

OFICINA DE CONTROL INTERNO

**INFORME
EVALUACIÓN Y ACOMPAÑAMIENTO A LA IMPLEMENTACIÓN DE LAS
NOTIFICACIONES ELECTRÓNICAS EN LA DIAN
ENE2020 - 009**

**PERIODO EVALUADO
1 DE ABRIL A 30 DE AGOSTO DE 2020**

**ENRIQUE CASTIBLANCO BEDOYA
JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO**

**LUZMILA CASTAÑEDA BERNAL
JEFE COORDINACIÓN DE AUDITORÍA INTEGRAL**

**EQUIPO AUDITOR
STELLA CHAVERRA VALENZUELA
JOSÉ MAURICIO HERNÁNDEZ CALDERÓN
CLARA EVANGELINA GAITÁN FAJARDO – LÍDER**

**LUIS ALFREDO REYES PARRA
EVALUADOR DESPACHO OCI**

BOGOTÁ, OCTUBRE DE 2020

CONTENIDO

1. DESCRIPCION GENERAL	3
2. OBJETIVOS	4
2.1. Objetivo General	4
2.2. Objetivos Específicos	4
3. ALCANCE	4
3.1. Dependencias incluidas en la evaluación	4
3.2. Periodo evaluado	4
4. DESARROLLO DE LA EVALUACIÓN	5
4.1. Antecedentes y contexto actual de la notificación electrónica	5
4.2. Cifras de la notificación electrónica.....	9
4.3. Riesgos y controles asociados que pueden afectar el proceso.....	13
4.4. Operatividad de la notificación electrónica	15
4.5. Entorno Tecnológico	16
4.6. Mejores prácticas	18
4.7. Aportes y beneficios de la notificación electrónica a la gestión de la entidad.	19
5. CONCLUSIONES	21
6. RECOMENDACIONES	22

EVALUACION Y ACOMPAÑAMIENTO A LA IMPLEMENTACIÓN DE LAS NOTIFICACIONES ELECTRÓNICAS EN LA DIAN ENE2020- 009

1. DESCRIPCIÓN GENERAL

La Oficina de Control Interno (OCI), en cumplimiento de la función de evaluación y seguimiento a la gestión institucional, en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG y en desarrollo del Plan Anual de Auditoría aprobado para la vigencia 2020 por el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno, adelantó el ejercicio de Evaluación y Acompañamiento a la Implementación de las Notificaciones Electrónicas (en adelante NE) en la U.A.E.- DIAN (en adelante DIAN).

Este análisis se realizó en desarrollo de los roles de enfoque hacia la prevención, y evaluación y seguimiento, propios de la Oficina de Control Interno¹, con el objeto de proporcionar una evaluación independiente, respecto a la implementación de la notificación electrónica en la entidad, bajo la premisa de mejorar la gestión, el cumplimiento de la misión, las Políticas de Gobierno Digital², los requerimientos de los grupos de valor y partes interesadas³, el Código de Ética y Buen Gobierno⁴.

En el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica, declarado a nivel mundial por la pandemia ocasionada por el COVID-19, el aislamiento preventivo obligatorio y la modalidad de trabajo en casa; se efectuó el acompañamiento de manera virtual, haciendo uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones.

De acuerdo con el actual Mapa Estratégico de la Entidad, las conclusiones y recomendaciones de este trabajo aportan al Pilar Estratégico “Cercanía al Ciudadano” y a los Objetivos Estratégicos OE5 “Posicionar a la DIAN como una Entidad que se transforma para ser ágil, fácil y eficiente frente a sus grupos de interés”, OE6 “Lograr mayor cercanía al ciudadano a través de acciones generadoras de valor que impacten positivamente a nuestros contribuyentes” y OE7 “Facilitar los trámites y servicios al ciudadano a través de su digitalización”.

¹ Artículo 2.2.21.5.3 del Capítulo 5 del Decreto 1083 de 2015, De las Oficinas de Control Interno.

² El Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTIC), a través de la Dirección de Gobierno Digital, presentó la política de Gobierno Digital -expresada en el Decreto 1008 del 14 de junio de 2018, cuyo objetivo es incentivar el uso y aprovechamiento de las TIC para consolidar un Estado y ciudadanos competitivos, proactivos e innovadores, que generen valor público en un entorno de confianza digital.

³ Estrategia de Participación Ciudadana DIAN 2019- Subdirección de Gestión de Análisis Operacional – “3. Grupos de interés que la entidad ha caracterizado en la estrategia de participación Ciudadana.”: Academia y centros de investigación nacionales e internacionales, Contribuyentes responsables y usuarios aduaneros, Entidades públicas, Organizaciones sociales (Veedurías, asociaciones, juntas de acción comunal, etc), Gremios de la producción y del comercio, Órganos de Control, Ciudadanía en general, Organizaciones No Gubernamentales y Organismos multilaterales internacionales. “La estrategia de participación de la DIAN del año 2019 es la consolidación y fortalecimiento a nivel nacional de la interacción con los diversos grupos de valor y partes interesadas, promoviendo un acercamiento al ciudadano para facilitarle canales ágiles y efectivos de interlocución, en temas que guarden relación con sus derechos, resolución de problemas y satisfacción de sus expectativas, a la luz del ordenamiento legal vigente”.

⁴ Código de Ética y de buen Gobierno, Proceso Inteligencia Corporativa -v9, CG-IC-0001”.

2. OBJETIVOS

2.1. Objetivo General

Efectuar acompañamiento y evaluación basada en riesgos, a la implementación de las notificaciones electrónicas en la DIAN.

2.2. Objetivos Específicos

- Brindar acompañamiento, asesoramiento y recomendaciones, en la implementación de las notificaciones electrónicas.
- Evaluar los riesgos que puedan afectar los objetivos de la implementación de las notificaciones electrónicas.

3. ALCANCE

El ejercicio de evaluación y acompañamiento se basó en los riesgos asociados a la notificación electrónica, con el siguiente alcance:

Proceso / Subproceso / Procedimiento Evaluado

Proceso Recursos Físicos / Subproceso Gestión Documental /Procedimiento Notificación, Comunicación y/o Publicación - PR-FI-0159.

3.1 Dependencias incluidas en la evaluación

Nivel Central:

- Dirección de Gestión de Recursos y Administración Económica – DGRAE/ Subdirección de Gestión de Recursos Físicos - SGRF, como líder del proceso/ Coordinación de Notificaciones.

Nivel Seccional:

- Dirección Seccional de Impuestos de Bogotá/ División Administrativa y Financiera/ Grupo Interno de Trabajo de Documentación.

3.2 Periodo evaluado

El periodo evaluado comprende desde el 1 de abril al 30 de agosto de 2020.

4. DESARROLLO DE LA EVALUACIÓN

4.1 Antecedentes y contexto actual de la notificación electrónica

Con los ajustes normativos que generó la entrada en vigencia de la Constitución Política de Colombia (1991), la rama ejecutiva ha liderado el deber de las autoridades, por salvaguardar el debido proceso, el derecho de defensa y contradicción de los ciudadanos, así como el principio de publicidad de los actos administrativos, lo anterior conjugado con la implementación de nuevas tecnologías, buscando la modernización del Estado, ha permitido el acceso a la información desde los lugares más apartados del país.

