

**ANÁLISIS AL PROCESO DE CORRESPONDENCIA EXTERNA RECIBIDA EN
LA DIRECCIÓN SECCIONAL DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES
(DIAN), BUENAVENTURA, 2012.**

AUTORES:
Stefany Valencia Cortés
Yesenia Díaz Cuero

**UNIVERSIDAD DEL VALLE, SEDE PACÍFICO
FACULTAD CIENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN
PROGRAMA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
BUENAVENTURA - VALLE
2012**

**ANÁLISIS AL PROCESO DE CORRESPONDENCIA EXTERNA RECIBIDA EN
LA DIRECCIÓN SECCIONAL DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES
(DIAN), BUENAVENTURA, 2012.**

AUTORES:

**Stefany Valencia Cortés
Yesenia Díaz Cuero**

**Trabajo de grado en la modalidad de práctica empresarial como requisito
para optar al título de Administradora de Empresas**

Director:

**GILBERTO MORALES PINTO
Administrador de Empresas**

**UNIVERSIDAD DEL VALLE, SEDE PACÍFICO
FACULTAD CIENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN
PROGRAMA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
BUENAVENTURA - VALLE
2012**

NOTA DE ACEPTACIÓN

Aprobado

DIRECTOR

GILBERTO MORALES PINTO

Administrador de Empresas

JURADO

Alexander Herrera
Administrador de Empresas

Buenaventura, Noviembre 2012.

DEDICATORIA

A Dios.

Por guiarnos siempre en cada momento de mi vida, por llenarme de salud, sabiduría, energía, inteligencia para cumplir este objetivo, por haberme regalado una familia, un esposo y unos amigos que hicieron que esta meta fuera más fácil, por darme su infinito amor y comprensión.

A nuestros padres.

Por habernos apoyado en todo momento, por sus consejos, sus valores, por la motivación constante que me ha permitido ser una persona de bien, pero más que nada, por su amor.

A nuestros esposos.

Por haber estado presentes en los momentos difíciles, dándonos amor, entrega, dedicación, fortaleza, consejos para seguir adelante y no desfallecer. Gracias por estar siempre sin condiciones.

Este logro está dedicado a todas aquellas personas que de una u otra forma hicieron que este sueño se hiciese realidad.

AGRADECIMIENTOS

Le agradezco a Dios por habernos acompañado y guiado a lo largo de nuestra carrera, por ser nuestra fortaleza en los momentos de debilidad y por brindarnos una vida llena de aprendizajes, experiencias y sobre todo felicidad.

A nuestros padres, que siempre nos han dado su apoyo incondicional y a quienes debemos este triunfo profesional, por todo su trabajo y dedicación para darnos una formación académica y sobre todo humanista y espiritual. De ellos es este triunfo y para ellos es todo nuestro agradecimiento.

A nuestros hermanos y familiares por su comprensión

Al profesor Gilberto Morales Pinto, por su colaboración, apoyo y confianza para el desarrollo de esta investigación.

A la Universidad del Valle Sede Pacífico por su apoyo incondicional y por brindarnos la oportunidad de realizar nuestros estudios y relacionarnos con gran cantidad de profesionales en este caso nuestros profesores que nos dejaron una enseñanza para nuestra vida profesional y humana.

A la Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Buenaventura quien nos permitió como estudiantes entrar a sus instalaciones a realizar prácticas, desempeñando nuestro perfil en las diferentes dependencias.

TABLA DE CONTENIDO

	Página.
INTRODUCCIÓN.....	15
1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	17
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	17
1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	18
1.3 SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA.....	19
1.4 JUSTIFICACIÓN.....	20
2. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	22
2.1 OBJETIVO GENERAL.....	22
2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	22
3. MARCOS DE REFERENCIA.....	23
3.1 MARCO DE ANTECEDENTES O ESTADO DEL ARTE.....	23
3.2 MARCO CONTEXTUAL.....	25
3.2.1 Buenaventura. Ciudad Puerto.....	25
3.2.2 Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN)..	25
3.2.2.1 Reseña histórica.....	25

CONTINUACIÓN TABLA DE CONTENIDO

	Página.
3.2.2.2 La misión, nuestra responsabilidad.....	27
3.2.2.3 La visión, nuestra aspiración.....	27
3.2.2.4 Objetivos organizacionales.....	27
3.2.2.5 Política de calidad.....	28
3.2.2.6 Principios y valores	29
3.2.2.6.1 Valores, nuestra guía	29
3.2.2.7 Organigrama.....	33
3.2.2.8 Mapa de procesos.....	35
3.3 MARCO TEÓRICO.....	36
3.4 MARCO LEGAL.....	43
3.5 MARCO CONCEPTUAL.....	46
4. ASPECTOS METODOLÓGICOS.....	56
4.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	56
4.2 MÉTODO DE INVESTIGACIÓN.....	56
4.3 FUENTES Y MÉTODOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	57
4.4 POBLACIÓN MUESTRA.....	57

CONTINUACIÓN TABLA DE CONTENIDO

	Página.
5. ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN.....	59
5.1 CONOCER LAS ACTIVIDADES RELACIONADAS CON LA CORRESPONDENCIA EXTERNA RECIBIDA DE LA DIRECCION SECCIONAL DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES (DIAN), BUENAVENTURA, 2012	59
5.2 ANALIZAR EL NIVEL DE EFICIENCIA EN LOS PROCEDIMIENTOS ESTIPULADOS POR LA ENTIDAD PARA EL TRÁMITE DE LA CORRESPONDENCIA EXTERNA RECIBIDA.....	59
5.3 VERIFICAR EL CUMPLIMIENTO DE LAS DIFERENTES DINÁMICAS QUE SE ENCUENTRAN EN LA DIAN, BUENAVENTURA, IDENTIFICANDO FALLAS EN EL TRÁMITE DE CORRESPONDENCIA EXTERNA RECIBIDA.....	65
5.4 PLANTEAR RECOMENDACIONES QUE PERMITAN MEJORAR EL PROCESO DE LA DOCUMENTACIÓN QUE INGRESA A LA DIRECCIÓN SECCIONAL DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES (DIAN), BUENAVENTURA, 2012	77
6. CONCLUSIONES.....	78
7. RECOMENDACIONES.....	80

CONTINUACIÓN TABLA DE CONTENIDO

	Página.
BIBLIOGRAFÍA.....	82
ANEXOS.....	84

LISTA DE CUADROS

Página.

Cuadro 1. Cuadro comparativo de las funciones realizadas por el nivel central y la Seccional Buenaventura.....	60
--	----

LISTA DE GRÁFICAS

Página.

Gráfica 1. ¿Recibe usted correspondencia externa?.....	5
Gráfica 2. ¿Con qué frecuencia recibe usted correspondencia externa?.....	66
Gráfica 3. ¿Firma usted los libros de recepción, al recibir la correspondencia?.....	67
Gráfica 4. ¿Cree usted que las personas que han realizado y realizan las actividades de correspondencia están capacitadas de manera adecuada para administrar los documentos?.....	68
Gráfica 5. ¿Conoce el proceso para el trámite de correspondencia externa recibida estipulado por la entidad?.....	69
Gráfica 6. ¿Cree usted. que la correspondencia llega a su división o grupo en el momento oportuno?.....	70
Gráfica 7. ¿Cree Ud. que la clasificación y distribución que se hace en la recepción es la mejor?.....	71
Gráfica 8. ¿A sus manos ha llegado correspondencia vencida?.....	72
Gráfica 9. ¿En ocasiones llega correspondencia. de otras divisiones?.....	73
Gráfica 10. ¿En qué grado afecta la llegada tarde de la correspondencia a su división?.....	74
Gráfica 11. ¿Cree usted que hay falta de compromiso de los funcionarios?.....	75

Gráfica 12. ¿En su grupo hay una persona encargada del manejo de la correspondencia?.....

LISTA DE FIGURAS

Página.

Figura 1. Estructura orgánica - Nivel Central.....	33
Figura 2. Estructura orgánica - Seccional Buenaventura.....	34
Figura 3. Mapa de Procesos.....	35

LISTA DE ANEXOS

Página.

Anexo A. Orden Administrativa 0003 Mayo 18 del 2004.....	85
Anexo B. Encuesta de medición nivel satisfacción.....	95
Anexo C. Planillas de observación (1-2-3-4-5).....	96

INTRODUCCIÓN

Hoy día se vive en la época de la revolución de la información. Todos necesitan de la información para poder llevar a cabo las transacciones comerciales y personales. En esta era de avances tecnológicos, la información puede ser conseguida a través de diferentes medios como: el papel, las cintas magnéticas, los discos duros, los diskettes entre otros medios.

Cada día más empresarios en las organizaciones, se dan cuenta de la necesidad de sistematizar los servicios en general, incluyendo el control de la información recibida y enviada que por razones de logística y tiempo; apoyándose en la tecnología de punta que cada día más utilizada.

Con esta investigación se pretende analizar el proceso en que incurren los documentos que ingresan a la Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN) donde actualmente presenta inconformidades por parte de los funcionarios y usuarios con la correspondencia externa recibida.

El análisis que se hace sobre la correspondencia externa recibida, se enfocará en el debido cumplimiento de las actividades que determina la administración en el nivel central donde se evaluará si en la Seccional Buenaventura se está cumpliendo con el debido proceso, para esto se presentará un cuadro comparativo con las funciones que se deben hacer y con lo que realmente se está haciendo, a partir de esta comparación se entrará a recomendar sobre la distribución y clasificación; también se promoverá el cumplimiento estricto y riguroso de los procedimientos en la cual están involucrados cada uno de los actores tales como; funcionarios, jefes de divisiones, con el objetivo de que el manejo de la correspondencia externa recibida sea eficiente y eficaz.

Se encontrarán las razones por las cuales se realizó esta investigación proporcionando argumentos claros y concretos. También se hallará la información relacionada con la empresa en este caso objeto de investigación, se continuará con la metodología haciendo énfasis en la manera como se procederá a realizar la investigación y las herramientas para recolectar los datos necesarios para hacer el

respectivo análisis que para este caso se utilizó la entrevista, planillas de observación y encuestas.

Otro de los elementos que fueron útiles y se encuentran a lo largo del trabajo son los marcos de referencia los cuales fueron de gran ayuda para conocer el problema a tratar, por último se encuentra las herramientas que fueron necesarias para recolectar la información, con su respectivo análisis y conclusiones necesarias para solucionar la problemática en cuestión.

Para esta investigación se presentaron limitaciones a la hora de solicitar información precisa sobre el proceso el cual se está analizando, también el poco conocimiento del funcionario encargado de esta labor dentro de la empresa se presentó como un limitante.

El objetivo de esta investigación se cumplió a cabalidad ya que se puede evidenciar que el proceso como tal, no se está implementando de la forma que debería y eso fue lo que desde el primer momento se quiso mostrar para que se observe el por qué de tantas inconsistencias a la hora de recepción, clasificación y distribución de la correspondencia externa recibida.

1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En la actualidad los organismos de control vienen adelantando procesos de vigilancia a todas las entidades estatales de una forma más rigurosa, con el firme propósito de perfeccionar el servicio para tener una buena imagen corporativa que genere confianza al cliente. Debido a esto es necesario mejorar la calidad de todos y cada uno de los procesos que vayan en pro de dicha perfección. Una de las actividades más importantes y al mismo tiempo considerada como una de las menos relevantes al no ser una labor misional dentro de los organismos públicos es la referente al proceso de recepción y distribución de la correspondencia (trámite que se le da a la correspondencia dentro de estas).

La presente investigación sobre el proceso en que está inmersa la correspondencia externa recibida de la Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas Nacionales de Buenaventura, se realiza como consecuencia a la preocupación de los funcionarios y clientes externos que surge debido a la poca eficiencia y agilidad en los trámites internos, generando una comunicación lenta e inoportuna que carece de seguimiento y control, en principio provocada por la poca capacitación proporcionada a las personas encargadas de la recepción de la correspondencia, que hace que esta no tenga pleno conocimiento del direccionamiento de los documentos, ocasionando una inadecuada clasificación y un deficiente direccionamiento de la misma, lo que causa que la documentación pase por varias dependencias antes de llegar a lugar correcto de destino (en ocasiones llega vencido).

Otra causa del anterior problema es la descentralización de la información, ya que los funcionarios deberían regresar a la oficina de recepción de la división de documentación la correspondencia que no sea de su competencia y no enviarla a otra oficina, hasta llegar al lugar de destino. Finalmente otra causa del problema relacionado con la correspondencia es la poca atención de algunos funcionarios, que en ocasiones archivan la correspondencia antes de darle el trámite pertinente.

El interés por trabajar sobre el tema de la correspondencia, es porque existe una necesidad latente de proporcionar la importancia que se merecen las comunicaciones escritas. La idea es conocer la problemática y sus características mostrando los datos más relevantes recogidos mediante la observación realizada.

La poca importancia que se le da a la correspondencia muestra los siguientes síntomas, poco compromiso por partes de los trabajadores y el no seguimiento estricto del proceso en este caso la orden administrativa 0003, mayo 18 2004, presentando causas como falta de capacitación, inadecuada clasificación, mal direccionamiento de los documentos y descentralización de la información.

Las circunstancias anteriores conllevan a efectos que pueden acarrear problemas jurídicos, gastos extraordinarios para la empresa, despido de funcionarios o sanciones disciplinarias por el cumplimiento tardío de funciones, los procesos se volverían lentos, porque la documentación llega con retraso y así mismo sería la respuesta.

Se generaría un número significativo de usuarios inconformes con los tiempos de tramitación que se le da a los oficios, creando a su vez quejas por parte del usuario. Habría mayor desperdicio de tiempo en cuanto a que se radican documentos para algunos grupos en libros especiales, descuidando otras actividades con mayor grado de importancia o en el caso contrario la correspondencia pasaría a ser tomado como una actividad menos importante generando más retraso.

1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cómo ayudaría un análisis en el proceso de correspondencia externa recibida en la Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN), Buenaventura, 2012

1.3 SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA

¿De qué forma ayudaría un análisis en el proceso de correspondencia externa recibida de la Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN), Buenaventura, 2012?

¿Qué tan importante es la agilidad, en los procesos internos de la Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN), Buenaventura, 2012?

¿Qué tan importante es la imagen corporativa para la Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN), Buenaventura, 2012?

¿Cuáles son los factores responsables del destino de los documentos de una organización?

¿Cómo es el proceso interno de correspondencia externa recibida en una organización?

¿Qué tan importante es el direccionamiento de los documentos para las empresas?

¿Qué tan importante es la correspondencia y el control de ésta en las empresas del sector público?

1.4 JUSTIFICACIÓN

A fin de contribuir con el proceso que tiene la correspondencia en una empresa y aún más ahora que se ha identificado un problema que desde hace ya mucho tiempo se viene dando; y de seguir en esas condiciones podría traer graves consecuencias para la entidad. Se hace necesario tomar medidas estrictas y precisas de los procedimientos sobre el manejo de la correspondencia externa recibida. Ya que la eficiencia de los procedimientos es el resultado de la buena coordinación entre las diferentes divisiones de la empresa.

La Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN), Buenaventura, 2012 ejerce un papel importante en la ciudad puerto, Descrito el anterior problema que se presenta en los procedimientos de la correspondencia externa recibida, es importante para la entidad mantener la clasificación, distribución y seguimiento de la correspondencia externa recibida de la seccional.

Permitirá tener un control exhaustivo de lo que se entrega a cada una de las dependencias y de igual forma a quien se le entrega los documentos haciendo que los funcionarios cada día demuestren más interés en cuanto al proceso de correspondencia externa recibida se refiere. El trabajo se realiza para mejorar la imagen corporativa y tener un desarrollo organizacional enfocado a la eficiencia y control de la documentación que se refleje en la satisfacción del cliente.

A su vez permite a la comunidad, y al sector escolar secundario y universitario consultar en la biblioteca de la Sede este trabajo para tener fuente de información sobre la organización en mención. Permite cumplir la función de la Universidad del Valle en complementar el programa de Administración de Empresas, con la programación laboral que brinda la DIAN al estudiante universitario, siendo partícipe con los variados procesos de gestión y actividades relacionadas con sus diferentes cargos, generando enseñanzas y soluciones que surgen por medio de los grupos de investigadores que buscan diagnosticar y mejorar la funcionalidad eficiente de la entidad.

El grupo investigador, cumple un requisito académico establecido por la institución para cumplir con la asignatura Trabajo de Grado sustentado y aprobando esta asignatura para poder graduarse como un profesional en Administración de Empresas.

2. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

2.1 OBJETIVO GENERAL

Analizar el proceso de correspondencia externa recibida, en la Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN), Buenaventura, 2012

2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Conocer las actividades relacionadas con la correspondencia externa recibida de la Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN), Buenaventura, 2012
- Analizar el nivel de eficiencia en los procedimientos estipulados por la entidad para el trámite de la correspondencia externa recibida.
- Verificar el cumplimiento de las diferentes dinámicas que se encuentran en la DIAN, Buenaventura, identificando fallas en el trámite de correspondencia externa recibida.
- Plantear recomendaciones que permitan mejorar el proceso de la documentación que ingresa a la Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN), Buenaventura, 2012.

3. MARCOS DE REFERENCIA

3.1 MARCO DE ANTECEDENTES O ESTADO DEL ARTE

Los documentos y la correspondencia escrita son parte fundamental en una empresa y más cuando se trata de una empresa del Estado, a la fecha se pueden evidenciar algunos trabajos realizados por estudiantes para optar el título de Administración de Empresas, cabe resaltar que estos no tratan de manera directa el mismo tema pero sirven como punto de referencia y apoyo para iniciar la presente investigación.

En primer lugar un trabajo de investigación el cual se le hace un ¹diagnóstico organizacional para la implementación del cargo coordinador de trámites en el departamento de comercio exterior de la Agencia de Aduanas Almacenes Generales de Depósito (ALMAVIVA S.A) sucursal Buenaventura, donde se hablan particularmente de los teóricos de la administración en donde dan unas especificaciones sobre lo que habla cada uno de ellos y el aporte que le hacen a la administración, uno de sus propósitos es la recepción de los documentos por parte del cliente y de la Agencia de Aduanas, también la identificación de las responsabilidades que recae sobre cada uno de los respectivos cargos, determinando las ventajas y desventajas de la implementación del plan.

En segundo lugar una investigación la cual hace referencia a una ²propuesta de mejora para el área del Centro de Información y Documentación (CID) de la Sociedad Portuaria Regional Buenaventura S.A, en este se plantea la utilización de la ruta de la calidad, la cual consiste en mejorar los procesos de información y documentación en el área del CID y resulta gratificante para el desarrollo del

1 GUEVARA, Carlos Alberto. Diagnóstico organizacional para la implementación del cargo Coordinador de Trámites en el departamento de Comercio Exterior de la Agencia de Aduana Almazviva S.A trabajo de investigación alumno Administración de Empresas Universidad del Valle Sede Pacífico Facultad Ciencias de la Administración, Buenaventura 2010. 1-132 p.

2 PEREZ, Andrea. Propuesta de mejora para el área del Centro de información y documentación (CID) de la Sociedad Portuaria Regional de Buenaventura S.A. Trabajo de investigación. alumna Administración de Empresas Universidad del Valle Sede Pacífico Facultad de Ciencias de la Administración. Buenaventura, 2010. 1 – 77 p

trabajo ya que da como idea la implantación de la ruta a la calidad que tiene como fin específico solucionar un problema.

