# EVIDENCIAS

# INFORME DE ACTIVIDADES No. 03

## CONTRATISTA
## YESICA XIOMARA CORZO MORALES

## CONTRATO No. CO1.PCCNTR.6168814
## del 04 de abril de 2024

## DIRECCIÓN DE INGRESOS
## GOBERNACIÓN DE SANTANDER

# ANEXO No. 1
## Pantallazo correo electrónico - Informe de gestión con corte a 31 de mayo

INFORME PD Y TABLERO DE PROYECTOS DIR INGRESOS

CI

Calidad Ingresos

Para: Jorge Enrique Jaimes Barajas

Jue 06/06/2024 21:28

CC: Nelson Javier López Rodríguez

METAS PD HACIENDA MAYO...
1 MB

TABLERO MAYO 31 -2024 DI...
383 KB

2 archivos adjuntos (2 MB) Descargar todo

Cordial Saludo,

Estimado,

**Doctor**
**JORGE ENRIQUE JAIMES BARAJAS**
Profesional Universitario

Amablemente envió el informe de gestión PD y el tablero de control con corte al 31 de mayo de la Dirección de Ingresos.

Atentamente,

**YESICA XIOMARA CORZO MORALES**
CPS- PROFESIONAL
Contacto: 607 (6910880) ext. 1379 - 3156555895
Dirección de Ingresos - secretaria de Hacienda

# ANEXO No. 2
## Pantallazo Tablero de Proyectos

**SEGUIMIENTO ENERO - FEBRERO - MARZO - ABRIL - MAYO CON CORTE A 31 DE MAYO DE 2024**

| PROYECTO | Presupuesto del Proyecto | Población Beneficiada | Numero de Beneficiarios TOTAL | Bien o servicio a entregar | | | Avance Fisico* | | | Avance Financiero ** |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | META PRODUCTOS ESTAMPILLADOS | CONCEPTO | CANTIDAD | CONCEPTO | CANTIDAD | % de Avance sobre la meta | Valor Ejecutado |
| IMPUESTO AL CONSUMO | $ 7,546,615,070 | Habitantes del Departamento de Santander | 2184837 | 16,000,000 | Cerveza | | Cerveza | 1,063,200 | | $ 3,004,845,534 |
| | | | | | Licores | | Licores | 2,676,700 | 30,25% | |
| | | | | | Cigarrillos | | Cigarrillos | 1,079,566 | | % de Ejecución |
| | | | | | TOTAL | | TOTAL | 4,839,595 | | 39,82% |

**Notas:** El avance fisico incluye: (CONSUMO MENSUAL DE CÓDIGOS EJECUTADOS EN EL PERIODO DEL 01 AL 18 DE MAYO 2024 MEDIANTE CONTRATO No,CO1.PCCNTR, 4672683 Inicial,Adicional 1 y Adicional 2) y ( CONSUMO MENSUAL DE CÓDIGOS EJECUTADOS EN EL PERIODO DEL 18 AL 31 DE MAYO 2024 CONTRATO No, CO1.PCCNTR,5257661-2024)
**En el avance financiero se corrige el valor total ejecutado el cual estaba justificado incluyendo la cuenta No,8 por valor $ 303,919,400, sin embargo a la fecha la cuenta N8 presentada por SYC fue devuelta por contabilidad y aún no han realizado las correc

| PROYECTO | Presupuesto del Proyecto | Población Beneficiada | Numero de Beneficiarios TOTAL | Bien o servicio a entregar | | | | Avance Fisico | | | | Avance Financiero |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | APLICACIÓN DE RECAUDO | | | | APLICACIÓN DE RECAUDO | | | |
| | | | | META DE RECAUDO | IMPUESTO | PROCESOS ABIERTOS | VALOR CARTERA | IMPUESTO | PROCESOS ABIERTOS | VALOR RECUPERADO | % de Avance sobre la meta | Valor Ejecutado |
| CARTERA | $ 700,000,000 | Habitantes del Departamento de Santander | 2184837 | $ 21,000,000,000 | Educacion | 39 | $ 236,246,710 | Educacion | 39 | - | | |
| | | | | | Convenios y otros | 8 | $ 1,490,222,756 | Convenios y otros | 8 | - | | |
| | | | | | Descuentos | 19 | $ 351,794,565 | Descuentos | 19 | - | | |
| | | | | | Costas procesales | 23 | $ 49,625,956 | | 23 | - | | |
| | | | | | Fraude a las rentas | 51 | $ 372,797,237 | Fraude a las rentas | 51 | - | | |
| | | | | | Licores | 6 | $ 1,514,693,663 | Licores | 6 | - | 51,00% | |
| | | | | | Cuotas partes | 54 | $ 16,096,864,664 | Cuotas partes | 54 | - | | % de Ejecución |
| | | | | | Valorizacion | 80 | $ 284,298,838 | Valorizacion | 80 | - | | |
| | | | | | Estampillas | 12 | $ 31,137,125,161 | Estampillas | 12 | - | | 0,00% |
| | | | | | Vehiculos | 218,184 | $ 329,133,338,868 | Vehiculos | 218,184 | | | |
| | | | | | Fiscalización | | | Fiscalización Vehículos | 16750 | $ 10,710,090,632 | | |
| | | | | | TOTAL | 218,476 | $ 380,667,008,481.97 | TOTAL | 235,226 | $ 10,710,090,632 | | |

