 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE HACIENDA</p>	TÍTULO DEL PROCESO: <b>CULTURA TRIBUTARIA Y RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO</b>	CÓDIGO CPR-132	VERSIÓN 1
	GRUPO DE GESTIÓN AL QUE PERTENECE: <b>RELACIONAMIENTO ESTRATEGICO</b>	VIGENTE A PARTIR DE <b>23/04/2026</b>	
	TIPO DE DOCUMENTO: <b>CARACTERIZACIÓN DE PROCESO</b>		

**1. RESPONSABLE DEL PROCESO** Director(a) de Cultura Tributaria y Relacionamiento con el Ciudadano.

## 2. OBJETIVO


Liderar la formulación, implementación y seguimiento de políticas, planes y programas estratégicos que permitan el cumplimiento oportuno y voluntario de las obligaciones tributarias; a través del fortalecimiento de la cultura tributaria, la optimización de la gestión del servicio y la efectividad en la notificación de actuaciones administrativas, promoviendo activamente la participación ciudadana y asegurando experiencias de atención memorables y de alto valor para los grupos de interés.

## 3. ALCANCE

El proceso inicia con la formulación del Plan Operativo de Cultura Tributaria y Relacionamiento con el Ciudadano, alineado con las Políticas Públicas de Servicio a la Ciudadanía y Participación Ciudadana, así como con los Modelos de Servicio y Cultura Tributaria. A partir de esta base, se orienta la ejecución de proyectos y programas enfocados en la promoción de la cultura tributaria, el fortalecimiento de la participación ciudadana, la atención integral a la ciudadanía y la gestión eficiente de las notificaciones. Finalmente, el proceso culmina con la evaluación y retroalimentación de la gestión y con la implementación de Acciones de mejora.

## 4. DOCUMENTOS ASOCIADOS

Procedimiento	132-P-01	Gestión de servicio al contribuyente
Procedimiento	132-P-02	Cultura tributaria
Procedimiento	132-P-03	Notificaciones
Procedimiento	132-P-04	Seguimiento y control de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias
Procedimiento	132-P-05	Gestión de peticiones en la Secretaría de Hacienda de Bogotá
Guía	132-G-01	Guía general de servicio
Guía	132-G-02	Gestión Masiva
Guía	132-G-03	Guía para consulta de notificación por aviso de actos devueltos por correo
Guía	132-G-04	Guía para la participación ciudadana en la Secretaría de Hacienda de Bogotá
Guía	132-G-05	Guía para la atención de requerimientos a la Defensora de la Ciudadanía
Protocolo	132-PR-01	Prestación del servicio en eventos de cultura tributaria

 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> SECRETARÍA DE HACIENDA	<b>TÍTULO DEL PROCESO:</b> <b>CULTURA TRIBUTARIA Y RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO</b>	<b>CÓDIGO</b> CPR-132	<b>VERSIÓN</b> 1
	<b>GRUPO DE GESTIÓN AL QUE PERTENECE:</b> <b>RELACIONAMIENTO ESTRATEGICO</b>	<b>VIGENTE A PARTIR DE</b> <b>23/04/2026</b>	
	<b>TIPO DE DOCUMENTO:</b> <b>CARACTERIZACIÓN DE PROCESO</b>		

## 5. ELEMENTOS DEL PROCESO

PROVEEDORES (Interno / Externo)		ENTRADAS	PROCESO		SALIDAS	USUARIOS (U Externo / U Interno / Parte interesada)		
			Actividades clave (ciclo PHVA)	Dependencia / Instancia Responsable				
Interno	Alta dirección Direccionamiento estratégico Comunicación pública Administración tributaria Gestión de Cobro	Directrices y lineamientos de la Alta Dirección	P	Formular el plan y modelo de Cultura Tributaria y de Relacionamento Elaborar el plan de participación ciudadana Formular el plan y modelo de servicio al ciudadano	Dirección de Cultura Tributaria y Relacionamento con el Ciudadano	Plan operativo de cultura tributaria y relacionamiento con el ciudadano Modelo de servicio Modelo de Cultura Tributaria Plan de participación ciudadana Plan de servicio al ciudadano	Usuario interno Parte interesada	Todos los procesos de la Entidad Entes de control Ciudadanía
		Caracterización de grupos de valor						
		Matriz detallada de grupos de interés (stakeholders) externos.						
		Proyectos de inversión formulados y actualizados						
		Bases de poblaciones y actos administrativos						
resultados de gestión de vigencias anteriores								



