



SECRETARIA DISTRITAL DE HACIENDA 03.10.2024 15:20:27
Al Contestar Cite este Nr: 2024EE35895901 Fol: 13 Anex: 0
ORIGEN: DESPACHO DIR. DISTRITAL COBRO / LUIS
FERNANDO GRANADOS RINCON
DESTINO: UNION DISTRITAL DE TRABAJADORES / MAURICIO
MARTINEZ DELGADO / MAURICIO MARTINEZ DELGADO
ASUNTO: Respuesta Radicado No. 2024ER236004O1 del
12/09/2024.
OBS:



Bogotá D.C. 03 de octubre de 2024

Señores

MAURICIO MARTINEZ DELGADO

Presidente

EDGAR GUTIERREZ TORRES

Secretario

UNIÓN DISTRITAL DE TRABAJADORES

udt@shd.gov.co

Ciudad

Asunto: Respuesta Radicado No. 2024ER236004O1 del 12/09/2024

Respetados señores de la UDT:

En respuesta a la solicitud enunciada en el asunto, mediante la cual entre otras consideraciones expresan que la respuesta generada al oficio No. 2024ER193236O1 del 02/08/2024 no satisface lo pedido en relación con el manejo de la cartera de la Dirección de Cobro, a continuación, respondemos cada uno de los nuevos planteamientos en relación con la contratación del apoyo a la gestión para la proyección y alistamiento de trámites y respuestas a PQRS, así como para el apoyo a la gestión persuasiva de deudas vigencia 2024, en el orden en que fueron presentadas:

1. *¿Cuál es el valor agregado que recibirá a la Secretaria a la finalización de esta contratación?*

En las actividades de apoyo a la gestión persuasiva, como en la proyección y alistamiento de documentos para responder radicados en las oficinas de cobro, impuestos y depuración de cartera, la Secretaria aprovechará la experiencia de una Entidad Estatal, como lo es CISA, especializada en la gestión de Cobranza con más de 40 años en el mercado, poniendo a disposición de la Secretaria las herramientas tecnológicas y de procesos idóneos que permiten tener una mayor probabilidad de recaudo, y adoptar nuevas prácticas, por ejemplo realizar gestiones persuasivas diferenciales, por medio de asesores y/o con herramientas masivas (marcador progresivo, marcador predictivo, mensajes de voz, mensajes de textos, correos electrónicos) y realizar la búsqueda de datos de localización de los deudores, con herramientas y estructuras tecnológicas con las que las que no cuenta hoy la Entidad.

Al final de la contratación además de recibir bases con datos de localización y las memorias de las buenas prácticas para el recaudo, para explorar de qué manera se podrán implementar al interior de la Entidad, también esperamos encontrar el punto de equilibrio en las oficinas en lo relacionado con la gestión de radicados, lo que nos permita identificar las mejoras del proceso de manera eficiente.

2. *¿Por qué razón no se implementan las acciones que se recibirían de CISA de manera directa en la Secretaria de Hacienda?*

www.shd.gov.co

Carrera 30 N° 25-90 Bogotá D.C. Código Postal 111311

PBX: +57 (60 1) 338 50 00 - Información: Línea 195

NIT 899.999.061-9



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE HACIENDA

Reiteramos lo expuesto en la comunicación anterior, en donde indicamos que, para el cumplimiento de los fines de la Dirección Distrital de Cobro y la garantía de los derechos en cabeza de los ciudadanos, las actividades en los procesos administrativos de cobro 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, y es una realidad que se cuenta con una ocupación de la planta de personal al 64,59%.

Sin embargo, no es solamente que no se cuenta con la capacidad operativa suficiente para cubrir el desarrollo de algunas de las actividades planteadas en las metas de la Dirección en el plan operativo de 2024, entre ellas, generar acciones al 90% de la cartera recibida con deuda vigencia 2024, es decir, actuaciones a los deudores que al vencimiento del calendario tributario no cumplieron con su obligación de pago, un total de 1.157.883 sujetos con 1.399.736 obligaciones vencidas de la vigencia 2024, cuyo saldo de cartera que incluye intereses de mora y sanciones asciende a \$1.2 billones, sino que es aprovechar oportunidades emergentes y no depender de una sola estrategia para mejorar la tasa de recuperabilidad de las obligaciones.

