

CAF – BANCO DE DESARROLLO DE AMÉRICA LATINA

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

GEORGE WASHINGTON UNIVERSITY

PROGRAMA DE GOBERNABILIDAD, GERENCIA POLÍTICA Y GESTION PÚBLICA

NOTIFICACION ELECTRONICA DE LA DIRECCIÓN DE IMPUESTOS DE BOGOTA

Equipo responsable del diseño del proyecto

Laura Jimena Mojica Salazar

Carolina Ramírez Rodríguez

John Alexander Barbosa Cristancho

Cesar Alfonso Figueroa Socarras

John Jairo Vargas Supelano

BOGOTÁ, 2018

Tabla de contenido

<i>RESUMEN.....</i>	<i>2</i>
<i>INTRODUCCIÓN.....</i>	<i>4</i>
<i>ANÁLISIS DEL PROBLEMA E IDENTIFICACIÓN DE VARIABLES.....</i>	<i>8</i>
<i>ANÁLISIS SISTÉMICO.....</i>	<i>9</i>
<i>ESTRATEGIA DE INTERVENCIÓN.....</i>	<i>11</i>
<i>DISEÑO DE LA ESTRATEGIA.....</i>	<i>15</i>
<i>ANÁLISIS DE INVOLUCRADOS.....</i>	<i>16</i>
<i>BIBLIOGRAFIA.....</i>	<i>17</i>

RESUMEN

El proyecto tiene como propósito primordial el implementar la notificación electrónica de las actuaciones administrativas y comunicaciones emitidas por la Dirección de Impuestos de Bogotá con bajo costo de integración y de notificación, que cumpla con los requisitos de la normatividad actual.

El objetivo primordial del proceso de notificaciones es el de cumplir con el principio de publicidad frente a la doctrina del derecho administrativo, la jurisprudencia y marco constitucional y legal, como el requisito esencial para la validez y eficacia del acto administrativo. Para alcanzar este propósito se profundizó en el estudio del acto administrativo frente al interrogante acerca de cómo repercute el incumplimiento de la ley frente a la notificación de las decisiones emitidas de la administración.

Por lo anterior, tal pregunta se desarrolló frente al deber que tiene la administración para dar a conocer sus decisiones bajo los principios de publicidad, contradicción y transparencia. En conclusión, se destaca que uno de los contenidos del derecho fundamental al debido proceso, es el principio de publicidad, siendo éste considerado como un mandato de optimización el cual depende fáctica y jurídicamente de la administración, siendo ella quien deba gestionar por el cumplimiento y aplicabilidad de los preceptos normativos.

Establecidos los principios y marco general de los actos administrativos y los efectos que él genera como requisito de validez, oportuno es destacar la necesidad de que este procedimiento sea ejecutado conforme a las medidas establecidas en las disposiciones legales, había cuenta que la problemática surge desde la ejecución y aplicabilidad por parte de la administración frente a las modificaciones que se introdujeron a las formas de comunicación de las actuaciones administrativas.

Ahora bien, las autoridades están facultadas para notificar sus actos empleando medios electrónicos, teniendo en cuenta lo estipulado en la Ley 1437 de 2011 en el capítulo denominado “Utilización de medios electrónicos en el procedimiento administrativo”, pero con el requisito previo de que el administrado haya aceptado este medio de notificación. La ley también establece que en cualquier momento y mientras se desarrolle la actuación, el interesado renuncie a esta forma de notificación y solicite a la autoridad que en adelante se realicen las notificaciones por los demás medios previstos.

Así las cosas, para que la notificación electrónica se considere válidamente realizada se deben cumplir los siguientes requisitos:

1. Que el administrado haya aceptado en forma expresa este medio de notificación, de forma tal que no exista duda de su aquiescencia.
2. Que durante el desarrollo de la actuación administrativa no haya solicitado otra forma de notificación.

3. Que la administración certifique el acuse de recibo del mensaje electrónico, para efectos de establecer la fecha y hora en la cual el administrado tuvo acceso al acto administrativo.

Respecto de este último requisito, es claro que corresponde a la administración ya sea directamente, si goza de la capacidad técnica para hacerlo, o por medio de una entidad certificadora, certificar el acuse de recibo del mensaje electrónico con el cual se envía el acto administrativo que se pretende notificar, en el cual se indique la fecha y hora en la cual el administrado tuvo acceso al mensaje de datos y, por ende, al acto administrativo adjunto al mismo. Dicha certificación permite conocer la fecha y hora en la cual queda surtida la notificación conforme a lo dispuesto en la norma y tener certeza sobre la oportunidad en el ejercicio de sus derechos, tales como: la interposición de recursos y el agotamiento de control en sede administrativa.

