

**PLAN DE MEJORAMIENTO DEL SERVICIO AL CLIENTE EN LA MODALIDAD
DE TRÁNSITOS ADUANEROS INTERNACIONALES EN EL GIT CONTROL
CARGA Y TRANSITOS DE LA DIAN SECCIONAL IPIALES, MAYO-
NOVIEMBRE DE 2011.**

PAOLA ANDREA ORDÓÑEZ LÓPEZ

**UNIVERSIDAD DE NARIÑO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
COMERCIO INTERNACIONAL Y MERCADEO
SAN JUAN DE PASTO
2012**

**PLAN DE MEJORAMIENTO DEL SERVICIO AL CLIENTE EN LA MODALIDAD
DE TRÁNSITOS ADUANEROS INTERNACIONALES EN EL GIT CONTROL
CARGA Y TRANSITOS DE LA DIAN SECCIONAL IPIALES, MAYO-
NOVIEMBRE DE 2011.**

PAOLA ANDREA ORDÓÑEZ LÓPEZ

**Trabajo de grado, modalidad Pasantía presentado como requisito para optar
al título de Profesional en Comercio Internacional y Mercadeo**

**Asesor:
Especialista MANUEL IVÁN ORTIZ RAMOS**

**UNIVERSIDAD DE NARIÑO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
COMERCIO INTERNACIONAL Y MERCADEO
SAN JUAN DE PASTO
2012**

“Las ideas y conclusiones aportadas en el presente trabajo de grado son
responsabilidad exclusiva de su autor”

Artículo 1º del Acuerdo No 324 del 11 de octubre de 1966, emanado por el
honorable Consejo Directivo de la Universidad de Nariño.

Nota de aceptación:

MANUEL IVAN ORTIZ RAMOS
Docente asesor

GLADYS MELO MOSQUERA
Jurado

MARIO FERNANDO ARCOS
Jurado

San Juan de Pasto, octubre del 2012.

AGRADECIMIENTOS

En primera instancia agradezco a Dios por mantenerme firme en este camino que escogí por extender su mano y su grandeza sobre mí protegiéndome en cada paso que he dado en mi vida. Doy las gracias igualmente a mis padres que han trabajado constantemente para sacarme adelante, por sus consejos y apoyo incondicional, a mis hermanos por acompañarme día a día y a mis familiares y amigos que han contribuido para lograr mis metas. A la entidad que permitió poder realizar mi trabajo de grado, la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales seccional Ipiales, a los funcionarios que estuvieron pendientes colaborando con mi trabajo como son Laureano Gómez, Mario Fernando Escobar y Guillermo López. Al profesor Manuel Iván Ortiz por ser el asesor de este trabajo

DEDICATORIA

A mi madre quien con su esfuerzo y dedicación fue la inspiración y el ejemplo a seguir día a día, a mi padre por su esfuerzo para sacar a su familia adelante y a mis hermanos por ser un apoyo incondicional para mí.

CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCION	23
1. TEMA	25
1.1 TITULO	25
2. DIAGNOSTICO DE LA INVESTIGACIÓN	26
2.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	26
2.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	27
2.3 SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA.....	27
3. OBJETIVOS.....	28
3.1 OBJETIVO GENERAL	28
3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	28
4. JUSTIFICACION	29
5. MARCOS REFERENCIALES	31
5.1 MARCO ESPACIAL	31
5.2 MARCO SITUACIONAL.....	31
5.3 MARCO TEMPORAL	31
5.4 MARCO LEGAL.....	31
5.4.1 Norma ISO 9001-2000.....	31
5.4.2 Decreto 4110 de 2004, Por el Cual se Reglamenta la Ley 872 De 2003 y se Adopta La Norma Técnica De Calidad En La Gestión Pública NTCGP 1000:2004.....	32
5.4.3 Resolución 1131 de 2008	32
5.4.4 Resolución 01094.....	33
5.4.5 Normatividad Aduanas en la Comunidad Andina.....	33
5.4.5.1 Decisión 728.....	33
5.4.5.2 Decisión 671:.....	33
5.4.5.3 Decisión 670:.....	33

5.4.5.4	Decisión 617	34
5.4.5.5	Decisión 327	35
5.4.6	Decreto 2685 de 1999.....	35
5.4.6.1	Tránsito Aduanero	35
5.4.7	Resolución 4240 del 2000	36
5.5	MARCO CONCEPTUAL	37
5.6	MARCO CONTEXTUAL	43
5.6.1	Antecedentes:.....	43
6.	DISEÑO METODOLÓGICO	48
6.1	TIPO DE ESTUDIO	48
6.2	MÉTODO DE INVESTIGACIÓN.....	48
6.3	FUENTES Y TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN	48
6.3.1	Primaria.....	48
6.3.2	Secundaria.....	48
6.3.3	Terciarias.	49
6.4	TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN	49
7.	DESARROLLO DEL PLAN DE MEJORAMIENTO DEL SERVICIO AL CLIENTE EN LA MODALIDAD DE TRÁNSITOS ADUANEROS INTERNACIONALES	50
7.1	CAPITULO I: DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN INTERNA ACTUAL DEL SERVICIO AL CLIENTE EN LA MODALIDAD DE TRÁNSITOS ADUANEROS INTERNACIONALES, EN EL GRUPO INTERNO DE TRABAJO CONTROL CARGA Y TRÁNSITOS.....	50
7.1.1	Tipo de Cliente:	50
7.1.2	Tipo de Servicio.....	51
7.1.3	Funcionarios.	52
7.1.4	Aplicación de entrevistas.	53
7.1.5	Aplicación de encuestas	56

7.2	CAPITULO II: EVALUACION DE LAS POLÍTICAS INSTITUCIONALES DEL SERVICIO AL CLIENTE CON LAS QUE CUENTA LA DIRECCIÓN DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES.	74
7.2.1	Políticas de calidad del servicio:.....	76
7.2.2	Políticas Plan Estratégico 2010-2014:.....	77
7.3	CAPITULO III: MECANISMOS QUE PERMITAN IDENTIFICAR REQUERIMIENTOS Y EXPECTATIVAS ACTUALES Y FUTURAS DE LOS USUARIOS ACTUALES.....	104
7.3.1	Situación Interna.....	123
7.3.2	Situación Externa.	123
7.3.3	Políticas.	124
7.3.4	Operador (Responsable).	124
7.3.5	Estrategia.....	124
7.4	CAPITULO IV: ELABORACIÓN DE UN PLAN DE ACCIÓN QUE BUSQUE SUPERAR LAS DEFICIENCIAS DEL SERVICIO AL CLIENTE QUE SE PRESENTAN EN LA MODALIDAD DE TRÁNSITOS ADUANEROS INTERNACIONALES	129
7.4.1	Contenido Técnico del Plan de Mejoramiento.	130
7.4.2	Etapas del Plan de Mejoramiento Para Atención a los Usuarios	133
7.4.2.1	Aumento de funcionarios.	133
7.4.2.2	Capacitación del talento humano para una adecuada atención al público.....	135
7.4.2.3	Mejora en la infraestructura	138
7.4.2.4	Mejora en los procesos de trámite para la obtención del servicio.....	141
7.4.2.5	Mejora en la calidad de acceso a la información y el uso de herramientas informáticas.	144
7.4.2.6	Conocer las expectativas de los usuarios.....	146
7.4.2.7	Concientizar a los usuarios sobre cumplimiento de la normatividad establecida por la ley	146
7.4.2.8	Mejora en la calidad técnica del servicio	150

CONCLUSIONES	151
RECOMENDACIONES	152
BIBLIOGRAFIA	153
NETGRAFIA.....	154
ANEXOS.....	155

LISTA DE GRAFICOS

	Pág.
Grafico 1. Organización del área de trabajo.....	57
Grafico 2: Funciones y Responsabilidades	59
Grafico 3: Cargas de Trabajo	60
Grafico 4: Relación con los compañeros de trabajo	62
Gráfico 5: Colaboración de los funcionarios.....	63
Gráfico 6: Equipo de trabajo.....	64
Gráfico 7: Comunicación de los funcionarios	66
Gráfico 8: Nivel de stress	67
Gráfico 9: Comunicación entre funcionarios y usuarios.	68
Gráfico 10: seguridad en las condiciones de trabajo.....	69
Gráfico 11: Instalaciones	71
Gráfico 12: Herramientas informáticas	72
Gráfico 13: Motivación del trabajo.....	74
Gráfico 14: Calidad del servicio.....	80
Gráfico 15: Iniciativas de mejora	81
Gráfico 16: Aspectos susceptibles de mejora	82
Gráfico 17: Tendencia a la mejoría	83
Gráfico 18: Comunicación interna de cada área.....	85
Grafico 19: Información necesaria para el desempeño de las funciones	86
Gráfico 20: Capacitación necesaria para desempeñar el trabajo	90
Gráfico 21: utilidad del plan de capacitación de la entidad	91
Gráfico 22: Necesidades de capacitación	92
Gráfico 23: Contenidos de las capacitaciones	93
Grafico 24: Conocimiento y funciones del responsable.....	99
Grafico 25: Solución de inconvenientes de manera eficaz por parte del responsable.....	100

Grafico 26:	Funciones y responsabilidades definidas.....	101
Grafico 27:	Decisiones de la dirección y el personal	102
Grafica 28.	Aspectos que Facilitan el uso del Régimen	104
Gráfica 29.	Dominio Acerca del Tema	106
Gráfica 30.	Capacitación por parte de la DIAN Seccional Ipiales	107
Grafica 31.	Temas de Capacitación.....	107
Gráfica 32.	Aspectos que dificultan el uso del Régimen	108
Grafica 33.	Tiempos de Espera.....	110
Gráfico 34.	Grado en que fue atendido su requerimiento	111
Gráfica 35.	Disposición para atender necesidades	112
Grafico 36.	Personal calificado para prestar el Servicio	113
Grafico 37.	Disminución de tiempo en la duración de la prestación del Servicio.....	113
Grafico 38.	Organigrama institucional.....	121
Grafico 39.	Mapa de procesos	122
Gráfico 40.	Flujo grama del plan de mejoramiento del servicio al cliente en la modalidad de tránsitos aduaneros para el GIT control carga y tránsitos.....	132
Gráfico 41.	Incremento de Funcionarios.....	134
Gráfico 42.	Puente internacional de Rumichaca	139
Grafica 43.	Instalaciones de La DIAN en Rumichaca.....	139
Gráfica 44.	Puente Internacional Simón Bolívar	140
Gráfica 45.	Paso Fronterizo San Sebastián Argentina-Chile	140
Gráfica 46.	Esquema actual del servicio para los tránsitos aduaneros para los usuarios.....	142
Gráfico 47.	Servicio de los tránsitos aduaneros para los funcionarios	143
Gráfico 48.	Pagina Web DIAN.....	145
Gráfica 49.	¿Quién paga el pato?	148
Gráfica 50.	El contrabando nos roba el camello	149

Gráfica 51. Beneficios de Pagar Impuestos149

Gráfico 52. Matriz de eficiencia del servicio.150

LISTA DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1: Organización del área de trabajo	57
Tabla 2: Funciones y Responsabilidades	58
Tabla 3: Cargas de Trabajo	60
Tabla 4: Relación con los compañeros de trabajo	61
Tabla 5: Colaboración de los funcionarios	63
Tabla 6: Equipo de trabajo	64
Tabla 7: Comunicación de los funcionarios	65
Tabla 8: Nivel de stress.....	66
Tabla 9: Comunicación entre funcionarios y usuarios.	68
Tabla 10: seguridad en las condiciones de trabajo	69
Tabla 11: Instalaciones	70
Tabla 12: Herramientas informáticas	72
Tabla 13: Motivación del trabajo.....	73
Tabla 14: Calidad del servicio.....	79
Tabla 15: Iniciativas de mejora	80
Tabla 16: Aspectos susceptibles de mejora	82
Tabla 18: Comunicación interna de cada área	85
Tabla 19: Información necesaria para el desempeño de las funciones	86
Tabla 20: Capacitación necesaria para desempeñar el trabajo	89
Tabla 21: utilidad del plan de capacitación de la entidad.....	90
Tabla 22: Necesidades de capacitación	91
Tabla 23: Contenidos de las capacitaciones	93
Tabla 24: Conocimiento y funciones del responsable.....	99
Tabla 25: Solución de inconvenientes de manera eficaz por parte del responsable	100
Tabla 26: Funciones y responsabilidades definidas.....	101

Tabla 27:	Decisiones de la dirección y el personal	102
Tabla 28.	Matriz de Evaluación de Factores Internos (MEFI)	115
Tabla 29.	Matriz de Evaluación de Factores Externos (MEFE).....	117
Tabla 30.	Matriz de análisis de debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas	120
Tabla 31.	Cuadro de Estrategias para identificar requerimientos.	125
Tabla 32.	Plan de Capacitación de los Funcionarios	137
Tabla 33.	Ficha de Satisfacción del Usuario.....	146
Tabla 34.	Programación de capacitaciones para los usuarios	147

LISTADO DE ANEXOS

	Pág.
ANEXO A. MODELO DE ENTREVISTA PARA EL PERSONAL DEL GIT CONTROL CARGA Y TRÁNSITOS	156
ANEXO B. MODELO DE ENCUESTA PARA EL GRUPO INTERNO DE TRABAJO CONTROL CARGA Y TRÁNSITOS	157

GLOSARIO

ADUANA DE DESTINO: Es aquella donde finaliza la modalidad de tránsito aduanero.

ADUANA DE PASO: Es cualquier Aduana por donde circulan mercancías en tránsito sin que haya finalizado la modalidad.

ALMACENAMIENTO: Es el depósito de mercancías bajo el control de la autoridad aduanera en recintos habilitados por la Aduana.

AMABILIDAD: cortesía que demuestran los funcionarios al servir a quienes visitan a la Entidad, simpatía con la que acogen a los usuarios y el interés que demuestran por satisfacer sus inquietudes.

ATENCIÓN: manera con la que los funcionarios de la DIAN acogen las solicitudes, opiniones y sugerencias que tienen los usuarios para poder resolver la situación de sus mercancías.

CALIDAD: conjunto de características o atributos que forman parte del servicio que presta la DIAN Ipiales.

CARTA DE PORTE: Documento de transporte por vía férrea o por vía terrestre que expide el transportador y que tiene los mismos efectos del conocimiento de embarque.

COMPROMISO: grado de responsabilidad que han adquirido los funcionarios de la DIAN para buscar tanto el beneficio personal como el bienestar y desarrollo Institucional.

CONCIENTIZACIÓN: es el grado de percepción que tiene los funcionarios de la Administración de Aduanas de Ipiales sobre la importancia que tienen los usuarios, ya que sin ellos la Entidad no tendría razón de ser.

CONFIABILIDAD: es la seguridad que proporcionan los funcionarios a los usuarios para que sin ningún temor puedan realizar toda la tramitología pertinente en lo relacionado a la resolución de procesos de índole Aduanero y Cambiario.

ESTRATEGIA: son pautas o guías que permiten agilizar los aspectos relacionados con la eficacia para resolver los diferentes procesos en materia Aduanera así como también para mejorar la atención que se les presta a los usuarios.

EXPORTACIÓN: Es la salida de mercancías del territorio aduanero nacional con destino a otro país. También se considera exportación, además de las operaciones expresamente consagradas como tales en este decreto, la salida de mercancías a una zona franca en los términos previstos en el presente decreto.

IMPORTACIÓN: Es la introducción de mercancías de procedencia extranjera al territorio aduanero nacional. También se considera importación la introducción de mercancías procedentes de Zona Franca Industrial de Bienes y de Servicios, al resto del territorio aduanero nacional en los términos previstos en este Decreto.

INFRACCIÓN ADUANERA: Es toda acción u omisión que conlleva la trasgresión de la legislación aduanera.

LEVANTE: Es el acto por el cual la autoridad aduanera permite a los interesados la disposición de la mercancía, previo el cumplimiento de los requisitos legales o el otorgamiento de garantía, cuando a ello haya lugar.

MANIFIESTO DE CARGA: Es el documento que contiene la relación de todos los bultos que comprende la carga, incluida la mercancía a granel, a bordo del medio de transporte y que va a ser cargada o descargada en un puerto o aeropuerto, o ingresada o exportada por un paso de frontera, excepto los efectos correspondientes a pasajeros y tripulantes, y que el representante del transportador debe entregar debidamente suscrito a la DIAN.

MERCANCÍA: Es todo bien clasificable en el Arancel de Aduanas, susceptible de ser transportado y sujeto a un régimen aduanero.

MOMENTOS DE VERDAD: son todos los detalles que el usuario tiene en cuenta cuando tiene un contacto directo con los funcionarios de la Entidad y con base a ellos se crea una idea o percepción de lo que es la empresa (imagen corporativa).

NECESIDAD: resolución y definición de la situación jurídica de mercancías de los diferentes procesos que tienen pendientes los usuarios Aduaneros.

OPERACIÓN DE TRANSITO ADUANERO: Es el transporte de mercancías en tránsito aduanero de una Aduana de Partida a una aduana de destino.

QUEJAS Y/O RECLAMOS: se presentan cuando el cliente o usuario no está completamente satisfecho con el servicio que se le está brindando, y por lo tanto necesita que verifiquen los aspectos negativos que lo perjudican.

RESPETO: es el trato que brindan los funcionarios a todos los ciudadanos que visiten las instalaciones de la DIAN y la manera como atienden las solicitudes por ellos presentadas.

RESPONSABILIDAD: adecuado cumplimiento con el que se acatan todas las disposiciones, reglamentos y funciones establecidas por la Administración con el propósito de tener al día todos los asuntos pendientes y evitarle contratiempos tanto a la Organización como a los usuarios.

SERVICIO: bien intangible representado en la resolución de Procesos Aduaneros y Cambiarios (Definición de Situación Jurídica de mercancías) que presta la Administración de Aduanas de Ipiales con el objetivo de satisfacer las necesidades de los usuarios.

SOLIDARIDAD: ayuda, colaboración u orientación personalizada que proporcionan los funcionarios a los diferentes usuarios Aduaneros para que puedan aclarar sus inquietudes.

TRANSITO ADUANERO: Es el régimen aduanero que permite el transporte de mercancías nacionales o de procedencia extranjera, bajo control aduanero, de una Aduana a otra situadas en el territorio aduanero nacional. En este régimen se pueden dar las modalidades de tránsito, cabotaje y transbordo.

USUARIO: es la persona natural o jurídica que utiliza los servicios que presta la DIAN en lo relacionado con materia Aduanera y Cambiaria.

RESUMEN

El Plan de Mejoramiento de Servicio al Cliente, en la modalidad de tránsitos aduaneros internacionales para el GIT control carga y tránsitos en la DIAN, seccional Ipiales, busca diseñar estrategias para detectar las principales fallas que se presentan actualmente en la prestación del servicio.

Estas estrategias fundamentales son:

Aumentar el número de funcionarios para el GIT control carga y tránsitos, con el fin de agilizar y evitar la sobrecarga de trabajo que causa represamientos en los trámites, especialmente en el área de tránsitos aduaneros.

Capacitar el Talento Humano para que adquiera un mayor grado de conciencia acerca de la importancia de los usuarios para la entidad. Así, los funcionarios deberán demostrar en todo momento amabilidad, respeto, seguridad y sentido de colaboración hacia los ciudadanos para que estos se sientan en un ambiente de confianza y puedan resolver oportunamente sus inconvenientes.

Mejorar la infraestructura mediante la adquisición de nuevos equipos de cómputo y una eficiente planta eléctrica. También adecuar y organizar un lugar para el archivo del grupo de trabajo de Rumichaca con el fin de optimizar el servicio que se presta en este punto de la entidad.

Reducir el tiempo de respuesta que los funcionarios utilizan desde que llega el usuario a la entidad hasta cuando es hecho el trámite respectivo, tanto para la revisión de los errores en la documentación como en los tiempos de espera.

Mejorar la información que se brinda a los usuarios en materia aduanera (los tránsitos aduaneros, las exportaciones, las importaciones y las importaciones temporales para vehículos). Dar a conocer a los usuarios los requisitos que deben cumplir, los tiempos de duración de cada trámite, los horarios de atención y otros aspectos que se consideran de interés.

Mejorar la interacción Administración.-Usuario a través de mecanismos que permitan conocer la percepción de los usuarios sobre el servicio que se les está prestando.

Concienciar a los usuarios sobre el perjuicio que causa a la Nación la evasión de impuestos y el incumplimiento de la normatividad establecida por la DIAN y el gobierno. Para ello, la administración debe organizar conferencias donde se explique a los usuarios las consecuencias de no acatar las normas estipuladas por la ley.

Dar continuidad a los procedimientos que configuran el plan de mejoramiento, buscando la excelencia en la prestación del servicio.

ABSTRACT

The Improvement Plan customer service in the form of international customs transit in the GIT and transfers control loads in Ipiales DIAN, is aimed at finding strategies to detect major faults are present to provide the service.

This plan contains strategies that can help improve service provision, these basic steps are: Increased officials for GIT Load Control and transits in order to expedite the process and avoid work overload that prevents proper performance of staff and therefore provide a good service, especially officials are expected to increase the mode customs transit, thereby expects no damming of paperwork and that job is up to date.

Enable the personnel to develop a greater sense of belonging in regards to the importance of the customers. The civil servants must show kindness, respect and cooperation so that customers trust them that they are able to satisfy all them. Improved infrastructure, making a purchase of new computer equipment and buy an efficient power plant, and organize a suitable place for file Rumichaca working group, in order to optimize the service provided at this point in the entity.

Improved processes and procedures through the implementation of strategies to reduce response times by officials for the respective process, errors that occur in the documentation and finally waiting times.

Improved information, this stage is aimed at providing users with all the information they require in customs matters both transits customs, exports, imports and temporary vehicle imports. Introduce to users requirements to be met, the time duration of each procedure, the opening hours and other aspects that are considered of interest.

Improve Management-Customer relations by creating mechanisms which allow the management to learn about customer attitudes to wars the business; like ways it proposes to improve customer services in order to provide them the quality and speed of service when needed.

Educate users about the damage it causes to the nation's tax evasion and breach of the rules set by the DIAN and the national government, for that management should organize its staff and users conferences explaining causes and consequences brings not abide by the rules set by law.

Continuous improvement in procedures, service delivery and service policies, conducting ongoing monitoring of the improvement plan, trying to achieve service excellence.

INTRODUCCION

El desarrollo del presente trabajo se efectuó en la DIAN, entidad gubernamental que permite a los estudiantes universitarios realizar sus prácticas y pasantías desempeñándose en actividades que tienen relación directa con su preparación profesional.

Partiendo de los aspectos relacionados con los tres regímenes aduaneros -Importación, Exportación y Tránsitos Aduaneros-, la DIAN ejerce el control previo y simultáneo a todas las operaciones de comercio exterior con competencia territorial en el departamento o municipio donde se encuentre ubicada la zona primaria aduanera.

Para llegar a tal fin, esta entidad se ubica en puntos estratégicos como las fronteras internacionales. Tal es el caso del puente de Rumichaca, ubicado en la ciudad de Ipiales, departamento de Nariño, lugar donde se llevan a cabo funciones aduaneras como: el control de contrabando, la entrada y salida de viajeros, importaciones, exportaciones y los tránsitos aduaneros Internacionales, y se maneja los tramites relacionados con tránsitos autorizados, tránsitos de llegada y tránsitos de salida.

Por tal razón, la DIAN es una de las instituciones públicas de mayor interacción directa con los ciudadanos por lo que sus actuaciones son un importante referente de la percepción social de la institucionalidad del país. Además, entendiendo que es el usuario la razón de ser de cualquier entidad, una de las mayores preocupaciones debe ser brindar respeto, colaboración y compromiso a todos los usuarios prestándoles un servicio eficiente para que efectivamente, perciba la atención recibida como “una experiencia perfecta”,

La atención al usuario es una actividad eminentemente humana, donde las relaciones interpersonales cobran gran importancia, y se puede considerar como una actividad soportada en el diálogo y la comunicación entre varios individuos.

Actualmente, gracias a los avances de la tecnología, existen otros canales de comunicación y de prestación del servicio como son el uso de Internet o el teléfono, de manera que los funcionarios tienen nuevos retos, por ello, la motivación y cualificación de los funcionarios de la Dian, se impone como factor importante para la continua mejora en la construcción de la percepción global del servicio por parte del usuario. Con el fin de adaptar el sector a usuarios cada vez más exigentes, se debe ofrecer servicios más especializados con profesionales mejor cualificados en los aspectos que demanda la operación aduanera.

Al interior de la DIAN se ha venido trabajando en el mejoramiento de falencias relacionadas con la prestación del servicio, pues se presentan ciertas deficiencias

e infracciones que comprometen a funcionarios que, representando al Estado colombiano, atentan contra los derechos de los usuarios. En este sentido, Colombia y otros países de la región tienen antecedentes que los han obligado a implementar medidas que permitan un mayor control acerca de la eficiencia en el servicio, procurando la calidad y satisfacción de los usuarios.

Específicamente, dentro de la DIAN, seccional Ipiales, el Grupo interno de trabajo GIT, Control carga y Tránsitos considera pertinente la realización de un plan para optimizar los procesos en la modalidad de tránsitos aduaneros, ya que dicha propuesta contribuirá en el mejoramiento del servicio al cliente externo (empresas de transporte como usuarios a quienes se debe este grupo de trabajo de Rumichaca).

El presente proyecto está estructurado en 5 capítulos. En el primero se realiza un diagnóstico interno de la situación actual con la ayuda de encuestas realizadas a los funcionarios que permiten conocer el estado actual de la prestación del servicio; en el segundo capítulo se realiza una evaluación de las políticas del servicio con que cuenta la entidad; en el tercer capítulo se establecen mecanismos que permitan identificar los requerimientos de los usuarios; en el cuarto capítulo se elabora el plan para la prestación del servicio en la modalidad de tránsitos aduaneros con la finalidad de subsanar las posibles fallas encontradas y en el quinto y último capítulo se presentan las conclusiones y recomendaciones para el problema de estudio.

1. TEMA

“SERVICIO AL CLIENTE EXTERNO EN LA MODALIDAD DE TRÁNSITOS ADUANEROS.”

1.1 TITULO

Formulación de un plan de mejoramiento del servicio al cliente en la modalidad de tránsitos aduaneros internacionales en el GIT control carga y tránsitos de la DIAN seccional Ipiales, mayo-noviembre de 2011.

2. DIAGNOSTICO DE LA INVESTIGACIÓN

2.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Si se pregunta a un usuario por el servicio que recibió en cualquier entidad del Estado, la mayoría de ellos responderían que no quedaron conformes. Las razones van desde que no tuvieron los resultados esperados o porque simplemente la atención que recibieron fue deficiente por el trato o por la agilidad de los funcionarios.

La percepción de los usuarios respecto a la calidad en el servicio que prestan las empresas, tanto del sector público como privado, ha disminuido considerablemente porque los trámites son tediosos, los resultados no son los que se espera, los funcionarios son apáticos y no muestran interés por las necesidades de sus clientes, las instalaciones y equipos son obsoletos y no representan seguridad para la prestación del servicio o no se cuenta con el personal suficiente y capacitado para la atención. Además, de manera reciente las entidades asociadas al Estado se han visto involucradas en problemas de corrupción, deteriorando la imagen de este, haciendo que pierda la credibilidad del público en general, tanto en las áreas de la salud, la educación, la justicia, la infraestructura vial, las telecomunicaciones, servicios públicos, y en los servicios gubernamentales en general.

El término servicio según Joseph M. Juran, “Es el trabajo realizado para otra persona”. Algunos autores plantean diferentes teorías que corroboran que para las organizaciones es fundamental resolver las necesidades de los usuarios en términos del servicio que una entidad les ofrece. Herzberg afirma que las necesidades son “un elemento en lo que satisfacerlas será gratificante no sólo para el individuo sino para los de su entorno, en este caso menciona a la organización”.¹ Como se puede visualizar los términos necesidad y servicio van de la mano ya que el servicio se presta ante una necesidad, donde se busca satisfacerla completamente

La DIAN es una entidad con alto impacto en la competitividad nacional. La manera cómo ésta garantiza el cumplimiento y la consistencia en las reglas de juego asociadas con el sistema tributario, aduanero y cambiario es fundamental para las expectativas de inversión, la competitividad en las operaciones de comercio exterior y el cumplimiento de las obligaciones que deben contribuir al desarrollo competitivo de nuestro país.²

¹ Estrategia Del Servicio al Cliente (en línea), consultado El 2 de septiembre de 2012. Disponible en: <http://www.monografias.com/trabajos5/estserv/estserv.shtml>

² DIAN, (en línea), consultado El 2 de septiembre de 2012. Disponible en: <http://www.DIAN.gov.co/DIAN/12sobreD.nsf/pages/laentidad?openDocument>

Es por esto que la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN), seccional Ipiales, viene promoviendo brindar sus servicios con la calidad que sus usuarios merecen, por cuanto los usuarios constituyen la herramienta principal de su misión y visión. La entidad busca prestar un servicio ágil, confiable, oportuno, efectivo y con criterio unificado a los clientes internos y externos para el cumplimiento de sus funciones, consolidando la ética del servicio al interior de la entidad mediante la utilización de tecnologías de información y comunicación.

Por otra parte, en comercio exterior, los tránsitos aduaneros son una modalidad que permite un mayor flujo de mercancías transitando a nivel nacional e incluso mayor flujo de mercancías entre países de la región, que ven en esta modalidad una gran oportunidad de extender lazos comerciales con sus vecinos. De esto se encarga el Grupo Interno de Trabajo (GIT) Control, Carga y Tránsitos, y es allí donde se planteó la necesidad de implementar medidas que permitan lograr la excelencia en la prestación del servicio, logrando la optimización del mismo para cumplir las expectativas y necesidades de los usuarios permitiendo que esos grandes flujos de mercancías que transitan diariamente no tengan inconvenientes, obstáculos ni demoras, alcanzando los objetivos primordiales del comercio exterior Colombiano.

2.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cómo se puede fortalecer las acciones y las estrategias del Grupo Interno de Trabajo Control Carga y Tránsitos seccional Ipiales que permitan mejorar las políticas del servicio al cliente en la modalidad de Tránsitos Aduaneros Internacionales?

2.3 SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA

- ¿Cuál es la situación actual interna del servicio al cliente en la modalidad de tránsitos aduaneros internacionales?
- ¿Cuáles han sido los cambios internos que se han presentado en el servicio al cliente?
- ¿Cuáles son las políticas de servicio al cliente con que cuenta la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales?
- ¿El servicio al cliente en tránsitos aduaneros internacionales se compadece con las necesidades del usuario?
- ¿Existe conformidad por parte de los usuarios en la prestación del servicio?
- ¿Qué estrategias se utilizan para identificar los requerimientos de los usuarios?
- ¿Cómo fortalecer el servicio al cliente en la modalidad de tránsitos aduaneros Internacionales?

3. OBJETIVOS

3.1 OBJETIVO GENERAL

Diseñar un plan para el fortalecimiento del servicio al cliente en el Grupo Interno de Trabajo Control Carga y Tránsitos, de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales seccional Ipiales; en la modalidad de Tránsitos Aduaneros Internacionales para el periodo comprendido entre Mayo-Noviembre de 2011.

3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Realizar el diagnóstico interno de la situación actual del servicio al cliente en la modalidad de tránsitos aduaneros Internacionales.
- Evaluar las políticas institucionales del servicio al cliente con las que cuenta la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales.
- Establecer mecanismos que permitan identificar requerimientos y expectativas actuales y futuras de los usuarios actuales.
- Elaborar un plan de acción que busque superar las deficiencias del servicio al cliente que se presentan en la modalidad de Tránsitos Aduaneros Internacionales.

4. JUSTIFICACION

El proyecto de optimización del servicio en tránsitos aduaneros se justifica en la necesidad de obtener de un servicio con calidad por parte de los usuarios, donde se muestren resultados a sus necesidades en el tiempo justo con eficiencia. Los usuarios merecen un servicio integro, donde se respeten sus derechos y cumplan sus obligaciones en el marco de las leyes vigentes. Si bien las entidades públicas han deteriorado su servicio y, se han visto comprometidas en problemas de corrupción, necesitan recuperar o mejorar su imagen pues son reflejo del Estado, quien defiende los intereses de los ciudadanos.

El presente proyecto también encuentra justificación en el hecho de que en el GIT, Control Carga y Tránsitos actualmente no existe una propuesta concreta encaminada al mejoramiento de sus servicios, aunque en la DIAN seccional Ipiales si se han presentado planes al respecto. Es decir, la necesidad existe por parte de la entidad y los usuarios y este proyecto propone un plan para lograr la excelencia en la prestación del servicio del grupo de trabajo de Rumichaca, en los tránsitos aduaneros internacionales, para optimizar el servicio en este sitio de operación tan confluído.

En este punto estratégico de operación para la DIAN es vital que los procesos deban ser ágiles y eficientes, sobretodo en los tránsitos aduaneros donde diariamente se presenta gran flujo de mercancía y tramitología como lo confirma la información presentada a continuación:

El primer semestre de 2011 entre los meses de enero a mayo se ha presentado un gran flujo de tránsitos: entrada o exportación con una cantidad de 729 que equivale a un valor en dólares de 43.279.694,93; salida o importación 307 tránsitos equivalentes a USD 19.980.990,29; autorizados es decir los tránsitos que nacen en la ciudad de Ipiales con una cantidad de 126 con un valor de USD 20.414.631,73 y finalmente los tránsitos de finalización que como su nombre lo indican son los que finalizan en la ciudad de Ipiales y que provienen del Perú, con una cantidad de 1027 tránsitos equivalentes a un valor de USD 39.379.027,25.³

Con este volumen de mercancías transitando constantemente y con los valores que representan, los entorpecimientos pueden tener consecuencias considerables, así que es necesario un servicio con garantías para los usuarios. Es decir, los funcionarios, los equipos y las instalaciones deben estar operando de manera óptima, a fin de minimizar las demoras y los trámites para evitar que el servicio sea lento e ineficiente.

³ Datos tomados del archivo de la DIAN, seccional Ipiales, Grupo Interno de Trabajo Control Carga y Tránsitos 2011

Con el desarrollo del proyecto se busca brindar un mejor servicio velando por los derechos del usuario a quien se deben las instituciones públicas en cumplimiento de la normatividad que existe en cuanto a la modalidad de tránsitos en el Estado Colombiano, procurando eficiencia en el servicio buscando bienestar para sus usuarios. La DIAN debe estar a la altura del ciudadano moderno que exige más y mejores servicios, debe velar por el estricto cumplimiento de las normas vigentes garantizando que todos los contribuyentes paguen los impuestos como lo dicta la ley.

Finalmente se espera que los resultados obtenidos con el desarrollo del proyecto, puedan contribuir a la entidad, la cual ha brindado la oportunidad de plantear diferentes propuestas en procura del beneficio del usuario, que finalmente es para quien se deben las instituciones públicas, que si bien son creadas por la necesidad del mismo, muchas veces se olvidan de su objetivo y ejercen su misión basándose en beneficios lucrativos.

5. MARCOS REFERENCIALES

5.1 MARCO ESPACIAL

El presente plan de trabajo se realizara en la administración delegada de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN) seccional Ipiales.

5.2 MARCO SITUACIONAL

La Ciudad de Ipiales del Departamento de Nariño en la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN), en el Centro Nacional de Atención Fronteriza (CENAF), ubicado en el puente internacional de Rumichaca en la frontera Colombo-Ecuatoriana en la modalidad de Tránsitos Aduaneros Internacionales, son la ciudad y el contexto situacional donde se desarrollara el proyecto de pasantía.

5.3 MARCO TEMPORAL

El trabajo de pasantía se realizará durante 6 meses a partir de la aprobación por el Comité Curricular, desde el día 26 de Mayo a 26 de Noviembre de 2011. Para ello se contará con un cronograma de actividades que registrará el tiempo de acción y permitirá controlar las actividades y acciones propuestas.

5.4 MARCO LEGAL

La intención de este marco es determinar las leyes y normas que se deben tener en cuenta para el desarrollo del proyecto, las cuales servirán de base para construir y determinar el alcance del mismo. Por lo cual, a continuación se mencionan los principales contenidos que se tendrán en cuenta como referentes. A continuación se hace un compendio de normas que se tendrán en cuenta para el presente trabajo, tanto en lo que ser refiere a servicio al cliente como con lo de tránsitos aduaneros.

5.4.1 Norma ISO 9001-2000

Este enfoque permite mejorar la satisfacción de los clientes y el desempeño de las entidades, circunstancia que debe ser la principal motivación para la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad, y no simplemente la certificación con una norma, la cual debe verse como un reconocimiento, pero nunca como un fin.⁴

⁴http://www.dps.gov.co/documentos/5147_NTCGP1000-2009.pdf

5.4.2 Decreto 4110 de 2004, Por el Cual se Reglamenta la Ley 872 De 2003 y se Adopta La Norma Técnica De Calidad En La Gestión Pública NTCGP 1000:2004.

Enfoque hacia el Cliente: la razón de ser de las entidades es prestar un servicio dirigido a satisfacer a sus clientes; por lo tanto, es fundamental que las entidades comprendan cuales son sus necesidades actuales y futuras de los clientes, que cumpla con sus requisitos y que se esfuercen por exceder sus expectativas.

Mejora Continua: siempre es posible implementar maneras más prácticas y mejores para entregar los productos o prestar servicios en las entidades. Es fundamental que la mejora continua del desempeño global de las entidades sea un objetivo permanente para aumentar su eficacia, eficiencia y efectividad.