| PROYECTO | Presupuesto del Proyecto | Población Beneficiada | Numero de Beneficiarios TOTAL | Bien o servicio a entregar | Avance Fisico | Avance Fisico | Avance Financiero |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | META HERRAMIENTAS | ESTADO DE LA HERRAMIENTA | % AVANCE | Valor Ejecutado |
| HERRAMIENTAS PRESUPUESTALES, TRIBUTARIAS Y CONTABLES | $ 150,000,000 | Habitantes del Departamento de Santander | 2184837 | Normas Contables | | 0% | 0 |
| | | | | | | | 0 |
| | | | | | | | 0,00% |

# ANEXO No. 3
## Pantallazo Matriz Normograma

| | NORMOGRAMA | | | CÓDIGO: | ES-SIG-RG-17 |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | VERSIÓN: | 3 |
| | | | | FECHA DE APROBACIÓN: | 23/08/21 |
| | | | | PÁGINA: | 1 DE 1 |
| | | | | FECHA DE ACTUALIZACIÓN | 29/01/24 |

| NOMBRE DEL PROCESO: | GESTION FINANCIERA | | | SECRETARIA O DEPENDENCIA: | SECRETARIA DE HACIENDA |
|---|---|---|---|---|---|
| ÁREA O GRUPO | ALCANCE | NORMA | ARTÍCULO | CONTENIDO | UBICACIÓN |
| Dirección de Ingresos | NACIONAL | CONSTITUCION POLITICA DE 1991 | ART,287 # 3 | Las entidades territoriales gozan de autonomia para la gestion de sus intereses dentro de los limites de la Constitucion y la Ley | https://suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?ruta=Constitucion/1687988 |
| Dirección de Ingresos | NACIONAL | CONSTITUCION POLITICA DE 1991 | ART.300 # 4 | Corresponde a las Asambleas Departamentales, por medio de Ordenanazas decretar de conformidad con la Ley, los tributos y contribuciones necesarias. | https://suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?ruta=Constitucion/1687988 |
| Dirección de Ingresos | NACIONAL | CONSTITUCION POLITICA DE 1991 | ART 336. ART 362 | Ningún monopolio podrá establecerse sino como arbitrio rentístico, con una finalidad de interés público o social y en virtud de la ley. | https://suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?ruta=Constitucion/1687988 |
| Dirección de Ingresos | NACIONAL | LEY 97 DE 1913 | | Que da autorizaciones especiales a ciertos Concejos Municipales. Impuesto de patentes sobre carruajes, vehículos en general, incluidos automóviles y velocípedos. | https://suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?ruta=Leyes/30019426 |
| Dirección de Ingresos | NACIONAL | LEY 84 DE 1915 | | Por la cual se reforman y adicionan las Leyes 4a y 97 de 1913, Atribuciones de los concejos municipales. En los Departamentos donde las asambleas hayan establecido o establezcan impuesto departamental sobre el expendio o consumo de licores destilados nacionales. | https://suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?ruta=Leyes/1628014 |
| Dirección de Ingresos | NACIONAL | LEY 14 DE 1983 | | Por la cual se fortalecen los fiscos de las entidades territoriales y se dictan otras disposiciones. Impuesto de circulación y tránsito distrital y municipal, Impuesto al consumo de licores,Regulación del monopolio de licores en su jurisdicción | https://suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?ruta=Leyes/1570588 |
| Dirección de Ingresos | NACIONAL | LEY 223 DE 1995 | | Por la cual se expiden normas sobre Racionalización Tributaria y se dictan otras disposiciones | https://suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?ruta=Leyes/1656025 |
| Dirección de Ingresos | NACIONAL | LEY 488 DE 1998 | | Por medio de la cual se adoptan medidas en relación con el manejo de las obligaciones contingentes de las entidades estatales y se dictan otras disposiciones en materia de endeudamiento público. Crea el impuesto sobre sobre vehículos automotores, el cual sustituye a los impuestos de timbre nacional sobre vehículos automotores, | https://suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?ruta=Leyes/1660544 |
| Dirección de Ingresos | NACIONAL | LEY 788 DE 2002 | | Por la cual se expiden normas en materia tributaria y penal del orden nacional y territorial; y se dictan otras disposiciones | https://suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?ruta=Leyes/1668340 |
| Dirección de Ingresos | NACIONAL | LEY 1111 DE 2006 | | Por la cual se modifica el estatuto tributario de los impuestos administrados por la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales | https://suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?ruta=Leyes/1674083 |
| Dirección de Ingresos | NACIONAL | LEY 1421 DE 2010 | | Por medio de la cual se prorroga la Ley 418 de 1997, prorrogada y modificada por las Leyes 548 de 1999, 782 de 2002 y 1106 de 2006 | https://suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?ruta=Leyes/1679810 |

