

## I. Perfil

1. ¿Cuáles de las siguientes frases describen la posición de su empresa con respecto a la actividad logística? **(E: Pase tarjeta Pregunta 1)** **(E: Si la persona responde las dos opciones haga la pregunta 1A)**

**1A.** ¿Con cual de las dos posiciones se identifica mejor la actividad de su empresa? **(E: Pase tarjeta 1A)**

	P1	P1A
Usuario de Servicios Logísticos (USL) <b>(Gasto)</b>	2	2
Prestador de Servicios Logísticos (PSL) <b>(Ingreso)</b>	1	1

2. **(E: PARA PSL)** ¿De los siguientes servicios cuáles ofrece su empresa? **(E: Lea las opciones y entregue tarjeta P2)** **(E: Si el informante menciona otros servicios, revise la tarjeta P2 otro y escríbalo en el espacio de la pregunta ¿Cuál?)**

	P2. Oferta	
Planeación y/o ejecución de transporte de carga doméstico/Distribución	1	
Administración de , almacenamiento, bodegas y/o manejo de inventario	2	
Manejo de carga internacional	3	
Manejo de aduanas e impuestos	4	
¿Otro no mencionado? INSERTAR LISTA <b>(Tarjeta P2 Otro)</b>	7	2.1 ¿Cuál?

## II. Desempeño Logístico

### **COSTO** (Esta sección sólo aplica para USL)

3. En el último año, ¿En cuánto estima el costo logístico total como % de ventas de su empresa? (E: Aclare que es del año 2017) (E: si no obtiene la respuesta por favor, diferencie si el informante no lo conoce (999) o no lo responde (888))

	%	NS	999	NR	888

### **FILTRO: SOLO APLICA PARA EMPRESAS MEDIANAS Y GRANDES.**

**3.1 (E: Si el informante no lo conoce, haga la siguiente pregunta)** ¿Alguien de su empresa tiene esa información?

Si	1	Continúe
No	2	Pase a P4

3.2 ¿Quién en su empresa nos podría colaborar esa información?

Nombre:	
Cargo:	
Teléfono	

4. ¿Conoce el valor de su costo logístico en el último año? **(E: Aclare que es del año 2017)**

<b>Si</b>	<b>1</b>	<b>Continúe</b>
<b>No</b>	<b>2</b>	<b>Pase a P7</b>

5. ¿Cuál fue el costo total logístico de su empresa en el último año? **(E: Aclare que es el 2017)**

\$

6. ¿Cuáles fueron las ventas de la empresa en el último año **(E: Aclare que es del año 2017)**? **(E: si no obtiene la respuesta por favor, diferencie si el informante no lo sabe (99) o no lo responde (88))**

<b>Ventas</b>	<b>\$</b>
<b>No sabe</b>	99
<b>No responde</b>	88

**Verificación:** (El programa de captura calcula **P5 Costo/P6 Ventas – 5% menor o igual a P3, mayor o igual a P5 Costo/P6 Ventas + 5%** y se compara si la diferencia es mayor a 10 puntos porcentuales)

Usted estimó el costo logístico en **(Insertar %P3)**, el cálculo del costo logístico y las ventas de su empresa en el último año dio **(resultado %P5 Costo/P6 Ventas)**. ¿Cuál de estos dos cree usted que es el porcentaje más ajustado?

	<b>%</b>	<b>Continúe</b>
<b>No sabe</b>	<b>999</b>	

7. De los siguientes componentes de la operación logística, ¿cuáles utiliza su empresa? **(E: entregue tarjeta P7)**

8. ¿Conoce el costo de \_\_\_\_ **(E: INSERTE COMPONENTES MENCIONADOS EN P7)?**

9. ¿Cuál es el costo del último año? **(E: Aclare que es del año 2017)**

10. ¿Esta cifra es mensual o anual?

	<b>P7. Utiliza</b>	<b>P8. Conoce</b>	<b>P9. Costo</b>	<b>P10. Mensual</b>	<b>P10 Anual</b>
Planeación y/o ejecución de transporte de cargadoméstico/Distribución(Incluye domicilios)	1	1	\$	1	2
Administración de , almacenamiento, bodegas y/o manejo de inventario	2	2	\$	1	2
Administrativos y servicio al cliente en actividades logísticas	3	3	\$	1	2
Otros costos logísticos relevantes no incluidos anteriormente	7	7	\$	1	2

**(APLICA PARA USL - PSL)**

**Tiempos Logísticos**

11. De los siguientes tiempos de operación, ¿cuáles mide su empresa?

12. Para el último año **(E: Aclare que es el año 2017)**, ¿cuál es el tiempo estimado promedio en horas de **(E: Pregunte por los que contestó en P11)** para el vehículo más representativo o el más importante para la operación logística de su empresa?

	P11	P12. TIEMPO PROMEDIO (Horas)
a. Tiempo de espera al cargar (Asuma un horario continuo de 24/7)	1	
b. Tiempo de cargar el vehículo (Asuma un horario continuo de 24/7)	2	
c. Tiempo de espera al descargar (Asuma un horario continuo de 24/7)	3	
d. Tiempo para descargar el vehículo (Asuma un horario continuo de 24/7)	4	
e. Ninguno	9	

### TIEMPO DE CICLO

(E: Pregunte esta sección únicamente a empresas grandes)

	P11	P12. TIEMPO PROMEDIO (Días)
f. Tiempo de abastecimiento del <b>producto más representativo</b> . Desde que coloca la orden de compra hasta que llega a su bodega o punto de recepción.	5	
g. Tiempo de distribución del <b>producto más representativo</b> . Desde que recibe una orden de pedido hasta que llega a su cliente.	6	
h. Ninguno	9	

12.1 (E: Aplica para empresas grandes USL) ¿Calcula el índice de rotación de inventario de materias primas y producto terminado?