Satisfacción del Cliente: como una de las medidas de desempeño del sistema de gestión de calidad, la entidad debe realizar el seguimiento de la entidad relativa a la percepción del cliente con respecto al cumplimiento de sus requisitos por parte de la entidad. Deben determinarse los métodos para obtener y utilizar dicha información.⁵

5.4.3 Resolución 1131 de 2008

Adopción del Sistema de Gestión de Calidad y Control Interno. Adoptar para la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales, el Sistema de Gestión de Calidad y Control Interno, el cual establece los requisitos necesarios para evidenciar el desempeño de la entidad y su capacidad de proporcionar productos y/o servicios que respondan a las necesidades y expectativas de sus clientes, y a la vez fortalecer el principio de autocontrol en la entidad, propiciando elementos para la mejora continua de sus niveles de servicio.

Definición. El Sistema de Gestión de Calidad y Control Interno de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales, establece la forma en que la entidad debe alinear sus esfuerzos para el logro de los fines establecidos en su misión y visión, asegurando la coherencia entre las acciones que desarrolla y la política de la alta dirección, garantizando de esta manera el crecimiento e integración del capital humano, la eficiencia operacional y las relaciones con el entorno.

El Sistema de Gestión de Calidad y Control Interno integra los Sistemas de Gestión de la Calidad (NTCGP1000:2004), Control Interno (MECI1000:2005), Desarrollo Administrativo (Decreto 3622 de 2005), Administración de Riesgos Operacionales (NTC5254) y Seguridad y Salud Ocupacional (OHSAS18000:99), establecidos en las normas correspondientes.⁶

⁵ Presidencia de la República (en línea), consultado el 12 de septiembre de 2012. Disponible en: http://wsp.presidencia.gov.co/Gobierno/Entidad/sigepre/Normativa/Externas/Dec_4110-2004.pdf

⁶(en línea) , consultado el 12 de septiembre de 2012. Disponible en: http://www.avancejuridico.com/actualidad/documentosoficiales/2008/47205/r_DIAN_1131_2008.html

5.4.4 Resolución 01094. “Por la cual se adopta y define el sistema de gestión calidad y control interno en la unidad administrativa especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales DIAN.”⁷

5.4.5 Normatividad Aduanas en la Comunidad Andina. La comunidad Andina es una organización conformada por 4 países del cono sur con el propósito de integrarse para alcanzar un desarrollo mas acelerado; las áreas de trabajo se orientan a política y relaciones externas, gestión institucional, medio ambiente entre otras. Los países que lo conforman son: Bolivia, Perú, Ecuador y Colombia, quienes han estipulado un compendio de normatividad para agilizar los procesos que se llevan a cabo en dichos países, entre esa normatividad se encuentran las relacionadas al comercio exterior, mas precisamente con el tránsito aduanero que a continuación se detallan.

5.4.5.1 Decisión 728

“Actualización de la Decisión sobre Asistencia Mutua y Cooperación entre las Administraciones Aduaneras de los Países Miembros de la Comunidad Andina.”⁸

5.4.5.2 Decisión 671:

Artículo 45: El tránsito aduanero comunitario se efectuará de conformidad con las disposiciones previstas en la normativa comunitaria vigente sobre la materia, así como con aquellas que la modifique o sustituya.

El tránsito aduanero no comunitario se efectuará de conformidad con lo establecido en la legislación nacional o por los convenios internacionales suscritos por un País Miembro fuera del marco comunitario.⁹

5.4.5.3 Decisión 670:

Adopción del Documento Único Aduanero: Que se hace necesario simplificar y racionalizar las formalidades aduaneras al ingreso y salida de mercancías de los Países Miembros, en el marco del perfeccionamiento del

⁷ ⁷(en línea) , consultado el 12 de septiembre de 2012. Disponible en: http://www.DIAN.gov.co/DIAN/13Normatividad.nsf/formResoluciones?OpenForm&Seq=3#_RefreshKW_Resoluciones

⁸ ⁸(en línea) , consultado el 12 de septiembre de 2012. Disponible en: http://www.comunidadandina.org/normativa/dec/dectema_aduanas.htm

⁹ ⁹(en línea) , consultado el 12 de septiembre de 2012. Disponible en: <http://www.comunidadandina.org/normativa/dec/D671.htm>

mercado ampliado, mediante la consolidación de la información de los diferentes regímenes y destinos aduaneros, cuando se requiera, en un documento único aduanero.

Que es necesario avanzar en la estandarización de la declaración aduanera en los Países Miembros, para posibilitar un mayor y mejor entendimiento del documento soporte de los despachos aduaneros en trámites de acreditación o certificación.

Que es necesario contar con un documento único aduanero que facilite la aplicación de los destinos y regímenes aduaneros y posibilite el intercambio de información, según lo establece la normativa andina.

Que la adopción de un documento único aduanero entre varios países, ha demostrado ser, en el plano internacional, un instrumento útil para alcanzar la armonización de procedimientos aduaneros y la facilitación del comercio.

Que es preciso garantizar la aplicación uniforme de las disposiciones de la presente Decisión y establecer a tal fin un procedimiento comunitario que permita adoptar normas de desarrollo en los plazos apropiados.¹⁰

5.4.5.4 Decisión 617

Tránsito Aduanero Comunitario

Que, resulta necesario adoptar una norma comunitaria sobre Tránsito Aduanero Comunitario para consolidar la libre circulación de mercancías entre los Países Miembros.

Que, el desarrollo eficiente y correcto del régimen de Tránsito Aduanero Comunitario requiere la intercomunicación permanente de las aduanas de los Países Miembros y que las mercancías comunitarias circulen de origen a destino, sin transbordos obligatorios y despachos innecesarios en frontera, puertos y aeropuertos.

Que en la Subregión la articulación de los diferentes modos de transporte ha contribuido al desarrollo del Transporte Intermodal, así como del Transporte Multimodal, los que requieren ágiles procedimientos aduaneros de tránsito que faciliten el uso de documentos unificados y sistemas de intercambio de información, complementados con el establecimiento de controles posteriores.

Que es necesario introducir nuevas definiciones y mecanismos de carácter comunitario, de tal forma que el régimen de Tránsito Aduanero Comunitario sea aplicado de manera uniforme en todos los Países Miembros.

¹⁰ ¹⁰(en línea), consultado el 12 de septiembre de 2012. Disponible en: <http://www.comunidadandina.org/normativa/dec/D670.htm>

Qué asimismo, resulta conveniente unificar en un solo instrumento jurídico las normas relativas al tránsito aduanero comunitario, actualmente dispersas en Decisiones de la Comisión y Resoluciones de la Secretaría General de la Comunidad Andina.¹¹

5.4.5.5 Decisión 327

Tránsito Aduanero Internacional: Que el establecimiento de la Zona de Libre Comercio, hace necesaria la adopción de procedimientos aduaneros que faciliten y agilicen el comercio entre los Países Miembros y de éstos con terceros países, en especial en los pasos de frontera.

Que el tránsito aduanero internacional, está orientado a agilizar la circulación de las mercancías en condiciones óptimas.

Que para la aplicación del tránsito aduanero internacional es necesario la adopción de procedimientos aduaneros uniformes y armonizados dentro de la Subregión, así como la homologación de precintos aduaneros que sean reconocidos por todos los Países Miembros.

5.4.6 Decreto 2685 de 1999

Este Decreto es de gran importancia en el comercio exterior Colombiano, por lo tanto hay que tenerlo en cuenta en lo atinente a los tránsitos aduaneros.

5.4.6.1 Tránsito Aduanero

Artículo 353: Es la modalidad que permite el transporte terrestre de mercancías nacionales o de procedencia extranjera, bajo control aduanero, de una Aduana a otra situadas en el territorio aduanero nacional.

Artículo 370. Tránsito Aduanero Internacional: Para la realización del tránsito aduanero internacional se aplicará lo previsto en las Decisiones 327 y 399 de la Comisión del Acuerdo de Cartagena o las normas que las sustituyan, modifiquen o adicione y en lo pertinente, lo dispuesto en el presente Capítulo.

Para las empresas de tránsito aduanero internacional, la inscripción se entenderá surtida con la homologación del registro efectuado ante la autoridad

¹¹ (en línea), consultado el 12 de septiembre de 2012. Disponible en: <http://www.comunidadandina.org/normativa/dec/D617.htm>

de transporte del país en la forma establecida en la Decisión 399 y demás disposiciones que la modifiquen, adicionen o deroguen.

Las mercancías que ingresen al territorio nacional y se encuentren amparadas en documentos con destino a otro país podrán continuar su operación de tránsito conforme con las disposiciones internacionales aplicables.¹²

5.4.7 Resolución 4240 del 2000

Artículo 313. Presentación y Aceptación de la Declaración. El declarante presentará la Declaración de Tránsito Aduanero a través del sistema informático aduanero, incorporando o diligenciando en el documento establecido por la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales

El sistema informático, o el funcionario aduanero, verificará la correspondencia entre la información contenida en la Declaración de Tránsito Aduanero y los datos de los documentos soporte y verificará las causales para no aceptar la Declaración de Tránsito Aduanero, señaladas en el artículo 361 del Decreto 2685 de 1999.

Artículo 314. Reconocimiento Externo de la Carga. El reconocimiento externo de la carga procederá cuando se detecten inconsistencias en la revisión documental, o como resultado del proceso automático de selectividad.

Artículo 316. Autorización de Tránsito Aduanero. Realizada la revisión documental, el reconocimiento externo o la inspección aduanera, según corresponda, el funcionario competente de la Aduana de Partida, autorizará el tránsito aduanero, registrando el (los) número(s) de precinto(s), si procede, y confirmará la identificación del medio de transporte y unidad de carga. El funcionario asignará número y fecha de autorización, el plazo establecido para la finalización de la modalidad y autorizará al declarante la impresión de cuatro (4) ejemplares de la Declaración de Tránsito Aduanero; los cuales serán distribuidos así: un ejemplar para la Aduana de Partida, un ejemplar para el transportador, un ejemplar para el declarante y un ejemplar para el depósito. La impresión de la Declaración también podrá ser efectuada por la autoridad aduanera, o diligenciada en los formularios establecidos por la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales.

Impresos los cuatro ejemplares de la declaración, el declarante los firmará y los entregará al funcionario de la Aduana para que los firme y precinte la unidad de carga o de transporte, cuando sea procedente.

¹² (en línea), consultado el 12 de septiembre de 2012. Disponible en: <http://www.DIAN.gov.co/DIAN/13Normatividad.nsf/e9f4a60f9d1ed93a05256f8800650b07/b7b949878dffc474052575b50055089e?OpenDocument>

En todos los eventos, la información correspondiente al peso de la mercancía deberá quedar registrada en la Declaración de Tránsito Aduanero.

Artículo 317. Colocación de los Precintos Aduaneros. Los precintos aduaneros deberán permanecer bajo el control de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales, como única entidad encargada de su administración, control y colocación.

Artículo 318. Término y Duración de la Modalidad de Tránsito. Cuando una mercancía sometida a la modalidad de tránsito aduanero deba ser transportada simultáneamente en varios medios de transporte, el plazo máximo de duración de la modalidad se contará a partir del momento de su autorización, y su finalización necesariamente deberá producirse antes del vencimiento del plazo otorgado, así los medios de transporte inicien la movilización de la mercancía en fechas diferentes.

Artículo 320. Información a la Aduana de Destino. Una vez autorizado el tránsito aduanero, se informará a la Aduana de Destino y al depósito o Usuario Operador de Zona Franca, por cualquier sistema que garantice la transmisión de la información”.¹³

5.5 MARCO CONCEPTUAL

Aduana

El lugar autorizado (recinto fiscal) para llevar a cabo la entrada, o bien la salida de las mercancías al o del territorio aduanero nacional, así como de los medios en las que las mismas son transportadas, además de almacenaje de mercancía (deposito ante la aduana) maniobras de carga o descarga y transbordos de mercancías.¹⁴

Calidad Total

Conjunto de condiciones que permiten asegurar la mejora continua de los procedimientos, procesos, actividades y manejo de recursos públicos por las dependencias y entidades del sector público presupuestario, con la finalidad de controlar, prevenir y eliminar cualquier tipo de deficiencia en la presentación o producción de los bienes y servicios que dan a sus clientes o

¹³ (en línea) , consultado el 12 de septiembre de 2012. Disponible en: <http://www.DIAN.gov.co/DIAN/13Normatividad.nsf/fa3eae82f6154e4a05256f88006679fd/c2486d3e99e2beb805256ee40059f190?OpenDocument>

¹⁴ (en línea) , consultado el 12 de septiembre de 2012. Disponible en: <http://www.slideshare.net/bemagualli/conceptos-basicos-comercio-exterior>

usuarios, con el propósito de proporcionar la máxima satisfacción con la mayor eficacia y eficiencia.¹⁵

Carta Porte Internacional por Carretera

Documento para el transporte internacional, que hace las veces de contrato donde el transportador se compromete a prestar el servicio de transporte, por lo general siempre va acompañado por el manifiesto de carga. En este documento van consignados los datos del transportista, del remitente, del destinatario, del consignatario, el número de la factura comercial, el flete, seguro y otros gastos, la cantidad, peso, valor y descripción de las mercancías y constituye otro documento importante para el tránsito aduanero internacional.

Comercio Exterior

Es el intercambio de bienes y servicios entre países, ya sea para su uso, transformación o venta, aprovechando sus ventajas comparativas o competitivas con el fin de obtener bienestar económico.

Intercambio de bienes y servicios entre países. Los bienes pueden definirse como productos finales, productos intermedios necesarios para la producción de finales o materias primas o productos agrícolas. El comercio internacional permite a un país especializarse en la producción de los bienes que fabrica de forma eficiente y con menores costos. El comercio también permite a un estado consumir más de lo que podría si produjese en condiciones de autarquía. Por último, el comercio internacional aumenta el mercado potencial de los bienes que produce determinada economía, y se caracteriza las relaciones entre países, permitiendo medir la fortaleza de sus respectivas económicas.¹⁶

Control Aduanero

Es el conjunto de medidas tomadas por la autoridad aduanera con el objeto de asegurar la observancia de las disposiciones aduaneras.

Declaración de Tránsito Aduanero Internacional (DTAI)

Es el documento “madre” para la operación de tránsito aduanero, la cual lleva datos del declarante que es la empresa de transporte, el exportador, el importador, el peso, cantidad, valor, y descripción de la mercancía, adicionalmente en ella van los datos de los precintos aduaneros, del manifiesto de carga, el número de carta

¹⁵ (en línea), consultado el 12 de septiembre de 2012. Disponible en: <http://www.definicion.org/calidad-total>

¹⁶ (en línea), consultado el 12 de septiembre de 2012. Disponible en: <http://comercioexteriorbasico.blogspot.com/2011/02/definicion-del-comercio-exterior.html>

porte, aduana de destino, aduana de llegada y es en este documento donde las autoridades aduaneras realizan actuación autorizando la entrada, salida o nacimiento del tránsito aduanero internacional.

“El documento aduanero único de los Países Miembros de la Comunidad Andina de Naciones, en el que constan todos los datos e informaciones requeridos para la operación de tránsito aduanero internacional”¹⁷

Declarante

Es la persona que suscribe y presenta una Declaración de mercancías a nombre propio o por encargo de terceros. El declarante debe realizar los trámites inherentes a su despacho.

Deposito

Es el recinto público o privado habilitado por la autoridad aduanera para el almacenamiento de mercancías bajo control aduanero. Para todos los efectos se considera como Zona Primaria Aduanera.

Derechos de Aduana

Son todos los derechos, impuestos, contribuciones, tasas y gravámenes de cualquier clase, los derechos antidumping o compensatorios y todo pago que se fije o se exija, directa o indirectamente por la importación de mercancías al territorio aduanero nacional o en relación con dicha importación, lo mismo que toda clase de derechos de timbre o gravámenes que se exijan o se tasan respecto a los documentos requeridos para la importación o, que en cualquier otra forma, tuvieren relación con la misma.

No se consideran Derechos de Aduana, el impuesto sobre las ventas, ni los impuestos al consumo causados con la importación, las sanciones, las multas y los recargos al precio de los servicios prestados.

Documento de transporte

Es un término genérico que comprende el documento marítimo, aéreo, terrestre o ferroviario que el transportador respectivo o el agente de carga internacional, entrega como certificación del contrato de transporte y recibo de la mercancía que será entregada al consignatario en el lugar de destino y puede ser objeto de endoso.

¹⁷ (en línea), consultado el 12 de septiembre de 2012. Disponible en: [http://www.sappiens.com/castellano/glosario.nsf/Comercio_Exterior/Declaraci%C3%B3n_de_Tr%C3%A1nsito_Aduanero_Internacional_\(DTAI\)/FC44F996B8A2AD4E002569E5003E83AB!opendocument](http://www.sappiens.com/castellano/glosario.nsf/Comercio_Exterior/Declaraci%C3%B3n_de_Tr%C3%A1nsito_Aduanero_Internacional_(DTAI)/FC44F996B8A2AD4E002569E5003E83AB!opendocument)

Inspección Aduanera

La inspección aduanera se realiza con el fin de comprobar el estado real de la mercancías, comprobando que lo que se declara en los documentos soporte, como la factura comercial y la lista de empaque, sea igual a lo inspeccionado físicamente, para ello se tiene en cuenta, cantidad, características, descripción, y valor. La inspección puede ser física, cuando se realiza control físico de las mercancías, o inspección documental cuando solo se revisa la conformidad en los documentos soporte.

Se entiende por inspección aduanera un medio de prueba en virtud del cual se realiza la constatación directa de los hechos que interesan a un proceso adelantado por la Administración Aduanera para verificar su existencia, características y demás circunstancias de tiempo, modo y lugar, en la cual pueden decretarse todos los medios de prueba autorizados por la legislación aduanera y otros ordenamientos legales, previa la observancia de las ritualidades que le sean propias.¹⁸

Integración Económica

“Puesto que prácticamente todos los países tienen tarifas a las importaciones de otros países, que como hemos visto muchas veces promueven la ineficiencia y reducen el bienestar, ha habido movimientos de grupos de países para unirse y eliminar las tarifas entre ellos, no son otra cosa la Asociación Latinoamericana de Integración (ALADI), continuadora de la ALALC (compuesta por Chile, Argentina, Uruguay, Paraguay, Perú, Colombia, México, Venezuela, Bolivia, Brasil y Ecuador) y el Acuerdo de Cartagena o Pacto Andino (Colombia, Venezuela, Perú, Ecuador y Bolivia) al cual perteneció Chile y del cual se retiró para seguir su propia política arancelaria y de tratamiento a las inversiones extranjera. En términos globales, respecto al comercio, estas instituciones, buscan eliminar las tarifas entre sus miembros y fijar tarifas comunes respecto al resto del mundo. Además buscan promover el desarrollo a través de la asignación de determinadas industrias a determinados países para reducir el costo al producir para toda la región.

En este tipo de asociaciones hay que considerar si la ganancia de ingresar a ella es mayor que el costo, lo cual significa verse obligado a consumir y producir productos a costos superiores al precio mundial, pues toda la discusión que hicimos respecto a un individuo y a un país

¹⁸ (en línea), consultado el 12 de septiembre de 2012. Disponible en: <http://www.notinet.com.co/serverfiles/servicios/archivos/codigos/aduanero/eat14.htm>

es igualmente pertinente para las asociaciones de países de pequeña magnitud (por ejemplo, en el caso del grupo”.¹⁹

Manifiesto de Carga Internacional

Es otro documento soporte para las mercancías que van en tránsito internacional, que da soporte a los vehículos y unidades de carga habilitados para el transporte de mercancías, así como también identificación de la tripulación y los datos de la carga; como descripción, cantidad, valor de la mercancía, los números de los precintos aduaneros, el número de la carta porte y la aduana de destino.

Precinto Aduanero

Son medidas con las que las autoridades aduaneras sellan la unidad de carga de los vehículos autorizados con el fin de controlar la que la mercancía declarada en aduana de partida, llegue sin ninguna violación a la aduana de destino. Los precintos pueden ser de plástico o metal con números y con un dispositivo especial, lo que permite que una vez puesto, sólo se pueda abrir rompiéndolo, lo que se hace en la aduana de destino bajo control aduanero, quien se asegura que los precintos no tengan señales de violación.

“Conjunto formado por un fleje, cordel o elemento análogo y un sello, que dada su naturaleza y características ofrece seguridad a las mercancías contenidas en una unidad de carga o unidad de transporte, que permite a la autoridad aduanera efectuar su control.”²⁰

Régimen Aduanero

Según la constitución aduanera Colombiana, existen 3 regímenes que determinan el comercio exterior los cuales son: Importaciones, exportaciones y tránsito aduanero, los que están sujetos a los condicionamientos y normas que rigen en Colombia.

“Tratamiento aplicable a las mercancías sometidas al control de la aduana, de acuerdo con las leyes y reglamentos aduaneros, según la naturaleza y objetivos de la operación.”²¹

¹⁹(en línea), consultado el 12 de septiembre de 2012. Disponible en: http://html.rincondelvago.com/comercio-exterior_4.html

²⁰ (en línea), consultado el 12 de septiembre de 2012. Disponible en: http://www.sappiens.com/castellano/glosario.nsf/Comercio_Exterior/Precinto_aduanero/0351F801E4AAF644002569E5004B5FCE!opendocument

²¹ (en línea), consultado el 12 de septiembre de 2012. Disponible en: <http://usuarios.multimania.es/Masterdeluniverso/glosacomexter5.htm>

Servicio al Cliente

En la DIAN existen diversos mecanismos que aseguran el servicio al usuario, como líneas de atención telefónicas, sedes por todo el territorio nacional, con el fin de “Garantizar la eficacia, eficiencia y efectividad de los servicios que brinda a sus clientes y del Sistema de Gestión de Calidad y Control Interno; Mejorar continuamente su desempeño organizacional, con un enfoque basado en procesos y sus respectivos mecanismos de control y evaluación; Brindar las condiciones laborales de salud, seguridad y desarrollo de competencias, necesarias para garantizar el crecimiento personal y profesional de los empleados; Soportar su gestión y la toma de decisiones en información confiable y oportuna, generada en sistemas desarrollados con tecnología avanzada; Asegurar el adecuado desarrollo de sus procesos de comunicación; Implementar los elementos y acciones necesarias para aumentar la capacidad institucional para la administración de los riesgos estratégicos y del nivel ejecutor”.²²

Territorio Aduanero Nacional

Demarcación dentro de la cual se aplica la legislación aduanera; cubre todo el territorio nacional, incluyendo el subsuelo, el mar territorial, la zona contigua, la plataforma continental, la zona económica exclusiva, el espacio aéreo, el segmento de la órbita geoestacionaria, el espectro electromagnético y el espacio donde actúa el Estado colombiano, de conformidad con el derecho internacional o con las leyes colombianas a falta de normas internacionales.

Transito Aduanero Internacional

Régimen aduanero donde las mercancías son transportadas desde una aduana de partida a una aduana de llegada bajo control aduanero, en el curso del cual pueden pasar una o varias fronteras en diferentes países. La diferencia con las exportaciones y las importaciones es que bajo esta modalidad no hay necesidad de utilizar depósitos habilitados y los tributos a que estos puedan causar, debido a que están bajo supervisión aduanero, en donde las autoridades aduaneras una vez realizada la debida inspección y autorizando el tránsito, proceden a colocar unos precintos aduaneros los cuales con inviolables y controlan que sólo, las autoridades aduaneras sean quienes supervisen esta modalidad de régimen aduanero.

Es el régimen aduanero con arreglo al cual las mercancías son transportadas, bajo control aduanero, desde una aduana de partida hasta una aduana de destino en una misma operación en curso de la cual se cruzan una o varias fronteras, de dos o más países, con suspensión del pago de los gravámenes

²² (en línea), consultado el 12 de septiembre de 2012. Disponible en: http://www.DIAN.gov.co/DIAN/12sobred.nsf/pages/Plan_estrategico?opendocument

y tributos a la importación o exportación eventualmente exigibles, mientras dure la operación de tránsito aduanero internacional.²³

5.6 MARCO CONTEXTUAL

El presente proyecto se lleva a cabo en la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales, en el Grupo Interno de Trabajo Control Carga y Tránsitos, en la división de Aduanas en área de Tránsitos Aduaneros, bajo la dirección de la directora seccional de la DIAN, Marina Carreño de Ochoa, así como también bajo la dirección del director de la división de Aduanas, Laureano Gumersindo Gómez, y por último bajo la dirección y supervisión del jefe del GIT, Mario Fernando Escobar. Todos estos funcionarios prestan su colaboración para el desarrollo del plan de trabajo, que apunta al mejoramiento en las políticas de servicio al cliente de los tránsitos aduaneros.

5.6.1 Antecedentes:

El más antiguo antecedente de la aduana lo constituye el portorio de los romanos. Los fenicios fueron los que iniciaron el registro para el comercio de importación y exportación, quienes a su vez fueron seguidos por los cartagineses, que fueron grandes comerciantes en el mar Mediterráneo. También existieron las aduanas de Grecia en la época antigua y se cobraba un impuesto del 2% sobre mercancía que se importaban y exportaban. Igualmente existieron aduanas en aquellas ciudades que tenían un gran auge comercial como: Génova, Pisa, Venecia entre otros.

Fueron los árabes quienes impulsaron el impuesto de aduanas, dándole el carácter de contribución general sobre todos los productos que ingresaban por sus fronteras. Estos introdujeron las aduanas en España desde la dominación ocurrida en el siglo VII y llamaron portazgo al derecho que pagaban las mercancías que se transportaban de un lugar a otro.²⁴

Para Colombia fue en el año 1923, como resultado de la visita de la misión Kemmerer, que se recomienda al Gobierno Nacional la creación de una dependencia en el Ministerio de Hacienda, para encargarse de la administración de los impuestos del orden Nacional. Más adelante esta dependencia evolucionaría hasta convertirse en una de las direcciones del Ministerio.

La Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN) se constituyó como Unidad Administrativa Especial, mediante decreto 2117 de 1992, cuando el

²³ Tomado de: <http://www.comunidadandina.org/normativa/dec/D477.htm> y http://www.seniat.gob.ve/portal/page/portal/MANEJADOR_CONTENIDO_SENIAT/04ADUANAS/4.6GLOSARIO/4.6GLOSARIO_ADUANAS.PDF

²⁴ (en línea), consultado el 12 de septiembre de 2012. Disponible en: <http://www.monografias.com/trabajos5/tradu/tradu.shtml>

1ero de junio del año 1993 se fusionó la Dirección de Impuestos Nacionales (DIN) y con la Dirección de Aduanas Nacionales (DAN).

Mediante del Decreto 4048 del 22 de octubre de 2008 se da una nueva reestructuración y se organiza la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales). La DIAN está organizada como una Unidad Administrativa Especial del orden Nacional, de carácter eminentemente técnico y especializado, con personería jurídica, autonomía administrativa y presupuestal y con patrimonio propio, adscrita al Ministerio de Hacienda y Crédito Público.

La jurisdicción de la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales comprende el territorio nacional, y su domicilio principal es la ciudad de Bogotá, D.C.

La DIAN hace presencia en 42 ciudades de Colombia: a través de 52 Direcciones Seccionales de impuestos y/o aduanas.

Su patrimonio está constituido por los bienes que posee y por los que adquiera a cualquier título o le sean asignados con posterioridad.

La DIAN existe para coadyuvar a garantizar la seguridad fiscal del Estado colombiano y la protección del orden público económico nacional, mediante la administración y control al debido cumplimiento de las obligaciones tributarias, aduaneras y cambiarias, y la facilitación de las operaciones de comercio exterior en condiciones de equidad.

La representación legal de la DIAN está a cargo del Director General, quien puede delegarla de conformidad con las normas legales vigentes. El cargo del Director General es de libre nombramiento y remoción; en consecuencia se provee mediante nombramiento ordinario por el Presidente de la República.²⁵ En cuanto a las aduanas en sus funciones de comercio exterior se encuentran la modalidad de tránsito aduanero este régimen especial de Tránsito Aduanero “es lo que permite el transporte de mercaderías, bajo control aduanero, de un punto a otro del territorio aduanero, con suspensión de tributos.

La naturaleza jurídica de este régimen es la suspensión de las obligaciones tributarias, generadas con la entrada y la salida de mercadería en territorio nacional. Su naturaleza económica transcurre del hecho de la mercadería transitar de un punto a otro del territorio aduanero, sin integrar la riqueza nacional o para ella contribuir, en virtud de la suspensión de la exigibilidad tributaria por tiempo determinado”.²⁶

²⁵ (en línea), consultado el 12 de septiembre de 2012. Disponible en: Manual de calidad DIAN, versión 1 Diciembre de 2008

²⁶(en línea), consultado el 12 de septiembre de 2012. Disponible en: <http://www.portocentroeste.com.br/es-es/conteudo/transito-aduaneiro-dta.aspx>

Cuando una mercancía entra en cualquier país o territorio, las autoridades aduaneras exigen el pago de derechos de importación y de otros gravámenes, y cuando procede, aplican medidas de política comercial (como por ejemplo, derechos antidumping). Lo anterior sucede incluso en el caso de que las mercancías únicamente vayan a atravesar (paso en tránsito) dicho país o territorio con destino en un tercero. En determinadas circunstancias, los derechos y gravámenes pagados podrán ser reembolsados cuando las mercancías salgan de ese país o territorio. Es posible que este mismo procedimiento tenga que repetirse en el siguiente país o territorio y que las mercancías tengan que cumplir una serie de trámites administrativos en los pasos fronterizos antes de llegar a su destino final.

El tránsito es un instrumento aduanero al que pueden acogerse los operadores o las mercancías para atravesar un territorio determinado sin pagar los derechos exigibles, en principio, cuando las mercancías entran (o salen) de ese territorio, necesitando solo una (última) formalidad aduanera (en muchos casos el despacho a libre práctica de las mercancías previo pago de los derechos en el punto final de destino o su exportación. Frente a la situación descrita con anterioridad, el régimen de tránsito constituye un procedimiento administrativo sencillo y poco oneroso para transportar mercancías de un territorio aduanero a otro. Esta modalidad de tránsito reviste una especial importancia para la comunidad, ya que en ella coexisten un territorio aduanero único y múltiples territorios fiscales: las mercancías en tránsito pueden circular desde su punto de entrada en la comunidad al punto de despacho de aduana donde, una vez finalizado el tránsito satisfacen las obligaciones aduaneras y fiscales locales o se inician otro régimen suspensivo. También se puede dar fin a un procedimiento suspensivo incluyendo las mercancías comunitarias en el régimen de tránsito, para su reexportación del territorio aduanero de la comunidad.

Al término de la Segunda Guerra Mundial, se produjo un rápido incremento de los intercambios comerciales en Europa. Pronto se hizo patente que los lentos y farragosos procedimientos aduaneros existentes suponían un obstáculo y un lastre importantes para el comercio. En un contexto que era cada vez más favorable al establecimiento de lazos de cooperación entre las naciones y bajo los auspicios de la Comisión Económica para Europa de las Naciones Unidas, se abrieron una serie de negociaciones con el objeto de elaborar un convenio internacional que facilitara la circulación de mercancías en Europa. El primer acuerdo TIR, en cuya elaboración participó un reducido número de países europeos, vio la luz en 1949. El acuerdo establecía un sistema de garantía que cubría los riesgos asociados a los derechos y demás gravámenes a los que estaban sujetas las mercancías en circulación en Europa en el marco de operaciones de comercio internacional. El éxito del Acuerdo TIR de 1949 condujo a la adopción, en 1959, del Convenio TIR, que fue revisado en 1975²⁷ y cuenta en la actualidad con 64 Partes Contratantes (enero de 2002).

²⁷ Convenio aduanero relativo al transporte internacional de mercancías amparadas por los cuadernos TIR (Convenio TIR, 1975), Manual TIR, ECE/TRANS/TIR/5, Publicaciones de las Naciones Unidas.

Al margen del desarrollo general del comercio internacional, se consideró la necesidad de que la Comunidad Europea, que se encontraba en fase de consolidación y de expansión, se dotara de un régimen de tránsito específico que facilitara la circulación de mercancías en su territorio.

La necesidad de la Comunidad Europea de dotarse de un régimen de tránsito específico se hizo más patente en 1968, coincidiendo con la adopción del arancel aduanero común. El régimen de tránsito comunitario que fue adoptado en 1968 facilitaba la circulación de las mercancías en la Comunidad Europea. Por primera vez se utilizaron las siglas T1 para las mercancías no comunitarias y T2 para las mercancías comunitarias.

Debido al incremento de los flujos comerciales y con el fin de facilitar la circulación de mercancías en Europa, en 1972 se extendió el régimen de tránsito comunitario al comercio con Australia y Suiza mediante la celebración de dos acuerdos. Estos dos países, que gozan de una situación geográfica privilegiada en Europa, eran miembros de la Asociación Europea de Libre Cambio.

Los acuerdos de 1972 fueron sustituidos en 1987 por dos convenios elaborados por la Comunidad Europea y todos los países de la AELC con el objeto de facilitar las importaciones, exportaciones y la circulación de mercancías entre la comunidad y los países de la AELC y también entre estos últimos, en virtud de uno de los convenios se estableció el régimen común de tránsito²⁸, mientras que el otro, disponía la simplificación de las formalidades aplicables a las operaciones de importación, exportación y tránsito mediante la introducción del documento único administrativo (DUA)²⁹. Estos convenios son comúnmente conocidos como el –Convenio- y el –Convenio DUA-, respectivamente.

El 1 de julio de 1996, el ámbito de aplicación de los convenios se extendió a los cuatro países de Visegrado: Eslovaquia, Hungría, Polonia y la República Checa.

A efectos de estos convenios, los países de Visegrado y las futuras Partes Contrastantes se consideran –países de la EFTA-.

La creación del mercado único en 1993 y los cambios políticos acaecidos en Europa Central y Oriental abrieron nuevas expectativas que obligaron a proceder a una revisión de los regímenes de tránsito.³⁰

²⁸ Convenio CE-AELC, de 20 de mayo de 1987, relativo a un régimen común de tránsito, DO L226 de 18.8 1987 y sus sucesivas modificaciones.

²⁹ Convenio CE-AELC relativo a la simplificación de las formalidades en los intercambios de mercancías (incluida la implantación de un documento único administrativo que se utilizará en dichos intercambios), DO L 134 de 22.5 1987, y sus sucesivas modificaciones.

³⁰ Tomado de: <http://www.navactiva.com/es/descargas/camara/2003/transito.pdf>

El Tránsito Aduanero Internacional de la CAN ha sido elaborado para reducir las dificultades a las que se enfrentaban los transportistas y, al mismo tiempo, ofrecer a las autoridades aduaneras un sistema internacional de control que sustituye los procedimientos nacionales tradicionales, mientras se asegura una protección efectiva de la recaudación de los Estados a través de los cuales transitan las mercancías.

En lo que se refiere a las medidas de control en las fronteras, el Tránsito Aduanero Internacional de la CAN ofrece claras ventajas para las administraciones de aduanas, pues reduce las exigencias normales de un procedimiento nacional de tránsito. Al mismo tiempo, suprime la necesidad costosa en personal e instalaciones de proceder a una inspección física en los países de tránsito, aparte de la comprobación de los precintos y del estado exterior del comportamiento de carga o del contenedor. Suprime igualmente la necesidad de presentar garantías nacionales y los sistemas nacionales de documentación.

Otras ventajas se derivan del hecho de que la operación de tránsito internacional tiene la cobertura de un único documento de tránsito, que reduce el riesgo de presentar información inexacta a las administraciones aduaneras.

Las ventajas para el comercio y los transportistas son igualmente evidentes. Las mercancías pueden atravesar las fronteras nacionales con una intervención mínima por parte de las administraciones aduaneras. Al aligerar los obstáculos tradicionales a la circulación internacional de mercancías, el Tránsito Aduanero Internacional de la CAN favorece el desarrollo del comercio internacional. Reduciendo retrasos en el tránsito, permite realizar significativas economías en los gastos de transporte. Además, las decisiones del Tránsito Aduanero Internacional de la CAN permiten aplicar ampliamente esas ventajas al transporte de mercancías. Finalmente, al reducir esos obstáculos al transporte internacional que constituyen los controles aduaneros, el sistema permite a los exportadores escoger con mayor facilidad el modo de transporte que mejor responda a sus necesidades.³¹

La evolución de los tránsitos aduaneros a través de la historia, comenzando en Europa después de la Segunda Guerra Mundial, refleja la importancia que esta modalidad ha tenido. Lo más resaltable es que esa evolución ha servido para mejorar los procedimientos lo que lleva a un beneficio para los usuarios y se espera que pronto los procesos se unifiquen a nivel global, lo que permita la eficiencia y excelencia en los servicios no sólo a nivel local, si no también mundial.

³¹ Tomado de: http://www.comunidadandina.org/public/libro_atrc_transito.pdf

6. DISEÑO METODOLÓGICO

6.1 TIPO DE ESTUDIO

El proyecto que se llevó a cabo es Exploratorio-Descriptivo, ya que su propósito es identificar los diferentes elementos, componentes y relaciones y así poder determinar las condiciones de la prestación del servicio en la modalidad de Tránsitos Aduaneros, estableciendo un panorama claro de la situación interna y de esta manera determinar un procedimiento que permita optimizar el servicio.

6.2 MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

Para lograr los objetivos planteados, el método que se desarrollará será el Analítico-Inductivo y Deductivo, ya que es importante realizar un análisis ordenado, coherente, lógico de cada una de las partes y elementos que intervienen en la prestación del servicio en la modalidad de Tránsitos Aduaneros, partiendo de datos particulares para de esa manera obtener descripciones y conclusiones generales validas que no sólo le aporten al presente proyecto, sino también a la Entidad donde se llevará a cabo; y que además sirvan de soporte para investigaciones y proyectos futuros tanto de la universidad como de la Entidad.

6.3 FUENTES Y TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

En el desarrollo del plan de trabajo se aplicó varias técnicas de recolección de datos e información.

