



ANEXO TÉCNICO No. 01

PROCESO DE SELECCIÓN:

Contratación Directa otras causales

OBJETO:

Apoyar el alistamiento y proyección de las respuestas de PQRS y trámites en las diversas etapas del proceso administrativo de cobro, y las PQRS de servicio y las relacionadas con los alivios tributarios de competencia de la Dirección de Impuestos de Bogotá; así como el apoyo a la gestión persuasiva de contribuyentes con deudas causadas en la vigencia 2024 y depuración de la cartera tributaria.

Bogotá D. C., septiembre de 2024

www.haciendabogota.gov.co

Carrera 30 No. 25-90 - Bogotá, D. C. Código postal: 111311

PBX: (+57) 601 338 50 00 Información: Línea 195

NIT. 899.999.061-9



ANEXO TÉCNICO No. 01

1. Objeto

Apoyar el alistamiento y proyección de las respuestas de PQRS y trámites en las diversas etapas del proceso administrativo de cobro, y las PQRS de servicio y las relacionadas con los alivios tributarios de competencia de la Dirección de Impuestos de Bogotá; así como el apoyo a la gestión persuasiva de contribuyentes con deudas causadas en la vigencia 2024 y depuración de la cartera tributaria.

2. Alcance

El objeto del proceso de contratación para la Secretaría Distrital de Hacienda comprende los siguientes componentes:

2.1 Apoyo en el alistamiento y proyección de los documentos de respuesta a 12.000 radicados, entre ellos PQRS, trámites de excepciones, recursos, revocatorias, nulidades, prescripciones, facilidades de pago, aplicación de títulos de depósito judicial. Dicha gestión se realizará validando previamente las pruebas pertinentes que permitan atender las solicitudes, para posteriormente remitir a revisión, aprobación y firma de las oficinas de Cobro Especializado, Cobro General, Cobro Prejurídico y Depuración de Cartera de la Dirección Distrital de Cobro, en los términos establecidos en el presente anexo técnico.

2.2 Apoyo en el alistamiento y proyección de los documentos de respuesta de 10.000 radicados de PQRS asociadas con los procesos y trámites gestionados por las Oficinas de Control Masivo, Gestión del Servicio y Liquidaciones de la Dirección de Impuestos de Bogotá. Dicha gestión se realizará validando previamente las pruebas pertinentes que permitan atender las solicitudes, para posteriormente remitir a revisión, aprobación y firma de las jefaturas, en los términos establecidos en el presente anexo técnico.

2.3 Apoyo a la gestión persuasiva de 253.786 contribuyentes, que hubieren causado una nueva deuda al vencimiento del calendario tributario 2024, las cuales se realizarán a través de campañas segmentadas e intensivas, utilizando herramientas tecnológicas para las llamadas como marcador progresivo y/o predictivo, mensajes de voz programados, envío de mensajes de texto, email, entre otras, y el alistamiento y proyección de documentos de respuesta hasta el 30% de los PQRS que se deriven de las gestiones persuasivas adelantadas, en los términos establecidos en el presente anexo técnico.

* Se aclara que el alistamiento corresponde a las actividades que se ejecutan para dar respuesta a los PQRS y trámites de las oficinas de gestión de las Direcciones de Cobro e Impuestos, tales como, la generación de los oficios de respuesta, anexos de las respuestas, gestión de las correcciones, etiquetas y/o numeración de los documentos de respuesta, consulta y cierre de los radicados en los sistemas de información y archivo de estas en cada uno de los expedientes.

3. Justificación de la necesidad

La Secretaría Distrital de Hacienda es un organismo del Sector Central con autonomía administrativa y financiera que tiene por objeto orientar y liderar la formulación, ejecución y seguimiento de las políticas hacendarias y de la planeación y programación fiscal para la operación sostenible del

www.haciendabogota.gov.co

Carrera 30 No. 25-90 - Bogotá, D. C. Código postal: 111311

PBX: (+57) 601 338 50 00 Información: Línea 195

NIT. 899.999.061-9

Distrito Capital y el financiamiento de los planes y programas de desarrollo económico, social y de obras públicas¹.

Hay que decir que, dentro de las funciones de la Entidad, de acuerdo con el Decreto 601 de 2014, modificado por los Decretos 607 de 2017, 834 de 2018 y 839 de 2019, están entre otras la de preparar el presupuesto anual de rentas e ingresos y de gastos e inversiones y el Plan Financiero Plurianual del Distrito.

Por ello dentro de las actividades y funciones administrativas asignadas, se encuentra la de recaudar rentas o caudales públicos para lo cual la Administración cuenta con una jurisdicción coactiva que le permite hacer efectivas las obligaciones exigibles a su favor².

Sobre el particular, el artículo 5° de la Ley 1066 de 2006 determina que "Las entidades públicas que de manera permanente tengan a su cargo el ejercicio de las actividades y funciones administrativas o la prestación de servicios del Estado colombiano y que en virtud de estas tengan que recaudar rentas o caudales públicos, del nivel nacional, territorial, incluidos los órganos autónomos y entidades con régimen especial otorgado por la Constitución Política tienen jurisdicción coactiva para hacer efectivas las obligaciones exigibles a su favor y, para estos efectos, deberán seguir el procedimiento descrito en el Estatuto Tributario (...)". Estas reglas se encuentran contempladas en los artículos 823 a 843 del mencionado Estatuto.

Es así como, el cobro coactivo constituye una potestad típica y obligatoria de la Administración, que le permite adelantar por sí misma el cobro de los créditos a su favor originados en multas, contribuciones, tributos y demás obligaciones que consten en un título ejecutivo, sin necesidad de recurrir al aparato jurisdiccional.

Hoy por hoy la gestión de recaudo esta asignada a la Dirección Distrital de Cobro, creada³ con el objeto de establecer y coordinar las políticas, lineamientos, programas y proyectos para hacer efectivas las obligaciones a favor del Distrito Capital, de competencia de la Secretaría Distrital de Hacienda, la cual entre otras funciones tiene la de:

*"(...) a. **Dirigir, orientar y controlar los procesos administrativos de cobro tributario y no tributario, la depuración de cartera, la gestión del servicio, las notificaciones de los actos administrativos y la definición del universo de los contribuyentes que requieran gestión especializada con base en los principios constitucionales y legales y en concordancia con el Plan de Desarrollo Económico y Social y de Obras Públicas del Distrito Capital y los planes y programas vigentes.***

*b. **Establecer y coordinar las políticas, estrategias, planes y proyectos de cobro persuasivo y coactivo de las deudas a favor del Distrito Capital de carácter tributario y no tributario que sean de su competencia, en coordinación con las entidades del Distrito Capital cuando así se requiera.***

*c. **Dirigir y controlar la ejecución de los programas de cobro persuasivo y coactivo de los impuestos distritales y de los créditos a favor de las localidades y de las entidades del sector central de la Administración de acuerdo con las competencias asignadas.***

¹ Artículo 62 del Acuerdo 257 de 2006.

² Numeral 6° del literal d) del artículo 29 de la Ley 1551 de 2012, que modifica el artículo 91 de la Ley 136 de 1994.

³ Decreto 607 de 2017.

d. Dirigir y controlar los procesos de saneamiento de cartera y las acciones para su depuración, la gestión del servicio y notificaciones de acuerdo con las disposiciones legales vigentes.

(...) h. Proponer programas de control, gestión y recuperación de cartera de los tributos distritales para su análisis y formulación correspondiente; en coordinación con la Subdirección de Planeación e Inteligencia Tributaria, de la Dirección de Impuestos de Bogotá. (...) (negrilla fuera de texto)". (Negrilla fuera de texto)

Hay que decir que, la materialización de dichas funciones está a cargo entre otras de las oficinas de cobro Prejurídico, Especializado, General y Depuración de cartera, quienes tienen asignadas entre otras las siguientes funciones⁴:

"(...) Proponer, diseñar y adoptar servicios, mecanismos y/o lógicas de control dirigidos a mejorar la recuperación de cartera en etapa de cobro prejurídico de los impuestos distritales, de acuerdo con la política de priorización adoptada por la Dirección Distrital de Cobro.

Ejercer las facultades de cobro prejurídico de las obligaciones en mora de los impuestos distritales, de acuerdo con la política de priorización adoptada por la Dirección Distrital de Cobro.

Atender solicitudes, derechos de petición, tutelas y todas las demás actuaciones que provengan de los contribuyentes, ciudadanos u otras entidades con motivo de la gestión de sus proyectos o programas de competencia de la dependencia.

Realizar la identificación de los bienes de los deudores de los impuestos distritales, de acuerdo con la política de priorización adoptada por la Dirección Distrital de Cobro.

Otorgar, administrar y controlar las facilidades de pago y las garantías que ofrezcan los deudores de los impuestos distritales, de acuerdo con la política de priorización adoptada por la Dirección Distrital de Cobro, respecto de las obligaciones tributarias en mora, de conformidad con la normativa legal vigente.

Ejercer la competencia de cobro coactivo (...)

Administrar y controlar las medidas cautelares de acuerdo con las disposiciones legales vigentes.

Administrar los títulos de depósito judicial y manejar la cuenta de depósitos judiciales, de acuerdo con la normativa vigente y con los controles que se establezcan internamente. (...)

(...) Realizar el proceso de saneamiento de cartera y las acciones para la depuración contable de las obligaciones en mora de los tributos distritales, de acuerdo sus competencias legales y con los lineamientos del modelo de gestión, reconociendo cuando hubiere lugar la remisión, la prescripción, la pérdida de fuerza ejecutiva y el decaimiento del acto respecto de las obligaciones asignadas para su gestión, incorporando en la cuenta corriente los registros que correspondan en coordinación con la Oficina de Cuenta Corriente y Devoluciones de la Subdirección de Recaudo y Cuentas Corrientes de la Dirección Distrital de Impuestos de Bogotá.(...)" (Negrilla fuera de texto)

Conforme a lo anterior, puede decirse que la gestión de cobro implica realizar distintas actividades que tiendan a recuperar la cartera en dos grandes momentos: i) la depuración, consolidación y caracterización de la deuda y ii) la gestión de cobro propiamente dicha que incluirá el cobro persuasivo, Prejurídico y la ejecución de la deuda por el mecanismo coercitivo, es decir, el agotamiento del procedimiento de cobro establecido en el Estatuto Tributario Nacional y el Código

⁴ Decreto 834 de 2018 Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C.

www.haciendabogota.gov.co

Carrera 30 No. 25-90 - Bogotá, D. C. Código postal: 111311

PBX: (+57) 601 338 50 00 Información: Línea 195

NIT. 899.999.061-9

General del Proceso, es decir, la expedición de mandamientos de pagos, ordenes de seguir adelante, aplicación de títulos de depósito judicial, ordenar embargos, secuestros, avalúos y remates entre otras.

Es así como para el cumplimiento de los fines de la Dirección Distrital de Cobro y la garantía de los derechos en cabeza de los ciudadanos, las citadas actividades demandan la destinación constante de recursos humanos, por cuanto el recaudo de las obligaciones en favor del Distrito depende en gran medida de las gestiones que se realizan para su pronta recuperación.

En lo relacionado con el talento humano de la Dirección Distrital de Cobro, el cual contribuye con la misión institucional de gestionar los recursos requeridos para cumplir con las metas establecidas en el Plan Operativo Anual, así como en el Plan de Desarrollo Distrital, bajo el principio de sostenibilidad fiscal, tenemos que, si bien la planta de personal de la Dirección Distrital de Cobro aprobada mediante los Decretos Distritales 835 y 836 de 2018 y 592 de 2023 está conformada por 305 cargos, de los cuales 296 corresponden a carrera administrativa y 9 cargos son de libre nombramiento y remoción, a la fecha se encuentran 197⁵ empleos ocupados, esto es, el 64,59% de nuestra planta; razón por la cual, la Subdirección del Talento Humano tiene como principal reto la intervención prioritaria de la dependencia, para proveer los empleos vacantes de esta Dirección, y durante el segundo y tercer trimestre del año está adelantado los procesos de encargo, sin que a la fecha la planta de personal haya sido completada.

Conviene precisar que el 63% de las vacantes (69 vacantes) corresponde a empleos ubicados en las oficinas de cobro Prejurídico, General, Especializado y de Depuración de Cartera, que son las oficinas que orientan la gestión de cobro, partiendo del análisis de los resultados obtenidos en la vigencia anterior respecto del cobro persuasivo y coactivo de las acreencias tributarias, encaminadas a asegurar el cumplimiento de los compromisos establecidos en el Plan Anual Operativo, fijando una meta de recaudo proyectado para el 2024, donde se espera un recaudo de \$1.338.095 millones por gestión de cobro de las obligaciones tributarias a favor de la ciudad de Bogotá, cuya consecución se realiza a través de una gestión de la cartera asignada a cada una de las oficinas, mediante estrategias de gestión focalizadas y el cumplimiento del plan operativo que incluye actividades masivas de cobro persuasivo, expedición de mandamientos de pagos, ordenes de seguir adelante, aplicación de títulos de depósito judicial, embargos, entre otras, actividades que generan retornos y en los que se está viendo reflejado un mayor número de radicados recibidos durante 2024.

Es así como en estas oficinas se tiene alrededor de 12.897 radicados pendientes de gestión⁶, dentro de los cuales se encuentran PQRS y trámites propios del proceso como excepciones al mandamiento de pago, recursos, nulidades, solicitudes de prescripción, facilidades de pago, entre otras, las cuales se encuentran con la oportunidad para su respuesta vencida.

Hay que decir que, en el primer semestre la Dirección de Cobro suplió las necesidades de talento humano, mediante la contratación de servicios profesionales y contaba con el apoyo a la gestión entre febrero y mayo de 2024 de 138 contratistas de prestación de servicios, contratos que finalizaron entre junio y julio del presente año, y para los meses de agosto y septiembre sólo estarán vigentes 7 de los 138 contratos; lo anterior por las limitaciones que tiene toda la administración distrital, la reducción del 10% del gasto por dicho concepto ordenada en el decreto 062 de 2024 y ya aplicada desde la Dirección Distrital de Presupuesto a todas las entidades, lo que implica que no se podrá contar en adelante con el mismo esquema en cantidad y costo de contratos, esperando que en la

⁵ Datos a cierre de junio de 2024.

⁶ Corte a 17 de Julio de 2024.

medida que se cubran las vacantes con el nombramiento de los funcionarios no se requiera del apoyo de estos contratistas.

Sin embargo, corresponde en este segundo semestre atender la gestión persuasiva para el recaudo de los impuestos dejados de pagar de la vigencia 2024, aquellos deudores que al vencimiento del calendario tributario no cumplieron con su obligación de pago, hay que decir que, la Subdirección de Cobro Tributario recibió en la cartera certificada de junio de 2024 un total de 1.157.883 sujetos con 1.399.736 obligaciones vencidas de la vigencia 2024, con un saldo de cartera que incluye intereses de mora y sanciones de \$1.274 billones, y para lo que requiere adelantar gestiones persuasivas antes de diciembre 31 de 2024, con el fin de recuperar recursos económicos que aseguren el cumplimiento de la meta de recaudo asignada.

Por lo expuesto, es necesario contar con una estrategia que promueva gestiones de cobro persuasivo diferenciales, especializadas, segmentadas, intensivas para mejorar el índice de recaudo utilizando herramientas como marcador progresivo, marcador predictivo, mensajes de voz programados, que a la fecha son herramientas con las que no cuenta la Entidad, lo anterior, también busca mejorar la contactabilidad y apalancar el cumplimiento del objetivo estratégico de reducción de la morosidad de los impuestos predial y de vehículos.

Ante el crecimiento de la cartera en un 32%, en comparación con la cartera certificada de diciembre 2023 vs Junio de 2024, lo que representa un aumento de 351.752 nuevos contribuyentes en mora, con un incremento del 29% de obligaciones, es decir pasamos de 3.886.120 obligaciones a 5.006.025 obligaciones, y atendiendo el deber de los servidores públicos de adelantar en el menor tiempo posible las actuaciones administrativas, y se den los impulsos oficiosos a los procesos administrativos, se hace necesario aplicar los presupuestos legales establecidos en las normas y que permitan que la Entidad continúe avanzando en la gestión, superando las limitaciones de talento humano que enfrenta a la fecha.

Así mismo, es necesario poner al día los trámites de las oficinas de cobro y de depuración de cartera, en relación con PQRS, proyección y alistamiento de actos administrativos que resuelven excepciones, revocatorias, recursos, elaboración de informes para aplicar títulos de depósito, solicitudes de prescripción, entre otras, con lo que se espera optimizar el cobro coactivo, reducir la litigiosidad en materia de tutelas por atención inoportuna de derechos de petición, y mitigar el riesgo de prescripción de la obligación, como lo señala la matriz de riesgos, puede materializarse a causa de la capacidad operativa limitada del proceso frente a incrementos en la operación.

Hay que decir que, en este momento con la aprobación del Plan de Desarrollo Distrital para la vigencia 2024 - 2027, "Bogotá camina segura" y el Plan Estratégico de la Secretaría Distrital de Hacienda, la Dirección Distrital de Cobro espera llegar a más de 765.836 contribuyentes que tienen más de 1.743.123 obligaciones en mora, mora causada con ocasión del COVID-19 entre el 12 de marzo de 2020 y el 30 de junio de 2022, los cuales son destinatarios del alivio tributario del 80% de reducción de los intereses de mora y las sanciones, en donde se espera a través de campañas masivas de divulgación llegar al total de contribuyentes lo que incrementará no solo los radicados por derechos de petición, sino el análisis de posibles facilidades de pago, pues el acuerdo permite acceder al alivio a través de este mecanismo siempre y cuando soliciten antes del 15 de octubre de 2024, la aplicación de títulos de depósito judicial y sobre el 13 de diciembre de 2024 en adelante la terminación de procesos de cobro a aquellos contribuyentes que hubieren cumplido la totalidad de requisitos para acceder al alivio.

En ese orden, es importante señalar que el artículo 161 del Decreto-Ley 1421 de 1993⁷, faculta a la Administración Tributaria Distrital en cabeza de la SDH, para celebrar contratos que tengan por objeto el cobro de las deudas fiscales, así

“ARTICULO 161. ATRIBUCIONES DE LA ADMINISTRACION TRIBUTARIA. *Corresponde a la Administración Tributaria la gestión, recaudación, fiscalización, determinación, discusión, devolución y cobro de los tributos distritales.*

Se exceptúan la contribución de valorización y las tasas por servicios públicos las cuales serán administradas por las entidades que las normas especiales señalen.

