



**PLAN DE MEJORA PARA LA GESTIÓN DOCUMENTAL Y LA
TRAZABILIDAD DE MERCANCÍAS EN LA DIAN**

FABIÁN RODRÍGUEZ

TUTOR: LUIS CARLOS GONZALES SILVA

COMITÉ OPCIÓN DE GRADO

UNIVERSIDAD SANTO TOMAS SECCIONAL TUNJA

2025

USTATUNJA.EDU.CO

NIT: 860.012.357-6 - PBX: (60 8) 744 0404 - Tunja, Boyacá - Colombia

Campus Centro Histórica - Cll. 19 No. 11 - 64

Campus Avenida Universitaria

Edificio Fray Giordano Bruno O.P.: Av. Universitaria - Cll. 48 No. 1-235 este

Edificio Santo Domingo de Guzmán - Av. Universitaria No. 45 - 202

Santota Store - Centro Comercial Unicentro Tunja, Local 1-106

mas ALA
de tus limites
22-25



Tabla de Contenido

1. Introducción	9
2. Justificación	11
3. Pregunta de reflexión.....	15
4. Objetivo general	15
4.1. Objetivos específicos	15
5. Estudio de la empresa	16
6. Antecedentes	23
7. Recopilación De Información.	25
8. Diagnostico	27
9. Propuesta de Plan de Mejora.....	34
9.1. Objetivo general	34
9.1.1. Objetivos Específicos.....	34
9.2 Iniciativas estratégicas	35
9.3. Metas del plan de mejora	36
9.4. Indicadores de medición	38
9.5. Estrategias para implementar el plan de mejora.....	40
9.6 Fases de implementación	42

9.7. Cronograma de actividades	44
9.8. Recomendaciones	45
10. Conclusiones	47
11. Referencias	50
Anexos	54

USTATUNJA.EDU.CO

NIT: 860.012.357-6 - **PBX: (60 8) 744 0404** - Tunja, Boyacá - Colombia

Campus Centro Histórica - Cll. 19 No. 11 - 64

Campus Avenida Universitaria

Edificio Fray Giordano Bruno O.P.: Av. Universitaria - Cll. 48 No. 1-235 este

Edificio Santo Domingo de Guzmán - Av. Universitaria No. 45 - 202

Santota Store - Centro Comercial Unicentro Tunja, Local 1-106

mas ALA
de tus límites
22-25



Listado de tablas

Tabla 1	Análisis DOFA	28
Tabla 2	Análisis MEFE.....	29
Tabla 3	Análisis MEFI.....	31
Tabla 4	Cronograma de actividades.....	45

USTATUNJA.EDU.CO

NIT: 860.012.357-6 - **PBX: (60 8) 744 0404** - Tunja, Boyacá - Colombia

Campus Centro Histórica - Cll. 19 No. 11 - 64

Campus Avenida Universitaria
Edificio Fray Giordano Bruno O.P.; Av. Universitaria - Cll. 48 No. 1-235 este
Edificio Santo Domingo de Guzmán - Av. Universitaria No. 45 - 202

Santota Store - Centro Comercial Unicentro Tunja, Local 1-106

mas ALA
de tus límites
22-25



Listado de figuras

Figura 1	Estructura Orgánica de la DIAN	22
Figura 2	Eficiencia en la gestión	38
Figura 3	Desempeño de la gestión documental	39
Figura 4	Gestión documental	44



Listado de anexos

Anexo A	Revisión Documental	54
Anexo B	Encuesta sobre la Gestión Documental y la Implementación del Plan de Mejora	56

USTATUNJA.EDU.CO

NIT: 860.012.357-6 - PBX: (60 8) 744 0404 - Tunja, Boyacá - Colombia

Campus Centro Histórica - Cll. 19 No 11 - 64

Campus Avenida Universitaria

Edificio Fray Giordano Bruno O.P.: Av. Universitaria - Cll. 48 No. 1-235 este

Edificio Santo Domingo de Guzmán - Av. Universitaria No. 45 - 202

Santota Store - Centro Comercial Unicentro Tunja, Local 1-106

mas ALA
de tus limites
22-25



Resumen

La Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN) se enfrenta a desafíos importantes en cuanto a la gestión de documentos derivados de la aprehensión de mercancías debido a su dependencia de los procesos manuales y a la atención requerida para la integración tecnológica. Este trabajo propone un plan de mejora para tratar de optimizar los procesos asociados a la gestión, que incluye la digitalización y la automatización de los registros, la incorporación de nuevas herramientas tecnológicas que permitan mejorar la trazabilidad de las mercancías aprehendidas y el fortalecimiento de la cadena de custodia de la documentación, a través de la elaboración de protocolos estandarizados y de la formación del personal de la DIAN en el uso de dichas herramientas. En otras palabras, la propuesta está orientada a un incremento en la eficiencia operativa, a la disminución del índice de errores humanos, a un aumento de la transparencia y a la garantía del cumplimiento normativo aduanero. De este modo, el trabajo contribuirá al fortalecimiento de los procedimientos aduaneros y a la modernización de la DIAN y a la confianza de gestión pública.

Palabras Claves: Gestión documental, Plan de mejora; Digitalización; Trazabilidad; Aduanas.



Abstract

The National Tax and Customs Directorate (DIAN) faces significant challenges in document management related to the seizure of goods due to its reliance on manual processes and the attention required for technological integration. This work proposes an improvement plan to optimize processes associated with this management. This includes the digitization and automation of records, the incorporation of new technological tools to improve the traceability of seized goods, and the strengthening of the chain of custody of documentation through the development of standardized protocols and the training of DIAN personnel in the use of these tools. In other words, the proposal is aimed at increasing operational efficiency, reducing the rate of human error, increasing transparency, and ensuring customs regulatory compliance. In this way, the work will contribute to strengthening customs procedures, modernizing the DIAN, and fostering trust in public management.

Key Words: Document management, Improvement plan; Digitalization; Traceability; Customs.

USTATUNJA.EDU.CO

NIT: 860.012.357-6 - PBX: (60 8) 744 0404 - Tunja, Boyacá - Colombia

Campus Centro Histórica - Cll. 19 No. 11 - 64

Campus Avenida Universitaria

Edificio Fray Giordano Bruno O.P.: Av. Universitaria - Cll. 48 No. 1-235 este

Edificio Santo Domingo de Guzmán - Av. Universitaria No. 45 - 202

Santota Store - Centro Comercial Unicentro Tunja, Local 1-106

mas ALA
de tus límites
22-25



1. Introducción

La DIAN establece las condiciones para la administración tributaria y aduanera nacional de la República, por lo que es la responsable del control del intercambio internacional y del control de las mercancías que entran y salen del país. La eficacia de los procesos operativos es un aspecto muy importante para la consecución de la transparencia, la adecuación del cumplimiento de la normativa nacional y de la normativa internacional y del control de las actividades de mala fe. De acuerdo con Larco (2022), la gestión de la documentación es uno de los procesos importantes; más aún en Aduanas, en concreto lo que tiene que ver con la captura, la conservación y la determinación del proceso de grandes cantidades de información relacionada con la aprehensión de mercancías.

En la aprehensión de mercancías, la gestión documental inicia con la actuación de control y termina con el cierre del expediente. Incluye actas, inventarios, registros fotográficos y soportes que acreditan la cadena de custodia, requiere metadatos, versionamiento y relaciones entre documentos para asegurar el ciclo de vida. Según Curipoma et al. (2023), la variedad de soportes y actores introduce riesgos de duplicidades e inconsistencias si no hay estándares. Cuando los flujos no están integrados, se afectan los tiempos, la calidad de datos y la defensa jurídica. La trazabilidad exige reglas claras de clasificación, conservación y consulta oportuna.

La DIAN enfrenta un reto sistémico en la gestión documental asociada a la aprehensión de mercancías. Más que atribuirlo al uso de medios manuales, el desafío radica en la coexistencia de prácticas manuales con una digitalización parcial, la fragmentación de

repositorios y la falta de estandarización e interoperabilidad. Estas brechas impactan los tiempos de respuesta, la calidad de los datos y la solidez de la cadena de custodia, afectando a su vez la transparencia de la trazabilidad. Superar este escenario exige transitar hacia un modelo integrado, así como, una plataforma unificada de gestión documental con trazabilidad electrónica, con controles de acceso y auditoría, y capacitación del personal, con lo cual se fortalecerán la eficiencia operativa y la confianza institucional (Cabecera, 2025).

El reto también se inserta en exigencias legales y de política pública sobre autenticidad, integridad y acceso, en cuanto a la gestión documental en el sector público demanda expedientes consistentes y recuperables, los Marcos internacionales como normas ISO para documentos y registros orientan procesos y roles. En Aduanas esto implica tipologías, series, metadatos y políticas de retención y disposición, también controles de cadena de custodia, como identificación única, auditoría y segregación de funciones (Carreño, 2023).

De acuerdo con Larrarte and Parra (2022), la carencia de un sistema unificado y eficiente de gestión documental supone un freno a la modernización tecnológica; como es el caso de la DIAN, ya que la digitalización y automatización parcial de los procesos no ha sido suficiente para garantizar una gestión eficaz y agilidad de la documentación que debe ser objeto de los procesos de aprehensión de la mercancía. La mejora de estos procesos será necesaria para mejorar la eficiencia administrativa y reducir el coste operativo para

aumentar la transparencia y la observancia de la legislación aduanera mediante nuevas tecnologías y nuevos protocolos operativos.

El presente trabajo tiene como finalidad ofrecer una propuesta del plan de mejoramiento a fin de agilizar la gestión documental para el área de aduanas de la DIAN, mediante la implementación de un sistema informático de digitalización y automatización, por medio de la entrega de nuevos protocolos operativos y mediante la mejora de la capacitación del personal para fortalecer los procedimientos de aprehensión de mercancías, otorgando la eficacia, trazabilidad y seguridad de la información. Este plan de mejoramiento dado el cumplimiento de la normatividad nacional e internacional, busca cambiar los procedimientos aduaneros con los fines de modernizar la DIAN y mejorar su eficiencia operativa.

2. Justificación

El ciclo de gestión documental en la captura, almacenamiento y trazabilidad de la gran cantidad de información que gestiona la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales, frente a la aprehensión de mercancías es uno de los procesos importantes en la operatividad aduanera, la DIAN tiene desafíos en la eficiencia de sus procesos, en medida debido a su dependencia de soluciones manuales que afectan en la celeridad de sus procesos, así como en la exactitud de la gestión documental. La digitalización y la automatización parcial de estos procesos es un avance hacia su modernización, aunque hay brechas que limitan su operatividad sistémica, sobre todo en el control de aprehensiones (Flores et al., 2023).