En el marco de las estrategias para la gestión consideramos importante empezar a conocer las nuevas necesidades de los contribuyentes, comparar como lo hacen otras entidades, iniciar con ejercicios de segmentación y conocimiento del deudor para obtener datos útiles que nos permitan modelar la gestión, es por ello, que con la contratación de CISA esperamos ampliar la cobertura de la gestión prejurídica, garantizando gestión de cobro en 253.786 sujetos, que representan sólo el 21,92% del total de contribuyentes morosos por la vigencia 2024, y en número de obligaciones el 25,46%, al 78% restante de obligados realizaremos las respectivas gestiones de cobro en la oficina de cobro correspondiente; estas acciones buscan reducir los índices de evasión de los impuestos predial y vehículos, con ello cumplir con los indicadores estratégicos fijados y además dar una rotación efectiva a la cartera que permita la reducción de la misma, y se contenga el crecimiento de las carteras en las oficinas.

De otra parte, como estrategia para llevar a las oficinas de cobro y depuración de cartera a puntos de equilibrio en la gestión, se espera con el apoyo a la gestión que realizará CISA salir de los atrasos en respuestas a comunicaciones y trámites que como ustedes mismos han expresado han incrementado la litigiosidad a través de acciones de tutelas, lo que se busca es disminuir los riesgos para la Entidad y para los funcionarios, en temas de inoportunidad en la gestión, materialización de la prescripción de la acción de cobro y entregar respuestas a los contribuyentes en lo solicitado, si bien se cuenta con el personal en la Secretaria para adelantar la gestión y lo están realizando la capacidad actual no permitiría atender el total de los radicados.

Acabar con el retraso en la gestión y respuesta de las peticiones y trámites que tiene la Dirección de Cobro que con corte a 30 de septiembre entre radicados vencidos y por vencer tenemos, en las oficinas de gestión de la Subdirección de Cobro Tributario un total de 15.090 radicados, entonces atender el rezago de 12.000 solicitudes nos va permitir:

- ✓ Optimizar procesos y reducir los tiempos de espera para las respuestas a los ciudadanos.

- ✓ Reducir las cargas de trabajo, pues se elimina la acumulación de tareas pendientes.
- ✓ Mejora en la satisfacción de los contribuyentes.
- ✓ Credibilidad en la gestión de la Secretaría Distrital de Hacienda.
- ✓ Mejora en el clima laboral dado que las labores y tareas asignadas permitirán una reorganización de manera que los equipos de trabajo puedan gestionar sin temas pendientes o vencidos.
- ✓ Realizar una planificación operativa para 2025 con mejora sustancial en la oportunidad de gestión y respuesta a los contribuyentes.
- ✓ Implementación de procesos eficientes.
- ✓ Adelantar otras actividades diferentes a la gestión de radicados y necesarias para cumplir con el plan operativo anual de 2024.

3. ***¿Por qué no se implementan estrategias y acciones para encontrar la causa raíz de los problemas que se tienen en la Dirección de Cobro y disponer de estrategias que permitan resolver la situación de manera real? Por ejemplo, la construcción de un sistema único de información, que facilite contar con un código de identificación único, y a partir de este, conocer toda la información relacionada con un contribuyente.***

Reiteramos lo expuesto anteriormente, la Dirección Distrital de Cobro está realizando un diagnóstico de la situación actual en las siguientes dimensiones: proceso, tecnología y datos de manera integral con la Dirección de Tecnología para desarrollar estrategias y acciones conjuntas que respondan a las necesidades y atacar la causa raíz de los problemas identificados.

Parte de dicha labor ya fue realizada en el primer semestre de 2024, cuyo resultado fue la identificación de las necesidades de requerimientos tecnológicos deseados para tener las funcionalidades en el proceso de cobro; conforme lo ha señalado la Dirección de Informática y Tecnología está planificado atender en el último bimestre del año la ejecución de un “explore” a detalle exclusivo para todas las actividades de la Dirección de Cobro que permita identificar todas las necesidades funcionales y futuras que se requieren para llevar el proceso a un modelo ideal de implementaciones tecnológicas, cuya ejecución podrá iniciar una vez se surta la contratación de los desarrollos con SAP BOGDATA.

