

José Fernando Sierra Faria, Subdirector de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios de la Dirección de Gestión de Impuestos, en mi calidad de Supervisor del Contrato No. 00-204-2024 del 06 de noviembre de 2024, en cumplimiento de los deberes de los Supervisores establecidos en los artículos 82 y 83 de la Ley 1474 de 2011 y cartilla CT-ADF-0109 CARTILLA DE SUPERVISIÓN Y/O INTERVENTORÍA, me permito rendir informe mensual de ejecución en los siguientes términos:

**1. Información general:**

|                                  |                                                                                                                                                                                                                                          |                                    |                                               |
|----------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|-----------------------------------------------|
| Contrato No.:                    | 00-204-2024                                                                                                                                                                                                                              | Fecha de suscripción:              | 6/11/2024                                     |
| Objeto:                          | Prestación del servicio del Contact Center omnicanal, para la atención oportuna de las consultas tributarias, aduaneras, cambiarias y de cobro formuladas por los clientes a través de los canales presenciales, telefónicos y virtuales |                                    |                                               |
| Contratista:                     | C&C SERVICES S.A.S                                                                                                                                                                                                                       |                                    |                                               |
| NIT o CC contratista             | 900008653-0                                                                                                                                                                                                                              |                                    |                                               |
| Valor del contrato:              | \$55.531.845.275,47                                                                                                                                                                                                                      | Vigencia <sup>1</sup> 2024         | \$2.000.000.000,00                            |
|                                  |                                                                                                                                                                                                                                          | Vigencia futura 2025               | \$33.189.744.071,00                           |
|                                  |                                                                                                                                                                                                                                          | Vigencia futura 2026               | \$20.342.101.204,47                           |
|                                  |                                                                                                                                                                                                                                          |                                    |                                               |
| Adición valor:                   | Modificadorio No. 1                                                                                                                                                                                                                      | N/A                                |                                               |
|                                  | Modificadorio No. 2                                                                                                                                                                                                                      | N/A                                |                                               |
| Reducción valor:                 | Modificadorio No. 3                                                                                                                                                                                                                      | N/A                                |                                               |
|                                  | Modificadorio No. 4                                                                                                                                                                                                                      | N/A                                |                                               |
| Valor actual del contrato:       | \$55.531.845.275,47                                                                                                                                                                                                                      |                                    |                                               |
| CDP <sup>2</sup> :               | No. 42724 por \$2.000.000.000 del 2024-07-18                                                                                                                                                                                             | CRP <sup>3</sup>                   | No. 312824 por \$2.000.000.000 del 2024-11-08 |
| CDP:                             | No. 225 por \$33.189.744.071 del 2025-01-02                                                                                                                                                                                              | CRP                                | No. 225 por \$33.189.744.071 del 2025-01-02   |
| Plazo de ejecución del contrato: | 20 meses                                                                                                                                                                                                                                 | Fecha de acta inicio:              | 15/11/2024                                    |
|                                  |                                                                                                                                                                                                                                          | Fecha de terminación inicial:      | 31/07/2026                                    |
|                                  |                                                                                                                                                                                                                                          | Plazo Prórroga modificadorio No. # | N/A                                           |
|                                  |                                                                                                                                                                                                                                          | Fecha de terminación:              | N/A                                           |
| Plazo cláusula de pervivencia:   | N/A                                                                                                                                                                                                                                      | Fecha inicio:                      | N/A                                           |
|                                  |                                                                                                                                                                                                                                          | Fecha de terminación:              | N/A                                           |
| Garantía de Cumplimiento No.     | 21-44-101455214 del 07/11/2024                                                                                                                                                                                                           | Aseguradora:                       | Seguros del Estado S.A.                       |
| Fecha aprobación garantía:       | 12/11/2024                                                                                                                                                                                                                               | NIT aseguradora:                   | 860.009.578-6                                 |
| Garantía de RCE <sup>4</sup> No: | N/A                                                                                                                                                                                                                                      | Aseguradora:                       | N/A                                           |

<sup>1</sup> Año en el que inicia el plazo de ejecución del contrato.

<sup>2</sup> CDP – Certificado de Disponibilidad Presupuestal.

<sup>3</sup> CRP – Certificado de Registro Presupuestal.

