

**Informe de práctica empresarial realizado en la Dirección de Impuestos y Aduanas
Nacionales**

Marcos Julian Vargas Lamus

**Informe final de práctica empresarial presentado para optar el título de Profesional en
Negocios Internacionales**

Director

Jaime Alexander Rangel Cáceres

Magister en Administración

Universidad Santo Tomás, Bucaramanga

División de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables

Facultad de Negocios Internacionales

2025

Contenido

Introducción	11
1. Informe de práctica empresarial realizado en la empresa Dirección de Impuestos y Aduanas Nacional	12
1.1 Contexto de la práctica empresarial	12
1.2 Justificación.....	12
1.3 Objetivos	13
1.3.1 Objetivo general	13
1.3.2 Objetivos específicos.....	14
2. Perfil de la empresa.....	14
2.1 Razón social de la empresa	15
2.2 Objeto social de la empresa.....	15
2.3 Dirección, teléfono, correo electrónico y jefe inmediato en la empresa	15
2.4 Estructura organizacional.....	16
2.4.1 Misión de la empresa.....	16
2.4.2 Visión de la empresa.....	17
2.4.3 Organigrama de la empresa	17
2.5 Aspectos económicos	18
2.5.1 Entorno macroeconómico.....	18
2.5.2 Entorno Microeconómico	21
2.6 Portafolio de productos y/o servicios de la DIAN	25
2.6.1 Gestión y Emisión de Certificados Tributarios y Aduaneros.....	25
2.6.2 Recaudación de Impuestos.....	25

2.6.3 Fiscalización y Control Tributario	26
2.6.4 Administración de Aduanas	26
2.6.5 Control de Comercio Exterior	27
2.7 Aspectos del mercado que atiende la empresa	27
3. Cargo y funciones desempeñadas	29
3.1 Cargo desempeñado	30
3.2 Funciones asignadas.....	30
3.3 Procesos, procedimientos y herramientas	32
4. Marco conceptual y normativo	35
4.1 Marco conceptual	35
4.2 Marco normativo	36
5. Aportes.....	37
5.1 Propuesta de valor agregado a la empresa	37
5.1.1 Identificación de la situación problemática.....	37
5.1.2 Contribución de conocimiento a la empresa	39
5.2 Aportes de la empresa al proceso formativo	40
5.3 Plan de mejora Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales	41
5.3.1 Resumen.....	41
5.3.2 Contextualización.....	41
5.3.3 Objetivos	42
5.3.4 Aspectos a mejorar	42
5.3.5 Metas	43
5.3.6 Acciones.....	43

5.3.7 Indicadores 44

5.3.8 Responsables 45

5.3.9 Recursos 45

5.3.10 Cronograma de acciones a implementar (6 meses)..... 46

6. Conclusiones y recomendaciones 47

Referencias..... 49

Lista de tablas

Tabla 1. *Procesos, procedimientos y herramientas* 32

Tabla 2. *Acciones implementadas y posibles resultados para la problemática planteada.* 40

Tabla 3. *Eficiencia operativa* 44

Tabla 4. *Digitalización y automatización* 44

Tabla 5. *Capacitación y gestión de conocimientos*..... 44

Tabla 6. *Cronograma*..... 46

Lista de figuras

Figura 1. <i>Estructura Organizacional de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacional</i>	16
Figura 2. <i>Organigrama de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacional</i>	17
Figura 3. <i>Análisis PEST – Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales</i>	21
Figura 4. <i>Entorno Microeconómico DIAN</i>	24
Figura 5. <i>PIB e Inflación de Colombia (2013-2022)</i>	29

Resumen

El presente informe tiene como objetivo presentar el trabajo de la práctica empresarial como opción de opción de grado, realizada en la Dirección de Impuestos y Aduana Nacionales (DIAN), en la división de control operativo, con la Policía Fiscal y Aduanera (POLFA) como grupo de trabajo donde se realizan procesos de aprehensión de mercancías y controles aduaneros en los diferentes establecimientos comerciales abiertos al público en las vías nacionales y en el área metropolitana de Bucaramanga controlando las *prácticas ilegales*. Su objetivo es *prevenir prácticas ilegales como el contrabando, la evasión de impuestos e infracciones cambiarias*; con ayuda del **grupo operativo** se logra cumplir las medidas para la protección de la economía nacional y así mismo educar al comerciante a realizar prácticas legales y entregar oportunamente los documentos requeridos, mitigando el impacto del comercio ilegal en Colombia.

Palabras claves: notificación, consecutivo, expediente, oficio, operativa, sinot, RUT.

Abstract

The purpose of this report is to present the work of the business practice as a degree option, carried out in the National Tax and Customs Directorate (DIAN), in the operational control division, with the Tax and Customs Police (POLFA) as a working group where processes of seizure of goods and customs controls are carried out in the different commercial establishments open to the public on national roads and in the metropolitan area of Bucaramanga controlling illegal practices. Its objective is to prevent illegal practices such as smuggling, tax evasion and exchange infractions; with the help of the operative group, it is possible to comply with the measures for the protection of the national economy and to educate the merchant to carry out legal practices and to deliver the required documents in a timely manner, mitigating the impact of illegal trade in Colombia.

Key words: notification, consecutive, file, office, operative, sinot, RUT.

Glosario

Acta de aprehensión: es un acto administrativo de fondo y contra la misma procede el recurso de reconsideración, haciendo las veces de documento de ingreso de mercancías y generara la respectiva notificación en conformidad a las reglas especiales previstas en el Decreto 920 del 6 de junio de 2023.

Acta de hechos: documento donde se especifica el tiempo, modo y lugar en donde se realiza la diligencia de control.

Acto administrativo: proceso realizado por parte del funcionario con fines administrativos

Álbum fotográfico: documento donde se evidencia la imagen de la mercancía con sus respectivas características.

Arancel de aduanas: listado oficial en donde se contempla de forma ordenada, estructurada las mercancías o bienes de una operación aduanera.

Auto comisorio: documento que da facultad al grupo operativo para proceder con el proceso de visita al establecimiento abierto al público.

Base de precios: fuente de consulta que da el avalúo de mercancías con medidas cautelares o en abandonadas a favor de la nación.

Consecutivo: codificación asignada a los diferentes artículos existentes en la base de precios para la consulta de mercancías.

Declaración de importación: documento que ampara las operaciones de importación de productos terminados, transformados o elaborados.

Decomiso directo: documento realizado simultáneamente con la aprehensión y solo se procederá con mercancías inferiores a 500 UVT.

Destinatario: persona a la que se le hace envío de la mercancía por cualquier modalidad.

DIIAM: documento de ingreso, inventario y avalúo de mercancía.

Expediente: documento consolidado de los diferentes documentos solicitados por parte del grupo operativo al momento de realizar una aprehensión.

Grupo operativo: uniformados de la POLFA que son facultados para realizar el proceso de visita a los establecimientos abiertos al público.

Guía de transporte: documento donde se expresa la mercancía enviada con remanente y destinatario.

Hoja de control: documento en el que se evidencia la foliación completa del expediente y los datos del interesado.

Lista de chequeo: documento donde se tienen en cuenta los diferentes parámetros usados para el debido diligenciamiento del expediente.

NIT: número de identificación tributaria asignado de forma única cuando se hace inscripción del RUT.

Notificación personal: tipo de notificación dada cuando el interesado se encuentra presente en el proceso de aprehensión y se notifica en las instalaciones.

Notificación por correo: entrega de una copia del acto correspondiente a la dirección informada por parte del poseedor de la mercancía.

Notificación por publicación: publicación del acto en la plataforma de la DIAN hacia el interesado.

Oficio: documento generado por la policía de tránsito hacia la POLFA, poniendo a disposición la mercancía incautada en carretera.

Remitente: persona que envía la mercancía hacia un punto específico del país.

RUT: registro único tributario

Tenedor o poseedor: interesado ajeno a la posesión de la mercancía sirviendo las veces como poseedor de la mercancía puesta a la venta.

UVT: unidad de valor tributario estipulada por la DIAN para fines de comercio nacional.

Zona secundaria: parte del territorio y aguas territoriales que le corresponde a cada aduana.

Introducción

El siguiente informe expone el desarrollo de las diferentes actividades realizadas en el proceso de la práctica profesional en la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales. Es la entidad encargada de proteger la seguridad fiscal del Estado colombiano y el orden público económico. Estas actividades refuerzan los conocimientos adquiridos en la institución educativa, aplicándolos en un contexto real.

En este sentido, las actividades consisten en un proceso riguroso y metódico que realiza la división de control operativo, llevada a cabo por la policía fiscal y aduanera. Es la encargada de proteger y dar cumplimiento a toda normatividad que atente contra el comercio nacional.

A partir de un estudio estratégico, se identifican e intervienen en sectores donde las actividades ilegítimas son más prevalentes, de allí se faculta el grupo operativo de la POLFA.

De acuerdo con lo anterior, el informe está diseñado de manera que cada una de las secciones aborda un aspecto relevante en el proceso de aprehensión. Se da apertura con auto comisorio que faculta a los funcionarios a realizar la visita y finaliza cuando los respectivos interesados allegan los documentos pertinentes que acreditan el ingreso legal de la mercancía en la nación colombiana, dentro de los plazos establecidos por la DIAN.

