

Trabajo De Grado Prácticas Empresarial (Dian)

Juan Diego Fonseca Rosas

Trabajo De Grado Para Optar Al Título De Profesional En Negocios Internacionales

Director

Jaime Alexander Rangel Cáceres

Magister En Administración

Universidad Santo Tomás, Bucaramanga

División De Ciencias Económicas Y Administrativas

Negocios Internacionales

2025

Dedicatoria

Dedico este informe con gratitud y cariño a mi familia, por ser mi principal fuente de apoyo, motivación y fortaleza en cada paso de este proceso. A mis padres, por su esfuerzo incondicional, sus enseñanzas y por creer en mí incluso en los momentos más difíciles.

A mis amigos, por acompañarme con palabras de aliento y ánimo constante. Y a Dios, por darme la sabiduría, salud y perseverancia para alcanzar esta meta. Este logro también lo comparto con todos aquellos que, directa o indirectamente, hicieron parte de este camino académico y personal

Agradecimientos

En primer lugar, expreso mi más profundo agradecimiento a mi familia, por su apoyo incondicional, paciencia y motivación constante, que han sido la base fundamental para culminar este proceso académico. De igual manera, agradezco a la Universidad Santo Tomás por brindarme la oportunidad de formarme en un espacio de excelencia y valores, así como a los docentes y tutores, quienes con sus conocimientos y orientación hicieron posible el desarrollo de este informe.

Finalmente, reconozco el acompañamiento de mis compañeros, cuyo respaldo y colaboración enriquecieron significativamente esta etapa de mi formación profesional

Contenido

Introducción	11
1. Contexto de la práctica empresarial	12
1.1 Justificación	12
1.2 Objetivos	13
1.1.1 Objetivo general	13
1.1.2 Objetivos específicos	13
2. Perfil de la empresa	13
2.1 Razón social de la empresa	14
2.2 Objeto social de la empresa	14
2.3 Dirección, teléfono, correo electrónico y jefe inmediato en la empresa	14
2.4 Estructura organizacional	15
2.4.1 Misión de la empresa	15
2.4.2 Visión de la empresa	16
2.4.3 Organigrama de la empresa	16
2.5 Aspectos económicos	17
2.5.1 Entorno macroeconómico	17
2.5.2 Entorno microeconómico	17
2.6 Portafolio de productos y/o servicios de la empresa	19
2.7 Aspectos del mercado que atiende la empresa	20
3. Cargo y funciones desempeñadas	20
3.1 Cargo desempeñado	21
3.2 Procesos, procedimientos y herramientas	21
4. Marco conceptual y normativo	25
4.1 Marco conceptual	25

INFORME DE PRÁCTICA EMPRESARIAL (DIAN)	5
4.2 Marco normativo	28
5. Aportes	30
5.1 Resumen ejecutivo	30
5.2 Contextualización Plan de mejora	31
5.3 Objetivos del Plan de mejora	32
5.4 Aspectos a mejorar	32
5.5 Metas Plan de mejora	34
5.5.1 Evaluar el desempeño actual del software	34
5.5.2 Identificar fallas o limitaciones técnicas	34
5.5.3 Proponer mejoras en tecnología que optimicen la gestión de consultas	34
5.5.4 Conocer los diferentes aspectos que conllevan el Plan de mejora	35
5.6 Acciones del Plan de mejora	35
5.7 Indicadores	36
5.8 Responsables	39
5.9 Contribución de conocimiento a la empresa	39
5.10 Recursos	41
5.10.1 Talento humano (diseño - aspectos legales)	41
5.10.2 Inversión en infraestructura tecnológica (servidores)	41
5.10.3 Financieros	42
5.10.4 Sistemas de evaluación y control	42
5.11 Impacto desde los resultados y/o logros	47
5.12 Aportes de la empresa al proceso formativo	48
6. Conclusiones y recomendaciones	49
Referencias	50

Lista de figuras

Figura 1. <i>Estructura organizacional (cambiario)</i>	15
Figura 2. <i>Organigrama dirección de impuestos y aduanas</i>	16
Figura 3. <i>Análisis PEST – DIAN</i>	17
Figura 4. <i>Segmentación clientes - DIAN</i>	19
Figura 5. <i>Sistema de consulta Muisca</i>	22
Figura 6. <i>Hoja de control documental</i>	22
Figura 7. <i>Informe de depuración, programa CIB</i>	22
Figura 8. <i>Lista de chequeo, formato de entrega</i>	23
Figura 9. <i>Formato recepción de expediente</i>	24
Figura 10. <i>Indicador de eficiencia en las consultas</i>	37
Figura 11. <i>Análisis de resultados finales</i>	38
Figura 12. <i>Indicador de calidad de información</i>	38
Figura 13. <i>Fórmula tasa de éxito</i>	45
Figura 14. <i>Reporte de fallos - Datos específicos</i>	45
Figura 15. <i>Nivel de satisfacción - Datos específicos</i>	45
Figura 16. <i>Tiempo promedio de Consulta - Datos específicos</i>	45
Figura 17. <i>Consultas totales - Datos específicos</i>	46
Figura 18. <i>Cálculos finales de evaluación</i>	46
Figura 19. <i>Resultados porcentuales - Evaluación de sistema</i>	47

Lista de tablas

Tabla 1. <i>Principales proveedores DIAN</i>	17
Tabla 2. <i>Listado de funciones y horas asignadas</i>	21
Tabla 3. <i>Procesos, procedimientos y herramientas, práctica nacional 2024</i>	21
Tabla 4. <i>Evaluación porcentual - Niveles de satisfacción</i>	37
Tabla 5. <i>Responsables y funciones a cargo</i>	39
Tabla 6. <i>Recursos establecidos</i>	41
Tabla 7. <i>Reporte de fallos mensual</i>	43
Tabla 8. <i>Nivel de satisfacción mensual</i>	43
Tabla 9. <i>Tiempo promedio en consultas</i>	44
Tabla 10. <i>Datos de fórmula final</i>	44
Tabla 11. <i>Resultados finales - Análisis de tasa de éxito</i>	46

Resumen

Por medio de este informe se evidenciará los diferentes procesos realizados en la entidad de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN) durante el tiempo establecido. Se presenta las diferentes funciones que se exigen en la división Fiscalización y Liquidación Aduanera y Cambiaria en el área de acción de control cambiario, apoyándose en los conocimientos obtenidos en el proceso educativo, así mismo, se da paso a la oportunidad de conocer nuevas temáticas y obligaciones propuestas por la entidad, lo que genera un aporte a la apertura de la vida profesional.

Palabras claves: DIAN, operaciones, tributaria, normativa, divisas

Abstract

This report will highlight the various processes carried out by the National Tax and Customs Directorate (DIAN) during the established period. It presents the different functions required by the Customs and Exchange Inspection and Settlement Division in the area of exchange control, drawing on the knowledge acquired during the educational process. It also provides an opportunity to learn about new topics and obligations proposed by the entity, which contributes to broadening professional careers.

Keywords: DIAN, operations, tax, regulations, foreign, exchange

Glosario

CIB: movimiento de cuenta de compensación fuera del plazo establecido.

Cuenta de compensación: cuenta bancaria utilizada por personas naturales o jurídicas para manejar las operaciones en moneda extranjera (transacciones internacionales).

Extemporaneidad: condición en la que un trámite, declaración o cumplimiento de un requisito se realiza fuera del plazo establecido en el marco legal.

Expediente: unidad documental compleja formada por un conjunto de documentos generados orgánica y fundamentalmente por una instancia productora en la resolución de un mismo asunto.

IMO: importación de mercancías ordinarias.

Mercado cambiario: conjunto de mecanismos y normas utilizadas para las operaciones o transacciones de compra y venta de divisas.

Oficio persuasivo: documento formal utilizado en el ámbito administrativo que tiene como fin llevar a una decisión de una autoridad sobre un tema en específico.

Polfa: policía fiscal y aduanera.

Resolución de terminación: acta por la cual se realiza la aceptación de la sanción y se aplica un porcentaje de disminución del valor final según la situación del expediente.

UVT (Unidad de valor tributario): medida establecida en Colombia que tiene como función estandarizar y actualizar valores tributarios, sanciones e impuestos.

XPA: extemporaneidad en el registro de cuentas de compensación

Introducción

En este informe se cuenta el desarrollo de las prácticas empresariales realizados en la dirección de impuestos ciudadana nacionales, específicamente en la zona cambiaria, de este modo, hace parte del proceso impulsar la formación profesional en el campo de los negocios internacionales impulsando la evolución profesional en el campo de los negocios internacionales y creando una experiencia que se relacione al marco normativo para la aplicación de un escenario real en la normatividad económica y financiera, contribuyendo a la gestión y análisis de procesos enlazados al régimen cambiario.

Durante el periodo de la práctica, las funciones desempeñadas estarán orientadas a la toma de decisiones en los diferentes casos de infracciones cambiarias, ya sea en persona naturales o Jurídicas, en donde se incluyen la revisión y análisis de expedientes, la verificación del cumplimiento de la regulaciones establecidas en la normatividad y el aplicativo de conceptos técnicos que apoyan la decisión administrativa, apoyándose en los diferentes conocimientos teóricos que se adquirieron durante el proceso educativo universitario. Para ello es importante la interpretación del caso y la compañía de diferentes funcionarios con mayor experiencia en el campo

Esta experiencia de la práctica nacional no sólo ayuda a fortalecer las competencias en el ámbito de los negocios internacionales, sino también nos da un acercamiento al funcionamiento del control estatal en la entrada y salida de divisas. Asimismo, se podrá identificar el incumplimiento de la normativa presente y como este puede impactar en el control de las transacciones al exterior. Finalmente se expone las actividades realizadas, los conocimientos obtenidos y el aporte que se realizó a la entidad de la mano del equipo de trabajo asignado

1. Contexto de la práctica empresarial

En el presente informe se expondrá las diferentes funciones realizadas en la entidad de la DIAN, buscando el adquirir conocimientos y experiencias alineados con los negocios internacionales. Estas funciones reflejarán un avance en los métodos aplicativos y en el aporte que realicemos hacia la empresa. finalmente, se apreciará si las funciones fueron aplicadas correctamente, por parte de la entidad y los evaluadores a cargo.

