

Beatriz Eugenia Calderón Pinto, Subdirectora de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios de la Dirección de Gestión de Impuestos, en mi calidad de Supervisora del contrato 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 ¹ 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	5/09/2025	\$ 2.685.979.868,85
Reducción valor:	Modificadorio No. 2	18/11/2025	\$1.500.000.000,00
Valor actual del contrato:			\$ 56.717.825.144,32
CDP ² :	No. 42724 por \$ 2.000.000.000 del 2024-07-18	CRP ³	No. 312824 por \$2.000.000.000 del 2024-11-08
CDP:	No. 225 por \$34.375.723.939,85 del 2025-01-02	CRP	No. 225 por \$34.375.723.939,85 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

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

² CDP – Certificado de Disponibilidad Presupuestal.

³ CRP – Certificado de Registro Presupuestal.

Garantía de RCE ⁴ No:	N/A	Aseguradora:	N/A
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 – 5749, de fecha 02 de junio 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, mientras duran las vacaciones de la titular de la Subdirección, es decir hasta el 03 de junio de 2025. Puesto que el periodo de vacaciones de la Subdirectora Ligia Inés Pacheco Niño culminó el 03 de junio, reasume sus funciones como Subdirectora de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios a partir del 04 de junio y en consecuencia como supervisora del contrato a partir de la misma fecha.		

⁴ RCE - Responsabilidad Civil Extracontractual.
Información Pública

	El 30 de enero de 2026, mediante comunicación 100151189 – 1149, la Subdirectora de Compras y Contratos designa como supervisora del contrato a la Subdirectora de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios Beatriz Eugenia Calderon Pinto .
Periodo Evaluado:	Diciembre 2025

Tabla 1: información general del contrato

2. Estado de las garantías

Luego de publicada la adición el 06 de septiembre del año 2025 los valores asegurados de las pólizas son los relacionados en la tabla 2:

Garantía No.	Aseguradora	Amparos	Porcentaje / Valor asegurado	Vigencia	
				Desde	Hasta
21-44-101455214	Seguros del Estado S. A.	cumplimiento	\$17,465,347,543.30	6/11/2024	31/01/2027
21-44-101455214	Seguros del Estado S. A.	calidad del servicio	\$11,643,565,028.86	6/11/2024	31/01/2027
21-44-101455214	Seguros del Estado S. A.	salarios y prestaciones	\$8,732,673,771.65	6/11/2024	31/07/2029

Tabla 2: Garantías del contrato

3. Estado financiero del contrato:

A la fecha de realización del presente informe, en cumplimiento de las actividades contractuales han sido radicadas trece facturas por valor de \$35.133.704.072,83 incluyendo la numero CYC 2436 del 13 de enero de 2025 amparada por el CDP No. 42724 de 2024 y que corresponde a los servicios prestados durante el mes de diciembre de 2024, la CYC 3119 por valor de \$1.523.353.347,40 menos nota crédito número CYC 242 por valor de cuatro centavos (\$0,04) para un total a pagar de \$ 1.523.353.347,36 por concepto de incremento salarial 2025 y la CYC 3437 por valor, de \$2.051.684.258,22 menos nota crédito CYC 286 por valor de tres centavos (\$0,03) para un total a pagar de \$2.051.684.258,19, por concepto de servicios prestados durante el mes de diciembre la cual se encuentra pendiente de pago, la relación de facturas se observa en la tabla 3:

Factura			Aceptada o Rechazada	Pago			Valor Pendiente por pagar ⁽²⁾
Número	Fecha	Valor		Número	Fecha	Valor	
CYC 2436	2025-01-13	\$1.970.969.037,00	Aceptada	73778425	2025-03-19	\$1.970.969.037,00	
CYC2562	2025-02-24	\$1.783.133.177,85	Aceptada	82274125	2027-03-27	\$1.783.133.177,85	
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	158996925	2025-05-23	\$2.998.469.569,61	
CYC2872	2025-06-12	\$ 2.949.883.122,51	Aceptada	214981425	2025-06-27	\$2.949.883.122,51	
CYC2945	2025-07-14	\$3.024.735.412,31	Aceptada	255647725	2025-07-24	\$3.024.735.412,31	
CYC3032	2025-08-14	\$3.014.558.498,96	Aceptada	312943825	2025-08-29	\$3.014.558.498,96	