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE HACIENDA

TÍTULO DEL PROCESO:  
**CULTURA TRIBUTARIA Y RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO**

CÓDIGO  
CPR-132

VERSIÓN  
1

GRUPO DE GESTIÓN AL QUE PERTENECE:  
**RELACIONAMIENTO ESTRATEGICO**

VIGENTE A PARTIR DE  
**23/04/2026**

TIPO DE DOCUMENTO:  
**CARACTERIZACIÓN DE PROCESO**

Externo	Gobierno Distrital	Plan de Desarrollo Distrital Lineamientos de Política Distrital						
Interno	Comunicación Pública SDH	Plan Estratégico de Comunicaciones Modelo de cultura tributaria		Formar, informar e incentivar a ciudadanos para el cumplimiento de las obligaciones tributarias			Usuario interno	Administración Tributaria
Externo	Secretaría General - Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. Gremios, comunidades, centros educativos, entes públicos	Manual de Servicio a la Ciudadanía Lineamientos de atención a la ciudadanía Convenios y/o alianzas	H	Capacitar y formar en cultura tributaria a los funcionarios y colaboradores de la Secretaría de Hacienda de Bogotá	Oficina de Cultura Tributaria	Jornadas de sensibilización y formación	Usuario externo Parte interesada	Gestión de Cobro Gestión del Talento Humano Ciudadanía, actores del sector público y privado
Interno	Administración Tributaria Cultura Tributaria y Relacionamento con el Ciudadano Gestión de Cobro Comunicación Pública SDH	Bases de poblaciones Plan de servicio y control tributario Modelo de cultura tributaria Plan operativo de la Dirección Distrital de Cobro	H	Ejecutar campañas y programas de fidelización y control extensivo	Oficina de Cultura Tributaria	Acciones de fidelización y control extensivo	Usuario interno Usuario externo Parte interesada	Administración Tributaria Gestión de Cobro Contribuyentes



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE HACIENDA

TÍTULO DEL PROCESO:  
**CULTURA TRIBUTARIA Y RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO**

CÓDIGO  
CPR-132

VERSIÓN  
1

GRUPO DE GESTIÓN AL QUE PERTENECE:  
**RELACIONAMIENTO ESTRATEGICO**

VIGENTE A PARTIR DE  
**23/04/2026**

TIPO DE DOCUMENTO:  
**CARACTERIZACIÓN DE PROCESO**

		Plan Estratégico de Comunicaciones						
Interno	Administración Tributaria Gestión de Cobro Gestión documental Comunicación Pública SDH	Bases de poblaciones Lineamientos para la administración de comunicaciones oficiales Manual de marca y estilo Modelo de servicio		Atención y respuesta a los requerimientos de información (PQRS y trámites)	Todas las dependencias de la Dirección de Cultura Tributaria y Relacionamento con el Ciudadano	Atención y gestión de respuesta en los canales presencial, telefónica, escrita y/o virtual	Usuario interno	Todos los procesos de la Entidad  Ciudadanía
Externo	Ciudadanía Contribuyentes Actores del sector público y privado Organismos Judiciales Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá	Solicitudes, requerimientos de información, PQR  Manual de Servicio a la Ciudadanía  Manual para la gestión de peticiones ciudadanas  Lineamientos de atención a la ciudadanía	H				Usuario externo  Parte interesada	Contribuyentes  Actores del sector público y privado  Organismos Judiciales
Interno	Administración tributaria	Actos administrativos para notificar	H	Gestionar la notificación efectiva y	Subdirección de Gestión de Peticiones	Notificación de actuaciones administrativa	Usuario interno	Administración Tributaria