La Ley 527 de 1999⁵ modificada por el Decreto Ley 019 de 2012, 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 validez y autenticidad a la notificación electrónica de acuerdo con los parámetros expuestos en dicha ley.

La Ley 1111 de 2006⁶ Modificó el Estatuto Tributario (ET) estableciendo una modalidad de notificación definida así: *“la forma de notificación que se surte de manera electrónica a través de la cual la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales pone en conocimiento de los administrados los actos administrativos producidos por ese mismo medio”*.

La notificación prevista en dicha regulación se realizaría a la dirección electrónica o sitio electrónico que asignase la DIAN - a los contribuyentes, responsables, agentes retenedores o declarantes, que optasen de manera preferente por esta forma de notificación, con las condiciones técnicas que reglamentariamente se establecieran.

En el lapso comprendido entre los años 1999 y 2020, surgieron políticas públicas que el gobierno expidió en aras de impulsar el cambio de lo manual hacia la digitalización. Es así, como la Política de Gobierno Digital y el CONPES 3995⁷ promueven como estrategia el uso de TIC, masificar los trámites y servicios, facilitando al usuario canales de interrelación con el Estado, buscando una comunicación efectiva, avanzar hacia nuevos niveles de participación, fortalecer las capacidades en seguridad digital de los ciudadanos, aumentar la confianza, grado de desarrollo y mejorar el avance de seguridad digital del país.

⁵ “Por medio del 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”.

⁶ “Por la cual se modifica el estatuto tributario de los impuestos administrados por la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales”.

⁷ “CONPES 3995. Política Nacional de Confianza y Seguridad Digital, del 1 de julio de 2020”.

Adicionalmente, las Leyes 1437 de 2011⁸, 1712 de 2014⁹ y la 2052 de 2020¹⁰ garantizan los principios orientadores del derecho administrativo como son: celeridad, transparencia, eficiencia, publicidad y moralidad. Y de otros principios, tales como: el derecho de acceso a la información pública y oportunidad, vinculando la notificación electrónica, como un instrumento que fortalece la “*Relación Estado Ciudadano*” – Ventanilla hacia afuera, buscando que la entidad mantenga una constante interacción con la ciudadanía, prestando un servicio de excelencia y facilitando la garantía del ejercicio de los ciudadanos, a través de la entrega efectiva de productos, servicios e información¹¹.

Hacia el año 2017, la DIAN adelantó mesas de trabajo con el Ministerio de Tecnología y las Comunicaciones - MINTIC y el Archivo General de la Nación – AGN, con el objetivo de conocer los parámetros de un nuevo sistema tecnológico para efectos de la notificación. Adicionalmente, en abril de 2019, se da paso al proyecto de acto administrativo que implementaría la NE en la DIAN, documento que fue publicado en el sitio web de la entidad, con el objeto de recibir opiniones, sugerencias y/o propuestas, por la ciudadanía en general, para la misma fecha la Subdirección de Gestión de Recursos Físicos – Coordinación de Notificaciones, con oficio No. 100215362-1691, radicó el requerimiento técnico para la NE, ante la Subdirección de Gestión de Tecnología de Información y Telecomunicaciones.

En el año 2019, es expedida la Ley 2010¹², la cual hace referencia a la NE en los artículos 103, 104 y 105, modificando lo dispuesto en los artículos 563, 565 y 566-1 del Estatuto Tributario.

A principios del año 2020, a nivel mundial surge una situación imprevista (*Pandemia por el COVID -19 - Estado de emergencia Económica, Social y Ecológica*) que obligó a las autoridades a tomar medidas de urgencia para garantizar la atención y prestación de

⁸ “Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo – CPACA, Art. 56. NOTIFICACIÓN ELECTRÓNICA. Las autoridades podrán notificar sus actos a través de medios electrónicos, siempre que el administrado haya aceptado este medio de notificación. Sin embargo, durante el desarrollo de la actuación el interesado podrá solicitar a la autoridad que las notificaciones sucesivas no se realicen por medios electrónicos, sino de conformidad con los otros medios previstos en el Capítulo Quinto del presente Título. La notificación quedará surtida a partir de la fecha y hora en que el administrado acceda al acto administrativo, fecha y hora que deberá certificar la administración.”

⁹ “Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional”. Regula el ejercicio del derecho fundamental de acceso a la información pública en Colombia. Tiene como objetivo que la información en posesión, custodia o bajo control de cualquier entidad pública, órgano y organismo del Estado colombiano, persona natural o jurídica de derecho privado que ejerza función pública delegada, reciba o administre recursos de naturaleza u origen público o preste un servicio público, esté a disposición de todos los ciudadanos e interesados de manera oportuna, veraz, completa, reutilizable y procesable y en formatos accesibles.”

¹⁰ “Por medio de la cual se establecen disposiciones transversales a la rama ejecutiva del nivel nacional y territorial y a los particulares que cumplan funciones públicas y administrativas, en relación con la racionalización de trámites y se dictan otras disposiciones.” Su finalidad es: “facilitar, agilizar y garantizar el acceso al ejercicio de los derechos de las personas, el cumplimiento de sus obligaciones, combatir la corrupción y fomentar la competitividad”.

¹¹ “Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG”.

¹² “Por medio de la cual se adoptan normas para la promoción del crecimiento económico, el empleo, la inversión, el fortalecimiento de las finanzas públicas y la progresividad, equidad y eficiencia del sistema tributario, de acuerdo con los objetivos que sobre la materia impulsaron la Ley 1943 de 2018 y se dictan otras disposiciones”.

los servicios, es así, como el Gobierno Nacional expidió inicialmente el Decreto No. 491¹³ del 28 de marzo de 2020, adoptando medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, teniendo en cuenta entre otras las siguientes consideraciones:

1. Limitar las posibilidades de propagación del nuevo virus COVID-19.
2. Proteger la salud del público en general y de los servidores públicos que los atienden.
3. Utilización de medios tecnológicos.
4. Distanciamiento social, flexibilizando la prestación del servicio de forma presencial y estableciendo mecanismos de atención al cliente, mediante la utilización de medios digitales, evitando el contacto entre los servidores públicos y los ciudadanos.

En este sentido, el artículo 4^o del mencionado decreto, estableció aspectos relacionados con la notificación o comunicación de actos administrativos, señalando entre otros aspectos que: *“Hasta tanto permanezca vigente la Emergencia Sanitaria declarada por el Ministerio de Salud y Protección Social, la notificación o comunicación de los actos administrativos se hará por medios electrónicos. Para el efecto en todo trámite, proceso o procedimiento que se inicie será obligatorio indicar la dirección electrónica para recibir notificaciones, y con la sola radicación se entenderá que se ha dado la autorización”*. El acápite del Decreto 491 de 2020, relacionado con la NE, se encuentra vigente a la fecha.

Acorde con lo anterior, en el mes de abril de 2020, la DIAN expidió la Resolución 00038¹⁴, señalando que la NE, será el mecanismo que de manera preferente pone en conocimiento de los administrados, a través del correo electrónico reportado en el Registro Único Tributario (RUT) el contenido de un acto administrativo particular y concreto, con el fin de garantizar el conocimiento de este de manera clara y cierta, y de esta forma, permitir el derecho de defensa y contradicción a los administrados. Así mismo, establece que esta notificación, aplica para los actos administrativos en materia tributaria, aduanera o cambiaria. De igual forma, el Decreto 1206¹⁵ del 1 de septiembre de 2020, la ratificó para los actos aduaneros.