## ANEXO No. 4
## Registro de Asistencia – Revisión Procedimientos

| | | | |
|---|---|---|---|
| | REGISTRO DE REUNION | CÓDIGO | |
| | | VERSIÓN | 6 |
| | | FECHA DE APROBACIÓN | 19/09/2016 |
| | | PÁGINA | 1 de 1 |

**SECRETARÍA DE HACIENDA – DIRECCIÓN DE INGRESOS**

**Lugar:** Dirección de Ingresos | **Fecha:** 8/07/2024 | **Hora:**

**Objetivo:** Programar la revisión y actualización de Procedimientos de la Dirección de Ingresos

**Tema(s) a Tratar:** Revisión de Procedimientos. | **Responsable(s):** Nelson Javier López Rodriguez

| Asistentes | Identificación | Dependencia | Nivel Jerárquico | Firma | Teléfono | Correo Electrónico |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 1. Mª Eugenia Blanco Parra | 63364812 | Dirección de Ingresos | Prof. Universit. | | 3003443864 | ca.mablanco@santander.gov.co |
| 2. Gloria Patricia Mantilla Cuello | 63.330.888 | Ingresos | Profesional | | 1357 | ca.gmantilla@santander.gov.co |
| 3. Alba Luz Vásquez M. | 37713566 | Ingresos | Tecnico | | 1381. | ca.alvasquez@santander.gov.co |
| 4. Eliecer Delgado Jaimes | 13848348 | Ingresos | Profesional | | ext 1368 | ca.edelgado@santander.gov.co |
| 5. Dólida Guarnizo | 28322893 | Ingresos | Aux adm | | 1380 | ca.dguarnizo@santander.gov.co |
| 6. Yesica Xiomara Corzo Morales | 1098704700 | Dir. Ingresos | CPS Profesional | | 3156555895 | calidadingresos@santander.gov.co |
| Oscar M. Hinestroza Arizy | 91151234 | Dir. Ingresos | Prof. Univ | | 3017923566 | ca.ohinestroza@santander.gov.co |
| 8 NELSON JAVIER LOPEZ RODRIGUEZ | 91160445 | INGRESOS | DIRECTOR | | 4216445 | ca.nlopez@santander.gov.co |
| 9. | | | | | | |

## ANEXO No. 5
## Registro de Asistencia – Acta de Reunión
## Estrategia de racionalización de trámites (SUIT).

| | | | |
|---|---|---|---|
| | REGISTRO DE REUNION | CÓDIGO | AP.A1.PG-129 |
| | | VERSIÓN | 6 |
| | | FECHA DE APROBACIÓN | 19/09/2016 |
| | | PÁGINA | 1 de 2 |

**SECRETARÍA DE HACIENDA – DIRECCIÓN DE INGRESOS**

**Lugar: Despacho Dirección de Ingresos** | **Fecha: 25 de Junio de 2024** | **Hora: 9:00 a.m.**

**Objetivo: Revisar el avance del cronograma de trabajo estipulado para la actualización de los trámites: Impuesto de Registro, Impuesto de Consumo**

**Tema(s) a Tratar:** Implementación de la plataforma virtual para el cargue de la boleta fiscal (trámite totalmente en línea); generación de la declaración de impuesto al consumo (cervezas, sifones, refajos, y mezclas nacionales; cigarrillos y tabaco de origen nacional; licores, vinos, aperitivos de origen nacional) totalmente en línea y electrónica | **Responsable(s): Nelson Javier López Rodriguez**