Dentro del informe se evidenciará los diferentes conceptos relacionados al proceso de aprehensión, donde se expone los tipos de decomisos, oficios realizados por entidades externas, notificación., revisión pertinente y el envío a las diferentes áreas, donde no solo aporte claridad a los procesos de decomiso sino también que resalte el cumplimiento de la normativa para el fortalecimiento de la economía nacional.

1. Informe de práctica empresarial realizado en la empresa Dirección de Impuestos y Aduanas Nacional

1.1 Contexto de la práctica empresarial

El siguiente informe se sitúa en una alta complejidad dentro del comercio internacional, donde las normativas dentro de un marco legal juegan un papel crucial en la regulación de las importaciones de bienes y servicios. La Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales, como la entidad que garantiza el cumplimiento de esta normatividad, se envuelve en la necesidad de adaptarse a un entorno global en constante cambio, lo que genera una implementación de nuevas tecnologías y estrategias de optimización de procesos. Gracias a la colaboración de la Policía Fiscal y Aduanera junto con su grupo administrativo y operativo, se busca no solo hacer más factible el comercio nacional, sino también lograr asegurar que se dé cumplimiento a los estándares legales y prevenir actividades ilegítimas.

1.2 Justificación

La DIAN, como institución busca fortalecer sus procedimientos con ayuda de nuevos talentos, los cuales aportan nuevas perspectivas y conocimientos, enriqueciendo el trabajo de las diferentes divisiones y así mismo desarrollar futuros profesionales, con la aplicación de conocimiento teóricos en un entorno laboral real, todo ello para el cumplimiento de los objetivos institucionales, y para ello, el apoyo de mi persona, especialmente en áreas como la normatividad aduanera y procesos logísticos, me permitirán aportar nuevas ideas y mejorar la eficiencia diaria en gestión de procesos.

Considerando que la Universidad Santo Tomas como institución educativa, ofrece una variedad de opciones de grado para poder culminar el proceso académico de los programas de pregrado, a carácter personal, opte por la elección de las practicas nacionales dentro de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales, debido a que es la institución encargada de todo el tema legal, logístico, aduanero y comercial dentro de la economía colombiana, teniendo un papel importante dentro del comercio nacional. Esta experiencia me permitirá adquirir nuevos conocimientos y aplicarlos en la resolución de problemas reales que impactan dentro de la economía.

Considerando una propuesta de valor, basada en un plan de mejoramiento como aporte académico por parte de mi persona hacia los procesos implementados en la DIAN, dentro de la División de Control Operativo, como práctica profesional, logrando contribuir a un entorno laboral más productivo, eficiente y efectivo para los administrativos y así dar cumplimiento a los diferentes objetivos establecidos por la entidad. Siendo el motivo por el cual se inician las actividades académicas dentro de esta institución.

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo general

Plantear estrategias de optimización de procesos administrativos en la división de control operativo en la DIAN, mediante el análisis detallado de los procedimientos y la aplicación de herramientas tecnológicas con el propósito de mejorar la trazabilidad y eficiencia en la gestión de aprehensiones de mercancías.

1.3.2 Objetivos específicos

Aplicar los conocimientos teóricos adquiridos durante la formación profesional en la Universidad Santo Tomas, en materia de normatividad, procedimientos vigentes aplicados a la logística.

Identificar las diferentes oportunidades de mejoras en los procesos operativos de la DIAN para optimizar la eficiencia operativa.

Proponer un plan de mejora orientado a fortalecer la gestión de procesos operativos, basado en las actividades realizadas en la práctica académica.

2. Perfil de la empresa

En el siguiente apartado se da una descripción detallada de la Dirección de impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN), actor principal en cuanto a la gestión tributaria y aduanera en Colombia. Se dará inicio con aspectos generales sobre su razón social, objeto empresarial, ubicación y datos relevantes con fines comunicativos, estructura organizacional, misión, visión y entre otros aspectos relevantes de la entidad, enfatizando su papel en la economía nacional. Así mismo, se abordará las diferentes políticas y estrategias implementadas por la DIAN para mejorar los procesos y funciones en temas tributarios y control aduanero, así como los desafíos y oportunidades que enfrenta en un contexto macroeconómico en constante dinamismo, convirtiéndole en un ente fundamental para el desarrollo económico del país.

2.1 Razón social de la empresa

La Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN) es una institución del orden nacional, adscrita al Ministerio de Hacienda y Crédito Público. Se constituyó como Unidad Administrativa Especial mediante el Decreto 2117 de 1992, producto de la fusión de la Dirección de Impuestos Nacionales (DIN) y la Dirección de Aduanas Nacionales (DAN) el 1 de junio de 1993. La DIAN cuenta con personería jurídica, autonomía administrativa y presupuestal, y patrimonio propio, clasificándola como una entidad técnica y especializada en la gerencia de impuestos y aduanas en Colombia (DIAN, 2024).

2.2 Objeto social de la empresa

La Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales -DIAN- tiene como objeto coadyuvar a garantizar la seguridad fiscal del Estado colombiano y la protección del orden público económico nacional, mediante la administración y control al debido cumplimiento de las obligaciones tributarias, aduaneras, cambiarias, los derechos de explotación y gastos de administración sobre los juegos de suerte y azar explotados por entidades públicas del nivel nacional y la facilitación de las operaciones de comercio exterior en condiciones de equidad, transparencia y legalidad (DIAN, Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales, 2024).

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

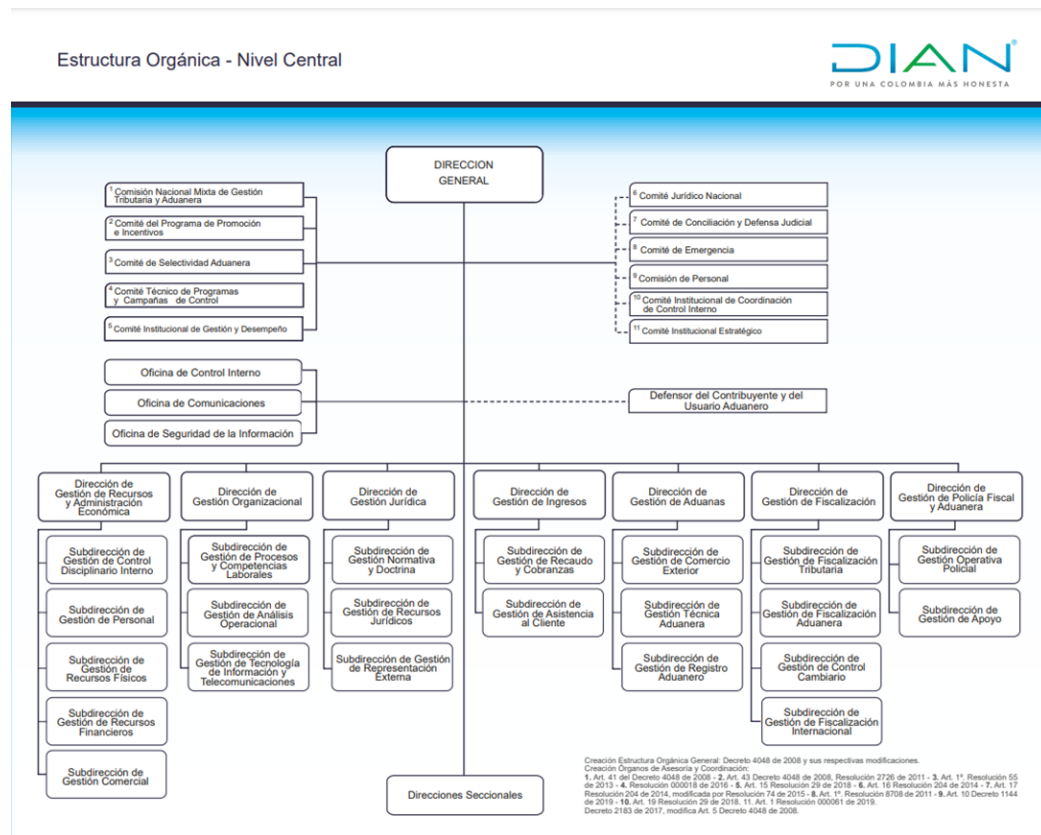
En la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales se emplean los siguientes datos:

- Dirección: Cl. 36 #14 - 03, Centro, Bucaramanga, Santander
- Teléfono: (607) 6309444
- Correo electrónico: p.lforeror@dian.gov.co

- Jefe inmediato: Mayor, Luis German Forero Rocha

2.4 Estructura organizacional

Figura 1. Estructura Organizacional de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacional



Tomado de DIAN, (2020)

