

INFOGRAFÍA

USUARIOS ADUANEROS CALIFICAN POSITIVAMENTE LOS PROCESOS DE LA DIAN



El emprendimiento
es de todos

Minhacienda

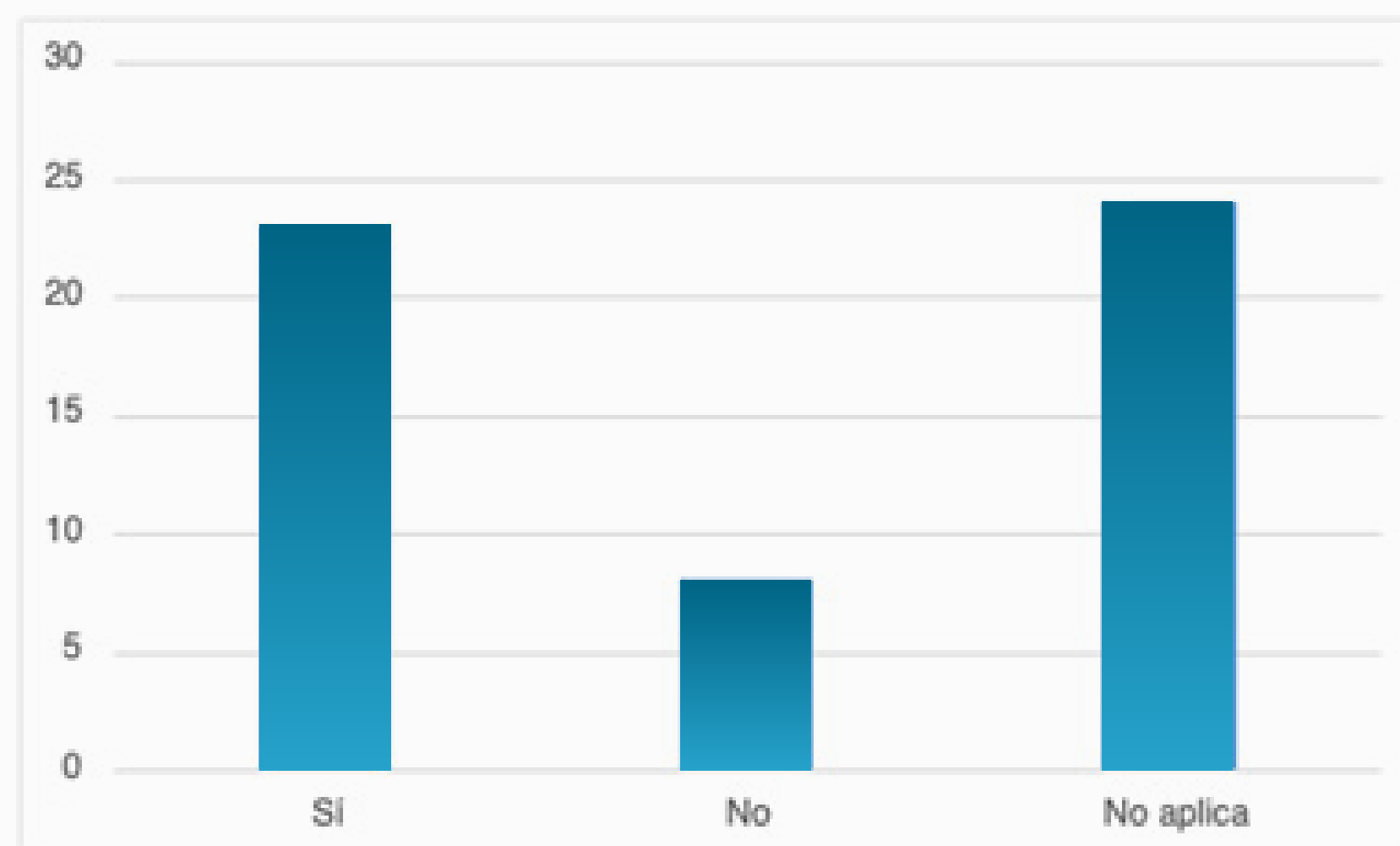
Día a día trabajamos para estar más cerca de nuestros usuarios y es por eso que su opinión es muy indispensable para nosotros, pues más allá de los avances y el trabajo que desarrollamos, es muy importante saber cómo perciben nuestra labor.



