

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:	2024-11-06
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	2025-09-05	\$ 2.685.979.868,85
Reducción valor:	Modificadorio No. 2	2025-11-08	\$1.500.000.000,00
Valor actual del contrato:			\$ 56.717.825.144,32
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 \$34.375.723.939,85 del 2025-01-02	CRP	No. 225 por \$34.375.723.939,85 del 2025-01-02
CDP:	No. 5026 por \$20.342.101.204,47 del 2026-01-02	CRP	No. 3326 por \$20.342.101.204,47 del 2026-01-02
Plazo de ejecución del contrato:	20 meses	Fecha de acta inicio:	2024-11-15
		Fecha de terminación inicial:	2026-07-31
		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

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 Cumplimiento No.	21-44-101455214 del 2024-11-07	Aseguradora:	Seguros del Estado S.A.
Fecha aprobación garantía:	2024-11-12	NIT aseguradora:	860.009.578-6
Garantía de RCE⁴ 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	<p>Mediante comunicación número 100151189 –1626 - 2024 de fecha 13 de noviembre de 2024, la subdirectora de Compras y Contratos Cielo Alexandra Vega Navarro asignó la función de Supervisor al doctor José Fernando Sierra Faria, Subdirector de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios. Este oficio le fue comunicado al funcionario el 13 de noviembre de 2024 y se encuentra publicado en SECOP.</p> <p>Con la Comunicación número 100153162-629 del 13 de noviembre de 2024, el supervisor del contrato designó como apoyo a la supervisión a los funcionarios Argemiro Franco Munera, Jefe de la Coordinación Gestión de Canales de Servicio y Experiencia del Usuario, Adriana Sarmiento Bohórquez, Gestor I; Luz Marina Bedoya Henao, Gestor I; Martha Consuelo Moyano Melo, Gestor III; Jaime Alfonso León Castañeda, Gestor III; y Jaime Gilberto Niño González Inspector IV, funcionarios de la Coordinación Canales de Servicio y Experiencia del Usuario de la Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios. Este oficio le fue comunicado a los funcionarios el 14/11/2024.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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</p>		

⁴ RCE - Responsabilidad Civil Extracontractual.
 Información Pública

	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.
	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:	Abril 2026

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	2024-11-6	2027-01-31
21-44-101455214	Seguros del Estado S. A.	calidad del servicio	\$11,643,565,028.86	2024-11-6	2027-01-31
21-44-101455214	Seguros del Estado S. A.	salarios y prestaciones	\$8,732,673,771.65	2024-11-6	2029-7-31

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 dieciocho facturas por valor de \$45.880.685.518,49 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 CYC3722 por valor de \$2.893.258.602,57 menos nota CYC301 por valor de un centavo que se encuentra pendiente de pago, la relación de facturas emitidas a la fecha del presente informe se observan en la tabla 3.

Factura			Aceptada o Rechazada	Pago			Valor Pendiente por pagar ¹
Número	Fecha	Valor		Número	Fecha	Valor	
CYC2436	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	2025-04-10	\$1.815.971.899,45	Aceptada	127781625	2025-04-30	\$1.815.971.899,45	
CYC2795	2025-05-14	\$ 2.998.469.569,61	Aceptada	158996925	2025-05-23	\$2.998.469.569,61	

Factura			Aceptada o Rechazada	Pago			Valor Pendiente por pagar ¹
Número	Fecha	Valor		Número	Fecha	Valor	
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	
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	2026-01-13	\$ 2.051.684.258,19	Aceptada	101581326	2026-03-31	\$ 2.051.684.258,19	
CYC3501	2026-02-06	\$ 2.694.853.257,92	Aceptada	111920526	2026-04-10	\$ 2.694.853.257,92	
CYC3583	2026-03-06	\$ 2.566.039.033,97	Aceptada	132016526	2026-04-22	\$ 2.566.039.033,97	
CYC3648	2026-04-08	\$ 2.592.830.551,20	Aceptada	142159926	2026-04-27	\$ 2.592.830.551,20	
CYC3722	2026-05-06	\$ 2.893.258.602,57	Pendiente	Pendiente	Pendiente		\$ 2.893.258.602,57
Valor total facturado:		\$ 45.880.685.518,49			Totales:	\$ 42.987.426.915,92	\$ 2.893.258.602,57

Tabla 3, Estado Financiero del contrato.

