autoridades tributarias, con el fin de determinar y recaudar los Impuestos sobre la Renta y Complementarios, ventas (IVA) y timbre, y resolver los reclamos que se susciten con ocasión de estas actuaciones.

Estos tributos se caracterizan como Internos en razón a que los hechos económicos sobre los cuales recaen se relacionan fundamentalmente con el proceso productivo interno del país, sin afectar de manera acentuada el entorno económico internacional, como sucede por ejemplo con el Impuesto de Aduanas, que recae específicamente sobre las actividades de comercio internacional.

✍ El Macroproceso De Aduanas Y Cambios está conformado por todas aquellas dependencias a través de las cuales se administran los derechos de aduana y demás Impuestos al Comercio Exterior. Desde él se dirige y administra la gestión

aduanera, la aprehensión, decomiso o declaración en abandono de mercancías a favor de la Nación; se controla y vigila el cumplimiento del Régimen Cambiario en materia de importación y exportación de bienes y servicios, gastos asociados a las mismas, financiación en moneda extranjera de importaciones y exportaciones, subfacturación y sobrefacturación de estas operaciones.

✍ El Macroproceso De Servicios Compartidos a diferencia de los Macroprocesos de Impuestos y el de Aduanas y Cambios, este macroproceso no corresponde directamente al negocio de la DIAN pero contribuye al cumplimiento de la misión institucional mediante la gestión tanto de asuntos informáticos, jurídicos, disciplinarios y económicos, como de sus dimensiones de desarrollo y gestión humana, administrativa y de policía fiscal.

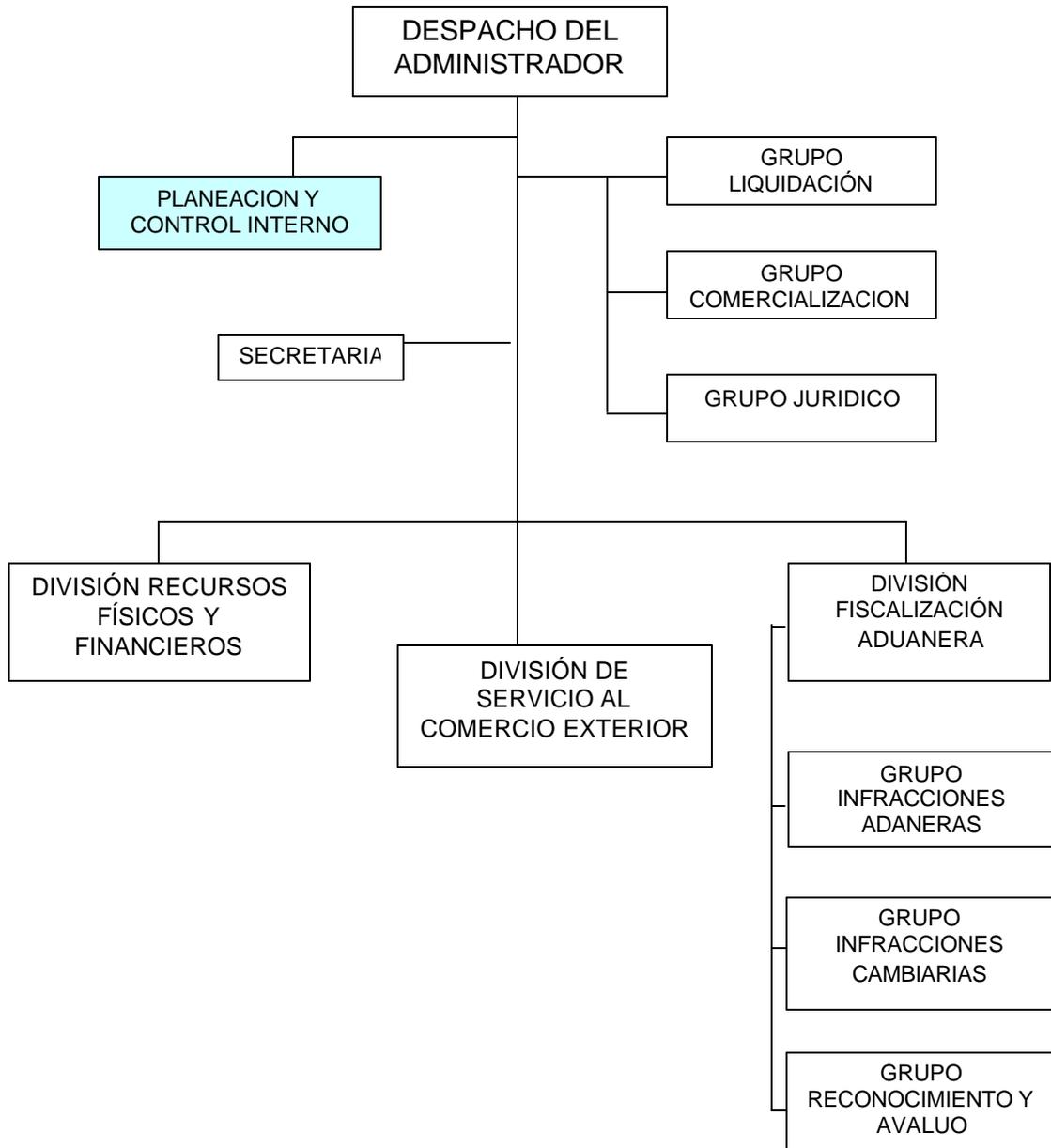
5.1.2 Estructura General:

? **Nacional.** La Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales desarrollará sus funciones en cuatro niveles, así:

- ✍ Dirección o Nivel Central
- ✍ Direcciones Regionales, Administraciones Especiales de Impuestos
- ✍ Nacionales y Administraciones Especiales de Aduanas Nacionales.
- ✍ Administraciones Locales
- ✍ Administraciones Delegadas
- ✍ Administración de Aduanas de Ipiales

La estructura de la Administración de Aduanas Nacionales de Ipiales, esta conformada de la siguiente manera (ver figura 1.)

Figura 1. Estructura Orgánica de la Administración de Aduanas de Ipiales



Fuente: DIAN Ipiales 2004

5.1.3 Funciones de la Pasantía en el Área de Control Interno y Planeación:

✍ Dependencia: Despacho

✍ Tiempo: Seis meses de práctica

✍ Denominación del Empleo: Asistente

✍ Jefe Inmediato: Oswaldo Gaviria Bolaños, Administrador y Mauricio Rosero Estupiñán, Coordinador de Planeación y Delegado de Control Interno.

El área de Control Interno, vigila que las operaciones y procesos de cada dependencia se desarrollen de manera uniforme, atendiendo criterios de legalidad y efectividad, evidenciando las deficiencias y generando soluciones de mejoramiento en los diferentes procesos ejecutados en la entidad. Se puede apreciar que dentro de lo posible, el área de control interno cumple con su objetivo, ya que al ser apoyo directo del despacho, su desempeño se intensifica y tiene que estar informando permanentemente a la Dirección Regional y nivel central sobre el desempeño de las distintas divisiones de la entidad y recomendar acciones de mejoramiento para optimizar la prestación del servicio de la Administración.

El área de Planeación se fundamenta en el seguimiento de un programa Operativo diseñado con base en un plan táctico y un plan estratégico definido por el nivel regional y central respectivamente, dicho plan involucra el seguimiento y direccionamiento de las metas de gestión establecidas para la Administración dentro de los componentes de recaudo, control y apoyo.

? **Objetivos de Control Interno:**

✍ Realizar la evaluación puntual y seguimiento a las recomendaciones producto de visitas o auditorías realizadas.

✍ Asesorar en materia de control a las dependencias de la Administración.

? **Funciones, Procesos y Procedimientos del Área de Control Interno:**

✍ Realizar evaluaciones al cumplimiento de las medidas de austeridad del gasto público, de acuerdo a los programas establecidos para el efecto.

✍ Efectuar seguimiento a los compromisos adquiridos por la Administración, resultados de las evaluaciones y auditorías realizadas por las Divisiones de Control Interno o la dependencias de Nivel Central.

✍ Efectuar seguimiento a la implantación de las recomendaciones y compromisos adquiridos por la Administración con la Contraloría General de la República y la Contaduría General de la Nación.

✍ Presentar los informes producto de las evaluaciones y seguimiento realizados al Jefe de División de Control Interno de la respectiva Dirección Regional.

✍ Informar al jefe de División de Control Interno de la respectiva Dirección Regional acerca del estado de las visitas desarrolladas a la Administración por parte de a la coordinación con la Contraloría General de la República.

✍ Recomendar acciones de mejoramiento para optimizar el sistema de control interno.

✍ Aplicar los mecanismos de divulgación de la cultura de autocontrol, de acuerdo a las directrices del Jefe de División de Control Interno de la respectiva Dirección Regional.

✍ Vigilar el adecuado funcionamiento del Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias, y presentar informes semestrales validados por el Administrador a la Regional.

✍ Efectuar las labores de secretario Técnico del Subcomité local o delegado de coordinación del sistema de control interno.

✍ Organizar y mantener actualizados los archivos de las evaluaciones y seguimientos realizados.

✍ Las demás funciones que le sean asignadas por el superior inmediato.

? **Objetivo de Planeación.** Realizar actividades para coordinar la implementación de los procesos de planeación, organización, valoración de la gestión y monitoreo y seguimiento en la Administración.

? **Funciones, Procesos y Procedimientos del Área de Planeación:**

✍ Asesorar y coordinar a las dependencias de la Administración en la formulación, monitoreo, seguimiento y evaluación de sus planes.

✍ Realizar, con la periodicidad establecida por la Oficina de Planeación y la Dirección Regional, el monitoreo y seguimiento a la ejecución de los planes operativos de la Administración.

- ✍ Asesorar y coordinar la implementación y adaptación de herramientas para el mejoramiento de los procesos de la Administración.
- ✍ Asesorar y apoyar el mejoramiento y optimización de los procesos conforme a la norma básica fundamental.
- ✍ Recopilar y Consolidar las estadísticas e informaciones que permitan la evaluación global y particular de la Administración.
- ✍ Supervisar la oportunidad en la inclusión y consistencia de la información de evaluación de gestión.
- ✍ Elaborar los informes de evaluación de la gestión de la Administración con la periodicidad y oportunidad establecida por la Dirección regional.
- ✍ Elaborar y presentar informes sobre las actividades desarrolladas de acuerdo con la calidad oportuna y periodicidad requerida.
- ✍ Llevar el archivo de los informes de evaluación de gestión, de monitoreo y seguimiento a los planes operativos de la Administración y los respectivos soportes.
- ✍ Recopilar, llevar el archivo y divulgar a las respectivas divisiones de la Administración los instructivos y normatividad en los temas de competencia del área de planeación.
- ✍ Desempeñar las funciones que le sean asignadas por el superior inmediato de acuerdo con la naturaleza del puesto de trabajo.