Implementando la notificación electrónica por medio de buzón electrónico, en la administración pública específicamente en la Dirección de Impuestos de Bogotá, en el marco del Plan De Acción 2018, se reducirían los tiempos para que un acto administrativo sea eficaz (se acortarían los plazos para entrega de citaciones, oficios, comunicaciones oficiales y/o actos administrativos con destinos locales y fuera de Bogotá), se ahorraría papel, se evitarían enmendaduras, tachones. No existirá la posibilidad de pérdida del documento y esto evitaría la reconstrucción de expedientes y la posterior obligación de presentar denuncias ante la Fiscalía General de la Nación, toda vez que los archivos e información pública son bienes del Estado, se podría gestionar cualquier envío sin importar si la zona es rural o de difícil acceso, se reducen gastos de pago al contratista, también se evitan tramites como notas contables o cruces de cuentas entre el contratista y la DIB, en general se economizarían recursos humanos, de tiempo y monetarios.

Se beneficiarían así, todos aquellos ciudadanos y/o contribuyentes de Bogotá y se impactaría positivamente a otras entidades tales como la Dirección Distrital de Presupuesto, la cual a su vez dirige el proceso de formulación, programación, ejecución y cierre presupuestal de las entidades distritales, de acuerdo con los lineamientos para la sostenibilidad fiscal del Distrito, siendo este un proyecto de ampliación y de inversión, que requiere de un presupuesto para la financiación del equipo de trabajo y las actividades que permitirán cumplir con los objetivos.

Por lo anterior, la administración se propone para la vigencia 2018 la implementación de la Oficina Virtual, en la cual se dispondrá la posibilidad de aceptación por parte de la comunidad contribuyente la notificación electrónica, mediante el buzón electrónico asignado por la Secretaria Distrital de Hacienda.

INTRODUCCION

DEFINICIÓN DEL PROBLEMA

La Secretaría Distrital de Hacienda notifica mediante el método tradicional sus actos administrativos, el cual consiste en notificar a través del sistema de correspondencia, es decir, el envío físico del documento mediante correo certificado y en los casos que determina la ley a través de publicaciones en el Registro Distrital o en Diarios de amplia circulación, por edicto o personalmente, por lo anterior, se generan un alto uso de recursos económicos, humanos, materiales y de tiempo.

En el aspecto económico, se ha suscrito un contrato a vigencias futuras con vigencia hasta el 31 de diciembre de 2019 con un tercero que consiste en realizar la operación de notificación mediante el servicio de correspondencia especializada.

Actualmente la entidad cuenta con 70 personas (técnicos, profesionales y especializados) que intervienen directamente con el proceso de notificación por correo.

Ahora bien, en cuanto al uso de recursos materiales, la problemática radica en el consumo excesivo de papel, así como de medios de transporte e indirectamente repuestos, gasolina, entre otros.

Por otro lado, el uso ineficiente del tiempo, perjudica de manera directa e indirecta el cumplimiento del principio de publicidad en los términos de ley.

Lo anterior, se resume en las siguientes tablas:

TIEMPOS DE ENTREGAS Y DE RETORNO DE CITACIONES Y/O ACTOS ADMINISTRATIVOS INDIVIDUALES CON PRIORIDAD P1			
DESTINO	ENTREGA A DIRECCIÓN DE NOTIFICACIÓN	RETORNO A DIB CON ACUSES DE RECIBO (entrega o devoluciones)	TOTAL DÍAS HÁBILES PARA RETORNO A DIB
LOCAL (ÚNICAMENTE BOGOTÁ)	Dos (2) días hábiles contados a partir del mismo día de la entrega del documento físico	Un (1) día hábil para retorno de acuse de recibo.	Máximo al tercer (3) día hábil, contado a partir de la fecha de recepción del envío.
FUERA DE BOGOTÁ y las direcciones rurales de Bogotá (Localidad de Sumapaz)	Cuatro (4) días hábiles contados a partir del mismo día de la entrega del documento físico.	Dos (2) días hábiles para retorno de acuse de recibo	Máximo al sexto (6) día hábil, contado a partir de la fecha de recepción del envío.

TIEMPOS DE ENTREGAS Y DE RETORNO DE CITACIONES Y/O ACTOS ADMINISTRATIVOS INDIVIDUALES			
DESTINO	ENTREGA A DIRECCIÓN DE NOTIFICACIÓN	RETORNO A DIB CON ACUSES DE RECIBO (entrega o devoluciones)	TOTAL DÍAS HÁBILES PARA RETORNO A DIB
LOCAL (ÚNICAMENTE BOGOTÁ)	Dos (2) días hábiles contados a partir del día hábil siguiente a la fecha de recepción del envío.	Tres (3) días hábiles para retorno de acuse de recibo.	Máximo al quinto (5) día hábil, contado a partir del día hábil siguiente a la fecha de recepción del envío.
FUERA DE BOGOTÁ y las direcciones rurales de Bogotá (Localidad de Sumapaz)	Cinco (5) días hábiles contados a partir del día hábil siguiente a la fecha de recepción del envío.	Tres (3) días hábiles para retorno de acuse de recibo	Máximo al octavo (8) día hábil, contado a partir del día hábil siguiente a la fecha de recepción del envío.