12.2¿Cuántos días son de... (E: pregunte solo para los que dice SI en P12.1)?

12.1	SI	NO	12.2 ¿Cuántos días son?
Materias primas	1	2	
Producto terminado	1	2	

13. (E: APLICA A PSL que en P2 mencionaron código 1 y/o 2)¿A que plazo pagan sus clientes(E: Inserte opciones)?

	Número de días	No Sabe
Transporte de carga/Distribución		99
Almacenamiento		99

14. (APLICA A PSL Y USL) ¿Su empresa tiene vehículos o flota propia?

Si	1	Continúe
----	---	----------

No	2	Pase a P15
----	---	------------

14.1 ¿El vehículo es para recorridos nacional o urbanos?

	SI	NO	
Recorridos nacionales	1	2	Pase a P15
Recorridos urbanos	1	2	

14.2 ¿Cuál es el promedio de kilómetros recorridos por vehículo-mes en recorridos nacionales y/o urbanos?

	Nacionales	Urbanos
0 – 3.000 KMS	1	1
3.001 – 6.000 KMS	2	2
6.001 – 9.000 KMS	3	3
9.001 – 12.000	4	4
12.001 – 15.000 KMS	5	5
>15.000 KMS	6	6

### **Calidad del Servicio Logístico**

**(APLICA PARA USL - PSL)**

15. ¿Cálcula indicadores de calidad de servicio logístico?

Si	1	Continúe
No	2	Pase a P17

16. Durante el último año **(E: Aclare que es el 2017)** ¿cuál fue su porcentaje estimado de \_\_\_ **(E: inserte indicadores)? (E: si el informante no menciona el porcentaje de todos los indicadores, pregunte por un indicador total) (Si no sabe escriba 999)**

Indicadores	Porcentaje
a. Entregas sin daños	%
b. Entregas completas en cantidad	%
c. Entregas a tiempo	%
d. Entregas con documentación perfecta	%
<b>TOTAL</b>	%

17. ¿Qué tan a menudo usted experimenta \_\_\_\_? **(E: Lea la escalarara vez, frecuentemente, casi siempre – Pase tarjeta P17)**

	RV	F	CS	NS	NR
Daños en mercancías	3	2	1	9	8
Problemas de transporte	3	2	1	9	8
Problemas de almacenamiento	3	2	1	9	8
Problemas en la entrega por causa del cliente	3	2	1	9	8
Problemas con la documentación	3	2	1	9	8
Robos y actividades criminales	3	2	1	9	8
Siniestros	3	2	1	9	8
17.1. ¿Qué otras dificultades relevantes presentan?					

**(APLICA PARA USL - PSL)****Uso de las tecnologías de la información**

18. De la siguiente lista de tecnologías, ¿cuáles conoce? **(E: Entregue tarjeta P18)**

19. **(E: Pregunte por las que mencionó en P18)** ¿Cuáles utiliza su empresa?

20. ¿De las que no utilizacual considera que necesita su empresa?

	P18 Conoce		P19 Utiliza		P20 Necesita	
	SI	NO	SI	NO	SI	NO
Rastreo y seguimiento de vehículos	1	2	1	2	1	2
Rastreo y seguimiento de pedidos	1	2	1	2	1	2
Sistemas y aplicativos de planificación de recursos empresariales –ERP	1	2	1	2	1	2
Sistema y/o aplicativos de gestión de bodegas –WMS	1	2	1	2	1	2
Sistema y/o aplicativos de administración de transporte - TMS	1	2	1	2	1	2
Pronósticos y/o planeación de demanda	1	2	1	2	1	2
Captura con código de barras	1	2	1	2	1	2
Captura con identificación de radio frecuencia –RFID	1	2	1	2	1	2
Intercambio electrónico de datos –EDI	1	2	1	2	1	2
Factura electrónica	1	2	1	2	1	2
Ninguna	9		9		9	
¿Qué otras tecnologías utilizan?						

**III. Tercerización de servicios logísticos**

**(E: Aplica solo para USL)**

21. ¿De las siguientes operaciones cuales terceriza su empresa?**(E: Entregue tarjeta P21)**

22. De las operaciones que terceriza ¿En qué nivel lo hace?**(E: Entregue tarjeta P22)**

**(E: Si la empresa no tiene alguna de estas operaciones, márkelo en la columna correspondiente)**

	<b>P21 Terceriza</b>		<b>No la tiene</b>	<b>P22 Nivel de Tercerización</b>		
	<b>SI</b>	<b>NO</b>		<b>Alto (67 – 100%)</b>	<b>Medio (33 – 66%)</b>	<b>Bajo (0 – 32%)</b>
Transporte de carga/Distribución	1	2	6	3	2	1
Almacenamiento	1	2	6	3	2	1
Planeación y reposición de inventarios	1	2	6	3	2	1
Rastreo y seguimiento de vehículos	1	2	6	3	2	1
Rastreo y seguimiento de pedidos	1	2	6	3	2	1
Comercio exterior	1	2	6	3	2	1
Logística de reversa	1	2	6	3	2	1
Procesamiento de pedidos de clientes	1	2	6	3	2	1
Compra y manejo de proveedores	1	2	6	3	2	1

Control de la cadena de frio	1	2	6	3	2	1
------------------------------	---	---	---	---	---	---

23. ¿Cuáles de las siguientes alternativas tiene su empresa?(E: Pase tarjeta P23)(Respuesta Múltiple)

Bodega con bahía/muelle de carga	01
Bodega sin bahía/muelle de carga	02
Sobre la vía pública - sin bahía	03
Sobre la vía pública con bahía	04
Ninguna	99
Otra ¿Cuál?	66

#### IV. COMERCIO EXTERIOR

24. **USL** - En materia de comercio exterior su empresa realiza: (E: Si contesta NO a ambas opciones pase al Capítulo de Competitividad Regional – Si contesta SI en ambas opciones o en una de las dos opciones continúe)

	SI	NO
Exportación	1	2
Importación	1	2

25. ¿Cuál es el porcentaje del costo total de las operaciones de comercio exterior en el último año en relación con las ventas?

