

DISEÑO DE LOS PROCESOS PARA DAR RESPUESTA A LOS DERECHOS DE
PETICIÓN EN EL GRUPO INTERNO DE TRABAJO (GIT) DE DOCUMENTACIÓN
DE LA DIAN BUENAVENTURA

CAROL JOHANNA VALDIVIESO GAMBOA

NAYIBE ORTIZ ENRIQUEZ



UNIVERSIDAD DEL VALLE SEDE PACÍFICO
FACULTAD CIENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
BUENAVENTURA

2012

DISEÑO DE LOS PROCESOS PARA DAR RESPUESTA A LOS DERECHOS DE
PETICIÓN EN EL GRUPO INTERNO DE TRABAJO (GIT) DE DOCUMENTACIÓN
DE LA DIAN BUENAVENTURA

CAROL JOHANNA VALDIVIESO GAMBOA

NAYIBE ORTIZ ENRIQUEZ

Trabajo de grado en la modalidad de práctica universitaria para optar el título de
Administrador de Empresas

DIRECTOR

LINO HERMINSUL TOBAR OTERO

Ingeniero Industrial



UNIVERSIDAD DEL VALLE SEDE PACÍFICO

FACULTAD CIENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN

ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

BUENAVENTURA

2012

Nota de aceptación

Firma del Jurado

Firma del Director

Buenaventura, 11 de Julio de 2012

DEDICATORIAS

Dedico este trabajo a mi madre por ser el motor primordial y principal de este logro.

NAYIBE ORTIZ ENRIQUEZ

Principalmente dedico este trabajo a Jehová que es mi inspiración principal y a los que nunca dudaron que lograrían este triunfo mis padres Ana Julia Gamboa Riascos y John Carlos Hurtado Gamboa. ¡Los quiero!

CAROL JOHANNA VALDIVIESO GAMBOA

AGRADECIMIENTOS

Agradezco a Dios por darme las fuerzas y las fortalezas para sacar adelante esta carrera y a mis padres, hermanos y resto de la familia por ser el motivo más grande para alcanzar tan anhelado logro.

NAYIBE ORTIZ ENRIQUEZ

Agradezco principalmente a Jehová por las bendiciones derramadas las cuales me ayudaron a convertir en realidad el sueño de ser Administradora de Empresas, seguidamente darle gracias a mi madre Ana Julia Gamboa Riascos por ser el mejor padre del mundo ya que cada día sus buenas energías y esfuerzos dan fruto a momentos exitosos, además a mis hermanos por su ánimo día a día, a mi tutor Lino Herminsul Tobar Otero y a mi compañera Nayibe Ortiz Enriquez que me dieron el aprendizaje necesario para hacer las cosas de la mejor manera, también agradezco a la Universidad del Valle quien me confiere el título. Por último, a la entidad que me dio la oportunidad de aplicar todo lo aprendido: Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN).

CAROL JOHANNA VALDIVIESO GAMBOA

CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCIÓN	9
1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	10
1.1 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	10
1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	10
1.3 JUSTIFICACIÓN	11
2. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	13
2.1 OBJETIVO GENERAL	13
2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	13
3. MARCOS DE REFERENCIA	14
3.1 MARCO CONTEXTUAL	14
3.1.1 Misión	14
3.1.2 Visión	15
3.1.3 Objetivos	15
3.1.4 Política de calidad	16
3.1.5 Principios y valores	19
3.1.6 Organigrama	20
3.2 MARCO LEGAL	21
3.3 MARCO TEÓRICO	24
3.4 MARCO CONCEPTUAL	29
4. ASPECTOS METODOLÓGICOS	31
4.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN	31
4.2 MÉTODO DE INVESTIGACIÓN	31
4.3 FUENTE DE DATOS	32
4.3.1 Fuentes primarias	31
4.3.2 Fuentes secundarias	32
5. DIAGRAMA ISHIKAGUA - DIAGRAMA DE CAUSA-EFECTO	32

5.1 ELEMENTOS NECESARIOS PARA EL ÓPTIMO FUNCIONAMIENTO SEGÚN LAS CAUSAS Y EFECTOS DEL DIAGRAMA ISHIKAGUA	33
5.2 FRECUENCIA ESTADÍSTICA	36
5.2.1 Principio de Pareto	37
6. DESCRIPCIÓN DE LAS FUNCIONES DE LOS FUNCIONARIOS POR LOS QUE PASAN LOS DERECHOS DE PETICIÓN	37
7. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO ACTUAL PARA DAR RESPUESTA A LOS DERECHOS DE PETICIÓN EN EL GIT DE DOCUMENTACIÓN DE LA DIAN B/TURA	38
7.1 DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO ACTUAL	40
7.2 TIEMPOS DE LAS ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO ACTUAL	41
8. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO PROPUESTO PARA DAR RESPUESTA A LOS DERECHOS DE PETICIÓN EN EL GIT DE DOCUMENTACIÓN DE LA DIAN B/TURA	42
8.1 DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO PROPUESTO	44
8.2 TIEMPOS DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO PROPUESTO	45
9. HALLAZGOS	46
10. CONCLUSIONES	48
11. RECOMENDACIONES	49
MARCO NORMATIVO	51
BIBLIOGRAFÍA	52
ANEXOS	53

LISTA DE CUADROS

	Pág.
CUADRO 1. DESCRIPCIÓN DE LOS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS DE LA DIAN	15
CUADRO 2. MAQUINARIA, EQUIPOS	33
CUADRO 3. MÉTODOS	34
CUADRO 4. MANO DE OBRA	35
CUADRO 5. VARIABLES DE LA FRECUENCIA ESTADÍSTICA	36
CUADRO 6. FRECUENCIA ABSOLUTA Y RELATIVA	36
CUADRO 7. FUNCIONES DEL GIT DE DOCUMENTACIÓN	37
CUADRO 8. TIEMPOS DE LAS ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO ACTUAL	41
CUADRO 9. TIEMPOS DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO PROPUESTO	45

INTRODUCCIÓN

En la actualidad las empresas prestadoras de servicios adquieren cada vez un mayor desarrollo, la interacción entre cliente y empresa es el punto más importante para su existencia, especialmente para empresas del sector público en donde en algún momento de la vida los usuarios harán uso de ellas, es por eso que es indispensable que estos se sientan cómodos y satisfechos al adquirir sus servicios,

La DIAN cumple una función estratégica en el Estado, que permite ir más allá del cumplimiento de su misión, la realización de políticas gubernamentales y la consecución de los sueños de muchos colombianos. En este contexto, la calidad de la gestión debe sobrepasar las exigencias formales, para trascender a la satisfacción de la sociedad que es el cliente por excelencia y que infortunadamente en servicios que presta la organización, como dar respuesta a los diferentes derechos de petición que solicitan en la División de Gestión Administrativa y Financiera, específicamente en el Grupo Interno de Trabajo de Documentación, no cumplen con los requerimientos esperados.

En el presente trabajo se plasma el diseño de los procesos adecuados y eficientes que permitirán dar respuesta a las solicitudes que se realizan los usuarios por medio del derecho de petición en el Grupo Interno de Trabajo en la DIAN Buenaventura, ejecutando primeramente un análisis minucioso sobre las diferentes causas y efectos que se ocasionan.

2. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

11.1 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

La Constitución Política en sus artículos 23 y 74, desarrollados en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo expedido por la ley 1437 del 2011, consagra en su Artículo 13, “Toda persona tiene derecho de presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en este Código, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución.

Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo. Mediante él, entre otras actuaciones, se podrá solicitar el reconocimiento de un derecho o que se resuelva una situación jurídica, que se le preste un servicio, pedir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos.

El ejercicio del derecho de petición es gratuito y puede realizarse sin necesidad de representación a través de abogado.

La falta de atención a las peticiones y a los términos para resolver, la contravención a las prohibiciones y el desconocimiento de los derechos de las personas de que trata esta parte primera del Código; constituirán falta gravísima para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con la ley disciplinaria.

11.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

El presente trabajo intenta responder la pregunta: ¿Por qué en el Grupo Interno de Trabajo de Documentación de la División Administrativa y Financiera de la Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Buenaventura se vencen los

términos o se presenta demora para responder las solicitudes que realizan los usuarios externos a nivel nacional por medio del Derecho de Petición?

11.3 JUSTIFICACIÓN

Esta investigación se efectúa por la situación identificada al momento de la prestación de un servicio por parte de los funcionarios públicos, esto se observó al realizar prácticas empresariales en la Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Buenaventura, con el fin de que los aportes, sugerencias o recomendaciones sean utilizados, logrando concientizar a la organización de las falencias que se están presentando, para así mismo implementar las medidas correspondientes permitiendo el correcto funcionamiento de sus procesos y por consiguiente aumentar el nivel de satisfacción de los usuarios.

La situación a la cual se hizo referencia anteriormente, se presentó en el Grupo Interno de Trabajo de Documentación en donde se pudo observar que uno de los servicios que presta lo hace con algunas falencias, las cuales se ven reflejadas en la demora que presenta para dar respuesta al derecho de petición, del que hacen uso algunos usuarios, los cuales se ven perjudicados de gran forma, así como que la organización cuando no se responde a tiempo dicha solicitud.

Con la elaboración de este proyecto de investigación se pretende crear un procedimiento óptimo de respuesta de los Derechos de Petición, lo que permitirá desarrollar un nuevo estilo de gestión que además de fortalecer sus procesos ya establecidos, también mejore su imagen como empresa, optimice la consecución de los requerimientos del clientes, economice esfuerzos y energías de los funcionarios y eleve su nivel de cumplimiento de metas.

Debido al contexto en que opera la empresa y las grandes relaciones que esta emplea, la implementación de esta propuesta de investigación le será muy útil, porque le permitirá enfocar u orientar sus procesos hacia la satisfacción de sus clientes, además de garantizar la equidad en la prestación de los servicios por

parte de los funcionarios. La propuesta de investigación como tal es de gran importancia, puesto que además de dar a conocer esta técnica de gestión a la empresa en particular, aportará una herramienta que sirva de apoyo a aquellas que en un futuro deseen incursionar en este campo y así puedan tener unas bases sólidas para afrontar los retos que día a día se suscitan en el medio empresarial público.

La Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales cumple una función estratégica en el Estado, que permite ir más allá del cumplimiento de su misión, la realización de políticas gubernamentales y la consecución de los sueños de muchos colombianos. En este contexto, la calidad de la gestión debe sobrepasar las exigencias formales, para transcender a la satisfacción de la sociedad que es el cliente por excelencia y que infortunadamente en los servicios que presta la organización, como dar respuesta a los diferentes derechos de petición que se solicitan en la División de Gestión Administrativa y Financiera específicamente en el Grupo Interno de Trabajo de Documentación, no cumplen con los requerimientos esperados. Con la elaboración de este trabajo la empresa podrá mejorar sus procesos ya establecidos. Además de lo anterior, también le permite el diseño de nuevos procedimientos, mejorando su modo de operación; también tener un mejor panorama de los requerimientos del cliente, orientando cada una de sus actividades para la satisfacción de estos. Este trabajo le permite a la empresa saber cuáles son los recursos humanos y materiales necesarios para emplear en este proceso y sus respectivos controles, sabiendo de esta manera cada uno de sus límites, para así tener la certeza de brindar un servicio eficiente que procure satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes.

Académicamente este trabajo tiene un gran aporte, ya que sirve de guía para aquellos estudiantes que deseen profundizar en esta temática y dejar una contribución que complemente su desarrollo y aplicación, además permite crear expectativas para así argumentar críticas positivas o negativas.

12.OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

12.1 OBJETIVO GENERAL

Identificar las principales causas que ocasionan la demora para dar respuesta en los tiempos estipulados por la ley, a los derechos de petición solicitados al Grupo Interno de Trabajo de Documentación de la División Administrativa y Financiera de la Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Buenaventura.

12.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- I. Analizar situación actual en donde se pueda conocer la magnitud del problema en cuestión.
- II. Identificar las principales causas asociadas al problema versus los efectos que ocasionan tanto para la entidad como para los contribuyentes.
- III. Diseñar el procedimiento de respuesta de los derechos de petición prestados en el G.I.T. de Documentación de la Dirección Seccional de Aduanas de Buenaventura.
- IV. Indicar los elementos necesarios para el óptimo funcionamiento del diseño propuesto.

13. MARCOS DE REFERENCIA

13.1 MARCO CONTEXTUAL

La investigación se realiza en la Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN) que se encuentra ubicada en la calle 3 No. 2 A – 18 de la ciudad de Buenaventura en el departamento del Valle del Cauca, Colombia. Se realizará una investigación exhaustiva principalmente en la División de Gestión Administrativa y Financiera G.I.T. de Documentación, con la participación activa de los usuarios externos que llegan a las oficinas a solicitar los servicios que estas ofrecen.

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 Administrativa Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales.

13.1.1 Misión

En el 2020, la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales de Colombia genera un alto nivel de cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias, aduaneras y cambiarias, apoya la sostenibilidad financiera del país y fomenta la competitividad de la economía nacional, gestionando la calidad y aplicando las mejores prácticas internacionales en su accionar institucional.

13.1.2 Visión

En la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales somos responsables de administrar con calidad el cumplimiento de las obligaciones tributarias, aduaneras y cambiarias, mediante el servicio, la fiscalización y el control; facilitar las operaciones de comercio exterior y proveer información confiable y oportuna, con el fin de garantizar la sostenibilidad fiscal del Estado colombiano.

13.1.3 Objetivos

CUADRO 1. DESCRIPCIÓN DE LOS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS DE LA DIAN

Descripción de los Objetivos Estratégicos la DIAN 2010 - 2014

PV. Propósito Visional		
Lograr que la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales - DIAN alcance los estándares de calidad y las mejores prácticas internacionales para contribuir al desarrollo del país.		
Alcance: Generar las condiciones necesarias para que la DIAN logre los estándares y mejores prácticas a nivel internacional, en concordancia con los ejes estratégicos del Plan Nacional de Desarrollo 2010-2014: "Prosperidad para Todos".		
OE. Objetivos Estratégicos		
La estrategia de la DIAN para alcanzar su propósito visional durante el período 2010-2014 está fundamentada sobre tres objetivos: Incrementar el cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias, aduaneras y cambiarias; apoyar la sostenibilidad de las finanzas públicas del país y fomentar la competitividad de la economía nacional.		
Objetivos Estratégicos	Alcance	Procesos que lideran la consecución de los objetivos estratégicos
OE1. Incrementar el cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias, aduaneras y cambiarias.	Integra 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 (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.	Todos los procesos
OE2. Apoyar la sostenibilidad de las finanzas públicas del país.	Integra 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.	
OE3. Fomentar la competitividad de la economía nacional.	Integra 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.	