6.3.1 Primaria. Los funcionarios de grupo interno de trabajo control carga y tránsitos además de las empresas de transporte como usuarios directos son la fuente primaria de este trabajo, que se realizó a través de encuestas y entrevistas que permitieron conocer de primera mano la situación del servicio en este sitio de frontera. Otra técnica de investigación utilizada para el desarrollo de este trabajo es la observación directa, que se dio durante un periodo de 6 meses y en donde se pudo testificar, como es el servicio que se presta en este punto de la DIAN.

6.3.2 Secundaria. El material bibliográfico, documentos publicados en Internet, investigaciones y documentos estrechamente relacionados con el objeto de estudio, fueron las fuentes secundarias a las que se recurrió con el fin de conocer adecuadamente el entorno del problema.

6.3.3 Terciarias. El software Microsoft Excel versión 2010, será utilizado para la elaboración de cálculos estadísticos respectivos, además las plataformas de la Dirección de Impuestos y aduanas Nacionales DIAN así como también las plataformas de la Organización Mundial de Aduanas (OMAS), se utilizarán como fuentes terciarias para el presente proyecto.

6.4 TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN

Después de obtener la información necesaria por medio de las diferentes fuentes de información, esta se registró y almacenó adecuadamente para posteriormente procesarla e interpretarla bajo paradigmas **cualitativos** (analítico-descriptivo), y **cuantitativos** (estadísticos), permitiendo obtener el conocimiento suficiente y necesario para desarrollar exitosamente el proyecto.

Así mismo se hará uso del Marco Analítico para realizar el diagnóstico de la situación actual del servicio en la modalidad de tránsitos aduaneros internacionales.

7. DESARROLLO DEL PLAN DE MEJORAMIENTO DEL SERVICIO AL CLIENTE EN LA MODALIDAD DE TRÁNSITOS ADUANEROS INTERNACIONALES

7.1 CAPITULO I: DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN INTERNA ACTUAL DEL SERVICIO AL CLIENTE EN LA MODALIDAD DE TRÁNSITOS ADUANEROS INTERNACIONALES, EN EL GRUPO INTERNO DE TRABAJO CONTROL CARGA Y TRÁNSITOS

El servicio al cliente para toda empresa e institución ya sea, del sector público como en el privado es de vital importancia, y por ello es necesario controlar y evaluar permanentemente el desempeño de cualquier entidad en este campo. Así mismo, por medio del diagnostico se puede conocer la situación en la cual se encuentra la empresa actualmente, lo que permite corregir fallas y fortalecer las ventajas.

La Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales es una entidad del Estado Colombiano que propende por los intereses de los ciudadanos que utilizan los servicios en alguna de sus dependencias. En tal sentido, es necesario que una entidad con tal importancia pueda prestar un servicio con la calidad que todos los usuarios se merecen. Por tal motivo, se hace indispensable que la Dian conozca su situación interna y realice un mejoramiento de sus servicios en cada dependencia. Para este caso el del grupo interno de trabajo control carga y tránsitos.

7.1.1 Tipo de Cliente: En primer lugar se debe conocer el cliente directo con el cual tienen contacto. En el caso del personal de la DIAN Rumichaca, el cliente lo representan las empresas de transporte, debido a que éstas son las que realizan la declaración aduanera y son las encargadas del transporte continuo por este paso fronterizo. Por tener la responsabilidad de llevar la mercancía de aduana a aduana, en el caso de los tránsitos, estas empresas deben presentar los documentos necesarios para el trámite ante el respectivo funcionario en los pasos fronterizos.

Entre las más importantes y destacadas empresas de transporte que tramitan los tránsitos aduaneros están: Transcomerinter, Sánchez Polo, Botero Soto, Cordicargas, Proveedor y Sercarga, Akargo, Logistrans, Transoriente, Terra Cargo entre otras.

A pesar de la naturaleza jurídica de los usuarios, estas empresas jurídicas cuentan con personas naturales que hacen las veces de cliente o usuario directo con el personal de Rumichaca, estos tramitadores develan el nivel de servicio que presta la DIAN mediante sus funcionarios.

7.1.2 Tipo de Servicio. El servicio que se presta es directo e inmediato; se realiza tramitación dependiendo de los requerimientos del usuario, en los tránsitos aduaneros se presentan 4 tipos de tránsitos:

Tránsitos de Llegada: Son los tránsitos aduaneros que vienen de las aduanas de Colombia (como Armenia, Bogotá, Cali, Cúcuta, entre otras), y salen con destino a las Aduanas de Ecuador. Los documentos necesarios para el paso de frontera en tránsitos aduaneros internacionales de llegada son: Declaración de Tránsito Aduanero Internacional (DTAI), Carta de Porte Internacional por carretera (CPIC), Manifiesto de Carga Internacional (MCI), Factura Comercial Internacional, Lista de empaque o packing list, y el Formulario de Movimiento de Mercancías.

Para esta modalidad de tránsito, el funcionario debe verificar el contenido de los documentos y comparar la información de todos ellos, vigilando que no se presenten errores y verificando las habilitaciones de los vehículos utilizados para la operación. Posterior a esto, al respaldo de la DTAI debe actuar el documento en la parte derecha superior del mismo verificando precintos, sellando y firmando; ésta actuación se la realiza como última aduana de país de destino, posterior a ello se habilita la operación en el sistema de la DIAN. Para esta operación el funcionario se demora entre 15 y 20 minutos respectivamente.

Tránsitos de Salida: Esta modalidad de tránsitos son los que llegan de las aduanas de Ecuador y salen para las aduanas de Colombia. Los documentos necesarios para el paso de frontera en tránsitos aduaneros internacionales de salida son los mismos que los de llegada, difiere en el hecho de la actuación del funcionario de la DIAN en los mismos. Para estos tránsitos el funcionario hace una actuación en la parte posterior de la DTAI, se actúa como primera aduana de país de destino, en la parte izquierda superior donde además de verificar precintos, sellar y firmar, debe darle una ruta especificada y según esto unos días hábiles para que el tránsito llegue al su destino final, de lo contrario se presentan sanciones para la empresa de transporte. Este procedimiento demora entre 20 y 30 minutos.

Tránsitos del Perú: Se los conoce así puesto que provienen de ese país y transitan por las aduanas de Ecuador y Colombia pero su destino final es Venezuela. Los documentos necesarios son los mismos que para los tránsitos de llegada y salida, difiere en la actuación del funcionario. Para esta modalidad, se hace una actuación en la DTAI, como primera aduana de segundo país de tránsito en la parte inferior derecha de la cara posterior, se verifica precintos se firma y se sella. En esta modalidad presenta unos casos especiales donde algunas empresas de transporte no tiene habilitado los vehículos de transporte en Colombia y deben hacer cambio de cabezote, para lo cual utilizan otra empresa de transporte que si tenga estas habilitaciones y presentan en los documentos Carta porte Internacional y Manifiesto de Carga de las dos empresas involucradas en esta operación. Toda esta operación demora entre 30 y 40 minutos respectivamente.

También existen en esta modalidad, los tránsitos que finalizan en la aduana de Ipiales y para los cuales la actuación en la DTAI se la realiza en la parte inferior derecha de la cara posterior de la misma, que corresponde a la aduana del país de llegada y los documentos necesarios son los mismos que para los anteriores tránsitos, y demora entre 30 y 40 minutos.

Tránsitos Autorizados: Esta es la modalidad de tránsitos aduaneros mas compleja, ya que el funcionario antes de revisar la documentación debe realizar una inspección y posterior a esto debe precintar, debido a que estos tránsitos como su nombre lo indica son los que inician en Ipiales como aduana de partida y la DIAN debe autorizar el tránsito, su destino generalmente van como aduana de destino a Perú. La documentación requerida es la misma de los anteriores tránsitos sólo que para este tránsito se pide también el formulario 650 Declaración de Tránsito aduanero y/o Cabotaje y la actuación del funcionario es mas rigurosa, se realiza en la parte posterior de la DTAI, en la parte superior de la misma donde el funcionario especifica los precintos que puso y el estado de la mercancía, igualmente realiza una rigurosa revisión de los documentos de transporte, da la ruta que debe seguir el tránsito, además de firmar y sellar el documento, tanto en la parte posterior como anterior de la Declaración de Tránsito Aduanero Internacional. Esta operación dura aproximadamente de 40 minutos a 1 hora respectivamente.

7.1.3 Funcionarios. En la DIAN Ipiales trabajan 76 de funcionarios, de los cuales 9 trabajan en el paso fronterizo de Rumichaca. Estos funcionarios hacen parte de la división de aduanas y conforman el Grupo Interno de Trabajo Control Carga y Tránsitos, dentro del cual cada uno realiza funciones.

Existe un funcionario encargado de importaciones, otro para viajeros, dos funcionarios para exportaciones, uno para tránsitos, un secretario, dos funcionarios inspectores de carga y el jefe del grupo.

El horario de atención de 8 am hasta las 5 pm en jornada continúa; los inspectores de carga realizan un turno de 8 horas cada uno, comenzando de las 6 am hasta la 2 pm y el siguiente de 2 pm hasta las 10 pm respectivamente.

El funcionario de tránsitos aduaneros trabaja en el mismo horario que los demás funcionarios, de 8 am hasta las 5 pm en jornada continúa. Tiene una hora para almorzar y recibe los tránsitos hasta las 4 pm debido a que hasta las 5 pm presta el servicio. Debe terminar todos los tránsitos efectuados ese día (ciertos tránsitos demoran hasta 1 hora) por lo tanto no alcanza a terminar todo su trabajo.

7.1.4 Aplicación de entrevistas. A continuación se presentan los resultados de las entrevistas aplicadas, teniendo en cuenta que se realizaron a los funcionarios que de alguna forma manejan y han tenido o tienen que ver con los tránsitos aduaneros directamente. Entre ellos el director de la división de aduanas el doctor Laureano Gómez, el jefe de GIT Mario Fernando Escobar, el encargado actual de los tránsitos aduaneros John Jairo Estupiñan, el que fue encargado de los tránsitos hasta diciembre de 2011 Guillermo López y a Miryam Muñoz, quien en algún momento fue la encargada de los tránsitos aduaneros. Los resultados fueron los siguientes:

- A la pregunta ¿En su concepto cual es la situación actual del servicio al usuario en Tránsitos Aduaneros? El jefe de la división de aduanas Laureano Gómez opina que, la situación actual es buena, no excelente, por falta de tiempo y personal; El funcionario y jefe del grupo opina que siempre hay cosas que se deben mejorar; el funcionario John Jairo Estupiñan considera que no es tan eficiente por que hacen falta funcionarios. Guillermo López afirma que los usuarios quedan satisfechos con el servicio y Miryam Muñoz dice que en los últimos mese ha habido aumento en los tránsitos y para prestar este servicio sólo se cuenta con un funcionario.

Se puede intuir por lo que los funcionarios manifiestan, que la situación actual es aceptable pero siempre hay cosas que mejorar.

- A la pregunta ¿Se han presentado cambios en el manejo de los Tránsitos aduaneros en los últimos tiempos? Laureano Gómez dice que si se han presentado cambios, aunque los procedimientos son iguales, se cambio el funcionario y algunos aspectos de logística; Mario Escobar por su parte opina que frecuentemente de acuerdo a modificaciones normativas en la materia o disposiciones del nivel seccional o central; John Jairo Estupiñan afirma que si se han presentado cambios, en cuanto a inspecciones, el perfil de riesgo y destino; por su parte Guillermo López considera que los cambios si se ha presentado en cuanto a los plazos de finalización de las operaciones; y finalmente Miryam Muñoz dice que si se han presentado cambios en los tránsitos como aduana de salida ya que ahora se los ubica en un depósito, se les hace reconocimiento y luego se los actúa.

Los funcionarios manifestaron que si se han presentado cambios ya sea del nivel central como seccional, los cambios se presentan básicamente para los tránsitos de salida, en el perfil de riesgo y en que ahora se los ubica en un depósito y luego se los actúa, de igual manera los plazos de finalización también presentaron cambios y por último el funcionario encargado de los tránsitos que llevaba 1 año fue sustituido por otro funcionario.

- A la pregunta ¿Se han presentado quejas por parte de los usuarios de los Tránsitos Aduaneros? Y si es así ¿cuales son los motivos de estas quejas o reclamos? El doctor Laureano considera que si se han presentado quejas de los usuarios y que es por falta de personal; Mario escobar dice Quejas NO, solicitudes de aumento de funcionarios para esta área; John Jairo Estupiñan dice que No se han presentado quejas; la misma opinión tiene el funcionario Guillermo López al afirmar que no se han presentado quejas; y finalmente Miryam Muñoz considera que si se han presentado quejas, en cuanto al servicio, falta de agilidad porque no se cuenta con suficientes funcionarios.

A esta pregunta existe una controversia por cuanto ciertos funcionarios manifiestan quejas por parte de los usuarios y otros manifiestan lo contrario; el jefe de la división de aduanas manifiesta que si se presentan quejas básicamente en la falta de mas funcionarios para el área de tránsitos, en el mismo sentido el jefe del grupo de Rumichaca dice que no son quejas si no mas bien solicitudes para el aumento de personal para dicha área; sin embargo los funcionarios que han estado encargados de tránsitos directamente manifiestan no haber tenido queja alguna.

- A la pregunta ¿Cuánto tiempo se tarda para realizar los trámites de tránsitos aduaneros? Mario Escobar opina que Puede tardarse entre una hora y un día dependiendo de las características de la operación a autorizar; John Jairo Estupiñan considera que según, los de tránsitos de exportación media hora, de importación entre 40 minutos y 1 hora y los tránsitos autorizados y de finalización 1 hora o mas; Guillermo López opina que los tránsitos de exportación e importación se pueden demorar entre media hora y 40 minutos y los tránsitos autorizados y de finalización 1 hora.

Los funcionarios que tuvieron o han tenido relación directa con los tránsitos manifiestan que los tiempos varían dependiendo de la modalidad de tránsito que los usuarios requieran, por ejemplo, los tránsitos de llegada y salida pueden demorar entre 20 y 40 minutos dependiendo de la complejidad de cada caso, y los tránsitos de autorizados y de Perú demoran entre 40 minutos y 1 hora y media, dependiendo de igual manera de cada caso respectivamente.

- A la pregunta ¿Qué inconvenientes ha tenido frente a la prestación del servicio en Tránsitos Aduaneros? Laureano Gómez considera que los inconvenientes son de espacio para hacer las inspecciones, que no existe una zona primaria como tal, para los carros de carga, un lugar grande y adecuado; Mario Escobar opina que los inconvenientes son Falta de personal; John Jairo Estupiñan afirma que el personal es insuficiente por la cantidad de tránsitos, el acoso de los usuarios y que se presentan muchos errores en la documentación de los tránsitos; Guillermo López opina que no ha tenido ningún inconveniente

cuando tubo que estar a cargo de los tránsitos; y Miryam Muñoz considera que los inconvenientes se dan por que los usuarios quieren los trámites rápido.

A esta pregunta la respuesta es por mayoría que el mayor inconveniente que se tiene es la falta de personal suficiente para la cantidad de tránsitos que se manejan por día, además que los usuarios quieren agilidad en los procesos y por último que no existe un lugar adecuado para realizar las inspecciones correspondientes.

- A la pregunta ¿Al realizar un trámite en tránsitos aduaneros usted cree que los usuarios quedan conformes con la información y la atención que le brinda el funcionario de la DIAN? Laureano Gómez afirma que si; Mario Escobar opina que quedan Conformes con la atención y el esfuerzo que hace un solo funcionario para atender las solicitudes que se presentan diariamente, inconformes con la falta de personal; John Jairo Estupiñan considera que si; Guillermo López también considera que si quedan conformes; y Miryam Muñoz afirma que a pesar de los inconvenientes que se presentan quedan conformes porque se los atiende a todos.

La respuesta es que si quedan conformes con el esfuerzo que realiza un solo funcionario, y que a pesar que falta personal se los atiende a todos los usuarios y todos los tránsitos que se presentan.

- A la pregunta ¿En qué aspectos cree usted que debe mejorar la prestación del servicio de Tránsitos Aduaneros? Laureano Gómez considera que el horario sea mas prolongado, otro funcionario y realizar la autorización con los controles en un lugar adecuado; Mario Escobar opina que Incremento de al menos otro funcionario para ese procedimiento; John Jairo Estupiñan agrega que se debe mejorar en la eficiencia y la agilidad y que debería ser sistematizado ya que la tramitología quita mucho tiempo; Guillermo López considera que existe mucha carga de trabajo para un solo funcionario; y Miryam Muñoz opina que haya dos funcionarios para los tránsitos de importación y otro para los de exportación y los autorizados.

Todos los funcionarios entrevistados coincidieron que debe haber al menos dos funcionarios en tránsitos aduaneros, puesto que se presentan entre 15 y 25 tránsitos diariamente, y que en ciertas modalidades deben hacerse inspecciones para realizar la actuación correspondiente, que además de no haber un lugar adecuado para ello el tiempo es limitado y no existe sistematización de los procesos y por lo tanto el funcionario que hay no tiene el tiempo necesario para cumplir sus obligaciones.

- A la pregunta Que recomendación haría al GIT (grupo interno de trabajo), control carga en el desarrollo del procedimiento: las recomendaciones del jefe

de división es ejercer las funciones principales como son las controlar y facilitar; las de el jefe de GIT son Incremento de al menos otro funcionario para ese procedimiento; las del actual encargado de los tránsitos John Jairo Estupiñan son que se organice mejor la atención al usuario; las de Guillermo López quien se desempeñaba como encargado de tránsitos anteriormente son un trabajo mejor y mas organizado y otro funcionario para los tránsitos y finalmente las recomendaciones de Miryam Muñoz son que el jefe solicite personal de apoyo para mantener un puesto de trabajo al día y un servicio eficiente.

La respuesta de mayor trascendencia es que debe organizarse mejor la atención al usuario.

7.1.5 Aplicación de encuestas. De una población de 10 funcionarios que laboran en el punto de frontera Rumichaca perteneciente al Grupo Interno de Trabajo Control Carga y Tránsitos, perteneciente a la división de Aduanas de la DIAN seccional Ipiales, se tomó una muestra de 10 funcionarios, debido a que la muestra es muy pequeña para la aplicación de formula.

A continuación se presenta los resultados de la encuesta realizada al personal del GIT control carga y tránsitos; las preguntas que se realizaron son: el área de trabajo, dirección del área, pertinente al trabajo, comunicación, condiciones ambientales, operación, implicación en la mejora y motivación.

➤ **Atinente al área de trabajo**

Pregunta 1: ¿El trabajo en su área está bien organizado?

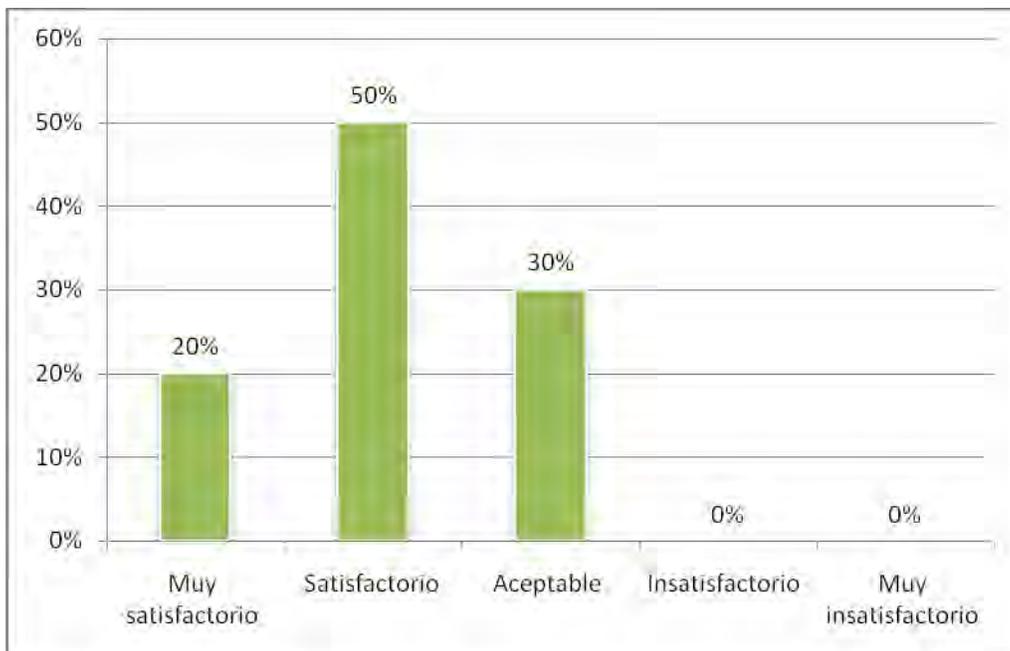
Objeto: Evaluar el nivel de organización del área de trabajo del personal del grupo Interno de trabajo control carga y tránsitos.

Tabla 1: Organización del área de trabajo

P1	Muy satisfactorio	Satisfactorio	Aceptable	Insatisfactorio	Muy insatisfactorio	
1		1				
2	1					
3		1				
4		1				
5			1			
6	1					
7		1				
8			1			
9			1			
10		1				
Total	2	5	3	0	0	10
Porcentaje	20%	50%	30%	0%	0%	100%

Fuente: Este trabajo Julio 2012

Gráfico 1. Organización del área de trabajo



Fuente: Este trabajo Julio 2012

Análisis: Los resultados obtenidos son: 30% de las personas opinan que su trabajo esta en condiciones aceptables en cuanto a la organización, el 50%de personas piensan que su área de trabajo esta en satisfactorio grado de organización y un 20% de las personas consideran muy satisfactorio el grado de organización de su área de trabajo.

Estos resultados denotan unas buenas condiciones laborales de los funcionarios de Rumichaca ya que 0% están en niveles de insatisfacción e igualmente el mismo resultado para muy insatisfactorio.

Pregunta 2: ¿Sus funciones y responsabilidades están bien definidas?

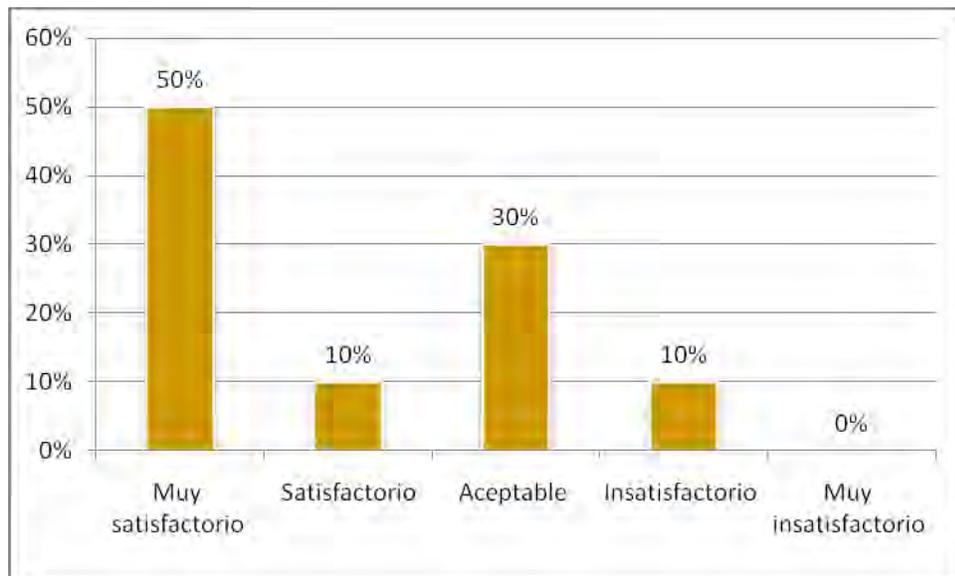
Objeto: Evaluar la definición de las funciones y responsabilidades del personal del GIT control carga y tránsitos.

Tabla 2: Funciones y Responsabilidades

P2	Muy satisfactorio	Satisfactorio	Aceptable	Insatisfactorio	Muy insatisfactorio	
1			1			
2	1					
3			1			
4		1				
5			1			
6	1					
7	1					
8				1		
9	1					
10	1					
Total	5	1	3	1	0	10
Porcentaje	50%	10%	30%	10%	0%	100%

Fuente: El presente trabajo Julio 2012

Grafico 2: Funciones y Responsabilidades



Fuente: El presente trabajo Julio 2012

Análisis: A la pregunta ¿Sus funciones y responsabilidades están bien definidas? Se obtuvo los siguientes resultados; el 10% del personal encuestado están en un nivel de insatisfacción, el 30% del personal opina que es aceptable, un 10% esta en un nivel satisfactorio y el 50% del personal están es un nivel muy satisfactorio en cuanto a la definición de sus funciones y responsabilidades.

Se demuestra una definición de las responsabilidades de los funcionarios puesto que la mitad de las personas encuestadas están muy satisfechas con las funciones que deben desempeñar; sin embargo también hay un 10% de los funcionarios que esta en un nivel de insatisfacción, esto podría generar un desequilibrio en el ambiente laboral.

Pregunta 3: ¿Las cargas de trabajo están bien definidas?

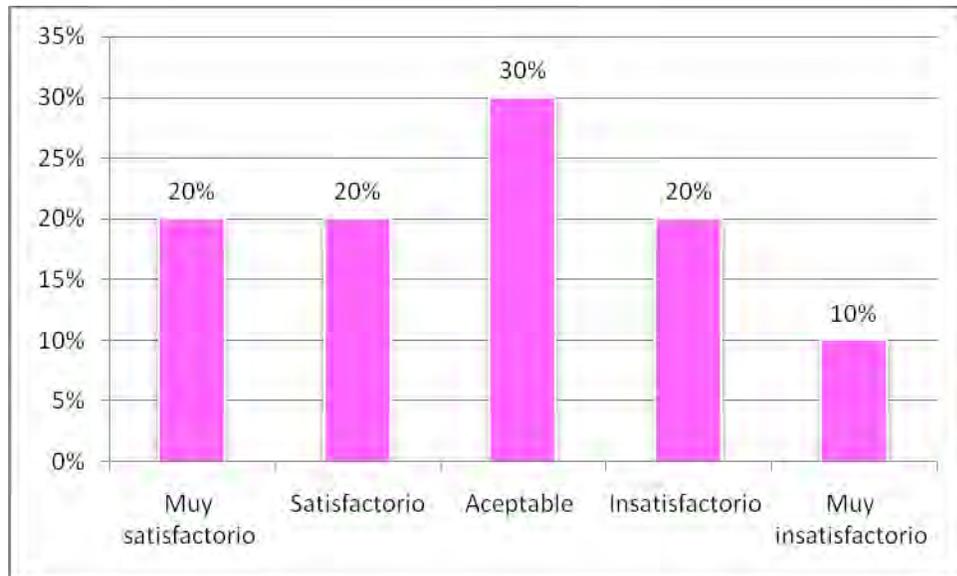
Objeto: Evaluar la definición de las cargas de trabajo del personal.

Tabla 3: Cargas de Trabajo

P3	Muy satisfactorio	Satisfactorio	Aceptable	Insatisfactorio	Muy insatisfactorio	
1					1	
2		1				
3			1			
4		1				
5				1		
6	1					
7			1			
8				1		
9	1					
10			1			
Total	2	2	3	2	1	10
Porcentaje	20%	20%	30%	20%	10%	100%

Fuente: El presente trabajo Julio 2012

Grafico 3: Cargas de Trabajo



Fuente: El presente trabajo Julio 2012

Análisis: A la pregunta ¿Las cargas de trabajo están bien definidas? Los resultados fueron los siguientes; un 20% de los funcionarios están en un nivel muy satisfactorio, 20% para satisfactorio y 20% para insatisfactorio, el 30% de los

funcionarios opinan que las cargas de trabajo están en condiciones aceptables y un 10% están en un nivel muy insatisfactorio.

Se manifiesta que las cargas laborales no están tan bien definidas y la inconformidad se expone a través de los resultados.

➤ **Pertinente al trabajo**

Pregunta 4: ¿Como califica su relación con los compañeros de trabajo?

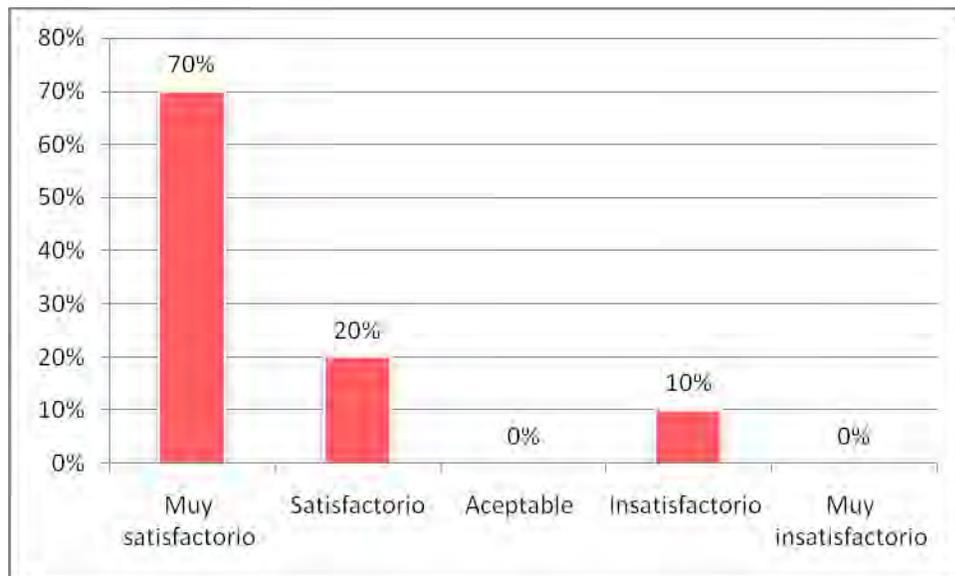
Objeto: Evaluar la relación de los funcionarios de la DIAN Rumichaca

Tabla 4: Relación con los compañeros de trabajo

P8	Muy satisfactorio	Satisfactorio	Aceptable	Insatisfactorio	Muy insatisfactorio	
1		1				
2	1					
3	1					
4	1					
5		1				
6	1					
7				1		
8	1					
9	1					
10	1					
Total	7	2	0	1	0	10
Porcentaje	70%	20%	0%	10%	0%	100%

Fuente: el presente trabajo Julio 2012

Grafico 4: Relación con los compañeros de trabajo



Fuente: el presente trabajo Julio 2012

Análisis: a la pregunta ¿Como califica su relación con los compañeros de trabajo? Los resultados fueron los siguientes; el 70% de los funcionarios opinan que es muy satisfactorio, el 20% opina que es satisfactorio y e 10% que es insatisfactorio, se denota una muy buena relación entre los funcionarios de Rumichaca, solo un pequeño porcentaje no esta satisfecho con la relación con sus compañeros, pero puede explicarse en hecho de que este funcionario puede estar recién reubicado de puesto y esta apenas iniciando una relación de trabajo.

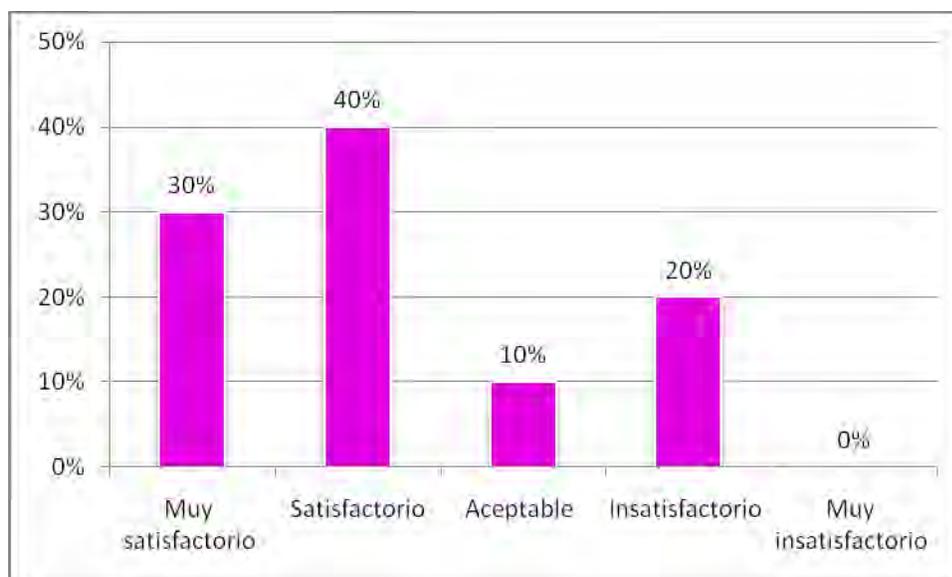
Pregunta 5: ¿Es habitual la colaboración para sacar adelante un trabajo?
Objeto: Evaluar la colaboración entre los funcionarios de Rumichaca

Tabla 5: Colaboración de los funcionarios

P9	Muy satisfactorio	Satisfactorio	Aceptable	Insatisfactorio	Muy insatisfactorio	
1		1				
2	1					
3	1					
4		1				
5			1			
6	1					
7				1		
8				1		
9		1				
10		1				
Total	3	4	1	2	0	10
Porcentaje	30%	40%	10%	20%	0%	100%

Fuente: el presente trabajo Julio 2012

Gráfico 5: Colaboración de los funcionarios



Fuente: el presente trabajo Julio 2012

Análisis: A la pregunta ¿Es habitual la colaboración para sacar adelante un trabajo? Los resultados obtenidos fueron los siguientes; 30% de los funcionarios encuestados opinan que es muy satisfactoria la colaboración entre los compañeros para sacar un trabajo adelante, el 40% opina que es satisfactorio, mientras que el 10% es aceptable y el 20% es insatisfactorio.

Se demuestra que si existe colaboración entre los funcionarios.

Pregunta 6: ¿Se siente parte de un equipo de trabajo?

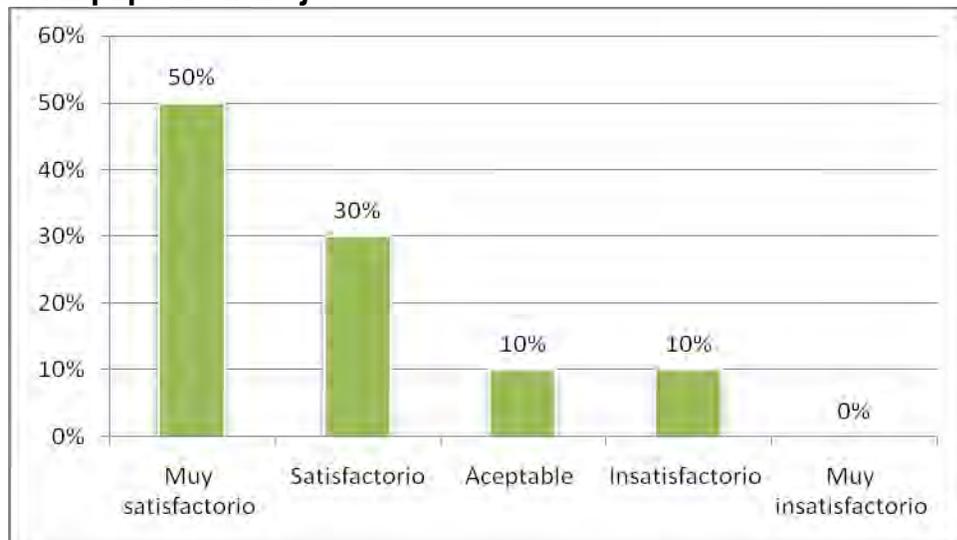
Objeto: Evaluar e trabajo en equipo

Tabla 6: Equipo de trabajo

P10	Muy satisfactorio	Satisfactorio	Aceptable	Insatisfactorio	Muy insatisfactorio	
1		1				
2	1					
3	1					
4		1				
5			1			
6	1					
7				1		
8	1					
9		1				
10	1					
Total	5	3	1	1	0	10
Porcentaje	50%	30%	10%	10%	0%	100%

Fuente: el presente trabajo Julio 2012

Gráfico 6: Equipo de trabajo



Fuente: el presente trabajo Julio 2012

Análisis: a la pregunta ¿Se sienten parte de un equipo de trabajo? Los resultados fueron los siguientes: el 50% esta en un nivel muy satisfactorio, un 30% satisfactorio, uno 10% aceptable y el 10% esta en un nivel insatisfactorio.

Denota una gran satisfacción en el hecho que sentirse parte de un equipo de trabajo, lo cual es muy importante cuando de hacer bien las cosas se trata.

Pregunta 7: ¿Le resulta fácil expresar sus opiniones en su grupo de trabajo?

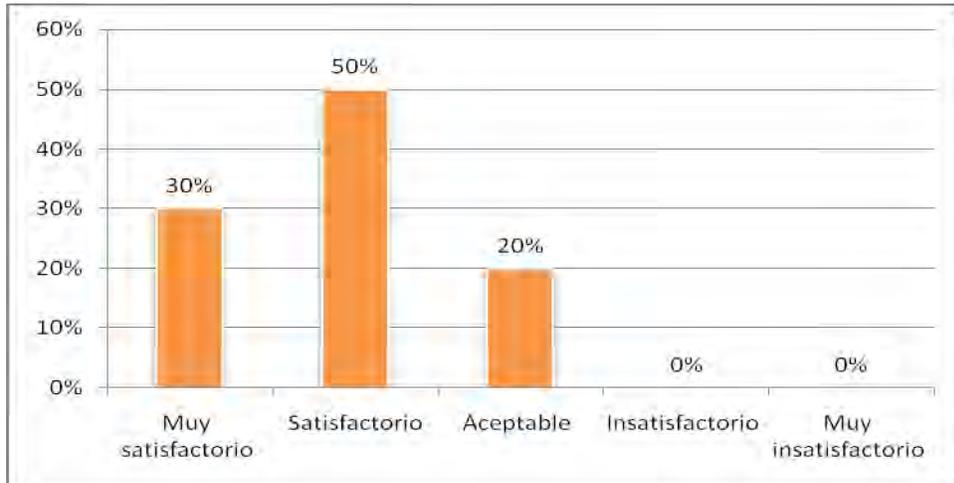
Objeto: Evaluar la comunicación de los funcionarios de grupo interno de trabajo control carga y tránsitos.