%

#### MODULO DE EXPORTACIONES

26. Al exportar su compañía:

INFORMACION SOBRE CALIDAD	SI	NO	No aplica
¿Su empresa ha desarrollado manuales o protocolos para el manejo de la carga en proceso de inspección en la aduana?	1	2	6
¿Su empresa ha desarrollado fichas técnicas para los productos que comercializa?	1	2	6
¿Verifica que el empaque cumpla con las exigencias de su producto y de los mercados destino?	1	2	6
¿Verifica que el embalaje de la mercancía cumpla con los requisitos de protección a la carga para el transporte internacional?	1	2	6
¿Verifica que la documentación requerida en puertos y aeropuertos esté completa para evitar retrasos en los procesos de exportación/ importación de la carga? (Certificados, permisos, etc.)	1	2	6
¿Elabora carta de instrucciones para el transportador, según las características de su carga?	1	2	6
(Peso, volumen, cargue y descargue, temperaturas, etc.)	1	2	6
¿Verifica que la carga esté siempre cubierta por el seguro de transporte?	1	2	6

---

27. Al exportar su compañía:

CADENA DE FRÍOS	SI	NO	No aplica
¿Las características de su producto le exigen mantener la cadena de frío? (FILTRO PARA DESPLEGAR LAS SIGUIENTES TRES OPCIONES)	1	2	6
¿Verifica que el transporte y manipulación de la carga cumpla con los requerimientos de la aseguradora?	1	2	6
¿Tiene certificaciones para manejo de alimentos u otras certificaciones? (si aplica)	1	2	6
¿Su empresa cuenta con tecnologías que faciliten el monitoreo y control de temperatura de sus productos?	1	2	6

## MODULO DE IMPORTACIONES

---

28. ¿Su empresa ha hecho uso del mecanismo de declaración anticipada?

SI	1	<b>Pase a P30</b>
NO	2	<b>Continúe</b>

---

29. Si su empresa NO hecho uso del mecanismo de declaración anticipada, por favor identifique la principal razón:

No la conoce	01
No lo beneficia	02
Los tiempos reglamentarios de presentación de la declaración no se ajustan al producto	03
Régimen sancionatorio	04
Si existe otro, ¿cuál?	66

---

30. ¿Su empresa está certificada como Operador Económico Autorizado?

SI	1	<b>Pase a P31A</b>
NO	2	<b>Continúe</b>

---

31. Si su empresa NO está certificada como Operador Económico Autorizado, por favor identifique la principal razón:

No la conoce	01
Costos de inversión en adecuaciones para cumplir los estándares de certificación	02
Tiempos en el proceso de certificación	03
No se cuenta con personal requerido para el proceso de certificación.	04
Costo/beneficio	05
Certificación rechazada	06
Si existe otro, ¿cuál?	66

31A. **(APLIQUE LAS SIGUIENTES PREGUNTAS TANTO SI IMPORTA COMO SI EXPORTA O SOLO ALGUNO DE LOS DOS)** Indique el porcentaje (%) de sus clientes y proveedores que pertenecen al mercado nacional y el porcentaje (%) de sus clientes y proveedores que pertenecen al mercado internacional (Debe sumar 100%) **(E: si no obtiene la respuesta por favor, diferencie si el informante no lo sabe (999) o no lo responde (888))**

CLIENTE	PORCENTAJE %	NO SABE	PROVEEDORES	PORCENTAJE %	NO SABE
% Cliente mercado nacional		999	% Proveedores mercado nacional		999
% Cliente mercado internacional		999	% Proveedores mercado internacional		999
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>		<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>	

31B. Para los siguientes mercados, indique el nivel de facilidad en los procesos logístico de comercio exterior en destino **(E: lea la escala: Excelente 5, muy buena 4, buena, regular o mala)**.

Mercador Externos	Excelente	Muy Buena	Buena	Regular	Mala	NS	NR
EE. UU.	5	4	3	2	1	9	8
Unión Europea	5	4	3	2	1	9	8
Comunidad Andina	5	4	3	2	1	9	8
Venezuela	5	4	3	2	1	9	8
Mercosur	5	4	3	2	1	9	8
Asia	5	4	3	2	1	9	8
Otro.	5	4	3	2	1	9	8

32. ¿La normatividad en materia aduanera le brinda seguridad en las operaciones de comercio exterior?

<b>Si</b>	1
<b>No</b>	2
<b>No sabe</b>	9

## V. Competitividad regional

**(APLICA PARA USL - PSL)**

-¿Cuál es el departamento y/o región de mayor operación de su empresa? De acuerdo a esta respuesta, conteste las preguntas **32** hasta la **40A**.

