



Pública Clasificada

210000-24-8

Proposiciones

Bogotá D.C., septiembre 2025

Doctora
LIZ YADIRA MONROY DELGADO
Subsecretaria de Despacho
Comisión Tercera Permanente de Hacienda y Crédito Público
Concejo de Bogotá D.C.
COMISION_TERCERA@CONCEJOBOGOTA.GOV.CO
correspondencia@concejobogota.gov.co
Calle 36 No. 28 A - 41
Bogotá D.C.

CONCEJO DE BOGOTÁ 18-09-2025 12:08:06

2025ER26107 O 1 Fol:1 Anex:0

ORIGEN: SDH/ANA MARIA CADENA RUIZ

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

ASUNTO: RTA PROP 1112 - 2025

OBS: ---

Asunto: Respuesta a Proposición 1112 de 2025 - Efectividad y eficiencia en los trámites para el pago de impuestos en los canales de atención ciudadana

Respetada doctora Monroy, reciba un cordial saludo

En atención a la proposición del asunto, presentada por el Honorable Concejal Oscar Bastidas Jacanamijoy, de la bancada Movimiento Alternativo Indígena y Social MAIS, actuando en cumplimiento del Decreto Distrital 438 de 2019¹, esta entidad manifiesta de manera atenta a su Despacho, que en el marco de las funciones definidas en los artículos 58 y 62 del Acuerdo 257 de 2006², y en el Decreto 601 de 2014³, es competente para responder al cuestionario en los siguientes términos:

- 1. Sírvasse 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:**

Respuesta:

Del total de pagos recibidos por concepto de los impuestos Predial Unificado y sobre Vehículos Automotores desde el año 2022 a la fecha, se presentan los siguientes resultados consolidados:

¹ "Por el cual se regula el procedimiento para las relaciones político - normativas con el Concejo de Bogotá, D. C. y se dictan otras disposiciones".

² "Por el cual se dictan normas básicas sobre la estructura, organización y funcionamiento de los organismos y de las entidades de Bogotá, Distrito Capital, y se expiden otras disposiciones".

³ "Por el cual se modifica la estructura interna y funcional de la Secretaría Distrital de Hacienda, y se dictan otras disposiciones".



Año	Total pagos Recibidos	Total pagos Pendientes*	Valor	% cumplim
Pagos 2022	4.529.561	3.201	\$ 2.857.533.563	99,93%
Pagos 2023	4.639.703	1.281	\$ 1.817.445.600	99,97%
Pagos 2024	4.866.157	915	\$ 2.864.843.302	99,98%
Pagos 2025	4.392.018	2.515	\$ 3.842.659.025	99,94%
Total	18.427.439	7.912	\$ 11.382.481.490	99,96%

Fuente: Estadísticas de aplicación de pagos con corte al 25 de agosto de 2025.

*Total de pagos pendientes por todos los medios de pago (virtuales y presenciales)

a. Indique desde qué año se presenta esta situación.

Respuesta:

Los casos de los pagos pendientes de validación se empezaron a presentar desde la puesta en operación de las funcionalidades para el impuesto sobre vehículos automotores y para el impuesto predial unificado, los cuales tuvieron su salida en vivo sobre la plataforma BogData en los meses de marzo y abril del año 2022 respectivamente.

b. Especifique los motivos de la no aplicación de estos pagos.

Respuesta:

Las inconsistencias en pagos de los impuestos predial unificado y sobre vehículos automotores obedecieron a situaciones asociadas a la implementación de la solución que no cumplió, en un principio, con todas las reglas de compensación de los pagos recibidos para las funcionalidades del ciclo tributario del Impuesto a Vehículos Automotores y al Impuesto de Predial Unificado. Estas contingencias ocasionaron que en algunos casos los pagos efectuados por los contribuyentes no se reflejaran de manera inmediata en la cuenta corriente, generando diferencias temporales entre el valor efectivamente pagado y el saldo reportado.

