Bogotá, D.C. diciembre de 2023

Doctora
CARLOS ARTURO BALLESTEROS GUZMAN
Subdirector de Atención al Contribuyente
Secretaria de Hacienda

Referencia: Informe 12 del Contrato de prestación de servicios profesionales No. SH-CPS-040-2023.

De manera cordial presentó el informe de actividades correspondientes al **periodo del mes de diciembre de 2023** en ejecución del contrato No. SH-CPS-040-2023 cuyo objeto contractual es la "Prestar servicios profesionales por sus propios medios, con plena autonomía técnica y administrativa en la Subdirección de Atención al Contribuyente de la Dirección de Rentas y Gestión Tributaria para brindar acompañamiento en el soporte técnico de los micrositios web requeridos por el supervisor del contrato." De acuerdo con las obligaciones establecidas en el contrato de la referencia, se desarrollaron las siguientes actividades, siendo estas discriminadas así:

Obligaciones específicas y actividades desarrolladas

1. Brindar acompañamiento técnico a la Subdirección en la creación y mejora de los canales de atención al contribuyente de los diferentes tributos departamentales.

   - Se diseña la estructura de operación de la línea Única de Atención al contribuyente, así como la de la línea de WhatsApp para cada uno de los tributos departamentales

2. Acompañar el soporte y monitoreo en las salas virtuales, línea única de atención al contribuyente, cuentas de correo electrónico y líneas de WhatsApp dedicadas a la atención del contribuyente

   - Mantenimiento, soporte y apoyo a las 11 salas virtuales creadas para la atención a los contribuyentes del impuesto sobre vehículos, las 6 salas virtuales creadas para la atención a los contribuyentes del impuesto de Registro y la sala virtual creada para el impuesto al consumo, teniendo en cuenta el proceso de mejora continua.
   - Se mantuvieron activas las 11 Salas virtuales para la atención de los contribuyentes del impuesto sobre vehículos incluidas las 2 salas de Ejecuciones fiscales, en el muro digital establecido para tal fin, donde también se encuentran publicadas las encuestas de satisfacción y de percepción de los contribuyentes, sobre el servicio prestado
   - Se mantuvieron activas las 4 Salas virtuales para la atención de los contribuyentes del impuesto de Registro en el muro digital establecido para tal fin, donde

también se encuentran publicadas las encuestas de satisfacción y de percepción de los contribuyentes, sobre el servicio prestado

- Se capacitaron a todos los operadores de las salas virtuales para la atención a los contribuyentes del impuesto de Registro y Vehículos, tanto en la parte técnica como en la parte operativa, para garantizar una adecuada y continua atención.

3. Realizar las recomendaciones de estrategias que permitan mantener la comunicación con los contribuyentes, con la finalidad de incrementar el recaudo de los diferentes tributos

- Se inicio la implementación del servicio de Mailyng utilizando los servidores de nuestro servicio de Colocación en S3 con el apoyo y lineamientos de la Secretaría de TIC – ingeniero Cristian Ochoa.

4. Brindar apoyo en la publicación, mantenimiento y depuración de los contenidos de las plataformas web, requeridos por el supervisor del contrato.

- Se continua con la depuración constante de todos los contenidos existentes dentro del portal de Hacienda de manera que toda su información quedó actualizada a la fecha, en lo que está incluido todos los actos administrativos que han cumplido con sus términos de publicación relacionados al impuesto al consumo, vehículos y Registro, así como la página web del Impuesto sobre Vehículos.
- Publicación de decretos y resoluciones del presupuesto del departamento de la vigencia 2022 de acuerdo con los requerimientos recibidos por parte de la dependencia.
- Publicación de los actos administrativos del impuesto de registro, consumo y sobre vehículos Automotores según requerimientos recibidos.
- Publicación de ejecuciones presupuestales tanto de ingresos como de Gastos
- Actualización de los contenidos necesarios de plazos y resoluciones concerniente al impuesto sobre vehículos, registro y consumo para la vigencia de 2023.
- Actualización en la página de los canales de comunicación y de los instructivos para los contribuyentes, incluyendo las salas virtuales

5. Gestionar los trámites requeridos ante el Departamento Administrativo de la Función Pública, soportados en la plataforma SUIT.

- Se solicita al asesor del Departamento administrativo de la Función Pública – DAFP ante el departamento de Cundinamarca, la fusión o eliminación de 2 trámites que cumplen con la misma función del Impuesto al Consumo

6. Brindar apoyo en la integración de los trámites de la Secretaría de Hacienda con el portal Gov.co según lineamientos de Min TIC y la Agencia Nacional Digital – AND.

- Se continúa el proceso de integración de los 27 trámites de la Secretaría de Hacienda con el portal Gov.co en coordinación con la Secretaría de TIC y con los operadores de cada uno de los tributos.
- Se solicito junto con El director de infraestructura de la Secretaría de TIC, Andres Roldán, la revisión por parte de los asesores de MINTIC, para la aprobación de integración del trámite del impuesto de Registro - GEVIR

7. Brindar acompañamiento en los trámites de racionalización de la entidad como componente del PAAC.

- Se está adelantando el proceso de Racionalización, como uno de los componentes del PAAC para la vigencia 2023, donde ya se encuentran proyectadas 5 acciones de racionalización con el propósito que todos los 27 trámites de la secretaria de hacienda queden automatizados

8. Apoyar los procesos de implementación de la Ley de transparencia en las plataformas web de la entidad aplicando los lineamientos del proceso de certificación de calidad.

- Se aplican políticas de la ley de Transparencia garantizando así la veracidad de la información, así como su oportuna publicación en los respectivos micrositios de la Secretaría de Hacienda y del Impuesto sobre Vehículos.
- En todas las actividades desarrolladas y donde aplica, se ha tenido en cuenta los lineamientos del proceso de certificación de calidad, el cual se encuentra adelantando el Departamento de Cundinamarca.

9. Brindar apoyo en la implementación de los procesos de Gobierno Digital de los entornos web de la Secretaría de Hacienda de Cundinamarca para la vigencia 2023.

- Se continúa la estrategia publicitaria del pago de las obligaciones tributarias por parte de los contribuyentes a través de canales virtuales, debido el proceso de mejora continua, haciendo énfasis en el envío de correo masivo a todos los contribuyentes en sus diferentes estados.
- Se continúa con el diseño e implementación de la estrategia de publicidad de las salas virtuales para la atención a los contribuyentes del impuesto de Registro y del impuesto sobre vehículos automotores.
- Se encuentra en proceso de desarrollo la inclusión de los perfiles de los integrantes del nivel directivo de la Secretaría de Hacienda.

10. Cumplir las demás actividades relacionadas con el objeto del contrato que sean acordadas con el supervisor

Entrega de actividades adicionales cuando fueron solicitadas como:

- Se continua con el diseño, implementación y administración de los contenidos de la página web de la subdirección de Atención al Contribuyente
- Reasignación y entrega de los equipos recogidos por la secretaria de Hacienda de acuerdo con los requerimientos realizados por cada una de las dependencias
- Se mostraron, sustentaron y entregaron informes en los comités de las actividades realizadas tanto en la Dirección de Rentas como en la Subdirección de Atención al Contribuyente
- Se inicia el proceso de compra de equipos nuevos para la Secretaría de Hacienda, Solicitando el concepto técnico a la secretaria de TIC y sacando costos en el simulador en el acuerdo marco de Colombia compra eficiente

Atentamente,

ALVARO GONZALEZ FORERO
C.C. No. 79.486.278 DE Bogotá