

**ESTRATEGIA PARA LA OPTIMIZACION EN EL CONTROL DE EQUIPAJE, DE
DINERO EN EFECTIVO Y DE TÍTULOS REPRESENTATIVOS DE DINERO –
VIAJEROS REALIZADO POR LA DIRECCION DE IMPUESTOS Y ADUANAS
NACIONALES.**

ARTÍCULO PARA GRADO



GIOVANNA PATRICIA RODRIGUEZ SEPULVEDA

Asesor

SANTIAGO GARCIA CARVAJAL

**ESPECIALIZACIÓN EN ALTA GERENCIA
UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA**

BOGOTA

2014

ESTRATEGIA PARA LA OPTIMIZACION EN EL CONTROL DE EQUIPAJE, DE DINERO EN EFECTIVO Y DE TÍTULOS REPRESENTATIVOS DE DINERO – VIAJEROS REALIZADO POR LA DIRECCION DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES.

GIOVANNA PATRICIA RODRIGUEZ SEPULVEDA

RESUMEN.

El “Control de equipaje, de dinero en efectivo y de títulos representativos de dinero – viajeros” es un proceso de control que desarrolla la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN) en diferentes terminales internacionales de transporte a nivel nacional, y que representa uno de los puntos de contacto con los viajeros más importantes.

Tomando como referencia el aeropuerto El Dorado de la capital del país, a continuación se expone la trascendencia de este trámite y la importancia del trabajo que desarrollan los servidores públicos de la DIAN respecto a este control, frente a la responsabilidad de atender el gran volumen de viajeros que ingresan a diario por esta terminal, garantizando las normas que establece el país para su seguridad fiscal y aduanera, haciendo énfasis en el buen servicio a los usuarios para fomentar un mayor número de turistas y personas de negocios que arriban al país.

Así mismo, se expone como inconveniente para el buen desarrollo del servicio la doble tramitación de los documentos de declaración, por parte de algunos usuarios que incurren en errores. Ante esto el documento presenta adicionalmente algunas propuestas que pueden aportar a la potenciación del servicio, incrementando la eficiencia y facilitando la labor de los servidores públicos de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales.

PALABRAS CLAVE

Divisas, equipaje, viajeros, servicio, control, propuestas.

OPTIMIZATION STRATEGY FOR THE CONTROL OF BAGGAGE, CASH AND CASH SECURITIES REPRESENTING - TRAVEL PERFORMED BY THE BUREAU OF NATIONAL TAX AND CUSTOMS.

ABSTRACT.

The "Baggage Control, of money, and representative titles of money - travelling checks" is a process of control that is developed by the National Direction of Taxes and Customs (DIAN) in different international terminals of national transportation and it represents one of the most important points of contact with travelers

Taking as a reference El Dorado ;the airport of the capital of the country, will be exposed the transcendence of these procedures and the importance of the work that the public servants of the DIAN develop making in front to the responsibility of attending to the great volume of travelers' that enter daily for this terminal, guaranteeing these procedures that the country have established for his fiscal and customs safety, making emphasis in a good service to the users to promote a mayor number of tourists and business persons that arrive to the country.

Likewise, it exposes as a disadvantage for the good development of the service the double processing of the documents of declaration, by some users who incur in mistakes. This document presents additional proposals about reach and increasing the efficiency and facilitating the labor of the public servants of the National Direction of Taxes and Customs.

JEL: H2

KEYWORDS: Currencies, baggage, travelers, service, control, proposals.

INTRODUCCIÓN

A diario son cientos los viajeros que arriban a la terminal del aeropuerto El Dorado en la ciudad de Bogotá, los cuales deben realizar una serie de trámites para legalizar su ingreso al territorio nacional y prevenir efectos negativos sobre la seguridad pública, económica y de salud del país. Es una ardua labor que se desarrolla las veinticuatro horas del día, cada uno de los 365 días del año, ya que, a excepción de algún evento de fuerza mayor, el aeropuerto El Dorado recepta usuarios de diferentes orígenes del mundo de manera continua y si interrupción, representando que el registro y control que deben llevar a cabo las diferentes instituciones nacionales en sus especialidades se convierte en un trabajo de considerable importancia.

Entre las instituciones que se encargan de realizar controles en el aeropuerto El Dorado está la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN), entidad que cuenta con un conjunto de profesionales especialmente capacitados para supervisar el cumplimiento de las diferentes normas fiscales y aduaneras que posee Colombia en su legislación. La misión encomendada a este conjunto de hombres y mujeres es de vital importancia para el país ya que les corresponde no solo ejercer control sobre los bienes, mercancías y divisas que entran y salen del país, también constituyen el contacto amable con los viajeros que garantiza un pronto regreso.

