

COMUNICADO No. 116201275-0024

## DIRECCIÓN SECCIONAL DE IMPUESTOS Y ADUANAS DE PEREIRA

**PARA: USUARIOS ADUANEROS**  
**FECHA: Pereira, 09 de enero de 2024**

### REFERENCIA: CONTINGENCIA TECNOLÓGICA APLICATIVO SIGLO XXI -SYGA IMPORTACIONES.

A efectos de minimizar el impacto negativo que pudiera ocasionar la contingencia informada por la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales - DIAN mediante comunicado de prensa No 079 del 15 de noviembre del 2023, sobre la intermitencia en el aplicativo SIGLO XXI - SYGA IMPORTACIONES, y garantizar la continuidad en la prestación del servicio, de manera atenta informamos a todos nuestros usuarios que en la División de la Operación Aduanera de la Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Pereira se han adoptado los siguientes mecanismos de atención a nuestros usuarios importadores **mientras se restablece la correcta funcionalidad del mismo:**

1. Asignación de repartos adicionales de las declaraciones de importación seleccionadas para inspección en horario posterior al reparto diario ordinario, a efectos de la obtención del levante de las mercancías.
2. **Horario de Atención:** Ampliación de los horarios de atención al Usuario Aduanero. Las verificaciones de mercancías físicas y revisión documental se realizan en el horario habitual de 7:30 am a 12 m y de 1 pm a 4:30 pm, sin embargo, si al momento de realizar el proceso de generación de acta de inspección en el aplicativo SIGLO XXI, se genera algún error, los funcionarios inspectores están autorizados para realizar las actuaciones en horarios adicionales.

Adicional a lo anterior, en caso de que algún usuario requiera radicar una solicitud de aceptación de trámite manual generado por la contingencia tecnológica en día u hora no hábil, nos lo podrá hacer saber con una antelación razonable con el fin de ampliar los horarios de atención.

3. **Validación de Pagos:** “Para los pagos PSE a través de ROP electrónico, que no se vean aplicados inmediatamente en las declaraciones, se deberá como primera medida, intentar por parte de los usuarios externos, hacer uso de la opción del menú para declarante “asociación ROP electrónico”
  - a. La vía propuesta que implica cambiar el estado de la declaración de estado 100 a 200, solo aplica para los ROP que, no se puedan aplicar por fallas en el sistema como por ejemplo, duplicación de números de recibos o pago no transmitidos.
  - b. Se recomienda que ante la evidencia de que el pago electrónico de los impuestos en las declaraciones de importación no se vea reflejado en un tiempo prudencial, se opte

Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Pereira

Calle 14 Bis # 15-29 | 6063402685 - 3103158250

Código postal 660003

[www.dian.gov.co](http://www.dian.gov.co)

Formule su petición, queja, sugerencia o reclamo en el Sistema PQSR de la DIAN

primero por asociar el ROP electrónico por la opción del menú de SYGA para usuarios declarante “asociación ROP electrónico”, y en caso de persistir la falla, optar por el procedimiento a seguir según lo ha recomendado la Coordinación de Control a Entidades Recaudadoras de la Subdirección de Recaudo es como sigue:

- Para pagos electrónicos se debe consultar primero en los servicios informáticos electrónicos en “Consultar documento diligenciado” la existencia del pago, en el campo número de declaración se debe incluir el número del recibo de pago a consultar y seleccionar archivo pdf.
  - Si fue pagado y notificado por el banco se generará el pdf del recibo consultado con la marca de agua “PAGADO” y la fecha y adhesivo correspondiente.
  - Es importante recordar que el usuario, para solicitar el levante, puede escribir el número de aceptación y la fecha para que les vincule el recibo de pago.
  - *"Para cambiar el estado de la DIM se recomienda: Presentar físicamente la DIM, ante una entidad recaudadora (cualquiera de los 13 bancos habilitados):*
  - *Como cualquier documento de impuestos, se debe llevar original y copia del formulario.*
  - *Presentarlo en la caja del banco (el documento esta diligenciado con la casilla 980 en cero), por lo tanto, no hay DOBLE PAGO el pago ya se realizó con el recibo*
  - *El cajero revisa y le coloca sello y adhesivo (el sello será RECIBIDO SIN PAGO)*
  - *El banco luego trasmite el formulario a siglo XXI*
  - *Con la transmisión que realice el banco, se le cambia el estado a la declaración, pasa del estado 100 al estado 200 (presentada en bancos); ya con la DIM en ese estado se puede solicitar selectividad"*
4. **Selectividad:** Cuando el sistema no le permita al usuario obtener la selectividad, puede solicitar autorización de tramite manual y de acuerdo con el Sistema de Análisis de Riesgo de la entidad, se determina si la inspección es física o documental, o el levante automático manual para aquellos usuarios con calidad de OEA.
5. **Contact Center:** Se reitera a los usuarios que mientras continúa decretada la contingencia en el servicio de importaciones SYGA, **No deben seguirse el protocolo de radicación de incidentes por el contact center, el cual se utiliza y aplica para atender incidentes sin que haya contingencia.**
6. **Punto de Contacto:** La entidad ha dispuesto un punto de atención en la División de la Operación Aduanera, ubicado en la Calle 14 Bis No. 15-29 Piso 1 a fin de atender y orientar a los usuarios que requieran atención personalizada teniendo en cuenta la contingencia presentada en la plataforma, con el fin de que se verifique si los trámites aduaneros pueden realizarse por el sistema o en su efecto se requiera autorización de tramite manual a través del formato 2134.

7. **Líneas telefónicas habilitadas:** Respecto a la atención telefónica se encuentran habilitadas las siguientes líneas de atención:

Teléfono	Contacto	División
31763917963	Martín Alonso Franco Rendón	Jefe División de la Operación Aduanera

Así mismo, se informan los siguientes correos electrónicos para cualquier situación excepcional:

Nombre funcionario	Correo electrónico	Función
Martín Alonso Franco Rendón	mfrancor@dian.gov.co operacionaduanerapereira@dian.gov.co	Jefe División de la Operación Aduanera – Asignación funcionario inspector.
Patricia Eugenia Peláez Restrepo	ppelaez@dian.gov.co operacionaduanerapereira@dian.gov.co	Delegado de cuenta aplicativo Siglo XXI. Activación de cuentas
Mario Tangarife Hernández	mtangarifeh@dian.gov.co operacionaduanerapereira@dian.gov.co	Orientación al usuario aduanero.
Jhoanna Andrea Gil Quiceno	jjgilq1@dian.gov.co operacionaduanerapereira@dian.gov.co	Aceptación de solicitudes de trámite manual
Leidy Johanna Lozano Salinas	llozanos@dian.gov.co operacionaduanerapereira@dian.gov.co	Encargada de coordinar la articulación entre los diferentes funcionarios y procedimientos.
Juan Guillermo Aricapa Castaño	jaricapac@dian.gov.co operacionaduanerapereira@dian.gov.co	Oficial de cumplimiento OEA
Buzón de Correspondencia de Entrada	corresp_entrada_pereira@dian.gov.co	Radicación y canalización de las diferentes solicitudes de trámite manual

8. **Vigencia:** Los anteriores mecanismos estarán vigentes por el tiempo de la CONTINGENCIA.

Atentamente,

**MARTHA CECILIA NIETO LOPEZ**  
Directora Seccional de Impuestos y Aduanas de Pereira (A)

Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Pereira

Calle 14 Bis # 15-29 | 6063402685 - 3103158250

Código postal 660003

[www.dian.gov.co](http://www.dian.gov.co)

Formule su petición, queja, sugerencia o reclamo en el Sistema PQSR de la DIAN