1.1 Justificación

Las prácticas realizadas en la DIAN se considerar pertinentes para la formación académica por medio de la aplicación de conocimientos adquiridos en el transcurso de la carrera. De este modo, se aprovecha la participación en diferentes procesos u obligaciones propias de la entidad, generando un aporte al funcionamiento de la entidad.

La DIAN funciona como una entidad encargada del comercio y la gestión tributaria y aduanera en Colombia, por lo cual, se brinda la posibilidad de proyectar nuevas competencias que generen un aporte a los procesos administrativos y tributarios, haciendo uso de información especializada otorgada por la entidad.

Estos procesos no solo permiten el enriquecimiento de un perfil profesional, sino también el avance o contribución a la gestión pública en Colombia.

1.2 Objetivos

1.1.1 Objetivo general

Apoyar el departamento comercial de la entidad DIAN en operaciones tributarias, cambiarias y asesorías comerciales a través de la toma de decisiones y el cumplimiento del marco normativo regulada por la Contraloría General de la República.

1.1.2 Objetivos específicos

- Verificar el cumplimiento de la normatividad cambiaria propuesta por la DIAN.
- Proporcionar una orientación sobre los diferentes procesos de entrada y salida de divisas.
- Actuar como enlace entre la DIAN y las empresas para los procesos cambiarios.

2. Perfil de la empresa

La dirección de impuestos y aduanas nacionales es una entidad de carácter técnico que es perteneciente al sector central del Gobierno Nacional de Colombia. Su función principal es administrar el cumplimiento de obligaciones tributarias, aduaneras y cambiarias con los contribuyentes y responsables del comercio exterior, de esta forma, garantiza que los diferentes procesos tengan cumplimientos con efectividad facilitando el comercio legal y promoviendo un control de las operaciones económicas que afectan al país.

La DIAN tiene como función contribuir al desarrollo del país mediante la correcta gestión de los tributos internos y el comercio exterior, para ello promueve la legalidad y la transparencia. En el control y fiscalización del recaudo de los impuestos nacionales, la vigilancia y la regulación

del tráfico aduanero, supervisando el cumplimiento del régimen cambiario colombiano (Ministerio de Hacienda y Crédito Público, 2008).

Finalmente, la DIAN se estructura a través de direcciones seccionales, áreas operativas y equipos técnicos especializados. Dichos procesos se encuentran bajo un compromiso institucional en donde se desempeña un rol estratégico para fortalecer las finanzas públicas, la protección de la economía, y la promoción de una equidad tributaria y aduanera.

2.1 Razón social de la empresa

Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales es una entidad gubernamental encargada de la gestión y control de las obligaciones tributarias, aduaneras y cambiarias del país, esta entidad adscrita al Ministerio de Hacienda y Crédito Público se construyó como unidad administrativa especial, mediante el Decreto 2117 de 1992 (Presidencia de la República, 1992).

2.2 Objeto social de la empresa

Tiene como objetivo coadyuvar a garantizar la seguridad fiscal del estado Colombiano y la protección de orden publica económica nacional, mediante la administración y control al debido cumplimiento de las obligaciones tributarias, aduaneras, cambiarias, los derechos de explotación y gastos administrativos sobre los juegos de suerte y azar explotación por entidades públicas del nivel nacional y la facilitación de las operaciones de comercio exterior en condiciones de equidad, transparencia y legalidad (DIAN, 2025).

2.3 Dirección, teléfono, correo electrónico y jefe inmediato en la empresa

Dirección Calle 36 No. 14 – 03 Bucaramanga, Santander.

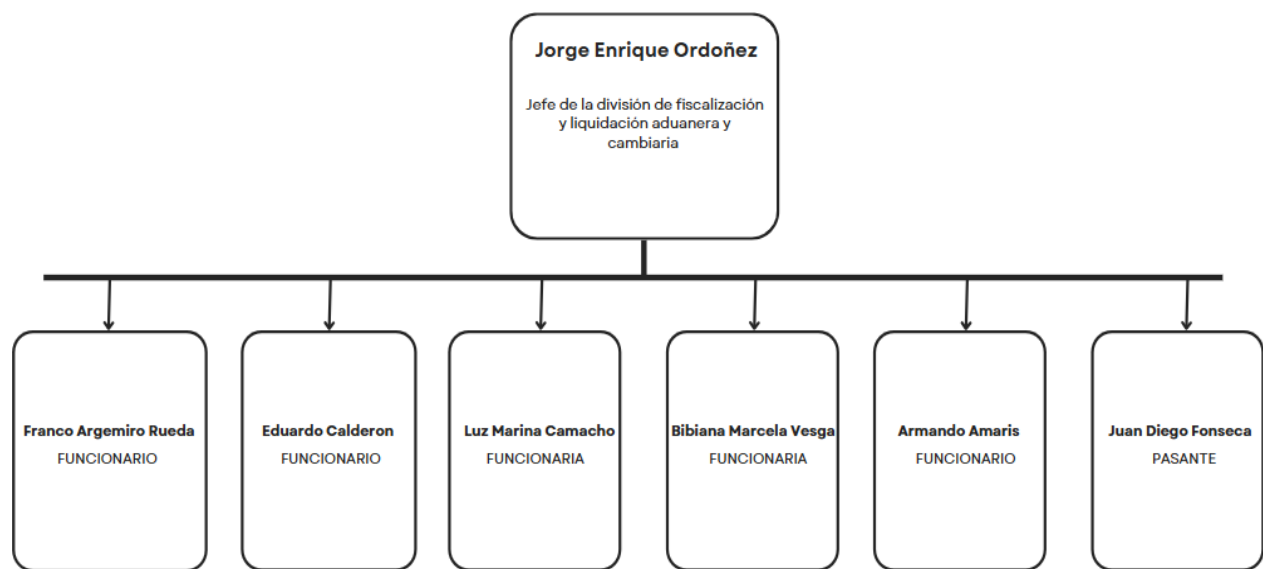
Teléfono: 6972699

Correo: jordonezj@dian.gov.co

Jefe de división: Jorge Enrique Ordoñez.

2.4 Estructura organizacional

Figura 1. Estructura organizacional (cambiario)



Fuente: tomado de DIAN (2025).

2.4.1 Misión de la empresa

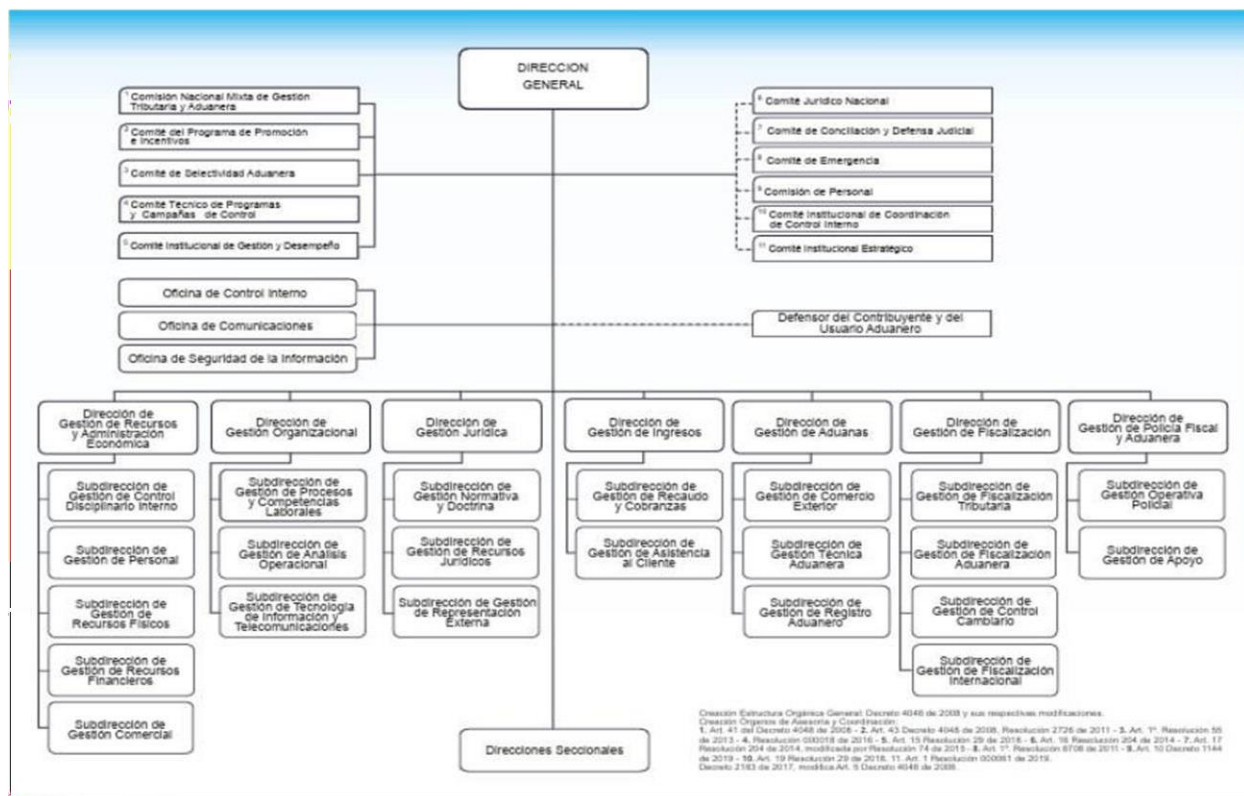
Facilitar y garantizar el entendimiento y cumplimiento de los deberes tributarios, aduaneros y cambiarios, para contribuir a la seguridad fiscal del estado y la competitividad del país (Presidencia de la República, 1992).

