

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

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.

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	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. A través de la 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. Por intermedio de 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 (A) Argemiro Franco Múnera. Documento publicado en SECOP.		
Periodo Evaluado:	Abril 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, en cumplimiento a las actividades contractuales el contratista ha radicado cinco facturas por valor de \$10.474.144.320.60, de las cuales, se encuentran pagadas cuatro por valor de 7.475.771.264,23 la relación de pagos efectuados y pendientes se observa en la tabla 3:

FACTURA ^[1]			Aceptada o Rechazada	PAGO			Valor Pendiente
Número	Fecha	Valor		Número	Fecha	Valor	por pagar ^[2]
CYC2436	2025-01-13	\$1.970.969.037,00	Aceptada	73778425	2025-03-19	\$1.970.969.037,00	
CYC3562	2025-02-24	\$1.783.133.177,86	Aceptada	82274125	2027-03-27	\$1.783.133.177,86	
CYC2612	2025-13-03	\$1.905.697.149,92	Aceptada	112811825	2025-04-16	\$1.905.697.149,92	
CYC2712	2024-04-10	\$1.815.971.899,45	Aceptada	127781625	2025-04-30	\$1.815.971.899,45	
CYC2795	2024-05-14	\$2.998.469.569,61	Aceptada	Pendiente	Pendiente		\$2.998.469.569,61
Valor total facturado ^[3] :		\$10.474.240.833,84			Totales:	\$ 7.475.771.264,23	\$2.998.469.569,61

Tabla 3. Estado financiero del contrato

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:

La relación ANS se muestra en la tabla 5:

ANS	Unidad de medida	Resultado DIAN	Meta	Cumplido
Disponibilidad de la Plataforma	Porcentaje	<u>99,90%</u>	>= 99,9%	SI
Nivel de Servicio Canal Voz	Porcentaje	<u>81,92%</u>	>=80%	SI
Nivel de Satisfacción	Promedio	<u>4,82</u>	>= 3,5	SI
TMO	Minutos	<u>0:11:14</u>	<=0:11:30	SI
Eficacia	Porcentaje	<u>87,74%</u>	>=90% >=66,5% *	SI
Ocupación	Porcentaje	<u>73,20%</u>	>= 65%	SI
PQSR	Porcentaje	<u>0,00%</u>	<= 3%	SI
Rotación	Porcentaje	<u>1,45</u>	<= 15%	SI
ECU	Porcentaje	<u>97,00%</u>	>= 95%	SI
EcuDIAN	Porcentaje	<u>0,29%</u>	<= 5%	SI
ECN	Porcentaje	<u>99,41%</u>	> = 85%	SI
ECA	Promedio	<u>91,90%</u>	>= 90%	SI

Tabla 4, ANS del mes

Como se observa en la tabla 4, el ANS llamado eficacia corresponde al porcentaje de las llamadas contestadas respecto al de las llamadas recibidas, fue del 87,74%, que está por debajo de la meta del 90% no obstante debido a que en el mes de abril se inició la contratación de personal adicional por la temporada pico se da aplicación al numeral 3.1. "Periodo de estabilización" del anexo técnico del contrato que establece:

El periodo de estabilización puede repetirse para (i) las adiciones de nuevos servicios al contrato, (ii) cuando la Entidad introduce cambios en la operación que incrementan en más del 20% el TMO, (iii) cuando se incrementa la cantidad de Agentes en más del 20% a lo inicialmente contratado. En estos casos el periodo de estabilización es de 1 mes. Este periodo de estabilización solamente aplica a los nuevos servicios y a los servicios afectados por la variación del TMO o por la situación imprevista.

Debido a que en el mes de abril se contrataron 132 nuevos agentes que inician la correspondiente capacitación para reforzar la temporada de exógena y teniendo en cuenta que hasta el mes de marzo se

contaba con 214 agentes, el crecimiento de personal fue del 60%, por lo que no se producirán descuentos por incumplimiento de ANS.

Adicionalmente, el mismo numeral establece:

Basado en el comportamiento histórico del servicio que ofrece la Entidad el cual presenta estacionalidad debido a los plazos para presentar declaraciones, cambios en las normas, procedimientos y servicios, se actualizarán o escalarán periodo a periodo los umbrales de cumplimiento de los niveles de servicio de manera proporcional a la capacidad operativa de cada mes, previa definición de esta a partir del TMO meta definido por la Entidad, la ocupación mínima a cumplirse y la disponibilidad total de agentes. Lo anterior, conservando las proporciones y cantidades de desviación existentes de los indicadores originales.