La Administración Distrital podrá celebrar contratos de fiducia, encargo fiduciario y otros de naturaleza comparable, que tengan por objeto el cobro de las deudas fiscales. Dichos convenios se celebrarán con entidades públicas o privadas autorizadas para efectuar esta clase de operaciones. (...) (Subraya y negrilla ajenas al texto original)

En concordancia con lo anterior, verificando las entidades públicas autorizadas para generar el cobro coactivo se encuentra el Colector de Activos de la Nación, esta es, Central de Inversiones S.A. - CISA- que está facultado para gestionar, adquirir, administrar, comercializar, cobrar, recaudar, intermediar, enajenar entre otros derechos crediticios o litigiosos, así como prestar asesoría técnica y profesional a las entidades públicas, actualmente también a las de orden territorial, en el diagnóstico, gestión, valoración, adquisición y/o administración de activos y sobre temas relacionados con el objeto social de estas.

Sobre el particular, el artículo 66 de la Ley 1955 de 2019⁸, recientemente modificado por el artículo 331 de la Ley 2294 de 2023⁹, faculta a las entidades territoriales para enajenar o entregar en administración a CISA la cartera corriente y de naturaleza coactiva, incluida aquella por concepto de impuestos y servicios de salud.

“ARTÍCULO 66. MOVILIZACIÓN DE CARTERA. *A partir de la expedición de la presente Ley, las entidades estatales o públicas del orden nacional con excepción de las entidades financieras de carácter estatal, las Empresas Industriales y Comerciales del Estado, las Sociedades de Economía Mixta y las entidades en liquidación, deberán vender la cartera con más de ciento ochenta (180) días de vencida al colector de activos de la Nación, Central de Inversiones (CISA), para que este las gestione.*

Respecto de la cartera de naturaleza coactiva, las entidades de que trata este artículo, al igual que las de orden territorial, podrán enajenarla a CISA, quien para su recuperación podrá aplicar sus políticas de descuento y podrá dar aplicación al mecanismo de notificación electrónica de que trata el artículo 566-1 del Estatuto Tributario, que también aplicará para cualquier acto derivado del procedimiento establecido en el artículo 823 del referido Estatuto y demás normas que lo complementen o modifiquen. Se entenderá que los titulares de datos personales autorizan expresamente la notificación a través de este medio, de conformidad con lo previsto en el artículo 56 de la Ley 1437 de 2011.

CISA en su condición de colector de activos públicos de la Nación, tendrá acceso a las bases del Registro Único Tributario (RUT) y el Registro Único Nacional de Tránsito (RUNT) para obtener la información de correo electrónico de los deudores.

(...)

⁷ Por el cual se dicta el régimen especial para el Distrito Capital de Santafé de Bogotá.

⁸ Por el cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022 “Pacto por Colombia, Pacto por la Equidad”.

⁹ Por el cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2022-2026 “Colombia Potencia Mundial de la Vida”.

<Inciso adicionado por el artículo 331 de la Ley 2294 de 2023. El nuevo texto es el siguiente:>
Las entidades territoriales y las Empresas Sociales del Estado (ESE) podrán enajenar o entregar en administración a CISA la cartera corriente y de naturaleza coactiva, incluida aquella por concepto de impuestos y servicios de salud. Este servicio no tendrá costo para los municipios de categoría 4, 5 y 6. (Subraya y negrilla ajenas al texto original)

En lo relacionado con la **administración de cartera**, es importante, citar el Decreto 1778 de 2016¹⁰, que define las actividades realizadas por CISA, así:

(...)9. Administración de Cartera Vencida: Es el desarrollo de las actividades orientadas a la evaluación, seguimiento, control de la cartera, cobro pre jurídico y jurídico, y en general el desarrollo de las gestiones conducentes a la obtención del pago.
10. Cartera de Naturaleza Coactiva: Es aquella sobre la cual se ha iniciado proceso de cobro coactivo y se ha proferido el respectivo mandamiento de pago.
*11. Administración de Cartera de Naturaleza Coactiva: Es el desarrollo de las **actividades orientadas a apoyar la gestión del cobro administrativo coactivo mediante la sustanciación de las etapas procesales del mismo**, de conformidad con lo dispuesto en el Estatuto Tributario, en el Código General del Proceso y en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo".* (Negrilla fuera de texto)

De lo anterior puede observarse que, CISA dentro de sus facultades tiene la posibilidad de desarrollar actividades que apoyen la gestión de cobro administrativo, entre ellas la sustanciación de cualquiera de las actividades propias del proceso administrativo de cobro.

En concordancia con lo anterior, en el artículo 269 del Acuerdo Distrital 927 de 2024¹¹ (Plan de Desarrollo "Bogotá Camina Segura") faculta a las entidades de la Administración central, las localidades y los establecimientos públicos del orden distrital, para realizar la movilización y enajenación de la cartera de naturaleza persuasiva y coactiva al Colector de Activos de la Nación Central de Inversiones S.A. (CISA)

"Artículo 269. Movilización y venta de cartera de naturaleza tributaria y no tributaria. Se autoriza a las entidades de la Administración central, las localidades y a los establecimientos públicos del Distrito Capital para realizar la movilización y enajenación de la cartera de naturaleza persuasiva y coactiva al Colector de Activos de la Nación Central de Inversiones S.A. (CISA), **para que éste la gestione siguiendo los lineamientos establecidos en los incisos 4 y 6 del artículo 66 de la Ley 1955 de 2019, adicionado por el artículo 331 de la Ley 2294 de 2023 y el artículo 330 de la misma Ley.**(...)" (Negrilla fuera de texto)

En ese orden, encontramos que el Plan Nacional de Desarrollo¹² promueve la colaboración armónica entre entidades públicas, y entre ellas la colaboración entre territorios, para generar y fortalecer capacidades, a partir de los conocimientos y buenas prácticas de gestión, con énfasis en la gestión e implementación de proyectos; inclusive para incentivar la planeación y gestión territorial, se aprovecharán los datos y la información, a partir del uso de tecnologías digitales, especialmente en las entidades locales y en los sectores más rezagados en el uso de este tipo de tecnologías.

Es importante entender que esta norma hace referencia a la movilización de la cartera como una acción independiente a la enajenación, es decir, contempla dos acciones diferentes y no

¹⁰ Por el cual se modifica el Título 2 de la Parte 5 del Libro 2 del Decreto 1068 de 2015.

¹¹ Por medio del cual se adopta el plan de desarrollo económico, social, ambiental y de obras públicas del distrito capital 2024-2027 "Bogotá Camina Segura".

¹² Ley 2294 de 2023.

condicionadas entre sí, una es movilizar la cartera, que puede realizarse a través de la gestión, la administración, el recaudo, las cuales son actividades propias del objeto social de CISA; de otra parte, condiciona la gestión a lo establecido en el citado artículo 66 de la Ley 1955 de 2019, que en su inciso 6° establece de forma expresa la posibilidad de las entidades territoriales de entregar en administración a CISA la cartera corriente y de naturaleza coactiva, que con base en las definiciones antes descritas, administrar en una interpretación armónica hace referencia a la sustanciación y apoyar la gestión de los procesos administrativos de cobro.

Ahora bien, la Dirección Distrital de Impuestos en el marco de sus competencias, en especial las asignadas a la Oficina de Control Masivo, Oficina de Gestión del Servicio y Oficina de Liquidaciones, recibe una significativa cantidad de PQRS de contribuyentes que son requeridos por la administración tributaria, sin contar con la capacidad necesaria para atenderlas con la oportunidad requerida debido a i) elevado volumen de las mismas; ii) la falta de personal suficiente como consecuencia de vacantes aún desprovistas y iii) la gestión de actividades para el cumplimiento de los alivios tributarios contemplado en el Acuerdo 927 de 2024, en el que se prevé una asidua interacción con quienes tienen deudas pendientes con la ciudad.

En este sentido, la Oficina de Control Masivo en su planta de personal cuenta con 62 cargos profesionales, de los cuales, 11 empleos de naturaleza carrera administrativa se encuentran vacantes, por lo que actualmente el recurso humano resulta insuficiente para atender los procesos asignados. Aunado a lo anterior, no hay forma de proveer dichos empleos a través de los procedimientos establecidos en la normatividad de manera inmediata, por lo cual, se hace necesaria la contratación de los servicios con el fin de lograr el cumplimiento de la meta establecida por la Subdirección de Planeación e Inteligencia Tributaria en conjunto con los lineamientos impartidos por la Dirección de Impuestos de Bogotá.

Es importante señalar que esta oficina gestiona aproximadamente 18.000 actos administrativos por año, de acuerdo con las poblaciones asignadas para realizar determinación de obligaciones tributarias. En este sentido, durante el año 2024, se recibieron 387.325 registros para gestionar, sin embargo, como meta de gestión para la vigencia 2024, se tiene un estimado de 120.031 registros bajo la línea de Determinación y 267.294 registros bajo la línea Persuasiva, por lo que se hace necesario contar con un servicio que asegure el cumplimiento de las metas establecidas; entre las cuales se incluye, la atención oportuna de PQRS sobre el retorno estimado de programas masivos que genere el área, lo cual se vincula directamente al mejoramiento del recaudo de impuestos de la ciudad.

Así mismo, la Oficina de Control Masivo tiene prevista la gestión 1.023.400 registros de alivios tributarios en cumplimiento de las disposiciones contenidas en el Plan de Desarrollo Distrital “Bogotá Camina Segura” – Acuerdo Distrital 927 de 2024, lo que prevé un aumento del retorno debido a la demanda de respuestas de los contribuyentes.

De otra parte, Oficina de Gestión del Servicio es responsable de la atención de los contribuyentes en los diferentes canales de atención de la entidad, por lo tanto, es fundamental robustecer la capacidad de gestión del equipo de trabajo encargado de analizar y proyectar las respuestas de las PQRS radicadas de forma presencial o virtual, estimadas a la fecha en 45.639 radicados, aspecto que resulta fundamental debido a que a la fecha existen 36 cargos vacantes, de los cuales no se tiene previsto a corto plazo su provisión a través de los procedimientos establecidos; de tal suerte, que resulta procedente la contratación de servicios encaminados al apoyo de esta actividad para el cumplimiento de las metas fijadas por la Subdirección de Planeación e Inteligencia Tributaria en conjunto con los lineamientos impartidos por la Dirección de Impuestos de Bogotá.

www.haciendabogota.gov.co

Carrera 30 No. 25-90 - Bogotá, D. C. Código postal: 111311

PBX: (+57) 601 338 50 00 Información: Línea 195

NIT. 899.999.061-9

Finalmente, la Oficina de Liquidación estima una atención de 3.883 PQRS y trámites especiales radicados a corte del primer semestre de 2024, así como la gestión de los programas relacionados con los alivios tributarios, estimados en 134.000 registros con un retorno aproximado de 19.770 radicados.

Se considera que las PQRS que serán asignadas por la Oficina de Control Masivo, Oficina de Gestión del Servicio y Oficina de Liquidaciones, para atención del equipo de CISA en cumplimiento del contrato interadministrativo, pueden ser gestionadas sin afectar la reserva tributaria prevista en el Decreto 807 de 1993, pues el rol de acceso solo será de consulta de declaraciones tributarias en lo relacionado con las bases gravables, determinación privada del impuesto, determinación oficial del tributo, de conformidad con lo previsto en los artículos 583, 693 y 849-4 del Estatuto Tributario Nacional, adoptados mediante el artículo 18 del Decreto Distrital 807 de 1993.

Es importante destacar que conforme a las disposiciones contenidas en el artículo 13 y siguientes de la Ley 1581 de 2012, los insumos para la proyección de las respuestas a cargo de CISA, puede suministrarse a las entidades públicas o administrativas exclusivamente para el desarrollo de los objetivos y funciones legales, siendo necesario conservarla bajo condiciones de confidencialidad y seguridad que, impidan su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento, por tanto los funcionarios receptores son responsables de salvaguardar los derechos fundamentales a la intimidad y habeas data de las personas que figuren en ellas, al tenor de lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012, Ley 1712 de 2014, Decreto Nacional 1074 de 2015 y demás que se modifiquen, subroguen o deroguen.

Para tal efecto, debe indicarse que en la Secretaría Distrital de Hacienda existe el Subsistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI) como un conjunto de prácticas destinadas a implementar, verificar, mantener, mejorar y preservar la protección de los activos de información de la entidad, con el fin de minimizar los riesgos por pérdida de confidencialidad, indisponibilidad o integridad de la información, adoptado mediante la Resolución No. SDH-000246 del 06 de julio de 2022 "*Por la cual se adopta la Política de Tratamiento de Datos Personales de la Secretaría Distrital de Hacienda*", el cual hace parte integral del presente proceso y contrato.

De otro lado, es necesario mencionar que, para contratar servicios de apoyo a la gestión, se ha definido la modalidad de contratación directa según el artículo 2. Numeral 4 de la Ley 1150 de 2007, modificado por el artículo 92 de la Ley 1474 de 2011, el artículo 2.2.1.2.1.4.4 del Decreto 1082 de 2015, y en concordancia con el artículo 2º de la Ley 80 de 1993, las entidades estatales pueden celebrar contratos interadministrativos siempre que las obligaciones derivadas del mismo tengan relación directa con el objeto de la entidad ejecutora señalado en la ley o en sus reglamentos, así:

LEY 1150 de 2007 "*ARTÍCULO 2. DE LAS MODALIDADES DE SELECCIÓN.*

La escogencia del contratista se efectuará con arreglo a las modalidades de selección de licitación pública, selección abreviada, concurso de méritos y contratación directa, con base en las siguientes reglas:

4. Contratación directa. La modalidad de selección de contratación directa solamente procederá en los siguientes casos (...) c) Contratos interadministrativos, siempre que las obligaciones derivadas del mismo tengan relación directa con el objeto de la entidad ejecutora señalado en la ley o en sus reglamentos (...)."

DECRETO 1082 DE 2015: "*ARTÍCULO 2.2.1.2.1.4.4. Convenios o contratos interadministrativos. La modalidad de selección para la contratación entre Entidades Estatales es la contratación directa; y, en consecuencia, le es aplicable lo establecido en el artículo 2.2.1.2.1.4.1 del presente decreto.*"

www.haciendabogota.gov.co

Carrera 30 No. 25-90 - Bogotá, D. C. Código postal: 111311

PBX: (+57) 601 338 50 00 Información: Línea 195

NIT. 899.999.061-9



DECRETO 1082 DE 2015: "ARTÍCULO 2.2.1.2.1.4.1 Acto administrativo de justificación de la contratación directa. La entidad estatal debe señalar en un acto administrativo la justificación para contratar bajo la modalidad de Contratación directa, el cual debe contener: 1. La causal que invoca para contratar directamente; 2. El objeto del contrato; 3. El presupuesto para la contratación y las condiciones que exigirá al contratista; 4. El lugar en el cual los interesados pueden consultar los estudios y documentos previos. Este acto administrativo no es necesario cuando el contrato a celebrar es de prestación de servicios profesionales y de apoyo a la gestión, y para los contratos de que tratan los literales (a), (b) y (c) del artículo 2.2.1.2.1.4.3 del presente decreto (...)"

Por lo anterior, la causal que se invoca para la modalidad de contratación directa es la señalada en los artículos 2 numeral 4 literal c) de la Ley 1150 de 2007 y artículos 2.2.1.2.1.4.1 y 2.2.1.2.1.4.4 del Decreto 1082 de 2015, en referencia a contratos interadministrativos.

Es importante precisar que el artículo 113 de la Constitución Política establece que los organismos del estado tienen funciones separadas, pero colaboran armónicamente para la realización de sus fines.

Por su parte, el artículo 209 de la Constitución Política, parágrafo 2 establece que "Las autoridades administrativas deben coordinar sus actuaciones para el adecuado cumplimiento de los fines del Estado."

En el mismo sentido, el artículo 6 de la Ley 489 de 19982, estipula "... En virtud del principio de coordinación y colaboración, las autoridades administrativas deben garantizar la armonía en el ejercicio de sus respectivas funciones con el fin de lograr los fines y cometidos estatales. En consecuencia, prestarán su colaboración a las demás entidades para facilitar el ejercicio de sus funciones y se abstendrán de impedir o estorbar su cumplimiento por los órganos, dependencias, organismos y entidades titulares".

Ahora bien, para el caso concreto se evidencia que el objeto contractual que se va a desarrollar que corresponde a "Apoyar el alistamiento y proyección de las respuestas de PQRS y trámites en las diversas etapas del proceso administrativo de cobro, y las PQRS de servicio y las relacionadas con los alivios tributarios de competencia de la Dirección de Impuestos de Bogotá; así como el apoyo a la gestión persuasiva de contribuyentes con deudas causadas en la vigencia 2024 y depuración de la cartera tributaria", tiene relación directa con las funciones de CISA, la cual será la entidad ejecutora.

Teniendo en cuenta lo anterior, encontramos que el colector de activos CISA está facultado para administrar, cobrar, recaudar cartera y gestionar los procesos administrativos de cobro, hay que decir que, desde su fundación en 1975 esa Entidad ha realizado gestión de cartera en mora de la Banca Estatal, lo que le permitió modificar su objeto para la normalización de cartera desde 2008, ampliando el alcance a la gestión de carteras educativas, agropecuarias, multas, sanciones y actualmente cartera por concepto de impuestos y servicios de salud.

Adicionalmente, de conformidad con lo establecido en el artículo 2 del Decreto 4819 de 2007 modificado por el Decreto 0713 del 05 de junio de 2024, en concordancia con el artículo 5 de sus Estatutos Sociales, CISA se encuentra facultada para, entre otros, gestionar, adquirir, administrar, cobrar, recaudar, intermediar, a cualquier título, toda clase de bienes inmuebles, muebles, acciones, títulos valores, derechos contractuales, fiduciarios, crediticios o litigiosos, incluidos derechos en procesos liquidatorios, cuyos propietarios sean entidades públicas de cualquier orden o rama, organismos autónomos e independientes previstos en la Constitución Política y en la ley, o sociedades con aportes estatales de régimen especial y patrimonios autónomos titulares de activos

www.haciendabogota.gov.co

Carrera 30 No. 25-90 - Bogotá, D. C. Código postal: 111311

PBX: (+57) 601 338 50 00 Información: Línea 195

NIT. 899.999.061-9





provenientes de cualquiera de las entidades descritas, así como prestar asesoría técnica y profesional a dichas entidades en el diagnóstico, gestión, valoración, adquisición y/o administración de activos y sobre temas relacionados con el objeto social.

Es importante precisar que, inicialmente y atendiendo a la crisis financiera pública que agobió al país durante el período 1997-2000, CISA se constituyó en el instrumento del Gobierno Colombiano para desarrollar el esquema de saneamiento financiero a través de un colector de activos improductivos de los establecimientos de crédito del sector público, de FOGAFÍN, del Fondo de Garantías de Entidades Cooperativas y del Ministerio de Hacienda y Crédito Público.

En este escenario, CISA se erigió en una entidad pública especializada en Colombia en la administración, normalización y comercialización de activos improductivos y de cartera de difícil cobro o recuperación, realizando dichos activos de tal manera que desempeñó un papel fundamental en la reactivación económica de la banca estatal.