Tabla 7: Comunicación de los funcionarios

P11	Muy satisfactorio	Satisfactorio	Aceptable	Insatisfactorio	Muy insatisfactorio	
1		1				
2	1					
3		1				
4		1				
5			1			
6	1					
7			1			
8		1				
9	1					
10		1				
Total	3	5	2	0	0	10
Porcentaje	30%	50%	20%	0%	0%	100%

Fuente: el presente trabajo Julio 2012

Gráfico 7: Comunicación de los funcionarios



Fuente: el presente trabajo Julio 2012

Análisis: a la pregunta ¿Le resulta fácil expresar sus opiniones en su grupo de trabajo? Los resultados fueron los siguientes: el 30% opinan que es muy satisfactorio expresar sus opiniones con sus compañeros de trabajo, el 50% esta en un nivel satisfactorio y el 20% es aceptable. Se puede decir que la comunicación en el grupo de trabajo esta en un muy buen momento.

Pregunta 8: ¿El ambiente de trabajo le produce stress?

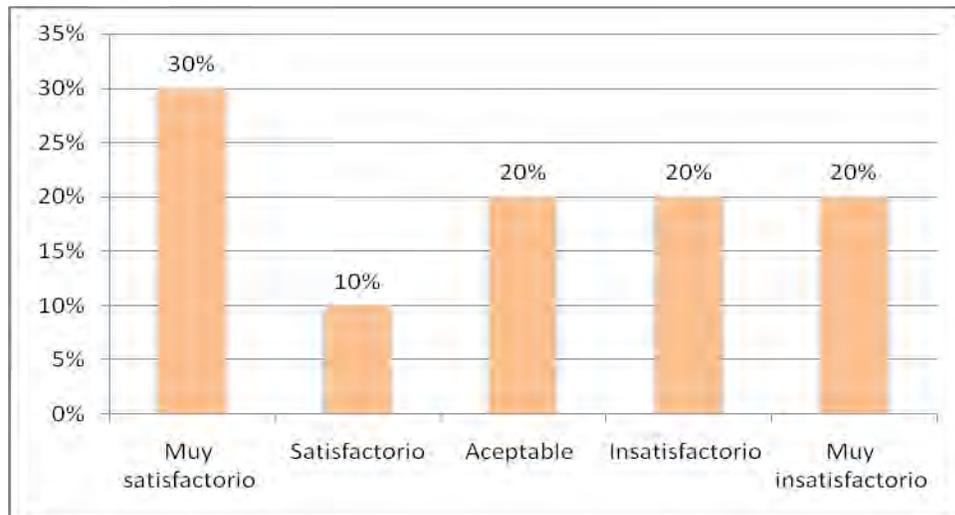
Objeto: evaluar el nivel de stress que se maneja en la DIAN Rumichaca.

Tabla 8: Nivel de stress

P12	Muy satisfactorio	Satisfactorio	Aceptable	Insatisfactorio	Muy insatisfactorio	
1	1					
2				1		
3		1				
4					1	
5			1			
6	1					
7					1	
8				1		
9	1					
10			1			
Total	3	1	2	2	2	10
Porcentaje	30%	10%	20%	20%	20%	100%

Fuente: el presente trabajo Julio 2012

Gráfico 8: Nivel de stress



Fuente: el presente trabajo Julio 2012

Análisis: A la pregunta ¿El ambiente de trabajo le produce stress? Los resultados fueron los siguientes: el 30% opinan que es muy satisfactorio, el 10% satisfactorio, el 20% aceptable, 20% insatisfactorio y el 20% muy insatisfactorio.

➤ **Pertinente a las condiciones ambientales**

Pregunta 9: ¿La comunicación entre el personal de su área y los usuarios es buena?

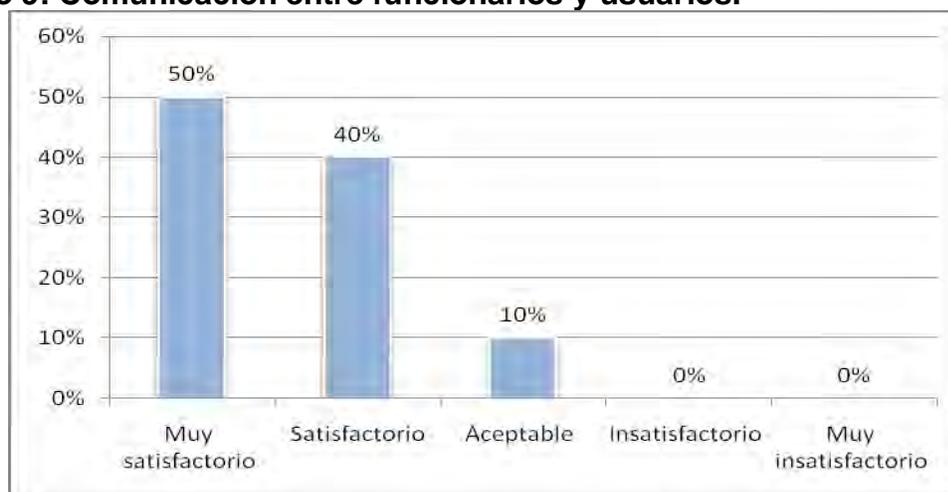
Objeto: Evaluar la comunicación entre los funcionarios y los usuarios.

Tabla 9: Comunicación entre funcionarios y usuarios.

P15	Muy satisfactorio	Satisfactorio	Aceptable	Insatisfactorio	Muy insatisfactorio	
1		1				
2	1					
3		1				
4	1					
5		1				
6	1					
7		1				
8			1			
9	1					
10	1					
Total	5	4	1	0	0	10
Porcentaje	50%	40%	10%	0%	0%	100%

Fuente: el presente trabajo Julio 2012

Gráfico 9: Comunicación entre funcionarios y usuarios.



Fuente: el presente trabajo Julio 2012

Análisis: a la pregunta ¿La comunicación entre el personal de su área y los usuarios es buena? Los resultados fueron los siguientes: el 50% muy satisfactorio, el 40% satisfactorio y el 10% fue aceptable.

Los resultados demuestran un alto grado de comunicación con los usuarios de los servicios que se presta en Rumichaca, además que esa comunicación es eficaz, lo que permite buscar de manera más adecuada soluciones a los posibles inconvenientes que se puedan presentar.

Pregunta 10: ¿Las condiciones de trabajo en su área son seguras?

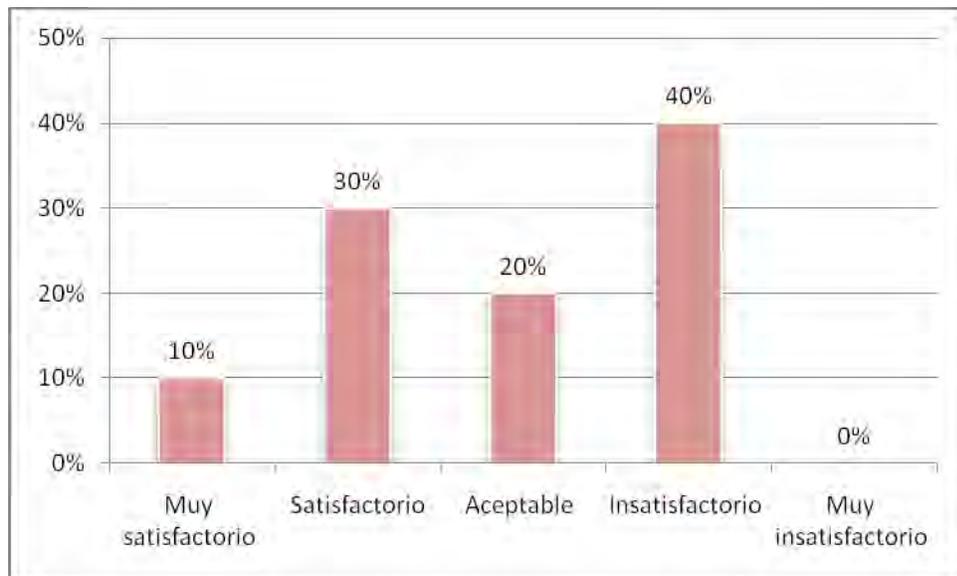
Objeto: evaluar si las condiciones de trabajo son seguras

Tabla 10: seguridad en las condiciones de trabajo

P16	Muy satisfactorio	Satisfactorio	Aceptable	Insatisfactorio	Muy insatisfactorio	
1		1				
2		1				
3			1			
4		1				
5				1		
6	1					
7				1		
8				1		
9			1			
10				1		
Total	1	3	2	4	0	10
Porcentaje	10%	30%	20%	40%	0%	100%

Fuente: el presente trabajo Julio 2012

Gráfico 10: seguridad en las condiciones de trabajo



Fuente: el presente trabajo Julio 2012

Análisis: a la pregunta ¿Las condiciones de trabajo en su área son seguras? Los resultados fueron los siguientes: el 10% opina que las condiciones de trabajo es muy satisfactorio, el 30% satisfactorio, el 20% aceptable y el 40% insatisfactorio. Los resultados no son muy alentadores en vista de que el 40% se siente en estado de insatisfacción en cuanto a la seguridad en su trabajo, pero es comprensible en vista del trabajo que se realiza en este punto de la DIAN, debido a que entre las funciones de los funcionarios esta el de garantizar la legalidad y transparencia en todos los procedimientos, además el velar por el cumplimiento de la ley a cabalidad disminuye la seguridad de los funcionarios.

Pregunta 11: ¿Las instalaciones del área facilitan el trabajo y los servicios prestados?

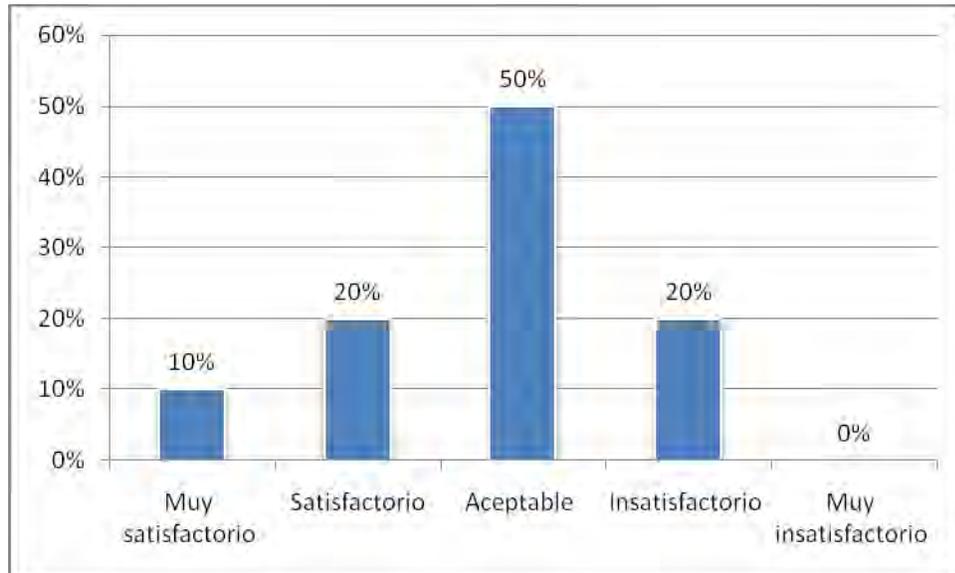
Objeto: evaluar las instalaciones de la DIAN Rumichaca

Tabla 11: Instalaciones

P17	Muy satisfactorio	Satisfactorio	Aceptable	Insatisfactorio	Muy insatisfactorio	
1			1			
2		1				
3			1			
4		1				
5			1			
6	1					
7				1		
8				1		
9			1			
10			1			
Total	1	2	5	2	0	10
Porcentaje	10%	20%	50%	20%	0%	100%

Fuente: el presente trabajo Julio 2012

Gráfico 11: Instalaciones



Fuente: el presente trabajo Julio 2012

Análisis: a la pregunta ¿Las instalaciones del área facilitan el trabajo y los servicios prestados? Los resultados fueron los siguientes: el 10% muy satisfactorio, el 20% es satisfactorio, el 50% es aceptable y el 20% es insatisfactorio.

Se denota que las instalaciones no son las mejores y esto deteriora la prestación del servicio.

Pregunta 12: ¿Las herramientas informáticas que utilizan están adaptadas a su trabajo?

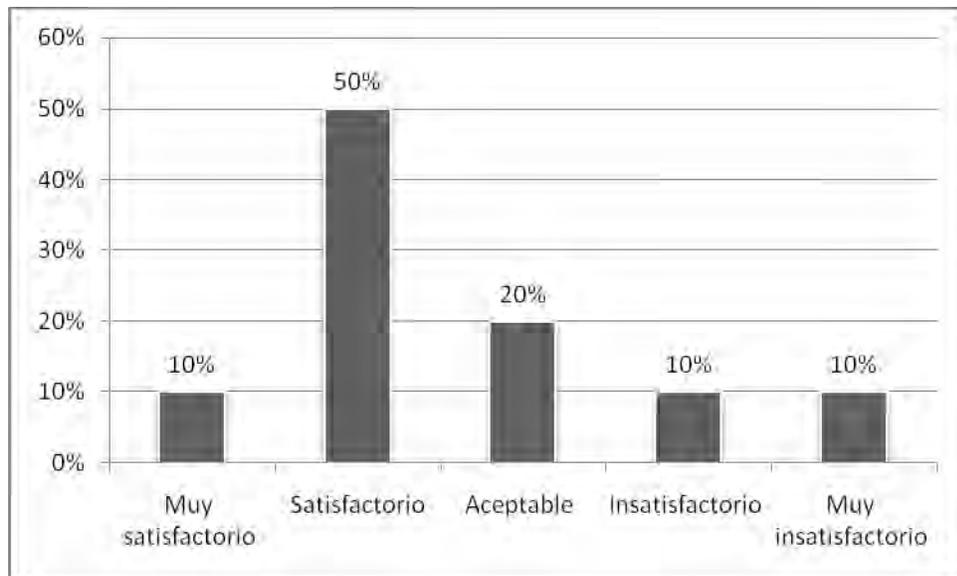
Objeto: Evaluar las herramientas informáticas con que cuentan los funcionarios del grupo de trabajo control carga y tránsitos.

Tabla 12: Herramientas informáticas

P18	Muy satisfactorio	Satisfactorio	Aceptable	Insatisfactorio	Muy insatisfactorio	
1		1				
2		1				
3		1				
4		1				
5				1		
6	1					
7					1	
8			1			
9		1				
10			1			
Total	1	5	2	1	1	10
Porcentaje	10%	50%	20%	10%	10%	100%

Fuente: el presente trabajo Julio 2012

Gráfico 12: Herramientas informáticas



Fuente: el presente trabajo Julio 2012

Análisis: a la pregunta ¿Las herramientas informáticas que utilizan están adaptadas a su trabajo? Los resultados fueron los siguientes: el 10% es muy

satisfactorio, el 50% es satisfactorio, el 20% aceptable, el 10% insatisfactorio y el 10% es muy insatisfactorio.

Para esta pregunta el resultado que mas resalta satisfacción, sin embargo no todos tienen esa misma opinión, ya que existe insatisfacción puede que las herramientas informáticas sean buenas para la mayoría de los funcionarios, pero para otro grupo no.

Pregunta 13: ¿Esta motivado y le gusta el trabajo que desarrolla?

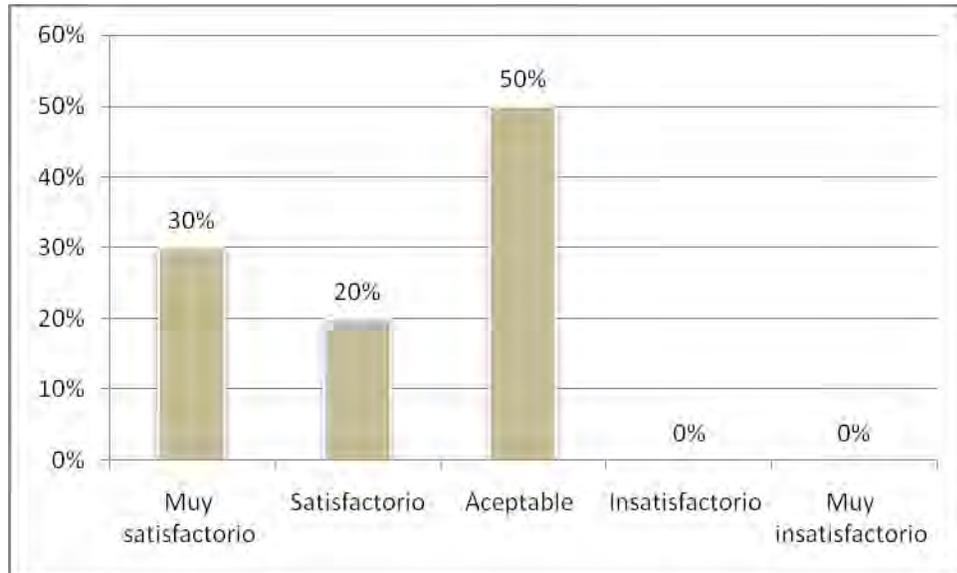
Objetivo: evaluar si los funcionarios están motivados y si les gusta el trabajo que desarrolle.

Tabla 13: Motivación del trabajo

P27	Muy satisfactorio	Satisfactorio	Aceptable	Insatisfactorio	Muy insatisfactorio	
1			1			
2		1				
3			1			
4	1					
5			1			
6	1					
7	1					
8		1				
9			1			
10			1			
Total	3	2	5	0	0	10
Porcentaje	30%	20%	50%	0%	0%	100%

Fuente: el presente trabajo Julio 2012

Gráfico 13: Motivación del trabajo



Fuente: el presente trabajo Julio 2012

Análisis: a la pregunta ¿Esta motivado y le gusta el trabajo que desarrolla? Los resultados fueron los siguientes: el 30% esta muy satisfecho, el 20% satisfecho y el 50% es aceptable. Los resultados muestran que no existe inconformidad pero la mayoría esta en un período de aceptable. Los resultados no son malos pero tampoco buenos.

7.2 CAPITULO II: EVALUACION DE LAS POLÍTICAS INSTITUCIONALES DEL SERVICIO AL CLIENTE CON LAS QUE CUENTA LA DIRECCIÓN DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES.

Rumichaca es un puesto de control de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales, ubicado en la frontera Colombo-Ecuatoriana, por donde transita continuamente gran cantidad de carga procedente de Colombia a Ecuador y viceversa. Este punto al igual que los otros puntos estratégicos de la Dian ubicados por todo el país cuenta con unas políticas de servicio, aplicables en cada procedimiento y en cada área, que están interrelacionados con su misión y visión del servicio que la organización propende.

✓ Misión de servicio.

En la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales el servicio se presta acorde con la estrategia, procesos y procedimientos definidos, asistiendo e informando oportunamente a los ciudadanos - clientes sobre sus obligaciones tributarias,

aduaneras y cambiarias de manera oportuna, con responsabilidad y amabilidad, facilitando el cumplimiento de sus obligaciones fiscales.

✓ **Visión de servicio.**

En el 2014 el servicio de la DIAN identifica claramente las características, necesidades, expectativas de los ciudadanos – clientes, genera confianza y el máximo de satisfacción respecto de los productos y servicios, inclusive antes de tener acceso a ellos, los que se caracterizan por ser ágiles, confiables, oportunos y efectivos; cuenta con una infraestructura física adecuada e incluyente, un equipo de trabajo comprometido y ético que se apoya en tecnología de la información y comunicación avanzada con procedimientos que respetan sus derechos fundamentales.

Los principios del servicio están articulados con los principios de calidad esencialmente en:

Enfoque hacia el cliente: la DIAN identifica las necesidades actuales y futuras de los clientes internos y externos, cumple con sus requisitos y se esfuerza por exceder sus expectativas reflejando su responsabilidad social.

Relaciones mutuamente beneficiosas con los proveedores de bienes o servicios, socios, partes interesadas, y organismos de control: la DIAN y sus proveedores, socios, partes interesadas y organismos de control son interdependientes; una relación beneficiosa, basada en el equilibrio contractual, aumenta la capacidad de para crear valor.

✓ **Estrategia de servicio.**

La estrategia de servicio es una premisa de valor para el ciudadano - cliente la cual articula la misión, los valores institucionales y el conocimiento de las necesidades y expectativas de estos para ofrecerles un servicio de calidad.

✓ **Atributos de servicio**

“El servicio en la DIAN debe ser consecuente con la responsabilidad social que tiene la entidad y coherente con los principios y valores éticos adoptados por ella; estos deben regir las actuaciones de los servidores públicos, para lo cual se deben cumplir con atributos que respondan a las necesidades y expectativas de sus clientes y la ciudadanía en general; por lo tanto se debe caracteriza por ser: confiable, seguro, efectivo, moderno, personalizado y amable.

Amable: Disposición para ofrecer al cliente un trato respetuoso, equitativo, sin críticas ni juicios, teniendo especial consideración por su condición humana.

- **Moderno:** El servicio se presta, en instalaciones cómodas, confortables, seguras, con equipos modernos, aplicando tecnología avanzada, personal adecuadamente presentado, material informativo atractivo, didáctico y en lenguaje sencillo.
- **Personalizado:** Cada cliente es único, por lo tanto recibe atención en horarios de trabajo convenientes; se le comunican todas aquellas condiciones que le permiten saber cómo, cuándo, dónde y porqué debe cumplir con sus obligaciones.
- **Confiable:** Capacidad para garantizar al cliente unidad de criterios en la orientación, asistencia e información que se le entrega, demostrando interés por solucionar sus problemas; la prestación del servicio concluye en el tiempo prometido.
- **Seguro:** Garantiza al cliente confidencialidad, una adecuada administración y salvaguarda de la información que de él se recibe, se le facilita su acceso y manejo sin generarle obstáculos en virtud del cumplimiento de sus obligaciones fiscales.
- **Efectivo:** Brinda un servicio de calidad, exacto, oportuno y veraz que satisface las necesidades y expectativas de los clientes usando de manera óptima los recursos de la entidad

Las políticas en la DIAN corresponden al conjunto de directrices expresadas formalmente, ya sea por la alta dirección, o por los responsables de la ejecución de los procesos, y permiten determinar el marco y enfoque de actuación que conduce nuestra actividad pública en los diferentes campos de gestión”³².

Para el cumplimiento de su misión la DIAN, con relación al servicio, ha definido las siguientes políticas:

7.2.1 Políticas de calidad del servicio:

1. En la DIAN toda interacción con los clientes se realiza dentro del marco de la misión, enfocada al cumplimiento de los requisitos necesarios para garantizar la satisfacción de las necesidades de los mismos.
2. Sin excepción, los productos y servicios son suministrados atendiendo a las necesidades de los clientes, con los estándares de calidad establecidos y dentro de los requisitos exigidos por el marco legal vigente.
3. La DIAN presta un servicio ágil, confiable, oportuno, efectivo y con criterio unificado a los clientes internos y externos para el cumplimiento de las normas que

³² Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales, consultada el 29 de agosto de 2012 (en línea), disponible en: http://www.DIAN.gov.co/contenidos/sobreDIAN/modelo_excelencia.html

integran el sistema tributario, aduanero, cambiario y administrativo, consolidando la ética del servicio al interior de la entidad mediante la utilización de tecnologías de la información y comunicación.

4. Los productos y servicios se suministran considerando las necesidades y expectativas de los clientes internos y externos ajustados a la normativa y doctrina existente.

5. Las herramientas través de las cuales se suministra el servicio cuentan con una adecuada infraestructura locativa, tecnológica y de comunicaciones.

6. La DIAN capacitara permanentemente a los empleados públicos con miras a garantizar la óptima prestación del servicio.

7.2.2 Políticas Plan Estratégico 2010-2014:

Con relación al servicio la DIAN:

7. Incrementará el uso del Internet y de las telecomunicaciones avanzadas, como medio para que los clientes institucionales se informen y realicen trámites y transacciones en forma interactiva.

8. Continuará con la implementación de servicios informáticos electrónicos cuya respuesta satisfaga las necesidades y expectativas de los clientes internos y externos así como las disposiciones legales en materia de competitividad, productividad y de la estrategia de gobierno en línea.

9. Incentivará el uso de canales formales, como el sistema bancario, para el cumplimiento de las obligaciones fiscales.

10. Ofrecerá alta calidad en la atención a los clientes institucionales a través de los diversos canales de servicio.

11. Agilizará los procedimientos de comercio exterior e incrementará la efectividad de los controles aduaneros, a partir de la racionalización de trámites, la aplicación de técnicas de inspección no intrusivas y de otros instrumentos tecnológicos de seguimiento y control.

12. Adelantará programas y campañas efectivas de concientización y explicación de las obligaciones tributarias, aduaneras y cambiarias para fomentar la aceptación social de la tributación.

Para realizar la evaluación de cada una de ellas, se cuenta con la ayuda de preguntas realizadas al personal del grupo interno de trabajo control carga y tránsitos que labora en Rumichaca y esta íntimamente ligado con la atención al usuario, con lo cual desde un punto de vista interno se podrá realizar una evaluación mas profunda, de igual manera se realizará una evaluación desde una perspectiva personal, contando con una metodología de observación, la cual se llevo a cabo por 6 meses jornada continua y teniendo una ardua labor y contacto directo con los usuarios del servicio y un conocimiento de las políticas de la institución.

La primera política a analizar es:

1. En la DIAN toda interacción con los clientes se realiza dentro del marco de la misión, enfocada al cumplimiento de los requisitos necesarios para garantizar la satisfacción de las necesidades de los mismos.

Los momentos de contacto con el usuario o clientes son muy importantes puesto que se debe garantizar satisfacción en todas las necesidades de los usuarios de los servicios que presta la entidad y conforme a la ley pedir que los usuarios también cumplan sus obligaciones y requisitos establecidos, porque si no hay cabal cumplimiento de los requerimientos exigidos la atención no sería satisfactoria.

Los momentos de verdad son realmente importantes cuando se tiene un contacto permanente con usuarios

En cualquier episodio o situación en la que el ciudadano-cliente se pone en contacto con cualquier aspecto de la organización y obtiene una impresión sobre la calidad de su servicio. En otras palabras es la sensación positiva o negativa que le queda a un ciudadano- cliente después de haber realizado un contacto o solicitado un servicio en alguna dirección seccional.

El momento de verdad es el átomo básico del servicio, la unidad indivisible más pequeña del valor entregado al cliente. Es importante aclarar que el momento de verdad no implica necesariamente contacto humano este puede ser virtual o físico pero no necesariamente con personas. El momento de verdad por si solo no es positivo o negativo, es la forma como se maneje ese preciso encuentro lo que convierte a ese momento de verdad en una experiencia positiva o negativa para el ciudadano-cliente, lo que cuenta es el resultado del momento”³³.

Para el grupo de trabajo estos momentos de verdad son constantes y radica en ello la necesidad de estar preparados para cualquier inconveniente que pueda llegar a presentarse, debido a que la DIAN es una entidad del estado que presta un servicio a los ciudadanos, se debe velar por hacer un buen trabajo en cumplimiento de la ley.

2. Sin excepción, los productos y servicios son suministrados atendiendo a las necesidades de los clientes, con los estándares de calidad establecidos y dentro de los requisitos exigidos por el marco legal vigente.

Las entidades públicas se han visto empañadas por escándalos que han llevado a deteriorar la imagen de todas ellas, haciendo poco confiable para los usuarios la atención que se les brinda. La DIAN no ha sido ajena a esos escándalos y ha visto

³³ DIAN (en línea) consultado el 30 de agosto de 2012. Disponible en: http://www.DIAN.gov.co/descargas/Cultura_Servicio/Modelo_de_Excelencia_en_el_Servicio.pdf

como su reputación ha caído drásticamente, sin embargo los esfuerzos de la entidad y del gobierno por recuperar la confianza de los usuarios se han visto reflejados en las condenas a las personas responsables.

Cada día por estos precedentes se trata de realizar un trabajo mas controlado por las autoridades, pretendiendo garantizarle a los usuarios que el trabajo que se presta esta dentro de la ley y cumpliendo la normatividad vigente, claro que también se exige el cumplimiento para los usuarios de ahí depende que los tramites y servicios puedan darse sin inconvenientes. Además la entidad capacita permanentemente a sus funcionarios en cada área de trabajo para que esa política se de con mayor aptitud y compromiso.

A continuación se presenta unas preguntas que tienen que ver con la calidad, hechas al personal de la DIAN Rumichaca, con el fin de valorar desde un nivel interno, las implicaciones en la mejora que están estrechamente relacionados con la calidad.

➤ **Implicación en la mejora**

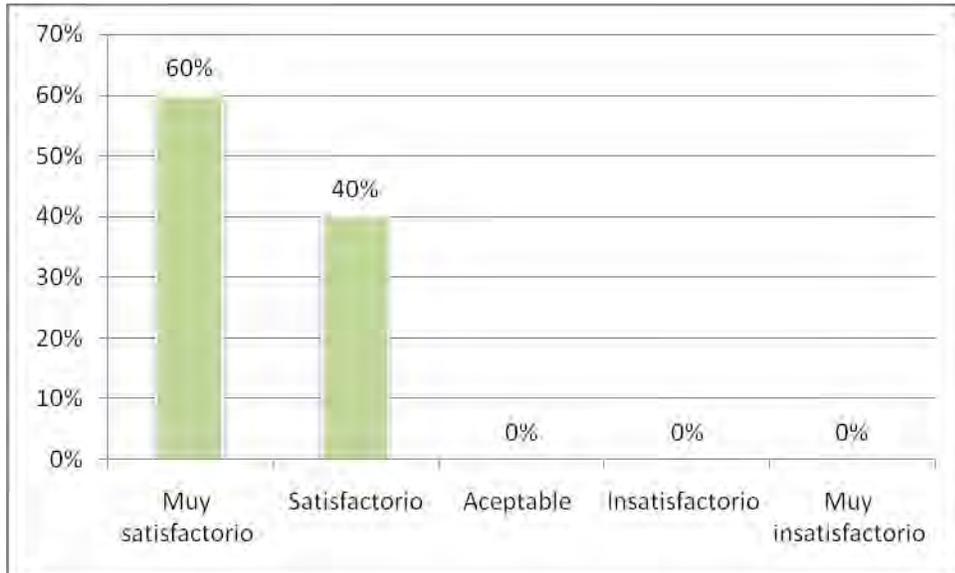
Pregunta 14: ¿Entre los objetivos de su área es prioritaria la calidad del servicio?
 Objetivo: Evaluar si la calidad del servicio es importante en cada área del grupo interno de trabajo control carga y tránsitos.

Tabla 14: Calidad del servicio

P23	Muy satisfactorio	Satisfactorio	Aceptable	Insatisfactorio	Muy insatisfactorio	
1		1				
2	1					
3		1				
4	1					
5	1					
6	1					
7		1				
8	1					
9	1					
10		1				
Total	6	4	0	0	0	10
Porcentaje	60%	40%	0%	0%	0%	100%

Fuente: el presente trabajo Julio 2012

Gráfico 14: Calidad del servicio



Fuente: el presente trabajo Julio 2012

Análisis: a la pregunta ¿Entre los objetivos de su área es prioritaria la calidad del servicio? Los resultados fueron los siguientes: el 60% de los encuestados consideran que es muy satisfactorio y el 40% que es satisfactorio. El resultado denota que si es prioridad para los funcionarios la calidad del servicio.

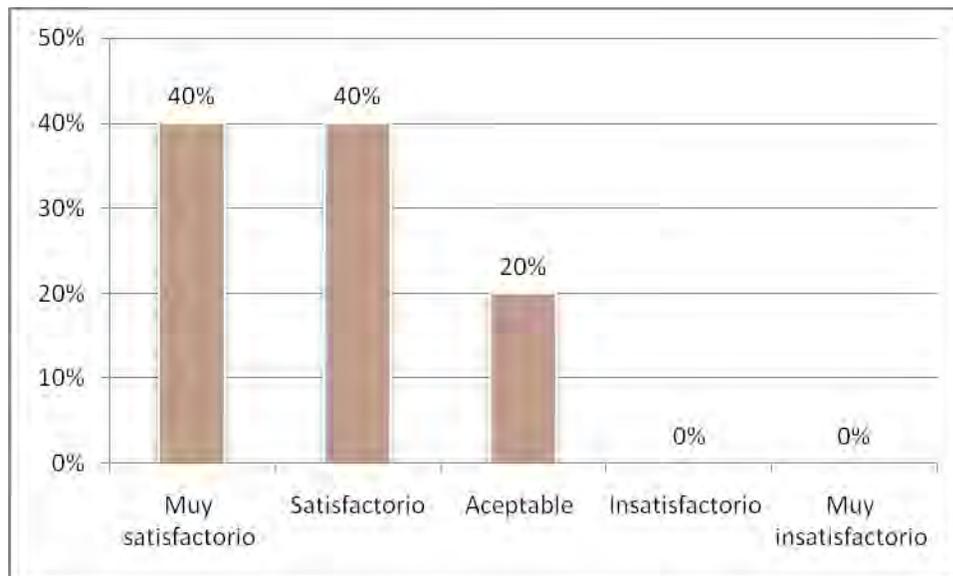
Pregunta 15: ¿El responsable de su área pone en marcha iniciativas de mejora?
Objeto: evaluar si el responsable del grupo pone en marcha iniciativas de mejora.

Tabla 15: Iniciativas de mejora

P24	Muy satisfactorio	Satisfactorio	Aceptable	Insatisfactorio	Muy insatisfactorio	
1		1				
2	1					
3		1				
4	1					
5			1			
6	1					
7			1			
8		1				
9	1					
10		1				
Total	4	4	2	0	0	10
Porcentaje	40%	40%	20%	0%	0%	100%

Fuente: el presente trabajo Julio 2012

Gráfico 15: Iniciativas de mejora



Fuente: el presente trabajo Julio 2012

Análisis: a la pregunta ¿El responsable de su área pone en marcha iniciativas de mejora? Los resultados fueron los siguientes: el 40% opina que es muy satisfactorio, un 40% es satisfactorio y el 20% que es aceptable.

Pregunta 16: ¿Identifica en sus actividades diarias aspectos susceptibles de mejora?

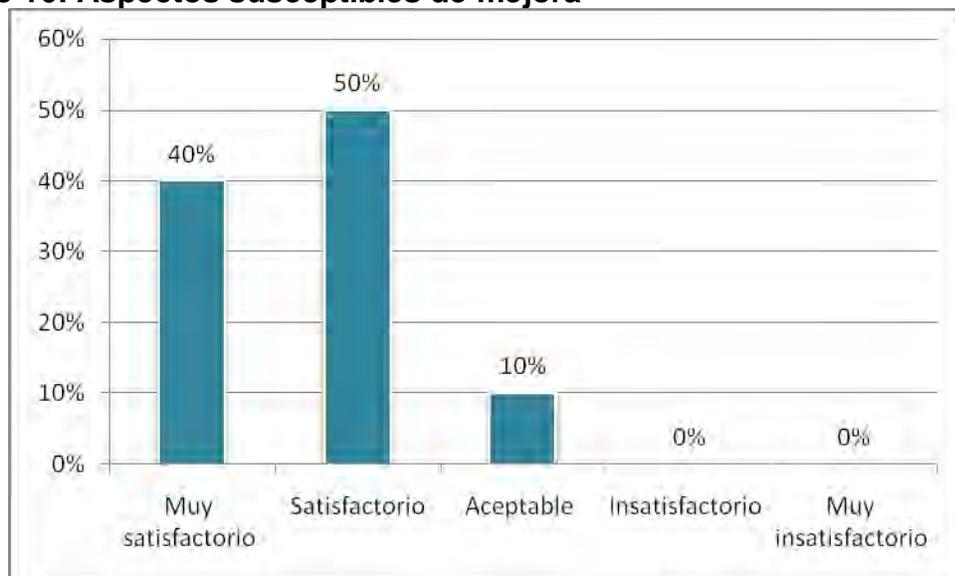
Objeto: Evaluar si existen aspectos susceptibles de mejora en las actividades diarias de los funcionarios del Rumichaca.

Tabla 16: Aspectos susceptibles de mejora

P25	Muy satisfactorio	Satisfactorio	Aceptable	Insatisfactorio	Muy insatisfactorio	
1	1					
2		1				
3		1				
4	1					
5			1			
6	1					
7		1				
8		1				
9	1					
10		1				
Total	4	5	1	0	0	10
Porcentaje	40%	50%	10%	0%	0%	100%

Fuente: el presente trabajo Julio 2012

Gráfico 16: Aspectos susceptibles de mejora



Fuente: el presente trabajo Julio 2012

Análisis: a la pregunta ¿Identifica en sus actividades diarias aspectos susceptibles de mejora? Los resultados fueron los siguientes: el 40% considera que es muy satisfactorio, el 50% satisfactorio y el 10% que es aceptable.

Pregunta 17: ¿En los dos últimos años han percibido una tendencia a la mejoría en la calidad del servicio?

