

Argemiro Franco Múnera, 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	Vigencia¹ 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		
CDP²:	No. 42724 por \$ 2.000.000.000 del 2024-07-18	CRP³	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 RCE⁴ No:	N/A	Aseguradora:	N/A
Fecha aprobación garantía:	N/A	NIT aseguradora:	N/A

¹ Año en el que inicia el plazo de ejecución del contrato.

² CDP – Certificado de Disponibilidad Presupuestal.

³ CRP – Certificado de Registro Presupuestal.

⁴ RCE - Responsabilidad Civil Extracontractual.

Otras modificaciones:	N/A
Nombre del Supervisor y del personal de apoyo a la supervisión y periodos	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. 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. Mediante comunicación No. 100153162 - 653 del 21 de noviembre de 2024 el Supervisor asignó la función de apoyo a la supervisión a, Lexy Garay Álvarez, 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. Con la comunicación número 100151189-5406 de fecha 24 de abril de 2025, la Subdirectora de Compras y Contratos Gisella Cecilia Márquez Pérez, asigna la supervisión del contrato a la Subdirectora de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios Ligia Inés Pacheco Niño, dicha comunicación se encuentra publicada en SECOP. En la misma forma con la comunicación número 100151189 – 5702, de fecha 29 de abril de 2025, la Subdirectora de Compras y Contratos designa como supervisor del contrato al Subdirector de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios Argemiro Franco Múnera. Documento publicado en SECOP.
Periodo Evaluado:	Marzo 2025

Tabla 1: información general del contrato

2. Estado de las garantías

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

Las garantías constituidas para amparar el contrato son las siguientes:

3. Estado financiero del contrato:

A la fecha en cumplimiento a las actividades contractuales el contratista ha radicado cuatro facturas por valor de \$7.475.771.264,23, de ese valor, con corte al mes de febrero de 2025 se ha pagado \$5.659.799.364,78, encontrándose pendiente el pago del mes actual, por valor de \$1.815.971.899,45, como se observa en la tabla 3:

FACTURA ^[1]			Aceptada o Rechazada	PAGO			Valor Pendiente por pagar ^[2]
Número	Fecha	Valor		Número	Fecha	Valor	
CYC 2436	13/01/2025	\$1.970.969.037,00	Aceptada	73778425	19/03/2025	\$ 1.970.969.037,00	
CYC3562	24/02/2025	\$1.783.133.177,86	Aceptada	82274125	27/03/2027	\$1.783.133.177,86	
CYC2612	12/03/2025	\$1.905.697.149,92	Aceptada	112811825	16/04/2025	\$1.905.697.149,92	
CYC2712	11/04/2024	\$1.815.971.899,45	Aceptada	Pendiente	Pendiente	\$0	\$1.815.971.899,45
Valor total facturado ^[3] :		\$7.475.771.264,23			Totales:	\$ 5.659.799.364,78	\$1.815.971.899,45

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 supervisora he realizado el trámite de aceptación o rechazo oportuno de las facturas cargadas por el contratista en SECOP.

4. Información sobre avance del contrato:

En, el mes de marzo, inicia la aplicación de descuentos en caso de que no se alcancen los niveles de aceptación de los ANS establecidos en el anexo técnico del contrato, los cuales para este mes se encuentran dentro de los parámetros de aceptación, por lo que los servicios prestados por el contratista se encuentran dentro de lo requerido por la entidad y en consecuencia no se aplican descuentos.

La relación ANS se muestra en la tabla 5:

No.	ANS	Unidad de medida	Resultado	Meta	Estado
1	Disponibilidad de la Plataforma	Porcentaje	99.90%	>= 99,7%	CUMPLE
2	Nivel de Servicio Canal Voz	Porcentaje	84.28%	>=80%	CUMPLE
3	Nivel de Satisfacción	Promedio	4.84	>= 3,5	CUMPLE

No.	ANS	Unidad de medida	Resultado	Meta	Estado
4	TMO	Minutos	0:10:47	<=0:12:00	CUMPLE
5	Eficacia	Porcentaje	96.80%	>=90%	CUMPLE
6	Ocupación	Porcentaje	70.7%	>= 65%	CUMPLE
7	PQSR	Porcentaje	0.00%	<= 3%	CUMPLE
8	Rotación	Porcentaje	0,93%	<= 15%	CUMPLE
9	ECU	Porcentaje	97.00%	>= 95%	CUMPLE
10	ecuDIAN	Porcentaje	2.89%	<= 5%	CUMPLE
11	ECN	Porcentaje	100%	>= 85%	CUMPLE
12	ECA	Promedio	97.30%	>= 90%	CUMPLE