5.2 MARCO TEORICO

Para fortalecer la lucha contra el enriquecimiento ilícito y contra la corrupción administrativa, se crea la Oficina de Control Interno, responsable de la aplicación de los mecanismos de gestión y control en las áreas de auditoría funcional, administrativa, financiera, y comunicaciones, con el ánimo de efectuar las evaluaciones periódicas en materia de productividad y eficacia.

Asimismo se estima conveniente la creación de los centros de atención al público los cuales dentro del ámbito estatal tienen la responsabilidad de acercarse a los ciudadanos y facilitar su participación, manifestando sus quejas personales o escritas, a la vez que los orientan o informan sobre el desarrollo de sus requerimientos.

Con anterioridad a la constitución de 1991 el control fiscal estaba circunscrito fundamentalmente a la auditoría de cuentas y al control previo, las prácticas de

control existentes permitían la evasión de responsabilidades por parte de la dirección y de los funcionarios ejecutores. El control previo era ejercido por la Contraloría General convirtiéndose en coadministración que se expresaba en una creciente interferencia política en la gestión, entorpeciendo los procedimientos y por consiguiente, generando irresponsabilidad en los administradores, lo cual redundaba en disminución del cumplimiento de las funciones institucionales.

El control interno no era considerado función y parte esencial del proceso en la administración pública colombiana; es a partir de la constitución de 1991 según Art. 189 de la administración pública: “Cuando se da un profundo viraje para el ejercicio del control fiscal en el país, fijando los principios que deben guiar la función administrativa y señalando la obligación de que la administración pública, en todos sus órdenes, debería tener un control interno que se ejercería en los términos que señala la ley”.¹

En desarrollo del mandato constitucional, el congreso de la República expidió la ley 87 de 1993, "Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del Estado y se dictan otras disposiciones que define las normas básicas para el ejercicio del Control Interno en las entidades del Estado"². De esta forma el Estado se encuentra operando dentro de una concepción moderna del control, estableciendo responsabilidad de manera personal y directa de los gerentes o representantes legales de los establecimientos públicos, siendo obligación de todos los funcionarios sea cual fuere su rango, la de ejercer control sobre las propias actividades que realizan, lo que comúnmente se llama autocontrol.

El sistema de control interno fomenta la cultura de autocontrol en su jurisdicción, proponiendo la adopción de medidas encaminadas a la prevención de irregularidades administrativas, realiza las actividades de auditoría interna de acuerdo a las normas y planes de la oficina de control interno y se encarga de vigilar el adecuado funcionamiento del sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias en su jurisdicción presentando informes semestrales respectivos al Director Regional.

El Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias fue creado a partir de la Ley 190 de junio 6 de 1995 conocida como Estatuto Anticorrupción con el fin de que el ciudadano intervenga en la administración pública para ayudar a moralizarla luchando contra la corrupción. La lucha contra la corrupción se concibe como una estrategia indispensable dentro de la modernización del Estado y naturalmente de sus departamentos y municipios, pues nadie desconoce la falta de principios

¹ COLOMBIA. Constitución política de Colombia. Santa fe de Bogotá : Cometa de Papel, 1991 p. 58

² COLOMBIA. CONGRESO NACIONAL DE LA REPUBLICA. Ley 87 de noviembre 29 de 1993. Bogotá : Congreso Nacional de la República, 1993 p. 13

administrativos y éticos, que han generado como consecuencia, la violación de normas que orientan el sano ejercicio del servidor público. Es responsabilidad y ejercicio del control interno fomentar el mejoramiento continuo del servicio de Quejas, Reclamos y Sugerencias por cuanto su optimización procura el cabal funcionamiento de la Administración y por ende promueve la competencia leal, previene la evasión y la represión al contrabando, configurando la participación ciudadana, como un mecanismo primario de control del servicio.

Conociendo la obligatoria existencia en toda entidad pública de las oficinas encargadas de recibir, tramitar y resolver las quejas, reclamos y sugerencias que formulen los usuarios relacionadas con el estricto cumplimiento de la misión institucional, es pertinente mejorar la calidad del servicio continuamente y como parte esencial mirar como funciona el sistema internamente, determinando que los procesos y mecanismos alcancen los objetivos, buena localización del lugar y capacitación del talento humano; externamente la incidencia que tiene el sistema frente a la comunidad; de esta manera procurar un enfoque de calidad que garantice el desempeño de un buen servicio público en términos de equidad y honestidad, entendiendo el servicio no como un deber sino como un compromiso social, en este sentido es importante resaltar lo que señala Albrecht: “Si se prestó inadecuadamente un servicio, no se puede revocar, si no se puede repetir, entonces las reparaciones es un medio recursivo para la satisfacción del usuario”.³, por lo consiguiente procurar optimizar un servicio es impulsarlo a desarrollarse en términos de calidad, eficiencia y efectividad.

De acuerdo a Stoner “El Talento Humano es el directo encargado y además es el responsable de la calidad con la que se preste el servicio y por ende de la buena o mala imagen que se proyecte de la Entidad”⁴. Pese a que el funcionario encargado del manejo de este sistema realiza informe mensual de la gestión dada a las quejas, reclamos y sugerencias instauradas, se procura agilidad al trámite y la total disposición de un solo funcionario encargado de atender de manera exclusiva el Sistema para solventar las necesidades e inquietudes del usuario.

No solo hay que tratar de satisfacer al usuario sino que es importante preguntarle como le parece el servicio para que la administración sea la primera en conocer sus fallas y no los usuarios a los que va a llegar una imagen negativa de la Entidad. Es necesario crear conciencia entre todos los miembros de la Administración de la importancia del servicio al usuario, realizando encuestas periódicamente para detectar fallas y conocer sus expectativas, analizar las estrategias del servicio que se presta, responder sus quejas y atender los comentarios que circulan entre los usuarios, por cuanto es el mejor medidor del servicio.

³ ALBRECHT. Características de los Servicios. Santa fe de Bogota : Norma.1988 p. 36

⁴ STONER, James A. F. et al. Administración, 6 e.d. México : Prentice – Hall , 1996 p.135

Atender una queja sin dudas conlleva a una mejor comunicación con el usuario, de hecho Schiffman afirma “ Un cliente insatisfecho, puede representar una amenaza para la empresa, debido a que éste se comunica con el No cliente y al mencionarle su insatisfacción, implícitamente le sugiere a éste que se aleje de ella”⁵ `por tal razón una queja o un cumplimiento del usuario debe atenderse con prontitud ya sea en el afán de solucionar un problema o para comunicar que los errores cometidos en contra del usuario no volverán a repetirse.

Peel Malcolm, por ejemplo asegura que: “Cien quejas recibidas en la empresa, es mejor que un cumplimiento”⁶ porque así será más fácil darse en cuenta en qué nos equivocamos y lo que se puede hacer al respecto, el recibir quejas o cumplidos debe contemplarse una forma especial de atención, o bien para que sean comunicadas en el personal involucrado, o para que fluya en la conciencia organizacional.

En los informes semestrales del año 2003 que presenta la Administración de Aduanas de Ipiales a la Regional, se encuentra como constante “La debilidad en la atención al usuario, originada por los programas agenciados por la Administración durante los periodos referidos, que genera concentración de funciones ó sencillamente deficiencia en la definición del perfil de quien cumple con la función de atención al público”⁷.

En este sentido, es preciso recordar que la DIAN por ser una Entidad de gestión pública, se debe caracterizar por el manejo de los más altos valores éticos y sociales que permitan hacer realidad el cumplimiento de la función administrativa.

El buen servicio proviene solo de un buen personal bien administrado, motivado y entrenado a un nivel personal mucho mas profundo que una simple sonrisa y un simpático gracias, depende del desarrollo otorgado a los empleados en materia de atención al usuario y de que los lideres de cada dependencia y la Dirección satisfagan las necesidades de mejoramiento, es decir, cada empleado debe ser capaz de resolver problemas, opinar y contribuir plenamente a la organización.

En este orden de ideas, el artículo 209 de la Constitución Política refiere que: “La función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad”⁸ siendo este un compromiso para fomentar el cumplimiento de los

⁵ SHIFFMAN. Servicio y Atención al Cliente. México : Mc. Graw Hill, 1999 p.124

⁶ PEEL, Malcolm. El servicio al cliente. España : Deusto, 1993. p. 149

⁷ DIAN. INFORME SEMESTRAL, Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias. Ipiales : DIAN, 2003 p. 12.

⁸ COLOMBIA, Op.Cit., Art. 209, p. 58

principios constitucionales a partir de la atención al ciudadano, por ser el gestor activo de la evaluación de las funciones públicas, entre otras, por tanto se genera una propuesta, con el fin de mejorar la calidad del servicio y participación de los ciudadanos a partir de la implementación del mejoramiento de la calidad, a través del fortalecimiento de los sistemas de divulgación y capacitación a los funcionarios en lo concerniente a atención al usuario, puesto que mejorando este aspecto se reduciría en duración y número los trámites relacionados con los procesos de interacción ciudadana.

5.3 MARCO LEGAL

Estatuto Anticorrupción Ley 190 de 1995, Capítulo V "ASPECTOS INSTITUCIONALES Y PEDAGÓGICOS" LITERAL B, Sistema de Quejas y Reclamos.

Art. 53. En toda Entidad Pública, deberá existir una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la Entidad.

La oficina de Control Interno, deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la Administración de la Entidad un informe semestral sobre el particular.

Las entidades territoriales dispondrán lo necesario para el cumplimiento de lo dispuesto en el presente Artículo.

Art. 54. Las dependencias a que hace referencia el Artículo anterior que reciban las quejas y reclamos deberán informar periódicamente al Jefe o al Director de la Entidad sobre el desempeño de las funciones los cuales deberán incluir las principales recomendaciones sugeridas por los particulares que tengan por objeto mejorar el servicio que preste la Entidad, racionalizar el empleo de los recursos disponibles y hacer más participativa la gestión Pública.