Con posterioridad, el Gobierno Nacional al definir la estrategia para la gestión de activos públicos a través del Documento CONPES 3493 del 08 de Octubre de 2007, decidió capitalizar el éxito y la experiencia de CISA en la administración eficiente de activos improductivos, y amplió su objeto social a Colector de Activos Estatales, por lo cual CISA es la entidad especializada en el país en la administración, normalización y comercialización de activos públicos cuya misión ha sido impulsada tanto por el Congreso de la República como por el Ejecutivo, con la expedición de un marco normativo que le ha permitido desarrollar la normalización de bienes de todas las entidades públicas, con base en normas como el artículo 4 del Decreto 4848 de 2007, las Directivas Presidenciales Nos. 6 y 12 del año 2009, el artículo 26 de la Ley 1420 de 2010, el artículo 238 de la Ley 1450 de 2011 contentiva del Plan Nacional de Desarrollo 2010-2014 y sus decretos reglamentarios, el artículo 163 de la Ley 1753 de 2015 contentiva del Plan Nacional de Desarrollo 2014-2018 y su Decreto reglamentario 1778 de 2016, por el artículo 66 de la Ley 1955 de 2019 contentiva del Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022 y por el artículo 331 de la Ley 2294 de 2023 contentiva del actual Plan Nacional de Desarrollo.

Según informes de gestión, con fecha de cierre de 2023, la gestión de cartera es la línea de negocio más consolidada de CISA, lo que le permite contar con los recursos físicos, técnicos y financieros para prestar servicios de cobranza de manera eficiente, efectiva, eficaz y transparente, de tal suerte que, buscan consolidarse como la casa de cobranza de las entidades públicas; por ello en la trayectoria de CISA se observa que se ha encargado de prestar servicios para la compra, administración, apoyo a la gestión de cartera con diversos orígenes de obligaciones y edades en mora, actuaciones frente a la gestión de cartera preventiva, persuasiva, jurídica y coactiva, incluidas actividades de investigación de bienes, medidas cautelares, de recaudo, de aplicación de pagos, o levantamiento de información, como por ejemplo las desarrolladas para el Hospital Universitario del Valle Evaristo García E.S.E. en 2023 que prestó apoyo para la gestión de facturas de difícil cobro de empresas en liquidación, entidades territoriales y empresas de medidas de vigilancia especial con la SuperSalud.

En ese mismo año estructuró y consolidó el apoyo y asesoría en la sustanciación de las diversas etapas desde el inicio hasta el fin del proceso de determinación de la obligación hasta el cobro coactivo, para la Administradora de los Recursos del Sistema General de Seguridad Social en Salud – ADRES-, en actividades asociadas a la sustanciación de geolocalización, PQRS, cobro persuasivo y proceso de cobro coactivo, con actividades tales como: Geolocalización de los deudores (18.000 obligaciones) - Sustanciación de las respuestas a las PQRS, requerimientos Judiciales (tutelas) asociadas las obligaciones asignadas para gestión a CISA. - Gestión de cobro persuasivo con

www.haciendabogota.gov.co

Carrera 30 No. 25-90 - Bogotá, D. C. Código postal: 111311

PBX: (+57) 601 338 50 00 Información: Línea 195

NIT. 899.999.061-9



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE HACIENDA

agentes, mensajes de texto y correos electrónicos. (12.100 obligaciones) - Sustanciación de Actos Administrativos, recursos, notificaciones y en general todos los actos requeridos en el proceso de cobro coactivo, la cual corresponde a la preparación de la parte motiva de cada uno de los actos administrativos necesarios para iniciar y ejecutar las etapas dentro del proceso de cobro coactivo a cargo de ADRES, conservando en cada caso la secuencia procesal de las actividades desarrolladas. (12.100 obligaciones).

Es así como verificada la experiencia de Central de Inversiones S.A. – CISA, entendemos que busca con su gestión el manejo eficaz de los activos del Estado, de tal manera que las entidades estatales puedan concentrar sus esfuerzos en su propia misión, denotando la importancia de CISA como aliado estratégico de las entidades públicas en la medida en que, a través de su gestión en la movilización de activos, y la gestión de la cartera genera ahorros en los costos de gestión para las entidades públicas.

Como ya se ha expuesto CISA cuenta con una amplia experiencia en el cobro persuasivo y coactivo, que respalda el servicio de apoyo a la gestión requerida por la Secretaría de Hacienda, pues en la gestión persuasiva además de gestionar la cartera mediante un asesor y/o con herramientas masivas (marcador progresivo, marcador predictivo, mensajes de voz, mensajes de textos, correos electrónicos) realiza la búsqueda de datos de localización de los deudores, pero como valor agregado entregará la gestión de localización de la base de datos de cartera, información con la cual puede la SHD actualizar sus sistemas de información, además generará acciones constantes de cobro con el fin de gestionar y procurar el recaudo por obligaciones durante la ejecución del contrato, pero este servicio de recuperación eficiente de la cartera lo realizan acorde con las necesidades requeridas para cada tipo de deuda, considerando la situación económica de los deudores y la efectividad de las diferentes estrategias de cobro.

En conclusión, la Secretaría Distrital de Hacienda considera viable contratar el apoyo a la gestión con CISA de la cartera de naturaleza persuasiva y el alistamiento y alistamiento de documentos en el proceso coactivo y de depuración de cartera de obligaciones tributarias, y las relacionadas con temas de competencia de la Dirección de Impuestos, para que éste la gestione siguiendo los lineamientos establecidos por la entidad, con el propósito de asegurar la gestión y recuperación de cartera de las deudas nuevas causadas al vencimiento del plazo para el pago de los impuestos, a través de gestiones persuasivas por temas de contactabilidad y estrategias para el cobro, hasta tanto no se cuente con el talento humano completo que permitan cumplir con la totalidad de actividades establecidas en los Planes Operativos de las Direcciones.

Teniendo en cuenta que el porcentaje de atención satisfactoria de PQRS y trámites a cargo de CISA, se sitúa en el 91%¹³ y que la caracterización del Proceso “Relacionamiento con el Ciudadano” S.I. P-I2-D2 Ver 19 02/03/2022, detalla las entradas, el desarrollo del proceso y las salidas conforme a un Sistema Integral de Gestión, con políticas y procedimientos para dar respuesta a PQRS debidamente documentados, ha de considerarse que esta experiencia contribuye significativamente en el mejoramiento de la prestación de servicios al ciudadano, esperándose constituya una herramienta que permita elevar del 67% al 78% el índice de satisfacción en los trámites que presta la Secretaría Distrital de Hacienda, en cumplimiento de las tres grandes metas descritas en el Plan de Desarrollo Distrital – Acuerdo 927 de 2024: más ingresos, mejor gasto y orientación al ciudadano.

En consecuencia, se reitera que la modalidad de selección corresponde a contratación directa, de acuerdo con lo dispuesto en el literal c) del numeral 4 del artículo 2 de la Ley 1150 de 2007,

¹³ <https://www.cisa.gov.co/PortalCisa/atenci%C3%B3n-y-servicios-a-la-ciudadan%C3%ADa/noticias/pqrs-cisa/>
www.haciendabogota.gov.co

Carrera 30 No. 25-90 - Bogotá, D. C. Código postal: 111311

PBX: (+57) 601 338 50 00 Información: Línea 195

NIT. 899.999.061-9



modificado por el artículo 92 de la Ley 1474 de 2011, que establece que la Modalidad de Selección de Contratación Directa procede: "Contratos interadministrativos (...)".

4. Precio y Forma de Pago

Para la ejecución de este contrato se estipula una tarifa fija; la proyección fue presentada por CISA teniendo como referencia el tiempo de ejecución del contrato que tiene límite al 31 de diciembre de 2024, con base en la entrega de unas cantidades fijas para el apoyo a la gestión en cada uno de los alcances, así:

Para los alcances 2.1 y 2.2:

Ítem	Tarifa antes de IVA	Tarifa incluido IVA	Valor por unidad incluido IVA
12.000 radicados – Dirección de Cobro	\$ 424.648.739	\$ 505.332.000	\$ 42.111
10.000 radicados – Dirección de Impuestos	\$ 353.873.950	\$ 421.110.000	\$ 42.111

*Valor por unidad incluido IVA, debe entenderse como un valor de referencia utilizado para establecer la suma total para pagar para estos alcances.

Para el alcance 2.3:

Ítem	Tarifa antes de IVA	Tarifa incluido IVA	Valor por unidad incluido IVA
253.786 sujetos - Gestión Persuasiva	\$ 5.205.598.717	\$ 6.194.662.474	\$ 24.409

*Valor por unidad incluido IVA, debe entenderse como un valor de referencia utilizado para establecer la suma total para pagar para este alcance.

Se realizarán tres pagos mensuales, el primer y segundo pagos corresponde al 35% y el último pago del 30% del valor del contrato, contra entrega de informes de gestión, con el cumplimiento entre otras de las siguientes condiciones:

Mes 1: i) Localización del universo total para gestión persuasiva, relación de la gestión persuasiva realizada a 253.786 contribuyentes, y el alistamiento y proyección de los PQRS resultado de las acciones persuasivas adelantadas ii) alistamiento y proyección de hasta 1.500 PQRS y/o trámites de las oficinas de la Dirección Distrital de Cobro y iii) alistamiento y proyección de 1.000 PQRS de las oficinas de la Dirección de Impuestos de Bogotá.

Mes 2: i) Relación de la gestión persuasiva realizada de hasta 253.786 contribuyentes que, no fueron gestionados y/o no se obtuvo la extinción de la deuda a través de las acciones adelantadas en el mes 1, y el alistamiento y proyección de los PQRS resultado de las acciones persuasivas adelantadas, ii) alistamiento y proyección de hasta 4.500 PQRS y/o trámites de las oficinas de la Dirección Distrital de Cobro y iii) alistamiento y proyección de 3.000 PQRS de las Oficinas de la Dirección de Impuestos de Bogotá.

Mes 3: i) Relación de la gestión persuasiva realizada de hasta 253.786 contribuyentes, de los cuales no se obtuvo la extinción de la deuda a través de las acciones adelantadas en el mes 2, y el alistamiento y proyección de los PQRS resultado de las acciones persuasivas adelantadas, ii) alistamiento y proyección de hasta 6.000 PQRS y/o trámites de las oficinas

de la Dirección Distrital de Cobro y iii) alistamiento y proyección de 6.000 PQRS de las Oficinas de la Dirección de Impuestos de Bogotá.

La base inicial de 253.786 contribuyentes entregada para la gestión de cobro persuasivo, no está sujeta a modificaciones mes a mes, corresponde a una población única de contribuyentes seleccionados de la cartera causada al vencimiento del calendario tributario 2024, por lo tanto, el número de contribuyentes a gestionar por el componente persuasivo para cada uno de los meses de ejecución podrá tener variaciones en función del desarrollo de la gestión, (pagos, exclusiones, solicitud expresa de la Secretaría Distrital de Hacienda, entre otros); por consiguiente, la base con la población será entregada al inicio del contrato y el pago por la gestión se realizará en las mensualidades indicadas, esto es para el primer y segundo mes del 35% y el tercer mes del 30% de la tarifa fija estipulada para dicha actividad. Es importante, señalar que la gestión de las respuestas a las PQRS recibidas producto del retorno de la gestión persuasiva no afectan el pago antes establecido, y serán gestionadas en cumplimiento de los términos de Ley por CISA durante la ejecución del contrato y hasta un mes adicional a la terminación de este.

El contrato contempla la atención de hasta el 30% de las PQRS producto de la gestión de cobro persuasivo realizado por CISA, esto es 76.135 PQRS. Una vez superado este porcentaje y en caso de ser requerido por la Secretaría Distrital de Hacienda, CISA podrá gestionar la atención de las PQRS adicionales cobrando la unidad sustanciada, esto es CUARENTA Y DOS MIL CIENTO ONCE PESOS M/CTE (\$ 42.111), incluido IVA.

De otro lado, una vez asignados a CISA los PQRS y/o Trámites (12.000) de las oficinas de la Dirección Distrital de Cobro y los PQRS y/o Trámites (10.000 de las Oficinas de la Dirección de Impuestos de Bogotá y en caso de ser requerido por la Secretaría Distrital de Hacienda, CISA podrá gestionar la atención de las PQRS adicionales, mínimo 1.000 PQRS y/o Trámites y hasta 3.000 PQRS y/o Trámites, cobrando la unidad sustanciada, esto es CUARENTA Y DOS MIL CIENTO ONCE PESOS M/CTE (\$ 42.111), incluido IVA.

Los contribuyentes incluidos en el alcance 2.3 podrán ser los mismos relacionados en los alcances 2.1 y 2.2, sin que ello implique el no pago de la gestión para alguno de los alcances en los términos antes señalados, teniendo en cuenta que cada actividad es considerada de forma independiente.

5. Obligaciones Generales del Contratista

- 5.1 Acatar la Constitución, la ley, las normas legales y procedimentales establecidas por el gobierno nacional y distrital y demás disposiciones pertinentes.
- 5.2 Entregar el bien o prestar el servicio objeto del presente contrato con las especificaciones técnicas exigidas en el anexo técnico, al inicio de la ejecución del contrato, so pena de hacerse acreedor a las multas estipuladas en el contrato y entregar el certificado de conformidad de estos, cuando se requiera, acorde con lo dispuesto en el Decreto Único Reglamentario 1074 de 2015.
- 5.3 El Contratista se obliga a mantener fijos los precios de la propuesta durante la ejecución y hasta la liquidación del contrato.
- 5.4 Dar estricto cumplimiento a las condiciones establecidas en el Anexo No. 1 "Ficha Técnica" mediante el cual se determinan los requerimientos del bien o servicio objeto del presente contrato.
- 5.5 Colaborar con la Secretaría Distrital de Hacienda de Bogotá, D.C. para que el objeto contratado se cumpla y garantizar que este sea de la mejor calidad.

- 5.6 Acatar las instrucciones que para el desarrollo del contrato le imparta la Secretaría Distrital de Hacienda de Bogotá, D.C. por conducto de la supervisión.
- 5.7 No acceder a peticiones o amenazas de quienes actúen por fuera de la Ley con el fin de obligarlos a hacer u omitir algún acto o hecho, debiendo informar inmediatamente a la Secretaría Distrital de Hacienda de Bogotá, D.C. a través de la supervisión, acerca de la ocurrencia de tales peticiones o amenazas y a las demás autoridades competentes para que se adopten las medidas y correctivos que fueren necesarios.
- 5.8 Dar cumplimiento a las obligaciones con los sistemas de seguridad social, salud y pensiones y presentar los documentos respectivos que así lo acrediten, de conformidad con lo establecido en la Ley 789 de 2002, Ley 1122 de 2007, Ley 1150 de 2007, Ley 1562 de 2012, Decreto Único Reglamentario 1072 de 2015, Decreto Único Reglamentario 780 de 2016, Decreto Único Reglamentario 1833 de 2016 y demás que las adicionen, complementen o modifiquen.
- 5.9 Cumplir con las condiciones técnicas, jurídicas, económicas, financieras y comerciales presentadas en la propuesta.
- 5.10 Reportar de manera inmediata cualquier novedad o anomalía, a la supervisión del contrato.
- 5.11 Guardar total reserva de la información que por razón del servicio que presta en desarrollo de sus actividades, ya que es de propiedad de la Secretaría Distrital de Hacienda de Bogotá, salvo requerimiento de autoridad competente.
- 5.12 Presentar cuando sean requeridos los comprobantes de afiliación y pago de los aportes a los sistemas de salud y pensión del personal destinado a la prestación del servicio junto con el comprobante de pago del subsidio familiar y la afiliación a la A.R.L.
- 5.13 Acreditar para cada uno de los pagos que se encuentra al día en el pago de aportes parafiscales relativos al sistema de seguridad social integral, así como los propios del SENA, ICBF y Cajas de Compensación familiar, cuando corresponda y allegar certificación expedida por el revisor fiscal o representante legal, según sea el caso, de acuerdo con lo ordenado en el artículo 50 de la ley 789 del 27 de diciembre de 2002 y demás normas concordantes.
- 5.14 Responder por la conservación, el uso adecuado, deterioro o pérdida de los elementos que le sean entregados por la Entidad para la ejecución del contrato (si es del caso)
- 5.15 En cumplimiento de la Directiva No. 003 de 2012 expedida por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., el Contratista se obliga a: a) Velar por el respeto de los derechos constitucionales y laborales de los trabajadores que utilice para la ejecución del contrato, para lo cual, eliminará formas de contratación lesivas para los derechos laborales de los trabajadores. b) Velar por el respeto de la legislación laboral vigente e incentivar la mejor oferta laboral y prestacional que garantice el acceso a mejores oportunidades de trabajo. El incumplimiento de las obligaciones contractuales incluidas en el presente numeral ocasionará el inicio de procesos sancionatorios, conforme con la normatividad vigente, esto es, la imposición de multas o la declaratoria de incumplimiento haciendo efectiva la cláusula penal pecuniaria, si es del caso.
- 5.16 Dar cumplimiento a lo dispuesto en la Circular No. 1 de 2011 de fecha 19 de enero de 2011, expedida por el Alcalde Mayor de Bogotá D.C., en el sentido de no contratar a menores de edad, en cumplimiento de los pactos, convenios y convenciones internacionales ratificados por Colombia, según lo establece la Constitución Política de 1991 y demás normas vigentes sobre la materia, en particular aquellas que consagran los derechos de los niños.
- 5.17 Dar cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 5º del Decreto Distrital 332 de 2020, en el sentido de: a) Prevenir el abuso y el acoso sexual, así como promover su denuncia,

y de las demás violencias basadas en género en el marco de la ejecución del contrato, y b) hacer un uso no sexista del lenguaje escrito, visual y audiovisual, de conformidad con lo establecido en el Acuerdo Distrital 381 de 2009.

- 5.18 Las demás obligaciones que sean del carácter de la prestación de los servicios contratados como resultado del presente proceso.