De acuerdo a lo anterior, a finales del año 2021, la **Subdirección de Servicios y Facilitación al Comercio Exterior**, perteneciente a la **Dirección de Gestión de Aduanas** realizó la primera encuesta de percepción del usuario aduanero con el fin de conocer la apreciación de los usuarios aduaneros frente a los servicios que ofrece la Entidad a través de esa dirección.

Así entonces se presentan a continuación algunos de los **resultados arrojados** de la siguiente manera:

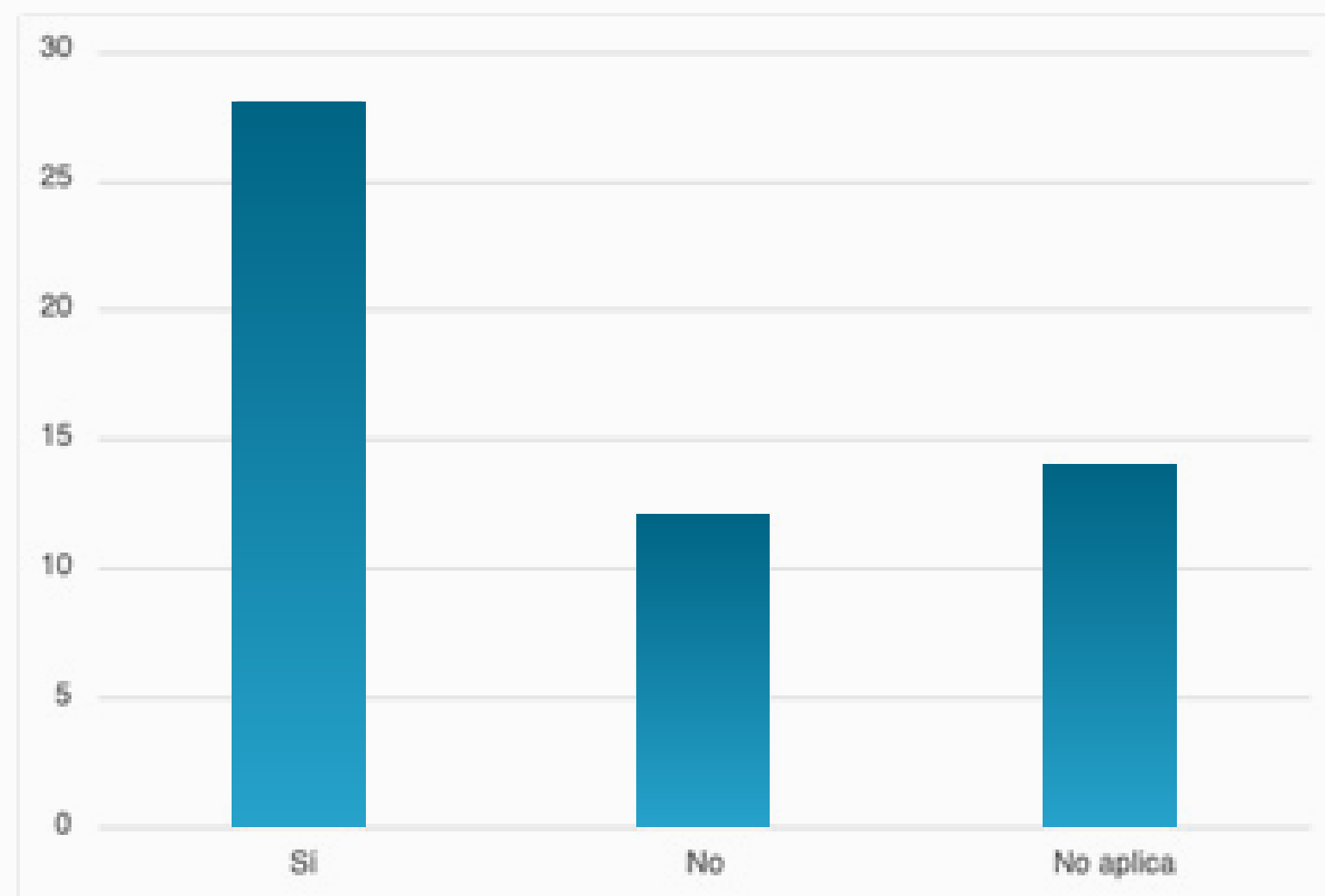
¿LOS INCONVENIENTES REPORTADOS A LA SUBDIRECCIÓN TÉCNICA ADUANERA RELACIONADOS CON EL PROCEDIMIENTO DE CERTIFICACIÓN DE ORIGEN SE HAN RESUELTO DE MANERA SATISFACTORIA?