2.4.2 Visión de la empresa

Ser reconocida como una organización innovadora y referente del estado y otras administraciones del mundo, generando confianza y orgullo en nuestros grupos de interés (Presidencia de la República, 1992).

2.4.3 Organigrama de la empresa

Figura 2. Organigrama dirección de impuestos y aduanas



Fuente: tomado de DIAN (2025).

2.5 Aspectos económicos

2.5.1 Entorno macroeconómico

Figura 3. Análisis PEST – DIAN

POLITICA	ECONOMIA	SOCIAL
Cambios en la legislación tributaria	Impacto de la recaudación tributaria	Nivel de educación fiscal
Decisiones gubernamentales influyentes en importaciones y exportaciones	Fluctuación de la moneda	Cumplimiento en pago de impuestos
Acuerdos comerciales vigentes	Efectos de la inflación	Distribución de la población
TECNOLOGIA	ECOLOGIA	LEGAL
Implementación de nuevos métodos de pago	Regulaciones ambientales	Cambios de la normatividad aduanera
Automatización de procesos aduaneros	Instalaciones de energías renovables	Cambios en las leyes de contratación
Ciberseguridad		Ventajas en los tratados internacionales

2.5.2 Entorno microeconómico

En los aspectos microeconómicos se tendrá en cuenta según las características que tenga el sector y como estos son adaptados a la funcionalidad de la entidad.

Tabla 1. Principales proveedores DIAN

No.	NIT	Proveedor tecnológico – Corte 02/09/2024
1	901020203	ACEPTA S A S.
2	830099008	ALIADDO S.A.S.
3	900214463	ARQUITECSOFT S.A.S.
4	900464969	ASISTENCIA MOVIL S.A.S.
5	900965992	ATEB COLOMBIA S.A.S.
6	900372288	AVANCES SOFTWARE S.A.S.
7	900297700	AVANCYS S.A.S.
8	901424354	AVIA TECNOLOGIA Y SERVICIOS S.A.S.
9	901137226	BCN CONSULTORES COLOMBIA S.A.S.

Tabla 1. *Principales proveedores DIAN*

No.	NIT	Proveedor tecnológico – Corte 02/09/2024
10	901066054	BILLY FACTUREX S.A.S.
11	830005677	BIT CONSULTING S.A.S.
12	900011395	BPM CONSULTING S.A.S. – BUSINESS PROCESS MANAGEMENT CONSULTING S.A.S.
13	90112115	BRITEK TRIBUTO S.A.S.
14	90066541	BYTHEWAVE S.A.S.

Distribuidores. Debido a que la DIAN es considerada una entidad que regula la normatividad de impuestos y la administración de aduanas, se infiere que sus distribuidores autorizados estarían encargados de las ventas de software y de los servicios relacionados con la entidad, en donde su función va alineada con la declaración tributaria y aduanera incluyendo compañías encargadas de la consultoría y la gestión tributaria.

Principales entidades

- Central de inversiones S.A.
- Coljuegos.
- Contaduría General de la Nación.
- Fiduciaria la Previsora (Fiduprevisora).
- Financiera de Desarrollo Nacional (FND).
- Financiera de Desarrollo Territorial S.A.
- Fondo Adaptación.
- Fondo de Garantías de Entidades Cooperativas (Fogacoop).
- Fondo de Garantías de Instituciones Financieras (Fogafín).

Clientes

Figura 4. Segmentación clientes - DIAN

CODIGO SEGMENTO	SEGMENTO CONSOL.	GRUPO	Contribuyentes	%
11	Gran Contribuyente	Personas Jurídicas	2.584	0,1%
12	Mediano Alto	Personas Jurídicas	1.989	0,1%
13	Mediano	Personas Jurídicas	12.617	0,7%
14	Pequeño	Personas Jurídicas	47.062	2,6%
15	Micro	Personas Jurídicas	85.504	4,8%
16	Entidades de derecho público	Personas Jurídicas	322	0,0%
17	Régimen especial y/o sin ánimo de lucro	Personas Jurídicas	15.720	0,9%
18	Por clasificar	Personas Jurídicas	78.371	4,4%
21	Gran Contribuyente	Personas Naturales no Asalariadas	29	0,0%
32	Mediano Alto	Personas Naturales no Asalariadas	189	0,0%
33	Mediano	Personas Naturales no Asalariadas	5.327	0,3%
34	Pequeño	Personas Naturales no Asalariadas	105.628	5,9%
35	Micro	Personas Naturales no Asalariadas	171.480	9,6%
42	Mediano Alto	Personas Naturales Asalariadas	52	0,0%
43	Mediano	Personas Naturales Asalariadas	634	0,0%
44	Pequeño	Personas Naturales Asalariadas	36.242	2,0%
45	Micro	Personas Naturales Asalariadas	228.817	12,8%
38-48	Por clasificar	Personas Naturales por clasificar	954.724	53,6%
Sin NIT	Sin NIT	Sin NIT	35.354	2,0%
Total general			1.782.645	100,0%

Fuente: Documento de avance: segmentación, DIAN (2018).

2.6 Portafolio de productos y/o servicios de la empresa

Según las funciones adaptadas por la DIAN, estas van dirigidas al registro, pago, capacitación y revisión de los procesos tributarios, en donde se almacena la información necesaria, exigiendo un perfil que se adecue al marco normativo (Ossa, 2025).

- Registro Único Tributario (RUT).
- Presentación de declaraciones.
- Pagos electrónicos.
- Asesoría y orientación.
- Consulta de información.

- Servicios aduaneros.
- Educación tributaria.
- Informes y estadísticas.
- Gestión de devoluciones.
- Atención al cliente.

2.7 Aspectos del mercado que atiende la empresa

La DIAN desempeña un papel importante en el avance de los procesos económicos, lo cual estaría alineado con las normativa u obligaciones ya establecidas. De este modo, para que exista un recaudamiento de los ingresos fiscales la entidad acude al pago de impuesto, renta y tributos que aseguren el financiamiento de programas gubernamentales, facilitando los procesos aduaneros y mejorando al evidenciar el cumplimiento de iniciativas en procesos productivos.

Finalmente, la entidad estará encargada de ir en contra de la evasión distal a través del uso de los recursos electrónicos o por capacitación hacia el personal, asegurando un control en el pago nacional y en la entrada y salida de mercancías a territorio extranjero.

3. Cargo y funciones desempeñadas

A continuación se expondrá el cargo y las funciones desempeñadas aplicadas durante la práctica profesional, dicho esto, se explicará las herramientas y procesos necesarios para el cumplimiento de los objetivos establecidos.

3.1 Cargo desempeñado

Pasante en la División de Fiscalización y Liquidación Aduanera y Cambiaria – Acción de control cambiario.

Funciones asignadas: En la tabla 2 se presentan las funciones asignadas por la entidad de la DIAN para el cargo de practicante logístico en zona aduanera.

Tabla 2. *Listado de funciones y horas asignadas*

Nombre de la función	Horas
Proporcionar orientación sobre normativas aduaneras a personas jurídicas o naturales	8
Facilitar y optimizar los procesos de entrada y salida de divisas	8
Verificar que las empresas cumplan con las normativas tributarias y aduaneras del país	12
Revisar que cada uno de los expedientes cumplan con los requisitos establecidos por la entidad	8
Actuar como enlace entre la DIAN y empresas	6
Total	42

3.2 Procesos, procedimientos y herramientas

Tabla 3. *Procesos, procedimientos y herramientas, práctica nacional 2024*

Proceso	Procedimientos	Herramientas
Revisión de documentos	Verificación los documentos necesarios para los procesos cambiarios Recepción de consultas para proporcionar la mejor solución, registrando tramites, quejas y sugerencias por parte del usuario Recolección de datos fiscales y estadísticas presentadas por el personal autorizado orientación sobre la normativa establecida por la entidad de la DIAN	Excel, Sistema Muisca, listado maestro, Diannet Sistema de atención al cliente, correo electrónico, base de datos Software de análisis de datos, Excel, sistema Muisca Formularios digitales, Bandeja de consulta
Atención al cliente		
Asesor en tramites		
Asesorías personalizadas	Ingreso de capacitaciones propuestas por la entidad para el mejoramiento de procesos	Teams, capacitación presencial
Gestión en normativa tributaria	Mantener un orden normativo en los procesos logísticos desarrollados en zona aduanera	Documento normativo otorgado, compilación jurídica de la DIAN

Figura 5. Sistema de consulta Muisca

DIAN

Miércoles 14 de Mayo de 2025, 15:10:09

U.A.E. DIRECCION DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES
AMARIS DE AVILA ARMANDO

Alarmas

Tareas

Asuntos

Cerrar

DIAN-MUISCA

- Administración de Descripciones
- Análisis de operaciones
- Autogestión
- Bandeja de Salida
- Comentarios y Quejas
- Comunicados
- Consulta Asuntos
- Consultar Firmas de Documento
- Consultar documento Diligencia
- Copa De La Contribución
- Correo
- DIANNET
- Factura Electrónica
- INTEGRA - Sanciones y Liquidación
- Obligación Financiera
- Registro No Obligados RUT
- Registro Único Tributario
 - Consultar Establecimientos
 - Consultar Formularios
 - Consultar RUT
 - Consultar Traslado Administrativo
 - Consultar Vinculación a Organización
- Reportes
- SIESPJ Sistema de Identificación
- Salida de mercancías
- Solicitudes de Certificados de Registro
- Encuesta Servicios Informáticos

Consulta RUT

Consultar por NIT

NIT

Consultar por Razón Social o Nombres

Razón Social

Desea realizar la búsqueda: ☒ Iniciando con la palabra ☐ Que contenga la palabra

Consultar por Tipo de Documento

Tipo de Documento de Identificación

Número de documento

Consulta Fecha de Expedición

Tipo de Documento de Identificación

Número de documento

Buscar

Fuente: tomado de DIAN (2025).