En los valores relacionados en la tabla 2, 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
CYC 3437	\$ 2.051.684.258,22	CYC 286	\$ 0,03	\$ 2.051.684.258,19
CYC 3501	\$ 2.694.853.257,93	CYC 296	\$ 0,01	\$ 2.694.853.257,92
CYC3583	\$ 2.566.039.033,99	NCC300	\$ 0,02	\$ 2.566.039.033,97
CYC3722	\$ 2.893.258.602,58	CYC303	\$ 0,01	\$ 2.893.258.602,57
CYC3648	\$ 2.592.830.551,21	CYC301	\$ 0,01	\$ 2.592.830.551,20

Tabla 4: Relación de notas 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/acceptante 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:

Se hace necesario escalar los indicadores de nivel de servicio y eficacia, toda vez que para el mes de abril los pilotos de tributario, Aduanas, factura electrónica y renta presentaron un alto tráfico de interacciones asociadas a consultas de comunicaciones masivas enviadas por la entidad y nuevos decretos.

A continuación, se relacionan los temas de mayor impacto.

- Alta demanda por beneficio tributario:
- El plazo del Decreto 240 (30 de abril de 2026) concentra la carga operativa.
- Oportunidad en las comunicaciones enviadas al contribuyente (impuesto/año) de manera que las orientaciones sean más específicas
- Persisten fallas en formularios y validaciones del sistema, lo que obliga a escalamientos y afecta la eficiencia operativa
- Es necesario fortalecer la orientación preventiva y herramientas digitales, para disminuir la brecha de conocimiento en contribuyentes nuevos que requieren acompañamiento más intensivo.

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 con lo anterior se establecen las metas de los indicadores así:

ESCALAMIENTO UMBRALES ANS MENSUAL - CONTACT CENTER PRODUCTIVIDAD ABRIL / 2026

Piloto	Transacciones recibidas ABRIL 2026	Transacciones Atendidas Agentes ABRIL 2026	Particip. %	Distribución de Agentes ABRIL 2026	TMO	Ocupación	Dispon.	Capacidad Operativa (N)	Eficacia	ANS - Tiempo Atención Chat - Nivel de Servicio canal Voz-Eficacia	% Re - escalamiento Umbral ABRIL 2026	Nuevos ANS definidos para DIC por umbral de productividad	Resultados ANS ABRIL 2026
Aduanas	3,436	3,268	4.70%	8	11.53	65%	6.5	2,776	95.10%	N/A	N/A	N/A	N/A
EXÓGENA	783	763	1.10%	6	11.53	65%	6.5	2,082	97.40%				
Factura_Electrónica	5,456	5,347	7.50%	15	11.53	65%	6.5	5,204	98.00%				
Factura_Electrónica_Gratuitos	3,767	3,681	5.20%	13	11.53	65%	6.5	4,511	97.70%				
Tributario	33,146	19,995	45.40%	40	11.53	65%	6.5	13,879	60.30%				
Renta	9,906	9,035	13.60%	28	11.53	65%	6.5	9,715	91.20%				
RUT_IFE_MUI SCA	16,576	16,415	22.70%	50	11.53	65%	6.5	17,348	99.00%				
Canal telefónico	73,070	58,504	100.00%	160	11.53	65%	6.5	55,515	80.10%	80%	24.00%	60.80%	63.20%
										40	24.00%	50	
TOTAL CANAL TELEFÓNICO	73,070	58,504	100.00%	160				55,515	80.10%	90%	24.00%	68.40%	80.10%

Tabla 6. Re - escalamiento de ANS

Como se evidencia en la tabla 6 con la planta activa correspondiente al mes abril se tenía capacidad operativa de respuesta para 55.515 interacciones y se respondieron 58.504 es decir 2.989 interacciones más.

De los datos registrados en la tabla 6 se concluye que debido al re - escalamiento la meta para el ANS de nivel de servicio del canal voz para el mes de abril pasa del 90% al 68,4% y dado que la gestión del Contact Center obtuvo del 80,1% se da por aprobado; de la misma forma ocurre con el nivel de servicio que paso del 80% al 60,80% re - escalado y dado que la gestión del Contact Center obtuvo el 63,2% se encuentra aprobado, los restantes ANS no tuvieron modificación, la relación de ANS se muestra en la tabla 7.