| Asistentes | Identificación | Dependencia | Nivel Jerárquico | Firma | Teléfono | Correo Electrónico |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 1. Sergio Carreño | 1095805259 | SYC | Operaciones | | 3074159424 | scarreno@syc.com.co |
| 2. Dailun Morales Niño | 1098832697 | SYC | Jurídica | | 3175137813 | dmorales@syc.com.co |
| 3. Daniela Londoño Buitrago | 1098765834 | SYC | Jurídica | | 3138565855 | dlondono@syc.com.co |
| 4. José Fernando Ríos M. | 13.538.389 | SYC | Operaciones | | 3165238014 | jrios@syc.com.co |
| 5. Raquel Tarazona Becerra | 63322667 | Ingresos | Prof Univ | | 3166980866 | raquelta6@hotmail.com |
| 6. Gabriel Benítez | 5345019 | Setic | Directivo | | 3124161890 | la.cbenitez@santander.gov.co |
| 7. Diana Quintero Vargas | 51.888.324 | Ingresos | Asist. | | 7182485551 | ca.dquintero@santander.gov.co |
| 8. Fabian Mora Rueda | 1098610779 | Despacho Hac | ASIST | | 1458 | ca.fmora@santander.gov.co |
| 9. Yirley Marcela Avila Becerra | 1090452564 | Secr. Agricultura | Prof. | | 3214981080 | ca.yavila@santander.gov.co |
| 10. Emilce Gelves Ramirez | 63.511.591 | SIC | Secretaria | | 6710880 ext.1164 | ca.egelves@santander.gov.co |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | REGISTRO DE REUNION | CÓDIGO | AP.A1.PG-1 |
| | | VERSIÓN | 6 |
| | | FECHA DE APROBACIÓN | 19/09/2016 |
| | | PÁGINA | 1 de 2 |

**SECRETARÍA DE HACIENDA – DIRECCIÓN DE INGRESOS**

**Lugar: Despacho Dirección de Ingresos** | **Fecha: 25 de Junio de 2024** | **Hora: 9:00 a.m.**

**Objetivo: Revisar el avance del cronograma de trabajo estipulado para la actualización de los trámites: Impuesto de Registro, Impuesto de Consumo**

**Tema(s) a Tratar:** Implementación de la plataforma virtual para el cargue de la boleta fiscal (trámite totalmente en línea); generación de la declaración de impuesto al consumo (cervezas, sifones, refajos, y mezclas nacionales; cigarrillos y tabaco de origen nacional; licores, vinos, aperitivos de origen nacional) totalmente en línea y electrónica. | **Responsable(s): Nelson Javier López Rodriguez** Yesica Xiomara Corzo

| Asistentes | Identificación | Dependencia | Nivel Jerárquico | Firma | Teléfono | Correo Electrónico |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 1. Ana Cristina Toledo Bueno | 1095911591 | TIC | Director | | 3013111450 | la.atoledo@santander.gov.co |
| 2. Eliecer Delgado Jaimes | 13848348 | Hacienda Ingresos | Profesional | | ext 1368 | ca.edelgado@santander.gov.co |
| 3. Yesica Xiomara Corzo Morales | 1098704700 | Dirección de Ingresos | CPS Profesional | | 3156555895 | calidadingresos@gov.co |
| 4. | | | | | | |

| | ACTA | CÓDIGO | |
|---|---|---|---|
| | | VERSIÓN | 5 |
| | | FECHA DE APROBACIÓN | 10/05/2024 |
| | | PÁGINA | 1 de 2 |

**ACTA No.002**

**Fecha:** 25/06/24 **Hora:** 9:00am **Lugar:** Sala Juntas Dirección-Ingresos

**Orden del día**

1. Revisión de las actividades programadas respecto al plan de trabajo establecido para la actualización de los trámites.
2. Organización del equipo de trabajo para la actualización en el SUIT y en la sede electrónica de la Gobernación de Santander de los trámites: Impuesto de Registro; Impuesto al consumo.
3. Conclusiones, compromisos y cierre.

**Desarrollo de la Reunión**

**1.** Se inicia la reunión con la socialización del acta No. 001 del 18 de abril de 2024 y la revisión de los compromisos pactados relacionados con el plan de trabajo de la estrategia de racionalización de trámites. A continuación, se revisa el cronograma de trabajo, haciendo hincapié en la necesidad de implementar un sistema de calificación para evaluar la percepción de los contribuyentes sobre las mejoras tecnológicas y su experiencia. Esta medida permitirá evaluar la calidad del servicio e identificar problemas específicos para la racionalización y optimización de trámites, buscando hacerlos más eficientes y efectivos. Asimismo, se busca evaluar si las mejoras tecnológicas y de procesos implementadas están teniendo el impacto deseado en la experiencia del contribuyente. Por otro lado, se busca fortalecer la confianza de los contribuyentes y fomentar una mayor participación de la ciudadanía.

- Los profesionales de SYC argumentan que se debe pasar un requerimiento frente al tema de calificación, para realizar un plan de trabajo sobre dicha actualización.
- Se menciona que es importante generar una trasversalidad, en la forma como se mide la percepción de calidad y satisfacción de los contribuyentes de todos los trámites de la Gobernación de Santander.
- Los profesionales de SYC, mencionan el indicador de funcionalidad de la interfaz que es un complemento que registra el ajuste del sistema y su buen funcionamiento.