¹³ *“Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica”. Art. 4, 6 y 11. Lineamientos en relación con la notificación y comunicación de los actos administrativos.*

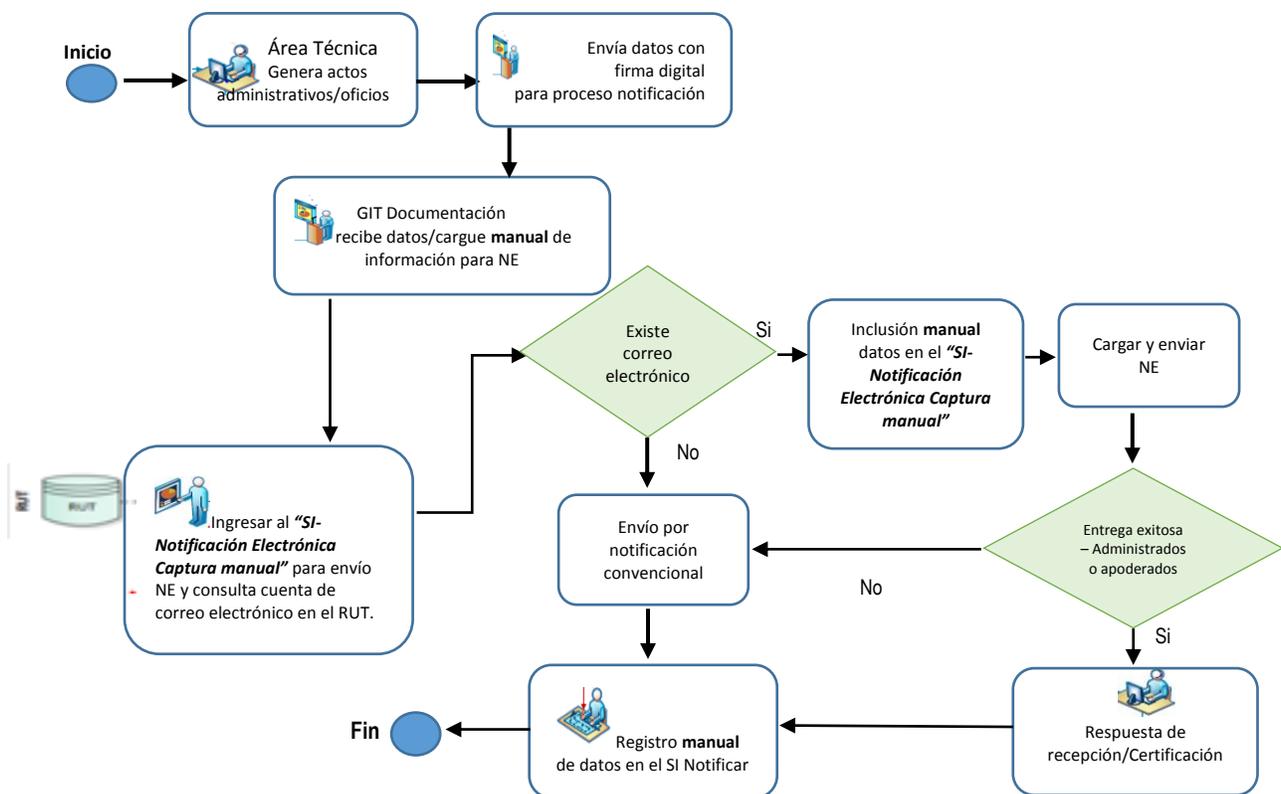
¹⁴ *“Por medio de la cual se implementó la notificación electrónica, en cumplimiento de lo establecido en los artículos 563, 564, 565 y 566-1 del Estatuto Tributario”.*

¹⁵ *“Por el cual se adoptan medidas aduaneras transitorias en la importación temporal de aeronaves, se autoriza un tratamiento a los usuarios aptos, se modifica el artículo 759 del Decreto 1165 de 2019, y se deroga el artículo 3 del Decreto 436 de 2020”.*

Mediante publicación de la Circular Externa No. 000008 del 1 de julio de 2020, proferida por la Subdirección de Gestión de Recursos Físicos, se pone en conocimiento a los contribuyentes y ciudadanía en general, que con la Resolución 00038 del 30 de abril de 2020, se implementó la NE de los actos administrativos que refiere dicha resolución, expedidos por la DIAN.

A continuación, se presenta el diagrama con el esquema de operación actual de la NE:

Gráfica 1.
Diagrama de Contexto de Notificación Electrónica



Fuente: Elaboración propia equipo evaluador

Como se observa existe interrelación directa con el RUT para consultar la cuenta de correo electrónico del administrado o apoderado, se procesa el correo, en caso de no darse la entrega exitosa, se procede a la notificación convencional y finalmente, toda la información debe ser registrada en el SI Notificar, observándose la ejecución de varias actividades manuales que pueden afectar el desarrollo de la NE.

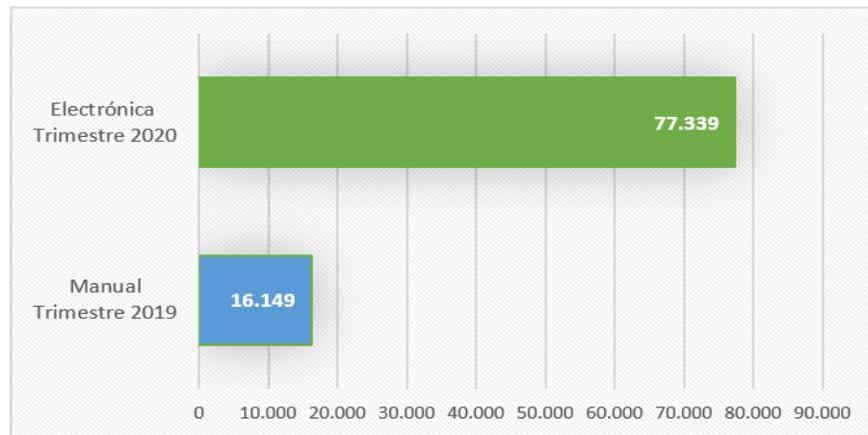
4.2 Cifras de la Notificación Electrónica

De acuerdo con la información suministrada por la Subdirección de Gestión de Recursos Físicos y como resultado del análisis en el ejercicio de acompañamiento a la implementación de la NE, se observaron las siguientes cifras a nivel nacional:

- **Incremento en el volumen de actos administrativos notificados.**

Se realizó un análisis comparativo de las notificaciones electrónicas, en el periodo de julio 2 a septiembre 17 de 2020, respecto a las notificaciones manuales realizadas para el mismo periodo del año 2019, así:

Gráfica No. 2
Comparativo Nacional actos administrativos notificación manual 2019 vs. electrónica 2020
periodo julio 2 a septiembre 17 de 2020