Factura			Aceptada o Rechazada	Pago			Valor Pendiente por pagar ⁽²⁾
Número	Fecha	Valor		Número	Fecha	Valor	
CYC3117	2025-09-11	\$3.343.772.356,10	Aceptada	362110025	2025-09-29	\$3.343.772.356,10	
CYC3119	2025-09-12	\$1.523.353.347,36	Aceptada	362110025	2025-09-29	\$1.523.353.347,36	
CYC3192	2025-10-10	\$3.335.556.801,84	Aceptada	417298925	2025-10-31	\$3.335.556.801,84	
CYC3278	2025-11-12	\$3.344.023.658,89	Aceptada	465158925	2025-11-28	\$3.344.023.658,89	
CYC3354	2025-12-05	\$2.071.895.782,84	Aceptada	532557225	2025-12-23	\$2.071.895.782,84	
CYC3437	2026-13-01	\$2.051.684.258,19	Aceptada	Pendiente	Pendiente	Pendiente	\$2.051.684.258,19
Valor total facturado:		\$35.133.704.072,83			Totales:	\$33.082.019.814,64	\$2.051.684.258,19

Tabla 3. Estado financiero

En los valores relacionados en la tabla 3, se descontaron los ajustes establecidos en las notas crédito de conforme se muestra a continuación:

No. Factura	Valor inicial	No. Nota	Valor nota	Valor final
CYC 3562	\$ 1.783.133.177,86	CYC 5	\$ 0,01	\$ 1.783.133.177,85
CYC 2795	\$ 2.998.469.569,62	CYC 212	\$ 0,01	\$ 2.998.469.569,61
CYC 2872	\$ 2.949.883.122,54	CYC 222	\$ 0,03	\$ 2.949.883.122,51
CYC 2945	\$ 3.024.735.412,36	CYC 231	\$ 0,05	\$ 3.024.735.412,31
CYC 3032	\$ 3.014.558.498,99	CYC 236	\$ 0,03	\$ 3.014.558.498,96
CYC 3117	\$ 3.343.772.356,12	CYC 241	\$ 0,02	\$ 3.343.772.356,10
CYC 3119	\$ 1.523.353.347,40	CYC 242	\$ 0,04	\$ 1.523.353.347,36
CYC 3192	\$ 3.335.556.801,86	CYC 245	\$ 0,02	\$ 3.335.556.801,84
CYC 3354	\$ 2.071.895.782,86	CYC 260	\$ 0,02	\$ 2.071.895.782,86
CYC3437	\$ 2.051.684.258,22	CYC 286	\$ 0,03	\$ 2.051.684.258,19

Tabla 4: Notas crédito electrónicas de ajuste a las facturas

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 la ejecución de contrato del mes se presentó el re - escalamiento de los ANS de Nivel de Servicio y Eficacia, debido a que se superó la capacidad operativa del proveedor producida entre otros factores por campañas de salida y anuncios que generan retornos no habituales por parte de los usuarios; entre otros los siguientes:

- “Ultimo llamado DIAN: regularice hoy y evite medidas cautelares”. Por correo electrónico
- Citación a la feria nacional de servicios que se realizara el día de mañana, comunicado 118 del 10 de diciembre.
- Error 490 por usuarios no registrados,

En cuanto al piloto de factura electrónica la afluencia de las llamadas estuvo en gran porcentaje asociado al Error Solicitud de certificados digitales.