2.4.1 Misión de la empresa

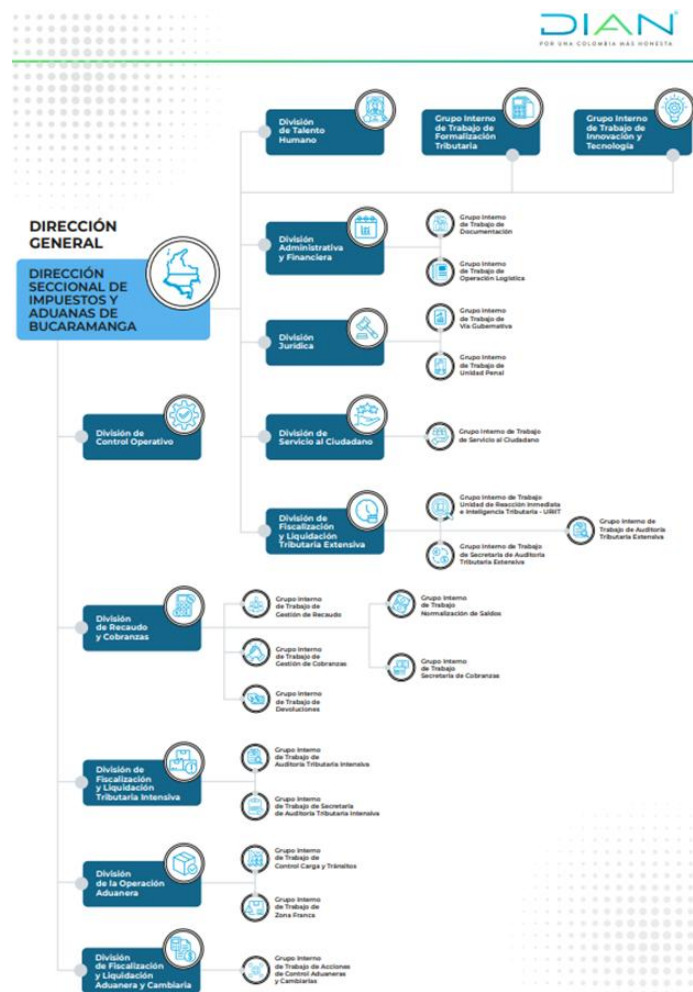
Facilitar y garantizar el entendimiento y cumplimiento de los deberes tributarios, aduaneros y cambiarios, para contribuir a la seguridad fiscal del estado y la competitividad del país (DIAN, DIAN, 2021)

2.4.2 Visión de la empresa

Ser reconocida como una organización innovadora y referente del Estado y de otras Administraciones del mundo, generando confianza y orgullo en nuestros grupos de interés (DIAN, DIAN, 2021).

2.4.3 Organigrama de la empresa

Figura 2. Organigrama de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacional



Tomado de DIAN, (2020)

2.5 Aspectos económicos

La función de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN) se condiciona por factores microeconómicos y macroeconómicos, debido a que la entidad cumple un rol importante en la sostenibilidad fiscal de la nación colombiana. En el aspecto macroeconómico, indicadores como el Producto Interno Bruto PIB, Índice de Precios al Consumidor (IPC) y la política monetaria afectan directamente los ingresos tributarios, por lo que influye en el consumo, la inversión y la capacidad del país con sus obligaciones fiscales. Simultáneamente, el contexto fiscal que desafía a la DIAN con un déficit proyectado del 5.3% del PIB en 2024, ejerce presión para la maximización en la recaudación y reducción de niveles de evasión (BM, 2024)

Desde el punto de vista microeconómico, la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales se hayan en un proceso de modernización e innovación con herramientas digitales que busca la mejora del control aduanero y la buena gestión de impuesto. Sin embargo, enfrenta retos como la informalidad laboral y la baja confianza de los ciudadanos en las instituciones, complicando el cumplimiento tributario (DIAN, 2024)

Desde esta perspectiva, la DIAN debe adaptarse a los cambios regulatorios y económicos, empleando nuevas oportunidades que brindan la digitalización para así solidificarse como eje clave para el desarrollo económico del país, aportando tanto a la sostenibilidad fiscal como crecimiento.

2.5.1 Entorno macroeconómico

2.5.1.1 Variable Política. La DIAN cuenta con la influencia de las diferentes decisiones en materia fiscal y aduanero del gobierno colombiano. En los últimos años la implementación de reformas tributarias (Ley 2277 del 2022), donde se busca aumentar la recaudación de impuestos

sobre personas y empresas que generan cierto nivel de ingresos anuales. La recaudación ha incrementado un 11% en los ingresos en materia tributaria durante el primer semestre del 2024 comparado con el periodo del 2023. No obstante, las reformas tributarias han generado un impacto en la inversión privada, lo que presiona a la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales a ser más eficiente para evitar la evasión (DANE, 2024).

El refuerzo del control aduanero responde al alto nivel de contrabando, lo que representa el 6% del comercio total de la nación, afectando directamente a competitividad de los diferentes sectores y a la fiscalización de ingresos. El condicionamiento político para la reducción del déficit fiscal del 5,3% del PIB en 2024 ubica a la DIAN en una postura crucial para la mejora operativa (DANE, 2024).

2.5.1.2 Variable Económica. Colombia enfrenta una desaceleración económica con un crecimiento que proyecta el 1.6% para el 2024, impactando de forma directa a la DIAN en cuanto a la capacidad recaudatoria ya que si baja la actividad económica esto genera menos ingresos para las grandes superficies, limitando el consumo interno. Así mismo, se espera que el IPC tenga un cierre del 5.6%, aun siendo menor que el año anterior, continúa afectando la capacidad de pago de las empresas (BM, 2024), (DANE,2024).

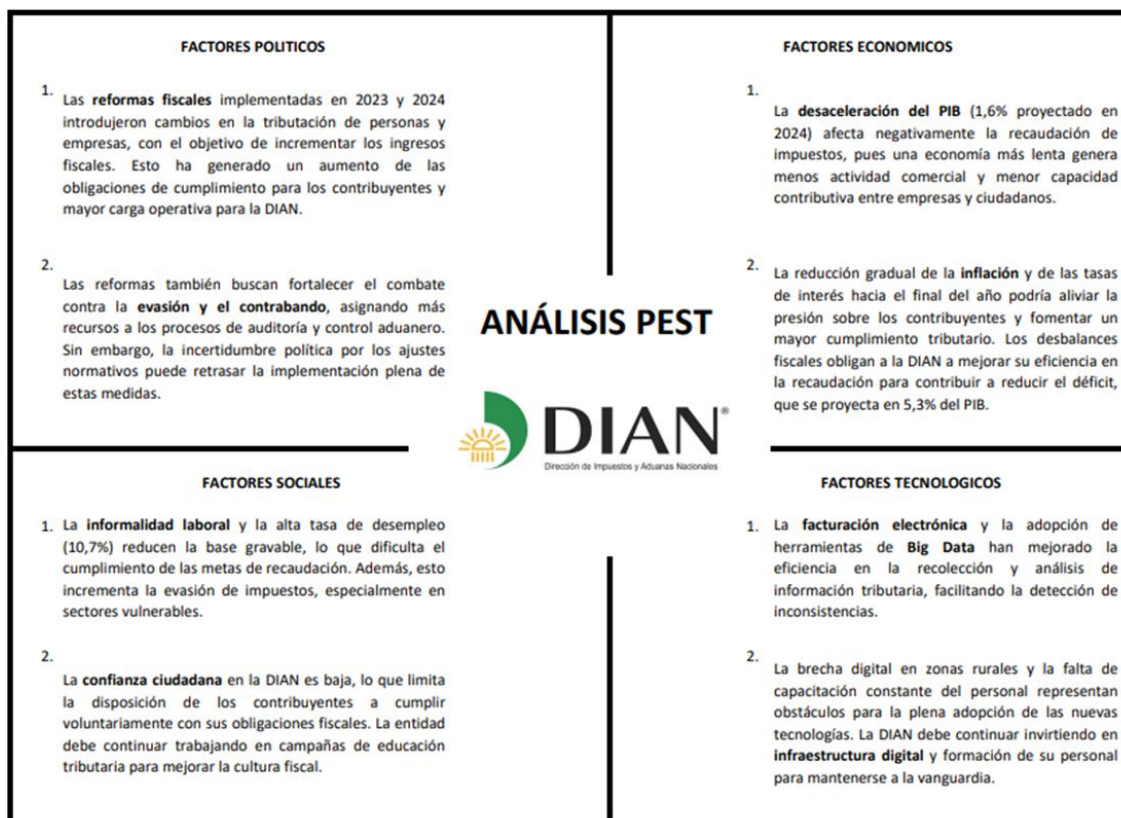
En correspondencia a los temas fiscales, las tasas de interés impuestas por el Banco de la Republica del 8.5% restringen el crédito, afectando así mismo las actividades empresariales y comerciales. Por otra parte, el déficit de la balanza de pagos con relación en la cuenta corriente de 2.6% del PIB, se evidencia la dependencia de las importaciones, lo que genera presión a la DIAN a reforzar el monitoreo al comercio exterior (DANE, 2024).

2.5.1.3 Variable Social. En el aspecto social de Colombia, la DIAN enfrenta retos importantes. El alto nivel de desempleo que se ubica en un 9.7%, y una tasa de economía informal del 56%, disminuye la base gravable, generando una reducción de los ingresos por impuestos (DANE, 2024).