El plan de mejoramiento expuesto tiene como objetivo la optimización de los procedimientos de gestión documental y de la sistematización de la información de la Subdirección de Aduanas de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales. La optimización es importante, pues tiene repercusiones sobre el tiempo de gestión de las mercancías aprehendidas y tiene efectos sobre la veracidad de los datos proporcionados. Ya que la trazabilidad de los bienes aprehendidos depende de un correcto control documental, del cual no se dispone por falta de integración de tecnología (Coveña et al.,2024).

El objetivo general de este plan consiste en aumentar la efectividad y eficacia, como su principio bajo un enfoque de la eficiencia y la fiabilidad del sistema de gestión documental en la aprehensión de mercancías en la entidad aduanera de la DIAN. Para ello, se llevará a cabo la implementación de soluciones tecnológicas y a la vez que se irán modificando los procedimientos operativos. El propósito se incluye en el objetivo general, objetivos específicos que van desde la digitalización y automatización de los procesos documentales hasta la generación de protocolos para mejorar la cadena de custodia de la información y la capacitación en el uso de las herramientas tecnológicas que queden implementadas (Torrico, 2023).

El proceso documental relacionado con la aprehensión de mercancías en la DIAN transcurre a través de un flujo manual, registrándose y archivándose los documentos en diversas bodegas y oficinas de aduanas. En cierta medida, se han producido avances hacia la digitalización, pero estos han sido irrelevantes ya que no permiten una trazabilidad práctica y casi en tiempo real de las mercancías aprehendidas. De acuerdo con Lasso

(2022), propone que la información en los sistemas aduaneros está siendo introducida de manera manual y, por lo general, no se actualiza de forma instantánea lo que propicia que se generen riesgo de errores y duplicidades en el registro de mercancías.

La cadena de custodia de los documentos relacionados con las aprehensiones presenta distintas debilidades. Hoy en día, los documentos que sustentan el ingreso y salida de mercancías son artesanales, ajenos a la certeza de los registros físicos, lo cual hace que haya posibilidades de extracción o tardanza en el acceso a la información. No hay un fortalecimiento definido de los flujos documentales y la asignación de responsables en los procesos no siempre es clara, lo que hace que no haya una existencia de responsabilidades individuales en el caso de que haya incongruencias (Martinez y Moreno, 2022).

En lo que constituye la gestión documental en la DIAN, los actores importantes son los funcionarios de aduanas, los administrativos y los proveedores en servicios de tecnología, que muestran diferentes ámbitos en la introducción, validación y seguimiento de los diferentes documentos de aprehensión. Según Ocampo y Quintero (2022), la mínima capacitación de estos actores y la débil estandarización de los procesos dificulta y su correcto desempeño. Asimismo, la no existencia de una plataforma única que proporcione a todos los usuarios un acceso directo y rápido a toda la información, ayuda a que surjan cuellos de botella y a que se produzcan esfuerzos duplicados.

A pesar de que la DIAN ha logrado la digitalización parcial de algunos procedimientos, las herramientas tecnológicas a disposición aún son insuficientes para asegurar una eficiencia en la operativa. La plataforma a día de hoy no asegura una

trazabilidad en tiempo de mercancía, las funciones informáticas para la inclusión de nuevos procesos o protocolos de aprehensión son muy escasa. A pesar de contar con bastantes sistemas de información, la interacción de estos sistemas no está del todo integrada, lo que produce la dificultad de gestión de los datos de forma integral (Barreno, 2022).

Las fallas operativas en el proceso de gestión documental aparecen sobre todo en el proceso de la falta de digitalización documental para localizarlos, si es que no se pierde la información o se comete algún error en el tratamiento. La dependencia en la realización manual de la tramitación y la validación de documentos favorece los contratiempos y las distorsiones debido a factores humanos. Por otra parte, la inexistencia de un sistema integrado para la gestión documental dificulta la trazabilidad del paso de las mercancías aprehendidas, lo que puede empeorar la transparencia y la operatividad (Flores, 2022).

La falta de digitalización en la gestión de la relación de documentos relacionados con la aprehensión de mercancías es uno de los principales frenos en el que se puede ver que están los tiempos necesarios para los procesos aduaneros, toda vez que, si se cuenta con sistemas parciales, la automatización de los procesos aduaneros es incipiente. Se observan aumentos de los tiempos de procesamiento y de la carga administrativa del personal implicado a través de la digitalización se pueden reducir los costos operativos a la vez que mejorar la exactitud de la información registrada y la velocidad de acceso a la información necesaria para la gestión aduanera (Martinez y Moreno, 2022).

3. Pregunta de reflexión

¿Qué características y componentes debe incluir un plan de mejoramiento para optimizar los procedimientos y la sistematización de la información en la aprehensión de mercancías del área de Aduanas de la DIAN?

4. Objetivo general

Proponer un plan de mejoramiento para la gestión documental y la sistematización de la información del proceso de aprehensión de mercancías en el área de Aduanas de la DIAN

4.1. Objetivos específicos

Analizar el proceso actual de gestión documental en el área de Aduanas de la DIAN para identificar los puntos críticos que afectan la eficiencia en la aprehensión de mercancías.

Diagnosticar el estado actual del proceso de gestión documental en el área de Aduanas de la DIAN para identificar las principales deficiencias y oportunidades de mejora en la sistematización de la información relacionada con la aprehensión de mercancías.

Diseñar el plan de mejoramiento para la optimización de procedimientos, estandarización documental y la sistematización de la información en el proceso de aprehensión de mercancías en el área de Aduanas de la DIAN



5. Estudio de la empresa

Misión

La misión de la DIAN es administrar de forma íntegra y eficiente el sistema tributario y aduanero de Colombia para salvaguardar el interés fiscal del Estado, facilitar el comercio exterior lícito y asegurar el cumplimiento de la normativa nacional e internacional, promoviendo transparencia y confianza ciudadana en los procesos de control y recaudo. En el ámbito aduanero, esta misión se materializa en la gestión y fiscalización del ingreso y salida de mercancías, la verificación documental y física, y la adopción de medidas de control, incluida la aprehensión cuando procede, con apoyo de sistemas de información que permitan seguimiento y trazabilidad efectivos de las operaciones y expedientes.

Visión

La visión proyecta a la DIAN como una administración tributaria y aduanera de clase mundial, reconocida por su transparencia e integridad. En el ámbito aduanero, aspira a una gestión documental plenamente estandarizada e interoperable, con expedientes electrónicos trazables de extremo a extremo y cadena de custodia auditable. La toma de decisiones estará soportada en datos confiables y oportunos, reduciendo tiempos de respuesta y riesgos operativos. La entidad fomentará la colaboración interinstitucional y el intercambio seguro de información con actores públicos y privados. Con ello, fortalecerá la confianza ciudadana, facilitará el comercio exterior lícito y elevará la eficacia del control sobre las mercancías aprehendidas.

USTATUNJA.EDU.CO

NIT: 860.012.357-6 - PBX: (60 8) 744 0404 - Tunja, Boyacá - Colombia

Campus Centro Histórica - CIL 19 No 11 - 64

Campus Avenida Universitaria

Edificio Fray Giordano Bruno O.P.; Av. Universitaria - CIL 48 No. 1-235 este

Edificio Santo Domingo de Guzmán - Av. Universitaria No. 45 - 202

Santota Store - Centro Comercial Unicentro Tunja, Local 1-106

mas ALA
de tus límites
22-25



Valores corporativos

Los valores corporativos que orientan la gestión de la DIAN, son la legalidad e integridad, reflejadas en el cumplimiento estricto de la normativa aduanera y tributaria; transparencia y rendición de cuentas, materializadas en expedientes trazables y auditables; servicio al ciudadano y orientación a resultados, traducidas en procesos ágiles y confiables; imparcialidad y respeto, que aseguran decisiones técnicas libres de conflictos de interés; responsabilidad y confidencialidad, especialmente en el manejo de datos y evidencias de la cadena de custodia; y mejora continua e innovación, que impulsan la estandarización documental y la adopción ética de tecnologías para fortalecer el control y facilitar el comercio lícito.

Experiencia

La DIAN cuenta con una amplia experiencia institucional en la administración tributaria y el control aduanero, sustentada en su cobertura nacional, la especialización de sus áreas operativas y la coordinación interinstitucional con autoridades de control y operadores de comercio exterior. En el ámbito de aprehensión de mercancías, ha desarrollado procedimientos para la verificación, aseguramiento, custodia y disposición de bienes, junto con la conformación de expedientes y la gestión de evidencias físicas y digitales. Esta trayectoria incluye la estandarización progresiva de formatos, la adopción gradual de herramientas informáticas y el fortalecimiento de capacidades técnicas y jurídicas para la toma de decisiones. Asimismo, la entidad ha acumulado lecciones aprendidas en cadena de custodia, trazabilidad y auditoría, lo que le permite abordar

USTATUNJA.EDU.CO

NIT: 860.012.357-6 - PBX: (60 8) 744 0404 - Tunja, Boyacá - Colombia

Campus Centro Histórica - Cll. 19 No. 11 - 64

Campus Avenida Universitaria

Edificio Fray Giordano Bruno O.P.: Av. Universitaria - Cll. 48 No. 1-235 este

Edificio Santo Domingo de Guzmán - Av. Universitaria No. 45 - 202

Santota Store - Centro Comercial Unicentro Tunja, Local 1-106

mas ALA
de tus límites
22-25



proyectos de mejora con conocimiento del contexto operativo real y de los riesgos críticos de calidad de datos, oportunidad y transparencia.

Servicios de la DIAN

La DIAN se constituye de la entidad que asume la responsabilidad de la administración de los impuestos, así como en la aduana de la República de Colombia. Las principales áreas de trabajo de la DIAN son la administración de los impuestos, el control de las importaciones y exportaciones y la vigilancia de las mercancías que entran y salen de la República de Colombia. Desde la aduana, la DIAN se concentra en el tema de la administración de las mercancías que van a entrar y salir del país y la promoción del cumplimiento de las reglas, normas y requisitos que les corresponden (Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales, 2025).