Entre las situaciones más representativas que dieron lugar a la no aplicación de los pagos se destacan las siguientes:

- Saldos a favor por el reconocimiento del descuento por pronto pago fuera de los plazos establecidos en el calendario tributario de la Secretaría de Hacienda.
- Saldos pendientes de pago por falta de reconocimiento del descuento por pronto pago, aun cuando éste se efectuó dentro de los plazos fijados en la resolución.
- Saldos a favor por la no aplicación del concepto de semaforización en el impuesto sobre vehículos automotores.
- Saldos a favor derivados de errores en el cálculo de intereses, cuando los pagos se realizaron fuera de los plazos establecidos en la resolución.
- Pagos registrados en las cuentas de los contribuyentes que no reflejaron una correcta imputación, en contravía de lo dispuesto en el artículo 6 de la Ley 1066 de 2006.

Es pertinente precisar con relación a lo enlistado, que fue necesario ajustar las reglas de compensación en el sistema, a fin de garantizar que los abonos se imputaran de manera adecuada a cada obligación tributaria. No obstante, a la fecha persiste un porcentaje residual de pagos no compensados que siguen en tratamiento en las mesas de trabajo de aplicación de pagos, en las cuales se busca corregir la situación y derivar en la solución de la causa raíz para evitar que se presente nuevamente.

c. Detalle a qué impuestos corresponden estos saldos.

Respuesta:

Los saldos corresponden a los impuestos sobre vehículos automotores y predial unificado administrados a través del sistema BogData desde marzo y abril de 2022, respectivamente.

d. Precise el canal o medio por el cual se recibieron los pagos.

Respuesta:

Los medios de recaudo disponibles son: presencial en bancos con convenio; botón de pago; débito electrónico en bancos con convenio y sin convenio; crédito electrónico en bancos con convenio; portal bancario; corresponsales bancarios y cajeros electrónicos,

La cantidad de pagos recibidos por ventanilla o pagos electrónicos se resumen a continuación:

Año de Pago	Ventanilla	Electrónicos
2022	2.019	1.182
2023	678	603
2024	708	207
2025	659	1.856
Total	4.064	3.848

Fuente: Estadísticas de aplicación de pagos con corte al 25 de agosto de 2025.

Total de pagos recibidos por todos los medios de pago (virtuales y presenciales)

e. Indique a qué entidades de control ha informado la Secretaría de Hacienda sobre estos saldos.

Respuesta:

A través de múltiples medios la Contraloría de Bogotá D.C y la Personería Distrital de Bogotá D.C., han sido informadas de la situación que nos ocupa; así mismo, en el marco de los requerimientos formulados por estos entes de control Distrital, la Secretaría Distrital de Hacienda ha dado respuesta oportuna a los interrogantes planteados, proporcionando la información relacionada con validación de pagos de los impuestos predial unificado y sobre vehículos automotores, objeto de consulta.

f. Informe cuál es el destino de estos recursos no aplicados.

Respuesta:

Los recursos no compensados en la cuenta corriente de los contribuyentes se registran en el sistema BogData y, desde el punto de vista contable, corresponden a un débito en las cuentas de bancos y un crédito en la cuenta de recaudos por aplicar. Estos recursos provienen de pagos de impuestos distritales recibidos por la Secretaría Distrital de Hacienda, que no pueden ser compensados de manera inmediata en la cuenta corriente del contribuyente debido a situaciones especiales en el proceso de legalización del recaudo.

En tales casos, los valores se registran transitoriamente en la subcuenta 240720 - Documentos por aplicar, perteneciente a la cuenta 2407 - Recursos a favor de terceros. Este procedimiento se ajusta a la descripción y dinámica establecida en el Catálogo General de Cuentas del Marco Normativo Contable para Entidades de Gobierno, la cual define:

- **Descripción:** Representa el valor de los recursos recaudados en efectivo que son de propiedad de otras entidades públicas, privadas o personas naturales. La subcuenta “Recaudos por clasificar” se afectará, de manera transitoria, por los recursos recibidos cuyo destinatario aún no ha sido identificado, y sobre los cuales debe adelantarse la respectiva gestión de identificación para garantizar su adecuada clasificación.
- **Dinámica:**
 - Se debita con: el valor del pago efectuado a la entidad pública, privada o persona natural.
 - Se acredita con: el valor de los recursos recaudados en efectivo que son de propiedad de otras entidades públicas, privadas o personas naturales.