Figura 6. Hoja de control documental

DIAN

Hoja de Control Unidad Documental

FT-ADF-2558

Proceso: Administrativo y Financiero

Versión 3

Identificación de la Unidad Documental

Código Serie	Código Subserie	Id. Único	Número de Expediente
Subfondo Documental	Dirección Seccional Impuestos y Aduanas Bucaramanga	Subsección / Dependencia productora	DIVISION FISCALIZACION Y LIQUIDACION ADUANERA Y CAMBIARIA
Nombre/Razón Social			
Tipo de identificación	NIT	Número de identificación	Forma de Inicio
			Físico ☒ Electrónico ☐

Contenido de la Unidad Documental

Item	Ancso	Descripción	Referenci a cruzada	Clasificado /Reservado	Fecha	Folios	Nombres y Apellidos	Firma
					Año Mes Día	FI FF ST TF		
1								
2								
3								
4								
5								
6								
7								
8								
9								
10								
11								
12								

Fuente: tomado de DIAN (2025).

Figura 7. Informe de depuración, programa CIB

INFORME SELECCIONADO
PROGRAMA CIB

Nombre del Seleccionado

C.I. KROIL SA

NIT

900.024.035 - 6

ANTECEDENTES

Mediante Memorandos 2219 del 10/10/2022 y 0271 del 09/02/2023, proferido por el Subdirector de Fiscalización Cambiaria de la DIAN, fueron impartidos los LINEAMIENTOS GENERALES PARA LA IMPLEMENTACION Y EJECUCIÓN DEL PROGRAMA DE CONTROL CAMBIARIO A LOS REPORTES DE “MOVIMIENTOS DE CUENTAS DE COMPENSACIÓN PRESENTADOS POR FUERA DEL PLAZO ESTABLECIDO”; e igualmente se allega el listado de seleccionados para la acción de control, en el cual se relaciona al usuario cambiario **C.I. KROIL SAS** identificada con **Nit 900.024.035 - 6** (Folios 1 – 7)

El informe del Banco de la Republica se resume en la información que contiene el cuadro de hoja de trabajo que se detalla a continuación:

SOCIEDAD	MES DE INCUMPLIMIENTO	FECHA OBLIGACION	FECHA TRANSMISION	MESES EXTEMPORANEIDAD	FRACCION UVT MES VENCIDO	AÑO UVT	SACION TOTAL	SANCION REDUCIDA 40%	TOTAL
C.I. KROIL S.A.	jul-22	31/08/2022	29/09/2022	1	25	2022	950.100	\$ 380.040	\$ 380.040
SOCIEDAD	MES DE INCUMPLIMIENTO	FECHA OBLIGACION	FECHA TRANSMISION	MESES EXTEMPORANEIDAD	FRACCION UVT MES VENCIDO	AÑO UVT	SACION TOTAL	SANCION REDUCIDA 40%	TOTAL
C.I. KROIL SA	abr-22	31/05/2022	23/01/2023	8	150	2022	5.700.600	\$ 2.280.240	\$ 6.840.720
	may-22	30/06/2022	23/01/2023	7	150	2022	5.700.600	\$ 2.280.240	
	jun-22	1/08/2022	23/01/2023	6	150	2022	5.700.600	\$ 2.280.240	

Fuente: tomado de DIAN (2025).

Figura 8. Lista de chequeo, formato de entrega

LISTA DE CHEQUEO POR PRODUCTO			División de Fiscalización y Liquidación Aduanera y Cambiaria Año 2025	
Nombre del Producto				
ACTO DE FORMULACION DE CARGOS				
N°	Detalle del requisito	CUMPLE		OBSERVACION
		SI	NO	
1	¿ESTA PLENAMENTE IDENTIFICADO Y UBICADO EL INVESTIGADO?			
2	EL EXPEDIENTE ESTA CORRECTAMENTE ORGANIZADO			
3	¿LA REDACCIÓN DEL ACTO ES CLARA, COHERENTE Y SIN ERRORES DE ORTOGRAFÍA?			
4	¿SE INFORMO SOBRE LA POSIBILIDAD DE ALLANAMIENTO DEL 60% A LA SANCIÓN PROPUESTA?			
5	¿SE ANALIZO LA NORMA INFRINGIDA FRENTE A LAS PRUEBAS RECAUDADAS?			
6	¿SE RELACIONAN LOS HECHOS CONSTITUTIVOS DE LA INFRACCIÓN CAMBIARÍA?			
7	¿SE REALIZO UNA ADECUADA Y COHERENTE VALORACIÓN DE LAS PRUEBAS EN EL ACTO?			
8	¿LA LIQUIDACIÓN DE LA SANCION SE REALIZO EN PESOS?			
9	¿EL SUSTENTO JURIDICO ESTÁ VIGENTE?			
10	¿SE ENCUENTRA EXPEDIDO Y NOTIFICADO DENTRO DEL TÉRMINO LEGAL?			
11	¿SE ENCUENTRA EXPEDIDO POR FUNCIONARIO COMPETENTE?			
12	¿EL EXPEDIENTE TIENE LAS CONSTANCIAS DE NOTIFICACIÓN DEL ACTO?			
REVISÓ: Nombre Completo y Firma		VoBo: Jefe de División o GIT		
Cecilia Meneses Torres		Jorge Enrique Ordoñez Jerez		
Fecha:		Fecha:		

Fuente: tomado de DIAN (2025).

Figura 9. Formato recepción de expediente

		Recepción Expediente con Actuación Final en Secretaría						2221	
Espacio reservado para la DIAN						4. Número de formulario			
52. Lugar administrativo					Cód.	53. Dependencia			Cód.
Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Bucaramanga					4	División de Fiscalización y Liquidación Aduanera y Cambiaria			269
Datos del expediente									
54. Impuesto	55. Período	56. No. Exped. Gestor	CP	AG	AC	CONSECUT	57. Fecha Exped.	8. Nro. Identif. Auditor	59. Apellidos y nombre auditor
		Integra				202482350100003151	2024-04-22	1098761069	JESÚS AUGUSTO TORRA CÁRDENAS
Investigado									
60. Tipo de documento	61. Número de identificación	62. DV	63. Razón social						
NIT	13883790	6	RUIZ SAMPAYO ELIAS						
64. Dirección									
CR 20 72 36 BRR LIBERTAD									
65. País				66. Departamento			67. Ciudad		
COLOMBIA				SANTANDER			BARRANCABERMEJA		
1. Control entrega del expediente									
68. Fecha recibo reparto		2022-11-02		69. Fecha de apertura		2024-04-22		70. Fecha vencimiento (Real)	
								2024-06-11	
48. Fecha en que se recibe el expediente en el G.I.T. de Secretaría									
Lista de verificación - Verifique si el expediente contiene:									
	Conceptos				71. Si / No		72. Observaciones		
1	Hoja de ruta								

Fuente: tomado de DIAN (2025).

4. Marco conceptual y normativo

4.1 Marco conceptual

La Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN) es la entidad encargada de la administración de los impuestos, aduanas y el control del comercio exterior en Colombia. Su misión principal es garantizar el cumplimiento de las obligaciones tributarias y aduaneras, contribuyendo al desarrollo económico del país a través de una gestión eficiente y efectiva de sus funciones (Presidencia de la República, 1992). En este contexto, la División de Fiscalización y

Liquidación Aduanera y Cambiaria, desempeña un rol fundamental al supervisar y controlar las operaciones de comercio

exterior y las transacciones internacionales, mediante la realización de auditorías, inspecciones y otras acciones de vigilancia que aseguran el cumplimiento de las normativas vigentes (PEI, 2025).

Para ello, se tiene en cuenta diferentes situaciones que podrían reconocerse como extemporaneidad en diferentes tipos de programas. Dicho esto, es importante identificar el tipo de programa en el cual se está desarrollando la sanción y algunos conceptos importantes aplicados en la funcionalidad de la práctica con el fin de poder evaluar la situación y poder generar opciones o decisiones según lo requiera la situación.

CIB: movimientos de cuentas de compensación presentados por fuera del plazo establecido.

XPA: registros de cuentas de compensación presentados por fuera del plazo establecido.

IMO: importación de mercancías ordinarias.

Comercio internacional: el comercio internacional se rige en el intercambio de bienes y servicios entre los países, con el fin de crear un comercio complementario accediendo a productos que no se producen de manera interna, lo que los beneficia en procesos de importación, y comercialización tanto a nivel nacional como en el mercado extranjero. Dicho comercio Crea una base sólida en la economía de una nación motivado por la búsqueda de un equilibrio en su balanza comercial.