Respondiendo a esos indicadores, la DIAN ha incrementado campañas de educación tributaria para generar una cultura concorde al pago responsable. La institución gubernamental presenta desafíos para la integración de los diferentes sectores informales hacia la formalidad, lo que necesita apoyo y cooperación interinstitucional.

2.5.1.4 Variable Tecnológica. En lo que respecta a la implementación de tecnologías, la DIAN ha realizado algunos avances como la implementación de la facturación electrónica, permitiendo un control más riguroso de las transacciones comerciales, aumentando la eficiencia en un 30% en comparación con la metodología tradicional. Agregando, ha adoptado sistemas de Big Data y análisis predictivo para la identificación de patrones de evasión y mejorar la efectividad (DANE, 2024).

En todo caso, la brecha digital en las diferentes regiones rurales del país y la baja infraestructura tecnológica en las aduanas limita la capacidad de monitoreo de áreas críticas.

Figura 3. *Análisis PEST – Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales*

Adaptado de: DANE (2022)

2.5.2 Entorno Microeconómico

Seguidamente, se analizan los factores microeconómicos que afectan directamente el desempeño de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales, con relación en las siguientes categorías:

2.5.2.1 Proveedores. Para la Dian, la proveeduría está constituida por las empresas a nivel nacional o instituciones de suministro en cuanto a recursos y servicios para el buen funcionamiento, donde destacan los siguientes:

Tecnológicos: cuenta con proveedores de software para la implementar plataformas de facturación electrónica, Big data y herramientas de auditoría. El mantenimiento de la misma afecta la eficiencia de la gestión tributaria.

Logísticos e infraestructura: el tema de infraestructura aduanera necesita de servicios de transporte y logística para gestionar los procesos de comercio exterior como la importación, exportación. La calidad de los servicios anteriores incide directamente en los tiempos de respuesta y el control del comercio ilegal.

La conectividad de la proveeduría tecnología es relevante, ya que cualquier reproceso o falla en el software puede afectar el control aduanero y tributario (DIAN, 2024)

2.5.2.2 Intermediarios. El trabajo colaborativo entre la DIAN y otras entidades facilita la promoción del cumplimiento tributario, entre ellas se encuentran:

Sector financiero: los bancos y entidades financieras actúan como intermediarios en el ingreso de pagos impuestos y otros tributos. La disponibilidad multicanal de los bancos permite al contribuyente realizar sus pagos tributarios de manera oportunidad, fácil y sencilla.

Sector Comercial: las cámaras de comercio y los diferentes gremios facilitan la divulgación de la normatividad fiscal y aduanera entre sus afiliados.

Consultores: la contabilidad y auditoría aportan positivamente a la recaudación de impuestos y aplicación de la norma por parte de las empresas por medio de asesorías.

La operatividad de los intermediarios tiene influencia en cuanto al conocimiento que tienen los ciudadanos en los procesos de tributación, cumplimiento y normatividad.

2.5.2.3 Clientes. Dentro de la perspectiva de la DIAN, los “clientes” son las empresas, organizaciones, y ciudadanos de diferente naturaleza obligadas a cumplir con la normatividad tributaria y aduaneras. Teniendo en cuenta lo anterior, se estructuran así:

Personas Naturales: trabajadores, pensionados, independientes quienes son responsables de declarar y pagar impuestos.

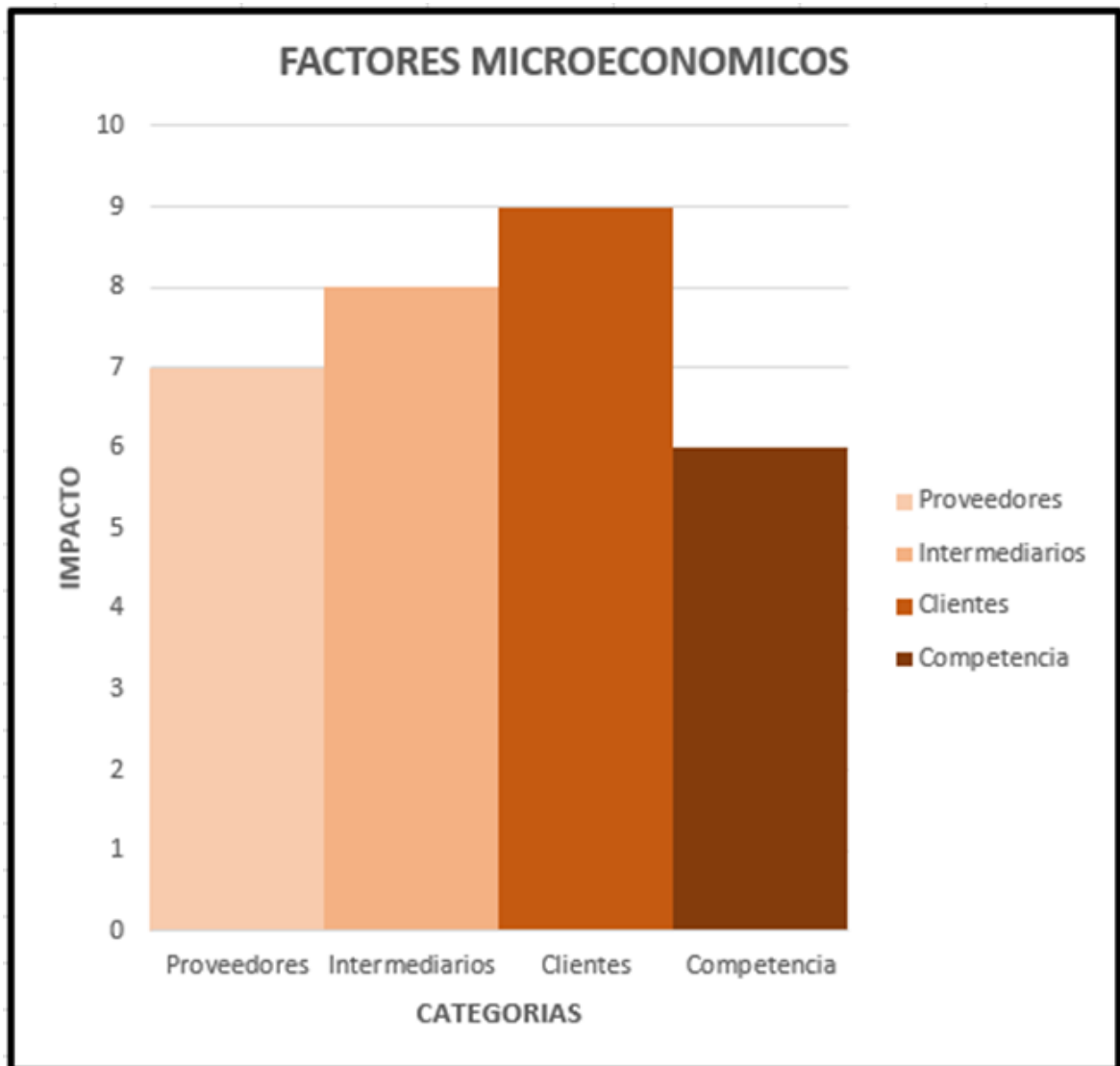
Empresas: el cumplimiento tributario regulado por la DIAN para los diferentes sectores económicos donde las empresas son partícipes de dicho proceso.

Comercio Exterior: los importadores y exportadores, están sujetos al control aduanero donde se busca prevenir el comercio ilegal.

2.5.2.4 Competidores. La DIAN al no pertenecer directamente en el comercio no enfrenta competencia directa en cuando a la recaudación de impuestos, pero, si existen factores competitivos que afectan de forma directa su desempeño:

Contrabando: las evasiones y el contrabando presentan una competencia imperfecta en el sistema tributario formal, generando perdidas de ingresos en el Estado colombiano. Se estima que la evasión del IVA es del 23% (DANE, 2024).

Informalidad laboral: la economía informal limita la equidad fiscal y base tributaria al generar ingresos no registrados formalmente.

Figura 4. *Entorno Microeconómico DIAN*

2.6 Portafolio de productos y/o servicios de la DIAN

2.6.1 Gestión y Emisión de Certificados Tributarios y Aduaneros

La DIAN ofrece servicios de certificación y registro de los diferentes contribuyentes y operadores del comercio exterior. Entre los servicios se encuentran:

RUT: registro único tributario, documento que faculta a las personas y empresas realizar actividades económicas lícitas en Colombia. La DIAN dentro de sus funciones ofrece la actualización, el registro y su expedición (DIAN, 2024).

Certificados de Importación y Exportación: para el aseguramiento del comercio internacional se generan documentos que avalan a las empresas para realizar unas respectivas actividades de acuerdo con su razón social (DIAN, 2024).

Inscripción del Registro del Control de Aduanas: para operar legalmente se expiden certificados para las empresas importadoras y exportadoras las cuales deben cumplir requisitos específicos (DIAN, 2024).

CIIU: 8411 – administración pública general (CCB, 2024)

2.6.2 Recaudación de Impuestos

Como de una de sus principales actividades, la DIAN ofrece los siguientes servicios con relación en la gestión y emisión de certificados:

Impuesto sobre la Renta: según los ingresos y el patrimonio se determina el aporte que debe generar las personas naturales y jurídicas (DIAN, 2024).

