



Dirección General de Aduanas



RES. No. 0090/2017/UAIP. DIRECCIÓN GENERAL DE ADUANAS. Ilopango, a las catorce horas con treinta minutos día doce de julio de dos mil diecisiete.

Vista la solicitud de información número DGA-2017-0066 recibida electrónicamente en la Unidad de Acceso a la Información Pública – UAIP, por medio de la Plataforma de Gobierno Abierto, el día 30 de junio de 2017, realizado por la señorita [REDACTED], quien actúa en su carácter de persona natural, y se identifica por medio de su [REDACTED] [REDACTED] Número: [REDACTED], en el que solicita lo siguiente:

1. Cuáles son las reclamaciones más frecuentes en su organización institucional por parte de los usuarios, para el período de enero a junio de 2017.
2. Cuál es el tiempo promedio que los productos (mercancías) pasan en aduana y sus razones, para el período de enero a junio de 2017. Así mismo manifiesta que la información se le notifique mediante correo electrónico.

Y CONSIDERANDO:

I) Con base a las atribuciones de las letras d), i) y j) del artículo 50, 66 Y 72 de la Ley de Acceso a la Información Pública (en lo consiguiente LAIP), le corresponde al Oficial de Información realizar los trámites necesarios para la localización y entrega de la información solicitada por los particulares, y resolver sobre las solicitudes de información que se sometan a su conocimiento.

II) A partir del deber de motivación genérico establecido en los artículos 65 y 72 LAIP, las decisiones de los entes obligados deberán entregarse por escrito al solicitante, con mención breve pero suficiente de sus fundamentos.

III) Con la finalidad de mantener un orden lógico en la exposición de la resolución, la respuesta debe efectuarse de conformidad a la información remitida por la Unidad Administrativa a la cual se le solicitará el apoyo, con el objeto que la verifiquen, clasifiquen dicha información, bajo su competencia y de ser posible rindan informe y/u opinión sobre lo pertinente del caso.

IV) En virtud de lo anterior, se envió correo electrónico el día 30 de junio de 2017 por medio de la Plataforma de Gobierno Abierto a la Unidad de Atención al Usuario y a la División de Operaciones de esta Dirección General de Aduanas, por ser los custodios de la misma, en el cual se trasladó la solicitud de información con referencia número DGA-2017-0066 de fecha 30 de junio de 2017, en el que se solicita: Cuáles son las reclamaciones más frecuentes en su organización institucional por parte de los usuarios, para el período de enero a junio de 2017. Cuál es el tiempo promedio que los productos (mercancías) pasan en aduana y sus razones, para el período de enero a junio de 2017.

V) Que con fecha 10 de julio de 2017, se recibió correo electrónico de parte de la División de Operaciones, en el cual se obtuvo respuesta en relación a la solicitud número DGA-2017-0066 de fecha 30 de junio de 2017, en cuanto al tiempo promedio de despacho de las mercancías después del proceso de selectividad, conforme al siguiente detalle:

Selectividad	Horas promedio
amarillo	12:24.01
rojo	94:06:04
verde	0:00:00
Total general	7:57:23

Los datos proporcionados corresponden únicamente al cómputo del tiempo desde que se somete a selectividad la declaración de mercancías hasta su despacho. Como podrá observarse en caso de selectividad verde el despacho se produce en el mismo momento, únicamente habiendo demoras cuando existe verificación inmediata, sea esta documental (amarillo) o física (roja), la que se puede originar en múltiples factores, entre los que pueden encontrarse:

- Retraso del usuario en poner las mercancías a disposición del funcionario de aduana que realizará la verificación
- Documentación incompleta
- Determinación de incumplimientos a la normativa aduanera durante la verificación inmediata, lo que conlleva el inicio de un procedimiento administrativo de liquidación oficiosa de tributos y/o sancionador (en el 2016 se impusieron 17,848 sanciones, lo que representa un incremento del 23% con respecto al año 2015, por su parte en el año 2017 se han aplicado 4,360 sanciones sobre un total de 15,891 revisiones físicas, es decir un porcentaje de incumplimiento del 27.44%)
- Incremento de operaciones de comercio exterior (del 2013 al 2016 ha habido un incremento de 123,883 operaciones adicionales).

