



CUADRO DE CARACTERIZACIÓN DOCUMENTAL (LISTADO MAESTRO DE REGISTROS) - REGISTRO DE ACTIVOS DE INFORMACIÓN

Propietario de los activos de información: ALEIDA FONSECA MARIN/ Jefe Oficina de servicio al Contribuyente

Fecha de elaboración / validación:

Norma, función o proceso	Código del procedimiento	Código del formato	Tipo Documental					Tipo de Soporte				Tipo de Origen		Clasificación documental (Categoría de información)			Estado y custodia de la información (Disponibilidad)						
			Nombre del registro o documento de archivo	Definición	Idioma	Análogo	Digital	Electrónico	Descripción del soporte	Presentación de la información (Formato)	Interno	Externo	Serie	Subserie	Descripción de la categoría de información	Nivel de confidencialidad			Custodio de la información	Estado de la información	Localización del documento o del archivo de información	Publicada en: (link página web)	Área/ Dependencia
																Pública	Clasificada	Reservada					
N.A.	N.A.	N.A.	Estudio	Permite proponer y analizar los eventos circunstanciales en la operatividad de los impuestos	Español	X			Papel	N.A.	X		ESTUDIOS	Estudios Técnicos	Serie documental de valor administrativo y técnico	X			Oficina de Servicio al Contribuyente Responsable del proceso	Disponible	Archivo de Gestión	N.A.	Oficina de Servicio al Contribuyente
N.A.	N.A.	N.A.	Requerimiento	Solicitud formal en cumplimiento de las actividades inherentes a la función.	Español	X			Papel	N.A.	X		INFORMES	Informes a Organismos de Control	Subserie documental de valor administrativo, legal y jurídico	X			Oficina de Servicio al Contribuyente Responsable del proceso	Disponible	Archivo de Gestión	N.A.	Oficina de Servicio al Contribuyente
N.A.	N.A.	N.A.	Informe a organismos de Control	Documento que consolida el requerimiento de información para otras entidades.	Español	X			Papel	N.A.	X		INFORMES	Informes a Organismos de Control	Subserie documental de valor administrativo, legal y jurídico	X			Oficina de Servicio al Contribuyente Responsable del proceso	Disponible	Archivo de Gestión	N.A.	Oficina de Servicio al Contribuyente
N.A.	N.A.	N.A.	Respuesta	Evidencia de la solicitud o requerimiento de la información	Español	X			Papel	N.A.	X		INFORMES	Informes a Organismos de Control	Subserie documental de valor administrativo, legal y jurídico	X			Oficina de Servicio al Contribuyente Responsable del proceso	Disponible	Archivo de Gestión	N.A.	Oficina de Servicio al Contribuyente
N.A.	N.A.	N.A.	Anexos	Documentos que soportan y evidencian la información requerida	Español	X			Papel	N.A.	X		INFORMES	Informes a Organismos de Control	Subserie documental de valor administrativo, legal y jurídico	X			Oficina de Servicio al Contribuyente Responsable del proceso	Disponible	Archivo de Gestión	N.A.	Oficina de Servicio al Contribuyente
N.A.	N.A.	N.A.	Requerimiento	Solicitud formal en cumplimiento de las actividades inherentes a la función	Español	X			Papel	N.A.	X		INFORMES	Informes a otras Entidades	Subserie documental de valor administrativo, legal y jurídico	X			Oficina de Servicio al Contribuyente Responsable del proceso	Disponible	Archivo de Gestión	N.A.	Oficina de Servicio al Contribuyente
N.A.	N.A.	N.A.	Informe a otras entidades	Documento que compila información requerida por los entes externos de control y vigilancia o quien lo requiera.	Español	X			Papel	N.A.	X		INFORMES	Informes a otras Entidades	Subserie documental de valor administrativo, legal y jurídico	X			Oficina de Servicio al Contribuyente Responsable del proceso	Disponible	Archivo de Gestión	N.A.	Oficina de Servicio al Contribuyente
N.A.	N.A.	N.A.	Respuesta	Evidencia de la solicitud o requerimiento de la información	Español	X			Papel	N.A.	X		INFORMES	Informes a otras Entidades	Subserie documental de valor administrativo, legal y jurídico	X			Oficina de Servicio al Contribuyente Responsable del proceso	Disponible	Archivo de Gestión	N.A.	Oficina de Servicio al Contribuyente
N.A.	N.A.	N.A.	Anexos	Documentos que soportan y evidencian la información requerida	Español	X			Papel	N.A.	X		INFORMES	Informes a otras Entidades	Subserie documental de valor administrativo, legal y jurídico	X			Oficina de Servicio al Contribuyente Responsable del proceso	Disponible	Archivo de Gestión	N.A.	Oficina de Servicio al Contribuyente
N.A.	N.A.	N.A.	Informe	Documento que consolida la gestión de la dependencia periódicamente.	Español	X			Papel	N.A.	X		INFORMES	Informes de Gestión	Subserie documental de valor administrativo	X			Oficina de Servicio al Contribuyente Responsable del proceso	Disponible	Archivo de Gestión	N.A.	Oficina de Servicio al Contribuyente