6. Obligaciones Especiales del Contratista

- 6.1 Apoyar las acciones para gestionar el cobro persuasivo de las obligaciones en mora de los impuestos de la vigencia 2024, dando cumplimiento a los protocolos y procedimientos establecidos en el Sistema de Gestión de Calidad de la entidad.
- 6.2 Revisar y complementar los datos de contactabilidad de las poblaciones entregadas por la Secretaria Distrital de Hacienda, para la gestión efectiva y oportuna de las acciones persuasivas en los diferentes canales de interacción.
- 6.3 Apoyar el alistamiento y proyección de las respuestas de las PQRS y trámites derivados de la gestión persuasiva efectuada por el contratista, incluyendo las obligaciones de vigencias anteriores asociadas al contribuyente.
- 6.4 Entregar al Supervisor del contrato el Plan de Trabajo para la gestión de las acciones de cobro persuasivo, al momento de la firma del acta de inicio y su ejecución.
- 6.5 Garantizar que las comunicaciones y/o actos administrativos emitidos en el marco del presente contrato sean gestionadas con calidad y oportunidad en los casos que corresponda, de conformidad con los lineamientos, políticas y procedimientos, para gestionar la respuesta de las PQRS y trámites de las oficinas de la Secretaria Distrital de Hacienda.
- 6.6 Entregar al Supervisor del contrato el Plan de Trabajo para el alistamiento y proyección de las respuestas a las PQRS y trámites al momento de la firma del acta de inicio y su ejecución.
- 6.7 Atender en debida forma las observaciones, sugerencias o reclamaciones que formule el Supervisor del contrato.
- 6.8 Adoptar los controles y medidas inmediatas en los casos de que algunos de los colaborados del contratista se vean involucrados por acción u omisión, en hechos que atenten contra los bienes o funcionarios de la Secretaría Distrital de Hacienda.
- 6.9 Entregar las comunicaciones oficiales y actos administrativos resultado de la ejecución del objeto del contrato para revisión, aprobación y firma de las oficinas de gestión de las Direcciones de Cobro e Impuestos de la Secretaria Distrital de Hacienda.
- 6.10 Gestionar las actividades de apoyo con los usuarios y contraseñas asignados para el acceso a los aplicativos de gestión y consulta de la Secretaria Distrital de Hacienda (SAP/CRM, SAP/TRM, WCC, Sistema legado y Bodega de Datos).
- 6.11 Emplear y regular el uso de los canales de transferencia de la información y de apoyo, que se establezcan para la ejecución de las obligaciones previstas en el contrato.
- 6.12 Apoyar la gestión de los radicados de Correspondencia Externa Recibida (CER) entregados, con los radicados de respuesta generados o Correspondencia Externa Enviada (CEE) en los Sistemas de gestión de la entidad.
- 6.13 Apoyar las actividades para el archivo documental digital en los Sistemas de gestión de la entidad.
- 6.14 Gestionar prioritariamente y en los términos establecidos judicialmente, la respuesta de PQRS y trámites ante la interposición de acciones constitucionales y/o judiciales, incluidos los derivados de la gestión persuasiva efectuada por el contratista

- 6.15 Gestionar prioritariamente y en los términos establecidos administrativamente, la respuesta de PQRS y trámites ante requerimientos de órganos de control, incluidos los derivados de la gestión persuasiva efectuada por el contratista
- 6.16 Mantener fijos los precios ofertados en la propuesta, durante la ejecución del contrato.
- 6.17 Establecer los controles de cada una de las actividades definidas en el anexo técnico.
- 6.18 Cumplir con el tratamiento de datos personales e información tributaria, de acuerdo con la i) Política de Tratamiento de Datos Personales de la Secretaría Distrital de Hacienda descrita en la Resolución No. SDH-000246 del 06 de julio de 2022 y complementarias; ii) las Políticas de Seguridad de la Información de CISA y iii) los principios y normas contenidas en la ley aplicable de protección de datos.
- 6.19 Conservar la información proporcionada bajo condiciones de seguridad que impidan su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento, por los funcionarios o colaboradores receptores de CISA, quienes son responsables de salvaguardar los derechos fundamentales a la intimidad y habeas data de las personas que figuren en ellas, al tenor de lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012, Ley 1712 de 2014, Decreto Nacional 1074 de 2015 y demás que se modifiquen, subroguen o deroguen.
- 6.20 Tratar los datos personales teniendo en cuenta los niveles más altos de protección y confidencialidad, conforme a las políticas de tratamiento de ambas entidades. La información contenida en la base de datos no puede ser cedida, vendida, entregada, asignada, transferida bajo ninguna forma y a ningún título.
- 6.21 Suscribir con todo el personal involucrado en la ejecución del contrato, los respectivos acuerdos de confidencialidad para el manejo de información.
- 6.22 Presentar al supervisor del contrato para efectos de seguimiento y control de la ejecución contractual y como soporte para el pago, un informe mensual que contenga como mínimo los siguientes aspectos:
 - Número de radicados de PQRS debidamente sustanciados, finalizados y aprobados.
 - Número de trámites propios del proceso administrativo de cobro y/o depuración de cartera debidamente sustanciados, finalizados y aprobados.
 - Número de radicados pendientes de gestión enviados a otras áreas.
 - Número de radicados pendientes de gestión.
 - Estado de las acciones para la gestión del cobro persuasivo.

No obstante, lo anterior, la integralidad de la estructura del informe será acordada con el Supervisor del contrato, previamente a la iniciación del contrato.

- 6.23 Asistir a las mesas de trabajo y/o reuniones de seguimiento del contrato programas por la Secretaría Distrital de Hacienda.
- 6.24 Cumplir con las demás obligaciones que sean consideradas como necesarias para la adecuada y oportuna ejecución del objeto contratado.

7. Especificaciones Técnicas del Servicio:

7.1 Gestión de Proyección y alistamiento de documentos de la Dirección Distrital de Cobro:

- Proyección de actos administrativos que:

- Resuelva, rechace o declare extemporáneas las excepciones y las actividades complementarias para su notificación.
- Resuelva o rechace un recurso de reposición y las actividades complementarias para su notificación.
- Resuelva o rechace una nulidad o revocatoria directa de actos administrativos del proceso administrativo de cobro y las actividades complementarias para su notificación.
- Resuelva o rechace las objeciones a la liquidación del crédito y alistamiento en el aplicativo para su notificación.
- Resuelva o rechace el avalúo de un bien secuestrado y las actividades complementarias para su notificación.
- Termine el proceso administrativo de cobro y las actividades complementarias para su notificación.
- Los demás actos administrativos de trámite o definitivos que se requieran para resolver la solicitud asignada.

La sustanciación requerida para este ítem hace referencia a analizar y definir los argumentos expuestos por el deudor frente a la traza del proceso administrativo de cobro, el análisis sobre las posibles causas que puedan generar una afectación del trámite procesal, para la entrega de la proyección para revisión, aprobación y firma de las oficinas de cobro Prejurídico, General, Especializado de la Dirección Distrital de Cobro.

- Proyección de resolución y/u oficio que resuelve las solicitudes de prescripción. La sustanciación requerida para este ítem hace referencia a la definición de una situación de un cobro realizado al deudor y el debate por este, analizando la casuística en particular, para la entrega de la proyección para revisión, aprobación y firma de las oficinas de cobro Prejurídico, General, Especializado y Depuración de Cartera de la Dirección Distrital de Cobro.
- Proyección de respuestas a PQRS. La sustanciación requerida para este ítem hace referencia a la definición de una situación de un cobro realizado al deudor y el debate por este, analizando la casuística en particular, para la entrega de la proyección para revisión, aprobación y firma de las oficinas de cobro Prejurídico, General, Especializado y Depuración de Cartera de la Dirección Distrital de Cobro.
- Proyección de resolución y/o oficio que verifique el cumplimiento de los requisitos legales para la suscripción de una facilidad de pago. La sustanciación requerida para este ítem hace referencia a la definición de una situación de un cobro realizado al deudor y el debate por este, analizando la casuística en particular, para la entrega de la proyección para revisión, aprobación y firma de las oficinas de cobro Prejurídico, General, Especializado de la Dirección Distrital de Cobro.
- Proyección de informe y/o oficio para la aplicación de títulos de depósito judicial y alistamiento para el traslado a las dependencias internas correspondientes. La sustanciación requerida para este ítem hace referencia a la definición de una situación de un cobro realizado al deudor y el debate por este, analizando la casuística en particular, para la entrega de la proyección para revisión, aprobación y firma de las oficinas de cobro Prejurídico, General, Especializado de la Dirección Distrital de Cobro.

7.2 Gestión Persuasiva por contribuyente de la Dirección Distrital de Cobro:

- Apoyar la localización de los contribuyentes con sus propios medios físicos,

www.haciendabogota.gov.co

Carrera 30 No. 25-90 - Bogotá, D. C. Código postal: 111311

PBX: (+57) 601 338 50 00 Información: Línea 195

NIT. 899.999.061-9



técnicos, y entregar el insumo para la actualización de los aplicativos y bases de información de la Secretaría Distrital de Hacienda.

- Apoyar la gestión persuasiva de cobro mediante la realización de llamadas a través de herramientas tecnológicas como marcador progresivo y/o predictivo, mensajes de voz programados.
- Apoyar la gestión persuasiva de cobro mediante el envío de mensajes de texto, de voz y correos electrónicos a los contribuyentes y/o responsables de los impuestos administrados por la Secretaría Distrital de Hacienda, que sean objeto de tratamiento en el presente contrato.
- Apoyar el envío de oficios a través de medios digitales invitando al pago voluntario de los contribuyentes morosos, en los casos que la llamada telefónica no surta efecto.
- Apoyar la gestión de la cartera mediante agentes de cobranza.
- Proyección de respuestas de hasta el 30% de los PQRS presentados con ocasión de la gestión persuasiva. La sustanciación requerida para este ítem hace referencia a la definición de una situación de un cobro realizado al deudor y el debate por este, analizando la casuística en particular, para la entrega de la proyección para revisión, aprobación y firma de la oficina de cobro Prejurídico de la Dirección Distrital de Cobro.
- Proyección de resolución y/u oficio que verifique el cumplimiento de los requisitos legales para la suscripción de una facilidad de pago. La sustanciación requerida para este ítem hace referencia a la definición de una situación de un cobro realizado al deudor y el debate por este, analizando la casuística en particular, para la entrega de la proyección para revisión, aprobación y firma de la oficina de cobro Prejurídico de la Dirección Distrital de Cobro.

Para la gestión se contemplan los siguientes aspectos:

- La Dirección Distrital de Cobro, realizará un único reparto de los 253.786 contribuyentes para gestión persuasiva que hubieren causado una nueva deuda al vencimiento del calendario tributario 2024 y un mínimo de 9.000 solicitudes (PQRS) o trámites para la preparación y alistamiento en las diferentes etapas del proceso administrativo de cobro, al inicio del contrato, y las 3.000 solicitudes (PQRS) o trámites restantes se entregarán a más tardar un mes antes de la finalización del contrato, de forma proporcional con las cantidades establecidas por las dependencias de gestión de la Dirección. Los PQRS y/o trámites serán relacionados en un archivo XLS, para gestión del contratista en los términos previamente indicados y como mínimo se incluirán los datos básicos para su consulta y seguimiento.
- La Dirección Distrital de Cobro realizará la entrega de las plantillas aprobadas en el Sistema de Gestión de Calidad MIGEMA, con el fin que los productos generados cuenten con las especificaciones de calidad previstas por la Entidad. Lo anterior no indica que la motivación de estas no pueda ser modificadas o que sea necesaria la creación de alguna, máxime cuando en la proyección de los actos administrativos o respuesta a solicitudes se debe incluir el análisis realizado de cada uno de los temas entregados.
- La Dirección Distrital de Cobro realizará jornadas de capacitación para que presentar los lineamientos establecidos en el Manual de Administración de Recaudo de Cartera, y las políticas y procedimientos aplicables del Sistema de

Gestión de Calidad.

- En caso de que se requiera información adicional para la proyección y alistamiento de los actos y/u oficios, el traslado de la información será realizada a través de los medios seguros y respetando la seguridad y confidencialidad de la información, que se establezcan.

7.3 Respuesta de PQRS de las Oficinas de la Dirección de Impuestos de Bogotá:

Para la Oficina de Control Masivo, Oficina de Gestión del Servicio y Oficina de Liquidaciones de la Dirección de Impuestos de Bogotá se ha previsto la siguiente caracterización del proceso para el alistamiento y proyección de respuestas de las PQRS a cargo de CISA:

- Tipología de PQRS a entregar: Solicitud de información.
- Localización de las PQRS: CRM.
- Revisión de contenido previo al reparto: A cargo del profesional grado 21.
- Reparto o asignación de las PQRS: Asignación en CRM.
- Forma de disponer las PQRS: Mediante e-mail, sharepoint o carpeta compartida.
- Control del reparto o asignación: Archivo XLS de control diario.
- Aplicativos de consulta requeridos: SAP/CRM, SAP/TRM, WCC, Sistemas legados, Bodega de datos.
- Formatos o proformas provistas: Formato 124-F.09 junto a específicos de cada oficina.
- Plazo de respuesta: Quince (15) días hábiles.
- Tiempo máximo de reparto o asignación: Tres (03) hábiles días después de radicado.
- Tiempo máximo del proyecto: Cuatro (04) días hábiles después del reparto.
- Tiempo máximo de revisión: Tres (03) días hábiles después de arribo del proyecto.
- Correcciones: 02 días hábiles después de comunicadas.
- Aprobación y firma de la Jefatura: Dos (02) hábiles días después de admitidas las correcciones.
- Radicación en SAP: Un (01) hábil día después de la aprobación y firma.
- Revisión de finalización: En CRM antes del vencimiento del plazo legal.
- Control del cierre: Archivo de excel con control diario.

La Dirección de Impuestos de Bogotá, estima la asignación mensual de PQRS en los términos señalados en la forma de pago, cualquier modificación de estas cantidades será acordada previamente con el contratista.

7.4 Consideraciones para la ejecución del contrato:

- Los funcionarios designados por CISA para alistar y proyectar las respuestas de las PQRS y/o trámites, deben contar con usuario y contraseña para el acceso en cada uno de los aplicativos de consulta y gestión de la entidad, así como los permisos y/o roles asociados con las oficinas de gestión de las Direcciones de Cobro e Impuestos, de conformidad con las directrices establecidas por la Dirección de Informática y Tecnología de la Secretaría Distrital de Hacienda.
- Para la ejecución de las actividades contractuales, es necesario que el personal designado por CISA se organice y especialice en cada una de las actividades a

cargo de las dependencias de gestión de la Dirección de Cobro e Impuestos, para alistar y proyectar las respuestas de los PQRS y trámites.

- Las partes deberán disponer canales seguros para la transmisión de datos e información en las condiciones establecidas por la Dirección de Informática y Tecnología de la Secretaría Distrital de Hacienda.
- Las partes definirán los canales para apoyar de forma continua y permanente de las consultas administrativas y operativas derivadas de la ejecución de las obligaciones y condiciones técnicas del contrato.
- Se deben establecer controles para la ejecución de las obligaciones y condiciones técnicas del contrato, en términos de calidad y oportunidad, como las establecidas en el Formato 124-F.09 protocolo de atención escrita y Guía General de Servicio de Información Tributaria 124-G.01.
- El personal designado por CISA debe cerrar cada uno de los radicados (CER) entregados en reparto, con cada una de las comunicaciones oficiales y/o actos administrativos emitidos (CEE).
- El personal designado por CISA deberá remitir los oficios de respuesta firmados por los jefes de oficina en formato PDF y sus respectivos anexos y con la firma, al correo institucional dispuesto por la Subdirección de Gestión de Calidad para el envío de mensajería por correo electrónico a los contribuyentes, el día hábil en que se haya generado el radicado de respuesta (CEE); sin embargo, si la respuesta debe enviarse a una dirección física se debe seguir lo estipulado en el procedimiento 120-P.02.

En el eventual caso que exista devolución por parte de externa enviada, se debe realizar la corrección y proceder con el nuevo envío.

- Si se requiere escalar una solicitud especial a otra dependencia de la entidad para dar respuesta a las PQRS y trámites, y transcurridos dos (02) días no se tiene el insumo para alistar y proyectar la respuesta, CISA deberá emitir una respuesta parcial y posteriormente dar alcance al radicado con la respuesta correspondiente.
- Si se presenta una acción de tutela o requerimiento de un ente de control relacionada con la gestión de una PQRS y/o trámite asignado a CISA, se debe priorizar su respuesta teniendo en cuenta el plazo establecido por el Juez u órgano competente.
- Las partes podrán solicitar mesas de trabajo periódicas o excepcionales para definir líneas de trabajo y/o realizar seguimientos a la gestión.
- El contratista debe garantizar la idoneidad de su planta de personal que desarrollara las actividades de apoyo a la gestión para el alistamiento y proyección de los documentos de respuesta de 22.000 PQRS y/o trámites de las oficinas de la Dirección Distrital de Cobro y la Dirección de Impuestos de Bogotá, a través de profesionales graduados en áreas de conocimiento a fines al objeto contractual, con mínimo un (01) año de experiencia relacionada con la ejecución de procesos administrativos tributarios o de cobro y/o sustanciación de actos administrativos y/o respuestas a PQRS; así como profesionales en áreas afines al objeto del contrato recién graduados o en proceso de grado, técnicos en carreras administrativas y/o bachilleres, que tengan conocimiento y experiencia en el manejo de herramientas ofimáticas, sustanciación de respuestas a PQRS y/o actos administrativos relacionados con el proceso administrativo tributario, de cobro, atención al público o de gestión documental.

ITEM	Perfil	Experiencia
1	Profesional en carreras administrativas y/o áreas afines al objeto del contrato.	Conocimiento en el manejo de herramientas ofimáticas y experiencia relacionada con la sustanciación de PQRS y cobro coactivo.
2	Técnico en carreras administrativas y/o áreas afines al objeto del contrato.	Conocimiento en el manejo de herramientas ofimáticas y experiencia relacionada con la sustanciación de PQRS y cobro coactivo.
3	Profesional en carreras administrativas y/o áreas afines al objeto del contrato.	Conocimiento en el manejo de herramientas ofimáticas y experiencia relacionada en atención al público y gestión documental.
4	Técnico en carreras administrativas y/o áreas afines al objeto del contrato.	Conocimiento en el manejo de herramientas ofimáticas y experiencia relacionada en atención al público y gestión documental.
5	Profesional en Derecho y/o áreas afines.	Conocimiento en el manejo de herramientas ofimáticas y experiencia relacionada en la ejecución de procesos administrativos de cobro prejurídico y coactivo, sustanciación de actos administrativos y PQRS.
6	Abogado recién egresado o en proceso de grado.	Conocimiento en el manejo de herramientas ofimáticas y experiencia en la sustanciación de PQRS.
7	Bachiller académico con experiencia en atención al público y gestión documental.	Conocimiento en el manejo de herramientas ofimáticas y experiencia relacionada en atención al público y gestión documental.

De igual forma el contratista deberá garantizar la idoneidad del personal que desarrollara las actividades de apoyo, específicamente para las actividades de la gestión persuasiva de 253.786 contribuyentes, que se adelantarán con apoyo de la tecnología de Call Center, a través del actual proveedor de CISA, el cual constituye un instrumento calificado y de calidad para esta gestión.

COMPONENTE I: PQRS Y TRÁMITES DE LA DIRECCIÓN DISTRITAL DE COBRO

1. Alcance

- 1.1 Apoyar el alistamiento y proyección de respuestas de PQRS y de trámites en el marco del proceso administrativo de cobro
- 1.2 Apoyar el alistamiento y proyección de respuestas de PQRS y de trámites en el marco del proceso de depuración de cartera.