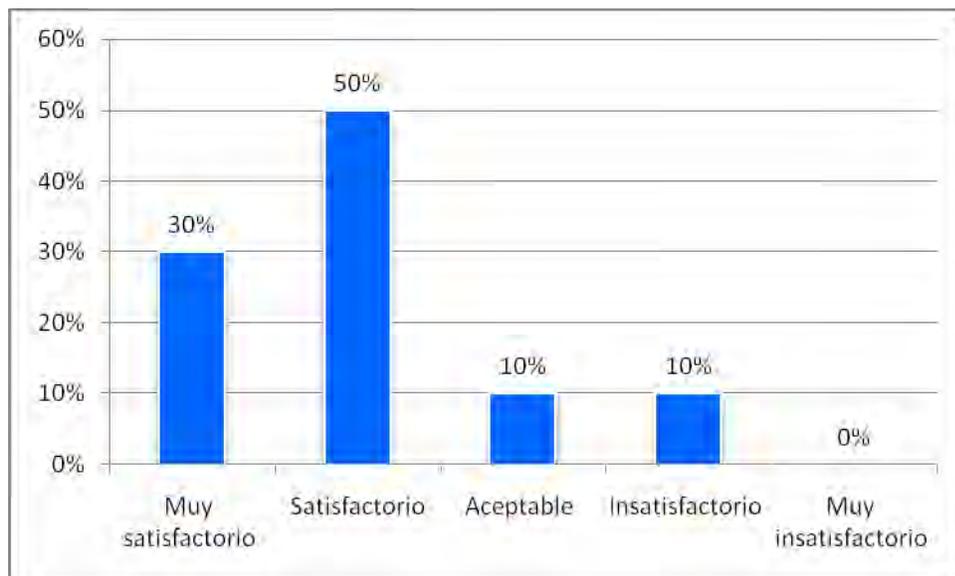
Objeto: evaluar si en los últimos tiempos se ha presentado mejoría en la calidad del servicio

Tabla 17: Tendencia a la mejoría

P26	Muy satisfactorio	Satisfactorio	Aceptable	Insatisfactorio	Muy insatisfactorio	
1			1			
2		1				
3		1				
4	1					
5		1				
6	1					
7				1		
8		1				
9	1					
10		1				
Total	3	5	1	1	0	10
Porcentaje	30%	50%	10%	10%	0%	100%

Fuente: el presente trabajo Julio 2012

Gráfico 17: Tendencia a la mejoría



Fuente: el presente trabajo Julio 2012

Análisis: a la pregunta ¿En los dos últimos años han percibido una tendencia a la mejoría en la calidad del servicio? Los resultados fueron los siguientes: el 30%

opina que es muy satisfactorio, el 50% es satisfactorio, el 10% aceptable y el 10% es insatisfactorio.

3. La DIAN presta un servicio ágil, confiable, oportuno, efectivo y con criterio unificado a los clientes internos y externos para el cumplimiento de las normas que integran el sistema tributario, aduanero, cambiario y administrativo, consolidando la ética del servicio al interior de la entidad mediante la utilización de tecnologías de la información y comunicación.

La entidad siempre trata de prestar el mejor servicio posible dentro de su marco de misión y visión, utilizando todas las herramientas con las que cuenta, como sus funcionarios, sus instalaciones, la infraestructura, las herramientas de información.

La calidad también es fundamental para la DIAN por cuanto se implementan mecanismos que traten de subsanar las fallas que se presentan a diario. El objetivo de toda entidad pública es prestar el servicio a todos sus usuarios, con las herramientas con las que cuente, tratando de brindar un buen servicio.

A continuación se presentan unas preguntas hechas al personal de Rumichaca en cuanto a la comunicación; estas preguntas ayudaran a analizar la anterior política del servicio desde una perspectiva interna, analizando que opinan los funcionarios que fueron objeto del presente estudio.

➤ **Atinente a la comunicación**

Pregunta 18: ¿La comunicación Interna dentro de su área funciona correctamente?

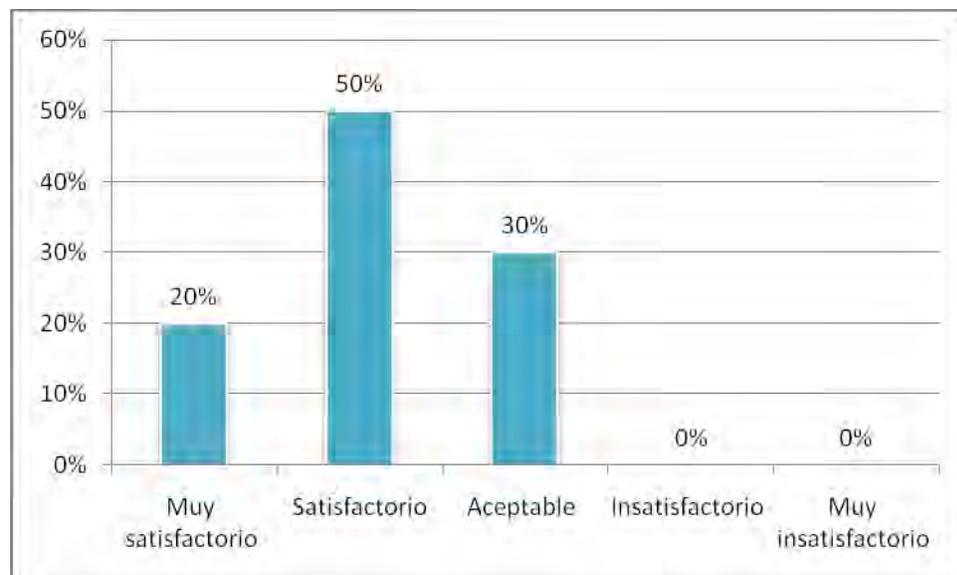
Objetivo: evaluar la comunicación interna de cada área.

Tabla 18: Comunicación interna de cada área

P13	Muy satisfactorio	Satisfactorio	Aceptable	Insatisfactorio	Muy insatisfactorio	
1		1				
2		1				
3		1				
4		1				
5			1			
6	1					
7			1			
8			1			
9	1					
10		1				
Total	2	5	3	0	0	10
Porcentaje	20%	50%	30%	0%	0%	100%

Fuente: el presente trabajo Julio 2012

Gráfico 18: Comunicación interna de cada área



Fuente: el presente trabajo Julio 2012

Análisis: a la pregunta ¿La comunicación Interna dentro de su área funciona correctamente? Los resultados fueron los siguientes: el 20% muy satisfactorio, el 50% que es satisfactorio, el 30% aceptable. Los resultados denotan una buena comunicación interna en cada área.

Pregunta 19: ¿Recibe la información necesaria para desarrollar correctamente su trabajo?

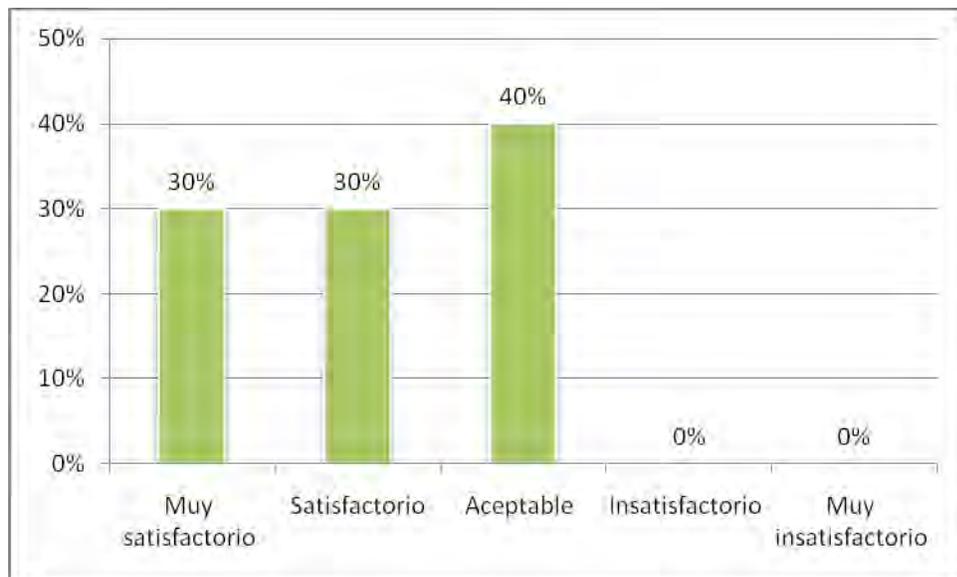
Objetivo: evaluar si se recibe la información necesaria para desempeñar cada trabajo.

Tabla 19: Información necesaria para el desempeño de las funciones

P14	Muy satisfactorio	Satisfactorio	Aceptable	Insatisfactorio	Muy insatisfactorio	
1		1				
2	1					
3		1				
4		1				
5			1			
6	1					
7			1			
8			1			
9	1					
10			1			
Total	3	3	4	0	0	10
Porcentaje	30%	30%	40%	0%	0%	100%

Fuente: el presente trabajo Julio 2012

Gráfico 19: Información necesaria para el desempeño de las funciones



Fuente: el presente trabajo Julio 2012

Análisis: a la pregunta ¿Recibe la información necesaria para desarrollar correctamente mi trabajo? Los resultados fueron los siguientes: el 30% que es muy satisfactorio, el 30% que es satisfactorio y el 40% que es aceptable. Se denota que se recibe una adecuada información para desempeñar las funciones del grupo de trabajo.

4. Los productos y servicios se suministran considerando las necesidades y expectativas de los clientes internos y externos ajustados a la normativa y doctrina existente.

La DIAN presta servicios tanto de impuestos, como de aduanas; esta entidad que resultado de la fusión entre la DAN (Dirección de Aduanas Nacionales) y el DIN (Dirección de Impuestos Nacionales) en el año de 1994, han permitido prestar un mas completo servicio a los clientes-usuarios.

Los servicios que presta la entidad son: tributos y aduanas administrados, operaciones de comercio exterior, recaudo, administración, conceptos jurídicos, conceptos técnicos aduaneros, determinación del impuesto, donaciones de bienes muebles e inmuebles decomisados y dados en pago, información entre otras.

En cuanto a los funcionarios la DIAN cuenta con personal capacitado para las áreas que maneja, con profesionales en comercio exterior, administradores, contadores como profesionales en derecho. Se denota la variedad de profesiones de los funcionarios de la entidad, que además se ven provistos de capacitaciones permanentes para el correcto desempeño de sus funciones, basándose en su misión y visión, así como también del marco legal vigente.

5. Las herramientas través de las cuales se suministra el servicio cuentan con una adecuada infraestructura locativa, tecnológica y de comunicaciones.

La infraestructura con que cuenta la entidad esta en capacidad de atender los requerimientos de los usuarios, siempre con la misión de servicio, propendiendo por la mejora continua. A pesar de que si se cuenta con la infraestructura locativa, tecnológica y de comunicaciones, dicha infraestructura no es suficiente en algunos puntos de la entidad.

Rumichaca por estar alejada de la administración central, se ha visto desprovista de mejores herramientas locativas que si tiene la administración central, sin embargo hay que tener en cuenta el lugar de ubicación, este ha sido un problema continuo que no permite soluciones a corto plazo ni tampoco soluciones parciales. Para mejorar la infraestructura locativa del GIT control carga y tránsitos es necesario un gran proyecto que integre recursos propios y recursos del estado, puesto que el mejoramiento de este punto de la entidad significaría un desarrollo económico para el departamento y por ende de la nación.

En cuanto a la infraestructura tecnológica y de telecomunicaciones, si existe un mejor equilibrio entre la administración central y Rumichaca, porque las condiciones son similares porque cuentan con herramientas informáticas y plataformas idénticas para funcionarios y usuarios que han tenido avances en los últimos años y que han permitido difundir más rápido y mejor la información. Además los suministros se envían con periodicidad, permitiendo contar con los suficientes para la prestación del servicio. Sin embargo si hay una diferencia en los equipos de cómputo, puesto que los que existen en el grupo de trabajo de Rumichaca tienen una vida útil más baja que los de la administración central.

Pesar de que se cuentan con los suficientes suministros y equipos de cómputo existen fallas que necesitan solucionarse prontamente. La base de un buen servicio además del talento humano es contar con los recursos para poder brindar un adecuado y buen servicio.

6. La DIAN capacitara permanentemente a los empleados públicos con miras a garantizar la óptima prestación del servicio.

Las capacitaciones en la entidad son permanentes y se hacen en todas las áreas, “la capacitación en todos los niveles constituye una de las mejores inversiones en recursos humanos y una de las principales fuentes de bienestar para el personal y la organización”³⁴, esto es de vital importancia, porque contribuye al desarrollo personal y profesional de cada uno de sus funcionarios y es importante para la entidad pues cuenta con personal calificado y productivo.

Cómo Beneficia la capacitación a las organizaciones:

- *Conduce a rentabilidad más alta y a actitudes más positivas.*
- *Mejora el conocimiento del puesto a todos los niveles.*
- *Crea mejor imagen.*
- *Mejora la relación jefes-subordinados.*
- *Se promueve la comunicación a toda la organización.*
- *Reduce la tensión y permite el manejo de áreas de conflictos.*
- *Se agiliza la toma de decisiones y la solución de problemas.*
- *Promueve el desarrollo con vistas a la promoción.*
- *Contribuye a la formación de líderes y dirigentes.*

Cómo beneficia la capacitación al personal:

- *Ayuda al individuo para la toma de decisiones y solución de problemas.*
- *Alimenta la confianza, la posición asertiva y el desarrollo.*
- *Contribuye positivamente en el manejo de conflictos y tensiones.*

³⁴ (en línea) consultado el 23 de agosto de 2012. Disponible en: <http://www.gestiopolis.com/recursos/experto/catsexp/pagans/rh/51/impcap.htm>

- *Forja líderes y mejora las aptitudes comunicativas.*
- *Sube el nivel de satisfacción con el puesto.*
- *Permite el logro de metas individuales.*
- *Desarrolla un sentido de progreso en muchos campos.*
- *Elimina los temores a la incompetencia o la ignorancia individual.*

Sin embargo a pesar de haber capacitación en las diferentes áreas aduaneras y fiscales, los programas de capacitación en cuanto a la prestación del servicio y al usuario es limitada por cuanto se presenta esa solicitud por parte de los funcionarios y los usuarios.

A continuación se presentan unas preguntas atinentes a la dirección del área con preguntas relacionadas a la capacitación necesaria para desempeñar el trabajo, la utilidad del plan de capacitación de la entidad, necesidades de los funcionarios con respecto a las capacitaciones y los contenidos de las capacitaciones.

➤ **Atinente a la dirección del área**

Pregunta 20: ¿Recibe capacitación necesaria para desempeñar correctamente su trabajo?

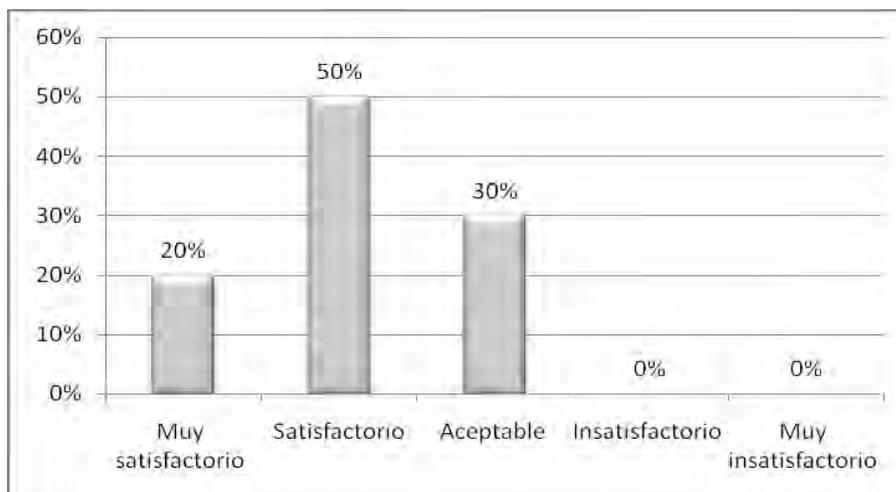
Objetivo: evaluar si se recibe la capacitación necesaria para desempeñar correctamente el trabajo de cada funcionario.

Tabla 20: Capacitación necesaria para desempeñar el trabajo

P19	Muy satisfactorio	Satisfactorio	Aceptable	Insatisfactorio	Muy insatisfactorio	
1			1			
2		1				
3		1				
4	1					
5			1			
6	1					
7			1			
8		1				
9		1				
10		1				
Total	2	5	3	0	0	10
Porcentaje	20%	50%	30%	0%	0%	100%

Fuente: el presente trabajo Julio 2012

Gráfico 20: Capacitación necesaria para desempeñar el trabajo



Fuente: el presente trabajo Julio 2012

Análisis: a la pregunta ¿Recibe capacitación necesaria para desempeñar correctamente su trabajo? Los resultados fueron: el 20% considera que es muy satisfactorio, el 50% satisfactorio y el 30% es aceptable. Se considera que si hay capacitación para los funcionarios.

Pregunta 21: ¿El plan de capacitación de la institución es útil para usted?

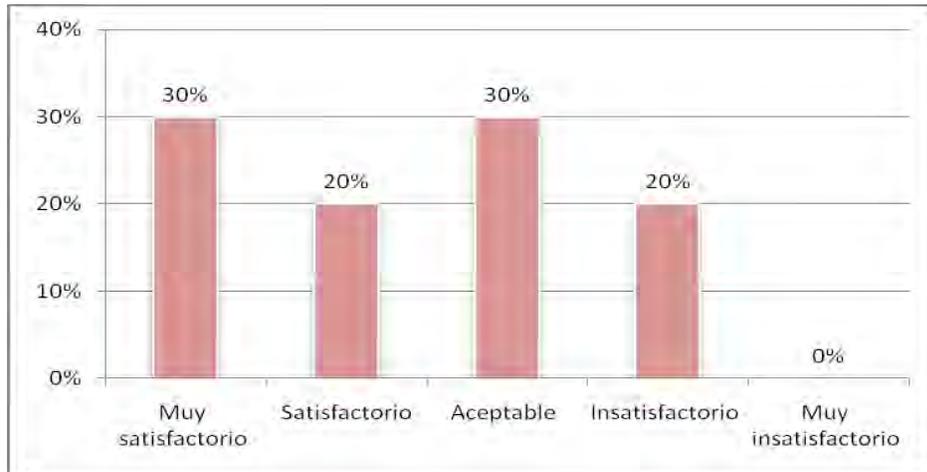
Objetivo: evaluar si el plan de capacitación de la entidad es útil para los funcionarios.

Tabla 21: utilidad del plan de capacitación de la entidad

P20	Muy satisfactorio	Satisfactorio	Aceptable	Insatisfactorio	Muy insatisfactorio	
1			1			
2	1					
3	1					
4	1					
5			1			
6		1				
7				1		
8				1		
9		1				
10			1			
Total	3	2	3	2	0	10
Porcentaje	30%	20%	30%	20%	0%	100%

Fuente: el presente trabajo Julio 2012

Gráfico 21: utilidad del plan de capacitación de la entidad



Fuente: el presente trabajo Julio 2012

Análisis: a la pregunta ¿El plan de capacitación de la institución es útil para usted? Los resultados fueron los siguientes: el 30% opina que es muy satisfactorio, el 20% satisfactorio, el 30% es aceptable y el 20% que es insatisfactorio. Los resultados son variables en cuanto a esta pregunta, ya que la capacitación que aunque si la hay no es útil para todos los funcionarios.

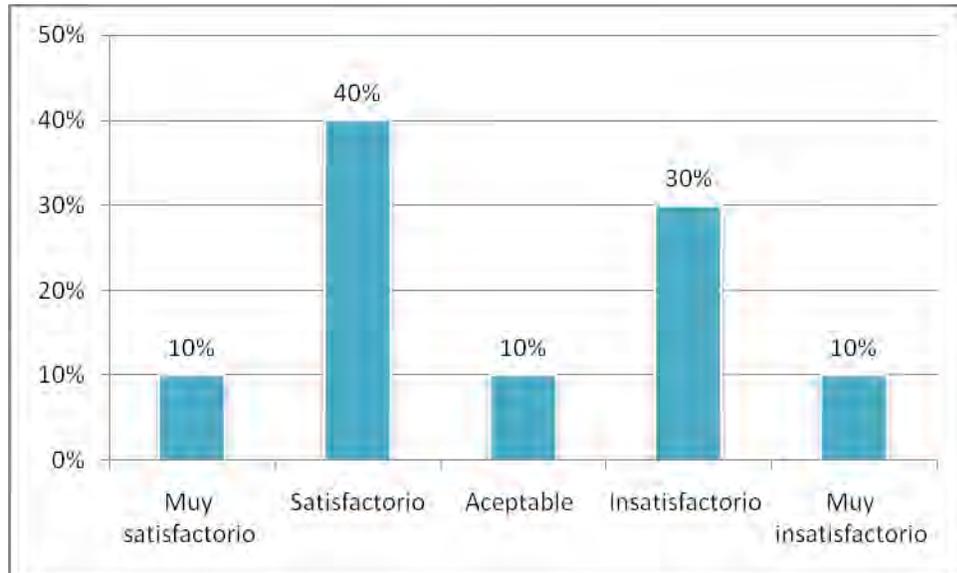
Pregunta 22: ¿Sus necesidades con respecto a capacitación han sido atendidas?
Objetivo: evaluar si las necesidades de los funcionarios han sido atendidas por la institución.

Tabla 22: Necesidades de capacitación

P21	Muy satisfactorio	Satisfactorio	Aceptable	Insatisfactorio	Muy insatisfactorio	
1				1		
2		1				
3		1				
4		1				
5			1			
6	1					
7					1	
8				1		
9		1				
10				1		
Total	1	4	1	3	1	10
Porcentaje	10%	40%	10%	30%	10%	100%

Fuente: el presente trabajo Julio 2012

Gráfico 22: Necesidades de capacitación



Fuente: el presente trabajo Julio 2012

Análisis: a la pregunta ¿Sus necesidades con respecto a capacitación han sido atendidas? Los resultados fueron los siguientes: el 10% muy satisfactorio, el 40% que es satisfactorio, el 10% aceptable, el 30% que es insatisfactorio y el 10% es muy insatisfactorio. Para esta pregunta los resultados como en la anterior pregunta fueron igualmente variables, existe satisfacción pero también insatisfacción e igual que para la anterior pregunta es porque para algunos funcionarios las capacitaciones sirven a sus intereses y sus expectativas y necesidades han sido atendidas y para otros no.

Pregunta 23: ¿Cuando se implementa una nueva capacitación el contenido es suficiente para su labor?

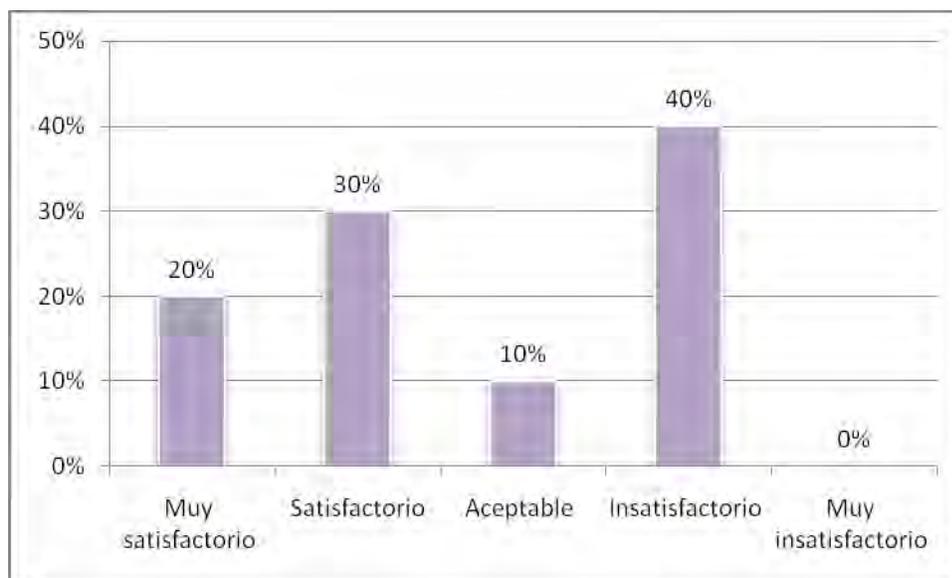
Objetivo: evaluar si cuando se implementa una nueva capacitación el contenido es suficiente para la labor de los funcionarios.

Tabla 23: Contenidos de las capacitaciones

P22	Muy satisfactorio	Satisfactorio	Aceptable	Insatisfactorio	Muy insatisfactorio	
1				1		
2	1					
3		1				
4		1				
5			1			
6	1					
7				1		
8				1		
9		1				
10				1		
Total	2	3	1	4	0	10
Porcentaje	20%	30%	10%	40%	0%	100%

Fuente: el presente trabajo Julio 2012

Gráfico 23: Contenidos de las capacitaciones



Fuente: el presente trabajo Julio 2012

Análisis: a la pregunta ¿Cuando se implementa una nueva capacitación el contenido es suficiente para su labor? Los resultados fueron los siguientes: el 20% opina que es muy satisfactorio, el 30% que es satisfactorio, el 10% es aceptable y el 40% opina que es insatisfactorio. A pesar que haber capacitaciones los contenidos no parecen ser suficientes para los funcionarios.

7. Incrementará el uso del Internet y de las telecomunicaciones avanzadas, como medio para que los clientes institucionales se informen y realicen trámites y transacciones en forma interactiva.

Actualmente el mundo ha entrado en un acelerado incremento en el uso de las herramientas informáticas que mantienen una comunicación permanente y un continuo flujo de información.

Las entidades del Estado al igual que el resto de instituciones también han venido creando una política de incremento del uso de herramientas informáticas como el internet, con el fin de que los clientes institucionales como por ejemplo las empresas de transporte, las agencias de aduanas entre otras, conozcan sus obligaciones tributarias y los tramites necesarios para realizar las funciones para las cuales han sido creadas.

La DIAN ha venido realizando capacitaciones tanto para funcionarios como para sus clientes institucionales, con el fin de informar la manera adecuada, como utilizar las herramientas informáticas para su conveniencia y de una manera mas interactiva y ágil, esto con el fin de agilizar todos los procedimientos que deben llevar a cabo cada usuario.

La conclusión sobre esta política es que es muy importante realizar un incremento en el uso de el internet y las telecomunicaciones con el fin de informar y mejorar el uso de los mismos, esto para agilizar tramites y transacciones. De la misma manera es importante decir que la DIAN si ha hecho énfasis en esta política, informando y capacitando a sus clientes institucionales permanentemente.

8. Continuará con la implementación de servicios informáticos electrónicos cuya respuesta satisfaga las necesidades y expectativas de los clientes internos y externos así como las disposiciones legales en materia de competitividad, productividad y de la estrategia de gobierno en línea.

Los servicios informáticos con que cuenta la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales son: una pagina web www.DIAN.gov.co por donde sus clientes internos y externos pueden conocer de primera mano, todos los adelantos y cambios que se presentan en la entidad de manera ágil, efectiva dinámica e inmediata. También existe asistencia telefónica entre las cuales esta:

La línea nacional 018000129080 con horario de atención de lunes a sábado de 6 am a 10 pm además de otras líneas para diferentes asuntos, como la línea de atención en Bogotá sin costo y con costo, una línea única nacional con costo, Línea de recepción de quejas y reclamos Bogotá, Línea de Denuncias Tributarias, Aduaneras y Cambiarias y Línea de recepción de

denuncias disciplinarias”³⁵, igualmente se cuenta con una serie de buzones de contacto electrónicos, con diferentes misiones como las de “asistencia al cliente (asistencia@DIAN.gov.co)Envíe a este buzón sus inquietudes y comentarios sobre el RUT, diligenciamiento de documentos, presentación virtual de documentos, presentación de información por envío de archivos y mecanismo digital, buzón DIAN (DIAN@DIAN.gov.co)Formule a la Oficina Jurídica de la DIAN, las consultas que impliquen la interpretación y aplicación en forma general de las normas tributarias de carácter nacional, aduaneras y cambiarias en lo de competencia de la entidad, adicional a su inquietud, por favor indique nombres y apellidos, documento de identidad y dirección del domicilio de quien hace la solicitud, al siguiente correo, buzón de quejas (quejas@DIAN.gov.co)Realice aquí sus quejas, reclamos y sugerencias sobre todo lo que tenga que ver con la DIAN, asuntos internacionales (internacionales@DIAN.gov.co) Puede formular consultas que impliquen la interpretación, aplicación y administración de los convenios internacionales con incidencia tributaria, aduanera y cambiaria), buzón defensoría (defensoria@DIAN.gov.co)Aquí puede ejercer su derecho a la defensa, cuando sienta que las actuaciones y servicios prestados por la DIAN, han vulnerado o puesto en peligro sus derechos, contratación (licitacion@DIAN.gov.co), convocatorias (convocatoria@DIAN.gov.co)Envíe cualquier inquietud sobre el proceso de selección de supernumerarios para la atención del RUT, Información Exógena Cambiaria (controlcentral@DIAN.gov.co), Precios de transferencia (preciostransferencia@DIAN.gov.co), Nuevos Declarantes(nuevosdeclarantes@DIAN.gov.co) y rendición de cuentas (rendiciondecuentas@DIAN.gov.co)La Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales DIAN, interesada en responder sus expectativas e inquietudes, pone a su disposición el Informe de Gestión(Rendición de Cuentas), el cual da a conocer los resultados alcanzados durante el año 2006.³⁶

Los funcionarios de la DIAN también cuentan con un correo electrónico corporativo. Este correo tiene un acceso a través de un navegador, el cual permite a los funcionarios usar el correo desde cualquier sitio, dentro o fuera de la entidad.

9. Incentivará el uso de canales formales, como el sistema bancario, para el cumplimiento de las obligaciones fiscales.

“La evasión de impuestos en Colombia sobrepasaría los 20 billones de pesos. Según datos de la DIAN, sólo en IVA el no pago es del 25 por ciento, que equivale a unos 10,6 billones de pesos anuales, con base en las cifras del 2010”³⁷.

³⁵ Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales, consultada el 29 de agosto de 2012 (en línea), disponible en: http://www.DIAN.gov.co/DIAN/12SobreD.nsf/pages/Atencion_Asistencia_Telefonica

³⁶ Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales, consultado el 30 de agosto de 2012, (en línea), disponible en: http://www.DIAN.gov.co/descargas/ayuda/guia_rut/content/BuzonesdeContacto.htm

³⁷ Tomado de: <http://www.portafolio.co/economia/DIAN-prepara-ofensiva-contra-la-evasion-impuestos>

Todos los colombianos que tienen la obligación fiscal con el estado, deben cumplir dicha obligación y por ley deben hacerse a través del sistema bancario con el fin de asegurar el control y la eficiencia en el recaudo de los impuestos nacionales, “las retenciones en la fuente que deben efectuar los agentes de retención, que determine la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales, a título de los impuestos de renta e IVA serán practicadas y consignadas directamente al Tesoro Nacional a través de las entidades financieras y que el Gobierno Nacional reglamentará esta disposición”³⁸.

Sin embargo no todos los que deberían cumplir con estas obligaciones lo hacen, muchos utilizan artimañas para evadir el pago de sus obligaciones financieras, causando daño a toda una nación, ya que los recursos del estado son de todos los colombianos y se utilizan para la inversión y el desarrollo del país, en esta medida las entidades del estado se han visto en la obligación de buscar estrategias para que estos delitos no se cometan con tanta frecuencia; estrategias como la devolución de dos puntos del IVA a las personas naturales con ciertas restricciones claro esta y para las personas jurídicas el IVA es devuelto en su totalidad cuando declaran renta. Así mismo el gobierno junto a la DIAN han venido trabajando en una serie de acciones que permitan ejercer mayor control en estos temas de vital importancia para el país.

“Las acciones incluyen una gran variedad de temas.

De un lado, quienes conocen del tema consideran que había muchos sectores que no estaban siendo objeto de un control efectivo, lo cual dio pie a que se presentaran conductas poco apropiadas.

Por eso, se hará una revisión en actividades que cuentan con altos beneficios, como hoteles y zonas francas, para que no se esté incurriendo en excesos.

Recientemente, la DIAN dijo en su rendición de cuentas que fortalecerá los controles en el tema tributario, aduanero y cambiario, así como una segmentación del universo de contribuyentes para aplicar las medidas que correspondan y crear perfiles y mapas de riesgo”³⁹.

Podría decirse que la DIAN si viene incentivando el uso formal de canales tales como las entidades financieras para que sus usuarios cumplan sus obligaciones, el trabajo que se ha realizado ya es de varios años y se ha dado con ayuda del estado, permitiendo recaudar para el estado mas de 1,3 billones de pesos en el último año.

³⁸ Tomado de: <http://www.actualicese.com/normatividad/2012/06/01/decreto-1159-de-01-06-2012/>

³⁹ Tomado de: <http://www.portafolio.co/economia/DIAN-prepara-ofensiva-contra-la-evasion-impuestos>

10. Ofrecerá alta calidad en la atención a los clientes institucionales a través de los diversos canales de servicio.

La calidad para la DIAN siempre ha sido un objetivo primordial, por tal motivo en el último año en la aduana seccional Ipiales se ha venido trabajando para buscar la excelencia de sus servicios, entre esos servicios los diversos canales con los que cuenta la entidad, como son las herramientas informáticas electrónicas, la atención personal, buscando un óptimo nivel de comunicación con sus usuarios.

La entidad además ha venido implementando y cambiando sus software para facilitar a sus clientes los procedimientos a que están sometidos, estos cambios que se han presentado influenciados por prácticas internacionales, que han llevado a la DIAN a un proceso de transformación institucional, debido a las dificultades presentadas anteriormente. Por ejemplo la adopción del sistema MUISCA (Modelo Único de Ingresos, Servicio y Control Automatizado) reemplazando al sistema SYGA (Sistema Informático de Gestión Aduanera), ha tenido un impacto considerable para los usuarios, *“El MUISCA simplificó la su página virtual de la entidad con el fin de proporcionar información y asistencia a través de ella, y facilitar el cumplimiento de obligaciones mediante los servicios informáticos electrónicos. Esta innovación disparó la utilización de la página, que pasó de ocupar el lugar 80.000 entre las páginas más visitadas del mundo en el año 2005, al puesto 36.157 en 2006”*⁴⁰.

Sin embargo estos cambios se han dado paulatinamente, puesto que para los tránsitos aduaneros, todavía se sigue manejando sistemas anteriores como el de Siglo XXI que se lo maneja conjuntamente con el MUISCA en los tránsitos de salida y los autorizados.

En el GIT control carga y tránsitos también se ha venido implementando un mejoramiento de sus servicios con el fin de buscar la excelencia; para ello se ha presentado capacitaciones para que en su labor puedan aplicar las estrategias de la entidad, con mayor razón en este punto estratégico que tiene permanente contacto con los usuarios.

11. Agilizará los procedimientos de comercio exterior e incrementará la efectividad de los controles aduaneros, a partir de la racionalización de trámites, la aplicación de técnicas de inspección no intrusivas y de otros instrumentos tecnológicos de seguimiento y control.

Para los usuarios siempre ha sido molesta toda la tramitología que se debe hacer previo a los procedimientos aduaneros, por ello la importancia de agilizar trámites. Por el momento la entidad todavía no tiene sistematizados por completo todos los

⁴⁰ Tomado de: <http://www.princeton.edu/cmd/working-papers/idlac08/wp0805h.pdf>

procedimientos, pero si se han presentado cambios que permiten a los usuarios más agilidad y efectividad en los procedimientos aduaneros.

Para el caso de los tránsitos aduaneros, se solicita ante la entidad encargada que desea realizar su operación aduanera bajo esa modalidad y la tramitología para el paso de frontera, la realiza la empresa de transporte que para esta medida sería la declarante. Los documentos que debe presentar esta sujeto a la modalidad de tránsito a la que le corresponda, sin embargo los documentos base solicitados siempre son los mismos, entre estos está: la declaración aduanera internacional (DTAI) que es el documento insignia del tránsito y es el documento en el cual el funcionario realiza su respectiva actuación; la carta porte internacional por carretera (CPIC), el manifiesto de carga internacional por carretera (MCIC), la factura internacional y el movimiento de zona franca.

Las inspecciones se las realiza de acuerdo a los perfiles de riesgo que vienen establecidos por la administración central, en los casos de los tránsitos donde la aduana de inicio es la aduana de Ipiales, si deben ser revisados y precintados en su totalidad debido a su naturaleza; el control aduanero se realiza de forma permanente en cada aduana revisando que la documentación esté completa y no presente fallas.

A continuación se presentan preguntas que se hicieron al grupo interno de trabajo control carga y tránsitos donde se refleja situaciones atinentes a la dirección del área donde se evalúa condiciones del conocimiento y funciones del responsable, el manejo de los inconvenientes de manera eficaz, funciones y responsabilidades definidas y decisiones de la dirección y el personal.

➤ **Atinente a la dirección del área**

Pregunta 24: ¿El responsable de su área demuestra conocimiento y dominio de sus funciones?

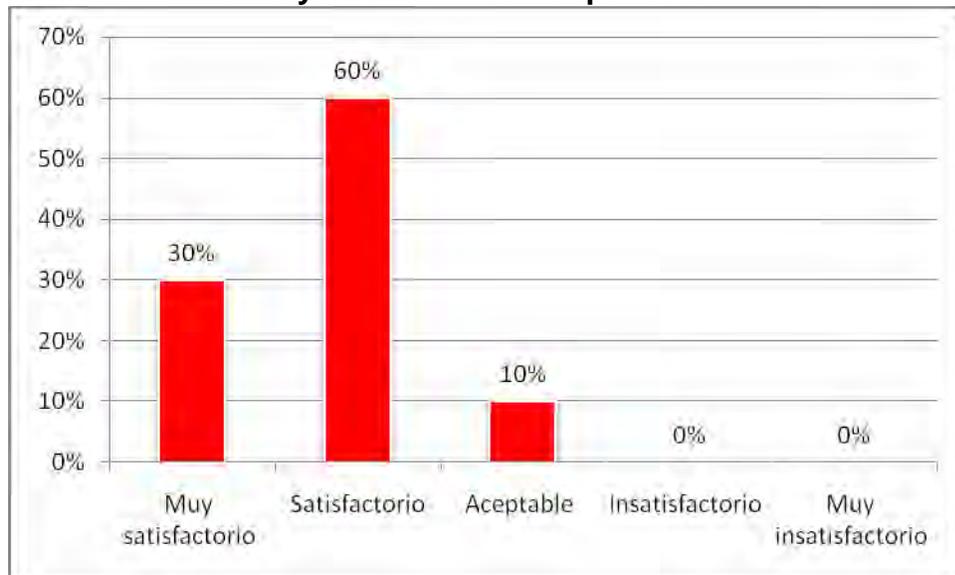
Objeto: Evaluar el conocimiento y dominio de las funciones del responsable.