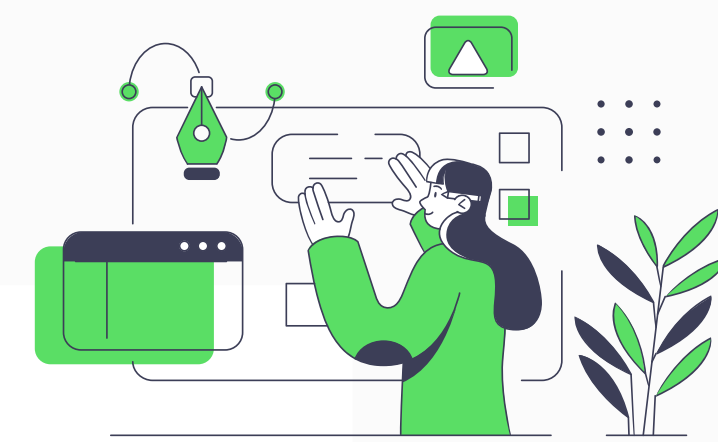
De lo anterior, se puede observar que la **Subdirección Técnica aduanera** resuelve de manera satisfactoria los inconvenientes reportados por parte de los usuarios aduaneros, en lo relacionado con el certificado de origen necesario en las operaciones de comercio exterior.



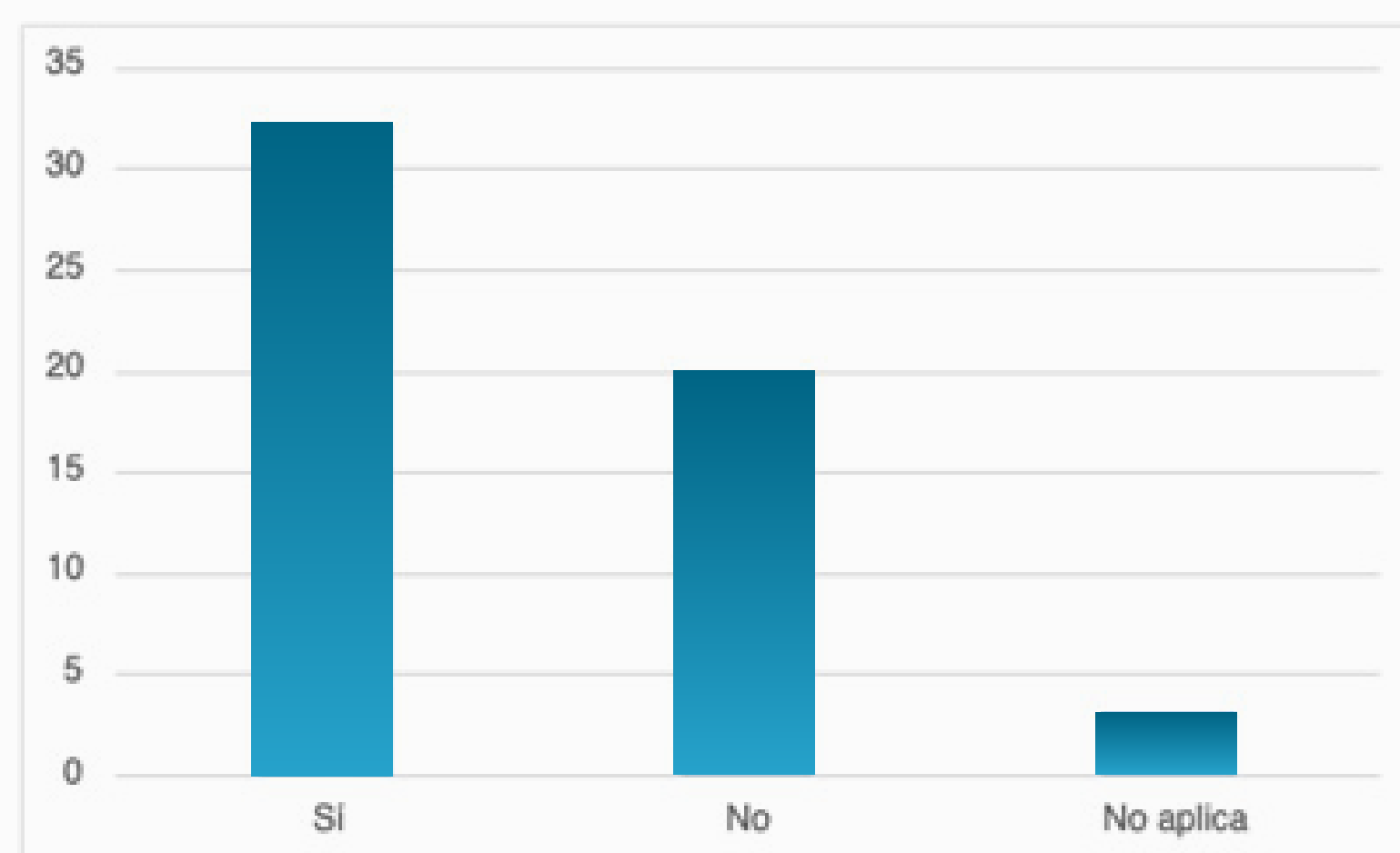
¿PERCIBE USTED QUE LAS OPERACIONES ADUANERAS HAN SIDO MÁS FÁCILES CON LAS RECIENTES MODIFICACIONES NORMATIVAS?