13.1.4 Política de calidad

La DIAN, en el marco de su misión y visión y consciente de la importancia que su gestión representa para el bienestar económico y social del país, asume su compromiso considerando las siguientes directrices:

❖ En relación con el cumplimiento de la misión

Gestionar con estrategias efectivas de servicio, control y fiscalización acorde con estándares de calidad y mejores prácticas internacionales.

Promover la simplificación de las normas del sistema tributario, aduanero y cambiario, así como aquellas que regulan el accionar de la DIAN garantizando los principios del sistema impositivo colombiano.

Realizar análisis permanentes del contexto de las variables económicas, políticas y sociales del país con el fin de fortalecer su capacidad de respuesta.

❖ En relación con el recaudo

Realizar las acciones necesarias para garantizar el cumplimiento de la meta de recaudo fijada por el Gobierno Nacional, de forma que se coadyuve a la sostenibilidad de las finanzas públicas del país.

❖ En relación con el servicio

Incrementar el uso de internet y de las telecomunicaciones avanzadas, como medio para que los clientes institucionales se informen, realicen trámites y transacciones en forma interactiva.

Continuar con la implementación de servicios informáticos electrónicos cuya respuesta satisfaga las necesidades y expectativas de los clientes internos y externos, así como, las disposiciones legales en materia de competitividad, productividad y el programa de gobierno en línea.

Incentivar el uso de canales formales, como el sistema bancario, para el cumplimiento de las obligaciones fiscales.

Ofrecer alta calidad en la atención a los clientes institucionales a través de los diversos canales de servicio.

Agilizar los procedimientos de comercio exterior e incrementar la efectividad de los controles aduaneros, a partir de la racionalización de trámites, la aplicación de técnicas de inspección no intrusivas y de otros instrumentos tecnológicos de seguimiento y control.

Adelantar programas y campañas efectivas de concientización y explicación de las obligaciones tributarias, aduaneras y cambiarias para fomentar la aceptación social de la tributación y el cumplimiento de estas normas.

❖ En relación con el control y fiscalización de las obligaciones tributarias, aduaneras y cambiarias

Enfatizar en la fiscalización integral y de fondo desincentivando las prácticas evasoras, elusivas e ilegales como el contrabando y el lavado de activos.

Incrementar la percepción del riesgo subjetivo en agentes económicos y la ciudadanía en general para mejorar el cumplimiento voluntario de las obligaciones fiscales que administra la entidad.

Mejorar la coordinación de las actuaciones conjuntas con las demás entidades involucradas en el control y la fiscalización tributaria, aduanera, cambiaria y de las operaciones de comercio exterior.

Fortalecer el diseño de programas de fiscalización estructurados a partir de un modelo de administración de riesgos del cumplimiento que permita construir segmentos y perfiles de contribuyentes y usuarios basados en el análisis de la información recibida por la DIAN y el conocimiento derivado en las actividades del nivel operativo.

Consolidar la fiscalización relacionada con precios de transferencia, inversión extranjera y operaciones económicas internacionales.

Avanzar en la consolidación de una aduana que propenda por la protección del medio ambiente, la propiedad intelectual y la seguridad en las fronteras.

❖ En relación con el desarrollo organizacional

Mejorar continuamente el desempeño organizacional, con un enfoque hacia el cliente, basado en procesos, mecanismos de control y evaluación.

Modernizar la gestión administrativa como condición esencial para fortalecer la cadena de valor institucional.

Ser exigente en el cumplimiento de los estándares de calidad de los productos y servicios recibidos y entregados.

Comunicar de manera clara, concreta y oportuna el desarrollo de los aspectos relevantes de la organización a los clientes internos y externos.

Garantizar la unidad de criterio jurídico en los diferentes procesos de la organización.

❖ En relación con los recursos

Realizar una adecuada planificación, distribución y ejecución de los recursos físicos, tecnológicos y financieros con base en los principios de transparencia, responsabilidad, imparcialidad, celeridad y eficacia.

❖ En relación con la información

Cimentar la toma de decisiones con base en información oportuna y confiable, generada en sistemas desarrollados con tecnología avanzada.

Promover el intercambio de información y la integración de acciones de facilitación, control y fiscalización con diversos organismos públicos y privados, nacionales e internacionales.

❖ En relación con el Talento Humano

Propender por el desarrollo integral de las personas vinculadas a la entidad.

Generar todas las condiciones legales y presupuestales para que la carrera administrativa e incentivos laborales operen plenamente.

Diseñar e implementar la estrategia para gestionar el conocimiento y cimentar las mejores prácticas internacionales en la administración tributaria, aduanera, cambiaria y de comercio exterior.

Promover en los empleados públicos el cumplimiento del marco legal y el Código de Buen Gobierno de la entidad.

13.1.5 Principios y valores

Considerando el objeto y la misión de la DIAN, se adoptan como institucionales los siguientes valores: Respeto, Honestidad, Responsabilidad y Compromiso, que fundamentan de una manera íntegra 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 se entienden de la siguiente manera:

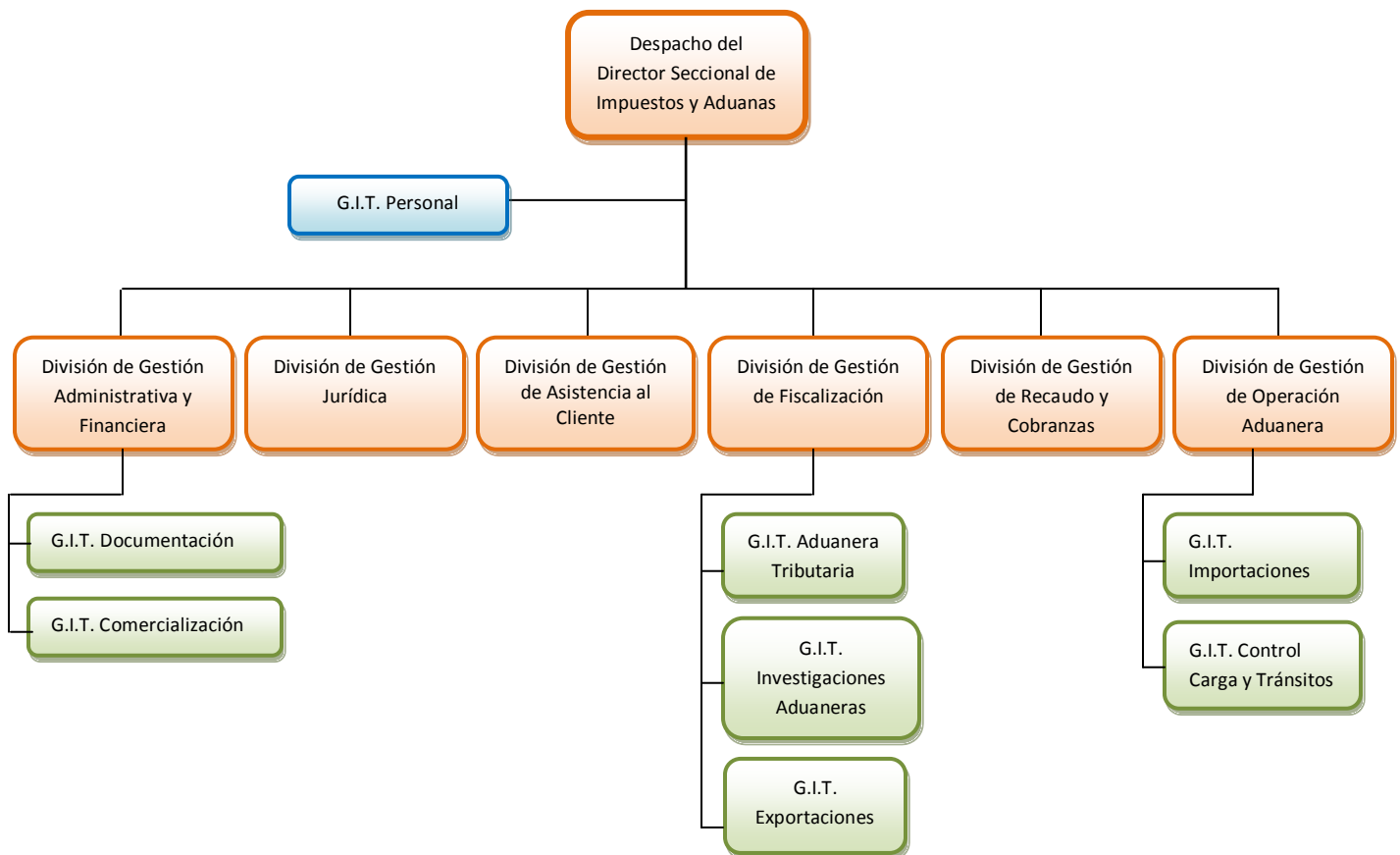
Respeto: En la DIAN se respetan mutuamente, se honran los derechos de la ciudadanía y se cuida la naturaleza y el entorno físico.

Honestidad: En la DIAN son honestos, piensan honradamente y actúan con rectitud. La práctica de la honestidad orienta el desarrollo de los procesos institucionales y la comunicación interna y externa.

Responsabilidad: En la DIAN son responsables, la práctica de la responsabilidad favorece la calidad del servicio que presta y facilitan la gestión y la toma de decisiones.

Compromiso: En la DIAN son comprometidos y dan lo mejor de ellos en las relaciones con la ciudadanía y con otras instituciones del Estados. La práctica del compromiso facilita el mejoramiento continuo y el cumplimiento de metas.

13.1.6 Organigrama



Decreto 4048 de 22 Octubre de 2008 – Resol 11920 de 04 Nov

13.2 MARCO LEGAL

Para desarrollar la investigación se debe tener en cuenta algunas Resoluciones, Leyes o Decretos sobre los Derechos de Petición que realizan los contribuyentes:

- ❖ La Constitución Política de 1991 lo consagró como derecho fundamental en su artículo 23:

“Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales”. La variación se presentó con la extensión del alcance del derecho hasta los particulares, algo que no ocurría con la Constitución del 86. Además su carácter de derecho fundamental le otorgó la característica de aplicación inmediata y susceptible de protección a través de la acción tutela.

Todas las personas nacionales o extranjeras, adultas o menores de edad, letradas o analfabetas pueden presentar derechos de petición. Estas personas pueden solicitar y tener acceso a la información y documentación que repose en las diferentes entidades, siempre y cuando no se trate de información que por ley, no tengan el carácter de reservados, caso en los cuales no procede el derecho de petición.

El artículo 209 de la Constitución Política, señala que la función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, mediante la descentralización, delegación y desconcentración de funciones.

- ❖ En Colombia, su existencia se remonta a la Constitución de Cúcuta de 1821, la cual en su artículo 157 rezaba:

“La libertad que tienen los ciudadanos de reclamar sus derechos ante los depositarios de la autoridad pública, con la moderación y el respeto debidos, en ningún tiempo será impedida ni limitada”. También se recogió en la Constitución de 1886 en el artículo 45: “Toda persona tiene derecho de presentar peticiones respetuosas a las autoridades, ya sea por motivos de interés general, ya de interés particular, y el de obtener pronta resolución”.

- ❖ Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo expedido por la ley 1437 del 2011:

Artículo 13. Objeto y modalidades del derecho de petición ante autoridades. Toda persona tiene derecho de presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en este Código, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución.

Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo. Mediante él, entre otras actuaciones, se podrá solicitar el reconocimiento de un derecho o que se resuelva una situación jurídica, que se le preste un servicio, pedir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos.

Artículo 14. Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.

Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

1. Las peticiones de documentos deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.

2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

Parágrafo. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad deberá informar de inmediato, y en todo caso antes del vencimiento del término señalado en la ley, esta circunstancia al interesado expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, el cual no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

3. LEY 594 DE 2000, por medio de la cual se dicta la ley general de archivos y se dictan otras disposiciones

Artículo 23. 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.

Artículo 27. Acceso y consulta de los documentos. Todas las personas tienen derecho a consultar los documentos de archivos públicos y a que se les expida copia de los mismos, siempre que dichos documentos no tengan carácter reservado conforme a la Constitución o a la Ley.

❖ Resolución 711 de 2003,

Por medio de la cual se reglamenta el derecho de petición y la presentación trámite de quejas y reclamos en la Unidad Administrativa Especial DIRECCIÓN DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES.

13.3 MARCO TEÓRICO

Teorías sobre los Derechos de Petición citadas por diversos autores, como las siguientes:

- ❖ Teoría clásica o de la doctrina civilista de la acción (posición adoptada desde el derecho romano).

Dentro de la evolución del derecho romano tenemos que la noción del derecho de acción ha ido sufriendo igualmente cambios. Así tenemos que, originalmente, la noción de acción es sinónimo de un conjunto de ritos sagrados y procedimientos ineludibles; y es durante el denominado Procedimiento Formulario del Derecho Romano, que el derecho de acción pasa a ser el propio derecho material que se exige y deduce dentro del juicio.

Más adelante, en la etapa del Procedimiento Extraordinario (que se reproduce en la época del emperador Justiniano), encontramos la siguiente definición de acción: “(...) el derecho de perseguir en juicio lo que a uno se le debe”¹. Dicha definición (mantuvo considerable acogida en su época), hoy en desuso y que pertenece a la etapa pre científica del proceso, identifica a la acción con el derecho material que se discute en juicio, es decir, señala que ambos son equivalentes, de tal modo que quien tenía acción tenía el derecho, y no podía obtener otra cosa del órgano jurisdiccional que una resolución favorable.

- ❖ Teorías modernas o de la autonomía de la acción

Antes de 1856, la concepción clásica o romana del derecho de acción se mantuvo invariable, pero es a partir de dicho año que empiezan a salir a la luz varias teorías

que tienen como rasgo más importante la separación o autonomía del derecho de acción sobre el derecho material que se discute en juicio.

