

**TRANSFORMACIÓN DIGITAL A TRAVÉS DE LA NOTIFICACIÓN ELECTRÓNICA  
EN LA DIRECCIÓN DE IMPUESTOS DE BOGOTÁ**

**ANDRES GUTIERREZ MONTES**

**JEHIMI RODRIGUEZ QUIROGA**

**Directora: Olga Lucia Anzola Morales**

**UNIVERSIDAD EXTERNADO DE COLOMBIA**

**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**MAESTRÍA EN GERENCIA ESTRATÉGICA DE TECNOLOGÍAS DE LA  
INFORMACIÓN II**

**Bogotá, 29 de noviembre de 2018**

## Contenido

	Pág.
Introducción	1
Capítulo I: Planteamiento del problema	3
1.1. Antecedentes del Problema	5
1.2. Formulación del Problema	7
1.3. Preguntas de investigación	7
1.4. Alcance y Limitaciones del proyecto	8
1.4.1 Alcance	8
1.4.2. Limitaciones	8
1.4.3. Supuestos de Investigación	9
1.5. Justificación	9
1.6. Objetivos	11
1.6.1. Objetivo General	11
1.6.2. Objetivos Específicos	11
Capítulo II: Marco referencial	12
2.1. Actualidad Transformación Digital	12
2.2. Puntos clave a la hora de hablar de Transformación Digital	16
2.3. Revolución 4.0	19

2.4. Plan vive Digital MINTIC.	21
2.4.1 Gobierno en Línea MINTIC.	22
2.5. Notificaciones Electrónicas	24
2.5.1. Normativa	26
Capítulo III: Marco contextual	30
3.1. Identificación de la organización Secretaria de Hacienda	30
3.1.2. Historia y evolución	30
3.1.3. Funciones y Deberes	32
3.1.4. Enfoque estratégico	33
3.1.5. Estructura de la Organización	33
3.1.6. Servicios de la Organización	36
3.1.7. Componentes de gestión humana	38
3.1.8. Componente de Notificaciones actual	38
Capítulo IV: Marco Metodológico	47
4.1. Tipo de investigación	47
4.2. Población y muestra	48
4.3. Instrumento para la recolección de información	48
4.4. Sistematización de la información	52

Capítulo V: Análisis de Resultados y Propuesta	53
5.1. Resultados de las entrevistas realizadas	53
5.2. Preguntas y graficas de la entrevista	54
5.3. Análisis de la Información	59
5.4. Propuesta de Solución y Características	62
5.5. Modelo de Notificación propuesto	62
5.6. Propuesta de Acciones	63
5.7. Objetivos de la implementación de la notificación electrónica	64
5.8. Beneficios que se pueden alcanzar con la implementación de la Notificación electrónica	64
5.9. Estimación en tiempos de implementación	65
5.9.1. Recursos	65
Capítulo VI: Conclusiones	70
Referencias	73
Glosario	77
Anexos	82

## Lista de Figuras

	<u>Pág.</u>
Figura No 1: Palancas propuestas y facilitadores de la transformación digital .....	17
Figura No 2: Actividades Estratégicas Gobierno en línea .....	23
Figura No 3 Organigrama Secretaria de Hacienda .....	35
Figura No 4 Diagrama de flujo notificaciones .....	45
Figura No 5 Grafica Esquema de recolección de datos entrevistas .....	52
Figura No 6 Pregunta 1 .....	54
Figura No 7 Pregunta 2 .....	54
Figura No 8 Pregunta 3 .....	55
Figura No 9 Pregunta 4 .....	55
Figura No 10 Pregunta 5 .....	56
Figura No 11 Pregunta 6 .....	56
Figura No 12 Pregunta 7 .....	57
Figura No 13 Pregunta 8 .....	57
Figura No 14 Pregunta 9 .....	58
Figura No 15 Pregunta 10 .....	58
Figura No 16 Pregunta 11 .....	59
Figura No 17 Diagrama de buzón Electrónico propuesto.....	66
Figura No 18 Modelo de migración de datos.....	68

## Lista de Tablas

**Pág.**

Tabla No 1 Total, documentos físicos emitidos 2017 .....	5
Tabla No 2 Palancas para la Digitalización .....	19
Tabla No 3. Servicios a la ciudadanía (Personas Naturales y/o Jurídicas) .....	36
Tabla No 4. Servicios a las Empresas del Distrito .....	37
Tabla No 5. Perfiles de funcionarios Entrevistados.....	49
Tabla No 6. Estructura de Formato de Entrevista .....	51
Tabla No 7. Estimado en tiempo de implementación.....	65

## **Anexos**

Anexo 1. Formatos Soportes de Notificaciones Electrónicas	82
Anexo 2. Acuerdo 469 de 2011 Notificaciones	85

## **Introducción**

Las oficinas de la Dirección de impuestos de Bogotá vienen emitiendo un alto volumen de documentos físicos, debido a la dinámica y al alto número de procesos y actividades propias de cada oficina. Para el año 2016 se encontró que el número de documentos devueltos o no recibidos por los contribuyentes es demasiado alto, esto está generando que los documentos emitidos por cada oficina no estén llegando al total de su población objetivo, generando que se vea afectado el recaudo de la ciudad en materia tributaria distrital.

Para el año inmediatamente anterior (2017) el número de documentos físicos enviados a los contribuyentes demostró que hay aproximadamente un 30% de devoluciones por diferentes causales, según las oficinas de notificaciones de la Dirección de Impuestos de Bogotá de la Secretaría Distrital de Hacienda.

La Dirección de Impuestos de Bogotá hace parte de una de las nueve direcciones en la Secretaría Distrital de Hacienda, esta es la dirección que maneja los procesos misionales de la empresa, es decir se encarga del recaudo y control de los impuestos de la ciudad. Por ello las oficinas de la Dirección de impuestos de Bogotá deben estar completamente alineadas a las políticas y objetivos de la entidad.

En este momento la Secretaría Distrital de Hacienda está promoviendo una campaña para contribuir con el medio ambiente. Se trata de reducir la emisión e impresión de documentos físicos y de buscar una cultura de “cero papel”, pero las oficinas de la Dirección de impuestos de Bogotá no han podido realizar sus procesos sin dejar de seguir generando documentos físicos.



Por esta razón, el objetivo de esta investigación es presentar una propuesta para el mejoramiento del servicio al ciudadano, respecto al proceso de notificación de actos administrativos emitidos en la Dirección de impuestos de Bogotá, buscando mejorar los niveles de eficacia y comunicación con los contribuyentes y cumplir con la política de la entidad de “cero papel”.

El modelo de notificación electrónica debe complementar el modelo actual, siguiendo el proceso legal y manteniendo el fundamento y los principios de defensa y debido proceso, es decir que las comunicaciones o resoluciones oficiales y las respuestas a derechos de petición, deben garantizar los derechos fundamentales, el debido proceso y el derecho a la defensa, consagrado en la Constitución política de Colombia 1991, sumado al cumplimiento del principio de publicidad para que estas notificaciones puedan ser controvertidas o puestas en discusión por los contribuyentes involucrados.

Constitucionalmente hay que tener en cuenta que es el fin esencial del estado, y que el objetivo único de éste es buscar mejorar los servicios prestados por la administración pública con el fin de satisfacer las necesidades de los ciudadanos y buscar mejorar y entregar un buen servicio; que facilite a los contribuyentes y garantice el cumplimiento de principios orientadores del derecho administrativo como son; celeridad, transparencia, eficiencia, publicidad y moralidad.

Asimismo, es importante alinear la normatividad y las políticas en materia de transformación digital que establece el Ministerio de Comunicaciones y Tecnología en materia de notificaciones, por ello es importante tener en cuenta para esta investigación el programa de Gobierno Digital.

## Capítulo I: Planteamiento del problema

La Dirección de impuestos de Bogotá como parte de sus funciones está encargada de informar a los contribuyentes de los impuestos distritales las obligaciones tributarias a través de la notificación de actos administrativos.

Revisada la normatividad y las diferentes clases de notificación que existen para la Dirección de Impuestos de Bogotá surge una polémica con algunos contribuyentes que aseguran que las decisiones de la administración no están llegando a las direcciones correctas, esto genera que no se cumpla el derecho a la contradicción y al conocimiento que tienen los contribuyentes y usuarios del sistema tributario.

También la administración ha encontrado que el contratista encargado de hacer llegar el documento físico a través de un mensajero y/o motorizado no lo entrega en la dirección que se relaciona en el documento o acto administrativo a notificar o si llega y encuentra cerrado el lugar, no golpea ni busca los medios como programar una segunda visita para notificar el documento.

El problema radica en el alto número de devoluciones de actos administrativos y comunicaciones oficiales de la Dirección de Impuestos de Bogotá (DIB), debido a que el procedimiento de la notificación física a contribuyentes presenta un alto porcentaje de notificaciones no efectivas; del 100% de documentos que emiten las oficinas de cobro se vienen presentando un 31.5% de devoluciones distribuidas por las siguientes causales: cerrado (11%), dirección no existe (9%), no reside (6%), rehusado (2.5%) y dirección deficiente (3%). Según la información de datos de las oficinas de notificación de la Dirección de Impuestos de Bogotá (DIB) del año 2017.

Esto está generando una continua discusión entre contribuyentes y/o ciudadanos y la administración tributaria, que en muchas ocasiones termina en el Consejo de Estado, al respecto en el mismo se discute la vigencia de los actos administrativos, el Consejo revisa que la decisión administrativa contenida en el acto sea válida desde el momento en que se expide (desde que ha sido firmado, aún sin haber sido publicado o notificado, según el caso); es decir se revisa que la expedición del acto administrativo y la firma del funcionario quien tiene a cargo la responsabilidad de emitirlo sea el competente para que este sea válido; por lo tanto se concluye que, la publicación, comunicación o notificación no constituye un requisito de validez del acto administrativo, sino más bien puede ser una condición para que pueda ser discutido a los particulares, es decir, de obligatoriedad. Esta situación enmarca un problema de eficacia de la norma y no de validez como se podría presumir.

Teniendo en cuenta que el proceso de notificación es supremamente importante para la administración de impuestos, ya que es a través de este medio que se dan a conocer los actos administrativos emitidos por la administración, y no realizarlos en debida forma puede generar que la Dirección de Impuestos de Bogotá pierda las competencias para realizar el cobro de impuestos en mora, o generar un silencio administrativo positivo, así el contribuyente no tenga la razón en su petición.

Por tal razón se requiere de la implementación de un mecanismo de notificación de actos administrativos que disminuya el número de devoluciones y contribuya a mejorar la gestión de las oficinas de la Dirección de Impuestos de Bogotá.

Así mismo, es necesario para definir el problema de notificaciones revisar los antecedentes, detectar desde cuando se vienen presentando inconvenientes en el proceso de comunicación de actos administrativos con contribuyentes, de igual manera se debe limitar el alcance y establecer unos objetivos generales y específicos que permitan entender al lector que se busca con este trabajo de investigación. Finalmente, en este capítulo se justifica la importancia de buscar un modelo alternativo de notificación como es el electrónico.

### 1.1. Antecedentes del Problema

Las oficinas de la Dirección de impuestos de Bogotá vienen emitiendo un alto volumen de documentos físicos, para el año inmediatamente anterior (2016) el volumen de documentos físicos emitidos fue el siguiente;

**Tabla No 1. Total documentos físicos emitidos 2017**

OFICINA	OFICIOS	RESOLUCIONES	TOTAL GENERAL	% DEVOLUCIÓN/ GENERAL
COBRO COACTIVO	50.720	15.890	66.610	42%
COBRO PREJURÍDICO	32.000	0	32.000	25%
<b>Total general</b>	82.720	15.890	<b>98.610</b>	<b>33.5%</b>

Fuente: Tabla elaborada a partir de informe de indicadores de gestión de las oficinas de notificación de la Dirección de Impuestos de Bogotá, año 2017.

Del total de documentos emitidos y enviados a los contribuyentes las oficinas de notificaciones reportaron aproximadamente un 33.5% de devoluciones por diferentes causales como; dirección no existe, dirección errada, cerrado, se rehúsa a recibir, etc. Esta situación genera a las oficinas de la dirección de impuestos de Bogotá una gestión deficiente en materia de

recuperabilidad de cartera y a la vez ocasiona pérdida de tiempo y de eficiencia en la operación. Asimismo, se están generando retrasos, pérdidas de tiempo, y baja productividad en la gestión de las oficinas de cobro debido a que cada devolución implica un reenvío con el operador logístico, situación que genera aumento de costos, sumado a la cantidad de papel que se utiliza al realizar todas las actividades propias de estas oficinas como; oficios persuasivos, mandamientos de pago, resoluciones de embargo, resoluciones de facilidades de pago, revocatorias, actos administrativos, etc.

Es pertinente aclarar que es la notificación según el procedimiento CPR-26 de la Dirección de Impuestos de Bogotá:

La notificación es el medio por el cual se busca dar a conocer a los ciudadanos (contribuyentes y/o responsables) las decisiones que toma la Administración, a fin de que interpongan los recursos que contra ellos proceden o acaten su cumplimiento. A través de la notificación la administración da aplicación al principio de publicidad, consagrado en el artículo 209 de la Constitución, respecto de los actos administrativos de carácter individual, garantizando el derecho al debido proceso y concretamente el derecho de contradicción, pues es a través de él que los administrados pueden conocer las decisiones de la autoridad. (CPR-26 Notificaciones y Comunicaciones 01-F.04 V.7)

## **1.2. Formulación del Problema**

Teniendo en cuenta los antecedentes anteriormente presentados y la necesidad de dar solución y de buscar un mecanismo eficiente y oportuno para notificar a los contribuyentes de la Dirección de Impuestos de Bogotá, podremos plantear las siguientes preguntas para desarrollar nuestra investigación:

## **1.3. Preguntas de Investigación**

Es necesario para el desarrollo de la investigación desarrollar unas preguntas de carácter general y secundarias que ayuden a responder el planteamiento del problema.

### **1.3.1. Pregunta general**

¿De qué manera la notificación electrónica de los actos administrativos podría incidir en la transformación digital, y mejorar la eficiencia en la Dirección de Impuestos de Bogotá?

### **1.3.2. Preguntas secundarias:**

- ¿La notificación electrónica en la Dirección de impuestos de Bogotá es la solución para detener el alto número de devoluciones de actos administrativos que actualmente se quedan sin notificar?
- ¿La notificación electrónica de actos y comunicaciones oficiales de la Dirección de Impuestos de Bogotá, garantiza la reserva tributaria de los contribuyentes?
- ¿Qué normatividad y/o legislación se debe tener en cuenta para la reglamentación de la notificación electrónica en Dirección de Impuestos de Bogotá?

- ¿Cuáles son las buenas prácticas que otras entidades públicas han implementado para llevar a cabo la notificación electrónica en la Dirección de Impuestos de Bogotá?

#### **1.4. Alcance y Limitaciones del proyecto**

En esta parte del proyecto analizaremos con precisión los aspectos más importantes que buscamos alcanzar en la propuesta que entregaremos de Notificación Electrónica. De igual forma identificaremos algunos aspectos que están por fuera de la cobertura de este proyecto.

##### **1.4.1 Alcance**

El actual proyecto de investigación tiene como alcance entregar una propuesta basada en mostrar todos los beneficios que tiene la implementación de la Notificación Electrónica para la Administración de Impuestos Distritales y para los contribuyentes, basados en la normatividad existente, la reserva tributaria y dando cumplimiento al principio de publicidad, consagrado en el artículo 209 de la Constitución, respecto de los actos administrativos de carácter individual, garantizando el derecho al debido proceso y concretamente el derecho de contradicción.

##### **1.4.2. Limitaciones**

- La aceptación al cambio por parte de la dirección de la entidad
- La aceptación al cambio por parte de los empleados de la dirección de impuestos de Bogotá
- Las restricciones a información clave que otras entidades del sector público, puedan aportar

- La vinculación de todos los grupos de interés inmersos en el proceso
- El modelo de notificación electrónica no permite tener el mismo número de contratistas y empleados que se utiliza con la notificación de documentos físicos.

### **1.4.3. Supuestos de Investigación**

La implementación de la notificación electrónica será el inicio de la transformación digital en la Dirección de Impuestos de Bogotá, mejorando la eficacia de procesos en todas sus áreas, optimizando sus recursos. También reducirá el consumo de papel en la entidad, logrando así contribuir con la política de “cero papel”

Se sugiere que la implementación de la notificación electrónica brindara a los contribuyentes mayor celeridad, interoperabilidad, e integridad de la información en todos los procesos de las oficinas de la Dirección de Impuestos de Bogotá.

### **1.5. Justificación**

El proyecto de investigación busca demostrar que a través de la notificación electrónica puede estar la solución para mejorar y optimizar los recursos de la de la Dirección de Impuestos de Bogotá, reflejados en el mejoramiento del proceso de notificación y comunicaciones con los contribuyentes de los diferentes impuestos administrados por la Secretaria de Hacienda de Bogotá. La investigación también busca sugerir que con este tipo de notificación se contribuye con el medio ambiente, ya que es una forma de reducir la emisión e impresión de documentos físicos y



remplazarlos por la generación de documentos electrónicos siempre y cuando estos sigan enmarcados dentro del mismo proceso legal y manteniendo el fundamento y los principios de defensa y debido proceso, es decir que las comunicaciones o resoluciones oficiales y las respuestas a derechos de petición, deben garantizar los derechos fundamentales, el debido proceso y el derecho a la defensa, sumado al cumplimiento del principio de publicidad, para que estas notificaciones puedan ser controvertidas o puestas en discusión por los contribuyentes implicados en el proceso.

La implementación de la notificación electrónica en la Dirección de impuestos de Bogotá puede ser la solución al alto número de devoluciones que se están presentando a la hora de notificar actos administrativos; al mismo tiempo puede contribuir de una manera eficiente y práctica para una de las políticas de la entidad como lo es el ahorro de papel.

Es importante aclarar que para que la administración de impuestos pueda optar por este tipo de notificación, se requiere de la aprobación de los contribuyentes mediante el diligenciamiento de un formato establecido por la entidad. La notificación electrónica quedará surtida en debida forma a partir de la fecha y hora en que el contribuyente tenga acceso al acto administrativo o comunicación oficial, es decir, hasta que el documento quede disponible en la bandeja de entrada del correo electrónico informado por el contribuyente o en el buzón electrónico que la administración habilite para tal fin. Para el efecto, es supremamente importante tener en cuenta las características del correo electrónico informado por el contribuyente para que se pueda validar el recibido del documento con la fecha y hora reportada en la confirmación de entrega.

## **1.6. Objetivos**

Los objetivos están enmarcados en poder mostrar los beneficios de la Notificación Electrónica para las partes interesadas es decir contribuyentes y la Dirección de Impuestos de Bogotá.

### **1.6.1. Objetivo General**

Proponer un modelo de notificación electrónica en la Dirección de Impuestos de Bogotá, como inicio al proceso de transformación digital, orientado a mejorar la eficiencia de entrega de actos administrativos a los contribuyentes y a generar valor en términos de reducción de costos y tiempo.