Las recientes modificaciones normativas al **Decreto 1165** y la **Resolución 46 de 2019**, respectivamente, han contribuido a la facilitación y agilización de las operaciones aduaneras.



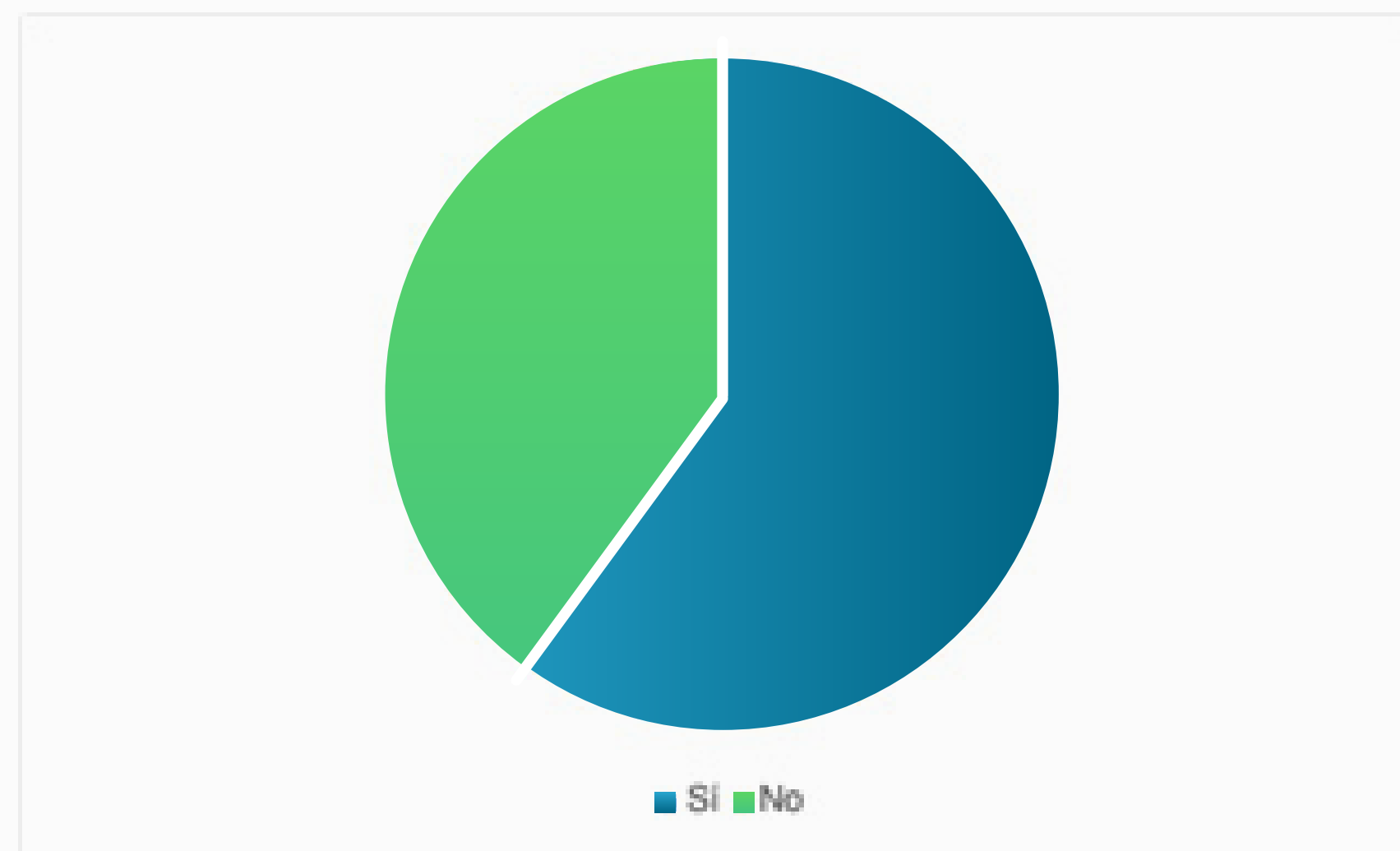
¿PERCIBE USTED A LA SUBDIRECCIÓN DE OPERACIÓN ADUANERA COMO UN AGENTE DE CAMBIO EN LAS OPERACIONES ADUANERAS?