❖ La polémica Windscheid – Muther

Es importante mencionar a Bernard Windscheid pues, a pesar de ratificar y defender la concepción clásica del derecho de acción, es a partir de la crítica hecha a sus trabajos por Teodor Muther que se habla por primera vez de que el derecho de acción y el derecho material que se discute en juicio son no sólo diferentes, sino independientes.

MONROY GÁLVEZ, Juan. "Introducción al Proceso Civil". Temis. Bogotá: 1996. Tomo I, pág. 253.

Este fue el primer aporte para uno de los rasgos elementales del derecho de acción, cual es su "autonomía". Sin embargo, la concepción de Muther aún concibe al derecho de acción como uno concreto, en la medida que afirma que todo sujeto de derecho que tiene acción tiene, a la vez, derecho a una sentencia favorable en juicio. Por otro lado, es claro para Muther que la acción es un derecho "subjetivo" "público", en la medida que va dirigido al Estado para que éste le conceda tutela jurídica.

❖ La posición de Oscar Von Bulow (1868)

Este destacado autor profundiza los estudios de la naturaleza "pública" del derecho de acción, a la vez que su carácter autónomo, en la medida que sostiene que el derecho de acción no relaciona a las partes de la relación jurídica sustantiva, sino al demandante con el Estado. Por lo demás, es el primero en concebir al derecho de acción como uno abstracto pues afirma que "antes de iniciarse un proceso no hay acción: este sólo existe cuando se interpone la demanda".

❖ C. Teorías de Kohler y Degenkolb

Kohler reafirma la característica "subjetiva" y "abstracta" del derecho de acción. Esto último es lo destacable de la teoría de Kohler, pues sostiene que todo sujeto

de derecho tiene derecho de acción (elemento intrínseco a la personalidad humana), pero no está condicionado a la obtención de una sentencia favorable. Siendo así las cosas, una persona puede tener derecho de acción, ejercerlo pero no tener razón o la titularidad del derecho material discutido judicialmente.

En esta nueva tendencia, la acción se independiza no solamente del derecho sustancial, sino también del resultado del proceso, estructurándose como un derecho abstracto, genérico, universal, siempre el mismo, cualquiera sea la relación sustancial que subyazca en el proceso. Se supera así la concepción de las teorías concretas que supeditan la existencia de la acción al resultado del proceso, favorable para el actor³. Es preciso destacar, que la institución de la pretensión, alcanza plena autonomía y se ubica al lado de la acción. Es decir, mientras que el derecho de acción va dirigido frente al Estado (porque es al Estado al que se le requiere tutela jurisdiccional, por intermedio del órgano judicial), la pretensión va dirigida al demandado, pues frente a éste se solicita la actuación del derecho objetivo y se pide que en la sentencia se le impongan determinadas consecuencias jurídicas (como una prestación de dar, hacer o no hacer)⁴. Degenkolb, por su parte, es el primer procesalista que definió al derecho como uno subjetivo y público a la vez.

❖ Teoría de Adolfo Wach

A criterio de muchos, Adolfo Wach marca el punto de no retorno en la doctrina sobre la teoría autónoma del derecho de acción, otorgando en definitiva el punto de partida de la ciencia procesal como una “autónoma”. A pesar de ello, este autor entiende que la acción tiene un elemento bidireccional, en la medida que la dirige el demandante al Estado (exigiendo tutela jurídica) y, a la vez, contra el demandado (para que cumpla o satisfaga su derecho).

Quintero Beatriz, *Teoría General del Proceso*, Tomo I, Editorial Temis S.A., Santa Fe de Bogotá, 1995, pág.244.

Cabe anotar que, en opinión de Guasp, opiniones como la de Wach confundieron el derecho de acción con el concepto de pretensión procesal, subsumiendo este

último en el primero, problema que subsistió por muchos años, postergando el estudio científico de la pretensión procesal. Así, afirma Guasp que “el concepto de acción, usurpador en máxima medida del puesto jerárquico que al concepto de pretensión corresponde, no hubiera podido por sí solo llenar el puesto que la pretensión procesal ocupa ya que la inmensa mayoría de las conexiones procesales particulares que van ligadas a la idea de la pretensión escapan, por su misma particularidad, a la figura excesivamente amplia de la acción. La acción (...), resultaba demasiado elevada para encadenar a ellas las explicaciones concretas de muchas teorías como la litispendencia, la de la congruencia, la de la cosa juzgada y así sucesivamente”.

❖ Teoría de Giuseppe Chiovenda (1903)

La tesis del procesalista italiano es un momento estelar en la evolución del derecho de acción y, con ello, marca con absoluta claridad que la acción no es un derecho material. Con ello pues, se entiende que nace el proceso, sustituyendo al procedimiento, y la ciencia del Derecho Procesal. Para Chiovenda el derecho de acción es potestativo y está dirigido contra el adversario. Este carácter potestativo que le atribuye, tiene su correspondencia frente al adversario, sin que éste, además, pueda hacer algo para evitarlo. Esta concepción de Chiovenda, de los derechos potestativos, descarta el carácter público de la acción y acentúa la condición de obtener sentencia favorable, con lo que le otorga a la acción un carácter concreto (sólo puede usar el derecho de acción quien tiene la razón y el derecho), característica que ya había sido descartada por los procesalistas alemanes arriba mencionados.

De otro lado, para Chiovenda el derecho de acción es renunciable o incluso puede ser transferido, posición que no puede ser compartida, pues, como se verá más adelante, estamos ante un derecho inherente a la persona humana, y por ello mismo es irrenunciable. Así pues, señala que la acción es un poder frente al

adversario, más que contra el adversario. Con dicha distinción este autor expresa la idea de que la acción no supone obligación alguna.

❖ Teoría de Calamandrei

Discípulo de Chiovenda, quien a pesar de estar en un inicio a favor de la concepción concreta del derecho de acción, en una etapa posterior renuncia a ella y se pronuncia en definitiva por la concepción “abstracta” de éste, tesis que de este momento en adelante será, sin discusión, la predominante.

En esta línea Piero Calamandrei afirma que el derecho de acción es, simplemente, el derecho a pedir justicia y, sobre todo, considera que es común a todos.

❖ Concepción contemporánea del derecho de acción. La teoría de Carnelutti

Este autor italiano reafirma de modo definitivo el carácter “autónomo”, “abstracto” y “público” del derecho de acción, características que, en su conjunto, tendrán aceptación pacífica en la doctrina del Derecho Procesal. Esta es la concepción contemporánea, con algunos matices adicionales, del derecho de acción.

Sin embargo, este autor sostiene que este derecho, si bien público, es dirigido por el demandante contra el Juez y no contra el Estado. Esta concepción esta hoy por hoy superada, entendiéndose que se trata de un derecho dirigido contra el Estado, quien está obligado a brindar tutela jurídica, como una manifestación del deber de éste a garantizar el derecho a una tutela jurisdiccional efectiva.

Chiovenda, Giuseppe, Ensayos de Derecho Procesal Civil, Bologna, 1903, pág. 37.

Cabe señalar, que la posición de este autor y de Schonke, es que la acción puede impetrarse por una persona que en realidad puede no ser titular del derecho subjetivo material, puede tener el derecho de acción sin que aquél le corresponda. Por lo tanto, el Juez o Magistrado, no puede, no debe eximirse de estudiar la demanda y por consiguiente debe pronunciarse, por medio de una providencia, ya sea aceptándola o declarándola infundada, porque si así no procede faltaría al deber de su cargo.

❖ Teoría de la falta o falla en el servicio

Esta teoría se apoya en que las autoridades que están instituidas para proteger a las personas residentes en Colombia en su vida, honra y bienes y en la prestación de servicios públicos. Cuando el Estado no cumpla esa función o lo haga de manera deficiente, o lo haga de manera tardía, y con ello se cause un daño a una persona, surge el deber del estado de responder, de reparar, de indemnizar los perjuicios que se le hayan causado a esa persona.

13.4 MARCO CONCEPTUAL

Diferentes términos y definiciones de las palabras que redondean el problema objeto de estudio:

Archivo: Conjunto de documentos, sea cual fuere su fecha, 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 que está al servicio de la gestión administrativa, la información, la investigación y la cultura.

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

Contribuyente: Persona obligada por ley al pago de un impuesto.

Decreto: Es un tipo de acto administrativo emanado habitualmente del poder ejecutivo y que, generalmente, posee un contenido normativo reglamentario, por lo que su rango es jerárquicamente inferior a las leyes.

DIAN: Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales

GIT: Grupo Interno de Trabajo

Impuesto: Clase de tributo (obligaciones generalmente pecuniarias en favor del acreedor tributario) regido por el derecho público. Se caracteriza por no requerir una contraprestación directa o determinada por parte de la administración hacendaria (acreedor tributario).

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.

Investigación Cualitativa: es un método de investigación usado en las ciencias sociales que se basa en cortes metodológicos basados en principios teóricos tales como la fenomenología, hermenéutica y la interacción social, requiere un profundo entendimiento del comportamiento humano y las razones que lo gobiernan. Esta investigación busca explicar las razones de los diferentes aspectos de tal comportamiento, investiga el por qué y el cómo se tomó una decisión.

Investigación Explorativa: Es aquella que se efectúa sobre un tema u objeto desconocido o poco estudiado, por lo que sus resultados constituyen una visión aproximada de dicho objeto, es decir, un nivel superficial de conocimiento.

Ley: es una norma Jurídica dictada por el legislador, es decir, un precepto establecido por la autoridad competente, en que se manda o prohíbe algo en consonancia con la justicia. Su incumplimiento trae aparejada una sanción.

Petición: Es aquel derecho que tiene toda persona individual o jurídica, grupo, organización o asociación para solicitar o reclamar ante las autoridades competentes -normalmente los gobiernos o entidades públicas- por razones de interés público ya sea individual, general o colectivo.

Seccional: Oficina administrativa que depende de una entidad superior; delegación.

14. ASPECTOS METODOLÓGICOS

4.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN

Para este trabajo se utilizó primeramente un tipo de Investigación Explorativa, en donde se observaron los procesos que se llevan a cabo para prestar un determinado servicio. Observando e interpretando el comportamiento de los usuarios, funcionarios y personal en general, donde se adquirió una idea de la situación actual, donde se halló información preliminar acerca de aspectos relevantes requeridos dentro del proceso de investigación, es decir la información que se necesita, de tal manera que ayude a corroborar las falencias que presenta la organización.

4.2 MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

El método de investigación que se utiliza es el Cualitativo ya que permite la observación e interpretación de todo el proceso que se lleva a cabo para contestar un derecho de petición, desde el momento que lleva la solicitud a la entidad hasta que se le envía la respuesta al usuario.

4.3 FUENTE DE DATOS

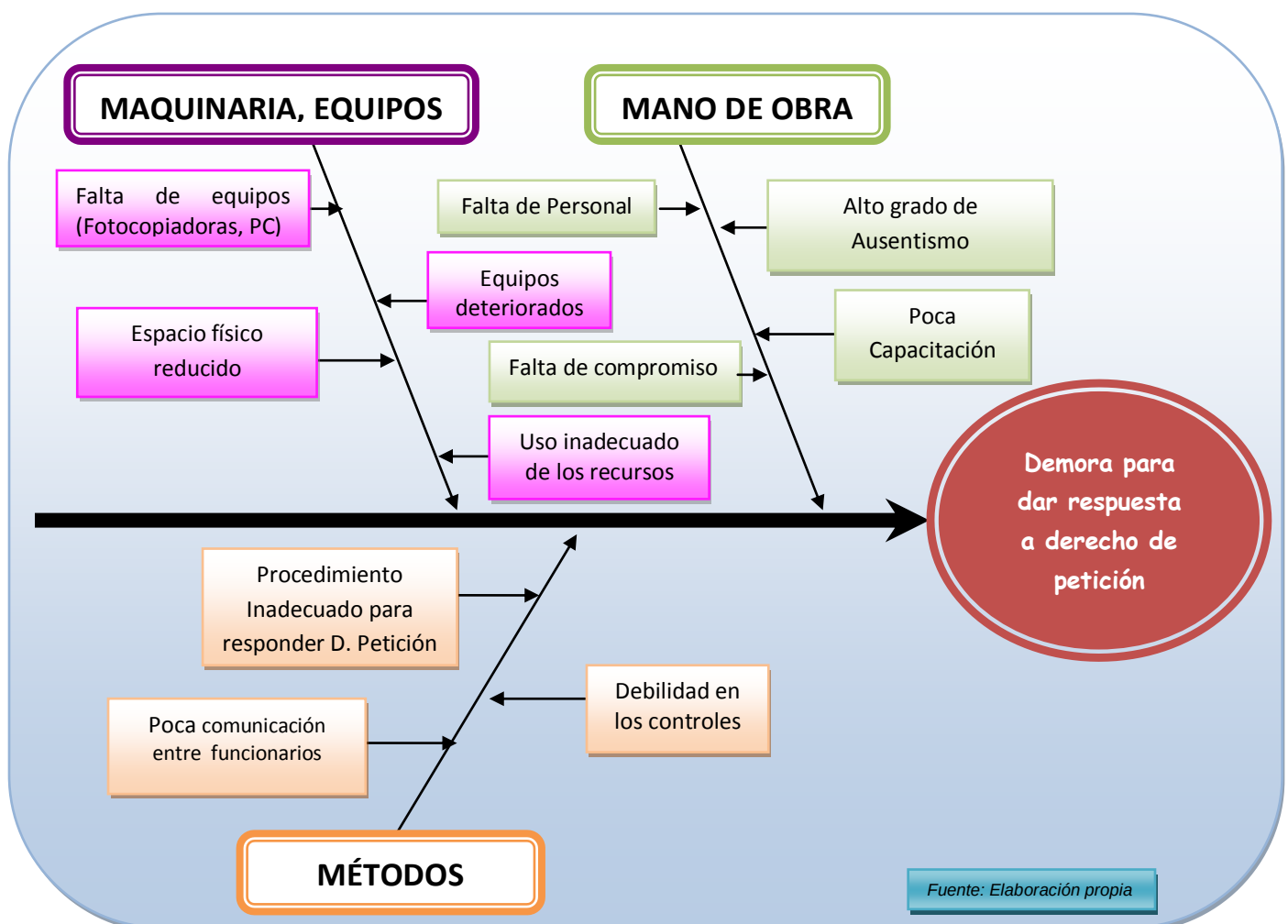
4.3.1 Fuentes primarias

Se utilizaron fuentes de datos internas primarias como el personal interno de la organización, la base de datos de la empresa y el archivo físico, las cuales darán a conocer los antecedentes presentados sobre la investigación, permitiendo conocer si el problema en cuestión ha sido tratado anteriormente, si se han tomado medidas al respecto, o si se ha denunciado una situación parecida.