- Error al grabar el definitivo de la solicitud de habilitación
- Error en la asociación de prefijos
- No recibe correo para continuar el procedimiento con GSE.
- Han superado los tres días hábiles posteriores a la radicación de los documentos y no han recibido respuesta.
- En la mayoría de los casos los contribuyentes manifiestan que no han logrado comunicación por ninguno de los canales de atención de GSE.

Adicional al cierre del mes se realizó un mantenimiento en la página de la DIAN, pieza anexa sin embargo posterior al mismo se generaron errores de intermitencia e indisponibilidad de algunos servicios, ocasionando un alto tráfico a la línea por parte de los usuarios en busca de orientación al respecto, lo cual luego de aproximadamente una semana genero la declaración de contingencia mediante el comunicado 131 del 30 de diciembre.

En consecuencia, se hizo necesario aplicar el numeral 3.1. del anexo técnico, 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 incremente 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.

La Entidad mantendrá indemne al proveedor respecto de los ANS cuando ocurran fallas en las consultas en las aplicaciones propias, indisponibilidad de sus aplicaciones o fallas no atribuibles al Proveedor. ...”

De acuerdo a lo anterior se establecen las metas de los indicadores así:

Piloto	Transacciones recibidas	Transacciones Atendidas	Participación. %	Distribución de Agentes	TMO	Ocupación	Disponibilidad	Capacidad Operativa (N)	Eficacia	ANS	% Re -escalamiento	ANS re - escalado	Resultados
Aduanas	2.992	2.807	5,00%	8	11,5	65%	6,5	2.832	93,80%	N/A	N/A	N/A	N/A
Factura Electrónica	7.796	7.381	13,10%	20	11,5	65%	6,5	7.080	94,70%				
Factura Electrónica Gratuitos	7.061	6.814	11,80%	16	11,5	65%	6,5	5.664	96,50%				
Transversales	14.643	14.485	24,60%	52	11,5	65%	6,5	18.408	98,90%				
Tributario	20.959	17.066	35,20%	35	11,5	65%	6,5	12.390	81,40%				
Renta	6.166	5.865	10,30%	19	11,5	65%	6,5	6.726	95,10%				
Canal telefónico	59.617	54.418	100,00%	150	11,5	65%	65%	53.100	-	80%	10,93%	71,25%	74,40%
										40,00	10,93%	44,37	
TOTAL, CANAL TELEFÓNICO	59.617	54.418	100,00%	150				53.100	91,30%	90%	10,93%	80,16%	89,34%

Tabla 5. Re - escalamiento de ANS

De los datos registrados en la tabla 5 se concluye que debido al re - escalamiento la meta para el ANS de nivel de servicio del canal voz para el mes de diciembre pasa del 80% al 71,25% y dado que la gestión del contact center obtuvo del 74,40% se da por aprobado; en la misma forma la meta para el ANS de Eficacia pasa del 90% al 80,16 % con un nivel de ejecución del 89,24% se supera la meta del mes, los restantes ANS no tuvieron modificación, la relación de ANS se muestra en la tabla 6.

ANS	Unidad de medida	Resultado	Meta	Cumplido
Disponibilidad de la Plataforma	Porcentaje	99,90%	>= 99,7%	SI
Nivel de Servicio Canal Voz	Porcentaje	75,74%	>=80%	Si Re escalado 71,25% En 44,4 Seg.
Nivel de Satisfacción	Promedio	4,87	>= 3,5	SI
TMO	Minutos	0:10:59	<=0:11:00	SI
Eficacia	Porcentaje	89,34%	>=90%	Si Re escalado 80,16%
Ocupación	Porcentaje	66,03%	>= 65%	SI
PQSR	Porcentaje	0,00%	<= 3%	SI

ANS	Unidad de medida	Resultado	Meta	Cumplido
Rotación	Porcentaje	0.93%	<= 15%	SI
ECU	Porcentaje	96.96%	>= 95%	SI
ecuDIAN	Porcentaje	2.19%	<= 5%	SI
ECN	Porcentaje	99.64%	>= 85%	SI
ECA	Promedio	98.80%	>= 90%	SI