En el comercio internacional es necesario conocer las ventajas comparativas que mantiene cada país, manteniendo una constante inversión en los procesos productivos ya sea para un bien o para un servicio. Una buena implementación de este comercio produce una ampliación del mercado, la creación de nuevas empresas (por lo tanto, una disminución de la tasa de desempleo) y la apertura al reconocimiento como una nación competitiva en el mercado global.

Logística y distribución física internacional: la distribución física se enfoca en el paso a paso que se genera en la cadena de suministro. Desde la adquisición de insumos para la transformación y producción de un producto, hasta su comercialización y entrega al cliente final. Ese proceso implica una serie de costos para la distribución, coordinación o dirección en bodegas, requisitos o procesos necesarios para garantizar una distribución eficiente.

Estos conceptos son esenciales en el comercio internacional debido a que definen qué tan efectiva fue la coordinación entre las diferentes partes. Su selección de proveedores, transporte, documentación, son factores que pueden ser estudiados y otorgados por un operador logístico o agente aduanero.

Agente aduanero: se define como un profesional autorizado y especializado en los procesos de importación y exportación de bienes y servicios, por lo que actúa como un intermediario, relacionándose con las autoridades aduaneras y con el exportador o importador que se encuentre en el proceso. Dicho esto, el agente habanero se debe asegurar de que exista una documentación completa y que los procedimientos se adecuen al marco normativo que lo integra. En otros procesos, el agente aduanero podría tomarse como un preparador o asesor en la presentación de documentos según el país lo designe, de este modo, deberá tener un conocimiento especializado en el despacho de aduanas, la determinación de impuestos y los aranceles que se apliquen al proceso. Finalmente, el agente aduanero deberá reflejar eficiencia en el cumplimiento de procedimientos y evitar cualquier tipo de retardo.

Dicho esto, el control cambiario hace referencia al conjunto de normas, procedimientos e instrumentos mediante los cuales los estados regulan la entrada y salida de divisas del territorio nacional, con el fin de preservar la estabilidad económica, garantizar el cumplimiento de las

obligaciones fiscales y prevenir actividades ilícitas como el lavado de activos o la evasión de impuestos (Banco de la República, 2025).

Otro elemento relevante es el registro y declaración de las operaciones cambiarias, que permite a la DIAN y al Banco de la República hacer seguimiento al cumplimiento de la normatividad. En este sentido, las empresas y personas naturales deben presentar declaraciones informativas de cambio, como los formularios 10 y 11, según la naturaleza de la operación (PEI, 2025).

4.2 Marco normativo

En el siguiente índice se registra los principales decretos y normatividad que se encuentran relacionados a aquellos procesos del comercio exterior y de iniciativas exportables por parte de empresas nacionales. Estos decretos están conectados con las actividades propuestas en las prácticas empresariales a realizar en la entidad de la DIAN.

Decreto 390 de 2016 (15 de marzo de 2016). Establece el régimen de exportación e importación de mercancías, especificando los procedimientos y requisitos para la formalización de estas operaciones (Presidencia de la República, 2016).

Decreto 2150 de 2017 (20 de diciembre de 2017). Modifica el Decreto 390 de 2016 y regula aspectos relacionados con la gestión de comercio exterior, incluyendo el Sistema de Gestión de Comercio Exterior (SGCE) (Presidencia de la República, 2017).

Decreto 659 de 2024 (18 de febrero de 2021). Modifica y actualiza las disposiciones sobre los regímenes aduaneros, estableciendo normas más eficientes para la gestión aduanera y simplificando procesos (Presidencia de la República, 2024).

Resolución 2 de 2019 (3 de enero de 2019). Establece quiénes están obligados a facturar electrónicamente y los requisitos, condiciones y procedimientos asociados a este tipo de facturación (DIAN, 2019).

Decreto 1165 de 2019 (2 de julio de 2019). Establece las disposiciones sobre el Régimen de Facilidades de Pago y la gestión de deudas aduaneras, facilitando la formalización de operaciones comerciales (Ministerio de Hacienda y Crédito Público, 2019).

Circular 120 de 2022 (27 de enero de 2022). Define las reglas sobre las operaciones de comercio exterior relacionadas con la integración de Colombia a tratados y convenios internacionales (Presidencia de la República, 2022)

Circular 0170 de 2002 (10 de octubre de 2002). Define procedimientos para prevenir y controlar el lavado de activos (Unidad de Información y Análisis Financiero, 2002).

El artículo 20 de la Constitución Política. Se garantiza a toda persona libertad de expresar y difundir su pensamiento y opiniones de la información y recibir información veraz e imparcial, y la de fundar medidas masivas de comunicación. Estos son libres y tiene responsabilidad social. Se garantiza el derecho a la rectificación en condiciones de equidad (Constitución Política de Colombia [C.P.C], 1991).

Ley 1266 de 2008. Regula el manejo de la información contenida en bases de datos personales, especialmente la financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países. Esta ley desarrolla el derecho constitucional de conocer, actualizar y rectificar las informaciones recogidas sobre las personas (Congreso de la República, 2008).

Circular 01 de 2019. Establece la política de tratamiento de datos personales de la DIAN, en cumplimiento de la Ley 1581 de 2013 y Decreto de 2015. Detalla los derechos de los titulares

de datos personales y los procedimientos para conocer, actualizar, rectificar u suprimir los datos (Presidencia de la República, 2019).

Ley 1581 de 2012. Establece disposiciones generales para la protección de datos personales. Desarrolla el derecho constitucional de conocer, actualizar y rectificar las informaciones recogidas sobre las personas en bases de datos o archivos, y los demás derechos, libertades y garantías constitucionales (Congreso de Colombia, 2012).

Manual NIN-IIT-0062. Este manual de la DIAN establece las políticas y lineamiento para la protección de datos personales. Incluye principios de privacidad y seguridad que deben seguirse en el manejo de información tanto física como digital.

5. Aportes

5.1 Resumen ejecutivo

Durante el desarrollo de las prácticas profesionales en la dirección de impuestos nacionales específicamente en el área de control cambiario, es necesario que todos los procesos cumplan con diferentes tipos de documentación para la entrega de los expedientes en el tiempo que se establece, para ello, se necesita del sistema en el cual está encargado de almacenar y gestionar la documentación de los usuarios cambiarios. Este sistema, es esencial para la consulta de los formularios declaraciones informativas, historiales de operaciones y otros documentos relevantes, Por lo cual, es importante que se mantenga en buen funcionamiento para la verificación y análisis de control por parte del equipo de fiscalización.

La disponibilidad y estabilidad del sistema informativo y fundamental para el desarrollo de los procesos administrativos y de control. La entidad de la DIAN, se manejan grandes volúmenes de información por lo cual es importante garantizar un acceso continuo y eficiente a la

hora de la consulta de datos y formularios de entrega. Estas condiciones deben cumplirse para evitar retrasos en la toma de decisiones, acumulación de trámites pendientes o el riesgo de incumplimiento de los tiempos establecidos en los procedimientos sanatorios (cinco años).

Dentro de esta propuesta se reconoce que el uso de la tecnología de información es uno de los pilares más importantes para el fortalecimiento de la gestión pública, por lo cual, cualquier tipo de falla podría generarse como una problemática significativa entre la demanda operativa del área y la capacidad del sistema para soportar, lo que traía como consecuencia una baja eficiencia en la resolución de terminación para sanciones cambiarias en el tiempo que establece la normatividad dentro de la entidad.

5.2 Contextualización Plan de mejora

En la ejecución de las pláticas profesionales en la entidad de la DIAN se identificó la problemática operativa. En la ineficiencia en los tiempos de respuesta debido a las constantes fallas y caída del sistema informativo institucional. Esta herramienta Se convierte en un factor clave para consultar y verificar la documentación de los usos cambiarios, por lo cual, La situación afecta directamente a la capacidad para generar respuestas con mayor eficiencia a los usuarios, creando retrasos en los procesos de análisis y gestión de información afectando la entrega del expediente.

Esta problemática demuestra un riesgo en la eficiencia institucional proyectando procesos sanatorios mal fundamentados por el incumplimiento de los tiempos establecidos, debilitando el control sobre las operaciones cambiarias. Además, la desconfianza en el funcionamiento de la infraestructura tecnológica podría ser que otros organismos de control tengan ciertas dificultades al intentar movilizar y fortalecer la gestión pública, lo que mediano plazo generaría una evasión de las obligaciones asociadas al ingreso y la salida de divisas debido a que no se efectúa la sanción.

Finalmente, si estos procesos sanatorios no se cumplen en el término de cinco años, Éste se llevará a su terminación por lo cual la sanción no tendrá validez para la razón social que se encuentre en procesos. Esta terminación de la sanción podría generar cierto factor de desinterés por algunas empresas que aún incumplen con la normatividad vigente por la DIAN, alejándose de los objetivos principales que propone la entidad.

5.3 Objetivos del Plan de mejora

- Evaluar el desempeño actual de software con respecto a los diferentes aspectos propuestos en el Plan de mejora en donde se resalta la precisión, disponibilidad y velocidad de consultas de información.
- Identificar fallas o limitaciones técnicas que afecten la eficiencia en el sistema de recuperación de datos para el proceso sancionatorio.
- Proponer mejoras en tecnologías que permitan una optimización de la gestión de consultas priorizando la reducción de tiempos y la seguridad a la información.
- Conocer los diferentes aspectos que conllevan la eficiencia en el Plan de mejora teniendo en cuenta su seguimiento continuo.