### **1.6.2. Objetivos Específicos**

- Proponer un modelo de notificación electrónica de actos y comunicaciones oficiales en la Dirección de Impuestos de Bogotá que busque garantizar la reserva tributaria de los contribuyentes.
- Describir cual es la normatividad que se debe tener en cuenta para la implementación de la notificación electrónica en la Dirección de Impuestos de Bogotá.
- Identificar las buenas prácticas de otras entidades públicas en notificación electrónica, para la propuesta en la Dirección de Impuestos de Bogotá.
- Establecer los requerimientos técnicos necesarios para implementar la notificación electrónica en Dirección de Impuestos de Bogotá.

## **Capítulo II: Marco Referencial**

Una vez definido el problema y revisando todo el contexto de la notificación de actos administrativos en la Dirección de Impuestos de Bogotá, se procede con el desarrollo de la investigación y para ello es importante contextualizar la notificación electrónica en el marco de la transformación digital, para comprender la importancia y pertinencia de la investigación.

### **2.1 Actualidad Transformación Digital**

En estos tiempos se afirma que las (TIC) Tecnologías de la información y las comunicaciones han cambiado profundamente la sociedad moderna, y han creado una nueva visión en el mundo, es decir una forma diferente de ver y concebir las cosas, por ello algunos ciudadanos han adquirido nuevos hábitos y altas expectativas en la utilización de las tecnologías de la información y la comunicación. Por esta razón, el mundo entero está exigiendo la utilización de más servicios digitales.

Para llevar a cabo esta investigación se revisarán diferentes autores y documentos que tienen adelantado grandes investigaciones en materia de transformación digital y notificación electrónica, tal es el caso del Plan de Transformación Digital de la Administración General del Estado y sus organismos públicos (Estrategia TIC 2015 -2020); documento clave dentro de la estrategia de la comisión estratégica TIC de España. Este documento habla de la importancia y relevancia que están tomando en la sociedad las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, en particular herramientas como el Internet.

Ante este escenario, la Administración ha de posicionarse en la vanguardia del uso de nuevas tecnologías para hacer de tractor de la sociedad y economía españolas. Debe ser capaz de adaptarse de manera ágil a las nuevas demandas, proporcionar información y servicios digitales en cualquier momento, en cualquier lugar y de la forma más conveniente para el ciudadano y los empleados públicos, en las condiciones adecuadas de confianza y seguridad, así como habilitar canales de comunicación a través de los cuales se pueda participar en la definición e incluso en el diseño de los servicios públicos, de forma que éstos se adapten mejor a sus necesidades reales. Para ello ha de emprender una transformación integral y convertirse en una Administración Digital. (Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas del Gobierno de España, 2015, p.12)

Justamente por afirmaciones como éstas, es muy pertinente revisar la posibilidad de iniciar un proceso de transformación digital a través de la notificación electrónica en la Dirección de impuestos de Bogotá, teniendo en cuenta que hoy en día es muy común que en las empresas se escuche hablar todo el tiempo de transformación digital y de todos los canales y medios que existen para llegar a ello; sin embargo, se debe tener en cuenta diferentes consideraciones como: procesos de globalización, las aperturas económicas y los constantes cambios tecnológicos en todos los sectores que han creado nuevas formas de interacción de las empresas con los clientes, asimismo se han dado a conocer términos como: Cloud, Big Data, e-commerce , Internet de todas las Cosas (IoE), Smart Cities, Industria 4.0, B2C (business-to-consumer), aplicaciones, los smartphones, redes sociales, etc. Todo esto ha revolucionado los mercados y las diferentes economías. Por ello se hace prácticamente obligatorio para las empresas públicas o privadas adaptar los procesos de

transformación digital de una manera eficiente en los mercados, ésta debe ser vista como la conexión integral de las empresas en los distintos sectores de las industrias, para adaptarlos a las nuevas condiciones de la economía digital.

Considerando el ritmo acelerado y la rápida evolución del mundo, hoy en día se encuentran múltiples dispositivos, aplicaciones y muchos operadores de tecnología que ofrecen servicios para mejorar la gestión de las organizaciones. Este fenómeno está obligando a las empresas a adaptarse rápidamente a estos procesos, bien sea para mantenerse vigentes o para lograr sobrevivir en un mercado con altos niveles de competitividad y eficiencia en la operación. Este debe ser uno de los principales objetivos de la transformación digital: lograr sostenibilidad en el mercado apalancado por las decisiones que se tomen en materia de tecnología e información.

Dentro del proceso de transformación se pueden encontrar múltiples dificultades que pueden evidenciar las diferentes etapas de transformación e implementación de varias tecnologías, muchas veces allí se encuentran problemas como mala adaptación, poca asimilación, o sencillamente rechazo al cambio.

Para la toma de decisiones en materia de transformación digital es fundamental realizar un diagnóstico siguiendo una metodología ordenada que pueda indicar exactamente qué es lo que realmente necesita la organización para optimizar su gestión, teniendo en cuenta que la transformación digital es uno de los mayores retos para la administración pública.

En este contexto se realizará una investigación para la Dirección de impuestos de Bogotá, teniendo en cuenta que la administración Distrital ve la necesidad de adaptarse a las demandas del entorno en materia de digitalización de algunos de sus servicios. Se considera muy pertinente realizar una propuesta en materia de notificación electrónica para las oficinas de Cobro, analizando

la forma de reducir la emisión e impresión de documentos físicos y remplazarlos por la generación de documentos electrónicos, enmarcados dentro del mismo proceso legal y, manteniendo el fundamento y los principios de defensa y debido proceso, sumado al cumplimiento del principio de publicidad para que estas notificaciones puedan ser controvertidas o puestas en discusión por los contribuyentes involucrados.

Es importante resaltar que los procesos de transformación digital requieren, no solamente de tecnología, sino que también necesitan de un proceso constante de formulación de estrategias y de la alineación de procesos con la misión y visión de la organización; esto con el único fin de aumentar la productividad de las empresas, resaltando la importancia que requieren los procesos de digitalización. Para ello se hace necesario involucrar a todos los miembros de la organización, iniciando por los altos directivos, ya que son ellos quienes finalmente toman las decisiones.

Otro documento importante en esta investigación y que se analizará y tomará como referencia es: “La transformación digital introduce a las compañías en una lógica de crecimiento, al aportar de manera estructural “motores” para el desarrollo constante de su negocio: enfoque centrado en el consumidor final, cultura de reinención permanente, extensibilidad de las soluciones”

Según Berger (2016), en el proceso de transformación digital es necesario tener claros conceptos como:

Información digital: la captura, procesamiento y análisis de la información digital permite mejorar las predicciones y toma de decisiones.

Automatización: la combinación de tecnología tradicional e inteligencia artificial genera sistemas que pueden trabajar de forma autónoma y organizarse a sí mismos (reduciendo errores, actuando con más rapidez y reduce costos operativos).

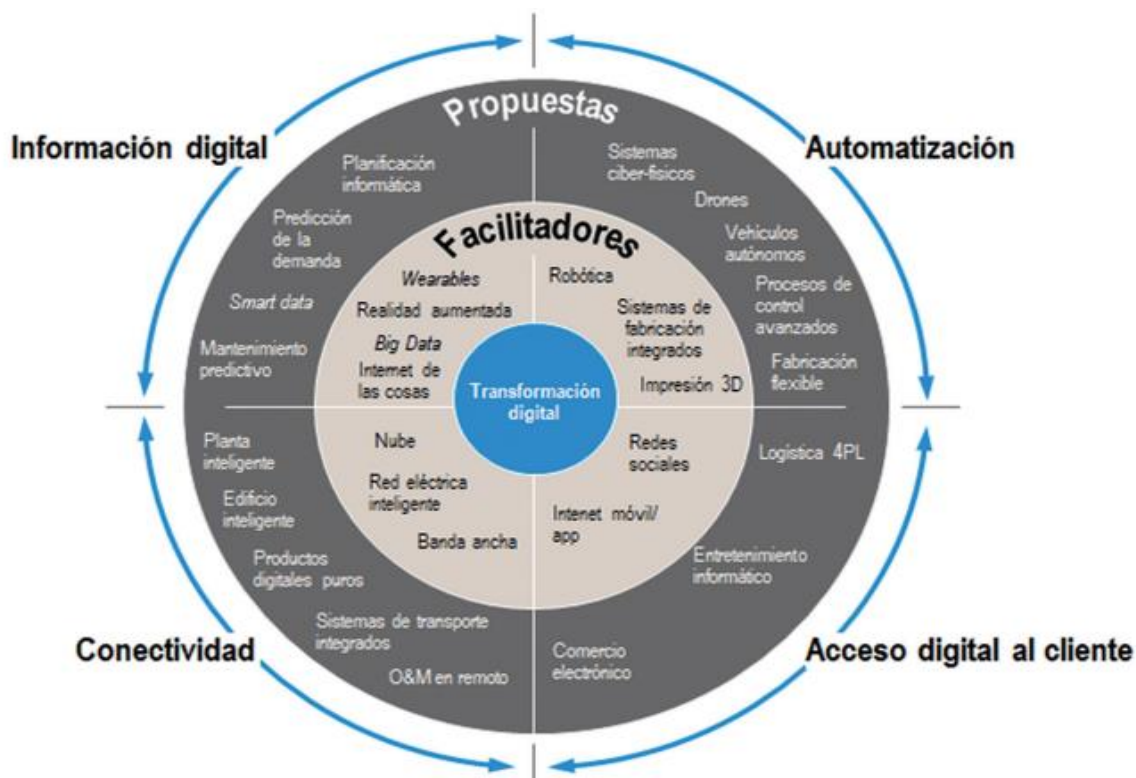
Conectividad: la interconexión de toda la cadena de valor vía móvil o banda ancha permite sincronizar cadenas logísticas, acortar plazos de entrega y ciclos de innovación.

Acceso digital al cliente: internet (móvil y de alta velocidad) permite a nuevos intermediarios dirigirse a consumidores a los que pueden ofrecer transparencia total y nuevos servicios. (pp. 11-13)

## **2.2 Puntos clave a la hora de hablar de Transformación Digital**

Berger (2016) menciona cuatro palancas fundamentales para redefinir los modelos de negocio y lograr organizar diferentes industrias en temas electrónicos; estas palancas son interfaces entre el consumidor y conexiones de cadenas de valor que resultan respaldadas por nuevos facilitadores tal como lo muestra la siguiente figura:

**Figura No 1: El reto de la transformación digital en la economía.**



Fuente: Berger, 2015

Los procesos de transformación digital involucran el término virtualización de servicios, visto éste como un impulsor de cambio en los modelos de funcionamiento y en el conjunto de habilidades necesarias para que las organizaciones mejoren la comunicación con todas las partes interesadas del negocio. La virtualización también genera una oportunidad para reunir y encontrar la mejor opción de TI en las organizaciones muchas veces presentando un modelo innovador que funcione veloz y ágilmente y que genere beneficios para la empresa especialmente para los clientes o contribuyentes en el caso de la DIB.



La transformación digital crea nuevos estándares y formas de trabajo que, a su vez, van creando una cultura empresarial sumergida en todo el proceso de digitalización, tomando como referencia tres elementos claves:

- Refuerzo del foco sobre el cliente: para anticipar y responder a sus necesidades y hábitos reactividad, atención personalizada y calidad de servicio, enfoque interactivo con la comunidad de clientes.
- Atención permanente a los empleados: mayor participación de los empleados, inclusión en las innovaciones y transformaciones, mayor responsabilidad.
- Colaboración ampliada con el ecosistema: open innovation, agilidad, asociaciones tecnológicas o comerciales. (Berger, 2016, pp. 11-13)

Asimismo, surgen términos como la digitalización de servicios, que se entiende como la adopción masiva de la tecnología conocida como "revolución digital", al mismo tiempo involucra el término de revolución industrial. Donde encontramos términos como: internet de las cosas; cloud computing; impresión 3D; ciberseguridad; Big data Robótica, Inteligencia Artificial y Computación Cognitiva; robótica colaborativa; realidad aumentada; virtualización; La cuarta revolución industrial (4.0) es la economía de los datos, analítica de los datos (Big Data). Lo que supone la supresión de la cadena de valor, configurándose como una red de valor donde no existen distintos niveles, como en la actualidad, sino que todos aportan algo sustancial a la red. Lo mismo que el robot va a dejar de estar aislado, como ahora, colaborando con otros robots (robots colaborativos), con máquinas o con humanos. Todo ello, es la industria 4.0. Mientras que la impresión 3D introduce aplicaciones para cuatro sectores principales: automoción, aeronáutica, comercio y salud.

Las tendencias del mercado buscan mejorar los servicios hacerlos más rápidos y crear cadenas de suministros inteligentes, para ello requieren un mejor manejo de la información con herramientas tecnológicas que permitan conectividad para ello se determinan una serie de palancas claves para la digitalización:

**Tabla No 2. Palancas para la digitalización.**

<b>Facilitadores</b>	<b>Inhibidores</b>	<b>Diferenciadores</b>
Banda Ancha	Resistencia al cambio	Procesos
Cloud	Cultura	Puntos de contacto
Internet de las cosas	Seguridad digital	Eficiencia
Big Data	Talento y capacitación	Tecnología
Robots	Soluciones históricas	Innovación
Drones	Agilidad	Organización
Impresoras 3D	Canibalización	Información
Inteligencia artificial	Regulación	
Servicios de ubicación		

Fuente: Tabla elaborada a partir de datos del plan DISE

### **2.3. Revolución 4.0**

Los procesos de transformación digital se empiezan a generar en la década de los 60 cuando inicia la tercera revolución industrial cuando pasada la segunda guerra mundial de empieza hablar del cambio de tecnología análoga a tecnología electrónica o digital esta se basa sobre tecnologías

de la información y la comunicación, nacen y se proliferan los equipos de cómputo y sobre la mitad de la década de los noventa nacería uno de los inventos más revolucionarios para la humanidad el Internet. Esta herramienta permite globalizar el mundo en materia de comunicación y conectividad y da origen a lo que hoy conocemos como cuarta revolución industrial donde se involucran diferentes tecnologías que revolucionan el mundo.

Luego en Davos Suiza en el Foro Económico Mundial 2016 (F.E.M), Klaus Schwab mencionó el término revolución industrial 4.0, para determinar sus implicaciones en relación con asuntos como la lucha contra la pobreza y la desigualdad, el cambio climático, y la inclusión política, social. Schwab en su obra *Dando forma a la Cuarta Revolución Industrial* obra que está basada en los aportes de más de 200 expertos y líderes tecnológicos, económicos y sociológicos de todo el mundo quienes se reunieron para proponer una guía práctica a diferentes líderes considerados fuertemente influyentes. En esta guía se describen las dinámicas más importantes de la revolución tecnológica actual se destaca información sobre avances científicos, y se definen diferentes áreas tecnológicas, claves para el futuro de la humanidad. (Schwab, 2016).

De tal forma que la digitalización se puede entender, en términos generales, como la adopción masiva de la tecnología digital a través de los servicios y los dispositivos conectados. Hay muchas definiciones de digitalización, a veces referida a la "revolución digital", haciendo una conexión implícita con la revolución industrial. Para lo que resulta clave áreas tecnológicas como: internet de la cosas; cloud computing; impresión 3D; ciberseguridad; big data y data analytics; nuevas redes de telecomunicación; robótica colaborativa; realidad aumentada; virtualización; y simulación. La cuarta revolución industrial es la economía de los datos, analítica de los datos (Big Data). Lo que supone la supresión de la cadena de valor, configurándose como una red de valor donde no existen distintos niveles, como en la actualidad, sino que todos aportan algo sustancial a

la red. Lo mismo que el robot va a dejar de estar aislado, como ahora, colaborando con otros robots (robots colaborativos), con máquinas o con humanos. Todo ello, es la industria 4.0. Mientras que la impresión 3D introduce aplicaciones para cuatro sectores principales: automoción, aeronáutica, comercio y salud.

#### **2.4. Plan vive Digital Mintic**

En el desarrollo de la estrategia Vive Digital el Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones – MINTIC, es importante tener en cuenta que esta entidad define los lineamientos y normas técnicas para la incorporación de las tecnologías de información y comunicación, por ello es importante conocer como concibe y estructura la estrategia de automatización de servicios en todo el sector público.

El Plan Vive Digital 2014-2018 es una hoja de ruta del *Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones* del estado colombiano, con la que se busca reducir la pobreza, generar empleo, y desarrollar soluciones para los problemas de los colombianos, a través del uso estratégico de la tecnología. Para llevar a cabo el plan VIVE DIGITAL Mintic propone cuatro pilares estratégicos:

- Empleo
- Ciudad y región
- Educación y emprendimiento
- Gobierno digital

Así mismo el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones tiene

como objetivo fundamental hacer de Colombia un país líder en el desarrollo de aplicaciones con utilidad social para promover el progreso de los colombianos más pobres; ser el Gobierno más eficiente y transparente con apoyo en la tecnología y promover y fortalecer la formación de talento digital.

#### **2.4.1 Gobierno en línea**

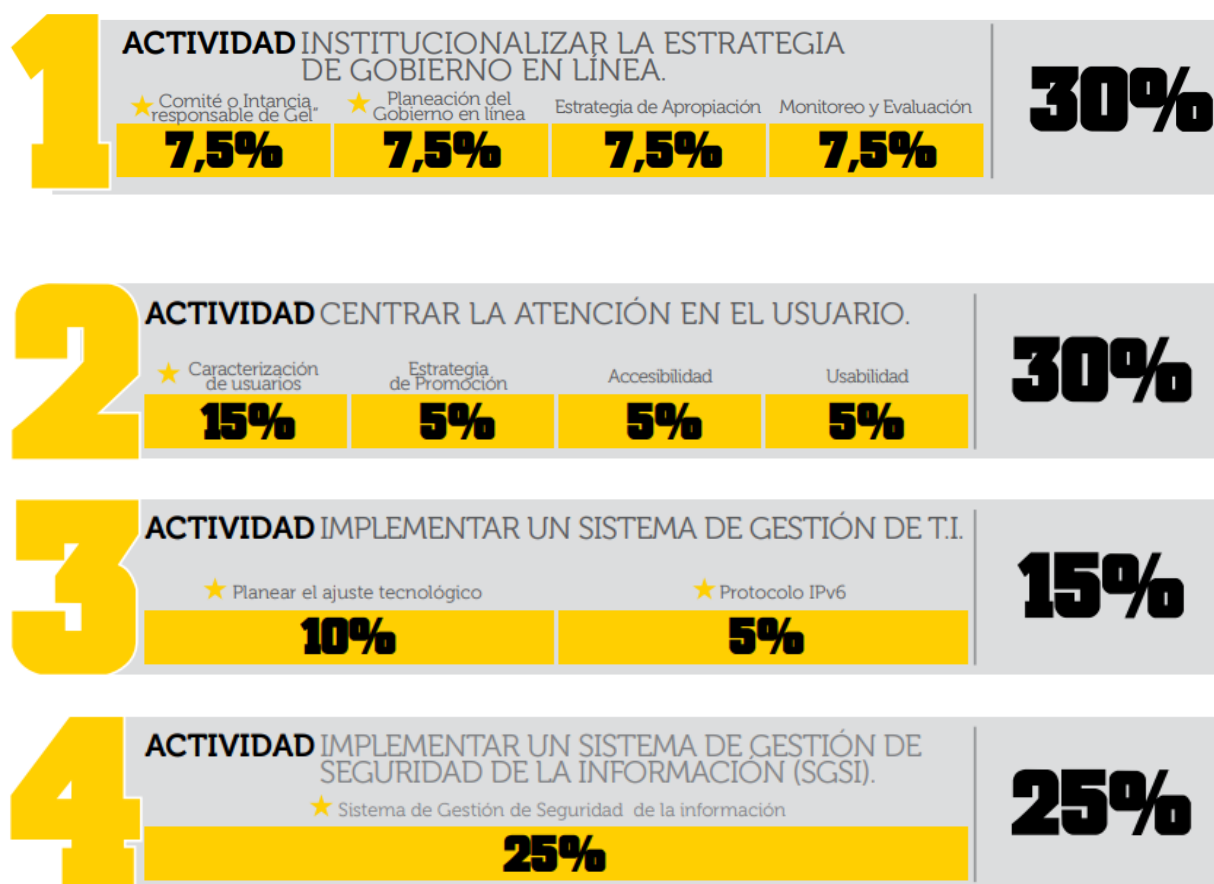
Es importante tener en cuenta para la realización de este trabajo de investigación la Estrategia Gobierno en línea, liderada por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, acá encontramos el conjunto de instrumentos técnicos, normativos y de política pública que promueven la construcción de un Estado más eficiente, transparente y participativo, por medios electrónicos y conectividad.

