

**DISEÑO DE INSTRUCTIVO “NOTIFIC ARTE” DEL PROCESO DE LA
NOTIFICACIÓN PARA LOS OBLIGADOS ADUANEROS DIAN –
BUCARAMANGA, SANTANDER**



PRESENTADO POR:

JUAN DAVID GÓMEZ RODRIGUEZ

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE BUCARAMANGA (UNAB)

FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

NEGOCIOS INTERNACIONALES

BUCARAMANGA, SANTANDER

2019

**DISEÑO DE INSTRUCTIVO “NOTIFIC ARTE” DEL PROCESO DE LA
NOTIFICACIÓN PARA LOS OBLIGADOS ADUANEROS DIAN –
BUCARAMANGA, SANTANDER**

PRESENTADO POR:

JUAN DAVID GÓMEZ RODRIGUEZ

PRESENTADO A:

GUERDIS PAOLA DAVID LOPEZ

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE BUCARAMANGA (UNAB)

FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

NEGOCIOS INTERNACIONALES

BUCARAMANGA, SANTANDER

2019

Tabla de contenido

Tabla de contenido	3
Tabla de tablas	5
Tabla de ilustraciones	5
Introducción	6
Objetivo General.....	7
Objetivos Específicos.....	7
Planteamiento de la problemática	8
Justificación.	10
Marco Referencial.....	11
Marco Teórico	11
Instructivo:	11
Notificación:	11
Obligados aduaneros:.....	12
<i>Directos:</i>	12
<i>Obligación Aduanera:</i>	13
<i>Alcance de la obligación aduanera:</i>	13
<i>Naturaleza la obligación aduanera:</i>	13
<i>Responsables de la obligación aduanera:</i>	13
Cuellos de botella.....	14
Información Pública.....	15
Marco Conceptual	16
Marco Legal	19
Decreto 1165 de 2019	19
Ley 48 de 1983 – Ley marco	19
Decreto 4048 del 22 de octubre de 2008	19
Metodología de la investigación	20
Tipo de investigación: Diseño transformativo secuencial (DITRAS)	22
Desarrollo de los objetivos.....	23
Objetivo #1: Detallar el proceso actual de notificación al obligado aduanero DIAN - Bucaramanga, Santander	23

Procedimiento sancionatorio y de liquidaciones oficiales	23
Procedimiento para presentar una amonestación escrito.....	25
Procedimiento Decomiso ordinario.....	27
Procedimiento Decomiso Directo	28
Procedimiento garantía en remplazo de aprehensión.....	30
Procedimiento Notificación acta de aprehensión o reconocimiento	31
Procedimiento recurso de reconsideración.....	32
Tipos de notificaciones.....	33
Notificación personal:.....	33
Notificación por correo:.....	33
Notificación por aviso:	34
Notificación por edicto:	35
Notificación por estado.....	35
Notificación subsidiaria:.....	35
Objetivo #2: Determinar los cuellos de botellas en el proceso de notificación al obligado aduanero DIAN – Bucaramanga, Santander	36
Desinformación de las distintas formas de notificación.....	37
Encuesta:.....	38
Tabla de respuestas:.....	38
Desactualización de los datos en el RUT	40
Objetivo #3: Proponer mejoras a la manera de información de las distintas formas de notificación al obligado aduanero DIAN Bucaramanga, Santander .	43
Diseño de instructivo “Notific arte” del proceso de la notificación para los obligados aduaneros DIAN – Bucaramanga, Santander.....	43
Conclusiones	44
Recomendaciones	45
Bibliografía	46
Anexos	48
Anexo #1	48
Anexo #2	54
Anexo #3	55

Tabla de tablas

Tabla 1	24
Tabla 2	25
Tabla 3	27
Tabla 4	28
Tabla 5	30
Tabla 6	31
Tabla 7	32
Tabla 8	32
Tabla 9	38
Tabla 10	39
Tabla 11	41

Tabla de ilustraciones

Ilustración 1	42
---------------------	----



unab

Introducción

La Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN) es una entidad gubernamental creada por el gobierno para ejercer su función de recolección de impuestos, los cuales son utilizados por el estado para la elaboración de sus planes públicos; es por esto que la DIAN cumple una función de gran importancia en Colombia. Dicha entidad es vulnerable a los distintos cambios debido a la rotación de sistemas políticos junto a sus propuestas y sus planes de gobierno. Es por ello que los procesos que se maneja ante esta entidad pueden cambiar dependiendo de nuevas actualizaciones en los decretos o nuevas resoluciones departamentales.

Esta investigación busca identificar los procesos vigentes y diseñarlos de manera que las personas del común puedan recibir el mensaje de manera sencilla y sin confusiones, para dicho desarrollo se inquiriere en los modos y medios actuales de información de la DIAN para identificar los procesos utilizados, de dicha forma proyectarlos en un instructivo pedagógico elaborado para los obligados aduaneros. No sin antes realizar un estudio cuantitativo de cuantas personas son notificadas en la seccional de Bucaramanga, usando las técnicas de investigación como la encuesta dicotómica y la observación.

Diseño de instructivo “Notific Arte” del proceso de la notificación para los obligados aduaneros DIAN – Bucaramanga, Santander.

Objetivo General

- Diseñar instructivo “Notific Arte” del proceso de la notificación para los obligados aduaneros DIAN – Bucaramanga, Santander.

Objetivos Específicos

- Detallar el proceso actual de notificación al obligado aduanero DIAN Bucaramanga, Santander.
- Determinar los cuellos de botellas en el proceso de notificación al obligado aduanero DIAN – Bucaramanga, Santander.
- Proponer mejoras a la manera de información de las distintas formas de notificación al obligado aduanero DIAN Bucaramanga, Santander.

Planteamiento de la problemática

El instructivo es un tipo de texto que tiene un lenguaje claro y detallado, y que sirve para que el que lo lee o lo escucha entienda como hacer algo, siguiendo las indicaciones paso a paso, estos tienen un formato especial en el que habitualmente se destacan oraciones ordenadas en listas, a veces con algunos íconos, letras y números, desarrollo de procedimientos compuestos por pasos detallados que deben cumplirse para conseguir un resultado las que por lo general son secuencias fijas pero, a veces, es posible hacer variaciones, lenguaje claro, directo y línea (Universidad de la Punta, 2017).

La notificación aduanera se es aclarada en los resuelve de los actos o resoluciones, ahí es donde se indican el tipo de notificación requerida, para ello es necesario tener actualizados los datos del RUT. Existen diversas clases de notificación, pero por lo general la principal es la de notificación por correo certificado que actualmente la empresa que contiene dicha contratación en la ciudad de Bucaramanga es 472. La notificación por estado, por edicto, por aviso y personal, la mayoría de veces son subsidiarias de dicha clase de notificación. Según el código del acto será tomada su ejecutoria, ya que por ley algunos proceden recurso de 1, 5, 10 o 15 días, según su resuelve. (Decreto 1165 de 2019)

Los obligados aduaneros se definen en dos tipos: los directos: Los importadores, los exportadores, los declarantes de un régimen aduanero y los operadores de comercio exterior y los indirectos: toda persona que en desarrollo de su actividad haya intervenido manera indirecta en cumplimiento de cualquier trámite u operación aduanera y en general cualquier persona que sea requerida por la autoridad aduanera. Serán responsables por su intervención, según corresponda, y por el suministro de toda documentación e información exigida por la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN). (Decreto 1165 de 2019)

Actualmente, existe una problemática por la falta de comunicación entre la entidad y el contribuyente. No existe algún catalogo donde se explique cuáles son los pasos a seguir si el correo certificado no encuentra la dirección por algún motivo. Además, el nuevo decreto tiene como objetivo acercar más a las instituciones con el contribuyente para que la desinformación no sea una causa para no seguir la ley. Los textos instructivos son la mejor manera de llegar al lector que no tenga tiempo para leer todo el decreto que es el único lugar donde está dicha información.

Se propone diseñar instructivo del proceso de la notificación para los obligados aduaneros DIAN – Bucaramanga, Santander; para ello se necesita, detallar el proceso actual de notificación, determinar los cuellos de botellas en el proceso de notificación al obligado aduanero y proponer mejoras al proceso de notificación al obligado aduanero DIAN Bucaramanga, Santander.

Justificación.

La manera actual de informarse los obligados aduaneros está siendo errónea y sus fallas son notorias, ya que los contribuyentes aduaneros se encuentran en una barra de desconocimiento parcial acerca de cómo sus actos son notificados y de cuánto tiempo disponen para poder apelar algún recurso de reposición o de objeción según el caso. Es por eso que se busca en que parte se encuentra dicha falencia informativa.

Además de buscar por qué los usuarios aduaneros están desinformados, esta investigación tiene el fin de informar de la manera correcta y didáctica a los obligados aduaneros acerca de cuál es el proceso de la notificación de sus trámites con la DIAN – Bucaramanga, Santander; ya que actualmente conocer dichos pasos y términos no están exhibidos de una manera visible de manera eficaz, sin tener que ir a la ley para conocerlo. Además, esta investigación está dirigida a la DIAN – Bucaramanga, Santander como ayuda de prevención del riesgo, es decir, dicho instructivo es una herramienta preventiva para evitar incidentes con los contribuyentes.

Para una nación justa y correcta la eliminación de dicha desinformación es crucial para que la mayoría de los actores del comercio exterior tengan las mismas posibilidades que los demás, y esto se da con la cercanía entre entidad y obligado aduanero, para que con este fin se minimice la tasa de trances entre ambas partes.

Marco Referencial

Marco Teórico

Instructivo:

Propio de esta investigación, corresponde aclarar la pedagogía de las leyes hacia la sociedad en general, en este caso los contribuyentes que en si son gente del común. Los cambios constantes en la legislación colombiana en el ámbito aduanero choca con los conocimientos de los contribuyentes, además de ello el texto de la ley en ocasiones confuso. En los textos instructivos la información se organiza de un modo particular, se dan los pasos a seguir, que deben cumplirse lo más detalladamente posible, para obtener el producto final. Estos pasos, se identifican o diferencian, para que queden bien claros y no se confundan unos con otros. (Universidad de la Punta, 2017)

Un método asertivo para la pedagogía de las leyes es que el texto tengan un formato especial en el que habitualmente se destacan oraciones ordenadas en listas, a veces con algunos íconos, letras y números, se desarrolle con procedimientos compuestos por pasos detallados que deben cumplirse para conseguir un resultado, las cuales por lo general son secuencias fijas pero, a veces, es posible hacer variaciones) que tenga un lenguaje claro, directo y lineal, adicionalmente el uso de gráficas e ilustraciones ayuda a la comprensión del texto. (Universidad de la Punta, 2017)

Analizando las distintas características que tiene el texto instructivo, se puede comprender que es la mejor forma de instruir a los contribuyentes de la DIAN-Bucaramanga, Santander.