**2.** Se presentan las actividades en relación con la actualización que se debe realizar, para los cuatro trámites en el Sistema Único de Información de Trámites – SUIT y en la sede electrónica de la Gobernación de Santander:

- La funcionaria de la dirección de SIG menciona los pasos para realizar los ajustes en el SUIT. Luego, se exponen las responsabilidades para revisar los formularios y describir la actualización de los cuatro trámites (Normatividad, Documentación, Manuales, Tiempos).
- Los profesionales de SYC proponen realizar mesas de trabajo virtual, para brindar acompañamiento en el diligenciamiento del formulario SUIT de acuerdo con los cambios efectuados en los trámites. También se menciona, que es posible habilitar un usuario de prueba para analizar la integración, visualización y rendimiento en la ejecución del trámite en el sistema.
- La líder de SIG menciona el flujo de trabajo a seguir, el cual se fundamenta en la realización de mesas de trabajo internas, para verificar la actualización total del trámite y en el formato del SUIT registrar las novedades, las cuales posteriormente se deben enviar con el visto bueno del Director de Ingresos al correo de SIG@santander.gov.co

| | ACTA | CÓDIGO | |
|---|---|---|---|
| | | VERSIÓN | 5 |
| | | FECHA DE APROBACIÓN | 10/05/2024 |
| | | PÁGINA | 2 de 2 |

- Luego de haber registrado los cambios en el SUIT, se debe enviar la información a la Secretaria de TIC y sus direcciones encargadas de realizar la actualización en la sede electrónica de la Gobernación de Santander.

3. Se plantean los compromisos y las fechas de cumplimiento. Una vez finalizadas estas actividades se convocará la tercera reunión para revisar la ejecución del plan de trabajo.

**COMPROMISOS**

| Actividad | Fecha de Cumplimiento | Responsable |
|---|---|---|
| 1. Solicitar al outsourcing la implementación de un método de evaluación para medir el nivel de satisfacción de los contribuyentes, enfocándose en su percepción de la calidad y la experiencia general durante la realización del trámite. | 2 de Julio de 2024 | Director Técnico de Ingresos |
| 2. Enviar documentación, instructivos y flujos de trabajo en la realización de los trámites. | 2 de Julio de 2024 | SYC |
| 3. Solicitud usuario de consulta de la plataforma SUIT y capacitación | 2 de Julio de 2024 | Director Técnico de Ingresos |
| 4. Organizar mesas de trabajo con los funcionarios líderes del Impuesto al Consumo y del Impuesto de Registro para revisar detalladamente los requerimientos, la normativa, los tiempos y la documentación necesaria para la realización de dichos trámites. En consonancia con esto, llevar a cabo mesas de trabajo virtuales con los líderes profesionales del outsourcing (SYC) para contrastar el flujo operativo de los trámites en el sistema y unificar de forma transversal en el formato de actualización del SUIT, incluyendo manuales o instructivos de usuario. | 26 de Julio de 2024 | Director Técnico de Ingresos, SYC, SIG. |

Siendo las 11:00 a.m., se levanta la reunión y en constancia se anexa el registro de reunión del 25 de junio de 2024, con la firma de los asistentes.

NELSON JAVIER LÓPEZ RODRIGUEZ
Director Técnico de Ingresos

YESICA XIOMARA CORZO MORALES
CPS – PROFESIONAL

# ANEXO No. 6
## Oficio de Solicitud Encuesta Satisfacción Trámites

| | CARTA | CÓDIGO | |
|---|---|---|---|
| | | VERSIÓN | 1.1 |
| | | FECHA DE APROBACIÓN | 11/04/2024 |
| | | PÁGINA | Página 1 de 2 |

Bucaramanga, 2 de julio de 2024

Doctora
**CARMEN ELENA MANTILLA GÜZA**
cmantilla@syc.com.co
Asesora Jurídica Sistemas y Computadores S.A.

Ingeniero
**JOSE FERNANDO RIOS MALDONADO**
jrios@syc.com.co
Líder de operación y producción Plataforma info-consumo
Sistemas y Computadores S.A.

Ingeniero
**SERGIO DAVID CARREÑO QUIROGA**
scarreno@syc.com.co
Líder de operación y producción impuesto Registro
Sistemas y Computadores S.A.