Art. 55. Las quejas y reclamos se resolverán o contestarán siguiendo los principios, términos y procedimientos dispuestos en el Código Contencioso Administrativo para el ejercicio del Derecho de petición, según se trate del interés particular o general y su incumplimiento dará lugar a la imposición de las sanciones previstas en el mismo.

Resolución 0711 de Febrero 5 de 2003. Resolución por medio de la cual se reglamente el derecho de petición y la presentación y tramite de quejas y reclamos en la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales.

Titulo II. Capitulo I. De las peticiones en interés general e interés particular.

Art. 19. Término. Las peticiones en interés general e interés particular deberán ser resueltas dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recibo.

Art. 20. Trámite general. Para las peticiones en interés general e interés particular se aplicará el siguiente trámite:

1. Recibo y radicación	1 día
2. Reparto al funcionario designado para proyectar	1 día
3. Elaboración del proyecto	5 días
4. Revisión, corrección y aprobación	3 días
5. Digitación	2 días
6. Firma del funcionario competente	1 día

Capitulo I. De las quejas y reclamos.

Art. 21. Quejas y reclamos. Las quejas y reclamos pueden ser de interés general o en interés particular, para mejorar el servicio que presta la entidad, racionalizar el empleo de los recursos disponibles y hacer más participante la gestión pública.

Una queja es la manifestación de un servidor público o ciudadano particular que pone en conocimiento de la Unidad Administrativa Especial-Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales la ocurrencia de un hecho irregular.

Un reclamo es la protesta presentada por un ciudadano con el fin de reivindicar un derecho que ha sido conculcado o amenazado por fallas del servicio o de atención a los usuarios de la Unidad Administrativa Especial-Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales.

Art. 22. Termino. Dentro de los quince (15) días siguientes al recibo, se deberá informar al solicitante sobre las medidas tomadas para resolver la queja o reclamo.

Art. 23. Requisitos para la recepción de quejas y reclamos. Las quejas se reciben en un formato preimpreso que debe contener la siguiente información:

- Número de radicación de la queja o reclamo, el cual deberá ser consecutivo.
- Ciudad y fecha de recepción de las mismas.

- Origen de las quejas o reclamos: si fue información suministrada por un particular, por un funcionario o por un anónimo.
- Procedencia: indicación de la ciudad o departamento.
- Datos del quejoso o reclamante: nombres y apellidos del identificado, actividad, ocupación o trabajo actual, NIT o número de cedula, o apartado aéreo; dirección y teléfonos, correo electrónico, si manifiesta que la respuesta sea proporcionada a través de ese medio.
- Datos del denunciado: identificación del presunto implicado o de terceras personas también implicadas.
- Relación de documentos y pruebas anexas a la queja o reclamo.

Art. 25. Competencias. El funcionario a quien se dirija una queja, debe resolverla si es de su competencia o pasarla al funcionario o dependencia competente para resolverla, de la forma establecida en el artículo 10 de esta resolución. Los funcionarios que den trámite a una queja deberán enviar un informe al sistema de quejas, reclamos y sugerencias de la oficina de investigaciones disciplinarias, en que consta la identificación del servicio sobre el recae la queja y las recomendaciones sugeridas por los particulares que tengan por objeto mejorar el servicio que presta la entidad, racionalizar el empleo de los recursos disponibles y hacer más participativa la gestión pública.

Quando la queja se refiere al mal funcionamiento del servicio, si fuere posible se atenderá la solicitud de inmediato, o se le dará traslado a los funcionarios competentes quienes podrán todos los medios a su alcance para solucionar las fallas.

Las oficinas competentes para recibir las quejas que puedan generar un proceso disciplinario o una investigación serán:

- En el nivel central, ante el coordinador del sistema de quejas, reclamos y sugerencias de la Oficina de investigaciones disciplinarias.
- En las diferentes administraciones de impuestos y aduanas nacionales, ante los funcionarios designados como coordinadores de los grupos de quejas, reclamos y sugerencias.

Párrafo 1. Las quejas pueden instaurarse ante el jefe de la respectiva dependencia donde sucedieron los hechos motivo de esta o ante la persona que éste designe para atender.

Párrafo 2. En el nivel central, direcciones regionales y administraciones de impuestos, de aduanas y de impuestos y aduanas, se deberá informar en un lugar visible al público, las oficinas encargadas de recibir las quejas y a su vez estas deberán indicar los funcionarios encargados de ello.

Art. 26. Tramite especial. Para las quejas y reclamos se aplicará el siguiente trámite especial:

- Radicación y clasificación 1 día
- Depuración y preparación de la información 1 día
- Remisión a funcionario competente 1 día.

Art. 27. Horario de atención. Las quejas y reclamos se atenderán en horario de oficina. Como regla general serán de 8:30 a.m. a 12:00 m y de 1:00 p.m. a 5:20 p.m. En el nivel central, direcciones regionales, administraciones de impuestos y aduanas nacionales, el horario de impuestos, de aduanas y de impuestos y aduanas nacionales, el horario de atención de quejas y reclamos deberá ser indicado en un lugar visible al público

Ley 734 de 2002, Código Disciplinario Único

Especialmente en su capítulo segundo artículo 34 numeral 6, establece como deber de todo servidor público tratar con respecto, imparcialidad y rectitud a las personas con que tenga relación por razones del servicio.

Ley 87 del 29 de Noviembre 1993. Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones. La Ley 87 de 1993, se especifica los componentes del Sistema de Control Interno, del nivel gerencial o directivo, encargada de medir la eficiencia, eficacia y economía de los demás controles, asesorando a la Dirección en la continuidad del proceso administrativo, la evaluación de los planes establecidos y en la introducción de los correctivos necesarios para el cumplimiento de las metas u objetivos previstos.

6. METODOLOGÍA

El presente informe contempla la realización de un trabajo de pasantía, orientado a desarrollar actividades dentro de los Lineamientos de Control Interno de la Administración de Aduanas Nacionales de Ipiales, encaminado a proponer mecanismos alternativos de mejoramiento en la calidad de la prestación del servicio dentro del Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias de la Administración de Aduanas de Ipiales.

6.1 TIPO DE ESTUDIO

De acuerdo al planteamiento del problema y a los objetivos planteados, el presente trabajo de pasantía contempla la realización de una investigación de tipo exploratoria y descriptiva.

Es exploratoria porque proporcionará un panorama amplio acerca de la calidad en la prestación del servicio dentro del Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias, detectando la naturaleza exacta del problema objeto de estudio y posibilitando la formulación del mismo. Mediante esta investigación preliminar se podrá obtener conocimiento del funcionamiento actual del servicio, sus condiciones y falencias obteniendo información útil y que sirva para la toma de decisiones y como medio para reconocer cursos alternativos de acción.

De esta manera se profundiza en una investigación de tipo descriptivo, por medio de la cual se busca conocer los procesos y procedimientos que maneja el servicio que imparte el Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias, con el propósito de delimitar los hechos que conforman el problema y la motivación que tiene el funcionario responsable frente al desempeño en su puesto de trabajo, estableciendo el número de quejas que recibe la administración, cuantas operacionales y cuantas relacionadas con el acceso al servicio, cual es el perfil del usuario, cual es el tiempo de respuesta a los requerimientos y finalmente como el delegado de Control interno ejerce la función de auditoría. Para conocer estas variables se acude a técnicas específicas de recolección de información como son la observación, fuentes primarias y secundarias.

6.2 METODO

Para el desarrollo de este trabajo se utiliza el método de observación directa, porque se tiene participación en el proceso, permitiendo percibir de esta manera la calidad del servicio, analizando situaciones, detectando hechos y conociendo el problema, a objeto de determinar sus fallas y proponer cursos alternativos de acción tendientes a optimizar el Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias.

6.3 FUENTES TÉCNICAS DE RECOLECCION DE LA INFORMACIÓN

6.3.1 Fuentes Primarias. La primera fuente de recolección de la información es la encuesta, planteando un cuestionario con preguntas dicotómicas, las cuales van dirigidas al usuario con el fin de evaluar la calidad del servicio y la entrevista de evaluación del desempeño al funcionario encargado del Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias, con el propósito de evaluar las actitudes y disposiciones frente al puesto de trabajo.

6.3.2 Fuentes Secundarias. Se utilizarán libros, revistas, diccionarios, papeles de trabajo manejados por el Sistema, Estatutos, Normatividad manejada en Control Interno y todos aquellos documentos necesarios para recopilar información.

6.4 POBLACION Y MUESTRA

Para determinar la población a encuestar se utiliza como método, el censo, tomando como base el 100 % de quejas recibidas durante el periodo comprendido entre enero y junio de 2004, las cuales se encuentran registradas en el libro radicador de quejas, reclamos y sugerencias de la Administración, correspondiendo a un total de 33, instauradas por los establecimientos comerciales del sector de la Galería Central de la ciudad de Ipiales, los usuarios de Fiscalización Aduanera a quienes se les ha aprehendido la mercancía y usuarios que entran a la Administración a solicitar información de su interés quienes se quejan por la mala atención del servicio.

Partiendo de lo anterior se realizarán 33 encuestas las cuales se practicarán así: el 42% a los usuarios de fiscalización aduanera (14); el 18% a los establecimientos de comercio del sector Galería Central (6) y el 39% a las personas que solicitan informaciones varias dentro de la Administración (13).

Las encuestas son practicadas a los usuarios de las tres categorías anteriores mediante muestreo decisional, seleccionando a los encuestados que cumplan con el perfil y cuenten de total disposición para proporcionar la información.

6.5 TRATAMIENTO DE LA INFORMACION

Con la información recolectada se estimarán resultados mediante la respectiva tabulación, procediendo a realizar un análisis para continuar con el desarrollo de los objetivos planteados en el presente estudio, con el fin de proponer cursos alternativos de acción para optimizar el Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias de la Administración de Aduanas de Ipiales.