<sup>4</sup> RCE - Responsabilidad Civil Extracontractual.

|                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                  |     |
|---------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|-----|
| Fecha aprobación garantía:                                                | N/A                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | NIT aseguradora: | N/A |
| Otras modificaciones:                                                     | N/A                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                  |     |
| Nombre del Supervisor y del personal de apoyo a la supervisión y periodos | <p>Mediante comunicación número 100151189 –1626 - 2024 de fecha 13 de noviembre de 2024, la Subdirectora de Compras y Contratos Cielo Alexandra Vega Navarro asignó la función de Supervisor al doctor José Fernando Sierra Faria, Subdirector de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios, este oficio le fue comunicado al funcionario el 13 de noviembre de 2024 y se encuentra publicado en SECOP.</p> <p>Con la Comunicación número 100153162-629 del 13 de noviembre de 2024, el supervisor del contrato designó como apoyo a la supervisión a los funcionarios Argemiro Franco Munera, Jefe de la Coordinación Gestión de Canales de Servicio y Experiencia del Usuario, Adriana Sarmiento Bohórquez, Gestor I; Luz Marina Bedoya Henao, Gestor I; Martha Consuelo Moyano Melo, Gestor III; Jaime Alfonso León Castañeda, Gestor III; y Jaime Gilberto Niño González Inspector IV, funcionarios de la Coordinación Canales de Servicio y Experiencia del Usuario de la Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios, este oficio le fue comunicado a los funcionarios el 14/11/2024.</p> <p>Mediante comunicación No. 100153162 - 653 del 21 de noviembre de 2024 el Supervisor asignó la función de apoyo a la supervisión a Lexy Garay Alvarez, Jefe Oficina de Comunicaciones de la Dirección General, este oficio le fue comunicado al funcionario el 21 de noviembre y se encuentra publicado en SECOP.</p> <p>A través de la resolución 2681 del 20 de marzo de 2025, la doctora Ligia Inés Pacheco Niño, fue nombrada en el cargo de Subdirectora de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios.</p> |                  |     |
| Periodo Evaluado:                                                         | Enero 2025                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                  |     |

Tabla 1: información general del contrato

## 2. Estado de las garantías

Las garantías constituidas para amparar el contrato son las siguientes:

| Garantía No.    | Aseguradora              | Amparos                 | Porcentaje / Valor asegurado | Vigencia  |            |
|-----------------|--------------------------|-------------------------|------------------------------|-----------|------------|
|                 |                          |                         |                              | desde     | hasta      |
| 21-44-101455214 | Seguros del Estado S. A. | cumplimiento            | \$16.659.553.582,64          | 6/11/2024 | 31/01/2027 |
| 21-44-101455214 | Seguros del Estado S. A. | calidad del servicio    | \$11.106.369.055,09          | 6/11/2024 | 31/01/2027 |
| 21-44-101455214 | Seguros del Estado S. A. | salarios y prestaciones | \$8.329.776.791,32           | 6/11/2024 | 31/7/2029  |

Tabla 2: Garantías del contrato

## 3. Estado financiero del contrato:

A la fecha de realización del presente informe el contratista ha radicado dos facturas, las cuales se encuentran pendientes de pago por o que en la tabla 3 se relacional como pendientes de pago por valor de \$3.754.102.214,86.

| FACTURA <sup>5</sup>                 |            |                    | Aceptada o Rechazada | PAGO      |           |       | Valor Pendiente por pagar <sup>6</sup> |
|--------------------------------------|------------|--------------------|----------------------|-----------|-----------|-------|----------------------------------------|
| Número                               | Fecha      | Valor              |                      | Número    | Fecha     | Valor |                                        |
| CYC 2436                             | 13/01/2025 | \$1.970.969.037,00 | aceptada             | Pendiente | Pendiente | \$0   | \$1.970.969.037,00                     |
| CYC3562                              | 24/02/2025 | \$1.783.133.177,86 | aceptada             | Pendiente | Pendiente | \$0   | \$1.783.133.177,86                     |
| Valor total facturado <sup>[3]</sup> |            | \$3.754.102.214,86 |                      |           | Totales:  | \$0   | \$3.754.102.214,86                     |

Tabla 3: Estado financiero.

**Nota 1: Aceptación o rechazo de facturas.** De conformidad con el artículo 773 del Código de Comercio la factura se considera irrevocablemente aceptada por el comprador o beneficiario del servicio, si no reclamare en contra de su contenido, bien sea mediante devolución de esta y de los documentos de despacho, según el caso, o bien mediante reclamo escrito dirigido al emisor o tenedor del título, dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a su recepción. Por lo anterior, en cumplimiento del numeral 1.3.3. de la CT-ADF-0109 “Cartilla de supervisión y/o interventoría” de la DIAN, la supervisión revisa, aprueba o rechaza las facturas o cuentas de cobro presentadas por el contratista dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a su presentación.