**Referencia:** Requerimiento implementación indicador de satisfacción en cuanto a la calidad y experiencia del contribuyente (Impuesto de Registro – Impuesto de Consumo)

Reciban un respetuoso saludo,

Me dirijo a ustedes para solicitar, de manera atenta, la evaluación y elaboración de una propuesta para la implementación de un método que permita medir el nivel de satisfacción de los contribuyentes. Este método debería enfocarse en la percepción de la calidad del servicio y la experiencia general durante la realización de los trámites: Impuesto de registro; impuesto de consumo de cervezas, sifones, refajos y mezclas nacionales; impuesto de consumo de cigarrillos y tabacos; impuesto de licores, vinos, aperitivos y similares de origen nacional. Esto con el fin de mejorar la calidad del servicio y detectar y corregir ineficiencias en los procesos, optimizando recursos y tiempo. De esta forma buscamos fortalecer la confianza de los contribuyentes. A continuación, se describe en términos operativos:

**Historia de Usuario 1.**

**Título**: Encuesta de Satisfacción del Servicio

**Descripción**: Como contribuyente y usuario del servicio, quiero realizar una encuesta de satisfacción después de completar un trámite, para poder proporcionar retroalimentación sobre mi experiencia y ayudar a mejorar el servicio.

**Flujo principal:**
1. El usuario al finalizar el trámite tiene la opción de evaluar el servicio, para lo cual entrará a un enlace/pantalla/QR dispuesto por el operario y digitará los siguientes datos:
- Nombres y apellidos
- Teléfono /correo contacto
- Tipo de trámite y Trámite realizado (selección de una lista desplegable)
- Calificación tipo Likert de (1 a 5) Donde 1 es pésimo y 5 excelente.
- Descripción/notas (opcional)
- Casilla de verificación por si desea recibir confirmación vía e-mail



| | CARTA | CÓDIGO | |
|---|---|---|---|
| | | VERSIÓN | 1.1 |
| | | FECHA DE APROBACIÓN | 11/04/2024 |
| | | PÁGINA | Página 2 de 2 |

2. El sistema registra estos datos y adicionalmente ingresa la fecha y un identificador único de la encuesta.

3. El sistema envía notificación vía correo electrónico (según haya escogido el usuario en la casilla de verificación)

A continuación, se describen los datos a registrar

| Dato | Requerido |
|---|---|
| Nombres Y apellidos | SI |
| Teléfono | NO |
| Correo | NO |
| Tipo trámite | SI |
| Trámite | SI |
| Notas | NO |
| Confirmación correo | NO |
| Identificador de encuesta | SI |
| Fecha diligenciamiento | SI |

**Historia de Usuario 2.**

**Título**: Estadísticas de encuesta de Satisfacción del Servicio

**Descripción**: Como funcionario de la oficina de ingresos quiero conocer los resultados de la encuesta de satisfacción de los trámites para poder proporcionar retroalimentación sobre mi experiencia y ayudar a mejorar el servicio.

**Flujo principal:**
1. El funcionario de la oficina de ingresos para consultar los resultados ingresa los siguientes datos:
- Tipo de trámite (selección de una lista desplegable)
- Trámite realizado (selección de una lista desplegable)
- Fecha Inicio de medición
- Fecha Fin de medición

2. Al presionar el botón buscar, aparecerá una lista con la siguiente información

| Tipo de Trámite | Trámite | Valor Promedio |
|---|---|---|

Atentamente,

**NELSON JAVIER LOPEZ RODRIGUEZ**
**Director Técnico de Ingresos.**

Proyectó: Yesica Xiomara Corzo Morales – CPS Profesional
Revisó: Nelson Javier López Rodríguez

## ANEXO No. 7
## Pantallazo correo electrónico – Actualización Mapa de Riesgos



ES-SIG-RG-166 MAPA DE RIESGOS DE GESTION, SEGURIDAD DIGITAL Y CORRUPCIÓN V2 - DIRECCIÓN DE INGRESOS ACTUALIZADO

CI Calidad Ingresos

Responder | Responder a todos | Reenviar

Para: Fabián Alejandro Mora Rueda

Vie 28/06/2024 11:56

CC: Nelson Javier López Rodríguez

Reenvió este mensaje el Vie 28/06/2024 12:28.

es-sig-rg-166_formato_mapa...
1 MB

Cordial Saludo,

Respetado,

**FABIAN ALEJANDRO MORA**
Enlace Calidad Despacho Secretaria Hacienda

De manera atenta, envió Versión 2 del formato es-sig-rg-166_formato_mapa_de_riesgos de la Dirección de Ingresos Actualizado,

Quedo Atenta,

**YESICA XIOMARA CORZO MORALES**
CPS- PROFESIONAL
Contacto: 607 (6910880) ext. 1379 - 3156555895
Dirección de Ingresos - secretaria de Hacienda

## ANEXO No. 8
## Pantallazo evidencias monitoreo cuatrimestral del mapa de riesgos y oficio SIG



HAC-01. RIESGO DE CORRUPCION

Atrás/Adelante | Visualización | Grupo | Compartir

| Nombre | Fecha de modificación |
|---|---|
| 1.2 Instructivos_ap-gf-in-06_requisitos_devolucion_estampilla_pasaportes.pdf | 5/07/2024, 8:36 a. m. |
| 1.3 Instructivos_ap-gf-in-07_requisitos_devolucion_estampilla.pdf | 5/07/2024, 8:36 a. m. |
| HAC01.1_INFORME DEVOLUCION DE ESTAMPILLAS A JUNIO 2024.xls | 5/07/2024, 11:17 a. m. |