Por último se tiene la ³implementación del riesgo financiero que puede llegar a tener el Operador Privado del Servicio de Acueducto y Alcantarillado de Buenaventura (HIDROPACÍFICO S.A. ESP), donde el propósito de este era identificar los posibles riesgos que pueden presentarse de manera inesperada en la empresa, y para el caso de este trabajo es de gran ayuda porque se identifica un problema que puede ser nocivo para la empresa en el mediano y largo tiempo.

Por todo lo anterior y para no ser extraños a la forma en que se maneja la documentación y correspondencia escrita en una empresa pública como lo es la DIAN de Buenaventura, se tomaron los anteriores trabajos como medio de apoyo para la investigación y punto de referencia, teniendo en cuenta que estos no están directamente relacionados con la presente investigación pero proporcionan información a nivel general de empresas públicas.

³ ANGULO ARBOLEDA, Nury. Riesgos financieros de la organización Hidropacifico S.A. E.S.P Buenaventura. Trabajo de investigación. alumna Administración de Empresas Universidad del Valle sede Pacifico. Facultad Ciencias de la Administración. Buenaventura, 2010. 1 – 63 p.

3.2 MARCO CONTEXTUAL

3.2.1 Buenaventura. Ciudad Puerto.

Buenaventura es una ciudad de Colombia ubicada en el departamento del Valle del Cauca. Es el puerto marítimo más importante sobre el Océano Pacífico y el más importante de Colombia por el volumen de carga que mueve (más del 60% del comercio del país). Se ubica en las coordenadas 3°53'35"N 77°4'10"O. Dista 115 km por carretera de Cali y está separada de la misma por la Cordillera Occidental. Es la ciudad más grande en toda la región del Pacífico y el municipio de mayor extensión del departamento del Valle del Cauca ⁴

La Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Buenaventura se encuentra ubicada en la parte céntrica de la ciudad, calle 3 N° 2A – 18, frente a la Alcaldía.

3.2.2 Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN)

3.2.2.1 Reseña Histórica

Mediante Decreto 2117 de 1992, se fusionaron la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales y la Dirección de Aduanas Nacionales, dando origen a la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN), entidad que asumió también funciones de estadística y doctrina respecto de los impuestos territoriales que correspondían a la Dirección General de Apoyo Fiscal, y de Control y Vigilancia sobre el cumplimiento del régimen cambiario que tenía asignadas las superintendencia de cambios.

Este mismo Decreto estableció la naturaleza jurídica de la DIAN como una unidad administrativa especial de carácter técnico, adscrita al Ministerio de Hacienda y

⁴ Historia de Buenaventura [en línea]
[http://es.wikipedia.org/wiki/Buenaventura_\(Valle_del_Cauca\)](http://es.wikipedia.org/wiki/Buenaventura_(Valle_del_Cauca)) [Consultado: 12 noviembre 2011 5:50 p.m]

Crédito Público, la cual debería contar con regímenes especiales en materia de nomenclatura, clasificación, carrera administrativa, salarios, prestaciones, régimen disciplinario, presupuesto y contratación administrativa. Igualmente estableció, entre otros aspectos, su competencia, jurisdicción y domicilio, así como su patrimonio y recursos económicos.

En el año de 1997 mediante el Decreto 1693, se crearon dentro de la estructura interna de la DIAN dos direcciones: la Dirección de Impuestos con competencias en materia tributaria y Dirección de Aduanas con competencia en materia aduanera y control cambiario, dependiendo ambas de la Dirección General. Con ello tuvo lugar una separación de funciones, atendiendo a la especialización tanto en el nivel central como en el local.

Posteriormente, en el año 1999 la DIAN se reestructura mediante el Decreto ley 1071 del 26 de junio. En este Decreto se establece claramente, entre otros aspectos, que el objetivo de la entidad es coadyuvar a garantizar la seguridad fiscal del Estado Colombiano y la protección del orden público económico nacional, mediante la administración y control al debido cumplimiento de las obligaciones tributarias, aduaneras y cambiarias y la facilitación de las operaciones de comercio exterior en condiciones de equidad, transparencia y legalidad.

Recientemente, la entidad obedeciendo a principios de modernidad de la gestión pública, de gestión de la calidad y del control interno y, a criterios de integridad unidad y adaptabilidad introducidos por su Modelo Único de Ingreso Servicio y Control Automatizado (MUISCA), fue objeto de una nueva reestructuración contenida en el Decreto 4048, 22 de octubre de 2008⁵

⁵ Reseña histórica [en línea]

<http://www.dian.gov.co/DIAN/12SobreD.nsf/pages/Laentidad?OpenDocument> [Consultado: 22 Agosto 2011 3:25p.m]

3.2.2.2 La Misión, Nuestra Responsabilidad: “En la Dirección de Impuestos Aduanas Nacionales somos responsables de prestar un servicio de facilitación y control a los agentes económicos, para el cumplimiento de las normas que integran el sistema Tributario, Aduanero y Cambiario, obedeciendo los principios constitucionales de la función administrativa, con el fin de recaudar la cantidad correcta de tributos, agilizar las operaciones de comercio exterior, propiciar condiciones de competencia leal, proveer información confiable y oportuna, y contribuir al bienestar social y económico de los colombianos”⁶

3.2.2.3 La Visión, Nuestra Aspiración: “En el 2020, la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales de Colombia ha consolidado: la autoridad fiscal del estado, la autonomía institucional, altos niveles de cumplimiento voluntario de las obligaciones que controla y facilita, la integridad y aprovechamiento pleno de la información, de los procesos y de la normatividad, el aporte de elementos técnicos para la adecuación de la carga fiscal y la simplificación del sistema tributario, aduanero y cambiario”.

Para este propósito, la entidad cuenta con un equipo de empleados públicos comprometido y formado para salvaguardar los intereses del Estado con un sentido de servicio, un soporte tecnológico integral y permanentemente actualizada, con un régimen administrativo especial propio de una entidad moderna que responde a las necesidades de la sociedad, empleados públicos, contribuyentes y usuarios.

3.2.2.4 Objetivos Organizacionales:

- Incrementar el cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias, aduaneras y cambiarias.
- Integrar los objetivos tácticos generadores de riesgo subjetivo y las actividades de fiscalización y control, así como las medidas implantadas para facilitar y promover el cumplimiento de las obligaciones tributarias

⁶ Misión y Visión [en línea]

<http://www.dian.gov.co/content/sobredian/presenta.htm> [Consultado: 22 Agosto 2011 3:40 pm]

(impuestos, derechos y tasas), aduaneras y cambiarias. En este objetivo también se incorporan las estrategias conducentes a fomentar en la sociedad colombiana la aceptación social de la tributación como condición para promover el desarrollo del país.

- Apoyar todos los procesos de sostenibilidad en las finanzas públicas del país.
- Integrar los objetivos tácticos para cumplir con la gestión institucional establecida para la DIAN, propendiendo por una contribución equitativa de la carga fiscal y el equilibrio presupuestal del Estado Colombiano.
- Fomentar la competitividad de la economía nacional.
- Integrar los objetivos tácticos con los cuales la DIAN aporta al cumplimiento de los compromisos del Gobierno Nacional en materia de competitividad y productividad, incentivos a la inversión extranjera, el crecimiento económico sostenible y el desarrollo social integral.

(Todos los Procesos lideran la consecución de los objetivos estratégico)⁷

3.2.2.5 Política de Calidad

- Sobre procesos: La DIAN gestionara a partir de un enfoque basado en procesos estandarizados, controlados, optimizados y debidamente documentados, que generen el impacto previsto, para la satisfacción de las necesidades de sus clientes, bajo los principios de la mejora continua.
- Sobre los clientes: En la DIAN, toda la interacción con los clientes se realizará dentro del marco de la misión, enfocada al cumplimiento de los requisitos necesarios para garantizar la satisfacción de las necesidades de los mismos.

⁷ Objetivos organizacionales [en línea]
<http://www.dian.gov.co/content/sobredian/presenta.htm> [Consultado: 20 agosto 2012 6:00 p.m]

- Sobre las partes interesadas: La DIAN promoverá las acciones necesarias para garantizar la cooperación de las partes interesadas, en el mejoramiento de su desempeño.
- Sobre los productos y servicios: Sin excepción, los productos y servicios serán suministrados atendiendo a las necesidades de los clientes, son los estándares de calidad establecidos y dentro de los requisitos exigidos por el marco legal vigente.
- Sobre los recursos: La DIAN empleará los recursos logísticos, financieros y tecnológicos más idóneos, requeridos en la generación de los productos y servicios, dirigidos a sus clientes.
- Sobre la competencia técnica: La DIAN contará con perfiles del rol claramente definidos para el cumplimiento de los requisitos de los productos y servicios⁸

3.2.2.6 Principios y Valores

3.2.2.6.1 Valores Nuestra Guía

“El Código de Ética tiene como referentes inmediatos el objeto de la DIAN, su misión y los valores institucionales que le dan fundamento.

Los valores son el resultado y el origen de las acciones, pensamientos y emociones humanos. Se construyen día a día, segundo a segundo, con cada acción, con cada pensamiento, con cada sentimiento que se experimenta. Ellos orientan lo que el ser humano decide, hace, piensa y siente, todos los días y en cada momento de su vida. Son lo que se considera valioso.

⁸ Políticas de calidad [en línea]

<http://www.dian.gov.co/content/sobredian/presenta.htm> [Consultado: 20 agosto 2011 6:20p.m]

Los valores se orientan a la construcción de la bondad, la belleza y la verdad, que son las cualidades de una buena vida, es decir, de una vida ética. La práctica de los valores garantiza el bien de la persona, de sus semejantes, de la naturaleza y del entorno. Actuar de acuerdo con valores es una forma de orientar la acción humana y el desarrollo humano y cultural de una manera integral. La acción guiada por valores garantiza la prevalencia de la verdad.

Los valores armonizan la existencia. Gracias a ellos, lo que se hace honra el ser interior, se experimenta la paz consigo mismo y con los demás, y lo que se tiene se usa bien y se comparte.

A veces hablamos de ética y moral de una manera intercambiable y en ello hay razón, porque las dos se ocupan de los ideales y aspiraciones humanas más nobles y altos. Una diferencia entre ellas es que la ética se concreta en valores colectivos y la moral en valores o virtudes individuales.

Los valores se hacen visibles en el comportamiento de las personas. Lo que se hace o deja de hacer, lo que se dice o deja de decir, indica la presencia de valores. Por eso es que cuando nos orientamos por valores damos buen ejemplo y cuando nos orientamos por antivalores damos mal ejemplo, sin necesidad de proponérselo. Los valores y los antivalores tienden a ser imitados. Los valores crean confianza y nos hacen personas confiables porque garantizan la rectitud de nuestras acciones.

Los valores cambian de una cultura a otra, además los mismos valores se entienden de una manera diferente en culturas diferentes.

Los valores adquieren sentido cuando son interiorizados por las personas. De lo contrario no son más que declaraciones o piezas comunicativas. Por esta razón, en la DIAN, los valores son objeto de aprendizaje individual y colectivo y la ética es objeto de gestión institucional, con el apoyo de estrategias comunicativas y de gestión del conocimiento.

Los valores en la DIAN son el marco de referencia ético de la gestión de la entidad. Hacen explícito el espíritu de la misión y la visión y son el referente ético de los modelos, políticas, planes, estrategias y gestión institucionales. La práctica de los valores institucionales facilita la coordinación de los elementos del modelo de gestión, el tránsito por las rutas estratégicas institucionales, el despliegue de la política de gestión y el cumplimiento de los objetivos y metas institucionales, dado que crea condiciones culturales favorables para su arraigo y desenvolvimiento.

Si fundamentamos la gestión cotidiana de la DIAN en nuestros valores institucionales garantizamos el cumplimiento de nuestra responsabilidad social.

Los valores corresponden a aquellas formas de ser y de actuar de los individuos que son altamente deseables como atributos o cualidades, en la medida que posibilitan la construcción de una convivencia gratificante que dignifica la interrelación de los seres humanos y su entorno, incluido el laboral.

Considerando el objeto y la misión de la DIAN, en la entidad adoptamos como institucionales los siguientes valores: Respeto, Honestidad, Responsabilidad y Compromiso, que fundamentan de una manera integral y ética el recaudo, el servicio y el control, con la concepción y gestión de las personas, la organización, los procesos y los recursos. Estos valores los entendemos de la siguiente manera:

- Respeto: Respeto es valoración y cuidado de sí mismo, de los demás, de la naturaleza y de las cosas.

Es el aprecio y cuidado del ser, de la esencia de las personas, la vida y las cosas. Respeto es atención, consideración, tolerancia, miramiento, deferencia. El respeto es garantía de preservación de la naturaleza, la especie y la sociedad.

En la DIAN nos respetamos mutuamente, honramos los derechos de la ciudadanía y cuidamos la naturaleza y el entorno físico.

- **Honestidad:** Honestidad es integridad y coherencia entre el mundo interno y externo, entre lo que se piensa, se siente y se hace en relación consigo mismo, con los demás y con las cosas.

Honestidad es probidad, rectitud, honradez. La persona honesta lleva una vida íntegra, actúa con rectitud, y es honrada en toda circunstancia. La honestidad facilita la construcción del bien, la verdad y la belleza interior.

En la DIAN somos honestos, pensamos honradamente y actuamos con rectitud. La práctica de la honestidad orienta el desarrollo de los procesos institucionales y la comunicación interna y externa.

- **Responsabilidad:** Responsabilidad es la capacidad de hacerse cargo libremente de las propias acciones y asumir sus consecuencias, en pro del bien común. Lo que hacemos trae consecuencias, Según la coherencia que tenga con nuestra moral, las buenas costumbres o las leyes. La responsabilidad favorece el logro de metas individuales y colectivas y la construcción de la sociedad y la cultura.

En la DIAN somos responsables. La práctica de la responsabilidad favorece la calidad del servicio que prestamos y facilita la gestión y la toma de decisiones.

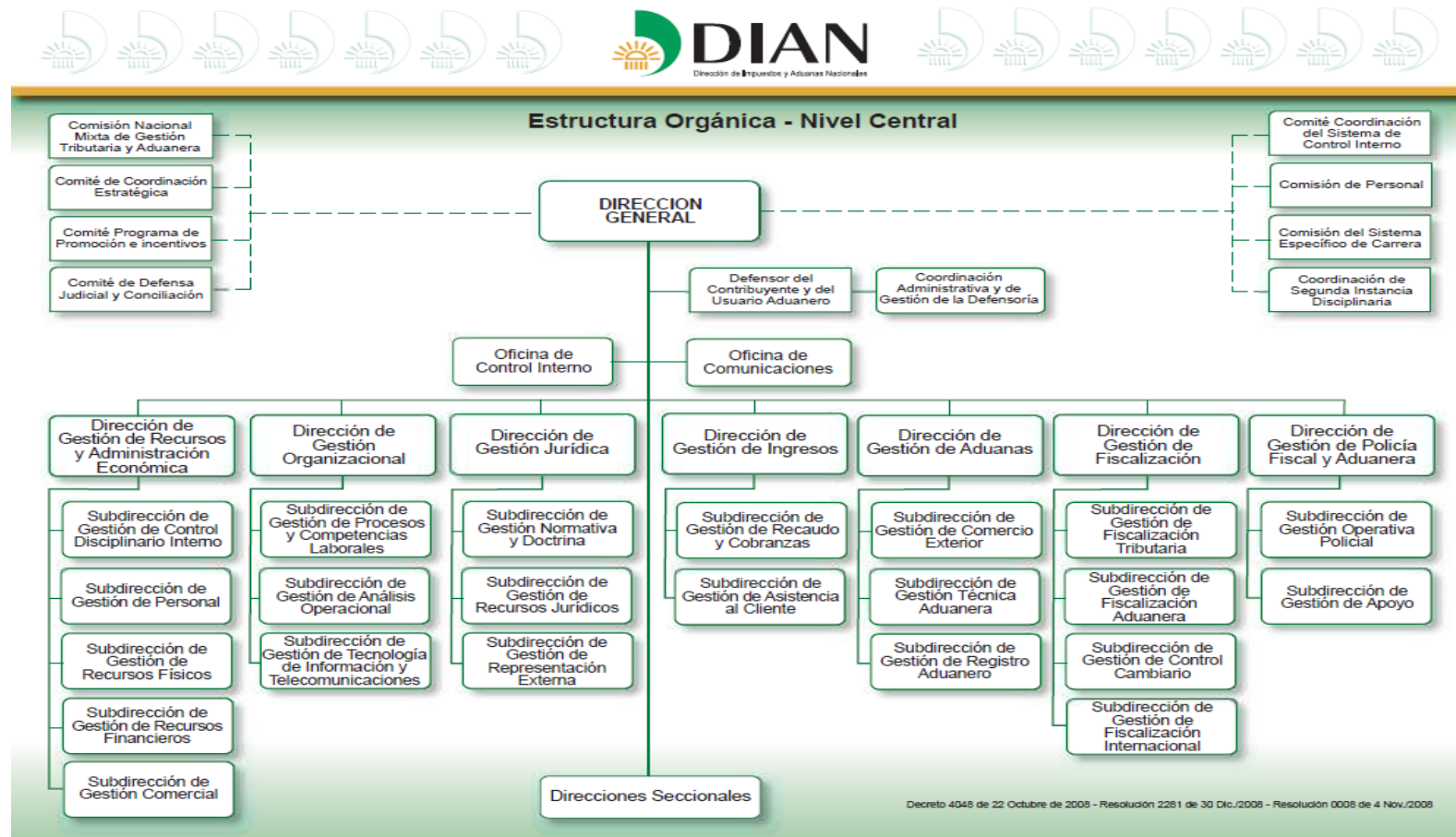
- **Compromiso:** Compromiso es la disposición de hacer y dar lo mejor de sí mismo en todo momento, para el logro de aspiraciones individuales y colectivas, el mejoramiento continuo y el bien mayor. Es la obligación contraída, la palabra dada y el empeño. El compromiso impulsa el mejoramiento de los procesos en los que se participa y ayuda en la construcción del bien común. En la DIAN somos comprometidos y damos lo mejor de nosotros en nuestra relación con la ciudadanía y con otras instituciones del Estado. La práctica del compromiso, facilita el mejoramiento continuo y el cumplimiento de metas”.⁹

⁹ Valores [en línea]

<http://www.dian.gov.co/content/sobredian/presenta.htm> [Consultado: 20 agosto de 2011 7:00 pm]