ANS	Unidad de medida	Resultado	Meta	Cumplido
Disponibilidad de la Plataforma	Porcentaje	99.9%	>= 99,7%	SI
Nivel de Servicio Canal Voz	Porcentaje	63,20%	>=80%	Si Re escalado 60,0% En 50 Seg.
Nivel de Satisfacción	Promedio	4,87	>= 3,5	SI
TMO	Minutos	0:11:13	<=0:11:32	SI
Eficacia	Porcentaje	80,1%	>=68,4%	Re escalado al 72,75%
Ocupación	Porcentaje	74,22%	>= 65%	SI
PQSR	Porcentaje	0,00%	<= 3%	SI
Rotación	Porcentaje	0,84%	<= 15%	SI
ECU	Porcentaje	96,90%	>= 95%	SI
ecuDIAN	Porcentaje	2,47%	<= 5%	SI
ECN	Porcentaje	99,80%	>= 85%	SI
ECA	Promedio	98,90%	>= 90%	SI

Tabla 7 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
P-4-4 AGENTE PROFESIONAL_EN SITIO: 158 AGENTE PROFESIONAL_EN SITIO MES. (AÑO 2026)	166,73
S-5-4 MINUTO IVR (INTERACTIVE VOICE RESPONSE) TRANSACCIONAL:68.000 MINUTOS	20.010,85
P-1. COORDINADOR: 3 COORDINADOR MESES (2024 AL 2026)	3,00
S-16. ANALYTICS: 3 LICENCIAS MES (2024 AL 2026)	3,00
P-5 A AGENTE PROFESIONAL CON DOMINIO EN LENGUA DE SEÑAS COLOMBIANA: 1 AGENTE, AGENTE LENGUA SEÑAS MES (2024 AL 2026)	1,00
S-2-4 TRONCAL SIP: 443 TRONCAL MES (AÑO 2026)	443,00
S-1-3 VIDEO ATENCIÓN: 2 LICENCIAS MES (AÑO 2026)	2,00
S-22- 3 HORAS DE DESARROLLO: 1000 HORAS MES. (AÑO 2026)	512,33
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

ÍTEM	Cantidad mes
S-14 -4 LICENCIAMIENTO MICROSOFT OFFICE: 57 LICENCIAS MES. (AÑO 2026)	57,00
S-21 -5 USUARIO ACTIVO: 63.000 MES. (AÑO 2026)	301,00
P-8. MINERO DE DATOS- ESPECIALIZADO: 3 MINERO DE DATOS MES (2024 AL 2026)	3,00
S-18. GRABACIÓN PANTALLA: 2 GRABACIÓN POR PUESTO DE TRABAJO MES (20024 AL 2026)	2,00
S-13 -4 PLATAFORMA DE CONTACT CENTER OMNICANAL VISTA 360: 281 LICENCIAS MES. (AÑO 2026)	281,00
P-3- 4 LÍDER DE CALIDAD Y FORMACIÓN: 12 LÍDER DE CALIDAD Y FORMACIÓN MES. (AÑO 2026)	12,00
S-17. LICENCIA RPA ROBOTIC PROCESS AUTOMATION: 6 LICENCIAS MES (2024 AL 2026)	2,00
P-2- 4 SUPERVISOR: 12 SUPERVISORES MES. (AÑO 2026)	12,00
S-4-4 MINUTO IVR (INTERACTIVE VOICE RESPONSE) - AUDIOTEXTO: 5.000 MINUTOS MES (AÑO 2026)	230,853.69
S-9-3 ASISTENTE O AGENTE VIRTUAL- ESTRUCTURADO: 59.471 INTERACCIONES MES CANAL ESCRITO (AÑO 2026)	37,827.00
P-6-3 AGENTE GENERAL EN SITIO: 25 AGENTE MES (AÑO 2026)	25,00
S-3-4 MINUTO IVR (INTERACTIVE VOICE RESPONSE) ENRUTADOR: 1.500.000 MINUTOS MES (AÑO 2026)	257,081.37
S-8-4 MENSAJE SMS (SHORT MESSAGE SERVICE - SERVICIO DE MENSAJES CORTOS) UNA VÍA: 1.500.000 MENSAJES MES (AÑO 2026)	883,577.00
S-19. CLIC TO CALL (BOTÓN DE LLAMADA WEB): 10 LICENCIA MES (2024 AL 2026)	5,80
S-7-3 MINUTO OUTBOUND ENTRE FIJOS A LARGA DISTANCIA NACIONAL TODO EL TERRITORIO NACIONAL: 200.000 MINUTOS MES. (AÑO 2026)	1,065.35
S-15-4 LICENCIA SOFTWARE MONITOREO Y CALIDAD: 41 LICENCIAS MES. AÑO 2026	41,00
S-6-3. GRABACIÓN ANUNCIOS IVR (INTERACTIVE VOICE RESPONSE) RESPUESTA DE VOZ INTERACTIVA: 6 ANUNCIOS MES (AÑO 2026)	4,00
S-21-2 API: 1 API POR MES DURANTE 20 MESES (2024 AL 2026)	1,00
S-9-6 ASISTENTE O AGENTE VIRTUAL- ESTRUCTURADO: 72.000 INTERACCIONES MES CANAL VOZ (AÑO2026)	0,00
S-7-6 MINUTO OUTBOUND DE FIJO A CELULAR TODOS LOS OPERADORES DE TELEFONÍA MÓVIL CELULAR: 200.000 MINUTOS POR MES. (AÑO 2026)	762,543.12