4.3.2 Fuentes secundarias

Se utilizaron la fuente de datos secundarios como los usuarios externos y contribuyentes de la organización, además de la internet, revistas, periódicos e informes nacionales para conocer si una situación similar se ha presentado en otras seccionales de la Dirección de Impuestos de Aduanas Nacionales, en otras empresas públicas o privadas, o si se han llevado a cabo procesos judiciales que se han hecho públicos por los diferentes medios de comunicación y cómo se le ha dado respuesta estos, además de investigar los procesos óptimos del diseño de procesos para dar solución a la problemática.

15. DIAGRAMA ISHIKAGUA - DIAGRAMA DE CAUSA-EFECTO



15.1 ELEMENTOS NECESARIOS PARA EL ÓPTIMO FUNCIONAMIENTO DEL GIT DE DOCUMENTACIÓN SEGÚN LAS CAUSAS Y EFECTOS DEL DIAGRAMA ISHIKAGUA.

Del Diagrama Ishikagua se toman dos causas de mayor importancia para el óptimo funcionamiento del GIT de Documentación y se evalúan sus costos:

Maquinaria, Equipos:

No.	Causas	Situación – Problemática	Propuesta- Mejora	Tiempo de Implementación	Costo de Implementación	Responsable
1	Falta de Equipos	En la actualidad el GIT de Documentación, no cuenta con una fotocopidora de uso exclusivo, que se considera indispensable para el volumen de copias que se manejan a diario.	Adquirir una fotocopidora grande estilo 2012.	20 Días	\$1.000.000	- Jefatura División de Gestión Administrativa y Financiera - Director Seccional
2	Espacio físico reducido	En la actualidad el espacio físico destinado para el GIT de Documentación es pequeño, porque hay 9 personas en una oficina de 5m x 8m, reduciendo considerablemente el flujo de las diferentes actividades que se realizan.	Asignar otra oficina al GIT de Comercialización.	30 Días	\$ 2.400.000	- Jefatura División de Gestión Administrativa y Financiera - Director Seccional

Cuadro 2.

Mano de Obra:

No.	Causas	Situación – Problemática	Propuesta- Mejora	Tiempo de Implementación	Costo de Implementación	Responsable
1	Falta de Personal	En la actualidad en el GIT de Documentación hay 9 funcionarios y el flujo de trabajo cada vez es de mayor volumen, puesto que llegan muchos derechos de petición, entre otros.	Contratar 2 funcionarios.	180 Días o Mas	\$3.170.000	-Recursos Humanos Bogotá - Director Seccional
2	Alto grado de Ausentismo	En esta oficina es muy constante la ausencia de los funcionarios, ya sea por permisos, incapacidades o diversos motivos, lo que retrasa los procesos ya que cada uno tiene funciones específicas.	Asignar funciones a un compañero cuando el otro esté ausente.	60 Días	\$0	Jefe GIT de Documentación

Cuadro 3.

Métodos:

No.	Causas	Situación – Problemática	Propuesta-Mejora	Tiempo de Implementación	Costo de Implementación	Responsable
1	Procedimiento Inadecuado para responder los Derechos de Petición	En la actualidad en el GIT de Documentación los funcionarios utilizan un proceso muy lento e inadecuado, lo cual retrasa las respuestas de los derechos de petición.	Capacitación e implementación de nuevo procedimiento que no retrase las respuestas de los derechos de petición.	60 Días	\$500.000	-Jefe de GIT de Documentación - Todos los funcionarios del GIT de Documentación
2	Debilidad en los controles	La persona encargada de supervisar las situaciones o procesos no lo hace adecuadamente por el gran volumen de actividades que manejan a diario.	Organización y reasignación de tareas a funcionarios.	30 Días	\$0	Jefe de GIT de Documentación

Cuadro 4.

5.2 FRECUENCIA ESTADÍSTICA

Datos:

Xi: Variables

xi	ACTIVIDAD	VALORACIÓN	COSTOS
1	Procedimiento Inadecuado para responder los Derechos de Petición	20 puntos	\$500.000
2	Espacio Físico Reducido	2 puntos	\$ 2.400.000
3	Falta de Personal	10 puntos	\$3.170.000
4	Falta de Equipos	9 puntos	\$1.000.000
5.	Debilidad en los controles	4 puntos	\$0
6.	Alto grado de Ausentismo	5 puntos	\$0

Cuadro 5

ni: Frecuencia Absoluta

fi: Frecuencia Relativa

Ni: Frecuencia Absoluta Acumulativa

Fi: Frecuencia Relativa Acumulativa

	Xi	ni	fi	Ni	Fi
➡	1	20	40%	20	40%
	2	2	4%	22	44%
➡	3	10	20%	32	64%
➡	4	9	18%	41	82%
	5	4	8%	45	90%
	6	5	10%	50	100%

50

100%

Cuadro 6

5.2.1 Principio de Pareto

Las flechas señalan las causas e inconvenientes que más relevancia tienen sobre las demoras en responder los derechos de petición y que deben solucionarse prioritariamente. Con este método se logra analizar que el 78% de los defectos o demoras, radica en el 22% de los procesos. Con ello se puede concluir que principalmente se debe diseñar un procedimiento óptimo para dar respuestas a los derechos de petición.

16. DESCRIPCIÓN DE LAS FUNCIONES DE LOS FUNCIONARIOS POR LOS QUE PASAN LOS DERECHOS DE PETICIÓN

FUNCIONES DEL GIT DE DOCUMENTACION: Para la implementación del procedimiento nuevo se reasignó funciones al personal, con el fin de obtener mejor rendimiento y ofrecer un servicio óptimo al cliente. Equipo de trabajo – DIAN GIT Documentación, funciones hasta la fecha:

FUNCIONES
Jefe GIT Documentación
Recepción de Correspondencia (Radicación de documentos)
Ejecutor Archivista, realizar búsqueda en el Archivo, realizar oficios.
Ejecutorias en procesos aduaneros por correo
Ejecutor Archivista, realizar búsqueda en el sistema y Archivos de la DIAN de los documentos solicitados o requeridos
Notificaciones personales, avisos, edictos, estados, citaciones.
Secretaria, control de correspondencia, realizar oficios, realizar seguimiento de las solicitudes
Ejecutorias en procesos tributarios por correos y sistemas
Técnico en correspondencia de correos administrativos y correspondencia general de la DIAN

Cuadro 7

17. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO ACTUAL PARA DAR RESPUESTA A LOS DERECHOS DE PETICIÓN EN EL GIT DE DOCUMENTACIÓN DE LA DIAN BUENAVENTURA

1° Radicación: las solicitudes serán registradas y numeradas en la oficina de correspondencia ubicada en la entrada de la entidad, es registrada en un libro de control indicando fecha de radicación, remitente y para quien está dirigido, además de un lugar para firmar quien recibe la solicitud, esta labor la hace la funcionaria encargada de la recepción de correspondencia. Este procedimiento se realiza todos los días.

2° Entrega de documentos: Luego de radicarla la funcionaria hace entrega de los documentos a la oficina correspondiente en este caso al GIT de Documentación de la DIAN Buenaventura a la funcionaria que hace las labores de secretaria de oficina, dando como constancia de entrega la firma en el libro donde se registró en el área de correspondencia. Este procedimiento la mayoría de las veces se realiza una vez por semana, lo que notablemente retrasa el proceso ya que debería hacerse todos los días.

3° Registro y clasificación de los documentos: En este punto la secretaria registrará en el sistema y en libro de control que llevará las solicitudes, donde constará la fecha de llegada a ese punto de la solicitud, la de radicación, así como el remitente y el funcionario para quien va dirigida, luego las reparte en la oficina entregándolas al funcionario correspondiente de dar respuesta a cada solicitud. Este procedimiento por lo general se realiza dos veces a la semana, lo cual retrasa el proceso.

4° Búsqueda de la información: En este punto el funcionario encargado de dar respuesta a las solicitudes, en este caso es ejecutor archivista que comienza a realizar la búsqueda correspondiente al derecho de petición solicitado, luego de conocer la respuesta a la solicitud que puede ser esta positiva o negativa, en el

caso de que se encuentre la información solicitado o no se encuentre respectivamente. Este procedimiento puede demorarse hasta 5 días.

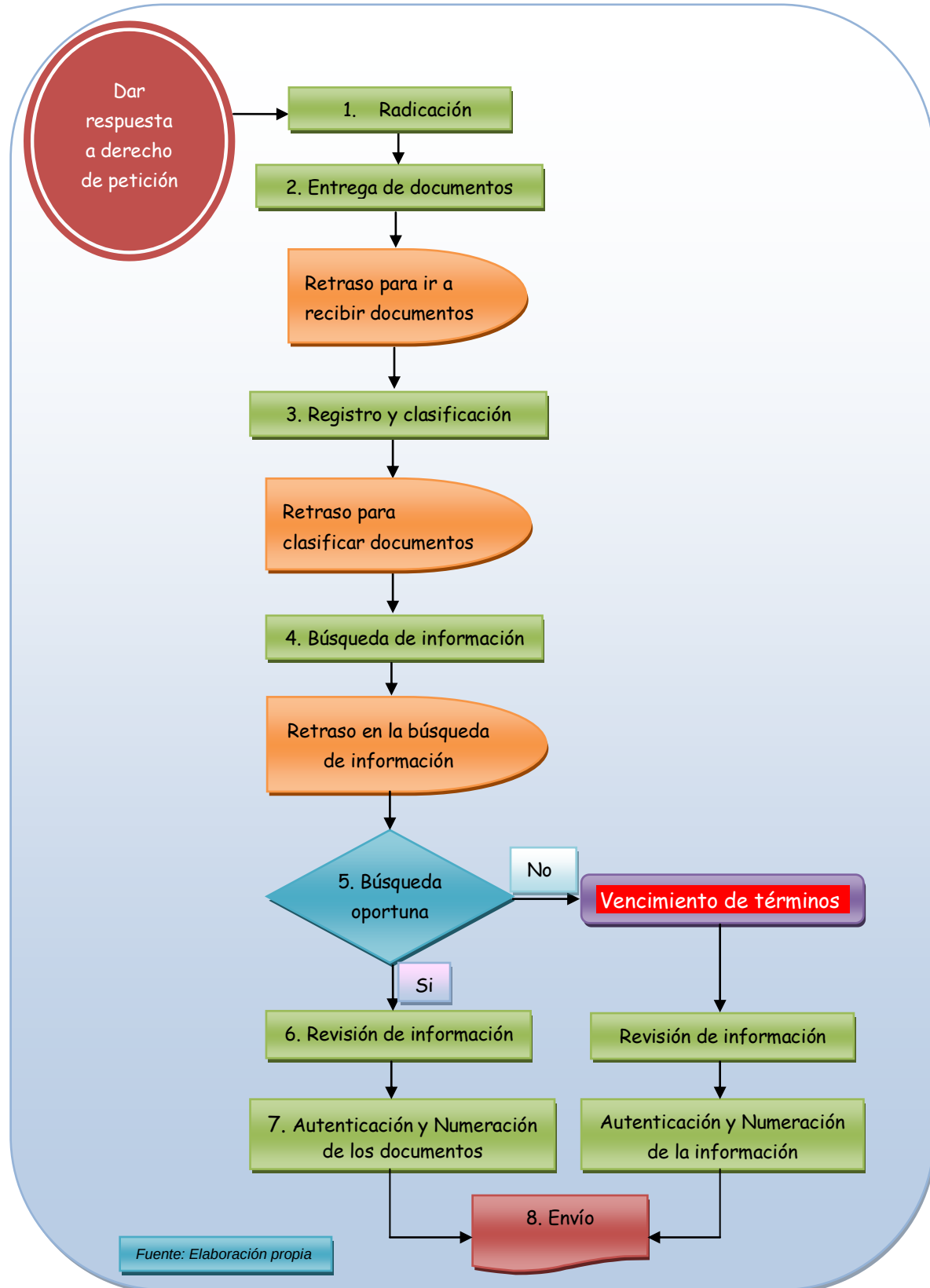
5° Búsqueda oportuna de la información: Positivo: se da cuando la información solicitada se encuentra y es trasladada a la secretaria para que proyecten u oficien la respuesta. Negativo: se da cuando la información solicitada no es encontrada en el momento y se requiere hacer una nueva búsqueda exhaustiva, hasta que se halle la información y es traslada a la secretaria para que proyecten u oficien la respuesta, en este paso en ocasiones ocurren los vencimientos de términos por la demora en hallar la información. Este procedimiento se realiza cuando existen documentos de solicitud de información y/o documentos que deben ser buscados.

6° Revisión de la información: Luego de proyectar la respuesta esta es entregada a la jefe del GIT para que dé su punto de vista acerca de la exactitud de la respuesta, la edición y para realizar las firmas correspondientes en el documento para su autenticación. Este procedimiento se realiza cuando existen documentos de solicitud de información y/o documentos que deben ser revisados.

7° Autenticación y Numeración: Luego de la firmas y del visto bueno de la jefe las solicitudes son recogidas por la funcionaria quien la proyecto, la cual le coloca los sellos con fecha, las enumera y las organiza para enviarlas. Además, estos documentos son capturados en el Sistema Notificar para que quede el registro de salida, dando como resultado una planilla. Este procedimiento se realiza cuando existen documentos de solicitud de información y/o documentos que deben ser autenticados, notificados y numerados.