Esperamos con esto lograr habilitar el sistema de SAP en los módulos especializados de cobros, entre otros, se va a explorar el módulo Collection Manager de SAP que podría resolver la necesidad de la Secretaría de Hacienda Distrital en la creación de un sistema único de información mediante varias funcionalidades clave:

- **Código de Identificación Único o Collection Manager:** Que permite asignar un identificador único a cada contribuyente o deudor y puede ser configurado para integrar todos los datos relevantes de un usuario dentro del sistema SAP, centralizando información de distintas áreas como: saldos pendientes, historial de pagos, sanciones y deudas, facilitando su acceso, consulta y actualización.
- **Integración de Datos:** El módulo se integra con otros sistemas y módulos de SAP, como SAP TRM (Tax and Revenue Management) y CRM, para recopilar y consolidar toda la información relacionada con el contribuyente o deudor para

asegura que todas áreas de la Entidad tengan la vista unificada y actualizada de cada persona o entidad, sin necesidad de buscar datos en diferentes sistemas.

- **Gestión Centralizada o Collection Manager:** Proporciona una base de datos centralizada que permite a los usuarios tener la visión global de la situación financiera del contribuyente para consultar información de deudas, planes de pago, reclamaciones y procedimientos de cobranza desde una sola plataforma.
- **Automatización y Seguimiento de Procesos:** Permite automatizar procesos de cobranza, generando recordatorios, avisos y acciones de seguimiento de manera eficiente relacionado con la identificación única dado que todos los procedimientos estarán vinculados al mismo código, garantizando que cualquier acción de cobranza esté basada en información completa y coherente.
- **Reporting y Análisis:** Con un código de identificación único, el Collection Manager facilita la creación de informes y análisis detallados sobre el comportamiento de pago y estado de deuda de cada contribuyente, lo que permitirá utilizar estos datos para tomar decisiones más informadas y hacer seguimiento efectivo de los deudores.

Como se puede observar, este tipo de acciones e implementaciones asegura que toda la información relacionada con el contribuyente o deudor esté disponible de manera consolidada y transparente para mejorar la gestión de cobro, minimizando riesgos, reprocesos y errores en la toma de decisiones de los procesos administrativos.

Las anteriores iniciativas desde la Dirección de Informática y Tecnología se complementan con estrategias para consulta de información, en donde se tiene programado en las metas institucionales de la Entidad:

- ✓ Disponer herramientas de analítica de datos que apoyen la gestión y toma de decisiones, incluyendo los procesos administrativos de Cobro.
- ✓ Integrar las diferentes fuentes de datos disponibles de todos los impuestos y pagos realizados por un contribuyente para tener la vista 360 del contribuyente que facilite la gestión diaria de los servidores de la Secretaría Distrital de Hacienda.

Según nos informa la Dirección de Informática y Tecnología el proceso contractual que permite realizar lograr los propósitos aquí descritos se encuentra en etapa de adjudicación, con lo cual se prevé que en los últimos meses del año se inicie el desarrollo de esta iniciativa que con seguridad va a optimizar de manera importante el proceso de cobro y la gestión de información de los contribuyentes.

El propósito fundamental con estas acciones es potencializar los procesos hasta hoy contruidos y dejar implementados sistemas articulados que permitan facilitar el trabajo de todos desde sus etapas iniciales hasta su análisis para tomar decisiones fiscales que benefician las finanzas de nuestra ciudad, la misma que es nuestra casa y por la que todos en la Secretaría trabajamos inspirados para entregar nuestros conocimientos y el mejor servicio.

A continuación, respondemos las inquietudes puntuales relacionadas con el contrato de apoyo a la gestión celebrado con el Colector de Activos de la Nación – CISA S.A.

1. ¿En qué estado se encuentra el contrato que se pretende celebrar con Cisa?