Así mismo Cotino-Hueso y Valero-Torrijos (2010), resaltan en su obra aspectos importantes a tener en cuenta por parte de las administraciones públicas para que los ciudadanos tengan conectividad y acceso fácil a los servicios electrónicos con el objetivo de mejorar los niveles de eficiencia de dichas administraciones.

La Estrategia Gobierno en línea, liderada por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, es el conjunto de instrumentos técnicos, normativos y de política pública que promueven la construcción de un Estado más eficiente, transparente y participativo, y que, a su vez, preste mejores servicios con la colaboración de toda la sociedad mediante el aprovechamiento de la tecnología. Lo anterior con el fin de impulsar la competitividad y el mejoramiento de la calidad de vida para la prosperidad de todos los colombianos.

Para desarrollar la Estrategia Gobierno en línea, el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones deberá desarrollar las siguientes actividades:

**Figura 2: Actividades Estratégicas Gobierno en línea**



Fuente: Manual para la implementación de la Estrategia de Gobierno en línea en las entidades del orden Nacional de la República de Colombia.

Con esta política el gobierno nacional no solo busca ahorrarles tiempo a los ciudadanos sino mejorar los niveles de eficacia, credibilidad y confianza con el uso y promoción de canales de atención en virtual.

## **2.5. Notificaciones Electrónicas**

En materia de notificación electrónica es indispensable hablar de la Carta iberoamericana de Gobierno Electrónico, recalca la importancia de usar las tecnologías de la información y la comunicación en las entidades públicas y en todos los estamentos del gobierno; al respecto el documento Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico menciona:

El uso de las TIC en los órganos de la Administración para mejorar la información y los servicios ofrecidos a los ciudadanos, orientar la eficacia y eficiencia de la gestión pública e incrementar sustantivamente la transparencia del sector público y la participación de los ciudadanos. (p.7)

Esta afirmación coincide con el documento la gestión electrónica del procedimiento administrativo, donde Delgado (2010) afirma que las administraciones públicas están obligadas a hacer uso de las TIC en sus procesos internos y en sus procedimientos administrativos.

Asimismo, es importante remitirnos al documento de Gamero Casado (2010) *Comunicaciones y notificaciones electrónicas*, donde recalca la importancia y necesidad de un adecuado sistema de notificaciones en la era de la información y la transformación que vive el mundo actual, con la incorporación de las tecnologías de la información y la comunicación. Gamero resalta los cambios que han experimentado las administraciones públicas, destacando la

intensidad creciente e incorporación de las tecnologías de la información para mejorar la gestión interna de las empresas y las relaciones con los ciudadanos.

También afirma dicho autor que las principales dificultades que se presentan con la implementación de elementos electrónicos en las Administraciones públicas pueden ser; elevados costos, formación y capacitación de empleados, resistencia de los ciudadanos y falta de regulación de las autoridades competentes. Sin embargo esto no debe constituir un obstáculo para la digitalización y prestación de servicios electrónicos por parte de las Administraciones Públicas. (Gamero casado, 2010)

En esta misma línea Flórez (2014), hace referencia a la validez jurídica y al efectivo marco jurisprudencial de las notificaciones electrónicas asegurando que la ley 527 de 1999 no trata de manera directa la notificación electrónica, sin embargo esta ley sienta las bases a través de las cuales haciendo uso de las tecnologías de información se hace posible notificar actos administrativos y sentencias judiciales a través de medios electrónicos, incorporando conceptos como el de la firma digital que dan de validez y autenticidad a la notificación electrónica de acuerdo a los parámetros expuestos en dicha ley. Así mismo menciona principios como el de equivalencia funcional, haciendo alusión a un mecanismo adicional a los medios escritos para comunicar sentencias. Por último, asegura este autor “debe observarse de manera inequívoca el sentido y la razón de ser de la notificación que es de comunicar al interesado, de manera efectiva, el contenido de una decisión administrativa o judicial” (Flórez, 2014, p. 69).



### **2.5.1. Normativa**

Para hablar de Notificación de actos es importante remitirse a la Constitución política de Colombia (1991) art. 29, este artículo toca conceptos como el debido proceso, es decir que las comunicaciones o resoluciones oficiales y las respuestas a derechos de petición, deben garantizar los derechos fundamentales, el debido proceso y el derecho a la defensa, sumado al cumplimiento del principio de publicidad para que estas notificaciones puedan ser controvertidas o puestas en discusión por los contribuyentes implicados.

El modelo de notificación electrónica está legalmente autorizado en la ley 1437 de 2011, por medio de la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, en su artículo 53 establece que los procedimientos y trámites administrativos podrán realizarse a través de medios electrónicos y que para garantizar la igualdad de acceso a la administración, la autoridad deberá asegurar mecanismos suficientes y adecuados de acceso gratuito a los medios electrónicos, también el artículo 56 establece la posibilidad de realizar notificaciones de los actos o comunicaciones oficiales a través de medios electrónicos, con la condición que el administrado haya aceptado este medio de notificación.

El Estatuto Tributario Nacional, artículo 565, menciona las diferentes formas de notificación de las actuaciones de la administración de impuestos de la siguiente manera:

Modificado- Los requerimientos, autos que ordenen inspecciones o verificaciones tributarias, emplazamientos, citaciones, resoluciones en que se impongan sanciones, liquidaciones oficiales y demás actuaciones administrativas, deben notificarse de manera electrónica, personalmente o a través de la red oficial de

correos o de cualquier servicio de mensajería especializada debidamente autorizada por la autoridad competente.

Par 3. Las actuaciones y notificaciones que se realicen a través de los servicios informáticos electrónicos de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales como certificadora digital cerrada serán gratuitos, en los términos de la Ley 527,1999 y sus disposiciones reglamentarias. (Art 565, 1993)

De igual forma, se contempla la notificación electrónica como un mecanismo válido.

Los requerimientos, autos que ordenen inspecciones o verificaciones tributarias, emplazamientos, citaciones, resoluciones en que se impongan sanciones, liquidaciones oficiales y demás actuaciones administrativas, deben notificarse de manera electrónica, personalmente o a través de la red oficial de correos o de cualquier servicio de mensajería especializada debidamente autorizada por la autoridad competente. (Estatuto Tributario Nacional, 2012, art. 565)

Asimismo, el Acuerdo 469 de 2011 contempla la notificación electrónica como mecanismo procedente para informar las decisiones de la administración y establece los lineamientos y condiciones para que ésta se surta de manera legal, teniendo en cuenta el acuse de recibo en la dirección o sitio electrónico asignado por la administración distrital.

De este acuerdo es importante resaltar, que solo una vez la administración distrital reglamente los mecanismos técnicos se podrá utilizar la notificación electrónica: “La notificación electrónica empezará a regir una vez la Dirección Distrital de Impuestos de Bogotá ponga en funcionamiento los buzones electrónicos necesarios para su aplicación, fecha que se dará a conocer mediante el reglamento que establezca los mecanismos técnicos de aplicación”. (Acuerdo 469 de 2011).

El artículo 9 del Acuerdo 671 de 2017, también menciona elementos para la Notificación Electrónica en la Administración Tributaria Distrital, indicando que la dirección informada por el contribuyente o declarante en el Registro de Información Tributaria RIT, es la vigente. Así mismo se resalta en parágrafo 2 del mismo artículo:

**Parágrafo 2.** En el evento de no existir ninguna de las anteriores direcciones, se utilizará como medio de ubicación el Sistema Informático Electrónico, Registro único Tributario que administra la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 63 del decreto ley 019 de 2012. (ley anti tramites).

Es importante aclarar que en lo que tiene que ver con el procedimiento de notificaciones, y el conocimiento de los actos administrativos la notificación es una actividad reglada, lo que no permite discrecionalidad por parte de la administración distrital de impuestos, así lo ha señalado el Consejo de Estado.

Ahora bien, la notificación electrónica quedará surtida en debida forma a partir de la fecha y hora en que el contribuyente tenga acceso al acto administrativo o comunicación oficial, es decir, hasta que el documento quede disponible en la bandeja de entrada del correo electrónico informado por el contribuyente o en el buzón electrónico definido por la entidad. Para el efecto, es importante tener en cuenta las características del correo electrónico informado por el contribuyente para que se pueda validar el recibido del documento con la fecha y hora reportada en la confirmación de entrega.

La notificación electrónica debe tener los mismos efectos de la que se realiza en forma personal por el funcionario de la administración de impuestos es decir por el funcionario competente.

Es importante aclarar que para que la administración de impuestos pueda optar por este tipo de notificación, se requiere de la aprobación de los contribuyentes mediante el diligenciamiento de un formato establecido por la entidad.

## **Capítulo III: Marco Contextual**

Para contextualizar al lector entraremos a describir la empresa del sector público donde se propone la implementación del modelo de Notificación Electrónica, revisaremos aspectos claves e importantes de la organización para claridad del lector.

### **3.1. Identificación de la organización**

La entidad donde se propone el modelo de Notificación Electrónica es la Secretaría Distrital de Hacienda, entidad del sector público, cuyo objetivo es orientar y liderar la formulación, ejecución y seguimiento de las políticas hacendarais y de la planeación y programación fiscal para la operación sostenible del Distrito Capital y el financiamiento de los planes y programas de desarrollo económico, social y de obras públicas.

#### **Misión**

La Secretaría Distrital de Hacienda tiene la misión de gestionar recursos y distribuirlos entre los sectores de la Administración Distrital, para cumplir con las metas establecidas en el Plan de Desarrollo, bajo el principio de sostenibilidad fiscal.

## **Visión**

Para 2020 la Secretaría Distrital Hacienda facilitará el recaudo y administración de los recursos a través de la ampliación de canales de atención, el uso de tecnologías de la información y un talento humano comprometido con un servicio amable y eficiente de cara al ciudadano.

### **3.1.2 Historia y evolución**

La Secretaría de Hacienda de Bogotá comenzó a existir institucionalmente con la expedición de la Ley 72 de 1926 por medio de la cual se estableció el cargo de Secretario de Hacienda. Su creación respondió a las necesidades administrativas generadas por el crecimiento urbano, la explosión demográfica y las exigencias sociales que demandaron asistencia por parte del Estado. Una vez reglamentado el funcionamiento de la Secretaría de Hacienda, mediante el Decreto 47 de 1927, le fueron asignados asuntos como presupuesto, estadística, accidentes de trabajo, recaudo de rentas, contabilidad, cuentas, contratos, reconocimiento de créditos, empréstitos, junta de hacienda, empresas municipales y la parte fiscal del Teatro Municipal. Desde sus inicios, la Secretaría de Hacienda se relacionó con las juntas municipales de hacienda, aforos y catastro, las cuales no fueron incluidas en su estructura orgánica, pero cumplían un papel consultor y directivo externo. Junto con la evolución administrativa de Bogotá, la Secretaría de Hacienda fue modificando su estructura orgánica y funcional, al igual que su nombre, de acuerdo al régimen administrativo de la ciudad. Así, la Secretaría de Hacienda registró una reorganización que obedeció a los cambios en la administración pública de Bogotá iniciados con el Decreto Ley 3640 de 1954 con el cual se comenzó a regir la ciudad como Distrito Especial, con un aumento de su perímetro urbano y autonomía administrativa y fiscal. Así mismo, con el estatuto orgánico de la ciudad reglamentado por el Decreto Ley 1421 de 1993 la Secretaría de Hacienda afrontó el reto

de sostener la sanidad de las finanzas y comenzó a formar una administración tributaria moderna caracterizada por el aumento del recaudo con la generación de nuevos impuestos, el desarrollo de una cultura tributaria, la racionalización del gasto y la reducción de trámites. De esta forma, a partir de ese año mejoraron las finanzas y aumentó el presupuesto para gastos de inversión. La más reciente modificación de la entidad se produjo mediante el Decreto 545 de 2006 con el que pasó a denominarse Secretaría Distrital de Hacienda de Bogotá D.C.

### **3.1.3 Funciones y deberes**

- Diseñar la estrategia financiera del Plan de Desarrollo Económico, Social y de Obras Públicas del Distrito Capital y del Plan de Ordenamiento Territorial, de conformidad con el marco fiscal de mediano plazo y el marco de gasto de mediano plazo.
- Preparar el Presupuesto Anual de Rentas e Ingresos y de Gastos e Inversiones y el Plan Financiero Plurianual del Distrito.
- Formular, orientar y coordinar las políticas en materia fiscal y de crédito público, en este sentido, tendrá a su cargo el asesoramiento y la coordinación de préstamos, empréstitos y créditos de recursos de la banca multilateral y extranjera.
- Formular orientar y coordinar las políticas en materia pensional, obligaciones contingentes y cesantías.
- Formular, orientar, coordinar y ejecutar las políticas tributarias, presupuestal, contable y de tesorería.
- Proveer y consolidar la información, las estadísticas, los modelos y los indicadores financieros y hacendarios de la ciudad.
- Asesorar a la Administración Distrital en la priorización de recursos y asignación presupuestal del gasto distrital y local.
- Gestionar la consecución de recursos de donaciones, cooperación y aportes voluntarios que financien el presupuesto distrital.

- Gestionar, hacer el seguimiento y controlar los recursos provenientes del orden nacional.

### **3.1.4 Enfoque estratégico**

- Implementar nuevos estándares de gestión financiera y fiscal orientados a la eficiencia del ingreso, el gasto y que promuevan la diversificación de fuentes en la financiación del Plan de Desarrollo, bajo parámetros de evaluación y seguimiento de riesgos en un ambiente de control.
- Implementar nuevos mecanismos de recaudo que faciliten el pago de las obligaciones.
- Establecer un modelo de atención que facilite la interacción con los grupos de interés, y brinde soluciones oportunas, claras y eficientes.
- Optimizar los procesos de la entidad y adoptar sistemas de información modernos, seguros, ágiles y bajo estándares internacionales que contribuyan a la efectividad del servicio.
- Orientar el talento humano al logro de los objetivos institucionales, fortaleciendo las competencias, la calidad de vida laboral y afianzando el sentido de pertenencia para mejorar el servicio.

### **3.1.5. Estructura de la Organización**

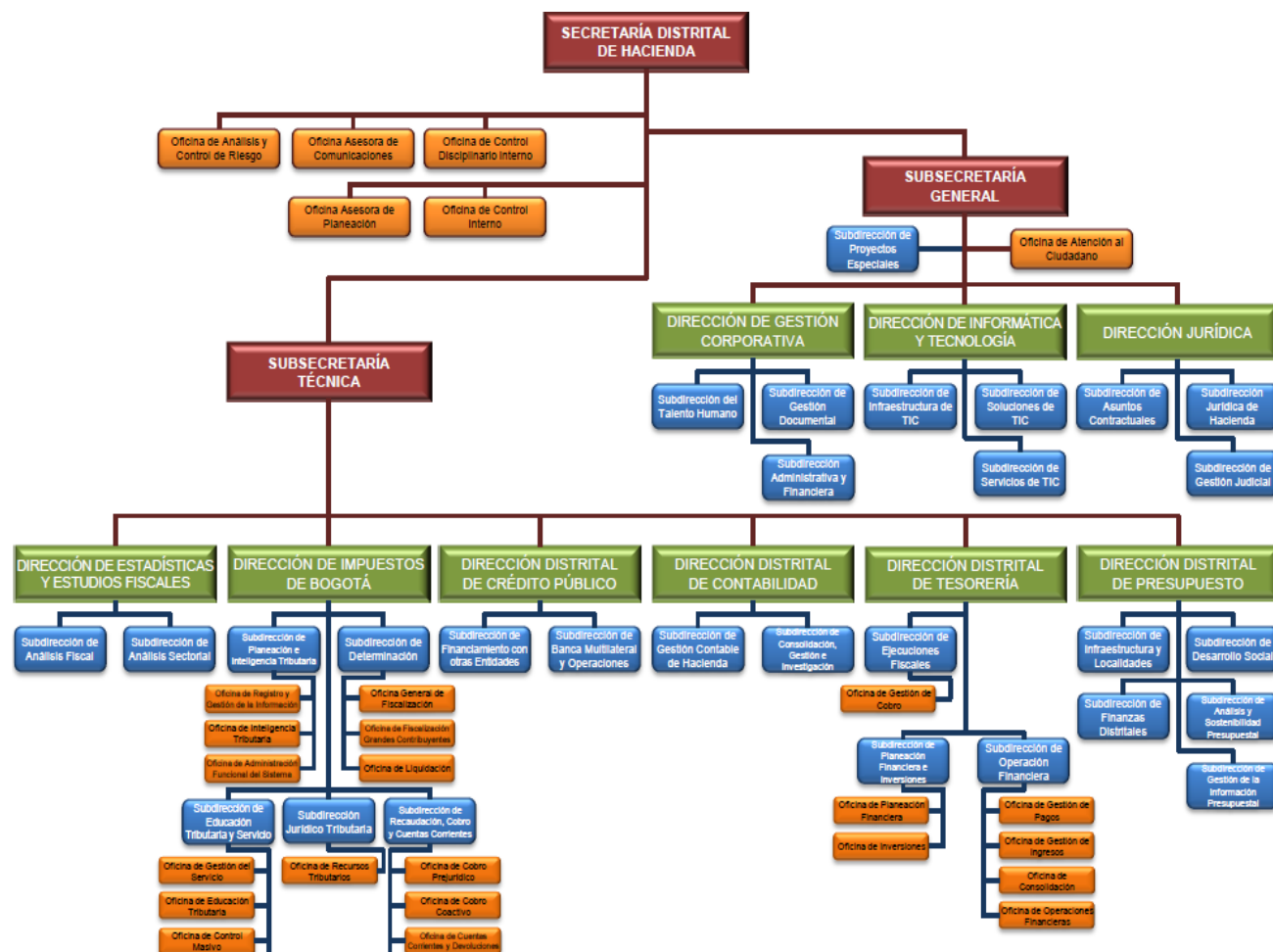
La Secretaria Distrital de hacienda definió su estructura con el Decreto 545 de 2006 de la siguiente manera:

- Despacho del Secretario de Hacienda
- Oficina de Análisis y Control de Riesgo
- Oficina Asesora de Planeación



- Oficina de Banca Multilateral y Cooperación
- Oficina de Control Interno Disciplinario
- Subsecretaría de Hacienda
- Subsecretaría Técnica
- Subsecretaría General
- Direcciones
- Dirección de estadísticas y estudios fiscales
- Dirección de sistemas e informática
- Dirección de gestión corporativa
- Dirección jurídica
- Dirección distrital de impuestos
- Dirección distrital de presupuesto
- Dirección distrital de tesorería
- Dirección distrital de contabilidad
- Dirección distrital de crédito público

Figura No 3. Organigrama Secretaria Distrital Hacienda.