HAC-02. RIESGO DE GESTIÓN

Atrás/Adelante | Visualización | Grupo | Compartir

| Nombre | Fecha de modificación |
|---|---|
| 2.1 INFORME DE INGRESOS TRIBUTARIOS (ABRIL A MAYO 2024) | 5/07/2024, 9:50 a. m. |
| 2.2 COBRO PERSUASIVO | 5/07/2024, 10:14 a. m. |
| 2.3 OPERATIVOS DE CONTROL Y FISCA...PUESTO AL CONSUMO Y VEHÍCULOS) | 5/07/2024, 9:30 a. m. |

HAC-03. RIESGO DE SEGURIDAD DIGITAL

trás/Adelante | Visualización | Grupo | Compartir

| Nombre | Fecha de modificación |
|---|---|
| 3.1. INFORMES OUTSORCING | 5/07/2024, 10:12 a. m. |
| 3.2. BACKUPS MENSUALES SYC 2024 | 5/07/2024, 9:33 a. m. |
| 3.3. PRUEBAS DE VULNERABILIDAD (INFRAESTRUCTURA) SYC 2024 | 5/07/2024, 11:16 a. m. |

GOBERNACIÓN DE SANTANDER Nit: 890201235-6
Folios: 2 Anexos: No.
Proc #: 2509840 Fecha: 2024-07-05 11:15
Tercero: DEP_11 Dirección de Sistema Integral de Gestión SIG
Dep Radicadora: Dirección de IngresosClase Doc: Interno Tipo Doc: Carta
Consec: 04.0.4.0.0-106938
AL RESPONDER CITE ESTE NUMERO RADICACIÓN #: 20240107303

| | | | |
|---|---|---|---|
| República de Colombia<br>Gobernación de Santander | CARTA | CODIGO | [illegible] |
| | | VERSION | 17 |
| | | FECHA DE APROBACIÓN | 11/04/2024 |
| | | PÁGINA | Página 1 de 1 |

Bucaramanga, Viernes 5 de Julio 2024

Doctor
**JOHAN SEBASTIAN ROA ARIZA**
Director de Sistemas Integrados de Gestión
Presente.

**REFERENCIA: CERTIFICACIÓN DE MATERIALIZACIÓN DE RIESGOS PRIMER CUATRIMESTRE**

Estimado doctor:

Con el propósito de dar cumplimiento a los lineamientos dados por su despacho mediante Circular No. 015 de 2024. De manera atenta me permito certificar que los riesgos adscritos a la Dirección de Ingresos descritos en el Mapa de riesgos del grupo gestión financiera (es-sig-rg-166) en su orden:

- **HAC-01. Riesgo de corrupción:** *Posibilidad de recibir o solicitar cualquier dádiva o beneficio a nombre propio de terceros con el fin de priorizar los trámites de devolución de estampillas sin tener en cuenta el orden cronológico de llegada de las solicitudes.*
- **HAC-02. Riesgo de Gestión:** Posibilidad de pérdida económica y reputacional por no cumplir las metas del Plan de Desarrollo debido a variables externas que afecten el ingreso de los recaudos tributarios presupuestados para la vigencia.
- **HAC-03. Riesgo de Seguridad Digital:** Perdida de la disponibilidad de plataforma tecnológica por no contar con la infraestructura técnica y funcional necesaria que permita a los contribuyentes el cumplimiento de sus obligaciones tributarias debido a falta de mantenimiento de la plataforma tecnológica manejada por el outsourcing

No se han materializado en el segundo cuatrimestre del 2024 que va desde el 1 de mayo hasta el 30 de junio de 2024.

Atentamente,

**NELSON JAVIER LOPEZ RODRIGUEZ**
**Director Técnico de Ingresos.**

Proyectó: Yesica Xiomara Corzo Morales
Revisó: Nelson Javier López Rodríguez



# ANEXO No. 9
## Registros de Asistencias y pantallazo correo evidencias

AVANCE PLAN MEJORAMIENTO PROCESO FINANCIERO PM 023 CGR

CI Calidad Ingresos

Responder | Responder a todos | Reenviar

Para: Jorge Enrique Jaimes Barajas; Nelson Javier López Rodríguez

Mar 02/07/2024 22:43

PM23_H6_H43_H44_H46.zip
4 MB

PM23_H46_Registroreunión....
248 KB

Mostrar los 9 datos adjuntos (9 MB) | Descargar todo

Cordial Saludo,

De manera atenta me permito enviar las evidencias del avance en el plan de mejoramiento 023, según las indicaciones,

Atentamente,

YESICA XIOMARA CORZO MORALES
CPS- PROFESIONAL
Contacto: 607 (6910880) ext. 1379 - 3156555895
Dirección de Ingresos - secretaria de Hacienda

...