El 2 de octubre de 2024 inició la ejecución del contrato de prestación de servicios, con el siguiente objeto contractual:

“Apoyar el alistamiento y proyección de las respuestas a las PQRS y trámites en las diversas etapas del proceso administrativo de la Dirección Distrital de Cobro, y las PQRS del componente 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 la depuración de la cartera tributaria”

2. ¿Cómo se llevó a cabo el procedimiento contractual para ello

Informamos que, las fases contractuales se adelantaron de acuerdo con lo establecido en el Manual de Contratación de la Secretaría Distrital de Hacienda, que es el documento que establece se garantice el cumplimiento de los objetivos del sistema de la contratación pública; la necesidad fue presentada y aprobada en la Junta de Contratación Ordinaria No. 31 del 15/08/2024, identificada con la Línea Contractual No. 1000004647, posterior a ello se surtieron las siguientes etapas y actividades:

Etapas Precontractual – Expediente SAP No. CD0002/2024/0000011801

- Elaboración de las especificaciones y condiciones técnicas
- Adjuntar documentación para la elaboración de los estudios previos
- Elaboración de la Matriz de Riesgos
- Revisión y aprobación de las especificaciones y condiciones técnicas y Matriz de Riesgos
- Gestión e incorporación del análisis del sector
- Elaboración del componente jurídico del Proceso
- Elaboración del Acto de Justificación de la Contratación Directa
- Tramitación del CDP
- Numeración del Proceso
- Generación y aprobación de los Estudios Previos
- Firma y publicación de los documentos

Etapas Contractual – Expediente SAP No. CON002/2024/0000012971

- Asignación del número de expediente Contractual
- Elaboración de la Minuta del Contrato
- Adjuntar documentación del Proceso Contractual
- Firma y numeración de la Minuta del Contrato
- Tramitación del RP
- Legalización del Proceso de Contratación

- Elaboración y firma del Acta de Inicio
- Orden para la ejecución del Contrato

La documentación que soporta el proceso de contratación es pública y puede ser consultada en la Plataforma SECOPII con el Proceso No. SDH-CD-0440-2024.

3. ¿Se valoro, en su verdadera dimensión, lo referente con las limitaciones respecto a la reserva de la información? ¿Jurídicamente cómo se resolvió esta inquietud?

En relación con las consideraciones expuestas en su escrito que en las etapas previas a la contratación se verificó jurídicamente la prohibición de entregar a terceros la administración de los tributos contenida en el artículo 1º de la Ley 1386 de 2016, que indica:

“ARTÍCULO 1o. PROHIBICIÓN DE ENTREGAR A TERCEROS LA ADMINISTRACIÓN DE TRIBUTOS. No se podrá celebrar contrato o convenio alguno, en donde las entidades territoriales, o sus entidades descentralizadas, deleguen en terceros la administración, fiscalización, liquidación, cobro coactivo, discusión, devoluciones, e imposición de sanciones de los tributos por ellos administrados. La recepción de las declaraciones, así como el recaudo de impuestos y demás pagos originados en obligaciones tributarias podrá realizarse a través de las entidades autorizadas en los términos del Estatuto Tributario Nacional, sin perjuicio de la utilización de medios de pago no bancarizados.

Aclarando que, la Dirección Jurídica de la SDH concluyó que si bien existe tal prohibición el artículo 161 del Decreto-Ley 1421 de 1993¹, faculta a la Administración Tributaria Distrital 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)

Lo anterior aunado con lo dispuesto en el Ley 489 de 1998 que en su artículo 110 señala:

“Condiciones para el ejercicio de funciones administrativas por particulares. Las personas naturales y jurídicas privadas podrán ejercer funciones administrativas, bajo las siguientes condiciones:

La regulación, el control, la vigilancia y la orientación de la función administrativa corresponderá en todo momento, dentro del marco legal a la autoridad o entidad pública titular de la función la que, en consecuencia, deberá impartir las instrucciones y directrices necesarias para su ejercicio.

Sin perjuicio de los controles pertinentes por razón de la naturaleza de la actividad, la entidad pública que confiera la atribución de las funciones ejercerá directamente un control sobre el

¹ Por el cual se dicta el régimen especial para el Distrito Capital de Santafé de Bogotá

cumplimiento de las finalidades, objetivos, políticas y programas que deban ser observados por el particular.