CUADRO DE CARACTERIZACIÓN DOCUMENTAL (LISTADO MAESTRO DE REGISTROS) - REGISTRO DE ACTIVOS DE INFORMACIÓN

Propietario de los activos de información: ALEIDA FONSECA MARIN/ Jefe Oficina de servicio al Contribuyente

Fecha de elaboración / validación:

Norma, función o proceso	Código del procedimiento	Código del formato	Tipo Documental			Tipo de Soporte				Tipo de Origen		Clasificación documental (Categoría de información)			Estado y custodia de la información (Disponibilidad)								
			Nombre del registro o documento de archivo	Definición	Idioma	Análogo	Digital	Electrónico	Descripción del soporte	Presentación de la información (Formato)	Interno	Externo	Serie	Subserie	Descripción de la categoría de información	Nivel de confidencialidad			Custodio de la información	Estado de la información	Localización del documento o del archivo de información	Publicada en: (link página web)	Área/ Dependencia
																Pública	Clasificada	Reservada					
N.A.	N.A.	N.A.	Plan	Planear, desarrollar y controlar las actividades de atención al contribuyente, teniendo en cuenta los estándares de calidad del servicio, el incremento en la cobertura y la normatividad legal vigente.	Español	X			Papel	N.A.	X		PLANES	Planes Operativos	Subserie documental de valor administrativo	X			Oficina de Servicio al Contribuyente Responsable del proceso	Disponible	Archivo de Gestión	N.A.	Oficina de Servicio al Contribuyente
N.A.	N.A.	N.A.	Informe	Es el documento que registra las acciones adelantadas en cumplimiento del plan operativo	Español	X			Papel	N.A.	X		PLANES	Planes Operativos	Subserie documental de valor administrativo	X			Oficina de Servicio al Contribuyente Responsable del proceso	Disponible	Archivo de Gestión	N.A.	Oficina de Servicio al Contribuyente
MEJORAMIENTO CONTINUO	06-P-02 (Versión 12)	N.A.	Acciones preventivas, correctivas y de mejora	Conjunto de acciones tomadas para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad detectada u otra situación no deseable. Conjunto de acciones tomadas para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad potencial u otra situación potencial no deseable. Acción permanente realizada, con el fin de aumentar la capacidad para cumplir los requisitos y optimizar el desempeño.	Español	X			Papel	N.A.	X		PLANES	Planes de Mejoramiento	Subserie documental de valor administrativo	X			Oficina de Servicio al Contribuyente Responsable del proceso	Disponible	Archivo de Gestión	N.A.	Oficina de Servicio al Contribuyente
MEJORAMIENTO CONTINUO	06-P-02 (Versión 12)	N.A.	Informe	Es el documento que registra las acciones adelantadas en cumplimiento del plan de mejoramiento	Español	X			Papel	N.A.	X	X	PLANES	Planes de Mejoramiento	Subserie documental de valor administrativo	X			Oficina de Servicio al Contribuyente Responsable del proceso	Disponible	Archivo de Gestión	N.A.	Oficina de Servicio al Contribuyente