Tabla 24: Conocimiento y funciones del responsable

P4	Muy satisfactorio	Satisfactorio	Aceptable	Insatisfactorio	Muy insatisfactorio	
1		1				
2		1				
3		1				
4	1					
5			1			
6	1					
7		1				
8		1				
9	1					
10		1				
Total	3	6	1	0	0	10
Porcentaje	30%	60%	10%	0%	0%	100%

Fuente: El presente Trabajo Julio 2012

Gráfico 24: Conocimiento y funciones del responsable



Fuente: El presente trabajo Julio 2012

Análisis: a la pregunta ¿El responsable de su área demuestra conocimiento y dominio de sus funciones? Los resultados fueron los siguientes: el 30% considera ser muy satisfactorio, el 60% satisfactorio, el 10% aceptable, lo que demuestra que si existe un buen conocimiento y manejo de las funciones del responsable del GIT control carga y tránsito.

Pregunta 25: ¿El responsable de su área soluciona los problemas de manera eficaz?

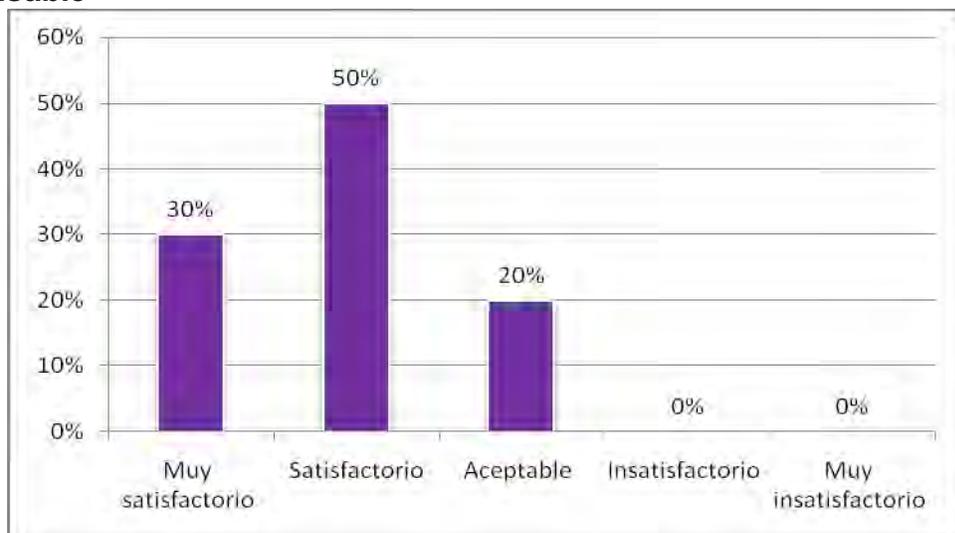
Objetivo: evaluar si el responsable del grupo soluciona los problemas que se presentan de manera eficiente.

Tabla 25: Solución de inconvenientes de manera eficaz por parte del responsable

P5	Muy satisfactorio	Satisfactorio	Aceptable	Insatisfactorio	Muy insatisfactorio	
1		1				
2		1				
3		1				
4	1					
5			1			
6	1					
7		1				
8			1			
9	1					
10		1				
Total	3	5	2	0	0	10
Porcentaje	30%	50%	20%	0%	0%	100%

Fuente: El presente trabajo Julio 2012

Gráfico 25: Solución de inconvenientes de manera eficaz por parte del responsable



Fuente: El presente trabajo Julio 2012

Análisis: a la pregunta ¿El responsable de su área soluciona los problemas de manera eficaz? Los resultados fueron los siguientes: el 30% opina que es muy satisfactorio, el 50% satisfactorio, el 20% aceptable, podría asumirse una eficiencia en la solución de los problemas que se presentan en el grupo de trabajo.

Pregunta 26: ¿sus funciones y Responsabilidades están bien definidas?

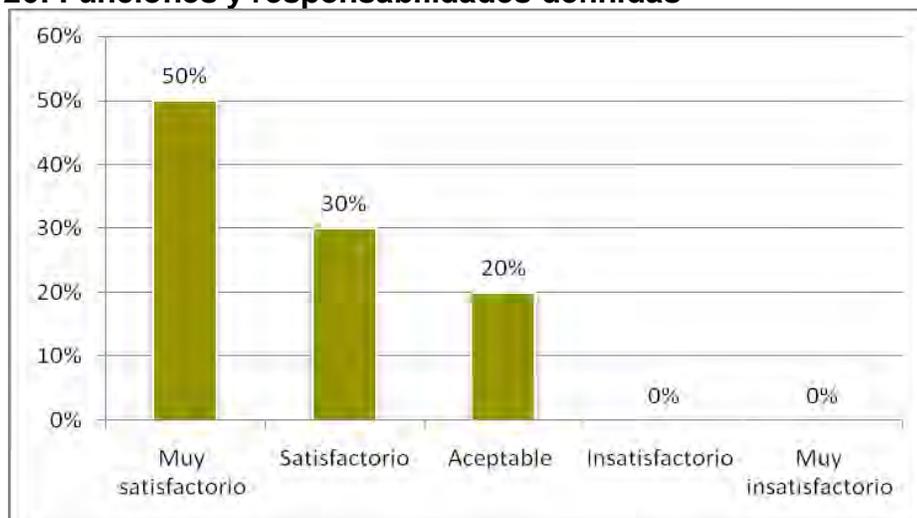
Objetivo: Evaluar si las funciones y responsabilidades de los funcionarios están bien definidas.

Tabla 26: Funciones y responsabilidades definidas

P6	Muy satisfactorio	Satisfactorio	Aceptable	Insatisfactorio	Muy insatisfactorio	
1			1			
2	1					
3		1				
4		1				
5			1			
6	1					
7	1					
8		1				
9	1					
10	1					
Total	5	3	2	0	0	10
Porcentaje	50%	30%	20%	0%	0%	100%

Fuente: El presente trabajo Julio 2012

Grafico 26: Funciones y responsabilidades definidas



Fuente: El presente trabajo Julio 2012

Análisis: a la pregunta ¿sus funciones y Responsabilidades están bien definidas? Los resultados fueron lo siguientes: el 50% opina que es muy satisfactorio, el 30% es satisfactorio, el 20% que es aceptable, lo que resalta que en su gran mayoría todos los funcionarios tienen sus funciones y responsabilidades bien claras.

Pregunta 27: ¿El responsable del área toma decisiones con participación del personal?

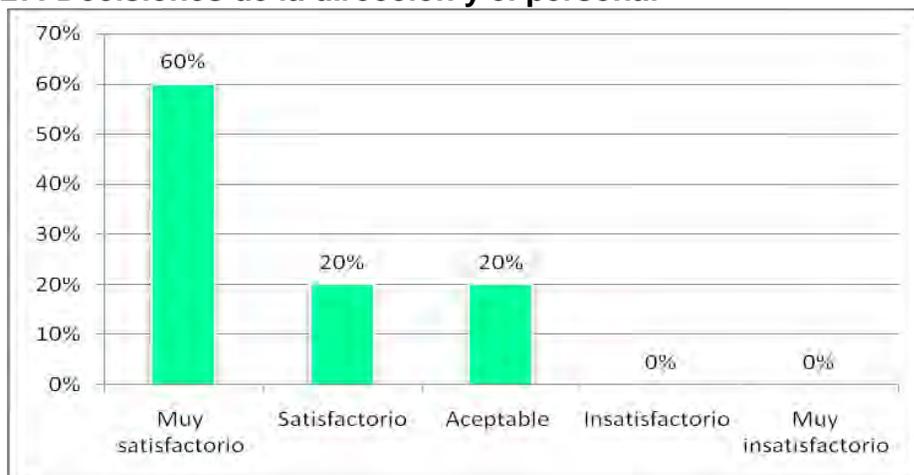
Objetivo: evaluar si el responsable del grupo de trabajo, toma decisiones con la participación de los funcionarios del mismo.

Tabla 27: Decisiones de la dirección y el personal

P7	Muy satisfactorio	Satisfactorio	Aceptable	Insatisfactorio	Muy insatisfactorio	
1		1				
2	1					
3		1				
4	1					
5			1			
6	1					
7			1			
8	1					
9	1					
10	1					
Total	6	2	2	0	0	10
Porcentaje	60%	20%	20%	0%	0%	100%

Fuente: el presente trabajo Julio 2012

Gráfico 27: Decisiones de la dirección y el personal



Tomado de: el presente trabajo Julio 2012

Análisis: a la pregunta ¿El responsable del área toma decisiones con participación del personal? Los resultados fueron los siguientes: el 60% opina que es muy satisfactorio, el 20% satisfactorio y el 20% opina que es aceptable. Se demuestra que las decisiones se toman por el responsable del grupo de trabajo, basado en la participación del personal del grupo de trabajo.

12. Adelantará programas y campañas efectivas de concientización y explicación de las obligaciones tributarias, aduaneras y cambiarias para fomentar la aceptación social de la tributación.

La DIAN realiza conjuntamente con el gobierno nacional campañas para que se conozca mejor todas las obligaciones tributarias y aduaneras; estas campañas se han venido dando desde la televisión con propagandas relacionadas al contrabando, con relación al pago del IVA y otras campañas con uso intensivo de las TIC Tecnologías de la Información, que no solo van dirigidos a segmentos prioritarios, si no también a los funcionarios para crear conciencia de la vital importancia de cumplir todas sus obligaciones.

Los programa de capacitación de la entidad para sus usuarios y sus funcionarios ser realizan dependiendo del requerimiento que exista en circunstancias específicas, sin embargo si hay un plan de capacitación para los funcionarios en materia aduanera, tributaria y cambiaria. Estas capacitaciones van de 2 a 3 veces por semestre y se aplican de acuerdo a lo establecido previamente en sus planes de capacitación a nivel central y seccional.

En definitiva puede asegurarse que las políticas del servicio al cliente con las que cuenta la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales son indicadas en la medida que busca mejorar sus procesos por medio de ayudas informáticas y tecnológicas, así como el uso de herramientas que faciliten los pagos y finalmente buscar la mejora en la calidad del servicio, si bien las políticas están determinadas y gracias a las encuesta se tiene que las capacitaciones deben aumentarse y ser mas exhaustivas con temas concretos y que estén a la vanguardia no solo en cuestión de tramites, sino en el mejoramiento de la atención integral al cliente.

7.3 CAPITULO III: MECANISMOS QUE PERMITAN IDENTIFICAR REQUERIMIENTOS Y EXPECTATIVAS ACTUALES Y FUTURAS DE LOS USUARIOS ACTUALES.

Para identificar los requerimientos de los usuarios es necesario contar con la opinión del usuario directo con esta información se puede saber el estado real de la prestación del servicio desde una perspectiva mas amplia y completa.

A continuación se presentan una serie de graficas tomadas como antecedentes para el presente trabajo, las cuales muestran el resultado de proyectos recientes realizados anteriormente en la DIAN, el primero de estos se direcciono a los tránsitos aduaneros y el segundo proyecto al servicio que se presta en la entidad. Dichos resultados proporcionan información de gran valor ya que permiten identificar la perspectiva del usuario frente a las condiciones del servicio lo cual se toma como base para proponer estrategias mas completas.

Grafica 28. Aspectos que Facilitan el uso del Régimen



Fuente: Análisis del Uso del Régimen de Tránsito Aduanero Comunitario Fiscalizado Por la Administración Delegada de Aduanas de Ipiales, 2007- 2009

Respecto a la pregunta acerca de los aspectos por los cuales se considera que se hace uso de este régimen se resalta que del total de encuestados un 31% afirma que se utiliza por logística mencionando que el hecho de transportar mercancías a través de un libre tránsito por los países miembros de la Comunidad Andina de Naciones hace que las mismas crucen las fronteras sin necesidad de que en cada una de ellas se realiza una revisión física interna de las mercancías es decir

existe un mínimo manipuleo de la carga y por lo tanto genera mayor agilidad en el proceso.

De igual manera, seguido por la normatividad con un 27%, se resalta que para los usuarios del régimen de Tránsito aduanero comunitario es importante estar respaldados por una norma que permita el libre tránsito con el fin de tener un adecuado flujo de las mercancías por el territorio de los países miembros de la Comunidad Andina de Naciones y terceros países permitido por la misma reiterando así que les permite claridad en el proceso y desarrollo del régimen.

Posteriormente se identifica con un 20% la competitividad como el tercer aspecto a tener en cuenta manifestando por parte de los encuestados que el principal objetivo de transportar mercancías bajo este régimen acogiéndose a los beneficios que el mismo conlleva permite llegar al mercado destino de manera efectiva generando beneficios en el costo final del producto.

En lo que se refiere al 12% se resalta al proceso que conlleva realizar tránsitos comunitarios de los que se deduce que el mismo puede no ser tan eficiente y de amplio conocimiento por parte del usuario lo que hace que no se considere como una ventaja significativa para algunos usuarios, así sino se observa con un 8% que la integración económica aunque no en un porcentaje característico se considera como uno de los aspectos que permite o facilita el uso de este régimen debido a que el convenio citado por parte de los países miembros permite obtener amplias ventajas aduaneras, tributarias y cambiarias.

Finalmente se establece con un 2% que el tipo de cambio se considera como una variable indiferente dentro del tránsito; es decir que la fluctuación de la moneda no es tan relevante para el proceso eficiente del mismo.

Gráfica 29. Dominio Acerca del Tema



Fuente: Análisis del Uso del Régimen de Tránsito Aduanero Comunitario Fiscalizado Por la Administración Delegada de Aduanas de Ipiales, 2007- 2009

Sobre el dominio que los encuestados tienen acerca del régimen de Tránsito aduanero comunitario se observa que el 70% considera que su conocimiento es bueno debido a la experiencia que han obtenido a través del manejo continuo del mismo, no obstante se considera en su opinión no ser excelente debido a que se limitan a lo básico y no se actualizan en temas tales como, proceso, documentos, comunicación entre aduanas entre otros inherentes al tránsito.

Seguido con un 25% se establece que este tipo de usuarios considera su conocimiento excelente ya que su experiencia en el tema es amplia se encuentran en continua actualización además su amplio portafolio de clientes corrobora su dominio.

Finalmente un 5% destaca que su conocimiento es regular ya que la frecuencia de tránsitos en estas empresas es poco significativas y por lo tanto no se presta la atención necesaria al mismo solo se aplica lo pertinente en el momento.

Gráfica 30. Capacitación por parte de la DIAN Seccional Ipiales



Fuente: Análisis del Uso del Régimen de Tránsito Aduanero Comunitario Fiscalizado Por la Administración Delegada de Aduanas de Ipiales, 2007- 2009

El resultado obtenido de la pregunta formulada acerca de la capacitación que brindar la Dian seccional Ipiales a las empresas transportadoras encuestadas acerca del tema se establece que el 85% si ha recibido capacitación por parte de la entidad no obstante se resalta que la misma no es puntual y es esporádica, en cuanto al 15% presentado en los resultados la entidad no le ha prestado ningún tipo de capacitación.

Gráfica 31. Temas de Capacitación



Fuente: Análisis del Uso del Régimen de Tránsito Aduanero Comunitario Fiscalizado Por la Administración Delegada de Aduanas de Ipiales, 2007- 2009

Para el 85% de encuestados que han sido capacitados por la entidad se obtiene que la misma ha impartido en un 35% temas sobre procesos, seguido de un 34% documentación, el 27% se especifica normatividad.

Un 4% manifiesta haber recibido entre otros temas manejo del sistema se reitera que las capacitaciones no se presentan frecuentemente y que se realizan cada vez que existen actualizaciones en cada uno de los temas mencionados.

Gráfica 32. Aspectos que dificultan el uso del Régimen



Fuente: Análisis del Uso del Régimen de Tránsito Aduanero Comunitario Fiscalizado Por la Administración Delegada de Aduanas de Ipiales, 2007- 2009

En cuanto a los aspectos que considera dificultan el uso del régimen del Tránsito aduanero comunitario un 20% de las empresas encuestadas consideran que el servicio en aduana a obstruido el flujo adecuado del mismo se establece que al tener en la Dian seccional Ipiales en el grupo de tránsitos ubicado en el puente internacional de Rumichaca un solo funcionario encargado de los tránsitos comunitarios de entrada y salida bajo las tres actuaciones hace que exista retrasos en el proceso del mismo ya que mientras se realiza la revisión documental y la inspección física externa el justo a tiempo se ve afectado por la estancia larga en frontera.

Así mismo con un 17% se establece que la normatividad dificulta el uso de este régimen ya que a pesar de ser clara en el proceso del mismo es cambiante y para los usuarios se considera que exige cada vez mas requisitos por lo tanto obliga a estar actualizándose y genera aplicar cambios en el proceso que se ven reflejados en la competitividad del servicio.

Con un 18% respectivamente se encuentra la integración económica debido a que las relaciones internacionales en todos sus aspectos con los países miembros de la comunidad andina de naciones presentan amplios beneficios a través del convenio firmado, no obstante el intercambio comercial se ve afectado toda vez que se generen discrepancias entre los países miembros lo que genera que se obstruya el ingreso a cada país y por ende los tránsitos comunitarios se paralicen afectando a las empresas transportadoras y a los usuarios exportadores e importadores.

Así mismo se identifica la infraestructura vial con un 18% en lo que se refiere a las carreteras a nivel nacional que dificultan el paso fluido de las mercancías por no tener las condiciones adecuadas para el tránsito de vehículos de carga pesada lo que ocasiona que el proceso sea mas lento y afecte directamente el tiempo de entrega de las mercancías en su lugar de destino.

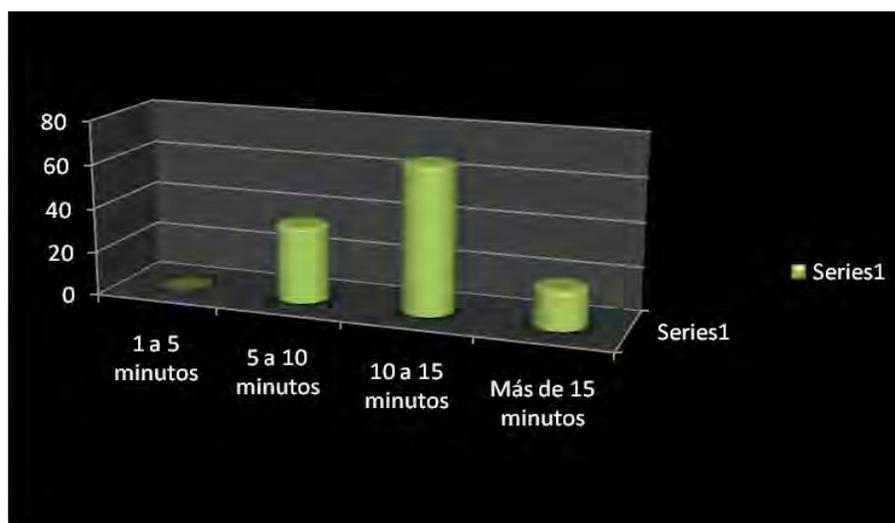
En un porcentaje poco significativo del 14% se observa la logística ya que para los encuestados a pesar de constituirse en una ventaja porque la misma no se considera complicada al mismo tiempo puede verse obstruida por la falta de comunicación entre aduanas que genera demora en el proceso de verificación documental y física externa.

Un 7% opinan que el proceso en algunas ocasiones dificulta el flujo adecuado del tránsito debido a que los procedimientos operativos, en general, no disponen de la agilidad necesaria, los mismos requieren de disposiciones administrativas complementarias y no tienen suficiente afinidad o similitud en los aspectos operativos que inciden directamente en los costos y por lo tanto en la competitividad.

Finalmente el 5% de los encuestados manifiestan otros aspectos tales como: los paros que se presentan por parte de la Asociación de Colombiana de Camioneros ya que mientras los mismos continúen y no se establezca un acuerdo de beneficio mutuo de manera lógica generan que no exista un libre tránsito por los países miembros de la comunidad andina de naciones.

Cada uno de los aspectos que conllevan el transporte de mercancías bajo el régimen del Tránsito aduanero comunitario son parte esencial en el efectivo proceso del mismo a pesar de ser ventajas muchos de ellos se convierten en dificultades toda vez que los actores que intervienen en el mismo crean barrera y por lo tanto generan trabas en el comercio de mercancías por lo tanto se hace necesario que la entidad encargada de fiscalizar y controlar los mismos en las fronteras de cada país miembro mantenga una intercomunicación permanente con los usuarios responsables como son las transportadoras a través de amplias capacitaciones sobre el tema, además de buscar estrategias internas que permitan la agilización del servicio en aduana a fin de fortalecer el libre tránsito de mercancías en la subregión andina⁴¹.

Grafica 33. Tiempos de Espera



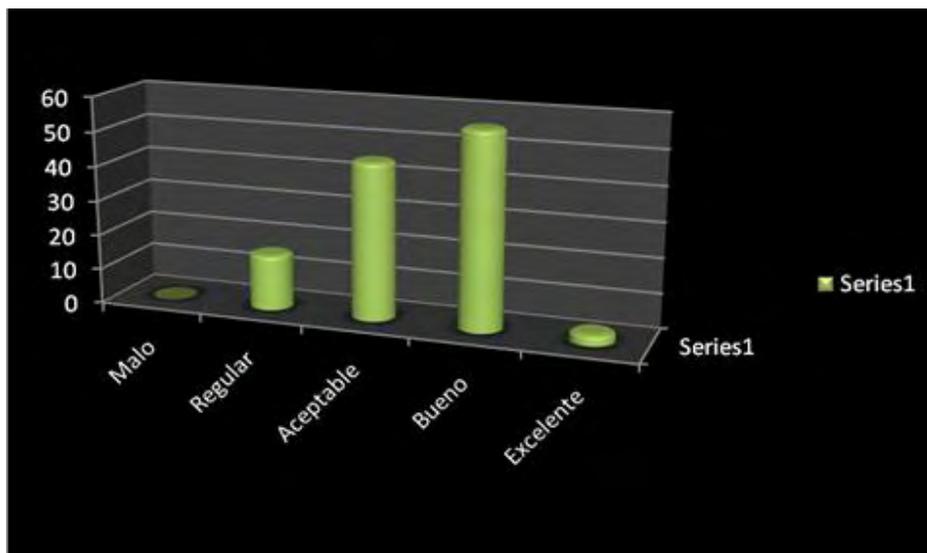
Fuente: Diseño de Modelo de un Sistema Integral de Consulta Asistida para los Usuarios de Comercio Exterior de la Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Ipiales

Análisis: El 56% de los usuarios encuestados ha esperado de 10 a 15 minutos antes de ser atendidos, el 29% de los usuarios encuestados ha esperado de 5 a 10 minutos para ser atendido, sin embargo el 15% de los usuarios han esperado más de 15 minutos en ser atendidos, situación que se considera como preocupante, toda vez que las expectativas en la prestación de servicios por la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales considera como buena una espera de 5 a 10 minutos, las esperas mayores a 15 minutos para la atención

⁴¹ Tomado de: Análisis del Uso del Régimen de Tránsito Aduanero Comunitario Fiscalizado Por la Administración Delegada de Aduanas de Ipiales, por Patricia Ceballos 2007- 2009

en un momento dado, podrían llegar a ser como inoperantes para la imagen de la entidad.

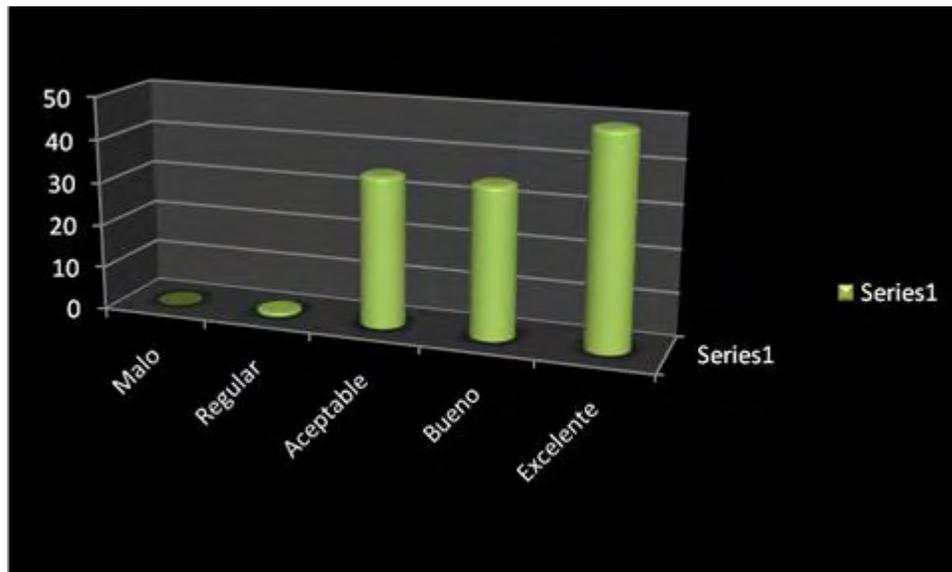
Gráfico 34. Grado en que fue atendido su requerimiento



Fuente: Diseño de Modelo de un Sistema Integral de Consulta Asistida para los Usuarios de Comercio Exterior de la Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Ipiales

Análisis: El 47% de los usuarios encuestados considera que las respuestas al requerimiento de información del usuario fue satisfecho de una manera buena, sin embargo resulta preocupante que el 51% de los encuestados califican la atención a su requerimiento de información como aceptable y regular, lo que nos indica que la mayoría de los usuarios no se encuentran completamente satisfechos con la atención a sus requerimientos.

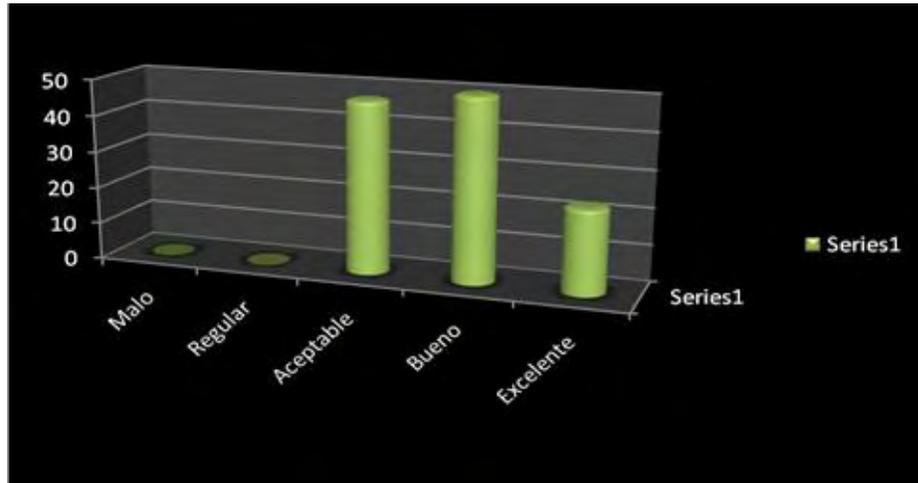
Gráfica 35. Disposición para atender necesidades



Fuente: Diseño de Modelo de un Sistema Integral de Consulta Asistida para los Usuarios de Comercio Exterior de la Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Ipiales

Análisis: Revisada la información obtenida con la respuesta de esta pregunta se puede concluir que el 41% de los usuarios encuestados considera que es excelente la disposición de los funcionarios de la Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Ipiales para atender a los usuarios con sus requerimientos, así mismo cabe destacar que menos del 1% de los encuestados considera que la disposición de los funcionarios es mala o regular.

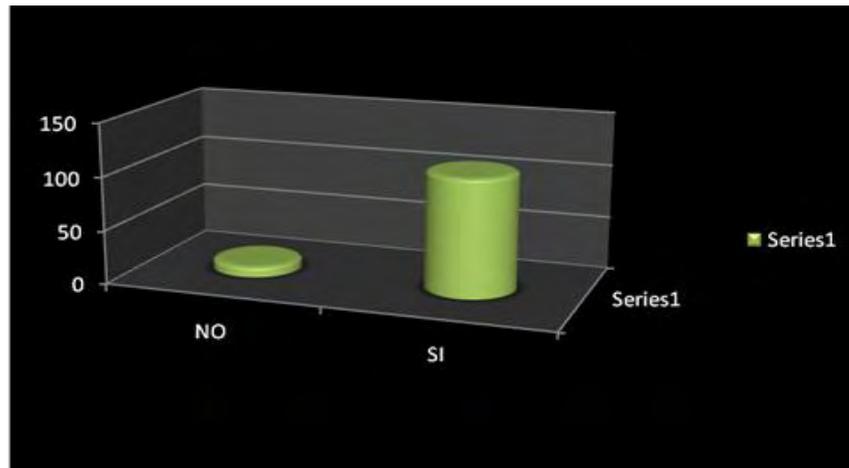
Grafico 36. Personal calificado para prestar el Servicio



Fuente: Diseño de Modelo de un Sistema Integral de Consulta Asistida para los Usuarios de Comercio Exterior de la Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Ipiales

Análisis: el 42% de los usuarios de comercio exterior encuestados consideran que es buena la calificación de los funcionarios de la Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Ipiales para prestar los servicios de gestión y asistencia al cliente, en general respecto a la calificación del personal para la prestación del servicio el 100% de los usuarios encuestados la consideran positiva.

Grafico 37. Disminución de tiempo en la duración de la prestación del Servicio.



Fuente: Diseño de Modelo de un Sistema Integral de Consulta Asistida para los Usuarios de Comercio Exterior de la Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Ipiales

Análisis: El 92% de los usuarios encuestados tienen grandes expectativas frente a la posibilidad de que se disminuya el tiempo de duración de la prestación del servicio de Gestión y Asistencia al Cliente en la Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Ipiales⁴².

Gracias al desarrollo de los primeros objetivos y de los antecedentes tomados de otros proyectos se ha identificado fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas del servicio de atención al usuario en el grupo interno de trabajo (GIT) control carga y tránsitos, dependencia del grupo de Aduanas de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales. Con esta información se procede a realizar una serie de matrices para encontrar estrategias que busquen superar las deficiencias y aprovechar las ventajas que se existan. En esta medida se tiene que:

Fortalezas

- Plan de capacitación de la entidad.
- Condiciones Laborales de los funcionarios de Rumichaca.
- Canales de comunicación óptimos.
- Sistematización de procesos
- Servicios informáticos electrónicos
- Inspecciones aduaneras permanentes

Debilidades

- Falta de personal
- Infraestructura inadecuada
- Demora en la tramitología
- Dirección estratégica
- Desconocimiento de la normatividad
- Actitud del usuario

Después de encontrar las fortalezas y debilidades se puede buscar una estrategia que permita continuar con esas fortalezas del grupo de trabajo y que contribuyen con un buen desempeño y los buenos resultados; y mejorar las debilidades que perjudican las labores de los funcionarios y de este punto de la entidad y que entorpecen el trabajo y el servicio prestado a los usuarios.

Para mejorar el análisis de las fortalezas y debilidades, se utiliza una herramienta de administración básica como es la Matriz de Evaluación de Factores Internos (MEFI), gracias a la aplicación de la misma se identifican los factores críticos para el éxito, se les asigna un peso y una calificación para obtener un ponderado que

⁴² Tomado de: Diseño de Modelo de un Sistema Integral de Consulta Asistida para los Usuarios de Comercio Exterior de la Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Ipiales por Darío Gonzales 2012

evidenciar el tipo de estructura y así diseñar estrategias que permitan atenuar el efecto de las debilidades y utilizar sus fortalezas en pro de la mejora institucional.

Tabla 28. Matriz de Evaluación de Factores Internos (MEFI)

	MATRIS MEFI			
	FACTOR INTERNO CLAVE	PESO	CALIFICACION	PESO PONDERADO
FORTALEZAS	Plan de capacitación	4	0,20	0,8
	Condiciones Laborales	4	0,19	0,76
	Canales de Comunicación	3	0,17	0,51
	Sistematización de procesos	4	0,15	0,6
	Servicios informáticos electrónicos	4	0,16	0,64
	Inspecciones Aduaneras Permanentes	3	0,13	0,39
TOTAL			1	3,7
DEBILIDADES	Falta de personal	1	0,21	0,21
	Infraestructura inadecuada	1	0,19	0,19
	Demora en la tramitología	1	0,17	0,17
	Dirección estratégica	2	0,16	0,32
	Desconocimiento de la normatividad	2	0,14	0,28
	Actitud del usuario	2	0,13	0,26
TOTAL			1	1,43
PROMEDIO TOTAL				2,57

Fuente: La presente investigación 2012

Del total, si están por debajo de 2,5 la organización sería débil en el ambiente interno, si esta por encima muestra una buena posición. Si bien este último escenario es el ideal no significa que no se generen estrategias para mantenerse en ese estado.

Análisis: Después de realizar la matriz (MEFI) del GIT control carga y tránsitos, se puede observar que tiene un promedio total de 2,57 que significa que es un grupo con una posición fuerte a nivel interno, lo cual puede ser resultado de sus buenas relaciones personales y un ambiente laboral óptimo, sin embargo posee también debilidades como una inadecuada infraestructura y carencias en el personal que pueden llegar en un momento dado a deteriorar esa fortaleza del grupo.

También es importante conocer los factores externos que intervienen y son determinantes en la prestación del servicio, para ello se realiza la elaboración de la matriz MEFE (Matriz de evaluación de factores externos) esta matriz permite evaluar factores externos tales como, económicos, sociales, culturales, demográficos, ambientales, políticos, gubernamentales, jurídicos, tecnológicos que afectan o intervienen en el ambiente de la entidad. En esta medida se tiene que:

Oportunidades:

- Acceso Financiero.
- Cooperación Internacional
- Políticas Gubernamentales
- Acuerdo Binacionales
- Contratación
- Ubicación Geográfica

Amenazas:

- Normatividad Cambiante
- Legislación Aduanera de Otros países
- Paros de los transportadores
- Corrupción
- Conflicto Armado
- Contrabando

Tabla 29. Matriz de Evaluación de Factores Externos (MEFE)

	MATRIS MEFE			
	FACTOR EXTERNO CLAVE	PESO	CALIFICACION	PESO PONDERADO
OPORTUNIDADES	Acceso Financiero	4	0,18	0,72
	Cooperación Internacional	4	0,20	0,8
	Políticas Gubernamentales	3	0,17	0,51
	Acuerdos Binacionales	4	0,16	0,64
	Contratación	3	0,15	0,45
	Ubicación Geográfica	3	0,14	0,42
TOTAL			1	3,54
AMENAZAS	Normatividad Cambiante	2	0,16	0,32
	Legislación Aduanera de otros países	2	0,14	0,28
	Paros de los transportadores	1	0,19	0,19
	Corrupción	2	0,17	0,34
	Conflicto Armado	1	0,16	0,16
	Contrabando	1	0,18	0,18
TOTAL			1	1,47
PROMEDIO TOTAL				2,51

Fuente: La presente investigación 2012

Análisis: La clave de la matriz de Evaluación de los Factores Externos consiste en que el valor del peso ponderado total de las oportunidades sea mayor al peso ponderado de las amenazas.

Para la tabla anterior el peso ponderado total de las oportunidades es de 3.54 y de las amenazas es de 1, 47, lo cual establece que el medio ambiente externo es favorable para la entidad. Sin embargo el promedio general no esta por arriba de la media

Después de realizar la metodología correspondiente la calificación promedio fue de 2,51, lo que significa que esta en la media promedio, esto denota una leve debilidad de la entidad en el ambiente externo, esto debido a amenazas tales como los paros constantes de las asociaciones de transportadores, el conflicto armado que vive Colombia y factores muy complejos como lo es el contrabando,

estos factores no son controlables y dificultan un correcto desempeño de las funciones en la entidad.

El resultado de esta matriz proporciona una idea del factor externo como favorable, es así como las amenazas pueden ser contrarrestadas por las oportunidades. Igualmente pesar de ser factores no controlables pero manejables para aprovechar esas oportunidades y evitar y contrarrestar las amenazas.

Con relación a las oportunidades se resalta la Cooperación Internacional y los Acuerdos Binacionales que son políticas del Gobierno que facilitan el intercambio comercial y permiten agilizar los procesos de tramitología para los diferentes modalidades del comercio exterior entre estos los tránsitos aduaneros,

Teniendo en cuenta los resultados arrojados por la MEFI y la MEFE en concordancia con la búsqueda de mecanismos que permitan identificar expectativas actuales y futuras de los usuarios actuales es necesario determinar coherencia con las políticas institucionales del servicio, así mismo los responsables de la aplicación de dichas normatividades y una estrategia que haga esto posible.

Matriz de análisis de debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas (DOFA). El método empresarial DOFA es una herramienta generalmente utilizada en el ámbito de la planeación estratégica, su finalidad es determinar el desempeño de la organización ante una situación crítica específica que está afectando el funcionamiento de la entidad.

El análisis DOFA en conjunto con otros estudios complementarios como son la MEFI y MEFE entre otros métodos de diagnóstico empresarial, permite presentar un panorama general de la entidad del medio en el cual se desempeña y también contribuye para la toma de decisiones en temas de elevado impacto para la entidad.