Notificación:

La notificación de los actos de la Administración Aduanera deberá efectuarse a la dirección informada por el declarante en la Declaración de Importación, Exportación tránsito o a la dirección procesal, cuando el responsable haya señalado expresamente una dirección,

dentro del proceso que se adelante para que se notifiquen los actos correspondientes, en cuyo caso la Administración deberá hacerlo a dicha dirección. (Ayala, 2016)

Existen distintas maneras de notificar al contribuyente: la notificación personal Se practica por la Administración Aduanera en la sede de la Administración de Aduanas respectiva, cuando el notificado se presente voluntariamente a notificarse o por que haya mediado citación para el efecto, en cuyo caso, se deberá dejar constancia en el expediente, por correo Se practica por la Autoridad Aduanera, mediante entrega de una copia del acto correspondiente, en la dirección informada, de acuerdo con lo previsto en el artículo 562 de este decreto y se entenderá surtida en la fecha de recibo del acto administrativo, de acuerdo con la certificación expedida por parte de la entidad designada para tal fin, por edicto se utiliza cuando no se puede hacer la notificación personal al cabo de diez (10) días del envío de la citación, se fijará edicto en la sede de la Administración Aduanera por el término de diez (10) días con inserción de la parte resolutive del acto administrativo, por estado se practicará un día después de proferido el acto, mediante la inserción en el estado del número y fecha del acto que se notifica, nombres de las partes que estén identificadas, la clase de proceso, un resumen de la decisión, fecha del estado y firma del funcionario. (Ayala, 2016)

Obligados aduaneros:

A la hora de notificar los actos aduaneros se debe conocer quiénes son los encargados y responsables, los encargados de dicha investigación es el departamento de jurídica ya que ellos tienen dicho rol de cerciorarse que dicha información concuerde con su RUT.

Directos: Los importadores, los exportadores, los declarantes de un régimen aduanero y los operadores de comercio exterior; *Indirectos:* Toda persona que en desarrollo de su actividad haya intervenido de manera indirecta en el cumplimiento de cualquier formalidad, trámite u operación aduanera. Serán responsables por su intervención, según corresponda, y

por el suministro de toda documentación e información exigida por la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales. Cualquier referencia a “usuarios aduaneros” en otras normas, debe entenderse como los obligados aduaneros directos. (ICICAT, 2018)

Obligación Aduanera: Es vínculo jurídico entre la administración aduanera y cualquier persona directa o indirectamente relacionada con cualquier régimen, modalidad u operación aduanera, derivado del cumplimiento de las obligaciones correspondientes a cada una ellas, quedando las mercancías sometidas a potestad aduanera y los obligados, al pago de tributos aduaneros, intereses, recargos y sanciones, a que hubiere lugar. (Decreto 1165 de 2019)

Alcance de la obligación aduanera: La obligación aduanera comprende el cumplimiento las obligaciones correspondientes a cualquier régimen, modalidad u operación aduanera; los trámites aduaneros que debe adelantar cada uno de los obligados aduaneros; el pago de tributos aduaneros, intereses, tasas, recargos y sanciones, a que hubiere lugar y de todas aquellas obligaciones que se deriven de actuaciones emprendida la administración aduanera. (Decreto 1165 de 2019)

Naturaleza la obligación aduanera: obligación aduanera es de carácter personal, sin perjuicio de que pueda hacerse efectivo su cumplimiento sobre la mercancía, mediante el abandono o el decomiso, con preferencia sobre cualquier otra u obligación que recaiga sobre ella. (Decreto 1165 de 2019)

Responsables de la obligación aduanera: Son responsables de la obligación aduanera los obligados de que trata el artículo 7 de este Decreto, por las obligaciones derivadas de su intervención y por el suministro de toda documentación e información exigida por la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN). El importador será responsable de acreditar la legal introducción de las mercancías al Territorio

Aduanero Nacional, con el lleno de los requisitos exigidos y el pago de los tributos aduaneros a que haya lugar de conformidad con lo previsto en este Decreto. Cuando actúe de manera directa, será responsable por la exactitud y veracidad de los datos contenidos en la declaración aduanera y por la correcta determinación de la base gravable y de la liquidación de los tributos aduaneros, sanciones y rescate a que haya lugar. (Decreto 1165 de 2019)

Cuando actúe a través de una agencia de aduanas, responderá por la autenticidad de los documentos soporte que sean obtenidos y suministrados por él, así como por la entrega de la totalidad de la información sobre los elementos de hecho y circunstancias comerciales de la negociación a efectos de la valoración aduanera, de acuerdo con lo solicitado por la agencia de aduanas. Cuando el importador elabore y firme la Declaración Andina del Valor, responderá por el lleno total de los datos exigidos en la misma, por la correcta determinación del valor en aduana atendiendo a la técnica establecida por las normas de valoración vigentes. (Decreto 1165 de 2019)

En el caso de un consorcio o unión temporal o una asociación empresarial, la responsabilidad por el pago de los tributos aduaneros será solidaria, y recaerá sobre las personas jurídicas y/o naturales individualmente consideradas que los conformen. Las obligaciones derivadas de la autorización como operador económico autorizado son las previstas en el Decreto 3568 de 2011 o el que lo sustituya o modifique, además de las establecidas en este Decreto para los usuarios aduaneros, según corresponda. (Decreto 1165 de 2019)

Cuellos de botella

Un cuello de botella se denomina a todo elemento que disminuye o afecta el proceso de producción en una empresa. A pesar de que nuestro país ha crecido a tasas de 6% anual en los últimos 10 años, la productividad de las empresas no ha mejorado por factores como la

informalidad y la rigidez del mercado laboral. Además de ello, uno de los principales problemas que limitan el crecimiento de las compañías son los llamados cuellos de botella. Se denomina así a aquellas actividades que disminuyen el proceso de producción, incrementando los tiempos de espera y reduciendo la productividad, lo cual genera un aumento en el costo final del producto. Para evitarlo, las empresas deben identificar cuáles son las principales causas que las generan. (Facultad de Ingeniería UPN, 2018)

Un cuello de botella se define como cualquier recurso cuya capacidad es inferior a la demanda colocada sobre éste. Es una limitación dentro del sistema que restringe la demanda atendida. También puede decirse que es el punto dentro del proceso de fabricación, en donde el flujo se reduce a una corriente estrecha. Puede ser una máquina, una mano de obra escasa o altamente calificada, o una herramienta especializada. (Martinez, 2012)

Información Pública

La información pública como los contenidos o documentos, cualquiera que sea su formato o soporte, que obren en poder de alguno de los sujetos incluidos en el ámbito de aplicación del título I de la Ley (Administraciones, organismos autónomos, entidades públicas empresariales, la Casa Real, Congreso de los Diputados y Senado entre otros) y que hayan sido elaborados o adquiridos en el ejercicio de sus funciones. Por tanto, a grosso modo, debe entenderse por información pública como toda aquella documentación que obre en poder de la Administración y que haya servido para la toma de decisiones, decisiones que finalmente se plasman en actos administrativos o disposiciones generales. (Ley 19/2013)

Tanto es así, que el artículo 7 de la Ley 19/2013 dispone que las Administraciones Públicas, en el ámbito de sus competencias, publicarán las directrices, instrucciones, acuerdos, circulares o respuestas a consultas planteadas por los particulares u otros órganos en la medida en que supongan una interpretación del Derecho o tengan efectos jurídicos. Es

decir, que todos los informes jurídicos que tengan por objeto la resolución de cuestiones jurídicas en torno a la aplicación de una norma, y/o que sirvan para la adopción de resoluciones y demás actuaciones administrativas deben estar a disposición del público. (Ley 19/2013)

Marco Conceptual

- Acta: Documento en el que consta lo tratado y acordado en las reuniones celebrada por la comisiones y comités constituidos legalmente, así como en los comités o reuniones que se realicen en función de labores técnicas, administrativas, operativas o de asesoría, sin perjuicio de las actas que se elaboren para efectos de investigación, control o verificación por disposición expresa de la ley. (DIAN, 2008)
- Acta de Aprehensión: es un documento generalmente diligenciado por la policía fiscal aduanera en donde se relaciona la mercancía incautada y las causales de aprehensión. (Decreto 1165 de 2019)
- Aprehensión: es una medida cautelar consistente en la retención de mercancías respecto de las cuales se configure alguno de los eventos previstos. (Decreto 1165 de 2019)
- Autoridad Aduanera: es el funcionario público o dependencia oficial que en virtud de la ley y en ejercicio de sus funciones, tiene la facultad para exigir o controlar el cumplimiento de las normas aduaneras. (Decreto 1165 de 2019)
- Auto Comisorio: es un acto administrativo mediante el cual se faculta a un funcionario público para adelantar acciones de control y verificación del cumplimiento de las obligaciones aduaneras. (Decreto 1165 de 2019)
- Auto de Apertura: es un auto administrativo preparatorio de carácter interno de la DIAN, (no se comunica ni se notifica a los investigados), mediante el cual se da inicio a la acción de fiscalización. (Decreto 1165 de 2019)

- Auto de entrega parcial: es un auto formulado por el funcionario aduanero de la DIAN para autorizar la entrega parcial (solo una parte) de la mercancía, debido a que en las declaraciones de levante de la mercancía (legalización), solo se amparó una parte de la mercancía incautada. (Decreto 1165 de 2019)
- Auto de Formulación de cargos: el auto de formulación de cargos es una providencia de trámite que sienta los cimientos sobre los cuales se edifica el proceso disciplinario destinado a establecer la responsabilidad disciplinaria del inculpado, de modo que el órgano titular del poder disciplinario fija en aquélla el objeto de su actuación y le señala al imputado, en forma concreta, cual es la falta disciplinaria que se le endilga a efecto de que pueda ejercer su derecho de defensa. (Decreto 1165 de 2019)
- Auto de Vinculación: es el auto formulado por el funcionario de la DIAN, para vincular a una persona, cuando no se encuentre relacionada en el expediente y crea indispensable su investigación para resolver la situación jurídica de la mercancía. (Decreto 1165 de 2019)
- Auto que Decreta Pruebas: es el auto formulado por el funcionario de DIAN, para investigar a fondo a los implicados de un expediente para su definición de situación jurídica. (Decreto 1165 de 2019)
- Declaración de cambio: documento (formulario) que consigna la información sobre el monto, características y demás condiciones en las que se realiza la operación de cambios internacionales en los términos que señale el banco de la república. (Decreto 1165 de 2019)
- Ejecutoria: La ejecutoria puede considerarse como una manifestación especial de la eficacia de los actos administrativos en cuanto estos imponen deberes o restricciones a los administrados, que pueden ser realizados aun contra la voluntad de ellos por medio de los órganos administrativos, de acuerdo con el artículo 87 del CPACA la

firmeza o ejecutoria de los actos administrativos se produce en los casos allí establecidos. (Dromi, 1987)

- **Infracción aduanera:** es toda acción u omisión que conlleva la transgresión de la legislación aduanera. (Decreto 1165 de 2019)
- **Infracción cambiaria:** es una contravención administrativa de las disposiciones, constitutivas del régimen de cambios vigentes al momento de la transgresión, a la cual corresponde una sanción cuyas finalidades son el cumplimiento de tales disposiciones y la protección del orden público económico. (Decreto 1165 de 2019)
- **Inspección aduanera:** es la actuación realizada por la autoridad aduanera competente, con el fin de determinar la naturaleza, origen, estado, cantidad, valor, clasificación arancelaria, tributos aduaneros, régimen aduanero y tratamiento tributario aplicable a una mercancía. Esta inspección cuando implica el reconocimiento de mercancías será física y cuando se realiza únicamente con base en la información contenida en la declaración y en los documentos que la acompañan, será documental. (Decreto 1165 de 2019).
- **Recurso:** Los recursos administrativos, hacen referencia al procedimiento que se sigue ante la administración para controvertir sus propias decisiones antes que las mismas adquieran firmeza. Es decir, que cuando una persona no está de acuerdo con un acto de la administración, la Ley ha querido que el interesado tenga oportunidad de manifestar a la misma administración las razones de su desacuerdo y que la administración tenga, a su vez, la oportunidad de enmendar ella misma sus propios errores con anterioridad a que el acto administrativo comience a producir sus efectos. Se trata de actos de impugnación del administrado mediante los cuales solicita a la autoridad administrativa que revoque, modifique o aclare un acto administrativo. (Derecho administrativo general y Colombiano, 2017)

Marco Legal

Decreto 1165 de 2019

Vigente régimen aduanero que sustituye el decreto 390 del 2016, en el cual se rigen las operaciones de comercio exterior y soporta los procesos aduaneros, en donde se exponen los principios orientadores establecidos en el Art. 3 del Código Contencioso Administrativo, tales como el principio de justicia. Art. 64 obligación aduanera en la importación en donde se expone la obligación aduanera que comprende la presentación de la declaración de importación, el pago de los tributos aduaneros y las sanciones a que haya lugar.