Tabla 5: ANS

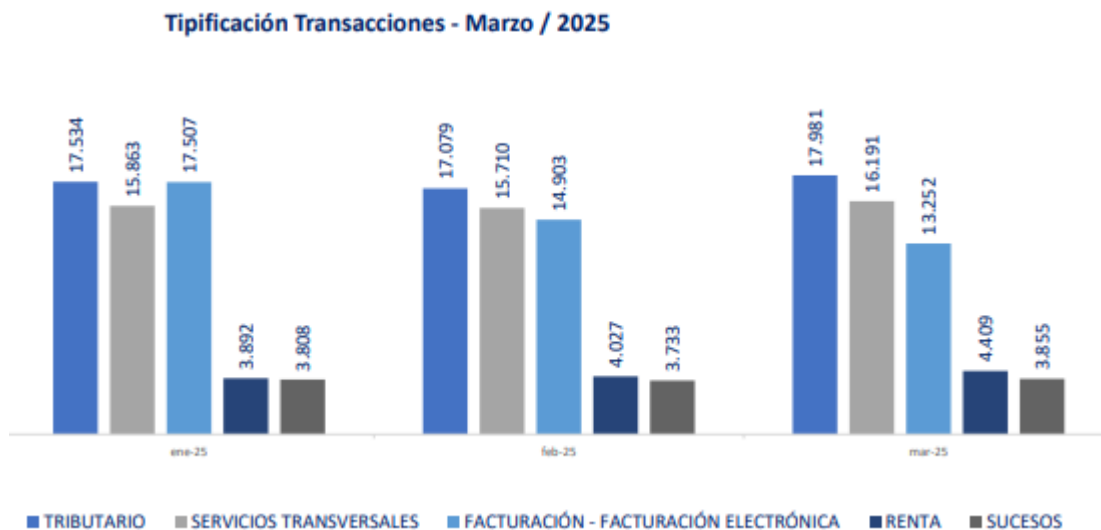
4.1. Consumos del mes

Descripción	Cantidad
S-20. Servicio devolución por medio de llamada: 1 licencia mes (2024 al 2026)	1,00
S-9-2 Asistente o agente virtual- estructurado: 59.471 interacciones mes canal escrito (año2025)	81,00
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)	3,00
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)	647.402,00
S-5-2 Minuto IVR (Interactive Voice Response) Transaccional: 68.000 minutos mes. (Año 2025)	10.935,95
S-21-4 Usuario activo: 63.000 mes. (año 2025)	129,00
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)	244,00
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)	2,00
S-6-2. Grabación anuncios IVR (Interactive Voice Response) Respuesta de Voz Interactiva: 6 anuncios mes (año 2025)	0,00
S-22-2 Horas de desarrollo: 1000 horas mes. (año 2025)	300,00
S-4-2 Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Audiotexto: 5.000 minutos mes (año 2025)	61.664,72
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)	78.131,53

Descripción	Cantidad
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)	25,00
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)	2,00
S-7-2 Minuto Outbound entre fijos a larga distancia nacional todo el territorio nacional: 600.000 minutos mes. (año 2025)	4.218,23
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)	92.788,50
S-9-5 Asistente o agente virtual- estructurado: 72.000 interacciones mes canal voz (año2025)	11.208,00
P-2-2 Supervisor: 12 supervisores mes. (año 2025)	11,67
P-4-2 Agente Profesional_en sitio: 158 Agente Profesional_en sitio mes. (año 2025)	158,00
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