Sin embargo, de conformidad con el artículo 2.2.2.5.4. del Decreto 1074 de 2015, si se trata de factura electrónica de venta, una vez recibida se entiende irrevocablemente aceptada por el adquirente/deudor/aceptante en los siguientes casos: (i) Aceptación expresa: cuando por medios electrónicos, acepte de manera expresa el contenido de esta, dentro de los tres (3) días hábiles siguientes al recibo de la mercancía o del servicio; o (ii) Aceptación tácita: Cuando no reclamare al emisor en contra de su contenido, dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la fecha de recepción de la mercancía o del servicio. El reclamo se debe realizar por escrito en documento electrónico. Una vez la factura electrónica de venta como título valor sea aceptada, no se podrá efectuar inscripciones de notas debido o notas crédito, asociadas a dicha factura.

En mi calidad de supervisor he realizado el trámite de aceptación o rechazo oportuno de las facturas cargadas por el contratista en SECOP.

#### 4. Información sobre avance del contrato:

Durante el mes de enero continua el periodo de estabilización del Contact Center el cual culmina el próximo mes de febrero, por lo anterior se da continuidad a las actividades de implementación realizadas en el mes de diciembre.

Se continúa trabajando en el entrenamiento del ítem S-10. Humano digital (avatar) para que en el futuro las respuestas brindadas por la IA a los usuarios de la entidad se adecuen a la normatividad vigente.

Los siguientes artículos no muestran ejecución en el mes del informe:

<sup>5</sup>De conformidad con el artículo 772 del Código de Comercio, modificado por el artículo 1 de la Ley 1231 de 2008, no podrá librarse factura alguna que no corresponda a bienes entregados real y materialmente o a servicios efectivamente prestados.

<sup>6</sup> El Valor pendiente por pagar equivale al valor facturado por el contratista y aceptado por el Supervisor, que está pendiente -en trámite- de pago.

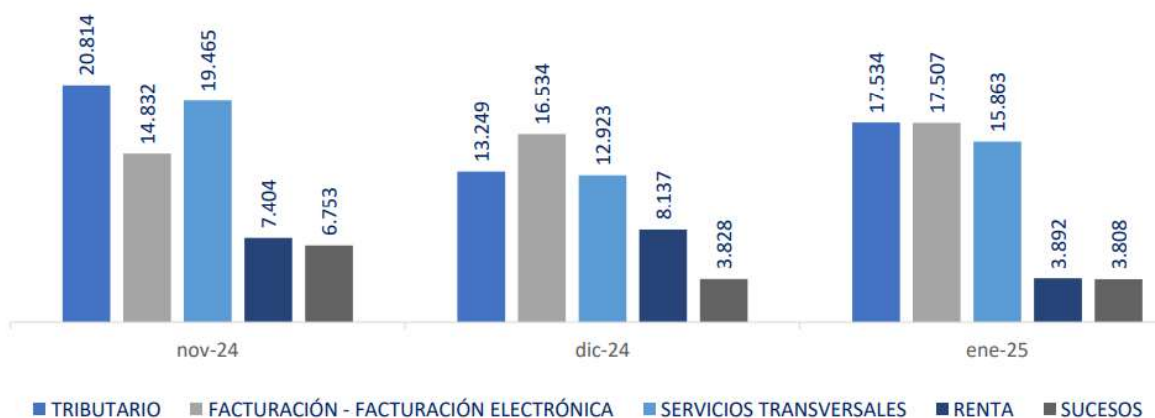
1. ítem S-11. Transferencia de llamadas que cuenta con un máximo de 11.000 minutos mes.
2. Grabación anuncios IVR (Interactive Voice Response) Respuesta de Voz Interactiva ítem S-6-2.
3. S-19. Clic to call (Botón de llamada web)
4. S-12. VPN (Virtual Private Network) - Red Privada Virtual sobre Internet