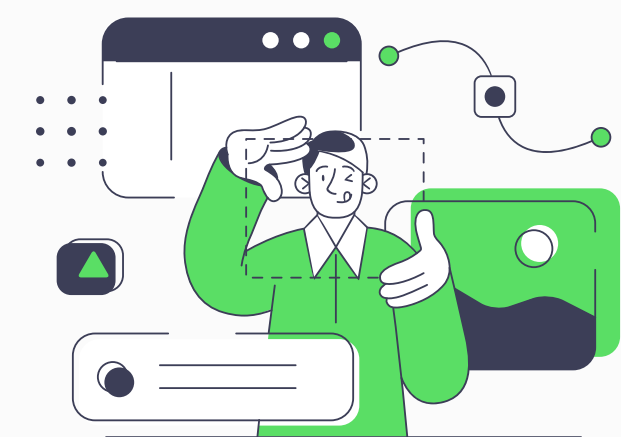
La mayoría de los usuarios aduaneros, perciben a la **Subdirección de Operación aduanera**, como un área que promueve el cambio en pro de la facilitación y la mejora continua de las operaciones aduaneras.



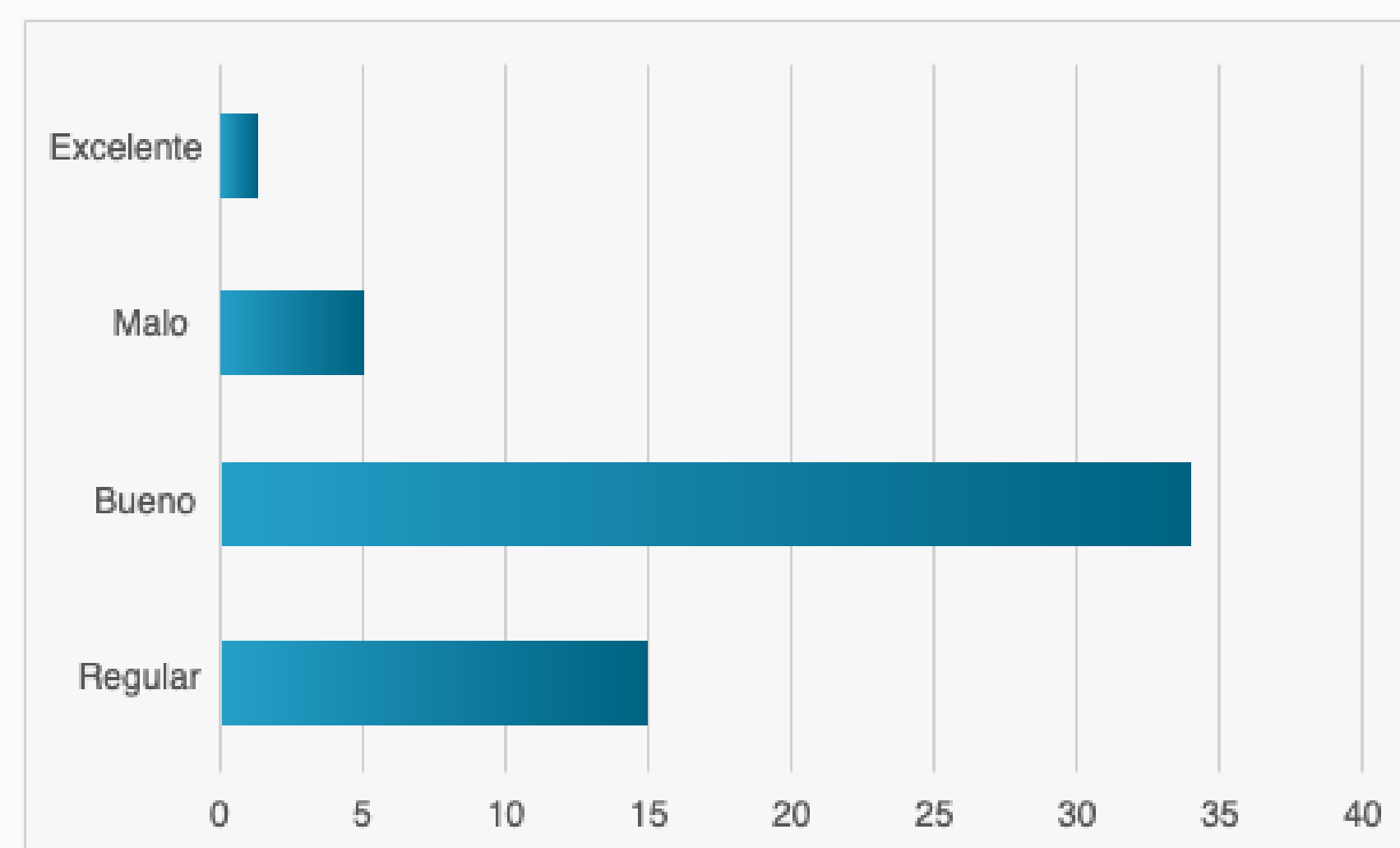
¿CONSIDERA QUE LAS NUEVAS TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN E INNOVACIÓN HAN ACERCADO MÁS AL CIUDADANO CON LA SUBDIRECCIÓN DE OPERACIÓN ADUANERA?