En consecuencia, los recursos no aplicados permanecen en dicha cuenta hasta tanto se verifique su correcta imputación a la obligación correspondiente. Una vez realizadas las validaciones técnicas, los valores se compensan en la cuenta corriente del contribuyente y se aplican a la obligación tributaria respectiva, disminuyendo el saldo de la cuenta 240720- Recaudos por Clasificar. De esta manera, se garantiza que los pagos efectuados se conserven íntegros y sean registrados de forma adecuada, sin alterar la destinación legal de los recursos públicos ni generar perjuicio económico alguno para el contribuyente.

g. Detalle las medidas adoptadas para prevenir esta situación en el futuro.

Respuesta:

A la fecha, la secretaria Distrital de Hacienda; ha alcanzado en su sistema un nivel de estabilidad y confiabilidad óptimo lo cual ha mejorado la oportunidad en la respuesta y la confiabilidad de la información tributaria registrada, aun así, se mantienen las mesas de aplicación de pagos para tratar los casos residuales que hoy representan menos del 0,05% del total de pagos recibidos en la ciudad.

Adicionalmente, se han implementado estrategias desde las áreas misionales y de apoyo tecnológico, orientadas a superar las barreras identificadas y garantizar un servicio confiable, ágil y eficiente para los contribuyentes.

Para atender estos casos, inicialmente se establecieron mesas de trabajo técnico-

operativas para aplicación de pagos, con participación de la Dirección de Tecnología e Informática, la Dirección Distrital de Impuestos de Bogotá y el equipo de consultores en SAP. En dichas mesas se adelantó un proceso continuo e integral que comprendió la identificación y clasificación de los casos, el análisis de causas raíz, la definición de procedimientos técnicos de corrección, el desarrollo y aplicación de rutinas en ambientes de calidad y productivo, la verificación de resultados y la implementación de mecanismos preventivos para evitar recurrencias.

De manera complementaria, se conformó un equipo especializado en la Oficina de Cuentas Corrientes y Devoluciones, de la Dirección Distrital de Impuestos de Bogotá, encargado de mantener comunicación permanente con notarías y con el Consorcio Circulemos, con el fin de atender solicitudes relacionadas con transferencias de dominio de inmuebles y vehículos, así como con la validación de pagos.

Toda la estrategia diseñada para corregir y prevenir los factores que originaron esta situación, se ha sustentado en un riguroso esquema de seguimiento semanal desde las áreas involucradas y desde el Despacho mismo.

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.

Respuesta:

La Secretaría Distrital de Hacienda ha puesto en marcha un plan integral de gestión orientado a garantizar la correcta aplicación de los pagos y la protección de los derechos de los contribuyentes, que contempla las siguientes acciones:

- **Validación y conciliación de pagos:** los abonos efectuados por los contribuyentes son objeto de verificación y conciliación permanente en el sistema BogData, con el fin de asegurar su correcta imputación a las obligaciones correspondientes.
- **Verificación frente a sanciones:** cuando se comprueba que el pago fue realizado dentro de los plazos establecidos, no se generan intereses moratorios ni sanciones asociadas a la no aplicación oportuna en el sistema, preservando así la seguridad jurídica del contribuyente.
- **Corrección prioritaria:** se han establecido mesas de trabajo conjuntas entre las dependencias de Dirección de Informática y Tecnología y la Subdirección de Recaudación y Cuentas Corrientes, con el propósito de agilizar la validación, imputación y corrección de los pagos que presenten observaciones.
- **Atención preferente al contribuyente:** los ciudadanos pueden presentar sus comprobantes de pago ante la Dirección Distrital de Impuestos de Bogotá, instancia que prioriza la verificación y el ajuste de la cuenta corriente, garantizando una respuesta oportuna y efectiva.