Fuente: Secretaria de Hacienda Distrital. Recuperado de: [www.shd.gov.co](http://www.shd.gov.co)

### 3.1.6 Servicios de la Organización

La secretaria de Hacienda ofrece servicios en dos (2) vías a los contribuyentes (personas Naturales o personas jurídicas) y/o Servicios a las Empresas del Distrito

**Tabla No 3. Servicios a la ciudadanía (Personas Naturales y/o Jurídicas)**

<b>Servicio</b>	<b>Descripción</b>
<b>Atención al contribuyente a través de los canales establecidos</b>	Orientar a los ciudadanos sobre los impuestos distritales que administra la ciudad, a través de los canales de atención dispuestos por la Entidad
<b>Certificación de pagos</b>	Certificar los pagos realizados por los contribuyentes sobre impuestos distritales, excepto pagos de participación en plusvalía. Por canal virtual está disponible para los impuestos Predial y Vehículos.
<b>Consulta de pagos</b>	Consultar el pago de una declaración del impuesto Predial, de Vehículos Automotores o ICA.
<b>Certificación de saldos, deudas o de cuenta</b>	Brindar información real sobre el estado de cuenta del contribuyente.
<b>Facilidad de pago</b>	Otorgar facilidades a los deudores o a un tercero a su nombre para el pago de impuestos que se encuentren en mora.
<b>Devolución y/o compensación de pagos en exceso y pagos de lo no debido</b>	Obtener la devolución y/o compensación de pagos, si tiene pagos en exceso o lo no debido, es decir, si ha cancelado sumas mayores
<b>Corrección de declaraciones que afectan la liquidación (corrección por menor valor)</b>	Corrección de la liquidación en las declaraciones y/o en los recibos oficiales de pago, que disminuyan el valor a pagar o aumenten el saldo a favor
<b>Registro de contribuyentes del impuesto de industria y comercio</b>	Registrar la información de los contribuyentes y/o responsables del impuesto de Industria y Comercio

Fuente. Tabla elaborada con datos de Secretaria de hacienda. Recuperado de: <http://www.shd.gov.co/shd/portafolio-de-servicios-entidades>

Estos son los servicios que la Secretaría Distrital de Hacienda ofrece a las entidades distritales:

**Tabla No 4. Servicios a las Empresas del Distrito**

<b>Servicio</b>	<b>Descripción</b>
<b>Presupuesto General</b>	Elaborar y presentar el Presupuesto del Distrito.
<b>Certificación de pagos</b>	Certificar los pagos realizados por los contribuyentes sobre impuestos distritales, excepto pagos de participación en plusvalía. Por canal virtual está disponible para los impuestos Predial y Vehículos.
<b>Concepto de viabilidad presupuestal</b>	Dar respuesta a las solicitudes de traslados, adiciones, reducciones, sustituciones y cambio de fuentes formuladas por las entidades distritales.
<b>Asesoría técnica</b>	Respuestas a las solicitudes formuladas por la entidades distritales relacionadas con temas presupuestales.
<b>Capacitación</b>	Mantener actualizadas a las entidades distritales en temas presupuestales a través de seminarios, reuniones y mesas de trabajo
<b>Gestión Integral de Tesorería / Gestión de cobro coactivo no tributario</b>	Realizar el cobro coactivo de las acreencias no tributarias (multas), a favor de las entidades de la Administración Central y de las localidades.
<b>Gestión Contable Distrital / Estados contables de la SDH e informes complementarios</b>	Dar a conocer la situación patrimonial de la SDH y las operaciones efectivas de caja de la Administración central.
<b>Recursos de crédito</b>	Proveer los recursos para la cofinanciación de los proyectos de inversión del Plan de Desarrollo
<b>Concepto técnico de las obligaciones contingentes originadas en contratos estatales</b>	Generar y entregar concepto técnico de las obligaciones contingentes originadas en contratos de entidades distritales.

Fuente. Tabla elaborada con datos de Secretaria de Hacienda. Recuperado de:  
<http://www.shd.gov.co/shd/portafolio-de-servicios-entidades>

### **3.1.7. Componentes de Gestión Humana**

La Secretaría Distrital de Hacienda está conformada por 1.200 funcionarios, de los cuales 450 son de carrera administrativa, en provisionalidad hay 580, y por prestación de servicios 180. De los 580 en provisionalidad, 540 hacen parte de la Dirección de Impuestos de Bogotá (Secretaria de Hacienda de Bogotá, junio 2018)

El perfil de los 540 empleados de la Dirección de impuestos de Bogotá es el siguiente; 500 son profesionales en las siguientes carreras; Abogados, Contadores, Administradores de Empresas, Administradores Públicos, Economistas, Estadistas, Arquitectos, Ingenieros Catastrales, Ingenieros de sistemas y Administradores de sistemas. Asimismo, trabajan en la Dirección de impuestos de Bogotá 100 personas de perfil técnico, para soportar labores de Archivo y tareas varias. (Subdirección de Talento Humano Secretaria de Hacienda de Bogotá, 2018)

### **3.1.8. Componente de Notificaciones actual**

Consideramos importante revisar el procedimiento de notificaciones en la dirección de impuestos de Bogotá actualmente para poder contextualizar al lector y así mismo determinar los posibles inconvenientes del proceso actual. Por ello es importante informar al lector que la entrega de documentos al contribuyente se realiza a través de un contratista externo encargado de distribuir los diferentes documentos emitidos por las diferentes áreas de la Dirección de impuestos de Bogotá.

El proceso inicia cuando de las diferentes áreas de gestión de la de la dirección de impuestos de Bogotá (oficinas de cobro, fiscalización, control masivo, recursos) se emiten documentos que

luego son enviados a la oficina de notificaciones para ser distribuidos de acuerdo con las direcciones reportadas en cada documento.

De acuerdo al procedimiento **CPR-26 de Notificaciones**, de la Dirección de Impuestos de Bogotá el alcance de este proceso está determinado por una solicitud inicial de una de las áreas de gestión, en donde la oficina debe identificar el tipo de documento a Notificar:

- Actuaciones Administrativas (citaciones y/o actos administrativos)
- Comunicaciones masivas (formularios, oficios, facturas o cartas)

Para las actuaciones administrativas finaliza con la entrega física de las citaciones y actos oficiales gestionados por cada área responsable y con el cargue de la gestión de notificación en el aplicativo llamado Cordis. Para comunicaciones masivas, finaliza con la entrega magnética a las áreas generadoras de los programas, el informe de gestión del acta con la base de datos de los documentos que se distribuyeron.

La oficina de notificaciones y documentación fiscal estableció unos tiempos de entrega, notificación y distribución oportuna de actos administrativos y citaciones que las áreas de gestión deben tener en cuenta:

- Actos masivos que imprime el contratista, se deben entregar con mínimo tres (3) meses calendario de anticipación a la fecha esperada de notificación oportuna.
- Actos semi masivos generados e impresos en la DIB que requieran ser distribuidos, deben ser entregados por lo menos con dos (2) meses calendario de anticipación para ser notificados oportunamente.

- Para actos puntuales generados e impresos en la DIB, que requieran ser distribuidos, deben ser entregados por lo menos con un (1) mes calendario de anticipación para ser notificados oportunamente.

Estos tiempos están determinados por la oficina de Notificaciones y contemplan la recepción de actos gestionados y la verificación de la gestión del contratista, la gestión de publicación para aquellos actos devueltos tanto en el registro distrital como en el diario de amplia circulación.

Si la citación o el acto administrativo son devueltos por la causal cerrado, es responsabilidad del funcionario que lo emite, revisar su causal de devolución, para así proceder a gestionar la solicitud de reenvío de estos por correo, adicionalmente se deben tener en cuenta las siguientes condiciones:

- Las áreas de gestión deben marcar en el acuse de recibo de cada uno de los actos a notificar, la prioridad de gestión correspondiente: para Grandes Contribuyentes (P1) y actos para gestión inmediata de vigencias anteriores con intervención puntual.
- Si la citación o el acto administrativo son devueltos por la causal cerrado, es responsabilidad del funcionario que lo emite, revisar su causal de devolución, para así proceder a gestionar la solicitud de reenvío de estos por correo.
- Los actos administrativos proferidos por las áreas de gestión de la DIB para notificación por correo deberán ser gestionados exclusivamente por el servicio de mensajería especializada contratada por la Secretaria Distrital de Hacienda. De esta manera se garantiza el cumplimiento de las condiciones técnicas y legales de la normatividad tributaria para surtir la notificación.

Las citaciones y/o actos administrativos que entreguen las áreas de gestión, deben encontrarse clasificados según:

- Las citaciones para notificación personal de Mandamientos de Pago, Recursos o Autos de Archivo deben ir relacionadas en planillas de “Documentos Seleccionados” independientes a las de actos administrativos y organizadas físicamente de acuerdo al orden relacionado en la planilla.
- Cuando se trate de citaciones o actos administrativos que se requieran notificar a varios contribuyentes o varias direcciones, el original y sus copias se deben generar en la misma fecha.
- Las entregas entre el impresor y el distribuidor se harán mediante remisiones donde conste la cantidad de documentos entregados, la fecha de entrega y el nombre y la identificación de quien recibe. Las copias de las actas de remisión serán enviadas por la empresa de mensajería al supervisor del contrato, a más tardar el día hábil siguiente de la entrega al distribuidor
- La publicación de actos administrativos por aviso, como forma subsidiaria de notificación, procederá solo cuando realizadas todas las diligencias posibles no se logra contactar al contribuyente para la notificación vía correo o personal
- Cuando agotados todos los medios que le permitan a la administración establecer la dirección del contribuyente, responsable, agente retenedor o declarante, y no se logre establecer por ninguno de los mecanismos señalados en la normatividad del procedimiento tributario, los actos de la administración serán notificados por medio de publicación por



aviso en un periódico de amplia circulación, aviso que se dispondrá también en la página WEB de la Secretaría de Hacienda Distrital.

La notificación personal se gestiona mediante citación enviada por correo para los siguientes actos:

- Recurso de reconsideración y reposición.
- Revocatoria directa o de oficio.
- Auto Admisorio o Inadmisorio.
- Auto de archivo de solicitud de corrección.
- Mandamientos de pago.

Cuando las áreas de gestión requieran notificar una citación o acto administrativo de carácter inmediato, el funcionario deberá enviar la solicitud por correo electrónico a la persona designada para la recepción de los documentos con copia a su respectiva jefatura. La entrega o distribución de las citaciones o actos administrativos de gestión inmediata se realiza sólo dentro de la jurisdicción del Distrito Capital de Bogotá y excepcionalmente a municipios aledaños, previa autorización de la Oficina de Notificaciones y Documentación Fiscal.

Acorde con la cantidad de actos de gestión inmediata que se establecieron contractualmente para distribuir diariamente por la empresa de mensajería contratada, treinta (30), el cupo diario máximo se adjudicará en orden de radicación por parte de las áreas de gestión, para aquellos actos que sobrepasan el cupo máximo diario, se le informará al funcionario en el momento de la radicación y/o solicitud devolviéndole el acto administrativo físico y se formalizará mediante de correo electrónico.

Los horarios establecidos para la recepción de documentos en la oficina de Notificaciones:

- Para trámite normal de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 10:00 a.m.
- Para trámite de gestión inmediata de lunes a viernes 7:00 a.m. a 8:30 a.m.
- Lo anteriores horarios, se podrán ajustar de acuerdo con las eventualidades que se presenten y serán comunicados por medio de correo electrónico por el jefe de la Oficina de Notificaciones y Documentación Fiscal a todos los funcionarios de la DIB.

La entrega de los actos notificados y gestionados por la oficina de notificaciones se realizará una vez esta reciba el retorno por parte del contratista con el único fin de que las áreas de Gestión continúen con las verificaciones del caso y la gestión requerida, las citaciones y/o actos administrativos, notificados y/o devueltos, serán entregados a las áreas respectivas para su incorporación en los expedientes de procesos de gestión tributaria.

En caso de pérdida de documentos para notificar en el proceso de distribución y entrega del contratista se deberán tener en cuenta las siguientes indicaciones:

- Cuando la citación o acto se hubiere extraviado o destruido antes de su notificación: Denuncio ante la autoridad competente. Salvo en los casos en que exista el vencimiento de términos, es necesario que el área de gestión realice un reenvío del acto.
- Cuando la citación o acto se hubiere extraviado o destruido posterior a su notificación, pero previa su digitalización: Denuncio ante la autoridad competente y certificación por parte del contratista con el resultado de la gestión realizada.

- Cuando la citación o acto se hubiere extraviado o destruido posterior a su notificación y digitalización: Denuncio ante la autoridad competente y certificación por parte del contratista con el resultado de la gestión realizada.

Una vez realizada la gestión de notificación por correo o personal, los funcionarios podrán encontrar digitalizada la citación y/o acto administrativo y las fechas de recibo y de notificación de estos, en los siguientes canales:

- Aplicativo CORDIS.
- Intranet de la Secretaría de Hacienda: en Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo (WCC).

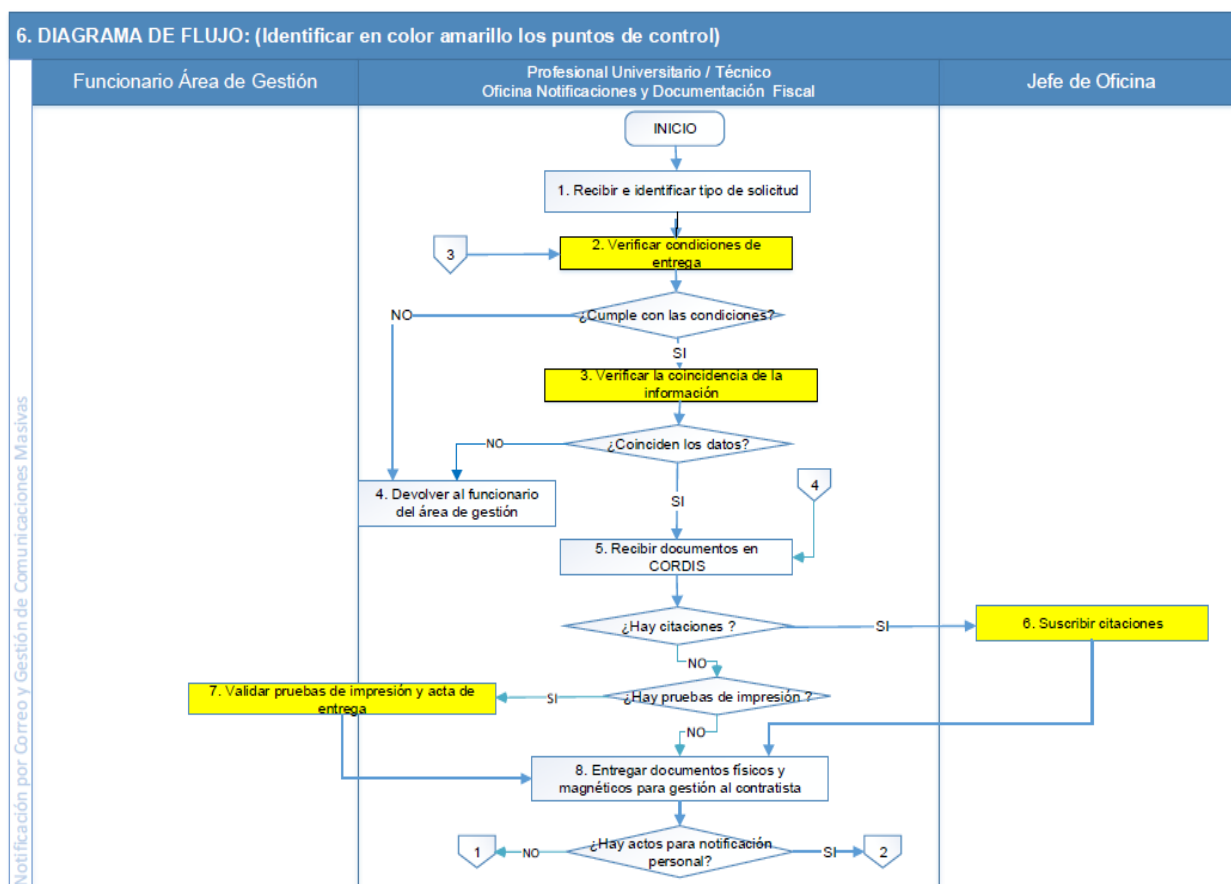
De tratarse de publicación por aviso, el funcionario del área de gestión encontrará dispuesta la información en los siguientes canales, teniendo en cuenta los tiempos de gestión que demanda la publicación, posterior a su solicitud:

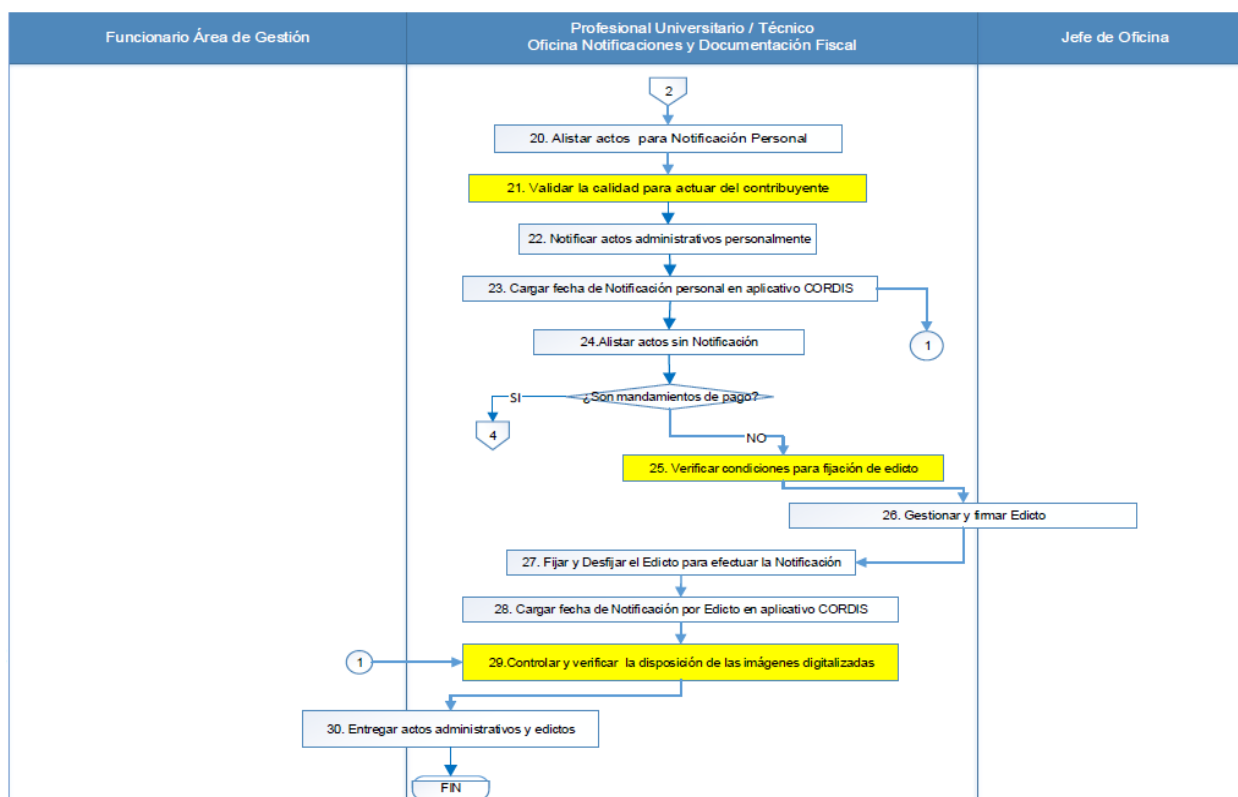
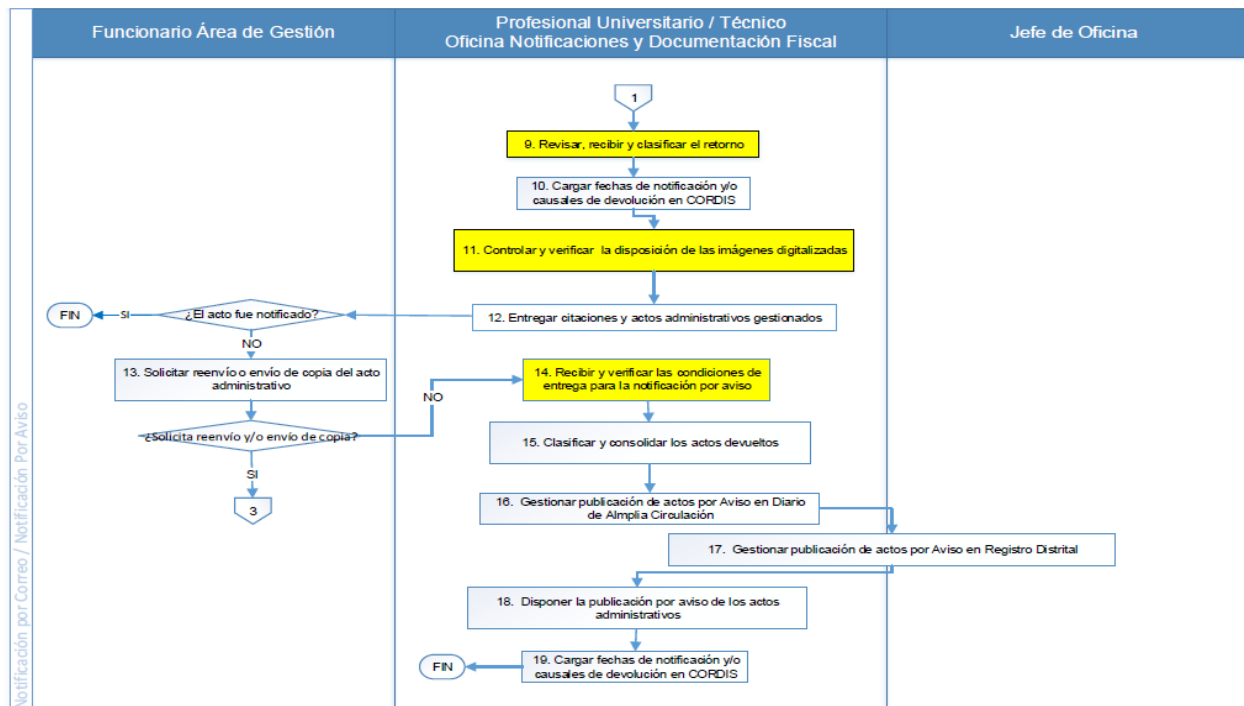
- Consolidado de publicaciones por aviso en Registro Distrital y diarios de amplia circulación dispuesto en el siguiente link:
- \\shd.gov.co\fs\Impuestos\nOTIFICACIONES
- Página Web SHD: Se encuentra dispuesta la consulta de actos administrativos publicados mediante aviso en el Registro Distrital y diario de amplia circulación.
- Intranet de la Secretaria de Hacienda: en aplicaciones Tributarias se consulta Índice histórico de publicaciones por aviso en Registro Distrital y diarios de amplia circulación

- Los ejemplares del periódico de amplia circulación nacional y del Registro Distrital, se encuentran dispuestos en el Archivo de Gestión de la DIB.
- Página del Registro Distrital.

Por último la Oficina de Notificaciones y Documentación Fiscal entregará un informe de gestión de los actos recibidos para notificación por correo, de manera mensual, dirigido a cada área de gestión para su información y verificación, que permita identificar las actuaciones gestionadas por correo, notificación personal y publicación por aviso. (CPR-26 Notificaciones, DIB)

**Figura No 4. Diagrama de flujo**





Fuente: Notificaciones y Comunicaciones Masivas Secretaria de Hacienda.

## Capítulo IV: Marco Metodológico

En el marco metodológico de esta propuesta de Notificación Electrónica, abordaremos los objetivos propuestos, las herramientas a usar y la forma como se analizará la información obtenida del estudio propuesto.

### 4.1. Tipo de investigación

La metodología que se utilizará en nuestra investigación de transformación digital en el tema de notificación electrónica es de tipo cualitativo, basado fundamentalmente en la realización de entrevistas a expertos y apoyados en encuestas de información secundaria de documentos realizados y elaborados por expertos y personas que han participado en procesos de implementación de notificación electrónica en empresas del sector público. “En los estudios cualitativos, el tamaño de muestra no es importante desde una perspectiva probabilística, pues el interés del investigador no es generalizar los resultados de su estudio a una población más amplia” (Hernández Sampieri, Fernández Collado & Baptista Lucio, 2011, p.391)

La eficacia y adecuación de la metodología cualitativa depende de circunstancias iniciales que caracterizan al tipo de objeto que es susceptible de ser abordado desde esta perspectiva. Así: a mayor concreción del objeto de estudio, mayor eficacia analítica de la metodología cualitativa: los diseños cualitativos que se enfrentan a campos de investigación muy abiertos pierden potencia analítica e interpretativa, so pena de requerir una planificación y un desarrollo desproporcionado y alejado, por lo común, de las posibilidades materiales de la investigación social más frecuente. (Nogueira, 2014).

Para esta investigación se definió el tipo de investigación descriptiva, porque se puede observar el comportamiento en algunas instituciones públicas en el proceso de implementación de la notificación electrónica, sin necesidad de influir en los resultados.

Según Hernández Sampieri (2003), la recolección de datos implica dos fases o etapas: Inmersión inicial de campo y recolección de los datos para el análisis.” (p.451)

#### **4.2. Población y muestra**

De acuerdo con el modelo de transformación digital y las estrategias de desarrollo, en este caso las áreas involucradas en el proceso de notificación electrónica son: oficina de notificación, área de TI y oficina de servicio de la Dirección de Impuestos de Bogotá.

Para el desarrollo de la investigación se tomará una muestra no probabilística o muestra dirigida, esta elección se realiza a criterio de los investigadores para cumplir con el objetivo de la investigación, ya que en la actualidad son muy pocas las empresas del sector público en Bogotá que están utilizando el modelo Notificación Electrónica en sus procesos.

#### **4.3. Instrumento para la recolección de información**

Frente a las técnicas de captura de información, se realizarán cuatro entrevistas estructuradas y grabadas en audio (previa autorización) al director del proceso de notificación, de cuatro entidades del sector público que a la fecha ya tienen implementado el proceso de Notificación Electrónica. Esto con el fin de tener en cuenta las mejores prácticas implementadas por estas entidades;

- Superintendencia de sociedades
- Unidad de Gestión Pensional y Parafiscales (UGPP)
- Superintendencia de Puertos y Transportes
- Superintendencia de Industria y Comercio

Los perfiles de los funcionarios entrevistados de las entidades mencionadas son los siguientes:

**Tabla 5. Perfiles de funcionarios Entrevistados**

NOMBRE	PERFIL	ENTIDAD
GUIOMAR PATRICIA GIL ARDILA	Ingeniera Industrial, jefe de notificaciones, 8 años de servicio en la entidad	Superintendencia de Industria y Comercio
WILSON RIVERA MAYORGA	Ingeniero de Sistemas, Director de Notificaciones Electrónica, 5 años de servicio con la entidad	Superintendencia de Puertos y transporte
GUETTY CAICEDO CAICEDO	Ingeniero Industrial, Coordinadora Grupo Atención al Ciudadano y Notificaciones Administrativas, 10 años de Servicio	Superintendencia de Sociedades
VICTOR OLARTE HERRERA	Administrador de Empresas, Director de Notificaciones Administrativas, 3 años de Servicio	Unidad de Gestiones y Parafiscales (UGPP)

Fuente. Elaboración propia

Según Denzin y Lincoln (2005), citado en Vargas (2012), la entrevista en investigación cualitativa es “una conversación, es el arte de realizar preguntas y escuchar respuestas”. Afirma este autor que la técnica de recogida de datos, está fuertemente influenciada por las características personales del entrevistador (p. 643)

El tipo de entrevista a utilizar es estructurado, aquí, el investigador lleva a cabo una planificación previa de todas las preguntas que se quieren formular. Esta se elabora preparando un



guion con preguntas realizadas de forma secuencial y dirigida por el Investigador, esta entrevista se lleva a cabo con una planificación previamente realizada con todas las preguntas a realizar.

“En una entrevista cualitativa pueden hacerse preguntas sobre experiencias, opiniones, valores y creencias, emociones, sentimientos, hechos, historias de vida, percepciones, atribuciones, etcétera”. Hernández Sampieri, Fernández Collado & Baptista Lucio, 2011, p. 493)

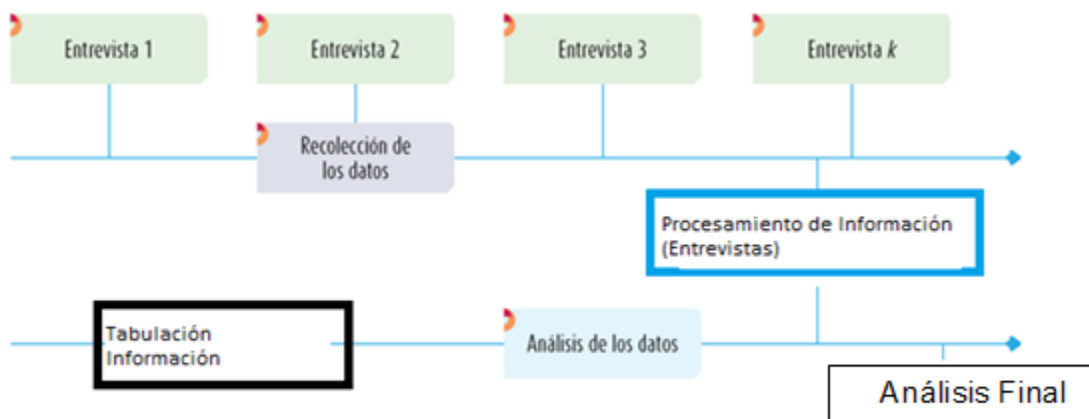
Es importante aclarar que las preguntas de las entrevistas fueron construidas en el año 2017 por los investigadores de acuerdo con su criterio y conocimiento en procedimientos de notificación, buscando identificar las mejores prácticas utilizadas por las empresas encuestadas que a la fecha tienen implementada la Notificación Electrónica. También se tuvo en cuenta conocimientos obtenidos en la Maestría en Gerencia Estratégica en TI II, para la realización de un proyecto de investigación y validadas por el tutor de la presente investigación.

Tabla No 6. Estructura de Formato de Entrevista

CATEGORIA DE INVESTIGACIÓN	DEFINIDAS	PREGUNTAS	No DE PREGUNTA
<b>Implementación</b>	Con este tipo de preguntas se pretende conocer tiempos y falencias de la implementación de la N.E	2.¿Cuánto tiempo demoró el proceso de implementación de N.E? 3.¿Qué falencias se presentaron para la implementación de la notificación electrónica? 4. ¿Qué es lo más importante para tener en cuenta en el proceso de implementación de N.E? 11. Si se implementara la N.E en la Dirección de Impuestos de Bogotá, ¿Qué recomendación le daría usted a esta entidad?	4
<b>Requerimientos técnicos en T.I</b>	Es necesario especificar todos los requerimientos técnicos y las herramientas necesarias para la implementación de la N:E	6.¿Qué herramientas tecnológicas (sistema/software - hardware sistema de autenticación) utilizan en su entidad, para la N.E? 9. ¿Qué modelo de negocio utiliza para gestionar las comunicaciones (oficina virtual/ buzón electrónico, correo electrónico, etc.)	2
<b>Control</b>	Todos los procesos requieren controles e indicadores, para poder evaluar los sistemas de información	7. ¿Cuáles son los controles que se deben tener con la N.E? 8. ¿Qué sistema de información emplea para asegurar la trazabilidad de la información?	2
<b>Beneficios</b>	Valor agregado y conjunto de beneficios y aportes a los procesos involucrados en la N.E.	1.¿Considera usted necesaria la notificación electrónica para mejorar procedimientos de notificación de actos y comunicaciones con los ciudadanos? 5. ¿Qué beneficios encuentra su entidad con la N.E?	2
<b>Riesgos</b>	Se pretende evaluar el riesgo tecnológico, si existe, por daños, interrupción, alteración o fallas en el funcionamiento u operación,	10.¿Qué riesgos considera usted se presentan con la implementación de la F.E en su organización?	1

Fuente: Elaboración propia

**Figura No 5. Esquema de recolección de datos entrevista.**



Fuente: elaboración propia

#### 4.4. Sistematización de la información

Es importante mencionar que el diseño de las entrevistas está basado en preguntas que validen la necesidad de la implementación de la notificación electrónica para la mejora del procedimiento de notificación de actos para los contribuyentes o ciudadanos. También preguntas que hagan énfasis en los requerimientos técnicos y controles necesarios para la implementación de la notificación electrónica. Asimismo, se preguntará sobre los beneficios e inconvenientes que se encuentran con el proceso de notificación electrónica. Es importante reconocer aspectos claves como; proceso de masificación, interoperabilidad, acceso y soporte en la implementación de la Notificación Electrónica.

## **Capítulo V: Análisis de Resultados y Propuesta**

En este capítulo se analizará e interpretará la información obtenida con la metodología aplicada, se realizarán las conclusiones y recomendaciones del proyecto de investigación y también se comentarán las limitaciones de la investigación. Así mismo se generará a la entidad una propuesta para que evalúe la posibilidad de modificar su procedimiento de notificaciones, realizando un balance de diferentes aspectos encontrados en la investigación. Con los resultados, mostraremos los beneficios para las partes interesadas (Dirección de Impuestos de Bogotá y Contribuyentes) y las implicaciones que tiene la implementación de Notificación Electrónica.

### **5.1. Resultados de las entrevistas realizadas**

A continuación, se relacionan cada una de las preguntas utilizadas en las entrevistas realizadas a los directores del proceso de notificación, de 4 entidades del sector público que al 2018 ya tienen implementado el proceso de Notificación Electrónica:

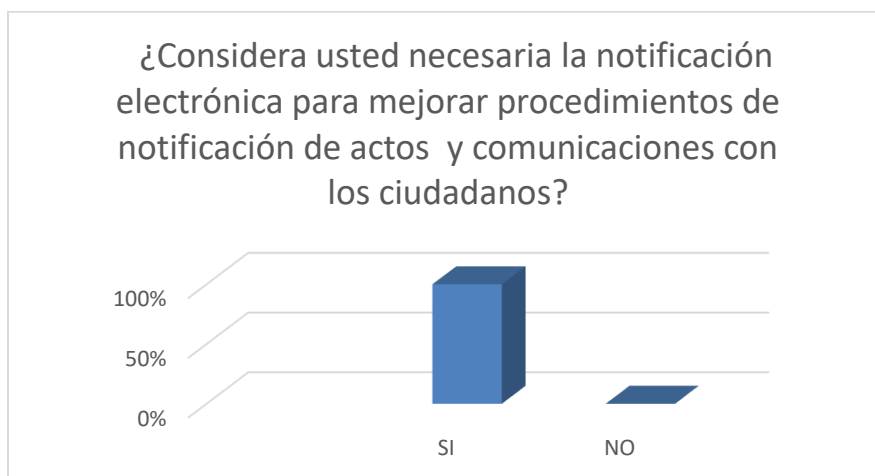
- Superintendencia de sociedades
- Unidad de Gestión Pensional y Parafiscales (UGPP)
- Superintendencia de Puertos y Transportes
- Superintendencia de Industria y Comercio

## 5.2. Preguntas y graficas de la entrevista

1. ¿Considera usted necesaria la notificación electrónica para mejorar procedimientos de notificación de actos y comunicaciones con los ciudadanos?

SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

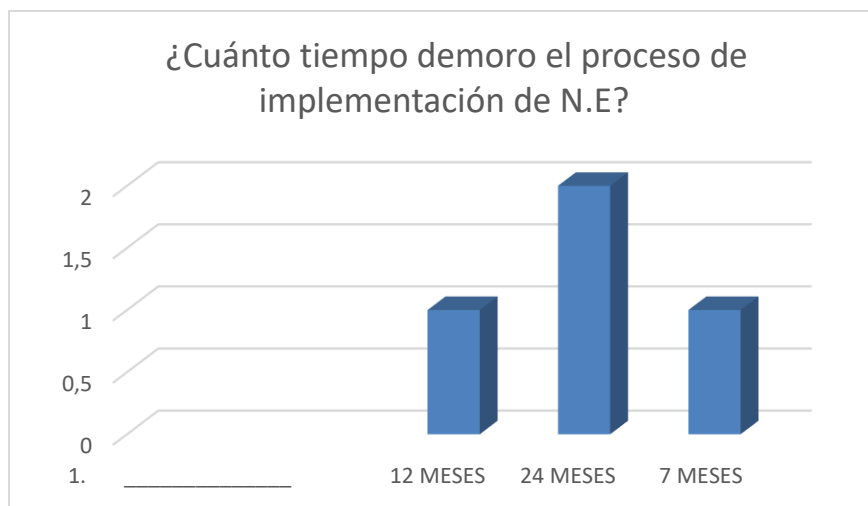
**Figura No 6. Pregunta 1**



Fuente: El 100 % de los encuestados considera necesaria la notificación electrónica para mejorar los procedimientos de actos administrativos con los contribuyentes o ciudadanos.