Es así que dentro de las tareas de la DIAN está la del “Control de equipaje, de dinero en efectivo y de títulos representativos de dinero – viajeros” que se realiza a todo viajero que ingrese al territorio colombiano, trámite para el cual los funcionarios de la institución están especialmente capacitados por representar un punto de control de gran importancia en el puerto aéreo, significando el objeto central del presente escrito al buscar exponer la trascendencia para el país del trabajo de los funcionarios públicos en esta materia, la forma en que se normatiza y las posibilidades de lograr un servicio aún más ágil y eficiente.

EL “CONTROL DE EQUIPAJE, DE DINERO EN EFECTIVO Y DE TÍTULOS REPRESENTATIVOS DE DINERO – VIAJEROS”.

Gracias a la fusión de la Dirección de Impuestos Nacionales (DIN) con la Dirección de Aduanas Nacionales (DAN) el 1º de junio del año 1993, nace la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN) que se constituyó como Unidad Administrativa Especial mediante el Decreto 2117 de 1992, la cual tiene por objeto:

Coadyuvar a garantizar la seguridad fiscal del Estado colombiano y la protección del orden público económico nacional, mediante la administración y control al debido cumplimiento de las obligaciones tributarias, aduaneras, cambiarias, los derechos de explotación y gastos de administración sobre los juegos de suerte y azar explotados por entidades públicas del nivel nacional y la facilitación de las operaciones de comercio exterior en condiciones de equidad, transparencia y legalidad. (DIAN, s/f, p. 1)

La DIAN desarrolla procesos misionales tales como: asistencia al cliente, recaudación, comercialización, fiscalización y liquidación, gestión jurídica, operación aduanera, administración de cartera y gestión masiva, teniendo como jurisdicción el territorio nacional, y su domicilio principal la ciudad de Bogotá, D.C. Mediante la presencia en 49 ciudades del país la DIAN expone entre algunas de sus funciones la gestión aduanera de la siguiente manera:

La administración de los derechos de aduana y demás impuestos al comercio exterior, comprende su recaudación, fiscalización, liquidación, discusión, cobro, sanción y todos los demás aspectos relacionados con el cumplimiento de las obligaciones aduaneras.

La dirección y administración de la gestión aduanera comprende el servicio y apoyo a las operaciones de comercio exterior, la aprehensión, decomiso o declaración en abandono de mercancías a favor de la Nación, su administración, control y disposición, así como la administración y control de los Sistemas Especiales de Importación-Exportación, Zonas Francas, Zonas Económicas Especiales de Exportación y las Sociedades de Comercialización Internacional, de conformidad con la política que formule el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo en la materia, para estos últimos, con excepción de los contratos relacionados con las Zonas Francas. (DIAN, s/f, p. 1)

De esta manera corresponde a la DIAN el control y vigilancia fiscal y aduanera en las distintas terminales que posee el país, disponiendo para ello un conjunto de normas específicas, diferentes herramientas y un grupo humano especialmente capacitado para desarrollar dichas funciones. Debido a que estos puertos constituyen una gran puerta en doble sentido donde circulan viajeros, mercancías y divisas, cada uno de ellos en condiciones particulares, el gobierno nacional ha dispuesto procesos de control según sea la tipificación que corresponda, encontrando entre ellos el “Control de equipaje, de dinero en efectivo y de títulos representativos de dinero – viajeros”, que se sustenta en el Decreto 2685 de 1999 (Artículos del 205 al 226), la Resolución Externa número 8 de 2000 y la Resolución Externa número 3 de 2013 de la Junta Directiva del Banco de la República, la Resolución 4240 de 2000 y la Resolución Número 000148 del 2013 de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales, exponiendo en esta última:

Que la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales es la autoridad aduanera competente para señalar los requisitos y condiciones que permitan dar cumplimiento a la obligación cambiaria de declarar el ingreso o la salida del país de divisas o moneda legal colombiana en efectivo o de títulos representativos de las mismas, por un monto superior a diez mil dólares de los Estados Unidos de América (US\$10.000), o su equivalente en otras monedas.

Que, en consecuencia, corresponde a la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales adoptar la definición de grupo familiar de viajeros para efectos de la presentación de la Declaración de Equipaje, de Dinero en Efectivo y de Títulos Representativos de Dinero – Viajeros - Formulario 530.

Es así que la DIAN queda facultada para el control de equipaje, de dinero en efectivo y de títulos representativos de dinero en los diferentes terminales y puntos aduaneros del país, a viajeros que se

presentan de manera individual o como grupo familiar, entendiéndose el “Grupo familiar de viajeros” para efectos cambiarios como el grupo de personas naturales que viajan de manera conjunta y tengan entre sí vínculos de carácter civil, de consanguinidad o de afinidad.