FORMA DE NOTIFICACION	AÑO	CANTIDAD
Manual	2019	16.149
Electrónica	2020	77.339

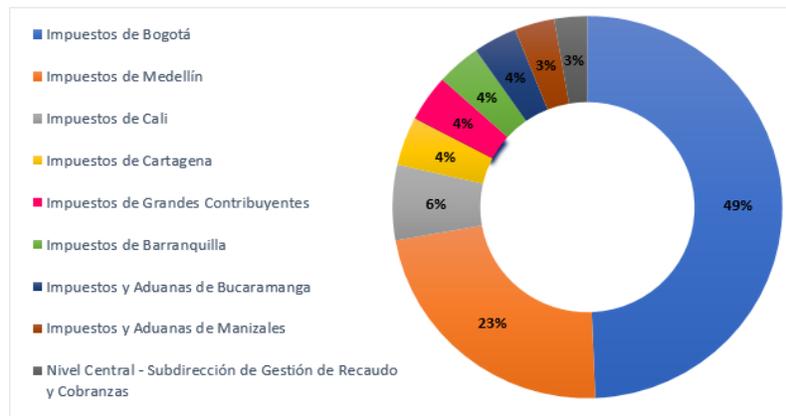
Fuente: Elaboración propia equipo evaluador

Como se observa, las notificaciones realizadas de manera manual en el año 2019 corresponden a 16.149 actos administrativos, mientras que para el año 2020 fue de 77.339 en el mismo periodo del año anterior. Esto denota un incremento en la notificación de actos administrativos de 479%, facilitando la interacción con el administrado en la situación actual y generando una gestión efectiva realizada por la entidad. Este comportamiento se origina en gran medida, por la situación coyuntural causada por el Covid-19, que generó la necesidad del uso de medios electrónicos a través del mecanismo de NE.

- **Direcciones Seccionales con mayor envío de NE.**

En la siguiente gráfica se presenta la gestión de las Direcciones Seccionales, en relación con los actos administrativos notificados electrónicamente:

Gráfica No. 3
Direcciones Seccionales con mayor envío de Notificaciones Electrónicas
Periodo julio 2 a septiembre 17 de 2020



LUGAR ADMINISTRATIVO	TOTAL	%
Impuestos de Bogotá	28.620	49
Impuestos de Medellín	13.255	23
Impuestos de Cali	3.699	6
Impuestos de Cartagena	2.388	4
Impuestos de Grandes Contribuyentes	2.283	4
Impuestos de Barranquilla	2.128	4
Impuestos y Aduanas de Bucaramanga	2.114	4
Impuestos y Aduanas de Manizales	1.921	3
Nivel Central – Subdirección de Gestión de Recaudo y Cobranzas	1.586	3

Fuente: Elaboración propia equipo evaluador

En la gráfica anterior, se destaca que la Dirección Seccional con mayor número de actos administrativos notificados corresponde a Impuestos de Bogotá, seguido de las Direcciones Seccionales de Medellín y de Cali, las cuales representan el 78%, del total de las NE efectuadas por la entidad en todos los lugares administrativos.

- **Actos administrativos Notificados Electrónicamente por dependencias**

En la siguiente gráfica se presenta la gestión de los actos administrativos notificados electrónicamente por dependencias:

Gráfica No. 4
Actos Administrativos Notificados Electrónicamente por dependencias a nivel nacional
periodo julio 2 a septiembre 17 de 2020



DEPENDENCIA	TOTAL	%
División de Gestión de Recaudo	40.497	54
División de Gestión de Recaudo y Cobranzas	14.279	18
División de Gestión de Fiscalización	11.332	15
División de Gestión de Asistencia al Cliente	2.503	3
División de Gestión de Liquidación	2.473	3
División de Gestión de Fiscalización para personas jurídicas y asimiladas	1.611	2
Coordinación de Control Extensivo de Obligaciones	1.584	2
División de Gestión de Cobranzas	1.033	1
División de Gestión de Fiscalización para personas naturales y asimiladas	549	1
Otras	1.478	1
TOTAL	77.339	100

Fuente: Elaboración propia equipo evaluador

En la gráfica anterior, se observa que la dependencia con mayor número de actos administrativos notificados a Nivel Nacional corresponde a Recaudo, seguido de Recaudo y Cobranzas y Fiscalización, los cuales representan el 88%.

- **Efectividad en la entrega de los actos administrativos.**

En la siguiente gráfica se presenta la efectividad en la entrega de los actos administrativos notificados electrónicamente:

Gráfica No. 5
Efectividad en la entrega de los actos administrativos NE
Periodo julio 2 a septiembre 17 de 2020



Formule su petición, queja, sugerencia o reclamo en el Sistema PQSR de la DIAN

Oficina de **Control Interno**

Cra. 8 N° 6C-38 piso 6° PBX 607 9999 – 382 4500 ext. 901201

Código postal 111711

www.dian.gov.co

ESTADO	TOTAL	%
Entregado	77.339	97
Rebotado	2.157	3
TOTAL	79.496	100

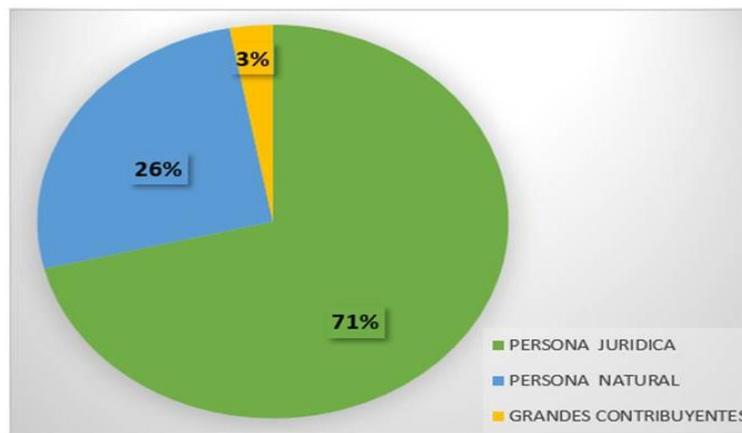
Fuente: Elaboración propia equipo evaluador

Se observa, que el mayor porcentaje corresponde al 97% de los actos administrativos notificados electrónicamente al administrado y el 3% a correos rebotados o rechazados.

- **Notificaciones Electrónicas por tipo de administrado.**

En la siguiente gráfica se presenta la efectividad en la entrega de los actos administrativos notificados electrónicamente:

Gráfica No. 6
Notificaciones Electrónicas por tipo de administrado
Periodo julio 2 a septiembre 17 de 2020



ADMINISTRADO	TOTAL	%
Personas Jurídicas	55.024	71
Personas Naturales	20.032	26
Grandes Contribuyentes	2.283	3
TOTAL	77.339	100

Fuente: Elaboración propia equipo evaluador

En la anterior gráfica se observan los actos administrativos notificados en forma electrónica, clasificados por tipo de administrado, resaltando que el 71% corresponde a los actos administrativos notificados electrónicamente a Personas Jurídicas.