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE HACIENDA

TÍTULO DEL PROCESO:  
**CULTURA TRIBUTARIA Y RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO**

CÓDIGO  
CPR-132

VERSIÓN  
1

GRUPO DE GESTIÓN AL QUE PERTENECE:  
**RELACIONAMIENTO ESTRATEGICO**

VIGENTE A PARTIR DE  
**23/04/2026**

TIPO DE DOCUMENTO:  
**CARACTERIZACIÓN DE PROCESO**

	Gestión de Cobro			oportuna de las actuaciones administrativas	Ciudadanas y Notificaciones	Sistemas de información y/o publicación actualizados	Usuario externo	Gestión de Cobro
Externo	Prestador del servicio de notificaciones y comunicaciones masivas	Evidencias de notificación de actos administrativos entregados o devueltos por el prestador		Gestionar la actualización de los sistemas de información y/o publicación de las actuaciones administrativas				Contribuyentes Ciudadanía
Interno	Alta Dirección Direccionamiento estratégico Evaluación del sistema de control interno Gestión de riesgo Cultura tributaria y relacionamiento con el ciudadano	01-P-06 Planeación, seguimiento y mejora de la gestión Resultados de encuestas de satisfacción Informes de auditorías Informes de seguimiento a la gestión del riesgo Mediciones de la calidad y oportunidad de los servicios en los diferentes canales de servicio	V	Aplicar los mecanismos de seguimiento, medición y control del desempeño del proceso	Todas las dependencias de la Dirección de Cultura Tributaria y Relacionamiento con el Ciudadano	Informes de seguimiento y control de desempeño	Usuario interno Usuario externo	Alta Dirección Entes de Control Partes Interesadas



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE HACIENDA

TÍTULO DEL PROCESO:  
**CULTURA TRIBUTARIA Y RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO**

CÓDIGO  
CPR-132


VERSIÓN  
1

GRUPO DE GESTIÓN AL QUE PERTENECE:  
**RELACIONAMIENTO ESTRATEGICO**

VIGENTE A PARTIR DE  
**23/04/2026**

TIPO DE DOCUMENTO:  
**CARACTERIZACIÓN DE PROCESO**

Externo	Entes de Control	Informes de auditorías, seguimientos y resultados de mediciones						
Interno	Cultura Tributaria y Relacionamento con el Ciudadano	Resultados de gestión	A	Formular e Implementar las acciones de mejoramiento con base al resultado de la gestión	Dirección de Cultura Tributaria y Relacionamento con el Ciudadano	Acciones de mejora formuladas e implementadas	Usuario Interno	Direccionamiento Estratégico
	Alta Dirección	Resultado de auditorías						Cultura Tributaria y Relacionamento con el Ciudadano
Interno	Direccionamiento estratégico	Rendición de cuentas	A	Formular e Implementar las acciones de mejoramiento con base al resultado de la gestión	Dirección de Cultura Tributaria y Relacionamento con el Ciudadano	Acciones de mejora formuladas e implementadas	Parte Interesada	Evaluación del Sistema de Control Interno
	Evaluación del sistema de control interno	Informe de Índice de Desempeño Institucional						Gestión de Riesgo
Externo	Entes de Control	Informes de auditorías						Entes de Control

 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> SECRETARÍA DE HACIENDA	<b>TÍTULO DEL PROCESO:</b> <b>CULTURA TRIBUTARIA Y RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO</b>	<b>CÓDIGO</b> CPR-132	<b>VERSIÓN</b> 1
	<b>GRUPO DE GESTIÓN AL QUE PERTENECE:</b> <b>RELACIONAMIENTO ESTRATEGICO</b>	<b>VIGENTE A PARTIR DE</b> <b>23/04/2026</b>	
	<b>TIPO DE DOCUMENTO:</b> <b>CARACTERIZACIÓN DE PROCESO</b>		