Tabla 6, ANS del mes

4.1. Consumos del mes

Al realizar una comparación el consumo del mes de Noviembre se presentó un comportamiento estable que se enmarca en lo previsto para las temporadas de baja demanda, la relación de consumos que se produjeron este mes se observa en la tabla 7:

ÍTEM	Cantidad mes
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 (año 2025)	6.608,00
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)	1,00
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)	513.626
S-5-2 Minuto IVR (Interactive Voice Response) Transaccional: 68.000 minutos mes. (Año 2025)	15.535,42
S-21-4 Usuario activo: 63.000 mes. (año 2025)	491,00
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)	281,00
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)	670,20
S-4-2 Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Audiotexto: 5.000 minutos mes (año 2025)	83.243,60
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)	230.336,67
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	40,00
S-19. Clic to call (Botón de llamada web): 10 licencia mes (2024 al 2026)	5,80

ÍTEM	Cantidad mes
S-7-2 Minuto Outbound entre fijos a larga distancia nacional todo el territorio nacional: 600.000 minutos mes. (año 2025)	713,05
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)	158.144,26
S-9-5 Asistente o agente virtual- estructurado: 72.000 interacciones mes canal voz (año2025)	20.031,00
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)	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 7. Consumos del mes

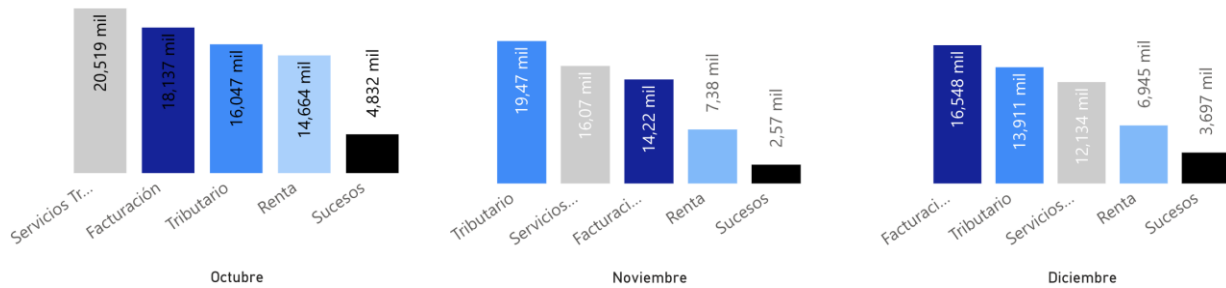
4.2. Transacciones atendidas

El total de llamadas realizadas en el mes por los usuarios y que ingresaron a los teléfonos dispuestos por el contact center fue 59.617 teniendo en cuenta la capacidad operativa instalada por el contratista se contestaron y gestionaron 54.418, la discriminación por cada piloto se observa en la tabla 8:

PILOTO	Total, Llamadas	Atendidas	Abandonadas
ADUANAS	2.992	2.807	185
FACTURA ELECTRÓNICA GRATUITOS	7.061	6.814	247
FACTURA_ELECTRÓNICA	7.796	7.381	415
RENTA	6.166	5.865	301
RUT_IFE_MUISCA	14.643	14.485	158
TRIBUTARIO	20.959	17.066	3.893
TOTAL	59.617	54.418	5.199