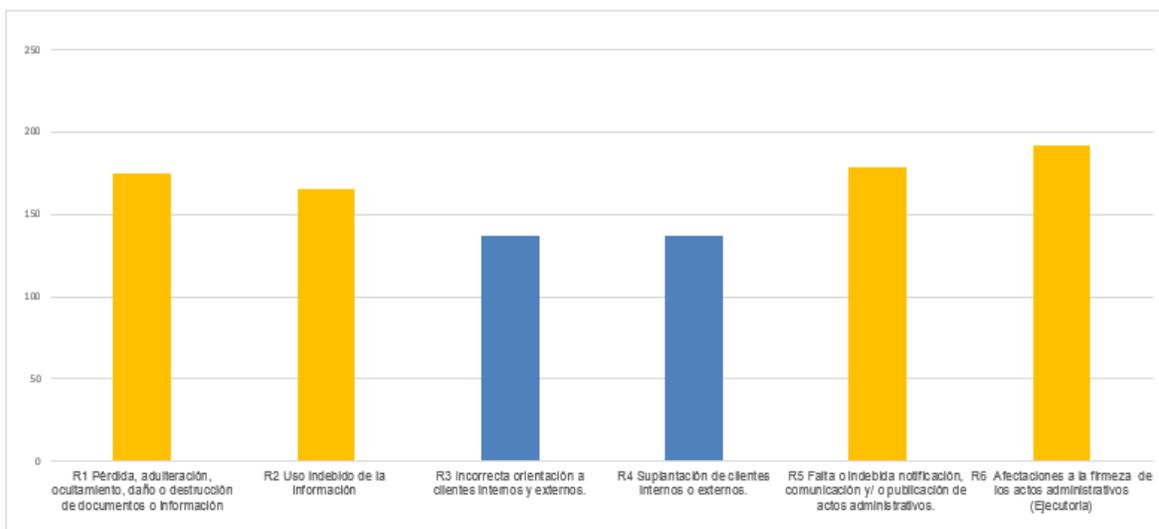
En el resultado del análisis de las cifras de la NE, se observa que, con el trabajo realizado por la entidad, se pudo continuar con las notificaciones utilizando el mecanismo electrónico para facilitar la interacción con el administrado y con un bajo porcentaje de NE no efectivas.

4.3 Riesgos y controles asociados que pueden afectar el proceso

Resultado del acompañamiento a la implementación de la NE, se observó que la matriz de riesgos y de controles, al igual que el procedimiento se encuentran en proceso de actualización.

Si bien no se cuenta con riesgos establecidos en las actividades que se desarrollan en la NE, el equipo evaluador, tuvo en cuenta la matriz actual de riesgos del Proceso de Recursos Físicos/Procedimiento de Documentación, en la cual se identifican seis riesgos operacionales, así:

Gráfica No. 7
Riesgos Operacionales del Proceso de Documentación



*Fuente: Análisis de riesgos proceso de Documentación, elaboración propia equipo evaluador.

En la labor de acompañamiento, se observó que se están realizando actividades en forma manual, relacionadas especialmente con: la inclusión de datos remitidos por las áreas técnicas, revisión, validación, incorporación de archivos, envío del correo y actualización del SI Notificar, para las cuales se han implementado controles por parte de los funcionarios, que deben ser analizados teniendo en cuenta los lineamientos institucionales de gestión del riesgo, a fin de garantizar la aplicabilidad, uniformidad, evaluación y seguimiento a dichos controles.

De acuerdo con el análisis efectuado por el equipo evaluador, los riesgos que más impactan la NE son: “R1. Pérdida, adulteración, ocultamiento, daño o destrucción de documentos o información”, “R2. Uso indebido de la información”, “R5 Falta o indebida notificación, comunicación y/o publicación de actos administrativos” y “R6 Afectaciones a la firmeza de los actos administrativos (Ejecutoria)”.

Teniendo en cuenta lo anterior, el equipo evaluador realizó un análisis de las diferentes actividades que desarrolla el GIT de documentación, desde el momento en que recibe la planilla y los actos administrativos por parte del proceso que los emite, la incorporación de los datos de manera manual en el “SI - NOTIFICACIÓN ELECTRÓNICA CAPTURA MANUAL”, el cargue y posterior envío de la NE; identificando las siguientes causas que podrían aumentar la probabilidad de materialización de los riesgos mencionados, así:

Cuadro No. 1
Resultado análisis de riesgos

RIESGO	CAUSAS OBSERVADAS QUE PODRÍAN AUMENTAR LA PROBABILIDAD DE OCURRENCIA DEL RIESGO EN LA NE
“R1. Pérdida, adulteración, ocultamiento, daño o destrucción de documentos o información (Posibilidad de que los documentos o información de la DIAN se extravíen o sean destruidos total o parcialmente).”	<ul style="list-style-type: none"> • La captura manual de los datos en el “SI - NOTIFICACIÓN ELECTRÓNICA CAPTURA MANUAL”. • El empleo o utilización de un entorno tecnológico inadecuado de los funcionarios que participan en el proceso y se conectan remotamente. • La utilización de plantillas para la generación de actos administrativos, en hojas electrónicas, mientras el desarrollo informático cuenta con esta funcionalidad.
“R2. Uso indebido de la información”	<ul style="list-style-type: none"> • El empleo o utilización de un entorno tecnológico inadecuado de los funcionarios que participan en el proceso y se conectan remotamente. • La asignación de roles a funcionarios de otras áreas que han apoyado temporalmente la NE.
“R5. Falta o indebida notificación, comunicación y/o publicación de actos administrativos”.	<ul style="list-style-type: none"> • La captura manual de los datos en el “SI - NOTIFICACIÓN ELECTRÓNICA CAPTURA MANUAL”. • Validación y confrontación manual de información de varias fuentes. • La utilización de plantillas para la generación de actos administrativos, en hojas electrónicas, mientras el desarrollo informático lo incluye. • Información de la dirección electrónica, que pueda estar incompleta o desactualizada en el RUT.
“R6 Afectaciones a la firmeza de los actos administrativos (Ejecutoria)”.	<ul style="list-style-type: none"> • La captura manual de los datos en el “SI - NOTIFICACIÓN ELECTRÓNICA CAPTURA MANUAL”. • Desactualización de la información incluida en el SI Notificar. • Falta del acuse de recibo o certificación para el proceso que origina el acto administrativo. • Falta de comunicación directa entre el SI de Notificar con la Solución tecnológica para la NE.

Fuente: Elaboración propia del equipo evaluador

Como resultado del análisis efectuado por el equipo evaluador se observa que la ejecución de actividades manuales, el uso de plantillas en hojas electrónicas y la falta de comunicación directa entre el SI de Notificar y la solución tecnológica para la NE, son los aspectos que pueden aumentar la probabilidad de ocurrencia de los riesgos señalados.

De igual manera es importante que el proceso de Recursos Físicos/Procedimiento de Documentación, incorpore controles relacionados con los riesgos informáticos que puedan afectar el normal desarrollo de la NE, como son: la indisponibilidad en las telecomunicaciones, el acceso no autorizado a los sistemas de información corporativos o el uso indebido o inadecuado de los datos contenidos en las bases de

datos corporativos, los cuales si bien hacen parte de la matriz de riesgos del Proceso de Servicios Informáticos pueden afectar el proceso de NE.

4.4 Operatividad de la notificación electrónica

El marco normativo señalado en los antecedentes, estableció las bases para implementar la NE, sin embargo, la situación actual (*Estado de Emergencia, Económica, Social y Ecológica*), generó un alto impacto, llevando a la entidad a enfocar los esfuerzos para dar continuidad del negocio¹⁶, proporcionar respuesta al volumen de actos administrativos proferidos, a la dinámica del proceso de gestión documental y dar solución a la gran cantidad de documentos físicos generados por las diferentes áreas.