En base a lo anterior y teniendo en cuenta el análisis y desarrollo de las matrices de evaluación de factores internos y externos se establecieron las siguientes variables para el desarrollo de la matriz DOFA:

FORTALEZAS INTERNAS

- ✓ Plan de capacitación de la entidad.
- ✓ Buenas Condiciones Laborales.
- ✓ Servicios informáticos electrónicos
- ✓ Inspecciones aduaneras permanentes

DEBILIDADES INTERNAS

- ✓ Falta de personal
- ✓ Infraestructura inadecuada
- ✓ Demora en la tramitología
- ✓ Dirección estratégica

OPORTUNIDADES EXTERNAS

- ✓ Cooperación Internacional
- ✓ Políticas Gubernamentales
- ✓ Acuerdo Binacionales
- ✓ Contratación

AMENAZAS EXTERNAS

- ✓ Normatividad Cambiante
- ✓ Paros de los transportadores
- ✓ Conflicto Armado
- ✓ Contrabando

A continuación, se presentan los resultados de la matriz (tabla 30) y las estrategias establecidas para cada una de las relaciones encontradas entre fortalezas y oportunidades (FO), fortalezas y amenazas (FA), debilidades y oportunidades (DO) y debilidades y amenazas (DA).

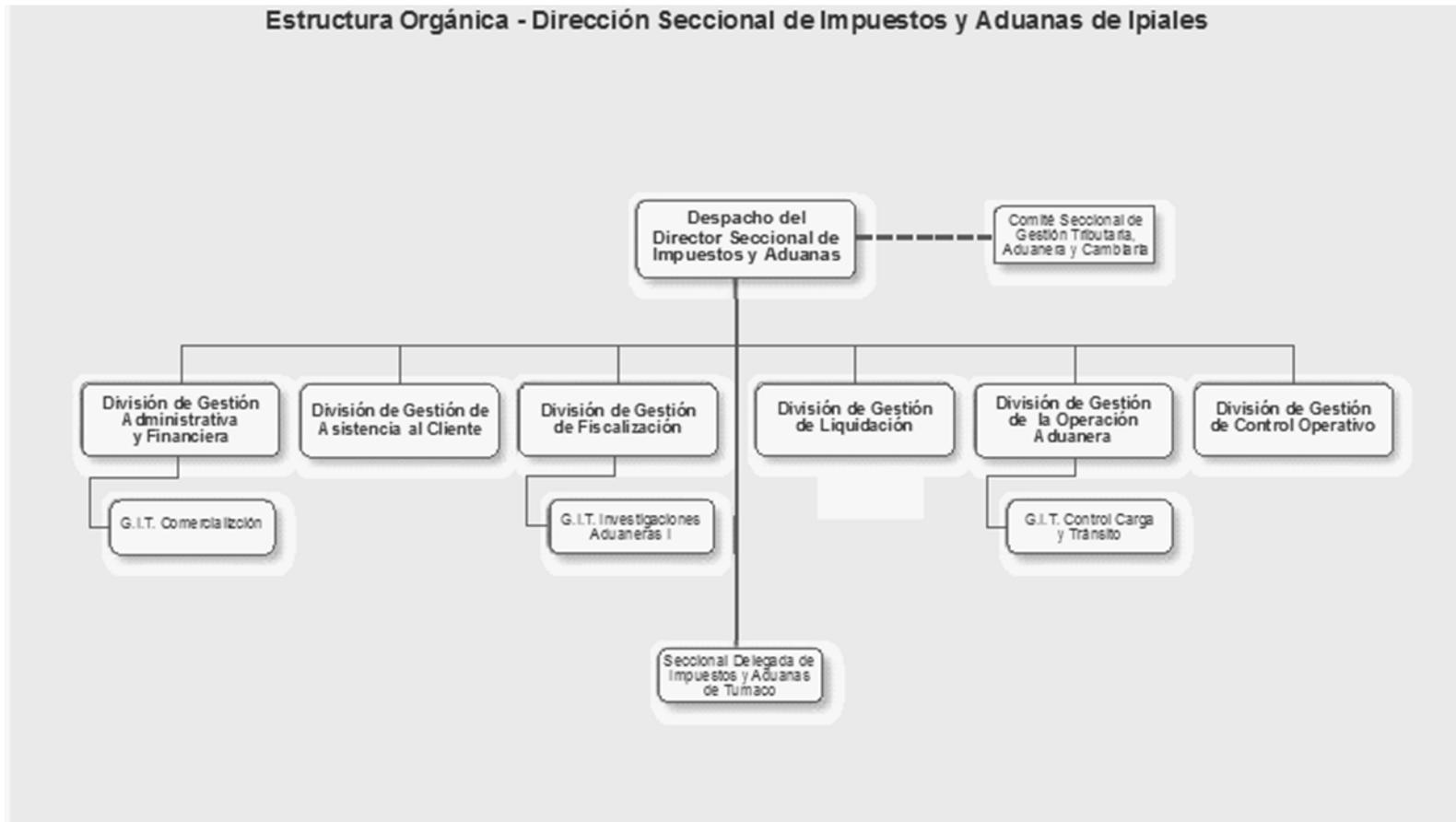
Tabla 30. Matriz de análisis de debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas

MATRIZ DOFA		
	FORTALEZAS	DEBILIDADES
	1. Programa de Capacitación 2. Buenas condiciones laborales 3. Servicios Informáticos Electrónicos 4. Inspección Aduanera permanente	1. Carencia de Personal 2. Infraestructura deficiente 3. Demora en trámites 4. Dirección estratégica
OPORTUNIDADES 1. Cooperación Internacional 2. Acuerdo Binacionales 3. Contratación 4. Políticas Gubernamentales	ESTRATEGIAS FO F1, F2 y O3: Continuar con el programa de capacitación de la entidad que permite que el personal contratado este en capacidad de presar un servicio adecuado. O1 y F3: Optimizar los servicios informáticos apoyados en la cooperación internacional implementando modelos existentes con buenos resultados. F4 y P4: Utilizar las políticas del gobierno que mantienen estándares para continuar con las inspecciones y prevenir infracciones aduaneras.	ESTRATEGIAS DO D1 y O3: Acudir a las políticas de contratación de la entidad para incorporar nuevos funcionarios. O2 y D3: Aprovechar acuerdos comerciales como la CAN para agilizar los procedimientos aduaneros. D4 y O4: Crear canales de comunicación más eficientes que ayuden a la dirección a impartir las políticas gubernamentales.
AMENAZAS 1. Paros Constantes 2. Conflicto Armado 3. Contrabando 4. Normatividad Cambiante	ESTRATEGIAS FA F4 y A3: Seguir con las inspecciones aduaneras tratando de minimizar el contrabando. A4 y F1: Hacer capacitaciones a los usuarios sobre la normatividad y sus cambios.	ESTRATEGIAS DA D2 y A1: Mejorar la infraestructura de la entidad con ello se mejoran las condiciones y se evitan paros. D3 y A4: Tratar de evitar los errores en los documentos que demoran los procedimientos con programas de capacitación.

Fuente: El presente trabajo 2012

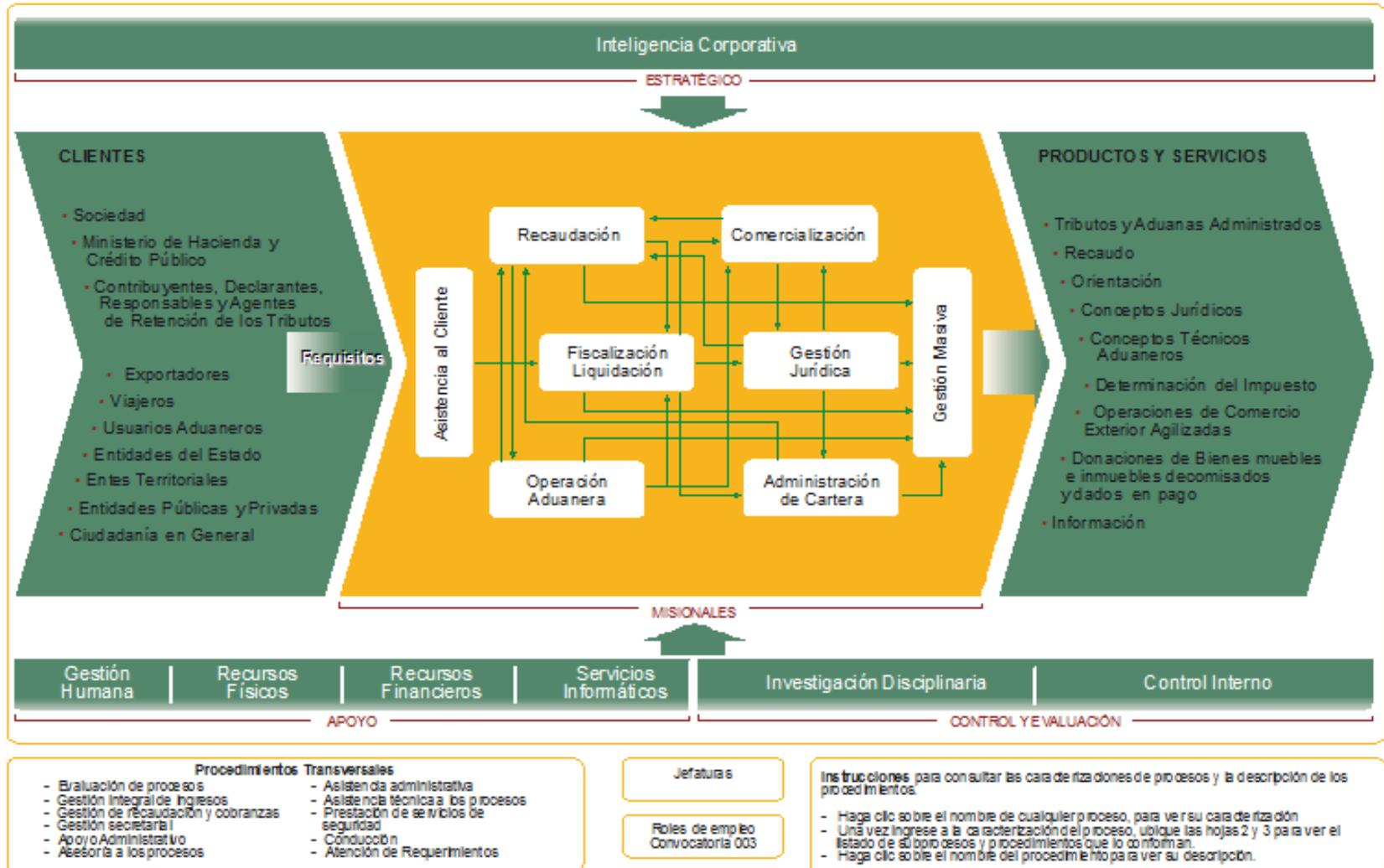
Teniendo en cuenta los resultados que muestran las matrices de gestión y en concordancia con la búsqueda de mecanismos que permitan identificar expectativas actuales y futuras de los usuarios se hace necesario definir la coherencia con las políticas institucionales del servicio, los responsables de la aplicación de la normatividad y consigo una estrategia que haga esto posible (ver gráficos 28 organigrama institucional y el gráfico 29 mapa de procesos)

Grafico 38. Organigrama institucional



Fuente DIAN

Gráfico 39. Mapa de procesos



Fuente DIAN

7.3.1 Situación Interna. Gracias a las encuestas, las entrevistas y la observación directa puede indicarse que se presentan diferentes niveles de satisfacción en los funcionarios de Rumichaca con respecto a aspectos tales como el programa de capacitación de la entidad, esto se refleja en una mayoría de satisfacción de los funcionarios, que promueven este mecanismo como una fuente de eficiencia en sus puestos de trabajo; igualmente se presenta como una fortaleza las condiciones laborales, esto gracias a aspectos como la relaciones interpersonales, la colaboración entre funcionarios y sentirse parte de un equipo de trabajo ayudando a mejorar la eficiencia y sacar adelante los trabajos propuestos; así mismo se presentan buenos niveles de satisfacción con respecto a las herramientas informáticas con las que cuenta actualmente la DIAN y que se denota los cambios que se han presentado en los últimos tiempos, a causa de la demanda de unas herramientas que pudieran agilizar los tramites y procedimientos, igualmente con la facilidad de acceder a estas herramientas y del manejo de las mismas; finalmente se denota la satisfacción es las inspecciones aduaneras ya se dan como un control permanente para los usuarios, y como funcionarios como un mecanismo que ayuda a prestar un mejor servicio. Sin embargo también se presentan insatisfacción en diversas áreas del trabajo y se presentan como debilidades del grupo, como la carencia de personal para desempeñar las funciones en el grupo de trabajo; de igual forma existe inconformidad con respecto a la infraestructura del lugar y en lo obsoleto de los equipos informáticos que debilitan la prestación del servicio; también se presenta inconformidad en la demora de los tramites y en la dirección estratégica.

7.3.2 Situación Externa. A partir de los antecedentes tomados puede indicarse en primera medida que los aspectos más relevantes para utilizar los tránsitos aduaneros son por logística y agilidad de los procedimientos, seguido de la normatividad y los beneficios que conlleva esta modalidad, en cuanto al conocimiento que tienen los usuarios sobre el tema el resultado fue positivo demostrado por el porcentaje arrojado, sin embargo, todavía existen algún tipo de dificultades que pueden ser subsanados con mayor capacitación que es otro punto que tiene a favor la entidad, puesto que los resultados esperados fueron muy buenos en cuanto a capacitaciones hechas por la entidad hacia los usuarios no quiere decir que sea suficiente ya que la satisfacción no completa. Otro aspecto a tener en cuenta es los aspectos que dificultan el uso de los tránsitos aduaneros donde el mayor porcentaje lo obtuvo las demoras en los trámites debido a que el servicio es prestado por un solo funcionario quien además es el que se encarga de las inspecciones, esto deteriora el servicio, así mismo, el incremento de requisitos hace tortuoso el procedimiento para los usuarios así como también la infraestructura vial y los continuos paros que se presentan en este punto de la entidad.

En cuanto al servicio los resultados son aceptables pero ameritan mejoría, los tiempos de espera tienden a incrementarse para lo cual debe tomarse medidas, en

cuanto a si los requerimientos fueron atendidos los resultados son buenos pero un alto porcentaje lo considera aceptable por lo tanto es obligación de la entidad buscar la excelencia de los servicios para lo cual deben proponerse estrategias que logren esta meta. En cuanto a la disposición de los funcionarios los resultados fueron muy buenos ya que un gran porcentaje lo considera excelente por lo que denota que las posibles deficiencias no se dan por los funcionarios que cuentan además con buenos resultados en cualificación, si no por el ciclo del sistema o por otros factores.

7.3.3 Políticas. La DIAN tiene establecidas diversas políticas en el marco de su misión y visión, que van encaminadas a la excelencia de sus operaciones, re direccionar la entidad al servicio, consolidar la legitimidad y la autonomía de la entidad, contribuir a la competitividad del país entre otras.

7.3.4 Operador (Responsable). En cada división de la DIAN existen oficinas encargadas de velar por el cumplimiento de las actividades propuestas por la entidad, para este trabajo se tubo en cuenta las oficinas directamente relacionadas con la fortaleza o debilidad y el mecanismo a desarrollar para que sea el responsable de llevar a cabo dichas estrategias.

7.3.5 Estrategia. Los mecanismos que se implementan para el caso de las fortalezas es continuar con las labores que han dado buenos resultados obtenidos hasta ahora; para las debilidades si se recomienda reforzar las estrategias que se han venido manejando hasta ahora y poner en marcha las recomendaciones propuestas en este trabajo.

A continuación se presenta un cuadro donde se describe las estrategias mas sobresalientes, así como también las políticas que están directamente relacionadas con las mismas, el operador responsable de aplicar las estrategias y el mecanismo recomendado para sacar adelante el propósito de la excelencia del servicio.

Tabla 31. Cuadro de Estrategias para identificar requerimientos.

ESTRATEGIA	POLÍTICAS DE LA DIAN	RESPONSABLE	MECANISMO
1. Programa de capacitación al personal.	La DIAN capacitará permanentemente a los empleados públicos con miras a garantizar la óptima prestación del servicio.	Oficina Gestión Humana, de la DIAN.	Continuar con las capacitaciones a los funcionarios en aspectos relacionados con la atención a los usuarios, para ello la administración debería encargarse de programar seminarios, conferencias, charlas, debates entre otras actividades que contribuyan a aclararles a los empleados la importancia que tiene dicho tema para el mejoramiento organizacional, ya que de la buena prestación del servicio depende la imagen de la entidad.
2. Buenas condiciones laborales.	La DIAN contará con los líderes cuya visión y proyección que le permita a la entidad aprovechar las competencias y calidad de las personas, la construcción del conocimiento individual y	Oficina de Gestión Humana de la DIAN.	Continuar con los programas de capacitación y los programas culturales que ofrece la entidad como las pausas activas, tardes de recreación entre otras, con el propósito de seguir

	colectivo, propiciar relaciones interpersonales e interinstitucionales asertivas así como administrar los recursos de manera óptima, todo orientado al aseguramiento de la misión, al logro de los objetivos estratégicos, al desarrollo y administración de las personas a su cargo y al favorecimiento del clima laboral.		obteniendo buenos resultados en las relaciones humanas contribuyendo a un buen ambiente laboral, que se refleja en mayor productividad.
3. Servicios informáticos electrónicos	Continuar con la implementación de servicios informáticos electrónicos cuya respuesta satisfaga las necesidades y expectativas de los clientes internos y externos, así como, las disposiciones legales en materia de competitividad, productividad y el programa de gobierno en línea.	Oficina de Servicios informáticos de la DIAN.	Seguir con los adelantos que se han venido presentando en materia de herramientas informáticas, haciendo énfasis en la capacitación del personal y los usuarios, para que hagan un mejor uso de estas herramientas y seguir con los programas de divulgación para concientizar a los usuarios de sus obligaciones.
4. Inspección aduanera permanente	Agilizar los procedimientos de comercio exterior e incrementar la	División de Gestión de la operación Aduanera.	Continuar con los controles de inspección aduanera, con el

	<p>efectividad de los controles aduaneros, a partir de la racionalización de trámites, la aplicación de técnicas de inspección no intrusivas y de otros instrumentos tecnológicos de seguimiento y control.</p>		<p>propósito de disminuir el porcentaje de mercancía que ingresa al territorio nacional en forma ilegal, o sin contar con todos los requerimientos exigidos por la ley de igual forma realizar una ardua inspección para las mercancías que salen de nuestro país verificando que estén bajo todas las condiciones y bajo la legalidad que corresponde.</p>
<p>5. Carencia de personal.</p>	<p>En los procesos de selección, permanencia, movilidad desvinculación y en general de desempeño de los empleados públicos de la DIAN prevalecerán requisitos técnicos y de competencias de cada empleo en cada proceso; igualmente la valoración del desempeño responderá a criterios medibles que permitan reconocer el cumplimiento, el aporte personal e</p>	<p>Oficina de Gestión Humana de la DIAN.</p>	<p>Aumentar el personal de trámites en al menos 2 funcionarios para satisfacer las carencias presentadas en el grupo de trabajo, donde se presentan muchos trámites que saturan a un solo funcionario, demorando los procedimientos, produciendo malestar a los usuarios de los servicios.</p>

	institucional así como las necesidades individuales de mejoramiento.		
6. Infraestructura inadecuada.	Las herramientas a través de las cuales se suministra el servicio cuenta con una adecuada infraestructura, locativa, tecnológica y de comunicaciones.	Oficina de Recursos físicos de la DIAN.	Mejorar las instalaciones y equipos, como por ejemplo comprar una eficiente planta eléctrica, adquirir un equipo mas completo y nuevo de computo y organizar un adecuado lugar para el archivo del GIT control carga y tránsitos, con el fin de optimizar el servicio que se presta en este punto de la entidad.
7. Demora en trámites.	La DIAN presta un servicio ágil, confiable, oportuno, efectivo y con criterio unificado a los clientes internos y externos para el cumplimiento de la norma que integran el sistema tributario aduanero cambiario y administrativo consolidado la ética del servicio al interior de la entidad mediante el uso de tecnologías de información y comunicación.	Oficina de Inteligencia Corporativa de la DIAN.	Mejorar los servicios minimizando la tramitología o sistematizando ciertos procedimientos, que se presentan en gran cantidad continuamente resultando en muchas fallas que demoran los procesos perjudicando a los usuarios.
8. Dirección estratégica.	Corresponde a cada uno de los	Oficina de control interno	Mejorar la dirección estratégica central

	responsables de los procesos institucionales el mejoramiento continuo del control interno, su evaluación y regulación, en concordancia con la ley, las políticas gubernamentales y el direccionamiento estratégico.	de la DIAN.	del GIT control carga y tránsitos, en cuanto a la toma de decisiones, ejerciéndola con mayor participación del personal, con reuniones permanentes y control interno de satisfacción, teniendo en cuenta las necesidades reales y las solicitudes de los usuarios.
--	---	-------------	--

Fuente: El presente proyecto 2012

Gracias a la identificación de las estrategias se requiere establecer un plan de acción que permita que su realización sea posible en un plazo determinado y así pueda evaluarse, no solo por el equipo de trabajo, sino generar un espacio para que los usuarios realicen un tipo de veeduría frente al servicio.

7.4 CAPITULO IV: ELABORACIÓN DE UN PLAN DE ACCIÓN QUE BUSQUE SUPERAR LAS DEFICIENCIAS DEL SERVICIO AL CLIENTE QUE SE PRESENTAN EN LA MODALIDAD DE TRÁNSITOS ADUANEROS INTERNACIONALES

Después de aplicar las herramientas de estudio para el análisis de los objetivos de la presente investigación y una vez establecidas las estrategias, las cuales van a ayudar a los directivos de la administración a tomar medidas que permitan mejorar el servicio y la atención que se presta actualmente a los usuarios. Se describen en orden de importancia:

- Incorporar nuevos funcionarios para el Grupo Interno de Trabajo control carga y tránsitos con la finalidad de mejorar las condiciones del servicio y evacuar con mayor prontitud todos los procedimientos que se presentan a diario.
- Capacitar a los funcionarios en aspectos relacionados con la atención a los usuarios, para ello la administración debería encargarse de programar seminarios, conferencias, charlas, debates entre otras actividades que contribuyan a aclararles a los empleados la importancia que tiene dicho tema para el mejoramiento organizacional, ya que de la buena prestación del servicio depende la imagen de la entidad.

- Proporcionar mejores condiciones de infraestructura y mejores equipos de computo ya que los que hay son obsoletos para toda la cantidad de tramites que se manejan diariamente, además realizar la compra de una nueva planta eléctrica porque la existente es insuficiente para todos los equipos que se utilizan en este punto estratégico de la DIAN.
- Agilizar la ejecución de trámites y la solución de los inconvenientes que tenga los usuarios, capacitándolos en el manejo adecuado de las nuevas tecnologías.
- Promocionar los medios de información con los que cuenta la entidad a través de las carteleras y lo puntos estratégicos de la entidad y realizar campañas para enseñarle a los usuarios el correcto funcionamiento de las herramientas informáticas vitales en la misión de la DIAN y vital para los usuarios por la información que contienen dichas herramientas, en su función cotidiana.
- Conocer las expectativas de los usuarios a través de la aplicación esporádica de encuestas, sondeos entre otras herramientas.
- Concientizar a los usuarios sobre el perjuicio que causa a la nación la evasión de impuestos y el incumplimiento de la normatividad establecida por la DIAN y el gobierno nacional, para ello la administración debe organizar con sus funcionarios y usuarios conferencias que expliquen causas y consecuencias que trae no acatar las normas estipuladas por la ley.
- Mejora continua en los procedimientos, la prestación del servicio y políticas del servicio, realizando un control permanente del plan de mejoramiento, tratando de lograr la excelencia del servicio.

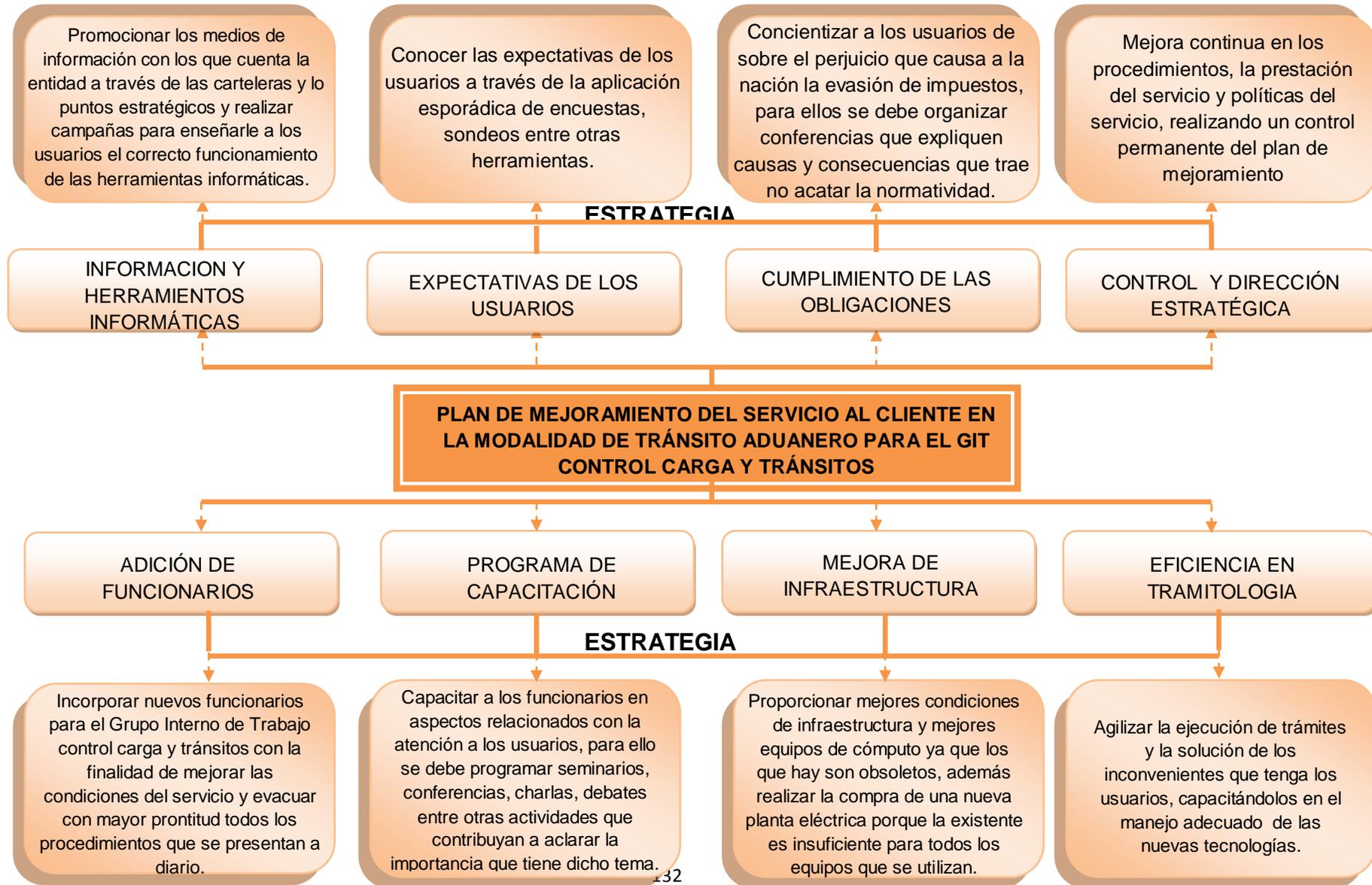
7.4.1 Contenido Técnico del Plan de Mejoramiento. El Plan de mejoramiento es una herramienta orientadora para mejorar la calidad de los servicios prestados directamente al usuario por el GIT control carga y tránsitos.

La modalidad en general implicó atender aspectos de calidad de atención básicamente en el Grupo Interno de trabajo control carga y tránsitos, sin embargo puede ser utilizado a nivel de toda la Entidad con el propósito de mejorar en el acceso a la información, concientización, compromiso, capacitación y en general, en todos los aspectos referentes a la adecuada atención que se les preste a los usuarios.

A través de este plan se pretende establecer una serie de estrategias o pautas que permitan detectar las principales debilidades que posee el Grupo Interno de trabajo control carga y tránsitos, en lo relacionado al servicio que actualmente se les presta a los usuarios. Esto con el propósito de crear alternativas que permitan solucionar las fallas encontradas y poder satisfacer plenamente las expectativas de los usuarios y mejorar la imagen de la Entidad.

Teniendo en cuenta el análisis realizado en el Grupo Interno de trabajo control carga y tránsitos de Ipiales, se llegó a establecer que el Plan de mejoramiento para la Atención a usuarios estará conformado por las siguientes etapas: incorporar nuevos funcionarios, capacitación del talento humano para una adecuada atención al público, Mejora en la infraestructura del grupo, Mejorar en la calidad de la información y el uso de las herramientas informáticas, Conocer las expectativas de los usuarios, concientizar a los usuarios de la importancia del cumplimiento de sus obligaciones y Mejora en la calidad técnica del servicio.

Gráfico 40. Flujo grama del plan de mejoramiento del servicio al cliente en la modalidad de tránsitos aduaneros para el GIT control carga y tránsitos.



7.4.2 Etapas del Plan de Mejoramiento Para Atención a los Usuarios

7.4.2.1 Aumento de funcionarios. Esta etapa estará orientada al incremento de los funcionarios del grupo de trabajo ya que los funcionarios existentes no se dan abasto para la cantidad de trámites que se presentan diariamente, con exclusividad en los tránsitos aduaneros.

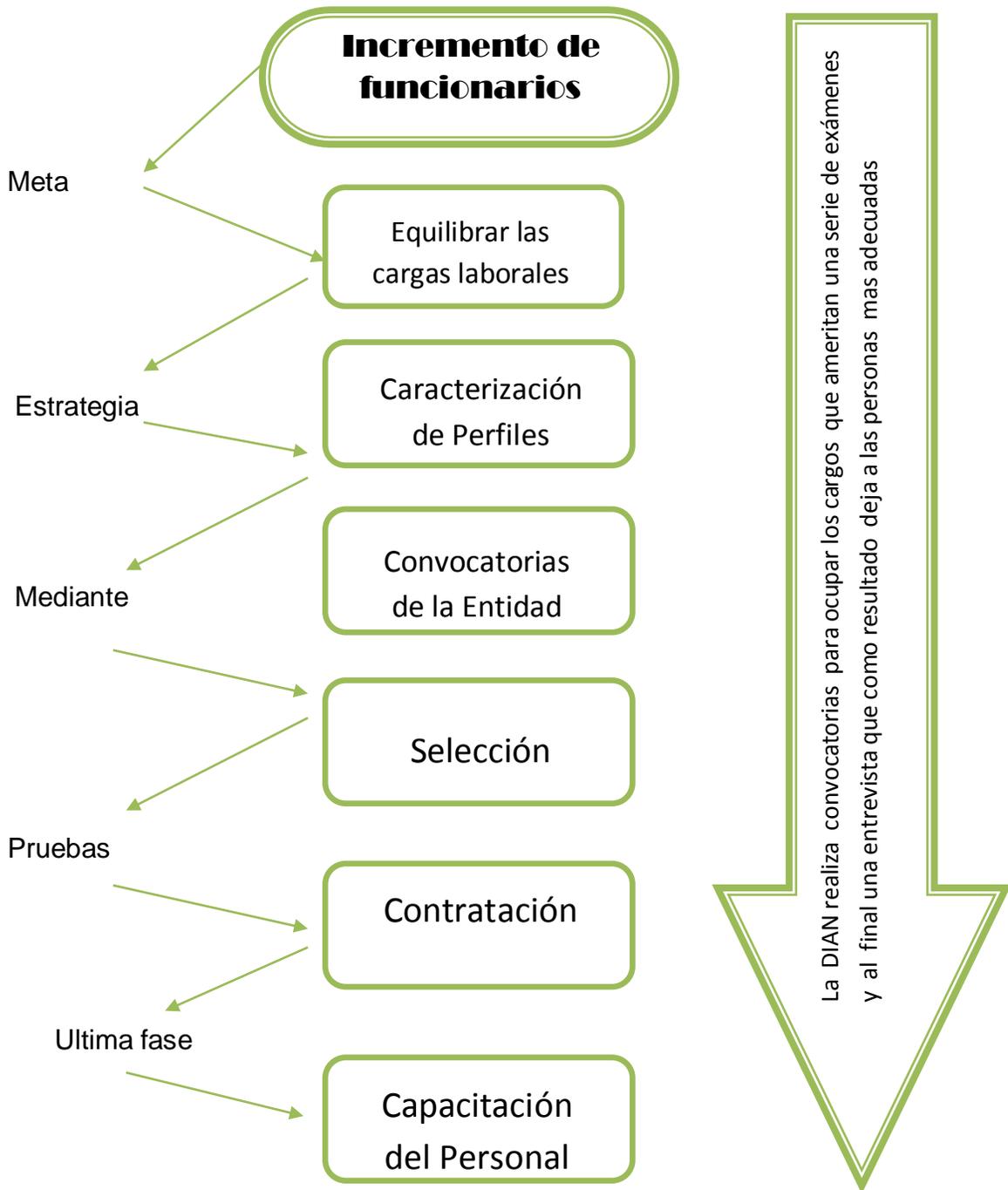
En promedio se presentan entre 15 y 20 tránsitos diarios de los cuales 5 tránsitos son de la modalidad de autorizados, 3 finalizados, 8 tránsitos de llegada y 4 de la modalidad de salida aproximadamente. Los tiempos varían por modalidad, así tenemos que los autorizados demoran en promedio 40 minutos, así que sólo en los tránsitos autorizados el funcionario de la DIAN demoraría aproximadamente más de 4 horas. Por otro lado los tránsitos finalizados que provienen de Perú demoran 30 minutos que aproximadamente para el flujo de tránsitos serían 1 hora y media. Para los tránsitos de llegada y salida que son los de mayor flujo, el funcionario encargado de los tránsitos demora aproximadamente entre 15 y 20 minutos por cada uno, así que tenemos que en total demoraría 3 horas. En total para un día con el promedio normal de tránsitos el funcionario demoraría más de las horas laborales, teniendo en cuenta que las labores de archivo también debe realizarlas el mismo funcionario y que debe realizar los reportes semanales y los informes de salida de los tránsitos a las aduanas de paso en Colombia.

Teniendo en cuenta esta información y los tiempos de los trámites de los tránsitos, justifica y demanda la necesidad de otro funcionario que apoye las labores diarias del único funcionario que existe, ya que a pesar de gran flujo de tránsitos, se los puede atender a todos, sin embargo la calidad de atención a los usuarios se ve drásticamente alterada por la falta de tiempo y el estrés que se maneja en este puesto de trabajo y aunque se puede garantizar el servicio, no se puede garantizar excelencia del mismo.

Otro funcionario para los tránsitos significa fluidez y eficiencia en los trámites, así dos funcionarios podrían repartirse el trabajo, uno se dedicaría a los tránsitos de entrada y salida; y el otro funcionario se dedicaría a los tránsitos autorizados y los de Perú. Se esperaría que ese nuevo funcionario este trabajando para el siguiente año, un plazo de 6 meses para que llegue y 1 mes para que se ponga al día y se empape de los asuntos de los tránsitos además de las labores de archivo.

El siguiente gráfico muestra en resumen la meta a alcanzar, la estrategia para lograrlo y el tiempo en el que se pretende alcanzar la medida propuesta.

Gráfico 41. Incremento de Funcionarios



Fuente: El presente trabajo 2012

La definición del talento humano idóneo es vital para el logro de los resultados e impactos esperados y en general para el éxito de toda entidad y empresa. Por

esta razón se debe destinar el tiempo y los recursos necesarios que permitan la vinculación de profesionales comprometidos.

- Convocatoria: esta es realizada por la entidad y se adelanta una divulgación de los puestos de trabajo por medios de comunicación como internet
- Selección: se realiza según el cumplimiento de los requisitos exigidos sumado a un proceso de entrevista
- Contratación: se da bajo todas las exigencias legales
- Capacitación al personal: se establecen los protocolos de gestión a seguir.
- Caracterización de perfiles: se tendrá en cuenta la formación y experiencia para la realización óptima de las funciones, los cargos son:

7.4.2.2 Capacitación del talento humano para una adecuada atención al público. Los funcionarios de GIT control carga y tránsitos al igual que los otros funcionarios de la DIAN trabajan en un marco de valores corporativos, con respeto, amabilidad, compromiso, ética entre otros, tratando de brindar un buen servicio a sus clientes institucionales o usuarios. Además la entidad capacita permanentemente a sus funcionarios para que estén enterados de las novedades que se presentan constantemente. Sin embargo la capacitación no tiene en cuenta la prestación del servicio que es un tema muy importante, debido a ello se considera pertinente continuar con el programa de capacitación de la entidad haciendo énfasis en la calidad del servicio al usuario.

Es necesario por esto medir el grado de preparación del Talento Humano que se encarga de atender todos los asuntos relacionados con trámite Aduanero y en general con todas los asuntos de interés para los usuarios. Ello implica contemplar actividades vinculadas con la capacitación del Talento humano en las siguientes áreas:

Capacitación en Atención a Usuarios: Dirigida a quienes atienden al público tanto de manera personal como telefónicamente. Se debe tener en cuenta que en este punto de la entidad no existe un solo funcionario para esta tarea, por cuanto todos tienen contacto directo con los usuarios, ello conlleva a implementar medidas para que todo el personal del grupo esté capacitado para una buena atención y para atender situaciones que puedan llegar a ocurrir.