2. ¿Cuánto tiempo demora el proceso de implementación de N.E? \_\_\_\_\_

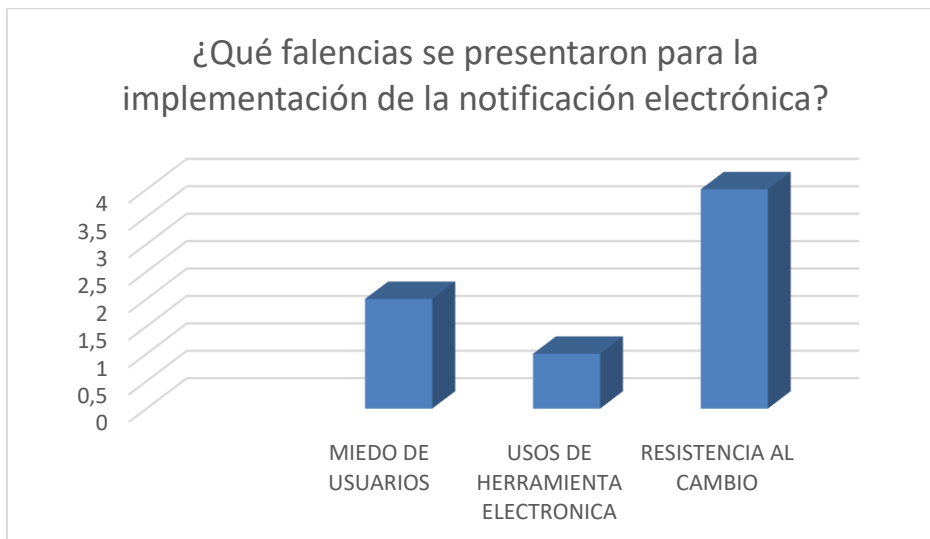
**Figura No 7. Pregunta 2**



Fuente: El promedio de implementación de la notificación electrónica en las 4 entidades es de 14 Meses

3. ¿Qué falencias se presentaron para la implementación de la notificación electrónica?

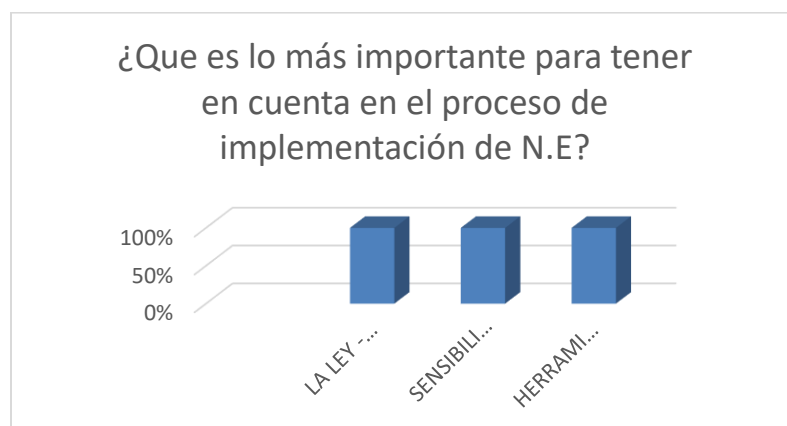
**Figura No 8. Pregunta 3**



Fuente: La resistencia al cambio es el mayor inconveniente que fue identificado por todos los entrevistados, también el temor a utilizar una herramienta tecnológica más sofisticada

4. ¿Que es lo más importante para tener en cuenta en el proceso de implementación de N.E?

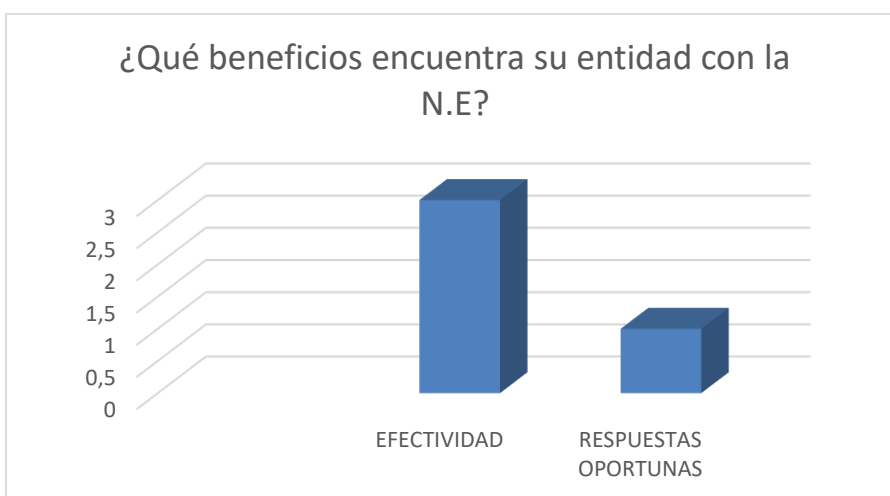
**Figura No 9. Pregunta 4**



Fuente: Es muy importante conocer y validar las herramientas tecnológicas, también es importante la normatividad, al igual que trabajar simultáneamente una campaña de sensibilización

5. ¿Qué beneficios encuentra su entidad con la N.E? \_\_\_\_\_

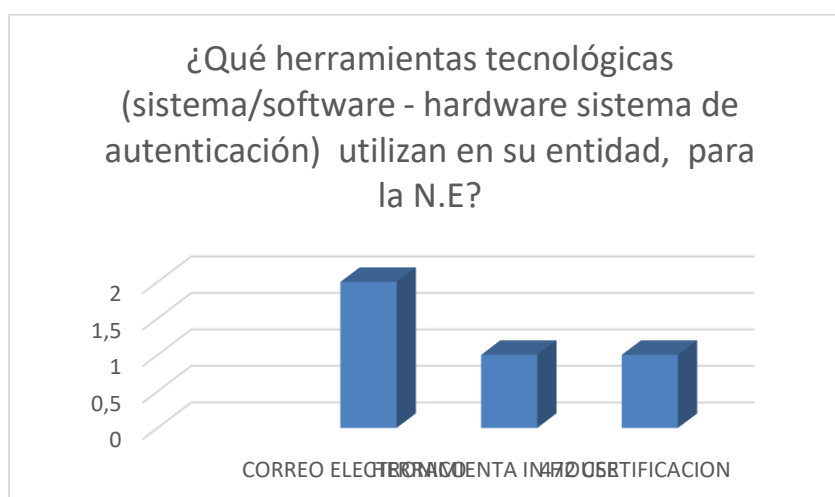
**Figura No 10. Pregunta 5**



Fuente: Los mayores beneficios percibidos con la notificación electrónica son la efectividad en notificar los tramites y respuestas más oportunas

6. ¿Qué herramientas tecnológicas (sistema/software - hardware sistema de autenticación) utilizan en su entidad, para la N.E?

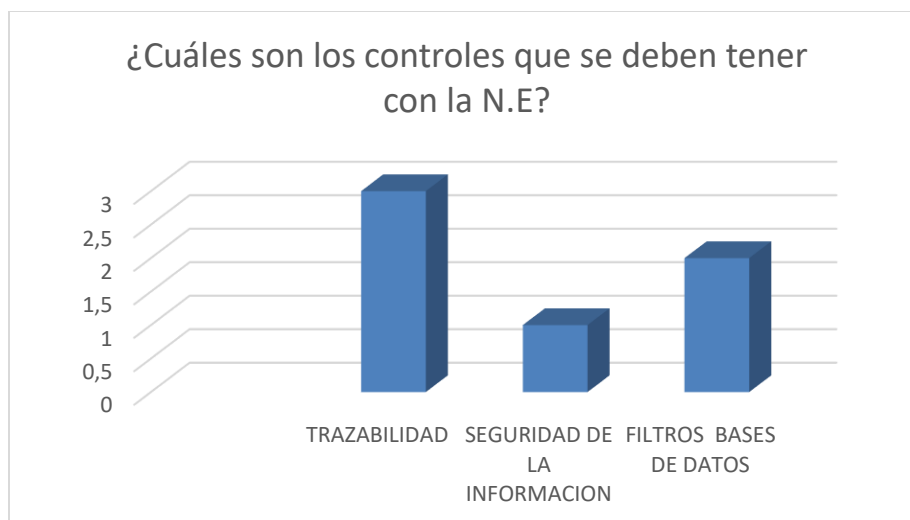
**Figura No 11. Pregunta 6**



Fuente: El correo electrónico es el medio más utilizado por los encuestados para notificar electrónicamente, uno utiliza un sistema propio y otro lo realiza a través de un tercero mediante empresa de correos 472.

7. ¿Cuáles son los controles que se deben tener con la N.E?

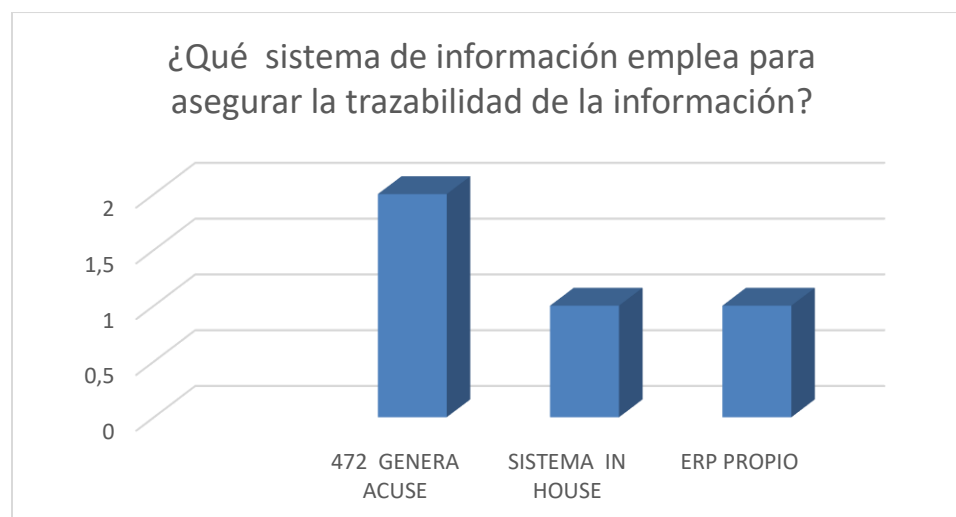
**Figura No 12. Pregunta 7**



Fuente: El control más importante en notificación electrónica se da con la trazabilidad que se pueda realizar a los actos notificados, así mismo cobra importancia un filtro a las bases de datos y la seguridad de la información en temas de reserva.

8. ¿Qué sistema de información emplea para asegurar la trazabilidad de la información?

**Figura No 13. Pregunta 8**

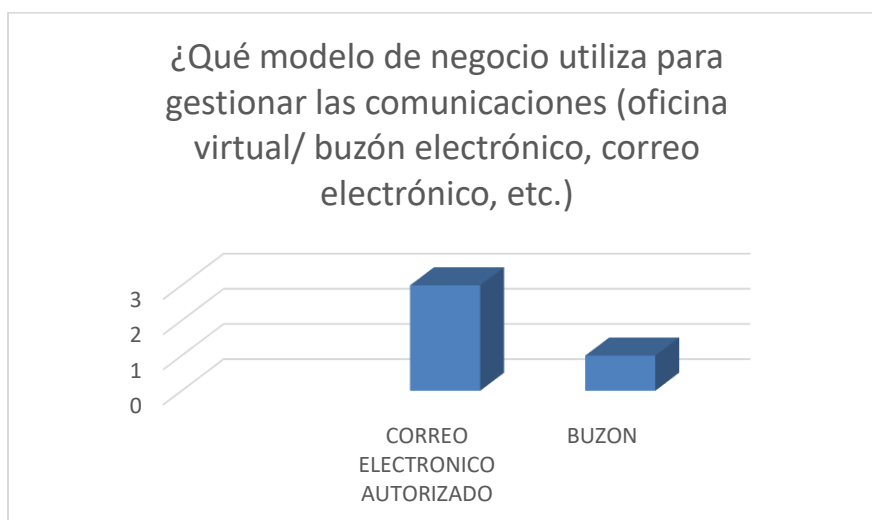


Fuente: El 50 % de los encuestados aseguran la trazabilidad a las notificaciones con la confirmación de lectura del correo electrónico. También se utiliza los informes de la empresa 472 para trazabilidad. Y un encuestado lo hace con su propio ERP.

9. ¿Qué modelo de negocio utiliza para gestionar las comunicaciones (oficina virtual/ buzón electrónico, correo electrónico, etc.)



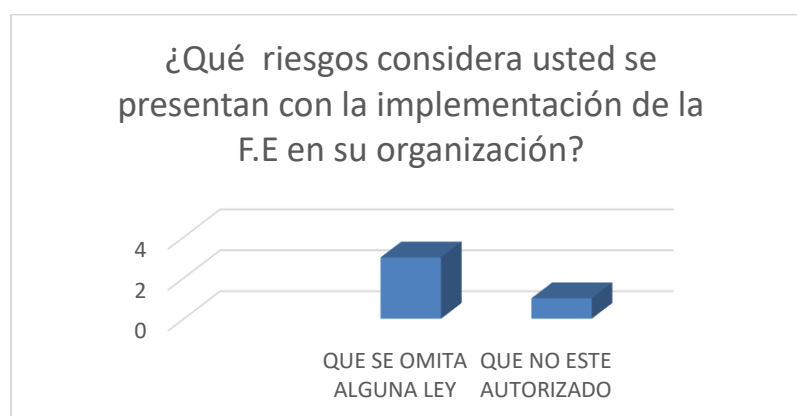
**Figura No 14. Pregunta 9**



Fuente: El 75% de los encuestados utiliza el correo electrónico para realizar las notificaciones electrónicas el 25 % utiliza un buzón electrónico propio de su ERP para notificar electrónicamente

**10.** ¿Qué riesgos considera usted se presentan con la implementación de la F.E en su organización?

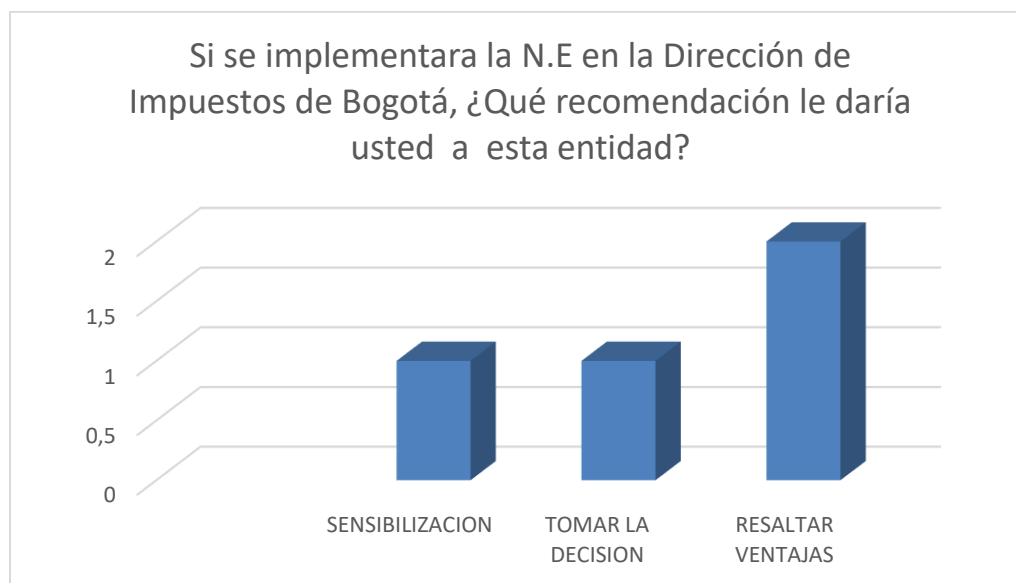
**Figura No 15. Pregunta 10**



Fuente: El mayor riesgo identificado con la Notificación Electrónica es que el contribuyente no autorice este tipo de notificación. Así mismo la omisión de alguna ley.

11. Si se implementara la N.E en la Dirección de Impuestos de Bogotá, ¿Qué recomendación le daría usted a esta entidad?

**Figura No 16. Pregunta 11**



Fuente: La recomendación del 50 % de los encuestados es siempre resaltar todas las ventajas y beneficios que se encuentran con la notificación electrónica, también es importante realizar campañas de sensibilización y tomar la decisión de implementarla en la empresa

### 5.3. Análisis de la Información

Con respecto a la información obtenida dentro del proceso de investigación se puede observar la importancia que tienen los mecanismos electrónicos para asegurar que la información llegue oportunamente a los contribuyentes y se asegure la reserva tributaria y la trazabilidad de los actos, asimismo es de resaltar que la notificación electrónica es una alternativa indiscutible para mejorar la eficiencia del proceso de notificación de Actos administrativos.

Es de resaltar que en promedio el proceso de implementación de la notificación electrónica en las cuatro empresas investigadas es de 14 meses, esto rompe con el paradigma que la implementación es muy demorada y genera grandes retrasos en los procesos. Es importante destacar que un inconveniente muy frecuente dentro del proceso de implementación en empleados es la resistencia al cambio, esto lo manifestaron reiterativamente los entrevistados, esto en complemento con el temor a utilizar una herramienta tecnológica más sofisticada.

Asimismo, se encontró que a la hora de tomar la decisión de implementar la Notificación Electrónica lo primero es trabajar en la implementación siempre alineados con el marco normativo existente, también se debe validar y realizar un inventario de las herramientas tecnológicas o programas con los que cuenta para revisar la compatibilidad con los sistemas, al igual que trabajar simultáneamente una campaña de sensibilización tanto interna como externa para ir concientizando a las partes interesadas en las bondades de la implementación del modelo Electrónico.

Frente al conjunto de beneficios de la implementación de la notificación electrónica se resalta la promoción de servicios digitales de confianza y calidad que se traducen en tramites con un alto nivel de efectividad que generan respuestas oportunas de la administración de impuestos al contribuyente.

Encontramos que el sistema más utilizado por las empresas para realizar el proceso de notificación electrónica es a través del correo electrónico que previamente a registrado y matriculado cada ciudadano en las diferentes entidades públicas. Sin embargo, se evidencio el caso de la Supersociedades que hace uso de entidades externas que ofrecen el servicio de notificación

por medios electrónicos como la empresa 472, sin embargo, queda entredicho la vulnerabilidad de la información ya que el tercero tiene acceso a los registros electrónicos.