De esta manera, la Secretaría Distrital de Hacienda garantiza que ningún contribuyente que haya cumplido con su deber de pago dentro de los plazos legales se vea afectado por intereses, sanciones o consecuencias derivadas de contingencias técnicas u operativas del sistema.

i. **Detalle los mecanismos de conciliación o regulación que se han implementado para resolver estos casos y el número de casos resueltos con aplicación efectiva de los pagos**

Respuesta:

En cuanto a los mecanismos de conciliación y regulación implementados para resolver las situaciones de pagos que registran inconvenientes en la imputación, la Secretaría Distrital de Hacienda ha adoptado las siguientes medidas:

- **Mesas técnicas interinstitucionales:** Estas mesas se encuentran integradas por la Dirección de Impuestos de Bogotá, la Dirección de Tecnología e Informática y el equipo de consultores de SAP Colombia. En este espacio se analizan los casos reportados, se identifican sus causas y se definen las acciones correctivas necesarias para garantizar la correcta imputación de los pagos en la cuenta corriente de los contribuyentes.
- **Proceso de conciliación y validación de pagos:** A través de revisiones sistemáticas de los registros en el sistema BogData, contrastados con la información proveniente de las entidades recaudadoras y de los soportes de pago aportados por los contribuyentes, se asegura la correcta imputación de cada abono.
- **Gestión individual de casos a través de la Oficina de Cuentas Corrientes y Devoluciones:** Esta dependencia realiza la verificación de los comprobantes de pago presentados por los contribuyentes y efectúa los ajustes necesarios para garantizar que los valores sean imputados correctamente.
- **Automatización de procesos:** Se han implementado rutinas en el sistema para corregir inconsistencias recurrentes, como las relacionadas con descuentos por pronto pago, semaforización en vehículos o intereses calculados de manera indebida.

En el marco del plan implementado que incluyó la modernización de los sistemas tecnológicos y en la implementación de procesos de conciliación que optimizaron la gestión y aplicación de los pagos arrojo como resultado, con corte al 25 de agosto de 2025, que se ha validado que el 99,93% de los pagos de 2022, el 99,97% de los pagos de 2023, el 99,98% de los pagos de 2024 y el 99,94% de los pagos de 2025 fueron correctamente imputados en la cuenta corriente de los contribuyentes.

Universos	Total registros de pagos Recibidos	Total Registros de Pagos Validados	Porcentaje de pagos aplicados en cuenta corriente
Pagos 2022	4.529.561	4.526.360	99,93%
Pagos 2023	4.639.703	4.638.422	99,97%
Pagos 2024	4.866.157	4.865.242	99,98%
Pagos 2025	4.392.018	4.389.503	99,94%
Total	18.427.439	18.419.527	99.96%

2. Indique:

a. **¿Cuáles son los canales disponibles para que la ciudadanía resuelva inquietudes relacionadas con el pago de impuestos?**

Respuesta:

En el marco de la implementación del Modelo de Relacionamiento con el Ciudadano la Secretaría Distrital de Hacienda ha fortalecido los esquemas de operación de todos los canales de atención a disposición de los contribuyentes: presencial, telefónico, escrito y virtual, que brindan orientación oportuna y resuelven inquietudes en el primer contacto. Estos canales se describen en detalle en el archivo adjunto en formato Excel, denominado “Anexo 1 pregunta 2 Canales”, y también pueden consultarse en el sitio web oficial de la entidad: <https://www.haciendabogota.gov.co/>, seleccionando la opción **“Atención y servicio a la ciudadanía”**.

En caso de que un contribuyente necesite realizar su pago puede ingresar a la página web de la Secretaría Distrital de Hacienda siguiendo la ruta **“Impuestos y cobro” “Impuestos Bogotá”**: <https://www.haciendabogota.gov.co/es/sdh/impuestos-bogota>. En esta sección, encuentra el botón **“Canales de pago”**, donde se puede consultar información detallada para efectuar los pagos de impuestos distritales. Para validar el pago realizado los contribuyentes pueden acceder a la oficina virtual con usuario y contraseña para descargar el certificado del pago realizado.

Si el contribuyente no visualiza la aplicación del pago realizado, puede presentar una solicitud adjuntando los soportes correspondientes a través de los canales de atención dispuestos por la entidad. Una vez recibida la solicitud, la validación del pago será gestionada por la Oficina de Gestión del Servicio. En caso de que el pago no haya sido aplicado, la solicitud será escalada a la dependencia competente para que emita una respuesta y la solución.

b. ¿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.