Por motivos de interés público o social y en cualquier tiempo, la entidad o autoridad que ha atribuido a los particulares el ejercicio de las funciones administrativas puede dar por terminada la autorización.

La atribución de las funciones administrativas deberá estar precedida de acto administrativo y acompañada de convenio.”

En ese orden, las funciones administrativas relacionadas con el cobro coactivo que consistan en actividades de instrumentación del proceso y proyección de documentos pueden ser atribuidas a particulares, así como también las actividades en la fase persuasiva del cobro, donde se podrá contactar directamente al contribuyente para cobrar las deudas tributarias con la condición de que la Administración conserve la regulación, control y vigilancia y orientación de la función de cobro, como ocurrirá en el presente contrato.

Adicionalmente el artículo 269 del Acuerdo Distrital 927 de 2024 faculta a la Entidad, 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-, así:

“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 observamos que el Plan Distrital de Desarrollo fundamentado en la legislación vigente promueve la colaboración entre territorios, para generar y fortalecer capacidades, a partir de los conocimientos y buenas prácticas de gestión que pueden ser compartidas, buscando con estas estrategias que se recuperen las deudas pendientes y se garantice la cobertura en la gestión, se incremente el cumplimiento a los contribuyentes, siempre pensando en la disminución de la evasión y contener los crecimientos de las carteras en las oficinas de cobro.

Por lo anterior, se concluyó que el apoyo en la realización de geolocalización, gestión de cobro persuasivo, proyección de documentos y respuestas a PQRS en el marco del proceso administrativo de cobro de acuerdo con el Manual de Administración y Cobro de la Cartera de competencia de la Dirección Distrital de Cobro de la Secretaría Distrital de Hacienda, son consideradas actividades instrumentales que no implican la delegación o atribución a favor de un particular de la gestión de cobro, por consiguiente, la prohibición señalada en la ley no es aplicable a este asunto.

De otra parte, en respuesta a lo expuesto sobre la reserva legal de la información tributaria, precisamos lo siguiente:

Si bien es cierto que la información tributaria respecto de la determinación oficial del impuesto se encuentra sujeta a la reserva en los términos señalados en el artículo 583 del

E.T.² (en cuanto a su contenido y excepciones), y que esta reserva se extiende a los expedientes en los procesos de determinación oficial (Artículo 693 del E.T.) así como a los expedientes en la etapa de cobro, donde en las oficinas de cobranzas estos solo podrán ser examinados por el contribuyente o su apoderado legítimamente constituido (Artículos 729 y 849-4 del Estatuto Tributario)³, hay que señalar que, la norma también dispone que esta información pueda ser conocida por terceros u otras entidades siempre y cuando se guarde absoluta reserva sobre la información que llegase a conocerse, así:

*“Artículo 586 del Estatuto Tributario Nacional. **Garantía De La Reserva Por Parte De Las Entidades Contratadas Para El Manejo De Información Tributaria.** Cuando se contrate para la Dirección General de Impuestos Nacionales, los servicios de entidades privadas para el procesamiento de datos, liquidación y contabilización de los gravámenes por sistemas electrónicos, podrá suministrarles informaciones globales sobre la renta y el patrimonio bruto de los contribuyentes, sus deducciones, rentas exentas, exenciones, pasivos, bienes exentos, que fueren estrictamente necesarios para la correcta determinación matemática de los impuestos, y para fines estadísticos.*

Las entidades privadas con las cuales se contraten los servicios a que se refiere el inciso anterior, guardarán absoluta reserva acerca de las informaciones que se les suministren, y en los contratos respectivos se incluirá una caución suficiente que garantice tal obligación.”

Es importante precisar que las normas del Estatuto Tributario Nacional sobre procedimiento, sanciones, declaración, recaudación, fiscalización, determinación, discusión, cobro y en general la administración de los tributos serán aplicables en el Distrito Capital, y que cuando estas señalan Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales DIAN se deberá entender Dirección Distrital de Impuestos o Dirección Distrital de Cobro.