3.2.2.7 Organigrama

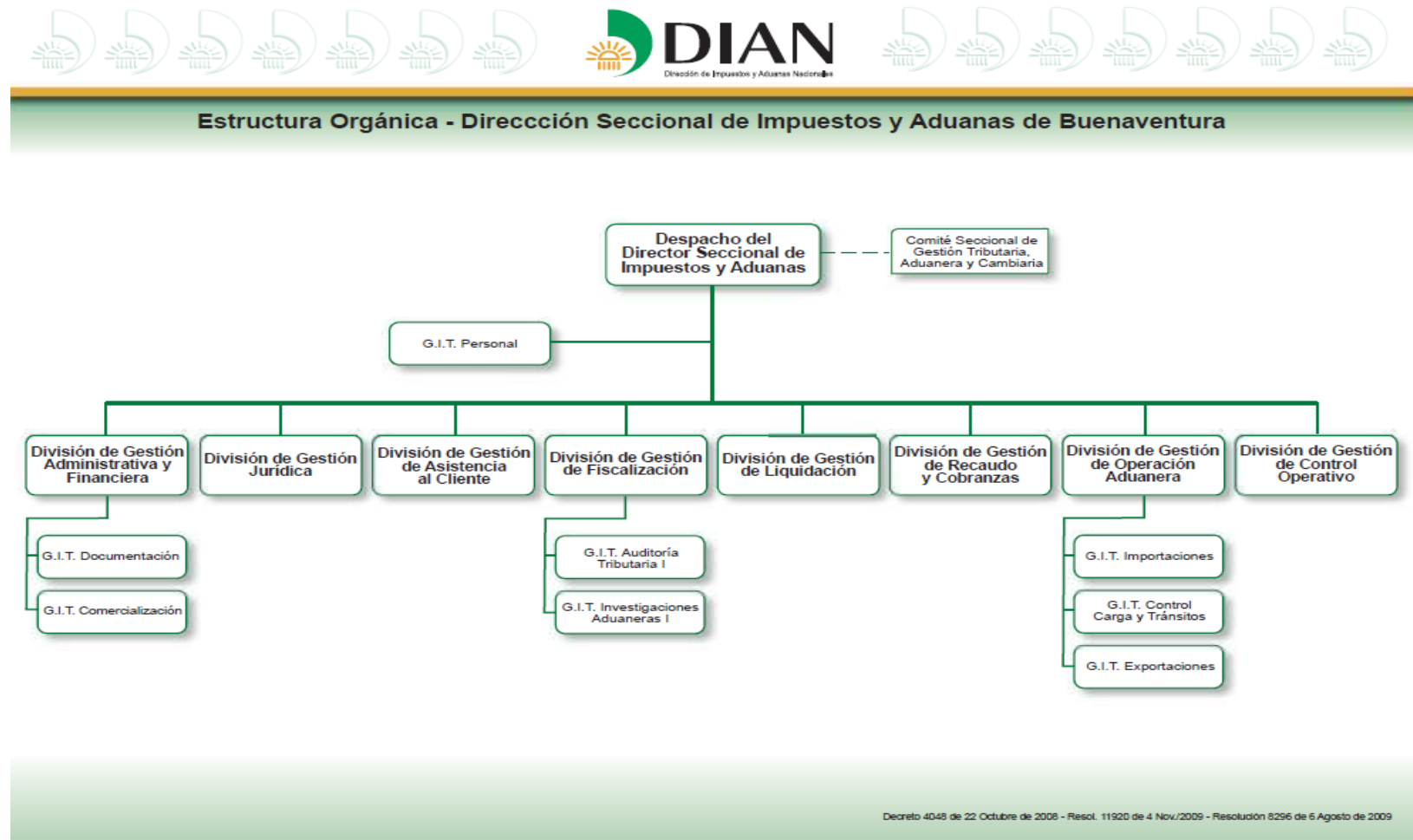
Figura 1. Estructura Orgánica – Nivel Central



Fuente: DIAN, Buenaventura¹⁰.

¹⁰ Organigramas [en línea]
www.dian.gov.co/DIAN/12sobred.nsf/pages/organigramas?.. [Consultado: 21 agosto 2011 2:00 p.m.]

Figura 2. Estructura Orgánica - Seccional Buenaventura.

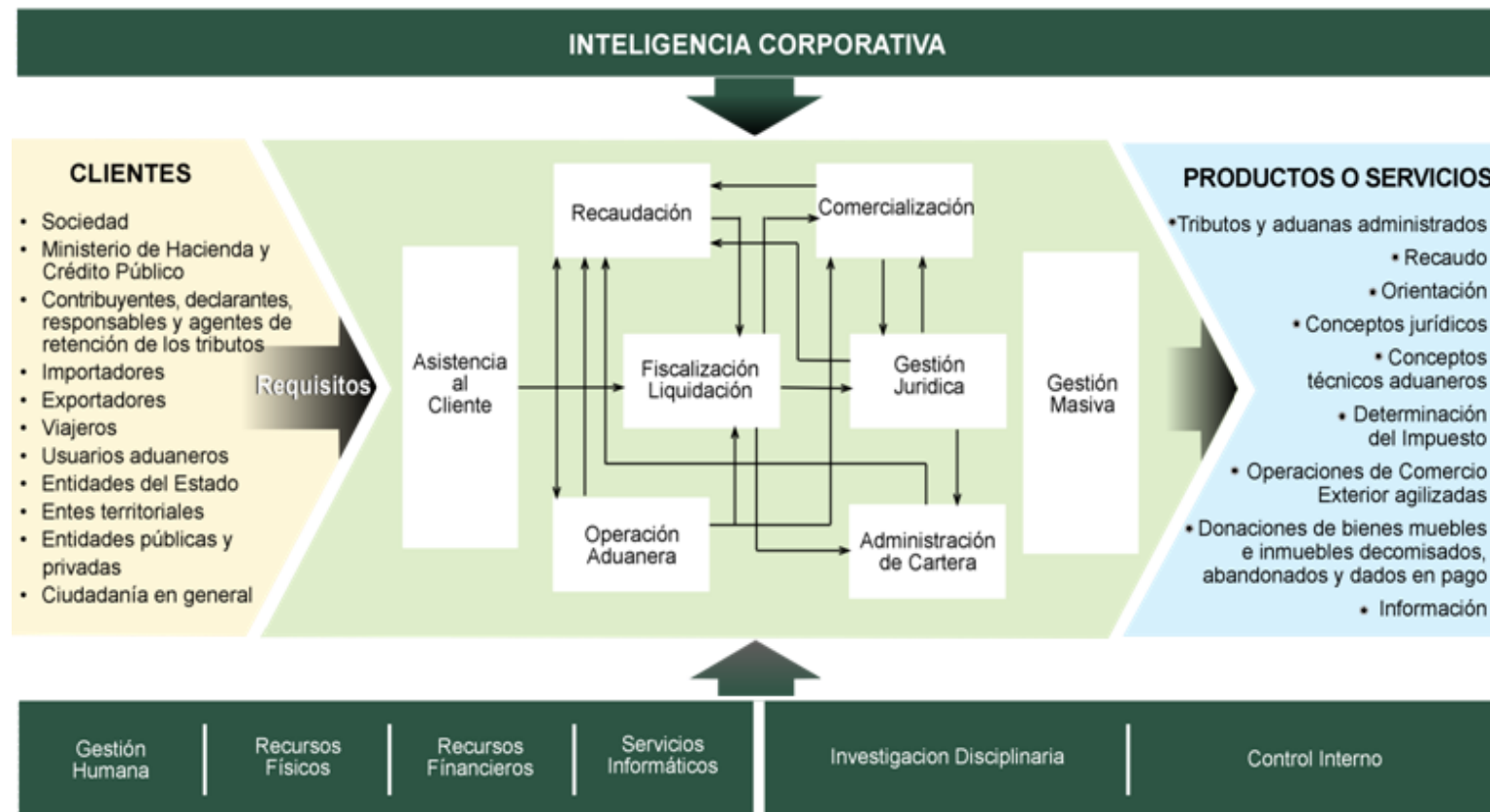


FUENTE: DIAN, Buenaventura¹¹

¹¹ Organigramas [en línea]
www.dian.gov.co/DIAN/12sobred.nsf/pages/organigramas?.. [Consultado: .21 Agosto 2011 2:30 p.m]

3.2.2.8 Mapa de Procesos

Figura 3. Mapa de Procesos



FUENTE: DIAN, Buenaventura¹²

¹² Mapa de procesos [en línea]
www.dian.gov.co/descargas/sobredian/mapa_procesos.pdf [Consultado el 21 Agosto 2011 3:05 p.m]

3.3 MARCO TEÓRICO

El marco teórico del presente trabajo tiene como eje temático los siguientes autores Henry Fayol, Max Weber, Ludwing Von Bertalanffy. Cada uno de ellos ha realizado aportes significativos a la administración y han enfatizado en temas como: Fayol con la teoría clásica; Weber con la teoría burocrática, y Bertalanffy con la teoría de los sistemas.

Henry Fayol es considerado como el europeo más distinguido en el campo del pensamiento administrativo, fue el creador de la teoría clásica en 1916, y uno de sus aportes fueron los catorce principios administrativos (división del trabajo, autoridad, disciplina, unidad de mando, unidad de dirección, subordinación de los intereses individuales a los generales, remuneración, centralización, jerarquía, orden, equidad, estabilidad del personal, iniciativa y unión del personal) de los cuales los más destacados son: la división del trabajo, disciplina y el orden.

Según Fayol la división del trabajo es de orden natural. Se observa en el mundo animal, cuanto más perfecto es el ser, mas órganos encargados de funciones diferentes posee; se observa en las sociedades humanas, cuanto más importante es el cuerpo social, más estrecha es la relación entre la función y el órgano.¹³

La división del trabajo hace referencia a la fragmentación de una actividad en tareas y su reparto a diferentes personas de acuerdo a habilidades, conocimiento o fuerza física, con el objetivo de producir más y mejor con el mismo esfuerzo de manera eficiente en la organización.

La división del trabajo se crea para mejorar los procesos de producción en cuanto a cantidad y calidad, adecuando las aptitudes del trabajador a las necesidades de la empresa permitiendo aprovechar y mejorar las habilidades del empleado mediante la repetición constante de una tarea por un tiempo estipulado logrando mejorar el rendimiento en el puesto de trabajo.

¹³ FREDERICK WINSLOW, Taylor. Principios de la administración científica. HENRY, Fayol. Administración Industrial y General. Ediciones Equilo p. 142

Pero no solo basta con descomponer una actividad en tareas, esto conlleva a la especialización de las funciones, que anteriormente se tomaba como experiencias vividas en un puesto de trabajo, y con el tiempo ha ido cambiando. La especialización está más enfocada a estudios realizados con el área de trabajo o función realizada. Contribuyendo a la empresa con la disminución de errores, conocimientos amplios sobre temas relacionados con el puesto de trabajo, agilidad y destreza en las tareas, perfeccionamiento de las actividades y por último permite dar soluciones rápidas a problemas cotidianos.

Fayol concluye el tema de la división del trabajo con la siguiente afirmación y advertencia, aunque sus ventajas sean universalmente reconocidas y no se imagine la posibilidad del progreso del trabajo especializado de los sabios y de los artistas, la división del trabajo tiene sus límites que la experiencia, acompañada del espíritu de medida, enseña a no franquear.¹⁴ Con lo anterior Fayol deja claro que aunque la división del trabajo es fundamental en la empresa, una tarea no se puede dividir en un sin número de actividades por qué pasaría de la eficiencia a la torpeza, lentitud y confusión.

El orden fue otra de las enseñanzas de Henry Fayol y lo definía como un lugar para cada persona y cada persona en su lugar¹⁵, el orden social o también llamado el orden de las personas es esencial en las empresas y si se tiene la persona idónea en el puesto indicado donde pueda rendir al máximo será muestra de que hay una buena organización y hubo un cuidadoso reclutamiento del personal.

No solo es importante el orden de las personas sino también el orden de los objetos y lo deja claro en esta frase para que el orden material reine es preciso que haya reservado un lugar para cada objeto y que todo objeto se encuentre en el lugar que se le ha asignado¹⁶. El orden de las cosas da como resultado evitar las pérdidas de tiempo y de materiales, pero no basta con que cada cosa tenga un

¹⁴ FREDERICK WINSLOW, Taylor. Principios de la administración científica. HENRY, Fayol. Administración Industrial y General. Ediciones Equilo p. 143

¹⁵ FREDERICK WINSLOW, Taylor. Principios de la administración científica. HENRY, Fayol. Administración industrial y general. Ediciones Equilo p. 160

¹⁶ Ibíd. p. 160

lugar y se vea ordenado sino que el lugar haya sido elegido de modo estratégico que facilite las operaciones para el colaborador. Si el orden de los objetos no se da de la manera adecuada se generaría un orden aparente que puede encubrir un desorden real¹⁷. También es importante el orden en los procesos para que se realice cada uno en su momento sin saltarse ningún paso para que este sea eficiente.

La mayoría de las empresas estipulan manuales de funciones donde cada cargo exige unas habilidades y de acuerdo a las capacidades de las personas así mismo son asignadas a los cargos, en cuanto a un orden material, en las fábricas estipulan cuales son los elementos que necesita cada trabajador para ubicarlo en un lugar apropiado para que labore de manera que ahorre tiempo y no se presentes accidentes laborales (un ejemplo de orden material es el cinturón de herramientas que se le da a los operarios)

La última enseñanza de Fayol que se aplicará en el trabajo es la disciplina que es esencialmente la obediencia, la asidualidad, la actividad, la conducta, los signos exteriores de respeto manifestado de acuerdo con las convenciones establecidas entre la empresa y sus agentes¹⁸. De este elemento depende el éxito de las empresas dando como resultado una producción elevada, cooperación, lealtad, armonía laboral. Se aplica cuando el empleado no supera las expectativas de la empresa haciendo un llamado al empleado para que cambie los malos comportamientos como llegadas tarde que retrasa los procesos.

De no aplicarse este principio en las empresas puede pasar que los empleados se contagien del mal ejemplo, tarden en la realización de las actividades, incumplan las promesas, exceso de recomendaciones, y por ultimo perder el objetivo de la disciplina empresarial que es desarrollar y mantener reglamentos de trabajo efectivos. Esta debe estar acompañada de compromiso y responsabilidad por parte del empleado para que las actividades se realicen de la manera mas adecuada sin tener que tomar medidas drásticas como memorandos o despido del puesto de trabajo. Para las empresas del sector público la disciplina, es

¹⁷ FREDERICK WINSLOW, Taylor. Principios de la administración científica. HENRY, Fayol. Administración Industrial y General. Ediciones Equilo p. 160

¹⁸ Ibíd p. 144

considerada como necesaria e indispensable para la prosperidad y buena marcha de los negocios.

Max Weber realizó estudios sobre la organización burocrática en el siglo XVIII, donde se dio cuenta que las empresas de administración pública tenían características específicas y que debían ser moldeadas de acuerdo a una estructura organizativa por procedimientos explícitos y regularizados.

El término burocracia en palabras de Max Weber se entiende como:

"La experiencia tiende a demostrar universalmente que el tipo de Organización administrativa puramente burocrático, es decir, la variedad monocrática de burocracia es, desde un punto de vista técnico, capaz de lograr el grado más alto de eficiencia, y en este sentido es el medio formal más racional que se conoce para lograr un control efectivo sobre los seres humanos. Es superior a cualquiera otra forma en cuanto a precisión, estabilidad, disciplina y operabilidad.

Por tanto, hace posible un alto grado en el cálculo de resultados para los dirigentes de la Organización y para quienes tienen relación con ella. Finalmente, es superior tanto en eficiencia como en el alcance de sus operaciones, y es formalmente capaz de realizar cualquier tipo de tareas administrativas"¹⁹.

Por lo tanto, Weber propone que el modelo de la burocracia debe estructurarse sobre la base de unas características específicas como: La estipulación de normas, reglamentos y comunicaciones que deben hacerse de manera formal, impersonalidad en las relaciones de trabajo, jerarquización bien establecida de la autoridad, rutinas y procedimientos de trabajo estandarizados en guías y manuales, competencia técnica y meritocrática, especialización de la administración y de los administradores, profesionalización de los participantes,

¹⁹ TRELLES ARAUJO, Gustavo. Burocracia-Max Weber [Internet]. <http://www.monografias.com/trabajos12/burocra/burocra.shtml> [Consultado: 04 de octubre 2011 3:00 p.m.]

completa previsibilidad del funcionamiento. Todo esto con la finalidad de tener eficiencia y la racionalidad en los procesos de la organización.

Uno de los fundamentos de la burocracia es que no existe la informalidad, las decisiones, las reglas y las acciones administrativas se formulan y registran por escrito para comprobar, documentar, asegurar la correcta y unívoca interpretación de los actos legales y de esta forma hacer que se cumpla lo establecido en los documentos. Lo anterior es de vital importancia para las organizaciones estatales o privadas, ya que de este depende el funcionamiento racional de la empresa.

El ideal establecido por Max Weber es que la organización debe ser eficiente por excelencia, resolviendo problemas de manera racional, donde todo funcione con exactitud logrando los fines u objetivos para la cual fue creada la empresa.

En la actualidad es difícil encontrar una empresa que sea totalmente burocrática, pero se han tomado muchos elementos de esta teoría para las grandes empresas modernas como la estipulación de reglas claras, procedimientos y estructuras bien definidas con el objetivo de tener un buen funcionamiento. La teoría hace referencia a un modelo que sería el ideal para un funcionamiento preciso sin tener en cuenta que las organizaciones están compuestas por personas y no por robots que trabajan de manera exacta precisa y más que eficiente.

Aunque la teoría presenta muchos beneficios para las empresas también es vista como un elemento, que hace que los procesos sean lentos y mecánicos, exceso de papeleo, normas, reglas, demasiados trámites, rutina, manuales de trabajo, reglamentos, formalismo.

Hoy por hoy no se puede decir que la burocracia sea buena o mala, ya que para algunas organizaciones es necesario que las actividades se realicen de esa manera para tener un control adecuado de la información que entra y sale de las empresas, y así garantizar el funcionamiento estricto de las tareas para alcanzar los objetivos.

En el caso de las entidades públicas se dice que estas son las que están más influenciadas por las normas de la burocracia, en cuanto al manejo de los documentos las entidades públicas, exigen un mayor control ya que en ellos se plasma información que puede afectar de manera directa o indirecta al estado, y el mal manejo el incumplimiento o la omisión de estos puede causar problemas que se pagan con mucho dinero, o sanciones disciplinarias.

Bertalanffy realiza aportes a la administración con su reconocida teoría de los sistemas creada en el siglo XX. Aunque ya Aristóteles daba indicios de los sistemas con la siguiente frase “todo entero forma parte de un mayor”²⁰.

Bertalanffy profundizó en la teoría sistémica y la compara con las empresas: las organizaciones son un sistema complejo denominado como un todo organizado en interacción con su medio ambiente, compuesto por elementos (áreas o grupos) interdependientes que interactúan constantemente como unidad y no como un grupo de elementos, siguiendo límites o normas de conducta establecidos por la empresa operando sobre datos para proveer información con la finalidad de alcanzar objetivos específicos.

“Se dice que para comprender los sistemas y sus fenómenos se requiere no solo estudiar sus elementos, sino también las relaciones entre ellos y con el entorno”²¹. Cada uno de los órganos o componentes del sistema realizan una actividad que se repite constantemente y cada uno se responsabiliza de ella para que el sistema funcione de manera adecuada, teniendo en cuenta los cambios que se presentan en el ambiente y el entorno que lo rodea.

En las organizaciones estatales o privadas existe la jerarquía de mando establecida y en comparación con los sistemas estos están formados por subsistemas subordinados a un mayor y que el sistema a la vez forma parte de un suprasistema que posee mayor jerarquía.