En materia de seguridad lo más importante es la trazabilidad, seguimiento y control que podamos realizar a todos los tramites, es decir siempre la empresa debe saber que pasó con el documento si fue recibido por el ciudadano y si este pudo ser abierto y leído para su consulta sin ningún inconveniente. Es importante mencionar que todo documento entregado debe tener un soporte o acuse de recibido, en el caso de la empresa 472 se envía a la empresa una vez recibido el documento. Otro mecanismo de control establecido para asegurar la información es el desarrollado mediante un ERP (Enterprise Resource Planning) que genera un mensaje de recibido cuando se dispone en la bandeja de entrada del correo del ciudadano.

El modelo de notificación en su mayoría utilizado por las empresas consultadas es el correo electrónico informado por el contribuyente y el Buzón electrónico dispuesto o desarrollado por la empresa para enviar comunicaciones a los ciudadanos.

Frente a riesgos identificados en el proceso de implementación de notificación electrónica se mencionan básicamente dos por las empresas consultadas, el primero hace referencia a la omisión de alguna ley o norma establecida que vaya en contra de los derechos del ciudadano y el segundo riesgo hace referencia a que se notifique por este medio un contribuyente que no haya autorizado a la empresa mediante el formato de autorización, hay que tener mucho cuidado porque en este caso la notificación es invalida.

Como recomendación final para la administración de impuestos de Bogotá por parte de las empresas entrevistadas se recomienda diseñar e implementar campañas con políticas, planes y programas que promuevan y optimicen la gestión, el acceso, y uso de la Notificación electrónica

tanto al interior de la administración como campañas externas con contribuyentes para lograr apropiación del nuevo servicio de Notificación Electrónica.

#### **5.4. Propuesta de Solución y Características**

Una vez realizado el análisis de la información de las entrevistas realizadas a los expertos en Notificación Electrónica de las empresas del sector público en Bogotá, se plantea un modelo que mejore los niveles de eficacia en el procedimiento de notificaciones para la Dirección de Impuestos de Bogotá, con el fin de mejorar los niveles de comunicación con los contribuyentes, y garantizando la reserva tributaria para los mismos.

#### **5.5. Modelo de Notificación propuesto**

Es importante que la administración de Impuestos de Bogotá disponga de un buzón electrónico, en donde se garanticen los derechos fundamentales, el debido proceso y el derecho a la defensa, sumado al cumplimiento del principio de publicidad para que estas notificaciones puedan ser controvertidas o puestas en discusión por los contribuyentes implicados. Tomando como referencia el artículo 56 del Código de procedimiento administrativo de lo Contencioso Administrativo (2011) que autoriza a las administraciones públicas a notificar electrónicamente. Tomando como punto de partida la autorización de los contribuyentes y la manifestación del deseo de recibir Notificaciones Electrónicas, es necesario que la Dirección de impuestos disponga de un Buzón Electrónico dentro de la Oficina Virtual del contribuyente, este debe permitir al

contribuyente la habilitación a recibir información como (Conceptos tributarios, Boletín tributario, circulares, avisos, informativos, etc).

## **5.6 Propuesta de Acciones**

Como resultado del análisis de la investigación y como modelo de propuesta para la implementación de Notificación electrónica en la Dirección de impuestos de Bogotá se consideran las siguientes acciones;

- Generar un documento que describa los objetivos, alcance y beneficios de la implementación de la notificación Electrónica para la aprobación de la Secretaria de Hacienda.
- Solicitar a la Dirección de Informática y Tecnología un desarrollo en Notificación Electrónica aprovechando que se está implementando SAP en la secretaria de hacienda.
- Realizar un Cronograma de trabajo que incluya funcionarios de las áreas de gestión de la Dirección de Impuestos de Bogotá, Ingenieros de la Dirección de Informática y Tecnología en compañía de los consultores de SAP.
- Desarrollo y automatización del Componente de Notificación Electrónica a través del buzón electrónico.
- Puesta en producción de la Notificación electrónica.
- Publicidad a través de la página de la Secretaria de Hacienda del Buzón Electrónico para utilizar la notificación Electrónica.
- Autorización del Contribuyente para uso de Notificación electrónica.

### **5.7 Objetivos de la implementación de la Notificación electrónica**

1. Implementar un nuevo mecanismo de notificación de Actos administrativos que mejore la eficiencia en la entrega de documentos.
2. Implementar un modelo de notificación que mejore la interacción con los grupos de interés, y brinde soluciones oportunas, claras y eficientes.
3. Optimizar los procesos de la entidad y adoptar sistemas de información modernos, seguros, ágiles y bajo estándares internacionales que contribuyan a la efectividad del servicio.
4. Orientar el talento humano fortaleciendo y automatizando las herramientas de la entidad para mejorar el servicio.
5. Reducir costos con notificación electrónica, ya que se reducen el número de documentos impresos.

### **5.8 Beneficios que se pueden alcanzar con la implementación de la Notificación electrónica:**

- Una solución configurable, flexible, escalable.
- Una solución integrada en todos los componentes CORE-ERP.
- Un sistema general de administración de datos y fuentes.
- Un sistema único de autenticación.
- Integración con otras soluciones en línea, a través de interfaces web, aplicaciones móviles, terminales de auto atención.

- Trazabilidad de todas las operaciones realizadas, conservando el historial de afectaciones

## 5.9 Estimación en tiempos de implementación

El proceso de implementación de notificación electrónica en la Secretaría Distrital de Hacienda de Bogotá se tiene estimado en 48 semanas es decir aproximadamente un (1) año. De acuerdo con este cronograma de tiempos compuesto por nueve (9) fases identificadas:

**Tabla No 7. Estimación de tiempo de implementación.**

No FASES	ACCIONES	No SEMANAS
1	Construcción de documento	2
2	Definición catálogo de Requerimientos	4
3	Aprobación Secretaria de Hacienda	1
4	desarrollo SAP	16
5	Etapa de Pruebas	4
6	implementación N.E	4
7	Socialización de Herramienta	4
8	Autorización de Contribuyentes	8
9	Puesta en producción	5
<b>Total semanas</b>		<b>48</b>

Fuente: Elaboración propia

### 5.9.1 Recursos

La Secretaria de Hacienda adquirió SAP el 18 de diciembre de 2017 SAP ERP es un software de planificación de recursos empresariales desarrollado por la compañía alemana SAP ERP como herramienta de integración de todos sus procesos. (SAP, 2018)

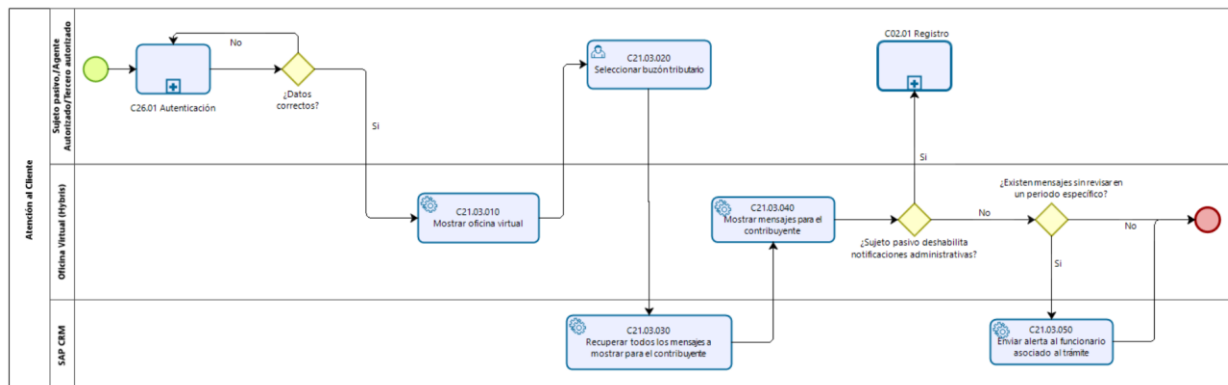
Aprovechando la implementación y desarrollo se esta herramienta en la secretaria de hacienda se tiene estimado que SAP responda a los requerimientos y desarrollos de la notificación Electrónica ya que cuenta con un módulo de CRM en donde se puede desarrollar el Buzón



Electrónico necesario para la notificación electrónica. Por tal razón no se estiman costos en esta propuesta.

## Diagramas del sub proceso sugerido

**Figura 17. Diagrama de buzón Electrónico propuesto**

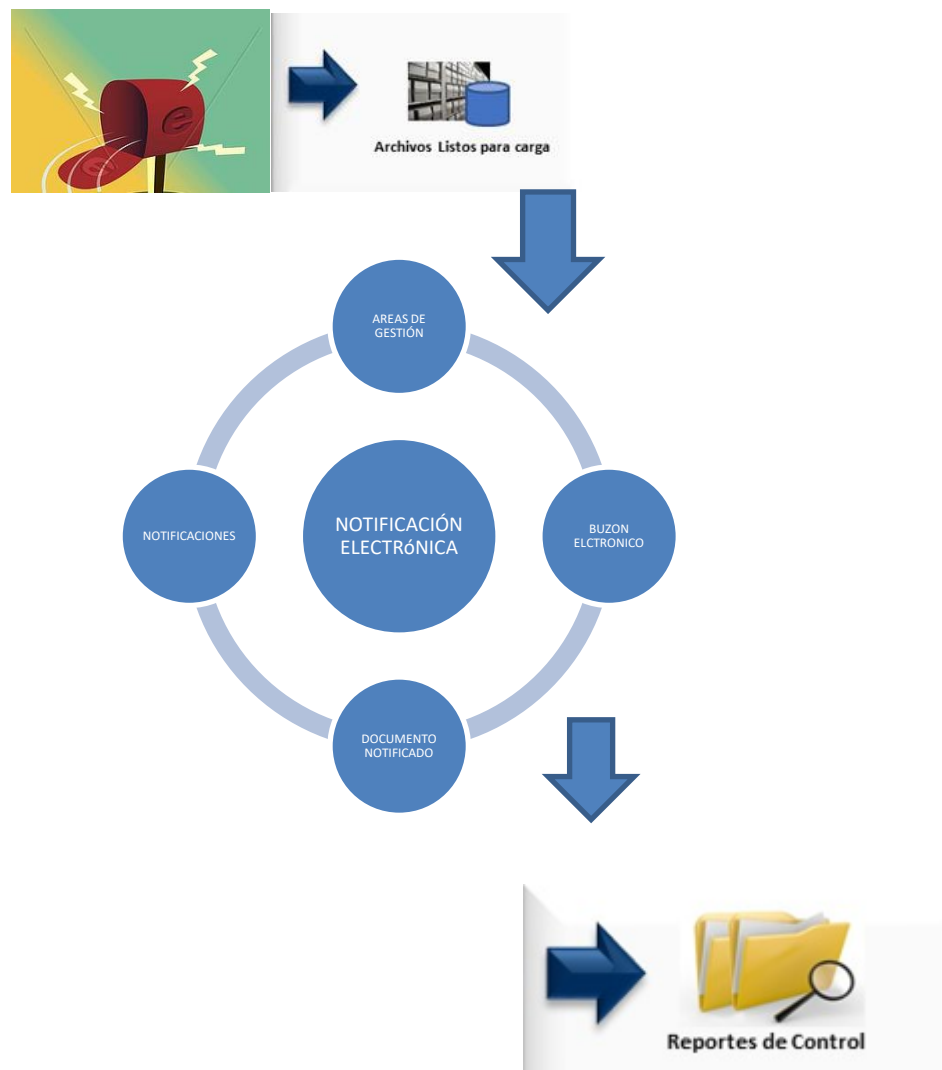


Fuente: Elaboración Propia

El proceso debe iniciar con la autenticación del contribuyente utilizando una relación usuario/contraseña por contribuyente para dar acceso a la oficina virtual como funciona actualmente. Una vez que se ha ingresado a la Oficina Virtual, se seleccionará la opción **buzón tributario**, con el acceso al buzón el contribuyente podrá consultar todos los mensajes y actos administrativos que profiere la administración de impuestos. De igual forma el funcionario tiene acceso dependiendo el perfil y roles asignados a cada área, podrá consultar las actuaciones que se han realizado de una dependencia y/o área de gestión para ese contribuyente. Así mismo si el contribuyente en un momento dado no desea seguir recibiendo notificaciones electrónicas deberá

actualizar su información por el canal de registro y deshabilitar esta opción, para que la administración le siga enviado información por medios físicos.

Es importante mencionar en este proyecto que aprovechando las herramientas tecnológicas con las que cuenta actualmente la dirección de impuestos de Bogotá, se evidencia que la administración tiene todas las herramientas para el desarrollo técnico de la notificación electrónica, ya que se cuenta con uno de los programas informáticos más robustos en el mundo como lo es SAP, esta herramienta contiene programas como; SAP CRM y SAP HYBRIS que funcionan como web servís. Esta poderosa herramienta que maneja marketing contextual en tiempo real, le permitiría diseñar a la administración estrategias para impactar emocionalmente a los contribuyentes de forma positiva siempre resaltando beneficios que traería la notificación electrónica y administrando completamente los tramites y comunicaciones a contribuyentes por medio de la omnicanalidad y haciendo uso de B2B, B2C.

**Figura 18. Modelo de Migración de Datos**

Fuente: Elaboración Propia.

El funcionamiento del Portal SAP Hybris le permite a la administración de impuestos generar una serie de informes y reportes de control para estar evaluando la gestión de notificación electrónica. Adicionalmente es importante resaltar que la información no se almacenará en este

portal sino en el buzón electrónico de cada contribuyente de forma cronológica para consulta de la administración, esta será obtenida de la solución SAP CRM y por medio de Web Services, por lo que no es necesario considerar un esfuerzo adicional de migración de datos para el Portal.

## Capítulo VI: Conclusiones

Como inicio al proceso de transformación digital de la Secretaria de Hacienda y buscando mejorar los niveles de eficiencia en la entrega de actos administrativos a los contribuyentes, se hace necesario implementar la Notificación Electrónica en la Dirección de Impuestos de Bogotá. Esto como estrategia para reducir costos y mejorar los niveles de comunicación entre contribuyentes y la Dirección de Impuestos de Bogotá.

Así mismo se sugiere incorporar en el procedimiento de notificaciones la Notificación Electrónica como alternativa de comunicaciones y como plan de optimización de procesos, este mecanismo además nos permite mantener la seguridad jurídica y la reserva de los contribuyentes, en la medida que el modelo propuesto es electrónico y requiere de un usuario y contraseña para su acceso.

Asimismo, se determina que con la Notificación Electrónica no sólo se comunica de manera formal un acto administrativo, sino que, con dicho acto se permite el ejercicio del derecho constitucional a la defensa. Por ello se debe garantizar su entrega total, para que el contribuyente tenga el legítimo derecho a no repudio, este procedimiento garantiza que los documentos o actos administrativos sean entregados exactamente en el lugar autorizado por el contribuyente.

El acto o documento entregado por Notificación Electrónica debe contener todas las garantías y formalidades previstas en la ley, pues, al respetarse las mismas se tiene la certeza, o al menos la presunción, que el administrado aceptó este tipo de notificación y se encuentra en la capacidad real de ejercer su defensa.

En el procedimiento de notificaciones se debe incluir la notificación electrónica como mecanismo alternativo de notificación de documentos, siempre y cuando el contribuyente autorice

este procedimiento. Sugerimos que la administración adopte un modelo electrónico de autorización dentro de la oficina virtual o en su defecto un formato escrito para ser utilizado en los puntos de atención, siempre acatando la normatividad existente, y buscando que se logre una efectiva notificación de actos.

Se sugiere promover y generar confianza en el uso masivo de las TICs para contribuir con las políticas implementadas por el Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones – MINTIC, por ello sugerimos a la administración distrital implementar notificación electrónica con miras a contribuir con la política de vive digital.

La Notificación Electrónica se articula al plan de transformación digital que está implementándose en la Secretaria de Hacienda y se puede desarrollar dentro de la implementación del sistema (SAP) que se adquirió en el 2017.

Así mismo, se sugiere tener en cuenta algunas prácticas implementadas con buenos resultados en las empresas del sector público investigado, que incluyen aspectos necesarios como la autorización electrónica o escrita por parte de los contribuyentes, la realización de campañas de sensibilización con clientes internos y externos y la promoción y uso de este modelo de notificación.

Es importante generar cultura organizacional entre los empleados de la administración de impuestos con respecto al uso de la notificación electrónica especialmente los de cara o atención al contribuyente, estos deben estar capacitados para mostrar todos los beneficios de este tipo de notificación. Se debe generar confianza y mostrar que los niveles de seguridad se mantienen e incluso generan un mayor grado de confiabilidad y rapidez con la notificación electrónica.

Asimismo, se debe realizar por parte de la administración una campaña masiva de promoción de la notificación electrónica incentivando su autorización y uso, resaltando que los niveles de seguridad se mantienen en los medios electrónicos.

Se considera muy importante, que la Dirección Distrital de Impuestos de Bogotá se prepare desde ahora, y busque un soporte informático o mesa de ayuda suficientemente robusta para todos los procedimientos necesarios en su implementación, esto para asegurar el correcto funcionamiento de la Notificación Electrónica.

Finalmente, es necesario aclarar que la administración de impuestos de Bogotá como autoridad deberá asegurar, reglamentar y disponer los Buzones Electrónicos y los mecanismos tecnológicos suficientes y adecuados de acceso gratuito al contribuyente para que se genere la Notificación Electrónica en el marco de la ley.

## Referencias

Alcaldía Mayor de Bogotá. (29 de diciembre 2006) Por el cual se adopta estructura interna y funcional de la Secretaría Distrital de Hacienda y se dictan otras disposiciones. [Decreto 545 de 2006] Recuperado de: <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=22567>

Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo [Código] (2011). (2da Ed.) Bogotá. Legis.

Colombia. Presidencia de la Republica (10 de enero 2012) Decreto Ley Anti trámites. [Decreto 019 de 2012] Recuperado de <http://wsp.presidencia.gov.co/Normativa/Decretos/2012/Documents/Enero/10/Dec1910012012.pdf>

Colombia. Estatuto Tributario Nacional (2017). (24° Ed). Bogotá. Legis editores.