De lo expuesto se infiere entonces que la reserva de la información tributaria no es absoluta, en la medida en que existe la posibilidad de que otras personas distintas de los funcionarios de la entidad puedan examinarla, procesarla o consultarla, si bien Central de Inversiones S.A.-CISA, no es una entidad de carácter privado, sino una sociedad comercial de economía mixta del orden nacional, que tiene una representación estatal del 99,9% del Ministerio de Hacienda y Crédito Público, hay que decir que es claro que la finalidad de la norma es que los terceros contratados para manejar la información tributaria mantengan la reserva de la información y se limiten a darle el tratamiento que la misma norma establece o lo que se defina en los contratos o convenios que se suscriban para el efecto y por el tiempo que sea acordado.

Lo anterior guarda relevancia con el deber que todos tenemos de atender al principio de responsabilidad de uso de la información, prueba de ello es que la Secretaría Distrital de Hacienda mediante la Resolución 172 de 13/05/2022 adopta la Política de seguridad de la información y seguridad digital, que aplica entre otros a todos sus servidores públicos, contratistas, proveedores, operadores, entidades adscritas, y aquellas personas o terceros que en razón del cumplimiento de sus funciones en la Secretaría Distrital de Hacienda compartan, utilicen, recolecten, procesen, intercambien o consulten su información.

² E.T. = Estatuto Tributario Nacional

³ Normativa aplicable por remisión expresa del Decreto 807 de 1993, Por el cual se armonizan el procedimiento y la administración de los tributos distritales con el Estatuto Tributario Nacional y de dictan otras disposiciones

En su contenido establece para la relación con proveedores que la información a la que llegasen a tener acceso con ocasión de la celebración de un contrato debe ser custodiada siguiendo los lineamientos establecidos por la SDH, y en el seguimiento en la ejecución del contrato, se garantizará que los supervisores velen por el cumplimiento de las políticas y procedimientos de seguridad de la información.

Además, en el presente asunto corroboramos que CISA como entidad contratada para el apoyo a la gestión persuasiva, así como el apoyo en el alistamiento de documentos propios del proceso coactivo, cuenta con protocolos de manejo, protección y acceso restringido de la información, así como un sistema de riesgos asociado a la seguridad de esta, cumpliendo así las condiciones que exige la norma en dichos asuntos.

Es importante señalar, que la Secretaría Distrital de Hacienda no está vulnerando el derecho a la reserva de la información tributaria, así como tampoco está entregando información tributaria o de cualquier naturaleza al contratista sin condiciones, hay que decir, que desde la generación del estudio previo se contempló la obligación para el contratista de guardar total reserva de la información que por razón del servicio y desarrollo de sus actividades obtenga, se aclara que la información es de propiedad de la Secretaría Distrital de Hacienda de Bogotá y que solo salvo expreso requerimiento de autoridad competente podrá divulgarla, esto se materializa en la relación de obligaciones especiales que debe atender el contratista, así:

“26. CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN: El Contratista guardará confidencialidad sobre la información que obtenga de la SECRETARÍA en desarrollo del objeto contractual”

Lo anterior se desarrolla de manera más específica en el Anexo Técnico No. 1 del contrato que hace parte integral del proceso de contratación, y que contempla condiciones en relación con el manejo de la información, así:

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.

(...) 6.18 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.

Finalmente, esto va de la mano con lo expuesto en el punto anterior en cuyo proceso de contratación se contemplan cláusulas penales y pólizas de garantías que respalden cualquier incumplimiento del contrato, es así como queda cobijado el posible riesgo de manejo indebido de la información.

Como se puede observar, todos los análisis jurídicos se han tenido en cuenta para la toma de decisión en el sentido antes expuesto, blindando la información tributaria que maneja esta Secretaría y que además permita dinamizar el proceso de cobro mientras se adoptan nuevas y mejores prácticas de recaudo para llevar a la Entidad a estándares más eficientes que fortalezcan el recaudo en Bogotá.

4. ¿Cuál es el valor de esta contratación y la forma como se realizará su pago?