Respuesta:

La Secretaría Distrital de Hacienda, en cumplimiento de su misionalidad, prepara, ejecuta y promueve campañas de divulgación institucional orientadas hacia la ciudadanía en general y a los contribuyentes en particular para recordar las fechas de vencimiento del pago de los diferentes impuestos distritales, eventos especiales de atención, avisos de prevención del fraude, campañas de beneficios para deudores morosos, etc., a través de los canales disponibles para hacerlo. Para ello, esta divulgación se hace multiplataforma a través de canales de comunicación y redes sociales propias, gestiona *free press* con medios de comunicación masivos, y contrata a través de una central de medios espacios en plataformas informativas locales, nacionales, comunitarias, alternativas y digitales.

Para la vigencia 2025, se han desarrollado campañas multiplataforma y multicanal incluyendo despliegue de Free Press y divulgación paga tanto por medios comunitarios, alternativos como comerciales, las cuales se presentan en el archivo adjunto en formato PDF denominado “Anexo 2 – Pregunta 2 Campañas”.

De igual manera, en cumplimiento del objetivo del plan estratégico institucional 2024-2027 *“Transformar el relacionamiento con el ciudadano en una experiencia satisfactoria de*

servicio”, la Secretaría Distrital de Hacienda (SDH) acompaña a los contribuyentes en el adecuado cumplimiento de sus obligaciones tributarias; de acuerdo con lo anterior, la SDH ha desarrollado diversas estrategias y campañas de comunicación, encaminadas a garantizar que la ciudadanía cuente con información clara, oportuna y accesible sobre los procedimientos, requisitos y canales disponibles para el pago de sus obligaciones tributarias.

Acciones de sensibilización y su alcance:

- Campañas masivas de divulgación en redes sociales: Facebook, YouTube, X, Instagram, LinkedIn, página web <https://www.haciendabogota.gov.co/>, mediante la difusión de piezas gráficas, contenidos digitales como vídeos y podcast.
- Actualización permanente del portal web <https://www.haciendabogota.gov.co/> con instructivos, guías paso a paso, fechas clave de vencimientos, tutoriales, recordatorios y enlaces directos a los servicios en línea.
- Disponibilidad del asistente virtual **NovHa**, líneas telefónicas y correo electrónico institucional como canales de orientación.
- Jornadas pedagógicas en instituciones educativas, universidades y gremios, con el fin de promover una cultura tributaria.
- Campañas específicas de fidelización y control extensivo (impuesto predial unificado, sobre vehículos automotores, ICA) mediante el envío de correos electrónicos y mensajes de texto con el objeto de recordar a la ciudadanía sobre sus obligaciones tributarias pendientes de pago.

En los siguientes cuadros se relacionan las actividades, programas y las campañas realizadas durante el periodo comprendido entre enero a diciembre de 2024 y enero a agosto 2025, detallando el total de ciudadanos gestionados por la Secretaría Distrital de Hacienda de Bogotá.

Cuadro 1.
Detalle Actividades / Ciudadanos Atendidos
Enero – Diciembre 2024

ACTIVIDAD	ACTIVIDADES DESARROLLADAS	CIUDADANOS ATENDIDOS
Jornadas de sensibilización en cultura tributaria y cuidado de lo público a través de conversatorios y talleres a estudiantes de educación básica y media en colegios de Bogotá.	40	2.480
Campañas de información, formación tributaria con las comunidades universitarias y/o consultorios contables (estudiantes, docentes, administrativos y/o asociaciones de egresados).	28	1.496
Campañas de información y formación tributaria e institucional para las comunidades universitarias y/o ciudadanía en general a través de programas radiales o podcasts.	13	2.157
Campañas de información, formación y actualización tributaria e institucional para la ciudadanía en general, funcionarios del Distrito y/o de participación en encuentros con las comunidades referenciadas por las universidades: programas de proyección y/o extensión social.	3	585
Adelantar campañas y jornadas de sensibilización en temas tributarios de Bogotá a través de los acuerdos de entendimiento con: COREMCO - JCC - INCP - CAMARA DE COMERCIO	28	10.409