Que con fecha 11 de julio de 2017, se recibió correo electrónico de parte de la Unidad de Atención al Usuario, en el cual se obtuvo respuesta en relación a la solicitud número DGA-2017-0066 de fecha 30 de junio de 2017, en cuanto a los reclamos más frecuentes de parte de los usuarios para el período de enero a junio de 2017, conforme al siguiente detalle: Durante el período solicitado se han recibido 39 quejas según el cuadro siguiente:

Descripción de la queja	Datos
Tiempo de respuesta	24
Atención al contribuyente	7
Competencia técnica	8
Total	39

Siendo que en "Tiempo de respuesta" se han ingresado todas las quejas por retraso en trámites y en "Atención al contribuyente o usuario" las quejas por mala atención y en "Competencia técnica" aquellas que se refieren al procedimiento.

VI) Con dicha información queda evacuada la petición número DGA-2017-0066 de fecha 30 de junio de 2017, dicha información se remitirá mediante la presente providencia la cual se notificará de forma electrónica al correo [REDACTED], por ser el medio solicitado.

POR TANTO: En relación a lo antes expuesto y con base a las disposiciones legales citadas, y en relación a los artículos 2, 3 literal "a", 4 literal "a", 62, 66 y 71 inciso segundo de la Ley de Acceso a la Información Pública(LAIP); 57 y 58 del Reglamento de la Ley de Acceso a la Información Pública, **RESUELVE: a) Declárase procedente**, la solicitud de acceso a la información Pública número DGA-2017-0066 de fecha 30 de junio de 2017, realizado por la señorita [REDACTED]; **b) Entréguese** la información solicitada a la División de Operaciones de esta



Dirección General de Aduanas



Dirección General de Aduanas, consistente en: El tiempo promedio de despacho de las mercancías después del proceso de selectividad, conforme al siguiente detalle:

Selectividad	Horas promedio
amarillo	12:24.01
rojo	94:06:04
verde	0:00:00
Total general	7:57:23

Los datos proporcionados corresponden únicamente al cómputo del tiempo desde que se somete a selectividad la declaración de mercancías hasta su despacho. Como podrá observarse en caso de selectividad verde el despacho se produce en el mismo momento, únicamente habiendo demoras cuando existe verificación inmediata, sea esta documental (amarillo) o física (roja), la que se puede originar en múltiples factores, entre los que pueden encontrarse:

- Retraso del usuario en poner las mercancías a disposición del funcionario de aduana que realizará la verificación
- Documentación incompleta
- Determinación de incumplimientos a la normativa aduanera durante la verificación inmediata, lo que conlleva el inicio de un procedimiento administrativo de liquidación oficiosa de tributos y/o sancionador (en el 2016 se impusieron 17,848 sanciones, lo que representa un incremento del 23% con respecto al año 2015, por su parte en el año 2017 se han aplicado 4,360 sanciones sobre un total de 15,891 revisiones físicas, es decir un porcentaje de incumplimiento del 27.44%)
- Incremento de operaciones de comercio exterior (del 2013 al 2016 ha habido un incremento de 123,883 operaciones adicionales).
- Así mismo la Unidad de Atención al Usuario proporcionó el detalle de las quejas, de acuerdo al siguiente detalle:

Descripción de la queja	Datos
Tiempo de respuesta	24
Atención al contribuyente	7
Competencia técnica	8
Total	39

Siendo que en "Tiempo de respuesta" se han ingresado todas las quejas por retraso en trámites y en "Atención al contribuyente o usuario" las quejas por mala atención y en "Competencia técnica" aquellas que se refieren al procedimiento; dicha información se remitirá mediante la presente providencia la cual se notificará de forma electrónica al correo [REDACTED] por ser el medio solicitado. **NOTIFÍQUESE.**



Lic. Luis Carlos Valladares Lara
Oficial de Información
Unidad de Acceso a la Información Pública
Dirección General de Aduanas