7. PROCESO, PROCEDIMIENTO Y ATENCIÓN AL USUARIO QUE MANEJA EL SISTEMA DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN DE ADUANAS DE IPIALES

El Sistema de Quejas de Quejas, Reclamos y Sugerencias de la Administración de Aduanas de Ipiiales es un medio para canalizar la opinión de los usuarios y de la ciudadanía en general, acerca del cumplimiento de la misión y la eficiencia en los procesos de la institución, en virtud a los principios de transparencia y de los derechos de participación e información, constituyéndose así en una herramienta gerencial para el control y mejoramiento continuo, permitiendo visualizar e informar lo que sucede, cuáles son las quejas, reclamos y sugerencias que tienen los usuarios de los diferentes servicios que presta la entidad con el animo de resolver todas aquellas inquietudes y de esta forma combatir las debilidades y amenazas de la Institución.

El sistema de quejas y reclamos requiere para su cumplimiento eficiente y eficaz, una serie de elementos básicos en el que se destacan los procesos y procedimientos.

El proceso tiene interacciones externas e internas bien definidas, procedimientos documentados, obligaciones de trabajo, medidas de evaluación y retroalimentación, que permiten preparar a la entidad para cumplir con las exigencias de la ley.

Este sistema tiene como finalidad recibir, tramitar y resolver las quejas y reclamos que los ciudadanos formulen ya sean tributarias, Aduaneras, de atención al usuario y de imagen Institucional.

7.1 RESPONSABLES DEL SISTEMA DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN DE ADUANAS DE IPIALES

7.1.1 Compromiso del Administrador de Aduanas de Ipiiales con el Sistema de Quejas, Reclamos Y Sugerencias. El Administrador de Aduanas de Ipiiales es el encargado de asignar a un funcionario responsable del manejo del sistema de quejas, reclamos y sugerencias en la respectiva administración y una línea telefónica independiente para la recepción de las quejas, reclamos o sugerencias, es su deber realizar la supervisión y seguimiento directo al funcionamiento del sistema, coordinando tanto con el Delegado de Control Interno como con los Jefes de las dependencias implicadas en las quejas, los controles para prevenir o remediar la ocurrencia de los hechos o servicios afectados y evaluar los resultados obtenidos.

7.1.2 Compromisos del Funcionario Responsable del Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias de la Administración de Aduanas de Ipiales. El funcionario asignado como responsable del sistema de quejas, reclamos y sugerencias en la Administración de Aduanas de Ipiales, es el encargado de recepcionar y asentar en el libro radicador las quejas, reclamos y sugerencias recibidas, remitirlas al Administrador para su conocimiento y posteriormente trasladar las mismas al Jefe de la división competente para darles atención y trámite. Una vez efectuado este proceso el funcionario responsable del sistema deberá hacer seguimiento quincenal a las quejas remitidas a las distintas divisiones relacionadas con fallas en la prestación del servicio, el trámite dado, las decisiones tomadas y los resultados obtenidos en términos de mejoramiento del servicio a fin de presentar un informe a la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales – Regional Suroccidente Cali.

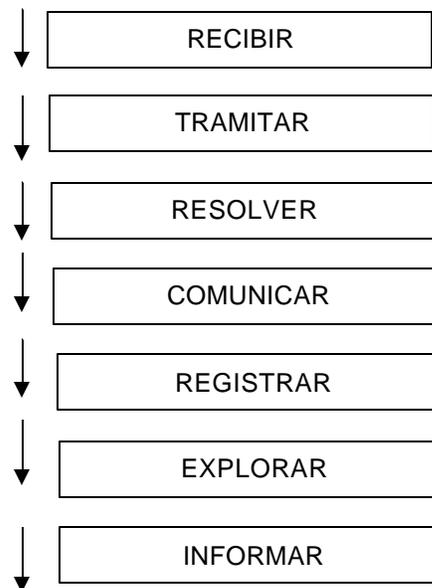
7.1.3 Compromisos del Delegado de Control Interno con el Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias de la Administración de Aduanas de Ipiales. El delegado de control interno se encarga de supervisar y hacer seguimiento sistema, asiste en la apertura del buzón dos veces al mes, conjuntamente con el funcionario responsable .

7.2 PROCESOS Y PROCEDIMIENTO QUE SE SIGUE LUEGO DE PRESENTAR UNA QUEJA. RECLAMO O SUGERENCIA ANTE EL SISTEMA

El proceso tiene interacciones externas e internas bien definidas, procedimientos documentados, obligaciones de trabajo, medidas de evaluación y retroalimentación, que permiten preparar la entidad para cumplir con las exigencias de la ley.

El funcionamiento del Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias se basa en una serie de procedimientos los cuales a través de una secuencia lógica y relacionada explican su proceder y la manera como interactúa el usuario con el funcionario encargado del sistema.

Figura 2. Procesos y procedimiento que se sigue luego de presentar una queja. Reclamo o sugerencia ante el sistema



Fuente: DIAN Ipiales 2004

7.2.1 Recepción de Quejas, Reclamos y Sugerencias. La recepción de quejas se realiza de manera personal o mediante la utilización de mecanismos diseñados para agilizar el recibo de la solicitud.

✍ Vía Telefónica. Se debe solicitar los datos personales y seguidamente se le invitará a que formule su queja, reclamo o sugerencia.

✍ Línea gratuita 01-8000.

✍ Buzón, se efectúa la apertura dos veces al mes y se elabora acta la cual se remite dentro de los dos (2) días siguientes al responsable de la Regional.

✍ Correo tradicional: Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias Administración de Aduanas de Ipiales, dirección y teléfono.

Una vez presentada la petición, se transcribirá la queja, reclamo o sugerencia en forma detallada en el “Formato de Recepción de Quejas y Reclamos” (Ver anexo A), diseñado para el efecto y se continuará con el trámite de la misma.

7.2.2 Tramitar. Se realizan los siguientes pasos:

? **Radicación.** La radicación de las quejas se efectuará provisionalmente en el libro radicador de quejas, conservando el orden consecutivo y cronológico a fin de llevar control de las quejas recibidas y el cumplimiento de las sugerencias, siempre que sean adecuadas y se puedan acoger. La radicación definitiva la asignará el funcionario de quejas de la Regional y será ésta última la que identifique la queja durante todo el trámite.

? **Remitir.** El responsable del Sistema de la Administración, mediante oficio remisorio enviará al competente de manera inmediata las quejas, reclamos y sugerencias recibidas tanto las de carácter operacional como las relacionadas con fallas en la prestación del servicio y las disciplinarias, señalando además el término para la respuesta al Sistema y de igual manera remitirá las mismas dentro del día hábil siguiente de su recibo al responsable de quejas de la Regional con el fin de ser incluidas en el sistema vigía y posteriormente ser analizadas y evaluadas por el comité de selección de quejas de la Dirección Regional que sesiona dos (2) veces al mes.

7.2.3 Resolver. Las quejas remitidas a las divisiones deben especificar el término dentro del cual debe notificarse el trámite dado y los correctivos o decisiones tomadas. El funcionario encargado del Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias mediante visita al área o división competente levantará acta en la cual se especifica las situaciones encontradas y las aclaraciones o especificaciones del informe que presenta el Jefe de la división afectada.

7.2.4 Comunicar. El funcionario responsable del manejo del sistema remitirá a la oficina de quejas de la Regional todo el proceso que se le dio a la queja, reclamo o sugerencia instaurada por el usuario, el trámite, las decisiones adoptadas, solución o recomendaciones dadas y las respectivas fechas de cumplimiento.

7.2.5 Registrar. El número de radicación de las quejas será asignado por el funcionario responsable en la Dirección Regional, el cual quedará impreso en la queja respectiva y el cual la identificará durante todo el trámite. Este número se le comunicará al usuario para efectos de averiguaciones que requiera, además se incluirán en el sistema vigía y posteriormente ser analizadas y evaluadas por el comité de selección de quejas de la Dirección Regional que sesiona dos (2) veces al mes.

7.2.6 Seguimiento. Las quejas remitidas a las divisiones deben especificar el término dentro del cual debe informarse el trámite dado y los correctivos o decisiones tomadas.

El seguimiento del trámite dado a las quejas y reclamos y a los resultados del mismo debe hacerse en forma quincenal por parte del funcionario encargado, mediante visita al área respectiva y levantamiento del acta en el cual se especifiquen las situaciones encontradas y las recomendaciones.

Las actas de seguimiento a nivel local deben remitirse al funcionario responsable del Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias en la dirección regional y éste las presentará a consideración del comité para su análisis, correctivos y retroalimentación para el mejoramiento permanente del sistema.

7.2.7 Informar. El funcionario responsable del sistema en la Administración debe proyectar para la firma del administrador y enviar, dentro de los dos primeros días del mes, el informe sobre las quejas recibidas y el trámite dado a cada una de estas.

El funcionario responsable del sistema en la dirección regional elabora el informe consolidado de la regional, a través del sistema vigía, para su remisión a la oficina de quejas del nivel central. Este informe debe rendirse dentro de los cinco primeros días del mes.

En la dirección regional se elabora trimestralmente, el informe sobre servicios afectados y principales recomendaciones sugeridas por los particulares, que tengan por objeto el mejoramiento del servicio que presta la entidad, racionalizar el empleo de los recursos disponibles y hacer mas participativa la gestión publica que trata el Artículo 54 de la ley 190 de 1995 para su aprobación por parte del comité de selección de quejas, reclamos y sugerencias y su remisión a la Dirección General.

7.3 ATENCION AL USUARIO QUE MANEJA EL SISTEMA DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN DE ADUANAS DE IPIALES

El funcionario responsable del Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias, como servidor público, tiene la obligación de prestar un servicio eficiente, buscando que el ciudadano intervenga en la administración pública para ayudar a moralizarla luchando contra la corrupción, siendo esta una estrategia indispensable dentro de la modernización del Estado,

El funcionario responsable de atender las quejas, reclamos y sugerencias es el encargado de promover la participación ciudadana, defender los derechos del ciudadano, procurar un buen servicio y ser vínculo para superar la corrupción, Los parámetros de idoneidad que debe manejar el funcionario responsable son los conocimientos administrativos, técnicos y sociales, tener aptitud de líder para orientar, actitud colaboradora, creativa y vendedora de imagen. Debe manejar el sistema y sus procesos con naturalidad, seguridad y ética, tener dotes de

habilidad, asesorar y persuadir y tener dominio de si mismo con aplomo, sugestión y convencimiento.

Para prestar un buen servicio el funcionario responsable del Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias debe tener claro y conocer el servicio que presta la Entidad, los procesos y procedimientos que se manejan y la importancia de reflejar un servicio público con calidad.

El Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias es un medio de contacto personal con el usuario, ayuda a orientarlo y a atender sus requerimientos; el funcionario responsable debe servirle con simpatía, admiración, seriedad, confianza y devoción; el Área de Control Interno vigilará que la atención al usuario se realice de acuerdo a las normas legales, informando semestralmente sobre el particular al director de la entidad.

La Administración de Aduanas de Ipiales cuenta con un Ideario Ético del Servicio, el cual deben poner en práctica todos los servidores públicos de la Entidad, y que tiene como fin prestar un adecuado servicio al usuario, y entender que servir en un sentido amplio es ayudar a los demás y comunicarse de una manera franca y abierta para comprender sus necesidades y contribuir a satisfacerlas, implicando la puesta en práctica de valores como el autodesarrollo, el respeto, la honestidad, la solidaridad, la creatividad y la equidad. Para la DIAN es esencial convertirse en una Entidad que preste un servicio de calidad, pero es conciente que para lograr tal objetivo se requiere del compromiso de todas las personas que la integran, cualquiera que sea su puesto de trabajo.

El Ideario Ético del Servicio es una herramienta que no solamente conlleva a comprender lo que es “servicio” y en particular “servicio público” sino además a conocer y analizar las características que debe tener un servicio de calidad, las actitudes y valores de cada uno de sus servidores públicos en la contribución de cultivar tal propósito para beneficio de los usuarios, de la entidad y de la sociedad para la cual se trabaja. Además se constituye en un instrumento que permite coordinar las actividades en una misma dirección y con criterios comunes, buscando diseñar y aplicar planes de mejoramiento del servicio y para definir los criterios de calidad del servicio que se presta.

Es fundamental tener en cuenta que ningún plan, esquema o herramienta tiene razón de ser si no va acompañado del compromiso de cada uno de los funcionarios públicos quienes deben garantizar una conducta ética generalizada, el cumplimiento de la misión social de la Entidad, convivencia, bienestar individual y colectivo, procurando un servicio de calidad efectivo, equitativo, ágil, oportuno y orientador, siendo ello la base para la construcción de una entidad ética y con un servicio de excelente calidad.

8. APROXIMACIÓN PROBLEMÁTICA DEL SERVICIO PRESTADO DENTRO DEL SISTEMA DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN DE ADUANAS DE IPIALES

La aproximación de los problemas más relevantes que presenta el servicio que presta el Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias de la Administración de Aduanas de Ipiales se determina mediante la ayuda de las fuentes primarias; la observación directa al objeto de estudio que permitió identificar los hechos y situaciones que se presentan al interior del Sistema, la investigación monitoria del desempeño al funcionario responsable del Sistema a través de una entrevista de evaluación y la información recogida por medio de la encuesta, mediante un formulario que permitió conocer las motivaciones y opiniones de los encuestados para valorar la calidad del servicio.

8.1 INVESTIGACIÓN MONITORIA DEL DESEMPEÑO

Una vez conocidos los diferentes procesos y procedimientos que debe manejar el Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias en las entidades públicas, se procede a evaluar el potencial del desempeño laboral del funcionario responsable en su puesto de trabajo. Mediante un cuestionamiento manejado a través de una entrevista de evaluación, se establece la idoneidad y cumplimiento de los objetivos laborales manejados, así como la forma en que utiliza los recursos para lograr sus metas de cumplimiento, de igual manera se empleó como referente los formatos de valoración individual del desempeño, herramienta de la DIAN y la función pública, por medio de los cuales el Administrador evalúa semestralmente al responsable del Sistema mediante objetivos concertados en términos de cantidad, calidad y oportunidad, con el fin de valorar la prestación del servicio y mejorar los patrones de actuación.

El objetivo de la investigación monitoria del desempeño es proporcionar una descripción exacta y confiable de la manera en que el funcionario lleva a cabo sus funciones, para obtener información acerca del clima laboral y detectar problemas.

Para el desarrollo de la investigación se realiza una entrevista de evaluación del desempeño (Ver anexo B), por medio de la cual se procede a verificar el cumplimiento de las funciones del funcionario responsable como Coordinador del Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias a fin de resaltar los aspectos positivos que ha logrado, detectar falencias y buscar cursos alternativos de acción en aquellos procesos que se deben optimizar para que su rendimiento sea satisfactorio.

Mediante la observación directa se diseñó un plan de medidas, con seis metas importantes, que se extrajeron de la observación directa, detectando de esta manera los puntos débiles y fuertes, haciendo mirar al funcionario sus deficiencias para mejorar su desempeño, a partir de este monitoreo se presenta el siguiente informe,

✍ **Funciones que desempeña en la DIAN.** Las funciones que realiza el funcionario dentro de la Administración es de Coordinador del Sistema de Quejas, Reclamos y sugerencias, alternando estas laborales con las de Secretaría del Despacho

✍ **Mecanismos de Control del proceso en la Administración.** La Administración cuenta con un archivo, formato de quejas, libro radicador de quejas, reclamos y sugerencias, una carpeta contentiva de las actas de apertura del buzón de sugerencias.

✍ **Recursos Logísticos.** Se cuenta con un buzón con candado, el cual es abierto dos veces en el mes por el funcionario encargado, dejando constancia el acta, numero y fecha de las actas de apertura del buzón y se dispone de la línea gratuita 018000-932715 habilitada en marzo de 2002.

✍ **Quejas, reclamos y sugerencias recepcionadas en la Administración durante el primer semestre del año 2.004.** Se presento un total de 33 quejas en el periodo enero – junio de 2004, registradas así: 11 quejas operacionales – denuncias de terceros, que hacen referencia a la evasión y al contrabando, 9 denuncias operacionales del servicio, relacionadas con la congestión, dificultad o imposibilidad de acceso al servicio ofrecido por las divisiones de Comercio Exterior y Fiscalización y 3 quejas disciplinarias, que hacen referencia a la conducta y comportamiento de los servidores públicos quienes presuntamente infringen los deberes, 8 con atención al usuario y dos de ellas con la imagen institucional.

✍ **Tramite a las quejas.** Las quejas una vez recepcionadas en el formato institucional, se radican y se registran en el libro radicador y posteriormente se envían a la división competente, en donde el jefe de dicha división mediante oficio se encarga de dar respuesta al quejoso, informando sobre el particular al Administrador.

✍ **Intervención del Delegado de Control Interno dentro del funcionamiento del Sistema.** El Delegado de Control Interno realiza seguimiento semestral al Sistema, elaborando para tal fin un cuadro estadístico de quejas, reclamos y sugerencias sobre el servicio de la Administración y asiste en la apertura del buzón dos veces al mes, conjuntamente con el funcionario responsable.

✍ **Resultado de la Investigación Monitoría de Desempeño a través de la entrevista de evaluación.** Para el periodo referido se cuenta con una oficina de Quejas, Reclamos y Sugerencias que funciona en la misma oficina de la Secretaría del Despacho, a pesar de que en términos generales el libro de radicación de quejas está bien llevado, es necesario que el mismo se constituya en elemento guía para el seguimiento, por cuanto el funcionario encargado se está supeditando al envío de las quejas a las dependencias competentes, descuidando la insistencia respecto a la respuesta y solución a las peticiones. En síntesis se puede mencionar que no existen canales de comunicación adecuados entre los funcionarios de la Administración y falta de retroalimentación de información para subsanar las falencias que está presentando el Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias y en general la Administración.

Realizando la evaluación del desempeño se logró que el funcionario conozca su actuación y las medidas que debe tomar para perfeccionar su rendimiento, además sirve como base para evolucionar en aspectos en los cuales no hay progresos o resultados positivos.

8.2 APLICACIÓN DE ENCUESTAS

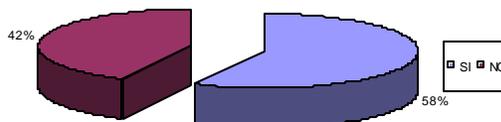
Se realizaron 33 encuestas aplicando el método del censo, (ver Anexo C) tomando como base el 100% de las quejas, reclamos y sugerencias recibidas durante el periodo comprendido entre enero – junio de 2004, las cuales se practicaron así: el 42% a los usuarios de fiscalización aduanera (14); el 18% a los establecimientos de comercio del sector Galería Central (6) y el 39% a las personas que solicitan informaciones varias dentro de la Administración (13).

8.2.1 Análisis de Resultados:

? Pregunta número 1. ¿Usted tiene conocimiento de la existencia de la Oficina de Quejas, Reclamos y Sugerencias en la Administración de Aduanas de Ipiales?

Realizando el análisis de la encuesta se observa que de cada 10 encuestados 6 de ellos conocen la oficina de quejas, reclamos y sugerencias de la Administración de Aduanas de Ipiales y 4 la desconocen, reflejando que la administración debe diseñar un plan de difusión para que la ciudadanía conozca su funcionamiento.

Figura 3. Conocimiento de la Oficina de Quejas, Reclamos y Sugerencias.



? Pregunta número 2. ¿Alguna vez ha interpuesto una queja, reclamo o sugerencia?

En la figura 4 se observa que de los 6 encuestados que conocen la oficina, 3 han presentado una queja, reclamo o sugerencia por inconformidad del servicio y 3 no han tenido la necesidad de interponer una petición ante el sistema.

Figura 4. Quejas, Reclamos o Sugerencias Interpuestas ante la Oficina



? Preguntas número 5, 6, 7, 8 y 9, Relacionadas con la calidad del servicio.

En la figura numero 5, se observa que de cada 3 encuestados que han interpuesto una queja, reclamo o sugerencia, 1 opina que el servicio que recibió fue ágil y oportuno y 2 lo consideran improcedente.

En la figura numero 6, se observa que de cada 3 encuestados que han interpuesto una queja, reclamo o sugerencia, 3 opinan que se debe mejorar el servicio en dar asesoría a las inquietudes formuladas por los usuarios.

En la figura numero 7 y 8, se observa que de cada 3 encuestados, 2 consideran que se debe mejorar en el trámite que se les da a las quejas, reclamos o sugerencias, ello se ve reflejado por la tardanza en dar respuesta, asimismo opinan que la oficina de Quejas, Reclamos y Sugerencias no dispone de los medios de comunicación y recursos tecnológicos adecuados, manifestando que

carece de adecuación física indispensable para atender los requerimientos de los usuarios y 1 no presenta inconvenientes al respecto.