Ley 48 de 1983 – Ley marco

Criterios generales que orientan las regulaciones sobre comercio exterior (El artículo 27 de la ley 7 de 1991 la deroga en “lo pertinente”): Por la cual se expiden normas generales a las cuales debe sujetarse el gobierno nacional para regular aspectos del comercio exterior colombiano.

Decreto 4048 del 22 de octubre de 2008

Es la cual se determina la competencia de la Unidad Administrativa Especial – Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales.

Metodología de la investigación

El diseño metodológico que se propone para lograr el éxito de los objetivos planteados es el enfoque mixto puro (Cual – Cuan), ya que los objetivos constan de instruir a los obligados aduaneros acerca de los procesos utilizados en la notificación de los actos administrativos y la investigación de cuantas obligados aduaneros están informados, en donde se da la preponderancia a los datos cualitativos. Utilizar ambos enfoques, una para describir los procesos y la otra para porcentual izar el conocimiento de los usuarios, labor dada por la observación directa en las oficinas del Grupo Interno de Trabajo (GIT) de Documentación de la DIAN - Bucaramanga, y el análisis de los decretos vigentes, con el fin de obtener la información de procedimientos interpretativos que nos ayuden para elaborar los objetivos.

Basado en los objetivos de esta investigación, este diseño es el más apropiado de acuerdo a la siguiente afirmación: “Cualquier especialista lo realiza utilizando diversas fuentes de información y tipos de datos: a) pruebas de laboratorio (mediciones estandarizadas que producen datos cuantitativos), b) entrevista a profundidad en la cual se incluyen preguntas cerradas (como la edad, si se es o no fumador, si se han padecido ciertas enfermedades, tipo de ejercicio físico que se practica y tiempo que se le dedica diariamente a ello, etc.) y abiertas (sobre el estilo de vida —qué tan sedentario es, cuáles son los hábitos alimenticios, etc.—, antecedentes familiares, el tipo de trabajo y otras fuentes potenciales de estrés), y c) historial clínico (con datos visuales como una radiografía, determinadas gráficas, anotaciones interpretativas y mediciones anteriores). Es decir, se recolectan y analizan datos cuantitativos cualitativos y la interpretación es producto de toda la información en su conjunto.” (Sampieri, 2014). Por lo cual se deduce que para esta investigación lo más preciso es aplicar esta dicha metodología ya que consta de ambas partes de los dos enfoques, el cualitativo al describir los procesos de la notificación aduanera y el cuantitativo para conocer las cantidades de personas que no se encuentran oportunamente informadas.

Para el desarrollo del enfoque cualitativo se contará con un orden procedimental, con el fin de elaborar un estudio coordinado con nuestros objetivos. Inicialmente definir en términos claros y específicos qué características se desean describir. Luego se debe expresar cómo van a ser realizadas las observaciones; cómo los sujetos (personas, escuelas, por ejemplo) van a ser seleccionados de modo que sean muestra adecuada de la población; qué técnicas para observación van a ser utilizadas (cuestionarios, entrevistas u otras) y si se someterán a una pre-prueba antes de usarlas; cómo se entrenará a los recolectores de información. Después de ello el siguiente paso es recoger los datos requeridos de manera confiable y veraz. Por último, informar apropiadamente los resultados. (TAMAYO, 2000)

La definición de los términos específicos empleados que describen los procesos de notificación será tomada del actual decreto de régimen aduanero vigente: 1165/19, las observaciones requeridas se darán por medio de la práctica observada, preguntas hacia funcionarios notificadores encargados de los actos aduaneros y anotaciones de reclamos por parte de los contribuyentes en la Dian – Bucaramanga. La recolección de datos se consultará por medio de las cartillas de información publicadas en la página Web de la DIAN. La manera de agrupar dicha información será por medio de una cartilla en formato PDF, con características pedagógicas para la facilidad de recepción hacia el contribuyente.

Para el enfoque cuantitativo el interés se centra en “qué o quiénes”, es decir, en los participantes, objetos, sucesos o colectividades de estudio (las unidades de muestreo), lo cual depende del planteamiento y los alcances de la investigación. Así, en la situación en que el objetivo sea describir el uso que hacen los niños de la televisión, lo más factible sería interrogar a un grupo de niños. También serviría entrevistar a los padres de los niños. Escoger entre los niños o sus padres, o ambos, dependería no sólo del objetivo de la investigación, sino del diseño de ésta. En el caso de la investigación que se ha ejemplificado a lo largo del libro, en la que el propósito básico del estudio es describir la relación entre los niños y la

televisión, se podría determinar que los participantes seleccionados para el estudio fueran niños que respondieran sobre sus conductas y percepciones relacionadas con este medio de comunicación. (Sampieri, 2014). Para esta investigación se hallan dos análisis matemáticos el primero es una encuesta donde la población es la cantidad de personas notificadas en la segunda semana del mes de octubre, un total de 30 notificaciones, y para el otro cuadro se usa la cantidad de correos devueltos en el mes de septiembre para poder graficar estas porcentualidades para un análisis más completo acerca los devueltos

Tipo de investigación: Diseño transformativo secuencial (DITRAS)

El diseño transformativo secuencial incluye dos etapas de recolección de los datos. La prioridad y fase inicial puede ser la cuantitativa o la cualitativa, o bien, otorgarles a ambas la misma importancia y comenzar por alguna de ellas. Los resultados de las etapas cuantitativa y cualitativa son integrados durante la interpretación. Lo que la diferencia de los diseños secuenciales previos es que una perspectiva teórica amplia (teorización) guía el estudio. (Sampieri, 2014)

Una finalidad del diseño es emplear los métodos que pueden ser más útiles para la perspectiva teórica. En este diseño se pueden incluir diversos abordajes e involucrar con mayor profundidad a los participantes o entender el fenómeno sobre la base de uno o más marcos de referencia. Las variaciones del diseño se definen más bien por la multiplicidad de perspectivas teóricas que de métodos. Este modelo posee las mismas debilidades y fortalezas que sus predecesores, consume tiempo pero es fácil de definir, describir, interpretar y compartir resultados. (Sampieri, 2014)

Para esta investigación se utiliza este método con el fin de utilizar los datos cuantitativos para la premisa del desarrollo de los datos cualitativos dando preponderancia a

la descripción de los procesos más que a los datos porcentuales referentes a la porcentualidades de las personas notificadas.

Desarrollo de los objetivos

Objetivo #1: Detallar el proceso actual de notificación al obligado aduanero DIAN -

Bucaramanga, Santander

Procedimiento sancionatorio y de liquidaciones oficiales



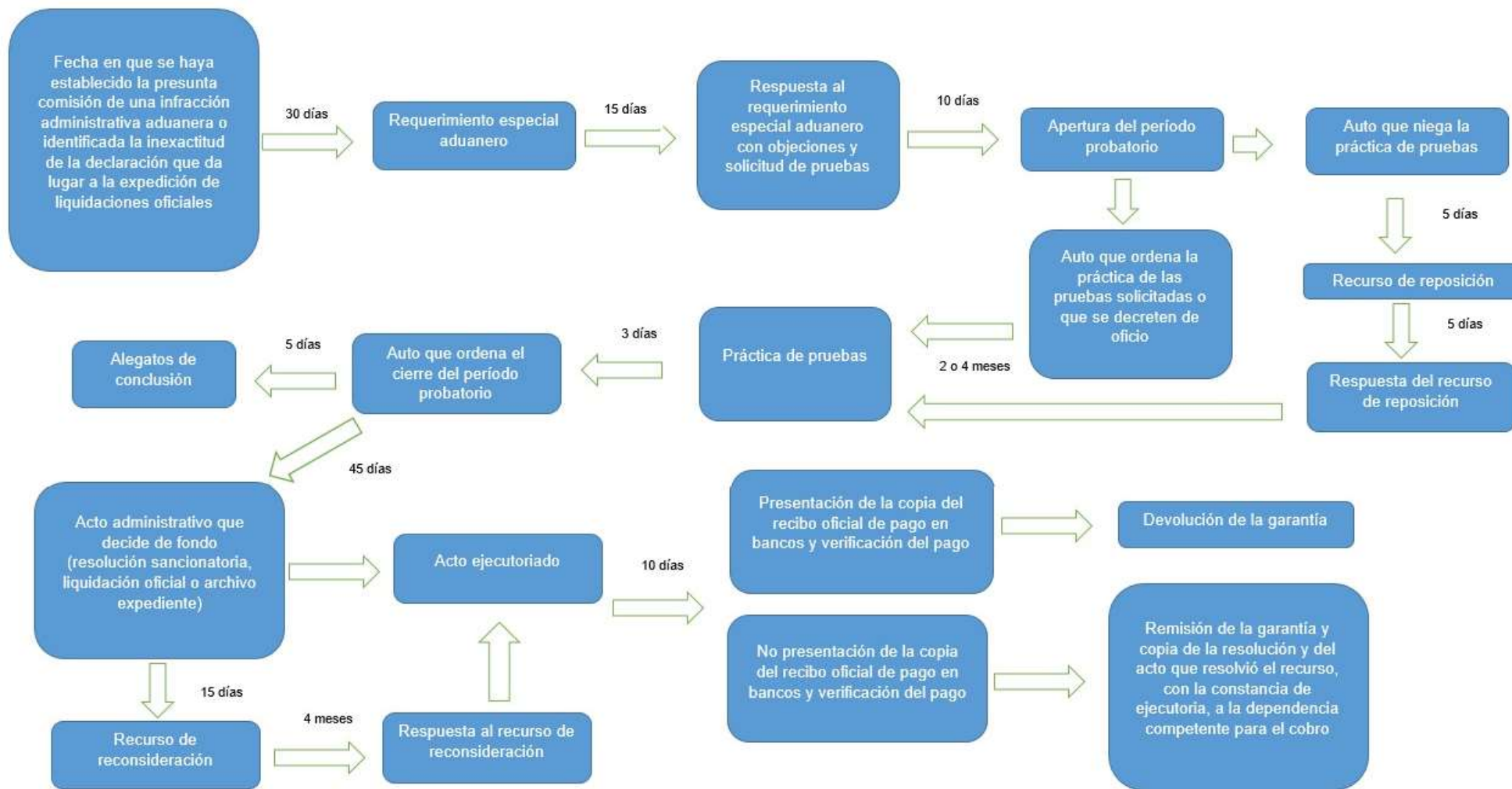


Tabla 1

Nota. Recuperado de: Decreto 1165, de Legis, 02 de Julio de 2019, recuperado de: <http://static.legal.legis.com.co>