Impuesto al Valor Agregado: impuesto gravado a los bienes y servicios ofertados en el comercio nacional como en el internacional (DIAN, 2024).

Impuesto al Comercio Exterior: impuestos arancelarios, tributos aportados por las empresas con razón social de importación y exportación, regulando la entrada y salida de mercancías (DIAN, 2024).

CIIU: 8411 – administración pública general (CCB, 2024).

2.6.3 Fiscalización y Control Tributario

El cumplimiento de las obligaciones de los contribuyentes en temas tributarios ayuda a detectar posibles fraudes fiscales o falencias en la liquidación de los impuestos. Entre las diferentes actividades están:

Auditoria y Revisión Fiscal: valoración detallada de las declaraciones de impuestos y estados financieros de las empresas, y personas naturales para asegurar su correcta presentación.

Control de Evasión: el cruce de información y auditorias, ayuda a identificar la evasión de obligaciones financieras.

Sanciones: el incumplimiento de las obligaciones tributarias acarrea sanciones legales en temas monetarios.

CIIU: 8411 – administración pública general (CCB, 2024).

2.6.4 Administración de Aduanas

La regulación del tránsito de mercancías y la gestión de las aduanas a través de las diferentes fronteras del país. Las actividades son las siguientes:

Control aduanero entrada y salida: inspección de mercancía de procedencia extranjera y nacional con el fin de evitar mercancía ilícita o peligrosa para el consumo.

Combate contra el contrabando: la implementación de controles, estrategias y medidas aduaneras ayudan a la reducción del comercio ilegal que afectan la economía y seguridad nacional.

Facilitación del Comercio Legal: Con ayuda de programas como el Operador Económico Autorizado (OEA), se certifican a las diferentes empresas que hagan cumplimiento a las normas para realizar trámites aduaneros.

CIIU: 8413 - regulación y facilitación de la actividad económica (CCB, 2024).

2.6.5 Control de Comercio Exterior

El cumplimiento de las normas internacionales con relación en las actividades de importación y exportación. Las principales funciones son:

Supervisión de TLC: asegurar que las actividades de importación y exportación sean ajustables a los tratados de libre comercio (TLC) y otros acuerdo bilaterales o multilaterales que tiene Colombia con el mundo (DIAN, 2024).

Regulación de licencias: supervisar licencias de comercio exterior de bienes específicos, especialmente a productos del sector agropecuarios y farmacéutico (DIAN, 2024).

Control de cupos de importación: la implementación de restricciones de ingreso de mercancía ayuda a proteger la industria nacional y competir con el comercio internacional.

CIIU: 8413 - regulación y facilitación de la actividad económica (CCB, 2024).

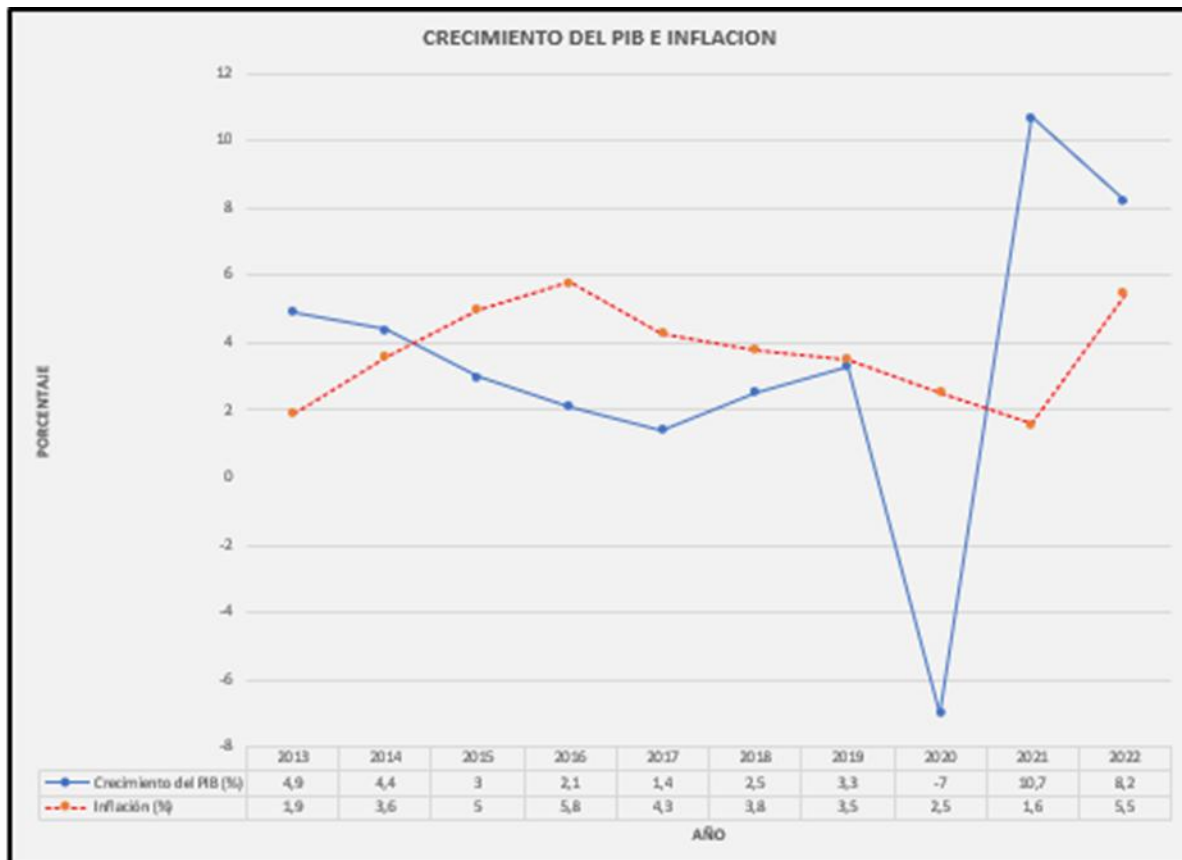
2.7 Aspectos del mercado que atiende la empresa

Dentro de un análisis microeconómico y macroeconómico busca detectar la adaptación de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN) a los cambios que se presentaran en el mercado (País, empresas, personas, políticas). El análisis del contexto microeconómico de la

DIAN evidencia la gestión de ingresos los cuales dependen de factores como el resultado del disponible de los contribuyentes y el sector empresarial, en donde influye los colaboradores y diferentes avances en el sector tecnológico para la recaudación y fiscalización de impuestos. La DIAN no cuenta con competencia al ser una entidad del estado, aun siendo así entidades internacionales pueden afectar el cumplimiento de los objetivos de la DIAN.

En el entorno macroeconómico, se afecta por las políticas fiscales y aduaneras impuestas por el gobierno nacional, debido a los tratados de libre comercio que replantean los recursos a largo plazo, agregando, índices económicos como el crecimiento del Producto Interno Bruto, la inflación y la tasa de cambio influyen en la capacidad de recaudación.

En el siguiente grafico se evidencia la inflación y el crecimiento del PIB como indicadores económicos más importantes partiendo desde los últimos 10 años (2013-2022), donde se refleja la fluctuación tanto del crecimiento económico como el poder adquisitivo del país definido en la inflación.

Figura 5. PIB e Inflación de Colombia (2013-2022)

Adaptado de: BM (2022)

3. Cargo y funciones desempeñadas

En el siguiente apartado se dará a conocer el cargo desempeñado en la DIAN dentro de la División de Control Operativo donde se me asignaron las siguientes funciones:

- Efectuar control y seguimiento a las aprehensiones realizadas.
- Registrar el ingreso de actas de aprehensión en el sistema notificar.
- Manejar aplicación siglo XXI, para certificar declaraciones aduaneras.
- Certificar consultas de registro único tributario.
- Generar consultas de base de precios de productos.
- Ingresar planilla 3 aduanera.

- Efectuar depreciación de mercancías, aplicando la normatividad aduanera respectiva.

3.1 Cargo desempeñado

Practicante de la División de Control Operativo

3.2 Funciones asignadas

Con base en el numeral 3, las funciones desempeñadas fueron las siguientes:

1. Efectuar control y seguimiento a las aprehensiones realizadas: el grupo operativo (POLFA) remite a la administrativa cada expediente con sus respectivos documentos en donde se evidencia el procedimiento realizado, los interesados, el tipo de mercancía y su respectivo avalúo dependiendo del estado de esta.
2. Registrar el ingreso de actas de aprehensión en el sistema notificar: una vez revisado la aprehensión se ingresan al sistema NOTIFICAR en donde se carga la información de cada interesado y que tipo de notificación se dará al procedimiento de acuerdo con la normatividad de los diferentes decretos y resoluciones dictaminadas por la DIAN.
3. Manejar aplicación siglo XXI, para certificar declaraciones aduaneras: de acuerdo con los documentos facilitados por el comerciante se da verificación por medio de la aplicación siglo XXI donde se evidencia que la mercancía está amparada e ingresada legalmente al territorio nacional.