En este sentido, la DIAN busca asegurar que el comercio internacional se lleve a cabo en los términos de las disposiciones, sean estas nacionales o internacionales, evitando el fraude y colaborando con el funcionamiento del país. La implementación de medidas de control, es decir, la aprehensión encierra sentido en orden de proteger el interés tributario del país que tiene como marco central para observar la mercadería de comercio exterior de una forma clara y conforme a mercado. De acuerdo con Flores et al. (2023), la gestión de las aprehensiones, viene referida a la gestión de mercancías donde se hace la aprehensión de mercancías si es que se observan irregularidades, en caso de contrabando o de impago tributario.

La administración del servicio aduanero de la DIAN abarca algunas o varias actividades, las cuales son: la clasificación arancelaria, la valoración de las mercancías y la aplicación de los impuestos de importación, entre otras. Estas actividades permiten a la administración de la DIAN verificar que las mercancías importadas se encuentren declaradas y que cumplan con los requerimientos establecidos por la legislación aduanera correspondiente. La función de fiscalización resulta de particular importancia en la identificación de las infracciones o la evasión de impuestos, por lo que la DIAN lleva a cabo las inspecciones aduaneras en puertos, aeropuertos a través de los sistemas de información de la DIAN puede llevar un seguimiento de las mercancías, determinar su lugar de origen, su valor y su destino (Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales, 2025).

Por su parte, en el área de Aduanas, específicamente en aprehensión de mercancías, el servicio comprende la verificación documental y física, la inmovilización del bien, el levantamiento del acta de aprehensión, el inventario y codificación, el registro fotográfico, la identificación unívoca de bultos y la custodia temporal en depósitos autorizados. También incluye la radicación en los sistemas institucionales, la conformación del expediente con evidencias físicas y digitales y la remisión a las áreas jurídicas para la definición de la situación jurídica. La cadena de custodia se asegura con sellos, bitácoras y controles de acceso, registrando cada evento. Se realiza cruce de información con sistemas internos y externos para corroborar origen, valor y clasificación arancelaria y se coordina con depósitos, operadores y otras autoridades de control. Esta experiencia operacional ha

permitido identificar cuellos de botella como duplicidad de registros, demoras en digitalización y trazabilidad entre sistemas y oportunidades de mejora en estandarización, interoperabilidad y capacitación, insumos que sustentan el plan de mejora propuesto.

Cobertura de la DIAN

La DIAN tiene presencia en todo el territorio nacional, lo que le permite llevar a cabo el cumplimiento de su misión de supervisión y control en los puntos de ingreso de mercancías al país, que están distribuidos entre puertos marítimos, aeropuertos, puntos fronterizos y otros puntos estratégicos de realización de operaciones de comercialización. La cobertura de la DIAN le ha de permitir supervisar las mercancías que ingresan y salen del país, lo que le viene bien al cumplimiento del propósito de las políticas de la DIAN (Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales, 2025).

Sin tener en cuenta la ubicación de los puntos de control. En tales instalaciones como los puertos y aeropuertos, la DIAN lleva a cabo el respectivo procedimiento de revisión documental y física para comprobar que las mercancías y la documentación que las acompaña son auténticas y han sido declaradas, y que no se han presentado alteraciones o fraudes en consonancia con las declaraciones, en las zonas fronterizas toman fuerza los controles aduaneros sobre el ingreso de mercancías de contrabando, dejando la economía nacional a buen recaudo de actividades ilícitas (Coveña, et., 2024).

La cobertura nacional de la DIAN abarca la gestión de los convenios internacionales que suscribe Colombia, sincronizándose con la política de comercio internacional y con los estándares exigidos por organismos internacionales, la Organización Mundial de Comercio

(OMC). Gracias a esos acuerdos internacionales, la DIAN accede a las bases de datos internacionales, lo cual es de gran ayuda para compartir información sobre mercancías, riesgos y prácticas fraudulentas que puedan ser susceptibles de ocurrir. De este modo, la entidad despliega el control a nivel nacional que se inserta en un sistema global que pretende mejorar la eficiencia del comercio transfronterizo (Torrico, 2023).

Uno de los problemas existentes en la administración de la aduana de la DIAN está referido al incremento de los flujos comerciales y a la implementación de nuevas estrategias de contrabando y evasión de impuestos, que por sí mismos están en una permanente evolución. La globalización ha promovido la expansión del volumen de mercancías, de manera que cada vez son las que transitan por los puertos marítimos, los aeropuertos y los establecimientos aduaneros del país, lo que ha puesto a prueba los sistemas de control y de fiscalización de la DIAN. Para hacer frente a este reto, se deben introducir tecnologías y nuevas metodologías en función de una mejor detección de las infracciones y de una mejor sistematización de la información (Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales, 2025).

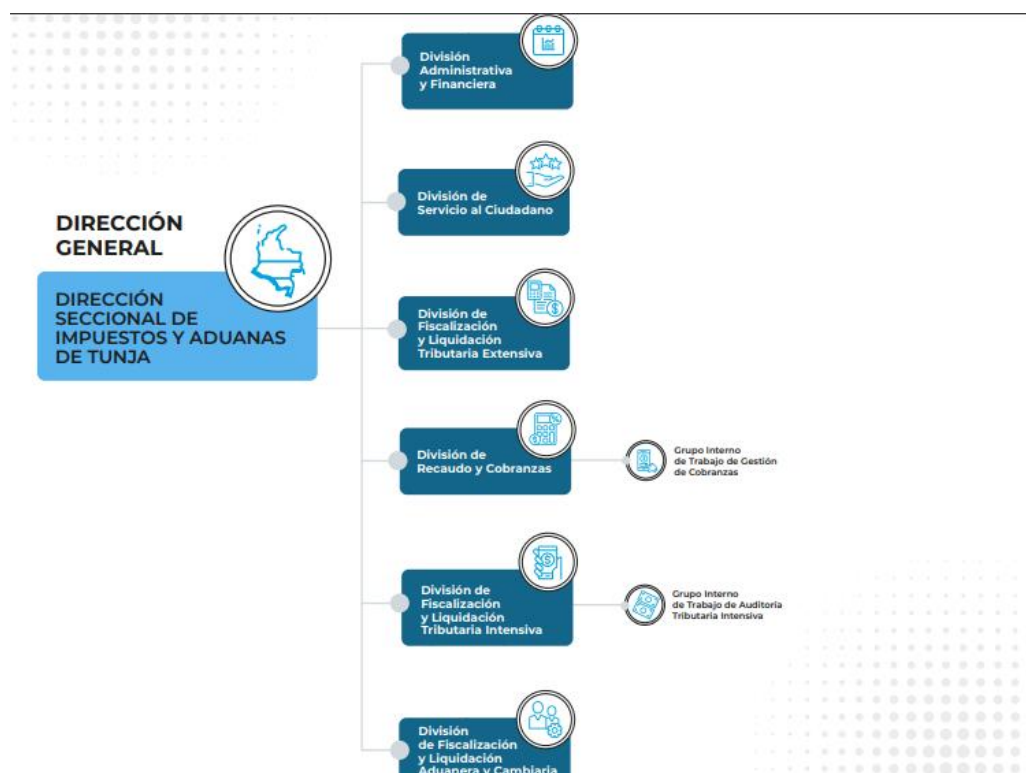
Estructura Orgánica

Se presenta en la figura 1 un diagrama estructural de la Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Tunja, que constituye una parte de la Dirección General de la DIAN. Se observan diferentes divisiones dentro de la entidad, con competencias determinadas para la gestión de impuestos y de aduanas. Como divisiones principales aparecen la División Administrativa y Financiera, la División de Servicio al Ciudadano, así

como varias divisiones relacionadas con la gestión de la fiscalización y del cobro de impuestos, como la División de Fiscalización y Liquidación Tributaria Extensiva y la División de Recaudo y Cobranzas. Además, aparecen, grupos internos fijados para la gestión de cobranzas y la auditoría tributaria (Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales, 2025).

Figura 1

Estructura Orgánica de la DIAN



Fuente. Extraído de la página oficial de la DIAN

https://www.dian.gov.co/dian/entidad/Organigramanuevo/Org_Dir_sec_Imp_aduanas_Tunja.pdf.

6. Antecedentes

Contexto Institucional y Operativo

La DIAN opera en un entorno de control aduanero exigente, con alta demanda de transparencia, trazabilidad y cumplimiento normativo en la aprehensión de mercancías. En los últimos años, el volumen y la complejidad de actuaciones y expedientes tanto físicos como electrónicos han aumentado, presionando la capacidad operativa y los tiempos de respuesta. La coexistencia de prácticas manuales con una digitalización aún parcial y repositorios dispersos genera duplicidades, demoras e inconsistencias que afectan la integridad del expediente y dificultan la cadena de custodia y la reconstrucción del historial. Este escenario refuerza la necesidad de estandarizar tipologías y metadatos, fortalecer controles de custodia y avanzar hacia la interoperabilidad entre sistemas y actores, habilitando trazabilidad electrónica con identificadores únicos, registros de auditoría y acceso oportuno a la información. La incorporación de soluciones de seguimiento, como códigos QR o RFID y protocolos unificados de registro y consulta contribuye a reducir procesos, mejorar la calidad de los datos y sustentar decisiones más ágiles y transparentes en el proceso de aprehensión.

Participación de Actores Institucionales

El proceso de aprehensión de mercancías en la DIAN compromete a múltiples actores, tales como, funcionarios de control en campo y en sede, depósitos habilitados, operadores de comercio exterior, transportadores, peritos cuando aplica, y las áreas jurídicas y de tecnología que soportan el expediente. Aunque existen lineamientos y

USTATUNJA.EDU.CO

NIT: 860.012.357-6 - PBX: (60 8) 744 0404 - Tunja, Boyacá - Colombia

Campus Centro Histórica - CIL 19 No 11 - 64

Campus Avenida Universitaria

Edificio Fray Giordano Bruno O.P.: Av. Universitaria - CIL 48 No. 1-235 este

Edificio Santo Domingo de Guzmán - Av. Universitaria No. 45 - 202

Santota Store - Centro Comercial Unicentro Tunja, Local 1-106

mas ALA
de tus límites
22-25



sistemas institucionales, la participación efectiva y homogénea de estos actores no siempre es consistente. Se observan diferencias en la oportunidad del registro, en la calidad de los metadatos mínimos y en la consulta y actualización del expediente durante su ciclo de vida. Esta variabilidad fragmenta la trazabilidad de comienzo a fin, eleva el riesgo de duplicidades, reprocesos y vacíos de cadena de custodia. En consecuencia, se requiere un enfoque coordinado que defina responsabilidades claras, estándares de registro y validación, puntos de control auditables y acuerdos de nivel de servicio entre áreas y terceros, además de mecanismos de interoperabilidad y capacitación focalizada que aseguren un desempeño uniforme en todas las etapas y sedes.