5.4 Aspectos a mejorar

Aspectos técnicos. Entre los aspectos técnicos establecidos en el Plan de mejora se observó diferentes problemáticas frente a la base sobre la cual funcionaba el sistema Muisca teniendo en cuenta la efectividad de la consulta y la rapidez con que se realizaba. Este aspecto es importante debido a que la DIAN cuenta con un tiempo establecido para dar respuesta al reporte sancionatorio.

- Optimización del tiempo de respuesta en las consultas.

- Aumento en la capacidad del sistema para realizar diferentes tareas sin ningún tipo de interrupción.

- Implementación de nuevas herramientas tecnológicas.
- Eficiencia en la realización de los reportes de manera inmediata.
- Mantenimiento constante según los periodos establecidos.

Aspectos de seguridad. Debido a la información que se mantiene de las personas naturales o jurídicas, es importante manejar una plataforma confiable, y que se encuentre conectada con el marco normativo establecido por la entidad, para ello, se realiza cumplimiento de la Ley de protección de datos personales con el fin de prevenir fraudes y delitos informativos y garantizando integridad y confiabilidad de los datos.

- Fortalece la protección de datos de los contribuyentes.
- Registro de las consultas que se realicen con fecha establecida y nombre del funcionario.
- Protocolos de ciberseguridad por hackeos o uso indebido de la plataforma.

Aspectos de calidad de información. Una buena información de calidad frente a los datos encontrados en el sistema Muisca, se podrán generar una toma de decisiones frente a las sanciones, y cobros necesarios en el proceso como funcionario de la DIAN. Este tipo de aspectos ayudan a evitar errores administrativos ya sea por datos duplicados, desactualizados o inconsistentes.

- Actualización constante de la base de datos.
- Alertas de inconsistencias en tiempo real (sanciones por reportar).
- Validación cruzada automática con las entidades encargadas del reporte sancionatorio.

5.5 Metas Plan de mejora

5.5.1 Evaluar el desempeño actual del software

Meta: realizar una evaluación del sistema Muisca en donde el periodo se determine por medio de la entidad, generando un tiempo promedio de respuesta, nivel y precisión de entrega.

Medición: mantener un indicador promedio de tiempo de respuesta, debilidad y la precisión de las consultas frente a los registros realizados correctamente por el funcionario.

5.5.2 Identificar fallas o limitaciones técnicas

Meta: elaborar un cuadro en donde se identifiquen las fallas totales en un periodo determinado teniendo en cuenta aspectos como el rendimiento, la caída del sistema, y duplicidad de datos tomándolos de forma general y recolectando la información necesaria para el resultado final.

Medición: identificar un mínimo de fallas críticas con el fin de crear una clasificación de fallas por Impacto según el indicador y tener un resultado de manera porcentual.

5.5.3 Proponer mejoras en tecnología que optimicen la gestión de consultas

Meta: diseñar un plan de implementación de un sistema de evaluación que reúna todos los aspectos importantes para una eficiencia en el software, definiendo soluciones concretas ya sea en la inversión de un nuevo programa o en la medición del sistema actual.

Medición: generar un total por medio de los resultados finales en donde se pueda expresar de manera porcentual el nivel satisfacción del programa y su eficiencia Durante los procesos sancionatorios.

5.5.4 Conocer los diferentes aspectos que conllevan el Plan de mejora

Meta: implementar un sistema de control durante un plazo determinado conociendo los indicadores de eficiencia de forma mensual o trimestral.

Medición: tener en cuenta un sistema de reportes mensuales generados de manera sistemática que ayuden a ajustar el Plan de mejora o que su eficiencia sea constante (Gómez, 2025).

5.6 Acciones del Plan de mejora

Objetivo 1: evaluar el desempeño actual del software con respecto a precisión, disponibilidad y velocidad de consultas.

Acciones:

- Realizar pruebas de rendimiento del sistema Muisca.
- Implementar encuestas a los funcionarios sobre la efectividad del software.
- Generar reportes automáticos con un tiempo promedio de respuesta y de nivel de satisfacción.

Objetivo 2: Identificar las fallas o limitaciones técnicas que afecte la eficiencia en el sistema de recuperación de datos.

Acciones:

- Analizar el registro de fallas y cae del sistema durante determinado tiempo.
- Realizar auditorías técnicas del software para detectar cuellos de botella en las consultas.
- Documentar los errores frecuentes obtenido de los resultados de encuesta.

Objetivo 3: proponer mejoras en tecnologías que optimicen la gestión de consultas priorizando reducción de tiempos y seguridad de la información.

Acciones:

- Investigar identificar herramientas tecnológicas que ayuden la al desarrollo de Plan de mejora.
- Evaluar la posibilidad de integrar el sistema Muisca con otra base de datos internas generando mayor eficiencia (Banco de la República).
- Evaluar la posibilidad de integrar el sistema Muisca con otra base de datos internas generando mayor eficiencia (Banco de la República).
- Evaluar la posibilidad de integrar el sistema Muisca con otra base de datos internas generando mayor eficiencia (Banco de la República).
- Mantener una información actualizada sobre la normatividad de la Ley 1581 del 2012.

Objetivo 4: conocer los diferentes aspectos que conllevan la eficiencia en el Plan de mejora teniendo en cuenta su seguimiento continuo.

Acciones:

- Implementar diferentes cuadros que resuman la información según las encuestas y reportes establecidos durante el tiempo determinado por la entidad.
- Realizar reuniones de manera mensual o trimestral para evaluar los resultados del Plan.
- Establecer mecanismos de retroalimentación con los funcionarios frente al sistema Muisca.
- Ajustar el Plan de mejora según los resultados.

5.7 Indicadores

Para la medición de los resultados previos a los puntos más importantes en el evaluador se tuvieron en cuenta los dos siguientes indicadores:

Figura 10. *Indicador de eficiencia en las consultas*

$$IEC = \left(\frac{TCR}{TCP} \right) \times 100$$

TCR: total de consultas respondidas dentro del tiempo establecido por la DIAN.

TCP: total de consultas procesadas en el periodo de evaluación.

Este indicador nos permitirá medir qué tan rápido se responde el sistema Muisca frente a las consultas de información por cada contribuyente, se aplicará dentro del cuadro correspondiente para luego llevarlo a la fórmula final, un valor cercano a 100 % expresa eficiencia en el sistema.

Tabla 4. *Evaluación porcentual - Niveles de satisfacción*

Nivel	Rango (%)	Interpretación
Excelente	95	Casi todas las consultas se resuelven correctamente
	100	Alto desempeño, aunque hay un margen de mejora
	90	Funcional, pero puede haber fallos frecuentes
Bueno	94	Alto número de fallos o respuestas no
	80	
	89	
Aceptable		
Deficiente < 80 %		Útiles. Necesita intervención

Este tipo de métricas permite mantener un rango establecido por la entidad y así poder efectuar soluciones según la situación lo requiera.

Figura 11. *Análisis de resultados finales*

Tasa de éxito (%)	Clasificación de estabilidad	Interpretación	
≥ 95%	Muy estable	Funcionamiento Excelente, sin incidencias notables	
90% - 94,9%	Estable	Buen desempeño general , mejoras menores posibles	
85% - 89,9%	Medianamente estable	Aceptable, pero se deben revisar procesos clave	
80% 84,9%	Inestable	El sistema presenta deficiencias importantes	
< 80%	Criticamente inestable	Alto nivel de fallos, requiere intervencion urgente	

De esta manera, se puede proyectar una gráfica representando la variación mensual en su eficiencia y análisis para el cumplimiento de los parámetros establecidos y el apoyo al manejo eficiente de los expedientes, cumpliendo con los tiempos establecidos por la entidad. El indicador de calidad de información evalúa la exactitud y actualización de la información recolectada en el sistema Muisca, de esta forma, se puede comparar con las consultas totales con las consultas que contengan información actualizada y correcta.

Figura 12. *Indicador de calidad de información*

$$ICI = (CID / CTD) \times 100$$

CID: consultas con información válida, completa y sin inconsistencias.

CTD: consultas totales realizadas en el periodo.

Finalmente, el indicador de calidad de información permite que la toma de decisiones sea acertada debido al cumplimiento en la actualización de datos según los requerimientos de la

entidad, esto ayuda a mantener mayor confiabilidad y seguridad en la información generada por el sistema permitiendo identificar fallas e impulsar el Plan de mejora.

5.8 Responsables

Para cada una de las metas, se les asignara un responsable que conlleve una función según el área en el que se ubique con el fin de mantener un evaluador constante del sistema de consultas.