4. Certificar consultas de registro único tributario: por medio de la plataforma de la DIAN se consulta si el comerciante o interesado cuenta con RUT soportando la razón social, actividad económica y propiedad del mismo comercio donde se hace el procedimiento.

5. Generar consultas de base de precios de productos: dentro del mismo sistema de la DIAN se consulta los precios de la mercancía la cual se avaluará de acuerdo con la resolución 095 del 21 de junio del 2023 (Art. 30 Base de precios DIAN) y el Decreto 1881 del 2021 (Arancel de aduanas y otras disposiciones), en la cual se tendrá en cuenta la composición, marca y sector.

6. Ingresar planilla 3 aduanera: planilla en donde se ingresa el resultado total de la aprehensión en cuanto a la cantidad, precio, sector económico y los interesados.

7. Efectuar depreciación de mercancías, aplicando la normatividad aduanera respectiva: se acuerdo con la Resolución 095 del 21 de junio del 2023 (Art. 34 Mercado nacional) se toma como referencia el precio del mercado nacional en la moneda nacional y así mismo aplicar términos porcentuales en cuanto al margen de rentabilidad e IVA.

3.3 Procesos, procedimientos y herramientas

Tabla 1. *Procesos, procedimientos y herramientas*

Proceso	Procedimiento	Herramientas
1 Apreensión	1 Asignación de autocomisorio el cual faculta al grupo operativo para realizar la visita al establecimiento comercial abierto al público.	SINOT (Sistema de Notificación)
	2 Se ingresa a la matriz el autocomisorio, fecha procedimiento, funcionario aprehensor, medida cautelar, lugares hechos, tipo de mercancía y unidad aprehensora.	Consecutivo Aduanas (Matriz compartida vía Excel)
	3 Se ingresan los datos anteriores, se asigna un numero de Acta de hechos y Acta de aprehensión al funcionario aprehensor.	
	4 Es solicitado por parte del funcionario aprehensor hacia la administrativa la verificación del Registro Único Tributario, Cámara de comercio, registro en procuraduría, enviando los soportes para anexar al expediente	MUISCA DIAN, Procuraduría
	5 Se envía base de precios con el avalúo correspondiente para la mercancía y así mismo anexar soporte al expediente.	Resolución 095 del 21 de junio del 2023 (Art. 30 Base de precios DIAN) y el Decreto 1881 del 2021 (Arancel de aduanas y otras disposiciones)
	6 Se ordena el expediente: autocomisorio, acta de hechos, cedula interesado, consulta RUT, base de precios, álbum fotográfico y acta de aprehensión, con sus respectiva foliación y hoja de control.	Formatos de gestión documental, Hoja de ruta (Versión 4.0)
	7 El grupo operativo remite copias al depósito para asignación del DIAM y sello de recibido, y a la administrativa para revisión.	Copia del expediente para la revisión, Excel para la verificación y herramientas de trabajo.
2 Revisión	1 Verificación de la portada, codificación seccional, proceso, subprocesos, división, fecha expediente y número de expediente	Formatos de gestión documental
	2 Hoja de ruta diligenciada con interesados, tipo de identificación y foliación.	Formatos de gestión documental, Hoja de ruta (Versión 4.0)
	3 Autocomisorio con sus respectivas firmas y completo diligenciamiento	SINOT (Sistema de Notificación)

Proceso	Procedimiento	Herramientas
3 Notificación	4 Acta de hechos con su número asignado, fecha, número de autocomisorio, tipo de interesado que atiende el proceso, dirección, razón social, mercancía aprehendida, firmas, descripción inventario, número de unidades, valor unidad y valor total aprehensión.	Consecutivo Aduanas (Matriz compartida vía Excel)
	5 Anexos como: RUT, Cámara de comercio, consulta procuraduría si es el caso, base de precios y álbum fotográfico donde se evidencie la composición del producto y su procedencia.	MUISCA DIAN, Cámara de comercio, procuraduría, Resolución 095 del 21 de junio del 2023 (Art. 30 Base de precios DIAN) y el Decreto 1881 del 2021 (Arancel de aduanas y otras disposiciones)
	6 Acta de aprehensión con número asignado, fecha, interesado, código documento, dirección y lugar donde de procedimiento, normativa aplicada, firmas de autoridad e interesados y descripción de mercancía con su respectiva codificación de acuerdo con el sistema armonizado de aranceles.	Consecutivo Aduanas (Matriz compartida vía Excel)
	1 Se ingresa a Control Términos DIAN los datos del expediente, N° autocomisorio, acta de hechos, fechas, valor de la aprehensión, tipo de decomiso, documento interesado, nombre de este, tipo de notificación, DIIAM, N° planilla y fecha de carga al notificar.	Matriz Control Términos DIAN 2025
	2 Se captura la información del N° 1 al NOTIFICAR asignando normatividad pertinente dependiendo de cada tipo de notificación.	NOTIFICAR (sistema de notificación 2015)
	3 Se SALVA la información en procesos administrativos, verificando que la notificación sea la correcta y la normatividad corresponda a la misma, y se genera un N° de planilla.	
	4 Se imprime la planilla correspondiente a los actos administrativos capturados.	
	5 Se cargan los actos administrativos ya numerados en el SINOT con número de documento y nombre del interesado.	Matriz Control Términos DIAN 2025, SINOT
	6 Se escanea cada expediente y se crean (5) copias de cada aprehensión para la remisión a cada División.	Auxiliar de Gestión Documental, Impresora y resmas
	7 Se carga el escáner del acta de aprehensión de cada uno de los actos administrativos correspondientes en el SINOT	SINOT (Sistema de Notificación)
	8 Se anexa planilla de remisión generada por el NOTIFICAR donde se encontrarán todos los actos capturados, se cierra y se envía notificación	NOTIFICAR (sistema de notificación 2015), SINOT

Proceso	Procedimiento	Herramientas
4 Remisión	1 Se anexa una copia de cada aprehensión con su original en su respectivo expediente y se envía a la División de Fiscalización, Liquidación Aduanero y Cambiario (FISCA).	Auxiliar de Gestión Documental, Impresora y resmas
	2 Se crea una planilla con la información de la aprehensión para soportar la remisión de los expedientes a las Divisiones.	Matriz Control Términos DIAN 2025
	3 Se sellan (1) de las (4) copias restantes con fecha de entrega y se remiten a la División administrativa y financiera.	Auxiliar de Gestión Documental, Impresora y resmas
	4 Se imprimen los soportes de notificación y se envían a la División de Fiscalización.	
5 Retención	1 Se anexan los soportes de notificación, planillas de remisión, listas de chequeo en diferentes carpetas para su conservación por un periodo determinado.	Herramientas tecnológicas DIAN (computadores)
	2 Se descargan los escáneres de cada expediente para la conservación digital del archivo junto con las planillas del NOTIFICAR.	
	3 Se conserva copia exclusivamente del acta de aprehensión para posibles correcciones.	
	4 Matriz de Control de Términos 2025 con fines de contar con la información exacta en fechas, codificación de cada acta de aprehensión.	

4. Marco conceptual y normativo

La finalidad del siguiente apartado es suministrar una base normativa y teórica que soporte las actividades en las prácticas profesionales en la DIAN. Por medio del marco conceptual se expondrán definiciones y teorías donde contextualicen el objeto de estudio en el ámbito práctico.

Así mismo, el marco normativo se enfocará en la legislación vigente que regula cada función desempeñada y validar cada una en un marco institucional y gubernamental.

4.1 Marco conceptual

Proporciona la teoría necesaria para comprender los procedimientos, funciones y objetivos de la Dirección de Impuesto y Aduanas Nacional, así como la importancia de la gestión tributaria y aduanera en la economía colombiana. En este orden de ideas los conceptos básicos a abordar son:

Administración tributaria: procedimientos y normatividad en recaudación, fiscalización y control fiscal de un país.

Fiscalización aduanera: acciones encaminadas a la verificación en el cumplimiento de normas aduaneras en el régimen de importación y exportación de bienes y servicios.

Evasión fiscal: práctica ilegal en la que consiste en el incumplimiento de las obligaciones tributarias y así mismo afecta los ingresos del Estado Colombiano.

En las prácticas empresariales realizadas en la DIAN, las anteriores definiciones son relevantes al momento de aplicarse en procesos de aprehensión de mercancías, revisión documental y notificación de procedimientos administrativos. Para ello, se usaron herramientas tecnológicas como el Sistema de Notificación, Muisca DIAN y la matriz de control de términos 2025.

4.2 Marco normativo

Dentro del marco normativo se abarca el conjunto de leyes, decretos, resoluciones y reglamentos que regulan las funciones de la DIAN y sus actividades dentro de las prácticas profesionales. De lo anterior, la normatividad más relevante incluye:

Estatuto Tributario (Decreto 624 de 1989): norma que regula los impuestos nacionales de Colombia.

Decreto 1165 de 2019: regula el régimen aduanero y procedimientos de importación y exportación.

Ley 1607 de 2012: la introducción de reformas tributarias en Colombia.