Necesidades de Capacitación y Madurez Documental

Las necesidades de capacitación y madurez documental en la DIAN se concentran en competencias prácticas para la conformación y custodia del expediente de aprehensión: clasificación y tipologías documentales, metadatos mínimos obligatorios, uso correcto de los sistemas, y manejo de evidencia digital con criterios de integridad y autenticidad. Se requieren lineamientos claros de foliación, cierre y transferencia entre actores y repositorios, junto con nociones de interoperabilidad y seguridad de la información. La actualización normativa debe integrarse a la formación para asegurar decisiones consistentes y oportunas. El plan propone capacitación modular con manuales y checklists, simulaciones de casos. La madurez se medirá con indicadores de completitud del expediente, oportunidad de registro, porcentaje de metadatos correctos y reprocesos, habilitando retroalimentación continua y mejora sostenida.

Brechas de Interoperabilidad y Trazabilidad

En materia de interoperabilidad y trazabilidad, el proceso de aprehensión de mercancías presenta integración limitada entre las plataformas internas y los actores externos, lo que genera duplicidad de registros, fragmentación del expediente y dificultades para reconstruir el historial. La ausencia de identificadores únicos persistentes y de un catálogo común de metadatos propicia inconsistencias y retrabajos, mientras que los registros de auditoría no siempre cubren todo el ciclo de vida documental. Esta brecha se traduce en mayores tiempos de validación y en riesgos para la cadena de custodia. Para cerrarla, se requiere un modelo de interoperabilidad basado en APIs y servicios, con diccionario de datos institucional, gestión de catálogos maestros, trazabilidad electrónica de eventos y controles de acceso y auditoría de comienzo a fin; con ello, se asegura un expediente electrónico íntegro, verificable y oportuno.

7. Recopilación De Información.

Volumen y tipología de aprehensiones por año

Entre 2023 y 2024, el volumen de aprehensiones creció 8,9%, pasando de \$520.215 a \$570.200 millones COP (~28.000 casos), con tipologías dominantes en textiles, calzado, electrónicos, accesorios para celulares, perfumería y alimentos. En 2025-T1 se reportan \$130.359 millones, con 44% textiles y 16% maquinaria/material eléctrico; el flujo mensual supera 1.800 acciones. Por sedes, sobresalen Bogotá, Buenaventura (mayo 2025 >\$8.150 millones) y Medellín (marzo–junio >1,8 millones de unidades; >\$18.000 millones). Los tiempos de conformación del expediente y de decisión jurídica no son públicos, aunque

USTATUNJA.EDU.CO

NIT: 860.012.357-6 - PBX: (60 8) 744 0404 - Tunja, Boyacá - Colombia

Campus Centro Histórica - CIL 19 No 11 - 64

Campus Avenida Universitaria

Edificio Fray Giordano Bruno O.P.: Av. Universitaria - CIL 48 No. 1-235 este

Edificio Santo Domingo de Guzmán - Av. Universitaria No. 45 - 202

Santota Store - Centro Comercial Unicentro Tunja, Local 1-106

mas ALA
de tus límites
22-25



existen comités y medidas para reducirlos. Persiste backlog por procesos en curso y expedientes con inconsistencias, lo que exige fortalecer trazabilidad e integridad entre soportes físicos y digitales.

Calidad documental

En calidad documental no se dispone de porcentajes consolidados de expedientes completos ni de metadatos correctos; no obstante, auditorías 2025 e informes internos evidencian actuaciones faltantes, duplicidades, desorden cronológico y ausencia de foliación. Se observan inconsistencias entre sistemas físicos y digitales, con metadatos desalineados y trazas de auditoría que requieren fortalecimiento para asegurar continuidad y verificabilidad. Persiste vigilancia sobre la cadena de custodia, con incidencias registradas y riesgo probatorio asociado. Los reprocesos por subsanación y búsqueda de soportes son recurrentes, afectando tiempos y cargas operativas, por lo que se urge reforzar trazabilidad, integridad y estandarización documental.

Grado de digitalización e interoperabilidad

La DIAN opera en un esquema híbrido físico–digital, con avance progresivo en expediente o documento electrónico y digitalización de legados, priorizando autenticidad y actualización de metadatos. La interoperabilidad se soporta en plataformas de integración (iPaaS), servicios web REST, autenticación vía Active Directory/SSO e identificadores únicos para enlazar eventos y expedientes a través de sistemas internos y externos. Existen integraciones activas y diagnósticos permanentes de conectividad, mientras que los catálogos maestros, tablas de retención y valoración documental se encuentran en proceso

USTATUNJA.EDU.CO

NIT: 860.012.357-6 - PBX: (60 8) 744 0404 - Tunja, Boyacá - Colombia

Campus Centro Histórica - CIL 19 No 11 - 64

Campus Avenida Universitaria

Edificio Fray Giordano Bruno O.P.: Av. Universitaria - CIL 48 No. 1-235 este

Edificio Santo Domingo de Guzmán - Av. Universitaria No. 45 - 202

Santota Store - Centro Comercial Unicentro Tunja, Local 1-106

mas ALA
de tus límites
22-25



de revisión y actualización durante 2025, con el objetivo de fortalecer consistencia entre sistemas y trazabilidad de extremo a extremo.

Recursos y capacidades

En recursos y capacidades, la DIAN dispone de manuales y procedimientos especializados en gestión documental tanto física como digital, con actualización anual; la dotación por rol y la cobertura de capacitación están contempladas en los planes institucionales 2025, con formación en Java, .NET, Databricks, BPM, XML y bases de datos, además de gestión aduanera y control internacional, aunque no hay cifras desagregadas por sede ni competencia publicadas. La infraestructura en consolidación incluye escáneres, servicios de reprografía para conservación, almacenamiento híbrido (físico/digital) y conectividad robusta, lo que soporta la operación actual y habilita la expansión del expediente electrónico y la trazabilidad de principio a fin.

8. Diagnostico

Este análisis DOFA, MEFE, MEFI, proporciona una visión de las fortalezas y debilidades de la DIAN, la digitalización de sus procesos de aduana mediante blockchain y RFID se posicionan como las oportunidades que pueden incrementar la eficiencia operativa y la trazabilidad de las mercancías. Por otro lado, se deben ser consideradas las debilidades al depender de procesos manuales y a la falta de especialización en nuevas tecnologías. El presupuesto y los riesgos cibernéticos son un reto importante. Sin embargo, las alianzas estratégicas y la ayuda del gobierno brindan un respaldo para solucionar esos problemas y para que el plan de mejora tenga éxito.

USTATUNJA.EDU.CO

NIT: 860.012.357-6 - PBX: (60 8) 744 0404 - Tunja, Boyacá - Colombia

Campus Centro Histórica - CIL 19 No 11 - 64

Campus Avenida Universitaria

Edificio Fray Giordano Bruno O.P.: Av. Universitaria - Cil. 48 No. 1-235 este

Edificio Santo Domingo de Guzmán - Av. Universitaria No. 45 - 202

Santota Store - Centro Comercial Unicentro Tunja, Local 1-106

mas ALA
de tus limites
22-25



Tabla 1

Análisis DOFA

Fortalezas (F)	Oportunidades (O)
1. Experiencia institucional: La DIAN tiene una larga trayectoria en la gestión aduanera y fiscal, lo que le otorga un alto nivel de autoridad y confianza.	1. Digitalización de procesos: Existe una oportunidad para implementar tecnologías avanzadas, como blockchain y RFID, que optimicen el control y trazabilidad de las mercancías.
2. Cobertura territorial: La DIAN cuenta con presencia en todo el territorio colombiano, con puntos de control en puertos, aeropuertos y fronteras.	2. Mejorar la interoperabilidad: Integración de sistemas tecnológicos con otras entidades gubernamentales y empresas del sector privado puede mejorar la eficiencia operativa.
3. Alianzas con organismos internacionales: La DIAN tiene acuerdos con la OMA y otras entidades internacionales, lo que le permite adoptar mejores prácticas globales.	3. Incentivos gubernamentales: El gobierno colombiano ha lanzado iniciativas para apoyar la modernización tecnológica de las entidades públicas, incluyendo la DIAN.
4. Sistemas existentes: A pesar de sus limitaciones, la DIAN ya utiliza sistemas de gestión aduanera que pueden servir como base para la digitalización completa.	4. Aumento de comercio internacional: La expansión de los acuerdos comerciales internacionales crea la necesidad de modernizar los procesos aduaneros para asegurar la competitividad.
Debilidades (D)	Amenazas (A)
1. Calidad documental heterogénea: actuaciones faltantes, duplicidades, desorden cronológico, ausencia de foliación y metadatos incompletos, con reprocesos frecuentes.	1. Aumento y sofisticación del contrabando y del flujo comercial, que presiona volúmenes, complejidad del expediente y riesgo de saturación/errores.
2. KPIs y trazas insuficientes: tiempos de conformación/decisión no públicos, % de expedientes completos desconocido y	2. Ciberseguridad y continuidad: riesgo de brechas, ransomware y fallas de conectividad en ecosistemas integrados que comprometan integridad/disponibilidad documental.

trazabilidad end-to-end incompleta;
persiste backlog.

3. Digitalización parcial e interoperabilidad heterogénea: coexistencia físico-digital, integraciones dispares y catálogos/TRD aún en actualización que generan variabilidad entre sedes.

4. Capacidades desiguales y gestión del cambio: dotación/cobertura de capacitación desagregada no publicada y adopción tecnológica dispar por sede/rol.

3. Exigencias regulatorias crecientes (AGN, transparencia, cadena de custodia) con riesgo sancionatorio ante incumplimientos o inconsistencias.

4. Restricciones presupuestales y dependencia de terceros para integración/soporte, además de potenciales litigios por nulidades si persisten déficits de calidad.