Conferencia Iberoamericana de Ministros de Administración Pública y Reforma del Estado. (2007) *Carta iberoamericana de Gobierno Electrónico*. Recuperado de: <http://old.clad.org/documentos/declaraciones/cartagobelec.pdf>

Congreso de Colombia. (29 de noviembre 1926) sobre facultades al Municipio de Bogotá [Ley 72 de 1926] Diario oficial No. 20360

Congreso de Colombia. (21 de enero 1955) Por el cual se organiza el Distrito Especial de Bogotá. [Decreto Ley 3640 de 1954] Diario oficial No 28.663



Congreso de Colombia. (22 de julio 1993) Régimen especial para el Distrito Capital de Santafé de Bogotá [Decreto Ley 1421 1993] Diario oficial No. 40.958

Congreso de Colombia. (18 de agosto 1994) Por medio de la cual se define y reglamenta el acceso y uso de los mensajes de datos, del comercio electrónico y de las firmas digitales, y se establecen las entidades de certificación y se dictan otras disposiciones. [Ley 527 de 1999] Diario Oficial No. 43.673

Consejo de Bogotá (22 de febrero 2011). Por el cual se establecen medidas especiales de Pago de Tributos en el Distrito Capital y se dictan otras disposiciones [Acuerdo 469 de 2011] Recuperado de: <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=41669>

Consejo de Bogotá (18 de Mayo 2017). Modificación de régimen sancionatorio y procedimental tributario. [Acuerdo 671 de 2017] Recuperado de: [http://www.shd.gov.co/shd/sites/default/files/files/impuestos/Acuerdo%20No\\_%20671%20de%202017%20%20Omisos%20a%20Morosos%20de%20impuesto%20vehicular.pdf](http://www.shd.gov.co/shd/sites/default/files/files/impuestos/Acuerdo%20No_%20671%20de%202017%20%20Omisos%20a%20Morosos%20de%20impuesto%20vehicular.pdf)

Consejo Nacional de Política Económica y Social, CONPES (2004) *Proyecto de Racionalización y Automatización de Trámites – PRAP* [Agenda interna]. Bogotá: Departamento Nacional de Planeación; Ministerio de las Comunicaciones.

Constitución política de Colombia [Const.] (1991).(2da Ed). Legis.

Cotino Hueso, L. & Valero Torrijos M. (2010). *Administración electrónica*. Valencia. Tirant Lo Blanch.

Delgado, M. (2009) La gestión electrónica del procedimiento administrativo. Recuperado de:

<http://repositorio.gobiernolocal.es/xmlui/bitstream/handle/10873/571/06%20qdl%2021-martin.pdf?sequence=1>

Floréz, G. (2014) La validez jurídica de los documentos electrónicos en Colombia a partir de sus evolución legislativa y jurisprudencial. *Verba Iuris*, 31, 43-71

Gamero, E. (2010) Comunicaciones y notificaciones electrónicas. *Fundación Democracia y Gobierno Local*, 12(1), 272-295

Hernández Sampieri, R. Fernández Collado, C. & Baptista Lucio, P (2011). *Metodología de la Investigación*. (3.<sup>a</sup> ed.). México: Mc.Graw Hill.

Huérffano, A. (2014). *Gobierno electrónico y sociedad de la información*. (Tesis de maestría) Universidad Nacional de Colombia.

Ministerio de Hacienda, Gobierno de España. (2015). *Plan de Transformación Digital de la Administración General del Estado y sus organismos públicos (Estrategia TIC 2015 -2020)*. Madrid. Recuperado de: 20151002-Plan-transformacion-digital-age-oopp%20(1).pdf

Nogueira Vidal, F. (2014). *La notificación electrónica tributaria*. (Tesis doctoral). Universidad Abierta de Cataluña, Barcelona, España. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=93745>

Roland Berger (2016). El reto de la transformación digital. Estudio Digitalización España 40 Siemens. Recuperado de:

<https://w5.siemens.com/spain/web/es/estudioidigitalizacion/pages/estudio-digitalizacion.aspx>

SAP (2018). *ERP para pequeñas y medianas empresas*. Recuperado de

<https://www.sap.com/latinamerica/products/erp/small-business-erp.html>

Schwab, K. Davis, N & Nadelia, S. (2016) *Shaping the fourth industrial revolution*. Geneva World

Economic Forum

Secretaria de Hacienda de Bogotá, CPR-26 (2016) Procedimiento de Notificaciones y

Comunicaciones (01-F.04 V.7) Bogotá.

Vargas Jiménez, I. (2012) La entrevista en la investigación cualitativa: nuevas tendencias y retos,

Revista Calidad en la educación superior 3(1) 119-139.

## Glosario

**Transformación Digital:** Según el documento (Plan de Transformación Digital de la Administración General del Estado y sus organismos públicos, 2015; p. 12-14): Se entiende por Transformación Digital la revisión integral de las tareas, actividades y procesos de gestión de los bienes y servicios consustanciales a la naturaleza y misiones de cada organización, que se basa en la integración de los recursos y capacidades de las Tecnologías de la Información en dichas actividades y procesos.

**Notificación:** Es el medio por el cual se busca dar a conocer a los ciudadanos (contribuyentes y/o responsables) las decisiones que toma la Administración, a fin de que interpongan los recursos que contra ellos proceden o acaten su cumplimiento.

A través de la notificación la administración da aplicación al principio de publicidad, consagrado en el artículo 209 de la Constitución, respecto de los actos administrativos de carácter individual, garantizando el derecho al debido proceso y concretamente el derecho de contradicción, pues es a través de él que los administrados pueden conocer las decisiones de la autoridad.

**Notificación por Correo:** Se realiza mediante entrega de una copia del acto administrativo en la última dirección informada por el contribuyente, responsable, agente retenedor o declarante ante la administración, sea por los canales de registro establecidos por la DIB (RIT, WEB, Contáctenos) o en la última declaración presentada. Si no existe registro de información sobre esta dirección, la administración tendrá la facultad de establecer la dirección de notificación según las reglas estipuladas en el Acuerdo 671 de 2011.

**Notificación por aviso:** Es subsidiaria a la notificación por correo y se utiliza cuando el acto administrativo ha sido devuelto en la gestión de entrega de la empresa de mensajería especializada, conforme al contenido del artículo 568 del Estatuto Tributario Nacional, y el artículo 13 del Acuerdo 469 de 2011. La notificación se efectúa con la publicación de un aviso en el Registro Distrital para los actos devueltos en la gestión de correo por causal diferente a Dirección Errada, o en un periódico de amplia circulación si no se pudo establecer dirección de notificación. En ambos casos las publicaciones serán dispuestas en la página web de la entidad.

**Notificación Personal:** La ejerce un funcionario de la Administración Tributaria y se efectúa con la entrega directa de un acto administrativo al contribuyente, su apoderado o representante legal. La obtención de esta forma de notificación puede darse porque el sujeto comparece voluntariamente a la sede de la DIB, en atención de una citación para ser notificado, o por solicitud del área de gestión.

**Notificación por Edicto:** Es sucedánea a la notificación personal del acto administrativo, que, en caso de no poder efectuarse, exige la fijación de un edicto publicando la parte resolutive del Acto Administrativo en lugar público de acuerdo al artículo 565 del Estatuto Tributario Nacional y el artículo 12 del Acuerdo 469 de 2011. La notificación se entenderá surtida al término de los 10 días de su fijación.

**Notificación Electrónica:** Es el mecanismo mediante el cual se utilizan medios electrónicos (correos electrónicos- Buzón Electrónico) para dar a conocer las decisiones que toma la Administración y toda clase de información a su destinatario, vale la pena aclarar que para que esta notificación sea válida se requiere siempre de la autorización del usuario.

**Acto administrativo:** Es la manifestación de la voluntad de la administración tributaria en el ejercicio de sus funciones dentro del proceso legal. El acto administrativo busca producir un efecto

jurídico respecto a los derechos y obligaciones de los administrados, para satisfacción de un interés público, con fundamento en los principios de legalidad, publicidad y del debido proceso.

**Acuse de Recibo:** Es la prueba por medio de la cual se demuestra la gestión de distribución, entrega o devolución de un acto administrativo al destinatario definido por la entidad en la dirección señalada.

**Actos de Gestión inmediata:** Son las citaciones y los actos administrativos a los cuales se les debe dar prelación para que sean gestionados y distribuidos en un tiempo menor al establecido para la notificación.

**Aplicativo Cordis:** Herramienta informática para la administración, manejo y control de las comunicaciones oficiales que recibe y produce la Entidad.

**Áreas de Gestión:** Son las diferentes dependencias administrativas con características específicas que conforman la Dirección Distrital de Impuestos de Bogotá, que sirven de hilo conductor de la gestión del tributo en sus fases de determinación, extinción de obligaciones y devoluciones de saldos a favor, a largo de su existencia jurídica.

**Comunicaciones Masivas:** Son aquellas actuaciones de tipo masivo como formularios, oficios, facturas, cartas, etc.

**Citación para Notificación:** Escrito dirigido a los interesados para que dentro de los 10 hábiles siguientes, contados a partir de la fecha de introducción al correo de la citación comparezcan a la oficina de Notificaciones con el fin de notificarse personalmente

**Dirección de Notificación:** La notificación de las actuaciones de la administración tributaria distrital deberá efectuarse a la dirección informada por el contribuyente o declarante en el Registro de Información Tributaria RIT. Cuando el contribuyente, responsable, agente retenedor o declarante, no hubiere informado una dirección al registro oficial de la Administración tributaria, la actuación administrativa correspondiente se podrá notificar a la más reciente que se pueda establecer ya sea por verificación directa en la gestión de la DIB, la última declaración presentada, la dirección registrada en la Cámara de Comercio actualizada o mediante la utilización de guías telefónicas, directorios, información oficial, comercial o bancaria, la cual, de oficio, será ingresada en el Registro de Información Tributaria

**Dirección Errada:** Corresponde a los eventos en los cuales la dirección suministrada en la guía por el usuario remitente carece de algún elemento que permita su identificación inequívoca o no exista.

**Gestión Masiva:** Proceso mediante el cual se generan actuaciones de manera masiva utilizando lógicas de control, procesamiento a través del sistema de información y firma mecánica. Instrumento utilizado para impuestos de baja cuantía, fácil determinación y gran cantidad de obligaciones. Los programas de gestión masiva o semimasiva son preparados por el área de gestión mediante la utilización de bases de datos de la Oficina de Inteligencia Tributaria y la generación de secuencias en el aplicativo CORDIS y son remitidas al contratista de mensajería especializada por intermedio de la Oficina de Notificaciones y Documentación Fiscal para ser gestionadas mediante el servicio de impresión-distribución.

**Acto administrativo electrónico:** Son documentos electrónicos, siempre y cuando se asegure su autenticidad, integridad y disponibilidad de acuerdo con la ley.

**Archivo electrónico de documentos:** Los documentos deberán ser archivados en este mismo medio. Podrán almacenarse por medios electrónicos todos los documentos utilizados en las actuaciones administrativas.

**Expediente electrónico:** Conjunto de documentos electrónicos que hacen parte de un mismo trámite o asunto administrativo, cualquiera que sea el tipo de información que contengan, y que se encuentran vinculados entre sí para ser archivados, y que a la vez pueden hacer parte o relacionarse con un expediente principal.



## ANEXOS

## Anexo 1. Formatos Soportes de Notificaciones Electrónicas

	<b>SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA</b> <b>DIRECCIÓN DE IMPUESTOS DE BOGOTÁ</b> <b>Oficina de Notificaciones y Documentación Fiscal</b> <b>CONSTANCIA DE ENTREGA ELECTRÓNICA DE ACTOS ADMINISTRATIVOS</b>
<b>DATOS DE QUIEN RECIBE:</b>	
Nombre del contribuyente _____	
Tipo de Identificación _____ No. de Identificación _____	
Tipo de Actuación _____ No. Acto _____ Fecha Acto _____	
<b>DATOS DE RECEPCIÓN:</b>	
Fecha de Recepción _____ Hora Oficial _____	
Correo Electrónico _____	
<b>La presente es la constancia de notificación electrónica del acto administrativo relacionado y dispuesto en el buzón electrónico, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 12 del acuerdo 469 de 2011.</b>	
<hr/> <a href="http://www.haciendabogota.gov.co">www.haciendabogota.gov.co</a> - Carrera 30 N° 25-90 - PBX: (571) 338 5000	

## Prototipo No. 2: CONSTANCIA DE ENTREGA DE FACTURAS, DECLARACIONES SUGERIDAS Y/O ASISTIDAS

 <p><b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE HACIENDA</b></p>	<p><b>SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA DIRECCIÓN DE IMPUESTOS DE BOGOTÁ</b> Oficina de Notificaciones y Documentación Fiscal</p> <p>CONSTANCIA DE ENTREGA ELECTRÓNICA DE FACTURAS Y/O DECLARACIONES</p>
<b>DATOS DE QUIEN RECIBE:</b>	
Nombre del contribuyente _____	
Tipo de Identificación _____	No. de Identificación _____
Factura No. _____	Chip / Placa _____
<b>DATOS DE RECEPCIÓN:</b>	
Fecha de Recepción _____	Hora Oficial _____
Correo Electrónico _____	
<p>La presente es la constancia de notificación de entrega de facturas, declaraciones sugeridas o asistidas.</p>	
<p>www.haciendabogota.gov.co - Carrera 30 N° 25-90 - PBX: (571) 338 5000</p>	

## Prototipo No. 3: CONSTANCIA DE ENTREGA DE COMUNICACIONES MASIVAS

 <p><b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE HACIENDA</b></p>	<p><b>SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA DIRECCIÓN DE IMPUESTOS DE BOGOTÁ</b> Oficina de Notificaciones y Documentación Fiscal</p> <p>CONSTANCIA DE ENTREGA ELECTRÓNICA DE COMUNICACIONES MASIVAS</p>
<b>DATOS DE QUIEN RECIBE:</b>	
Nombre del contribuyente _____	
Tipo de Identificación _____	No. de Identificación _____
Comunicación No. _____	Fecha de comunicación _____
<b>DATOS DE RECEPCIÓN:</b>	
Fecha de Recepción _____	Hora Oficial _____
Correo Electrónico _____	
<p>La presente es la constancia de notificación de entrega de comunicaciones masivas.</p>	
<p>www.haciendabogota.gov.co - Carrera 30 N° 25-90 - PBX: (571) 338 5000</p>	

## Prototipo No. 4: CONSTANCIA DE ENTREGA DE PQR'S

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE HACIENDA</p>	<p><b>SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA</b> <b>DIRECCIÓN DE IMPUESTOS DE BOGOTÁ</b> Oficina de Notificaciones y Documentación Fiscal CONSTANCIA DE ENTREGA ELECTRÓNICA DE PQR'S</p>
<b>DATOS DE QUIEN RECIBE:</b>	
Nombre del contribuyente _____	
Tipo de Identificación _____	No. de Identificación _____
No. Solicitud atendida _____	No. PQR'S _____ Fecha PQR'S _____
<b>DATOS DE RECEPCIÓN:</b>	
Fecha de Recepción _____	Hora Oficial _____
Correo Electrónico _____	
<b>La presente es la constancia de notificación electrónica de entrega PQR'S</b>	
www.haciendabogota.gov.co - Carrera 30 N° 25-90 - PBX: (571) 338 5000	

**Anexo 2. Acuerdo 469 de 2011 PROCEDIMIENTO TRIBUTARIO. NOTIFICACIONES:**

“ARTÍCULO 12° Notificaciones. Los requerimientos, autos que ordenen inspecciones o verificaciones tributarias, emplazamientos, citaciones, resoluciones en que se impongan sanciones, liquidaciones oficiales, y demás actos administrativos proferidos por la Dirección Distrital de Impuestos de Bogotá, deben notificarse por correo a través de la red oficial de correos o de cualquier servicio de mensajería especializada debidamente autorizada por la autoridad competente, o personalmente o de manera electrónica.

Las providencias que decidan recursos se notificarán personalmente, o por edicto si el contribuyente, responsable, agente retenedor o declarante, no compareciere dentro del término de los diez (10) días siguientes, contados a partir de la fecha de introducción al correo del aviso de citación. En este evento también procede la notificación electrónica.

Los impuestos liquidados a través de la facturación serán notificados mediante publicación en el Registro Distrital y simultáneamente mediante inserción en la página WEB de la Secretaría Distrital de Hacienda, de tal suerte que el envío que del acto se haga a la dirección del contribuyente surte efecto de divulgación adicional.

PARÁGRAFO 1°. Notificación por correo. La notificación por correo de las actuaciones de la Administración Tributaria Distrital se practicará mediante entrega de una copia del acto correspondiente en la dirección de notificación del contribuyente.

Cuando agotados todos los medios que le permitan a la administración establecer la dirección del contribuyente, responsable, agente retenedor o declarante, y esta no la logre establecer por ninguno de los mecanismos señalados en el presente Acuerdo, los actos de la administración le serán notificados por medio de publicación en un periódico de amplia circulación.

PARÁGRAFO 2°. Notificación a través de apoderados. Cuando durante los procesos que se adelanten ante la administración tributaria, el contribuyente, responsable, agente retenedor o declarante, actúe a través de apoderado, la notificación se surtirá a la dirección procesal que éste haya informado para tal efecto o a la última dirección que dicho apoderado tenga registrada en el Registro de Información Tributaria, RIT. En el evento de no contar con ninguna de estas direcciones, se notificará al contribuyente en la forma establecida en el presente artículo.

PARÁGRAFO 3°. Notificación electrónica. Es la forma de notificación de los actos administrativos emitidos por la administración tributaria mediante el envío de una comunicación electrónica.

La notificación aquí prevista se realizará a través del buzón electrónico que asigne la administración tributaria a los contribuyentes, responsables, agentes retenedores o declarantes, que opten de manera preferente por esta forma de notificación garantizando el principio de equivalencia funcional, en los términos de la ley 527 de 1999.

Para todos los efectos legales, la notificación electrónica se entenderá surtida en el momento en que se produzca el acuse de recibo en la dirección o sitio electrónico asignado por la Administración Distrital.

Dicho acuse consiste en el registro electrónico de la fecha y hora en la que tenga lugar la recepción en la dirección o sitio electrónico.

La hora de notificación electrónica será la correspondiente a la hora oficial colombiana; los términos para responder o impugnar se computarán a partir del día hábil siguiente a aquel en que quede notificado el acto de conformidad con la presente disposición.

Cuando la Administración Tributaria por razones técnicas no pueda efectuar la notificación de las actuaciones al buzón electrónico asignado al interesado, podrá realizarla a través de las demás formas de notificación previstas en este Estatuto, según el tipo de acto de que se trate.

Cuando el interesado en un término no mayor a tres (3) días hábiles contados desde la fecha de la notificación del acto, informe a la Administración Tributaria, la imposibilidad de acceder al contenido del mensaje de datos por razones no imputables al contribuyente, la administración previa evaluación del hecho, procederá a efectuar la notificación a través de las demás formas de notificación previstas en este Estatuto, según el tipo de acto de que se trate. En estos casos, la notificación se entenderá surtida para efectos de los términos de la Administración, en la fecha de disposición del acto en el buzón electrónico y para el contribuyente, el término para responder o impugnar se contará desde la fecha en que se realice la notificación de manera efectiva.

El procedimiento previsto en este artículo será aplicable a la notificación de todos los actos administrativos, proferidos por la Administración Tributaria Distrital.

La notificación electrónica empezará a regir una vez la Dirección Distrital de Impuestos de Bogotá ponga en funcionamiento los buzones electrónicos necesarios para su aplicación, fecha que se dará a conocer mediante el reglamento que establezca los mecanismos técnicos de aplicación. (469 de 2011 PROCEDIMIENTO TRIBUTARIO. NOTIFICACIONES)