

Oficio No. 103201-09  
Bogotá D.C., 05 de enero de 2024

Señores

Usuarios Aduaneros

Jurisdicción Dirección Seccional de Aduanas de Bogotá Aeropuerto El Dorado  
U.A.E. DIAN

Asunto: Atención de usuarios aduaneros frente a contingencia de SYGA

Cordial saludo, apreciados usuarios,

En cumplimiento a los principios contenidos en el artículo 2 del Decreto 1165 de 2019 y en aras de facilitar las operaciones aduaneras, la Dirección Seccional de Aduanas de Bogotá Aeropuerto El Dorado, ha prestado el acompañamiento y el apoyo constante a los usuarios aduaneros en razón a la contingencia que se presenta en el servicio digital SYGA, decretada conforme noticia DIAN del 15 de noviembre 2023, en concordancia con los Comunicados de Prensa DIAN Números 077 del 17 de noviembre y 079 del 20 de noviembre de 2023.

Para lo cual, se han implementado las siguientes acciones tendientes mitigar el impacto que la situación mencionada en las operaciones aduaneras así:

1. Atención prioritaria de tramites manuales y proceso de aforo a mercancías perecederas, animales vivos y sujetas a términos perentorios y usuarios con calidades especiales.
2. Habilitación de equipos de cómputo ubicados en el Punto de Atención DIAN del Centro Administrativo de Carga y en el Despacho de la División de la Operación Aduanera, para facilitar el acceso al aplicativo SIGLO XXI a los usuarios que lo requirieran por manifestación de dificultades en el ingreso mediante red externa DIAN. Horario: Lunes a Viernes: 6:30 a.m. a 6:30 p.m. – Sábados: 6:30 a.m. a 12:30 p.m. conforme demanda del servicio.
3. Atención de consultas mediante canales presenciales en horario continuo desde las 6:30 a.m. a 7:00 p.m. en el Despacho de la División Operación Aduanera y Grupo Interno de Trabajo de Importaciones y atención mediante correos electrónicos [operacionaduanerabogota@dian.gov.co](mailto:operacionaduanerabogota@dian.gov.co), [gitimportacionesbogota@dian.gov.co](mailto:gitimportacionesbogota@dian.gov.co), conforme demanda del servicio.
4. Mesas de trabajo con gremios y diferentes usuarios aduaneros, en las se plantearon estrategias ejecutadas para el mejoramiento del servicio teniendo en cuenta la contingencia que se está presentando.
5. Atención en horario Turno C por parte del Despacho de la División de la Operación Aduanera, para atención de solicitudes que llegan al buzón [operacionaduanerabogota@dian.gov.co](mailto:operacionaduanerabogota@dian.gov.co) relacionadas con consultas de inventario requeridas por los transportes al día del vencimiento del término de entrega o traslado de las mercancías a depósitos habilitados o zonas francas, entre otras.

6. Acompañamiento por parte del Despacho de la Dirección Seccional de Aduanas de Bogotá Aeropuerto El Dorado y del Despacho de la División de la Operación Aduanera a instalaciones administrativas de zona primaria Aeropuerto El Dorado, constatando y retroalimentando sobre la ruta de ingreso a SIGLO XXI y verificación de las características de los navegadores de la funcionalidad, para un mejor acceso al sistema, quedando atentos a cualquier requerimiento en el tema.

7. Recepción de las declaraciones para trámite manual ante el Grupo Informal de Trámites Manuales del GIT Importaciones, para ser atendidas el mismo día de la solicitud.

En noviembre del 2023, se solicitaron 552 declaraciones para trámite manual, cifra que comparada con el mismo periodo 2022 fue de 310 declaraciones, evidenciando un incremento del 178% en este tipo de solicitudes. Lo anterior, en razón al trámite alterno ofrecido a los usuarios para la agilidad de sus operaciones.

8. Incremento de los funcionarios en el Grupo Interno de Trabajo de Importaciones para atender el aumento de diligencias de aforo.

9. Comunicación masiva a los Usuarios con Trámites Simplificados UTS, recordando la posibilidad de realizar el pago consolidado manual conforme la obligación consagrada en el artículo 82 de la Resolución 46 de 2019, modificado por el artículo 29 de la Resolución 39 de 2021.

Así las cosas, continuamos desde esta Dirección Seccional con el compromiso y disposición para gestionar de manera efectiva los trámites que sean necesarios para llevar a cabo las operaciones aduaneras, invitándolos a que continúen haciendo uso de los diferentes mecanismos de atención, que conlleven a la mejora conjunta de los mismos, estando receptivos a sus inquietudes.

Atentamente,



Liliana Peluffo Matallana  
Directora Seccional (A)

Dirección Seccional de Aduanas de Bogotá - Aeropuerto El Dorado

Aprobó: Nubia Amparo Rodríguez Ortiz  
Jefe (A) División de la Operación Aduanera

Ricardo Bahamón Pinzón  
Jefe (A) GIT Importaciones

Jenny Paola Robledo Escobar  
Jefe (A) GIT Tráfico Postal y Envíos Urgentes

Patricia Elvira Ospina Ramirez  
División de Servicio al Ciudadano

Proyectó: Angélica María Castro Rodríguez  
Despacho DSABogDorado

Dirección Seccional de Aduanas de Bogotá Aeropuerto El Dorado  
Avenida El Dorado # 106-39. Centro Administrativo de Carga. Piso 2°  
PBX (601) 7452233 - 3203503947  
Código postal 110911

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

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