Nota. Elaboración propia

Análisis MEFE

Tabla 2

Análisis MEFE

Factores Externos	Oportunidades/Threats (O/T)	Peso	Calificación	Puntuación Ponderada
Digitalización de procesos en el sector público	Oportunidad	0.15	4	0.60
Alianzas con organismos internacionales (OMC, etc.)	Oportunidad	0.10	3	0.30
Incentivos gubernamentales para la modernización tecnológica	Oportunidad	0.10	4	0.40
Aumento del comercio internacional	Oportunidad	0.12	3	0.36

USTATUNJA.EDU.CO

NIT: 860.012.357-6 - PBX: (60 8) 744 0404 - Tunja, Boyacá - Colombia

Campus Centro Histórica - CIL 19 No 11 - 64

Campus Avenida Universitaria
Edificio Fray Giordano Bruno O.P.; Av. Universitaria - CIL 48 No. 1-235 este
Edificio Santo Domingo de Guzmán - Av. Universitaria No. 45 - 202

Santota Store - Centro Comercial Unicentro Tunja, Local 1-106

mas ALA
de tus límites
22-25



Creciente demanda de transparencia y trazabilidad en procesos aduaneros	Oportunidad	0.08	5	0.40
Desafíos por el aumento de contrabando y evasión fiscal	Amenaza	0.20	2	0.40
Baja integración tecnológica con otras entidades gubernamentales	Amenaza	0.10	2	0.20
Avances tecnológicos insuficientes	Amenaza	0.15	2	0.30
Total		1.00		2.96

Nota. Elaboración propia

El resultado total de la MEFE (2,96 sobre 4) indica una posición externa por encima del promedio ($\approx 2,5$), impulsada sobre todo por la digitalización en el sector público (0,60), los incentivos gubernamentales (0,40) y la demanda de transparencia/trazabilidad (0,40). Estas oportunidades (2,06 puntos ponderados en conjunto) superan el peso agregado de las amenazas (0,90), sugiriendo que la DIAN puede capitalizar el contexto para acelerar la modernización documental y la trazabilidad, especialmente si articula alianzas internacionales y responde al aumento del comercio (0,36) con estándares e interoperabilidad.

No obstante, el aumento del contrabando/evasión (peso 0,20; calif. 2) y la baja integración interinstitucional (0,10; calif. 2) revelan brechas de respuesta: la puntuación refleja un desempeño solo aceptable frente a factores críticos. En términos estratégicos, el portafolio debe priorizar: (1) expediente/documento electrónico con metadatos obligatorios;

(2) interoperabilidad efectiva con otras entidades (servicios web, identificadores únicos, catálogos maestros); (3) analítica y perfilamiento de riesgo para contrabando; (4) uso activo de incentivos para financiar modernización; y (5) alianzas OMA/OMC para adoptar mejores prácticas que eleven la calificación ante amenazas y consoliden el aprovechamiento de las oportunidades.

Análisis MEFI

Tabla 3

Análisis MEFI

Factores Internos	Fortalezas/ Debilidades (F/D)	Peso	Calificación	Puntuación Ponderada
Experiencia institucional en gestión aduanera	Fortaleza	0.18	4	0.72
Cobertura territorial de la DIAN	Fortaleza	0.14	5	0.70
Sistemas de gestión aduanera existentes	Fortaleza	0.12	3	0.36
Capacitación del personal aduanero	Debilidad	0.10	2	0.20
Falta de un sistema unificado de gestión documental	Debilidad	0.20	1	0.20
Insuficiente digitalización de los procesos	Debilidad	0.15	2	0.30
Baja interoperabilidad con otras entidades	Debilidad	0.11	2	0.22
Total		1.00		2.70

Nota. Elaboración propia

La puntuación MEFI de 2,70/4 indica una posición interna ligeramente superior al promedio ($\approx 2,5$), sostenida por experiencia institucional (0,72) y cobertura territorial (0,70),

USTATUNJA.EDU.CO

NIT: 860.012.357-6 - PBX: (60 8) 744 0404 - Tunja, Boyacá - Colombia

Campus Centro Histórica - CIL 19 No 11 - 64

Campus Avenida Universitaria
Edificio Fray Giordano Bruno O.P.: Av. Universitaria - CIL 48 No. 1-235 este
Edificio Santo Domingo de Guzmán - Av. Universitaria No. 45 - 202

Santota Store - Centro Comercial Unicentro Tunja, Local 1-106

mas ALA
de tus límites
22-25



además de la base de sistemas aduaneros existentes (0,36). Estas fortalezas sugieren capacidad instalada para ejecutar un plan de mejora escalable en gestión documental y trazabilidad, aprovechando estructura, alcance y conocimiento del proceso.

Sin embargo, el bloque de debilidades (0,92) revela brechas estructurales: la falta de un sistema unificado de gestión documental (peso 0,20; calif. 1) es el cuello de botella central, reforzado por digitalización insuficiente (0,30) y baja interoperabilidad (0,22), además de brechas de capacitación (0,20). Prioridades: (1) implementar un expediente/documento electrónico unificado con metadatos obligatorios e identificador único; (2) acelerar digitalización + BPM y un plan de formación por rol; (3) consolidar interoperabilidad (servicios, catálogos maestros, TRD). KPIs de seguimiento: % expedientes completos, tiempos de conformación/decisión, reprocesos y backlog, y disponibilidad/integridad entre sistemas.

La lectura combinada de la MEFÉ (2,96/4) y la MEFI (2,70/4) muestra un entorno externo propicio con capacidades internas aceptables pero perfectibles. Externamente, las oportunidades ponderadas (2,06) superan holgadamente a las amenazas (0,90), destacando digitalización del sector público (0,60) e incentivos (0,40). También pesa la demanda de transparencia y trazabilidad (0,40) y el mayor comercio (0,36), que legitiman invertir en gestión documental y control. Internamente, la experiencia institucional (0,72) y la cobertura territorial (0,70) sostienen la base operativa para escalar mejoras. Sin embargo, la falta de un sistema unificado (0,20) y la digitalización insuficiente (0,30) revelan cuellos de botella en calidad y trazabilidad. La baja interoperabilidad (0,22) y brechas de capacitación

(0,20) limitan el aprovechamiento pleno de las oportunidades externas. En síntesis, existe una “ventana estratégica”: el contexto empuja a modernizar, pero exige cerrar brechas internas prioritarias. La combinación sugiere que el éxito dependerá de ordenar el expediente electrónico y la interoperabilidad antes de aumentar aún más el volumen.

La postura recomendada es ofensiva-adaptativa (matriz TOWS): con F-O, explotar experiencia/cobertura para acelerar expediente electrónico con metadatos mínimos obligatorios. Con F-T, blindar cadena de custodia, ciberseguridad y analítica de riesgo para contrabando, usando la base de sistemas aduaneros existente. Con W-O, usar incentivos y alianzas para financiar la unificación documental, iPaaS/APIs REST, catálogos maestros y TRD actualizada. Con W-T, reducir vulnerabilidades operativas con governance de datos, auditoría end-to-end y protocolos de continuidad ante fallos. Estratégicamente, esto implica un identificador único por expediente/evento y trazas de auditoría integradas entre sistemas y sedes. Asimismo, estandarizar formularios y plantillas, controlar duplicidades, y automatizar validaciones de metadatos y foliación. El portafolio debe priorizar alto impacto/rápida implementación en sedes críticas (Bogotá, Buenaventura, Medellín) para efecto demostración. Todo ello permitirá convertir oportunidades en resultados medibles sin agravar el backlog ni los tiempos de decisión jurídica.

En ejecución, proponer tres horizontes: 0–90 días con “quick wins” (checklist de expediente, normalización de metadatos, foliado automático y registro de radicación). 3–6 meses con integración SSO/AD, orquestación BPM del ciclo de aprehensión, y tableros de backlog/tiempos por sede para gestión diaria. 6–12 meses con expediente electrónico

unificado, iPaaS para interoperabilidad, y catálogos maestros/TRD homologados a nivel nacional. KPIs: % expedientes completos, % metadatos correctos, tiempos de conformación y decisión, reprocesos, incidentes de custodia y disponibilidad de sistemas. Gobierno: PMO de gestión documental, “data stewards” por sede y comité de interoperabilidad con TI y jurídico para resolución de bloqueos. Riesgos y mitigación: ciberseguridad, continuidad operativa y financiación; usar incentivos públicos y alianzas OMA/OMC para soporte y buenas prácticas. Con disciplina en seguimiento trimestral, la MEFI puede evolucionar >3,0 y la MEFE sostenerse >3,0, evidenciando madurez y resiliencia institucional. El resultado esperado: menor backlog, mayor trazabilidad end-to-end y decisiones jurídicas más oportunas con integridad probatoria.

9. Propuesta de Plan de Mejora

9.1. Objetivo general

Mejorar la eficiencia operativa y la trazabilidad de los procesos documentales en la aprehensión de mercancías en el área de Aduanas de la DIAN, mediante la implementación de un plan de mejoramiento

9.1.1. Objetivos Específicos

Automatizar el registro y el archivo de los documentos asociados a la aprehensión de mercancías mediante una plataforma digital que facilite la creación, el almacenamiento y el acceso oportuno, reduciendo la dependencia de procedimientos manuales que afectan la eficiencia.

Estandarizar los protocolos operativos y la cadena de custodia de los documentos vinculados a la aprehensión de mercancías, garantizando que todas las etapas del proceso queden definidas, sean auditables y se soporten en herramientas tecnológicas de trazabilidad.

Capacitar al personal de la DIAN en el uso de las nuevas herramientas tecnológicas y en los procedimientos optimizados, a través de un programa de formación continua que asegure la apropiación efectiva de los sistemas implementados y el cumplimiento de los nuevos protocolos operativos.

9.2 Iniciativas estratégicas

Una de las principales iniciativas estratégicas consistirá en la creación e implementación de un expediente electrónico unificado para cada proceso de aprehensión de mercancías, con identificación única, metadatos obligatorios y trazabilidad de extremo a extremo. Este expediente digital será alimentado automáticamente por los distintos sistemas que intervienen en la operación aduanera mediante servicios web (APIs), permitiendo el registro en tiempo real de eventos como la generación del acta, inventario, custodia y remisión. Esta herramienta contará con controles de acceso diferenciados por rol, registro de auditoría por evento y alertas automatizadas sobre vencimientos o irregularidades, garantizando así la integridad probatoria del proceso. Además, se desarrollarán manuales de operación y formatos estandarizados para su uso homogéneo en todas las sedes del país.