33. De la siguiente lista de servicios ¿Cuáles necesita su empresa? **(E: haga la pregunta 34, 35y36 sólo para los que necesita) (Muestre tarjeta P33)**
34. De la siguiente lista, ¿cuáles servicios utiliza en su operación logística?(Incluya propios o contratados)
35. ¿Califique la disponibilidad de oferta de estos servicios, usted diría que es alta, media o baja? **(E: Entregue tarjeta P35)**



36. **(E: Califique solo los que utiliza)** ¿Cómo calificaría usted la calidad de la oferta de los servicios? **(E: lea la escala: Excelente, muy buena, buena, regular o mala)**

	P33 Necesita		Utiliza	P35 Oferta			P36 Calidad de la oferta						
	SI	NO		Alta	Media	Baja	E	MB	B	R	M	NS	NR
Transporte fluvial	1	2	01	1	2	3	5	4	3	2	1	9	8
Transporte terrestre	1	2	02	1	2	3	5	4	3	2	1	9	8
Transporte aéreo	1	2	03	1	2	3	5	4	3	2	1	9	8
Transporte marítimo	1	2	04	1	2	3	5	4	3	2	1	9	8
Almacenamiento	1	2	05	1	2	3	5	4	3	2	1	9	8
Agencias aduaneras	1	2	06	1	2	3	5	4	3	2	1	9	8
Agente de carga y transporte	1	2	12	1	2	3	5	4	3	2	1	9	8
Patio y manejo de contenedores	1	2	13	1	2	3	5	4	3	2	1	9	8
Cadena de frío	1	2	14	1	2	2	5	4	3	2	1	9	8

37. Desde el 2015, ¿en su opinión, diría que los siguientes factores están: Mucho mejor, mejor, similar, peor, mucho peor? **(E: Pase tarjeta P37)**

	MM	M	S	P	MP	NA	NS	NR
Infraestructura de puertos	5	4	3	2	1	6	9	8
Infraestructura de aeropuertos	5	4	3	2	1	6	9	8
Infraestructura férrea	5	4	3	2	1	6	9	8
Infraestructura fluvial	5	4	3	2	1	6	9	8
Infraestructura de acceso a las ciudades	5	4	3	2	1	6	9	8
Infraestructura de telecomunicaciones y servicios de IT	5	4	3	2	1	6	9	8
Carreteras primarias nacionales	5	4	3	2	1	6	9	8
Carreteras secundarias departamentales	5	4	3	2	1	6	9	8
Vías terciarias	5	4	3	2	1	6	9	8
Servicios de almacenamiento	5	4	3	2	1	6	9	8

38. Basado en su experiencia como describiría los siguientes costos en una escala de Muy alto, alto, justo, bajo, muy bajo y no aplica **(E: Si la persona no tiene experiencia responda NA – No leer las opciones de No sabe, No Responde)**

	MB	B	J	A	MA	NA	NS	NR
Tarifas portuarias	5	4	3	2	1	6	9	8
Tarifas aeroportuarias	5	4	3	2	1	6	9	8
Tarifas por carretera	5	4	3	2	1	6	9	8
Tarifas de transporte férreo	5	4	3	2	1	6	9	8
Tarifas de transporte fluviales	5	4	3	2	1	6	9	8
Tarifas de almacenamiento o transbordo	5	4	3	2	1	6	9	8
Tarifas de telecomunicaciones	5	4	3	2	1	6	9	8

39. ¿Cómo evalúa el nivel de disponibilidad de servicio de las vías?

Excelente	5	Muy buena	4	Buena	3	Regular	2	Mala	1	NS	9	NR	8
-----------	---	-----------	---	-------	---	---------	---	------	---	----	---	----	---

40. **FILTRO: (E: PREGUNTE SOLO PARA QUIENES RESPONDEN BUENA, REGULAR Y MALA EN P.39) ¿Cuál de los siguientes problemas afectan mas la disponibilidad de la via? (E: RU. Entregue tarjeta P40A).**

40.A ¿ Para su empresa en que departamento es mas critico este problema?

<b>P40. PROBLEMAS</b>		<b>P.40A DEPARTAMENTO</b>
Deterioro de las vías por desgaste	01	(ESCRIBA DEPARTAMENTO)
Afectación en las vías por fenómenos naturales (Derrumbes, inundaciones, entre otros)	02	(ESCRIBA DEPARTAMENTO)
Cierres por problemas de orden público	03	(ESCRIBA DEPARTAMENTO)
Cierres por mantenimientos	04	(ESCRIBA DEPARTAMENTO)
Tiempos en pago de peajes	05	(ESCRIBA DEPARTAMENTO)
Retenes y controles viales	06	(ESCRIBA DEPARTAMENTO)

## **VI. Perspectiva de los servicios logísticos**

**(APLICA PARA USL - PSL)**

41. Teniendo en cuenta su operación logística ¿En dónde se presenta la mayor oportunidad de mejora para su empresa? **(E: Lea opciones)**

Abastecimiento desde sus proveedores	01
Entrega y distribución a sus clientes	02

42. ¿Cuáles de las siguientes acciones de logística verde ha implementado su empresa?**(E: Entregue tarjeta P42)**

<b>ACCIONES</b>	<b>SI</b>
Uso de combustibles alternativos para la flota de transporte	01
Manejo eficiente de la energía en los centros de distribución	02
Logística de reversa para la recuperación de materiales de desperdicio	03
Desarrollo de empaques o envases reutilizables	04
Uso de vehículos alternativos (eléctricos, bicicleta, etc.)	05
Reducción de las emisiones de CO2 en actividades logísticas	06
Ninguna	66
Otra ¿cuál?	77

43. En los dos últimos años, su operación logística ha innovado en:**(E: Entregue tarjeta P43)**

<b>VARIABLES DE INNOVACIÓN</b>	<b>P43</b>
Hacer más eficiente su operación logística	01
Desarrollo de prácticas colaborativas	02
Desarrollo de plataformas abiertas para el intercambio de información	03
Desarrollo de proyectos de sostenibilidad	05
Estrategias de logística urbana	06
Actividades de logística nocturna	07
Proyectos de mitigación de riesgos	08
Ninguna	66
Otros ¿Cuáles?	