Para proceder a aplicar la NE, la Subdirección de Gestión de Recursos Físicos en calidad de Líder funcional del procedimiento, presentó los “*Requerimientos funcionales*” a la Subdirección de Gestión de Tecnología de Información y Telecomunicaciones, con el objetivo de desarrollar e implementar la operatividad de un mecanismo, así como su aplicación escalonada, atendiendo la naturaleza del acto administrativo y los desarrollos tecnológicos de la entidad, así:

Cuadro No. 2
Requerimientos Funcionales

CODIGO	REQUERIMIENTO FUNCIONAL
RQF-001	Ajustar los servicios informáticos para su notificación. Los Servicios Informáticos MUISCA que generan actos administrativos y que deban ser notificados, es necesario que se les realice un ajuste al momento de poblar la tabla EYS_DOCUMENTOS_NOTIFICACIONES para efectuar la Notificación Electrónica.
RQF-002	Ajustar contextuales de Actos Administrativos en los servicios informáticos. A los Servicios Informáticos MUISCA que generan actos administrativos y que deben ser notificados, se les deben realizar ajustes en los documentos contextuales, si actualmente no lo tienen.
RQF-003	Generar notificación electrónica. Las notificaciones deben hacerse vía correo electrónico en virtud de que los administrados o interesados y sus apoderados tengan registrada una cuenta de correo electrónico en el RUT, para lo cual se debe tener en cuenta la plantilla del cuerpo de correo.
RQF-004	Registro Público de Notificaciones Electrónicas.
RQF-005	Ajustar SIE COMUNICACIONES para respuesta de servidores de correo electrónico destino.
RQF-006	Notificar electrónicamente los actos administrativos generados manualmente.
RQF-007	Consultar notificaciones electrónicas de actos manuales.
RQF-008	Emitir certificación del envío o rechazo por correo del acto administrativo y consultar los archivos adjuntos. Para emitir el certificado del envío del acto administrativo y consulta de los anexos a las notificaciones radicadas.
RQF-009	Parametrización de la tabla tipo de actos.

Fuente de información: FT-SI-2007 V3. REQ_471 Notificación Electrónica - SGRF

¹⁶ “CT-IC-0061- Lineamientos metodológicos para la elaboración del plan de continuidad del negocio, v2. 2016”.

Respecto a los anteriores requerimientos funcionales, se observó que se vienen construyendo de manera progresiva, aunque la solución informática salió a producción, existen requerimientos en desarrollo. No obstante, la prestación del servicio no se ve afectado y responde a las necesidades básicas para el envío de las NE.

Los insumos que componen la NE son:

- Actos administrativos digitalizados, generados por las áreas.
- El correo registrado por los administrados en el Registro Único Tributario RUT.
- Otros documentos digitalizados (Planillas de remisión, oficios, entre otros) enviados por las áreas técnicas a la Coordinación de Notificaciones, Grupos Internos de Trabajo de Documentación o quienes hagan sus veces en el Nivel Seccional.

Dada la importancia del RUT en la implementación de la NE, es necesario mencionar que, el proyecto de transformación tecnológica de la entidad, se interrelaciona con el proyecto de modernización del RUT, el cual fue tenido en cuenta dentro de las líneas estratégicas del documento CONPES 3956 – *“Política de formalización empresarial, contemplando mejorar la experiencia del cliente en el uso de los servicios virtuales...”*

En desarrollo del ejercicio evaluador realizado en la Dirección Seccional de Impuestos de Bogotá, se observó que los procesos que generan los actos administrativos no cuentan directamente con el “acuse de recibo” o envío satisfactorio automáticamente, haciéndose necesario para que los procesos administren y controlen el flujo y la gestión de documentos, lo cual puede generar una posible materialización de los riesgos asociados.

El volumen de actos administrativos objeto de NE, llevó a la entidad a movilizar funcionarios de otras áreas para reforzar los GIT de documentación, lo cual también generó la necesidad de asignarles roles informáticos para acceder a los aplicativos.

Dentro del alcance del ejercicio evaluador y de acuerdo con el análisis realizado, se observó que la entidad está avanzando hacia el cumplimiento de la normatividad relacionada a la NE, en especial lo dispuesto en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo – CPACA, la Política de Gobierno Digital, el Estatuto Tributario y la Resolución 00038 de 2020, entre otros.

4.5 Entorno Tecnológico

El Proceso de Gestión de Recursos Físicos lideró la construcción de un desarrollo informático, que permitiera notificar los actos administrativos al contribuyente, implementándolo de manera electrónica, el cual se denominó *“SI – NOTIFICACIÓN ELECTRÓNICA CAPTURA MANUAL”*. Para la construcción del desarrollo informático,

se dispuso de recurso humano de la entidad, con el objetivo de construir las funcionalidades necesarias para su implementación.

A lo anterior, se suman unos “*consumos de software*”, necesarios para la consecución del envío electrónico del acto administrativo, como fue la adquisición de la herramienta denominada “*PinPoint*”, que presta el servicio de certificación de envío del mensaje. Así mismo, fue necesario una integración con *SI – RUT*, buscando incorporar la dirección electrónica oficial de notificación, confirmando el correo electrónico del administrado, para su respectivo envío, de igual forma se tiene la posibilidad de agregar manualmente, un correo electrónico adicional si es necesario.

Para la puesta en producción del “*SI - NOTIFICACIÓN ELECTRÓNICA CAPTURA MANUAL*”, se presentan las siguientes funcionalidades:

- Para el acceso a la solución informática se estableció un modelo basado en “*usuarios, permisos y competencias*”, para lo cual se creó el rol informático denominado “*Rol notificador electrónico manual*”- (Cód. 3164), a los funcionarios que tienen la responsabilidad de incorporar la información para notificar.
- El mecanismo presenta una estructura de base de datos centralizada, el cual permite a usuarios del Nivel Central o Dirección Seccional del área de notificaciones, capturar de forma manual, la información correspondiente a los actos administrativos, remitidos por los diferentes procesos, diligenciando los campos que se muestran en el “*Formato de pantalla*”.
- Se dispuso de la creación de campos que facilitan la inclusión de la información, tales como: Dirección/Subdirección, Dependencia, Régimen, Tipo de acto, ¿Procede recurso?, Tipo de recurso, Período, Año gravable, Tipo de notificación, Norma que sustenta la notificación, Cuantía acto, Datos de la(s) persona(s) a notificar, Tipo de identificación, Número de identificación, Nombres y Apellidos / Razón social, ¿Desea usar el correo registrado en el RUT para la notificación?, Correo electrónico, Departamento, Municipio, Dirección, Opción “*Adjuntar*”, Datos del Número y fecha del acto. Al igual que opciones para cargar una nueva notificación (Guardar) como también la opción de “*enviar a notificar*” que permite remitirlo electrónicamente.
- Cada vez que se seleccione la opción “*Crear*” se valida que los campos obligatorios estén diligenciados, de lo contrario presenta el mensaje “*Datos obligatorios sin diligenciar*” y marca cuales son los datos que faltan.
- Se estableció interrelación con la dirección electrónica oficial de notificación que se aloja en la base del *SI - RUT*, la cual se utiliza para notificar electrónicamente al administrado.