Figura 5. El servicio que presta la oficina es ágil y oportuno

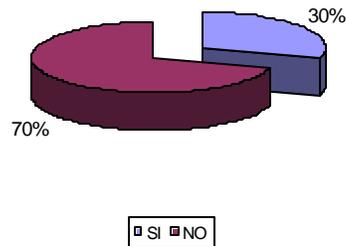


Figura 6. El servicio que presta la Oficina es ágil y Oficina debe mejorar en asesoría en su queja, reclamo y/o sugerencia

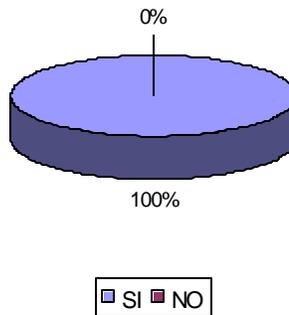


Figura 7. El servicio que presta la Oficina debe mejorar en el trámite de una queja, reclamo o sugerencia

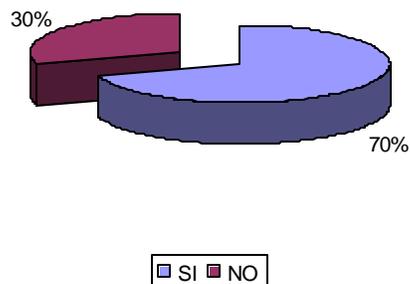
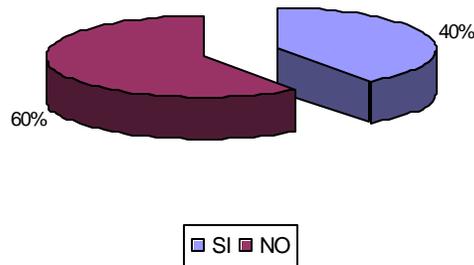
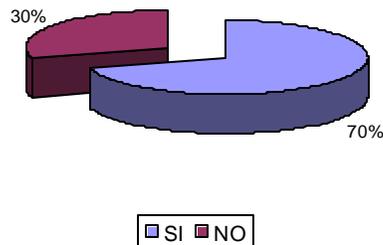


Figura 8. El servicio que presta la Oficina dispone de los medios de comunicación y recursos tecnológicos adecuados para resolver y atender las peticiones



En la figura 9, indica que la mayoría de encuestados presentan inconvenientes en atención al usuario, de donde se observa que de cada 3 encuestados, 2 de ellos presentan inconformidad al respecto, dejando entrever una imagen negativa tanto del funcionario encargado de atender el sistema como de la administración en general, y 1 considera haber recibido buena atención.

Figura 9. El Servicio que presta la Oficina de debe mejorar en Atención al usuario



? Pregunta número 8 y 9, Medios para interponer quejas, reclamos o sugerencias

En la figura numero 10 y 11, retomamos los 6 encuestados que conocen la oficina de quejas reclamos y sugerencias, de los cuales 4 no conocen de estos medios necesarios para interponer alguna objeción al respecto, siendo indispensable que la administración implemente estrategias de difusión para lograr participación ciudadana, y 2 encuestados afirman conocer tanto la línea gratuita como el buzón de sugerencias.

Figura 10. Conocimiento de la línea gratuita que tiene la Administración de Aduanas de Ipiales para recibir alguna Queja, Reclamo o Sugerencia

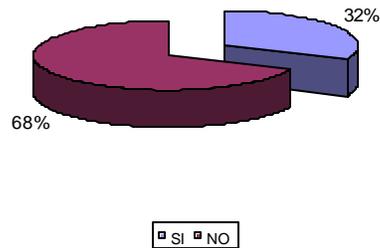
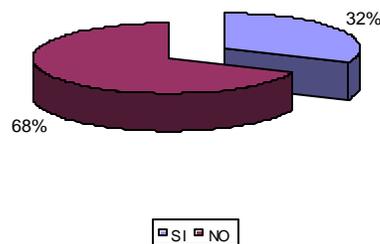


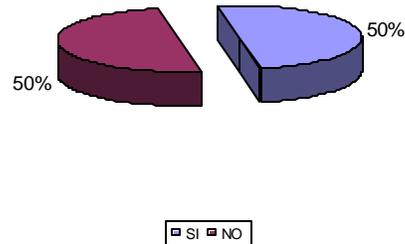
Figura 11. Conocimiento de la existencia del Buzón de Quejas, Reclamos y sugerencias.



? Pregunta número 10. ¿Usted considera que el Buzón de Quejas, Reclamos y Sugerencias está ubicado en un lugar visible dentro de la administración de Aduanas de Ipiales?

De acuerdo con los datos obtenidos en el análisis de la figura numero 12, se observa claramente que de los 2 encuestados que conocen de la existencia del buzón de sugerencias, 1 manifiesta que esta ubicado en un lugar visible dentro de la administración y el otro encuestado considera que debe buscarse un lugar asequible al usuario.

Figura 12. Considera que el Buzón de Quejas, Reclamos y Sugerencias está ubicado en un lugar visible dentro de la administración de Aduanas de Ipiales



8.3 DIAGNOSTICO DE LOS PROBLEMAS PRESENTES DENTRO DEL SISTEMA DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Mediante el análisis de las fuentes primarias, dentro del Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias se pudieron percibir varias debilidades, las cuales se citan a continuación:

- ✍ Desconocimiento que tienen los usuarios de la Oficina de quejas, reclamos y sugerencias de la Administración de Aduanas de Ipiales.
- ✍ El funcionario responsable del sistema no atiende de manera exclusiva el Sistema, por cuanto esta actividad se ha venido tomando como algo adicional dentro de la Secretaría del Despacho.
- ✍ No existe una clara diferenciación de las funciones que debe cumplir el funcionario responsable, lo que produce un desequilibrio entre autoridad y responsabilidad dentro de su puesto de trabajo.
- ✍ No hay oportunidad y correspondencia en el envío de las quejas, reclamos y sugerencias y sus soportes a la división o grupo competente.
- ✍ Descuido en el seguimiento quincenal al trámite dado a las quejas, reclamos y sugerencias dejándose de elaborar las actas con las situaciones encontradas y las respectivas recomendaciones.
- ✍ No se cuenta con programas sistematizados, ni acceso a correo interno de la DIAN, para agilizar el trámite y mantener actualizado el sistema.

✍ Desconocimiento de los mecanismos con que cuenta el Sistema, línea gratuita y un buzón de sugerencias, los cuales no son aprovechados por el usuario por descuido, falta de difusión y localización estratégica.

✍ Las Actas de Apertura de Buzón se elaboran en formatos prediseñados que muchas veces no se modifican entorpeciendo el control posterior y verificación del trámite que lleva la Administración.

✍ Se evidencia falta de comunicación y retroalimentación entre las diferentes dependencias de la Administración al igual que falta de capacitación y de iniciativa en formación profesional por parte del funcionario responsable del Sistema.

9. ESTRATEGIAS REALIZADAS A TRAVES DE OBJETIVOS ORIENTADOS AL MEJORAMIENTO DEL SERVICIO DENTRO DEL SISTEMA DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN DE ADUANAS DE IPIALES

9.1 ANÁLISIS ESTRATÉGICO

Para corroborar con el análisis que arrojaron las fuentes primarias, se realizara un análisis estratégico que permita finalmente tener mayores elementos de juicio para canalizar las estrategias que permitan dar paso a optimizar el servicio que presta el sistema de quejas, reclamos y sugerencias, para tal fin se utiliza como herramientas la Matriz DOFA, y el Tablero de Mando.

9.1.1 Análisis DOFA

Cuadro 1. Análisis DOFA.

	VARIABLES INTERNAS	
	FORTALEZAS	DEBILIDADES
MATRIZ DOFA SISTEMA DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	<p>F1. Retroalimentación a los hallazgos de la auditoria que se practica al sistema.</p> <p>F2. Existe disposición de parte del Administrador para atender de manera personal las quejas, reclamos y sugerencias de los usuarios, surtiendo el trámite respectivo ante el funcionario competente.</p> <p>F3. Se encuentra formalmente y a través de acto administrativo constituida la Oficina del sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias de la Administración.</p> <p>F4. Existen medios al interior de la Administración que facilitan la posibilidad de manifestar una queja.</p>	<p>D1. Poca disponibilidad de tiempo por parte del funcionario encargado para atender los requerimientos de los usuarios, por la dualidad de funciones.</p> <p>D2. Carencia de un espacio adecuado y específico para el funcionamiento de la Oficina del Sistema de Quejas, Reclamos y sugerencias.</p> <p>D3. Poca gestión para informar al usuario sobre la existencia de la Oficina como de los mecanismos de recepción de quejas, reclamos y sugerencias.</p> <p>D4. Limitación a un formato de recepción de quejas y reclamos descuidando el seguimiento posterior.</p>

V A R I A B L E S	O P O R T U N I D A D E S	<p>O1. Registro que realiza la Regional suroccident de las administraciones de su jurisdicción.</p> <p>O2. La Regional supervisa el envío puntual de las actas de apertura de buzón.</p> <p>O3. La constitución política prevé la posibilidad de garantizar la respuesta a los derechos de petición.</p> <p>O4. Existencia de mecanismos legales que coaccionan el cumplimiento de respuestas a los usuarios, la ley 734 de 2000 Código Único Disciplinario y la Ley 190 de 1995 Estatuto Anticorrupción.</p>	<p>ESTRATEGIAS FO</p> <p>F102. Realizar un Plan de Mejoramiento a los hallazgos de las auditorias para mejorar la prestación del servicio dentro del Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias.</p> <p>F302. Actualizar, difundir e inducir al cumplimiento de las normas par el buen funcionamiento del Sistema.</p> <p>F304. Asignar a un funcionario responsable y calificado para el manejo del Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias.</p>	<p>ESTRATEGIAS DO</p> <p>D102. Delegar a un funcionario que se encargue de ejecutar de manera oportuna los trámites que demanda el Sistema.</p> <p>D204. Responsabilizar a la Administración para asignar un espacio adecuado y específico para el funcionamiento del Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias.</p> <p>D401. Supervisión y seguimiento al Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias por parte del Delegado de Control Interno.</p>
		<p>A1. Distanciamiento con otros entes de control que permitan reforzar las acciones al interior del sistema.</p> <p>A2. Falta de cultura de la ciudadanía en cuanto al derecho que legalmente tiene para instaurar una queja, reclamo o sugerencia.</p> <p>A3. No existe gestión por parte del Nivel Central para capacitar al talento humano encargado de atender el sistema.</p> <p>A4. La frecuencia semestral del seguimiento al sistema previsto en la Ley 190, no permite direccionamientos oportunos al mismo.</p>	<p>ESTRATEGIAS FA</p> <p>F3A1. Acordar con los demás entes de control para apoyar los procesos y procedimientos que se desarrollan dentro del Sistema de Quejas.</p> <p>F3A3. Capacitar al funcionario responsable para que garantice el buen funcionamiento y la atención al usuario dentro del Sistema.</p> <p>F4A2. Gestionar con la Regional y el Nivel central para procurar recursos destinados a dar a conocer los medios para manifestar quejas, reclamos o sugerencias.</p>	<p>ESTRATEGIAS DA</p> <p>D1A4. Verificar que los procesos y procedimientos se realicen de acuerdo a lo estipulado en la normatividad.</p> <p>D2A2. Comprometer a la Regional y al Nivel Central para fomentar una nueva cultura ciudadana.</p> <p>D3A2. Promocionar los mecanismos de recepción de quejas tanto la línea gratuita 018000-932715 como el buzón de sugerencias.</p>
E X T E R N A S	A M E N A Z A S			