Campañas de formación y educación tributaria para funcionarios de entidades distritales y nacionales	26	1.690
Sensibilización virtual y/o presencial en cambios normativos a contribuyentes y ciudadanos en general (Charlas, conversatorios)	14	3.411
Sensibilización virtual y/o presencial en cambios normativos a servidores públicos (en el marco del proyecto de inducción, reinducción)	6	349
Realizar jornadas de acercamiento en conjuntos residenciales que presenten situación de predios con bases presuntivas para facilitar el cumplimiento oportuno de obligaciones tributarias	4	357
Gestionar Poblaciones-Omnicanalidad: Desarrollar campañas de fidelización para los impuestos de predial, vehículos e ICA a través del envío de comunicaciones masivas, (mensajes de texto y correos electrónicos) con el uso de herramientas de omnicanalidad.	23	3.491.531
Gestionar Poblaciones-Omnicanalidad: Desarrollar campañas de control extensivo para los impuestos de predial, vehículos e ICA a través del envío de comunicaciones masivas, (mensajes de texto y correos electrónicos) con el uso de herramientas de omnicanalidad.	17	279.982
Participar en ferias de Servicios organizadas por la Alcaldía Mayor de Bogotá y/o ferias de servicios organizados por la oficina u otras entidades a las que seamos invitados.	31	39.989
Realizar jornadas de información tributaria en el marco del proceso de fidelización – Juntas Administradoras Locales – Juntas de Acción Comunal.	18	383
Realizar acercamiento a las diferentes localidades con la unidad móvil, para la atención de los ciudadanos en diferentes temas tributarios.	129	10.596
Plan Piloto de intervención focalizada a contribuyentes con miras a cambiar comportamientos de incumplimiento en los impuestos de predial y vehículos, mediante comunicaciones escritas (correos electrónicos, mensajes de texto, oficios)	1	19.650
Elaboración piezas gráficas, diseño y publicación de contenidos tributarios, tutoriales, actualización contenidos, para difundir a través de la web y de los diferentes canales y actividades de la Secretaría Distrital de Hacienda	2.964	Consulta universal de ciudadanos / contribuyentes bogotanos
Formalización unidades productivas	1.547	1.547
Visitas y acercamientos a las unidades productivas a formalizar (identificadas) según lo definido en el PDD 2020 - 2024 y la planeación institucional	3.989	3.989

Fuente: Subdirección de Educación Tributaria y Servicio / OET.

Cuadro 2.
Detalle Actividades / Ciudadanos Atendidos
Enero – Agosto 2025

ACTIVIDAD	ACTIVIDADES DESARROLLADAS	CIUDADANOS ATENDIDOS
Jornadas de sensibilización en cultura tributaria y cuidado de lo público a través de conversatorios y talleres a estudiantes de educación básica y media en colegios de Bogotá.	65	3.554
Campañas de información, formación tributaria con las comunidades universitarias y/o consultorios contables, programas radiales o podcasts (estudiantes, docentes, administrativos y/o asociaciones de egresados), ciudadanía en general	35	3.424
Adelantar campañas y jornadas de sensibilización en temas tributarios de Bogotá a través de los acuerdos de entendimiento con: COREMCO - JCC - INCP - CAMARA DE COMERCIO	21	3.330
Sensibilización virtual y/o presencial en cambios normativos a servidores públicos (en el marco del proyecto de inducción, reinducción)	42	3.697
Gestionar Poblaciones-Omnicanalidad: Desarrollar campañas de fidelización para los impuestos de predial, vehículos e ICA a través del envío de comunicaciones masivas, (mensajes de texto y correos electrónicos) con el uso de herramientas de omnicanalidad.	24	4.351.941
Gestionar Poblaciones-Omnicanalidad: Desarrollar campañas de control extensivo para los impuestos de predial, vehículos e ICA a través del envío de comunicaciones masivas, (mensajes de texto y correos electrónicos) con el uso de herramientas de omnicanalidad.	12	193.917
Participar en ferias de Servicios organizadas por la Alcaldía Mayor de Bogotá y/o ferias de servicios organizados por la oficina u otras entidades a las que seamos invitados.	21	1.327
Realizar jornadas de información tributaria en el marco del proceso de fidelización – Juntas Administradoras Locales – Juntas de Acción Comunal.	30	1.220
Realizar acercamiento a las diferentes localidades con la unidad móvil, para la atención de los ciudadanos en diferentes temas tributarios.	215	11.004
Realizar jornadas de atención en territorio, enfocadas en Centros Comerciales, durante los meses de vencimientos de los impuestos predial y de vehículos automotores, las cuales serán adelantadas los fines de semana a través de la instalación de puntos de atención.	1	456
Realizar visitas domiciliarias a contribuyentes responsables de impuestos distritales, adelantando acciones de fidelización y control extensivo enfocadas a la reducción de la evasión.	7	5.887
Organizar ferias de servicios dentro de los plazos establecidos en el calendario tributario para los impuestos predial y vehículos, ampliándose la oferta del canal presencial para la atención de contribuyentes responsables de impuestos distritales.	2	10.913