Tabla 8. Consumos del mes

4.2. Transacciones atendidas

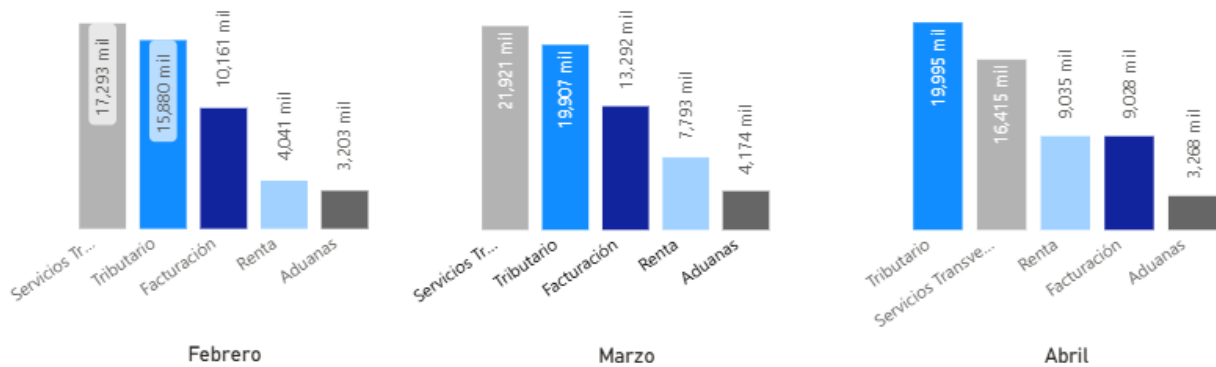
El total de llamadas realizadas en el mes por los usuarios y que ingresaron a los teléfonos dispuestos por el Contact Center fue 74.673 teniendo en cuenta la capacidad operativa instalada por el contratista se contestaron y gestionaron 67.087, la discriminación por cada piloto se observa en la tabla 9:

PILOTO	TOTAL LLAMADAS	ATENDIDAS	AVANDONADAS
ADUANAS	3.436	3.268	168

FACTURA ELECTRÓNICA GRATUITOS	3.767	3.681	86
FACTURA_ELECTRÓNICA	5.456	5.347	109
RENTA	9.906	9.035	871
RUT_IFE_MUISCA	16.576	16.415	161
TRIBUTARIO	33.146	19.995	13.151
TOTAL	73.070	58.504	14.566

Tabla 9: Cantidad de llamadas por piloto del mes

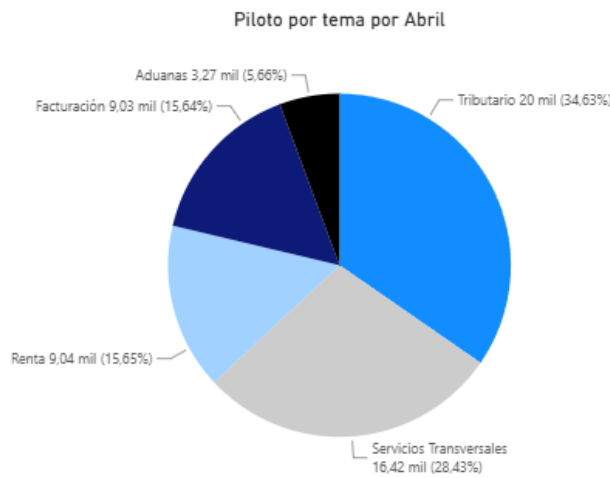
Durante el mes objeto del informe, respecto del mes de marzo se presentó una disminución del 21,1% en las llamadas que ingresaron al Contact pasando de 74.673 a 73.070 lo que produjo una disminución en las llamadas atendidas por el Contact puesto que en marzo se atendieron 67.087 transacciones telefónicas mientras que en abril se atendieron 58.504. En el gráfico 1 se observa la evolución histórica que han tenido los pilotos, haciendo la salvedad que para el mes de abril no se incluyó en la gráfica el piloto de exógena que presentó baja demanda de 763 llamadas contestadas.



