

 Gobernación de Cundinamarca	GESTION CONTRACTUAL	Código: A-GC-FR-010
	ESTUDIOS PREVIOS	Versión: 05 Fecha aprobación: 17/10/2024

MATRIZ DE IDENTIFICACIÓN, ANÁLISIS Y ASIGNACIÓN DE RIESGOS DEL PROCESO DE CONTRATACIÓN PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE APOYO OPERATIVO, TECNOLÓGICO Y ANALÍTICO PARA LA GESTIÓN DE COBRO PERSUASIVO DEL IMPUESTO SOBRE VEHÍCULOS AUTOMOTORES DEL DEPARTAMENTO DE CUNDINAMARCA



Introducción

En cumplimiento de lo establecido en el artículo 4 de la Ley 1150 de 2007 y el numeral 6 del artículo 2.2.1.1.2.1.1 del Decreto 1082 de 2015, así como en concordancia con los lineamientos de Colombia Compra Eficiente, el Documento CONPES 3714 de 2011 y la Norma ISO 31000:2018, se desarrolla el presente análisis de identificación, evaluación, asignación y tratamiento de los riesgos previsibles asociados al proceso contractual cuyo objeto corresponde a la prestación de servicios de apoyo operativo, tecnológico y analítico para la gestión de cobro persuasivo de los omisos del impuesto sobre vehículos automotores del Departamento de Cundinamarca.

Este análisis de riesgos se formula bajo un enfoque integral, cubriendo las etapas precontractual, de ejecución y postcontractual, en cumplimiento del principio de planeación, con el propósito de anticipar eventos que puedan afectar el cumplimiento de los objetivos del proceso de contratación, el equilibrio económico del contrato y la adecuada gestión de los recursos públicos. El proceso contractual se enmarca en una estrategia institucional orientada al fortalecimiento del recaudo tributario, en un contexto caracterizado por el crecimiento significativo de la cartera en estado de omisión del impuesto sobre vehículos automotores, la cual supera los 881.000 registros y alcanza valores superiores a \$124.000 millones, con niveles históricos de recuperación cercanos al 5 %, lo que evidencia la necesidad de implementar estrategias operativas, tecnológicas y analíticas que permitan mejorar la efectividad del cobro persuasivo e incrementar el recaudo efectivo.

En este sentido, la gestión de riesgos no se limita únicamente a la ejecución del contrato, sino que abarca todo su ciclo de vida, desde la estructuración del proceso de selección bajo la modalidad de Selección Abreviada de Menor Cuantía, hasta la liquidación del contrato y los efectos derivados

 Gobernación de Cundinamarca	GESTION CONTRACTUAL	Código: A-GC-FR-010 Versión: 05
	ESTUDIOS PREVIOS	Fecha aprobación: 17/10/2024