Desarrollar ferias de servicios virtuales para promover el pago oportuno del impuesto predial unificado y sobre vehículos automotores.	6	35.451
Elaboración piezas gráficas, diseño y publicación de contenidos tributarios, tutoriales, actualización contenidos, para difundir a través de la web y de los diferentes canales y actividades de la Secretaría Distrital de Hacienda	1.976	Consulta universal de ciudadanos / contribuyentes bogotanos

Fuente. Subdirección de Educación Tributaria y Servicio / OET.

3. Cuáles son los objetivos, protocolos de atención, indicadores de gestión y resultados utilizados por la Secretaría de Hacienda en la atención presencial.

Resultado:

En el marco la estrategia institucional 2024-2027, la Secretaría Distrital de Hacienda replanteó su misión, visión y objetivos estratégicos, orientados en fortalecer la cultura tributaria y en consolidar una relación de confianza con el contribuyente. Sustentados en un modelo de relacionamiento con el ciudadano que promueve la comunicación efectiva, clara y oportuna con la ciudadanía, se definieron los objetivos del Plan Estratégico Institucional, enmarcados en el modelo de servicio y concentrados en los siguientes enfoques:

- Experiencia Ciudadana; transformar el relacionamiento con el ciudadano en una experiencia satisfactoria de servicio.
- Excelencia Organizacional; modernizar la gestión institucional y promover el fortalecimiento de una cultura de excelencia y servicio.
- Procesos y Tecnología; optimizar el modelo de operación institucional soportado en procesos eficientes y tecnologías de vanguardia, que faciliten la apropiación de la cultura de innovación y gestión de la información.

Debe destacarse aquí, en cuanto al canal presencial que es uno de los canales más importantes en términos de niveles de atención y de satisfacción, que en el marco de esos nuevos objetivos estratégicos, se replanteó el esquema de servicio para transformarlo en un nuevo Modelo de Relacionamiento con el ciudadano sustentado en varios componentes de innovación y eficiencia. Uno de ellos es el fortalecimiento del canal presencial como una apuesta para lograr mayor presencia en el territorio con servicios más resolutivos y con tiempos de espera cada vez más cortos. Fue así como, ampliamos nuestros puntos de atención de 5 a 10 incluyendo el diseño y puesta en marcha de un nuevo concepto: los centros de experiencia, definidos como un espacio especializado de atención con reglas y protocolos modernos y eficientes.

Asimismo, se realizan acercamientos con la ciudadanía a través de las 4 unidades móviles de servicio, que recorren las 20 localidades de Bogotá y participan en ferias, con el objetivo de resolver inquietudes y brindar orientación sobre trámites y obligaciones tributarias. En relación con los protocolos de atención presencial, se integraron por los siguientes elementos:

- Puntos y horarios de atención establecidos en las sedes autorizadas.

- Agendamiento de citas a través del sistema dispuesto en el portal web.
- Condiciones para la atención, entre las que se destacan:
 - Asistencia puntual a la cita programada.
 - Presentación de los documentos requeridos y autorización firmada en caso de ser un tercero autorizado.
 - Limitación de una cita cada 10 días por número de identificación.
 - En el caso de atención a terceros, se permite un máximo de siete documentos por turno.