PQRS Y TRÁMITES DEL PROCESO DE COBRO

1. Definiciones Técnicas

- 1.1 PQRS: Atención de solicitudes que correspondan a peticiones, quejas, reclamos, requerimientos de control, que se hayan presentado en cualquiera de las etapas de proceso administrativo de cobro, es decir, etapa prejurídica, coactiva o para la depuración de la cartera.
- 1.2 Trámite: Son aquellas actuaciones establecidas en el Estatuto Tributario Nacional y/o el Manual de Administración y Cobro de la Cartera de competencia de la Dirección Distrital de Cobro de la Secretaría Distrital de Hacienda, entre ellos, la proyección de la resolución que:

- Resuelve, rechace o declare extemporáneas las excepciones y alistamiento en el aplicativo para su notificación.
- Resuelve o rechaza un recurso de reposición y alistamiento en el aplicativo para su notificación.
- Resuelve o rechaza una nulidad o revocatoria directa de actos administrativos del proceso administrativo de cobro y alistamiento en el aplicativo para su notificación.
- Resuelve o rechaza las objeciones a la liquidación del crédito y alistamiento en el aplicativo para su notificación.
- Resuelve o rechaza el avalúo de un bien secuestrado y alistamiento en el aplicativo para su notificación.
- Termine el proceso administrativo de cobro y alistamiento en el aplicativo para su notificación.
- Resuelve o rechace la solicitud de prescripción y alistamiento en el aplicativo para su notificación.
- Informe la aplicación y/o devolución de títulos de depósito judicial.

2. Sistemas de Gestión e Información

VPN
Paquete Office
SAP/CRM (Correspondencia y ejecutivo de cobro)
SAP/TRM
Sistemas legados (CORDIS, MAO, Obligaciones pendientes, SITII)
RIT DQ
WCC
Otros (Catastro, SIPROJ e Imágenes comercializables)

www.haciendabogota.gov.co

Carrera 30 No. 25-90 - Bogotá, D. C. Código postal: 111311

PBX: (+57) 601 338 50 00 Información: Línea 195

NIT. 899.999.061-9

3. Relación de las siglas de la entidad

Nombre Dependencia	SIGLA
Dirección de Impuestos de Bogotá	DIB
Dirección de Informática y Tecnología	DIT
Dirección Distrital de Cobro	DCO
Subdirección de Cobro Tributario	SCT
Oficina de Cobro Especializado	OCE
Oficina de Cobro General	OCG
Oficina de Cobro Prejurídico	OCP
Oficina de Depuración de Cartera	ODC
Oficina de Notificaciones y Documentación Fiscal	ONDF
Oficina de Gestión del Servicio y Notificaciones	OGSN
Oficina de Cuentas Corrientes y devoluciones	OCC
Subdirección de Gestión Documental	SGD
Oficina de Operaciones del Sistema de Gestión Documental	OOSGD
Oficina de Administración Funcional del Sistema	OAFS
Nombre Acto	SIGLA
PRUEBAS	EDPR
FALLO DE REVOCATORIA DIRECTA	FRD
RESOLUCIÓN DE APLICACIÓN DE DEPÓSITO JUDICIAL	ADJ
RESOLUCIÓN DE DEVOLUCIÓN	RD
RESOLUCIÓN QUE RESUELVE REDUCCIÓN SANCIÓN EN JURÍDICA	ARSJ
ACTO ACLARATORIO - CUENTAS CORRIENTES	AALC
RESOLUCIÓN DE INCUMPLIMIENTO EN FACILIDAD DE PAGO	RIFP
LIQUIDACION PROVISIONAL	LP
RESOLUCION SANCIÓN POR NO DECLARAR	RSND
EMPLAZAMIENTO PARA CORREGIR	EC
REQUERIMIENTO ESPECIAL	RE
PLIEGO DE CARGOS POR NO ENVIAR INFORMACION	PCI
AUTO DE PRÉRROGA JURÍDICA	APJ
AUTO ADMISORIO DEL RECURSO DE RECONSIDERACIÓN JURÍDICA	ARRJ
CANCELACIÓN DE EXPEDIENTES - COACTIVO	CEC
RESOLUCIÓN DE RELIQUIDACIÓN DE UNA RESOLUCIÓN DE FACILIDAD DE PAGO	RRFP
RESOLUCIÓN QUE RESUELVE LAS EXCEPCIONES AL MANDAMIENTO DE PAGO	REM
FALLO DEL RECURSO DE REPOSICIÓN CONTRA LAS EXCEPCIONES	FRRC
RESOLUCIÓN DE COMPENSACIÓN DE DEUDAS TRIBUTARIAS CON OTRAS DEUDAS	RCDT
AUTO DE SUSPENSIÓN DE LA DILIGENCIA DE REMATE	ASR
OFICIO QUE DESIGNA SECUESTRE	OFDS
FALLO DEL CONSEJO DE ESTADO	FACA
RESOLUCIÓN DE CORRECCIÓN DE ERRORES E INCONSISTENCIAS EN LAS DECLARACIONES Y RECIBOS OFICIALES DE PAGO	RCEI
AMPLIACIÓN DEL REQUERIMIENTO ESPECIAL	ARE

CANCELACIÓN DE EXPEDIENTES - PERSUASIVO	RCEC
ACTO ACLARATORIO DESPACHO COBRANZAS	AADC
ACTO ACLARATORIO - COACTIVO	AAC
ACTO ACLARATORIO - PERSUASIVO	AAP
ACTO ACLARATORIO - RECURSOS JURÍDICA	AARJ
ACTO ACLARATORIO - DESPACHO JURÍDICA	AADJ
AUTO ACLARATORIO - FISCALIZACION	AAF
ACTO ACLARATORIO - LIQUIDACION	AAL
RESOLUCION DE FACILIDADES DE PAGO	FP
MANDAMIENTO DE PAGO	MP
RESOLUCIÓN DE PRESCRIPCIÓN	RP
RESOLUCIÓN DE REMISIÓN	RR
RESOLUCIÓN DE TRASLADO A CUENTAS DE ORDEN	RTCO
LIQUIDACION OFICIAL DE REVISION	LOR
LIQUIDACION DE CORRECCION SANCION	LCS
AUTO DE INSPECCION TRIBUTARIA	AIT
RESOLUCION DE DISMINUCION DE AVALUO	RDA
AUTO DE ARCHIVO FISCALIZACION PROD	ADA
PLIEGO DE CARGOS POR DEVOLUCION IMPROCEDENTE	PCDI
OFICIO A REPRESENTACIÓN EXTERNA	ORE
OFICIO DE RECHAZO DE LA FACILIDAD POR IMPROCEDENTE	ORF
OFICIO DE SOLICITUD DE CERTIFICADO DE TRADICIÓN	OSC
INCORPORACIÓN DE FALLO DEL CONTENCIOSO JURÍDICA	IFCJ
PLIEGO DE CARGOS POR IRREGULARIDADES EN LA CONTABILIDAD	PCIC
PLIEGO DE CARGOS POR INSCRIPCIÓN EXTEMPORANEA O DE OFICIO	PCIE
RESOLUCIÓN SANCIÓN POR IRREGULARIDADES EN LA CONTABILIDAD	RSIC
RESOLUCIÓN SANCIÓN POR INSCRIPCIÓN EXTEMPORANEA O DE OFICIO	RSIE
PLIEGO DE CARGOS CONTROL A ENTIDADES RECAUDADORAS	PCCE
AUTO DE PRORROGA	APR
AUTO QUE ORDENA LA PRACTICA DE PRUEBAS RECAUDO	AOPP
ACTA DE PRUEBAS ENTIDADES RECAUDADORAS	APER
RESOLUCION SANCION A ENTIDADES RECAUDADORAS	RSER
AUTO QUE RECHAZA EL RECURSO EN SANCIONES A ENTIDADES RECAUDADORAS	ARRS
AUTO QUE INADMITE RECURSO EN SANCION A ENTIDADES RECAUDADORAS	AIRS
AUTO QUE ADMITE EL RECURSO ENTIDADES RECAUDADORAS	AAER
FALLO1 DEL RECURSO DE REPOSICION ENTIDADES RECAUDADORAS	FRRR
CALIFICACION ENTIDAD RECAUDADORA	CER
RECURSO DE CALIFICACION	RCR
OFICIO REMISORIO	OR
CUENTA DE COBRO A ENTIDADES RECAUDADORAS	CCER
AUTO DECLARATIVO	ADD
OFICIO PERSUASIVO OMISOS	OPOD
CITACIÓN NOTIFICACIÓN MANDAMIENTO DE PAGO	CNMP

AUTO DE VERIFICACION O CRUCE	AVCD
LIQUIDACION UNIFICADA DE AFORO Y SANCION	LOAS
NOTIFICACIÓN DEL MANDAMIENTO DE PAGO POR CORREO	NMPC
OFICIO DE PETICION	DP
AUTO QUE DECRETA PRACTICA DE PRUEBAS	SPJ
RESOLUCIÓN DE TERMINACIÓN DE PROCESO	RTP
AVISO DE REMATE	AR
AUTO QUE IMPRUEBA REMATE	AIR
AUTO QUE FIJA FECHA DE REMATE	ADR
ACTA DE DILIGENCIA DE REMATE	AGR
AUTO QUE APRUEBA REMATE	AARM
ACTA DE POSESIÓN DEL PERITO	APP
OFICIO QUE COMUNICA NOMBRAMIENTO DE PERITO	OCNP
AUTO QUE RELEVA AL PERITO	ARP
AUTO QUE DA TRASLADO AL DICTAMEN PERICIAL	ATDP
AUTO QUE DESIGNA AL PERITO	ADP
AUTO DE PRORROGA AL DICTAMEN PERICIAL	APDP
AUTO DE OPOSICIÓN AL SECUESTRE	AOS
AUTO QUE RESUELVE OBJECIONES AL DICTAMEN PERICIAL	AROD
AUTO QUE FIJA HORA DILIGENCIA DE SECUESTRE	AHR
AUTO QUE NOMBRA SECUESTRE	ANS
AUTO DE LIQUIDACIÓN FINAL DEL CRÉDITO	ALFC
AUTO QUE INADMITE DICTAMEN PERICIAL	AIDP
RESOLUCIÓN QUE APLICA TÍTULO JUDICIAL	RAT
SEGUNDA CITA MANDAMIENTO DE PAGO	SCMP
OFICIO COMUNICANDO DEUDA AL CONTRIBUYENTE	OCC
OFICIO DE DEVOLUCIÓN DE EXPEDIENTE	ODE
ACEPTACION DE SANCION REDUCIDA CON OCASION DEL PLIEGO DE CARGOS	SRP
RESOLUCION SANCION POR NO ENVIAR INFORMACION	RSNI
RESOLUCION SANCION POR DEVOLUCION IMPROCEDENTE	RSDI
LIQUIDACION DE CORRECCION POR DIFERENCIA DE CRITERIOS	LCMV
LIQUIDACION DE CORRECCION ARITMETICA	LCA
AUTO DE RECHAZO POR IMPROCEDENCIA DE LA CORRECCIÓN POR MENOR VALOR	ARIC
RESOLUCIÓN DE ACEPTACIÓN DE SANCIÓN REDUCIDA EN GRUPO DE LIQUIDACION	RASD
REVOCATORIA DIRECTA DE OFICIO FISCALIZACION	ROF
REVOCATORIA DIRECTA DE OFICIO LIQUIDACION	ROL
REVOCATORIA DIRECTA DE OFICIO CTAS CTES	ROCC
RESOLUCION DE REVOCATORIA DIRECTA DE OFICIO JURIDICA DESPACHO	ROJ
RESOLUCION DE REVOCATORIA DIRECTA DE OFICIO JURIDICA RECURSOS	RORJ
REVOCATORIA DIRECTA DE OFICIO DESPACHO COBRANZAS	ROCO
REVOCATORIA DIRECTA DE OFICIO COACTIVO	ROC
REVOCATORIA DIRECTA DE OFICIO-GRUPO PERSUASIVO	ROGP
REVOCATORIA DIRECTA DE OFICIO ENTIDADES RECAUDADORAS	ROEN

REVOCATORIA DIRECTA DE OFICIO DESPACHO RECAUDO	RORE
ACTO ACLARATORIO ENTIDADES RECAUDADORAS	AAR
AUTO DE ARCHIVO LIQUIDACION PROD	AALP
RESOLUCION DEVOLUCION DEFINITIVA	RD
AUTO INADMISORIO DE SOLICITUD DE DEVOLUCION Y/O COMPENSACION	AISD
REVOCATORIA DIRECTA DE OFICIO DESPACHO DETERMINACIÓN	ROD
ACTO ACLARATORIO DESPACHO DETERMINACIÓN	AAD
OFICIO PERSUASIVO COBRANZAS	OFPC
REMATE SEGUNDA VEZ	RESV
ACTO ACLARATORIO RECAUDO	AARE
ACTO ACLARATORIO DESPACHO DIRECCION	AADI
ACTO ACLARATORIO DESPACHO SUBDIRECCION	AAS
REVOCATORIA DIRECTA DE OFICIO DESPACHO	RODI
REVOCATORIA DIRECTA DE OFICIO SUBDIRECCION	ROS
FALLO DE RECURSO DE REPOSICIÓN A LA RESOLUCIÓN DE INCUMPLIMIENTO DE LA FACILIDAD DE PAGO	FRR
INCORPORACIÓN DE AVISO DE INICIO DE LIQUIDACIÓN FORZOSA ADMINISTRATIVA	IAVR
INCORPORACIÓN DE LIQUIDACIÓN FORZOSA ADMINISTRATIVA	ILFA
INCORPORACIÓN DE AVISO DE ACUERDO DE REESTRUCTURACIÓN ECONOMICA	IAAR
INCORPORACIÓN DE ACUERDO DE REESTRUCTURACIÓN ECONOMICA	IAR
INCORPORACIÓN DEL AUTO QUE DECRETA APERTURA DE CONCORDATO O ACUERDO DE REESTRUCTURACIÓN ECONÓMICA	IAD
INCORPORACIÓN DEL ACUERDO CONCORDATARIO	IAC
INCORPORACIÓN DEL AUTO DE APERTURA DEL TRAMITE DE LIQUIDACIÓN OBLIGATORIA	IAA
INCORPORACIÓN DEL ACTA DE LIQUIDACIÓN FORZOSA ADMINISTRATIVA	IALA
RESOLUCIÓN DE COMPENSACIÓN	RC
RESOLUCION DEL RECURSO DE RECONSIDERACION	FRRJ
ACEPTACIÓN DE SOLICITUD DE REVOCATORIA JURÍDICA	SRJ
LIQUIDACION DE AFORO	LOA
REMATE TERCERA VEZ	RETV
SEGUNDA NOTIFICACION POR CORREO DEL MANDAMIENTO DE PAGO	SNC
TERCERA NOTIFICACION POR CORREO DEL MANDAMIENTO DE PAGO	TNC
ACEPTACIÓN DE DEMANDA EN EL CONTENCIOSO JURÍDICA	DCJ
AUTO DE APERTURA A PRUEBAS COBRANZAS	APPR
EMPLAZAMIENTO PARA DECLARAR	ED
MEMORANDO QUE ORDENA INVALIDAR DOCUMENTO	MOID
REQUERIMIENTO DE INFORMACION DETERMINACIÓN	RID
AUTO DE PRÁCTICA DE PRUEBAS CUENTA CORRIENTE	APPC
ACTA DE VERIFICACIÓN DE INCONSISTENCIAS	AVI
ACTA DE VERIFICACIÓN DE EXTEMPORANEIDAD	AVE
AUTO INADMISORIO DE SOLICITUD DE CORRECCION DISMINUYENDO EL VALOR A PAGAR	AISV
AUTO ADMISORIO CUENTA CORRIENTE	AACC
AUTO INADMISORIO CUENTA CORRIENTE	AICC

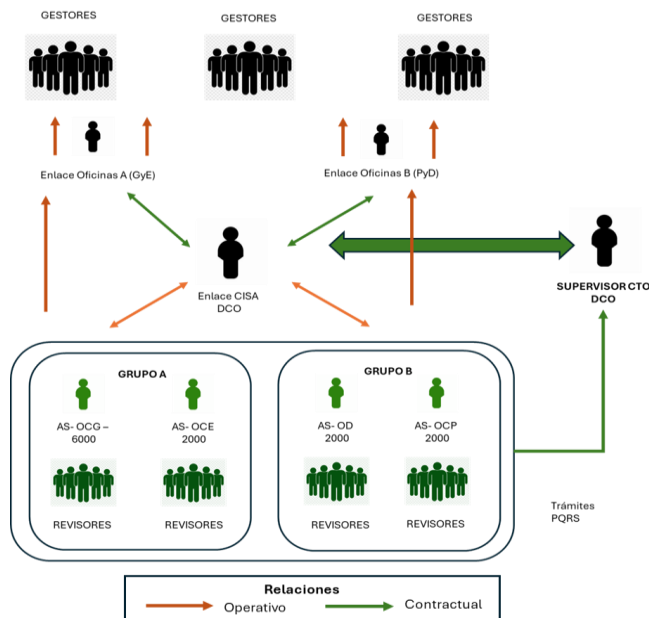
AUTO DE ARCHIVO	ADA
ACTA DE COMPROMISO	ACC
ORDEN DE PAGO	OP
RESOLUCIÓN QUE INADMITE LAS EXCEPCIONES	RIE
AUTO DE RECHAZO AL FALLO DEL RECURSO DE REPOSICIÓN COBRANZAS	ARFR
RESOLUCIÓN DE DEVOLUCIÓN Y/O COMPENSACIÓN	RDC
RESOLUCION SANCION CIERRE DE ESTABLECIMIENTO	RCES
AUTO DE DESGLOSE	ADDG
AUTO INCLUSORIO/EXCLUSORIO	AICD
AUTO COMISORIO DETERMINACIÓN	ACD
RESOLUCIÓN DE DESEMBARGO	RD
AUTO DE INADMISIÓN DEL RECURSO DE RECONSIDERACIÓN JURÍDICA	AIRJ
AUTO CONFIRMATORIO DE INADMISIÓN DE RECURSO DE RECONSIDERACIÓN JURÍDICA	ACIR
AUTO ADMISORIO REPOSICIÓN JURÍDICA	ADRJ
REVOTORIA AUTO ADMISORIO JURÍDICA	RAJ
LIQUIDACION DE CORRECCION POR MENOR VALOR	LC
OFICIO QUE SOLICITA SUBSANAR INCONSISTENCIAS	OSS
OFICIO QUE SOLICITA LA RENDICIÓN DE CUENTAS	ORC
OFICIO QUE SOLICITA FRACCIONAMIENTO DE TÍTULOS Y DISPOSICIÓN DE REMANENTES	OTD
OFICIO QUE SOLICITA LA INSCRIPCIÓN DE ADJUDICACIÓN	OSI
OFICIO QUE SOLICITA LA INSCRIPCIÓN DE ADJUDICACIÓN	OSI
OFICIO QUE SOLICITA NUEVAS GARANTÍAS	OSG
OFICIO QUE SOLICITA SANEAMIENTO	OSSA
RESOLUCIÓN DE ACUMULACIÓN DE PROCESOS	RAP
TRASLADO DE EXPEDIENTE	RDS
RESOLUCIÓN DE INADMISIÓN DEL RECURSO	REI
RESOLUCIÓN QUE DEJA SIN EFECTO LA FACILIDAD	RJF
RESOLUCIÓN QUE ORDENA SEGUIR ADELANTE CON LA EJECUCIÓN	RODE
SOLICITUD DE COPIA DE ACTOS ADMINISTRATIVOS	SCO
SOLICITUD DE INFORMACIÓN EXTERNA	SIE
SOLICITUD DE INFORME DE ACLARACIÓN DEL DICTAMEN AL PERITO	SIA
SOLICITUD PUBLICACIÓN NOTIFICACIÓN POR AVISO	SPA
NOTIFICACIÓN MANDAMIENTO DE PAGO POR AVISO	NMA
RESOLUCIÓN DE EMBARGO	RDE
RESOLUCIÓN DE REDUCCIÓN DE EMBARGOS	RRE
OFICIO QUE ORDENA DESEMBARGO	ODS
OFICIO QUE ORDENA EMBARGO	OEBM
OFICIO QUE ORDENA REDUCIR EMBARGO	ORRE
OFICIO QUE INFORMA SOBRE LA APLICACIÓN DE TÍTULO	OAT
OFICIO QUE NOMBRA SECUESTRE	OFNS
AUTO QUE INVALIDA DECLARACION	AIVD
ACTA DE COMPROMISO DE TERCERO	ACTE
ACTA DE COMPROMISO CON HEREDERO	ACH