**4.1. Consumos del mes**

| Descripción                                                                                                               | Cantidad   |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| S-20. Servicio devolución por medio de llamada: 1 licencia mes (2024 al 2026)                                             | 0,00       |
| S-9-2 Asistente o agente virtual- estructurado: 59.471 interacciones mes canal escrito (año2025)                          | 101,00     |
| S-11. Transferencia de llamadas: 11.000 minutos mes (2024 al 2026)                                                        | 0,00       |
| P-1. Coordinador: 3 Coordinador meses (2024 al 2026)                                                                      | 3,00       |
| S-16. Analytics: 3 licencias mes (2024 al 2026)                                                                           | 0,00       |
| P-5 Agente Profesional con dominio en lengua de señas colombiana: 1 Agente lengua señas mes (2024 al 2026)                | 1,00       |
| S-10. Humano digital (avatar): 1_humano digital mes (2024 al 2026)                                                        | 0,00       |
| P-7. Agente Profesional Back Office en la Entidad: 1 Agente mes (2024 al 2026)                                            | 1,00       |
| S-8-2 Mensaje SMS (Short Message Service - Servicio de Mensajes Cortos) en una vía: 1.500.000 mensajes mes (año 2025)     | 12.878,00  |
| S-5-2 Minuto IVR (Interactive Voice Response) Transaccional: 68.000 minutos mes. (Año 2025)                               | 11.581,65  |
| S-21-4 Usuario activo: 63.000 mes. (año 2025)                                                                             | 147,00     |
| P-8. Minero de Datos- especializado: 3 Minero de datos mes (2024 al 2026).                                                | 3,00       |
| S-1-2 Video atención: 2 licencias mes (año 2025)                                                                          | 1,00       |
| S-13-2 Plataforma de Contact Center omnicanal vista 360: 281 licencias mes. (año 2025)                                    | 257,00     |
| S-18. Grabación pantalla: 2 grabación por puesto de trabajo mes (20024 al 2026)                                           | 1,00       |
| S-17. Licencia RPA Robotic Process Automation: 6 licencias mes (2024 al 2026)                                             | 0,00       |
| S-6-2. Grabación anuncios IVR (Interactive Voice Response) Respuesta de Voz Interactiva: 6 anuncios mes (año 2025)        | 12,00      |
| S-22-2 Horas de desarrollo: 1000 horas mes. (año 2025)                                                                    | 183,00     |
| S-4-2 Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Audiotexto: 5.000 minutos mes (año 2025)                                  | 56.499,67  |
| S-14-2 Licenciamiento Microsoft Office: 57 licencias mes. (año 2025)                                                      | 47,00      |
| S-3-2 Minuto IVR (Interactive Voice Response) Enrutador: 1.500.000 minutos mes (año 2025)                                 | 100.765,03 |
| P-3-2 Líder de Calidad y formación: 12 Líder de Calidad y formación mes. (año 2025)                                       | 12,00      |
| P-6-2 Agente General en sitio: 25 Agente mes (año 2025)                                                                   | 24,63      |
| S-15-2 Licencia Software Monitoreo y calidad: 41 licencias mes. Año 2025                                                  | 38,00      |
| S-19. Clic to call (Botón de llamada web): 10 licencia mes (2024 al 2026)                                                 | 0,00       |
| S-7-2 Minuto Outbound entre fijos a larga distancia nacional todo el territorio nacional: 600.000 minutos mes. (año 2025) | 5.684,37   |
| S-2-2 Troncal SIP: 443 troncal mes (año 2025)                                                                             | 443,00     |
| S-7-5 Minuto Outbound de fijo a celular Todos los operadores de telefonía móvil celular: 600.000 minutos mes. (año 2025)  | 68.515,88  |
| S-9-5 Asistente o agente virtual- estructurado: 72.000 interacciones mes canal voz (año2025)                              | 0,00       |
| P-2-2 Supervisor: 12 supervisores mes. (año 2025)                                                                         | 12,00      |
| P-4-2 Agente Profesional_en sitio: 158 Agente Profesional_en sitio mes. (año 2025)                                        | 156,87     |
| S-12. VPN (Virtual Private Network) - Red Privada Virtual sobre Internet: 1 VPN mes (2024 al 2026)                        | 0,00       |
| S-21-2 API: 1 api por mes durante 20 meses (2024 al 2026)                                                                 | 1,00       |