Tabla 6: Consumos

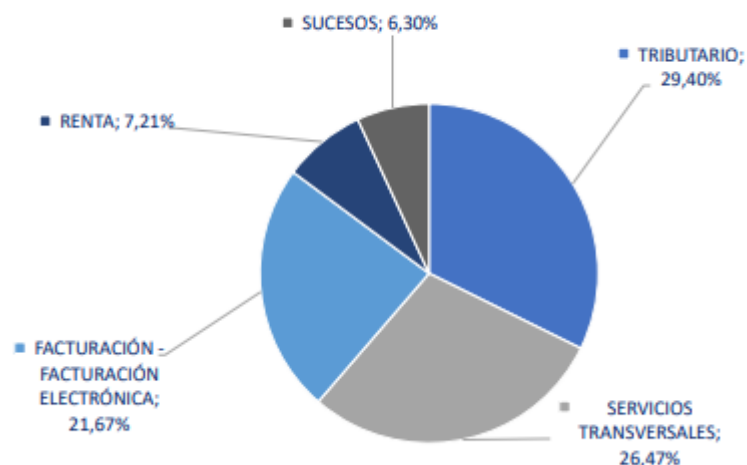
4.2. Transacciones atendidas



Grafica 1: Histórico de transacciones por piloto

Durante el mes de marzo de 2025, el total de transacciones telefónicas presentaron una tendencia estable respecto del mes de febrero de 2025 del 0,4% al pasar de 55.452 a 55.688.

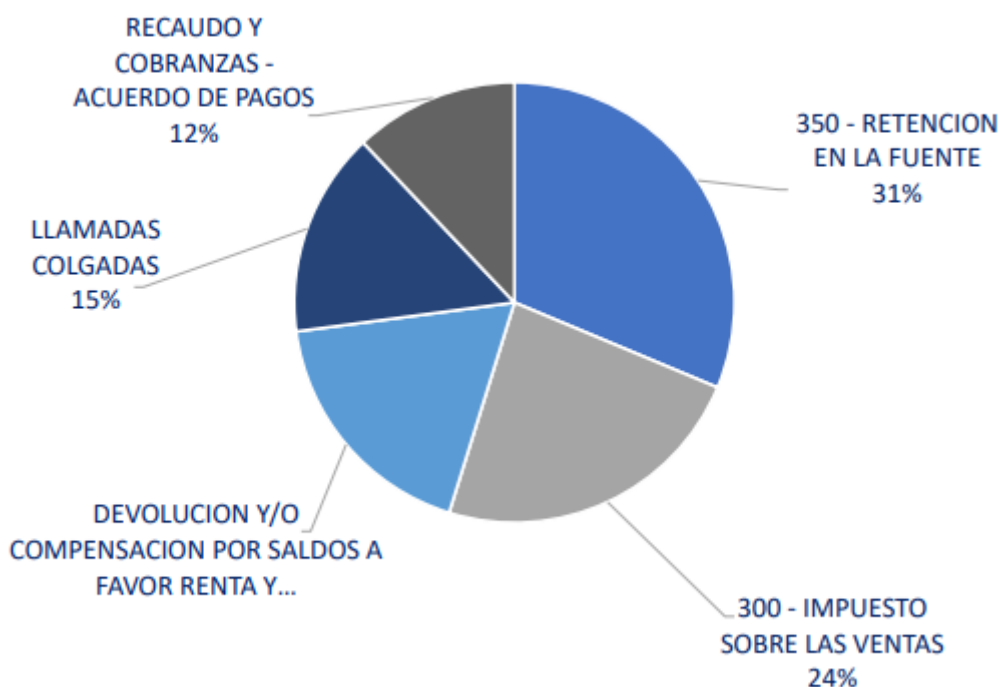
Distribución Temas - Marzo / 2025



Gráfica 2: Porcentaje por pilotos

Como se observa en la gráfica No 2, durante el mes de marzo de 2025 el piloto con mayor número de interacciones fue el Tributario con 29,4% del total, mientras que el 69,5% de las interacciones correspondieron a la suma de los pilotos tributario, transversales y factura electrónica.