## 6. SALIDAS DEL PROCESO

SALIDA	REQUISITO	CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD (nombre y descripción)	Límite máximo de incidencias de SNC (%)
Plan operativo de cultura tributaria y relacionamiento con el ciudadano de la Dirección	Inherente	Coherencia: Consistencia de la información registrada en los planes operativos conforme a la data existente y los insumos recibidos.	N.A.
	Organizacional	Confiabilidad: La información contenida en los planes operativos debe corresponder a las fuentes de información oficiales. Oportunidad: Se debe realizar en el último trimestre de cada vigencia, para ser insumo de la planeación del siguiente año.	
Modelo de servicio	Legal	Oportunidad: En cumplimiento de los lineamientos para la implementación de la política de servicio al ciudadano, la entidad deberá proponer acciones desde cada dimensión del Modelo Integrado de Planeación y Gestión.	N.A.
	Organizacional	Calidad: El plan de servicio al ciudadano debe diseñarse conforme a los lineamientos de lenguaje claro impartidos por las entidades nacionales y distritales líderes de la política. Confiabilidad: La información definida es usada para la construcción del modelo de servicio y permea la cultura de servicio de la Entidad.	
Modelo de Cultura Tributaria	Organizacional	Oportunidad: Entrega en las fechas establecidas y los requerimientos del proceso.	N.A.
Plan de participación ciudadana	Legal	Oportunidad: En cumplimiento de los lineamientos para la implementación de la política de servicio al ciudadano, la entidad deberá proponer acciones desde cada dimensión del Modelo Integrado de Planeación y Gestión.	N.A.
	Inherente	Confiabilidad: Es el soporte de la estrategia a usar para la implementación del modelo de servicio definido por la entidad.	
Plan de servicio al ciudadano	Legal	Oportunidad: En cumplimiento de los lineamientos para la implementación de la política de servicio al ciudadano, la entidad deberá proponer acciones desde cada dimensión del Modelo Integrado de Planeación y Gestión.	N.A.



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE HACIENDA

TÍTULO DEL PROCESO:

**CULTURA TRIBUTARIA Y RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO**

CÓDIGO

CPR-132

VERSIÓN

1

GRUPO DE GESTIÓN AL QUE PERTENECE:

**RELACIONAMIENTO ESTRATEGICO**


VIGENTE A PARTIR DE

**23/04/2026**


TIPO DE DOCUMENTO:

**CARACTERIZACIÓN DE PROCESO**

	Inherente	Confiabilidad: Es el soporte de la estrategia a usar para la implementación del modelo de servicio definido por la entidad.	
Acciones de fidelización y control extensivo	Organizacional	Oportunidad: Las acciones deben gestionarse dentro de los tiempos establecidos en la planeación estratégica y operativa, con base en la entrega de poblaciones.	N.A.
	Inherente	Claridad: En la realización de las acciones se debe garantizar un lenguaje comprensible, preciso, y útil para el contribuyente. Confiabilidad: Veracidad y completitud de la información suministrada, la cual corresponda con la plena identificación del sujeto pasivo y sus obligaciones tributarias, así como con la normatividad y lineamientos institucionales vigentes.	
Jornadas de sensibilización y formación	Organizacional	Oportunidad: Los eventos de cultura tributaria deben ser realizados en las fechas ofertadas a la ciudadanía.	N.A.
	Usuario	Amabilidad: La atención prestada a la ciudadanía y contribuyentes en los eventos de cultura tributaria, debe ser cortés, con calidez y con trato digno.	
		Coherencia: Relación que debe existir entre los temas a tratar, el desarrollo de los temas y la población objetivo.	
Inherente	Claridad: En la realización de los eventos se debe garantizar un lenguaje comprensible, preciso, y útil para el contribuyente.		
Atención y gestión de respuesta en los canales presencial, telefónica, escrita y/o virtual	Organizacional	Accesibilidad: Las condiciones deben ser idóneas para que la ciudadanía y contribuyentes accedan a la información mediante los diferentes canales dispuestos por la entidad.	N.A.
	Legal	Sustento Legal: Condición que evalúa que las respuestas brindadas a los contribuyentes cuenten con el debido soporte legal de acuerdo con la normatividad aplicable y vigente.	
		Oportunidad: La atención y respuesta debe prestarse con agilidad y diligencia, en el momento solicitado. Todas las respuestas y/o atenciones deben darse en los tiempos establecidos por la entidad y en los términos estipulados por la normatividad.	
Usuario	Calidez y amabilidad: La atención que se preste a los usuarios debe ser amable, cortés, gentil, servicial y respetuosa, dándoles un trato adecuado y digno, escuchando y comprendiendo sus necesidades.		