Según las normas todo viajero que ingrese al territorio Colombiano está en la obligación de presentar su equipaje a la autoridad aduanera y sólo pueden ingresar efectos personales y de manera ocasional mercancías que no constituyan cantidades comerciales.

Se entiende por efectos personales

todos los artículos nuevos o usados que un viajero pueda razonablemente necesitar para su uso personal en el transcurso del viaje, teniendo en cuenta las circunstancias del mismo, que se encuentren en sus equipajes acompañados o los lleven sobre sí mismos o en su equipaje de mano, con exclusión de cualquier mercancía que constituya cantidades comerciales. (Consulado de Colombia, s/f, p. 2)

No se consideran cantidades comerciales las mercancías introducidas ocasionalmente y que consistan exclusivamente en bienes reservados al uso personal o familiar y, los bienes que estén destinados a ser ofrecidos como regalo, sin que su naturaleza o cantidad refleje intención alguna de carácter comercial.

El cupo de un viajero es de 1.500 USD sin pago de tributo y sin límite de permanencia; 2.500 USD con pago de tributo único, acreditando una permanencia mínima en el exterior de 5 días calendario; sólo una vez al año se permite este pago; y cupo total de 4.000 USD. El cupo es personal e intransferible, quienes viajan en grupo no pueden sumar sus respectivos cupos. Unidades de uso doméstico, artículos deportivos y artículos del arte u oficio podrán ingresar al país sin el pago de tributo hasta por un monto de 2.500 USD. Los menores de edad tienen derecho a un cupo del 50% del establecido en la norma.

Hasta el 30 de abril de 2013 el límite del dinero que podía ingresar o sacar un viajero del país eran 10.000 USD en dinero en efectivo o su equivalente en otra moneda o títulos valores. Desde el 1 de mayo de 2013 los títulos valores superiores a 10.000 USD pueden ingresar o salir del país siempre y cuando sean declarados. Los menores de edad y los discapacitados tienen derecho al mismo cupo y éste puede ser portado temporalmente por su Curador o representante legal.

Dentro de las infracciones que puede cometer un viajero están:


- No declarar equipajes sujetos a pago de tributo único.
- No presentar equipajes a la autoridad aduanera.
- Que la autoridad aduanera encuentre mercancías diferentes a las autorizadas en modalidad viajeros.
- Que el viajero no cumpla las condiciones mínimas de permanencia en el exterior para ingresar mercancías.
- Superar cuantía admitida de ingreso o salida de divisas por modalidad Viajeros.
- Declarar un valor inferior en mercancías y divisas a las que porta realmente.

Los trámites que se realizan en el punto de control a viajeros son, importación temporal, exportación temporal, cambio de modalidad, tributo único, retención de divisas o títulos valores, equipaje no acompañado en entrada y/o salida, y aprehensiones.

Dentro de este control le corresponde un papel significativo a la Declaración viajero Formulario 530 instituido mediante la Resolución Número 000148 – 2013 de la DIAN, el cual

es de uso obligatorio para todo viajero que ingrese al territorio aduanero nacional para efectos de presentar su equipaje ante la autoridad aduanera y someter a revisión de los funcionarios competentes los elementos que componen dicho equipaje, con el fin de determinar el cumplimiento de las formalidades aduaneras y el pago de los derechos que correspondan, con la excepción señalada en el inciso 3° del artículo 206 del Decreto número 2685 de 1999, para lo cual las empresas de transporte que cubran rutas internacionales están en la obligación de suministrar el formulario prescrito mediante la presente resolución a cada viajero que arribe al territorio aduanero nacional. (DIAN, 2013, p.2)

Figura 1: Formulario 530.