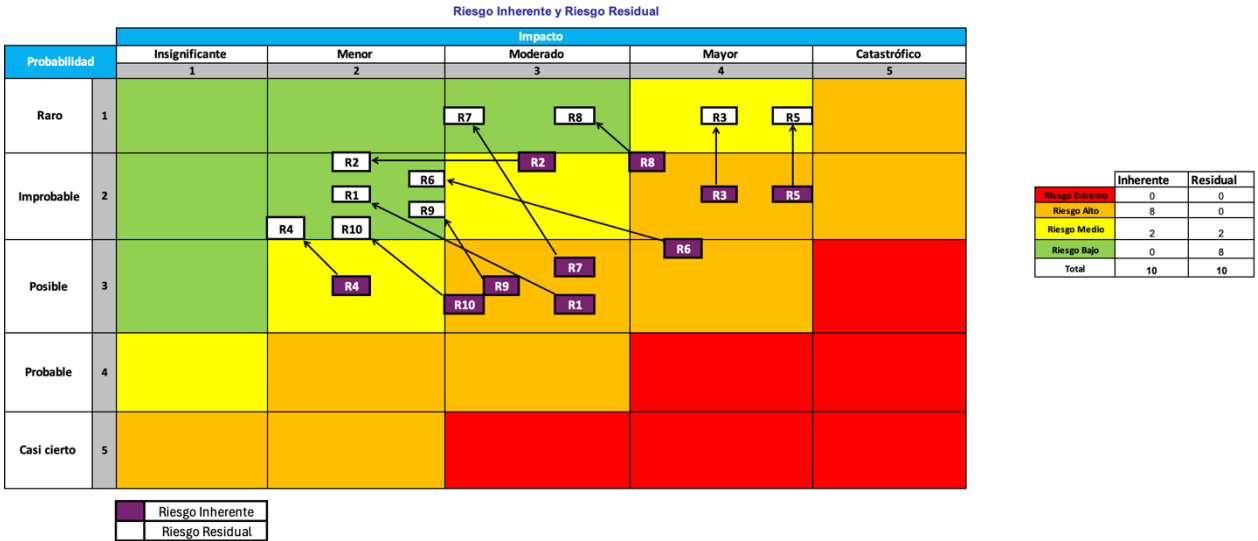
de la implementación de las estrategias de cobro persuasivo, considerando factores jurídicos, financieros, operativos, tecnológicos, de seguridad de la información y de desempeño que puedan incidir en el desarrollo del contrato y en el cumplimiento de las metas institucionales.

Dada la naturaleza del contrato, caracterizado por la ejecución de actividades intensivas en el uso de información tributaria, analítica de datos, herramientas tecnológicas para la gestión de contacto con los contribuyentes y procesos de cobro persuasivo, se identifican riesgos asociados a la disponibilidad y funcionamiento de la solución tecnológica, la continuidad de los servicios tecnológicos, el cumplimiento de los acuerdos de pago, la calidad, integridad y confidencialidad de la información tributaria, la capacidad operativa del contratista, el cumplimiento de los indicadores de gestión y recaudo, así como la adecuada trazabilidad de las actuaciones y la transferencia de la información al cierre del contrato.