TIEMPOS DE ENTREGAS Y DE RETORNO DE CITACIONES Y/ O ACTOS OFICIALES MASIVOS			
CANTIDAD	ENTREGA DE ENVIOS A DIRECCIONES DE NOTIFICACION	RETORNO A DIB DE ACUSES DE RECIBO (Entregas o Devoluciones)	TOTAL DIAS HABILES PARA RETORNAR A DIB
Hasta 500	Cinco (5) días hábiles de acuerdo con el acta de entrega contados a partir de la fecha en que el impresor entregue al contratista las citaciones y los actos administrativos y anexos	Tres (3) días hábiles para retorno de acuse de recibo	Dentro de los ocho (8) días hábiles contados a partir del inicio de la distribución.
De 501 a 5.000	Seis (6) días hábiles (de acuerdo con el acta de entrega), contados a partir de la fecha en que el impresor entregue al contratista las citaciones y los actos administrativos y anexos	Diez (10) días hábiles para retorno de acuse de recibo.	Dentro de los dieciséis (16) días hábiles contados a partir del inicio de la distribución.
De 5.001 a 20.000	Ocho (8) días hábiles (de acuerdo con el acta de entrega), contados a partir de la fecha en que el impresor entregue al contratista las citaciones y los actos administrativos y anexos	Quince (15) días hábiles para retorno de acuse de recibo.	Dentro de los veintitrés (23) días hábiles contados a partir del inicio de la distribución.
De 20.001 a 50.000	Diez (10) días hábiles (de acuerdo con el acta de entrega), contados a partir de la fecha en que el impresor entregue al contratista las citaciones y los actos administrativos y anexos	Veinte (20) días hábiles para retorno de acuse de recibo	Dentro de los treinta (30) días hábiles contados a partir del inicio de la distribución.
De 50.001 a 100.000	Quince (15) días hábiles (de acuerdo con el acta de entrega), contados a partir de la fecha en que el impresor entregue al contratista las citaciones y los actos administrativos y anexos	Veinticinco (25) días hábiles para retorno de acuse de recibo	Dentro de los cuarenta (40) días hábiles contados a partir del inicio de la distribución.

A parte del tiempo consumido en la gestión del proceso de notificaciones señalado anteriormente, pueden presentarse causales de devolución (se especifican a continuación), las cuales representan un mayor retraso en el cumplimiento del principio de publicidad:

- a) Desconocido: Corresponde a aquellas situaciones en las cuales la persona que se encuentra en la dirección registrada en la guía manifiesta no conocer al usuario destinatario.
- b) Rehusado: Corresponde a la situación en la que el usuario destinatario rechaza o se niega a recibir el objeto postal.
- c) No reside: Corresponde a aquella situación en la cual la persona que se encuentra en la dirección registrada en la guía manifiesta que el usuario destinatario ya no reside en ese lugar.
- d) 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.
- e) Cerrado: En la dirección del destinatario no es posible ubicar una persona para la entrega del documento. En este caso deben surtirse como mínimo dos visitas en fechas y horarios distintos, así como intentar la localización a través del número telefónico reportado. Si es posible la comunicación telefónica y el contribuyente acepta la entrega del documento en día sábado, se podrá realizar la gestión por parte del contratista.
- f) Fallecido. La persona que se encuentra en la dirección manifiesta que el (la) destinatario (a) de la comunicación ha fallecido.

A la totalidad de citaciones y/o actos administrativos (sean enviadas de forma masiva o puntual) que tengan como resultado de la gestión “DEVOLUCIÓN” se debe realizar contacto telefónico (televerificación) y enviar un informe detallado con el retorno diario de los documentos o informe final del acta masiva, de acuerdo con los campos que establezca la supervisión de este componente.

Adicional a lo expuesto anteriormente, el acto administrativo gestionado a través del sistema de correspondencia requiere ser digitalizado en los siguientes tiempos:

TIEMPOS PARA DIGITALIZACIÓN Y DISPOSICIÓN DE IMÁGENES DE CITACIONES Y/O ACTOS ADMINISTRATIVOS	
Citaciones o actos administrativos Individuales	Sean entregas efectivas o devoluciones del correo, dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a su gestión (entrega o devolución).
Citaciones o actos administrativos masivos impresor	Sean entregas efectivas o devoluciones del correo, dentro de los ocho (8) días hábiles siguientes a su gestión (entrega o devolución).