Por lo anterior periódicamente se debe realizar análisis del comportamiento de la demanda para establecer si las transacciones entrantes superaron la capacidad operativa contratada, en cuyo caso se escalan los umbrales de cumplimiento de los niveles de servicio de manera proporcional, en el caso del mes de abril las transacciones entrante superaron la capacidad operativa en el 32% por lo que el indicador de efectividad se re escala en la misma proporción es decir pasa del 98% que fue el cumplimiento del canal telefónico al 66,5% aplicando la disminución del 32% de acuerdo a la tabla 6:

Piloto	Transacciones recibidas 04-2025	Transacciones Atendidas Agentes 04-2025	Particip. %	Distribución de Agentes 04-2025	TMO	Ocupación	Disponibilidad	Capacidad Operativa (N)	Eficacia	ANS - Tiempo Atención Chat - Nivel de Servicio o canal de Voz Eficacia	% Re-escalamiento Umbral Abril 2025	Nuevos ANS definidos para Abril por umbral de productividad	Resultados ANS 04-2025
Q_Aduanas	3.247	2.965	4,40%	10	0:11:30	65%	65%	2.012	91,30%	N/A	N/A	N/A	N/A
Q_Piloto_Factura Electronica	4.798	4.752	6,60%	24	0:11:30	65%	65%	4.828	99,00%				
Q_Piloto_Factura Electronica Gratuitos	6.362	6.292	8,70%	27	0:11:30	65%	65%	5.431	98,90%				
Q_Piloto_Transversales	26.187	25.814	35,80%	88	0:11:30	65%	65%	17.702	98,60%				
Q_Piloto_Tributario	26.043	17.873	35,60%	64	0:11:30	65%	65%	12.874	68,60%				
Q_Renta	6.541	6.465	8,90%	34	0:11:30	65%	65%	6.839	98,80%	80%	32,10%	54,32%	55,60%
Canal telefónico	73.178	64.161	100,00%	247	0:11:30	65%	65%	49.686	87,70%				
										40	32,10%	52,84	
TOTAL, CANAL TELEFONICO	73.178	64.161	100,00%	247				49.686	87,70%	98,00%	32,10%	66,50%	87,70%

Tabla 5, matriz de escalamiento

De otra parte, durante el mes concurrieron varios vencimientos, como renta grandes contribuyentes, presencia económica significativa, activos en el exterior grandes contribuyentes, retención en la fuente, gasolina y ACPM, RST, lo que produjo el aumento en el número de interacciones.

4.1. Consumos del mes

Al realizar una comparación con los consumos históricos respecto del mes de abril se produjo un incremento del 38% debido a la contracción adicional de personal y servicios para cubrir el inicio de la temporada pico por el reporte de información exógena y la concurrencia de varios vencimientos ya mencionada.

De conformidad con el anexo técnico del contrato, la temporada pico se extenderá por 7 meses desde abril a Octubre, por lo que se espera un comportamiento igual hasta la finalización de la presentación de declaraciones de renta personas naturales en el mes de octubre.

Como se observa en la tabla 6 la cantidad de servicios contratados pasó de 33 durante el mes de marzo a 46 durante abril, lo que explica el aumento en el valor facturado relacionado en la tabla 3.