OFICIO DE CONSTITUCIÓN DEL DEPOSITO PARA PAGO AL SECUESTRE	OCP
OFICIO DE SOLICITUD DE PUBLICACIÓN DE AVISO	OPV
OFICIO DE SOLICITUD DE REMANENTE	OSR
OFICIO DE SOLICITUD DE MEJORA DE CONDICIONES	OSC
OFICIO DE EXISTENCIA DE REMANENTE	OER
OFICIO QUE ORDENA EL PAGO DE TÍTULO	ORP
OFICIO QUE ORDENA LA ENTREGA DE BIENES	OEB
COMUNCACIÓN PERSUASIVA AL CONTRIBUYENTE	CPCO
OFICIO A DETERMINACIÓN REPORTANDO OMISIONES Y/O INEXACTITUDES	DOIO
AUTO QUE INADMITE DECLARACIÓN	AIDE
TERCERA CITA DEL MANDAMIENTO DE PAGO	TCM
ACTA DE SOLICITUD DE SANEAMIENTO	SOSA
ACTA DE TRASLADO A CONCURSAL	TRCO
ACTA DE TRASLADO A LITIGIOSO	TRLI
FALLO REVOCATORIA DIRECTA DE LA JURIDICA	FRRD
CITACION CUENTA CORRIENTE	CICC
FALLO DEL TRIBUNAL DE CUNDINAMARCA	FATC
RESOLUCIÓN DE CONCURRENCIA DE EMBARGO	RCEM
AUTO QUE ORDENA AVALUO	AQAV
AUTO DE RECHAZO RECURSO DE REPOSICION DETERMINACION	ARD
AUTO ADMISORIO DE LA DEMANDA C.A.	AAD
AUTO DE INADMISION DE REPOSICION JURIDICA	AIRJ
AUTO CUMPLIMIENTO DE PROVIDENCIA JUDICIALES	ACJ
RECURSO DE REPOSICION JURIDICA	RPJ
AUTO QUE CORRIGE ERROR ARITMETICO O DE TRASCIPCION	ACTT
AUTO QUE INVALIDA UN ACTO OFICIAL	AIV
AUTO ABRIENDO A PRUEBAS DENTRO DEL TRAMITE DE EXCEPCIONES	AAPE
AUTO DE ARCHIVO DETERMINACION	AAC
AUTO DE ACTUALIZACION DE CUENTA CORRIENTE POR INACTIVACION DE SOPORTES	AACIS
AUTO PARA AJUSTE EN CUENTA O PROCESOS CONCURSALES	ACP
RESOLUCION COSTO BENEFICIO	RCB
RESOLUCION PERDIDA FUERZA EJECUTORIA	RPE
AUTO DE ACTUALIZACION DE CUENTA POR PERDIDA DE BENEFICIO FISCAL ACUERDO 469 DE 2011	AACPB
AUTO DE ACTUALIZACION DE CUENTA_ INTERESES_ PAGOS TESORERIA CONCILIACION	ACIPC
LIQUIDACION OFICIAL DE CORRECCION	LOC
RESOLUCION DE RECHAZO SOLICITUD DE DEVOLUCION Y/O COMPENSACION	RRDC
AUTO QUE INVALIDA ACTO OFICIAL COBRANZA	IAOC
AUTO QUE ACEPTA DESISTIMIENTO DEL RECURSO	AADR
AUTO INCLUSORIO DE PROVIDENCIAS JUDICIALES	AIPJ
ACTO PRUEBA PRES	RPC
ACTO PRUEBA	
RESOLUCIÓN ACLARATORIA	RSAC

RESOLUCIÓN QUE RESUELVE OPOSICIONES AL SECUESTRO	RROS
AUTO QUE DECRETA EL SECUESTRO	ADSC
ACTA DILIGENCIA DE SECUESTRO	ADSE
ACTA DE ADJUDICACIÓN DE REMATE	AARE
AUTO LIQUIDACIÓN CRÉDITO Y COSTAS	ALCC
AUTO ORDENA EMBARGO DE REMANENTES	AOER
RESOLUCIÓN QUE CONFIRMA O REVOCA AUTO DECLARATIVO	RRAD
RESOLUCION TERMINACION MUTUO ACUERDO	RTMA
CITACIONES	CITGE

4. Modelo de operación para la atención de PQSRS y trámites

Para la gestión de los 12.000 radicados que se gestionarán en las oficinas de Cobro Prejurídico, General, Especializado y Depuración de Cartera de la Dirección de Cobro, el modelo de operación se adelantará bajo el siguiente esquema:



En la Dirección de Cobro, se tendrán cuatro (04) apoyos a la Supervisión del contrato quienes, a su vez, serán los enlaces operativos para la ejecución del contrato. Estos apoyos corresponden a los Jefes de cada una de las Oficinas, así:

Grupo A. Cobro Coactivo

- Oficina de Cobro Especializado
- Oficina de Cobro General

Grupo B. Cobro Persuasivo

- Oficina de Cobro Prejurídico
- Oficina de Depuración

Cada Oficina de la Dirección de Cobro – Grupo A y Grupo B, entregará al Enlace CISA - DCO la base de datos con la cantidad de radicados a Gestionar, el cual se dispondrá en la carpeta asignada por la Entidad.

Esta distribución facilitará los canales de comunicación y dinamizarán la gestión operativa de los radicados.

Los apoyos operativos asignados del Grupo A y B de la Secretaría, serán los responsables de la previa revisión de los proyectado y de la firma por parte del jefe de área del total de respuestas generadas e información del estado notificación de los mismos, para desarrollar esta actividad, será necesario por parte del enlace CISA el reporte diario de las comunicaciones respuestas (EE) en la base de gestión que será dispuesta por la DCO, como parte de seguimiento y control de las radicaciones entregadas vs. Gestionadas.

5. Personal requerido para la prestación de los servicios

5.1 Enlaces de la Dirección Distrital de Cobro

El contratista deberá poner a disposición una “Persona de Enlace”, quien coordinará toda la gestión del contrato en lo referente a las gestiones de la Dirección de Cobro, entregando los informes de gestión del contrato, resolviendo los cuellos de botella o disensos que se presenten en la operación y velará por el cumplimiento de los ANS que se establezcan.

Esta persona adelantará sus labores desde la sede del contratista, con dedicación full time a la Entidad y será responsable de:

- Servir permanentemente de enlace entre el contratista, el supervisor del contrato y los apoyos a la supervisión de las oficinas de la Dirección de Cobro de la Secretaría Distrital de Hacienda.
- Garantizar el cumplimiento de las obligaciones pactadas.
- Coordinar la gestión que adelanten los gestores del contratista, asegurando la adecuada comunicación entre éstos y los apoyos a la supervisión de cada oficina.
- Atender las quejas o reclamos que realice la Secretaría Distrital de Hacienda y dar solución inmediata a las novedades que en el marco de la prestación del servicio de mensajería expresa masiva se presenten.

5.2 Enlaces de CISA

El contratante deberá poner a disposición dos (02) Personas de Enlace para que surtan el rol operativo de Enlace Oficina. Cada enlace atenderá las inquietudes, requerimientos informativos o tecnológicos que se presenten en el desarrollo de la operación a los gestores de la información. Estos Enlaces de Oficina, informarán al Enlace CISA cualquier novedad que pueda afectar la ejecución normal del contrato, para que este sea revisada y solucionada con el Supervisor de la DCO.

5.3 Gestores de CISA

Serán las personas asignadas por CISA para desarrollar el objeto contractual. Los gestores se ocuparán de analizar y definir los argumentos expuestos por el contribuyente frente a la traza del proceso administrativo de cobro, el análisis sobre las posibles causas que puedan generar una afectación del trámite procesal, así como la verificación de los requisitos legales a los que haya lugar para el alistamiento, proyección, cargue y/o notificación / comunicación o traslado de las PQRS y/o Trámites, para la entrega de la proyección para revisión, aprobación y firma de las oficinas de cobro Prejurídico, General, Especializado y de Depuración de Cartera de la Dirección Distrital de Cobro.

Para las respuestas de PQRS y al alistamiento y preparación de los actos administrativos que se generen para la resolución de los trámites, deben reposar las pruebas soporte en el microsítio definido por la SHD y en el aplicativo SAP en los casos que corresponda (presentación de escrito).

Los gestores dependerán directamente de CISA y prestarán sus servicios en la forma y lugar que se pacte con estos y no tendrán ninguna relación laboral o contractual con el contratante, para lo cual la Secretaría Distrital de Hacienda se libera de toda responsabilidad legal y contractual frente a los gestores asignados por CISA.

Estas personas deberán atender todos y cada uno de los lineamientos de la Secretaría Distrital de Hacienda tanto en los procedimientos del Macroproceso Gestión Administrativa de Cobro, como en las políticas y procedimientos de Gestión Documental y Correspondencia.

6. Recursos Tecnológicos

El contratista deberá proveer a todo su personal de equipos de cómputo con las especificaciones técnicas y de seguridad de la información que informe la Secretaría, así mismo asegurará la conectividad, y el funcionamiento de las siguientes aplicaciones:

Paquete Office
Internet

Por su parte la Secretaría de Distrital de Hacienda, asegurará la conectividad del personal de CISA en los sistemas de gestión e información de la entidad:

SAP/CRM (Correspondencia y ejecutivo de cobro)
SAP/TRM
Sistemas legados (CORDIS, MAO, Obligaciones pendientes, SITII)
RIT DQ
WCC
Otros (Catastro, SIPROJ e Imágenes comercializables)

La Secretaría Distrital de Hacienda, a través de la Dirección de Informática y Tecnología, hará entrega de la información y acceso a los sistemas, de acuerdo con las Política de Seguridad de la Información y los protocolos de acceso.

El número de personas será definido por el CISA, pero se requiere que remita el nombre, identificación y grupo al que pertenecerá cada persona de sus equipos para gestionar los roles de consulta y radicación.

Nota. CISA se obliga a mantener de manera confidencial la “Información confidencial y la reserva tributaria de los datos de la población entregada” que reciba de La Secretaría Distrital de Hacienda y a no darla a una tercera parte diferente de su equipo de trabajo y asesores que tengan la necesidad de conocer dicha información para los propósitos autorizados, y quienes deberán estar de acuerdo en mantener de manera confidencial dicha información.

7. Capacitación y entrenamiento personal requerido para la prestación de los servicios

Igualmente se requiere que el contratista suministre el nombre e identificación del personal que debe capacitarse a la firma del contrato, con el fin de iniciar los procesos de inducción y capacitación el día siguiente hábil de su firma.

La capacitación se realizará en cinco (05) jornadas de la siguiente manera, el cual se podrá ejecutarse en un solo grupo o por la línea de proceso.

- Día 1: Proceso de Cobro y Sistema de Calidad.
- Día 2: Normatividad específica de la SDH.
- Día 3: Procesos de otras instancias, informe y reporte de gestión y articulación con otras oficinas.
- Día 4: Sistemas de información SAP/CRM y SAP/TRM.
- Día 5: Sistemas de información Sistemas legados, WCC y otros.

8. Especificaciones técnicas

A continuación, se relaciona las especificaciones técnicas definidas por la Dirección de Cobro de la Secretaría Distrital de Hacienda, para el desarrollo del objeto contractual, en términos administrativos, logísticos y operativos.

8.1 Ubicación de la prestación de los servicios

El contratista definirá el lugar del desarrollo del contrato de los gestores contratados y la modalidad de trabajo.

8.2 Esquema general de la atención de PQRS

El contratista recibirá de parte del apoyo a la Supervisión de cada una de las oficinas de la Dirección de Cobro, el listado de radicados a atender por esta categoría, al inicio de la ejecución del contrato.

El contratista revisará la comunicación y sus anexos en el sistema SAP-CRM.

Revisado e identificado el contribuyente, adelantará la búsqueda de pruebas en los sistemas de información de la Secretaría de Hacienda y en las Bases suministradas por la Dirección de Cobro.

Analizará y definirá los argumentos expuestos por el contribuyente, así como la revisión de los presupuestos legales en los casos que haya lugar a ello, para la entrega de la proyección para revisión, aprobación y firma de las oficinas de cobro Prejurídico, General, Especializado de la Dirección Distrital de Cobro.

Elaborará el oficio de respuesta, atendiendo los formatos y condiciones de calidad establecidos en la SDH, registrará el documento en el sistema de información con sus anexos y soportes y enviará al correo definido por el apoyo a la supervisión de la oficina correspondiente el oficio, con su etiqueta y sus anexos mediante (correo electrónico, si es uno a uno) o (base de Excel si se hará por masivo).

Estas comunicaciones serán revisadas por el equipo de cada oficina y firmadas por el jefe de la oficina correspondiente.

En el evento de generarse una devolución por calidad o por sustanciación, se realizará de la misma manera que ingresó a revisión el documento.

Una vez se encuentren los documentos firmados, desde el grupo productor del documento por parte del contratista se adelantarán los trámites ante externa enviada para enviar al peticionario.

Si la comunicación se gestiona en correspondencia efectivamente, se entenderá como PRODUCTO TERMINADO.

Si la comunicación es devuelta, por condiciones de calidad o de forma, esta comunicación se devolverá al proveedor para el ajuste correspondiente y se iniciará nuevamente el paso de revisión.

El grupo productor de la comunicación será la responsable de hacer los cierres de los radicados en el sistema, los cuales deberán hacerse una vez se reciba el acuse de externa enviada.

Nota. Para los casos de peticiones asociadas con expedición de copias, los gestores del contratista solicitarán al apoyo a la supervisión correspondientes las copias de los expedientes, quienes a su vez lo gestionarán ante el archivo para contar con esa información de conformidad con los ANS.

8.3 Esquema general de la atención de Trámites

El contratista recibirá de parte del apoyo a la Supervisión de cada una de las oficinas de la Dirección Distrital de Cobro, el listado de radicados a atender, al inicio de la ejecución del contrato.

El contratista revisará la comunicación y sus anexos en el sistema SAP-CRM

Revisado e identificado el contribuyente, adelantará la búsqueda de pruebas en los sistemas SAP-TRM, SITII, WCC y en las Bases de Datos suministradas por la Dirección de Cobro

relacionadas con TDJ, Embargos, Desembargos, Facilidades de Pago y en las entidades externas que correspondan.

Elaborará el oficio de respuesta, atendiendo los formatos y condiciones de calidad establecidos en la SDH, registrará y anexa el documento en el sistema de información con sus anexos, debidamente etiquetado y registrado en los aplicativos correspondientes en caso de actos administrativos MAO y enviará al correo definido por el apoyo informando los radicados tramitados con sus números de etiqueta CER y CEE y MAO respectivamente o a través del Base de datos que se disponga por cada oficina.

En el evento de generar actos administrativos para atender el trámite, el contratista deberá seguir al pie de la letra las proformas establecidas para cada tipo de acto en el Sistema de Calidad de la Secretaría y registrar dichos actos en los sistemas de información asignados para cada caso.

Para la atención de cada trámite, CISA deberá atender todo lo establecido en el Estatuto Tributario, en la Normatividad interna de la Secretaría y en el Manual de Cartera de la Secretaría.

Adicionales para el alistamiento, proyección en la resolución de Trámites

Teniendo en cuenta los procedimientos internos del Sistema de Gestión de Calidad y el Mapa de procesos de la Secretaria Distrital de Hacienda, en los siguientes eventos el contratista deberá solicitar apoyo al supervisor, para:

- Requerir soporte para la actualización del RIT.
- Requerir soporte para el ajuste de los estados de cuenta.
- Requerir soporte para la aplicación de pagos.
- Requerir soporte para solicitar información de la notificación de actos administrativos.
- Requerir soporte para la generación de tickets por novedades tecnológicas y operativas.

En el evento de generarse una devolución por calidad o por sustanciación, se realizará de la misma manera que ingresó a revisión el documento.

Una vez se encuentren los documentos firmados del jefe de oficina correspondiente, se hará el envío al Enlace de Oficina, para que se adelante las tareas de envío a Externa Enviada y finalización/cierre del radicado en el sistema por parte del contratista. Se precisa que el envío a los contribuyentes se hará por el canal de la Secretaría Distrital de Hacienda, una vez sea recibida la comunicación por Externa Enviada

Las etiquetas de salidas de respuestas solo tienen cinco (5) días de vigencia, por lo tanto, se requiere, que se remitan los documentos para revisión y firma el mismo día de la emisión de la etiqueta.

Si la comunicación /acto administrativo se gestiona en correspondencia efectivamente, y se finaliza el radicado en el sistema se entenderá como PRODUCTO TERMINADO para el contratista.

Si la comunicación es devuelta, por condiciones de calidad o de forma, esta comunicación se devolverá al contratista para el ajuste. Es importante señalar que, al momento de recibir la devolución, el contratista deberá validar si están dentro de los 5 días de término de vigencia de la etiqueta o si requiere generar una nueva etiqueta.

Para la anulación de radicados, se requiere que, al finalizar la semana, el enlace de la oficina envíe al apoyo de la supervisión correspondiente la relación de radicados a anular en el formato establecido por la Secretaría.

CISA será la responsable de hacer el cierre del radicados en el sistema SAP/CRM, el cual se efectúa desde el momento de generación de la respuesta en el sistema.