TRIBUTARIO POR SUBTEMA - MARZO / 2025

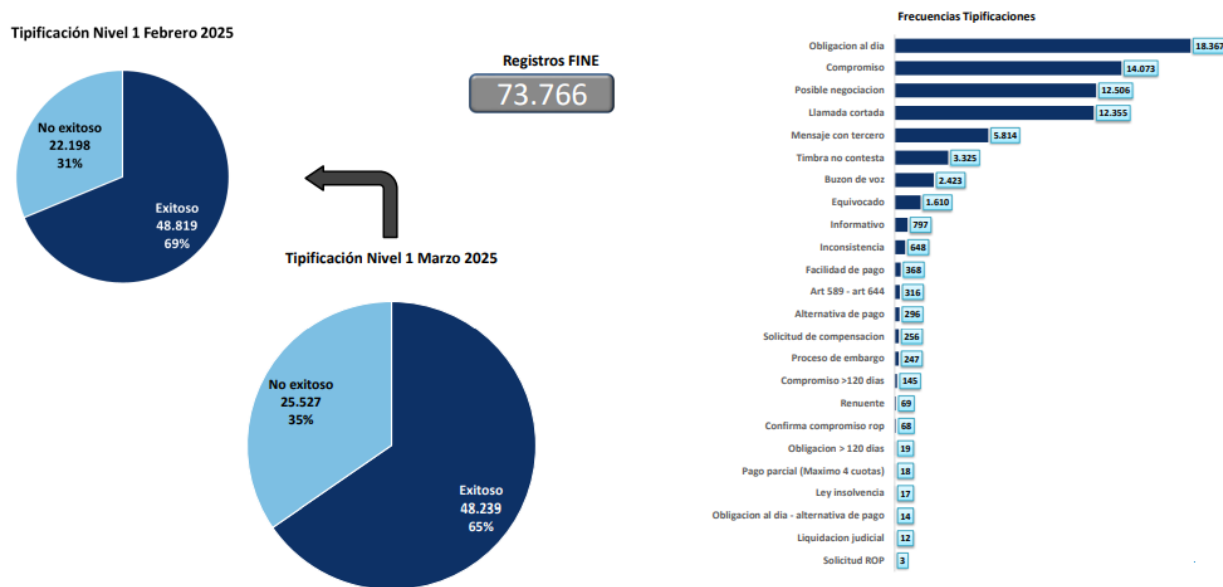


Gráfica 3: Clasificación por subtemas de renta

De las 17.981 interacciones sobre el tema tributario, 5.546 es decir el 31% corresponden al subtema de Retención en la fuente, seguido por el tema de impuesto sobre las ventas con 4.294, es decir el 24%.

Llamadas de salida gestión de cobro:

El mes de Marzo se realizaron 110.929 llamadas, lo que implica un aumento en la cantidad de llamadas respecto al mes de enero del 4,6% puesto que en ese mes se habían realizado 106.047, de ese total los funcionarios del centro nacional de cobro, mediante la plataforma suministrada por el proveedor, contactaron 73.766 usuarios, con dichas interacciones se obtuvo una efectividad del 65% o 48.239 interacciones efectivas, lo que implica una disminución en efectividad del 4% respecto del mes de febrero cuando se tuvo una efectividad del 69%, como se observa en la gráfica 4.



Gráfica 4, gestión de cobro

Mediante correo de fecha 26 de marzo la Coordinación de Control Extensivo de Obligaciones informa dificultades en el acceso a la plataforma Genesys, suministrada por el proveedor, ante esto el contratista con fecha 31 de marzo informa que luego de realizar las pruebas correspondientes se evidenció que el problema es debido a la instalación de la aplicación trendvisión por parte de la Dirección de Innovación y Tecnología de la DIAN, por lo que no son atribuibles al proveedor las dificultades presentadas.

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

Durante el mes objeto del informe, no se presentaron situaciones anómalas que impidieran el cumplimiento de los plazos o la realización 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 publicaron en el SECOP II todos los documentos generados durante el mes, dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a su expedición en cumplimiento del Art. 2.2.1.1.1.7.1. del Decreto 1082 de 2015.
- 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, Num.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 para necesarias para los pagos, de acuerdo con los compromisos contractuales adquiridos.
- Se verificó para el pago 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, cuando corresponda.
- 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 26 de febrero de 2025 se realizó reunión para concertación del TMO a ser aplicado en el mes de marzo.