Tal como indica la lectura de Peter Senge, La quinta disciplina en la práctica, “Sabemos que existe un ciclo de aprendizaje genuino cuando podemos hacer cosas que no podíamos hacer antes. La manifestación de nuevas aptitudes refuerza nuestra confianza en la realidad del aprendizaje”, es por ello que tomando en cuenta que en el ámbito de las actuaciones administrativas, la publicidad es uno de los principios esenciales de la función pública (artículo 209 CP), pues permite que la comunidad ejerza una veeduría de las actuaciones del poder público, fomentando de esa manera la transparencia en su gestión podemos decir que los tiempos en los que se realice dicha gestión inciden en la eficacia de las decisiones administrativas, pues el ordenamiento legal establece que si bien la publicidad no determina la existencia o validez de los actos administrativos, sí define su

oponibilidad para los interesados y determina el momento desde el cual es posible iniciar una controversia en su contra, razón por la cual minimizar tiempos, recursos humanos y económicos, son fundamentales para el cumplimiento de los principios de eficacia y eficiencia de la administración pública.

JUSTIFICACIÓN

ANÁLISIS DEL PROBLEMA E IDENTIFICACIÓN DE VARIABLES

La pregunta problema

¿Cuáles son los factores que inciden en la ineficacia en la notificación tradicional de los actos administrativos generados en la Dirección de Impuestos de Bogotá?

Factores y variables resultantes

Los plazos para entrega de citaciones, oficios, comunicaciones oficiales y/o actos administrativos con destinos locales y fuera de Bogotá no son lo suficientemente eficaces.

El proceso de notificación de citaciones, oficios, comunicaciones oficiales y/o actos administrativos con destinos locales y fuera de Bogotá por medio de sistema de correspondencia no está alineada en su totalidad a la política de cero papeles.

En el proceso de notificación por medio del sistema de correspondencia se puede presentar la pérdida total o parcial del documento, que la misma sufra enmendaduras, roturas y tachones, de manera que se deba realizar su reconstrucción.

La notificación por medio del sistema de correspondencia se dificulta en zonas rurales o de difícil acceso.

La notificación por medio del sistema de correspondencia exige de gastos de pago a un tercero, contratista.

La notificación a través del sistema de correspondencia exige de trámites como notas contables o cruces de cuentas entre el contratista y la DIB.

En la notificación a través de sistema de correspondencia puede darse la causal de devolución “Desconocido” que corresponde a aquellas situaciones en las cuales la persona que se encuentra en la dirección registrada en la guía manifiesta no conocer al usuario destinatario.

En la notificación a través de sistema de correspondencia puede darse la causal de devolución “Rehusado” que corresponde a la situación en la que el usuario destinatario rechaza o se niega a recibir el objeto postal.

En la notificación a través de sistema de correspondencia puede darse la causal de devolución “No reside” que corresponde a aquella situación en la cual la persona que se encuentra en la dirección registrada en la guía manifiesta que el usuario destinatario ya no reside en ese lugar.

En la notificación a través de sistema de correspondencia puede darse la causal de devolución “Cerrado” en la dirección del destinatario no es posible ubicar una persona para la entrega del documento. En este caso deben surtirse como mínimo dos visitas en fechas y horarios distintos, así como intentar la localización a través del número telefónico reportado. Si es posible la comunicación

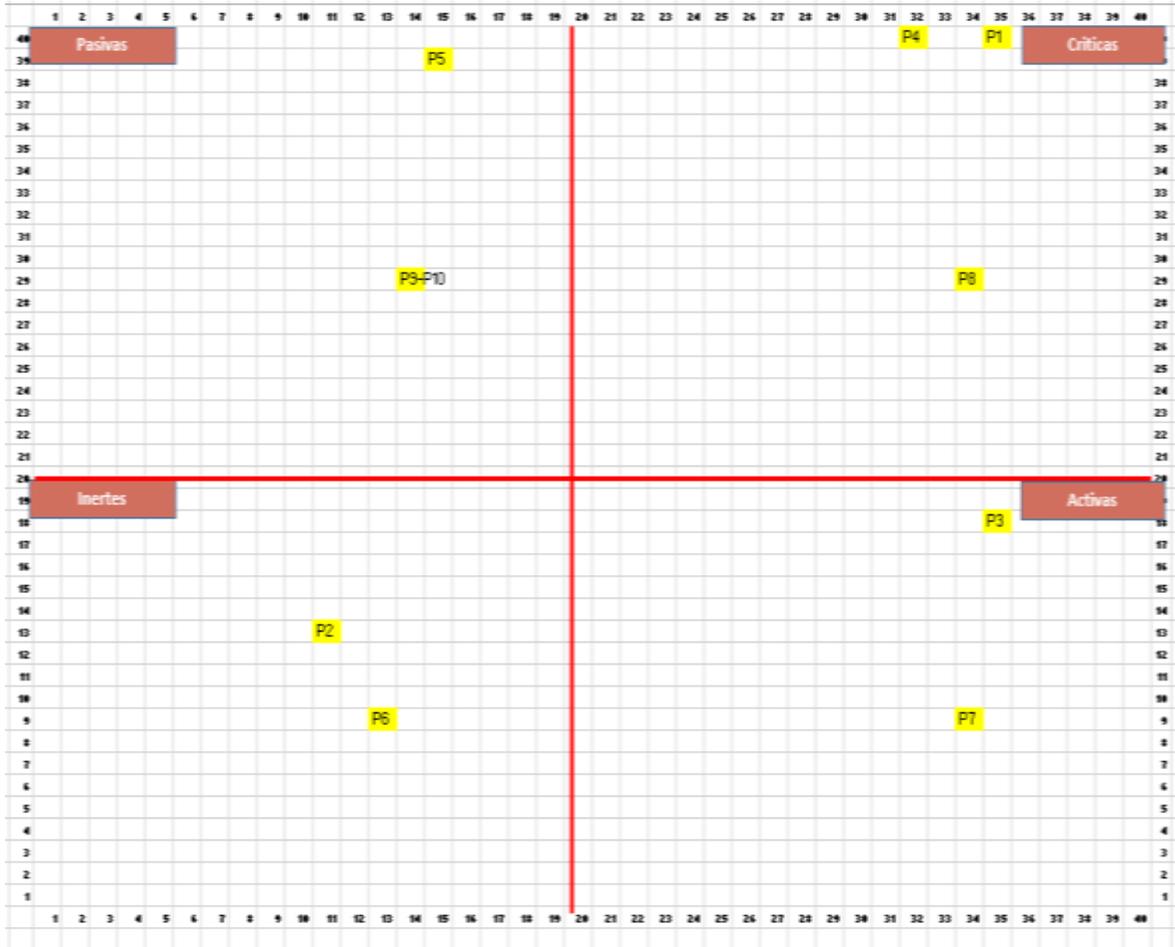
telefónica y el contribuyente acepta la entrega del documento en día sábado, se podrá realizar la gestión por parte del contratista.

