

137000201-0014
Ipiales, 05 de enero de 2024

Señores
Importadores
Agencias de Aduanas
Depósitos Públicos Habilitados
Empresas de Transporte Internacional de Mercancías
Ciudadanía en General

Asunto: Comunicación acciones adelantadas para atender la operación aduanera durante la contingencia en el servicio SYGA Importaciones.

Cordial saludo estimados usuarios,

La Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Ipiales, comprometida con el servicio y la facilitación de las operaciones de comercio exterior, se permite comunicar a la ciudadanía de Ipiales y especialmente a los usuarios aduaneros, las acciones que han adelantado para atender la operación aduanera durante la contingencia en el servicio SYGA Importaciones.

- ✓ Se dispuso equipos para uso de usuarios en las instalaciones de la DIAN, brindando acompañamiento y tomando registro de las inconsistencias presentadas para reporte al grupo técnico.
- ✓ Se dio atención a las solicitudes de trámite manual que fueron radicadas, cabe anotar que muchas de ellas fueron retiradas por los usuarios debido a que el sistema les autorizó levante.
- ✓ Se dio traslado de los errores reportados por los usuarios a través de los diferentes canales de comunicación (chat de agencias de aduanas, correo electrónico, mensajes de Whatsapp) a los ingenieros del nivel central para revisión de cada inconsistencia reportada.
- ✓ Se brindó atención personalizada a las agencias que se presentaron presencialmente en las Oficinas de la DIAN
- ✓ El personal estuvo dispuesto para atención de contingencia incluso en horario nocturno y fines de semana.
- ✓ Se compartió los formatos actualizados para solicitudes de trámite manual a

través del chat de las agencias de Aduanas.

- ✓ Se gestionó la asignación de roles para registro de trámites manuales en bitácora, para más funcionarios de la División, de tal forma que varios podamos atender la contingencia.

Actualmente, se continúa brindando apoyo a los usuarios que reportan inconsistencias y a aquellos que solicitan trámites manuales, analizando cada caso individualmente y brindando soluciones acordes con las necesidades detectadas.

Atentamente,



Oswaldo Gaviria Bolaños
Director Seccional de Impuestos y Aduanas de Ipiales

Proyectó: Johana Patricia Guerrero Coral
Jefe División de la Operación Aduanera