


APROBADA  
COMISION HACIENDA  
03 SEPT 24 DE 2025

 CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.	PROCESO CONTROL POLÍTICO	CÓDIGO: CTP-FO-004
	PRESENTACIÓN PROPOSICIONES	VERSIÓN: 01
		FECHA: 14-Nov-2019

PROPOSICIÓN No. 1112 DE 2025

03 de septiembre de 2025

Aprobada en:

**TEMA:** Efectividad y eficiencia en los trámites para el pago de impuestos en los canales de atención a la ciudadanía

En ejercicio de la función de control político establecida en el Artículo 14 del Decreto Ley 1421 de 1993, en concordancia con los Artículos 3, 52, 53 y 85 del Acuerdo 741 de 2019 y el Artículo 54 modificado por el Artículo 11 del Acuerdo 837 de 2022, solicito respetuosamente aprobar la siguiente proposición:

**Citados:** Secretaría Distrital de Hacienda

**Invitados:** Personería de Bogotá, Contraloría de Bogotá, Veeduría Distrital

**Justificación:**


La presente proposición busca evaluar la efectividad y eficiencia de los procesos de recaudo y atención en el pago de impuestos en Bogotá, identificando problemas en los canales virtuales y presenciales, así como las medidas para garantizar la inclusión y protección de los derechos de los contribuyentes, especialmente de poblaciones vulnerables.

**Cuestionario:**


1. Sirvase enviar un consolidado del recurso actual en tesorería relacionado con los pagos de impuestos recibidos por medios o plataformas virtuales que no han sido aplicados a los contribuyentes, detallando lo siguiente:
  - a. Indique desde qué año se presenta esta situación.
  - b. Especifique los motivos de la no aplicación de estos pagos.
  - c. Detalle a qué impuestos corresponden estos saldos.
  - d. Precise el canal o medio por el cual se recibieron los pagos.
  - e. Indique a qué entidades de control ha informado la Secretaría de Hacienda sobre estos saldos.
  - f. Informe cuál es el destino de estos recursos no aplicados.
  - g. Detalle las medidas adoptadas para prevenir esta situación en el futuro.
  - h. Explique el plan para garantizar que los ciudadanos que han pagado sus impuestos, pero cuyos pagos no han sido aplicados, no se vean afectados por mora o multas

# Proposición No. 1112 de 2025

03 de septiembre de 2025

 CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.	PROCESO CONTROL POLÍTICO	CÓDIGO: CTP-FO-004
	PRESENTACIÓN PROPOSICIONES	VERSIÓN: 01
		FECHA: 14-Nov-2019

- i. Detalle los mecanismos de conciliación o **regularización** que se han implementado para resolver estos casos y el número de casos resueltos con aplicación efectiva de los pagos.
2. Indique:
- ¿Cuáles son los canales disponibles para que la ciudadanía resuelva inquietudes relacionadas con el pago de impuestos?
  - ¿Qué estrategias y campañas de comunicación se han implementado para informar a la ciudadanía sobre los procedimientos, requisitos y canales para el pago de impuestos? Detalle las acciones de sensibilización y su alcance.
3. Cuáles son los objetivos, protocolos de atención, indicadores de **gestión** y resultados utilizados por la Secretaria de Hacienda en la Atención presencial.
- Indique los lugares para la atención presencial
  - Las tecnologías utilizadas, especificando si se emplea Google Forms. En caso afirmativo, detalle la información que diligencian los asesores, la ruta de cada caso y adjunte el formato o aplicación utilizada.
  - ¿Cuáles son los tiempos de respuesta a la ciudadanía y por cuales medios pueden consultar el estado del trámite para acceder al estado del trámite?
  - Número de personas atendidas diariamente, cantidad de trámites resueltos y cuántos culminan en el pago de impuestos
  - Especifique la naturaleza de los trámites y motivos de consulta, con datos cuantitativos.
  - Relacione la cantidad de personas contratadas para la atención **presencial**, valor de los contratos, objeto contractual, indicadores de resultados y de gestión y cuantas de ellas pertenecen a un grupo étnico (especifique el grupo étnico)
  - Indique las capacitaciones de servicio al usuario que reciben las personas que atienden a la ciudadanía.
  - ¿Qué mecanismos de evaluación de la satisfacción ciudadana se han implementado en los puntos de atención presencial, y cuáles son los resultados más recientes?
4. Indique la cantidad de pagos recibidos por canales virtuales y las dificultades o inconvenientes presentados, detallando:
- ¿Por qué medio allegan el comprobante de pago al ciudadano?
  - ¿Se han realizado campañas para actualizar los correos electrónicos de los contribuyentes? Detalle las acciones implementadas.
  - Acciones para abordar las quejas sobre la imposibilidad de descargar recibos y plan de mejora correspondiente.

 <b>CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.</b>	<b>PROCESO CONTROL POLÍTICO</b>	CÓDIGO: CTP-FO-004
	<b>PRESENTACIÓN PROPOSICIONES</b>	VERSIÓN: 01
		FECHA: 14-Nov-2019

- d. Procedimiento para aplicar acuerdos de pago en canales virtuales y manejo de pagos virtuales realizados bajo estos acuerdos.
  - e. ¿Qué medidas de ciberseguridad se han implementado para proteger los datos de los contribuyentes en los canales virtuales?
5. Desde junio de 2025, tras el anuncio de la Secretaría Distrital de Hacienda de contactar a 157,000 personas en mora, detalle:
- a. Número de contratistas contratados, objeto contractual, valor de los contratos, tiempo de ejecución y si la contratación es directa.
  - b. Si la contratación es a través de un tercero, detalle la gestión pública de contratación, ejecución y seguimiento.
  - c. Proyección financiera y de gestión realizada o en curso.
  - d. Recursos que debe recaudar la Secretaría para garantizar la contratación de personas.
  - e. Resultados preliminares en términos de recaudo tras contactar a las personas en mora.
6. ¿Existe una entidad financiera o bancaria en los SuperCADE para facilitar el pago inmediato de impuestos? En caso afirmativo, detalle los convenios establecidos y los resultados en términos de pagos realizados. En caso negativo, indique los planes para implementar este servicio.
7. ¿Qué estrategias ha implementado la Secretaría Distrital de Hacienda para promover la inclusión financiera y facilitar el acceso a los trámites tributarios para poblaciones vulnerables, como adultos mayores, personas en condición de discapacidad o comunidades étnicas?
8. ¿Qué avances se han logrado en la modernización de los sistemas tecnológicos de la Secretaría Distrital de Hacienda para mejorar la eficiencia en la gestión tributaria? Detalle el cronograma para su implementación completa.

Cordialmente,



**H.C. OSCAR BASTIDAS JACANAMIJOY**

VOCERO DE BANCADA DEL MOVIMIENTO ALTERNATIVO INDÍGENA Y SOCIAL - MAIS  
Citante

Proyectó: Blanca Yaneth Uribe / Juan David Robles  
Revisó: Pedro Reyes

CONCEJO DE BOGOTÁ 21-08-2025 12:45:27

Al Contestar Cite Este Nr.:2025IE15132 O 1 Fol:1 Anex:0

ORIGEN: 456 OFICINA 456/BASTIDAS JACANAMIJOY OSCAR FERNANDO

DESTINO: COMISION 3ª PERM. DE HACIENDA Y CREDITO PUBLICO/MO

ASUNTO: PROPOSICION PARA APROBAR

OBS: RECIBIDA 20-08-2025