El valor del contrato que incluye el alistamiento y proyección de las respuestas a las PQRS y trámites en las diversas etapas del proceso administrativo de la Dirección Distrital de Cobro y de Impuestos, y el apoyo a la gestión persuasiva de contribuyentes con deudas causadas en la vigencia 2024 y la depuración de la cartera tributaria, tiene una cuantía de SIETE MIL CIENTO VEINTIUN MILLONES CIENTO CUATRO MIL CUATROCIENTOS SETENTA Y CUATRO PESOS M/CTE (\$ 7.121.104.474), y la forma de pago se establece en mensualidades vencidas, correspondiente a los servicios recibidos a satisfacción por los supervisores del contrato.

Para el efecto, el pago de la gestión facturada del primer y segundo mes corresponde a un 35% y del tercer mes del 30% del valor del total del contrato, previa aprobación del informe mensual de ejecución, de acuerdo con las actividades acordadas.

5. ¿Durante cuánto tiempo se implementará este contrato?

El plazo de ejecución es de 3 meses contados a partir de la suscripción del acta de inicio, previa aprobación de las garantías que amparan el contrato y la expedición del registro presupuestal, sin que en ningún caso pueda exceder el 31 de diciembre de 2024.

6. ¿Cuáles son los entregables que recibirá la Secretaría Distrital de Hacienda, con la labor realizada?

Durante la ejecución del contrato se espera recibir

- Seguimiento a las 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, población persuasiva intervenida, contactabilidad, efectividad, tipología de resultado, entre otras variables.
- Informe y/o base de datos 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 actualización de aplicativos y bases de información de la entidad y los demás que aporten al proceso interno de la gestión persuasiva de la oficina de cobro Prejurídico.

- 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.
- Proyección y alistamiento de los documentos de respuesta a 12.000 radicados para 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 anexo técnico, así como proyección y alistamiento de 10.000 radicados para revisión, aprobación y firma de las oficinas de gestión de la Dirección de Impuestos.

7. ¿Cuál es la forma como se vinculará al personal para realizar esta labor, y el pago que recibirán?

Desde la Secretaría Distrital de Hacienda se desconoce lo preguntado; sin perjuicio de ello, el contratista debe garantizar la idoneidad de su planta de personal, mínimo 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.

De otra parte, en cuanto a su manifestación *“esperamos que se adelanten las gestiones para resolver la carga laboral, reducir el estrés laboral y mejorar el entorno de trabajo, de una manera que le permita a la entidad obtener un valor agregado y hacer su labor y los procesos de contratación en el marco jurídico que corresponde”* conviene mencionar que la Subdirección del Talento Humano de la Secretaría Distrital de Hacienda, nos informó que conoce de las situaciones que se presentan actualmente en el proceso de cobro y en tal sentido ha venido implementando estrategias y mejoras en el mismo, prueba de ello es la expedición del Decreto Distrital No. 592 del 13 de diciembre de 2023, que rige desde el 1º de enero de 2024, mediante el cual se crearon 132 empleos en la Dirección Distrital de Cobro para fortalecer el área en el proceso misional.

Dice la Subdirección del Talento Humano que desde noviembre de 2023 dio inicio al análisis situacional del Manual de Funciones y Competencias Laborales y la identificación de necesidades de adecuación de este en su contenido funcional, conocimientos básicos o esenciales, las competencias comportamentales, las funcionales y los requisitos de formación académica y experiencia de los empleos que conforman la planta de personal de la entidad.

Agreden que a partir de ese insumo con las recomendaciones técnicas pertinentes para los ajustes y/o actualización del MECL; durante el 1er. semestre de 2024 realizaron la gestión de contratación de un proveedor que realice un estudio técnico para modificar el manual específico de funciones requisitos y competencias de la Secretaría Distrital de Hacienda, es decir que, se incluye el análisis para esta Dirección; como resultado de esta etapa señalan que se contrató a la Escuela Superior de Administración Pública- ESAP para ejecutar como primera fase el estudio técnico de diagnóstico, como resultado de:

1. Analizar el marco organizacional y funcional de la Secretaría Distrital de Hacienda, frente a sus objetivos estratégicos y/o programáticos.
2. Analizar la correlación del modelo de operación por procesos con la estructura administrativa, la planta de empleos y manual de funciones vigente y argumentar las discrepancias o necesidades de ajuste correspondientes en el manual específico de funciones, requisitos y competencias de la Secretaría Distrital de Hacienda.