Tabla 5. *Responsables y funciones a cargo*

Meta	Responsable	Función
Evaluar el desempeño actual del software	Área de Sistemas y Tecnología de la DIAN	Realizar pruebas de rendimiento y disponibilidad del sistema Muisca midiendo tiempos de respuesta de las consultas.
Identificar fallas o limitaciones técnicas	Equipo de Soporte Técnico y Mesa de Ayuda	Monitorear incidentes y registrar fallas reportadas por los funcionarios por medio de auditorías internas para detectar errores de funcionamiento y calidad de datos.
Proponer mejoras en tecnología que optimicen la	Dirección de Innovación y Desarrollo Tecnológico	Diseñar propuestas de actualización tecnológica alineadas con los requerimientos de la DIAN evaluando nuevas herramientas de búsqueda, validación y seguridad. Con el fin de implementar planes escalables que reduzcan tiempos y aumenten la seguridad de la información.
Conocer los diferentes aspectos que conllevan el Plan de mejora	Coordinador del Plan de Mejora (jefe de área sancionatoria o de fiscalización)	Monitorear indicadores de cumplimiento del plan coordinando reuniones periódicas de seguimiento con las áreas involucradas. Finalmente se realizarán ajustes al Plan de mejora <u>según resultados y retroalimentación del personal.</u>

5.9 Contribución de conocimiento a la empresa

Durante mi pasantía en la División de Fiscalización y Liquidación Aduanera y Cambiaria en la DIAN, especialmente apoyando al grupo cambiario, se identificó una problemática recurrente. Se identificó que entre las problemáticas que más afecta la eficiencia de los procesos sancionatorios durante el proceso de prácticas de la DIAN va dirigida a la recolección de

formularios, especialmente aquellos que son necesarios para avanzar y poder finalizar los expedientes administrativos en el área de fiscalización. Ese tipo de problemáticas pueden impactar de manera negativa a la hora de establecer un cierre en el expediente y como consecuencia afecta la aplicación efectiva de las sanciones correspondientes. Entre ellos resalta el sistema Muisca y el Sinnot, en donde se pueden organizar formularios presentados por los usuarios y poder notificar las acciones correspondientes para la finalización del expediente. Estos sistemas presentan caídas frecuentes, demora de carga de información e incluso una pérdida temporal de los formularios ya ingresados. Por lo tanto, los errores técnicos generan retrasos significativos de la revisión documental y hacen que aquellos funcionarios encargados de adelantar estos procesos dependan de la disponibilidad del sistema para proceder al análisis y cierre.

En términos legales ese tipo de fallas puede retrasar el proceso y provocar que el expediente se encuentre fuera del tiempo establecido. Esto no solo impide sancionar oportunamente a los contribuyentes o usuarios que han incurrido a la sanción. Sino también ponen riesgo la validez jurídica del proceso lo que nos lleva al vencimiento de los términos (DIAN, 2025).

De esta forma se propone que, a través de la inversión de un nuevo sistema operativo, se pueda realizar una evaluación en su eficiencia y capacidad para desarrollar y recuperar los documentos necesarios En la finalización del expediente. Dicho esto, se tomaron en cuenta diferentes factores que pueden influir En el sistema, analizando una serie de datos que se mostrarán a continuación, teniendo en cuenta que se debe cumplir con ciertas métricas (reportes, fallos, nivel de satisfacción, tiempo promedio).

5.10 Recursos

Para la correcta implementación del Plan de mejora en la entidad de la DIAN se requerirán diversos recursos que permitan el desarrollo y aplicación del Plan de mejora propuesto. A continuación, se detallan los recursos necesarios:

Tabla 6. *Recursos establecidos*

Recursos requeridos
1. Talento humano (diseño - Aspectos legales)
2. Inversión en infraestructura tecnológica (servidores)
3. Financieros
4. Sistema de evaluación y control

Teniendo en cuenta los parámetros para estos recursos, se desglosa cada uno del personal necesario para el aplicativo de estos mismos.

5.10.1 Talento humano (*diseño - aspectos legales*)

- Profesionales en ingeniería de sistemas para optimizar el software.
- Personal especializado en derecho tributario y protección de datos para garantizar el cumplimiento normativo.
- Analistas de procesos sancionatorios que validen la información para la toma de decisiones.
- Auditores internos para revisar el correcto manejo de la información y la aplicación de las funciones correspondientes.

5.10.2 Inversión en infraestructura tecnológica (*servidores*)

- Servidores de alto rendimiento que soporten grandes volúmenes de consultas simultáneas.

- Implementación de sistemas de respaldo para garantizar la continuidad del servicio (ya aplicado).
- Uso de bases de datos en la nube con seguridad avanzada y escalabilidad.
- Renovación de equipos de red y almacenamiento para optimizar la velocidad y la estabilidad de las consultas.

5.10.3 Financieros

- Presupuesto asignado por la DIAN para proyectos de modernización tecnológica.
- Contratación de servicios externos especializados (consultorías, auditorías de software, proveedores de seguridad digital).
- Contratación de servicios externos especializados (consultorías, auditorías de software, proveedores de seguridad digital).
- Convenios interinstitucionales que permitan compartir costos de infraestructura o capacitación.

5.10.4 Sistemas de evaluación y control

El sistema de evaluación de control se convierte en un factor fundamental para la implementación del Plan de mejora, ya que permite monitorear de manera constante el funcionamiento de la plataforma de consulta con su velocidad de respuesta, disponibilidad, seguridad y la calidad de la información. De este modo, estaría garantizando el cumplimiento de los objetivos planteados de forma eficiente, de un sistema que nos permite detectar de forma rápida las fallas técnicas, errores en la base de datos o problemas en seguridad evitando la creación de limitantes en los procesos sancionatorios (Zarpán, 2025). Además, un sistema de control nos

asegura la trazabilidad y transparencia de las acciones que se realizan teniendo en cuenta un registro de las consultas cambios o movimientos implementados durante el uso del sistema Muisca, lo que permite la confianza en los procesos de protección de datos y en los tiempos de respuestas que se necesitan para el seguimiento del proceso sancionatorio. De esta forma, no solo se facilita la optimización de los recursos invertidos, impulsa una evolución constante de la plataforma al proporcionar ajustes permanentes alineándolos con las necesidades de la entidad (Quinaluisa et al., 2025).

Para este procedimiento es necesario recolectar los datos más importantes por cada tabla y proyectarlos en la fórmula final con el fin de encontrar las consultas exitosas y poder determinar los resultados finales de manera porcentual con el fin de poder posicionarlos en los indicadores correspondientes y determinar su funcionamiento.

Tabla 7. *Reporte de fallos mensual*

Mes	Errores detectados	Reportes de usuarios	Fallos críticos
Enero	25	160	3
Febrero	37	100	7
Marzo	16	300	4
Abril	26	50	9
Mayo	48	400	3
Junio	29	180	5

En segunda instancia se evalúa el nivel de satisfacción producto de las encuestas respondidas y el número de aprobaciones del sistema.

Tabla 8. *Nivel de satisfacción mensual*

Numero de aprobaciones del sistema	Encuestas respondidas	Nivel de satisfacción (%)
320	406	79
215	234	92
100	135	74
355	428	83

Tabla 8. *Nivel de satisfacción mensual*

Numero de aprobaciones del sistema	Encuestas respondidas	Nivel de satisfacción (%)
257	266	97
353	373	95

Para este nivel de satisfacción se mantuvieran ciertas métricas que avalúan su eficiencia y aceptación en términos porcentuales.

Tabla 9. *Tiempo promedio en consultas*

Mes consulta	Total de consultas	Tiempo promedio (s)
Enero	466	92.33
Febrero	554	70
Marzo	527	105
Abril	608	60
Mayo	875	130
Junio	134	80

De esta forma, el objetivo es proyectar una tasa de éxito que nos representa los resultados esperados en la inversión del sistema documental. Para ello, se acude a una formula en donde se agrupan los datos más importantes de cada una de las métricas resultantes en los indicadores y de los datos obtenidos en un rango de 6 meses.

Tabla 10. *Datos de fórmula final*

Datos de formula	
Consultas totales	C
Reportes de fallo	F
Nivel de satisfacción	S
Tiempo promedio de búsqueda	T
Tiempo óptimo de respuesta esperado	65,2 (t)

Figura 13. *Fórmula tasa de éxito*

$$C * (1 - f/C) (S/100) (t/T)$$

Para el desarrollo de esta fórmula se incluyen los siguientes resultados resaltados para cada una de las métricas que se expusieron anteriormente.

Figura 14. *Reporte de fallos - Datos específicos*

Mes	Errores Detectados	Reportes de Usuarios	Fallos Críticos
Enero	25	160	3
Febrero	37	100	7
Marzo	16	300	4
Abril	26	50	9
Mayo	48	400	3
Junio	29	180	5

Figura 15. *Nivel de satisfacción - Datos específicos*

Mes	Numero de aprobaciones del sistema	Encuestas respondidas	Nivel de Satisfacción (%)
Enero	320	406	79%
Febrero	215	234	92%
Marzo	100	135	74%
Abril	355	428	83%
Mayo	257	266	97%
Junio	353	373	95%

Figura 16. *Tiempo promedio de Consulta - Datos específicos*

Mes	Total de consultas	Tiempo Promedio (seg)
Enero	466	92,33
Febrero	554	70
Marzo	527	105
Abril	608	60
Mayo	875	130
Junio	134	80

Figura 17. Consultas totales - Datos específicos

Mes	Consultas Totales
Enero	1980
Febrero	2145
Marzo	1925
Abril	2085
Mayo	2015
Junio	2035

Ya recolectados los datos se realiza la aplicación de la formula establecida con el fin de obtener las consultas exitosas según su variación en los diferentes componentes.

Figura 18. Cálculos finales de evaluación

CALCULOS	
Enero	=C5*(1-(D19/C5))*(E30)*(62,5/D41)
Febrero	1678
Marzo	716
Abril	1758
Mayo	750
Junio	1372

Finalmente, se obtiene los siguientes resultados, mostrando las consultas exitosas y su resultado porcentual resultante de la comparación entre este dato y las consultas totales realizadas en cada mes.

Tabla 11. Resultados finales – Análisis de tasa de éxito

Mes	Consultas totales	Consultas exitosas	Tasa de éxito (%)
Enero	1980	971	49
Febrero	2145	1678	78
Marzo	1925	716	37
Abril	2085	1758	84
Mayo	2015	750	37
Junio	2032	1375	67
Promedio 6 meses			59

5.11 Impacto desde los resultados y/o logros

Ante la situación problemática detecta en el área cambiaria, Se tiene como resultado las consultas exitosas realizadas en un tiempo de seis meses.