8° Envío de la información y/o del oficio de respuesta: Después el ejecutor archivista captura las planillas recibidas del ítem No. 6 para así entregárselas al Técnico en correspondencia de correos administrativos, para que este funcionario las envíe por la correspondencia contratada por la DIAN a su lugar de destino. Este procedimiento se realiza cuando existen documentos de solicitud de información y/o documentos que deben ser enviados a los usuarios.

7.1 DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO ACTUAL



PUNTO CRÍTICO: En el diagrama de flujo del procedimiento actual del GIT documentación, se presenta como máximo punto crítico, la actividad No. 5, dado que en el caso donde no se genere una oportuna búsqueda y adquisición de la información requerida para dar respuesta al derecho de petición en curso, genera vencimientos de los términos estipulados para el procedimiento lo que constituirá según el Art. 25 de la Ley 1437 del 2011 causal de mala conducta para el funcionario a cargo y darán lugar a las sanciones correspondientes por “demorar de forma injustificada la producción del acto, su comunicación o notificación”.

7.2 TIEMPOS DE LAS ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO ACTUAL

No.	ACTIVIDAD	TIEMPO PROMEDIO (HORAS)	SÍMBOLO
1	RADICAR DOCUMENTOS RECIBIDOS	1	
2	ENTREGA DE DOCUMENTOS DE SOLICITUD	30	
3	REGISTRO Y CLASIFICACIÓN DE LOS DOCUMENTOS DE SOLICITUD	26	
4	BÚSQUEDA DE LA INFORMACIÓN SOLICITADA	16	
5	BÚSQUEDA OPORTUNA DE LA INFORMACIÓN	36	
6	REVISIÓN DEL OFICIO DE RESPUESTA Y DE LA INFORMACIÓN SOLICITADA	8	
7	AUTENTICACIÓN Y NUMERACIÓN DEL OFICIO DE RESPUESTA	8	
8	ENVÍO DEL OFICIO DE RESPUESTA Y DE LA INFORMACIÓN SOLICITADA	8	

TOTAL: 125 HORAS= 3.125 semanas

18. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO PROPUESTO PARA DAR RESPUESTA A LOS DERECHOS DE PETICIÓN EN EL GIT DE DOCUMENTACIÓN DE LA DIAN BUENAVENTURA

Los procedimientos propuestos para dar respuesta a las solicitudes realizadas por medio del derecho de petición son los siguientes:

1º Radicación: las solicitudes serán registradas y numeradas en la oficina de correspondencia ubicada en la entrada de la entidad, es registrada en un libro de control indicando fecha de radicación, remitente y para quien está dirigido, además de un lugar para firmar quien recibe la solicitud, esta labor la hace la funcionaria encargada de la recepción de correspondencia. Este procedimiento se realiza todos los días.

2º Entrega de documentos: Luego de radicarla la funcionaria hace entrega de los documentos a la oficina correspondiente, en este caso al GIT de Documentación de la DIAN Buenaventura a la funcionaria que hace las labores de Secretaria de oficina, quedando como constancia de entrega la firma en el libro donde se registró en el área de correspondencia, la funcionaria tendrá que dirigirse a la oficina de radicación por los documentos correspondientes todos los días, para agilizar este procedimiento.

3º Registro y clasificación de los documentos: En este punto la secretaria, registrará en el sistema y en libro de control que llevará las solicitudes, donde constará la fecha de llegada a ese punto de la solicitud, la de radicación, así como el remitente y el funcionario para quien va dirigida, luego las reparte en la oficina entregándolas al funcionario correspondiente de dar respuesta a cada solicitud. La secretaria deberá realizar el registro y clasificación de las correspondencias todas los días, cada vez que los reciba iniciará este procedimiento.

4º Búsqueda de información: En este punto el ejecutor archivista comienza a realizar la búsqueda correspondiente al derecho de petición solicitado,

inmediatamente este sea registrado y clasificado, luego de conocer la respuesta de la solicitud que puede ser esta positiva en el caso de que se encuentre la información y negativa en caso de que no se encuentre, es trasladada a la funcionaria encargada para que proyecte u oficien la respuesta. Ella será la única encargada de este punto. Este procedimiento se debe realizar todos los días.

Nota: Si la información no es encontrada de forma inmediata, se debe informar al interesado expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta.

Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo expedido por la ley 1437 del 2011, Art. 14
Parágrafo.

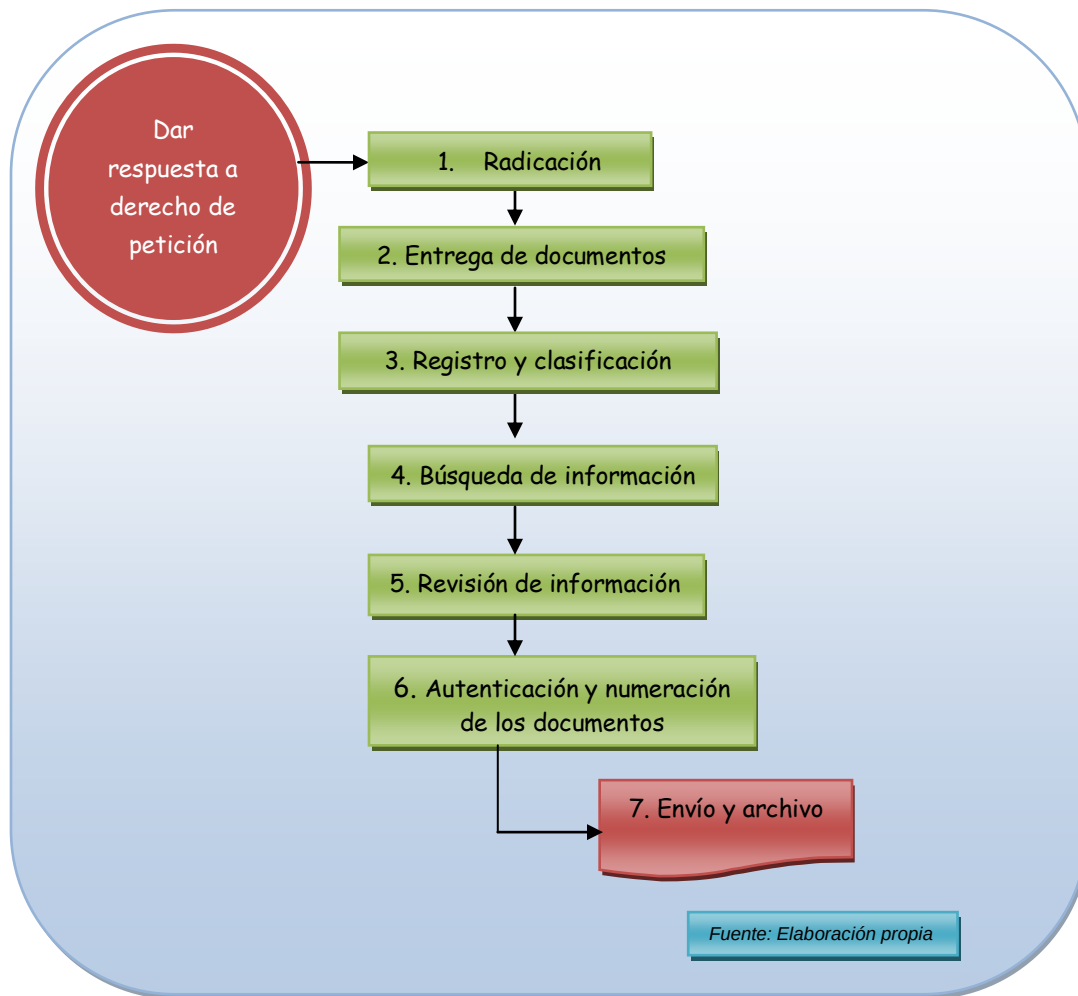
5° Revisión de la información: Luego de proyectar la respuesta esta es entregada a la Jefe del GIT para que dé su punto de vista acerca de la exactitud de la respuesta, la edición y para realizar las firmas correspondientes en el documento para su autenticación. Este procedimiento se realiza cuando existen documentos de solicitud de información y/o documentos que deben ser revisados.

6° Autenticación y numeración: Luego de la firmas y del visto bueno de la jefe las solicitudes son recogidas por la funcionaria quien la proyectó, la cual le coloca los sellos con fecha, las enumera y las organiza para enviarlas. Además, estos documentos son capturados en el Sistema Notificar para que quede el registro de salida, dando como resultado una planilla que luego se archivará como soporte de que si se dio respuesta a tal documento. Este procedimiento se realizará todos los días.

7° Envío y archivo de la información y/o del oficio de respuesta: Luego de la autenticación y numeración las respuestas ya oficiadas con su respetiva planilla de registro serán entregadas al técnico en correspondencia de correos administrativos para que las capture también en el sistema notificar y así conocer la empresa y el costo de envío por la cual será llevadas a su lugar de destino. Este procedimiento se realizará todos los días, siempre y cuando hallan documentos

para ser enviados. Posteriormente se archivará el oficio de respuesta con todos sus soportes.

18.1 DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO PROPUESTO



En este diagrama de flujo, se logra observar que no aparece el punto crítico, ya que si la búsqueda no es exitosa, se debe informar al interesado expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, así a la entidad no se le vencen los términos de los derechos de petición. A la vez, se visualiza que no aparecen las demoras que anteriormente retrasaba el proceso por la eficiencia que se maneja.

2.2 TIEMPOS DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO PROPUESTO

No.	ACTIVIDAD	TIEMPO PROMEDIO (HORAS)	SÍMBOLO
1	RADICAR DOCUMENTOS RECIBIDOS	1	
2	ENTREGA DE DOCUMENTOS DE SOLICITUD	8	
3	REGISTRO Y CLASIFICACIÓN DE LOS DOCUMENTOS DE SOLICITUD	8	
4	BÚSQUEDA DEL DOCUMENTO SOLICITADO	8	
5	REVISIÓN DE LA INFORMACIÓN	0.30	
6	AUTENTICACIÓN Y NUMERACIÓN DEL OFICIO DE RESPUESTA	0.15	
7	ENVÍO Y ARCHIVO DEL OFICIO DE RESPUESTA Y DEL DOCUMENTO SOLICITADO	1	

TOTAL: 18.45 HORAS =aprox. 1 Semana

Cuadro 9

19.HALLAZGOS

Durante la realización del proyecto se observaron situaciones que dieron como origen a una serie de comparaciones entre la situación actual del problema y la situación futura o propuesta (lo que debería implementar la entidad para alcanzar un rendimiento óptimo), dando como resultado: el logro del primer objetivo por medio de la realización de los aspectos metodológicos.

Al proponer las soluciones al problema principal (Demora para dar respuesta en los tiempos estipulados por la ley, a los derechos de petición solicitados al Grupo Interno de Trabajo de Documentación de la División Administrativa y Financiera de la Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Buenaventura) se encontraron diversas situaciones que responden la pregunta de Formulación del Problema: ¿Por qué en el Grupo Interno de Trabajo de Documentación de la División Administrativa y Financiera de la Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Buenaventura se vencen los términos, o se presenta demora para responder a las solicitudes que realizan los usuarios externos por medio del Derecho de Petición? Estas situaciones son las siguientes:

Muchos de los funcionarios no se encuentran capacitados para realizar sus funciones correspondientes a los procedimientos propuestos, debido a que algunos son de avanzada edad, tienen bajo nivel académico, padecen enfermedades profesionales, falta de interés para la realizar bien su trabajo, pocos incentivos por parte de la organización, entre otros, todo esto hace que su forma de reaccionar frente a su labor sea lenta y con más dificultad.

Los recursos físicos como: computadores, fotocopidores e impresoras, se encuentran en malas condiciones (dañados, en mantenimiento, con sistemas operativo obsoleto) además de no haber la cantidad necesaria para laborar de forma óptima y sumándole a esto, el uso inadecuado de estos recursos.

En muchas ocasiones la Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Buenaventura no brinda inicialmente una buena capacitación a sus empleados sobre las funciones que deben realizar, no se les hace seguimiento adecuado a

los funcionarios sobre lo que hacen y lo que debería hacer ya que los jefes de cada división o GIT no les realizan una rigurosa supervisión; también no se les proporcionan a los funcionarios las actualizaciones necesarias para desarrollar e implementar nuevos métodos y/o sistemas informáticos; además desconocen o cuando conocen falencias en el desempeño de los funcionarios, son negligentes al momento de proponer alguna solución.

Finalmente, en la entidad no hay suficiente personal para responder la cantidad elevada de correspondencia (peticiones, notificaciones, reclamos, solicitudes, entre otras) que diariamente ingresa al GIT de Documentación, esta gran cuantía de documentos genera lentitud en los procesos y teniendo en cuenta que el procedimiento que se emplea actualmente es ineficiente causa el principal problema: Demora para dar respuesta a los derechos de petición solicitados por los usuarios, incumpliendo con los parámetros establecidos en la Ley 1437 del 2011 art. 13 y 14 donde están plasmados los tiempos estipulados para responder tales documentos.

20. CONCLUSION

A pesar que la Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Buenaventura es una entidad prestigiosa y tiene un papel muy importante para el país ya que apoya la sostenibilidad financiera del mismo, presenta ciertos inconvenientes como la demora para dar respuesta a los derechos de petición en los tiempos estipulados por la ley, solicitados al Grupo Interno de Trabajo de Documentación de la División Administrativa y Financiera.

Cabe destacar que el procedimiento que se emplea en el GIT de Documentación dura 125 horas, lo que equivale a 3.125 semanas aproximadamente, mientras que con el procedimiento propuesto para dar respuesta a los derechos de petición, solo se demoraría 18.45 horas equivalente aproximadamente a 1 semana; al llevarse a cabo este procedimiento propuesto que se visualiza en el punto No. 8 del presente trabajo se garantiza minimizar los tiempos del proceso y a desvanecer las demoras que se presentan actualmente.

Se puede concluir que el procedimiento inadecuado para responder los Derechos de Petición, la falta de personal y los pocos equipos de oficina, son las mayores causas de demora para responder las solicitudes a los usuarios. Este inconveniente no solo afecta la imagen de la entidad, sino que también a los usuarios que en ocasiones pueden llegar a perder miles de pesos por documentos requeridos de forma inmediata.