Decreto 1742 de 2020: reglamentación para los procedimientos de fiscalización y control de la DIAN en materia tributaria y aduanera.

Resolución 095 del 21 de junio de 2023 (Art 30): define la base de precios para el avalúo de las mercancías dentro del proceso de aprehensión.

Decreto 1881 de 2021: establece el arancel de aduanas y otras disposiciones relativas al comercio exterior.

Las anteriores normativas fueron aplicadas en cada parte del proceso de aprehensión, revisión, notificación y remisión, asegurando el cumplimiento de los procesos establecido por la DIAN. Así mismo, este marco normativo y conceptual da base para la ejecución de las funciones designadas durante las prácticas profesionales, asegurando la correcta aplicación a los procedimientos administrativos y conforme a la regulación vigente en materia tributaria.

5. Aportes

En el siguiente apartado se describirá diferentes vertientes en cuanto a las prácticas empresariales realizadas en la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales en la seccional de Bucaramanga. Así mismo se identificarán los problemas, alternativas de solución, la contribución al crecimiento profesional del practicante por parte de la empresa y como fue el aporte del conocimiento de este a la empresa.

5.1 Propuesta de valor agregado a la empresa

Desde mis funciones como practicante de la DIAN, contribuyo a la consolidación de los procesos de control aduanero y fiscalización tributaria mediante la debida gestión integral de expedientes administrativos asociados a las aprehensiones de mercancías, revisión, notificación, remisión y retención documental de dicho proceso administrativo. Mi rol está enfocado en la garantizar el cumplimiento normativo adecuado en la trazabilidad documental, aplicando la normatividad vigente con apoyo de las herramientas tecnológicas brindadas por la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales.

Por medio de la estandarización de los procesos, procedimientos, herramientas y la correcta aplicación de la regulación aduanera y tributaria, facilito la mitigación de riesgos relacionados con la evasión fiscal y el contrabando.

5.1.1 Identificación de la situación problemática

En la División de Control Operativo (POLFA) se cuenta con una serie de procedimientos y procesos (***Numeral 3.3 Procesos, procedimientos y herramientas***) que conllevan a un resultado en conjunto con las Divisiones partícipes del desarrollo de dicho proceso, dentro de los mismos se

identifica una situación problema que afecta la agilización y finalización de este, para ello se tuvo en cuenta los siguientes procesos:

Aprehensión: la forma incorrecta del diligenciamiento de las actas de aprehensión en correspondencia a los documentos requeridos, registro fotográfico y avalúo de mercancías.

Revisión: la omisión de la respectiva gestión documental en cuanto a las normas del archivo teniendo en cuenta la foliación, hoja de control y enmendaduras dentro del acta de aprehensión como acto administrativo.

Remisión: los tiempos de entrega del expediente hacia el ultimo escalafón que es la División de Fiscalización, liquidación aduanera y cambiaria, teniendo en cuenta que si el acto administrativo tiene correcciones retrasa el cierre del proceso.

Con relación en los anteriores problemas se da relevancia a la remisión de cada expediente debido a que los informes seccionales tienen un límite de cierre por lo que retrasa el cumplimiento de indicadores de la seccional y así mismo se debe abordar los procedimientos internos para el no retraso de la remisión de los informes.

El problema de la remisión radica en la asignación del DIAM (Deposito, Inventario, Ingreso y Avalúo de mercancías) siendo una codificación con la que se identifica el proceso de cada aprehensión y para su asignación se da revisión de la mercancía aprehendida (origen, referencias, estado), teniendo en cuenta que la División de control operativo es una de las Divisiones que más aprehensiones realiza, para el depósito Unión Temporal Nueva Logística menciona que es complejo la remisión de un (1) expediente con dicha codificación si no se ha finiquitado todas las aprehensiones realizadas ya que genera costos para el funcionario encargado de remitir dichos documentos.

Para lo anterior se plantea el siguiente orden en cuanto al proceso de remisión de expedientes:

1. Una vez realizada la aprehensión se remitirá al día siguiente al depósito y así mismo la revisión de esta para la asignación del DIAM.
2. Se enviará copia del Excel en donde se diligencia el formulario de aprehensión para la respectiva revisión posterior y así mismo realizar las respectivas correcciones y evitar retrasos en la remisión.
3. Se ampliará la comunicación entre el grupo administrativo y el operativo para realizar correctamente el proceso de aprehensión minimizando errores en documentos soporte o de diligenciamiento.

5.1.2 Contribución de conocimiento a la empresa

Con relación en la situación problema planteada anteriormente se tendrán en cuenta las siguientes estrategias:

Diagnóstico del problema: se analiza la situación sobre los errores en las actas, gestión documental y tiempos de remisión.

Estandarización: remisión de copia del formato de aprehensiones realizadas para la debida revisión y corrección.

Capacitación y Socialización: se capacita al personal para reforzar procesos de gestión documental.

Optimización de remisión: con ayuda de la estandarización del formato se asegura la revisión temprana de los errores del proceso.

Tabla 2. *Acciones implementadas y posibles resultados para la problemática planteada.*

Fase Del Proceso	Acciones	Resultado
Aprehensión	Implementación de formatos compartidos	Minimización de errores en las actas de aprehensión
Revisión	Capacitación en normas de gestión documental	Mejora la trazabilidad y la gestión documental para el cierre del informe
Remisión	Control de tiempos de entrega de expedientes	Optimiza el flujo de expedientes para la retención documental

De acuerdo con lo anterior se tiene en cuenta la fundamentación teórica de los procesos los cuales se llevaron a cabo en las prácticas empresariales, y consiste en:

La gestión documental dentro del sector público es un elemento fundamental para la efectividad y eficiencia administrativa y el cumplimiento de la normatividad correspondiente. Según la norma ISO 15489-1;2016, la gestión documental debe ser autentica, fiable e integral en cuanto a los documentos administrativos. Dentro del contexto de la DIAN corresponde a la respectiva gestión documental de los expedientes, foliación, conservación y trazabilidad.

5.2 Aportes de la empresa al proceso formativo

El haber realizado las prácticas profesionales en la Dirección de Impuesto y Aduanas Nacionales representa una oportunidad invaluable para el fortalecimiento de mis competencias a nivel profesional. En el transcurso de las practicas he adquiero nuevos conocimientos en temas tributarios, administrativos, procedimientos y herramientas que aportan al proceso de aprehensiones de mercancías y el control aduanero. A continuación, unos de los aportes:

Herramientas tecnológicas: la aplicación de nuevas herramientas tecnológicas me ha permitido un mejor desempeño a nivel profesional y personal.

Actividades administrativas: las capacitaciones realizadas por parte de la DIAN han consolidado mi conocimiento en temas de control aduanero y tributario.

Trabajo en equipo: el laborar con un equipo de trabajo ha sido una experiencia diferente para trabajar a comparación de trabajar de forma individual.

Resolución e identificación de problemas: el encontrar errores diarios y dar solución ha sido algo que me aporta como persona dentro del contexto de resiliencia.

Los anteriores aportes contribuirán significativamente a mi crecimiento personal y profesional dentro de un mercado laboral, convirtiéndome en una persona competente con eficacia en los roles que me sean asignados en el sector público o privado.

5.3 Plan de mejora Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales

5.3.1 Resumen

El informe busca plantear una problemática la cual afecta los procedimientos administrativos en la División de control operativo, por ende, se busca establecer posibles soluciones apoyado en un plan de mejora diseñado por el estudiante, el cual desarrolló las prácticas empresariales en la entidad.

5.3.2 Contextualización

El plan de mejora se desarrollará en un entorno administrativo y procedimental en donde es clave en los procesos de aprehensión, gestión documental tributaria y aduanera para el control del comercio ilegal.

5.3.3 Objetivos

General

Optimizar la eficiencia y efectividad operativa en la **POLFA** de la DIAN, mejorando la gestión de las actas de aprehensiones y gestión documental aduanera.

Específicos

Disminuir los tiempos en el procedimiento y registro de actas de aprehensiones.

Aplicar herramientas tecnológicas para automatizar las tareas repetitivas.

Establecer una comunicación y coordinación efectiva entre el grupo administrativo y operativo.

Fortalecer al personal en materia normativa y sistema de información documental.

5.3.4 Aspectos a mejorar

- Optimización de procesos: reducir los tiempos en temas documentarios y notificaciones de las respectivas mercancías aprehendidas.
- Digitalización e implantación de tecnologías: agrupar bases de datos y automatizar los registros del sistema de notificación y en el siglo XXI.
- Fortalecimiento en normas aduaneras: ampliar los conocimientos en materia normativa y aplicativa en las regulaciones a los regímenes de comercio dentro del equipo operativo y administrativo.
- Coordinación interna: implementar protocolos de comunicación continua entre la Policía fiscal y aduanera (POLFA) y la oficina administrativa de la misma.

5.3.5 Metas

- Estandarizar y gestionar los procesos de aprehensión de mercancías plasmados en actas de entrega e información procedimental
- Sistematizar las tareas repetitivas implementando herramientas digitales para minimizar el trabajo manual.
- Agrupar la información de las aprehensiones de mercancías y documentos tributarios creando una base de datos interconectada entre los grupos partícipes del proceso.
- Reducir los tiempos en el que se notifica las actas de aprehensión, disminuyendo los retrasos en la carga de información en el sistema NOTIFICAR.