Nota. El contratista enviará diariamente la producción adelantada para proceso de firma a los apoyos a la supervisión, y la Secretaría tomará dos días para aprobar los radicados, firma y devolver para continuar con el trámite o para que sean ajustados por no cumplir requisitos de calidad o de procedimiento.

8.4 Priorización de radicados

Si durante la ejecución del contrato, se requiere la gestión inmediata o prioritaria de uno de los radicados asignados a CISA, por acciones judiciales o de defensoría al ciudadano interpuestas a la SDH o trámites con los órganos de control, el apoyo a la supervisión informará a CISA la priorización de ese radicado, el cual se deberá atender en los términos establecidos por la SHD.

8.5 Devolución de radicados

En el evento de encontrar un radicado que requiera ser tramitado por competencia en otra Dependencia diferente de las oficinas de la Dirección de Cobro, este será devuelto al apoyo a la supervisión de la oficina correspondiente para que adelante el trámite interno y lo sustituya por otro radicado.

Si el radicado se traslada entre oficina de la Dirección de Cobro, no se hará sustitución de radicado, pues este deberá gestionarse en el marco del contrato.

9. Otras características para la prestación del servicio

- El personal del equipo de trabajo de CISA tiene prohibida la reproducción o difusión parcial o total de cualquier documento de la Secretaría Distrital de Hacienda.
- En el evento de que CISA no tenga respuesta oportuna de parte de la Secretaría en los trámites que requiere apoyo, lo deberá informar por escrito mediante el personal de enlace a la Supervisión del Contrato.

Para efectos de garantizar la adecuada organización y administración para la prestación de los servicios contratados, previo a la suscripción del Acta de Inicio, CISA deberá presentar al Supervisor del contrato designado un Plan de Trabajo.

Este documento será revisado en cuanto a su contenido y anexos y aprobado por el Supervisor del contrato previa validación por parte de los apoyos a la supervisión.

Así mismo, el documento deberá contener la estrategia a desarrollar para la implementación del esquema de atención de radicados para la Secretaría Distrital de Hacienda.

PQRS Y TRÁMITES DEL PROCESO DE DEPURACIÓN DE CARTERA

1. Requerimientos para la gestión

- 1.1 Se requerirá la creación de perfiles a CISA en calidad de gestor para la asignación y trámite de la gestión en el aplicativo correspondiente.
- 1.2 Se requerirá de acceso a las bases On- line de la Oficina de Depuración de Cartera y fuentes de consulta de pruebas.
- 1.3 Cupo impresión para comunicación física de oficios en los casos que se requiera.

2. Proceso

Realizar la proyección, cargue y/o notificación / comunicación o traslado de las PQRS y trámites competencia de la ODC, recopilando y validando el acervo probatorio requerido para la toma de decisiones y la respuesta de fondo a las peticiones de los contribuyentes que tengan obligaciones tributarias en mora con título ejecutivo exigible, pero que a su vez no estén inmersas dentro de proceso de cobro coactivo en firme.

- Proyección de resolución y/o oficio que resuelve las solicitudes de prescripción.
- Proyección de respuestas a PQRS.
- Traslado de radicados.

3. Pruebas del proceso

3.1 Oficio para acreditar calidad

- Anexos de la petición - nominarlos para identificar en la revisión la CC – Registros - poder - certificados, entre otros.
- Consulta CC obligado / petionario / apoderado / autorizado (RNEC - MESA DE VOTACIÓN – ADRES - DIAN), para validar que no esté cancelada por muerte.
- Estados de cuenta SITII y SAP/TRM (no mayor a 8 días de la gestión), para validar actos y saldos.
- Pantallazo de SAP/CRM y SAP/TRM de la consulta por ID del obligado, para validar posibles procesos de cobro coactivo relacionados con la petición que son recientes y no están en los estados de cuenta.
- Las demás que se consideren necesarias para revisión de competencia de la ODC o posibles traslados.

3.2 Oficios en general

- Pantallazo SAP/CRM consulta ER, para verificar CER / ID / TRASLADOS.
- Anexos de la petición - nominarlos para identificar en la revisión la CC – Registros - poder - certificados, entre otros.

- Consulta CC obligado / peticionario / apoderado / autorizado (RNEC - MESA DE VOTACIÓN – ADRES - DIAN), para validar que no esté cancelada por muerte.
- Estados de cuenta SITII y SAP/TRM (no mayor a 8 días de la gestión), para validar actos y saldos.
- Pantallazo de SAP/CRM y SAP/TRM de la consulta por ID del obligado, para validar posibles procesos de cobro coactivo relacionados con la petición que son recientes y no están en los estados de cuenta.
- Consulta RIT y SITII, para vehículos excepcionalmente inmuebles / VUR consulta jurídica de inmuebles.
- Consulta RUES, para personas jurídicas (fecha matrícula, estado, fecha de cancelación, datos del R.L., posible proceso liquidatario).
- Consulta SIPROJ, para revisar la existencia de procesos concursales y judiciales.
- Consulta BARANDA VIRTUAL SUPER SOCIEDADES, para revisar la existencia de procesos concursales no registrados en SIPROJ.
- Consulta de las bases de datos de la Oficina de Depuración de Cartera, para verificar obligaciones depuradas.
- Notificación oficio anterior (cuando aplique) con la respectiva constancia de envío por el servicio de mensajería física o electrónica, para tener información a quien, donde y cuando se envió una respuesta inicial.
- Acto oficial que genera el requerimiento (si aplica).
- Las demás que se consideren necesarias para cada caso en particular.

3.3 Resolución de Prescripción negada

- Pantallazo SAP/CRM consulta ER, para verificar CER / ID / TRASLADOS.
- Anexos de la petición - nominarlos para identificar en la revisión la CC – Registros - poder - certificados, entre otros.
- Consulta CC obligado / peticionario / apoderado / autorizado (RNEC - MESA DE VOTACIÓN – ADRES - DIAN), para validar que no esté cancelada por muerte.
- Estados de cuenta SITII y SAP/TRM (no mayor a 8 días de la gestión), para validar actos y saldos.
- Pantallazo de SAP/CRM y SAP/TRM de la consulta por ID del obligado, para validar posibles procesos de cobro coactivo relacionados con la petición que son recientes y no están en los estados de cuenta.
- Consulta RIT y SITII, para vehículos excepcionalmente inmuebles / VUR consulta jurídica de inmuebles.
- Consulta RUES, para personas jurídicas (fecha matrícula, estado, fecha de cancelación, datos del R.L., posible proceso liquidatario).
- Consulta SIPROJ, para revisar la existencia de procesos concursales y judiciales.
- Acto administrativo y/o títulos ejecutivos.
- Notificación por aviso de los actos administrativos.
- Consulta de las bases de datos de la Oficina de Depuración de Cartera, para verificar obligaciones depuradas.

- Consulta bases del Reporte de autorización de notificación por Buzón Tributario.
- Las demás que se consideren necesarias para cada caso en particular.

3.4 Resolución de Prescripción probada

- Pantallazo SAP/CRM consulta ER, para verificar CER / ID / TRASLADOS.
- Anexos de la petición - nominarlos para identificar en la revisión la CC – Registros - poder - certificados, entre otros.
- Consulta CC obligado / peticionario / apoderado / autorizado (RNEC - MESA DE VOTACIÓN – ADRES - DIAN), para validar que no esté cancelada por muerte.
- Estados de cuenta SITII y SAP/TRM (no mayor a 8 días de la gestión), para validar actos y saldos.
- Consulta RUES, para personas jurídicas (fecha matrícula, estado, fecha de cancelación, datos del R.L., posible proceso liquidatario).
- Consulta jurídica de inmuebles en el VUR.
- Consulta de RIT y SITII para vehículos excepcionalmente inmuebles.
- Consulta DIAN / RUT, para personas jurídicas - ACTIVA TRIBUTARIAMENTE (equivale a la registraduría, pero en personas jurídicas).
- Copia de las Declaraciones y/o Actos administrativos para validar título ejecutivo.
- Copia de las notificaciones de los actos administrativos.
- Consulta SIPROJ, para revisar la existencia de procesos concursales y judiciales.
- Consulta BARANDA VIRTUAL SUPER SOCIEDADES, para revisar la existencia de procesos concursales no registrados en SIPROJ.
- Consulta base de datos de inventarios de TDJ enviada periódicamente.
- Consulta de direcciones de notificación en el RIT cuando se indiquen direcciones en las peticiones.
- Consulta de información en los módulos de gestión de cobro.
- Consulta de las bases de datos de la Oficina de Depuración de Cartera, para verificar obligaciones depuradas.
- Consulta bases del Reporte de autorización de notificación por Buzón Tributario.

4. Tipos de respuesta a solicitudes

- 4.1 Oficio Sin Deuda - Sin saldo por pago, por pago u otra causal.
- 4.2 Oficios de Acreditar Calidad, (no es respuesta de fondo).
- 4.3 Oficios Traslados o remisión por competencia.
- 4.4 Oficios reiterativos de alcance respuestas anteriores.
- 4.5 Oficios respuesta a Solicitud Copias Actos propios de la ODC.
- 4.6 Oficio prorroga y apertura a pruebas.
- 4.7 Oficios Traslado por TDJ Título de Deposito Judicial.
- 4.8 Oficios de Información general.
- 4.9 Respuesta solicitudes o requerimientos autoridades judiciales oficiales y/o de entes de control.

- 4.10 AADD Resolución de prescripción Probada – RP.
- 4.11 AADD Resolución de prescripción Probada – RP SAE.
- 4.12 AADD Resolución de prescripción Probada – RP CONCURSALES.
- 4.13 AADD Resolución de prescripción Probada – RP JUDICIAL.
- 4.14 AADD Resolución de prescripción negada – RN.
- 4.15 AADD Resolución de prescripción negada – RN SAE.
- 4.16 AADD Resolución de prescripción negada – RN Concursal.
- 4.17 AADD Resolución de prescripción negada – RN Judicial.
- 4.18 AADD Resolución de prescripción negada – RN FP en términos.

5. Formatos

Código	Nombre
110-F.111	Resolución de prescripción a solicitud de parte.
110-F.142	Respuesta a derechos de petición.

6. Etapas de gestión

Descripción	Responsable
Se asignará diariamente a quien se designe, los radicados a través del número de Radicación ER y numero de trámite.	Auxiliar de Reparto ODC
Recepción de asignación de acuerdo con la relación compartida en SharePoint y a la consulta en el sistema.	Gestor CISA
Proyectar respuesta al requerimiento: Se analiza el requerimiento y recopila la información necesaria para resolver la petición, cargar pruebas y proyectar respuesta en SAP, se revisa la competencia de la dependencia y se solicita la gestión de los traslados requeridos	Gestor CISA
Revisar respuesta proyectada y dar visto bueno: Se revisa la pertinencia de la respuesta, y si los argumentos son conformes.	Revisor ODC
Si se requieren ajustes, devolver al gestor CISA responsable de dar respuesta para su corrección o complementación se devolverá a la actividad anterior. Si la respuesta está conforme, dar visto bueno en SAP.	
Revisar y aprobar la respuesta: Firma y aprobación. Si se requieren ajustes, devolver para su corrección o completitud.	Jefe oficina
Si la respuesta está firmada en SAP se deberá seguir con el trámite de notificación y envío al ciudadano.	Gestor CISA

7. Tiempos para la gestión

Término legal	Término interno	Etapas
15 días hábiles	Uno (01) a dos (02) días hábiles.	Radicación y reparto de la petición.
	Cuatro (04) a seis (06) días hábiles.	Gestión de radicado y pruebas - Gestor (a) – traslados y proyección de la respuesta.
	Dos (02) a tres (03) días hábiles.	Revisión respuesta.
	Un (01) a dos (02) días hábiles.	Firma del jefe de oficina.



	Un (01) a dos 2 días hábiles.	Envío a Correspondencia de la entidad.
--	-------------------------------	--

www.haciendabogota.gov.co

Carrera 30 No. 25-90 - Bogotá, D. C. Código postal: 111311

PBX: (+57) 601 338 50 00 Información: Línea 195

NIT. 899.999.061-9



COMPONENTE II: PQRS Y TRÁMITES DE LA DIRECCIÓN DE IMPUESTOS DE BOGOTÁ

1. Alcance

Apoyar el alistamiento y proyección de las respuestas de las PQRS de servicio y las relacionadas con los alivios tributarios de competencia de la Dirección de Impuestos de Bogotá

2. Actividades

ITEM	Oficina de Gestión del Servicio	Oficina de Control Masivo	Oficina de Liquidaciones
Tipología de PQRS a entregar	Solicitud de información.	Retorno Gestión Persuasiva.	Solicitud de información.
Localización de las PQRS	CRM	CRM	CRM
Revisión de contenido previo al reparto	A cargo del técnico operativo y los revisores de grupo.	A cargo del técnico operativo y los revisores de grupo.	A cargo del auxiliar administrativo y profesional de apoyo.
Reparto o asignación de las PQRS	Asignación en CRM.	Asignación en CRM.	Asignación en CRM.
Control del reparto o asignación	Archivo XLS con el control diario.	Archivo XLS con el control diario.	Archivo XLS con el control diario.
Aplicativos de consulta requeridos	SAP/CRM, SAP/TRM, WCC, Sistemas legados, Bodega de datos.	SAP/CRM, SAP/TRM, WCC, Sistemas legados, Bodega de datos.	SAP/CRM, SAP/TRM, WCC, Sistemas legados, Bodega de datos.
Formatos o proformas provistas	Los oficios proformas serán entregados al inicio de la ejecución del contrato	Los oficios proformas serán entregados al inicio de la ejecución del contrato	Los oficios proformas serán entregados al inicio de la ejecución del contrato
Plazo de respuesta	Quince (15) días hábiles.	Quince (15) días hábiles.	Quince (15) días hábiles.
Tiempo máximo de reparto o asignación	Tres (03) días hábiles después de radicado.	Tres (03) días hábiles después de radicado.	Tres (03) días hábiles después de radicado.
Tiempo máximo del proyecto	Cuatro (04) días hábiles después del reparto.	Cuatro (04) días hábiles después del reparto.	Cuatro (04) días hábiles después del reparto.
Tiempo máximo de revisión	Tres (03) días hábiles después de arribo del proyecto.	Tres (03) días hábiles después de arribo del proyecto.	Tres (03) días hábiles después de arribo del proyecto.
Correcciones	Dos (02) días hábiles después de comunicadas.	Dos (02) días hábiles después de comunicadas.	Dos (02) días hábiles después de comunicadas.
Aprobación y firma de la Jefatura	Dos (02) días hábiles después de admitidas las correcciones.	Dos (02) días hábiles después de admitidas las correcciones.	Dos (02) días hábiles después de admitidas las correcciones.
Radicación en SAP	Un (01) día hábil después de la aprobación y firma.	Un (01) día hábil después de la aprobación y firma.	Un (01) día hábil después de la aprobación y firma.
Revisión de finalización	En SAP/CRM antes del vencimiento del plazo legal.	En SAP/CRM antes del vencimiento del plazo legal.	En SAP/CRM antes del vencimiento del plazo legal.

www.haciendabogota.gov.co

Carrera 30 No. 25-90 - Bogotá, D. C. Código postal: 111311

PBX: (+57) 601 338 50 00 Información: Línea 195

NIT. 899.999.061-9



Control del cierre	Archivo XLS con el control diario contra el reporte de SAP/CRM.	Archivo XLS con el control diario contra el reporte de SAP/CRM.	Archivo XLS con el control diario contra el reporte de SAP/CRM.
Cantidad estimada de asignación	De 833 a 1111 mensuales / De 41 a 55 diarias (Aprox.)	De 833 a 1111 mensuales / De 41 a 55 diarias (Aprox.)	De 833 a 1111 mensuales / De 41 a 55 diarias (Aprox.)

3. Requerimientos específicos

- 3.1 El personal designado por CISA para atender las PQRS debe contar con usuario y contraseña para el acceso a los aplicativos, con roles asociados a la respectiva oficina de gestión (SAP/CRM, SAP/TRM, WCC, Sistemas legados, Bodega de datos).
- 3.2 Se requiere especializar al personal designado por CISA para atender las PQRS, asignando equipos de trabajo para la Oficina de Gestión del Servicio, Oficina de Control Masivo y Oficina de Liquidaciones.
- 3.3 Se considera indispensable crear una herramienta de consulta o apoyo en línea, tipo sala Teams exclusiva para la Dirección de Impuestos que será atendida por funcionarios de cada una de las tres Oficinas.
- 3.4 CISA debe establecer controles que contengan como mínimo las características de calidad indicadas en el Formato 124-F-09 protocolo de atención escrita, siguiendo la Guía General de Servicio de Información Tributaria 124-G-01 y la Guía de Gestión del Servicio al Contribuyente 124-P-01.
- 3.5 El personal designado por CISA debe cerrar los radicados (ER) abiertos por cada respuesta y generar un radicado (EE) según corresponda, para posteriormente incorporar este radicado (etiqueta) al oficio de respuesta.
- 3.6 El personal designado por CISA debe enviar el oficio de respuesta en formato PDF, sus respectivos anexos y con la firma del jefe de oficina, al correo institucional dispuesto para envío de respuestas a contribuyentes, de forma inmediata. Cuando se requiera enviar a una dirección física se debe seguir lo estipulado en el procedimiento 120-P-02. En el eventual caso que exista devolución por parte de externa enviada, se debe realizar la corrección y proceder con el nuevo envío.
- 3.7 Si se requiere escalar una solicitud especial a otra oficina para dar respuesta a la PQRS, si transcurrido 2 días no se tiene el insumo, se debe dar una respuesta parcial y posteriormente dar alcance al radicado con la respuesta correspondiente.
- 3.8 Si se presenta una TUTELA relacionada con la gestión de una PQRS asignada a CISA, se debe dar prioridad a la entrega de la respuesta teniendo en cuenta el tiempo estipulado por el Juez asignado al caso.
- 3.9 Se debe gestionar prioritariamente y en los términos establecidos administrativamente, la respuesta de PQRS ante requerimientos de órganos de control.

4. Tipos de solicitudes

4.1 Oficina de Gestión del Servicio

Impuesto	Tipología
Impuesto Predial	Información estados de cuenta.
	Información valores facturados vigencia.
	Información propietarios.
	Actualización propietarios.

www.haciendabogota.gov.co

Carrera 30 No. 25-90 - Bogotá, D. C. Código postal: 111311

PBX: (+57) 601 338 50 00 Información: Línea 195

NIT. 899.999.061-9



	Creación matricula.
	Actualización de datos (área, uso, destino, avalúo).
	Información actos administrativos.
	Consulta radicados.
	Aplicaciones de pago.
	Solicitudes cupón pagos por cuotas.
Impuesto de Vehículos	Información estados de cuenta.
	Información valores facturados vigencia.
	Información propietarios.
	Actualización propietaria.
	Actualización marca o línea de vehículo.
	Homologaciones.
	Creación matriculas nuevas.
	Aplicaciones de pago.
	Traslado de placa.
	Ingresar o eliminar placas.
	Información actos administrativos.