Formule su petición, queja, sugerencia o reclamo en el Sistema PQSR de la DIAN

Oficina de **Control Interno**

Cra. 8 N° 6C-38 piso 6° PBX 607 9999 – 382 4500 ext. 901201

Código postal 111711

www.dian.gov.co

- Los administrados podrán ingresar al portal transaccional de la Página Web de la Entidad para consultar los asuntos a su cargo, denominado “Comunicados”, para conocer los actos administrativos, comunicaciones y tareas que le correspondan.
- El “SI - NOTIFICACIÓN ELECTRÓNICA CAPTURA MANUAL”, contiene el registro del nombre y cédula del funcionario responsable de la notificación, fecha de inclusión del acto, como también el lugar administrativo, con el fin de establecer alguna eventualidad que requiera análisis.
- Igualmente, se observó que la entidad cuenta con micrositos para la publicación de información a la ciudadanía con relación a las notificaciones, lo que contribuye al fortalecimiento de los principios de publicidad, transparencia y calidad de la información suministrada a la ciudadanía a través del Portal WEB, garantizando la vigencia, actualización y coherencia de la información.
- Como contingencia, dentro del entorno tecnológico se tiene que, cuando se presenten inconvenientes técnicos en la disponibilidad del servicio informático electrónico, se expide un comunicado de la Subdirección de Tecnología de Información y Telecomunicaciones de la Dirección de Gestión Organizacional o quien haga sus veces informando tal situación, y se recurrirá a las otras formas de notificación contempladas en los artículos 565 y 568 del Estatuto Tributario.

La solución Informática – “SI - NOTIFICACIÓN ELECTRÓNICA CAPTURA MANUAL” para notificar al administrado, no presenta interfaz con el SI de Notificar, el cual es actualizado manualmente, para lo cual se recomienda que exista una interrelación entre los dos sistemas, que garanticen la actualización oportuna de la información registrada en el SI Notificar.

4.6 Mejores prácticas

El equipo evaluador investigó y recopiló información relacionada con los esquemas de NE, utilizados en diferentes administraciones tributarias en el mundo, con el fin de identificar las mejores prácticas que pueden ser incorporadas en el modelo de NE de la DIAN, a continuación, se presentan las identificadas para los siguientes países:

Cuadro No. 3
Mejores Prácticas

PAIS	MEJOR PRACTICA
ARGENTINA	Disminución total del uso del papel como soporte de datos.
BOLIVIA	Envíos de alertas a los contribuyentes a través de mensajes de texto, o whatsapp
BRASIL	Posibilidad de registrar hasta 3 correos electrónicos o números de celular móvil para mejor comunicación
COLOMBIA	Se proyecta que sea de obligatorio cumplimiento para los administrados
ECUADOR	La Administración Tributaria verifica por medio de sus herramientas informáticas, el día y hora en que se produjo dicha recepción y registra la constancia de notificación.
ESPAÑA	Modernización, Transformación tecnológica Digital, NE preferente. Ahorro de costos. El sistema de NE, acredita la fecha y hora en que se produce la puesta a disposición del interesado del acto objeto de notificación. Igualmente, el sistema acredita la fecha del acceso del destinatario al contenido del documento notificado o en que la notificación se consideró rechazada por haber transcurrido el plazo legalmente establecido.
MEXICO	Se establecen normas para habilitar la opción por el buzón en la web del SAT, para darse de alta en el sistema de avisos -que pueden ser a varios correos o móviles -celulares- y para la apertura del correo habilitado.
PERU	Envíos de recordatorios o alertas al número de teléfono celular y/o al correo electrónico declarado.

Fuente de información: Elaboración propia del equipo evaluador basado en el documento "Sistema de Notificaciones Electrónicas- Experiencias en América Latina y España © 2019 Centro Interamericano de Administraciones Tributarias (CIAT) Publicaciones CIAT: ISSN 2219-780X".

De acuerdo con el análisis del equipo evaluador, la disminución del uso del papel, el envío de alertas, la posibilidad de incluir varios correos y números de celular, son las prácticas que contribuyen a agilizar las operaciones, mejorar la cercanía e interacción con el administrado, por lo cual se sugiere que se evalúe la implementación de las mejores prácticas en el desarrollo de la NE.

4.7 Aportes y beneficios de la notificación electrónica a la gestión de la entidad

De acuerdo con el análisis del equipo evaluador, se identificaron los siguientes aportes a la gestión:

- La implementación de la NE dota de validez jurídica a las resoluciones o actuaciones de un procedimiento administrativo, constituyéndose en la eficacia jurídica de la actuación administrativa formalizada, fortaleciendo la celeridad y eficacia de dicha actuación, generando así una garantía de los principios y derechos constitucionales para los administrados y la aplicación del Código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo (CPACA).
- Conlleva al principio de eficacia en la administración pública, desarrollada por medio de la implementación del gobierno electrónico, empleando la tecnología para el mejoramiento de la gestión pública en la prestación de los servicios, por cuanto los documentos electrónicos brindan similares niveles de seguridad que el papel y, en la mayoría de los casos un mayor grado de confiabilidad y rapidez, especialmente con respecto a la identificación del origen y el contenido de los datos, siempre que se cumplan los requisitos técnicos y jurídicos plasmados en la ley.

Formule su petición, queja, sugerencia o reclamo en el Sistema PQSR de la DIAN

Oficina de **Control Interno**

Cra. 8 N° 6C-38 piso 6° PBX 607 9999 – 382 4500 ext. 901201

Código postal 111711

www.dian.gov.co

- El soporte tecnológico aporta a la gestión dentro de la NE, generando una mayor seguridad, por encima de la notificación convencional, partiendo de la idea que el ciudadano tenga la seguridad de que el acto administrativo se encuentra dentro de una página web o en su mismo E-mail, consiguiendo el verdadero objetivo del principio de publicidad de la actuación administrativa.
- Entre los aportes más significativos encontramos la firma digital, que reúne los principios de: Integridad, Autenticidad, No repudio y Confidencialidad, garantizando la seguridad y confianza entre la administración y sus administrados.
- Otra contribución es la Economía procesal, logrando el mayor resultado con el mínimo de actividad de la administración. Con la aplicación de este principio, se busca la celeridad, pues el administrado podrá tener conocimiento real del acto administrativo que lo involucra, sin necesidad de trasladarse ni esperar citaciones o notificaciones por medio de correos certificados, el cual, en muchas ocasiones es devuelto bajo causales como: no existe dirección, número desconocido, rehusado, no reside, clausurado, cerrado o fallecido.
- Aporta a la filosofía del no papel, al expediente electrónico, permite mayor durabilidad en el tiempo, acceso en línea desde los lugares remotos, multicopiar los actos administrativos o comunicados tantas veces se quiera a menores costos y constituye un soporte legal, consultable e inmodificable.
- La operatividad de la NE, se enmarca en el Código de Buen Gobierno y Ética, en cuanto a las Políticas: En relación con el cumplimiento de la Misión, Sobre el cambio, Gestión de riesgos, Gestión documental y Política de Calidad.
- El Consejo Nacional de Política Económica y Social CONPES, aprobó la contratación con la banca multilateral, un programa de apoyo a la modernización de la DIAN, para mejorar su eficacia y la eficiencia en la gestión Tributaria y Aduanera, lo que contribuirá al incremento del recaudo tributario del Gobierno Nacional, este programa prevé la implementación de acciones para un periodo de cinco años, con una inversión estimada de hasta 250 millones de dólares, pues el mismo, estará enfocado a fortalecer la plataforma tecnológica de la entidad.