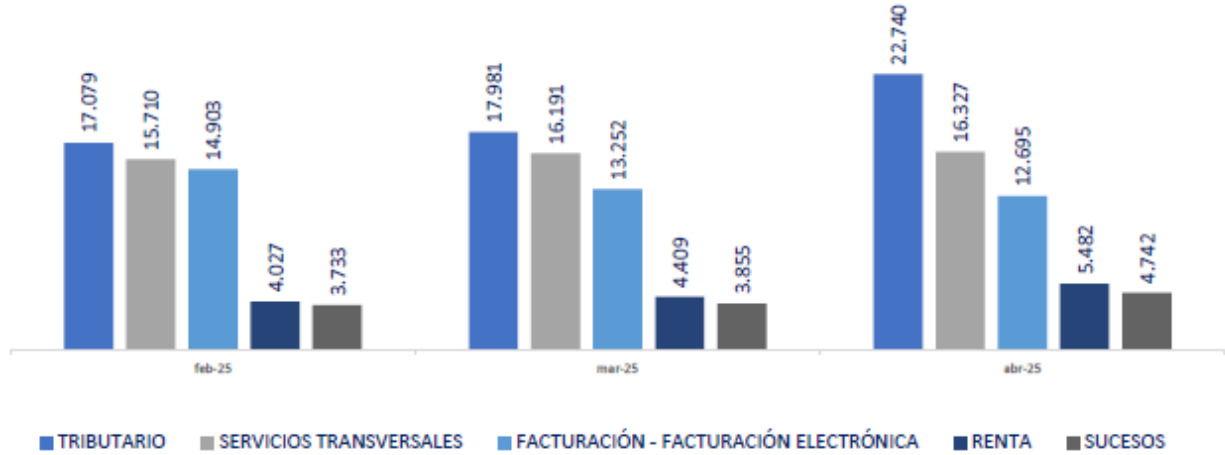
Descripción	Cantidad
S-20. Servicio devolución por medio de llamada: 1 licencia mes (2024 al 2026)	1,00
S-9-2 Asistente o agente virtual- estructurado: 59.471 interacciones mes canal escrito (año2025)	242,00
S-11. Transferencia de llamadas: 11.000 minutos mes (2024 al 2026)	0,00
P-1. Coordinador: 3 Coordinador 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
S-14-3 Licenciamiento Microsoft Office: 32 licencias mes. (Época pico año 2025).	32,00
P-7. Agente Profesional Back Office en la Entidad: 1 Agente mes (2024 al 2026)	1,00
P-2-3 Supervisor: 8 supervisores mes. (Época pico año 2025)	7,00
S-8-2 Mensaje SMS (Short Message Service - Servicio de Mensajes Cortos) en una vía: 1.500.000 mensajes mes (año 2025)	1.339.772,00
S-5-2 Minuto IVR (Interactive Voice Response) Transaccional: 68.000 minutos mes. (Año 2025)	9.944,02
S-21-4 Usuario activo: 63.000 mes. (año 2025)	133,00
S-4-3 Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Audiotexto: 3.000 minutos mes. (Época pico año 2025).	0,00
P-8. Minero de Datos- especializado: 3 Minero de datos mes (2024 al 2026).	3,00
P-6-2.1 Agente General en sitio: 15 Agente mes (época pico año 2025)	10,83
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-2-3 Troncal SIP: 160 troncal mes (época pico año 2025)	37,00
S-17. Licencia RPA Robotic Process Automation: 6 licencias mes (2024 al 2026)	2,00

Descripción	Cantidad
S-15-3 Licencia Software Monitoreo y calidad: 16 licencias mes. Época pico año 2025	14,00
S-6-2. Grabación anuncios IVR (Interactive Voice Response) Respuesta de Voz Interactiva: 6 anuncios mes (año 2025)	1,00
S-22-2 Horas de desarrollo: 1000 horas mes. (año 2025)	600,00
S-4-2 Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Audiotexto: 5.000 minutos mes (año 2025)	72.405,72
S-14-2 Licenciamiento Microsoft Office: 57 licencias mes. (año 2025)	57,00
S-3-2 Minuto IVR (Interactive Voice Response) Enrutador: 1.500.000 minutos mes (año 2025)	96.608,67
P-3-2 Líder de Calidad y formación: 12 Líder de Calidad y formación mes. (año 2025)	12,00
S-8-3 Mensaje SMS (Short Message Service - Servicio de Mensajes Cortos) en una vía: 1.000.000 mensajes mes (época pico año 2025)	0,00
P-6-2 Agente General en sitio: 25 Agente mes (año 2025)	25,00
P-4-3 Agente Profesional_en sitio: 104 Agente Profesional_en sitio mes. (Época pico año 2025)	96,17
S-13-3 Plataforma de Contact Center omnicanal vista 360: 119 licencias mes. (Época pico año 2025)	119,00
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)	8.093,50
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)	105.608,17
S-9-5 Asistente o agente virtual- estructurado: 72.000 interacciones mes canal voz (año2025)	93.930,00
S-5-3 Minuto IVR (Interactive Voice Response) Transaccional: 50.000 minutos mes. (Época pico año 2025)	0,00
S-3-3 Minuto IVR (Interactive Voice Response) Enrutador: 1.000.000 minutos mes (Época pico año 2025)	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)	155,20
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
P-3-3 Líder de Calidad y formación: 8 Líder de Calidad y formación mes. (Época pico año 2025)	6,93