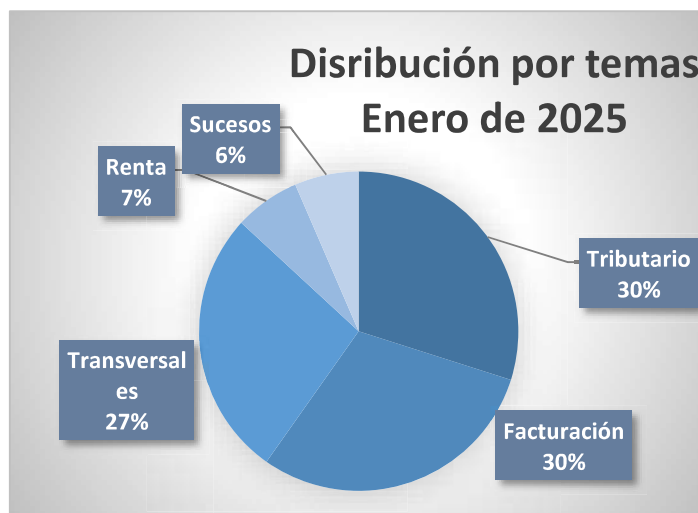
#### 4.2. Transacciones atendidas

Tipificación Transacciones - Enero / 2025



Gráfica 1: Histórico de transacciones por piloto

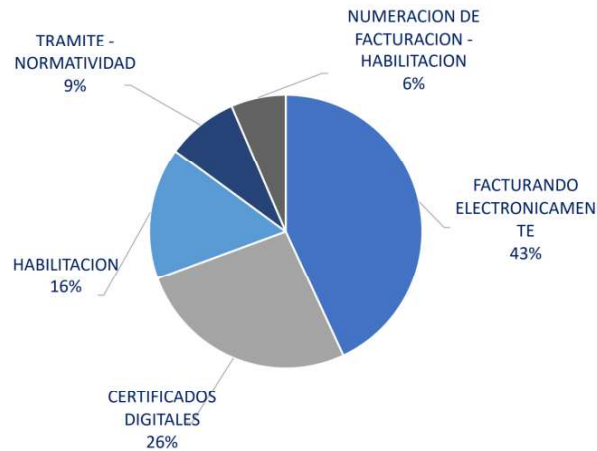
Durante el mes de enero de 2025, el total de transacciones comparadas con el mes de diciembre de 2024 tuvo un incremento del 7,2% al pasar de 54.671 a 58.604 mientras que el piloto de tributario se incrementó casi en el 32% al pasar de 13.249 a 17.534 interacciones realizadas.



Gráfica 2: Porcentaje por pilotos

Como se observa en la gráfica No 2. durante el mes de enero de 2025 el 60% de las interacciones correspondieron a los pilotos de factura electrónica y tributario.

## FACTURA ELECTRONICA POR SUBTEMA - ENERO / 2025

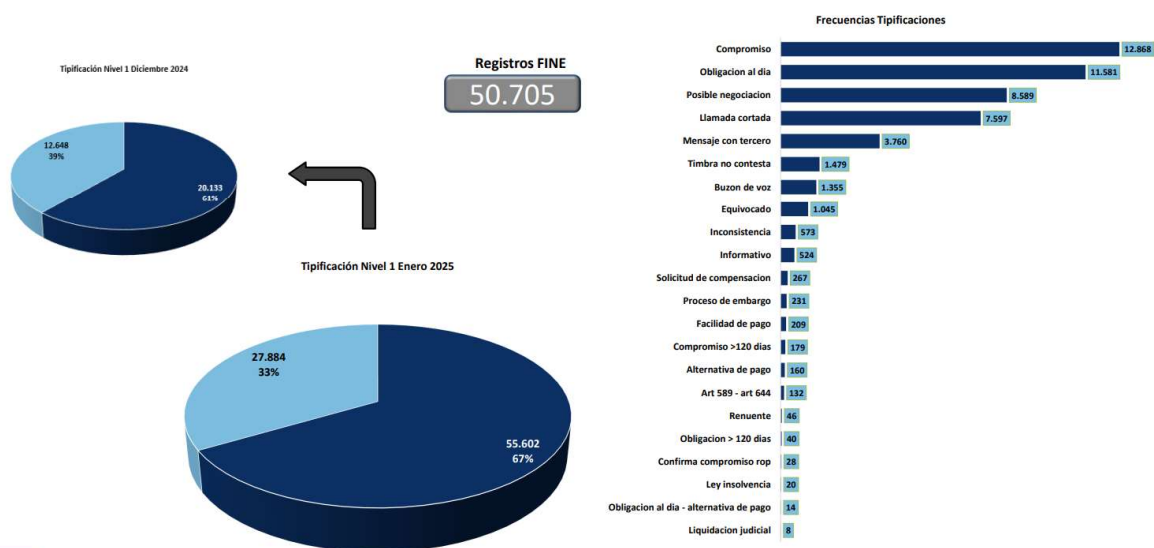


Gráfica 3: Clasificación por subtemas de facturación

De las 17.507 interacciones sobre el tema de factura electrónica, el 43% corresponden al subtema facturando electrónicamente, el cual absuelve dudas de los contribuyentes respecto a la obligación de facturar electrónicamente, mientras que el 23% de los usuarios interactúa para absolver inquietudes y obtener soporte sobre el certificado digital para la factura electrónica.