Tabla 8 Total Llamadas

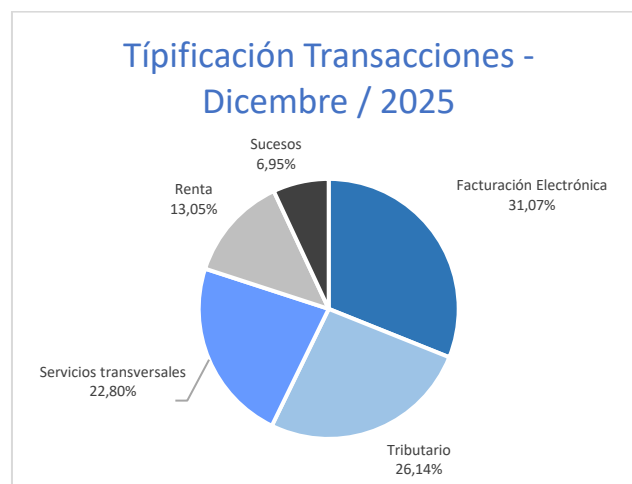
Durante el mes objeto del informe se presentó una disminución del 11.6% en las llamadas que ingresaron al Contact pasando de 67.474 a 59,67 mientras que en las llamadas atendidas por el Contact se produjo una reducción del 9%, puesto que en noviembre se atendieron 59.706 transacciones telefónicas mientras que en diciembre se atendieron 54.418; como característica diferenciadora del mes se observa un crecimiento del 16% de las transacciones referentes a factura electrónica mientras que los servicios transversales tuvieron una disminución de 25% ocupando el tercer lugar en número de transacciones, gráficamente tenemos la siguiente distribución, comparada con los dos anteriores meses, tomando en cuenta las 5 principales transacciones por orden de cantidad:



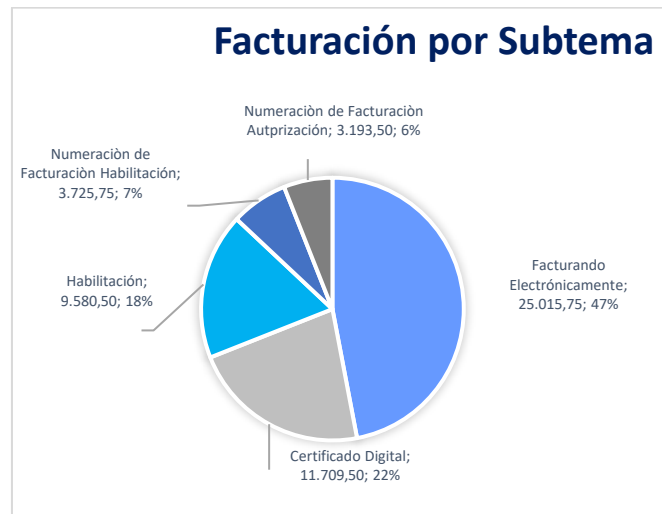
Gráfica 1: Histórico de transacciones por piloto.

Como se observa en la gráfica No 2, tomando como referencia la cantidad de llamadas respondidas por los agentes del Contact Center durante el mes de diciembre de 2025 el piloto con mayor número de interacciones fue el de Factura Electrónica con el 31,07% del total, seguido por el piloto tributario con el 26,14%, en tercer lugar, se encuentran los servicio transversales con el 22,8%, la suma de los tres pilotos con mayor demanda abarcó el 80% de las transacciones.

La participación porcentual de los pilotos cambió respecto de los meses anterior pues en noviembre el piloto tributario ocupó el primer lugar en cantidad de transacciones, seguido por servicios transversales y facturación, mientras que en actual mes el piloto de facturación ocupó en primer lugar, el tributario paso al segundo lugar y los servicios transversales que durante los meses anteriores habían ocupado el primer o segundo lugar bajó al tercer puesto.



Gráfica 2: participación porcentual por piloto.



Gráfica 3: Clasificación por subtemas

Como se observa en la gráfica 3, el 47% de las consultas realizadas por los usuarios de la entidad durante el mes hicieron referencia a las inquietudes respecto a las generalidades sobre la facturación electrónica, continuando con el certificado digital que ocupó el 22% el cual incrementó su cantidad, en gran medida por la gran afluencia de llamadas asociadas al error de solicitud de certificados digitales, en tercer lugar se encuentran las inquietudes sobre solicitudes de habilitación como facturador electrónico con el 18%, estos tres subtemas ocuparon el 87% de las consultas.