44. De la siguiente lista de acciones, seleccione las tres que considera debería impulsar el gobierno para hacer más eficiente la logística nacional**(E: Entregue tarjeta P44)**

	1a.	2a.	3a.	NS	NR
Movilidad de carga urbana (Restricciones de circulación, accesos, bahías y zonas de parqueo, entre otras)	01	01	01	99	88
Obras de mejoramiento en infraestructura vial, fluvial, férrea, portuaria y aeroportuaria.	04	04	04	99	88
Eliminación de restricciones horarias de circulación nacional	06	06	06	99	88
Seguridad vial de empresas de transporte	08	08	08	99	88
Actualización de la regulación de transporte para optimizar el uso de infraestructura (restricciones de circulación nacional, bi-trenes, entre otros.	09	09	09	99	88
Promoción de combustibles alternativos	11	11	11	99	88
Desarrollo plataformas logísticas	13	13	13	99	88
Simplificación procesos de comercio exterior	14	14	14	99	88

45. Seleccione las dos principales barreras para ejecutar sus diferentes operaciones logísticas (**E: Entregue tarjeta P45**)

	1a.	2a.	NS	NR
Complejidad en distribución urbana	01	01	99	88
Complejidad en distribución nacional	02	02	99	88
Siniestros	03	03	99	88
Robos, delincuencia y actividades criminales	04	04	99	88
Disponibilidad en el cliente para recibir mercancías	05	05	99	88
Alto costo de transporte	06	06	99	88
Deficiencias en infraestructura especializada de logística	07	07	99	88
Normativas de circulación	08	08	99	88
Ruptura de la cadena de frío	09	09	99	88
Otro ¿cuál?				

## VII. Perfil de la Compañía

46. ¿Cuántos empleados tiene su empresa?

10 o menos empleados	1
Entre 11 y 50 empleados	2
Entre 50 y 200 empleados	3
Más de 200 empleados	4
No sabe	9
No responde	8

47. ¿Cuántos de esos empleados están en las operaciones logísticas? (**E: si no obtiene la respuesta por favor, diferencie si el informante no lo sabe (99) o no lo responde (88)**)

# empleados	
No sabe	999
No responde	888

48. El DNP en su WEB propone publicar el directorio de las empresas que participaron en la encuesta, con el objetivo de crear conexiones entre empresas y dar visibilidad internacional. ¿Está usted de acuerdo con la publicación de los datos de su empresa en esta página?

<b>Si</b>	1
<b>No</b>	2

Posteriormente el DNP seleccionará algunas empresas con las que verificará que hemos realizado esta encuesta, agradecemos de antemano su colaboración.

A nombre del DNP y el Centro Nacional de Consultoría agradecemos haber atendido esta invitación. Sus respuestas ayudarán a mejorar el desempeño logístico. En el mes de Julio se hará entrega del informe final, le enviaremos vía mail su resumen ejecutivo.

**Tenga usted un(a) feliz día/tarde/noche**

CONTROLES FINALES								
Fecha de la encuesta			Día /___/___/ Mes /___/___/ Año		Hora inicio/___/___/: ___/___/ Fin /___/___/			
Encuestador			Cédula		Supervisor		Cédula	
SUPERVISIÓN		HALLAZGO	RESPONSABLE	ACCIÓN	RESPONSABLE	APROB	RECHAZ	
Monitorización (75%)	1					1	2	
Re-contacto Presencial	2					1	2	
Re-contacto Telefónico	3					1	2	
Revisión en Campo	4					1	2	
Revisión en Crítica	5					1	2	
<b>Notas</b>								
<b>HALLAZGO:</b> 1 Inconsistencia- 2 Datos Ficticios- 3 Pregunta faltante <b>ACCIÓN:</b> 5 Anular- 6 Verificar- 7 Recuperar- 8 Devolver a Campo						Verifica d	Codific ad	
<b>APROBADO/RECHAZADO</b>								
Verificación de Crítica	6	<b>HALLAZGO</b>			<b>ACCIÓN</b>			
<b>HALLAZGO:</b> 1 Omisión código - 2 Código errado - 3 Omisión de crítica					<b>ACCIÓN:</b> 1 Asignar código - 2 Corregir - 3 Revisión pases/Revisión campos - 7 Otro			

## I. COMERCIO EXTERIOR PARA ESPECIALIZADOS

1. ¿La normatividad vigente en materia aduanera, le brinda seguridad jurídica en las operaciones de comercio exterior que realiza?

RESPUESTA	MARCA
SI	
NO	

2. ¿Su compañía ofrece servicios especializados de comercio exterior en bloques económicos específicos? Si su respuesta es afirmativa, indique el ORIGEN y/o DESTINO.

RESPUESTA	MARCA
SI	
NO	

Bloque económico	
TLCAN (EE. UU., Canadá, México).	
Unión Europea	
Comunidad Andina	
Venezuela	
Mercosur	
Asia	
CARICOM (Centro América)	
Otro.	

3. ¿Cuál considera usted, que es la principal necesidad de su organización para la ejecución eficiente de las operaciones diarias? (Seleccione una sola opción.)