ANÁLISIS SISTÉMICO

Matriz de Vester

	PROBLEMAS	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	TOTAL ACTIVO
1	Los plazos para entrega de citaciones, oficios, comunicaciones oficiales y/o actos administrativos con destinos locales y fuera de Bogotá no son lo suficientemente eficaces.	x	2	3	3	2	1	1	1	1	1	15
2	El proceso de notificación de citaciones, oficios, comunicaciones oficiales y/o actos administrativos con destinos locales y fuera de Bogotá por medio de sistema de correspondencia no está alineada en su totalidad a la política de cero papeles.	1	x	1	2	3	1	1	1	1	1	11
3	En el proceso de notificación por medio del sistema de correspondencia se puede presentar la pérdida total o parcial del documento, que la misma sufra enmendaduras, roturas y tachones, de manera que se deba realizar su reconstrucción.	2	3	x	3	2	1	1	1	1	1	15
4	La notificación por medio del sistema de correspondencia se dificulta en zonas rurales o de difícil acceso.	3	0	2	x	2	1	1	1	1	1	12
5	La notificación por medio del sistema de correspondencia exige de gastos de pago a un tercero, contratista.	3	3	2	2	x	1	1	1	1	1	15
6	La notificación a través del sistema de correspondencia exige de tramites como notas contables o cruces de cuentas entre el contratista y la DIB	2	1	2	2	2	x	1	1	1	1	13
7	En la notificación a través de sistema de correspondencia puede darse la causal de devolución "Desconocido" que corresponde a aquellas situaciones en las cuales la persona que se encuentra en la dirección registrada en la guía manifiesta no conocer al usuario destinatario.	2	1	2	3	2	1	x	1	1	1	14
8	En la notificación a través de sistema de correspondencia puede darse la causal de devolución "Rehusado" que corresponde a la situación en la que el usuario destinatario rechaza o se niega a recibir el objeto postal.	2	1	2	3	2	1	1	x	1	1	14
9	En la notificación a través de sistema de correspondencia puede darse la causal de devolución "No reside" que corresponde a aquella situación en la cual la persona que se encuentra en la dirección registrada en la guía manifiesta que el usuario destinatario ya no reside en ese lugar.	2	1	2	3	2	1	1	1	x	1	14
10	En la notificación a través de sistema de correspondencia puede darse la causal de devolución "Cerrado" en la dirección del destinatario no es posible ubicar una persona para la entrega del documento. En este caso deben surtirse como mínimo dos visitas en fechas y horarios distintos, así como intentar la localización a través del número telefónico reportado. Si es posible la comunicación telefónica y el contribuyente acepta la entrega del documento en día sábado, se podrá realizar la gestión por parte del contratista.	2	1	2	3	2	1	1	1	1	x	14
TOTAL PASIVOS		20	13	18	21	19	9	9	9	9	9	x
PRODUCTO		300	143	270	252	285	117	126	126	126	126	

Plano Cartesiano



ESTRATEGIA DE INTERVENCIÓN

La estrategia de intervención la basaremos primordialmente en el cumplimiento de la normatividad que establece los requisitos de ley para el proceso de notificación electrónica.

SOPORTE NORMATIVO

Decreto 1 de 1984 “Código Contencioso Administrativo” Capítulo X Publicaciones, Comunicaciones y Notificaciones Art. 43 al Art. 48

Ley 1437 de 2011 “Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo” utilización de medios electrónicos en el procedimiento administrativo Art. 53 al Art. 64.