Llamadas de salida:

Durante el mes de enero de 2025, mediante la plataforma suministrada por el proveedor se realizaron 102.798 interacciones outbound, especialmente para el centro nacional de cobro, con dichas interacciones los funcionarios realizaron la gestión que se observa en la gráfica 4, la cual tuvo una efectividad del 61% lo que implica un aumento en efectividad del 6% respecto del mes de diciembre.



Gráfica 4. gestión de cobro

**5. Novedades o situaciones anormales presentadas durante el desarrollo del contrato:**

A pesar de que se continúa en etapa de estabilización, durante el mes objeto del informe, no se presentaron situaciones anómalas que impidieran el cumplimiento de los plazos o el cumplimiento de alguna obligación y por lo tanto no se hizo necesaria la suscripción de una modificación, prórroga, cesión, suspensión del contrato, revisión de precios, restablecimiento del equilibrio económico del contrato, etc.

**6. Resumen de las actividades realizadas por la Supervisión y el Equipo de Supervisión**

- El 05 de febrero se entregó al contratista copia del MN-FI-0013 Manual de Contratos y CT-ADF-0109 Cartilla de Supervisión Y/O Interventoría de la DIAN.
- El 15 de noviembre se suscribió el acta de inicio una vez verificado el cumplimiento de los requisitos de ejecución consagrados en el artículo 41 de la Ley 80 de 1993, modificado por el artículo 23 de la Ley 1150 de 2007, artículo 2.2.4.2.2.6 del Decreto 1072 de 2015 y los requisitos especiales pactados en el contrato.
- Durante el mes se efectuó estricto seguimiento y control al cumplimiento del objeto y las obligaciones del contrato, velando que las obligaciones se cumplan en las condiciones de modo, tiempo y lugar pactadas.
- Durante el mes se suministró de manera oportuna la información que solicitó el contratista.
- Se controló que las obligaciones pactadas se ejecutaran dentro de los plazos y presupuesto previstos en el contrato.
- Se exigió al contratista el inicio, ejecución y finalización de las obligaciones a su cargo en las fechas pactadas.
- Se efectuó trámite y seguimiento a la correspondencia relacionada con el contrato, garantizando que la UAE-DIAN responda de manera oportuna las solicitudes presentadas por el Contratista, para evitar la configuración del silencio administrativo positivo establecido en el Art. 25. Numeral 16, de la Ley 80 de 1993.
- Todas las instrucciones, órdenes y autorizaciones técnicas impartas al Contratista, constaron por escrito y en igual sentido las respuestas, informes o solicitudes del contratista.
- Se dio trámite oportuno dentro de la DIAN, a las sugerencias, reclamaciones, peticiones y/o consultas del contratista.
- Se expidieron con oportunidad las certificaciones necesarias para el pago, de conformidad con lo ejecutado dentro del periodo, verificando que cumpliera lo pactado.
- Se mantuvo debidamente organizada la carpeta de supervisión del contrato, dando cumplimiento al IN-ADF-0132 MANEJO DE ARCHIVOS EN LA DIAN.
- Se aprobó la factura dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a su entrega, de acuerdo con los procedimientos establecidos por la DIAN.
- Se expidieron en forma oportuna los informes, certificaciones y autorizaciones necesarias para los pagos, de acuerdo con los compromisos contractuales adquiridos.
- Para la aprobación de la factura se verificó que el contratista estuviera al día en el pago de aportes parafiscales relativos al Sistema de Seguridad Social Integral (pensiones, salud y riesgos laborales), así como los propios del Sena, ICBF y Cajas de Compensación Familiar.
- Se cumplieron las funciones de supervisión establecidas en el Art. 82 y siguientes de la Ley 1474 de 2011. CT-ADF-0109 CARTILLA DE SUPERVISIÓN Y/O INTERVENTORÍA de la DIAN y las especiales pactadas en el contrato

**7. Llamadas de atención al contratista:**

- Durante el mes no se realizaron llamados de atención al contratista

**8. Actas suscritas con el contratista:**

El 20 de enero se realizó reunión de calibración.

**9. Cumplimiento del pago de aportes a la seguridad social y parafiscales:**

El contratista presentó certificación del 6 de febrero de 2025 expedida por Gilberto Rivera Sabogal, en su calidad de revisor fiscal, en la que consta que la empresa C&C SERVICES S.A.S NIT 900008653-0, se encuentra a paz y salvo por concepto de Seguridad Social y parafiscales, en cumplimiento del artículo 50 de la Ley 789 de 2002.