Llamadas de salida gestión de cobro:

Durante el mes de diciembre se realizaron 175.916 llamadas de salida para gestión de cobro de las cuales 40.715 fueron contestadas, lo que implica que disminuyó en el 17% el número de llamadas contestadas por los usuarios respecto al mes de noviembre, puesto que en ese mes habían sido contestadas 48.931, de esas 40.715 los funcionarios del centro nacional de cobro, mediante la plataforma suministrada por el proveedor, obtuvieron una efectividad del 74%, con 30.045 interacciones, por lo que el nivel de efectividad de las llamadas presentó un aumento porcentual del 8% respecto del mes de octubre, debido que la efectividad en ese mes fue del 66% mientras que en actual fue del 74%, como se observa en la gráfica 4.



Gráfica 4, gestión de cobro

Mediante correo de fecha 5 de enero de 2026 la jefe de la Coordinación de Control Extensivo de Obligaciones remitió certificación en la que informa que en relación con los servicios contratados con el Contact Center, prestados por C&C Services, durante el mes de diciembre no se presentaron fallas atribuibles al proveedor que justifiquen acciones en su contra e informa que las afectaciones persisten por fallas no atribuibles al proveedor debido a la instalación de aplicaciones de seguridad y a que aún se están realizando las configuraciones necesarias en los equipos y en los aplicativos así como los ajustes en la red de la DIAN, ajustes requeridos para asegurar un funcionamiento 100 % óptimo del aplicativo.

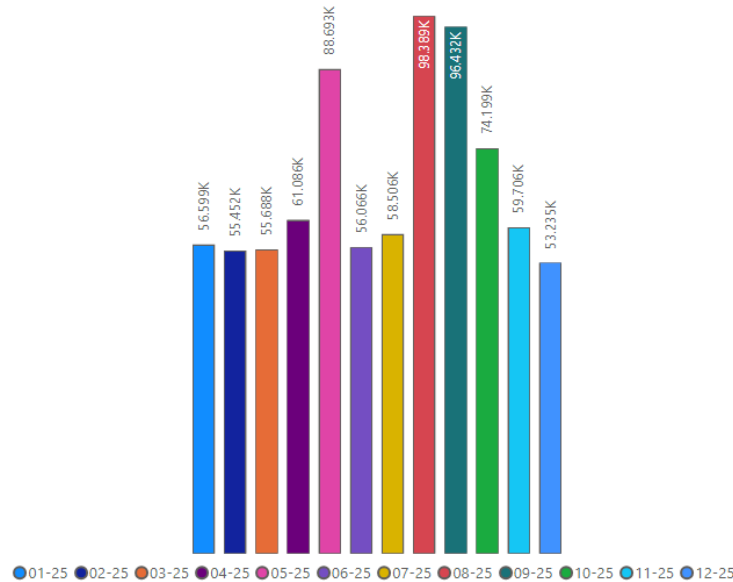
4.3. Histórico de Transacciones 2025.

4.3.1. Transacciones Telefónicas.

Con el objeto de optimizar las actividades de los agentes que realizan la atención de las inquietudes que realizan los ciudadanos por intermedio del canal telefónico se definió con el Contat Center dividir los temas en pilotos, los cuales tienen una gran variación en cuanto a cantidades de interacciones mes a mes por las estacionalidades que presenta la entidad en sus vencimientos especialmente en renta y reporte de información exógena, como se observa en la gráfica los principales temas que mes a mes ocupan los cinco primeros lugares son: Servicios Transversales, Tributario, Renta, Facturación y Sucesos, este último aunque no corresponde a un piloto que responda a las inquietudes de los usuario generalmente ocupa el 5 lugar y consiste en la llamadas, colgadas o erradas que realizan los usuarios.