 Declaración de Equipaje, de Dinero en Efectivo y de Títulos Representativos de Dinero – Viajeros Luggage, Cash and Monetary Instruments Customs Declaration – Travelers		530
Concepto (Marque "X") Concept (Mark with an "X") Entrada <input type="checkbox"/> Salida <input type="checkbox"/> Entry <input type="checkbox"/> Departure <input type="checkbox"/>		Número de formulario / Form number
IMPORTANTE: Para declarar dinero en efectivo o títulos representativos de dinero, diligencie un único formulario por grupo familiar IMPORTANT: Fill only one form per family unit when declaring cash or monetary instruments		
Datos del viajero / Traveler information		
Tipo de documento / Type of Identification Document <input type="checkbox"/> T.I. / Colombian <input type="checkbox"/> Cédula de extranjería / <input type="checkbox"/> Colombian Alien Card		No. de identificación / Identification Number
Primer apellido First family name	Segundo apellido Second family name	Primer nombre First given name
Dirección / Address		Ciudad / City
Datos del viaje / Travel information		
Modo de transporte: Mode of transport: <input type="checkbox"/> Marítimo <input type="checkbox"/> Terrestre <input type="checkbox"/> Aéreo		No. de Vuelo / Viaje / Identificación vehículo Flight No. / Voyage No. / Vehicle No.
¿Reside en Colombia? Do you reside in Colombia? Si / Yes <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>		¿País? / Country of residence? ¿Cuántos días permanecerá dentro o permanecerá fuera de Colombia? How many days will you stay in Colombia or have you stayed abroad?
Sin incluir pasajes ni paquete turístico, ¿Cuál será (o fue) el valor de su gasto en este viaje? / Not including tickets or tourist package, what will be (or were) your expenses during the trip? USD		
Si su gasto incluye el del grupo familiar, indique el número de personas con quienes compartió el gasto If your expenses include those of your family unit, indicate the number of people with which you shared (will share) expenses		
¿Todo su equipaje ingresa o sale con usted? / Does all your luggage arrive or leave with you?		
¿Porta dentro de su equipaje mercancías diferentes a efectos personales por valor superior a USD 1.500? / Are you carrying within your luggage goods other than personal effects valued in excess of \$1,500 USD?		
¿Ingresó o sacó temporalmente del país mercancías diferentes a sus efectos personales? / Are you temporarily bringing goods other than your personal effects into or out of the country?		
¿Porta mercancías que constituyan patrimonio de la Nación o de otras naciones? / Do you carry Colombian national heritage goods or national heritage goods of other nations?		
¿Porta animales, plantas o productos de origen animal o vegetal? / Do you carry animals, plants or goods of animal or plant origin?		
¿Porta usted o el grupo familiar con el que viaja, divisas o moneda legal colombiana en efectivo, por un monto total superior a USD 10.000, o su equivalente en otras monedas? / Do you or does the family unit traveling with you carry currency or cash in Colombian legal currency in excess of \$10,000 USD or its equivalent in foreign currency?		
¿Porta usted o el grupo familiar con el que viaja, cualquier clase de título representativo de divisas y/o de moneda legal colombiana por un monto total superior a USD 10.000, o su equivalente en otras monedas? / Do you or does the family unit traveling with you carry monetary instruments or Colombian legal currency in excess of \$10,000 USD or its equivalent in foreign currency?		
Si alguna de las respuestas a las últimas seis preguntas fue afirmativa relacione la mercancía, el dinero en efectivo o los títulos representativos de dinero al respaldo If you have answered any of the last six questions affirmatively, please list the goods, cash, or monetary instruments on the back of this form		
Firma viajero / Traveler's signature		Fecha de ingreso o salida Date of arrival / departure Año Mes Día Year Month Day

2013434000001

Formato establecido por la Resolución Número 000148 del 2013 de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales.

El Formulario 530 presentado en la Figura 1 constituye el documento que todo viajero con equipaje, dinero en efectivo y títulos representativos de dinero debe diligenciar para ingresar al país de manera legal y el medio de control a través del cual la institución aduanera ejerce su misión fiscalizadora. Debido a que es un trámite obligatorio para todos los viajeros a diario los funcionarios de la DIAN deben receptar y revisar cientos de declaraciones diligenciadas que previamente las empresas de transporte han suministrado a cada viajero. A pesar de que el Formulario 530 es claro respecto a la información que se solicita y su diligenciamiento es sencillo dicho proceso de control representa en la actualidad inconvenientes para la entidad de control, ya que en el momento en que los viajeros toman el documento por parte de las empresas de transporte no reciben una adecuada orientación para su diligenciamiento, lo

Dinero en efectivo o títulos representativos de dinero declarados / Declared cash or monetary instruments					
Item	Clase (Efectivo o títulos) Type (cash or monetary instrument)	Moneda / Currency	Valor / Value		
1					
2					
3					
4					
5					
¿Actúa por cuenta de tercero(s)? / Are you acting on behalf of a third party? Si / Yes <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>					
Datos del equipaje / Luggage information					
Item	Cantidad Quantity	Descripción de las mercancías (Marca, modelo, No. de serie) (Goods description (Brand, model, serial number))	Ingreso o salida temporal Temporary entry or exit	Valor USD USD Value	Valor aduanero (Uso oficial) Customs value (Official use only)
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
Valor total USD Total value in USD					
Si el espacio es insuficiente o necesita duplicado de esta declaración, utilice otro formulario, registrando en esta casilla el "Número de formulario" correspondiente. If the space provided is insufficient, or if you need a duplicate of this declaration, please use an additional form, indicating herein the corresponding "Form number"					
Liquidación de tributos / Assessment of duties					
Tasa de cambio Exchange rate		Base gravable Tax base			
Tarifa aplicable Applicable rate		15%		Valor tributo único en pesos Single duty value in pesos	
Sólo para uso de la DIAN / For official use only					
Firma funcionario Official's signature					
Nombre / Name					
Cargo / Position					

que genera confusión en los usuarios y una doble presentación del documento en gran parte de los viajeros por errores al tramitarlo, así como demoras en el arribo de viajeros y una multiplicación del trabajo para los funcionarios de la DIAN.