Acuerdo 469 de 2011 “Capítulo V Procedimiento Tributario” Art. 12 Notificaciones por correo, notificación electrónica.

Acuerdo 671 de 2017 “Capítulo II Procedimiento Tributario” Art. 9 Dirección de Notificaciones.

REQUERIMIENTOS TECNICOS PARA SOFTWARE APLICATIVO

Consiste en la especificación técnica del aplicativo mediante el cual realizaremos la notificación electrónica e inicia con la generación del requerimiento según el procedimiento de construcción o mantenimiento de soluciones de software y finaliza con la comunicación a la Subdirección de Soluciones de TIC. Este procedimiento incluye las aplicaciones adquiridas o desarrolladas en la SHD, en un ambiente de producción y/o pruebas. El procedimiento aplica a la Subdirección de Soluciones de TIC y a la Subdirección de Infraestructura de TIC.

Teniendo en cuenta lo establecido en el Acuerdo 469 de 2011 se establecerá un buzón electrónico asignado por la administración para aquellos contribuyentes, responsables, agentes retenedores o declarantes que optaron de manera preferente por la notificación electrónica.

Por lo anterior, se dispondrá de un aplicativo de registro en la página web de la entidad específicamente en el módulo de Oficina Virtual, en donde el contribuyente acepta y expresa libremente su voluntad de ser notificado electrónicamente.

CONTRATACIÓN DE UN TERCERO PARA LA OBTENCIÓN DE CERTIMAIL

Certimail es una Plataforma de Correo Electrónico Certificado que proporciona un servicio de notificación electrónica por e-mail que cuenta con la misma validez jurídica y probatoria de un envío certificado por medios físicos y con mayores fortalezas funcionales, técnicas y jurídicas que el e-mail electrónico convencional.

Por lo anterior, se requiere de una disposición presupuestal para llevar a cabo un proceso contractual que nos permita el servicio de certificación de correo electrónico, como prueba dentro del acervo probatorio de la debida notificación. Lo cual nos permitirá cumplir con la certificación de la gestión de notificación de un proceso jurídico tributario que adelanta la administración.

ORGANIZACIÓN DEL TALENTO HUMANO

En la estructura organizacional de la Dirección de impuestos de Bogotá, la Oficina de Notificaciones y Documentación Fiscal tiene como función principal la de notificar y/o publicar las actuaciones administrativas emitidas por la entidad, por lo cual, deberá establecer el proceso de notificación electrónica, los procedimientos, formatos, guías e instructivos para la debida ejecución, así mismo establecer los indicadores de gestión en el Sistema de Gestión de Calidad.

Se debe precisar en la importancia de un proceso de adaptación al cambio, por parte de talento humano de la entidad, que comprende entre otras capacitación en el uso y manejo del aplicativo que nos permite la gestión de notificación electrónica, el flujo de la información y la reportabilidad de la gestión realizada.

Se deben crear equipos de trabajo que se adapten a las nuevas tecnologías y puedan ejecutar la notificación por medio electrónico.

ADAPTAR LAS UNIDADES O EQUIPOS DE TRABAJO (COMPUTADORES, APLICATIVOS Y DEMÁS).

En primera instancia se adjudicaran firmas digitales y certificadas a las jefaturas de las áreas generadoras de actuaciones administrativas, con el fin de emitir actos administrativos digitales, los cuales se les tramitara la notificación electrónica. Para tal fin, se requiere establecer líneas de producción documental al interior de cada área, lo que requiere un proceso de adaptación al cambio, un programa de capacitación y acompañamiento a los funcionarios sustanciadores de procesos y preparación de equipos de cómputo en cuanto a la instalación del aplicativo de gestión de notificación electrónica, para consulta y demás fines.

Se deben adaptar las unidades de trabajo a la nueva tecnología de envío por medio de buzón electrónico.

PUBLICIDAD E INCENTIVOS

Llevaremos a cabo campañas comunicativas en las cuales incentivaremos el servicio de notificación electrónica, por medio del envío de correos electrónicos con piezas comunicativas llamativas e innovadoras, así mismo publicaremos banners en la página web de la entidad y en los puntos de atención presencial específicamente en los supermercados de la ciudad, en donde tenemos un contacto directo con la población contribuyente y en ese momento de verdad incentivaremos al uso electrónico, dando a conocer las bondades y beneficios que conlleva dicho proceso.

Objetivo de desarrollo o finalidad

Establecer los lineamientos logísticos, técnicos y procedimentales para el logro de los objetivos, metas y compromisos de la Dirección de Impuestos de Bogotá y aportar a la implementación de herramientas tecnológicas que nos aportaran a la eficiencia y eficacia del proceso de notificaciones.

Implementar la notificación electrónica en por lo menos el 20% de la población contribuyente de los impuestos distritales en el primer año de disposición del servicio, y reducir en un 30% el costo operativo asociado al proceso tradicional de notificación.