Este trabajo no solo resuelve un problema, sino que también sirve de guía para la realización de futuros trabajos de grado y para que se obtenga conocimientos acerca de la entidad en cuestión, además perspectivas positivas y negativas que se considere del contenido plasmado. Para las autoras, la experiencia de haber practicado todo lo aprendido en la carrera universitaria y la satisfacción de dar recomendaciones de mejora por medio del diseño del procedimiento para contestar los derechos de petición.

21.RECOMENDACIONES

Principalmente se recomienda implementar el procedimiento para dar respuesta a los derecho de petición descritos y visualizados en el punto No. 8 del presente trabajo, donde se establecen los parámetros para contestar de forma rápida a los derechos de petición solicitados por los usuarios al Grupo Interno de Trabajo de Documentación de la División Administrativa y Financiera de la Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Buenaventura, sin incumplir con los tiempos establecidos por la Ley 1437 del 2011, generando la optimización de este servicio. Con ello se cumple con el Objetivo III: Diseñar el procedimiento de respuesta de derecho de petición en el G.I.T. de Documentación de la Dirección Seccional de Aduanas de Buenaventura.

Analizar el punto No. 5 donde se realiza el Diagrama Ishikagua, el cual muestra la situación actual de la problemática y se propone mejoras para acabar con los inconvenientes que se presentan, además se puede visualizar el bajo costo que tiene para la entidad combatir las causas que generan el problema; alcanzando notablemente los Objetivos II y IV anteriormente planteados.

Capacitar a los funcionarios actuales de la Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Buenaventura sobre nuevas tendencias informáticas, metodologías y procedimientos por medio de foros, charlas informativas, talleres, salidas pedagógicas a otras seccionales, convenciones, y facilitar la realización de pregrados, diplomados, posgrados y cursos complementarios afines, entre otros, que puedan suministrar al funcionario los conocimientos necesarios para ejercer sus actividades. Además, estimular a los empleados supernumerarios brindándoles la oportunidad de ser vinculados como Empleados de Planta.

Realizar constante mantenimiento a los equipos e implementos de oficinas y/o adquirir nuevos equipos de última tecnología como: computadores, fotocopiadores e impresoras, que permitan agilizar los procesos realizados por los funcionarios y además concientizándolos del buen uso de estos recursos.

Asimismo, se recomienda aumentar el personal de la Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Buenaventura, debido a que los empleados actuales no son suficientes para prestar los diferentes servicios que esta entidad ofrece, especialmente en el Grupo Interno de Trabajo de Documentación de la División Administrativa y Financiera.

Por último, se aconseja cumplir con los términos establecidos en la Ley 1437 del 2011 porque la falta de atención a las peticiones, la inobservancia de los términos durante su trámite y la de los términos para resolver, constituirán según el Art. 25 causal de mala conducta para el funcionario y darán lugar a las sanciones correspondientes por “demorar de forma injustificada la producción del acto, su comunicación o notificación”.

MARCO NORMATIVO

Constitución Política de Colombia, Artículo 23°. Artículos 2, 3, 5, 6, 7, 8, 10, 11, 12, 13, 17, 19, 31, 33, 40 y 41 del Código Contencioso Administrativo que reglamenta las actuaciones administrativas.

Circular 118 de 2005, artículo 15, derecho de turno.

Decreto 4048 del 22 de octubre de 2008, por el cual se modifica la estructura de la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales.

Ley 734 de febrero 5 de 2002, por la cual se expide el Código Disciplinario Único.

Ley 962 de julio 8 de 2005, por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.

Resolución No. 007614 de 5 de agosto de 2010, por medio de la cual se reglamenta el derecho de petición y la presentación y trámite de quejas, reclamos y sugerencias en la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales.

BIBLIOGRAFÍA

- ❖ CHIOVENDA, Giuseppe, Ensayos de Derecho Procesal Civil, Bolonia, 1903, pág. 37.
- ❖ Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales - DIAN Plan Estratégico DIAN 2010 – 2014 Aprobado en sesión del Comité de Coordinación Estratégica del 22 de diciembre de 2010 Versión al 29/03/11
- ❖ EYSSAUTIER DE LA MORA, Maurice. Metodología de la investigación: desarrollo de la inteligencia. 4 ed. México: Thompson, 2002. 316 p.
- ❖ MONROY GÁLVEZ, Juan. “Introducción al Proceso Civil”. Temis. Bogotá: 1996. Tomo I, pág. 253.

ANEXOS

LEY 1437 DE 2011

(Enero 18)

Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

EL CONGRESO DE COLOMBIA

TÍTULO II

DERECHO DE PETICIÓN

CAPÍTULO I

Derecho de petición ante autoridades. Reglas generales

Artículo 13. *Objeto y modalidades del derecho de petición ante autoridades.*

Toda persona tiene derecho de presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en este Código, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución.

Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo. Mediante él, entre otras actuaciones, se podrá solicitar el reconocimiento de un derecho o que se resuelva una situación jurídica, que se le preste un servicio, pedir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos.

El ejercicio del derecho de petición es gratuito y puede realizarse sin necesidad de representación a través de abogado.

NOTA: Declarado INEXEQUIBLE (diferido hasta el 31 de diciembre de 2014) por la Corte Constitucional mediante Sentencia C-818 de 2011.

Artículo 14. *Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones.*

Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.

Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

1. Las peticiones de documentos deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de

dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.

2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

Parágrafo. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad deberá informar de inmediato, y en todo caso antes del vencimiento del término señalado en la ley, esta circunstancia al interesado expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, el cual no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

NOTA: Declarado INEXEQUIBLE (diferido hasta el 31 de diciembre de 2014) por la Corte Constitucional mediante Sentencia C-818 de 2011.

Artículo 15. *Presentación y radicación de peticiones.* Las peticiones podrán presentarse verbalmente o por escrito, y a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos. Los recursos se presentarán conforme a las normas especiales de este Código.

Cuando una petición no se acompañe de los documentos e informaciones requeridos por la ley, en el acto de recibo la autoridad deberá indicar al peticionario los que falten. Si este insiste en que se radique, así se hará dejando constancia de los requisitos o documentos faltantes.

Si quien presenta una petición verbal pide constancia de haberla presentado, el funcionario la expedirá en forma sucinta.

Las autoridades podrán exigir que ciertas peticiones se presenten por escrito, y pondrán a disposición de los interesados, sin costo, a menos que una ley expresamente señale lo contrario, formularios y otros instrumentos estandarizados para facilitar su diligenciamiento. En todo caso, los peticionarios no quedarán impedidos para aportar o formular con su petición argumentos, pruebas o documentos adicionales que los formularios por su diseño no contemplen, sin que por su utilización las autoridades queden relevadas del deber de resolver sobre todos los aspectos y pruebas que les sean planteados o presentados más allá del contenido de dichos formularios.

A la petición escrita se podrá acompañar una copia que, autenticada por el funcionario respectivo con anotación de la fecha y hora de su presentación, y del número y clase de los documentos anexos, tendrá el mismo valor legal del original

y se devolverá al interesado. Esta autenticación no causará costo alguno al peticionario.

NOTA: Declarado INEXEQUIBLE (diferido hasta el 31 de diciembre de 2014) por la Corte Constitucional mediante Sentencia C-818 de 2011.

Artículo 16. *Contenido de las peticiones.* Toda petición deberá contener, por lo menos:

1. La designación de la autoridad a la que se dirige.
2. Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y o apoderado, si es el caso, con indicación de su documento de identidad y de la dirección donde recibirá correspondencia. El peticionario podrá agregar el número de fax o la dirección electrónica. Si el peticionario es una persona privada que deba estar inscrita en el registro mercantil, estará obligada a indicar su dirección electrónica.
3. El objeto de la petición.
4. Las razones en las que fundamenta su petición.
5. La relación de los requisitos exigidos por la ley y de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite.
6. La firma del peticionario cuando fuere el caso.

Parágrafo. La autoridad tiene la obligación de examinar integralmente la petición, y en ningún caso la estimará incompleta por falta de requisitos o documentos que no se encuentren dentro del marco jurídico vigente y que no sean necesarios para resolverla.

NOTA: Declarado INEXEQUIBLE (diferido hasta el 31 de diciembre de 2014) por la Corte Constitucional mediante Sentencia C-818 de 2011.

Artículo 17. *Peticiones incompletas y desistimiento tácito.* En virtud del principio de eficacia, cuando la autoridad constate que una petición ya radicada está incompleta pero la actuación puede continuar sin oponerse a la ley, requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes. A partir del día siguiente en que el interesado aporte los documentos o informes requeridos comenzará a correr el término para resolver la petición.

Cuando en el curso de una actuación administrativa la autoridad advierta que el peticionario debe realizar una gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo, lo requerirá por una sola vez para que la efectúe en el término de un (1) mes, lapso durante el cual se suspenderá el término para decidir.

Se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud o de la actuación cuando no satisfaga el requerimiento, salvo que antes de vencer el plazo concedido solicite prórroga hasta por un término igual.

Vencidos los términos establecidos en este artículo, la autoridad decretará el desistimiento y el archivo del expediente, mediante acto administrativo motivado, que se notificará personalmente, contra el cual únicamente procede recurso de reposición, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales.

NOTA: Declarado INEXEQUIBLE (diferido hasta el 31 de diciembre de 2014) por la Corte Constitucional mediante Sentencia C-818 de 2011.

Artículo 18. *Desistimiento expreso de la petición.* Los interesados podrán desistir en cualquier tiempo de sus peticiones, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales, pero las autoridades podrán continuar de oficio la actuación si la consideran necesaria por razones de interés público; en tal caso expedirán resolución motivada.

NOTA: Declarado INEXEQUIBLE (diferido hasta el 31 de diciembre de 2014) por la Corte Constitucional mediante Sentencia C-818 de 2011.

Artículo 19. *Peticiones irrespetuosas, oscuras o reiterativas.* Toda petición debe ser respetuosa. Sólo cuando no se comprenda su finalidad u objeto, se devolverá al interesado para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días siguientes. En caso de no corregirse o aclararse, se archivará la petición.

Respecto de peticiones reiterativas ya resueltas, la autoridad podrá remitirse a las respuestas anteriores.

NOTA: Declarado INEXEQUIBLE (diferido hasta el 31 de diciembre de 2014) por la Corte Constitucional mediante Sentencia C-818 de 2011.

Artículo 20. *Atención prioritaria de peticiones.* Las autoridades darán atención prioritaria a las peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental cuando deban ser resueltas para evitar un perjuicio irremediable al peticionario, quien

deberá probar sumariamente la titularidad del derecho y el riesgo de perjuicio invocados.

Cuando por razones de salud o de seguridad personal esté en peligro inminente la vida o la integridad del destinatario de la medida solicitada, la autoridad deberá adoptar de inmediato las medidas de urgencia necesarias para conjurar dicho peligro, sin perjuicio del trámite que deba darse a la petición.

NOTA: Declarado INEXEQUIBLE (diferido hasta el 31 de diciembre de 2014) por la Corte Constitucional mediante Sentencia C-818 de 2011.

Artículo 21. *Funcionario sin competencia.* Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los diez (10) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito.

Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remisorio al peticionario.

Los términos para decidir se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la petición por la autoridad competente.

NOTA: Declarado INEXEQUIBLE (diferido hasta el 31 de diciembre de 2014) por la Corte Constitucional mediante Sentencia C-818 de 2011.

Artículo 22. *Organización para el trámite interno y decisión de las peticiones.* Las autoridades deberán reglamentar la tramitación interna de las peticiones que les corresponda resolver, y la manera de atender las quejas para garantizar el buen funcionamiento de los servicios a su cargo.

Cuando más de diez (10) ciudadanos formulen peticiones de información análogas, la Administración podrá dar una única respuesta que publicará en un diario de amplia circulación, la pondrá en su página web y entregará copias de la misma a quienes las soliciten.

NOTA: Declarado INEXEQUIBLE (diferido hasta el 31 de diciembre de 2014) por la Corte Constitucional mediante Sentencia C-818 de 2011.

Artículo 23. *Deberes especiales de los Personeros Distritales y Municipales y de los servidores de la Procuraduría y la Defensoría del Pueblo.* Los servidores de la Procuraduría General de la Nación, de la Defensoría del Pueblo, así como los Personeros Distritales y Municipales, según la órbita de competencia, tienen el deber de prestar asistencia eficaz e inmediata a toda persona que la solicite, para garantizarle el ejercicio del derecho constitucional de petición. Si

fuere necesario, deberán intervenir ante las autoridades competentes con el objeto de exigirles, en cada caso concreto, el cumplimiento de sus deberes legales. Así mismo recibirán, en sustitución de dichas autoridades, las peticiones, quejas, reclamos o recursos que aquellas se hubieren abstenido de recibir, y se cerciorarán de su debida tramitación.

NOTA: Declarado INEXEQUIBLE (diferido hasta el 31 de diciembre de 2014) por la Corte Constitucional mediante Sentencia C-818 de 2011.

CAPÍTULO II

Derecho de petición ante autoridades. Reglas especiales

Artículo 24. *Informaciones y documentos reservados.* Sólo tendrán carácter reservado las informaciones y documentos expresamente sometidos a reserva por la Constitución o la ley, y en especial:

1. Los protegidos por el secreto comercial o industrial.
2. Los relacionados con la defensa o seguridad nacionales.
3. Los amparados por el secreto profesional.
4. Los que involucren derechos a la privacidad e intimidad de las personas, incluidas en las hojas de vida, la historia laboral y los expedientes pensionales y demás registros de personal que obren en los archivos de las instituciones públicas o privadas, así como la historia clínica, salvo que sean solicitados por los propios interesados o por sus apoderados con facultad expresa para acceder a esa información.
5. Los relativos a las condiciones financieras de las operaciones de crédito público y tesorería que realice la Nación, así como a los estudios técnicos de valoración de los activos de la Nación. Estos documentos e informaciones estarán sometidos a reserva por un término de seis (6) meses contados a partir de la realización de la respectiva operación.

NOTA: Declarado INEXEQUIBLE (diferido hasta el 31 de diciembre de 2014) por la Corte Constitucional mediante Sentencia C-818 de 2011.