Procedimiento para presentar una amonestación escrito

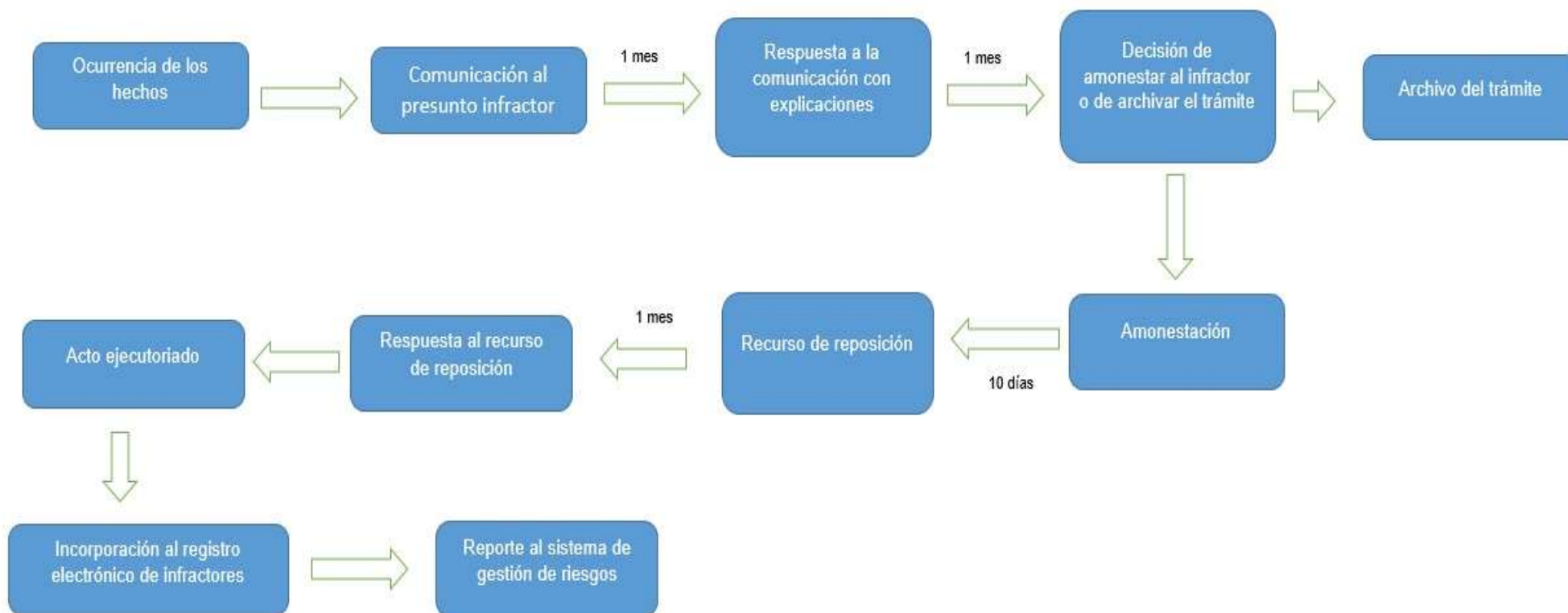


Tabla 2

Nota. Recuperado de: Decreto 1165, de Legis, 02 de Julio de 2019, recuperado de: <http://static.legal.legis.com.co>

Aplica para infracciones formales leves, que no se encuentren sometidas a sanción pecuniaria; el jefe de la dependencia que conoce los hechos podrá abstenerse de promover el proceso sancionatorio si determina que no se afectó el control.



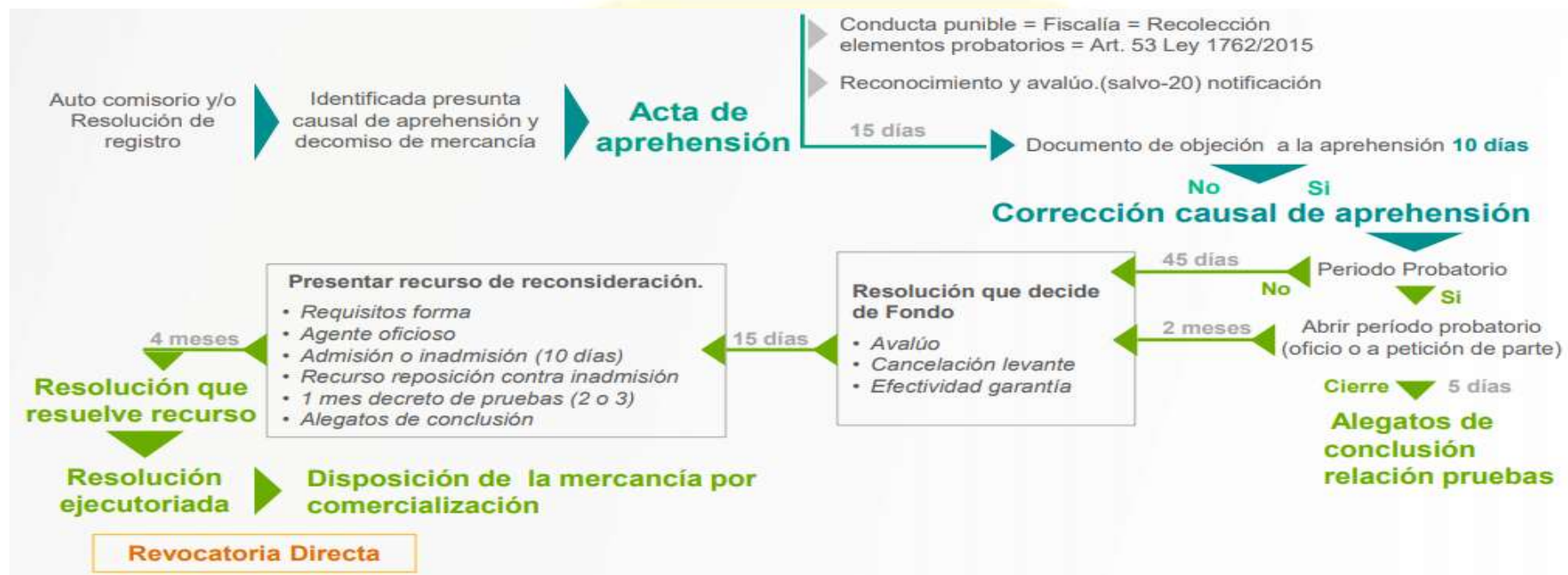


Tabla 3

Procedimiento Decomiso ordinario

Nota. Recuperado de: Decreto 390, de Dirección de gestión de Aduana, 07 de Marzo de 2019, recuperado de:

<https://www.dian.gov.co/atencionciudadano/infoconsulta/Estatuto%20Aduanero/PresentaNuevaRegulacionAduanera8demarzo.pdf>

Procedimiento Decomiso Directo



Tabla 4

Nota. Recuperado de: Decreto 390, de Dirección de gestión de Aduana, 07 de Marzo de 2019, recuperado de: <https://www.dian.gov.co/atencionciudadano/infoconsulta/Estatuto%20Aduanero/PresentaNuevaRegulacionAduanera8demarzo.pdf>

Decomiso directo, es el que se realiza simultáneamente con la aprehensión y sólo procederá cuando la causal o causales de aprehensión surgen respecto de las siguientes mercancías:

- Mercancías que, sin importar su naturaleza, tengan un valor inferior o igual a quinientas Unidades de Valor Tributario (500 UVT).
- Hidrocarburos o sus derivados.
- Licores, vinos, aperitivos, cervezas, sifones, refajos.
- Tabaco, cigarrillos.
- Perfumes.
- Animales vivos.
- Mercancías de prohibida importación.
- Mercancías objeto de devolución en virtud de convenios internacionales.
- Mercancías que impliquen alto riesgo para la salubridad pública, certificada por la autoridad respectiva.
- Mercancías que se encuentren en los demás casos expresamente previstos en el presente decreto.

Procedimiento garantía en remplazo de aprehensión

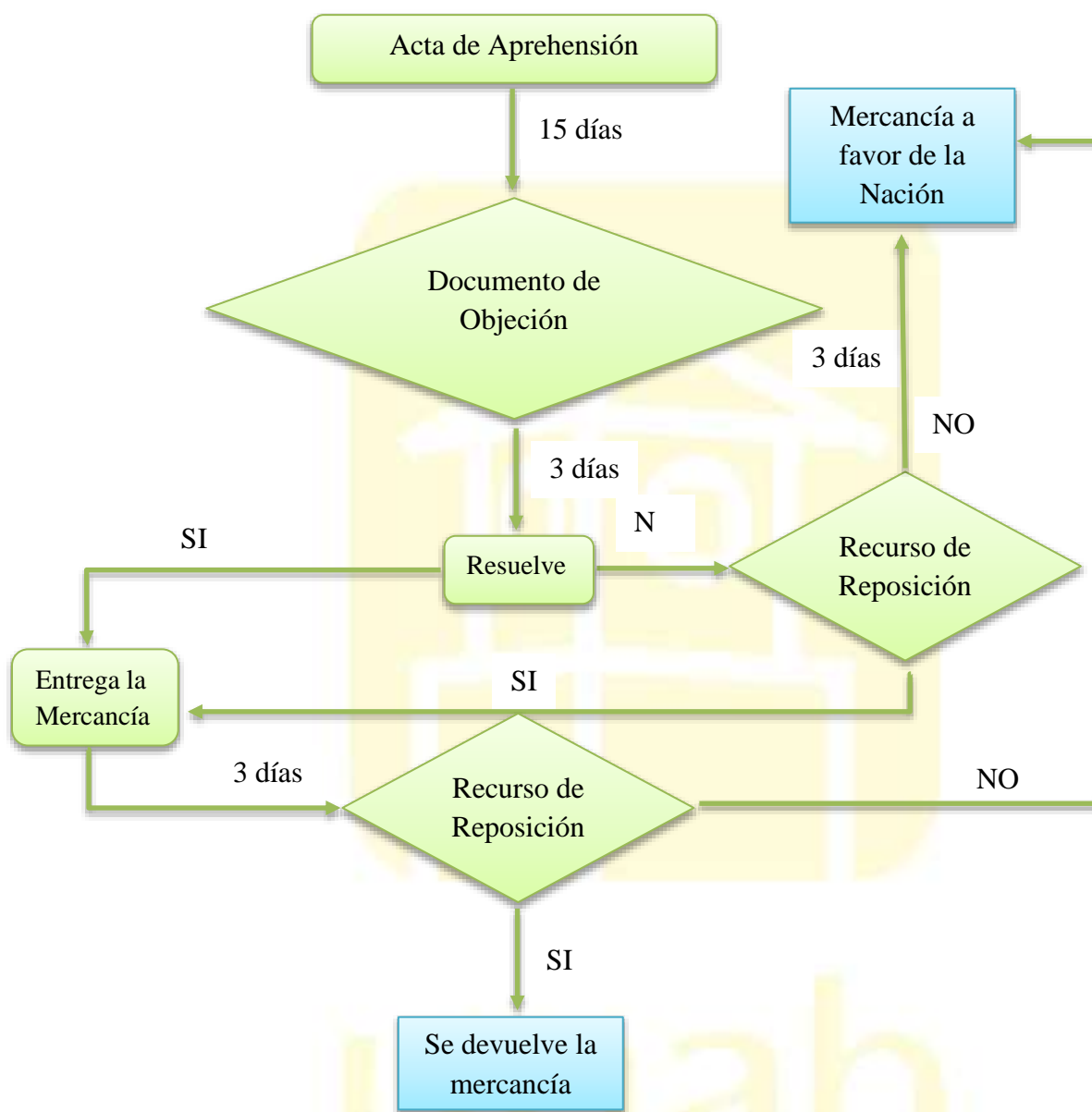


Tabla 5

Nota: Recuperado de: Decreto 1165/2019, elaboración propia.