El consolidado de llamadas por mes se observa en la gráfica 5, de la cual podemos evidenciar que durante el año 2025 el Contact Center atendió, 763.111 llamadas de entrada en todos los pilotos de acuerdo a lo relacionado en los numerales 4.2 de los informes mensuales, destacándose el mes de agosto con un crecimiento del 67.9% respecto del mes anterior.

Transacciones 2025



Gráfica 5. Consolidado transacciones 2025

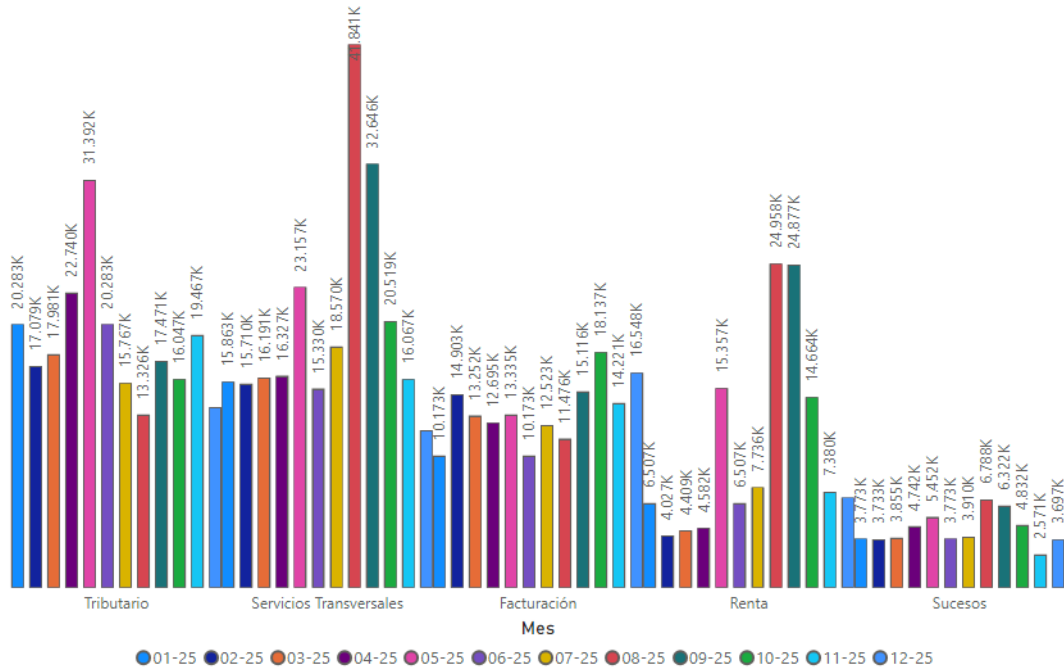
[Abrir en Power BI](#)

PilotoXtema

Fecha de los datos: 26/1/26, 4:24 p. m.

Individualizando por cada piloto atendido se destacan los servicios transversales que en el mes de marzo alcanzó las 41.841 consultas, este piloto atiende entre otras actividades lo relacionado con RUT, Firma electrónica, creación de usuarios, por lo que al inicio de la temporada de vencimientos de renta tiene un incremento por el ingreso de nuevos usuarios al sistema y por la recuperación de usuarios y contraseñas por parte de los declarantes, lo que está relacionado directamente con los mensajes SMS enviados a los ciudadanos por intermedio del este contrato, los cuales durante el año 2025 ascendieron a **8.126.461**.

Transacciones 2025



Abrir en Power BI

PilotoXtema

Fecha de los datos: 26/1/26, 4:24 p. m.

Gráfica 6, interacciones por piloto 2025

4.3.2. Interacciones en redes sociales.

A pesar de la predominancia de las redes sociales en las interrelaciones de la ciudadanía este canal no es el mas utilizado por los usuarios de la DIAN, si observamos el comportamiento del año 2025 la red más utilizada fue Instagram con 11.317 interacciones que representa el 1,5% de las interacciones del canal telefónico que como se indicó ascendieron en el año 2025 a casi 800.000.