Para poder evaluar la eficiencia del sistema se introduce una serie de porcentajes que permiten de describir la clasificación de estabilidad y que interpretación tiene esta frente a la funcionalidad del sistema.

Figura 19. Resultados porcentuales - Evaluación de sistema

Mes	Consultas Totales	Consultas Exitosas	Tasa de Éxito (%)
Enero	1980	971	49%
Febrero	2145	1678	78%
Marzo	1925	716	37%
Abril	2085	1758	84%
Mayo	2015	750	37%
Junio	2035	1372	67%
Promedio a 6 meses			59%

Los resultados presentados muestran la tasa de éxito mensual en las consultas del sistema, esto finalmente son importantes para que se pueda generar un proceso de evaluación en efectivo y mejorar en el nuevo sistema de consultas, permitiendo medir objetivamente el rendimiento de dicho sistema y evidenciando de manera porcentual si realmente se está cumpliendo con los objetivos esperados. Además, el análisis comparativo entre los meses con alto y bajo desempeño permite identificar patrones críticos que podrían tomar un Plan de mejora a corto o largo plazo haciendo un seguimiento de los mantenimientos, actualizaciones y aumentos inusuales en errores. Esta información nos puede ayudar a orientar en la decisiones técnicas y estratégicas con el fin de optimizar la infraestructura tecnológica y ajustar los recursos operativos, asimismo, los indicadores pueden ser empleados como herramientas de seguimiento y control interno, permitiendo una base para auditorías, informe de gestión y planes de mejora en la entidad.

5.12 Aportes de la empresa al proceso formativo

Realizar una práctica profesional en la dirección de impuestos y aduanas nacionales, especialmente en el equipo de movimientos cambiarios, representa para una gran experiencia formativa en contribución de nuevos conocimientos en el papel de autoridad tributaria, aduanera y cambiaria del país. Además, me da una nueva visión de cómo funciona la regulación del comercio exterior con respecto a los movimientos de divisas al extranjero, convirtiéndolo en un espacio ideal para el aprendizaje y desarrollo de los procesos de la economía nacional en un contexto internacional. Uno de los principales aportes que la DIAN ofrece es el acceso a diferentes plataformas como otorgan una serie de documentación e información confidencial de cada una de las personas naturales o jurídicas, lo que permite entender su estructura y como se ejecutan cada una de estas operaciones desde un punto de vista analítico y legal.

Ya teniendo un contexto más claro de la funcionalidad como practicante, se permite realizar una toma de decisiones con respecto al caso que se esté trabajando, por lo que existe una mayor responsabilidad y autoridad para imponer una sanción. Toda esta información normativa y conceptos clave nos ayuda a reforzar todos los conocimientos obtenidos en la vida universitaria, presentándonos un campo realista de las situaciones del comercio exterior y preparando a los estudiantes a un contexto más profundo de la norma de que nos rige para estar preparados para cualquier tipo de situación en caso de que nosotros seamos los usuarios.

Otro aspecto que nos beneficia es el desarrollo de competencias analíticas y de control fiscal, que tiene como fin prevenir la evasión de impuestos, el lavado de activos y situaciones que conlleven un delito financiero. Esto permite que como estudiante se logre identificar las irregularidades en las declaraciones de cambio o en la extemporaneidad en los reportes al banco.

En cuanto al desarrollo personal, la entidad de la DIAN cuenta con un equipo de trabajo con diferentes habilidad y aportes a la función. El trabajo en equipo, la comunicación efectiva y la gestión de relaciones son unas de las habilidades que más se resaltaron en el equipo de trabajo cambiario.

Este tipo de enseñanzas mejora la capacidad de negociación y resolución de conflictos para que en un futuro se desarrolle un gran desempeño laboral.

6. Conclusiones y recomendaciones

La experiencia en la práctica profesional en la dirección de impuestos y nacionales, específicamente del equipo de movimientos cambiarios, permitió evidenciar la relevancia que existe en la supervisión de las operaciones internacionales que involucran el ingreso y salida de las divisas. Durante todo este proceso se logran detectar las principales actores y obligaciones normativas que deben cumplir las personas naturales y jurídicas en territorio nacional.

Durante la práctica se establecieron diferentes competencias, desde el análisis documental hasta el estudio normativo y elaboración de conceptos relacionados a las infracciones cambiarias. Asimismo, se valoró el papel de la DIAN como funcionario en cuanto a sus funciones, realizando una toma de decisiones en las transacciones internacionales y en las situaciones de extemporaneidad de los movimientos cambiarios, promoviendo el cumplimiento voluntario por parte de los usuarios.

Además, se pudieron desarrollar otras habilidades interpersonales como la comunicación efectiva, el trabajo colaborativo y la responsabilidad laboral y administrativa manteniendo la ética y la transparencia en la información otorgada. Ese tipo de prácticas no solamente contribuye a el crecimiento académico estudiantil, sino también se identifica como un apoyo a la apertura del

ámbito laboral desempeñando funciones importantes dentro de la entidad y entendiendo conceptos más profundos del comercio internacional.

La única recomendación que podría dar es la continuación de fortalecer la relación entre la universidad y esta entidad pública ya que representa un intercambio de conocimientos prácticos y académicos que nos ayudan a mejorar en el conocimiento del comercio exterior y las regulaciones que requieren para su buen funcionamiento, fortaleciendo de alguna manera esas capacidades operativas en la DIAN y en la vida cotidiana.

Referencias

Banco de la República. (07 de mayo de 2025). *Control cambiario*. Obtenido de Sitio web del Banco de la República:

<https://www.banrep.gov.co/es>

Congreso de Colombia. (17 de octubre de 2012). *Ley 1581. Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales*. Obtenido de <https://www.funcionpublica.gov.co/>:

<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=49981>

Congreso de la República. (31 de diciembre de 2008). *Ley 1266. Por la cual se dictan las disposiciones generales del hábeas data y se regula el manejo de la información contenida en bases de datos personales, en especial la financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países*. Obtenido de Función Pública: <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=34488>

Constitución Política de Colombia [C.P.C]. (1991). *Constitución Política de Colombia*. Obtenido de Asamblea Nacional Constituyente: https://www.constitucioncolombia.com/titulo-2/capitulo-1/articulo-20#google_vignette

Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales -DIAN. (3 de enero de 2019). *Resolución 2*. Obtenido de DIAN:

<https://www.suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?ruta=Resolucion/30037708>

Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales -DIAN. (15 de agosto de 2025). *Visitas Administrativas*. Obtenido de DIAN: <https://www.dian.gov.co/atencionciudadano/LMDP/Cumplimiento-Obligaciones-Aduaneras-y-Cambiarias/Fiscalizacion-y-Liquidacion/Instructivos/IN-COA-0154.PDF>

Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales -DIAN. (7 de mayo de 2025). *Plan Estratégico Institucional PEI*.

Obtenido de DIAN: <https://www.dian.gov.co/dian/entidad/PlanEvalInstitucional/8-Plan-Estrategico-Institucional-2025-V1.pdf>

Gómez, F. (15 de agosto de 2025). *Análisis del impacto del nuevo régimen sancionatorio descrito en el decreto 920 de 2023 de la legislación aduanera colombiana para los usuarios aduaneros*. Obtenido de Repositorio

UNAB: <https://repository.unab.edu.co/handle/20.500.12749/23939>

Ministerio de Hacienda y Crédito Público. (22 de octubre de 2008). *Decreto 4048*. Obtenido de Normograma DIAN:

https://normograma.dian.gov.co/dian/compilacion/docs/decreto_4048_2008.htm

Ministerio de Hacienda y Crédito Público. (2 de julio de 2019). *Decreto 1165 de 2019*. Obtenido de Normograma

DIAN: https://normograma.dian.gov.co/dian/compilacion/docs/decreto_1165_2019.htm

Ossa, G. (2025). *El estatuto aduanero, Decreto 1165 de 2019: entre el pasado y el futuro. Escenarios: empresas y territorio*. Estatuto aduanero.

Presidencia de la República. (29 de diciembre de 1992). *Decreto 2117*. Obtenido de Función Pública:

<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=69793>

Presidencia de la República. (7 de marzo de 2016). *Decreto 390. Por el cual se establece la regulación aduanera*.

Obtenido de SUIN-juriscol: <https://www.suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?ruta=Decretos/30036079>

Presidencia de la República. (20 de diciembre de 2017). *Decreto 2150*. Obtenido de Función Pública:

<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=85041>

Presidencia de la República. (17 de agosto de 2019). *Circular 01. Asunto: Manejo y uso de redes sociales*. Obtenido de <https://www.funcionpublica.gov.co>:

<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=91470>

Presidencia de la República. (27 de enero de 2022). *Decreto 120. Por el cual se modifica el Ministerio de Hacienda y Crédito Público y se determinan las funciones de algunas de sus dependencias*. Obtenido de Función

Pública: <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=176426>

Presidencia de la República. (22 de mayo de 2024). *Decreto 659*. Obtenido de SUIN-Juriscol: <https://www.suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?id=30051667>

Quinaluisa, N., Ganchozo, M., Reyes, M. y Arriaga, G. (2025). *Evaluación de control interno en empresas privadas*. *Revista de estrategias del desarrollo empresarial*. Bogotá: Empresarial.

Unidad de Información y Análisis Financiero. (27 de enero de 2002). *Circular Externa No. 0170*. Obtenido de

UIAF: https://www.uiaf.gov.co/sites/default/files/inline-images/circular_externa_170_2002_1.pdf

Zarpán, D. (2025). *Evaluación del sistema de control del área de abastecimiento para detectar riesgos operativos en la municipalidad distrital de Pomalca 2012*. Universidad Distrital.