Procedimiento Notificación acta de aprehensión o reconocimiento

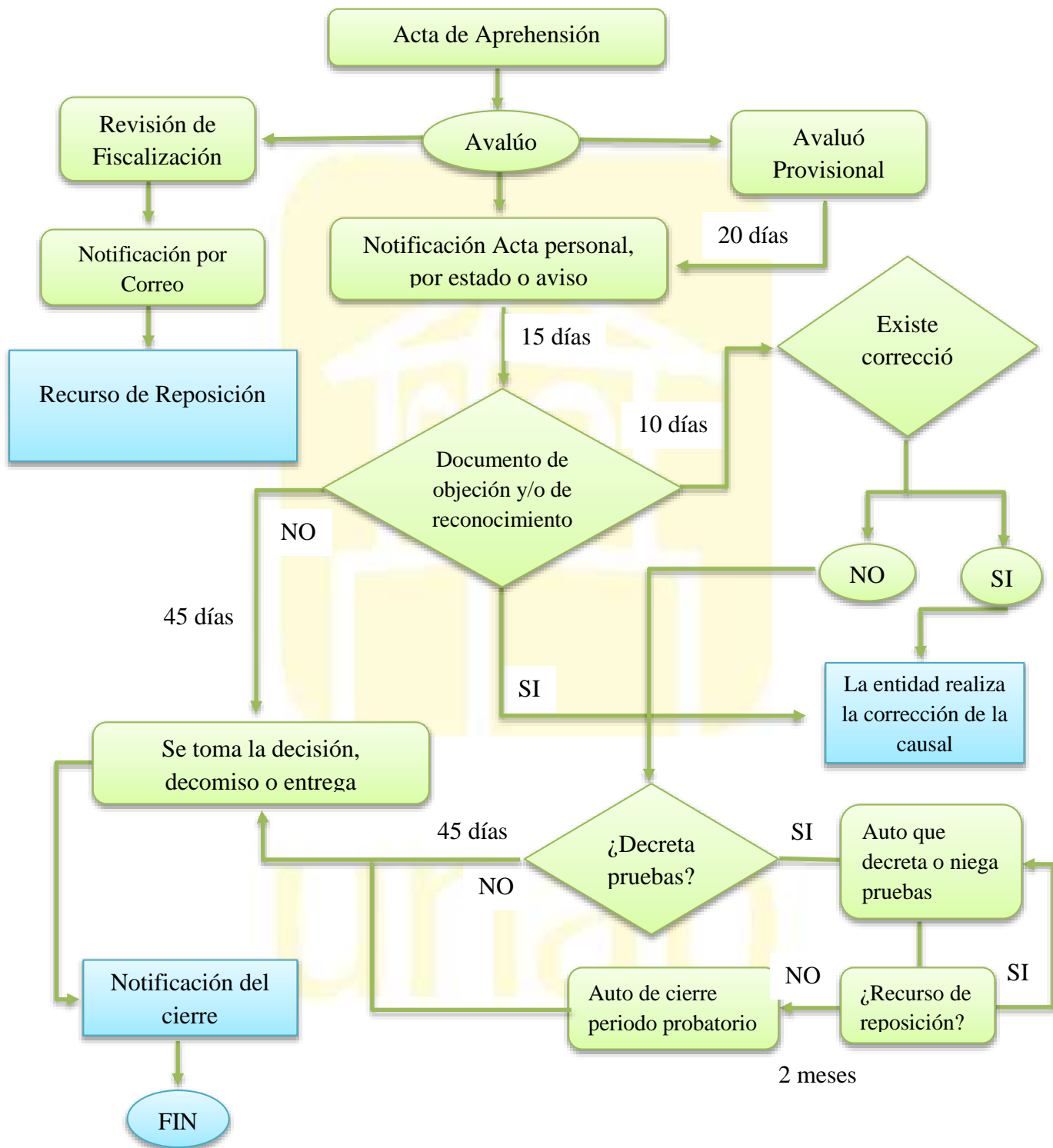


Tabla 6

Nota: Recuperado de: Decreto 1165/2019, elaboración propia

Procedimiento recurso de reconsideración

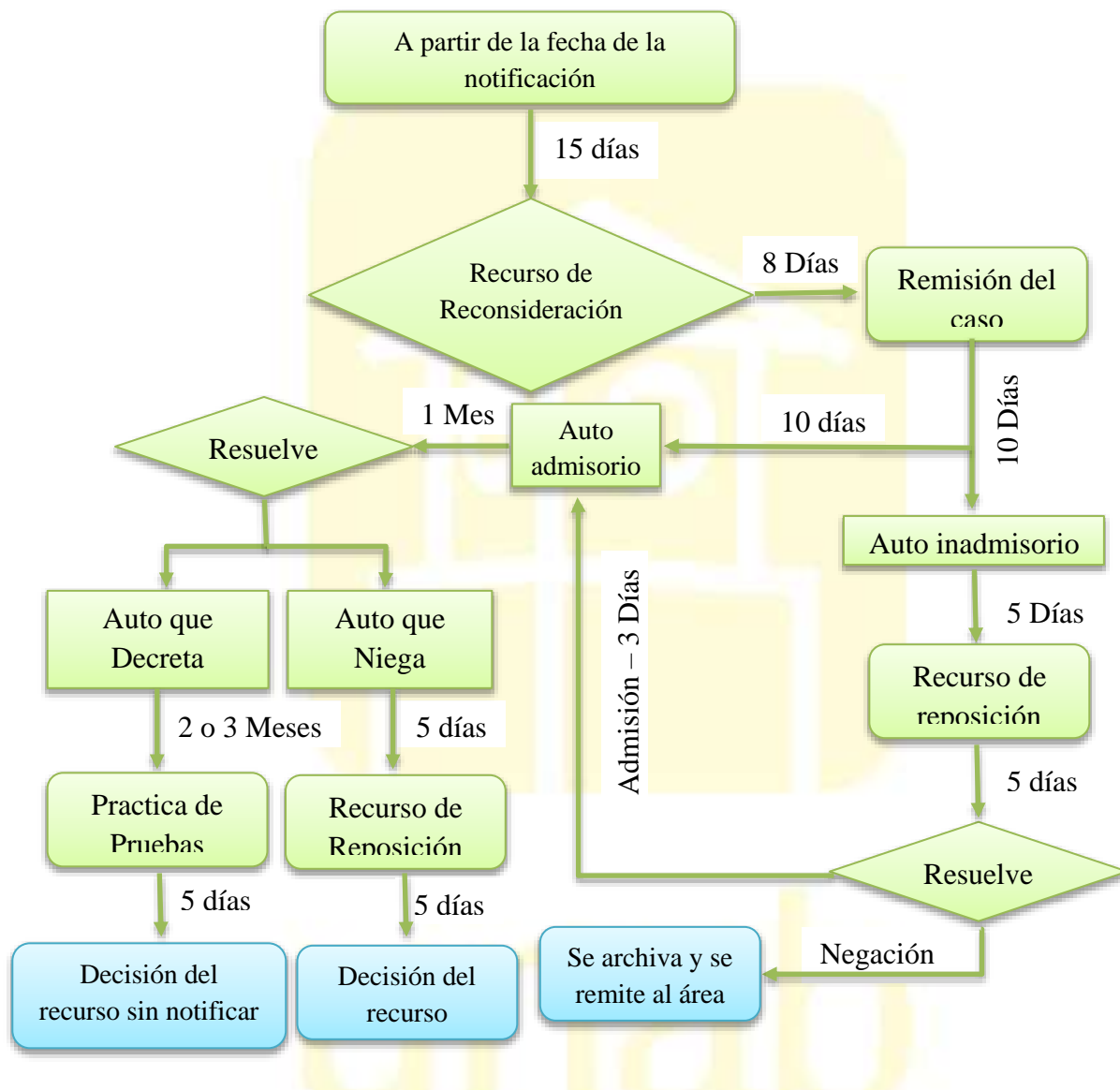


Tabla 7

Nota: Recuperado de: Decreto 1165/2019, elaboración propia

Tipos de notificaciones

La notificación es el acto material de comunicación por medio del cual se ponen en conocimiento de las partes o terceros interesados los actos de particulares o las decisiones proferidas por la autoridad. La notificación tiene como finalidad garantizar el conocimiento de la existencia de un proceso o actuación administrativa y de su desarrollo, de manera que se garanticen los principios de publicidad, de contradicción y, en especial, de que se prevenga que alguien pueda ser condenado sin ser oído. (IN-FI-0033, 2016)

Notificación personal: Las decisiones que pongan término a una actuación administrativa se notificarán personalmente al interesado, a su representante o apoderado, o a la persona debidamente autorizada por el interesado para notificarse. En la diligencia de notificación se entregará al interesado copia íntegra, auténtica y gratuita del acto administrativo, con anotación de la fecha y la hora, los recursos que legalmente proceden, las autoridades ante quienes deben interponerse y los plazos para hacerlo. El incumplimiento de cualquiera de estos requisitos invalidará la notificación. (Artículo 67, Capítulo 5, Título 2, de la Ley 1437, 2011)

Notificación por correo: La dependencia encargada de notificar adelantará la notificación por correo, que se practicará mediante entrega de una copia íntegra, auténtica y gratuita del acto correspondiente, en la dirección informada, actualmente la empresa encargada para realizar dicha acción es 472 con servicio de entrega certificada. Esta se encargará de surtir la fecha de recibo del acto administrativo, de acuerdo con la certificación expedida por parte de la empresa que preste el servicio

de mensajería especializada debidamente autorizada por la autoridad competente.