N	CLASE	FUENTE	ETAPA	TIPO	DESCRIPCION	CONSECUENCIA DE LA OCURRENCIA DEL EVENTO	PROBABILIDAD	IMPACTO	VALORACION	CATEGORIA	¿A QUIEN SE LE ASIGNA?	TRATAMIENTO/CONTROLES A SER IMPLEMENTADOS	IMPACTO DESPUES DEL TRATAMIENTO			¿AFECTA LA EJECUCION DEL CONTRATO?	RESPONSABLE POR IMPLEMENTAR EL TRATAMIENTO	FECHA ESTIMADA EN QUE SE INICIA EL TRATAMIENTO	FECHA EN QUE SE ESTABLECE EL TRATAMIENTO	MONITOREO Y REVISIÓN	
													PROBABILIDAD	IMPACTO	CATEGORIA					COMO SE REALIZA EL MONITOREO	PERIODICIDAD
R1	General	Externo	Precontractual	Riesgo Económico	Posible estructuración inadecuada del proceso de selección bajo la modalidad de Selección Abreviada de Menor Cuantía, mediante la definición de requisitos habilitantes, factores de evaluación o especificaciones técnicas que restrinjan injustificadamente la pluralidad de oferentes o generen observaciones durante el proceso contractual.	Declaratoria de desierto, retrasos en el proceso de selección, observaciones de entes de control o posibles controversias jurídicas.	Posible (3)	Moderado (3)	6	Riesgo Alto	Departamento	Revisión jurídica, técnica y financiera del proceso, validación del estudio del sector, análisis de mercado y verificación de requisitos habilitantes conforme a lineamientos de Colombia Compra Eficiente.	2	2	Riesgo Bajo	Si	Departamento/Área contractual y rentas	Etapla planeación	Antes de la publicación del proceso	Revisión de observaciones al proceso y validación de pliegos	Durante la etapa precontractual
R2	General	Interno	Precontractual	Riesgo Financiero	Estimación inadecuada del presupuesto oficial del proceso, que no refleje las condiciones reales del mercado o la complejidad del servicio requerido.	Baja participación de oferentes, propuestas inviables o riesgo de ejecución deficiente del contrato.	Improbable (2)	Moderado (3)	5	Riesgo Medio	Departamento	Validación del análisis del sector, comparación de ofertas del mercado, estructuración del modelo de pago por ítem y revisión financiera del POE.	2	2	Riesgo bajo	Si	Area financiera y rentas	Etapla Planeación	Antes de apertura del proceso	Validación del comportamiento del mercado. Análisis de propuestas recibidas	Precontractual
R3	General	Externa	Precontractual	Riesgo Jurídico	Cambios en la normatividad tributaria o en disposiciones relacionadas con el cobro de cartera que impacten la estructuración del proceso.	Ajustes en el proceso contractual, modificaciones en el alcance o retrasos en la contratación.	Improbable (2)	Mayor (4)	7	Riesgo Alto	Departamento	Seguimiento normativo, revisión jurídica permanente y ajustes oportunos a los documentos del proceso.	1	4	Riesgo Medio	Si	Oficina jurídica	Planeación	Durante la estructuración	Seguimiento a cambios normativos Revisión jurídica periódica	Permanente
R4	Específico	Interno	Ejecución	Riesgos Tecnológico	Falla de la solución tecnológica utilizada para la gestión del cobro persuasivo del impuesto sobre vehículos automotores, ocasionada por errores de funcionamiento, indisponibilidad del aplicativo o fallas en sus componentes tecnológicos.	Interrupción de las actividades de gestión de cobro, afectación en la atención de contribuyentes, retrasos en el cumplimiento de las metas del contrato y disminución de la eficiencia operativa.	Posible (3)	Mayor (7)	7	Riesgo Alto	Contratista	Implementar procedimientos de mantenimiento preventivo y correctivo de la solución tecnológica, realizar pruebas periódicas de funcionamiento, disponer de mecanismos de respaldo y recuperación del servicio, monitorear permanentemente la disponibilidad de la plataforma y atender oportunamente las incidencias reportadas.	2	2	Riesgo Bajo	Si	Compartido (Contratista y Supervisor)	Acta de inicio de contrato	En la ejecución del contrato	Seguimiento a la disponibilidad de la plataforma, revisión de incidentes registrados y verificación del cumplimiento de los tiempos de atención y solución.	Mensual
R5	Específico	Interno	Ejecución	Riesgos Tecnológico	Suspensión o intermitencia de los servicios tecnológicos requeridos para la operación del contrato, tales como telefonía, mensajería SMS, correo electrónico, servicios web, conectividad o infraestructura tecnológica.	Suspensión temporal de las actividades de los contribuyentes, disminución de la productividad, incumplimiento de cronogramas y afectación de las metas de recaudo.	Posible (2)	Mayor (4)	7	Riesgo Alto	Contratista	Implementar mecanismos de contingencia para garantizar la continuidad del servicio, monitorear permanentemente la disponibilidad de los servicios tecnológicos, disponer de canales alternos de comunicación y efectuar mantenimiento preventivo de la infraestructura utilizada en la operación.	2	2	Riesgo Bajo	Si	(Compartido) Contratista y supervisor	Inicio de contrato	Toda la ejecución	Seguimiento a los niveles de disponibilidad de los servicios tecnológicos, análisis de incidentes y revisión de los planes de contingencia implementados.	Mensual
R6	Específico	Externo	Ejecución	Riesgos financiero	Incumplimiento de los acuerdos de pago suscritos por los contribuyentes durante la ejecución de las estrategias de cobro persuasivo.	Disminución del recaudo esperado, reducción de la efectividad de las estrategias implementadas y afectación del cumplimiento de los objetivos financieros del contrato.	Posible (3)	Mayor (4)	7	Riesgo Alto	Entidad	Realizar seguimiento permanente al comportamiento de los acuerdos de pago, implementar estrategias de recordatorio y gestión preventiva, priorizar el contacto con contribuyentes en mora y efectuar análisis periódicos sobre los indicadores de cumplimiento para adoptar acciones correctivas oportunas.	2	3	Riesgo Medio	Si	Compartido	Inicio de contrato	Durante todo el contrato	Seguimiento al comportamiento de los acuerdos de pago, análisis de los indicadores de recaudo y revisión de reportes de cumplimiento.	Mensual
R7	Específico	Externo	Ejecución	Riesgos Operativo	Fallas en la coordinación interinstitucional con entidades externas (RUNT, organismos de tránsito, registraduría, entre otras) para la validación y actualización de información.	Limitaciones en la depuración de datos, retrasos en la gestión y menor efectividad en la ubicación de contribuyentes.	Posible (3)	Moderado (3)	6	Riesgo Alto	Departamento	Gestión anticipada de convenios, definición de canales de comunicación y seguimiento a solicitudes de información.	2	2	Riesgo Bajo	Si	Dirección rentas	Inicio de contrato	Durante todo el contrato	Seguimiento a tiempos de respuesta de entidades externas Control de solicitudes	Mensual
R8	Específico	Externo	Ejecución	Riesgo Financiero	Baja efectividad en la recuperación de cartera derivada de la implementación de estrategias de cobro persuasivo.	Bajo recaudo, incumplimiento de metas del contrato y pérdida de eficiencia en el uso de recursos públicos.	Improbable (2)	Mayor (4)	6	Riesgo Alto	Compartido	Implementación de modelos analíticos, segmentación de cartera, seguimiento a indicadores de recaudo y ajuste de estrategias de gestión.	1	3	Riesgo Medio	Si	Compartido	Inicio de contrato	Durante toda la ejecución	Seguimiento a indicadores de recaudo Reporte de gestión	Mensual