²⁰ CLAUDES, George. LOURDES, Álvarez. Historia del Pensamiento Administrativo. México D.F.: Pearson Prentice Hall, 2005 p. 175

²¹ ibid p. 175

La teoría de sistemas se encuentra más interesada en unir los elementos que en separarlos, por lo tanto el trabajo en equipo es de vital importancia para que los organismos del sistema trabajen de manera coordinada teniendo en cuenta que la información que sale de un sistema se convierte en la entrada de otro.

Para las empresas de carácter público son muy importantes las comunicaciones y su cumplimiento, pero para salvar responsabilidades la comunicación se realiza de manera formal, es decir plasmada en un documento escrito. Estas entidades requieren de un control y una organización eficiente por lo cual cada persona realiza actividades específicas con responsabilidad, disciplina y compromiso para que otros integrantes de la empresa continúen el proceso y de esta forma alcanzar los objetivos organizacionales.

En cuanto a sistemas se refiere, se dice que las empresas son un sistema de papeles ya que en el papel se plasman las actividades que realizan los organismos, lo que se espera de ellos y sus resultados.

3.4 MARCO LEGAL

Las empresas implantan normas, métodos, procedimientos, estrategias y controles para hacer que sus procesos internos al igual que las tareas se realicen de manera fácil, ordenada, rápida y eficiente. En el caso de la DIAN existen normas que se deben seguir para el buen funcionamiento de los procesos de la entidad.

Tradicionalmente el gobierno a través de leyes interviene y controla actividades tanto de empresas públicas como privadas, inclusive algunos de los procedimientos de las empresas también son controlados por medio de reglas asignadas por el gobierno que deben ser cumplidas.

La Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN) se constituyó como Unidad Administrativa Especial, mediante Decreto 2117 de 1992, cuando el 1º de junio del año 1993 se fusionó la Dirección de Impuestos Nacionales (DIN) con la Dirección de Aduanas Nacionales (DAN)

Mediante el Decreto 1071 de 1999 se da una nueva reestructuración y se organiza la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN). De igual manera, el 22 de octubre de 2008, por medio del Decreto 4048 se modifica la estructura de la Unidad DIAN.

Esta entidad empieza a realizar sus funciones cumpliendo las normas establecidas en el Estatuto Aduanero que es la legislación aduanera que rige en Colombia y es Estatuto Tributario que son las normas que regulan los impuestos por la DIAN.

El Estatuto Aduanero contiene el Decreto 2685 de 1999 y su reglamentación 4240 de 2000 con sus respectivas modificaciones debidamente concordadas, también contiene conceptos emitidos por la DIAN, normas que afectan el comercio exterior, contiene reglamentación vigente para el manejo de los sistemas especiales de importación y exportación entre otros.

En este se encuentran leyes, decretos y resoluciones estipuladas por el gobierno. La DIAN también debe seguir las normas que se encuentran en el Estatuto Tributario.

Existen reglas para los procesos internos de la DIAN y en el caso específico de los procesos de correspondencia esta la Ley 594 del 2000 por medio de la cual se dicta la ley general de archivo y otras disposiciones con el objeto de establecer reglas y principios generales que regulan la función archivística del Estado, por intermedio del Archivo General de la Nación.

Esta ley pretende que los documentos se mantengan de forma organizada, con la finalidad de que cuando se necesite disponer de los documentos estos sean fáciles de recuperar para el uso de la administración en caso de que sean necesarios para la toma de decisiones basada en los antecedentes.

En el artículo 22 de procesos archivísticos, la ley general de archivo expresa que: la gestión de documentos dentro del concepto de archivo total, comprende procesos tales como la producción o recepción, la distribución, consulta, organización, recuperación y disposición final de los documentos²². Es decir que al momento que llega un escrito a la entidad debe haber un proceso de recolección de la correspondencia, distribución, análisis o respuesta al comunicado y archivo del documento. Lo anterior se encuentra estipulado en el Orden Administrativo número 003 del 18 de mayo de 2004, por la cual se fija el procedimiento para el trámite de la correspondencia en la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales.

La Ley 80 de 1989, señala las funciones del Archivo General de la Nación, entre ellas la de fijar políticas y establecer los reglamentos necesarios y en su Acuerdo 07 de 29 de junio de 1994, adopta el Reglamento General de Archivos, como norma reguladora del que hacer archivístico.

²² LEY 594 DE 2000- PASTRANA ARANGO Andrés [Internet]
<http://www.archivogeneral.gov.co/?idcategoria=2023#> [Consultado: 04 de octubre de 2011 2:00 pm]

El Gobierno Nacional ha diseñado la Agenda de Conectividad, como una política de Estado, que busca masificar el uso de las tecnologías de la información en Colombia y con ello aumentar la competitividad del sector productivo, modernizar las instituciones públicas y socializar el acceso a la información, dándole carácter legal mediante la Directiva Presidencial No. 02 del 2000.

La planeación, programación, organización, dirección y avance de las entidades, se logran entre otros, mediante el uso oportuno y adecuado de la información y en consecuencia se hace necesario normalizar los procedimientos de correspondencia como parte integral de la gestión documental.

El acuerdo 006 del 30 de octubre de 2001 que expide la DIAN a los funcionarios se basa en las normas ya estipuladas por la ley y precisa el manejo adecuado de los documento, estipula que se deben radicar todas las comunicaciones que entran a la entidad y el manejo adecuado de los documentos para garantizar una apropiada respuesta al usuario y un adecuado archivo de los documentos.

3.5 MARCO CONCEPTUAL

Para el desarrollo y comprensión del trabajo se deben tener presente algunos conceptos tales como:

Archivo: Conjunto de documentos, sea cual fuere, forma y soporte material, acumulados en un proceso natural por una persona o entidad pública o privada, en el transcurso de su gestión, conservados respetando aquel orden para servir como testimonio e información a la persona o institución que los produce y a los ciudadanos, o como fuentes de la historia.

También se puede entender como la Institución está al servicio de la gestión administrativa, la información, la investigación y la cultura.

Archivo central: En el que se agrupan documentos transferidos por los distintos archivos de gestión de la entidad respectiva, cuya consulta no es frecuente pero que siguen teniendo vigencia y son objeto de consulta por las propias oficinas y particulares en general.

Archivo de gestión: Comprende toda la documentación que es sometida a continua utilización y consulta administrativa por las oficinas productoras u otras que la soliciten. Su circulación o trámite se realiza para dar respuesta o solución a los asuntos iniciados.

Archivo electrónico: Es el conjunto de documentos electrónicos, producidos y tratados archivísticamente, siguiendo la estructura orgánico-funcional del productor, acumulados en un proceso natural por una persona o institución pública o privada, en el transcurso de su gestión.

Archivo histórico: Es aquel a que se transfiere desde el archivo central los documentos del archivo de conservación permanente.

Archivo privado de interés público: Aquel que por su valor para la historia, la investigación la ciencia o la cultura es de interés público y declarado como tal por el legislador.

Archivo público: Conjunto de documentos pertenecientes a entidades oficiales y aquellos que se derivan de la prestación del servicio público por entidades privadas.

Archivo total: Concepto que hace referencia al proceso integral de los documentos en su ciclo vital.

Autoridad: Es el poder, la potestad, la legitimidad o la facultad. Por lo general se refiere a aquellos que gobiernan o ejercen el mando. La autoridad también es el prestigio ganado por una persona u organización gracias a su calidad o a la competencia de cierta materia. La autoridad suele estar asociada al poder del estado.

Burocracia: La burocracia es una organización o estructura organizativa caracterizada por procedimientos explícitos y regularizados, división de responsabilidades y especialización del trabajo, jerarquía y relaciones impersonales.

Cintas magnéticas: Es un tipo de medio o soporte de almacenamiento de datos que se graba en pistas sobre una banda plástica con un material magnetizado, generalmente óxido de hierro o algún formato. El tipo de información que se puede almacenar en las cintas magnéticas es variado, como vídeo, audio y datos.

Clasificación: Es la acción o el efecto de ordenar o disponer por clases.

Competencia técnica: Son aquellas que están referidas a las habilidades específicas implicadas con el correcto desempeño de puestos de un área técnica o de una función específica y que describen, por lo general las habilidades de

puesta en práctica de conocimientos técnicos y específicos muy ligados al éxito de la ejecución técnica del puesto. Su definición es, entonces, variable de acuerdo al segmento tecnológico de la organización.

Comunicaciones oficiales: Son todas aquellas recibidas o producidas en desarrollo de las funciones asignadas legalmente a una entidad, independientemente del medio utilizado.

Control: Es el mecanismo para comprobar que las cosas se realicen como fueron previstas.

Correspondencia: Son todas las comunicaciones de carácter privado que llegan a las entidades, a título personal, citando o no el cargo del funcionario. No generan trámites para las instituciones.

Correspondencia escrita: Es un medio de comunicación usado por el hombre desde hace muchos años para comunicarse entre dos personas o individuos que están a larga distancia o cerca con un motivo muy variado. A lo largo del tiempo se ha perfeccionado sus normas y estilos, hasta llegar a nuestros días que existe el e-mail, que es la forma más rápida de enviar y asegurarse que la información llegue al destinatario.

Correspondencia Externa: Es todo tipo de correspondencia que va hacia el exterior o viene del exterior, es decir a una empresa, proveedor o cliente fuera de la misma empresa.

Diagnóstico: Este término, a su vez, hace referencia a la acción y efecto de diagnosticar (recoger y analizar datos para evaluar problemas de diversa naturaleza).

Diagnóstico organizacional: Es el estudio, necesario para todas la organizaciones, que se encarga de evaluar la situación de la empresa, sus conflictos esto es qué

problemas existen en la empresa, sus potencialidades o hasta dónde puede llegar y vías de desarrollo que es el camino a seguir para su crecimiento.

Direccionamiento: Forma de calcular la dirección de memoria efectiva de un operando mediante el uso de la información contenida en registros y constantes, contenida dentro de una instrucción de la máquina o en otra parte.

Disciplina: En su sentido original, la disciplina es la instrucción sistemática dada a discípulos para capacitarlos como estudiantes en un oficio o comercio, o para seguir un determinado código de conducta u "orden".

Disco duro: Es un dispositivo de almacenamiento de datos no volátil que emplea un sistema de grabación magnética para almacenar datos digitales. Se compone de uno o más platos o discos rígidos, unidos por un mismo eje que gira a gran velocidad dentro de una caja metálica sellada. Sobre cada plato, y en cada una de sus caras, se sitúa un cabezal de lectura/escritura que flota sobre una delgada lámina de aire generada por la rotación de los discos.

Diskettes: Es un medio o soporte de almacenamiento de datos formado por una pieza circular de material magnético, fina y flexible (de ahí su denominación) encerrada en una cubierta de plástico cuadrada o rectangular.

División del trabajo: Fragmentación o descomposición de una actividad productiva en sus tareas más elementales y su reparto entre diferentes personas, según su fuerza física, habilidad y conocimientos.

Documentos: Es un testimonio material de un hecho o acto realizado en el ejercicio de sus funciones por instituciones o personas físicas, jurídicas, públicas o privadas, registrado en una unidad de información en cualquier tipo de soporte (papel, cintas, discos magnéticos, fotografías, entre otros) en lengua natural o convencional. Es el testimonio de una actividad humana fijada en un soporte.

Documento de archivo: Registro de información producida o recibida por una entidad pública o privada en razón de sus actividades o funciones.

Documento electrónico de archivo: Es el registro de información generada, recibida, almacenada y comunicada por medios electrónicos, que permanece en estos medios durante su ciclo vital; es producida por una persona o entidad en razón de sus actividades y debe ser tratada conforme a los principios y procesos archivísticos.

Documento original: Es la fuente primaria de información con todos los rasgos y características que permiten garantizar su autenticidad e integridad.

Documento público: Es el producido o tramitado por el funcionario público en ejercicio de su cargo o con su intervención.

Eficacia: Adjetivo utilizado para señalar la capacidad o habilidad de obtener los resultados esperados en determinada situación.

Eficiencia: Uso racional de los recursos con que se cuenta para alcanzar un objetivo predeterminado.

Empresa: Una empresa es una organización, institución o industria dedicada a actividades o persecución de fines económicos o comerciales para satisfacer las necesidades de bienes y servicios de los demandantes.

Función archivística: Actividades relacionadas con la totalidad del quehacer archivístico, que comprende desde la elaboración del documento hasta su eliminación o conservación permanente.

Gestión documental: Conjunto de actividades administrativas y técnicas tendientes a la planificación, manejo y organización de la documentación producida y recibida

por las entidades, desde su origen hasta su destino final con el objeto de facilitar su utilización y conservación.

Habilidad: Es la destreza para ejecutar una cosa o capacidad y disposición para negociar y conseguir los objetivos a través de unos hechos en relación con las personas, bien a título individual o bien en grupo.

Imagen corporativa: Se refiere a cómo se percibe una compañía. Es una imagen generalmente aceptada de lo que una compañía "significa". La creación de una imagen corporativa es un ejercicio en la dirección de la percepción. Es creada sobre todo por los expertos de relaciones públicas, utilizando principalmente campañas comunicacionales, plataformas web (páginas web, redes sociales) y otras formas de promoción para sugerir un cuadro mental al público

Información: Es un conjunto organizado de datos procesados, que constituyen un mensaje que cambia el estado de conocimiento del sujeto o sistema que recibe dicho mensaje.

Jefe de divisiones: Es el encargado y responsable de un área de la empresa, se reporta ante los gerentes, y depende de sus órdenes. Hay muchas áreas en la empresa: sector administrativo, de personal, marketing, ventas, producción, compras, entre otros.

Manuales de funciones: Comprende las funciones o responsabilidades de cada área de la empresa, por ejemplo gerencia, producción, ventas, etc. Describiendo como se intervienen en el funcionamiento general de la empresa, contiene la visión, misión, los objetivos, metas y la descripción de cada área así como sus responsabilidades.

Meritocrática: Es una forma de gobierno basada en el mérito. Las posiciones jerárquicas son conquistadas con base al mérito, y hay una predominancia de valores asociados a la capacidad individual o espíritu competitivo.

Modelo burocrático: Sistema social racional que exige un control.

Muisca: Modelo de gestión que conduce al cumplimiento de la misión y al logro del propósito visional y objetivos estratégicos de la entidad, con el propósito de propender la apropiación de mejores prácticas en todos los niveles de la organización.

Norma: Es una regla u ordenación del comportamiento dictada por una autoridad competente, cuyo incumplimiento trae aparejado una sanción.

Orden: Forma de estar colocados adecuadamente las cosas, personas o hechos en un lugar o de sucederse en el tiempo según un determinado criterio.

Orden social: Son conductas dirigidas a la observancia de normas que regulan la convivencia social y permiten resolver los conflictos inter subjetivos. Cada individuo de una sociedad posee el derecho de realizar todo lo que quiera siempre y cuando no invada el derecho de otro individuo.

Organización: Sistema social diseñado para lograr metas y objetivos por medio de los recursos humanos o de la gestión del talento humano y de otro tipo.

Organización burocrática: Actividad necesaria para alcanzar un objetivo se descompone en tareas parciales, que a su vez implica la asignación de tareas y responsabilidades a cada una de las personas involucradas.

Papel: Es una delgada hoja elaborada con pasta de fibras vegetales que son molidas, blanqueadas, diluidas en agua, secadas, y posteriormente endurecidas; a la pulpa de celulosa, normalmente, se le añaden sustancias como el polipropileno o el polietileno con el fin de proporcionar diversas características. Las fibras están aglutinadas mediante enlaces por puente de hidrógeno. También se denomina papel, hoja, o folio, a su forma más común como lámina delgada.

Patrimonio documental: Conjunto de documentos conservados por su valor histórico o cultural.

Principios administrativos: Son un conjunto de principios jurídicos que rigen la actuación de la administración pública y que se encuentran recogidos en una amplia variedad de textos legales, principalmente en la constitución

Proceso: Es un conjunto de actividades o eventos (coordinados u organizados) que se realizan o suceden (alternativa o simultáneamente) bajo ciertas circunstancias con un fin determinado. Este término tiene significados diferentes según la rama de la ciencia o la técnica en que se utilice.

Radicación de comunicaciones oficiales: Es el procedimiento por medio del cual, las entidades asignan un número consecutivo, a las comunicaciones recibidas o producidas, dejando constancia de la fecha y hora de recibo o de envío, con el propósito de oficializar su trámite y cumplir con los términos de vencimiento que establezca la ley. Estos términos, se empiezan a contar a partir del día siguiente de radicado el documento.

Recepción: Parte del proceso de comunicación

Reclutamiento: Puede definirse como un conjunto de procedimientos utilizados con el fin de atraer a un número suficiente de candidatos idóneos para un puesto específico en una determinada organización (Bretones y Rodríguez, 2008).

Básicamente es un sistema de información, mediante el cual la organización divulga y ofrece al mercado de recursos humanos oportunidades de empleo que pretende llenar.

Registro de comunicaciones oficiales: Es el procedimiento por medio del cual, las entidades ingresan en sus sistemas manuales o automatizados de

correspondencia, todas las comunicaciones producidas o recibidas, registrando datos tales como.

Nombre de la persona y / o Entidad remitente o destinataria, Nombre o código de la(s) dependencia(s) competente(s), Número de radicación, Nombre del funcionario responsable del trámite, Anexos y Tiempo de respuesta (Si lo amerita), entre otros.

Reglamento: Es una norma jurídica de carácter específico dictada por la administración pública y con valor subordinado a la ley, que es de carácter general.

Serie documental: En conjunto de unidades documentales de estructura y contenido homogéneos, emanados de un mismo órgano o sujeto productor como consecuencia del ejercicio de sus funciones específicas.

Las tablas de retención pueden ser generales o específicas de acuerdo con la cobertura de las mismas. Las generales se refieren a documentos administrativos, comunes a cualquier administración; las específicas hacen referencia a documentos característicos de cada organismo.

Sistemas: Es un objeto compuesto cuyos componentes se relacionan con al menos algún otro componente; puede ser material o conceptual. Todos los sistemas tienen composición, estructura y entorno, pero sólo los sistemas materiales tienen mecanismo, y sólo algunos sistemas materiales tienen figura (forma).

Soporte documental: Medios de los cuales se contiene la información, según los materiales empleados. Además de los archivos en papel existen los archivos audiovisuales, fotográficos, fílmicos, orales y sonoros.

Suprasistemas: Es el sistema que integra a los sistemas desde el punto de vista de pertenencia.

Tabla de retención documental: Listado de series con sus correspondientes tipos documentales, a las cuales se asigna el tiempo de permanencia en cada etapa del ciclo vital de los documentos.

Tarea: Ejecución de trabajo que implican un esfuerzo físico o mental y que tienen como objetivo la producción de bienes y servicios para atender las necesidades humanas.

Teoría: Conocimiento especulativo considerado con independencia de toda aplicación.

Teoría de los sistemas: Es un esfuerzo de estudio interdisciplinario que trata de encontrar las propiedades comunes a entidades llamadas sistemas. Estos se presentan en todos los niveles de la realidad, pero que tradicionalmente son objetivos de disciplinas académicas diferentes.