Los usuarios aduaneros consideran que el uso de las nuevas tecnologías de información promueven y fortalecen la comunicación, haciendo mas cercana su interacción con la Subdirección de **Operación Aduanera** de la **Dirección de Gestión de aduanas**.

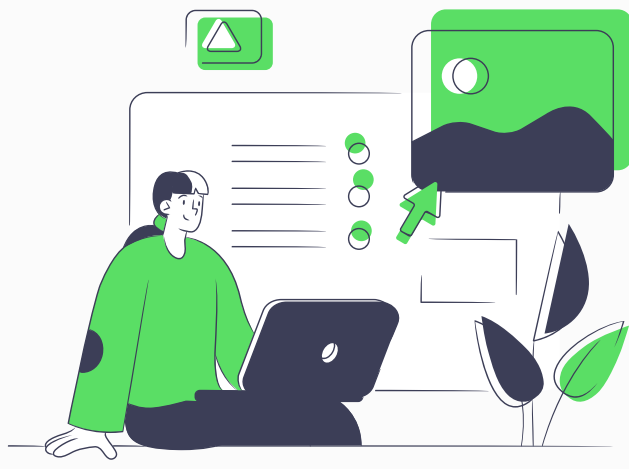


¿QUÉ PERCEPCIÓN TIENE DEL SERVICIO DEL LABORATORIO?