 Gobernación de Cundinamarca	GESTION CONTRACTUAL	Código: A-GC-FR-010 Versión: 05
	ESTUDIOS PREVIOS	Fecha aprobación: 17/10/2024

R9	Específico	Externo	Ejecución	Riesgo Reputacional	Percepción negativa de los contribuyentes frente a las estrategias de cobro persuasivo, incluyendo posibles quejas por acoso, suplantación o comunicaciones inadecuadas.	Afectación de la imagen institucional, incremento de PQR y posibles investigaciones disciplinarias o legales.	Posible (3)	Moderado (3)	6	Riesgo Alto	Contratista	Protocolos de comunicación, validación de identidad institucional, control de mensajes y capacitación del personal.	2	2	Riesgo Bajo	Si	Contratista	Inicio de Contrato	Durante la ejecución	Seguimiento a PQR y quejas. Reportes de atención al ciudadano	Mensual
R10	Específico	Interno	Ejecución	Riesgo Operación	Incumplimiento de los indicadores de gestión, niveles de servicio o metas de recaudo establecidos contractualmente para la ejecución del servicio de cobro persuasivo.	Aplicación de medidas contractuales, disminución de la efectividad del contrato, afectación del recaudo y posibles incumplimientos frente a los objetivos institucionales.	Posible (3)	Moderado (3)	7	Riesgo Alto	Contratista	Implementar tableros de control e indicadores de gestión, efectuar seguimiento periódico al cumplimiento de metas, ejecutar planes de mejoramiento cuando se evidencien desviaciones y presentar informes periódicos de desempeño a la supervisión.	2	2	Riesgo Bajo	Si	Compartido	Inicio de contrato	Durante la ejecución contractual	Verificación de indicadores contractuales, revisión de informes de gestión y seguimiento al cumplimiento de las metas establecidas.	Mensual
R11	Específico	Interno	Ejecución	Riesgo Operacional	Errores en la gestión de contrato con los contribuyentes o en el registro de las actuaciones realizadas durante el proceso de cobro persuasivo.	Reclamaciones de los contribuyentes, pérdida de trazabilidad de las actuaciones, reprocesos administrativos y afectación de la calidad de la gestión realizada.	Posible (3)	Moderado (3)	6	Riesgo Alto	Contratista	Capacitar permanentemente al personal encargado de la operación, establecer protocolos para el registro de actuaciones, efectuar validaciones periódicas de la información registrada y realizar auditorías internas sobre la calidad de los registros y comunicaciones efectuadas.	2	2	Riesgo bajo	Si	Compartido	Inicio de contrato	Durante la ejecución contractual	Revisión de registros de gestión, auditorías de calidad y seguimiento a las reclamaciones presentadas por los contribuyentes.	Mensual
R12	Específico	Interno	Postcontractual	Riesgo Operacional	Entrega incompleta de las bases de datos, reportes, soportes de gestión, documentación técnica, configuraciones, evidencias contractuales y transferencia de conocimiento al finalizar el contrato.	Dificultades para garantizar la continuidad de la gestión de cobro, pérdida de información relevante, retrasos en la operación posterior y dependencia del contratista para la administración de la información.	Improbable (2)	Mayor (4)	6	Riesgo Alto	Contratista	Establecer un plan de cierre contractual que contemple la entrega integral de las bases de datos, informes, soportes, manuales, configuraciones y demás productos contractuales, así como la realización de sesiones formales de transferencia de conocimiento y validación del recibo a satisfacción por parte de la supervisión.	1	2	Riesgo Bajo	No	Compartido	Último mes de ejecución del contrato	Suscripción del acta de terminación y liquidación del contrato.	Verificación del cumplimiento del plan de cierre, revisión de los entregables finales y validación del acta de recibo a satisfacción.	Al cierre del contrato