**10. Implementación de tratamiento y seguimiento a la Matriz de Riesgos del contrato:**

Se realizó seguimiento a los tratamientos previstos para todos los Riesgos de la Matriz de Riesgos del Estudio Previo que forma parte integral del contrato, así:

|                                  |                                                                                                                                                                                           |                     |                    |
|----------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|--------------------|
| <b>Riesgo 1:</b>                 | Cambios en los tributos                                                                                                                                                                   | <b>Responsable:</b> | DIAN – Contratista |
| <b>Tratamiento implementado:</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Durante el periodo el supervisor y el equipo de supervisión, realizaron seguimiento permanente en la prestación del servicio contratado</li> </ul> |                     |                    |
| <b>Observaciones:</b>            | El riesgo no se materializó durante el periodo.                                                                                                                                           |                     |                    |
| <b>Riesgo 2:</b>                 | Interrupciones temporales o definitivas en la prestación del servicio por fallas atribuibles al Proveedor .                                                                               | <b>Responsable:</b> | Contratista        |
| <b>Tratamiento implementado:</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Durante el periodo el supervisor y el equipo de supervisión, realizaron seguimiento permanente en la prestación del servicio contratado</li> </ul> |                     |                    |
| <b>Observaciones:</b>            | Debido a que en el mes de enero se encuentra en etapa de estabilización no hay lugar a la aplicación de ANS                                                                               |                     |                    |
| <b>Riesgo 3:</b>                 | Incumplimiento de licencias y permisos de derechos de autor o de propiedad intelectual.                                                                                                   | <b>Responsable:</b> | Contratista        |
| <b>Tratamiento implementado:</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Durante el periodo el supervisor y el equipo de supervisión, realizaron seguimiento permanente en la prestación del servicio contratado</li> </ul> |                     |                    |
| <b>Observaciones:</b>            | El riesgo no se materializó durante el periodo.                                                                                                                                           |                     |                    |
| <b>Riesgo 4:</b>                 | Dificultades y retrasos en la implementación de los servicios no imputables a la DIAN.                                                                                                    | <b>Responsable:</b> | Contratista        |
| <b>Tratamiento implementado:</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Durante el periodo el supervisor y el equipo de supervisión, realizaron seguimiento permanente en la prestación del servicio contratado</li> </ul> |                     |                    |
| <b>Observaciones:</b>            | El riesgo no se materializó durante el periodo.                                                                                                                                           |                     |                    |
| <b>Riesgo 5:</b>                 | Huelgas o paros del personal de los Proveedores.                                                                                                                                          | <b>Responsable:</b> | Contratista        |
| <b>Tratamiento implementado:</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Durante el periodo el supervisor y el equipo de supervisión, realizaron seguimiento permanente en la prestación del servicio contratado</li> </ul> |                     |                    |
| <b>Observaciones:</b>            | Debido a que en el mes de enero los servicios se encuentran en etapa de estabilización no hay lugar a la aplicación de ANS                                                                |                     |                    |
| <b>Riesgo 6:</b>                 | Vulnerabilidad de las soluciones que comprometan la seguridad de la información o mal uso de la información por parte del Proveedor determinada                                           | <b>Responsable:</b> | DIAN - Contratista |