Teniendo como punto de referencia la forma como normativamente se constituye el “Control de equipaje, de dinero en efectivo y de títulos representativos de dinero – viajeros” y la forma en que se establecen los instrumentos documentales para su desarrollo, es necesario observar el flujo de viajeros que soporta la terminal del aeropuerto El Dorado en la ciudad de Bogotá, para ayudar al lector a visualizar la gran labor que desempeñan los funcionarios de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales, y a dimensionar las proporciones del problema respecto a los errores de los usuarios viajeros en la presentación del Formulario 530.

En primer lugar se debe tomar en cuenta el proceso de modernización que ha tenido en los últimos años la terminal internacional aérea de Bogotá, aeropuerto El Dorado, la cual tuvo una inversión cercana a los 1.000 millones de dólares, proyecto a cargo del consorcio Opáin S.A. (Operadora del Aeropuerto Internacional El Dorado) que “triplica el número de metros cuadrados construidos, con más de 170.000, así como el número de mostradores, posiciones remotas y puentes de abordaje, frente a la actual edificación construida hace más de 50 años” (Semana, 2013, p. 1.), lo cual representa un aumento importante en el número de viajeros que la terminal podía soportar y un incremento en el número de usuarios que la DIAN debe atender.

Respecto a este tema es oportuno observar el flujo de viajero que arriban al país, encontrando que entre el año 2006 a 2013, según se puede observar en la Tabla 1, la cantidad de viajeros se ha incrementado notablemente al pasar de 1.053.344 en el primer año de la serie a 1.832.069 en el último año observado. Casi se ha duplicado el número de viajeros en tan solo ocho años. Siguiendo esta misma tendencia se encuentra la capital del país, que pasó de 517.642 viajeros en el año 2006 a 969.996 en el año 2013. Se puede apreciar como Bogotá posee un gran peso sobre el total de viajeros extranjeros anuales al recibir en promedio un 50% de las personas no residentes que ingresan al país vía aérea.

Las estadísticas demuestran que el flujo de viajeros es cada día mayor y que Bogotá soporta incluso más de la mitad de los viajeros extranjeros, indicando ello que la DIAN en su punto de control del aeropuerto El Dorado absorbe gran cantidad de las declaraciones nacionales presentadas mediante el Formulario 530.

Tabla 1: Ciudad de destino de los viajeros extranjeros que visitan Colombia.

Ciudad	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013
Bogotá	517.642	616.772	627.056	692.826	754.960	861.722	999.222	968.996
Cartagena	128.972	133.172	141.367	155.264	169.100	177.858	206.066	229.728
Medellín	95.026	104.445	107.841	143.093	163.120	151.470	166.391	194.991
Cali	86.979	102.296	99.149	98.060	113.146	109.491	112.278	124.360
B/quilla	44.602	48.882	48.020	50.872	52.647	53.694	51.917	54.275
San Andrés	61.988	59.308	58.009	47.550	48.633	46.277	51.590	53.188
B/manga	12.413	17.564	24.738	23.009	23.961	22.997	21.496	20.070
Santa Marta	11.923	14.000	14.695	17.078	18.128	20.437	22.429	22.145
Pereira	14.074	14.452	12.662	15.878	16.510	15.692	18.080	18.579
Cúcuta	15.128	17.695	22.342	15.928	16.509	20.209	26.981	31.200
Ipiales	8.740	7.593	6.898	6.511	7.175	6.320	7.002	6.741
Armenia	4.827	4.735	4.903	5.936	6.676	7.571	7.378	8.198

Manizales	3.929	4.499	4.363	5.004	5.651	6.234	6.152	6.348
Valledupar	1.784	2.513	2.978	3.484	3.916	4.293	4.551	4.443
Resto	45.317	47.514	47.945	73.267	74.752	77.855	86.854	88.807
Total	1.053.344	1.195.440	1.222.966	1.353.760	1.474.884	1.582.120	1.788.387	1.832.069
Porcentaje Btá.	49%	52%	51%	51%	51%	54%	56%	53%

Instituto Distrital de Turismo (2014). Observatorio de Turismo de Bogotá. Indicadores de Viajeros Extranjeros.

Examinando las estadísticas por país de origen de los viajeros extranjeros que visitan Bogotá presentadas en la Tabla 2, se puede apreciar que en su gran mayoría provienen de Estados Unidos (19%) y Venezuela (14%), no obstante también se acogen viajeros en un número importante procedentes de países como Brasil, México, España, Ecuador, Perú, Argentina, Chile y Alemania principalmente. Así mismo todos los orígenes han incrementado el número de viajeros entre los años 2007 y 2013, significando que existe una tendencia positiva y una ampliación en la recepción de registros por parte de la DIAN.