 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> SECRETARÍA DE HACIENDA	<b>TÍTULO DEL PROCESO:</b> <b>CULTURA TRIBUTARIA Y RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO</b>	<b>CÓDIGO</b> CPR-132	<b>VERSIÓN</b> 1
	<b>GRUPO DE GESTIÓN AL QUE PERTENECE:</b> <b>RELACIONAMIENTO ESTRATEGICO</b>	<b>VIGENTE A PARTIR DE</b> <b>23/04/2026</b>	
	<b>TIPO DE DOCUMENTO:</b> <b>CARACTERIZACIÓN DE PROCESO</b>		

	Inherente	Coherencia: Relación que debe existir entre la respuesta suministrada por la entidad y el requerimiento de lo planteado por los ciudadanos y/o contribuyentes.	
		Confiable: La información que se suministra a los usuarios debe ser verificable, certera y coherente, obtenida de fuentes oficiales, correspondiendo con la plena identificación del sujeto pasivo y sus obligaciones tributarias.	
		Claridad: En las respuestas suministradas se debe garantizar un lenguaje claro, preciso, y útil para el contribuyente.	
Notificación de actuaciones administrativas	Organizacional	Confiable: La información digital de la gestión de notificación entregada por el contratista, frente a los actos físicos entregados deben ser concordantes.	N.A.
	Inherente	Oportunidad: La notificación se debe gestionar dentro de los términos legales y/o institucionales.	
Sistemas de información y/o publicación actualizados	Organizacional	Integridad: Que se garantice tanto la integridad física y/o digital de los actos (evitando la pérdida y/o deterioro del acto) como el debido diligenciamiento del acuse de recibo de los actos administrativos o la debida disposición en los canales electrónicos cuando aplique.	N.A.
		Confiable: Que la información contenida en el sistema sea coherente con la información en el acto administrativo notificado.	

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE HACIENDA</p>	TÍTULO DEL PROCESO: <b>CULTURA TRIBUTARIA Y RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO</b>	CÓDIGO CPR-132	VERSIÓN 1
	GRUPO DE GESTIÓN AL QUE PERTENECE: <b>RELACIONAMIENTO ESTRATEGICO</b>	VIGENTE A PARTIR DE <b>23/04/2026</b>	
	TIPO DE DOCUMENTO: <b>CARACTERIZACIÓN DE PROCESO</b>		

## 7. MEDICIÓN

Entre los instrumentos de medición se encuentran los indicadores y medición de los niveles de satisfacción de los grupos de valor, los cuales pueden consultarse en los siguientes enlaces:

<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Indicadores planeación estratégica</li> <li>✓ Indicadores de gestión o calidad</li> </ul>	<a href="#">MÓDULO INDICADORES</a>	Medición de la Satisfacción de los Grupos de Valor	<a href="#">ENCUESTA SATISFACCIÓN</a>
--	--	---	---

### 7.1 Articulación Planeación Institucional

<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Plan de Acción</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Plan de participación ciudadana</li> </ul>	<a href="#">PLANEACIÓN INSTITUCIONAL</a>
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Programa de Transparencia y Ética Pública - PTEP</li> </ul>		


## 8. RIESGOS

La gestión de los riesgos (Estratégicos, Operativos, Seguridad de la Información, Continuidad de Negocio, Legales, Reputaciones, de Corrupción) asociados al proceso, así como los controles a que haya lugar se realizan en el marco de las políticas, procedimientos, normatividad y herramientas aplicables, los cuales pueden consultarse en los siguientes enlaces:

<a href="#">RIESGOS</a>	<a href="#">ACTIVOS DE INFORMACIÓN</a>
-------------------------	--

## 9. DOCUMENTACIÓN LEGAL Y REGLAMENTARIA

La Documentación legal y reglamentaria se encuentra consignada en el normograma de la Entidad.