ENTIDAD	X
Personal calificado en comercio internacional	
Soluciones tecnológicas	
Capacidad de respuesta ante trámites de aduana	
Operaciones logísticas al interior de la empresa	
Infraestructura para el desarrollo de operaciones	
Investigación para mejorar las operaciones	

4. ¿Cuenta con el servicio de depósito aduanero?

RESPUESTA	MARCA
SI	
NO	

5. ¿Cómo califica la calidad de los servicios portuarios/aeroportuarios/paso de frontera en Colombia? (Siendo 5 eficiente y 1 totalmente deficientes)

ENTIDAD	CALIFICACIÓN
Puertos	
Aeropuertos	
Pasos de frontera	

6. Cómo califica la calidad de los siguientes procesos en el desarrollo de su operación logística de comercio exterior:

ENTIDAD	Excelente	Muy Buena	Buena	Regular	Mala	NS	NR
Inspección física	5	4	3	2	1	9	7
Inspección documental	5	4	3	2	1	9	7
Presentación de declaración	5	4	3	2	1	9	7
Sistema sancionatorio	5	4	3	2	1	9	7
Pago en bancos	5	4	3	2	1	9	7
Solicitud de levante	5	4	3	2	1	9	7
Sistemas de información de aduanas o de entidades de control	5	4	3	2	1	9	7
Procedimientos operativos de las terminales de comercio exterior	5	4	3	2	1	9	7

7. Para los siguientes mercados, indique el nivel de facilidad en los procesos logísticos de comercio exterior (E: lea la escala: Excelente 5, muy buena 4, buena, regular o mala).

Mercador Externos	Excelente	Muy Buena	Buena	Regular	Mala	NS	NR
TLCAN (EE. UU., Canadá, México).	5	4	3	2	1	9	7
Unión Europea	5	4	3	2	1	9	7
Comunidad Andina	5	4	3	2	1	9	7
Venezuela	5	4	3	2	1	9	7
Mercosur	5	4	3	2	1	9	7
Asia	5	4	3	2	1	9	7
CARICOM (Centro América)	5	4	3	2	1	9	7
Otro.	5	4	3	2	1	9	7

8. ¿Su empresa ha hecho uso del mecanismo de declaración anticipada (si aplica)?

Si / no

9. Si su empresa NO ha utilizado el mecanismo de declaración anticipada, por favor identifique la principal razón (si aplica):

CAUSA	P.09
-------	------

No la conoce	
No lo beneficia	
Los tiempos reglamentarios de presentación de la declaración no se ajustan al producto	
Régimen sancionatorio	
Si existe otro, cuál?	

10. ¿Su empresa está certificada como Operador Económico Autorizado?

Si / no

11. Si su empresa NO está certificada como Operador Económico Autorizado, por favor identifique la principal razón:

CAUSA	P.11
No la conoce	
Costos de inversión en adecuaciones para cumplir los estándares de certificación	
Tiempos en el proceso de certificación	
No se cuenta con personal requerido para el proceso de certificación.	
Costo/beneficio	
Certificación rechazada	
Si existe otro, cuál?	

Si el agente aduanero es solo exportador, responder desde la pregunta 12 a la 18. Si el agente es solo importador responder desde la pregunta 19 a la 24. Si el agente exporta e importa, por favor responder todo.

## MODULO EXPORTACION

%%%

E: Lea el siguiente enunciado

Esta encuesta mide el tiempo y el costo asociados con dos conjuntos de procedimientos - cumplimiento fronterizo y cumplimiento documental - en el proceso de exportación e importación.

En esta sección por favor asuma que realiza el trámite de exportación de una carga de 15 toneladas métricas o un contenedor de 20 pies de un producto común de exportación al que le presta servicios.

Tenga en cuenta los siguientes supuestos:

<b>Pago</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>La empresa exportadora contrata y paga un agente de carga y agente de aduanas, y asume todos los costes asociados al flete internacional, transporte interno, despacho e inspecciones aduaneras, inspecciones de otras agencias, manejo en puerto/frontera, preparación documental, etc.</li> <li>El pago se realiza a través del método de pago más común. Ej.: carta de crédito, etc.</li> </ul>
<b>Producto</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>El producto pesa 15 toneladas métricas.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>El producto es nuevo (no es un producto de segunda mano, o usado).</li> </ul>
<b>Carga</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>La carga consiste en un producto homogéneo, no en una mezcla de diferentes productos.</li> </ul>
<b>Costo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>El costo del cargamento basado en peso es mayor que el coste basado en volumen.</li> <li>Si las tasas vienen determinadas por el valor de la carga, se asume que es 50.000 USD.</li> <li>Se excluyen los costos de seguros, aranceles y pagos informales para los que no se emite recibo.</li> </ul>
<b>Tiempo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>El tiempo se mide en horas, donde 1 día se registra como 24 horas. Si un procedimiento toma 7.5 horas, se registra como tal. Si un procedimiento empieza a las 8 a.m., se procesa por la noche y se finaliza a las 8 a.m. del día siguiente, se registra como 24 horas.</li> </ul>

%%%

12. Identifique el principal nodo de exportación donde realiza sus operaciones:

	P.12
Buenaventura	01
Barranquilla	02
Cartagena	03
Santa Marta	04
Ipiales	05
San Miguel	07
Cúcuta	08
Bogotá	09
Medellín	10
Otro	77
¿Cuál?	