Ventanillas únicas de recepción: Para la recepción de documentos, solicitudes, y atender requerimientos, los despachos públicos deberán disponer de oficinas o ventanillas únicas en donde se realice la totalidad de la actuación administrativa que implique la presencia del peticionario.

4. ASPECTOS METODOLÓGICOS

4.1 TIPOS DE INVESTIGACIÓN

El presente trabajo de investigación tiene como base el tipo de estudio descriptivo el cual identifica características del universo de investigación, señala formas de conducta, establece comportamientos concretos para descubrir y comprobar asociaciones entre variables.

En la investigación se describirán las actuales fallas que se presentan en el proceso para el trámite de la correspondencia externa recibida de la organización. Apoyándose no solo en la recolección de datos sino en la identificación de problemas y predicción de lo que sucederá con este de no ser replanteado, exponiendo y resumiendo la información de manera cuidadosa para analizar los resultados y extraer generalidades significativas que contribuyan a la solución del problema inicialmente planteado.

4.2 MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN

En esta investigación se utilizará el método inductivo que es el proceso de conocimiento que se inicia por la observación de fenómenos particulares con el propósito de llegar a conclusiones y premisas generales que pueden ser aplicadas a situaciones similares a la observada. Se desarrollará en términos cualitativos y cuantitativos ya que para el logro de los objetivos formulados, se requiere inicialmente información en cuanto a la identificación de los diferentes actores que intervienen en esta (personas y áreas de la empresa), información que será obtenida a través de fuentes primarias y secundarias.

4.3 FUENTES Y TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

La información será obtenida a través de fuentes primarias que para este caso se utilizará el método de la observación a través de las planillas (ver anexo C), entrevistas informales y encuestas (ver anexo B), como fuentes secundarias la obtenida por medio de la internet, revistas, biblioteca de la Universidad del Valle y por libros que actualmente facilita la DIAN.

4.4 POBLACIÓN Y MUESTRA

La población y muestra para esta investigación la conformará el personal de la empresa con sus respectivas divisiones y grupos entre las cuales está la parte administrativa que está ubicada en las instalaciones de la DIAN y la parte operativa que se encuentra en la zona portuaria con una totalidad de 166 empleados de los cuales el resultado de la operación arrojó 116 personas a encuestar y por recomendación del Ingeniero Industrial Luis Enrique Murillo ,sugiere redondear y encuestar a 120 empleados.

N: Tamaño de la población

1- α : Nivel de confianza

e: Error máximo permitido

p: Proporción a estimar

z: Factor probabilístico, nivel de confianza.

N: 166

1- α =95%

z =1.96

e =5%

e = 0.05

p =0.5

p + q = 1

q =0.5

q = 1 - p

1 - 0.5 = 0.5

$$no = \frac{z^2 \times p \times q}{e^2}$$

$$n' = \frac{no}{1 + \left(\frac{no-1}{N} \right)}$$

Continuación formula de muestreo

$$No = \frac{1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}{(0.05)^2} = \frac{0.9604}{0.0025} = 384$$

$$n' = \frac{384}{1 + \left(\frac{384 - 1}{166} \right)} = \frac{384}{1 + 2.30} = \frac{384}{3.30} = 116$$

n' = 116 Población a encuestar

En la dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Buenaventura, se encuentra una parte de los trabajadores en las instalaciones de la entidad y otra parte esta en la Sociedad Portuaria Regional Buenaventura y el Terminal Marítimo de Buenaventura.

De los cuales se encuestaron a 80 empleados que laboran en las instalaciones de la entidad y 40 empleados del área operativa.

Debido a la alta rotación del personal las respuestas de la encuestas son de acuerdo a la experiencia que tiene cada funcionario a lo largo de su vida como trabajador en la Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Buenaventura.

5. ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

5.1 CONOCER LAS ACTIVIDADES RELACIONADAS CON LA CORRESPONDENCIA EXTERNA RECIBIDA DE LA DIRECCIÓN SECCIONAL DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES (DIAN), BUENAVENTURA, 2012

Para cumplir con el anterior objetivo fue necesario realizar una investigación minuciosa de la forma en que la entidad cumple con el trámite de la correspondencia externa recibida, por medio de la observación se identificó como los funcionarios llevaban a cabo este proceso de recepción, clasificación, distribución y control; comparándolo con el trámite estipulado por la DIAN en el nivel central.

Luego mediante entrevistas informales con los trabajadores se trató de recopilar información para enterarse de primera mano del problema a tratar.

El paso siguiente fue buscar los documentos que reglamentan el proceso para trámite de la documentación externa recibida, (anexo A) para así compararlo con la información obtenida mediante las entrevistas y de esta forma hallar en qué partes del proceso se encuentran las falencias.

5.2 ANALIZAR EL NIVEL DE EFICIENCIA EN LOS PROCEDIMIENTOS ESTIPULADOS POR LA ENTIDAD PARA EL TRÁMITE DE LA CORRESPONDENCIA EXTERNA RECIBIDA.

Este objetivo se logró haciendo un cuadro comparativo donde se confrontaron ambas caras del proceso, la estipulada por el nivel central (anexo A) y la realizada por la seccional Buenaventura.

CUADRO COMPARATIVO DE LAS FUNCIONES REALIZADAS POR EL NIVEL CENTRAL Y LA SECCIONAL BUENAVENTURA.

A continuación se encuentra el cuadro comparativo, en este se especifica el proceso estipulado por el nivel central para el manejo de la correspondencia externa recibida a nivel nacional, según la Orden Administrativa 003 del 18 de mayo de 2004 y la forma en que se lleva a cabo el proceso en la Seccional Buenaventura.

CUADRO 1. CUADRO COMPARATIVO

ORDEN ADMINISTRATIVA 003	PROCESO REALIZADO POR LA DIAN BUENAVENTURA
La correspondencia debe entrar y salir por una sola dependencia, siendo el proceso centralizado, de forma manual o automática.	En la actualidad la correspondencia entra por documentación de forma manual, pero en algunas ocasiones sale directamente de las dependencias hacia los usuarios.
RECEPCIÓN:	RECEPCIÓN:
Al finalizar la jornada de trabajo anotará diariamente, para su control, el primero y último número asignado. Pasos anexo A p. 84	En la DIAN de Buenaventura no se maneja un control como lo designa la central, en esta administración colocan la fecha cuando inicia cada día la jornada laboral pero nunca se registra el número que empieza y el que termina. Por seguridad se maneja detector de metales.
DISTRIBUCIÓN:	DISTRIBUCIÓN:
El funcionario de la oficina de correspondencia, elaborará una planilla para cada dependencia en particular de documentos a entregar. La elaboración de las	En esta administración no se realizan planillas para la entrega de documentos, los funcionarios de las diferentes dependencias lo que realiza a menudo es ir hasta la

Cuadro 1. (Continuación)

Planillas se efectuará dos veces al día o las veces que se considere necesaria para una oportuna entrega de la información.	Dependencia de correspondencia a recibir la documentación y firmar el libro de radicación.
La numeración de las planillas de documentos por entregar, se efectuará en forma consecutiva, iniciando con el número 1, el primero de Enero de cada año y finalizando con el último número registrado, el último día hábil del mes de Diciembre.	La numeración de las planillas de documentos por entregar, se efectuará en forma consecutiva, iniciando con el número 1, el primero de enero de cada año y finalizando con el último número registrado, el último día hábil del mes de Diciembre.
El funcionario de la oficina de Correspondencia anexará a la planilla antes mencionada los documentos registrados y allí relacionados, para su entrega a las dependencias destinatarias, verificando que el número de folios y anexos registrados coincidan con la planilla y separará por dependencias y piso de ubicación en el edificio, o por administraciones.	El funcionario de la oficina de Correspondencia anexará a la planilla antes mencionada los documentos registrados y allí relacionados, para su entrega a las dependencias destinatarias, verificando que el número de folios y anexos registrados coincidan con la planilla y separará por dependencias y piso de ubicación en el edificio, o por administraciones.

Cuadro 1. (Continuación)

La correspondencia se entrega a los encargados de las labores de reparto, mediante la planilla de distribución de correspondencia, de acuerdo con la asignación de pisos, dependencias y administraciones. Esta planilla sirve como constancia de la entrega de correspondencia a los encargados de las labores de reparto y no como soporte de entrega en las dependencias.	En el momento la DIAN de Buenaventura no cuenta con personal para el reparto de la correspondencia a las diferentes dependencia, que sería muy necesario porque así se evitaría en cierta forma que los documentos se extravíen o en ocasiones lleguen vencidos de igual forma para el personal que se encuentra en el muelle porque se les dificulta en muchas ocasiones llegar al edificio (parte administrativa) por la correspondencia, una planilla como tal no existe algunos grupos manejan una de manera informal
Las rutas y horas de reparto de la correspondencia serán establecidas por el funcionario competente, en el nivel central y en cada administración esta labor se deberá efectuar a más tardar al día siguiente de su recibo. La correspondencia urgente tales como tutelas, derechos de petición, recursos, pólizas de garantía, propuestas u ofertas presentadas para contrataciones directas y vencimientos de términos se entregaran el mismo día de su recepción.	No existen rutas de reparto por que no hay personas encargadas para distribuir la correspondencia, para este caso los funcionarios se dirigen hasta la dependencia de documentación en la parte donde radican y allí recibe la correspondencia y no se tiene hora estipulada para recibir los oficios. Cabe resaltar que el proceso de la correspondencia urgente tales como tutelas, derechos de petición, recursos, pólizas de garantía, propuestas u ofertas presentadas para contrataciones directas y vencimientos de términos se entregaran el mismo día de su recepción.

Cuadro 1. (Continuación)

El funcionario encargado del reparto se desplazará a cada dependencia, de acuerdo con los recorridos previamente establecidos. Una vez en la misma, solicitará al funcionario de la dependencia autorizada para recibir en el caso de que en la planilla figuren documentos que no sean de competencia de la dependencia se realizarán las devoluciones en forma inmediata en la misma planilla.	Para este caso destacamos las devoluciones de la correspondencia. Actualmente en algunas dependencias no la devuelven hacia documentación sino que particularmente la dirigen hacia la dependencia que ellos asumen que le pertenece y le hacen firmar un libro de radicado que manejan cada una de las dependencias en esta administración presentándose pérdidas de los documentos.
El funcionario encargado del reparto entregará al encargado del control de planillas de la oficina de Correspondencia, las planillas de documentos por entregar, debidamente firmadas por cada dependencia, a más tardar el día siguiente hábil a la distribución de la correspondencia. En el evento de que haya correspondencia devuelta, la planilla junto con los oficios deberá ser entregada al funcionario competente para corregir la planilla, el mismo día de su trámite.	Cada una de las secretarías de las divisiones se dirigen a la recepción a recibir la correspondencia y firman en el libro de recepción. Siendo esta una actividad aceptada por la jefatura del Grupo Interno de Trabajo de Documentación.
El encargado del control de las planillas efectuará el cruce contra las planillas de Distribución de correspondencia.	Algunas secretarías para tener un mejor control y de manera informal sacan copia del libro de recepción para que los grupos reciban los documentos y firmen en estas.

Cuadro 1. (Continuación)

El funcionario encargado archivará en forma consecutiva las planillas de Documentos por entregar y de Distribución de correspondencia.	En la actualidad no existe un funcionario encargado de archivar las planillas por que estas no existen. Lo único que se archiva son las copias que algunas de las secretarias le sacan al libro de recepción.
SEGUIMIENTO:	SEGUIMIENTO:
Una vez que la correspondencia se recibe en las dependencias, estas asumen la responsabilidad por su trámite.	Para este caso la DIAN de Buenaventura asume que la responsabilidad sobre el trámite que se le haga a la correspondencia externa recibida recae sobre la persona de quien aparece la firma en el libro de recepción, en algunos casos la secretaria.

Fuente: elaboración propia

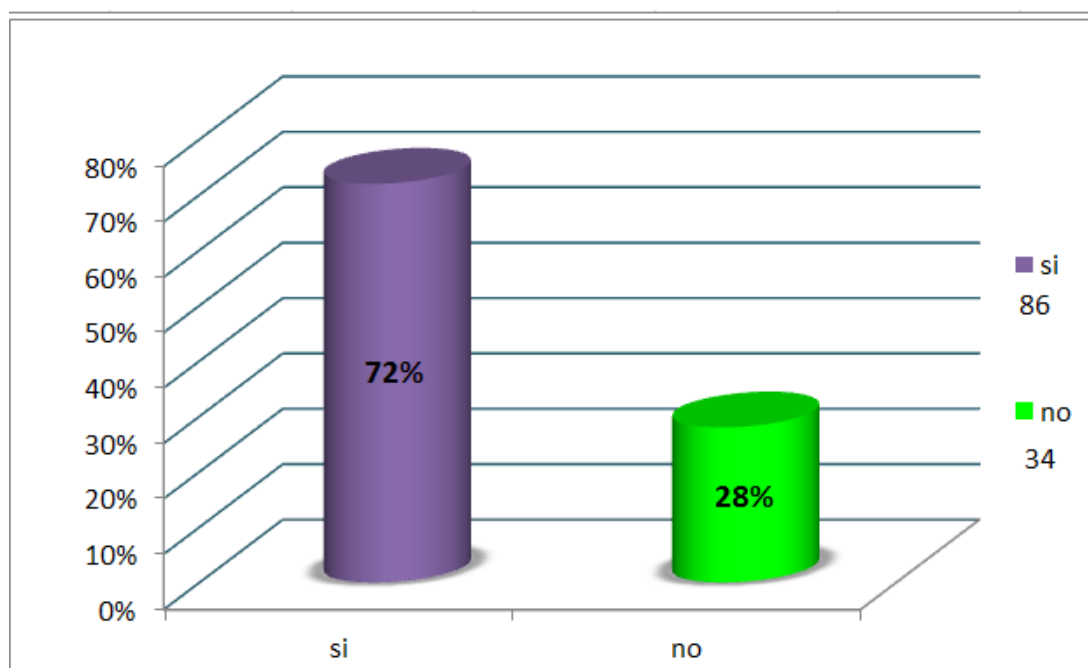
Al analizar y verificar el proceso, según el cuadro comparativo en algunos puntos la Seccional Buenaventura no cumple con lo estipulado por el nivel central para el trámite de correspondencia externa recibida. Motivo por el cual se presentan inconsistencias en la recepción, clasificación, distribución y seguimiento de los documentos.

Según el análisis realizado por el grupo investigador, las razones por la cual en la seccional no se cumple el proceso tal cual como lo estipula la Orden Administrativa 003, Mayo 18 de 2004, es por la falta de personal quien cumpla con las funciones de clasificación, reparto oportuno y archivo de las planillas de recepción y adicional a esto la poca capacitación que se le da a los funcionarios que ingresan a laborar en la DIAN hacen que los conocimientos sean mínimos y el aprendizaje empírico.

5.3 VERIFICAR EL CUMPLIMIENTO DE LAS DIFERENTES DINÁMICAS QUE SE ENCUENTRAN EN LA DIAN, BUENAVENTURA, IDENTIFICANDO FALLAS EN EL TRÁMITE DE CORRESPONDENCIA EXTERNA RECIBIDA.

Las preguntas que se les realizaron a los trabajadores de la entidad fueron:

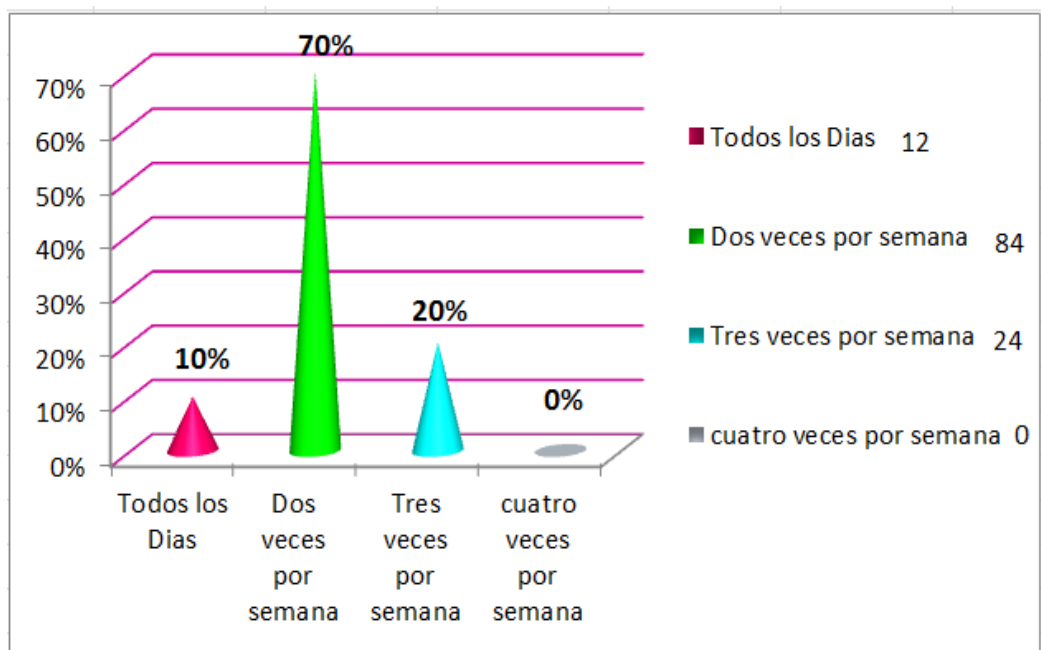
Gráfica 1. ¿Recibe usted correspondencia externa?



Fuente: Elaboración propia

Como se puede observar en la gráfica 1, de los 120 trabajadores encuestados de la dirección seccional de impuestos y aduanas de Buenaventura el 72% recibe correspondencia externa y el 28% restante no recibe, ya que su trabajo no depende de la correspondencia externa. De lo anterior se puede deducir que la mayoría de la población encuestada tiene contacto con la correspondencia y por lo tanto parte de su trabajo depende de esta.

Gráfica 2. ¿Con qué frecuencia recibe correspondencia externa?

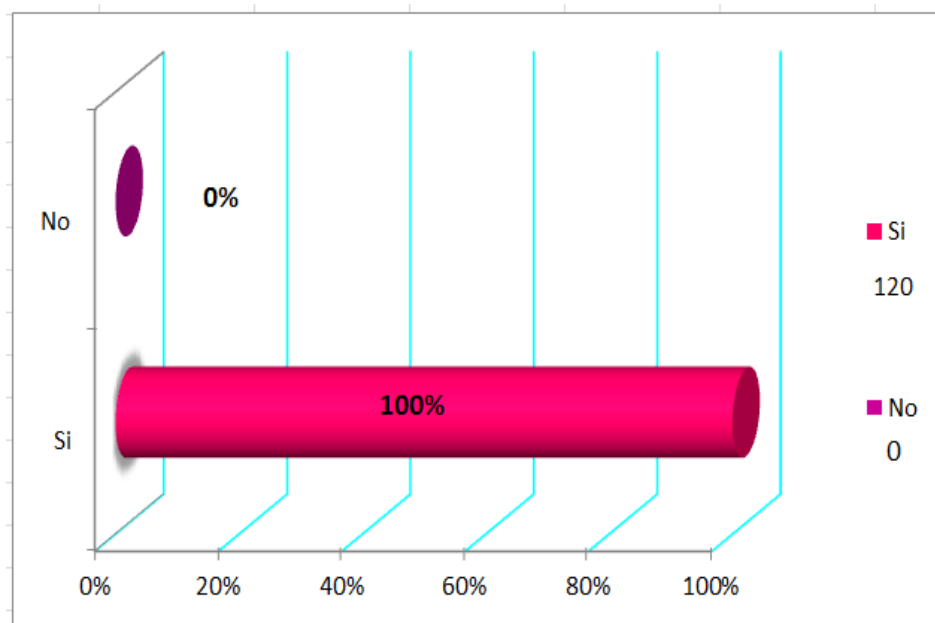


Fuente: Elaboración propia

Como se puede apreciar en la gráfica 2 la frecuencia con que las personas reciben documentos es la siguiente: el 10% de las personas encuestadas reciben correspondencia externa todos los días las cuales pertenecen al área de Operación Aduanera y el Despacho, el 70% reciben correspondencia externa dos veces por semana las cuales pertenecen a los Grupos Internos de Trabajo de Comercialización, Recaudo, Fiscalización y liquidación, el 20% reciben correspondencia externa 3 veces por semana y el 0% reciben correspondencia externa cuatro veces por semana.