Otra iniciativa será la implementación de un sistema de trazabilidad tecnológica para mercancías aprehendidas, utilizando tecnologías como códigos QR, etiquetas RFID o

blockchain. Cada bulto o unidad aprehendida será identificada con un dispositivo físico vinculado digitalmente al expediente, lo que permitirá verificar su localización, cambios de custodia y condición en tiempo real desde el sistema. Este mecanismo será testeado inicialmente en tres sedes piloto con alto volumen de aprehensiones (Bogotá, Buenaventura y Medellín), para luego escalarlo progresivamente a nivel nacional. Las herramientas estarán integradas a los sistemas existentes de la DIAN y permitirán una visualización centralizada de inventarios y movimientos, mejorando la supervisión operativa y reduciendo el riesgo de pérdida o manipulación indebida de bienes.

Por último, se desarrollará un programa integral de capacitación y apropiación tecnológica orientado a todos los actores que intervienen en la gestión documental del proceso de aprehensión, incluyendo operativos de campo, funcionarios administrativos, técnicos de sistemas y personal jurídico. Esta iniciativa combinará formación teórica y práctica mediante talleres, simulaciones, guías y acompañamiento en tiempo real durante la transición al nuevo modelo digital. Se diseñarán rutas de aprendizaje diferenciadas por perfil funcional, garantizando que cada usuario conozca sus responsabilidades y maneje correctamente las herramientas asignadas. Adicionalmente, se creará una unidad de soporte técnico y operativo con presencia virtual y presencial, encargada de resolver incidencias, asegurar la continuidad del servicio y monitorear el cumplimiento de los nuevos protocolos.

9.3. Metas del plan de mejora

Las metas de esta propuesta de plan de mejora serían las siguientes:

- Digitalizar al menos el 90% de la documentación relacionada con procesos de aprehensión en las sedes piloto en los primeros 12 meses.
- Reducir en un 60% el tiempo promedio de búsqueda de documentos relacionados con la aprehensión de mercancías en los primeros seis meses.
- Capacitar al 100% del personal involucrado en la gestión documental aduanera en el uso de las nuevas herramientas tecnológicas y protocolos operativos.
- Implementar el expediente electrónico unificado en al menos tres sedes principales de la DIAN en un periodo no mayor a 10 meses.
- Asegurar que el 95% de las mercancías aprehendidas tengan trazabilidad digital registrada mediante tecnologías como RFID, QR o blockchain en el primer año.
- Reducir los reprocesos documentales y errores por inconsistencias en un 70% en los primeros 12 meses de implementación.
- Alcanzar un nivel de satisfacción superior al 85% entre los funcionarios capacitados respecto al nuevo sistema de gestión documental y trazabilidad.

Figura 2

Eficiencia en la gestión



Nota. Elaboración propia

9.4. Indicadores de medición

Tiempo de respuesta en la localización de documentos: Este indicador permitirá medir la eficiencia del sistema implementado en la búsqueda de documentos relacionados con aprehensiones. Se comparará el tiempo promedio antes y después de la digitalización, buscando una reducción significativa que evidencie mejoras en el acceso y consulta de la información.

Porcentaje de documentos digitalizados: Este indicador reflejará el avance del plan en términos de digitalización del archivo físico. Se calculará con base en el número

total de documentos digitalizados frente al total existente, con una meta del 90% en el primer año de implementación.

Número de incidencias o errores relacionados con la gestión documental:

Medirá la frecuencia de errores en la gestión, como duplicidades, documentos faltantes o mal clasificados. Un descenso en este indicador confirmará la efectividad de los nuevos protocolos operativos y de la estandarización del expediente digital.

Grado de satisfacción del personal con la nueva metodología: Se medirá utilizando la Encuesta sobre la gestión documental y la implementación del plan de mejora (ver Anexo B), este indicador evaluará la percepción del personal sobre la usabilidad, eficiencia y efectividad del nuevo sistema de gestión documental. Se espera lograr un nivel de satisfacción superior al 85% como meta institucional.

Figura 3

Desempeño de la gestión documental

Evaluación del Desempeño de la Gestión Documental



Made with  Napkin

Nota. Elaboración propia

9.5. Estrategias para implementar el plan de mejora

Para asegurar la sostenibilidad de los logros alcanzados a través del Plan de mejora se deben establecer estrategias de mejora continua y estas estrategias de manera específica permiten mantener actualizados los procedimientos en cuestión y las herramientas tecnológicas introducidas, como se ha expuesto, el lograr crear un ciclo de retroalimentación en donde se garantiza la eficacia del sistema a corto plazo, que permita a medida que surjan nuevas necesidades o avances tecnológicos poderse modificar y mejorar es el objetivo a ir logrando en la implementación (García et al., 2023).

USTATUNJA.EDU.CO

NIT: 860.012.357-6 - PBX: (60 8) 744 0404 - Tunja, Boyacá - Colombia

Campus Centro Histórica - CIL 19 No 11 - 64

Campus Avenida Universitaria
Edificio Pray Giordano Bruno O.P.: Av. Universitaria - Cil. 48 No. 1-235 este
Edificio Santo Domingo de Guzmán - Av. Universitaria No. 45 - 202

Santota Store - Centro Comercial Unicentro Tunja, Local 1-106

mas ALA
de tus limites
22-25



Se incluye una serie de mecanismos de evaluación sistemáticos de la eficacia de las tecnologías introducidas. Es decir, resulta necesario realizar la recogida de la información sobre el correspondiente funcionamiento del sistema e identificar, en su caso, fallos o puntos de la utilización de la tecnología que necesitan, en su caso, de ajustes. La evaluación no debe limitarse a la fase inicial que tiene que hacerse de forma continua, en la medida que el sistema se va transformando o adaptando a los cambios en el entorno normativo y operativo. Esta propuesta tiene que asegurar que el sistema de gestión documental sea eficaz, competitivo y que se ajuste a la normativa legislativa (López, 2025).

Para evitar que los progresos se vean obstaculizados por defectos relacionados con la tecnología, resulta de vital importancia diseñar un plan de mantenimiento del sistema puesto en marcha. Este plan de mantenimiento se vende, sobre todo, ajustado en la actualización del software, la corrección de errores y la optimización de la infraestructura tecnológica. De acuerdo con Lasso (2022), propone que un pedido de mantenimiento se hará viable que los sistemas funcionen que permitirá integrar nuevas funcionalidades y herramientas a medida que vayan apareciendo en el campo de la gestión documental y la trazabilidad.

Las auditorías periódicas o evaluaciones van a ser una pieza de la sostenibilidad del plan, la revisión ha de hacerse para verificar que el sistema sigue cumpliendo con los objetivos de eficiencia del mismo y de trazabilidad y para encontrar cualquier posible debilidad en la implementación de los procesos. Según López (2025), considera que las auditorías deben evaluar las partes tecnológicas y operativas del sistema de gestión

documental y a partir de los resultados sugerir ajustes. La evaluación de forma continua para ayudar a medir el cumplimiento de los objetivos enunciados como la reducción de tiempos de búsqueda de la documentación, el porcentaje de los documentos de archivo que se han digitalizado, el nivel de satisfacción del personal.

Los elementos importantes es la sostenibilidad del presente plan, será la formación continua de personal en el uso de las nuevas tecnologías y de los protocolos de funcionamiento revisados. Una forma de garantizar que los cambios introducidos no se pierdan, será mediante un sistema de formación continuada al personal en el uso de avances tecnológicos y procedimientos aduaneros, ya que la formación debe interpretarse como un proceso continuo y no como un suceso. Esto asegurará que la totalidad de los funcionarios aduaneros mantengan las últimas tendencias en gestión documental y herramientas de trazabilidad. Se mejora la creación de un centro de soporte interno, para la formación continua del personal con herramientas tecnológicas y la resolución de problemas técnicos (Flores, 2022).

9.6 Fases de implementación

Fase 1: Diagnóstico y restructuración de procesos: La fase consistirá en realizar el diagnóstico de los procesos vigentes con la finalidad de identificar los puntos críticos que afectan a la eficiencia en la aprehensión de mercancías. Este diagnóstico incluye la evaluación de los flujos documentales de observación directa de los procesos en los despachadores y la evaluación de la documentación interna y las bases de datos de aprehensiones, registros y procesos de auditoría a partir de los resultados para la

USTATUNJA.EDU.CO

NIT: 860.012.357-6 - PBX: (60 8) 744 0404 - Tunja, Boyacá - Colombia

Campus Centro Histórica - CIL 19 No 11 - 64

Campus Avenida Universitaria

Edificio Fray Giordano Bruno O.P.: Av. Universitaria - CIL 48 No. 1-235 este

Edificio Santo Domingo de Guzmán - Av. Universitaria No. 45 - 202

Santota Store - Centro Comercial Unicentro Tunja, Local 1-106

mas ALA
de tus límites
22-25



reestructuración de los procesos operativos para la optimización de la gestión documental y su adecuación a las nuevas tecnologías (Vera y Castro, 2024).

Fase 2, Implementación de las herramientas tecnológicas: En la presente fase , se procede a la instalación de los sistemas digitales y las herramientas de trazabilidad que se han propuesto para su utilización, como la digitalización de documentos, la automatización de las hojas de registro o el uso de tecnologías de trazabilidad como la RFID o el blockchain , la fase 2 incluye la realización de pruebas piloto en una o en varias sedes, con el propósito de otorgar el funcionamiento de los sistemas propuestos antes de la ejecución total, así como la capacitación inicial del personal para el uso de las nuevas herramientas (Gómez et al., 2022)

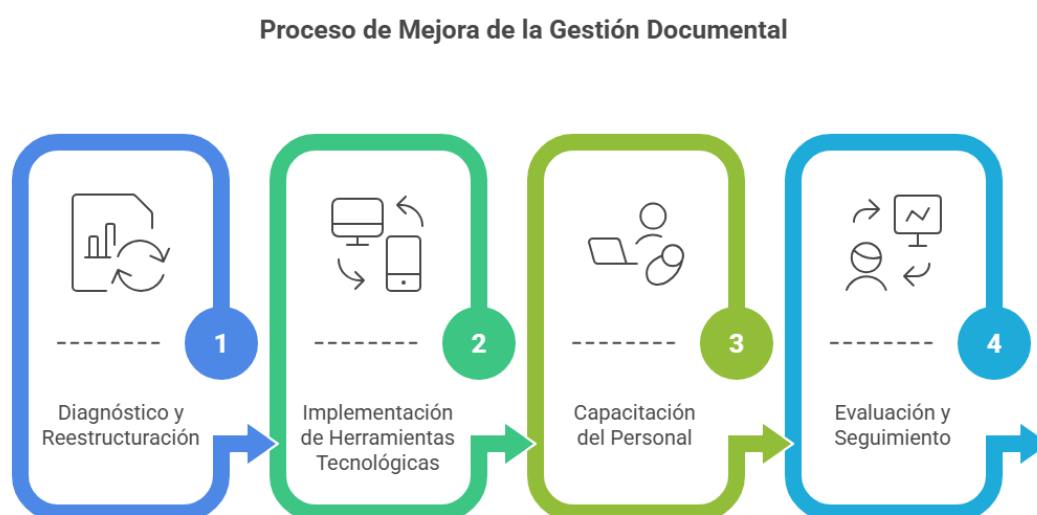
Fase 3: Formación del personal en los procedimientos nuevos y las tecnologías nuevas, se lleva a cabo la formación del personal, la actividad formativa consiste en la formación en el uso de las nuevas plataformas digitales, así como en los nuevos procedimientos operativos para la gestión de las aprehensiones. Se ofrece, al mismo tiempo, un soporte continuo a las funcionarias y los funcionarios para resolver todas las dificultades o dudas que puedan surgir a lo largo de la fase de transición hacia las prácticas del nuevo sistema (Vera y Castro, 2024).