CUADRO DE CARACTERIZACIÓN DOCUMENTAL (LISTADO MAESTRO DE REGISTROS) - REGISTRO DE ACTIVOS DE INFORMACIÓN

Propietario de los activos de información: ALEIDA FONSECA MARIN/ Jefe Oficina de servicio al Contribuyente

Fecha de elaboración / validación:

Norma, función o proceso	Código del procedimiento	Código del formato	Tipo Documental			Tipo de Soporte				Tipo de Origen		Clasificación documental (Categoría de información)			Estado y custodia de la información (Disponibilidad)								
			Nombre del registro o documento de archivo	Definición	Idioma	Análogo	Digital	Electrónico	Descripción del soporte	Presentación de la información (Formato)	Interno	Externo	Serie	Subserie	Descripción de la categoría de información	Nivel de confidencialidad			Custodio de la información	Estado de la información	Localización del documento o del archivo de información	Publicada en: (link página web)	Área/ Dependencia
																Pública	Clasificada	Reservada					
MEJORAMIENTO CONTINUO	06-P-02 (Versión 12)	N.A.	Plan	Los planes de mejoramiento consolidan las acciones de mejoramiento derivadas de la autoevaluación, de las recomendaciones generadas por la evaluación independiente y de los hallazgos del control fiscal, como base para la definición de un programa de mejoramiento de la función administrativa de la entidad a partir de los objetivos definidos,	Español	X			Papel	N.A.	X		PLANES	Planes de Mejoramiento	Subserie documental de valor administrativo	X			Oficina de Servicio al Contribuyente Responsable del proceso	Disponible	Archivo de Gestión	N.A.	Oficina de Servicio al Contribuyente
Sistema de Quejas y Soluciones	03-P-01 (Versión 10)	N.A.	Requerimiento	VER GUÍA PARA LA GESTIÓN NORMALIZADA DE LOS DOCUMENTOS GENERADOS EN EL PROCESO DE RECEPCIÓN Y DIRECCIONAMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SOLUCIONES – PQRS	Español	X			Papel	N.A.		X	PETICIONES, QUEJAS , RECLAMOS Y SOLUCIONES - PQRS		Subserie documental de valor administrativo, legal y jurídico	X		Oficina de Servicio al Contribuyente Responsable del proceso	Disponible	Archivo de Gestión	N.A.	Oficina de Servicio al Contribuyente	
Sistema de Quejas y Soluciones	03-P-01 (Versión 10)	N.A.	Comunicación oficial de respuesta al peticionario	VER GUÍA PARA LA GESTIÓN NORMALIZADA DE LOS DOCUMENTOS GENERADOS EN EL PROCESO DE RECEPCIÓN Y DIRECCIONAMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SOLUCIONES – PQRS	Español	X			Papel	N.A.	X	X	PETICIONES, QUEJAS , RECLAMOS Y SOLUCIONES - PQRS		Subserie documental de valor administrativo, legal y jurídico	X		Oficina de Servicio al Contribuyente Responsable del proceso	Disponible	Archivo de Gestión	N.A.	Oficina de Servicio al Contribuyente	
N.A	N.A	78-F.02	Control de asistencia	Listar los asistentes a la reunión o comité	Español	X			Papel	N.A.	X		PROGRAMA DE CAPACITACIÓN TRIBUTARIA		Serie documental de valor administrativo	X		Oficina de Servicio al Contribuyente Responsable del proceso	Disponible	Archivo de Gestión	N.A.	Oficina de Servicio al Contribuyente	