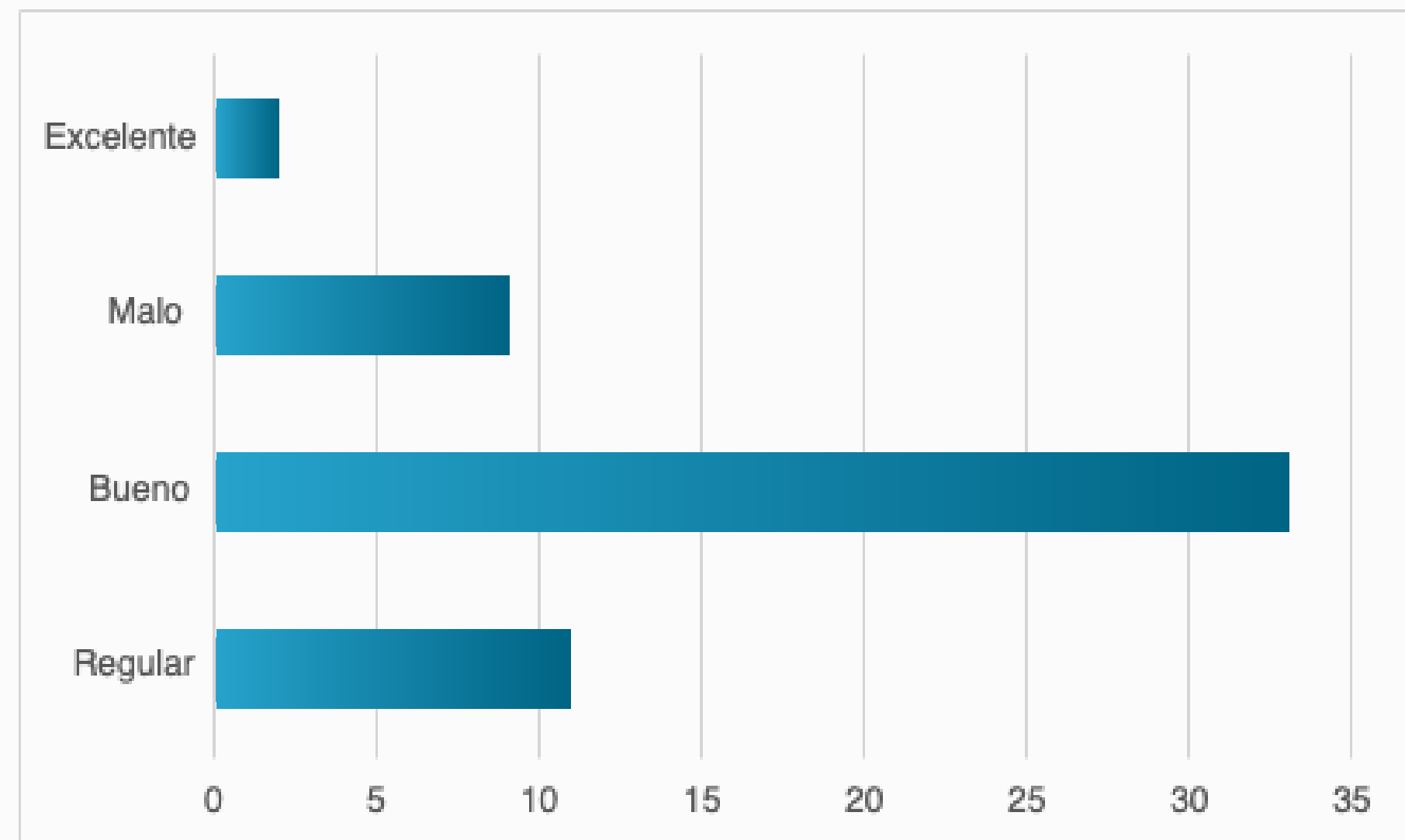
La mayoría de los usuarios aduaneros que han hecho uso del laboratorio de la **Dirección de Impuestos y aduanas nacionales**, tienen una percepción buena de los servicios que el mismos ofrece respecto de las mercancías objeto de analisis.