Responder | Responder a todos | Reenviar

| República de Colombia<br>Gobernación de Santander | REGISTRO DE REUNION | CÓDIGO | AP-AI-RG- |
|---|---|---|---|
| | | VERSIÓN | 6 |
| | | FECHA DE APROBACIÓN | 19/09/201 |
| | | PÁGINA | 1 de 3 |

SECRETARÍA DE HACIENDA

**Lugar:** Dirección de Tesorería **Fecha:** 21/06/2024 **Hora:** 9.00 a.m - 10:00 a.m

**Objetivo:** Revisar y elaborar el Procedimiento denominado "Registro y control del Ingreso de Obra Pública

**Tema(s) a Tratar:** Flujograma, Proceso, Normatividad, Responsables **Responsable(s)** Gloria Plantilla Oviedo - Dir Tesorería.

| Asistentes | Identificación | Dependencia | Nivel Jerárquico | Firma | Teléfono | Correo Electrónico |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 1. Vianny Rojas Florez | 63551616 | Tesoreria | Asist | | 1304 | ca.vrojase@ser-gov.co |
| 2. Dolly Gutierrez Trasloviña | 37745194 | Tesorería | Asist. | | 1313 | ca.djgutierrez@ser.gov. |
| 3. Nini Johana Soto Jaimes | 1102348549 | Tesoreria | Asistencial | Nini Johana Sto | 1314 | ca.nisoto@santander.gov.co |
| 4. Luz Hilena Flores A | 28337431 | contable | Prof | Lflores | 1344 | calmonis@stander.gov. |
| 5. Sara Patricia Plantilla Oviedo | 63330189 | Ingresos | Prof univ | | 1357 | ca.gmontilla@santander. |
| 6. Yesica Xiomara Corzo Morales | 1098704700 | Dir. Ingresos | CPS Profesional | | 3156555895 | calidadingresos@santander.g |
| 7. | | | | | | |

| República de Colombia<br>Gobernación de Santander | REGISTRO DE REUNION | CÓDIGO | AP-AI-RG- |
|---|---|---|---|
| | | VERSIÓN | 6 |
| | | FECHA DE APROBACIÓN | 19/09/201 |
| | | PÁGINA | 1 de 1 |

SECRETARÍA DE HACIENDA – OFICINA DIRECCION DE INGRESOS

**Lugar:** Dirección de Ingreso **Fecha:** 19/06/2024 **Hora:** 9:00 a.m

**Objetivo:** Elaborar el procedimiento sobre el control del recaudo del impuesto al consumo

**Tema(s) a Tratar:** Normatividad - Flujograma - Proceso - formatos **Responsable(s)**

| Asistentes | Identificación | Dependencia | Nivel Jerárquico | Firma | Teléfono | Correo Electrónico |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 1. Dania Chinchero Vargas | 63.496.329 | Ingresos | Asist | | 1360 | cadgunchero@santander.g |
| 2. Jhevaldiree Esperanza Cardon | 1094548450 | SyC | Jefe dpto | | 3226693006 | Jesperanza@syc.com.co |
| 3. Yesica Xiomara Corzo Morales | 1098704700 | D. Ingresos | CPS Prof. | | 3156555895 | Calidadingresos@santande |
| 4. | | | | | | |
| 5. | | | | | | |
| 6. | | | | | | |

# ANEXO No. 10

## Pantallazo Informe de Gestión (Asamblea Departamental)

AVANCE METAS PD MAYO 31 DE 2024

CI Calidad Ingresos

Para: Jorge Enrique Jaimes Barajas; Nelson Javier López Rodríguez; Raquel Tarazona Becerra Jue 13/06/2024 10:25

PRESENTACIÓN INFORME AS... 18 MB

GESTION HACIENDA 2024 A... 5 MB

2 archivos adjuntos (23 MB) Descargar todo

Cordial Saludo,

Doctor
**JORGE ENRIQUE JAIMES BARAJAS**

**Referencia.** Entrega Informe de gestión (Asamblea Departamental) consolidado a corte 31 de mayo de 2024

De manera atenta me permito remitir el informe de Gestión para la Asamblea Departamental, y las diapositivas correspondientes a la Dirección de Ingresos para el periodo consolidado de enero a mayo de 2024.

**Sin embargo, están pendientes los datos de operativos de campo y procesos de cobro. Dado que SYC no ha reportado los datos que se solicitaron desde el 28 de mayo de 2024**

Quedo Atenta,

Cordialmente,

**YESICA XIOMARA CORZO MORALES**
**CPS- PROFESIONAL**
Dirección de Ingresos
Secretaria de Hacienda