4.2 Oficina de Control Masivo

Indicio	Impuesto	Tipología
Omisos	Impuesto Predial	Justifica que ya presento la declaración.
		Informa y justifica que NO es el obligado.
		Solicita explicación para realizar el pago.
		Solicitud Recibo Oficial de Pago (ROP).
	Impuesto de Vehículos	Justifica que ya presento la declaración.
		Informa y justifica que NO es el obligado.
		Solicita explicación para realizar el pago.
		Solicitud Recibo Oficial de Pago (ROP).
	Medios magnéticos	Justifica que ya presento la información exógena.
		Informa y justifica que NO es el obligado.
		Solicitud reporte de información exógena.
		Solicita explicación de los artículos de la resolución de información exógena.
Solicitud explicación de como realizar la liquidación de la sanción.		
Solicitud Recibo de Pago.		
Inexactos	Impuesto Predial	Justifica y soporta que la inexactitud no aplica.
		Solicitud explicación de la causal de la inexactitud.

		Solicitud explicación como declarar y pagar.
		Solicitud Recibo Oficial de Pago (ROP).
	Impuesto de Vehículos	Justifica y soporta que la inexactitud no aplica.
		Solicitud explicación de la causal de la inexactitud.
		Solicitud explicación como declarar y pagar.
		Solicitud Recibo Oficial de Pago (ROP).

4.3 Oficina de Liquidaciones

Tipologías	Definición
Acuerdo de pago	Son solicitudes que radican los ciudadanos en aras de realizar un acuerdo de pago de los actos emitidos por la SHD.
Derecho de Petición	Solicitudes por los ciudadanos en las cuales realizan diferentes peticiones, asociadas a los actos previos y definitivos expedidos.
Envía soportes	Los ciudadanos remiten soportes relacionados con los actos previos y definitivos, o remiten documentos que prueban un pago realizado en virtud del proceso de Determinación.
Objeta	Los ciudadanos remiten soportes relacionados con los actos previos y definitivos y/o manifiestan su inconformidad con dichos actos.
Revocatoria	Los ciudadanos solicitan recurso de reconsideración o revocatoria, sobre los actos definitivos emitidos por la oficina de liquidación.
Sin Soportes	Los ciudadanos manifiestan enviar documentos y no hay soportes adjuntos.

COMPONENTE III: GESTIÓN PERSUASIVA DE LA DIRECCIÓN DISTRITAL DE COBRO

1. Alcance

Este componente comporta las siguientes actividades:

1.1 Apoyar la gestión del cobro persuasivo del 100% de los impuestos predial y de vehículos correspondientes a 253.786 contribuyentes, que hubieren causado una nueva deuda al vencimiento del calendario tributario de 2024, a través de campañas segmentadas e intensivas, utilizando herramientas tecnológicas para las llamadas como marcador progresivo y/o predictivo, mensajes de voz programados, envío de mensajes de texto, email, entre otras. Este proceso incluye una gestión de cobro integral por contribuyente en aquellos casos en los que los contribuyentes gestionados por la vigencia 2024 tengan a su cargo obligaciones vencidas de vigencias anteriores.

1.2 Apoyar el alistamiento y proyección de las respuestas a las PQRs que se deriven de las gestiones persuasivas adelantadas a los 253.786 contribuyentes, hasta un máximo el 30% del retorno.

Esta gestión es independiente a la gestión que se va a adelantar en los alcances 2.1 y 2.2, pese a que pueden llegar a ser los mismos contribuyentes.

2. Insumos

La Entidad realizará la entrega de la siguiente información para el desarrollo de la gestión:

- Base de la población de los 253.786 contribuyentes - vigencia 2024 de los impuestos predial y de vehículos con la información de cartera (datos del deudor, número de obligación, tipo de tributo, vigencia, datos de contacto, valor entre otros, que deberán ser entregados al momento de la ejecución contractual).
- Base de datos de contactabilidad de los contribuyentes.
- Glosario y convenciones de los datos.
- Espacio físico y recurso tecnológico para el enlace operativo en el marco disponible por la entidad.
- Proformas de Mensaje de texto, correo electrónico utilizados actualmente.
- Proformas de respuesta y documentos asociados al sistema de gestión de calidad.
- Uso y acceso de los aplicativos para administrar o consultar información para la gestión de las actividades por desarrollar.
- Manual de cobro de la Secretaría Distrital de Hacienda.
- Capacitación del manejo de las herramientas o aplicativos de la Secretaría de Distrital de Hacienda.

En caso de requerir cambios o modificaciones de las proformas para la respuesta a las peticiones, es necesario la aprobación de la entidad contratante.

3. Personal de enlace

El contratista - CISA, asignará una persona de enlace quien coordinará toda la gestión respecto a las acciones persuasivas con la persona de apoyo operativo designado por la oficina de cobro

www.haciendabogota.gov.co

Carrera 30 No. 25-90 - Bogotá, D. C. Código postal: 111311

PBX: (+57) 601 338 50 00 Información: Línea 195

NIT. 899.999.061-9



Prejurídico, quien atenderán las inquietudes, requerimientos informativos o escalamientos tecnológicos y demás que se presenten en el desarrollo de esta gestión.

4. Recursos Tecnológicos

La Secretaría Distrital de Hacienda, a través de la Dirección de Informática y Tecnología, hará entrega de la información y acceso a los sistemas de consulta y gestión, de acuerdo con las Política de Seguridad de la Información, reserva tributaria y los protocolos de acceso, este acápite se desarrolla según lo indicado en el componente No.1 del presente anexo.

5. Capacitación y entrenamiento

Este acápite se desarrolla según lo indicado en el componente No. 01 del presente anexo.

6. Actividades

El contratista realizará la gestión y localización mediante las Base de datos de contactabilidad entregada por la entidad y con base en sus propias fuentes de información, recursos físicos y medios técnicos, realizará las siguientes actividades durante la ejecución del contrato:

- 6.1 Envío de mensajes de texto, llamadas y correos electrónicos.
- 6.2 Gestionar la cartera mediante agente de cobranza.
- 6.3 Apoyar la proyección y seguimiento de los acuerdos de pago hasta su cumplimiento conforme a las políticas de la entidad dentro los plazos contractuales.

7. Canales de interacción.

7.1. Mensajería telefonía:

El Contratista deberá ejecutar el servicio de mensajes de texto (SMS), mensajería por audio, a través de los siguientes canales de interacción:

- Mensajería Mailing Certificada, y/o Autenticada: Envío masivo de mensajes de correos electrónicos a un listado de destinatarios mediante notificación electrónica certificada, que permita la transferencia de datos entre las partes mediante correo electrónico con el valor jurídico de una notificación oficial, proporcionando evidencia del contenido, incluida la prueba de envío, recepción y apertura por parte del destinatario. El operador deberá hacer uso del servicio de mensaje a través de correos electrónicos (e-mail), autorizado por la Secretaría de Hacienda Distrital para la realización de campañas. De esta manera queda la posibilidad de que el proveedor use a) correo electrónico certificado o b) DomainKeys Identified Mail (DKIM) método de autenticación de correo electrónico.
- El DKIM (DomainKeys Identified Mail) es un registro que se añade en el DNS también como registro TXT y tiene una clave pública o cadena de autenticación que permite que cuando un correo electrónico sale con una clave privada, el servidor de correo electrónico de destino pueda comprobar que las claves son válidas cotejándolas entre sí.
- Equivalente: Envío masivo de mensajes de correos electrónicos a un listado de destinatarios mediante notificación electrónica certificada, que permita la transferencia de datos entre las partes mediante correo electrónico o que contenga la equivalencia del valor jurídico de una notificación oficial, proporcionando evidencia

del contenido, incluida la prueba de envío, recepción y apertura por parte del destinatario.

- WhatsApp broadcast: La función de lista de difusión que permite enviar un mensaje a varios contactos a la vez, a listas de destinatarios programadas a las que puedes enviar mensajes sin necesidad de seleccionar a los contactos cada vez. A través de texto y contenido multimedia.

7.2 Campañas y llamadas por marcación automática:

- Tipo Predictivo: Este tipo de marcación se hace mediante un algoritmo que busca que los agentes estén ocupados el mayor tiempo posible buscando optimizar la contactabilidad efectivo de cara al deudor.
- Tipo Progresivo: A diferencia el predictivo, este marcador solo realiza las llamadas cuando hay agentes disponibles.

Nota. La prestación de servicio de los canales de atención estará sujeta a la solicitud efectuada por parte de la Secretaría Distrital de Hacienda, a través de la Supervisión del Contrato. El personal estará dotado por parte del contratista con las herramientas técnicas de hardware y software, con el puesto de trabajo (mobiliario) necesario para la prestación del servicio.

El contratista entregará al área de gestión, los soportes del resultado de la gestión de cobro persuasivo producto de las diferentes interacciones y campañas realizadas a través de los diferentes canales de comunicación (Correos electrónicos, SMS, llamadas telefónicas, entre otros), en bases de datos donde se identifique las acciones efectuadas por sujeto – objeto – vigencia, y su efectividad en relación con la extinción de la deuda.

8. Servicios de Interacción

El operador deberá registrar todas las interacciones con el ciudadano y realizar la tipificación de acuerdo con el servicio y trámite ofrecido por los diferentes canales de atención de la entidad, de acuerdo con las categorías y subcategorías suministradas por la misma que para efectos de las estadísticas requiera. Estos informes deberán ser automáticos y estarán a disponibilidad en el momento que se requieran por parte de la Secretaría Distrital de Hacienda.

9. Atención de PQRS

El contratista realizará la atención de hasta el 30% del retorno recibido de los 253.786 contribuyentes, es decir, si se recibieran un total de 76.135 PQRS, CISA apoyará las actividades para su gestión dentro de los plazos señalados en la Ley para estos efectos.

Referente a la atención de las PQRS, el contratista que dará respuestas o emitirá los actos administrativos, deberá incluir el total de las obligaciones que contenga el contribuyente si tiene obligaciones adicionales a vigencia 2024.

Para esto deberá realizar las siguientes actividades:

- Sustanciar las respuestas de las solicitudes derivadas de los contribuyentes, organismos de control, juzgados, entre otros, inclusive la revisión de requisitos legales

para el alistamiento y proyección de actos administrativos para la suscripción de facilidades de pago.

Esta acción se desarrolla operativamente según lo indicado en el componente No. 1 del presente anexo.

10. Gestiones persuasivas

El contratista realizará el proceso cobro persuasivo de los contribuyentes asignados, sobre los parámetros y condiciones de calidad establecidos por la Secretaria Distrital de Hacienda; los contribuyentes incluidos en esta población son un universo único, que será gestionado de manera simultánea durante la ejecución del contrato, la población no estará sujeta a modificaciones mes a mes, por lo tanto, el número de contribuyentes gestionados mes por mes variara en función del desarrollo de la estrategia de gestión persuasiva (pagos, exclusiones, solicitud expresa de la Secretaria, entre otros)

11. Entregables

Se realizarán entregas de informes de manera diaria, semanal y mensual, en la estructura definida por la entidad de la siguiente forma:

- Diario: Seguimiento PQRS que se deriven de las gestiones persuasivas, como: estado del trámite (asignado, en revisión, en aprobación, firma, notificados) y en trámite de gestión documental.
- Semanal: Reportes de gestión, en cual se indicará la población persuasiva intervenida, contactabilidad, efectividad, tipología de resultado, entre otras variables que se determinen durante la ejecución del contrato.
- Semanal: Informe de gestión integral que permita visualizar avance de indicadores y el detalle de gestiones efectuadas con destino a las mediciones de recaudo, sujeto este último a la información reportada por la Secretaria Distrital de Hacienda.
- Mensual: Informe sobre actualización de contactabilidad, así como la caracterización que realicen de la población, que realizaron a través de los sus medios técnicos, el cual será el insumo para la actualización de los aplicativos y bases de información de la entidad contratante; y los demás que aporten al proceso interno de la gestión persuasiva de la oficina de cobro Prejurídico.
- Mensual: Soportes documentales y/o tecnológicos de las interacciones realizadas en los diferentes canales de comunicación (Correos electrónicos, SMS, llamadas telefónicas, entre otros), como grabaciones, registros de llamadas, mailing y otras que se establezcan durante la ejecución del contrato.

El contratista deberá mantener durante toda la vigencia el cumplimiento de cada uno de los procedimientos descritos en la parte técnica y las obligaciones ofertadas en su propuesta para el cumplimiento del proceso de Cobro persuasivo.

12. Indicadores de gestión

12.1 Acciones persuasivas S1: Cantidad de sujetos intervenidos con acciones persuasivas, sobre el total de la población entregada para gestión por 100%

12.2 Acciones persuasivas R1: Cantidad de registros intervenidos con acciones persuasivas, sobre el total de registros contenidos en la población entregada para gestión por 100%.

www.haciendabogota.gov.co

Carrera 30 No. 25-90 - Bogotá, D. C. Código postal: 111311

PBX: (+57) 601 338 50 00 Información: Línea 195

NIT. 899.999.061-9



12.3 Recaudo por Gestión G1: Valor de pagos obtenidos producto del apoyo a la gestión sobre el potencial de las obligaciones asignadas.

12.4 Atención PQRS: Cantidad de proyectos de respuesta entregados sobre total de proyectos de respuesta asignados.

13. Precisiones sobre el servicio contrato

13.1 La gestión de localización se realizará para los sujetos entregados en la base de datos de cartera (vigencia 2024).

13.2 Todas las consultas relacionadas con el componente de localización descritos en la Oferta única presentada por CISA, están sujetos a la disponibilidad de datos encontrados en las fuentes de información entregadas por la Secretaría Distrital de Haciendas y las disponibles en CISA (centrales de Información financiera, RUES, VUR, bases de datos propias de CISA).

13.3 La gestión persuasiva se realizará de manera constante con el fin de gestionar y procurar el recaudo por obligación durante la ejecución del contrato.

13.4 Se contempla la atención de hasta el 30% de las PQRS producto de la gestión de cobro persuasivo realizado por CISA; una vez se alcance este umbral y en caso de ser requerido por la Secretaría Distrital de Hacienda, CISA podrá apoyar la gestión de las PQRS adicionales cobrando la unidad establecida en la oferta económica, esto es CUARENTA Y DOS MIL CIENTO ONCE PESOS M/CTE (\$ 42.111), incluido IVA.

13.5 Las PQRS producto de la gestión persuasiva realizada durante la ejecución del contrato, serán atendidas por CISA durante la ejecución de este y hasta un mes adicional a la terminación del contrato.

14. Otras condiciones para la ejecución del contrato

14.1 El Contratista debe tener la infraestructura y plataforma para implementar, configurar, monitorear, actualizar y hacer seguimiento de las funcionalidades solicitadas por la Secretaría de Hacienda Distrital. • El contratista deberá prestar el servicio a partir del día en que se firme el acta de inicio garantizando el correcto funcionamiento de todos los servicios descritos y el cumplimiento de los indicadores.

14.2 El contratista debe garantizar la seguridad de la información recolectada, registrada y generada, así como el control de acceso, protección de datos y seguridad física de las plataformas de la Secretaría Distrital de Hacienda.

14.3 Para garantizar que la seguridad de la información sea gestionada correctamente, el operador debe contar con la certificación en la norma ISO27001 o demostrar que cuenta con políticas y procedimientos que garanticen los procesos de seguridad de la información que, deberá presentar a la supervisión del contrato para su aprobación, en el momento de inicio de la operación. Así como un modelo de gestión para la seguridad de la información, que contemple unos procedimientos adecuados y la planificación e implementación de controles de seguridad basados en una evaluación de riesgos y en una medición de la eficacia de éstos.

14.4 El contratista debe garantizar la confidencialidad de la información y protección de datos personales, igualmente certificar que mantiene estricta reserva y confidencialidad sobre la información que conozca por causa o con ocasión del contrato. Así mismo, debe dar cumplimiento con lo establecido en la Resolución No. 000246 del 06 de julio de 2022 "Por la cual se adopta la Política de Privacidad y Tratamiento de Datos Personales de la Secretaría de Hacienda Distrital" y demás normas que la adicionen o modifiquen.

14.5 El Contratista deberá presentar un documento que defina las prácticas de gestión de toda la operación teniendo en cuenta la norma COPC (por sus siglas en inglés Customer Operation Performance Center). Cualquier modificación en los procesos y procedimiento, guiones, políticas y lineamientos establecidos para la operación de la Secretaría de Hacienda Distrital, deberán ser documentados y aprobados por Secretaría de Hacienda Distrital.

14.6 Implementar los guiones, procesos, evaluaciones y actualizaciones que la Secretaría de Hacienda Distrital disponga para garantizar el cumplimiento de todos los indicadores y proponer y realizar las observaciones y mejoras necesarias a éstos.

14.7 El contratista será responsable de clasificar y registrar las peticiones, quejas, solicitudes y reclamos de los ciudadanos en el sistema CRM o la herramienta que la Secretaría Distrital de Hacienda disponga para este proceso.

14.8 Informar a la supervisión del contrato y al equipo coordinador asignado por parte de la Secretaría de Hacienda Distrital, todas las novedades que se presenten en la operación mediante comunicación escrita (memorando, correo electrónico, entre otros).

14.9 El contratista debe notificar de manera inmediata la ocurrencia de cualquier problema técnico u operativo que limite la operación de la Secretaría de Hacienda Distrital, a fin de que se puedan adelantar las acciones correctivas y acordar la respuesta con la Secretaría de Hacienda Distrital, según sea el caso.

Revisado por:	Fabio Andrés Forero Díaz Asesor - Dirección de Impuestos de Bogotá
	Edwin Fernando Cárdenas Pita Asesor - Dirección Distrital de Cobro
Proyectado por:	Kelly Johanna Murcia Claros Subdirectora de Cobro Tributario – Dirección Distrital de Cobro
	Aleida Fonseca Marín Subdirectora de Educación Tributaria y Servicio – Dirección de Impuestos de Bogotá
	Eduardo Fernández Franco Jefe de la Oficina de Cobro Especializado – Dirección Distrital de Cobro
	Carmen Alicia Almeida Bernal Jefe de la Oficina de Cobro General – Dirección Distrital de Cobro
	Jesús Alexander Orjuela Guzmán Jefe de la Oficina de Cobro Prejurídico – Dirección Distrital de Cobro
	Aura Angélica Salazar Rojas Jefe de la Oficina de Depuración de Cartera – Dirección Distrital de Cobro
	Juan Manuel Gómez Macías Jefe de la Oficina de Gestión del Servicio – Dirección de Impuestos de Bogotá
	Clara Judith Gómez Palacios Jefe de la Oficina de Control Masivo – Dirección de Impuestos de Bogotá
	Rodrigo Uribe Aguilar Jefe de la Oficina de Liquidaciones – Dirección de Impuestos de Bogotá