|                                  |                                                                                                                                                                                           |                     |                    |
|----------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|--------------------|
|                                  | por la DIAN o sus sistemas.                                                                                                                                                               |                     |                    |
| <b>Tratamiento implementado:</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Durante el periodo el supervisor y el equipo de supervisión, realizaron seguimiento permanente en la prestación del servicio contratado</li> </ul> |                     |                    |
| <b>Observaciones:</b>            | El riesgo no se materializó durante el periodo.                                                                                                                                           |                     |                    |
| <b>Riesgo 7:</b>                 | Desactualización de la tecnología utilizada para la prestación de los servicios siempre que esta no haya sido determinada por la Dian o sus sistemas.                                     | <b>Responsable:</b> | DIAN – Contratista |
| <b>Tratamiento implementado:</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Durante el periodo el supervisor y el equipo de supervisión, realizaron seguimiento permanente en la prestación del servicio contratado</li> </ul> |                     |                    |
| <b>Observaciones:</b>            | El riesgo no se materializó durante el periodo.                                                                                                                                           |                     |                    |
| <b>Riesgo 8:</b>                 | Ataques a la infraestructura de los Proveedores o de las Entidad.                                                                                                                         | <b>Responsable:</b> | Contratista        |
| <b>Tratamiento implementado:</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Durante el periodo el supervisor y el equipo de supervisión, realizaron seguimiento permanente en la prestación del servicio contratado</li> </ul> |                     |                    |
| <b>Observaciones:</b>            | El riesgo no se materializó durante el periodo.                                                                                                                                           |                     |                    |
| <b>Riesgo 9:</b>                 | Retrasos por procesos de selección y contratación de personal para prestar los servicios por parte del Proveedor                                                                          | <b>Responsable:</b> | Contratista        |
| <b>Tratamiento implementado:</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Durante el periodo el supervisor y el equipo de supervisión, realizaron seguimiento permanente en la prestación del servicio contratado</li> </ul> |                     |                    |
| <b>Observaciones:</b>            | El riesgo no se materializó durante el periodo.                                                                                                                                           |                     |                    |
| <b>Riesgo 10:</b>                | Incumplimiento del Proveedor en el pago de salarios y prestaciones sociales.                                                                                                              | <b>Responsable:</b> | Contratista        |
| <b>Tratamiento implementado:</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Durante el periodo el supervisor y el equipo de supervisión, realizaron seguimiento permanente en la prestación del servicio contratado</li> </ul> |                     |                    |
| <b>Observaciones:</b>            | El riesgo no se materializó durante el periodo.                                                                                                                                           |                     |                    |
| <b>Riesgo 11:</b>                | Inconvenientes en la migración de datos requeridos para la prestación de Centro de Contacto .                                                                                             | <b>Responsable:</b> | Contratista        |
| <b>Tratamiento implementado:</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Durante el periodo el supervisor y el equipo de supervisión, realizaron seguimiento permanente en la prestación del servicio contratado</li> </ul> |                     |                    |
| <b>Observaciones:</b>            | El riesgo no se materializó durante el periodo.                                                                                                                                           |                     |                    |

**11.Necesidad de iniciar proceso administrativo sancionatorio contractual por presunto incumplimiento del contrato:**

Durante el mes no se evidenció la necesidad de solicitar al Subdirector de Compras y Contratos de la DIAN el inicio de proceso administrativo sancionatorio contractual por presunto incumplimiento del Contrato.

**12.Verificación de incentivos:**

No aplica.

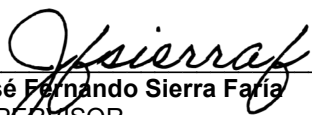
**13.Cumplimiento obligaciones ambientales**

No aplica.

**14.Observaciones**

No aplica.

En constancia, se firma en Bogotá el veinte (20) del mes de marzo de 2025.



**José Fernando Sierra Faria**  
SUPERVISOR  
Subdirector de Servicio en Asuntos Tributarios



**Lexy Garay Alvarez**  
Jefe Oficina de Comunicaciones Institucionales  
Apoyo a la Supervisión  
Designado con comunicación 100153162 - 653 de  
fecha 21 de noviembre de 2024

Apoyo Supervisión Coordinación de Canales de Servicio y Experiencia del Usuario mediante comunicación No.100153162-629 del 13 de noviembre de 2024:

Argemiro Franco Múnera

Adriana Sarmiento Bohorquez, apoyo a las actividades de seguimiento a la operación y supervisión del contact center, mediante acciones de mejora e implementaciones realizadas.

Jaime Gilberto Niño González: Apoyo Supervisión

**CONTROL DE CAMBIOS**

| Versión | Vigencia   |            | Descripción de cambios |
|---------|------------|------------|------------------------|
|         | Desde      | Hasta      |                        |
| 1       | 23/12/2023 | 10/10/2023 | Versión inicial        |
| 2       | 11/10/2023 |            |                        |

|                 |                                                                 |              |                                                  |
|-----------------|-----------------------------------------------------------------|--------------|--------------------------------------------------|
| <b>Elaboró:</b> | Lina Constanza Mendieta Cano<br><b>Elaboración Metodológica</b> | Gestor II    | Coordinación de Procesos y Riesgos Operacionales |
|                 | Rosy Liliana Ascencio Pachón<br><b>Elaboración Técnica</b>      | Inspector IV | Subdirección de Compras y Contratos              |
| <b>Revisó:</b>  | Cielo Alexandra Vega Navarro                                    | Subdirectora | Subdirección de Compras y Contratos              |
| <b>Aprobó:</b>  | Cielo Alexandra Vega Navarro                                    | Subdirectora | Subdirección de Compras y Contratos              |