Objetivo del proyecto

Implementar la notificación electrónica por medio de buzón electrónico, en la administración pública específicamente en la Dirección de Impuestos de Bogotá, en el marco del Plan De Acción 2018, se reducirían los tiempos para que un acto administrativo sea eficaz, se economizarían recursos humanos, materiales y monetarios. Se beneficiarían así, todos aquellos ciudadanos y/o contribuyentes de Bogotá y se impactaría positivamente a otras entidades tales como la Dirección Distrital de Presupuesto, la cual a su vez dirige el proceso de formulación, programación, ejecución y cierre presupuestal de las entidades distritales, de acuerdo con los lineamientos para la sostenibilidad fiscal del Distrito, siendo este un proyecto de ampliación y de inversión, que requiere de un presupuesto para la financiación del equipo de trabajo y las actividades que permitirán cumplir con los objetivos, fomentando de esa manera la transparencia en la gestión y la eficacia de las decisiones administrativas.

Objetivos específicos o componentes - frentes de acción

Los plazos para entrega de citaciones, oficios, comunicaciones oficiales y/o actos administrativos con destinos locales y fuera de Bogotá serían lo suficientemente eficaces.

El proceso de notificación de citaciones, oficios, comunicaciones oficiales y/o actos administrativos con destinos locales y fuera de Bogotá por medio del sistema de notificación electrónica estaría alineado a la política de ahorro de papel y conservación del medio ambiente.

En el proceso de notificación por medio del sistema de notificación electrónica evitaría la pérdida total o parcial del documento, enmendaduras, roturas y tachones, de manera que no se requerirá reconstrucción del documento.

La notificación por medio del sistema de notificación electrónica no tendría la limitación de realizarse en zonas rurales o de difícil acceso.

La notificación por medio del sistema de notificación electrónica reduciría los costos operativos.

En la notificación a través de buzón electrónico no se configuraría la causal de devolución "Desconocido" que corresponde a aquellas situaciones en las cuales la persona que se encuentra en la dirección registrada en la guía manifiesta no conocer al usuario destinatario.

En la notificación a través de buzón electrónico no se configuraría la causal de devolución "Rehusado" que corresponde a la situación en la que el usuario destinatario rechaza o se niega a recibir el objeto postal.

En la notificación a través de buzón electrónico no se configuraría la causal de devolución "No reside" que corresponde a aquella situación en la cual la persona que se encuentra en la dirección registrada en la guía manifiesta que el usuario destinatario ya no reside en ese lugar.

En la notificación a través de buzón electrónico no se configuraría la causal de devolución "Cerrado" en la dirección del destinatario no es posible ubicar una persona para la entrega del documento. En este caso deben surtirse como mínimo dos visitas en fechas y horarios distintos, así como intentar

la localización a través del número telefónico reportado. Si es posible la comunicación telefónica y el contribuyente acepta la entrega del documento en día sábado, se podrá realizar la gestión por parte del contratista.