Artículo 25. *Rechazo de las peticiones de información por motivo de reserva.* Toda decisión que rechace la petición de informaciones o documentos será motivada, indicará en forma precisa las disposiciones legales pertinentes y deberá notificarse al peticionario. Contra la decisión que rechace la petición de

informaciones o documentos por motivos de reserva legal, no procede recurso alguno, salvo lo previsto en el artículo siguiente.

La restricción por reserva legal no se extenderá a otras piezas del respectivo expediente o actuación que no estén cubiertas por ella.

NOTA: Declarado INEXEQUIBLE (diferido hasta el 31 de diciembre de 2014) por la Corte Constitucional mediante Sentencia C-818 de 2011.

Artículo 26. *Insistencia del solicitante en caso de reserva.* Si la persona interesada insistiere en su petición de información o de documentos ante la autoridad que invoca la reserva, corresponderá al Tribunal Administrativo con jurisdicción en el lugar donde se encuentren los documentos, si se trata de autoridades nacionales, departamentales o del Distrito Capital de Bogotá, o al juez administrativo si se trata de autoridades distritales y municipales decidir en única instancia si se niega o se acepta, total o parcialmente, la petición formulada.

Para ello, el funcionario respectivo enviará la documentación correspondiente al tribunal o al juez administrativo, el cual decidirá dentro de los diez (10) días siguientes. Este término se interrumpirá en los siguientes casos:

1. Cuando el tribunal o el juez administrativo solicite copia o fotocopia de los documentos sobre cuya divulgación deba decidir, o cualquier otra información que requieran, y hasta la fecha en la cual las reciba oficialmente.
2. Cuando la autoridad solicite, a la sección del Consejo de Estado que el reglamento disponga, asumir conocimiento del asunto en atención a su importancia jurídica o con el objeto de unificar criterios sobre el tema. Si al cabo de cinco (5) días la sección guarda silencio, o decide no avocar conocimiento, la actuación continuará ante el respectivo tribunal o juzgado administrativo.

NOTA: Declarado INEXEQUIBLE (diferido hasta el 31 de diciembre de 2014) por la Corte Constitucional mediante Sentencia C-818 de 2011.

Artículo 27. *Inaplicabilidad de las excepciones.* El carácter reservado de una información o de determinados documentos, no será oponible a las autoridades judiciales ni a las autoridades administrativas que siendo constitucional o legalmente competentes para ello, los soliciten para el debido ejercicio de sus funciones. Corresponde a dichas autoridades asegurar la reserva de las informaciones y documentos que lleguen a conocer en desarrollo de lo previsto en este artículo.

NOTA: Declarado INEXEQUIBLE (diferido hasta el 31 de diciembre de 2014) por la Corte Constitucional mediante Sentencia C-818 de 2011.

Artículo 28. Alcance de los conceptos. Salvo disposición legal en contrario, los conceptos emitidos por las autoridades como respuestas a peticiones realizadas en ejercicio del derecho a formular consultas no serán de obligatorio cumplimiento o ejecución.

NOTA: Declarado INEXEQUIBLE (diferido hasta el 31 de diciembre de 2014) por la Corte Constitucional mediante Sentencia C-818 de 2011.

Artículo 29. Reproducción de documentos. En ningún caso el precio de las copias podrá exceder el valor de la reproducción. Los costos de la expedición de las copias correrán por cuenta del interesado en obtenerlas.

NOTA: Declarado INEXEQUIBLE (diferido hasta el 31 de diciembre de 2014) por la Corte Constitucional mediante Sentencia C-818 de 2011.

Artículo 30. Peticiones entre autoridades. Cuando una autoridad formule una petición de información a otra, esta deberá resolverla en un término no mayor de diez (10) días. En los demás casos, resolverá las solicitudes dentro de los plazos previstos en el artículo 14.

NOTA: Declarado INEXEQUIBLE (diferido hasta el 31 de diciembre de 2014) por la Corte Constitucional mediante Sentencia C-818 de 2011.

Artículo 31. Falta disciplinaria. La falta de atención a las peticiones y a los términos para resolver, la contravención a las prohibiciones y el desconocimiento de los derechos de las personas de que trata esta Parte Primera del Código; constituirán falta gravísima para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con la ley disciplinaria.

NOTA: Declarado INEXEQUIBLE (diferido hasta el 31 de diciembre de 2014) por la Corte Constitucional mediante Sentencia C-818 de 2011.

CAPÍTULO III

Derecho de petición ante organizaciones e instituciones privadas

Artículo 32. Derecho de petición ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales. Toda persona podrá ejercer el derecho de petición para garantizar sus derechos fundamentales ante organizaciones privadas con o sin personería jurídica, tales como sociedades, corporaciones, fundaciones, asociaciones, organizaciones religiosas, cooperativas, instituciones financieras o clubes.

Salvo norma legal especial, el trámite y resolución de estas peticiones estarán sometidos a los principios y reglas establecidos en el Capítulo Primero de este Título.

Las organizaciones privadas sólo podrán invocar la reserva de la información solicitada en los casos expresamente establecidos en la Constitución y la ley.

Las peticiones ante las empresas o personas que administran archivos y bases de datos de carácter financiero, crediticio, comercial, de servicios y las provenientes de terceros países se regirán por lo dispuesto en la Ley Estatutaria del Hábeas Data.

Parágrafo 1°. Este derecho también podrá ejercerse ante personas naturales cuando frente a ellas el solicitante se encuentre en situaciones de indefensión, subordinación o la persona natural se encuentre ejerciendo una función o posición dominante frente al peticionario.

Parágrafo 2°. Los personeros municipales y distritales y la Defensoría del Pueblo prestarán asistencia eficaz e inmediata a toda persona que la solicite, para garantizarle el ejercicio del derecho constitucional de petición que hubiere ejercido o desee ejercer ante organizaciones o instituciones privadas.

NOTA: Declarado INEXEQUIBLE (diferido hasta el 31 de diciembre de 2014) por la Corte Constitucional mediante Sentencia C-818 de 2011.

Artículo 33. *Derecho de petición de los usuarios ante instituciones privadas.* Sin perjuicio de lo dispuesto en leyes especiales, a las Cajas de Compensación Familiar, y a las Instituciones del Sistema de Seguridad Social Integral, que sean de carácter privado, se les aplicarán en sus relaciones con los usuarios, en lo pertinente, las disposiciones sobre derecho de petición previstas en los dos capítulos anteriores.

NOTA: Declarado INEXEQUIBLE (diferido hasta el 31 de diciembre de 2014) por la Corte Constitucional mediante Sentencia C-818 de 2011.

RESOLUCION 0711

5 de febrero de 2003

Por medio de la cual se reglamenta el derecho de petición y la presentación y trámite de quejas y reclamos en la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales

El Director General de Impuestos y Aduanas Nacionales

en uso de las facultades legales, especialmente las que le confiere el literal k) del artículo 18 y el literal cc) del artículo 19 del Decreto 1071 de 1999, y

CONSIDERANDO:

Que la Constitución Política en el artículo 23, y el Código Contencioso Administrativo en su título I consagran el derecho de petición que pueden utilizar todas las personas ante las autoridades administrativas;

Que el artículo 32 de Código Contencioso Administrativo, faculta y obliga a la Unidad Administrativa Especial-Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales, a reglamentar el trámite interno del derecho de petición, con el fin de agilizarlo, impartir disciplina administrativa y dar efectivo cumplimiento a los términos legales,

RESUELVE:

TÍTULO I

De las peticiones en general

Artículo. 1º—El derecho de petición. De conformidad con el artículo 23 de la Constitución Nacional y del Decreto 01 de 1984 Código Contencioso Administrativo, toda persona tiene derecho a formular peticiones sobre asuntos asignados a la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales y los funcionarios están obligados a dar la respuesta conforme al trámite y dentro de los términos que se indican en la presente resolución, sin perjuicio de los trámites especiales señalados por las leyes.

Artículo. 2º—Formulación de peticiones. Las peticiones se pueden formular de forma verbal o escrita, y a través de cualquier medio. Las autoridades de la DIAN podrán exigir, en forma general, que ciertas peticiones se formulen por escrito; para tal fin, en algunos casos, se elaborarán formularios que agilicen el trámite.

Artículo. 3º—Peticiones verbales. Las peticiones en que las partes tengan consciencia de que el mensaje está siendo conocido en el mismo instante de su emisión, serán verbales para todos los efectos de esta resolución. Las peticiones verbales no requieren la presencia física.

Las peticiones verbales se formularán directamente en la dependencia competente para resolverlas, de acuerdo con la naturaleza del asunto, o en las oficinas especiales señaladas para el efecto.

Artículo. 4º—Peticiones escritas. Las peticiones en que el conocimiento del mensaje y su emisión se dan en momentos distintos, serán escritas para todos los efectos de esta resolución.

Los escritos se presentarán en la oficina de correspondencia del nivel central de la UAE DIAN, así como de las diferentes administraciones de impuestos, de aduanas y de impuestos y aduanas del país, o en la dependencia competente.

Los funcionarios encargados del manejo de la correspondencia están obligados a darle curso a más tardar el día hábil siguiente al de su recibo.

Artículo.5º—Peticiones a través de medios electrónicos. Las peticiones presentadas a través de medios electrónicos, serán resueltas por el mismo medio a la dirección que suministre el peticionario y en los términos y condiciones señalados para las peticiones formuladas en forma verbal o escrita.

Artículo. 6º—Requisitos mínimos. Toda petición debe contener, por lo menos, los siguientes requisitos:

- a) La fecha en que se formula;
- b) La autoridad a quien se dirige;
- c) Los nombres y apellidos, el documento de identidad y la dirección del domicilio de quien solicita y de su representante o apoderado;
- d) El objeto de la petición;
- e) Las razones en que se apoya, y
- f) La relación de documentos que se acompañan.

El funcionario que recibe una petición verbal debe tomar nota escrita de los puntos anteriormente señalados, para proceder a la radicación. Este deber se omite si dentro de la organización institucional se puede responder la petición verbalmente y en el mismo instante en que se realiza.

Para ciertas peticiones, de forma general, se pueden establecer requisitos adicionales establecidos mediante resolución, los cuales deben publicarse en la administración correspondiente, en un lugar visible al público. Los funcionarios no podrán exigir a los particulares constancias, certificaciones o documentos que ellos mismos posean o que puedan conseguir en los archivos de las diferentes dependencias de la entidad.

Artículo. 7º—Verificación de requisitos. Recibida la petición en la dependencia competente para resolverla o contestarla, el funcionario designado para el efecto

verificará el cumplimiento de los requisitos enumerados en el artículo anterior y de los adicionados para ciertas peticiones en particular.

Si se observa el incumplimiento de algún requisito, se oficiará al peticionario para que subsane las fallas de que adolece cuando sea posible. Cuando la petición sea presentada personalmente ante la dependencia competente para resolverla y no se acompañe de los documentos o informes necesarios en el acto de recibo se le deberá indicar al peticionario los que falten; si insiste en que se radique, se le radicará la petición, dejando constancia expresa de las advertencias que le fueron hechas.

Artículo. 8º—Desistimiento de la petición. El desistimiento puede ser expreso o tácito. El peticionario en cualquier momento puede desistir de su petición manifestando expresamente su voluntad.

Si dentro de los dos (2) meses siguientes a la solicitud del cumplimiento de requisitos o de información adicional, el interesado no los acredita, se entenderá tácitamente que ha desistido de la misma y se archivará su petición.

El valor de las citaciones y publicaciones de que trata el artículo 11 de esta resolución, deberá ser cubierto por el peticionario dentro de los cinco (5) días siguientes a la orden de realizarlas. Si no lo hiciera, se entenderá tácitamente que desiste de la petición.

Artículo. 9º—Término para resolver las peticiones. De acuerdo con la clase de petición, la dependencia competente para absolverla o contestarla deberá resolver su encargo en el término específico señalado por la ley y al cual se hace referencia en los artículos 19, 22, 32 y 38 de esta resolución.

A estos términos se les debe agregar el de la distancia, como en el caso de remisión de peticiones de una jurisdicción territorial a otra.

Cuando debido a las circunstancias particulares de una actuación determinada, se haga imposible cumplir con los términos establecidos, se deberán motivar por escrito las razones aludidas y el peticionario deberá conocerlas dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la solicitud incluyendo la fecha en que se resolverá.

Artículo. 10º—Suspensión de términos para resolver. Los términos señalados en la ley para resolver peticiones se suspenderán en el siguiente caso:

Mientras se decide el impedimento de una autoridad, a petición del funcionario mismo o por recusación interpuesta ante el competente y por las causales del artículo 30 del Código Contencioso Administrativo.

Artículo. 11º—Remisión por competencia de otro funcionario. Si el funcionario ante quien se realiza una petición verbal es incompetente, debe informar al interesado en el acto y señalarle el competente a quien debe acudir.

Ante una solicitud escrita, el funcionario incompetente debe remitir la solicitud al competente y notificar de esta actuación al peticionario, dentro de los diez (10) días

hábiles siguientes a la recepción. En este caso el término para resolver la petición se aumenta en diez (10) días hábiles.

En caso de existir varias dependencias encargadas de darle trámite a una petición, la oficina que hubiere resuelto inicialmente la remitirá a las otras que tengan competencia, comunicándole al interesado.

Artículo. 12º—Citación de terceros. Cuando de la misma petición o de los registros que lleve la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales, resulte que hay terceros determinados que pueden estar directamente interesados en la decisión, se les citará para que puedan hacerse parte y hacer valer sus derechos. La citación se hará por correo si no hay otro medio más eficaz, dándole a conocer el nombre del peticionario y el objeto de la petición.

Si la citación no fuere posible, o pudiere resultar demasiado costosa o demorada o por tratarse de terceros indeterminados, se hará una publicación del texto o extracto de la petición en la publicación que para el efecto tenga la entidad, o en un periódico de amplia circulación nacional o local, según el caso.

Artículo. 13º—Trámite especial señalado por las leyes y trámite general. Cada dependencia de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales, fijará en lugar visible al público los requisitos que deben cumplir aquellas peticiones, que conforme a la ley, tienen un trámite especial.

Para las dependencias en que no se fije un trámite especial se adoptará el trámite general que se señala en los artículos 20, 33 y 39 de esta resolución.