(Decreto 390 de 2016, 2016)

Notificación por aviso: Esta se hará por medio de aviso que se remitirá a la dirección, acompañado de copia íntegra del acto administrativo. El aviso deberá indicar la fecha y la del acto que se notifica, la autoridad que lo expidió, los recursos que legalmente proceden, las autoridades ante quienes deben interponerse, los plazos respectivos y la advertencia de que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al de la entrega del aviso en el lugar de destino. (Artículo 69, Capítulo 5, Título 2, de la Ley 1437, 2011)

Notificación por aviso en página Web: se publicará en la página electrónica y en todo caso en un lugar de acceso al público de la respectiva entidad. Cuando se desconozca la información sobre el destinatario, el aviso, con copia íntegra del acto administrativo, se publicará en la página electrónica y en todo caso en un lugar de acceso al público de la respectiva entidad por el término de cinco (5) días, excepto para el trámite de notificación aduanera que por disposición expresa del decreto 390 de 2016 contempla un término de diez (10) días, con la advertencia de que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al retiro aviso. En el caso del proceso aduanero, aplicará lo establecido en el artículo 665 del Decreto 390 de 2016 y artículo 59 de la resolución No. 72 del 2016 de la UAE DIAN, que establece: “Las actuaciones y actos administrativos enviados a notificar por correo que por cualquier razón sean devueltas, serán notificadas mediante aviso en el sitio web de la DIAN. (Decreto 390 de 2016)

Notificación por edicto: La notificación por edicto es la diligencia mediante la cual se fija en la sede de la Administración Aduanera, la información sobre la expedición del acto administrativo, insertando para el efecto, la parte resolutive del acto administrativo. El edicto debe indicar el nombre e identificación del interesado, el número y fecha del acto administrativo que se está notificando, la parte resolutive del mismo y la fecha y hora en que se fija

- Para el caso aduanero si no se puede hacer la notificación personal al cabo de diez (10) días hábiles siguientes, contados a partir de la fecha de acuse de recibo o certificación de entrega de la citación, se fijará edicto en el sitio web de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales por el término de diez (10) días hábiles, con inserción de la parte resolutive del acto administrativo. (Decreto 390 de 2016)

Notificación por estado: La notificación por estado es la diligencia mediante la cual se inserta en el estado de la actuación, fijado en cartelera, el número y fecha del acto que se notifica, los nombres de las partes que estén identificadas, la clase de proceso, el resumen de la decisión, la fecha del estado y la firma del funcionario. (Congreso de la Republica, 2011)

Notificación subsidiaria: Referente a la notificación subsidiaria de las actuaciones administrativas, la corte Constitucional se ha pronunciado de la siguiente forma:

“Con respecto a los mecanismos subsidiarios de notificación de las actuaciones administrativas tributarias, ha reconocido la validez de emplearlos cuando no es posible notificar al contribuyente a través de los medios ordinarios.” (Congreso de la Republica, 2011)

“Por ello, si bien el análisis del subprincipio de necesidad se muestra superfluo en esta oportunidad, sí resulta determinante indicar que al escoger las vías de notificación el legislador debe asegurar un mínimo de eficacia. Y que aquellos mecanismos que no gozan de esa cualidad deben ser previstos únicamente como vías supletorias y subsidiarias, cuya validez está condicionada al agotamiento de los cauces de notificación principales.”

(Sentencia C-929/05 P.2, 2005)

“El legislador dentro de su amplia libertad configurativa, estableció un término (diez días), para que el contribuyente comparezca a notificarse personalmente de los actos administrativos que resuelven los recursos personalmente, y sólo en defecto de esta, por no presentarse el recurrente citado, procede la notificación por edicto. Quiere ello decir, que la notificación personal es la forma principal de notificar esa clase de actos y la notificación por edicto la forma subsidiaria...” (Artículo 663, Título XXVI, Código Civil, 2006)

Objetivo #2: Determinar los cuellos de botellas en el proceso de notificación al obligado aduanero DIAN – Bucaramanga, Santander

En estos últimos 4 meses de realizar las debidas pasantías en la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales, en el GIT de documentación, se ha tenido la posibilidad de observar los fallos más evidentes y repetitivos en dicha seccional con respecto a las notificaciones aduaneras. Para argumentar dichos cuellos de botella que afecta al obligado aduanero en su debida notificación de su acto he utilizado las siguientes técnicas de investigación: la observación y la encuesta. Como fruto se puede detectar 2 causas que

afectan al usuario aduanero, de tal forma que sus actos siguen su debido proceso sin su conocimiento.

Desinformación de las distintas formas de notificación

Para ello se utiliza la encuesta ya que es una manera adquisición de información de interés sociológico, mediante un cuestionario previamente elaborado, a través del cual se puede conocer la opinión o valoración del sujeto seleccionado en una muestra sobre un asunto dado (I.U.T.A., 2010). El cual se diseñó un formulario para que algunos contribuyentes lo respondieran y de esta manera conocer que tipos de notificación conocen. Para este ejercicio ser total de personas notificadas en la segunda semana del mes de octubre, el cual fue un total de 30 usuarios, de las cuales se tomó como muestra a 15 personas que fueron a la entidad, algunos para preguntar acerca de su proceso, otros para realizar su notificación personal y otros para presentar alguno recurso.

Como argumento matemático para el desarrollo de la hipótesis se basará en el libro: Fundamento básicos de estadística por Salazar Cecilia, 2018. Por el cual se dan los siguientes datos: N (población) = 30 personas/semana, n (muestra) = 15 personas, Z (Nivel de confianza %) = 90% y (margen de error) = 16% (SALAZAR, 2018)

Se desarrolla las debidas encuestas de carácter dicotómico, y se elaborada una tabla de respuestas donde se someterá la siguiente hipótesis a conocer si es cierta o falsa.

“Más del 60% de los usuarios notificados, NO conocen la respuesta correcta”

Ver Anexo #1

Encuesta:

NOMBRE:		
MOTIVO:		
Preguntas	SI	NO
Ha sido usted notificado/a por correo certificado 472		
Conoce usted que debe hacer si su correo fue devuelto		
Reconoce que es una notificación por estado		
Alguna vez ha fotografiado la cartelera de publicación física		
Conoce usted cual es la notificación subsidiaria de su acto		
Sabe que la notificación personal prima ante las demás notificaciones		
Ha buscado su acto por medio de la WEB-DIAN		
Tiene actualizada su dirección en el RUT		
472 le ha dejado en su establecimiento la guía de ausencia		
Sabe que existen 5 tipos de notificación		

Tabla 9

Recuperado de: Elaboración propia; Elaborado por: Gómez, 2019

Tabla de respuestas:

Pregunta	SI	%	NO	%
1	12	80%	3	20%

2	6	40%	9	60%
3	8	54%	7	46%
4	0	0%	15	100%
5	4	26%	11	74%
6	3	20%	12	80%
7	1	6%	14	94%
8	8	54%	7	46%
9	5	34%	10	66%
10	2	20%	13	80%
TOTAL	49	32.6%	101	67.3%

Tabla 10

Recuperado de: Elaboración propia; Elaborado por: Gómez, 2019

En dicha tabla se puede analizar que la hipótesis planteada anteriormente es cierta, ya que el 67.3% de los encuestados no conocen las respuestas planteadas, además que las preguntas relacionadas con la notificación por correo son las que mejor respuesta obtuvo ya que este es la forma más habitual de notificarse, pero por culpa de la desactualización de los datos no se pueden notificar de dicha forma.

Se puede evidenciar el poco conocimiento de los obligados aduaneros cuando se trata de las notificaciones, saber acerca de las notificaciones puede salvar una mercancía como el desconocimiento puede hacer que la sanción o la pérdida sea mayor. Algunos procesos manejan términos para apelar algún recurso y este tiempo inicia a partir de la fecha de su notificación, aunque este sea un devuelto ya sea por establecimiento cerrado, dirección errada, dirección no encontrando o ausencia del usuario, todo acto tiene su

subsidiaria y estas por lo general terminan publicadas en la página de la DIAN

(<https://www.dian.gov.co/>)

Desactualización de los datos en el RUT

Para dicha hipótesis se utilizó la técnica de la observación ya que consiste en observar atentamente el fenómeno, hecho o caso, tomar información y registrarla para su posterior análisis. La observación es un elemento fundamental de todo proceso investigativo; en ella se apoya el investigador para obtener el mayor número de datos. Gran parte del acervo de conocimientos que constituye la ciencia ha sido lograda mediante la observación. (I.U.T.A., 2010).

Se utilizó la observación científica, esta significa observar con un objetivo claro, definido y preciso: el investigador sabe qué es lo que desea observar y para qué quiere hacerlo, lo cual implica que debe preparar cuidadosamente la observación. (I.U.T.A., 2010).

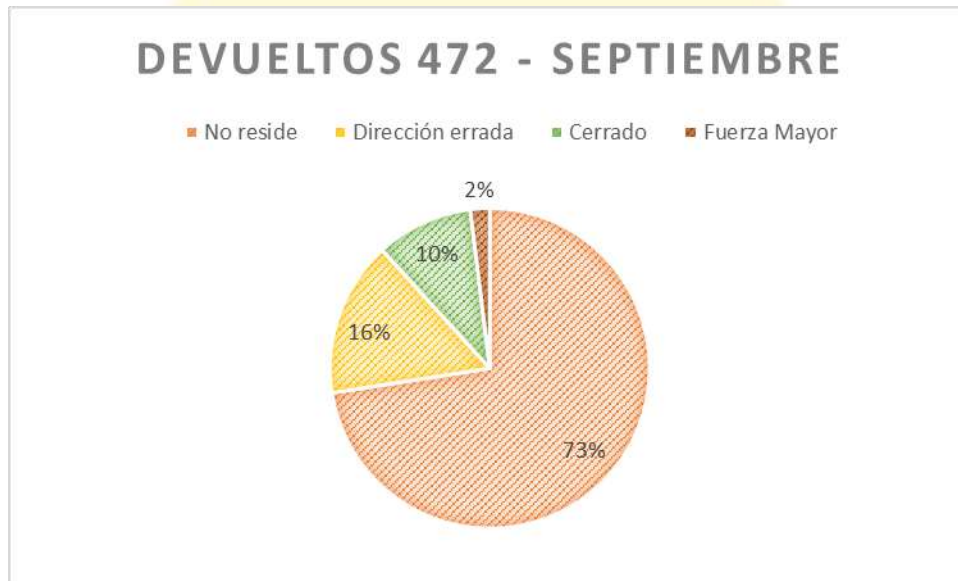
Pasos	Ejercicio
Determinar el objeto, situación, caso, etc. (que se va a observar)	Las notificaciones por correo son devueltas con motivo: NO RESIDE (NR)
Determinar los objetivos de la observación (para qué se va a observar)	Conocer cuál es decisión del área para dicho acto
Determinar la forma con que se van a registrar los	Registrar cada acto devuelto por dicho motivo en una tabla de control

datos	
Observar cuidadosa y críticamente	Al remitir el acto al área encargada, está por lo general llama al usuario para conocer su nueva dirección
Registrar los datos observados	Ver Anexo #2
Analizar e interpretar los datos	En el mes de septiembre se devolvieron 37 actos con el motivo de NR, de los cuales 25 se re direccionaron y los 12 restantes se publicaron como Avisos
Elaborar conclusiones	De dicho ejercicio se puede concluir que, el área toma las direcciones de los contribuyentes de su Registro Único Tributario, que es el base de datos de los contribuyentes, pero al ser un devuelto esta se encarga de llamar al usuario y preguntar su nueva dirección, es por ello que se redirecciona. Si los obligados aduaneros actualizaran sus datos no existiría dicho devuelto. Además de esos 12 actos restantes que no se conoció la nueva dirección es porque su teléfono tampoco está actualizado.