Tabla 6: Consumos del mes

4.2. Transacciones atendidas

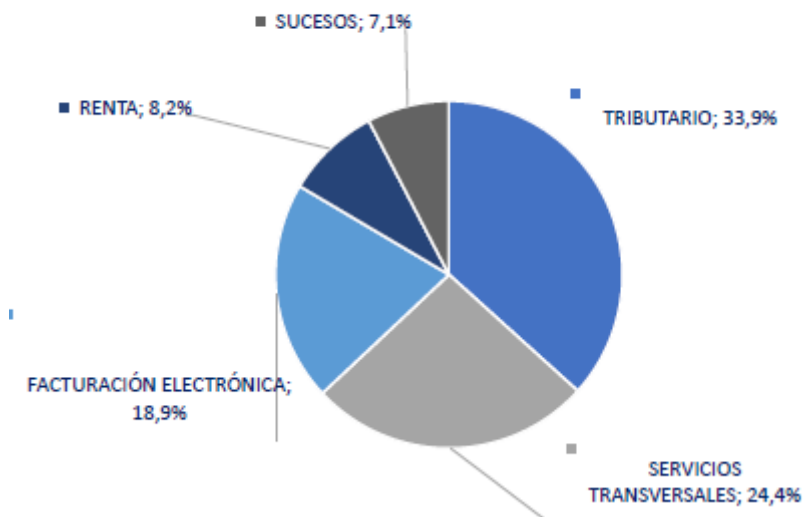
Tipificación Transacciones - Abril / 2025



Gráfica 1: Histórico de transacciones por piloto

Durante el mes de abril de 2025, el total de transacciones telefónicas presentaron una tendencia creciente del 11,3% respecto del mes de marzo de 2025, al pasar de 55.688 a 61.987.

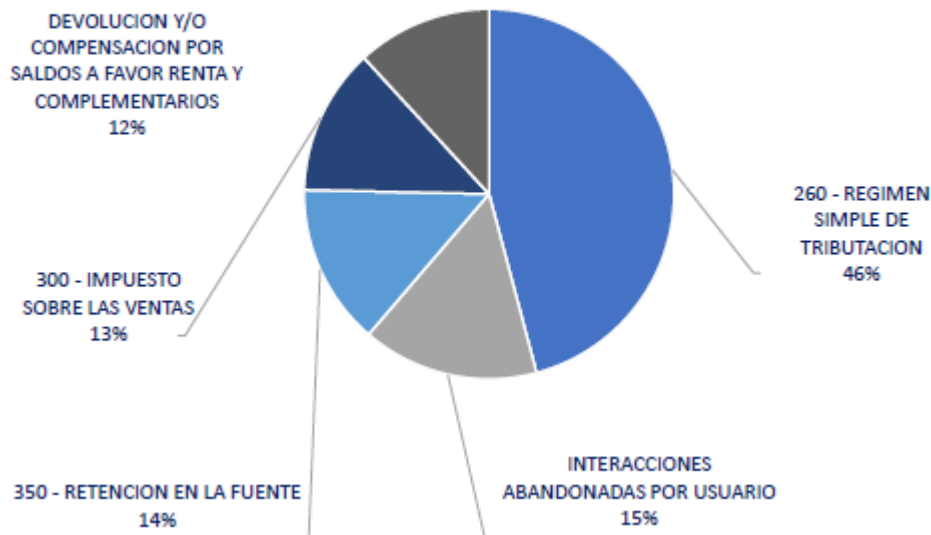
Distribución Temas - Abril / 2025



Gráfica 2: Porcentaje por pilotos

Como se observa en la gráfica No 2, durante el mes de abril de 2025 el piloto con mayor número de interacciones fue el Tributario con 33,9% del total, seguido de transversales con el 24,9%, en tercer lugar, se encuentra facturación electrónica con el 18,9%, la suma de los tres pilotos con mayor demanda abarcó el 77% de las transacciones.