13. Identifique la principal región de exportación desde donde se origina la carga:

	P.13
Región Caribe	01
Región Pacífico	02
Región Eje Cafetero	03
Región Centro Oriente	04
Región Llano	05
Región Centro-Sur	06

## PROCEDIMIENTO PARA DESPACHO DE ADUANAS

14. Tiempo y costos totales para el despacho de aduanas

Considerando que algunos procedimientos pueden ocurrir a la vez, ¿cuál es el tiempo y costo (en promedio) para completar todos los procedimientos relacionados con el despacho de aduanas en Colombia? Por favor, incluya el tiempo y costo desde el momento en que se inicia el proceso de declaración hasta que todos los procesos aduaneros finalizan. Considere sólo procedimientos que ocurren en más del 20% de los casos. Por favor incluya tanto los costos en los que incurre como los gastos que paga por las actividades y procesos de las siguientes entidades: DIAN, ICA, INVIMA, Policía Antinarcóticos, Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, VUCE.



Puerto o puesto fronterizo	Tiempo total Despacho de Aduanas (Horas)	NS	NR	Costo promedio de Despacho de Aduanas	NS	NR	COP o USD
INSERTAR P.28		999	777		999	777	\$ COP 1 \$ USD 2

15. Procedimientos para el despacho de aduanas en COLOMBIA. Por favor, complete la tabla con procedimientos requeridos únicamente por aduanas de COLOMBIA para exportar una carga del principal producto que moviliza al principal país de destino. Considere sólo procedimientos que ocurren en más del 20% de los casos. Por favor, incluya el número de horas desde el momento en que comienza el procedimiento hasta que finaliza (ej.: tiempo de desplazamiento físico a la oficina de aduanas para obtener un documento; tiempo de espera para realizar una inspección; etc.). Por favor, si es necesario, incluya procedimientos adicionales.

Procedimiento	Tiempo para completar el procedimiento (horas)	Costo para completar el procedimiento (USD)	Lugar dónde ocurre el procedimiento
Obtener, preparar y presentar la declaración de exportación (si aplica)			
Completar inspecciones previas al embarque por parte de aduanas (si aplica)			
Completar inspección documental por parte de aduanas (si aplica)			
Completar inspección con escáner por parte de aduanas (si aplica)			
Completar inspección física por parte de aduanas (si aplica)			
Completar el pesaje de la carga por parte de aduanas (si aplica)			
Pago de tasas administrativas a aduanas (si aplica)			

#### PROCEDIMIENTOS EN PUERTOS Y EN FRONTERA

##### 16. Tiempo y costo totales en puerto o puesto fronterizo

Considerando que algunos procedimientos pueden ocurrir a la vez y que la carga debe llegar al puerto o frontera con antelación (ej., hora de cierre en el puerto), ¿cuál es el tiempo (en promedio) que la carga permanece en el puerto o puesto fronterizo en Colombia? Por favor, incluya el tiempo desde que la carga llega a la fila para entrar a puerto o cruzar la frontera, hasta que abandona el puerto o puesto fronterizo. No incluya el tiempo en el puesto fronterizo del país vecino.

Tiempo total Puerto o puesto fronterizo (Horas)	NS	NR	Costo de puerto o paso fronterizo	NS	NR	COP o USD
	999	777		999	777	\$ COP 1 \$ USD 2

17. Procedimientos en puerto/frontera. Por favor, complete la tabla con procedimientos requeridos por autoridades portuarias/fronterizas en COLOMBIA para exportar al principal país de destino que atiende. Por favor, si es necesario, incluya procedimientos adicionales.

Procedimiento	Tiempo para completar el procedimiento (horas)	Costo para completar el procedimiento (USD)	Lugar dónde ocurre el procedimiento
Obtener, preparar, presentar y procesar documentos portuarios/ fronterizos (ej., conocimiento de embarque, recibos de manejo de carga) (si aplica)			
Fila para entrar a puerto/puesto fronterizo con el camión (si aplica)			
Manejo de la carga en el puerto/puesto fronterizo (si aplica)			
Almacenaje de la carga en el puerto/puesto fronterizo (si aplica)			
Inspecciones de seguridad por autoridad en puerto o paso fronterizo (si aplica)			
Otro, cuál?			

#### PROCEDIMIENTOS PARA EL CUMPLIMIENTO DOCUMENTAL

#### 18. Tiempo y costo total para el cumplimiento documental

Considerando que algunos documentos se gestionan a la vez, ¿cuál es el tiempo y costo (en promedio) para obtener, preparar, presentar y procesar todos los documentos requeridos para exportar?

Tiempo total Cumplimiento documental (Horas)	NS	NR	Costo Cumplimiento documental	NS	NR	COP o USD
	999	777		999	777	\$ COP 1 \$ USD 2

#### MODULO IMPORTACIONES

%%%

%%%

E: Lea el siguiente enunciado

Esta encuesta mide el tiempo y el costo asociados con tres conjuntos de procedimientos - cumplimiento fronterizo, cumplimiento documental, y transporte interior - en el proceso de exportación e importación.

En esta sección por favor asuma que se importa una carga de 15 toneladas métricas de auto partes (o un producto similar con el que tenga experiencia de importación) desde la ciudad más importante desde la que se importa a su departamento hasta una bodega en la ciudad principal del departamento de (insertar de la sección de datos).