Con lo anterior se logra verificar la frecuencia con la que los trabajadores de la DIAN reciben documentación externa.

Gráfica 3. ¿Firma usted los libros de recepción, al momento de recibir la correspondencia?



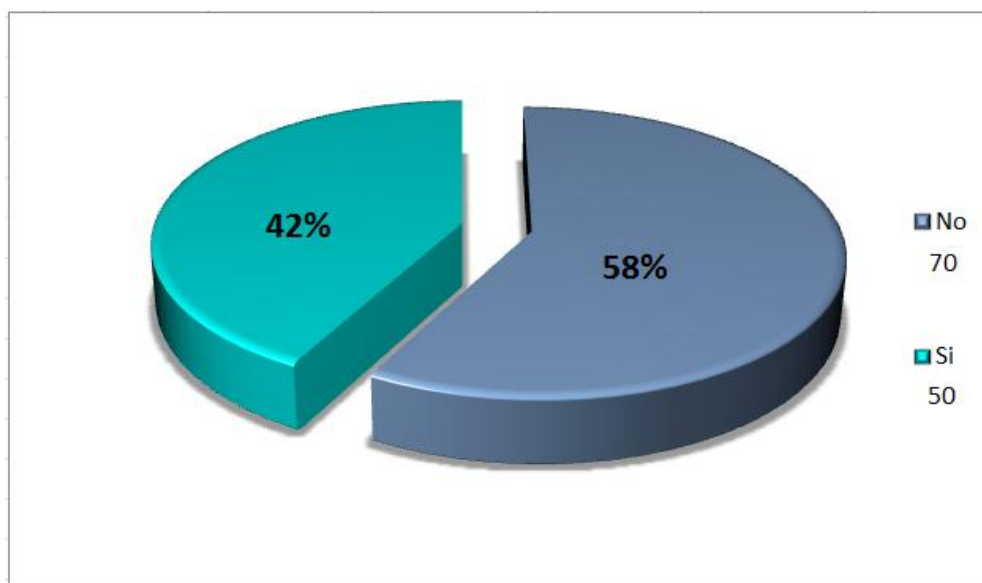
Fuente: Elaboración propia

Según la información suministrada por la encuesta en la gráfica 3, el 100% de los encuestados dicen firmar libro de recepción para recibir la correspondencia.

En algún momento del trabajo se dijo que hay descentralización de la información, es decir que cuando alguien recibe un documento que no le pertenece no lo dirige a la recepción, sino que mediante un libro interno de recepción informal se hace el traspaso a otra división.

Según la planilla de observación 5 (P. 97) existe una contradicción ya que si todos los funcionarios firmaran el libro de recepción no se presentarían perdidas de documentos, sin algún responsable.

Gráfica 4. ¿Cree usted que las personas que han realizado y realizan la actividad de recepción de correspondencia están capacitadas de manera adecuada para administrar los documentos? Si su respuesta es negativa indique la razón.

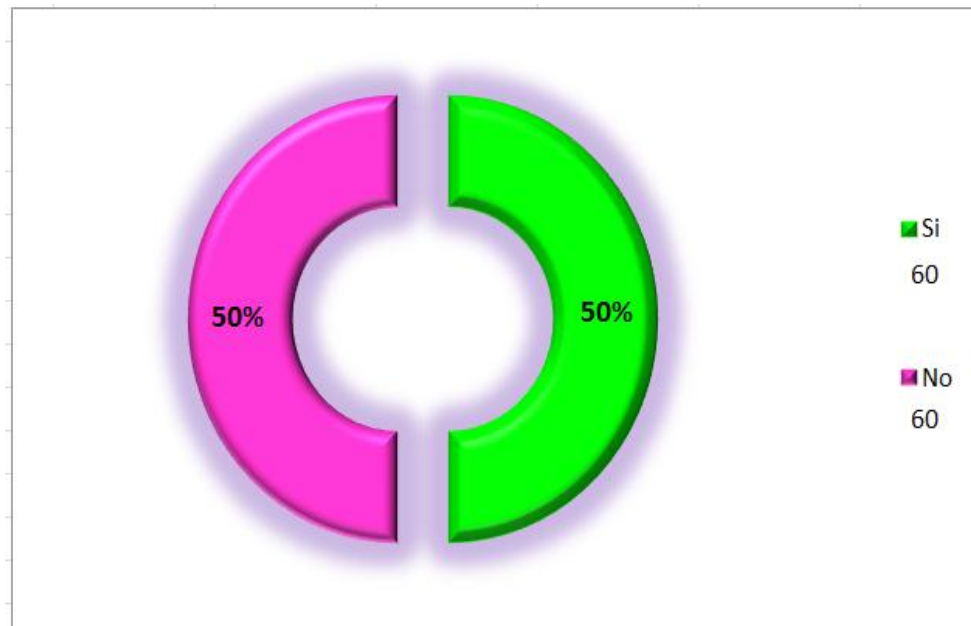


Fuente: Elaboración propia

Como se puede evidenciar en la gráfica 4 el 58% de la población encuestada cree que las personas que han realizado y realizan la actividad de recepción de la documentación no están capacitadas de manera adecuada para administrar los documentos y el 42% restante piensa que sí están bien capacitadas puesto que no ha tenido contratiempos con lo referente a la documentación.

Según lo que se pudo observar mediante el proceso de recolección de información, la población cree que el motivo por el cual las personas que administran los documentos no están capacitadas es porque la entidad no lo hace, es decir que las personas encargadas de la recepción no han recibido acorde capacitación sobre el puesto de trabajo. Por tanto la inducción que reciben es la que suministra quien abandona el puesto, enseñando la forma como mejor le parecía que se debían hacer las actividades, aportando información errada, convirtiéndose esto en una cadena de errores.

Gráfica 5 ¿Conoce el proceso para el trámite de correspondencia externa recibida estipulado por la entidad?

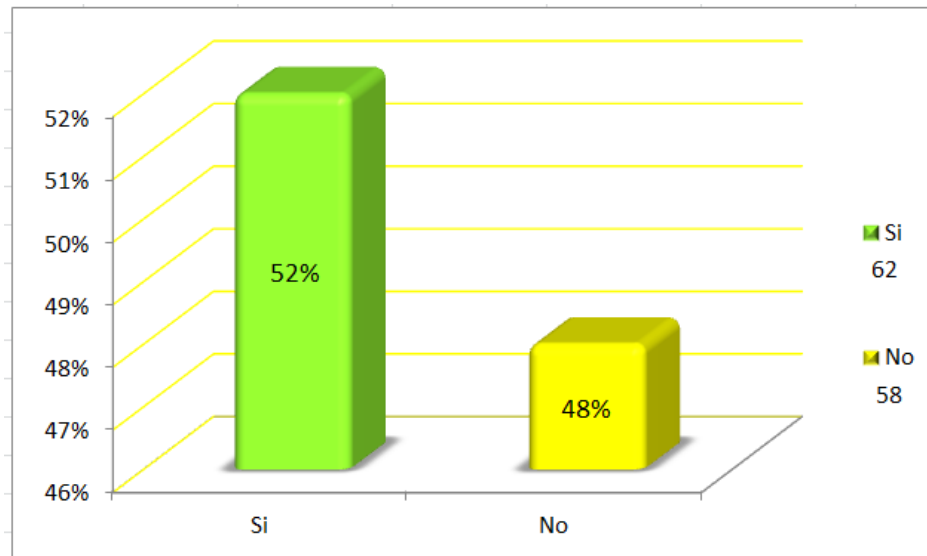


Fuente: Elaboración propia.

La gráfica 5, muestra que el 50% de los trabajadores encuestados conocen el proceso para el trámite de correspondencia externa recibida estipulado por la entidad, y el otro 50% de los trabajadores dicen no conocerlo. Lo anterior refleja que evidentemente hay conocimiento acerca de lo que se debe hacer con la correspondencia externa recibida.

El grupo investigador reviso las encuestas, clasificando a un lado las personas que respondieron que si reciben correspondencia y las que no, y de esta forma se observó que las personas que dicen no conocer el proceso, el 100% de ellas reciben correspondencia. Lo anterior revela que al recibir documentos y no saber cuál es el paso a seguir influye en que los documentos se pierdan, que no se firmen los libros, o que se envíen a otras divisiones.

Gráfica 6. ¿Cree usted que la correspondencia llega a su división o grupo en el momento oportuno?



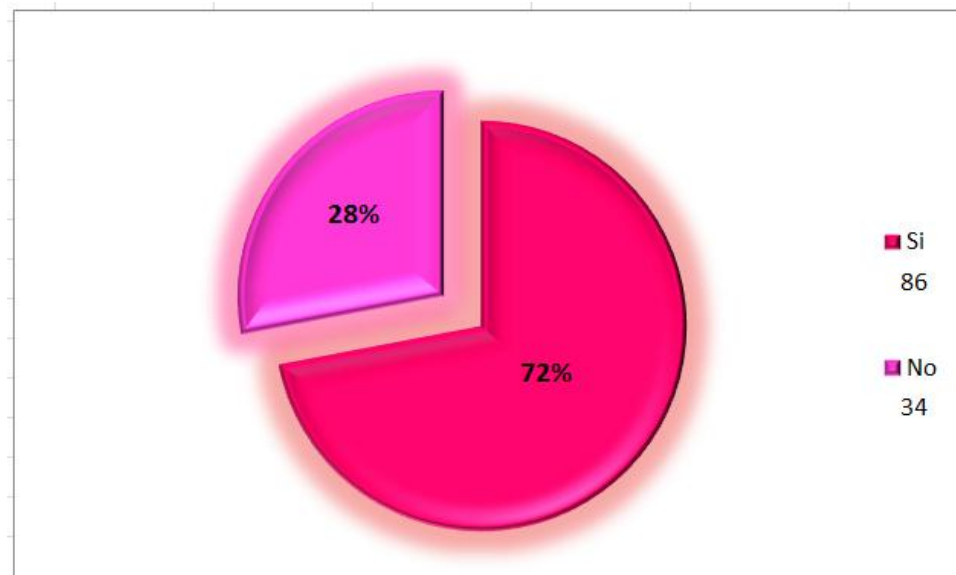
Fuente: Elaboración propia

Como se puede observar en la gráfica 6 el 52% de la población dice que la correspondencia llega a cada división o grupo en el momento oportuno y el 48% restante dice que los documentos no llega en el momento mas oportuno.

Este 48% de la población es significativamente alto lo que muestra una insatisfacción importante por parte de población encuestada y el grupo investigador puede deducir que el motivo por el cual lo documentos llegan tarde puede ser por que no se recogen a tiempo o por que el documento está en otro lugar.

Según la información que arroja la encuesta la correspondencia externa recibida llega en el mejor momento para la tramitación. Hasta este punto se puede decir que la falta de capacitación no es un problema para que el proceso de correspondencia siga su curso normal; según las respuestas que dieron los funcionarios en la encuesta.

Gráfica 7. ¿Cree usted que la clasificación y distribución de la correspondencia que se hace en la recepción es la mejor? Si su respuesta es negativa indique su razón



Fuente: Elaboración propia

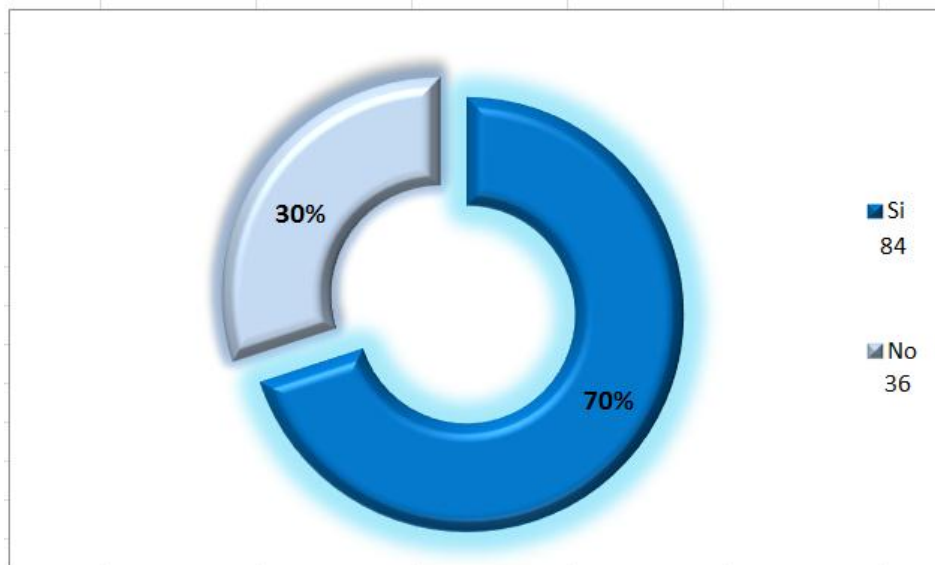
Según la gráfica 7 el 72% de los trabajadores encuestados creen que la clasificación y distribución de la correspondencia que se hace en la recepción y en cada división, relacionada con el proceso para el trámite de correspondencia externa recibida es la mejor. El 28% restante de la población considera que la clasificación y la distribución no es la más adecuada.

De acuerdo con el análisis del grupo investigador confrontando los resultados arrojados en la gráfica 8, existe un problema, según el 70% de la población la correspondencia llega vencida es decir que por algún motivo la distribución no se hace a tiempo.

De igual manera el grupo investigador realiza un análisis en la gráfica 9 donde dice que el 70% de la población afirma que a su división llega correspondencia de otras divisiones, convirtiéndose este en un motivo por el cual los documentos llegan tarde a su destino, es decir que la clasificación no es la mejor ya que se

está enviando documentos a lugares equivocados. Generando esto que el documento viaje por varios lugares hasta llegar al indicado y en ocasiones ya fuera de tiempo.

Gráfica 8. ¿A sus manos ha llegado correspondencia vencida?



Fuente: Elaboración propia

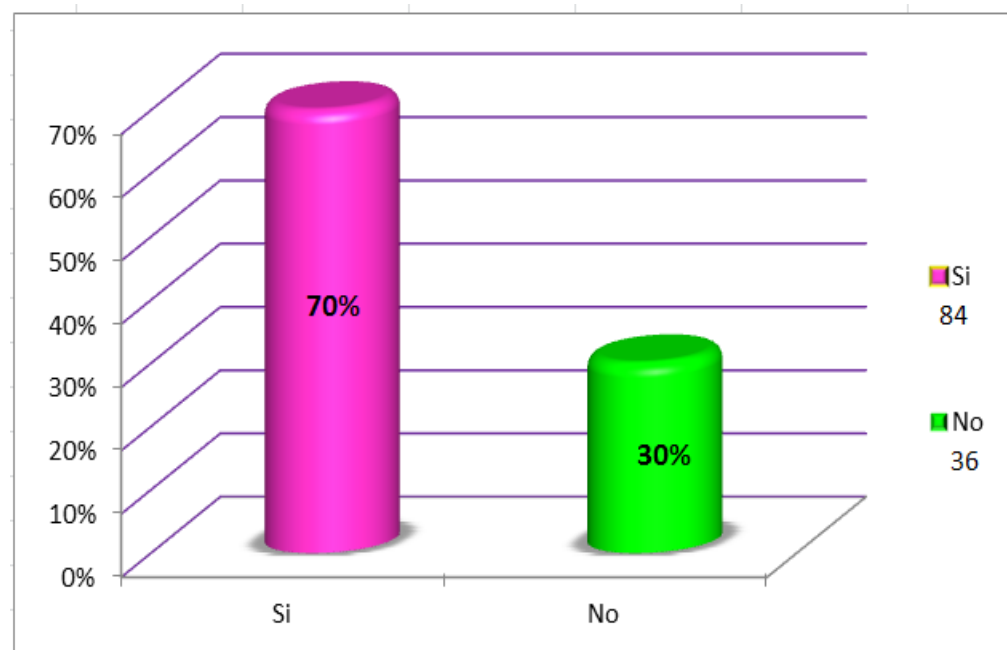
Como se puede observar en la gráfica 8, el 70% de los trabajadores encuestados afirman que a sus manos ha llegado correspondencia vencida, y el 30% restante dicen que no se les ha presentado esta situación.

De acuerdo con el análisis realizado por el grupo investigador la información arrojada por las encuestas, en la pregunta 6, sobre si la correspondencia llegaba en el momento oportuno el 52% de la población encuestada respondió que sí, encontrándose una contradicción ya que si llegara en el momento oportuno no darían lugar a documentos vencidos.

Según las vivencias del grupo investigador en la DIAN mediante la observación se puede decir que los motivos por los cuales la correspondencia llega fuera de

tiempo es la incorrecta clasificación y en parte falta de compromiso y sentido de pertenencia ya que el funcionario al que a menudo le llega correspondencia debe estar pendiente de esta y no atenerse a que el funcionario encargado de la recepción le haga llegar los documentos.

Gráfica 9. ¿En ocasiones llega correspondencia de otras divisiones? Si su respuesta es negativa indique la razón.



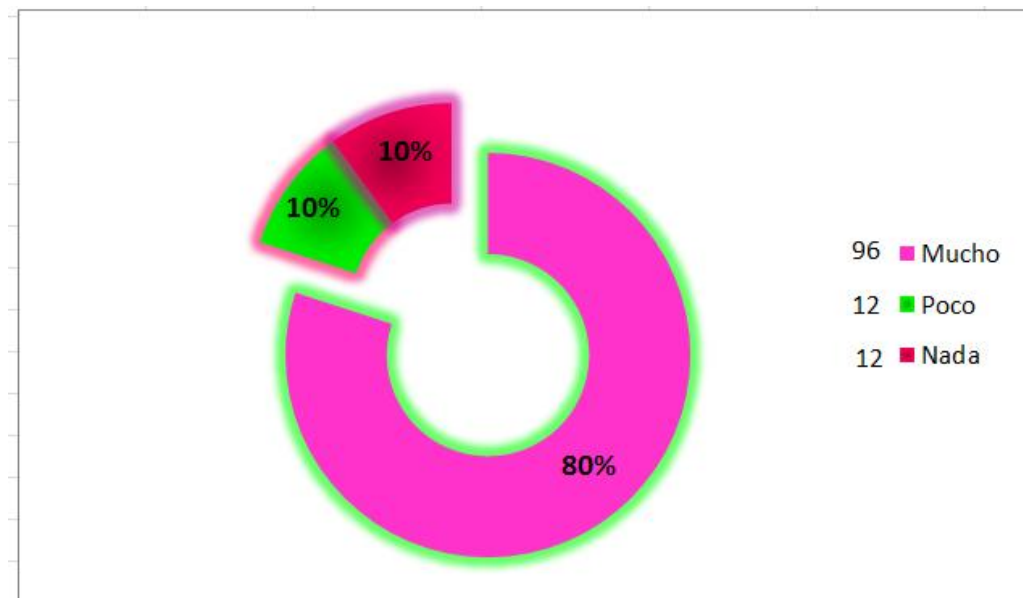
Fuente: Elaboración propia

En la gráfica 9, se puede observar que el 70% de la población dice que en ocasiones a sus divisiones llega documentación que no les pertenece, el 30% restante de la población afirma que es un caso ajeno puesto que a ese porcentaje de trabajadores no les ha ocurrido ese caso. Se puede decir que este porcentaje negativo hace parte de las personas que en la pregunta uno respondieron que no reciben correspondencia externa el cual es un 28% de la población.