Fuente. DIAN Ipiales 2004 Estudio Este Trabajo

9.1.2 Cursos Alternativos de Acción. Finalmente se presentan los cursos alternativos de acción, los cuales a través de estrategias están orientados a optimizar la calidad del servicio dentro del Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias

Cuadro 2. Cursos Alternativos de Acción

OBJETIVO 1	ESTRATEGIA 1	CURSOS ALTERNATIVOS DE ACCION		INDICAD GESTION
		MECANISMO 1.1	MECANISMO 1.2	
INFORMAR AL USUARIO SOBRE LA EXISTENCIA DE LA OFICINA DE QUEJAS RECLAMOS Y SUGERENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN DE ADUANAS DE IPIALES	Dar a conocer la normatividad al usuario para que éste participe de manera activa en el ejercicio del servicio público.	Diseño y colocación de señalización que guíe fácilmente al usuario para que pueda ubicar la Oficina de Quejas, Reclamos y Sugerencias	Realizar conferencia alusivas a la Ley 190 de 1995 por medio de la cual se especifican los criterios sobre el funcionamiento del Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias en las entidades públicas.	Relación entre usuarios nuevos y posibles Número de asistentes / Número de usuarios convocados
	ESTRATEGIA 2	MECANISMO 2.1	MECANISMO 2.2	INDICAD GESTION
	Comprometer al funcionario responsable del Sistema para que promueva el funcionamiento de la Oficina de Quejas, Reclamos y Sugerencias.	Realizar sondeos a los usuarios para determinar si son conocedores de la existencia de la Oficina de Quejas, Reclamos y Sugerencias y de su normatividad. Presentar informes mensuales al respecto.	Realizar encuestas esporádicas para analizar las fortalezas y debilidades que presenta el Sistema. Realizar informes mensuales al respecto.	Cantidad de fortalezas y debilidades a través de encuestas y sondeos de opinión.

Cuadro 3. Cursos Alternativos de Acción

CURSOS ALTERNATIVOS DE ACCIÓN				
OBJETIVO 2	ESTRATEGIA 1	MECANISMO 1.1	MECANISMO 1.2	INDICAD. GESTION
AGILIZAR EL TRAMITE A LAS QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS INTERPUESTAS POR EL USUARIO	Delegar a un funcionario para que atienda de manera exclusiva el Sistema.	Diligenciar en su totalidad el formato institucional diseñado para la recepción de quejas, reclamos y sugerencias.	Levantar acta de entrega de la queja, reclamo o sugerencia a la división o grupo afectado.	№ Número formatos diligenciados / Número de quejas instauradas. № Número de actas / Número de quejas instauradas.
	ESTRATEGIA 2	MECANISMO 2.1	MECANISMO 2.2	INDICAD. GESTION
	Realizar seguimiento al trámite ejecutado en la dependencia afectada.	Apoyo del Área de Control Interno en el seguimiento y supervisión al Sistema.	Elaborar planilla de seguimiento y control al trámite de las quejas, reclamos y sugerencias.	№ Número de quejas resueltas / Número de quejas instauradas: de 100%, 0-75% sin atender, situación crítica, 75% a 100% atendidas, situación favorable. № Número de planillas elaboradas / Número de quejas instauradas

Cuadro 4. Cursos Alternativos de Acción

		CURSOS ALTERNATIVOS DE ACCIÓN			
OBJETIVO 3	ESTRATEGIA 1	MECANISMO 1.1	MECANISMO 1.2	INDICAD GESTION	
GARANTIZAR USUARIO SERVICIO DE CALIDAD	AL UN	Capacitar al funcionario responsable del Sistema.	Promover por parte de la Administración cursos de Servicio de Atención al Usuario.	Motivar al funcionario para que adquiera capacidad de liderazgo y de decisión ante posibles eventualidades.	☞ Número de conferencias realizadas / numero de capacitaciones programadas
		ESTRATEGIA 2	MECANISMO 2.1	MECANISMO 2.2	INDICAD GESTION
	Evaluar periódicamente el desempeño laboral del funcionario responsable del Sistema.	Implementar trimestralmente investigación monitoria del desempeño al puesto de trabajo.	Motivar al funcionario para generar sinergias dentro de la Administración.	☞ Ponderación de evaluación 100%, objetivos de cantidad 60% y de calidad 40%.	

Cuadro 5. Cursos Alternativos de Acción

		CURSOS ALTERNATIVOS DE ACCIÓN		
OBJETIVO 4	ESTRATEGIA 1	MECANISMO 1.1	MECANISMO 1.2	INDICAD. GESTION
PROMOVER LOS MEDIOS DE RECEPCIÓN DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	Promocionar la línea gratuita 018000-932715.	Ubicar avisos en lugares estratégicos dentro de la Administración.	Ubicar avisos en gremios de la localidad .	Estudio comparativo del número de quejas ex ante, ex – post.
	ESTRATEGIA 2	MECANISMO 2.1	MECANISMO 2.2	INDICAD. GESTION
	Ubicar el buzón de sugerencias en un lugar visible y de fácil acceso al usuario.	Ubicar un buzón de sugerencias en cada una de las plantas de la Administración.	Crear una página web especial para la Administración de Aduanas de Ipiales, la cual contenga información acerca de los mecanismos de atención al usuario.	Número de quejas recepcionadas al mes siguiente de utilizar este mecanismo.

10. CONCLUSIONES

✍ Durante los seis meses de práctica en la Administración Delegada de Aduanas de Ipiales se confrontó los conocimientos con la realidad mediante casos prácticos, permitiendo adoptar actitudes analíticas, relacionales y creativas que indujeron al desarrollo de una madurez personal, laboral y social. El haber desempeñado funciones y haber realizado diferentes actividades aportaron al desarrollo del sentido de responsabilidad y compromiso con los objetivos institucionales y personales, incrementando además, el grado de idoneidad y profesionalismo en el campo laboral.

✍ El Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias es una herramienta gerencial para el control y mejoramiento continuo, permitiendo visualizar e informar lo que sucede, cuáles son las quejas, reclamos y sugerencias que tienen los usuarios y de igual forma establecer la manera cómo resolver sus inquietudes para combatir las debilidades que presenta el servicio en la Administración

✍ Hasta el momento se cuenta con una Oficina de Quejas, Reclamos y Sugerencias que funciona en la misma Oficina de la Secretaría del Despacho, el trámite de las quejas se supedita al envío de las mismas a la dependencia competente, descuidando el seguimiento posterior y las medidas correctivas que se deben implementar para mejorar la prestación del servicio.

✍ Por medio de la descripción de los procesos y procedimientos del Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias se aclara y unifica criterios sobre el correcto funcionamiento del Sistema, su supervisión, seguimiento y evaluación para que se convierta en un mecanismo efectivo de participación ciudadana y en elemento fundamental que permita la retroalimentación y mejoramiento del servicio que presta la entidad a todos los niveles.

✍ La Oficina de Control Interno es la encargada de coordinar las acciones dentro de este sistema al interior de la Administración, pero cada área o división es responsable de solucionar las quejas y reclamos, así como de adoptar si es el caso las sugerencias formuladas por los usuarios.

✍ Una vez realizado el estudio de campo, se ha podido percibir que el 58% de la población desconoce la existencia de la Oficina de Quejas, Reclamos y Sugerencias en la Administración de Aduanas de Ipiales y por ende de los mecanismos de participación y comunicación ciudadana, se destaca además la importancia de disponer de un servicio ágil y oportuno a los trámites que demanda el usuario y se enfatiza respecto a la calificación que debe tener el talento humano para atender los requerimientos que presenten los usuarios o la ciudadanía en general.

✍ A través del análisis de las fuentes primarias se detectó las falencias que presenta este Sistema y da las pautas para formular objetivos tendientes a buscar estrategias que coadyuven a la optimización del servicio.

11. RECOMENDACIONES

- ✍ La Administración de Aduanas de Ipiales debe adoptar mecanismos que garanticen la calidad del servicio dentro del Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias con el fin de vincular al usuario en el proceder del desarrollo de las funciones del servicio público para contribuir en su moralización y erradicar la corrupción.
- ✍ La Oficina de Quejas, Reclamos y Sugerencias debe funcionar de manera independiente a la oficina de la secretaría del Despacho, por cuanto un solo funcionario esta a alternado estas funciones.
- ✍ Promocionar la línea 018000 con avisos ubicados de manera estratégica en la Administración como también utilizar los pies de página en los oficios que salen de la administración.
- ✍ Es necesario mayor compromiso del funcionario encargado del Sistema de Quejas, Reclamos para conseguir un mejor desempeño en el trabajo bajo un clima organizacional adecuado.
- ✍ Continuar con la evaluación del desempeño, con el fin de que el funcionario responsable del Sistema analice su actuación y tome las medidas pertinentes para mejorar su proceder laboral.
- ✍ Imponer como dinámica mensual, la tarea de realizar conversatorios con todos los funcionarios con el fin de ir creando una cultura de servicio eficiente, amable y dispuesta a la comunidad.
- ✍ Es responsabilidad dentro del Área de Control Interno mejorar la efectividad de las evaluaciones establecidas por la ley con miras a contribuir al mejoramiento continuo del Sistema de Quejas, reclamos y sugerencias con el animo de optimizar la imagen institucional de la Entidad y por ende la calidad del servicio.
- ✍ Tener en cuenta la estructura organizacional de la DIAN según sus dependencias cargos y funciones para determinar un proceso de selección del personal acorde al perfil de cada cargo, buscando así mejores rendimientos de gestión administrativa.
- ✍ Impartir capacitación al talento humano de la Administración en temas de Servicio de Atención al usuario.