Tabla 2: País de origen de los viajeros extranjeros que visitan Bogotá

País de nacionalidad	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	% participación 2013
Estados Unidos	124.181	121.364	149.037	163.826	160.200	161.357	181.135	19%
Venezuela	99.611	117.941	115.977	93.677	119.604	126.441	134.117	14%
Brasil	28.738	32.287	32.442	46.498	67.546	59.136	52.512	5%
México	37.524	37.990	37.250	43.720	51.771	55.073	49.803	5%
España	36.759	38.976	43.149	45.361	51.511	57.127	54.021	6%
Ecuador	47.420	38.903	40.311	47.942	48.029	49.491	61.427	6%
Perú	33.344	36.128	41.811	41.512	44.041	47.157	54.304	6%
Argentina	23.724	23.963	28.797	37.605	42.728	52.189	71.790	7%
Chile	15.211	15.396	18.541	23.442	30.186	37.000	50.445	5%
Alemania	13.399	13.315	15.470	18.347	27.727	28.107	27.571	3%
Resto	113.930	107.393	121.812	139.110	159.271	326.144	231.777	24%
Total	616.772	627.056	692.826	754.955	861.722	999.222	968.996	100%

Instituto Distrital de Turismo (2014). Observatorio de Turismo de Bogotá. Indicadores de Viajeros Extranjeros.

Tomando estos datos se puede realizar un cálculo estimado del promedio de viajeros que atienden los funcionarios de la DIAN, encontrando en la Tabla 3 que se pasó de 1.418 viajeros diarios promedio en el año 2006 a 2.655 viajeros diarios en el año 2013. Ello supone que entre el año 2006 y 2010 se atendía un

usuario por minuto en promedio, pero con el aumento de viajeros la entidad se ha visto en la necesidad de duplicar el número de atenciones por minuto.

Tabla 3: Promedio de atención viajeros extranjeros.

Ciudad	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013
Bogotá	517.642	616.772	627.056	692.826	754.960	861.722	999.222	968.996
% diario	1.418	1.690	1.718	1.898	2.068	2.361	2.738	2.655
% por hora	59	70	72	79	86	98	114	111
% por minuto	1	1	1	1	1	2	2	2

Elaboración propia tomando como referencia las estadísticas del Instituto Distrital de Turismo (2014). Observatorio de Turismo de Bogotá. Indicadores de Viajeros Extranjeros.

Las cifras señalan que la cantidad de declaraciones que tramita a diario la DIAN es considerable, ahora pues, si tenemos en cuenta que en promedio el 80% de los Formularios 530 deben ser diligenciados por segunda vez por los usuarios debido a la ausencia de una correcta información cuando los reciben por parte de las empresas aéreas transportadoras, los cálculos presentados en la Tabla 4 apuntan a que los funcionarios de la DIAN deben atender en promedio un número de declaraciones que representan casi el doble del número de viajeros, es decir que por ejemplo en el año 2013 con un aproximado de 775.197 trámites fallidos la atención de usuarios se incrementó de 968.996 formularios atendidos a 1`744193, requiriendo con ello que se triplicara el número de declaraciones atendidas por minuto para un mismo número de usuarios.

Tabla 4: Promedio de viajeros extranjeros con inconvenientes en la presentación del formulario 530.

Ciudad	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013
Bogotá	517.642	616.772	627.056	692.826	754.960	861.722	999.222	968.996
Devueltos	414.114	493.418	501.645	554.261	603.968	689.378	799.378	775.197
Total	931.756	1.110.190	1.128.701	1.247.087	1.358.928	1.551.100	1.798.600	1.744.193
% diario	2.553	3.042	3.092	3.417	3.723	4.250	4.928	4.779
% por hora	106	127	129	142	155	177	205	199
% por minuto	2	2	2	2	3	3	3	3

Elaboración propia tomando como referencia las estadísticas del Instituto Distrital de Turismo (2014). Observatorio de Turismo de Bogotá. Indicadores de Viajeros Extranjeros.

Es importante señalar que los funcionarios que desarrollan la labor de control poseen dentro de sus objetivos el buen servicio a los usuarios para hacer más ágil y amable este trámite que es de obligatorio cumplimiento, buscando un mejor contacto con las personas extranjeras que visitan a Colombia como turistas y empresarios, para garantizar su ingreso oportuno.