CUADRO DE CARACTERIZACIÓN DOCUMENTAL (LISTADO MAESTRO DE REGISTROS) - REGISTRO DE ACTIVOS DE INFORMACIÓN

Propietario de los activos de información: ALEIDA FONSECA MARIN/ Jefe Oficina de servicio al Contribuyente

Fecha de elaboración / validación:

Norma, función o proceso	Código del procedimiento	Código del formato	Tipo Documental			Tipo de Soporte				Tipo de Origen		Clasificación documental (Categoría de información)		Estado y custodia de la información (Disponibilidad)										
			Nombre del registro o documento de archivo	Definición	Idioma	Análogo	Digital	Electrónico	Descripción del soporte	Presentación de la información (Formato)	Interno	Externo	Serie	Subserie	Descripción de la categoría de información	Nivel de confidencialidad			Custodio de la información	Estado de la información	Localización del documento o del archivo de información	Publicada en: (link página web)	Área/ Dependencia	
																Pública	Clasificada	Reservada						
N.A	N.A	N.A.	Presentación de capacitación	Atender oportuna y efectivamente las necesidades de actualización y formación tributaria de los contribuyentes y funcionarios de la Dirección. Garantizar que se apliquen en las actuaciones de la oficina la normativa y conceptos vigentes.	Español	X			Papel	N.A.	X			PROGRAMA DE CAPACITACIÓN TRIBUTARIA		Serie documental de valor administrativo	X			Oficina de Servicio al Contribuyente Responsable del proceso	Disponible	Archivo de Gestión	N.A.	Oficina de Servicio al Contribuyente
N.A	N.A	N.A.	Prueba de Confiabilidad	Elemento de recurrencia de pruebas de datos y ejecución de servicios	Español	X			Papel	N.A.	X			PROGRAMA DE CAPACITACIÓN TRIBUTARIA		Serie documental de valor administrativo	X			Oficina de Servicio al Contribuyente Responsable del proceso	Disponible	Archivo de Gestión	N.A.	Oficina de Servicio al Contribuyente
N.A	N.A	N.A.	Encuesta	Herramienta que permite evaluar la capacitación y su desarrollo	Español	X			Papel	N.A.	X			PROGRAMA DE CAPACITACIÓN TRIBUTARIA		Serie documental de valor administrativo	X			Oficina de Servicio al Contribuyente Responsable del proceso	Disponible	Archivo de Gestión	N.A.	Oficina de Servicio al Contribuyente
Servicio al Contribuyente	18-P-01 (Versión 10)	N.A.	Instructivo de mediciones y estadísticas	Consolidar resultados de estadísticas de atención por cada canal y obtener tiempos de atención y de espera.	Español	X			Papel	N.A.	X			ESTADÍSTICAS DE SERVICIO AL CONTRIBUYENTE		Serie documental de valor administrativo	X			Oficina de Servicio al Contribuyente Responsable del proceso	Disponible	Archivo de Gestión	N.A.	Oficina de Servicio al Contribuyente
Servicio al Contribuyente	18-P-01 (Versión 10)	18-F-02	Planilla de estadísticas diarias atención ciudadanos	Herramienta que permite consolidar la información correspondiente a los contribuyentes atendidos diariamente y el tipo de trámite que cada uno de ellos realizó ante la Dirección Distrital de Impuestos de Bogotá.	Español	X			Papel	N.A.	X			ESTADÍSTICAS DE SERVICIO AL CONTRIBUYENTE		Serie documental de valor administrativo	X			Oficina de Servicio al Contribuyente Responsable del proceso	Disponible	Archivo de Gestión	N.A.	Oficina de Servicio al Contribuyente
Servicio al Contribuyente	18-P-01 (Versión 10)	18-F.10	Planilla de Seguimiento correo de opinión tributaria	El reporte de afluencia del correo de opinióntributaria@shd.gov.co, se realiza de manera mensual por cada uno de los funcionarios encargados de responder este medio, a través del formato dispuesto para tal fin	Español	X			Papel	N.A.	X			ESTADÍSTICAS DE SERVICIO AL CONTRIBUYENTE		Serie documental de valor administrativo	X			Oficina de Servicio al Contribuyente Responsable del proceso	Disponible	Archivo de Gestión	N.A.	Oficina de Servicio al Contribuyente