Cabe resaltar que, anteriormente se le preguntó a la población encuestada en la pregunta 7 si la clasificación y distribución de los documentos que se hacía en la recepción era la mejor y el 72% de los trabajadores respondió que sí.

Esto deja claro que existen problemas desde el inicio del proceso con la distribución y la clasificación por lo cual es importante que las personas encargadas de llevar a cabo este proceso sean capacitadas adecuadamente.

Gráfica 10. ¿En qué grado afecta la llegada tarde de la correspondencia externa recibida a su división?



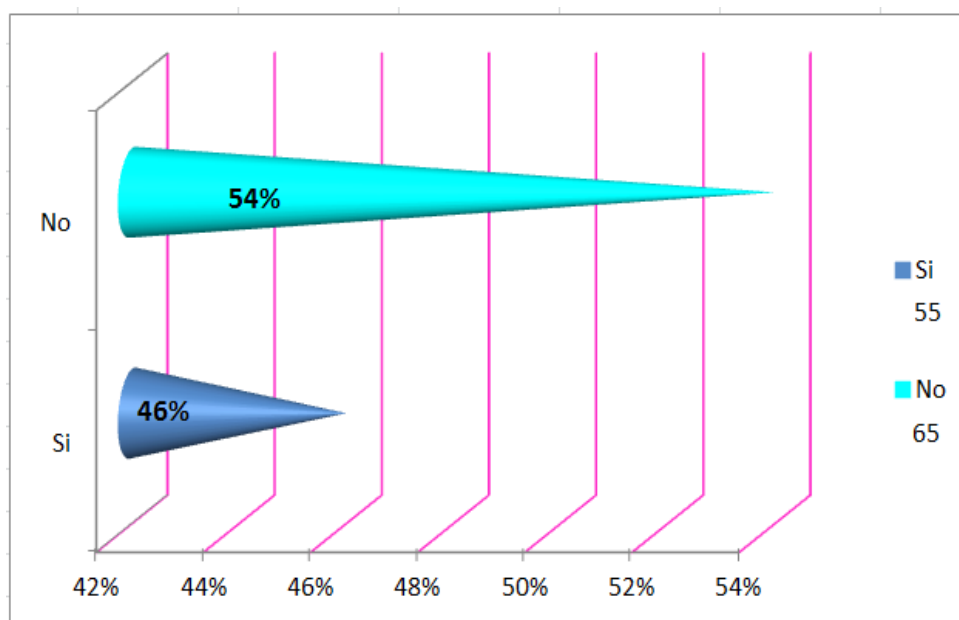
Fuente: Elaboración propia

Según la información arrojada por la encuesta, en la pregunta de en qué grado afecta la llegada tarde de la correspondencia externa recibida, los encuestados respondieron que afecta en un 80%, esto se da por que retrasa las actividades diarias de los trabajadores puesto que cuando llega el documento hay que darle un rápido trámite por que de no ser así puede traer desde quejas de los usuarios hasta problemas jurídicos.

Afecta en un 10%, esto puede darse ya que estas personas trabajan con información suministrada por otros compañeros o grupos que son los que reciben la correspondencia, y por último no afecta en nada un 10% por que su trabajo no depende de estos o puede que no reciban correspondencia.

Lo anterior sirve como evidencia de que la correspondencia es de vital importancia para la empresa y su llegada tarde o vencida se refleja en las actividades de los trabajadores puesto que para el 80% de la población encuestada se ve afectada por esta incidencia.

Gráfica 11. ¿Cree usted, que hay falta de compromiso de algunos funcionarios encargados del manejo de la correspondencia y por eso no se maneja como debe ser?



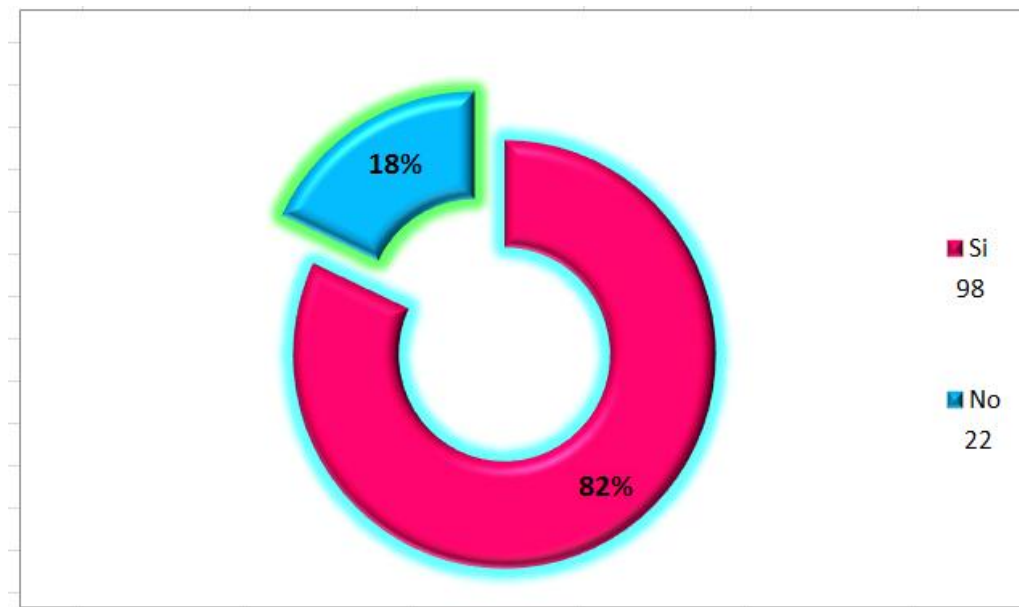
Fuente: Elaboración propia

Los resultados que se obtuvieron en esta pregunta muestran que el 54% de la población manifiesta que no es falta de compromiso de los encargados de la correspondencia el hecho de que esta no se maneje de la manera más eficiente, y el 46% restante lo percibe como falta de compromiso.

Según lo expresado por los encuestados no es falta de compromiso sino falta de capacitación por parte de la empresa. El grupo investigador en su análisis deduce que al no haber control estricto y conocimiento de los problemas que esto conlleva

por el incumplimiento del proceso los funcionarios tienden a perder interés por la ejecución de las actividades, pasando a ser falta de compromiso.

Gráfica 12. En su Grupo Interno de Trabajo o División existe una persona encargada para el manejo de la correspondencia?



Fuente: Elaboración propia

Los resultados arrojados por la gráfica 12 muestran que el 82% de la población encuestada dice que si hay personas encargadas para el manejo de la correspondencia, el 18% restante respondió que no.

Aunque las personas (secretarias) que se encargan de la correspondencia en las divisiones no es la que estipula el proceso central de la DIAN, si hay quien realice actividades de control de la documentación pero no lo hacen como debe ser o simplemente no lo conocen y eso conlleva a que se presente desorden en el manejo de la correspondencia, perdida de documentos e incluso dan lugar a que los trámites solicitados por el usuario sean lentos.

5.4 PLANTEAR RECOMENDACIONES QUE PERMITAN MEJORAR EL PROCESO DE LA DOCUMENTACIÓN QUE INGRESA A LA DIRECCIÓN SECCIONAL DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES (DIAN), BUENAVENTURA, 2012.

Luego de haber analizado el problema y saber qué lo genera, se darán una serie de recomendaciones desde el punto de vista de los encargados de realizar el análisis:

- ✓ Establecer horarios a las secretarias con el fin de recibir la documentación que le pertenece a su área o división para evitar la disculpa de que se presenta congestión por que se cruzan las secretarias al recibir la correspondencia por lo tanto tenían que ir en varias ocasiones a documentación y siempre estaba ocupado el libro para firmar el recibido de los documentos.
- ✓ Capacitación adecuada para las personas encargadas de la recepción de los documentos. Esta capacitación hace referencia a conocimiento sobre cómo esta comprendida la entidad, cuáles son las actividades que se realizan dentro de cada una de las dependencias y de esta forma saber para qué lugar va cada documento.
- ✓ Los funcionarios encargados de tramitar y dar respuesta a los oficios firmarán las planillas de recepción en el mismo momento que se les entrega la correspondencia externa recibida.
- ✓ Establecer un área responsable de verificar que los procesos internos de la Dirección Seccional de Impuestos y Adunas Nacionales de Buenaventura se cumplan, en pro del mejoramiento y la calidad.
- ✓ Existen grupos que laboran fuera de las instalaciones de la DIAN, se recomienda que de cada uno de esos grupos, asignen a un funcionario, para que se haga responsable de recoger la documentación que llega al edificio y entregársela a la secretaria de su grupo, para que ésta continúe con el proceso de clasificación y distribución.

6. CONCLUSIONES

Luego de haber realizado la presente investigación se muestran las respectivas conclusiones con la finalidad de mostrar los resultados del análisis al proceso de correspondencia externa de la Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Buenaventura para que este sirva de apoyo a la administración en mejoras al proceso de la documentación.

- Con este trabajo de investigación se logra poner en evidencia los múltiples inconvenientes que presentan en el proceso de correspondencia externa recibida en la Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Buenaventura, los cuales repercuten en todas las áreas de la entidad específicamente en la Seccional Buenaventura.
- Se determinó la importancia que tiene capacitar al personal directamente por la empresa teniendo en cuenta el perfil para el puesto de trabajo ya que la capacitación la realiza quien abandona el cargo, y cómo la falta de este genera pérdidas de un recurso tan valioso como el tiempo, reduciendo el nivel de calidad y desmejorando el servicio como se puede ver en la gráfica 4 y en el anexo C, planilla de observación 1.
- En la investigación se pudo entender el papel que juega la información en todas las empresas y cómo la pérdida o demora de un medio de comunicación como el escrito puede generar muchos inconvenientes y pérdidas de tiempo como se puede observar en la gráfica 10.
- Se evidenció como un problema pequeño de incumplimiento e irresponsabilidad por parte de un funcionario, como el caso que se observa en el anexo C, planilla de observación 3; crea grandes inconvenientes que generan lentitud y demoras reflejadas en la imagen de la empresa, la cual corresponde a uno de los activos más valiosos de la entidad que se debe proteger.

- El inadecuado direccionamiento de la correspondencia por parte de los usuarios, crea errores y confusiones para la persona encargada de clasificar y distribuir la correspondencia, por lo tanto, es necesario que se le indique a los usuarios cuál es la forma correcta de direccionar los oficios y de ésta forma hacer que la clasificación sea menos dispendiosa.
- La indebida clasificación y distribución de un documento genera, que la correspondencia viaje de división en división varios días, causando así retrasos en los tiempos de respuesta y disgustos por parte de los usuarios como lo indica el anexo c, planilla de observación 4.
- El poco conocimiento que tienen los usuarios sobre cómo está comprendida la entidad hace que direccionen los documentos a grupos o divisiones equivocados o simplemente lo envían a la DIAN sin ningún tipo de especificación del lugar exacto, haciendo más dispendiosa las actividades de la recepcionista y a su vez para el resto de los funcionarios.
- El punto más crítico y preocupante detallado en la encuesta, se encuentra en la gráfica 8 ¿A sus manos ha llegado correspondencia vencida? Con un 70% de trabajadores que respondieron que sí. Esta situación se debe de corregir lo antes posible porque como empresa estatal se debe brindar la capacitación acorde para que el funcionario no de lugar a errores que puedan causarle despidos, a su vez deteriorar la imagen corporativa de la entidad y disminuir el nivel de calidad en los procesos en este caso el proceso de la correspondencia externa recibida.

7. RECOMENDACIONES

- Una vez realizada la investigación y luego de haber identificado cada uno de los elementos que genera el problema (ver Planteamiento del Problema), por último queda dar las recomendaciones desde el punto de vista de las investigadoras, que pueda ayudar en el mejoramiento del proceso para el trámite de la correspondencia externa recibida.
- Las actividades del día para cada una de las secretarias de división debe empezar con la primera función de recibimiento de la correspondencia del día anterior ya que de esta dependen algunas de las labores de los funcionarios, esta tarea debe realizarse en un horario establecido para cada secretaria, en las horas de la mañana.
- La secretaria clasificará la correspondencia para cada grupo y para que quede constancia de que el grupo realmente recibió los documentos se firmará una planilla de la cual será responsable la secretaria. La secretaria de cada división será la encargada de controlar la correspondencia para cada grupo por lo tanto sabrá que documentos se le entregan a cada quien.
- Otras de las recomendaciones hace referencia a la centralización de la información, esto quiere decir que en caso tal de que por error se envíe un documento a la división que no corresponde, esta remita devuelta el documento a recepción para que ellos hagan llegar al lugar que pertenece, evitando así que cada división tenga un libro adicional para enviar el documento al grupo indicado. Y de esta forma también evitar que cuando se necesite saber dónde está un documento específico no se deba pasear de división en división hasta encontrarlo.
- Mostrarle al usuario cómo está compuesta la organización, DIAN y la forma correcta de enviar los oficios, es oportuno que el organigrama de la empresa sea visible y que una persona (funcionario de la entidad o el guarda de seguridad) explique cuáles son las divisiones y qué grupos la comprenden, de esta forma el usuario entenderá las dimensiones de la

empresa y cuando envíen los documentos sepan que los deben enviar a una división y grupo.

- A modo de recomendación, se puede ubicar el organigrama de la entidad en un lugar visible a la entrada para que el visitante pueda observar y se pueda guiar al momento de remitir sus oficios.
- También será necesario hacer los respectivos llamados de atención a quienes no cumplan con el debido proceso, puesto que, lo que está en juego es la imagen de la Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas, (DIAN) Buenaventura.
- También será beneficioso capacitar de manera adecuada a la recepcionista encargada de distribuir los documentos y las secretarias que reciben la correspondencia, de esta forma se evitaría que la documentación girara de dependencia en dependencia y que en cada división deba radicarse el documento en un libro especial para tener que pasarlo a otro lugar.
- Por otra parte sería bueno que cada división manejara una sola planilla (copia del libro original de radicados) y que cada grupo se encargue de recibir y firmar en el momento oportuno.
- En el caso de los grupos que pertenecen a la división pero no laboran en las instalaciones de la DIAN (si no en el muelle) envíen un funcionario que pueda firmar la planilla, se haga responsable de la documentación y la lleve a su lugar de destino.
- Por último se requiere orden y compromiso por parte de los colaboradores con lo anteriormente estipulado.

BIBLIOGRAFÍA

CLAUDES, GEORGE. Historia del pensamiento administrativo. México D.F.2005.

CHIAVENATO, Idalberto. Administración: Proceso Administrativo. Tercera Edición. Editorial: McGraw - Hill- Bogotá, 2001.

FREDERICK WINSLOW Taylor. Principios de la administración Científica. HENRY Fayol. Administración Industrial y General. Ediciones Equilo. Bogotá 2000.

GUEVARA DÁVILA, Carlos .Teorías Organizacionales y administración. Mc Graw Hill Bogotá D.C. 2002.

MURILLO VARGAS, Guillermo. ZAPATA DOMÍNGUEZ, Álvaro. MARTÍNEZ CRESPO, Jenny. ÁVILA DÁVALOS, Hernán. SALAS PARAMO, Jairo. LÓPEZ ARELLANO, Hernán. Teoría clásica de la organización y el management. Ediciones kimpres Ltda. Bogotá D.C, 2007.

REFERENCIAS DOCUMENTALES PARA FUENTES DE INFORMACIÓN ELECTRÓNICA. NTC 4490

AUGUSTO Gallo. Historia de Buenaventura D.E. [en línea] <<http://www.soydebuenaventura.com/index.php?id=9&tipo=seccion&seleccion=9&full=0>>, [05 de octubre de 2011 4:30 p.m.]

Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Buenaventura. <<http://www.dian.gov.co/dian/12SobreD.nsf/pages/Objetivos?OpenDocument>> [en línea], [22 Agosto de 2011 8:40 p.m.]

Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Buenaventura
<<http://www.dian.gov.co/descargas/sobredian/direccionamiento2010/PLAN ESTRATEGICO 2010-2014 V 21 Sintetizada.pdf>> [en línea] [22 Agosto de 2011 11:30 a.m.]

Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Buenaventura
<<http://www.dian.gov.co/descargas/sobredian/direccionamiento2010/PLAN ESTRATEGICO 2010-2014 V 21 Sintetizada.pdf>> [en línea] [22 Agosto de 2011 12:00 m.]

Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Buenaventura
<<http://www.dian.gov.co/DIAN/12sobred.nsf/fc22bc5cf1ab7bfa05257030005c2805/8a347d3ad512be9a052574eb005cf1f6?OpenDocument>>,[en línea] [13 de noviembre de 2011 2:00 p.m.]

TRELLES ARAUJO, Gustavo Burocracia – “Max Weber”. [en línea]
<<http://www.monografias.com/trabajos12/burocra/burocra.shtml>>, [04 octubre de 2011 3:00 p.m.]

Universidad del Valle.
<<http://eisc.univalle.edu.co/materias/Seminario de Trabajo de Grado/material/CIase04.pdf>>,[en línea] [20 de abril de 2012 5:00 p.m.].

ANEXOS

ANEXO A

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DIRECCIÓN DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES

ORDEN ADMINISTRATIVA

No. 0003 mayo 18 de 2004

Por la cual se fija el procedimiento para el trámite de la correspondencia en la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales

1. OBJETIVOS

1.1 Objetivo General

Fijar el procedimiento y trámites internos para el manejo de la correspondencia en la DIAN, garantizando la comunicación oportuna y ágil, así como su control y seguimiento.

1.2 Objetivos Específicos

- Optimizar el flujo de correspondencia de entrada y salida, con el propósito de garantizar el cumplimiento de las metas y objetivos institucionales.
- Hacer de la correspondencia una herramienta ágil y oportuna de comunicación institucional.
- Permitir el seguimiento de las comunicaciones recibidas en la entidad y asegurar que se cumplan los términos establecidos.
- Aumentar la eficiencia del manejo de correspondencia.
- Proveer los mecanismos para el control adecuado de la correspondencia.

- Efectuar la gestión documental con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficiencia, celeridad, imparcialidad y publicidad.