 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE HACIENDA</p>	TÍTULO DEL PROCESO: <b>CULTURA TRIBUTARIA Y RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO</b>	CÓDIGO CPR-132	VERSIÓN 1
	GRUPO DE GESTIÓN AL QUE PERTENECE: <b>RELACIONAMIENTO ESTRATEGICO</b>	VIGENTE A PARTIR DE <b>23/04/2026</b>	
	TIPO DE DOCUMENTO: <b>CARACTERIZACIÓN DE PROCESO</b>		

[NORMOGRAMA](#)

## 10. RECURSOS

Recursos necesarios para el desarrollo de las actividades del proceso

HUMANOS	Planta de Personal Secretaría de Hacienda de Bogotá <u><a href="#">(Estructura Orgánica SDH)</a></u>
INFRAESTRUCTURA	Sedes de operación de la Secretaría de Hacienda de Bogotá <u><a href="#">(Directorio de sedes)</a></u> Atención Presencial <u><a href="#">(SuperCADES)</a></u>
FINANCIEROS	Presupuesto de funcionamiento y/o inversión <u><a href="#">(Plan Anual de Adquisiciones - PAA)</a></u>
TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN	Hardware: Equipos de cómputo, servidores. Software Sistema de Información Tributario, Sistemas de radicación y correspondencia, Herramientas Ofimáticas Microsoft Office, Bogotá Te Escucha, SGC, Canales virtuales de contacto (chat, email, WhatsApp, telefónico, redes sociales, otros), páginas web: <a href="http://www.haciendabogota.gov.co">www.haciendabogota.gov.co</a> ; Guía de trámites y servicios; SUIT; <a href="http://www.gov.co">www.gov.co</a> ; SuperCADE Virtual; aplicativo LimeSurvey Módulos BogData: SAP-CRM, SAP-TRM
OTROS	Recursos logísticos y apoyo

 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> SECRETARÍA DE HACIENDA	<b>TÍTULO DEL PROCESO:</b> <b>CULTURA TRIBUTARIA Y RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO</b>	<b>CÓDIGO</b> CPR-132	<b>VERSIÓN</b> 1
	<b>GRUPO DE GESTIÓN AL QUE PERTENECE:</b> <b>RELACIONAMIENTO ESTRATEGICO</b>	<b>VIGENTE A PARTIR DE</b> <b>23/04/2026</b>	
	<b>TIPO DE DOCUMENTO:</b> <b>CARACTERIZACIÓN DE PROCESO</b>		

## 11. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS
1	23/04/2026	Creación.

## 12. APROBACIÓN *(VER ANEXO 1 DEL PROCEDIMIENTO 01-P-01)*

ELABORÓ / ACTUALIZÓ	REVISÓ	APROBÓ
Jorge Alejandro Guerrero Gómez Profesional especializado – SSC  Nelson Darío Montoya Ortiz Profesional especializado – DCTRC  Yohaira Milena Guerrero Urrego Profesional especializado – DCTRC  Blanca Nubia Vargas Vargas Profesional universitario - SGPCN  Carlos Alberto Moreno Navarrete Profesional universitario - OOS  Carolina Moreno López Profesional universitario - SGPCN  Cristian Andrés Guerrero Bermúdez Profesional universitario - DCTRC  Hector Andrés Arias Zamora Profesional universitario - OCT	Aleida Fonseca Marín Subdirectora de Servicios a la Ciudadanía - SSC  Edwin Fernando Cárdenas Pita Subdirector de Gestión de Peticiones Ciudadanas y Notificaciones - SGPCN  Francely Andrea Rodríguez Gómez Jefe Oficina de Cultura Tributaria - OCT  Juan Manuel Gómez Macías Jefe Oficina de Operación del Servicio - OOS	Luz Dary Mendoza Rodríguez Directora de Cultura Tributaria y Relacionamento con el Ciudadano - DCTRC