CUADRO DE CARACTERIZACIÓN DOCUMENTAL (LISTADO MAESTRO DE REGISTROS) - REGISTRO DE ACTIVOS DE INFORMACIÓN

Propietario de los activos de información: ALEIDA FONSECA MARIN/ Jefe Oficina de servicio al Contribuyente

Fecha de elaboración / validación:

Norma, función o proceso	Código del procedimiento	Código del formato	Tipo Documental			Tipo de Soporte				Tipo de Origen		Clasificación documental (Categoría de información)			Estado y custodia de la información (Disponibilidad)									
			Nombre del registro o documento de archivo	Definición	Idioma	Análogo	Digital	Electrónico	Descripción del soporte	Presentación de la información (Formato)	Interno	Externo	Serie	Subserie	Descripción de la categoría de información	Nivel de confidencialidad			Custodio de la información	Estado de la información	Localización del documento o del archivo de información	Publicada en: (link página web)	Área/ Dependencia	
																Pública	Clasificada	Reservada						
Servicio al Contribuyente	18-P-01 (Versión 10)	N.A.	Programa de atención al contribuyente	Conjunto de actividades relacionadas con la formación y servicio de atención al contribuyente	Español	X			Papel	N.A.	X			ESTADISTICAS DE SERVICIO AL CONTRIBUYENTE		Serie documental de valor administrativo	X			Oficina de Servicio al Contribuyente Responsable del proceso	Disponible	Archivo de Gestión	N.A.	Oficina de Servicio al Contribuyente
Servicio al Contribuyente	18-P-01 (Versión 10)	N.A.	Reporte Estadístico	Integración de los diferentes registros de información en los diferentes periodos y por los diferentes canales de integración de servicios , de acuerdo a las diferentes solicitudes de los contribuyentes	Español	X			Papel	N.A.	X			ESTADISTICAS DE SERVICIO AL CONTRIBUYENTE		Serie documental de valor administrativo	X			Oficina de Servicio al Contribuyente Responsable del proceso	Disponible	Archivo de Gestión	N.A.	Oficina de Servicio al Contribuyente
Servicio al Contribuyente	18-P-01 (Versión 10)	N.A.	Informe de Estadísticas	Consolidación de la información diaria de cada punto de atención presencial Supercades y Cades, dejando consignado en un archivo de Excel la información diaria, semanal o mensual, según se requiera	Español	X			Papel	N.A.	X			ESTADISTICAS DE SERVICIO AL CONTRIBUYENTE		Serie documental de valor administrativo	X			Oficina de Servicio al Contribuyente Responsable del proceso	Disponible	Archivo de Gestión	N.A.	Oficina de Servicio al Contribuyente
Servicio al Contribuyente	18-P-01 (Versión 10)	N.A.	Formato oficial de cambio de dirección y actualización de otros datos	Consiste en un sistema integrado, capaz de generar y actualizar los datos ,las condiciones y requerimientos técnicos que exige la labor tributaria	Español	X			Papel	N.A.	X			PORTAFOLIO INTEGRADO DE SERVICIOS TRIBUTARIOS		Serie documental de valor administrativo	X			Oficina de Servicio al Contribuyente Responsable del proceso	Disponible	Archivo de Gestión	N.A.	Oficina de Servicio al Contribuyente

Elaborado por: OLGA LUCIA BONILLA O.
Cargo: Profesional Universitario
Firma:
Lugar y Fecha: Bogotá 10/08/2015

Aprobado por: ALEIDA FONSECA MARIN
Cargo: Jefe Oficina de Servicio al Contribuyente
Firma:
Lugar y fecha: Bogotá 12/08/2015