DISEÑO DE LA ESTRATEGIA

Matriz de marco lógico

MARCO LÓGICO						
DESCRIPCIÓN				INDICADORES	FUENTES DE VERIFICACIÓN	SUPUESTOS
FINALIDAD	Implementando la notificación electrónica por medio de buzón electrónico, se beneficiarían así, todos aquellos ciudadanos y/o contribuyentes de Bogotá y se impactaría positivamente a otras entidades					
OBJETIVO	Implementando la notificación electrónica por medio de buzón electrónico en la administración pública específicamente en la Dirección de Impuestos de Bogotá, en el marco del Plan De Acción 2018, se reducirían los tiempos para que un acto administrativo sea eficaz, se economizarían recursos humanos, materiales y monetarios.			Aumento en la eficacia en la notificación de los actos administrativos generados en la Dirección de Impuestos de Bogotá y disminución en el uso de recursos económicos, humanos y de tiempos.	Informe anual generado por el área de Registro de la Información Tributaria en conjunto con el informe anual generado por las Subdirección de Gestión documental Oficina de Correspondencia	
	COMPONENTES	ACTIVIDADES	SUB ACTIVIDADES	INDICADORES	FUENTES DE VERIFICACIÓN	SUPUESTOS
	RECURSOS TECNOLÓGICOS	REQUERIMIENTOS PARA SOFTWARE APLICATIVO Inicia con la generación del requerimiento según el procedimiento Construcción o Mantenimiento de Soluciones de Software y finaliza con la comunicación a la Subdirección de Soluciones de TIC. Este procedimiento incluye las aplicaciones adquiridas o desarrolladas en la SHD, en un ambiente de producción y/o pruebas. El procedimiento aplica a la Subdirección de Soluciones de TIC y a la Subdirección de Infraestructura de TIC.	Reuniones con las distintas oficinas para conocer sus necesidades. Investigación jurídica y técnica para la redacción de requerimiento	Creación de un requerimiento técnico	Documento diagnostico	
		CONTRATACIÓN DE UN TERCERO PARA LA OBTENCIÓN DE CERTIMAIL: Certimail es una Plataforma de Correo Electrónico Certificado que proporciona un servicio de notificación electrónica por e-mail que cuenta con la misma validez jurídica y probatoria de un envío certificado por medios físicos y con mayores fortalezas funcionales, técnicas y jurídicas que el e-mail electrónico convencional.	Reuniones con el contratista para llegar a un acuerdo que beneficie a ambas partes. Redacción del contrato.	Contratista seleccionado	Acta de creación	
	FORMACION Y ORGANIZACIÓN EMPRESARIAL	ADAPTAR LAS UNIDADES O EQUIPOS DE TRABAJO (COMPUTADORES, APLICATIVOS Y DEMÁS). Se deben adaptar las unidades de trabajo a la nueva tecnología de envío por medio de buzón electrónico.	Solicitar el apoyo técnico de la oficina de Sistemas de la DIB.	Módulos de asistencia técnica	Asistencia a proceso de creación	
		ORGANIZACIÓN DEL TALENTO HUMANO: Se deben crear equipos de trabajo que se adapten a las nuevas tecnologías y puedan ejecutar la notificación por medio electrónico	Realizar jornadas de socialización para preparar a los funcionarios y adaptarlos a las nuevas tecnologías	Número de personas formadas	Bitácora de acompañamiento y asistencia técnica	
	INCENTIVOS	PUBLICIDAD E INCENTIVOS: Publicitar la notificación por medio de buzón electrónico y hacer del conocimiento de los contribuyentes los beneficios de la misma y a su vez incentivar a los mismos a través de descuentos en el pago de sus impuestos.	Recibir el apoyo de la Oficina de Educación Tributaria y las demás oficina implicadas	Campaña de socialización realizada	Piezas comunicativas diseñadas y entregadas	Población objetivo fácilmente identificable y con disposición para cooperar con las iniciativas propuestas desde la SHD.

ANÁLISIS DE INVOLUCRADOS

Matriz general de actores de involucrados.

GRUPO DE ACTORES	INTERESES	PROBLEMAS PERCIBIDOS	RECURSOS Y MANDATOS
Contribuyentes de Bogotá	Ejercerían su derecho a la publicidad de actos administrativos eficazmente	La seguridad electrónica	R: Disponibilidad para acceder al servicio
Ciudadanía en General	Recibir comunicaciones y/o información general.	Falta de acceso a la nueva tecnología	R: Disponibilidad para acceder al servicio
Funcionarios Públicos	Menos uso de tiempos en archivo de documentos y trámites relacionados con el envío físico de documentos.	Falta de conocimientos técnicos	M: Servir a los intereses de la SHD
Entidades de Control	Verificar el cumplimiento del principio de publicidad de las actuaciones administrativas	Indebida notificación	M: Control en el desarrollo de la función administrativa
Dirección Distrital de Presupuesto	Presupuesto anual se podría reinvertir	Aprobación del presupuesto	M: Servir los intereses de los ciudadanos
Alcaldía Mayor de Bogotá	Cumplir con el principio de publicidad Captar los recursos necesarios para el financiamiento del Plan de Desarrollo Distrital	Perdida de procesos tributarios por la indebida notificación	R: Desarrollar estrategias que permitan el aseguramiento de los proceso tributarios
Entidades Judiciales	Verificar el cumplimiento del principio de publicidad de las actuaciones administrativas	Indebida notificación	M: Control en el desarrollo de la función administrativa

BIBLIOGRAFIA

Constitución política de Colombia.

Decreto 1 de 1984 “Código Contencioso Administrativo” Capitulo X Publicaciones, Comunicaciones y Notificaciones Art. 43 al Art. 48.

Ley 1437 de 2011 “Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo” utilización de medios electrónicos en el procedimiento administrativo Art. 53 al Art. 64.

Acuerdo 469 de 2011 “Capítulo V Procedimiento Tributario” Art. 12 Notificaciones por correo, notificación electrónica.

Acuerdo 671 de 2017 “Capitulo II Procedimiento Tributario” Art. 9 Dirección de Notificaciones.

Buzón tributario, Arturo Camacho Osegueda.

Administración pública electrónica: hacia el procedimiento administrativo, Rincón Cárdenas, Erick, Vergara, Camilo.

Medios Electrónicos: La eliminación del papel, Francisco Javier Macías Valadez Treviño.

Banco Interamericano de Desarrollo Oficina de Evaluación (EVO). (1997). Evaluación: Una herramienta de gestión para mejorar el desempeño de los proyectos.

Licha, I. (2009). Herramientas para la formación de políticas. El análisis de los actores.

Brugha, R & Varvasovszky, Z. (2000). Stakeholder Analysis: a Review.

Licha, I. (2009). Herramientas para la formación de políticas.

Educar Chile. (s.f.). Z O P P. Planificación de Proyectos Orientada a Objetivos.