Gráfica 1: Histórico de transacciones por piloto.

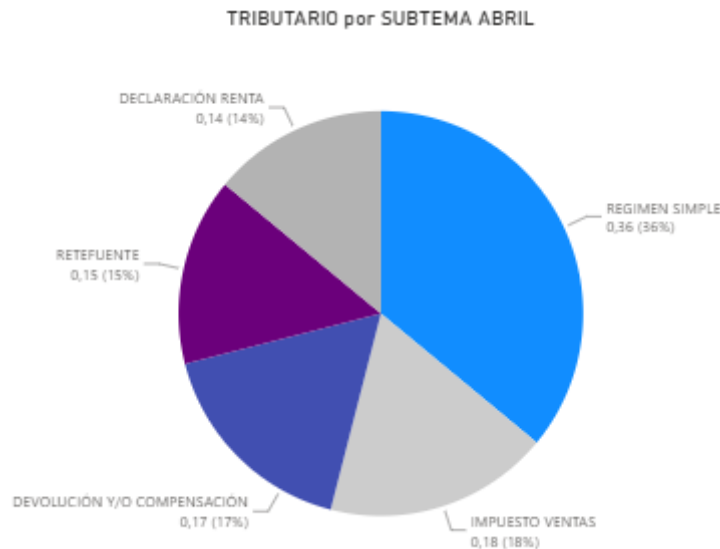
Como preámbulo al inicio de la temporada de renta la distribución de las transacciones por piloto cambio respecto del mes anterior pues en marzo el piloto de servicios transversales había ocupado el primer lugar en cantidad de transacciones, seguido del tributario y facturación, en actual mes el piloto Tributario ocupó en primer lugar, Servicios Transversales paso al segundo lugar, Renta se posiciono en el tercer lugar mientras que Aduanas como todos los meses continúa en el último lugar, lo anterior se evidencia en la gráfica 1.

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 abril de 2026 el piloto con mayor número de interacciones fue el Tributario con el 34,63% del total, seguido por el piloto Servicios Transversales con el 28,43%, en tercer lugar, se encuentra Renta con el 15,65 %, la suma de los tres pilotos con mayor demanda abarcó el 78,71% de las transacciones.



Grafica 2: participación porcentual por piloto.

La participación porcentual por subtemas y la representación gráfica se puede observar en la gráfica 3:

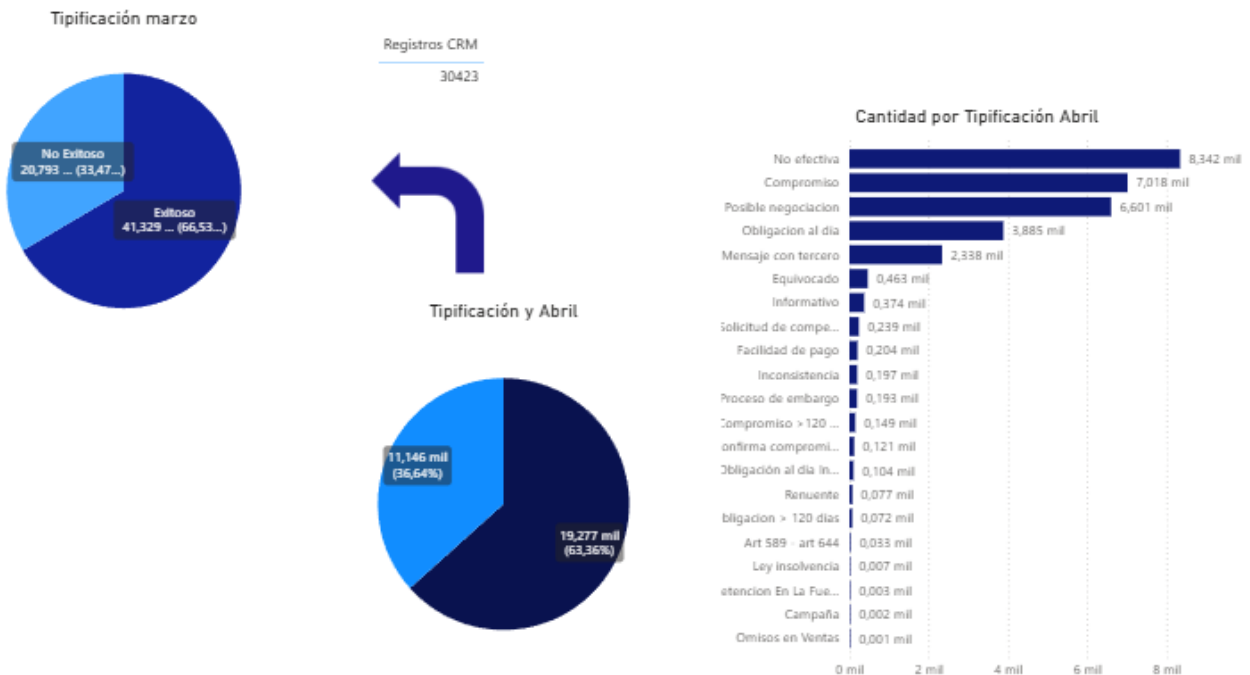


Gráfica 3: Clasificación por subtemas

Como se observa en la gráfica 3, conforme a los subtemas asociados al piloto Tributario, el 36% de las consultas realizadas por los usuarios de la entidad durante el mes hicieron referencia al Régimen Simple de Tributación, continuando con Impuesto a las Ventas que ocupó el 18%, en tercer lugar, se encuentran las inquietudes sobre Devolución y Compensación con el 17%, Retención en la Fuente con el 15% y por último inquietudes sobre Declaración de Renta y Complementario que obtuvo el 14%.

Llamadas de salida gestión de cobro:

Durante el mes de abril se realizaron 701.180 llamadas de salida para gestión de cobro de las cuales 30.423 fueron contestadas, lo que implica una disminución porcentual del 51% en el número de llamadas contestadas por los usuarios respecto al mes de marzo, ya que en ese mes habían sido contestadas 62.122, de esas 30.423 los funcionarios del centro nacional de cobro, mediante la plataforma suministrada por el proveedor, obtuvieron una efectividad del 66,36%, por lo que el nivel de efectividad de las llamadas presentó una disminución del 3.17% respecto del mes de febrero, puesto que en ese mes la efectividad fue del 66.53% mientras que en abril fue del 63,36%, como se observa en la gráfica 4.



Gráfica 4, gestión de cobro

Mediante correo de fecha 05 de mayo de 2026 el 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 Abril 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 saltos en la red de la DIAN en la calle 75 que ya fueron informados la Dirección de Innovación y Tecnología de la DIAN.

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

Continúa en trámite la solicitud realizada a la Subdirección de Compras y Contratos, respecto a la modificación contractual para reducir las cantidades contratadas de forma que con el presupuesto actualmente disponible se cuente con los fondos suficientes para cubrir las actividades realizadas en ejecución contractual hasta el 31 de julio de 2026, con el incremento salarial previsto por el decreto 0159 de 2026.

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

- 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.
- El 05 de febrero de 2025 vía correo electrónico se remitió al contratista copia del MN-FI-0013 Manual de Contratos y CT-ADF-0109 Cartilla de Supervisión Y/O Interventoría de la DIAN
- 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 14 de abril 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 06 de mayo 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:	<ul style="list-style-type: none"> • 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:	<ul style="list-style-type: none"> • 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:	<ul style="list-style-type: none"> 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:	<ul style="list-style-type: none"> 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:	<ul style="list-style-type: none"> 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:	<ul style="list-style-type: none"> 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:	<ul style="list-style-type: none"> 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:	<ul style="list-style-type: none"> 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:	<ul style="list-style-type: none"> 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:	<ul style="list-style-type: none"> 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:	<ul style="list-style-type: none"> 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

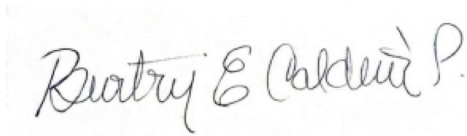
13. Cumplimiento obligaciones ambientales

No aplica

14. Observaciones

No aplica

En constancia se firma en Bogotá, D. C., el tres (3) de junio 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)

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