El 20 de marzo se realizó reunión de calibración, la cual se encuentra en el Sistema Integrado de Gestión GIS en el enlace:

https://gisdian.cyc-bpo.com/v1/gestion_conocimiento/gestion_conocimiento_ver.php?reg=ekdPVzVPVXZ3VQ==&bus=Y2FsaWJyYWNpb24=

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

El contratista presentó certificación del 6 de marzo 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:

Riesgo 1:	Cambios en los tributos	Responsable:	DIAN – Contratista
Tratamiento implementado:	Durante el periodo el supervisor y el equipo de supervisión, realizaron seguimiento permanente en la prestación del servicio contratado		
Observaciones:	El riesgo no se materializó durante el periodo.		
Riesgo 2:	Interrupciones temporales o definitivas en la prestación del servicio por fallas atribuibles al Proveedor.	Responsable:	Contratista
Tratamiento implementado:	Durante el periodo el supervisor y el equipo de supervisión, realizaron seguimiento permanente en la prestación del servicio contratado		
Observaciones:	El riesgo no se materializó durante el periodo.		
Riesgo 3:	Incumplimiento de licencias y permisos de derechos de autor o de propiedad intelectual.	Responsable:	Contratista
Tratamiento implementado:	Durante el periodo el supervisor y el equipo de supervisión, realizaron seguimiento permanente en la prestación del servicio contratado		
Observaciones:	El riesgo no se materializó durante el periodo.		
Riesgo 4:	Dificultades y retrasos en la implementación de los servicios no imputables a la DIAN.	Responsable:	Contratista
Tratamiento implementado:	Durante el periodo el supervisor y el equipo de supervisión, realizaron seguimiento permanente en la prestación del servicio contratado		
Observaciones:	El riesgo no se materializó durante el periodo.		
Riesgo 5:	Huelgas o paros del personal de los Proveedores.	Responsable:	Contratista
Tratamiento implementado:	Durante el periodo el supervisor y el equipo de supervisión, realizaron seguimiento permanente en la prestación del servicio contratado		
Observaciones:	El riesgo no se materializó durante el periodo.		

Riesgo 6:	Vulnerabilidad de las soluciones que comprometan la seguridad de la información o mal uso de la información por parte del Proveedor determinada por la DIAN o sus sistemas.	Responsable:	DIAN - Contratista
Tratamiento implementado:	Durante el periodo el supervisor y el equipo de supervisión, realizaron seguimiento permanente en la prestación del servicio contratado		
Observaciones:	El riesgo no se materializó durante el periodo.		
Riesgo 7:	Desactualización de la tecnología utilizada para la prestación de los servicios siempre que esta no haya sido determinada por la DIAN o sus sistemas.	Responsable:	DIAN - Contratista
Tratamiento implementado:	Durante el periodo el supervisor y el equipo de supervisión, realizaron seguimiento permanente en la prestación del servicio contratado		
Observaciones:	El riesgo no se materializó durante el periodo.		
Riesgo 8:	Ataques a la infraestructura de los Proveedores o de las Entidad.	Responsable:	Contratista
Tratamiento implementado:	Durante el periodo el supervisor y el equipo de supervisión, realizaron seguimiento permanente en la prestación del servicio contratado		
Observaciones:	El riesgo no se materializó durante el periodo.		
Riesgo 9:	Retrasos por procesos de selección y contratación de personal para prestar los servicios por parte del Proveedor	Responsable:	Contratista
Tratamiento implementado:	Durante el periodo el supervisor y el equipo de supervisión, realizaron seguimiento permanente en la prestación del servicio contratado		
Observaciones:	El riesgo no se materializó durante el periodo.		
Riesgo 10:	Incumplimiento del Proveedor en el pago de salarios y prestaciones sociales.	Responsable:	Contratista
Tratamiento implementado:	Durante el periodo el supervisor y el equipo de supervisión, realizaron seguimiento permanente en la prestación del servicio contratado		
Observaciones:	El riesgo no se materializó durante el periodo.		

Riesgo 11:	Inconvenientes en la migración de datos requeridos para la prestación de Centro de Contacto.	Responsable:	Contratista
Tratamiento implementado:	• Durante el periodo el supervisor y el equipo de supervisión, realizaron seguimiento permanente en la prestación del servicio contratado		
Observaciones:	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

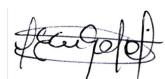
13.Cumplimiento obligaciones ambientales

No aplica

14.Observaciones

No aplica

En constancia, se firma en Bogotá a los cinco (05) días del mes de mayo de 2025.



Argemiro Franco Múnera

SUPERVISOR

Subdirector de Servicio al Ciudadano en
Asuntos Tributarios (A)

Lexy Garay Álvarez

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:

Adriana Sarmiento Bohórquez, apoyo a las actividades de seguimiento a la operación y supervisión del contact 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		

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