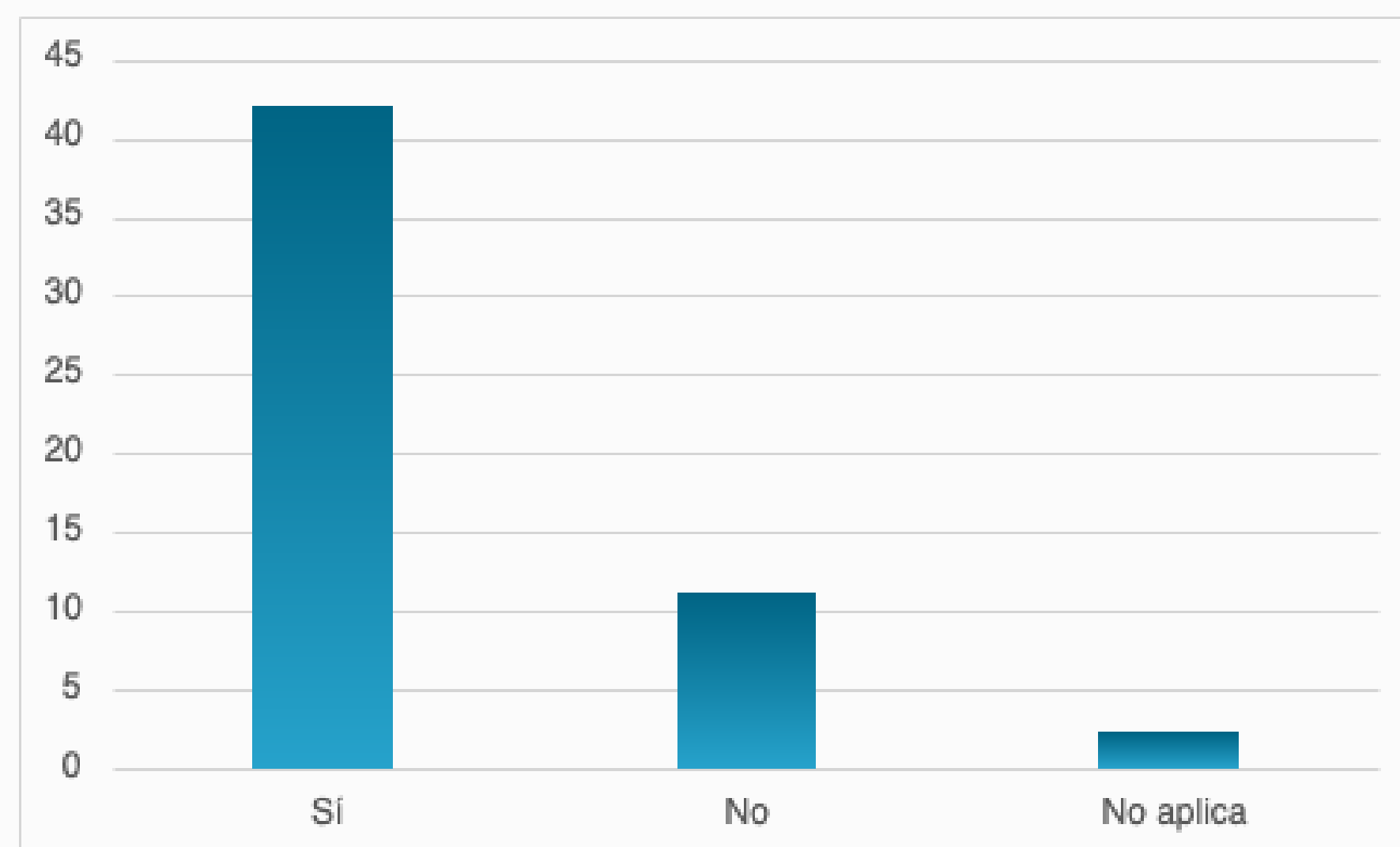


¿CÓMO CONSIDERA LA ATENCIÓN EN LA EVACUACIÓN DE REGISTROS ADUANEROS EN EL AÑO 2021?

Respecto de los tramites que adelantan los usuarios aduaneros ante la **Subdirección de Registro Aduanero**, los encuestados consideran que el tiempo de respuesta a los mismos ha sido bueno.



¿CONSIDERA FAVORABLE QUE CON LA RESTRUCTURACIÓN DE LA DIAN SE HAYA CREADO LA SUBDIRECCIÓN DE SERVICIO Y FACILITACIÓN AL COMERCIO EXTERIOR?



Los encuestados consideran favorable la creación de la nueva **Subdirección de Servicio y Facilitación al Comercio Exterior**, como área encargada de promover la agilización y facilitación en las operaciones de comercio exterior.

Como resultado de la Primera encuesta de percepción del usuario aduanero, se observa que en general los usuarios tiene una percepción buena de la gestión y procesos que adelanta la **Dirección de Gestión de Aduanas a través de sus Subdirecciones**, lo cual indica que los esfuerzos realizados y los cambios generados han traído buenos resultados que se reflejan en las operaciones de comercio exterior.