Todos estos usuarios representan un importante flujo comercial para el país que se incrementa cada año en buena medida gracias a la eficiente labor de la DIAN, quien ha dispuesto en el Muelle internacional Puerta 9 una parte administrativa y un área estéril en zona primaria del aeropuerto El Dorado para el “Control de equipaje, de dinero en efectivo y de títulos representativos de dinero – viajeros”, que consta de un equipo físico representado por scanners (6), scanner rampa (2), bandas (6), flotantes (4) y un equipo humano constituido por supervisores (3), administrativos (5) y jefe de división (1), los cuales se pueden incrementar en número según los días o temporadas del año con gran afluencia de viajeros. Estas personas

están especialmente capacitadas para el control aduanero, además de poseer títulos profesiones afines con el comercio exterior y conocimientos como analistas – orientadores.

En esta labor el componente humano representa la parte más importante pues asumen roles de Jefe de División, Asistente Técnico, Orientador de viajero, Ejecutores de Gestión y Servicios a los procesos misionales y, Operadores de Apoyo a los proceso misionales estratégicos de control y apoyo, trabajando en un horario de 24 horas por siete días a la semana, en tres turnos (Turno A 0600 a 1400, Turno B 1400 a 2200 y Turno C 2200 a 0600). Es una tarea ardua que se ve incrementada ante la doble presentación de declaraciones por parte de un gran número de viajeros que no tramitan adecuadamente el formulario para el “Control de equipaje, de dinero en efectivo y de títulos representativos de dinero – viajeros”.

PROPUESTAS PARA EL SERVICIO.

Frente a esta situación se presentan a continuación posibles soluciones gerenciales y administrativas que pueden llegar a reducir el doble trámite de documentos debido a errores en su diligenciamiento por parte de los viajeros.

Cooperación para el fomento de las normas aduaneras y cambiarias.

Corresponde a la DIAN como entidad encargada del control fiscal y aduanero encabezar las estrategias para facilitar la declaración de equipaje, de dinero en efectivo y de títulos representativos de dinero que deben presentar todos los viajeros que arriban al país, no obstante en el terminal internacional aéreo de El Dorado también operan otras entidades como el Consorcio Opaín, Aerocivil y las diferentes aerolíneas comerciales autorizadas para transportar a los viajeros, que se ven también afectadas con los retrasos y concentración de personas que generan las declaraciones mal diligenciadas, motivo por el cual sería trascendental lograr una estrategia de cooperación conjunta entre todas las instituciones para canalizar a los usuarios la información necesaria que facilite a los viajeros cumplir de forma adecuada con los requisitos documentales para el ingreso al país.

Personal de aerolíneas.

Tomando en cuenta que son las empresas de transporte aéreo que operan en el terminal de El Dorado las encargadas de facilitar a los viajeros los formularios y en vista del alto número de viajeros que diligencia de forma errónea el Formulario 530, es evidente que se requiere adoptar un sistema que logre dar a los viajeros una mayor y mejor información en este punto de su ingreso al país, para lo cual se sugiere que estas empresas en cooperación con la DIAN capaciten al personal de las aerolíneas, en especial a las azafatas, para que cada viajero este informado apropiadamente del trámite aduanero que se exige para la Declaración de equipaje, de dinero en efectivo y de títulos representativos de dinero – viajeros.

Estrategia comunicacional.

En buena medida los errores en el diligenciamiento de la declaración son por falta de información al viajero, en especial los extranjeros que no están familiarizados con la documentación que maneja la DIAN, para lo cual es necesario fortalecer la tarea comunicacional que desarrolla la institución, utilizando para ello volantes impresos, afiches, vallas, pantallas digitales y personal flotante en las zonas primarias que brinde información de cómo se debe diligenciar este formato.

Actualización del Formato 530.

Uno de los principales errores en el diligenciamiento de la Declaración de Equipaje, de Dinero en Efectivo y de Títulos Representativos de Dinero – Viajeros, es que personas que viajan en grupo diligencian un

solo formulario sin que constituyan un “Grupo familiar” según las características que dispone la norma, significando que estos usuarios tramitan el documento incluso en varias oportunidades porque desconocen la legislación colombiana, así que sería oportuno aclarar dentro del Formato 530 que la presentación de la declaración es obligatoria e individual por cada viajero, exceptuando aquellas personas que se asimilen a un “Grupo familiar”, para lo cual es preciso incluir las características que corresponden a esta excepción.

Crear cartillas para el personal institucional.

En la medida que se actualice el Formato 530 se hace necesario crear documentos institucionales que expliquen a los funcionarios los cambios en los formatos de la DIAN, capacitándolos para ofrecer un mejor servicio.

CONCLUSIONES.

La Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales tiene por misión el velar por el cumplimiento de las obligaciones tributarias, aduaneras y cambiarias, ejerciendo fiscalización y control, así como facilitando las operaciones de comercio exterior y garantizando la sostenibilidad fiscal del Estado colombiano. Dentro de esta labor se encuentra el “Control de equipaje, de dinero en efectivo y de títulos representativos de dinero – viajeros”, desarrollado en los diferentes terminales internacionales del país a través de un conjunto de herramientas físicas y un equipo humano especialmente capacitado para garantizar al país un adecuado control y a los usuarios un servicio de calidad.