✍ Recalcar la cultura de autocontrol como responsabilidad de cada uno de los funcionarios y de los jefes de las dependencias, buscando nuevas estrategias para fortalecer y consolidar el servicio que presta la Administración.

✍ El presente trabajo de pasantía debe tenerse en cuenta para ser socializado a los funcionarios de la Administración de Aduanas de Ipiales con el objeto de implementar los cursos alternativos de acción suscitados en este informe con el fin de optimizar la prestación del servicio dentro del Sistema de Quejas, Reclamos.

BIBLIOGRAFÍA

ALBRECHT. Características de los Servicios. Santa Fe de Bogotá : Norma, 1988. 552 p.

COLOMBIA. Constitución Política De Colombia. Santa fe de Bogotá : Cometa de Papel, 1991. 58 p.

CONGRESO DE LA REPUBLICA. Estatuto aduanero decreto 26 85 de 1999. Santa Fe de Bogotá : Congreso de la República, 1999. 158 p.

DIRECCIÓN DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES. Manual de procedimiento régimen de exportación, sistema de información y gestión aduanera. Bogotá : SYGA, 2004 82 p.

_____. Declaración de importación, andina del valor en aduanas y exportaciones. En Cartilla de Instrucciones. Bogotá. No. 15 (2004); 230 p.

MENDEZ, Carlos. Diseño y desarrollo del proceso de investigación : Bogotá : Mc. Graw Hill, 2002. 245 p.

_____. Metodología, Guía para elaborar diseños de investigación en ciencias económicas y administrativas. Bogotá : Mc Graw Hill, 2001. 245 p.

_____. Estatuto Anticorrupción. Ley 190 De 1995 (Junio 6). Bogotá : s.n., 1995 158 p.

_____. Normatividad Control Interno_2002. Colombia : DIAN, 2002. 21 p.

_____. Manual De Procedimientos Del Sistema De Quejas, Reclamos Y Sugerencias. Bogotá : Mc. Graw Hill, 1999. 18 p.

PEEL, Malcolm. El servicio al cliente. España : Deusto, 1993. 149 p.

SHIFFMAN, Servicio y Atención al Cliente. México : Mc. Graw Hill, 199 230 p.

STONER, James A. F., et. al. Administración. 6 e.d. México : Prentice - Hall, 1996. 324 p.

ANEXOS

Anexo A. Formato de representación de quejas y reclamos

 Administración Delegada de Aduanas Nacionales de Ipiques FORMATO DE RECEPCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS		 DLAN
PERS <input type="checkbox"/> ESCRIT <input type="checkbox"/> TELEF <input type="checkbox"/> N° RADICACIÓN: _____ CIUDAD: _____ PROCEDEN: _____ FECHA: _____		
Q Disciplina Superencia Operacional Pedam Relyado Con N°		
HORA DE RECEPCIÓN		HORA DE GRABACION
DENUNCIANTE	NOMBRES Y APELLIDOS _____ C.C.N° _____	
	PROCEDENCIA _____	
	ACTIVIDAD O CARGO _____	
	PARTICULAR <input type="checkbox"/> FUNCIONARIO <input type="checkbox"/> LA A _____	
	DIRECCIÓN _____ TELEFONO _____	
DENUNCIADO	NOMBRES Y APELLIDOS _____ C.C.N° _____	
	DIRECCION _____ TELEFONO _____ CARGO _____	
	EMPRESA _____ DEPENDENCIA _____	
	PRENSA <input type="checkbox"/> RADIO Y V <input type="checkbox"/> VOLANTES <input type="checkbox"/> OTRO <input type="checkbox"/>	
	OTRA AUTORIDAD <input type="checkbox"/> PARTICULAR <input type="checkbox"/> FUNCIONARIO DLAN <input type="checkbox"/> CUAL ? _____	
EL TIPO DEL ORIGEN DE LA QUEJA O RECLAMO DEBE SER LA OBLIGACIÓN Y RESPONSABILIDAD QUE SE SUSTENTAN		
TRAMITE A SEGUIR _____		
SEGUIMIENTO A LA QUEJA _____		
FIRMAS	_____ DENUNCIANTE	_____ NOMBRE Y FIRMA DEL FUNCIONARIO QUE RECIBE

Denuncie la Corrupción, el Contribuyente y la Evasión. Línea Gratuita 011000932715

Anexo B. Investigación monitoria del desempeño

Entrevista de Evaluación: realizada al Coordinador de Quejas, Reclamos y Sugerencias de la Administración de Aduanas de Ipiales, con el fin de verificar el desempeño frente a su puesto de trabajo.

1. ¿Cuáles son las funciones que desempeña en la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales?
2. Dentro de las funciones en el Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias. ¿Con qué mecanismos de control dispone para llevar a cabo sus laborales?
3. ¿Con qué recursos logísticos cuenta para recepcionar quejas, reclamos y sugerencias?
4. ¿Durante el primer semestre del año en curso, cuantas quejas, reclamos o sugerencias ha recepcionado esta Oficina?
5. ¿Cual es el trámite que se les da a las quejas?
6. ¿De que manera el Delegado de Control Interno interviene dentro del funcionamiento del Sistema?

6. ¿Cree que el servicio que presta la Oficina de Quejas, Reclamos y Sugerencias de la Administración de Aduanas de Ipiales dispone de los medios de comunicación y recursos tecnológicos adecuados para resolver y atender su petición?

a. SI b. NO

7. ¿Cree que el servicio que presta la Oficina de Quejas, Reclamos y Sugerencias de la Administración de Aduanas de Ipiales debe mejorar en Atención al usuario?

a. SI b. NO

8. ¿Usted conoce la línea gratuita que tiene la Administración de Aduanas de Ipiales para recibir alguna Queja, Reclamo o Sugerencia?

a. SI b. NO

9. ¿Usted conoce de la existencia del Buzón de Quejas, Reclamos y Sugerencias de la Administración de Aduanas de Ipiales?

a. SI b. NO

Si la respuesta es positiva continúe con la siguiente pregunta, de lo contrario termine con la encuesta.

10. ¿Usted considera que el Buzón de Quejas, Reclamos y Sugerencias está ubicado en un lugar visible dentro de la administración de Aduanas de Ipiales?

a. SI b. NO

DATOS PERSONALES (opcional)

Nombre: _____
Dirección: _____
Teléfono: _____

Gracias por su colaboración!!!

Anexo D. Tabulación de encuestas

1. ¿USTED TIENE CONOCIMIENTO DE LA EXISTENCIA DE LA OFICINA DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS EN LA ADMINISTRACIÓN DE ADUANAS DE IPIALES?		
OPCIONES	VAR. ABSOLUTA	VAR. RELATIVA %
SI	19	58
NO	14	42
TOTAL	33	100

2. ¿ALGUNA VEZ HA INTERPUESTO UNA QUEJA, RECLAMO O SUGERENCIA?		
OPCIONES	VAR. ABSOLUTA	VAR. RELATIVA %
SI	10	53
NO	9	47
TOTAL	19	100

3. ¿USTED CREE QUE EL SERVICIO QUE PRESTA LA OFICINA DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS ES AGIL Y OPORTUNO?		
OPCIONES	VAR. ABSOLUTA	VAR. RELATIVA %
SI	3	30
NO	7	70
TOTAL	10	100

4. ¿CREE QUE EL SERVICIO QUE PRESTA LA OFICINA DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN DE ADUANAS DE IPIALES DEBE MEJORAR EN ASESORIA EN SU QUEJA, RECLAMO O SUGERENCIA?		
OPCIONES	VAR. ABSOLUTA	VAR. RELATIVA %
SI	10	100
NO	0	0
TOTAL	10	100

5. ¿CREE QUE EL SERVICIO QUE PRESTA LA OFICINA DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN DE ADUANAS DE IPIALES DEBE MEJORAR EN EL TRAMITE DE UNA QUEJA, RECLAMO O SUGERENCIA?

OPCIONES	VAR. ABSOLUTA	VAR. RELATIVA %
SI	7	70
NO	3	30
TOTAL	10	100

6. ¿CREE QUE EL SERVICIO QUE PRESTA LA OFICINA DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS EN LA ADMINISTRACIÓN DE ADUANAS DE IPIALES DISPONE DE LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN Y RECURSOS TECNOLÓGICOS ADECUADOS PARA RESOLVER Y ATENDER SU PETICIÓN?

OPCIONES	VAR. ABSOLUTA	VAR. RELATIVA %
SI	4	40
NO	6	60
TOTAL	10	100

7. ¿CREE QUE EL SERVICIO QUE PRESTA LA OFICINA DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN DE ADUANAS DE IPIALES DEBE MEJORAR EN ATENCIÓN AL USUARIO?

OPCIONES	VAR. ABSOLUTA	VAR. RELATIVA %
SI	7	70
NO	3	30
TOTAL	10	100

8. ¿USTED CONOCE LA LINEA GRATUITA QUE TIENE LA ADMINISTRACIÓN DE ADUANAS DE IPIALES PARA RECIBIR ALGUNA QUEJA, RECLAMO O SUGERENCIA?

OPCIONES	VAR. ABSOLUTA	VAR. RELATIVA %
SI	6	32
NO	13	68
TOTAL	19	100

9. ¿USTED CONOCE DE LA EXISTENCIA DEL BUZON DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN DE ADUANAS DE IPIALES?

OPCIONES	VAR. ABSOLUTA	VAR. RELATIVA %
SI	6	32
NO	13	68
TOTAL	19	100

10. ¿USTED CONSIDERA QUE EL BUZON DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS ESTA UBICADO EN UN LUGAR VISIBLE DENTRO DE LA ADMINISTRACIÓN DE ADUANAS DE IPIALES?

OPCIONES	VAR. ABSOLUTA	VAR. RELATIVA %
SI	3	50
NO	3	50
TOTAL	6	100