5.3.6 Acciones

- Implementación de sistemas para la automatización de registros que faciliten la gestión documental.
- Capacitaciones en formación de temas normativos y aduaneros en los diferentes grupos del proceso de aprehensión.
- Verificación y mejoramiento de procesos con relación en los tiempos y optimización de documentos.
- Control interno y auditorías para la supervisión del cumplimiento de los diferentes procesos administrativos para la reducción de errores.

5.3.7 Indicadores

Tabla 3. Eficiencia operativa

Indicador	Formula cálculo	Línea base	Meta
Tiempo promedio de registro de aprehensiones	$\frac{\text{suma de tiempos de registros}}{\text{total de aprehensiones registradas}}$	48 horas	Reducir a 24 horas
Disminución de errores en el proceso de aprehensión	$\frac{\text{N° de errores detectados}}{\text{total documentos procesados}} * 100$	30%	Reducir al 15%

Tabla 4. Digitalización y automatización

Indicador	Formula cálculo	Línea base	Meta
Porcentaje de actividades repetitivas automatizadas	$\frac{\text{N° de tareas automatizadas}}{\text{total de tareas repetitivas}} * 100$	0%	50%
Tiempo promedio de carga en el SINOT Y NOTIFICAR	$\frac{\text{Suma de tiempos de carga}}{\text{total de documentos procesados}}$	30 minutos por documento	15 minutos por documentos

Tabla 5. Capacitación y gestión de conocimientos

Indicador	Formula cálculo	Línea base	Meta
Número de funcionarios capacitados en normatividad aduanera y sistemas	Total, de funcionarios capacitados	0	100% de funcionarios capacitados
Nivel de satisfacción del personal con la capacitación	$\frac{\text{suma de calificaciones de encuestas}}{\text{N° total de encuestados}}$	N/A	≥ 80% de satisfacción.

Los anteriores indicadores cuentan con un tiempo de aplicación de 6 (seis) meses en donde se buscará optimizar los procesos de aprehensión de mercancías y gestión documental de las misma.

5.3.8 Responsables

Las siguientes divisiones son las participes de todo el proceso de aprehensiones de mercancía, desde donde se apertura hasta donde se finiquita el proceso para la respectiva recepción documental del procedimiento administrativo.

- División de control operativo (POLFA).
- División financiera y administrativa (DOCUMENTACIÓN).
- División de fiscalización, liquidación aduanera y cambiaria.
- Grupo interno de trabajo (GIT) acciones de control aduanera y cambiaria.

5.3.9 Recursos

- Software de gestión documental, plataformas digitales para la automatización.
- Capital humano capacitado en normatividad y herramientas digitales.
- Capital financiero en tema presupuestal para las respectivas capacitaciones e implementación de herramientas digitales.
- Materiales y documentos guías para la aplicación del debido proceso administrativo.

5.3.10 Cronograma de acciones a implementar (6 meses)**Tabla 6. Cronograma**

Actividad	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre
Diagnóstico de tiempos y errores en documentación	X					
Implementación de automatización en NOTIFICAR y Siglo XXI		X	X			
Capacitación en normativa y manejo de sistemas			X			
Implementación de nuevas políticas de coordinación interna				X		
Evaluación de resultados y ajustes finales						X

6. Conclusiones y recomendaciones

El desarrollo del informe de las practicas realizadas en la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales ha sido fundamental desde el punto de vista contributivo y retributivo dentro de un marco académico y profesional. El trabajo permitió la optimización de procesos administrativos respecto a la trazabilidad y remisión de expedientes de actas de aprehensión, reduciendo errores en el diligenciamiento y minimizando los tiempos de entrega en los informes seccionales.

Los resultados del trabajo responden directamente al planteamiento de los objetivos del informe:

1. Optimización de diligenciamiento de actas: se implementó una plantilla estandarizada para la elaboración y revisión de actas.
2. Mejora en la trazabilidad de los expedientes: se establece un sistema de foliación y control documental que garantiza el cumplimiento de la normatividad en gestión documental y se da revisión a la hoja de control.
3. Reducción en los tiempos de entrega: se disminuye los errores de las aprehensiones debido a la comunicación asertiva del grupo administrativo con el grupo operativo.

El informe ha generado aportes significativos en el contexto de la seccional de impuestos y aduanas Bucaramanga, impactando en los tiempos de entrega de cada uno de los procesos administrativos llevado por la División de Control operativo en conjunto con la División de Fiscalización, liquidación aduanera y cambiaria, logrando minimizar los riesgos del no cumplimiento fiscales por parte de la seccional.

Por último, las recomendaciones realizadas van basadas en los procesos que se llevan a cabo donde resalta la importancia de tener claro el procedimiento y la normatividad al momento

de hacer apertura a algún expediente ya que puede ocasionar retrasos y reprocesos al momento de realizar los informes semanales que genera la seccional.

Referencias

- DIAN. (Agosto de 2021). *DIAN*. Obtenido de <https://www.dian.gov.co/atencionciudadano/CulturaContribucion/Cultura-de-la-Contribucion/Documents/NAF/2-Anexo-No-1-1-Brochure-NAF.PDF>
- DIAN. (1 de Enero de 2022 - 2025). Obtenido de Plan estrategico de tecnologia de la informacion: <https://www.dian.gov.co/dian/entidad/PlanEvalInstitucional/10.%20%20PETI.v3.0.pdf>
- DIAN. (15 de Octubre de 2024). *Direccion de Impuestos y Aduanas Nacionales* . Obtenido de <https://www.dian.gov.co/dian/entidad/Paginas/Presentacion.aspx>
- DIAN. (1 de Enero de 2025). *DIAN*. Obtenido de https://www.dian.gov.co/dian/entidad/Organigramanuevo/Org_Dir_sec_Imp_aduanas_Bucaramanga.pdf
- DIAN. (1 de Enero de 2025). *DIAN*. Obtenido de Estructura Organica: <https://www.dian.gov.co/dian/entidad/Organigrama/Nivel%20Central.pdf>
- DIAN. (1 de Enero de 2025). *DIAN, Estados Financieros*. Obtenido de <https://www.dian.gov.co/dian/estadosfinancieros/Paginas/estadosfinancieros.aspx>
- Estadistica, D. A. (12 de Enero de 2021). *DANE*. Obtenido de Codigos CIU: <https://www.dane.gov.co/index.php/lista-de-resultados-de-busqueda?q=CIU+CODIGOS>
- Estadistica, D. A. (1 de Diciembre de 2024). *DANE*. Obtenido de <https://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/mercado-laboral/empleo-y-desempleo>
- Estadistica, D. A. (1 de Diciembre de 2024). *DANE*. Obtenido de Empleo informal y seguridad social: <https://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/mercado-laboral/empleo-informal-y-seguridad-social>

- Miao, L. L. (November 8-12). A specification based approach to testing polymorphic attributes. *Formal Methods and Software Engineering: Proceedings of the 6th International Conference on Formal Engineering Methods, ICFEM 2004*. Seattle, WA, USA,.
- Mundial, B. (31 de Diciembre de 2023). *Word Bank Group*. Obtenido de Crecimiento del PIB: <https://data.worldbank.org/indicator/NY.GDP.MKTP.KD.ZG?locations=CO>
- Mundial, B. (31 de Diciembre de 2023). *WORLD BANK GROUP*. Obtenido de Inflacion, precios al consumidor : <https://data.worldbank.org/indicator/FP.CPI.TOTL.ZG?view=chart&locations=CO>
- Nacionales, D. d. (1 de Agosto de 2021). *Atencion al ciudadano DIAN*. Obtenido de <https://www.dian.gov.co/atencionciudadano/CulturaContribucion/Cultura-de-la-Contribucion/Documents/NAF/2-Anexo-No-1-1-Brochure-NAF.PDF>
- Nacionales, D. d. (1 de Enero de 2021). *DIAN*. Obtenido de Estadistica: <https://www.dian.gov.co/dian/cifras/Paginas/estadisticas.aspx>
- Nacionales, D. d. (1 de Diciembre de 2024). *DIAN*. Obtenido de DIAN: <https://www.dian.gov.co/>
- Nacionales, D. d. (1 de Enero de 2025). *DIAN*. Obtenido de Entidad: <https://www.dian.gov.co/dian/entidad/Paginas/Presentacion.aspx>
- Sole, A. C. (2006). *Instrumentación Industrial*. Mexico: Alfaomega.
- Wigner, E. P. (2005). Theory of traveling wave optical laser . *Phys. Rev.*, 134, A635-A646.
- Hammer, M., & Champy, J. (1993). *Reengineering the Corporation: A Manifesto for Business Revolution*. Harper Business.
- Norma ISO 15489-1. (2016). *Gestión de Documentos. Parte 1: Conceptos y principios generales*. Organización Internacional de Normalización.
- Ortiz, A. (2015). *Gestión Documental en el Sector Público: Estrategias para la optimización administrativa*. Ediciones Universitarias.