Fase 4: Evaluación y seguimiento del efecto de las soluciones: se producirá el cambio y se establecerá un sistema de evaluación continua del efecto de las soluciones que hemos aplicado. De este modo, se llevará a cabo un seguimiento que garantice que la nueva forma de realizar ciertas tareas sea la seguida o que la tecnología aplicada esté funcionando

de manera práctica. Esta fase contempla auditorías periódicas y la recogida de retroalimentación del personal para adecuar los procedimientos para comprensión y aplicación del método (Ojeda, 2022).

Figura 4

Gestión documental



Made with  Napkin

Nota. Elaboración propia

9.7. Cronograma de actividades

La mejora del plan abarca un análisis de los procesos actuales identificando áreas clave que se beneficiarán de la implementación de soluciones tecnológicas avanzadas. Estas soluciones se ajustan en la digitalización de los procesos y la optimización de los

procedimientos existentes, buscando una eficiencia operativa y un mejor aprovechamiento de los recursos. El análisis incluye la identificación de los actores involucrados en cada fase del proceso, lo que permite definir los responsables y los objetivos que cada uno debe cumplir en la operatividad de la DIAN (Tenorio y Chirinos, 2022).

Tabla 4

Cronograma de actividades

Fase	Actividad	Fecha de inicio	Fecha de finalización
Fase 1: Diagnóstico	Análisis de los procesos actuales y definición de puntos críticos	01/02/2025	30/10/2025
Fase 2: Implementación tecnológica	Implementación de soluciones tecnológicas y pruebas piloto	01/02/2025	31/10/2025
Fase 3: Capacitación del personal	Desarrollo e implementación de programas de capacitación	01/02/2025	31/10/2025
Fase 4: Evaluación y seguimiento	Monitoreo de la implementación y ajustes necesarios	01/03/2025	30/11/2025

Nota. Elaboración propia

9.8. Recomendaciones

Fortalecimiento de la infraestructura tecnológica: para que la DIAN invierta en la actualización y modernización de su infraestructura tecnológica. La implementación de sistemas avanzados de digitalización y automatización permitirá que los procesos de aprehensión de mercancías sean ágiles y eficientes. Se recomienda la adopción de tecnologías emergentes como blockchain y RFID, que mejorarán la trazabilidad de las mercancías que facilitarán el control y la transparencia en los registros. Asimismo, la

interoperabilidad de estos sistemas con otras plataformas gubernamentales y privadas para asegurar la fluidez de la información entre todos los actores involucrados en los procesos aduaneros.

Capacitación continua del personal: La implementación de nuevas herramientas tecnológicas y protocolos operativos debe ir acompañada de un programa de capacitación continua para todo el personal de la DIAN, los funcionarios aduaneros, administrativos y técnicos estén formados en el uso de las nuevas plataformas digitales y en los procedimientos optimizados. Esto mejorará la eficiencia operativa y contribuirá a reducir los errores humanos y a aumentar la confianza en los procesos de gestión documental. Se sugiere que se establezcan módulos de actualización periódica que mantengan al personal al tanto de las mejores prácticas y avances tecnológicos en la materia.

Desarrollo de protocolos estandarizados: Para garantizar la integridad y la seguridad de los documentos durante todo el ciclo de aprehensión de mercancías, establecer y estandarizar protocolos definidos. La creación de nuevas normativas que alineen los procesos documentales con las herramientas tecnológicas implementadas permitirá mejorar la cadena de custodia de la información. Estos protocolos deben abordar tanto la gestión interna de los documentos como las interacciones con otras entidades externas, asegurando que todos los pasos estén definidos y sean auditables. Un control riguroso de los documentos garantizará que cada acción en el proceso sea trazable y segura.

Evaluación y seguimiento continuo: El éxito de cualquier plan de mejora depende de un sistema de evaluación continua que permita medir el efecto de las soluciones

implementadas. Se recomienda la creación de un sistema de auditorías periódicas y la recopilación de retroalimentación del personal para identificar áreas de mejora. Esto asegurará que las nuevas herramientas, procedimientos, implemen y sigan siendo eficaces a lo largo del tiempo. El monitoreo constante permitirá realizar ajustes según sea necesario, optimizando los procesos y garantizando la sostenibilidad de las mejoras.

El fortalecimiento de la cooperación interinstitucional, el carácter sistémico de la gestión aduanera y la trazabilidad en los procesos de aprehensión, se recomienda fortalecer la cooperación entre la DIAN y otras entidades gubernamentales, así como con el sector privado. La integración de los sistemas aduaneros con los de otros organismos de control, transporte y logística permitirá un flujo de información en tiempo real. Además, la colaboración con organismos internacionales puede facilitar el acceso a nuevas herramientas tecnológicas y prácticas de gestión avanzadas, favoreciendo la competitividad de la DIAN a nivel global.

10. Conclusiones

El plan de mejora planteado podría tener un efecto transformador en la gestión documental de la aprehensión de mercancías en la DIAN. La digitalización y la automatización de los procesos se espera que promuevan una mejora importante en la eficiencia operativa, ya que las búsquedas de documentos se realizan de forma rápida y se optimizan las precisiones en la gestión de la información. Además, estas mejoras contribuirán a generar una mayor transparencia y confianza en la gestión de la DIAN, lo que reforzará la posición de la DIAN como un organismo público eficiente y moderno. Con

la puesta en práctica del sistema de trazabilidad digital, la DIAN podrá garantizar que las mercancías que han sido aprehendidas sean rastreables en todo momento, generando así un incremento en la transparencia y en la seguridad en la gestión.

El empleo de las herramientas tecnológicas de vanguardia favorecerá la interoperabilidad de los sistemas de la DIAN con otros actores importantes, como almacenes y operadores logísticos. Esta interconexión permitiría llevar a cabo el intercambio de la información en forma de tiempo real y mejorar la articulación de las actividades que tienen que ver con las aprehensiones. Con la mejora de la eficiencia en los procesos, la DIAN podrá responder con rapidez a los requerimientos aduaneros nacionales e internacionales cumpliendo con los parámetros de globalización del comercio.

La importancia estratégica de este plan de mejora garantizaría que la DIAN pueda satisfacer las exigencias operativas actuales y futuras de forma práctica. Pero el efecto no se restringirá a la mejora de la eficacia del trabajo interno de la organización en la gestión documental, se verá reflejado en la sostenibilidad en los procesos de sus aduanas y el cumplimiento con otras normativas internacionales. Aplicando tecnologías avanzadas e introduciendo procedimientos eficaces, la DIAN va a poder mantenerse competitiva en una mayor medida, cumplir con los estándares internacionales e incrementar la confianza en su capacidad para las suspensiones de mercancías por parte del público y de los actores del comercio internacional.

La implementación del plan de mejora depende de la adopción de tecnologías avanzadas y la capacidad de la DIAN para adaptar sus procesos y personal a los cambios

propuestos. La capacitación constante es importante para asegurar que el personal aduanero esté preparado para operar los nuevos sistemas digitales, maximizando así su efectividad. Además, la mejora en la interoperabilidad entre los diferentes sistemas y la integración de herramientas de trazabilidad como RFID y blockchain permitirán optimizar la gestión documental, reduciendo los riesgos de error humano y aumentando la precisión en la información.

Por último, este trabajo efectivamente lo cumple al entregar un plan estructurado con diagnóstico, iniciativas estratégicas, metodología de implementación, cronograma, metas e indicadores verificables. La propuesta integra expediente electrónico unificado, trazabilidad tecnológica y capacitación por roles, asegurando viabilidad operativa y medición de resultados. Como implicación institucional, el plan habilita reducciones de tiempo y reprocesos, fortalece la cadena de custodia y la transparencia, y mejora la interoperabilidad entre sistemas y actores. Además, sienta bases replicables para otras sedes y procesos afines, contribuyendo a la modernización de la DIAN y al cumplimiento normativo, con impactos positivos en la confianza pública y en la oportunidad de las decisiones jurídicas.