Tabla 11

Recuperado de: (I.U.T.A., 2010) ; Elaborado por: Gómez, 2019

Devueltos 472 - Septiembre		
No reside	37	73%
Dirección errada	8	16%
Cerrado	5	10%
Fuerza Mayor	1	2%
	51	100%



Recuperado de: Elaboración propia; Elaborado por: Gómez, 2019

Ilustración 1

En esta grafica circular se puede observar que en el mes de septiembre la mayoría de devueltos por el correo certificado de 472 son por el motivo de: No Reside, la cual da la razón a la hipótesis de que los usuarios aduaneros no están actualizados con sus datos en el RUT. La prueba es desarrollada con los correos devueltos del mes de septiembre un total de 51.

Objetivo #3: Proponer mejoras a la manera de información de las distintas formas de notificación al obligado aduanero DIAN Bucaramanga, Santander

Teniendo en cuenta los resultados del desarrollo del objetivo dos, se puede deducir que el obligado aduanero desconoce el proceso de notificación de su relación con la administración aduanera, se evidencia la necesidad de dar a conocer el proceso y los medios de notificación al usuario. La investigación indica que no existe un instructivo ni medio por parte de la autoridad que **dé** a conocer al usuario el proceso.

En atención a lo que establece el decreto 1165/2019 que busca que la entidad DIAN busque y mantenga **vínculo** con los usuarios, se propone el instructivo que a continuación se detalla y que **se le dio el nombre de “Notific Arte”**.

Diseño de instructivo “Notific arte” del proceso de la notificación para los obligados aduaneros DIAN – Bucaramanga, Santander.

Este instructivo está diseñado para que los usuarios aduaneros se informen de manera clara y sencilla como es su proceso de notificación y sus términos; además se puede comunicar algunos derechos del usuario que no se conocen o no se usan de manera frecuente, también advertir que la actualización de datos es importantes y como poder hacer dichas actualizaciones. “Notific Arte” lleva este nombre por sus características pedagógicas e ilustrativas que contienen, este instructivo tiene como prioridad ser entendido por cualquier persona que participe en el comercio exterior.

Ver Anexo #3

Conclusiones

En conclusión, se puede deducir que la información que provee actualmente la entidad pública no es suficiente para que los obligados aduaneros tengan los conocimientos básicos acerca de la notificación de sus actos, ya sean desde la notificación de un acta de aprehensión realizada en carretera o en inspecciones de control hasta la notificación de un acto administrativo donde en ellos se juegan los términos de ellos mismos. Para ello en esta investigación se busca aclarar dichos procesos con el fin de graficar de manera sencilla a que partes de la entidad transita su proceso y que tiempos pueden tener para presentar sus recursos.

Además, se concluye que la entidad presenta fallas a la hora de informar al usuario aduanero acerca de sus notificaciones que son certificadas y legalmente valederas para continuar con un proceso, que en ocasiones dichas notificaciones afectan directamente al obligado aduanero, ya que cuando se informa de su caso, este ya se ha levantado la debida ejecutoria, y este ya estaría por fuera de su término para apelar algún recurso. Además de la desinformación, también concluye que el usuario tiene sus datos desactualizados en las bases de datos de la entidad y que esto contribuye a que la notificación por correo no le sea entregada y esta es la manera más conocida de los usuarios para notificarse de sus actos.

Por último, proponer un instructivo que tenga características pedagógicas para que el obligado aduanero tenga la disposición de informarse acerca de las distintas maneras de notificarse para que de esta manera conozca cómo está siendo notificado y no se vea perjudicado en este proceso por la cuestión de los términos. Adicionalmente en dicho instructivo ilustrar las normas vigentes de acuerdo a la notificación y aclaraciones de sus derechos como contribuyente en la entidad,

Recomendaciones

- Ilustrar de la manera más sencilla, los procesos de notificación, para que el obligado aduanero pueda entender que debe hacer en caso de requerirlo
- Evitar palabras técnicas, frecuentemente utilizadas por los abogados; ya que la mayoría de los usuarios aduaneros no conocen dicha jerga
- Identificar cuál de los procesos se encuentra la anomalía y encontrar alternativas para que el usuario este más actualizado con la entidad
- Elaborar una forma distinta para que el usuario aduanero se pueda enterar de las distintas formas de notificación y de esta manera evitar la procrastinad en los actos
- Publicar un instructivo similar al diseñado en esta investigación el cual se evidencie de manera didáctica y sencilla los procesos para el obligado aduanero en su notificación de los actos concedidos en esta entidad publica
- Promocionar dichas publicaciones para que el usuario este enterado de cómo informarse, de este modo no solamente se cumple con la función de ilustrar a los contribuyentes si no que a largo plazo los procesos se simplificaran para los funcionarios notificadores

Bibliografía

- Alvarez, C. A. (Febrero de 2011). *Metodología de la investigación cuantitativa y cualitativa*. Obtenido de Metodología de la investigación cuantitativa y cualitativa - Guia didactica: <https://www.uv.mx/rmipe/files/2017/02/Guia-didactica-metodologia-de-la-investigacion.pdf>
- Ayala, Y. E. (2016). *Informe Final de Practica para optar por el título de Profesional en Negocios Internacionales*. Bucaramanga.
- Boletín Oficial del Estado (BOE). (2013). *Ley 19/2013*.
- Congreso de la Republica. (2011). *Artículo 67, Capítulo 5, Título 2, de la Ley 1437*. Bogota.
- Congreso de la Republica. (2011). *Artículo 69, Capítulo 5, Título 2, de la Ley 1437*.
- Corte constitucional de Colombia. (2005). *Sentencia C-929/05 P.2*. Bogota.
- Corte constitucional de Colombia. (2006). *Artículo 663, Título XXVI, Código Civil*.
- DIAN. (20 de Noviembre de 2008). *RESOLUCION 457 DE 2008*. Obtenido de RESOLUCION 457 DE 2008: https://avancejuridico.com/actualidad/documentosoficiales/2008/47198/r_dian_0457_2008.html
- Dirección de Impuestos y Aduanas (DIAN). (2016). *IN-FI-0033*.
- Dromi, J. R. (1987). *Manual de Derecho Administrativo*. Buenos Aires: Ed. Astrea.
- Facultad de Ingeniería UPN. (Julio de 2018). *PROCESOS INDUSTRIALES*. Obtenido de PROCESOS INDUSTRIALES: <https://blogs.upn.edu.pe/ingenieria/2016/11/14/ques-un-cuello-de-botella-en-el-proceso-de-produccion/>
- I.U.T.A., J. F. (2010). *Técnicas de la investigación*. Obtenido de Conceptos básicos de la metodología de la investigación: <http://metodologia02.blogspot.com/p/tecnicas-de-la-investigacion.html>
- ICICAT. (2018). *Instituto Colombiano de investigación contable y análisis tributario*. Obtenido de Instituto Colombiano de investigación contable y análisis tributario; Analisis Aduanero: <https://www.icicat.co/normatividad/impuestos/estatuto-aduanero/item/2851-articulo-33-obligados-aduaneros>

- Martinez, K. A. (16 de Diciembre de 2012). *Analisis de metodologia para identificar cuellos de botella*. Obtenido de Analisis de metodologia para identificar cuellos de botella: <http://tangara.uis.edu.co/biblioweb/tesis/2012/143199.pdf>
- Ministerio de hacienda y credito público. (7 de Marzo de 2016). *Decreto 390 de 2016*. Obtenido de Decreto 390: <https://onl.dnp.gov.co/es/Publicaciones/Documents/20160703%20Decreto%20390%20Estatuto%20Aduanero.pdf>
- Ministerio de Hacienda y credito Público. (2 de 7 de 2019). *Decreto 1165 de 2019*. Obtenido de Decreto 1165: https://www.analdex.org/wp-content/uploads/2019/07/DECRETO-1165-DEL-2-DE-JULIO-DE-2019_compressed-1-comprimido.pdf
- R., L. R. (2017). *Derecho administrativo general y Colombiano*. Editorial Temis.
- SALAZAR, C. (2018). *FUNDAMENTOS BASICOS DE ESTADISTICA*. Primera edicion.
- Sampieri, R. H. (2014). *Metodologia de la Investigación*. Santafe: INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- TAMAYO, M. T. (2000). *APRENDER A INVESTIGAR*. Bogota: Instituto Colombiano para el Fomento de la Educación Superior ICFES.
- Universidad de la Punta. (Septiembre de 2017). *Módulo de Articulación Lengua*. Obtenido de http://contenidosdigitales.ulp.edu.ar/exe/articulacion_len/el_texto_instructivo.html

Anexos

Anexo #1

NOMBRE: <i>Maria Fernando Rodriguez G.</i>		
MOTIVO:		
Preguntas	SI	NO
Ha sido usted notificado/a por correo certificado 472	<input checked="" type="checkbox"/>	
Conoce usted que debe hacer si su correo fue devuelto	<input checked="" type="checkbox"/>	
Reconoce que es una notificación por estado	<input checked="" type="checkbox"/>	
Alguna vez ha fotografiado la cartelera de publicación física		<input checked="" type="checkbox"/>
Conoce usted cual es la notificación subsidiaria de su acto		<input checked="" type="checkbox"/>
Sabe que la notificación personal prima ante las demás notificaciones		<input checked="" type="checkbox"/>
Ha buscado su acto por medio de la WEB-DIAN		<input checked="" type="checkbox"/>
Tiene actualizada su dirección en el RUT	<input checked="" type="checkbox"/>	
472 le ha dejado en su establecimiento la guía de ausencia	<input checked="" type="checkbox"/>	
Sabe que existen 5 tipos de notificación		<input checked="" type="checkbox"/>

NOMBRE: <i>Jorge David Bustamante H.</i>		
MOTIVO: <i>Presentación Recurso</i>		
Preguntas	SI	NO
Ha sido usted notificado/a por correo certificado 472	<input checked="" type="checkbox"/>	
Conoce usted que debe hacer si su correo fue devuelto		<input checked="" type="checkbox"/>
Reconoce que es una notificación por estado	<input checked="" type="checkbox"/>	
Alguna vez ha fotografiado la cartelera de publicación física		<input checked="" type="checkbox"/>
Conoce usted cual es la notificación subsidiaria de su acto		<input checked="" type="checkbox"/>
Sabe que la notificación personal prima ante las demás notificaciones		<input checked="" type="checkbox"/>
Ha buscado su acto por medio de la WEB-DIAN		<input checked="" type="checkbox"/>
Tiene actualizada su dirección en el RUT	<input checked="" type="checkbox"/>	
472 le ha dejado en su establecimiento la guía de ausencia		<input checked="" type="checkbox"/>
Sabe que existen 5 tipos de notificación		<input checked="" type="checkbox"/>