Uno de los puertos aduaneros en los que se lleva a cabo este control a viajeros es la terminal internacional aeropuerto El Dorado de Bogotá, lugar por el que llegan al país en promedio el 50% de los viajeros internacionales, soportando anualmente casi un millón de personas que ingresan al territorio nacional. El Dorado es la terminal más importante del país, por ello expone la mayor infraestructura para el control fiscal y aduanero, no obstante la reciente ampliación de la misma y el ambiente positivo que vive el país ha generado un ingreso cada vez mayor de turistas y empresarios, los cuales deben ser atendidos en varios turnos durante el día y la noche por servidores públicos de la DIAN, quienes desarrollan una dedicada labor.

Tal como se ha expuesto el “Control de equipaje, de dinero en efectivo y de títulos representativos de dinero – viajeros”, representa un trámite de importancia para el país, el cual en la actualidad está presentando inconvenientes para los usuarios y una mayor carga de trabajo para los funcionarios de la institución, debido a que buena parte de los viajeros diligencian incorrectamente el Formulario 530, pues por normatización corresponde a las empresas aéreas transportadoras facilitar dichos formatos a los usuarios, no obstante ninguna provee una adecuada explicación para su diligenciamiento.

Frente a esta situación que representa una debilidad en el servicio portuario el presente documento expuso un grupo de estrategias gerenciales y administrativas, las cuales se podría liderar la DIAN en conjunto con las diferentes instituciones y empresas que operan en el terminal de El Dorado, para que así se reduzcan las congestiones de viajeros, se facilite y agilice el trámite de declaración y, se pueda brindar a los viajeros un ingreso al país en un ambiente más amable.

La propuesta apunta a que no solo se pueda atender con mayor efectividad a los viajeros que en la actualidad arriban a Bogotá, sino también estar preparados para cubrir la demanda de un mayor servicio ante el incremento periódico de usuarios que está experimentando el país, ante el creciente interés como destino turístico y de negocios.

No se puede desconocer que las negociaciones de paz y un posible escenario de postconflicto han logrado generar expectativas positivas que llaman la atención de inversionistas y visitantes, augurando un

incremento considerable en el ingreso de viajeros por la terminal de El Dorado y un mayor trabajo para los funcionarios de la DIAN, situación para la que es preciso estar preparados mediante la optimización del control de equipaje, de dinero en efectivo y de títulos representativos de dinero.

REFERENCIAS.

Consulado de Colombia. (s/f). DIAN • Declaración de Equipaje y Títulos Representativos en Dinero - Frente Tintas: Pantone 355 U Y Negra. Recuperado de http://www.consuladocolombia.com.br/docs/form equipaje_dinero.pdf

Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales -DIAN- (s/f). Sobre DIAN. Recuperado de <http://www.dian.gov.co/DIAN/12SobreD.nsf/pages/Laentidad?OpenDocument>

Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales -DIAN- (Junio 2 de 2000). Resolución 4240 de 2000. Por la cual se reglamenta el Decreto 2685 de diciembre 28 de 1999. Diario Oficial No 44.037 del 9 de junio del 2000

Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales -DIAN- (Agosto 06 de 2013). Resolución Número 000148. Por la cual se prescribe el formulario para la Declaración de Equipaje, de Dinero en Efectivo y de Títulos Representativos de Dinero – Viajeros para el año 2013, y se toman otras determinaciones. Diario Oficial No. 49220 de 2014.

Instituto Distrital de Turismo (2014). Observatorio de Turismo de Bogotá. Indicadores de Viajeros Extranjeros. Recuperado de http://www.bogotaturismo.gov.co/sites/default/files/viajeros_internacionales_registrados_en_puntos_migratorios.xls

Junta Directiva del Banco de la República (Mayo 5 de 2000). Resolución Externa Número 8 de 2000. Por la cual se compendia el régimen de cambios internacionales

Junta Directiva del Banco de la República (Febrero 22 de 2013). Resolución Externa Número 3 de 2013. Por la cual se expiden regulaciones en materia cambiaria.

Ministerio de Hacienda y Crédito Público (Diciembre 28 de 1999). Decreto 2685 de 1999. Por el cual se modifica la Legislación Aduanera. Diario Oficial No. 43.834, del 30 de diciembre de 1999

Semana (12 de octubre de 2013). La nueva cara de El Dorado. [Edición digital]. *En: Revista Semana*. Recuperado de <http://www.semana.com/economia/articulo/remodelacion-aeropuerto-eldorado/360771-3>

RECONOCIMIENTO

El autor agradece el apoyo logístico de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales -DIAN-.