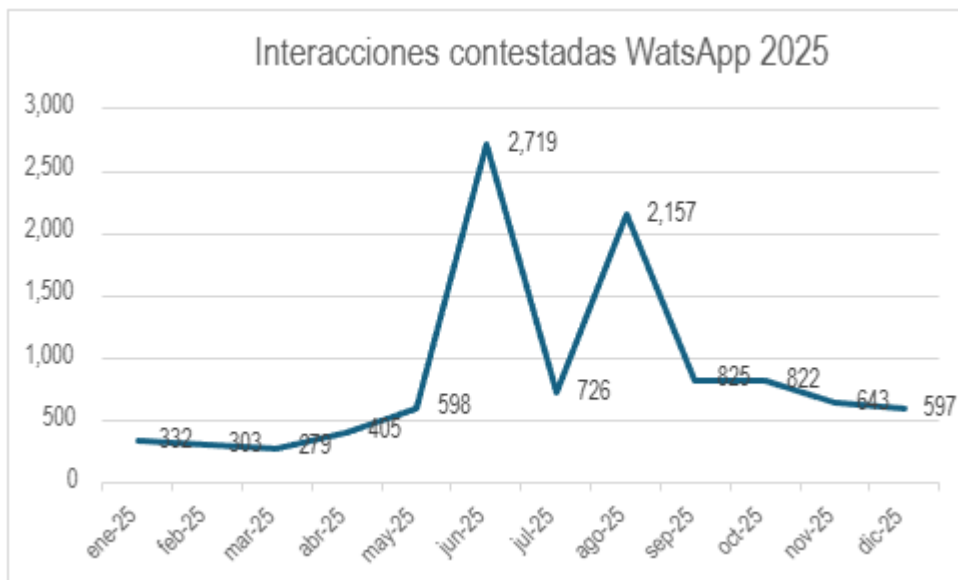
El comportamiento por red social se evidencia en la gráfica 7.



Grafica 7: Interacciones redes sociales

Interacciones por WhatsApp:

Al igual que en el caso anterior las interacciones por WhatsApp, durante el año 2025 están muy por debajo del canal telefónico ya que en este año ascendieron a 10.406, con un pico en el mes de junio con 2.719 lo que equivale al 26% del total del año.



Gráfica 8: Interacciones por WhatsApp

No obstante, los picos que se observan en la gráfica 8, en el desarrollo de las interacciones por redes sociales durante el año no se presentaron incidencias que produjeran interrupciones en el servicio hacia los usuarios.

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

Durante el mes objeto del informe, no se presentaron situaciones que afectaran la ejecución contractual

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 de 2024 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, Núm. 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 los 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 16 de enero se realizó reunión de calibración, copia de la cual se encuentra en la carpeta del contrato y en el Sistema de Gestión integrada de Servicios GIS

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

El 13 de enero de 2026 el contratista presentó certificación 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 a la Subdirección 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

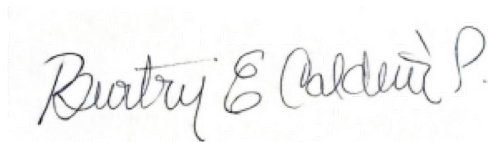
13. Cumplimiento obligaciones ambientales

No aplica

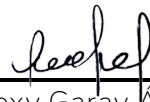
14. Observaciones

No aplica

En constancia, se firma en Bogotá, a los diez (10) días del mes de febrero de 2026.



Beatriz Eugenia Calderón Pinto
SUPERVISOR
Subdirectora 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:

Argemiro Franco Múnera
Coordinador Canales de Servicio y Experiencia del Usuario (A)

Adriana Sarmiento Bohorquez
Funcionaria Coordinación de Canales de servicio y Experiencia del Usuario.

Jaime Gilberto Niño González
Funcionario Coordinación de Canales de Servicio y Experiencia del Usuario

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