NOMBRE: <i>Mariano Andrés Estrella U.</i>		
MOTIVO: <i>Acto 1061 - Recurso</i>		
Preguntas	SI	NO
Ha sido usted notificado/a por correo certificado 472	<input checked="" type="checkbox"/>	
Conoce usted que debe hacer si su correo fue devuelto		<input checked="" type="checkbox"/>
Reconoce que es una notificación por estado	<input checked="" type="checkbox"/>	
Alguna vez ha fotografiado la cartelera de publicación física		<input checked="" type="checkbox"/>
Conoce usted cual es la notificación subsidiaria de su acto		<input checked="" type="checkbox"/>
Sabe que la notificación personal prima ante las demás notificaciones		<input checked="" type="checkbox"/>
Ha buscado su acto por medio de la WEB-DIAN		<input checked="" type="checkbox"/>
Tiene actualizada su dirección en el RUT		<input checked="" type="checkbox"/>
472 le ha dejado en su establecimiento la guía de ausencia		<input checked="" type="checkbox"/>
Sabe que existen 5 tipos de notificación		

NOMBRE:	Sabeth Mora	
MOTIVO:	Respuesta inadmisoria	
Preguntas	SI	NO
Ha sido usted notificado/a por correo certificado 472	X	
Conoce usted que debe hacer si su correo fue devuelto		X
Reconoce que es una notificación por estado	X	
Alguna vez ha fotografiado la cartelera de publicación física		X
Conoce usted cual es la notificación subsidiaria de su acto		X
Sabe que la notificación personal prima ante las demás notificaciones		X
Ha buscado su acto por medio de la WEB-DIAN		X
Tiene actualizada su dirección en el RUT		X
472 le ha dejado en su establecimiento la guía de ausencia	X	
Sabe que existen 5 tipos de notificación		X

NOMBRE:	Camilo Andres Martinez	
MOTIVO:	Devuelto	
Preguntas	SI	NO
Ha sido usted notificado/a por correo certificado 472		X
Conoce usted que debe hacer si su correo fue devuelto		X
Reconoce que es una notificación por estado		X
Alguna vez ha fotografiado la cartelera de publicación física		X
Conoce usted cual es la notificación subsidiaria de su acto		X
Sabe que la notificación personal prima ante las demás notificaciones		X
Ha buscado su acto por medio de la WEB-DIAN		X
Tiene actualizada su dirección en el RUT		X
472 le ha dejado en su establecimiento la guía de ausencia		X
Sabe que existen 5 tipos de notificación		X

NOMBRE: Alberto Torres D.

MOTIVO: Notificación Personal

Preguntas	SI	NO
Ha sido usted notificado/a por correo certificado 472		X
Conoce usted que debe hacer si su correo fue devuelto		X
Reconoce que es una notificación por estado		X
Alguna vez ha fotografiado la cartelera de publicación física		X
Conoce usted cual es la notificación subsidiaria de su acto		X
Sabe que la notificación personal prima ante las demás notificaciones		X
Ha buscado su acto por medio de la WEB-DIAN		X
Tiene actualizada su dirección en el RUT		X
472 le ha dejado en su establecimiento la guía de ausencia		X
Sabe que existen 5 tipos de notificación		X

NOMBRE: Keidis Patricia Mendez Fuentes

MOTIVO: Devuelto

Preguntas	SI	NO
Ha sido usted notificado/a por correo certificado 472	X	
Conoce usted que debe hacer si su correo fue devuelto		X
Reconoce que es una notificación por estado		X
Alguna vez ha fotografiado la cartelera de publicación física		X
Conoce usted cual es la notificación subsidiaria de su acto		X
Sabe que la notificación personal prima ante las demás notificaciones		X
Ha buscado su acto por medio de la WEB-DIAN		X
Tiene actualizada su dirección en el RUT	X	
472 le ha dejado en su establecimiento la guía de ausencia	X	
Sabe que existen 5 tipos de notificación		X

NOMBRE: *Lina Cevallos Jueco R.*
MOTIVO: *Consulta Acto - Recurso Mercantil*

Preguntas	SI	NO
Ha sido usted notificado/a por correo certificado 472	<input checked="" type="checkbox"/>	
Conoce usted que debe hacer si su correo fue devuelto		<input checked="" type="checkbox"/>
Reconoce que es una notificación por estado	<input checked="" type="checkbox"/>	
Alguna vez ha fotografiado la cartelera de publicación física		<input checked="" type="checkbox"/>
Conoce usted cual es la notificación subsidiaria de su acto		<input checked="" type="checkbox"/>
Sabe que la notificación personal prima ante las demás notificaciones		<input checked="" type="checkbox"/>
Ha buscado su acto por medio de la WEB-DIAN		<input checked="" type="checkbox"/>
Tiene actualizada su dirección en el RUT	<input checked="" type="checkbox"/>	
472 le ha dejado en su establecimiento la guía de ausencia		<input checked="" type="checkbox"/>
Sabe que existen 5 tipos de notificación		<input checked="" type="checkbox"/>



NOMBRE: *Alfreda Juecos R.*
MOTIVO: *Devuelto*

Preguntas	SI	NO
Ha sido usted notificado/a por correo certificado 472	<input checked="" type="checkbox"/>	
Conoce usted que debe hacer si su correo fue devuelto	<input checked="" type="checkbox"/>	
Reconoce que es una notificación por estado		<input checked="" type="checkbox"/>
Alguna vez ha fotografiado la cartelera de publicación física		<input checked="" type="checkbox"/>
Conoce usted cual es la notificación subsidiaria de su acto	<input checked="" type="checkbox"/>	
Sabe que la notificación personal prima ante las demás notificaciones		<input checked="" type="checkbox"/>
Ha buscado su acto por medio de la WEB-DIAN		<input checked="" type="checkbox"/>
Tiene actualizada su dirección en el RUT		<input checked="" type="checkbox"/>
472 le ha dejado en su establecimiento la guía de ausencia		<input checked="" type="checkbox"/>
Sabe que existen 5 tipos de notificación		<input checked="" type="checkbox"/>

NOMBRE: <i>Harold Augusto Diaz Guzman</i>		
MOTIVO: <i>Pregunta de acto</i>		
Preguntas	SI	NO
Ha sido usted notificado/a por correo certificado 472	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Conoce usted que debe hacer si su correo fue devuelto	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Reconoce que es una notificación por estado	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Alguna vez ha fotografiado la cartelera de publicación física	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Conoce usted cual es la notificación subsidiaria de su acto	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sabe que la notificación personal prima ante las demás notificaciones	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ha buscado su acto por medio de la WEB-DIAN	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tiene actualizada su dirección en el RUT	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
472 le ha dejado en su establecimiento la guía de ausencia	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sabe que existen 5 tipos de notificación	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

NOMBRE: <i>Jairo Acevedo Pico</i>		
MOTIVO: <i>notificación personal</i>		
Preguntas	SI	NO
Ha sido usted notificado/a por correo certificado 472	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Conoce usted que debe hacer si su correo fue devuelto	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Reconoce que es una notificación por estado	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Alguna vez ha fotografiado la cartelera de publicación física	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Conoce usted cual es la notificación subsidiaria de su acto	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sabe que la notificación personal prima ante las demás notificaciones	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ha buscado su acto por medio de la WEB-DIAN	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Tiene actualizada su dirección en el RUT	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
472 le ha dejado en su establecimiento la guía de ausencia	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Sabe que existen 5 tipos de notificación	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

NOMBRE:	Andres Camilo Ballesteros C.		
MOTIVO:	Devuelto.		
	Preguntas	SI	NO
	Ha sido usted notificado/a por correo certificado 472	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Conoce usted que debe hacer si su correo fue devuelto	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Reconoce que es una notificación por estado	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Alguna vez ha fotografiado la cartelera de publicación física	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	Conoce usted cual es la notificación subsidiaria de su acto	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	Sabe que la notificación personal prima ante las demás notificaciones	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	Ha buscado su acto por medio de la WEB-DIAN	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	Tiene actualizada su dirección en el RUT	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	472 le ha dejado en su establecimiento la guía de ausencia	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	Sabe que existen 5 tipos de notificación	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

NOMBRE:	Silvia Alejandra Balaguera Martinez		
MOTIVO:	Notificación personal		
	Preguntas	SI	NO
	Ha sido usted notificado/a por correo certificado 472	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Conoce usted que debe hacer si su correo fue devuelto	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	Reconoce que es una notificación por estado	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	Alguna vez ha fotografiado la cartelera de publicación física	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	Conoce usted cual es la notificación subsidiaria de su acto	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	Sabe que la notificación personal prima ante las demás notificaciones	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Ha buscado su acto por medio de la WEB-DIAN	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	Tiene actualizada su dirección en el RUT	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	472 le ha dejado en su establecimiento la guía de ausencia	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	Sabe que existen 5 tipos de notificación	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

NOMBRE: Laura Gabriela Mercedes Lizaso

MOTIVO: Pregunta acto

Preguntas	SI	NO
Ha sido usted notificado/a por correo certificado 472	X	
Conoce usted que debe hacer si su correo fue devuelto		X
Reconoce que es una notificación por estado	X	
Alguna vez ha fotografiado la cartelera de publicación física		X
Conoce usted cual es la notificación subsidiaria de su acto		X
Sabe que la notificación personal prima ante las demás notificaciones		X
Ha buscado su acto por medio de la WEB-DIAN		X
Tiene actualizada su dirección en el RUT	X	
472 le ha dejado en su establecimiento la guía de ausencia		X
Sabe que existen 5 tipos de notificación		X

NOMBRE: Julia Ceval Gómez Ramirez

MOTIVO: atención a aprehensión - Refa

Preguntas	SI	NO
Ha sido usted notificado/a por correo certificado 472	X	
Conoce usted que debe hacer si su correo fue devuelto	X	
Reconoce que es una notificación por estado		X
Alguna vez ha fotografiado la cartelera de publicación física		X
Conoce usted cual es la notificación subsidiaria de su acto	X	
Sabe que la notificación personal prima ante las demás notificaciones		X
Ha buscado su acto por medio de la WEB-DIAN		X
Tiene actualizada su dirección en el RUT		X
472 le ha dejado en su establecimiento la guía de ausencia	X	
Sabe que existen 5 tipos de notificación		X

Anexo #2

Actos devueltos 472 Motivo No Reside - Septiembre					
Jurídica		Fiscalización		Liquidación	
1012	Correo	1008	Correo	1018	Correo
1025	Aviso	1071	Correo	1042	Correo

1026	Correo	1081	Aviso	1043	Correo
1032	Correo	1086	Aviso	1139	Aviso
1078	Correo	1114	Correo	1193	Aviso
1085	Correo	1116	Correo	1207	Correo
1094	Correo	1150	Aviso	1287	Correo
1133	Correo	1158	Correo	1299	Aviso
1191	Aviso	1164	Correo		
1199	Correo	1181	Correo		
1207	Correo	1195	Correo		
1230	Correo	1209	Aviso		
1248	Correo	1236	Correo		
1248	Aviso				
1266	Aviso				
1267	Aviso				
16		13		8	

Anexo #3

Mirar el PDF



unab