Tenga en cuenta los siguientes supuestos:

Pago	<ul style="list-style-type: none"> <li>La empresa importadora contrata y paga un agente de carga y/o agente de aduanas, y asume todos los costes asociados al flete internacional, transporte</li> </ul>
------	--

	interno, despacho e inspecciones aduaneras, inspecciones de otras agencias, manejo en puerto/frontera, preparación documental, etc. • El pago se realiza a través del método de pago más común. Ej.: carta de crédito, etc.
<b>Producto</b>	• El producto pesa 15 toneladas métricas. • El producto es nuevo (no es un producto de segunda mano, o usado).
<b>Carga</b>	• La carga consiste en un producto homogéneo, no en una mezcla de diferentes productos. • La carga está contenerizada.
<b>Coste</b>	• El costo del cargamento basado en peso es mayor que el coste basado en volumen. • Si las tasas vienen determinadas por el valor de la carga, se asume que es 50.000 USD. • Se excluyen los costos de seguros, aranceles y pagos informales para los que no se emite recibo.
<b>Tiempo</b>	• El tiempo se mide en horas, donde 1 día se registra como 24 horas. Si un procedimiento toma 7.5 horas, se registra como tal. Si un procedimiento empieza a las 8 a.m., se procesa por la noche y se finaliza a las 8 a.m. del día siguiente, se registra como 24 horas.

%%%

---

19. identifique el principal nodo de importación donde realiza sus operaciones:

	P.36
Buenaventura	01
Barranquilla	02
Cartagena	03
Santa Marta	04
Ipiales	05
San Miguel	07
Cúcuta	08
Bogotá	09
Medellín	10
Otro	77
¿Cuál?	

---

20. Identifique la principal región destino hacia donde se entrega la importación

	P.XX
Región Caribe	01
Región Pacífico	02
Región Eje Cafetero	03
Región Centro Oriente	04
Región Llano	05
Región Centro-Sur	06

PROCEDIMIENTO PARA DESPACHO DE ADUANAS

---

## 21. Tiempo y costos totales para el despacho de aduanas

Considerando que algunos procedimientos pueden ocurrir a la vez, ¿cuál es el tiempo y costo (en promedio) para completar todos los procedimientos relacionados con el despacho de aduanas en Colombia? Por favor, incluya el tiempo y costo desde el momento en que el agente de aduanas es contratado hasta que todos los procesos aduaneros finalizan. Considere sólo procedimientos que ocurren en más del 20% de los casos. Por favor incluya tanto los costos en los que incurre como los gastos que paga por las actividades y procesos de las siguientes entidades: DIAN, ICA, INVIMA, Policía Antinarcóticos, Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, VUCE.

Puerto o puesto fronterizo	Tiempo total Despacho de Aduanas (Horas)	NS	NR	Costo promedio de Despacho de Aduanas	NS	NR	COP o USD
INSERTAR P.30		999	777		999	777	\$ COP 1 \$ USD 2

---

22. Procedimientos para el despacho de aduanas en COLOMBIA. Por favor, complete la tabla con procedimientos requeridos únicamente por aduanas de COLOMBIA para importar una carga del principal producto que moviliza desde el principal mercado de origen. Considere sólo procedimientos que ocurren en más del 20% de los casos. Por favor, incluya el número de horas desde el momento en que comienza el procedimiento hasta que finaliza (ej.: tiempo de desplazamiento físico a la oficina de aduanas para obtener un documento; tiempo de espera para realizar una inspección; etc.). Por favor, si es necesario, incluya procedimientos adicionales.

Procedimiento	Tiempo para completar el procedimiento (horas)	Costo para completar el procedimiento (USD)	Lugar dónde ocurre el procedimiento
Completar inspecciones previas al embarque por parte de aduanas (si aplica)			
Obtener, preparar y presentar la declaración de importación (si aplica)			
Completar inspección documental por parte de aduanas (si aplica)			
Completar inspección con escáner por parte de aduanas (si aplica)			
Completar inspección física por parte de aduanas (si aplica)			
Completar el pesaje de la carga por parte de aduanas (si aplica)			
Pago de tasas administrativas a aduanas (si aplica)			

## PROCEDIMIENTOS EN PUERTOS Y EN FRONTERA

---

## 23. Tiempo y costo totales en puerto o puesto fronterizo.

Considerando que algunos procedimientos pueden ocurrir a la vez, ¿cuál es el tiempo (en promedio) que la carga permanece en el puerto o puesto fronterizo en Colombia? Por favor, incluya el tiempo desde que la carga llega al puerto o puesto

fronterizo, hasta que abandona el puerto o puesto fronterizo, incluyendo el tiempo en la fila para salir del puerto o cruzar el puesto fronterizo. No incluya el tiempo en el puesto fronterizo del país vecino.

Tiempo total Puerto o puesto fronterizo (Horas)	NS	NR	Costo de puerto o paso fronterizo	NS	NR	COP o USD
	999	777		999	777	\$ COP 1 \$ USD 2

24. Procedimientos en puerto/frontera. Por favor, complete la tabla con procedimientos requeridos por autoridades portuarias/fronterizas en COLOMBIA para importar el principal producto que moviliza desde el principal mercado de origen de la carga. Por favor, si es necesario, incluya procedimientos adicionales.

Procedimiento	Tiempo para completar el procedimiento (horas)	Costo para completar el procedimiento (USD)	Lugar dónde ocurre el procedimiento
Obtener, preparar, presentar y procesar documentos portuarios/ fronterizos (ej., conocimiento de embarque, recibos de manejo de carga) (si aplica)			
Fila para entrar a puerto/puesto fronterizo con el camión (si aplica)			
barco/camión (si aplica)			
Pago tasas portuarias/fronterizas (si aplica)			
Manejo de la carga en el puerto/puesto fronterizo (si aplica)			
Almacenaje de la carga en el puerto/puesto fronterizo (si aplica)			
Inspecciones de seguridad por autoridad portuaria/fronteriza (si aplica)			