Capacitación en Gestión de la Calidad. Orientada a la planificación, implantación y evaluación de sistemas que permitan determinar la política de la calidad, los objetivos y las responsabilidades en términos de planificación de la calidad, aseguramiento y mejoramiento del servicio que se está prestando, ya que aunque actualmente se cuenta con el sistema de quejas, reclamos y sugerencias este no es manejado adecuadamente debido a la falta de tiempo y

de personal para que ejecute dicha labor.

Las capacitaciones se realizan permanentemente, sin embargo en la atención del usuario no se han dado, se aconseja realizar 3 capacitaciones semestrales al talento humano de la entidad en temas relacionados con el servicio al cliente, con ello se espera que los funcionarios estén capacitados en este tema tan fundamental.

A continuación se presenta una tabla que muestra la programación de capacitaciones para el año 2013, los temas a tratar y su contenido programático, seguido de los objetivos a alcanzar con el total de las capacitaciones y el lugar donde se pretende realizar la programación. Hay que tener en cuenta que no se dio un día específico puesto que el personal de Rumichaca no puede ausentarse en su totalidad de las instalaciones de la entidad, ya que deben garantizar el servicio en todo momento, por lo tanto hay que dividir el grupo para que asistan en días diferentes y puedan cumplir su labor.

Tabla 32. Plan de Capacitación de los Funcionarios

Plan de Capacitación Anual para el personal del GIT control carga y tránsitos				
Actividad	Contenido	Objetivos	Lugar	Mes
Normatividad del Servicio	Norma ISO 9001-2000	1. Establecer el diagnóstico inicial de las habilidades de servicio al cliente de los funcionarios	Auditorio DIAN Ipiales	Enero
	Decreto 4110 de 2004, Por el Cual se Reglamenta la Ley 872 De 2003 y se Adopta La Norma Técnica De Calidad En La Gestión Pública NTCGP 1000:2004			Enero
	Resolución 1131 de 2008			Febrero
	Resolución 01094			Febrero
Capacitación en Temas de Gestión Pública	Sistemas de Gestión de Calidad	2. Entrenar al personal asistente a los talleres en las habilidades requeridas para un mejor desempeño e incremento de la productividad.	Auditorio Banco de la República Ipiales	Marzo
	Evaluación del Desempeño			
	Gestión Documental			
Trabajo en Equipo	¿Porque Trabajar en Equipo?	3. Dar a conocer aspectos teóricos y conceptuales sobre la importancia del servicio al cliente.	Instalaciones DIAN Rumichaca	Abril
	Asignando Tareas a los miembros del servicio			
	El trabajo en equipo como satisfasor de las necesidades de socialización de la tarea	4. Interiorizar en los asistentes la dimensión humana del servicio al cliente como una actitud que se evidencia en los comportamientos cotidianos.		Mayo
El trabajo en equipo y la satisfacción de sus miembros				
Servicio al cliente	Manejo adecuado de Quejas y Reclamos	4. Interiorizar en los asistentes la dimensión humana del servicio al cliente como una actitud que se evidencia en los comportamientos cotidianos.	Instalaciones DIAN Rumichaca	Junio
	La excelencia en el servicio			
	Servicio a clientes basado en la relación interpersonal			
	El logro de la “Experiencia Grata”			Julio
Calidad Total	Transmisión positiva de la imagen corporativa	5. Desarrollar habilidades de servicio al cliente al personal asistente.	Auditorio DIAN Ipiales	Agosto
	Clima Organizacional			
	Información y Comunicación			
	Delegación			
	Desarrollo de los Recursos Humanos			
Mejora continua	Noviembre			

Fuente: El presente proyecto 2012, <http://www.jobmanagementvision.com/programa-capacitacion-servicio-al-cliente.html>, y <http://www.cali.gov.co/publicaciones.php?id=3512>

7.4.2.3 Mejora en la infraestructura. En cuanto a la infraestructura de este punto de la DIAN, se sabe que existe un proyecto a largo plazo para mejorar las actuales condiciones del lugar, hacerlo mas grande, con mejor capacidad para los carros de carga pesada que transitan permanentemente por este lugar, además de un adecuado lugar para realizar las inspecciones aduaneras, puesto que ahora se realizan en bodegas particulares ocasionando mayores costos para las empresas de transporte, inclusive anteriormente las inspecciones se realizaban en la misma vía de paso de los vehículos de carga, lo que ocasionaba trancones y demoras.

Pero lastimosamente las condiciones de infraestructura no solo presentan fallas en ese aspecto, el edificio donde esta ubicada la entidad en Rumichaca no cuenta con las condiciones necesarias para 9 funcionarios que laboran en este punto, sin tener en cuenta que el área de archivo esta en malas condiciones y que también es utilizado como bodega por la policía fiscal aduanera cuando realiza decomisos, deteriorando los archivos de todo el grupo de trabajo que se encuentran en ese lugar.

También hay que hacer énfasis en la mejora de los equipos de computo disponibles, puesto que son obsoletos y debilitan el buen desempeño de las labores de los funcionarios, cuentan con dos fotocopiadoras que están en buenas condiciones y si prestan un servicio confiable, sin embargo solo se cuenta con una impresora para todo el grupo demorando la tramitología porque en se imprimen las planillas de importaciones que son bastantes, los permisos de importación temporal de vehículos para viajeros, los reportes de inspección para exportaciones y las listas de chequeo de los tránsitos, lo que evidencia la falta de una segunda impresora que satisfaga las necesidades del grupo. Por ultimo hay que decir que se cuenta con una planta eléctrica pero que no funciona correctamente ya que cuando se va el servicio de energía eléctrica, los equipos de computo no alcanzan a arrancar con esa sola planta que hay, o si funcionan los computadores, la capacidad de esta planta eléctrica no es suficiente para la impresora, haciendo imposible cumplir con el servicio que se presta en este punto de la entidad. Han existido casos que los mismos usuarios han tenido que cooperar para arrendar una planta eléctrica de mayor capacidad para que se les brinde el servicio. Esta en una evidencia de la falta de equipo para el grupo que en una institución como la DIAN no debería presentarse.

Por lo tanto, se recomienda comprar una nueva impresora de mejores condiciones, así se puede contar con dos impresoras facilitando el trabajo. Se sugiere además, comprar una planta eléctrica de mayor capacidad de arranque para que todos los equipos y las impresoras funcionen a la vez. Los resultados serán inmediatos y se mejorará enormemente la prestación del servicio.

A continuación se muestran figuras que representan el estado real del puente internacional Rumichaca y las Instalaciones de la DIAN en este punto, así mismo, se presentan las imágenes del puente Internacional Simón Bolívar en la ciudad de

Cúcuta y por último se muestra los pasos fronterizos de otros países como Argentina y Chile que denotan grandes diferencias con la actual infraestructura en el paso fronterizo entre Colombia y Ecuador.

Gráfico 42. Puente internacional de Rumichaca



Fuente: <http://www.pacarina.com/radioipiales/la-dian-atendera-las-24-horas-en-rumichaca/>

Gráfica 43. Instalaciones de La DIAN en Rumichaca



Fuente: <http://www.stcolombia.com/portal/f19/viaje-a-montanitas-ecuador-38834/>

Gráfica 44. Puente Internacional Simón Bolívar



Fuente: <http://villanoticias.blogspot.com/2011/08/venezuela-construira-el-puente.html>

Gráfica 45. Paso Fronterizo San Sebastián Argentina-Chile



Fuente: <http://www.panoramio.com/photo/39715349>

7.4.2.4 Mejora en los procesos de trámite para la obtención del servicio.

Se trata de mejorar el proceso vinculado a la obtención del servicio por parte del usuario de la prestación, lo que implica aspectos tales como disminuir:

La cantidad de errores en los documentos de tránsitos, lo que demora el trámite. Para ello se debe asegurarse de brindar una correcta información mediante los medios necesarios de como deben presentar la documentación evitando que se cometan errores, y no devolver los documentos para corregirlos.

Los tiempos de respuesta (tiempo promedio entre la solicitud de un servicio y su prestación), puesto que a pesar de la sobrecarga de trabajo que actualmente existe se debe regir a los lapsos de tiempo establecidos por la Ley, teniendo en cuenta que solo se cuenta con un solo funcionario para los tránsitos y que a pesar del flujo que existe se atiende todos los tránsitos que se presentan en los tiempos estipulados.

Los tiempos de espera (tiempo promedio entre la llegada del usuario a la Entidad y su atención por parte de los funcionarios).

Las siguientes gráficas a continuación muestran el esquema del servicio que se debe seguir para solicitar los servicios en la DIAN Rumichaca específicamente para los tránsitos aduaneros y la gráfica 33 el esquema que sigue también el funcionario de la entidad.

En primer momento de la entrada del usuario aduanero tiene un contacto permanente con el vigilante de la entidad, este le pregunta su necesidad y lo direcciona con el funcionario correspondiente, a continuación el contacto es entre el funcionario y el usuario donde el usuario o el delegado de la empresa de transporte entrega sus documentos para el tránsito aduanero según la modalidad, a continuación debe esperar un turno según el orden de entrega de documentos, dependiendo de ello el tiempo puede oscilar entre 20 minutos hasta más de 1 hora dependiendo de la modalidad del tránsito. Luego el funcionario después de recopilar los tránsitos procede a la inspección aduanera que para el caso específico de Rumichaca debe trasladarse hasta las bodegas autorizadas, puesto que por las condiciones de infraestructura de la entidad no se puede hacer. El siguiente paso es que el funcionario haga la actuación correspondiente en las declaraciones de tránsito aduanero y verifique que los documentos estén correctos y que tengan los vistos buenos de otras entidades cuando se requiere. Finalmente se sube al sistema MUISCA o SIGLO XXI la información requerida. Ya con este proceso realizado los documentos originales son devueltos a los usuarios dejando copia de documento y de cada operación hecha para el archivo de la entidad. Así se procede a despachar el vehículo de carga.

La gráfica 33 se diferencia de la gráfica 32 debido al incremento de dos pasos para el funcionario el cual es recopilar la información y proceder a archivar la documentación, este procedimiento amerita mucho tiempo y cuidado.

Gráfica 46. Esquema actual del servicio para los tránsitos aduaneros para los usuarios.

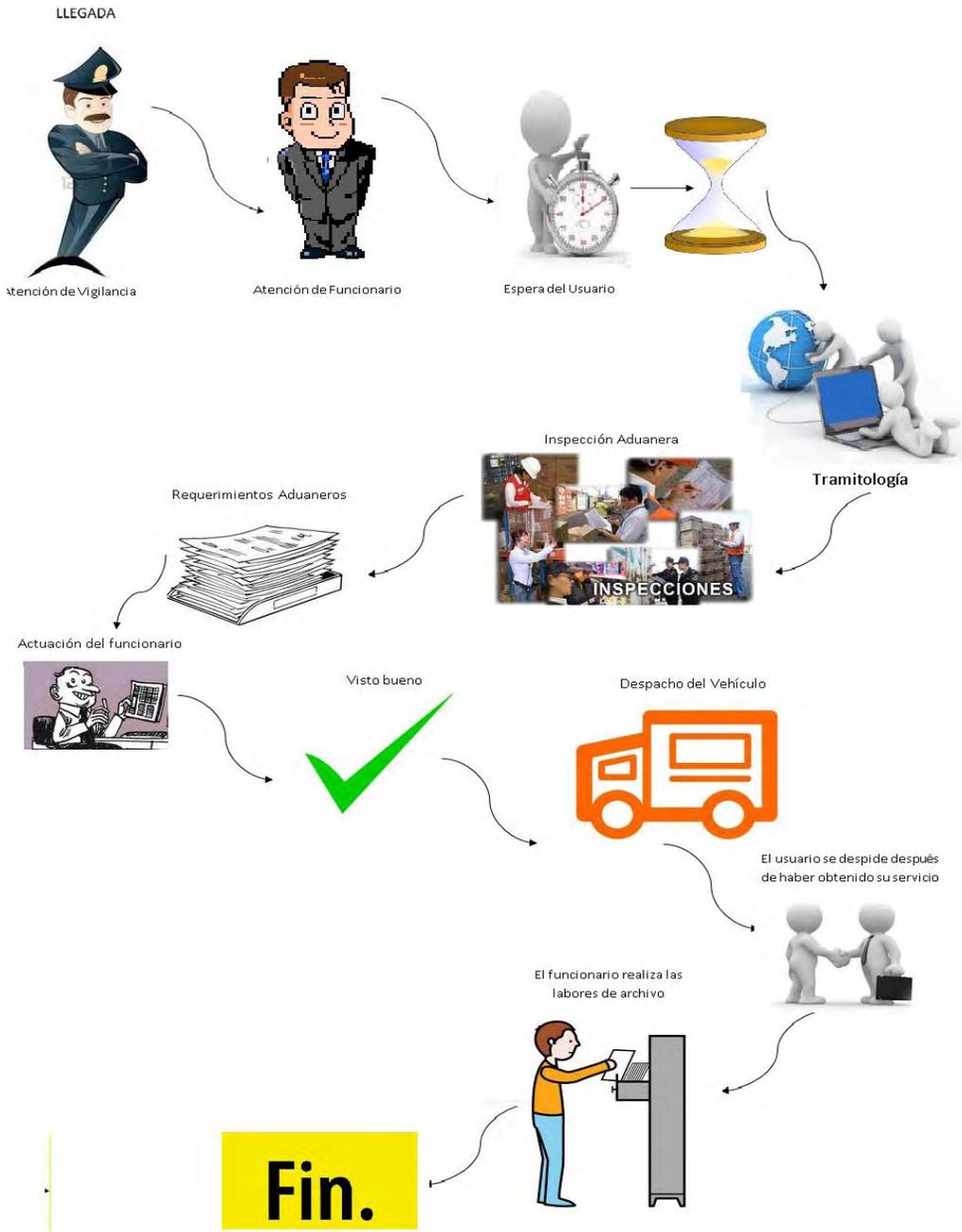


Fuente: El presente trabajo 2012

Se manifiesta una aparente rapidez en la atención del usuario, y de cierta manera así lo es, sin embargo entre la atención y el despacho final los tiempos de espera

son considerablemente largos. Dependiendo la hora de llegada de los documentos para los tránsitos aduaneros hasta su despacho final puede pasar todo un día.

Gráfico 47. Servicio de los tránsitos aduaneros para los funcionarios



Fuente: El presente trabajo 2012

Por lo tanto para mejorar la eficiencia en la tramitología es necesario adoptar ciertas medidas que contengan este fenómeno.

Se propone entonces un horario para realizar la actuación de los tránsitos aduaneros según su modalidad de la siguiente manera

Tránsitos de Salida: de 8 am a 10 am

Tránsitos de Llegada: de 10 am a 12 pm

Tránsitos Autorizados de 1 pm a 4 pm

Tránsitos del Perú: de 4 am a 5 pm

Sin embargo con estas medidas no quiere decir que el grafico del esquema del servicio se vea alterado en etapa, si no más bien los tiempos de espera.

7.4.2.5 Mejora en la calidad de acceso a la información y el uso de herramientas informáticas. Esta etapa esta orientada a brindar a los usuarios toda la información que requieran en materia aduanera tanto de los tránsitos aduaneros, las exportaciones, las importaciones y las importaciones temporales para vehículos. Con la finalidad de dar a conocer a los usuarios los requisitos que deben cumplir, los tiempos de duración de cada tramite, los horarios de atención y otros aspectos que se consideran de interés, tales como:

- Proporcionar la información básica que requieren los usuarios sobre el proceso de tránsitos aduaneros.
- Lograr que el usuario se interese por conocer la normatividad Aduanera y sepa así como actuar legalmente para evitarse futuros problemas.
- Dar a conocer los diferentes medios con los que cuenta la DIAN para atender las opiniones, quejas, reclamos y sugerencias de los usuarios.
- Informar y prevenir al usuario sobre las sanciones que impone la DIAN por el no cumplir las normas estipuladas por la Ley.

Otras Técnicas para el mejoramiento y herramientas informáticas

✓ **Consulta-Telefónicas** La Administración de Aduanas Delegadas de Ipias cuenta con servicio telefónico, la línea 018000-932715 se emplea para la recepción de quejas, reclamos y sugerencias de los usuarios, así como también se encuentran habilitadas otras líneas a las cuales la ciudadanía puede acceder para opinar o presentar cualquier tipo de insatisfacción, sin embargo es necesario que se las promocióne ya que la mayoría de los usuarios no tienen conocimiento de la existencia de las mismas. El grupo de trabajo de Rumichaca también cuenta con una línea telefónica (7733223) a la que los usuarios recurren cuando necesitan información de los trámites que se manejan en este punto. La importancia de esta herramienta de comunicación radica en la información de primera mano que se brinda en este

punto ya que por estar alejada de la administración central, ocurren cambios inesperados que los usuarios únicamente se pueden enterar mediante esta línea telefónica.

✓ **Página Web.** La Administración cuenta con la página Web www.DIAN.gov.co en la cual se encuentra la información básica actualizada de la Entidad, sin embargo es necesario que se de una capacitación para el correcto uso de esta herramienta, así como también de las plataformas informáticas como el MUISCA (Modelo Único de Ingresos, Servicio y Control Automatizado), que son las que utilizan los usuarios directos de Rumichaca, esta plataforma que se utiliza actualmente y que ha tenido reformas, es la herramienta mas importante de los usuarios de la entidad por lo tanto la necesidad de información para el buen uso de la misma⁴³.

Gráfico 48. Pagina Web DIAN



Fuente: DIAN

⁴³ Tomado de: Tomado de: Plan de Mejoramiento para la Atención a los Usuarios del Grupo de Liquidación Aduanera y la Administración de Aduanas Delegada de Ipiales por Erika Díaz 2004

7.4.2.6 Conocer las expectativas de los usuarios. Se pretende conocer que esta pasando con los usuarios de la entidad, conocer sus expectativas, sus necesidades, sus intereses, sus dificultades entre otros, con el fin de saber que fallas o aciertos se están presentando en la prestación del servicio. El conocimiento de las expectativas de los usuarios es una unidad básica para la mejora.

Para tal fin se pretende aplicar encuestas de satisfacción y sondeos periódicamente a los usuarios del servicio y a los funcionarios de la entidad y con ello tener un panorama mas amplio de la situación actual del servicio. Estas actividades se las realizaría 2 o 3 veces por semestre y estaría a cargo de la oficina de asistencia al cliente.

También es recomendable tener una ficha permanente donde se pueda evaluar los aspectos básicos de atención. Esta medida llevará una evaluación permanente que servirá de base para medir la satisfacción de los usuarios.

A continuación se presenta una posible ficha de satisfacción para los usuarios, donde se evalúan aspectos básicos de la atención como si obtuvo la atención esperada, demora en trámites, amabilidad de los funcionarios y satisfacción final del servicio. Hay que tener en cuenta que deber ser una ficha corta, muy básica para que los usuarios no tengan inconvenientes para diligenciarla.

Tabla 33. Ficha de Satisfacción del Usuario

Ficha de satisfacción del usuario		
Marque con una x lo que considere pertinente		
	SI	NO
¿Obtuvo la atención esperada?		
¿Hubo demora en los trámites?		
¿Los funcionarios fueron amables?		
¿Quedo satisfecho con el servicio?		

Fuente: El presente trabajo 2012

7.4.2.7 Concientizar a los usuarios sobre cumplimiento de la normatividad establecida por la ley. Concientizar a los usuarios de sobre el perjuicio que causa a la nación la evasión de impuestos y el incumplimiento de la normatividad

establecida por la DIAN y el gobierno nacional, para ello la administración debe organizar con sus funcionarios y usuarios conferencias que expliquen causas y consecuencias que trae no acatar las normas estipuladas por la ley.

El gobierno nacional viene realizando campañas contra el contrabando, el buen uso de la factura, la normatividad entre otros, ya que el incremento de la ilegalidad es innegable y los perjuicios causados son enormes, las consecuencias se reflejan en el detrimento del bienestar de los Colombianos que son los mas perjudicados con estos delitos.

Por tanto se recomienda realizar conferencias entre los funcionarios y los usuarios del servicio al menos 2 veces por semestre, con el fin de explicar los cambios en la normatividad y las nuevas medidas que se implementan por año, así no solo se favorece el cumplimiento de las obligaciones de los usuarios, si no que se evitara caer en errores que demoran los procedimientos que perjudican directamente a los usuarios.

La siguiente tabla muestra una programación de capacitación para los usuarios del servicio aduanero:

Tabla 34. Programación de capacitaciones para los usuarios

Programación de capacitación de usuarios de la DIAN para el año 2013			
Tema	Subtemas	Lugar	Fecha
Tipos de Impuesto	Impuesto sobre la Renta	Auditorio Banco de la República Ipiales	Febrero
	Impuesto de Patrimonio		Abril
	Retención en la Fuente		
	Impuesto a las ventas		
	Impuesto de Timbre		
Beneficios del pago de Impuestos	Gasto Público	Auditorio DIAN Ipiales	Mayo
	Devolución del IVA		
	Beneficios Tributarios		
Normatividad	Régimen Aduanero	Auditorio Banco de la República Ipiales	Agosto
	Tratados de Libre comercio		Octubre
	Estatuto Aduanero		Noviembre
	Ultimas novedades en Normatividad		Noviembre

Fuente: El presente trabajo 2012

Adicionalmente se aconseja dar volantes sobre el contrabando y sus perjuicios así mismo dar a conocer también las ventajas que tiene cumplir la ley.

Las siguientes figuras muestran mediante imágenes y datos del ¿Por qué? Se debe pagar impuestos y también los beneficios de esto.

Gráfica 49. ¿Quién paga el pato?



Fuente: El presente trabajo 2012

Gráfica 50. El contrabando nos roba el camello



DIAN
Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales

El contrabando nos esta robando el camello

El hueco fiscal, por el impuesto que deja de tributar el whisky es de \$600.000 millones.

En Bogotá se pueden lavar activos por US \$700 millones al año, sólo en la Calle 13 o San Andresito de San José.

The advertisement features a cartoon camel with a tax ID '23RF' on its back. The camel is yellow and has a friendly expression. The background is white with black text and a black border.

Fuente: El presente trabajo 2012

Gráfica 51. Beneficios de Pagar Impuestos



DIAN
Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales

El gasto público en general depende de los contribuyentes.

Los que aportan, no lo ven directamente, pero se utiliza el dinero para mejorar los servicios que brinda el estado como por ejemplo: educación, carreteras, salud, entre otros.

¿Porque debemos pagar impuestos?

Pagar impuestos tiene ventajas !!!

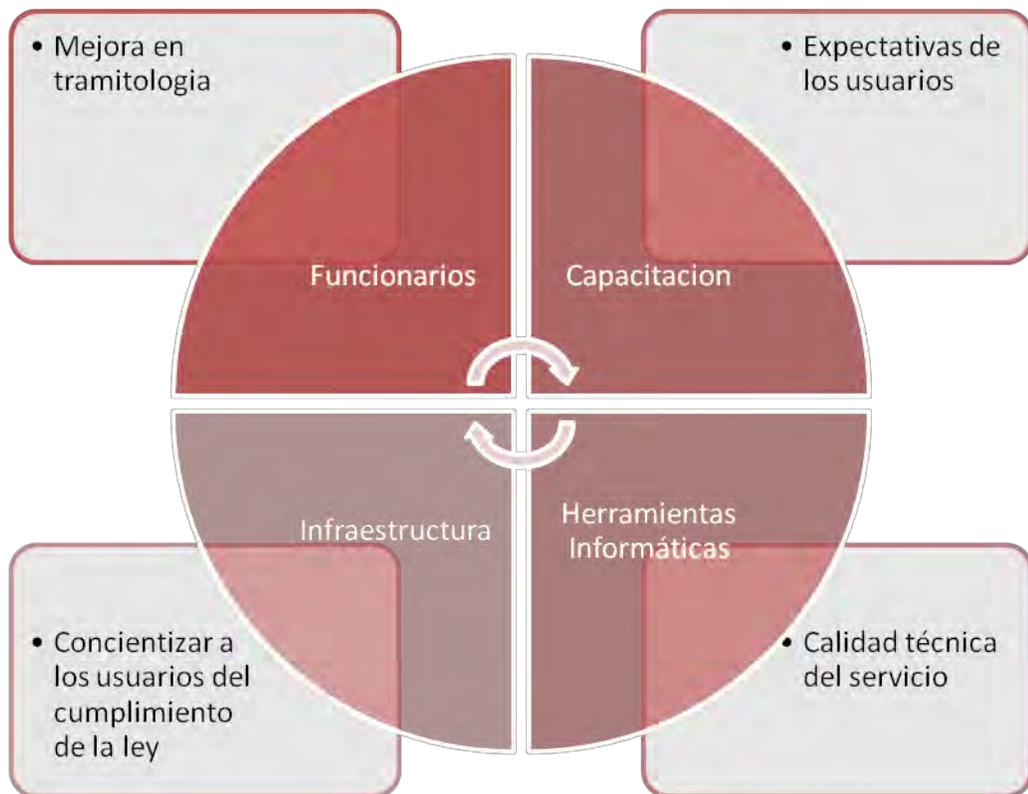
The advertisement features two cartoon children, a boy and a girl, pointing upwards. Above them are two thought bubbles. The boy's bubble contains the question '¿Porque debemos pagar impuestos?' and the girl's bubble contains the answer 'Pagar impuestos tiene ventajas !!!'. The background is white with black text and a black border.

Fuente: El presente trabajo 2012

7.4.2.8 Mejora en la calidad técnica del servicio. La mejora en la calidad de prestación de un servicio público implica atender el "cómo se presta" y el "qué se presta". La mejora de la calidad técnica está referida a éste último en general, se trata de un área que no es frecuentemente mencionada y que implica la fijación de estándares técnicos de calidad.

A continuación se muestra una figura donde están los puntos que deben mejorarse para lograr una calidad y excelencia del servicio. Estas características de mejora ya se han descrito, pero cabe resaltar que para que exista una mejora considerable deben tratar de mejorar todos estos puntos.

Gráfico 52. Matriz de eficiencia del servicio.



Fuente: El presente Trabajo 2012

CONCLUSIONES

Según la entrevista realizada a los funcionarios del Grupo de Trabajo Control Carga y Tránsitos los grados de satisfacción respecto a la organización son buenos, lo cual evidencia comodidad con respecto a su puesto de trabajo y por ende a su entorno laboral, sin embargo, las cargas de trabajo no tienen una apreciación tan favorable, esto se ve reflejado en problemas de salud derivados de dicha carga laboral, ejemplo de ello que el 60% manifiesta tener stress. Si bien existen canales de dialogo con el área directiva, las condiciones de seguridad no son óptimas, así mismo la motivación que es un factor determinante en la productividad evidencia regular estado expresado en un 50% en aceptables condiciones, por lo que debe haber mayores esfuerzos de la entidad para motivar a los funcionarios.

En definitiva puede asegurarse que las políticas del servicio al cliente con las que cuenta la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales son indicadas y se enfocan a los clientes internos y externos, y buscan mejorar sus procesos por medio de ayudas informáticas y tecnológicas, así como el uso de herramientas que faciliten los pagos y finalmente la mejora en la calidad del servicio. Asimismo gracias a la encuesta se tiene que las capacitaciones deben aumentarse y ser mas exhaustivas con temas concretos y que estén a la vanguardia no solo en cuestión de tramites, sino en el mejoramiento de la atención integral al cliente.

Por otro lado las mayores debilidades que tiene el GIT control carga y tránsitos es la falta personal que atienda los requerimientos de los usuarios y las altas cargas de trabajo, así mismo se manifiestan debilidades en la infraestructura locativa y los equipos de computo e impresión impidiendo realizar un optimo trabajo.

Es esencial que a los funcionarios se les brinde capacitaciones relacionadas con Atención a Usuarios, esto con el propósito de crear un mayor compromiso y concientización sobre la importancia que tienen los mismos para la Entidad.

Finalmente se concluye que se están presentado fallas del servicio en tiempos de espera en falta de personal, infraestructura locativa además fallas de la dirección central, por lo cual deben tomarse medidas e implantar un plan de mejoramiento del servicio al cliente para el grupo de Rumichaca que es parte esencial del comercio exterior en la frontera colombo-ecuatoriana.

RECOMENDACIONES

Después de haber realizado un análisis general del Proceso que se maneja tanto en el Grupo Interno de Trabajo Control Carga y Tránsitos en lo relacionado con la Atención que se les presta a los Usuarios, se recomienda:

Realizar periódicamente sondeos y encuestas para saber la percepción que tienen los usuarios de la entidad y del servicio que se les esta prestando, así mismo para conocer las posibles fallas que se están presentando y poder tomar medidas correctivas que contribuyan con el mejoramiento y bienestar de los clientes tanto internos como externos.

En cuanto a la infraestructura técnica, es necesario adquirir equipos de impresión y una planta eléctrica de mayor capacidad de arranque. Estas herramientas contribuirán al mejoramiento del servicio al usuario.

Promocionar los medios de información con los que cuenta la entidad a través de las carteleras y lo puntos estratégicos y realizar campañas para enseñarle a los usuarios el correcto funcionamiento de las herramientas informáticas.

Realizar capacitaciones para los usuarios con el fin de que se informen de la normatividad y sus cambios además de los tributos aduaneros que causan sus operaciones aduaneras.

Capacitar y concientizar a los funcionarios en temas relacionados con atención a usuario, esto con el propósito de crear una mentalidad que se enfoque a los usuarios como el foco esencial de la entidad, para ello es necesario adquirir un mayor compromiso, seguridad y adopción de valores éticos para trabajar bajo un ambiente donde se proporcione al ciudadano confianza y agilidad al momento de atender su caso.

BIBLIOGRAFIA

CEBALLOS TARAMUEL, Patricia Milena. Análisis del Uso del Régimen de Tránsito Aduanero Comunitario Fiscalizado Por la Administración Delegada de Aduanas de Ipiales, 2007- 2009. Pasto, 2012, 142 páginas. Trabajo de grado de Tránsitos Aduaneros. Universidad de Nariño. Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas. Programa de Comercio Internacional y Mercadeo.

COLOMBIA, MINISTERIO DE JUSTICIA Y DEL DERECHO. Estatuto Anticorrupción Ley 190 de 1995. Bogotá: Imprenta Nacional, 1995. 31 p.

DIAZ ARCINIEGAS, Erika Yohana. Plan de Mejoramiento para la Atención a los Usuarios del Grupo de Liquidación Aduanera y la Administración de Aduanas Delegada de Ipiales. Ipiales, 2004, 76 páginas. Trabajo de grado de Atención al cliente. Universidad de Nariño. Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas. Programa de Administración de Empresas.

ESTATUTO ADUANERO COLOMBIANO, Decreto 2685 de 1999 y Resolución 4240 de 2000, LEGIS, Bogotá, D.C-Colombia, 22385 Hojas.

GONZALES YARPAZ, Darío Andrés. Diseño de Modelo de un Sistema Integral de Consulta Asistida para los Usuarios de Comercio Exterior de la Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Ipiales. Pasto, 2012, 223 páginas. Trabajo de grado de Atención al cliente. Universidad de Nariño. Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas. Programa de Comercio Internacional y Mercadeo.

DIRECCIÓN DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES, Manual de Calidad- Versión 1 Diciembre de 2008

NORMA TÉCNICA CORPORATIVA – SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y CONTROL INTERNO, Versión 05, 30 de julio de 2007, Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales DIAN.

PEEL, Malcolm. El servicio al cliente. España: Deusto, 1993. p. 49-60 y 117.

NETGRAFIA

DIAN, Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales. [En línea].

<http://www.DIAN.gov.co/DIAN/13Normatividad.nsf/e9f4a60f9d1ed93a05256f8800650b07/b7b949878ddfc474052575b50055089e?OpenDocument>

http://www.DIAN.gov.co/descargas/CalidadControl/Metodologia_Sistema_Admon_Riesgos.pdf

<http://www.DIAN.gov.co/DIAN/13Normatividad.nsf/fa3eae82f6154e4a05256f88006679fd/c2486d3e99e2beb805256ee40059f190?OpenDocument>

<http://www.DIAN.gov.co/content/defensoria/contenidos/glosa2.htm>

http://www.DIAN.gov.co/DIAN/12sobred.nsf/pages/Plan_estrategico?opendocument

CAN, Comunidad Andina de Naciones. [En línea].

<http://www.comunidadandina.org/normativa.htm>

MINCOMEX, Ministerio de Industria Comercio y Turismo de Colombia. [En línea].

<http://www.mincomercio.gov.co/eContent/minihome.asp?idcompany=7>

<http://comercioexteriorbasico.blogspot.com/2011/02/definicion-del-comercio-exterior.html>

<http://personal.globered.com/asesoria-de-comercio-exterior-para-pymes/categoria.asp?idcat=20>

<http://www.iadb.org/intal/intalcdi/PE/2009/03551a06.pdf>

[http://www.sappiens.com/castellano/glosario.nsf/Comercio_Exterior/Declaraci%C3%B3n_de_Tr%C3%A1nsito_Aduanero_Internacional_\(DTAI\)/FC44F996B8A2AD4E002569E5003E83AB!opendocument](http://www.sappiens.com/castellano/glosario.nsf/Comercio_Exterior/Declaraci%C3%B3n_de_Tr%C3%A1nsito_Aduanero_Internacional_(DTAI)/FC44F996B8A2AD4E002569E5003E83AB!opendocument)

<http://www.notinet.com.co/serverfiles/servicios/archivos/codigos/aduanero/eat14.htm>

http://www.sappiens.com/castellano/glosario.nsf/Comercio_Exterior/Precinto_aduanero/0351F801E4AAF644002569E5004B5FCE!opendocument

<http://www.definicion.org/calidad-total>

http://www.sfpcoahuila.gob.mx/admin/uploads/Documentos/modulo21/Modelo_de_Calidad_para_Entidades_Publicas_2009.pdf

ANEXOS

**ANEXO A. MODELO DE ENTREVISTA PARA EL PERSONAL DEL GIT
CONTROL CARGA Y TRÁNSITOS**

DÍA MES Año HORA

NOMBRE _____

CARGO _____

CIUDAD _____

1. ¿Hace cuánto tiempo viene desarrollando las operaciones en Tránsitos Aduaneros en la Ciudad de Ipiales?

2. ¿En su concepto cual es la situación actual del servicio al usuario en Tránsitos Aduaneros?

3. ¿Se han presentado cambios en el manejo de los Tránsitos aduaneros en los últimos tiempos?

4. ¿Se han presentado quejas por parte de los usuarios de los Tránsitos Aduaneros? Y si es así ¿cuales son los motivos de estas quejas o reclamos?

5. ¿Cuánto tiempo se tarda para realizar los trámites de tránsitos aduaneros?

6. ¿Qué inconvenientes ha tenido frente a la prestación del servicio en Tránsitos Aduaneros?

7. ¿Al realizar un trámite en tránsitos aduaneros usted cree que los usuarios quedan conformes con la información y la atención que le brinda el funcionario de la DIAN?

8. ¿En qué aspectos cree usted que debe mejorar la prestación del servicio de Tránsitos Aduaneros?

9. Que recomendación haría al GIT (grupo interno de trabajo), control carga en el desarrollo del procedimiento:

ANEXO B. MODELO DE ENCUESTA PARA EL GRUPO INTERNO DE TRABAJO CONTROL CARGA Y TRÁNSITOS

Encuesta de satisfacción para el personal del GIT control carga y Tránsitos de Rumichaca									
Marque con x la respuesta que considere, siendo 5 muy satisfecho y 1 muy insatisfecho.									
Fecha: _____									
área de trabajo _____									
					5	4	3	2	1
área de trabajo	p1	¿El trabajo en su área está bien organizado?							
	p2	¿Sus funciones y Responsabilidades están bien definidas?							
	p3	¿Las cargas de trabajo están bien definidas?							
dirección del área	p4	¿El responsable de su área demuestra conocimiento y dominio de sus funciones?							
	p5	¿El responsable de su área soluciona los problemas de manera eficaz?							
	p6	¿Sus funciones y Responsabilidades están bien definidas?							
	p7	¿El responsable del área toma decisiones con participación del personal?							
pertinente al trabajo	p8	¿Como califica su relación con los compañeros de trabajo							
	p9	¿Es habitual la colaboración para sacar adelante un trabajo?							
	p10	¿Se siente parte de un equipo de trabajo?							
	p11	¿Le resulta fácil expresar sus opiniones en su grupo de trabajo?							
	p12	¿El ambiente de trabajo le produce stress?							
comunicación	p13	¿La comunicación Interna dentro de su área funciona correctamente?							
	p14	¿Recibe la información necesaria para desarrollar correctamente mi trabajo?							

condiciones ambientales	p15	¿La comunicación entre el personal de su área y los usuarios es buena?					
	p16	¿Las condiciones de trabajo en su área son seguras?					
	p17	¿Las instalaciones de la área facilitan el trabajo y los servicios prestados?					
	p18	¿Las herramientas informáticas que utilizan están adaptadas a su trabajo?					
operación	p19	¿Recibe capacitación necesaria para desempeñar correctamente su trabajo?					
	p20	¿El plan de capacitación de la institución es útil para usted?					
	p21	¿Sus necesidades con respecto a capacitación han sido atendidas?					
	p22	¿Cuando se implementa una nueva capacitación el contenido es suficiente para su labor?					
implicación en la mejora	p23	¿Entre los objetivos de su área es prioritaria la calidad del servicio?					
	p24	¿El responsable de su área pone en marcha iniciativas de mejora?					
	p25	¿Identifica en sus actividades diarias aspectos susceptibles de mejora?					
	p26	¿En los dos últimos años han percibido una tendencia a la mejoría en la calidad del servicio?					
motivación	p27	¿Esta motivado y le gusta el trabajo que desarrolla?					

Muy satisfecho	Satisfecho	Aceptable	insatisfecho	Muy insatisfecho
5	4	3	2	1