Conclusiones

El presente análisis permitió identificar, evaluar y asignar de manera integral los riesgos previsibles asociados al proceso de contratación para la prestación de servicios de apoyo operativo, tecnológico y analítico para la gestión de cobro persuasivo del impuesto sobre vehículos automotores del

 Gobernación de Cundinamarca	GESTION CONTRACTUAL	Código: A-GC-FR-010
	ESTUDIOS PREVIOS	Versión: 05 Fecha aprobación: 17/10/2024

Departamento de Cundinamarca, considerando las particularidades del objeto contractual y las etapas precontractual, de ejecución y postcontractual. La matriz de riesgos fue estructurada conforme a los principios de planeación, responsabilidad, eficiencia y transparencia de la contratación estatal, incorporando riesgos generales y específicos que pueden afectar el cumplimiento de las obligaciones contractuales y el logro de los objetivos institucionales.

Los resultados evidencian que los principales riesgos se concentran en la etapa de ejecución, especialmente aquellos relacionados con la disponibilidad y funcionamiento de la solución tecnológica, la suspensión o intermitencia de los servicios tecnológicos que soportan la operación, el incumplimiento de los acuerdos de pago por parte de los contribuyentes, la protección de la información tributaria, el cumplimiento de los indicadores de gestión y recaudo, y la correcta ejecución de las actividades operativas de cobro persuasivo. Así mismo, se identificaron riesgos asociados a la adecuada estructuración del proceso en la etapa precontractual y a la entrega de la información, soportes y transferencia de conocimiento durante el cierre del contrato, garantizando la continuidad de la gestión y la trazabilidad de las actuaciones realizadas.

La adecuada asignación de los riesgos y la implementación de los controles definidos permitirán reducir la probabilidad e impacto de los eventos identificados, fortaleciendo la continuidad del servicio, la eficiencia de la gestión de cobro persuasivo, la seguridad de la información tributaria, el cumplimiento de las metas de recaudo y la adecuada administración de los recursos públicos. De esta manera, el presente análisis constituye una herramienta de apoyo para la supervisión y seguimiento del contrato, en concordancia con los lineamientos de Colombia Compra Eficiente, el Documento CONPES 3714 de 2011 y la Norma ISO 31000:2018.