TRIBUTARIO POR SUBTEMA - ABRIL / 2025

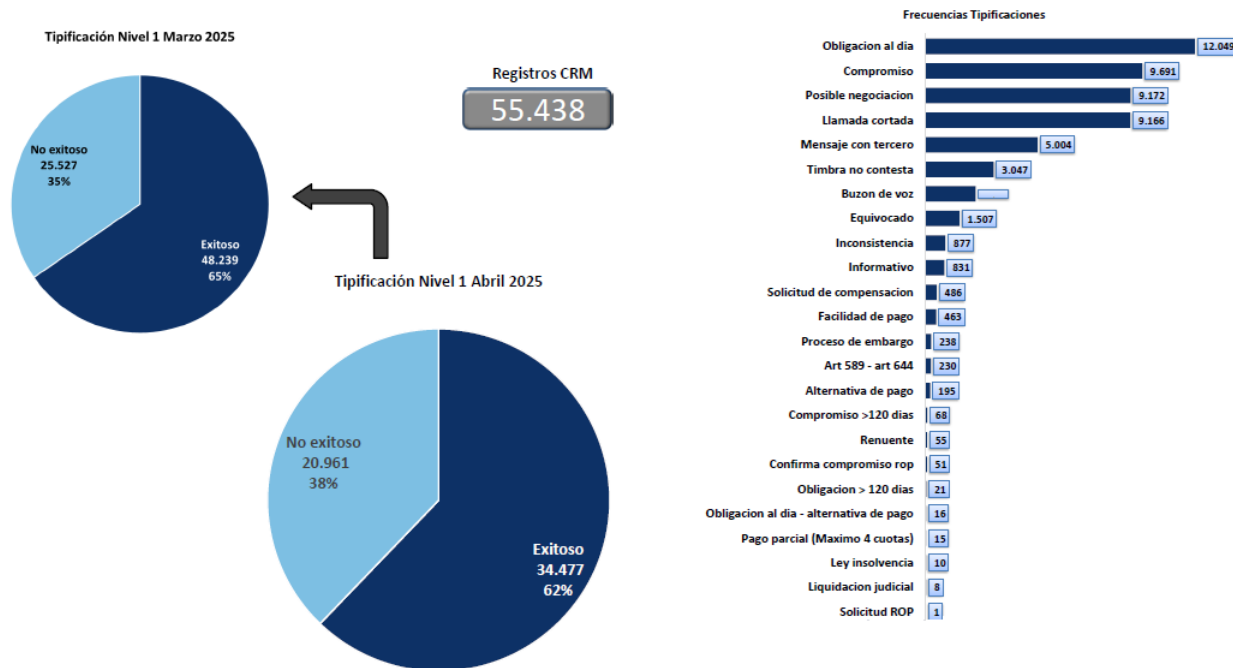


Gráfica 3: Clasificación por subtemas de renta

De las 22.740 interacciones sobre el tema tributario, 10.460 es decir el 46% corresponden al subtema de Régimen simple de tributación, seguido por las transacciones abandonadas por el usuario con el 15% o sea 3.411, en seguida se encuentra el tema de retención en la fuente con 3.184 interacciones, es decir el 14%.

Llamadas de salida gestión de cobro:

El mes de Abril se realizaron 107.423 llamadas, lo que implica una disminución en la cantidad de llamadas respecto al mes de enero del 3,5% puesto que en ese mes se habían realizado 110.929, de ese total los funcionarios del centro nacional de cobro, mediante la plataforma suministrada por el proveedor, contactaron 55,438 usuarios, con dicha gestión se obtuvo una efectividad del 62% o 34.477 interacciones efectivas, lo que implica una disminución en efectividad del 3% respecto del mes de marzo cuando se tuvo el 65%, como se observa en la gráfica 4.



Gráfica 4, gestión de cobro

Mediante correo de fecha 06 de mayo de 2025 la Coordinación de Control Extensivo de Obligaciones informó que en relación con los servicios contratados con el Contact Center, prestados por C&C Service, durante el mes de abril no se presentaron fallas atribuibles al proveedor que justifiquen la aplicación de algún tipo descuento e informa que las afectaciones registradas en dicho período se debieron a problemas de red y permisos, lo que impactó la operatividad del Centro Nacional de Cobro.

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. 2.2.1.1.7.1. 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 28 de marzo de 2025 se realizó reunión para concertación del TMO a ser aplicado en el mes de abril.

El 21 de abril se realizó reunión de calibración, copia de la cual se encuentra en la carpeta del contrato

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

El contratista presentó certificación del 14 de mayo 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 treinta (30) 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

Jaime Gilberto Niño González

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