Entendemos por lo comunicado por la Subdirección del Talento Humano que el diseño y alistamiento de instrumentos o matrices pre diligenciadas para hacer levantamiento de cargas, va a reflejar cambios organizacionales, mejorar la claridad y comprensión de las actividades de los funcionarios, reducir errores e inconsistencias en los procesos.

Como área Dirección Distrital de Cobro, esperamos que con las actividades que se desarrollen en ese levantamiento de cargas laborales poder identificar, analizar y de ser necesario redistribuir actividades y responsabilidades para mejorar la eficiencia, productividad, facilitar la inducción y capacitación de nuestros funcionarios, así como mejorar el bienestar de todos los funcionarios para estimular la atracción y retención del talento humano, mejora del clima laboral y fortalecimiento de la seguridad laboral de todos nuestros colaboradores.

De otra parte, y no menos importante, señala la Subdirección de Talento Humano en lo relacionado con la consideración de que los procesos de encargo no satisfacen la provisión de la planta de personal, que ese es un paso obligatorio para ello por orden constitucional, por transparencia y prevención de la corrupción, por lo que en cumplimiento a los acuerdos sindicales, se han generado 2 procesos de encargos, el primero para provisionar 275 empleos de diferentes niveles, grados y dependencias, posesionándose 194 servidores (6 renuncias) para un total de 188 posesiones, de los cuales 101 servidores correspondían a las oficinas de cobro, 48 de ellos ya pertenecían a esta Dirección.

Indican que concluido el proceso de encargos 1 fue necesario avanzar en un nuevo proceso de encargos como estrategia de publicar nuevamente las vacantes pendientes de provisionar y para agotar el orden de provisión como lo que determina la norma, que las vacantes definitivas en empleos de carrera se proveerán en periodo de prueba o en ascenso, con las personas que hayan sido seleccionadas mediante el sistema de mérito, de conformidad con lo establecido en la Ley 909 de 2004 o en las disposiciones que regulen los sistemas específicos de carrera, según corresponda.



Mientras se surte el proceso de selección, el empleo de carrera vacante de manera definitiva podrá proveerse transitoriamente a través de las figuras del encargo o del nombramiento provisional, en los términos señalados en la Ley 909 de 2004 y en el Decreto Ley 760 de 2005 o en las disposiciones que regulen los sistemas específicos de carrera. Se está realizando el análisis del proceso para establecer si existen empleos para provisionarlos mediante nombramiento provisional.

Finalizan señalando que el proceso de encargos 2, está en la etapa posesiones, es decir que próximamente se conocerán las cifras de ocupación de la planta de personal de la Dirección Distrital de Cobro; del análisis general, se puede informar que existe un porcentaje de provisión en la DDC, sin embargo, una planta siempre es dinámica, y no se va a lograr una provisión del 100%, dado que es un derecho que tiene todo servidor de renunciar irrevocablemente a su encargo, y por lo tanto, no podemos desconocer el derecho preferente a este, antes de realizar otro tipo de vinculación.

Nuestro compromiso por analizar y solucionar de manera integral todas las necesidades que tiene la Dirección de Cobro es una constante que gestionamos a diario, en tal sentido, entendemos su interés y preocupación por formar parte de una dinámica de trabajo que nos facilite a todos el desarrollo de las funciones que realizamos en pro de los contribuyentes, es por ellos que debemos movernos a hacia estructuras de trabajo ágiles, modernas y prácticas que ya existen en la realidad de los sistemas de cobranza y que deben ser miradas desde el beneficio común, desde la implementación de procesos estructurados que sean soporte sostenible en términos de transparencia, análisis y seguimiento y con la motivación de servir a los contribuyentes.

Cordial Saludo,

LUIS FERNANDO GRANADOS RINCON

Director Distrital de Cobro

Aprobado por:	Luis Fernando Granados	
Elaborado por:	Kelly Johana Murcia	