11. Referencias

- Barreno Larco, E. A. (2022). *Estudio de la gestión documental en el consejo nacional para la igualdad intergeneracional*. CI, 4(1), 55. <https://doi.org/10.59773/ci.v4i1.55>
- Cabecera, M. R. H. (2025). Transformación Digital en la Aduana Mexicana: Retos y Estrategias para una Gestión Eficiente. *Caleidoscopi.*, 2(4), 8–16.
<https://doi.org/10.29057/caleidoscopi.v2i4.13789>
- Carreño, B. C. D. (2023). Gestión documental y transformación digital: retos y oportunidades en el sector administrativo público. *Revista Internacional De Investigación Y Desarrollo Global*, 2(4), 1–14.
<https://doi.org/10.64041/riidg.v2i4.15>
- Coveña Menéndez, J., Rojas, M., y Cañarte Rodríguez, T. (2024). *Fortalecimiento de la gestión documental en la Asociación Interprofesional de Artesanos del Cantón Montecristi*. *Revista Electrónica Formación y Calidad Educativa*, 12(1), 4.
<https://doi.org/10.56124/refcale.v12i1.004>
- Curipoma, M. a. C., García, J. L., & Andrade, J. E. O. (2023). Procesos de implementación de un gestor documental: caso de estudio unidad académica de administración. *ConcienciaDigital*, 6(1.3), 201–221.
<https://doi.org/10.33262/concienciadigital.v6i1.3.2529>
- Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN). (2025). *Aduanas*.
<https://www.dian.gov.co/aduanas/Paginas/Inicio.aspx>

- Flores Arévalo, J. (2022). *Plan integral de mejora para fortalecer la gestión hospitalaria a nivel institucional en la región San Martín, 2021*. Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, 6(1), 1660. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i1.1660
- Flores-Peñañiel, M., Galarza-Davila, M., y Arias-Montero, J. (2023). *Propuesta de plan de mejora para disminuir la saturación de mercancías aprehendidas en zona secundaria, almacenadas en las bodegas de la Dirección Distrital de Puerto Bolívar durante el periodo 2015-2016*. 593 Digital Publisher CEIT. <https://doi.org/10.33386/593dp.2023.3.1750>
- García Reboloso, M. E., Vega García, K., Colunga Jaime, R., Martínez García, T. N., George Zúñiga, C. I., y Cervantes Placeres, R. A. (2023). *Mejora de la información documentada del sistema de gestión integral*. Multidisciplinas de la Ingeniería, 9(14), 270. <https://doi.org/10.29105/mdi.v9i14.270>
- Gómez, G. M., Guerra, M. C., y Erazo, R. S. (2022). El mejoramiento de barrios como metodología aplicada para promover reactivación en la participación ciudadana y sostenibilidad por medio de los modelos de gestión en el Distrito Metropolitano de Quito. *Cuadernos De Investigación Urbanística*, 142, 96–115. <https://doi.org/10.20868/ciur.2022.142.4889>
- Larco, E. a. B. (2022). Estudio de la gestión documental en el consejo nacional para la igualdad intergeneracional. *Caminos De Investigación*, 4(1), 57–61. <https://doi.org/10.59773/ci.v4i1.55>

- Larrarte, E. M., & Parra, I. a. M. (2022). Digitalización de los procesos documentales y su gestión efectiva. *INVESTICGA Revista De Investigación En Gestión Administrativa Y Ciencias De La Información*, 5, 112–119.
<https://doi.org/10.23850/25907662.4046>
- Lasso, E. Y. (2022). *Plan de mejoramiento en los procesos administrativos de servicios al cliente, gestión documental y seguridad y salud en el trabajo, en las empresas Pymes de Palmira Valle del Cauca*. *Revista Sennova: Revista del Sistema de Ciencia, Tecnología e Innovación*, 2, 5408. <https://doi.org/10.23850/23899573.5408>
- López Moreno, J. L., Neira Loayza, M. S., y Córdova Jara, A. B. (2025). *Manual de procesos como propuesta de mejoramiento institucional en el área de archivo*. *Sucumbíos Solidario 2023. REVISTA ERUDITUS*, 6(2), 2025.
<https://doi.org/10.35290/re.v6n2.2025.1359>
- Martinez Larrarte, E., y Moreno Parra, I. A. (2022). *Digitalización de los procesos documentales y su gestión efectiva*. *INVESTICGA Revista de Investigación en Gestión Administrativa y Ciencias de la Información*, 25907662, 4046.
<https://doi.org/10.23850/25907662.4046>
- Ocampo Pineda, D. C., y Quintero, C. A. (2022). *Actualización de documentación del proceso soporte logístico de la Gobernación de Antioquia dentro del Sistema Integrado de Gestión*. *INGENIERÍA: Ciencia, Tecnología e Innovación*, 9(2), 2258.
<https://doi.org/10.26495/icti.v9i2.2258>

- Ojeda, E. Y. L. (2022). Plan de mejoramiento en los procesos administrativos de servicios al cliente, gestión documental y seguridad y salud en el trabajo, en las empresas Pymes de Palmira Valle del Cauca. *Revista Sennova Revista Del Sistema De Ciencia Tecnología E Innovación*. <https://doi.org/10.23850/23899573.5408>
- Tenorio, J. S., y Chirinos, J. W. C. (2022). Plan de mejora para el desempeño de los efectivos de la unidad de administración de la ii macro región pnp. *Horizonte empresarial*, 9(2), 49–60. <https://doi.org/10.26495/rce.v9i2.2322>
- Torrico López, C. E. (2023). *Procedimiento de control aleatorio inmediato de mercancías descargadas y almacenadas para la Aduana Nacional de Bolivia*. *Revista Compás Empresarial*, 6(15), 894. <https://doi.org/10.52428/20758960.v6i15.894>
- Vera, J. O. Z., y Castro, W. G. (2024). Plan de mejora del cultivo de larvas de camarón en la empresa MARYLARVAS. *Revista Social Fronteriza*, 4(2), e42164. [https://doi.org/10.59814/resofro.2024.4\(2\)164](https://doi.org/10.59814/resofro.2024.4(2)164)

Anexos

Anexo A

Revisión Documental

Criterio de Evaluación	Sí	No	Observaciones
1. Identificación de los Documentos Relevantes El documento está claramente identificado (tipo, número, fecha)? ¿El documento tiene una fecha de actualización correcta?			
2. Verificación de la Trazabilidad Se puede rastrear la información de la mercancía aprehendida? ¿Cada paso en la gestión del documento está registrado?			
3. Evaluación de la Complejidad y Estructura de los Documentos El documento está estructurado con campos claros y definidos. ¿Se presentan inconsistencias en los formatos de los documentos?			Diferentes plantillas utilizadas, se necesita estandarización
4. Revisión de la Seguridad del Documento El documento tiene medidas de seguridad como firma digital, QR? ¿Se limita el acceso a personas no autorizadas?			
5. Evaluación de la Accesibilidad y Almacenamiento El documento se encuentra en un sistema accesible para consulta? ¿Se almacenan de manera eficiente en formato digital?			
6. Eficiencia en la Búsqueda y Recuperación de Información El tiempo para buscar el documento es razonable			

¿Se puede realizar una búsqueda eficaz entre los documentos?

7. Evaluación de la Cadena de Custodia

La cadena de custodia está claramente documentada

¿El documento está protegido de alteraciones?

Nota. Elaboración propia

USTATUNJA.EDU.CO

NIT: 860.012.357-6 - **PBX: (60 8) 744 0404** - Tunja, Boyacá - Colombia

Campus Centro Histórica - CIL 19 No 11 - 64

Campus Avenida Universitaria
Edificio Fray Giordano Bruno O.P.; Av. Universitaria - CIL 48 No. 1-235 este
Edificio Santo Domingo de Guzmán - Av. Universitaria No. 45 - 202

Santota Store - Centro Comercial Unicentro Tunja, Local 1-106

mas ALA
de tus límites
22-25



Anexo B

Encuesta sobre la Gestión Documental y la Implementación del Plan de Mejora

Instrucciones: A continuación, encontrarás una serie de preguntas relacionadas con la gestión documental en la DIAN. Por favor, responde con sinceridad. Las respuestas serán confidenciales y ayudarán a mejorar los procesos en la entidad.

favor, responde con sinceridad. Las respuestas serán confidenciales y ayudarán a mejorar los procesos en la entidad.

¿En qué área de la DIAN trabaja?

- Aduanas
- Administración
- Logística
- Tecnología de la Información
- Otros (especificar): _____

¿Cuántos años de experiencia tiene trabajando en la DIAN?

- Menos de 1 año
- 1-3 años
- 4-6 años
- Más de 6 años

¿Cómo calificaría la eficiencia de los procesos actuales de gestión documental en su área?

- Muy eficiente
- Eficiente
- Poco eficiente
- Nada eficiente

¿Con qué frecuencia encuentra problemas de retrasos en el manejo de documentos relacionados con las aprehensiones de mercancías?

- Muy frecuentemente
- Frecuentemente
- Ocasionalmente

USTATUNJA.EDU.CO

NIT: 860.012.357-6 - PBX: (60 8) 744 0404 - Tunja, Boyacá - Colombia

Campus Centro Histórica - CIL 19 No 11 - 64

Campus Avenida Universitaria
Edificio Fray Giordano Bruno O.P.: Av. Universitaria - CIL 48 No. 1-235 este
Edificio Santo Domingo de Guzmán - Av. Universitaria No. 45 - 202

Santota Store - Centro Comercial Unicentro Tunja, Local 1-106

mas ALA
de tus límites
22-25



- Nunca

¿Cree que el manejo manual de los documentos impacta negativamente la rapidez de los procesos?

- Sí, impacta mucho
- Sí, pero en menor medida
- No, no impacta
- No estoy seguro

¿Estaría dispuesto a adoptar un sistema digitalizado para la gestión de documentos?

- Muy dispuesto
- Dispuesto
- Poco dispuesto
- Nada dispuesto

¿Cree que la implementación de tecnologías como RFID o blockchain mejoraría la trazabilidad de las mercancías aprehendidas?

- Sí, definitivamente
- Sí, en cierta medida
- No, no mejoraría mucho
- No estoy seguro

¿Qué tan preparado se siente para usar nuevas herramientas tecnológicas en la gestión documental (como plataformas digitales, escáneres, etc.)?

- Muy preparado
- Algo preparado
- Poco preparado
- Nada preparado

¿Qué tipo de apoyo o capacitación considera que sería necesaria para poder adaptarse al nuevo sistema digitalizado de gestión documental?

- Capacitación teórica (cursos, talleres)
- Capacitación práctica (pruebas de uso, simulaciones)
- Apoyo técnico continuo (soporte en el uso de las herramientas)
- Otros (especificar): _____

¿Cómo cree que la digitalización y automatización de los procesos afectarán la eficiencia operativa de la DIAN?

- Mejorará significativamente
- Mejorará moderadamente
- No cambiará mucho
- Empeorará

¿Qué efecto espera que tenga la digitalización en la transparencia y la trazabilidad de las mercancías aprehendidas?

- Mejorará mucho la transparencia y trazabilidad
- Mejorará algo la transparencia y trazabilidad
- No cambiará mucho
- Empeorará la transparencia y trazabilidad

¿Qué tanto cree que la implementación del plan de mejora aumentará la seguridad en la gestión documental y la protección de los datos?

- Aumentará mucho la seguridad
- Aumentará algo la seguridad
- No cambiará mucho
- Empeorará la seguridad

En una escala del 1 al 5, ¿cómo calificaría su satisfacción general con la gestión documental en la DIAN actualmente?

- 1 (Muy insatisfecho)
- 2 (Insatisfecho)
- 3 (Neutral)
- 4 (Satisfecho)
- 5 (Muy satisfecho)

¿Qué sugerencias o recomendaciones tiene para mejorar la gestión documental en la DIAN?