Los aportes a la gestión se encuentran alineados con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), así:

- *Dimensión 2 “Direccionamiento estratégico y planeación”* acorde con *“la política de planeación institucional”*, la cual comprende la identificación de los grupos de valor y sus necesidades.

- Dimensión 3 “*Gestión con valores para resultados*”, relacionada con facilitar la gestión de las entidades, está orientada hacia el logro de resultados, la cual agrupa un conjunto de políticas, prácticas o instrumentos que tienen como propósito permitirle a la entidad realizar las actividades que la conduzcan a lograr los resultados propuestos, también por el desarrollo de la **Política de Servicio al ciudadano** la cual busca: “*Facilitar el acceso de los ciudadanos a sus derechos, mediante los servicios de la entidad, en todas sus sedes y a través de los distintos canales. El servicio al ciudadano se enmarca en los principios de información completa y clara, de igualdad, moralidad, economía, celeridad, imparcialidad, eficiencia, transparencia, consistencia, calidad y oportunidad, teniendo presente las necesidades, realidades y expectativas del ciudadano*”.
- Dimensión 5 “*Información y Comunicación*” tiene como propósito garantizar un adecuado flujo de información interna y externa, contar con canales de comunicación acordes con las capacidades organizacionales y con lo previsto en la ley de transparencia y acceso a la información. En esta dimensión encontramos “*Política de Gestión Documental*”, y la “*Política de Transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción*”. Respecto a estas dos últimas se observó, que se encuentra en construcción los mecanismos de evaluación, seguimiento y control de los documentos que soportan la NE, que garantizan el cumplimiento de los requisitos legales, la integralidad de la gestión documental e imagen institucional.

5. CONCLUSIONES

Realizada la evaluación y acompañamiento en la implementación de la notificación electrónica en la DIAN, de acuerdo con la información y análisis de esta, se concluye lo siguiente:

- La entidad enfocó sus esfuerzos para dar continuidad del negocio, proporcionar respuesta al volumen de actos administrativos proferidos, a la dinámica del proceso de gestión documental y gestionar la gran cantidad de documentos físicos generados por las diferentes áreas; lo anterior, a la luz de la situación actual de emergencia sanitaria.
- La notificación electrónica representa un cambio en la forma en que la Entidad ha venido utilizando los medios electrónicos existentes, para un mayor acercamiento con el administrado.
- Las nuevas soluciones informáticas que se vienen desarrollando en la entidad, incorporan una forma innovadora en su desempeño, implementación y aplicación de tendencias en materia digital, las cuales se constituyen como herramientas que promueven la colaboración y la interacción entre diferentes procesos internos.

- El esquema actual de notificación electrónica, está cumpliendo con su objetivo frente al administrado, sin embargo, es importante tener en cuenta la retroalimentación efectuada por los usuarios internos, incluyendo los formatos de reporte de Gestión de Riesgos FT-IC-2097, con el fin de identificar las mejoras asociadas a la NE y fortalecer su operación.
- El SI de Notificar, es actualizado “manualmente” lo que puede estar generando afectaciones en el control de las notificaciones emitidas, adicionalmente, no cuenta con una interfaz a la solución informática para notificar electrónicamente al administrado.
- El alto volumen de actividades manuales que tiene hoy en día el esquema de notificación electrónica, ha generado que la Coordinación de Notificaciones y/o los Grupos Internos de Trabajo de Documentación, hayan tenido que destinar parte de su capacidad operativa en actividades relacionadas con el diligenciamiento de los datos, la validación de información y la incorporación de archivos en el “*SI - NOTIFICACIÓN ELECTRÓNICA CAPTURA MANUAL*”.
- La implementación de la notificación electrónica facilita al contribuyente el conocimiento de los actos administrativos y permite una mayor celeridad, junto con un importante ahorro de costos.
- La notificación electrónica, contribuye a la prevención de la violación del debido proceso y del daño antijurídico, así como también contribuye a mejorar la eficiencia administrativa, en cumplimiento de los principios que deben observar todas las actuaciones del Estado.

6. RECOMENDACIONES

- Impulsar la continuidad y completitud del “*SI - NOTIFICACIÓN ELECTRÓNICA CAPTURA MANUAL*”, con el fin de reducir las actividades manuales por parte de los funcionarios y minimizar la ocurrencia de posibles riesgos.
- Dado el esquema actual de NE, es necesario realizar un análisis integral de los riesgos operacionales y la actualización de la matriz de riesgos con los controles asociados, que puedan afectar su desarrollo, incluyendo la identificación de riesgos y controles que afecten la Seguridad y Privacidad de la Información.
- Tener en cuenta como insumo, los informes presentados por las Direcciones Seccionales, en el “*Formato de reporte de Gestión de Riesgos*” FT-IC-2097, para mitigar afectaciones en el cumplimiento de las actividades del área (actividades manuales relacionadas con los riesgos).

- Se requiere de una conexión funcional (Interfaz) entre los sistemas “SI - NOTIFICACIÓN ELECTRÓNICA CAPTURA MANUAL” con el “SI - NOTIFICAR”, que permita complementar y actualizar la información, evitando la intervención manual que se realiza en este momento.
- Con respecto a la implementación del “SI - NOTIFICACIÓN ELECTRÓNICA CAPTURA MANUAL”, es importante fortalecer el control sobre las actividades manuales que tiene el esquema actual, lo cual permitirá analizar su comportamiento, buscando detectar posibles anomalías, que conlleven a oportunidades de correcciones en su funcionamiento.
- Es necesario que se remita el “acuse de recibo” o envío satisfactorio automáticamente al proceso que generó el acto administrativo, con el fin de que éste administre y controle su gestión de documentos, al igual que, una manera de poder consultar sus propias notificaciones directamente en el desarrollo informático.
- Considerar la posibilidad de enviar alertas o avisos mediante mensajes de texto, al número de teléfono móvil informado en el RUT por el administrado, con el fin de comunicarle sobre la existencia de la notificación electrónica de un acto administrativo.
- Reforzar las campañas referentes a la actualización del RUT y la notificación electrónica, teniendo en cuenta que ésta nueva modalidad virtual, impacta a los administrados frente al cumplimiento de sus obligaciones TAC.
- Analizar la posibilidad, para que cada proceso que genera actos administrativos, pueda directamente notificar de forma electrónica, a través de la solución informática “SI - NOTIFICACIÓN ELECTRÓNICA CAPTURA MANUAL”.

Enrique Castiblanco Bedoya
Jefe Oficina de Control Interno

Elaboró: José Mauricio Hernández Calderón
Stella Chaverra Valenzuela
Clara Evangelina Gaitán Fajardo (Líder)

Revisó: Luis Alfredo Reyes Parra – Evaluador del Despacho
Luzmila Castañeda Bernal – Jefe Coordinación de Auditoría Integral