2. DEPENDENCIAS INVOLUCRADAS

Dirección General, Dirección de Impuestos, Dirección de Aduanas, Dirección de Policía Fiscal, Secretaría General, Secretaría de Desarrollo Institucional, Direcciones Regionales, Administraciones Especiales, Locales y Delegadas y todos los servidores públicos de la contribución que en cumplimiento de sus funciones deban tramitar correspondencia y en particular las Divisiones de Documentación y los Grupos Internos de Trabajo de Notificaciones y Correspondencia del Nivel Central y de las Administraciones, o en su defecto las Divisiones Financiera y Administrativa o de Recursos Físicos y Financieros en aquellas administraciones donde no exista la División de Documentación.

3. MARCO NORMATIVO

Ley 527 de agosto 18 de 1999, por medio de la cual se define y reglamenta el acceso y uso de los mensajes de datos, del comercio electrónico y de las firmas digitales, y se establecen las entidades de certificación y se dictan otras disposiciones.

Decreto 1071 del 26 de junio de 1999, por el cual se organiza la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales como una entidad con personería jurídica autonomía administrativa y presupuestal y se dictan otras disposiciones. Artículo 21 literal x) Facultad de la Secretaría General para expedir la presente orden administrativa

Decreto 1265 del 13 de julio de 1999, por el cual se organiza internamente y se distribuyen las funciones de la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales, artículo 14 numerales 4 y 11.

Decreto 2150 de 1995, por el cual se dictan normas para la supresión de trámites. Resolución 5632 del 19 de julio de 1999 Por la cual se distribuyen unas funciones de las Administraciones Locales de Impuestos y Aduanas Nacionales, artículo 76 numeral c) y artículo 77 numeral d) y parágrafo.

Resolución 5701 del 23 de julio de 1999, por la cual se adopta la codificación de las direcciones, secretarías, áreas, administraciones y dependencias de la DIAN. Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales

Resolución 2117 del 15 de octubre de 1999, por la cual se adiciona un artículo

La Resolución 5701 de 1999 y se deroga la resolución 0344 del 13 de agosto de 1999.

Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales.

Resolución 00080 del 5 de enero de 2000, por la cual se unifican los criterios para la expedición, publicación y archivo de los actos administrativos de carácter general de la DIAN.

Resolución 5011 del 22 de julio de 1998 por la cual se reglamenta el uso del correo electrónico en la DIAN. Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales

Orden Administrativa 0006 del 18 de mayo del 2000, por la cual se establecen las normas para la elaboración de correspondencia en la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales.

Circular 0017 del 20 de agosto de 1999. Asunto: estandarización de funciones para Grupos Internos de Trabajo creados mediante resolución 0157 del 9 de agosto, numerales 17 y 61.

4. CONSIDERACIONES GENERALES

Correspondencia es la comunicación escrita entre dos o más personas o instituciones. Para el ámbito de esta orden administrativa, correspondencia será la comunicación escrita que reciban o envíen los funcionarios de las diferentes dependencias de la DIAN, en cumplimiento de las funciones que se les han asignado, sin importar el lugar geográfico donde se encuentren, ni el medio a través del cual se envíen: papel, fax, medio electrónico, intranet, correo electrónico etc.

En general, la correspondencia se clasifica en externa e interna

4.1 CORRESPONDENCIA EXTERNA

Es la que se cursa entre las diferentes dependencias de la DIAN y otras entidades públicas o privadas, o con particulares, y comprende, entre otros, cartas u oficios, comunicaciones e informes, telegramas, y fax. Según su origen y destino la correspondencia externa será:

4.1.1 Correspondencia externa recibida

Correspondencia Oficial: está constituida por las comunicaciones dirigidas a la DIAN como entidad en si mismas, y a sus funcionarios, en calidad de tales, con indicación del cargo que ocupan.

Correspondencia Particular: es aquella que llega a la DIAN con nombre propio del funcionario, sin citar su cargo, y la que indique claramente su carácter de personal o privada. Esta correspondencia no se radica y no genera ningún trámite ni responsabilidad para el Grupo Interno de Trabajo de Notificaciones y Correspondencia ni para la Entidad.

4.1.1.1 Trámite de la Correspondencia Externa Recibida

La correspondencia en la DIAN, en el nivel central y en cada una de las administraciones, deberá entrar y salir por una sola dependencia, es decir, el procedimiento estará centralizado. Si los procedimientos que se llevan son manuales, se llevarán libros radicadores de entrada y de salida. Si son automáticos, se registrarán en el sistema los datos que se han definido para el control de la correspondencia que llega a la entidad.

El trámite de la Correspondencia Externa Recibida se efectuará mediante dos procesos: la recepción y la distribución.

RECEPCIÓN

Es el recibo de los documentos y demás elementos que ingresan a la DIAN. Cada uno de ellos se revisa, se analiza, se registra en libros radicadores o en el sistema y se clasifica teniendo en cuenta el destinatario, contenido y tipo de documento.

Procedimiento:

El funcionario encargado de la recepción en la oficina de Correspondencia, realizará los siguientes procedimientos:

- Recibirá los documentos y procederá a verificar que las comunicaciones estén dirigidas a la DIAN como entidad en sí misma, y a sus funcionarios, en calidad de tales, con indicación del cargo que ocupan.
- Abrirá los sobres o paquetes y tendrá en cuenta las siguientes medidas de seguridad:
 - Todo sobre, paquete o envío postal será revisado por el detector de metales

- Se tendrá especial cuidado con las comunicaciones que presenten señales sospechosas, entre otras:

Sobres o empaques con alambres, cuerdas o papel metálico que sobresalga

Sobres o empaques manchados de aceite o con decoloraciones

Correspondencia en la cual no se precise claramente el destinatario o el remitente.

- Registrará en el sistema automático de correspondencia o en el libro radicator según fuese el caso, los siguientes datos:

-Fecha, día y hora

-Tipo de Documento

-Cantidad de folios y anexos del documento

-Asunto (resumen corto y preciso del tema de la comunicación)

-Remitente (nombre de la entidad , nombre y apellido del funcionario que suscribe la comunicación y el respectivo cargo)

-Destinatario (nombre de la dependencia de destino, el nombre del funcionario y el cargo)

- Asignará el número consecutivo del registro, asociado con la fecha y hora de entrada, que se consignará en el original y la copia del oficio que se devolverá al interesado, como prueba del trámite adelantado ante la DIAN, constatando que el contenido del original sea idéntico al de las copias.
- En el caso de que el sobre sea entregado por una empresa de correo, colocará el número de registro, fecha y hora, a la copia de la guía de transporte que se devolverá al interesado.
- Cuando en el momento de la recepción no se presente copia del oficio a radicar, procederá a entregar al interesado una hoja en la que se detallan el número del registro, fecha y hora, así como la descripción de la dependencia destinataria y el nombre del remitente, como prueba del trámite.

- Aquellos sobres marcados expresamente confidenciales no deberán abrirse. Se registrará únicamente el remitente, el destinatario y el carácter de reservado o confidencial. El destinatario será el único responsable del trámite y control de esta clase de comunicaciones.
- El consecutivo de correspondencia externa recibida iniciará a partir del número 0001, el primero de enero de cada año y finalizará con el último número registrado, el último día hábil del mes de diciembre.
- El horario de atención al público para la recepción de correspondencia será de 8:30 a m a 5:20 p m en el nivel central y el establecido mediante resolución del administrador, para las administraciones en el nivel nacional.
- Cuando se reciba correo certificado de las empresas de correo, se verificará el número de sobres y paquetes entregados contra lo relacionado en la planilla de entrega de la empresa.
- El número de la guía de transporte y el número del correo certificado de la empresa de correo se tendrán en cuenta en el proceso de registro, por lo cual se colocará en el documento recibido.
- Al finalizar la jornada de trabajo anotará diariamente, para su control, el primero y el último número asignados.
- Cuando la correspondencia sea entregada a la mano directamente en otras dependencias de la entidad, se deberá presentar ante la oficina de Correspondencia, en el mismo día de su recibo, para que se registre y se le pueda hacer el seguimiento inherente a su trámite.
- Cada dependencia de la Entidad que reciba comunicaciones oficiales por medios electrónicos, magnéticos, fax, etc, será responsable de su recepción, control y trámite. Dichas comunicaciones no se registrarán en el Grupo de Notificaciones y Correspondencia.
- Para la correspondencia institucional, el proceso de clasificación se realiza con base en el tipo de documento y en el asunto que trata la comunicación. Estos dos elementos asociados ofrecen como resultado la oficina destino a

donde debe llegar el mensaje para su respectivo trámite y el término que se establece para su respuesta.

DISTRIBUCIÓN

Corresponde a la acción de entregar a las diferentes dependencias, los documentos recibidos y procesados.

La entrega y recibo de la correspondencia en las dependencias se efectuará a través de planillas cuando se tenga sistema automático o a través de los libros radicadores, cuando el proceso sea manual.

Procedimiento:

- El funcionario de la oficina de Correspondencia, elaborará para cada dependencia en particular, la planilla de Documentos por entregar, la cual contendrá los siguientes campos: Destino, No. del registro, fecha, folios, anexos, asunto y el espacio para la firma de quien recibe. La elaboración de las planillas se efectuará dos veces al día o las veces que se consideren necesarias para una oportuna entrega de la información.
- La numeración de las planillas de Documentos por entregar, se efectuará en forma consecutiva, iniciando con el número 1, el primero de enero de cada año y finalizando con el último número registrado, el último día hábil del mes de Diciembre.
- El funcionario de la oficina de Correspondencia anexará a la planilla antes mencionada los documentos registrados y allí relacionados, para su entrega a las dependencias destinatarias, verificando que el número de folios y anexos registrados coincidan con la planilla y separará por dependencias y piso de ubicación en el edificio, o por administraciones.
- La correspondencia se entregará a los encargados de las labores de reparto, mediante la planilla de Distribución de correspondencia, de acuerdo

con la asignación de pisos, dependencias y administraciones. Esta planilla sirve como constancia de la entrega de correspondencia a

- Los encargados de las labores de reparto y no como soporte de entrega en las dependencias.
- Las rutas y horas de reparto de la correspondencia serán las establecidas por el funcionario competente, en el Nivel Central y en cada administración, labor que deberá efectuarse a más tardar al día siguiente de su recibo. La correspondencia urgente, entre otros tutelas, derecho de petición, recursos, pólizas de garantía, propuestas u ofertas presentadas para contrataciones directas y vencimientos de términos, se entregará el mismo día de su recepción.
- El funcionario encargado del reparto se desplazará a cada dependencia, de acuerdo con los recorridos previamente establecidos. Una vez en la misma, solicitará al funcionario de la dependencia autorizado para recibir, que previa verificación, firme y coloque la fecha y hora de recibido, en la planilla de Documentos por entregar. En el caso de que figuren registradas en la planilla comunicaciones que no sean competencia de la dependencia, ésta realizará las devoluciones que sean del caso en forma inmediata, informando en la misma planilla el correcto direccionamiento de las comunicaciones.
- El funcionario encargado del reparto entregará al encargado del control de planillas de la oficina de Correspondencia, las planillas de Documentos por entregar, debidamente firmadas por cada dependencia, a más tardar el día siguiente hábil a la distribución de la correspondencia. En el evento de que haya correspondencia devuelta, la planilla junto con los oficios deberá ser entregada al funcionario competente para corregir la planilla, el mismo día de su trámite.
- El encargado del control de las planillas efectuará el cruce contra las planillas de Distribución de correspondencia.
- El funcionario encargado archivará en forma consecutiva las planillas de Documentos por entregar y de Distribución de correspondencia.

Para el CORREO DEVUELTO, se elaborará la planilla de Correo devuelto, la cual contendrá: Dependencia de destino, número del certificado, número del radicado, causal de devolución y se seguirán los mismos trámites de la Correspondencia Externa Recibida.

SEGUIMIENTO

Una vez que la correspondencia se recibe en las dependencias, éstas asumen la responsabilidad por su trámite.

Este trámite puede incluir:

- Asignación a un funcionario
- Traslado a otra dependencia
- Respondido o tramitado
- Archivo en la dependencia
- Archivo por parte del funcionario

Siempre que un funcionario reciba un documento generará un registro de recepción con indicación de la fecha de recibo, en la respectiva dependencia.

Es responsabilidad del jefe de la dependencia efectuar el seguimiento a los documentos recibidos y velar por el cumplimiento de los términos establecidos para el oportuno trámite de cada tipo de documento, según las normas legales vigentes.....

ANEXO B.

ENCUESTA DE MEDICIÓN DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN Y CONOCIMIENTO SOBRE EL DIRECCIONAMIENTO DE LA CORRESPONDENCIA EN LOS CLIENTES INTERNO

1. ¿Recibe usted correspondencia externa?
SI _____ NO _____
Si su respuesta es negativa indique la razón: _____
2. ¿Con qué frecuencia recibe correspondencia externa?
Todos los días _____
Dos veces por semana _____
Tres veces por semana _____
Cuatro veces por semana _____
3. ¿Firma usted los libros al momento de recibir la correspondencia?
SI _____ NO _____
4. ¿Cree ud que las personas que han realizado y realizan la actividad de recepción de correspondencia están capacitadas de manera adecuada para administrar los documentos?
SI _____ NO _____
Si su respuesta es negativa indique la razón: _____
5. ¿Conoce el proceso para el trámite de correspondencia externa recibida estipulado por la entidad?
SI _____ NO _____
6. ¿Cree usted que la correspondencia llega a su división o grupo en el momento oportuno?
SI _____ NO _____
Si su respuesta es negativa indique la razón: _____
7. ¿Cree usted. que la clasificación y distribución de la correspondencia que se hace en la recepción es la mejor?
8. ¿A sus manos ha llegado correspondencia vencida?
SI _____ NO _____
Si su respuesta es negativa indique la razón: _____
9. ¿En ocasiones llega correspondencia de otras divisiones?
SI _____ NO _____
Si su respuesta es negativa indique la razón: _____
10. ¿En qué grado afecta la llegada tarde de la correspondencia externa recibida a su división?
MUCHO _____
POCO _____
NADA _____
11. ¿Cree usted, qué hay falta de compromiso por parte de los encargados de la correspondencia y por eso los documentos externos no se manejan como debe ser?
SI _____ NO _____
12. En su GIT o DIVISION ¿existe una persona encargada para el manejo de la correspondencia?
SI _____ NO _____

Anexo C: Planillas de observación.

PLANILLA DE OBSERVACIÓN 1

DATOS: División Operación Aduanera

DATOS DE IDENTIFICACIÓN DE LA EMPRESA: NOMBRE: DIAN

MUNICIPIO: Buenaventura

HORARIO: 9:00am

FECHA DE VISITA: 14 de Septiembre de 2011

En las horas de la mañana se presentó la pérdida de un documento en la división de operación aduanera, se buscó en la división y no se encontró, luego revisando el libro de radicación de la recepción, se pudo ver que lo recibió la división de fiscalización y esta al notar que no le pertenecía le pareció que debía ir a la división de Recaudo, finalmente y después de una dispendiosa búsqueda por parte de la división operación aduanera, se halló el oficio.

PLANILLA DE OBSERVACIÓN 2

DATOS: División Operación Aduanera

DATOS DE IDENTIFICACIÓN DE LA EMPRESA: NOMBRE: DIAN

MUNICIPIO: Buenaventura

HORARIO: 9:45am

FECHA DE VISITA: 23 de Septiembre de 2011

En las horas de la mañana un usuario preocupado porque había solicitado una prórroga el día 22 de septiembre de 2011 y el día 23 no aparecía en el sistema y ya estaba el término vencido. La secretaria se dispuso a buscar el oficio de solicitud de la prórroga y no lo encontró, se dirigió a la recepción y se dio cuenta que el documento todavía estaba en la recepción.

El problema se le soluciono al usuario de inmediato subiéndole su solicitud al sistema, pero en el sistema queda registrada la fecha tardía en que se ingresó

PLANILLA DE OBSERVACIÓN 3

DATOS: División Operación Aduanera

DATOS DE IDENTIFICACIÓN DE LA EMPRESA NOMBRE: DIAN

MUNICIPIO: Buenaventura

HORARIO: 3:00pm

FECHA DE VISITA: 27 de Septiembre de 2011

En las horas de la tarde la gerente de una agencia de aduanas reclamaba porque hacía varias semanas había hecho una solicitud y nunca le dieron respuesta. El funcionario encargado de dar la respuesta se justificaba diciendo que si había realizado el oficio con la respuesta. Luego se empezó la búsqueda del oficio con la respuesta, este se buscó en la división y luego en el área de documentación ya que los oficios que salen de la empresa pasan por documentación.

Cuando ya eran las 8:30 pm de la noche se finalizó la búsqueda sin buenos resultados. Ya que no se encontró la solicitud ni la respuesta, hubo que responder el oficio del usuario con la copia que este traía consigo y este se fue algo disgustado lo que pone en riesgo la imagen de la empresa.

PLANILLA DE OBSERVACIÓN 4

DATOS: Git documentación

DATOS DE IDENTIFICACIÓN DE LA EMPRESA: NOMBRE: DIAN

MUNICIPIO: Buenaventura

HORARIO: 10:00am

FECHA DE VISITA: 04 de Octubre de 2011

En las horas de la mañana en la parte de recepción de los documentos el representante de una fundación llevo hasta las instalaciones un oficio cuyo destinatario hacía referencia a la DIAN, Buenaventura pero no indicaba una división específica y de acuerdo a lo que decía el documento tampoco dejaba

claro hacia donde debía ir. Se le pregunto a varios funcionarios si sabía a quién le correspondía el documento, luego de dos días la recepcionista se enteró que este era para la división de comercialización.

Hay divisiones que diariamente no reciben la correspondencia, y esto ocasiona vencimiento de temimos ya que hay documento que se vencen al día siguiente incluso el mismo día o son de respuesta urgente. Esto ocasiona acumulación de oficios en la recepción e incluso que el funcionario deba trabajar más horas para dar respuesta a estas solicitudes.

PLANILLA DE OBSERVACIÓN 5

DATOS: División Operación Aduanera

DATOS DE IDENTIFICACIÓN DE LA EMPRESA: NOMBRE: DIAN

MUNICIPIO: Buenaventura

HORARIO:

FECHA DE VISITA: 12 de Octubre de 2011

Este caso es muy particular. La recepcionista hace entrega de la correspondencia al área de operación aduanera, la secretaria de esta división seda de cuenta que uno de los documentos que le entregaron no le corresponde a esta división y se dispone a hacer el traslado del documento con un libro donde se escribe el radicado, nombre y asunto del oficio para luego ser firmado por el funcionario de la división que lo recibe.

La secretaria hace entrega erradamente del documento a la división de recaudo y olvida hacer firmar el libro. Una semana después, la división de liquidación se entera que el documento fue recibido por operación aduanera y se dispone a reclamarlo. Operación aduanera ya no tiene el documento y como no hizo firmar el libro con el recibido del documento ya no sabe quién lo tiene y este queda perdido.

En este caso el problema no tuvo trascendencia ya que el documento no era un soporte fundamental para la los procesos que se realizan en liquidación y en este

caso se podía dejar pasar. La pregunta es ¿Qué hubiese pasado si este oficio tuviera un grado alto de importancia?