Artículo. 14º—Régimen de responsabilidad. Los jefes de las respectivas oficinas serán los responsables por la indebida atención de las peticiones a su cuidado y de la aplicación de los principios de economía, celeridad, eficacia, imparcialidad, publicidad y contradicción de que trata el artículo 3º del Código Contencioso Administrativo.

Las sanciones por la indebida atención de las peticiones, serán aplicadas por la autoridad competente, teniendo en cuenta cada caso en particular y atendiendo al principio de legalidad.

Artículo. 15º—Horario de atención al público. En todas las dependencias de la Unidad Administrativa Especial-Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales las diferentes peticiones serán recepcionadas en el horario de atención al público.

TÍTULO II

De las peticiones en interés general e interés particular

CAPÍTULO I

De las peticiones en interés general e interés particular: Parte general

Artículo. 16º—Peticiones en interés general. Son aquellas peticiones que se realizan pensando en la defensa del orden social de una comunidad.

Artículo. 17º—Desistimiento de peticiones en interés general. En cualquiera de los casos de desistimiento del artículo 8º de la presente resolución, la Unidad Administrativa Especial-Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales puede continuar de oficio la actuación iniciada si considera que el asunto es de interés público, en cuyo caso se fallará con resolución motivada.

Artículo. 18º—Peticiones en interés particular. Son aquellas peticiones que se realizan pensando en favorecer a una persona o a un grupo determinado, y no a toda la comunidad.

Artículo. 19º—Término. Las peticiones en interés general e interés particular deberán ser resueltas dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recibo.

Artículo. 20º—Trámite general. Para las peticiones en interés general e interés particular se aplicará el siguiente trámite:

1. Recibo y radicación 1 día
2. Reparto al funcionario designado para proyectar 1 día
3. Elaboración del proyecto 5 días
4. Revisión, corrección y aprobación 3 días
5. Digitación 2 días
6. Firma del funcionario competente 1 día
7. Envío a correspondencia 1 día
8. Remisión al petionario 1 día

CAPÍTULO II

De las quejas y reclamos

Artículo. 21º—Quejas y reclamos. Las quejas y reclamos pueden ser de interés general o en interés particular, para mejorar el servicio que presta la entidad, racionalizar el empleo de los recursos disponibles y hacer más participativa la gestión pública.

Una queja es la manifestación de un servidor público o ciudadano particular que pone en conocimiento de la Unidad Administrativa Especial-Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales la ocurrencia de un hecho irregular.

Un reclamo es la protesta presentada por un ciudadano con el fin de reivindicar un derecho que ha sido conculcado o amenazado por fallas del servicio o de atención a los usuarios de la Unidad Administrativa Especial-Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales.

Artículo. 22º—Término. Dentro de los quince (15) días siguientes al recibo, se deberá informar al solicitante sobre las medidas tomadas para resolver la queja o reclamo.

Artículo. 23º—Requisitos para la recepción de quejas y reclamos. Las quejas se reciben en un formato preimpreso que debe contener la siguiente información:

1. Número de radicación de la queja o reclamo, el cual deberá ser consecutivo.
2. Ciudad y fecha de recepción de las mismas.
3. Origen de las quejas o reclamos: si fue información suministrada por un particular, por funcionario o por anónimo.
4. Procedencia: Indicación de la ciudad o departamento.
5. Datos del quejoso o reclamante: nombres y apellidos del identificado, actividad, ocupación o trabajo actual, NIT o número de cédula, o apartado aéreo; dirección y teléfonos, correo electrónico, si manifiesta que la respuesta sea proporcionada a través de ese medio.
6. Datos del denunciado: identificación del presunto implicado o de terceras personas también implicadas.
7. Relación de documentos y pruebas anexas a la queja o reclamo.
8. Relación de los hechos en que se fundamenta la queja o reclamo.

Artículo. 24º— Quejas anónimas. Para realizar una queja no es requisito la identificación de quien la realice. Si bien no existe la obligación de dar respuesta en el término establecido por la ley, el funcionario que la reciba le deberá dar el número de radicación al solicitante para que pueda hacerle seguimiento al trámite de la queja.

Artículo. 25º— Competencias. El funcionario a quien se dirija una queja, debe resolverla si es de su competencia o pasarla al funcionario o dependencia competente para resolverla, de la forma establecida en el artículo 10 de esta resolución. Los funcionarios que den trámite a una queja deberán enviar un informe al sistema de quejas reclamos y sugerencias de la Oficina de investigaciones disciplinarias, en que conste la identificación del servicio sobre el que recae la queja y las recomendaciones sugeridas por los particulares que tengan por objeto mejorar el servicio que presta la entidad, racionalizar el empleo de los recursos disponibles y hacer más participativa la gestión pública.

Cuando la queja se refiera al mal funcionamiento del servicio, si fuere posible se atenderá la solicitud de inmediato, o se le dará traslado a los funcionarios competentes quienes podrán todos los medios a su alcance para solucionar las fallas.

Las oficinas competentes para recibir las quejas que puedan generar un proceso disciplinario o una investigación serán:

1. En el nivel central, ante el coordinador del sistema de quejas, reclamos y sugerencias de la Oficina de investigaciones disciplinarias.
2. En las diferentes administraciones de impuestos y aduanas nacionales, ante los funcionarios designados como coordinadores de los grupos de quejas, reclamos y sugerencias.

Parágrafo. 1º—Las quejas pueden instaurarse ante el jefe de la respectiva dependencia donde sucedieron los hechos motivo de ésta o ante la persona que éste designe para atender.

Parágrafo. 2º—En el nivel central, direcciones regionales y administraciones de impuestos, de aduanas y de impuestos y aduanas, se deberá informar en un lugar visible al público, las oficinas encargadas de recibir las quejas y a su vez estas deberán indicar los funcionarios encargados de ello .

Artículo. 26º—Trámite especial. Para las quejas y reclamos se aplicará el siguiente trámite especial:

1. Radicación y clasificación 1 día
2. Depuración y preparación de la información 1 día
3. Remisión a funcionario competente 1 día
4. Revisión, corrección y aprobación por el comité respectivo 9 días
5. Envío a correspondencia de la respuesta al peticionario 2 días
8. Remisión al peticionario 1 día

Artículo. 27º—Horario de atención. Las quejas y reclamos se atenderán en horario de oficina. Como regla general serán de 8:30 a.m. a 12:00 m y de 1:00 p.m. a 5:20 p.m. En el nivel central, direcciones regionales, administraciones de impuestos, de aduanas y de impuestos y aduanas nacionales, el horario de atención de quejas y reclamos deberá ser indicado en un lugar visible al público.

TÍTULO III

De las peticiones de información

CAPÍTULO I

De las peticiones de información: Parte general

Artículo. 28º—Petición de información. Las personas tienen el derecho a pedir y obtener información sobre las actuaciones de las autoridades, y a pedir copia de los documentos públicos. La petición de información puede ser en interés general o particular.

Artículo. 29 º—Información general. La información de carácter general a que se refiere el artículo 18 del Código Contencioso Administrativo, será de fácil acceso para todas las personas. Para tal fin, la Unidad Administrativa Especial-Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales mantendrá en sitios de fácil acceso publicaciones escritas que estén al alcance de los ciudadanos en bibliotecas de la entidad, centros de atención y medios informáticos de información.

Artículo. 30º—Información especial y particular. El derecho de petición de información también recae sobre los demás documentos oficiales, en excepción de aquellos que tengan el carácter de reservados otorgado por la Constitución o la ley.

Artículo. 31º—Documentos reservados. En concordancia con el artículo 583, 693 y 729 del estatuto tributario, la información tributaria respecto de las bases gravables y la determinación privada de los impuestos que figuren en las declaraciones tributarias, las informaciones tributarias sobre la determinación oficial del impuesto, y los expedientes de recurso, tendrán el carácter de información reservada.

Según el estatuto tributario, las personas que pueden acceder a los documentos reservados, sin exceder sus atribuciones, son las siguientes:

1. El juez penal que los decreta como prueba.
2. Los bancos y demás entidades autorizados para recaudar los impuestos y recibir las declaraciones tributarias.
3. Cualquier persona autorizada para el efecto, mediante escrito presentado personalmente por el contribuyente ante un funcionario administrativo o judicial.
4. Las secretarías de hacienda departamental y municipal pueden intercambiar información para los efectos de liquidación y control de impuestos nacionales.
5. Las entidades contratadas para el manejo de información tributaria por medio de sistemas electrónicos.
6. El Instituto del Seguro Social, ISS, el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, ICBF, el Servicio Nacional de Aprendizaje, SENA, y las respectivas cajas de compensación familiar, federaciones o asociaciones, pueden acceder a las declaraciones de impuestos sobre la renta y complementarios, únicamente en relación con los pagos laborales objeto del aporte, para verificar su pago.

7. Los gobiernos extranjeros que la soliciten con fines de control fiscal.

8. Y las demás autoridades que en virtud de la ley y en ejercicio de sus funciones estén autorizadas para hacerlo.

Si algún funcionario viola la reserva o excede sus atribuciones sobre la información, éste hecho dará origen a una investigación disciplinaria, sin perjuicio de las acciones penales y civiles a que haya lugar.

Artículo. 32º—Término. Las peticiones de información deben ser resueltas dentro de los diez (10) días hábiles siguientes al recibo de la solicitud.

Artículo. 33º—Trámite general. Para las peticiones de información se seguirá el siguiente trámite:

1. Recibo y radicación 1 día
2. Reparto al funcionario designado para proyectar 1 día
3. Elaboración del proyecto 2 días
4. Revisión, corrección y aprobación 2 días
5. Digitación 1 día
6. Firma del funcionario competente 1 día
7. Envío a correspondencia 1 día
8. Remisión al petionario 1 día

Artículo. 34º—Peticiones preferenciales de información. En concordancia con el artículo 23 de la Ley 57 de 1985, las periodistas tendrán un trato ágil y preferente cuando en virtud del derecho de petición pidan información que sea de interés general y que no esté bajo reserva.

CAPITULO II

Notificación al Procurador Auxiliar

Artículo. 35º—Las peticiones de información resueltas en forma negativa se notificarán en forma personal al interesado y al Procurador Auxiliar para Asuntos Constitucionales y contra tal decisión procede el recurso de insistencia previsto en el artículo 21 de la Ley 57 de 1985.

CAPÍTULO III

De la expedición de copias

Artículo. 36º—Solicitud de copias. El interesado debe presentarse a la oficina competente donde le será suministrado un formato especial que deberá diligenciar, donde conste la clase de documento, el número de copias, el valor y la firma autorizada. El valor de las copias y la cuenta donde se debe realizar la consignación serán establecidos mediante resolución y publicados en un lugar visible.

El valor de cada fotocopia será de cien pesos, dicho valor podrá ser reajustado anualmente atendiendo la meta de inflación del año inmediatamente anterior, de acuerdo con lo previsto en el artículo 3º de la Ley 242 de 1995.

Una vez cancelado el valor de las copias, se expedirán las mismas, previo visto bueno del jefe de la dependencia respectiva, dentro del término establecido.

Parágrafo.—Cuando las copias no puedan suministrarse por la dependencia respectiva, el funcionario encargado del manejo de los documentos, con el visto bueno del jefe respectivo, solicitará al peticionario un documento de identificación y le prestará el documento para que lo fotocopie.

Artículo. 37º—Del examen de expedientes. Para el examen y expedición de copias de los documentos que conformen los expedientes, cada dependencia donde reposen los mismos, designará un funcionario encargado de mostrar y tramitar la solicitud de copias, fijando para esto, los días y horas en que se atenderán dichas peticiones.

Así mismo el funcionario designado, archivará independientemente aquellos documentos que tengan el carácter de reservados según la Constitución y la ley.

TÍTULO IV

De la formulación de consultas

Artículo. 38º—Formulación de consultas. Las personas tienen derecho a formular consultas verbales o escritas a las autoridades de la Unidad Administrativa Especial-Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales, en relación con las materias a su cargo.

Artículo. 39º—Término. La formulación de consultas deberá resolverse dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a su recibo.

Artículo. 40º—Trámite general. Para la formulación de consultas escritas se seguirá el siguiente trámite:

1. Recibo y radicación 1 día
2. Reparto al funcionario designado para proyectar 1 día

3. Elaboración del proyecto 17 días
4. Revisión, corrección y aprobación 6 días
5. Digitación 2 días
6. Firma del funcionario competente 1 día
7. Envío a correspondencia 1 día
8. Remisión al peticionario 1 día

Artículo. 41º—Competencias especiales. Las consultas sobre interpretación de normas y aplicación de leyes y reglamentos de competencia de la entidad, deben formularse ante la Oficina Jurídica la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales. El artículo 11 del Decreto 1265 de 1999, le otorga a esta oficina la función de mantener la unidad doctrinal, por tal razón las consultas deben realizarse de forma escrita.

Las consultas verbales se atenderán en las oficinas de orientación al contribuyente de las diferentes administraciones de impuestos y aduanas nacionales, de conformidad con los horarios fijados por ellas y en las demás oficinas del nivel central que se destinen para tal fin.

TÍTULO V

Remisión al Código Contencioso Administrativo

Artículo. 42º—Los aspectos no contemplados en la presente resolución, se regirán por el Código Contencioso Administrativo y sus reformas.

TÍTULO VI

Aplicación, derogatorias y vigencia

Artículo. 43º—Aplicación de las disposiciones contenidas en la presente resolución. Todas las dependencias del nivel central de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales, las direcciones regionales y las administraciones especiales, locales y delegadas de impuestos y aduanas nacionales serán responsables del cumplimiento del trámite interno establecido en la presente resolución, para garantizar el debido ejercicio del derecho de petición en lo de su competencia.

Artículo. 44º—Vigencia. La presente resolución deroga su similar número 2890 del 4 de mayo de 1998 y rige a partir de la fecha de su publicación, previa revisión y aprobación de la Procuraduría General de la Nación.

Publíquese y Cúmplase.

Dada en Bogotá, D.C.

CONSTITUCIONAL. (CONSTITUCIÓN POLÍTICA NACIONAL DE 1991).

***“Artículo 23.** Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. (...).”*

***“Artículo 74.** Todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley. (...).”*