Con corte al 4 de septiembre, los indicadores de gestión presentan el siguiente cumplimiento:

Indicador	% Cumplimiento
Oportunidad en la presentación del Servicio	100%
Solicitudes de Grandes Contribuyentes respondidas oportunamente	95,06%
Satisfacción del servicio prestado	100%

De igual manera, se cuenta con indicadores para medir la atención presencial, los cuales se relacionan a continuación, con su cumplimiento desde el 01/01/25 al 30/08/25:

- Tiempo medio de espera en sala: 10 minutos
- Tiempo medio de atención: 7 minutos
- Nivel de satisfacción del servicio en el canal presencial: 92% excelente

El control y seguimiento de los indicadores permiten garantizar un servicio más eficiente, transparente y orientado a las necesidades reales de los contribuyentes.

a. Indique los lugares para la atención presencial.

Respuesta:

A continuación, se indican los 10 puntos de atención presencial a los ciudadanos que dispone la Secretaría Distrital de Hacienda:

- SuperCADE 20 de Julio. Carrera 5A N. 30C-20 Sur
- SuperCADE Américas. Avenida carrera 86 N. 43-55 Sur
- SuperCADE CAD. Carrera 30 N. 25-90, torre B
- SuperCADE Suba. Calle 145 N. 103B-90
- SuperCADE Bosa. Calle 57R Sur N. 72D-12
- SuperCADE Calle 13: Avenida Calle 13 N. 37 – 35
- SuperCADE. Engativá: Traversal 113B N. 66 – 54
- SuperCADE Manitas. Carrera 18L N. 70B-50 Sur

Punto de Atención Especializada:

- Carrera 19 N.º 114 - 65 Local 3

- Carrera 71D N.º 6 - 94 Sur Centro Comercial Plaza de las Américas, locales 1132 y 1134

En el marco del modelo de servicio mencionado anteriormente, con los puntos de atención especializada; estos permiten ampliar la cobertura y fortalecer la presencia territorial en las distintas zonas de la ciudad, facilitando un acceso más cercano y eficiente para los contribuyentes con espacios especializados para nuestros grupos de valor como los grandes contribuyentes.

b. 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.

Respuesta:

A continuación, se indica las tecnologías empleadas en la atención a la ciudadanía:

- Atención presencial, se utiliza tecnología para la asignación de turnos. En la Red CADE y SUPERCADÉ, el sistema empleado es el Sistema de Atención a la Ciudadanía (SAT), administrado por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, el cual se encarga de filtrar y generar los turnos de atención. Por su parte, en los puntos de atención especializada se implementa un sistema de turnos proporcionado por el contratista, captura y guarda los datos de contactibilidad del contribuyente cuando no es la primera vez que asiste al punto especializado, guarda el impuesto o trámite a consultar, y permite ofrecer una atención preferencial conforme a las necesidades del usuario.
- En la atención de los canales virtuales y telefónico, se utiliza un formato de caracterización de los contribuyentes en donde se lleva el registro de estos y las solicitudes realizadas.

En particular, para las solicitudes e inquietudes relacionadas con la aplicación de pagos que se reciben a través de los canales establecidos, se emplea un formulario en Google Forms, el cual es diligenciado por el asesor durante el proceso de atención. La información consignada, junto con los soportes entregados por el contribuyente, es remitida internamente a la dependencia competente, encargada de realizar la validación correspondiente y emitir una respuesta oportuna que permita dar solución al caso. El formato se encuentra en el siguiente link: https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=wy5CzRc3LkG6Vjvaual37yHPQq_wMnyROmn0nA2G_zbZUMUNXV0YySkxOWVIDME8wUTQ1UEk4N0pHOCQIQCN0PWc_u.

c. ¿Cuáles son los tiempos de respuesta a la ciudadanía y por cuáles medios pueden consultar el estado del trámite para acceder al estado del trámite?

Respuesta:

Los tiempos de respuesta de las solicitudes escritas por la ciudadanía se encuentran establecidos en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, norma que indica que ellas deben responderse dentro de los siguientes plazos: 15 días hábiles para peticiones generales y

30 días hábiles para consultas. Es necesario aclarar que la Secretaría Distrital de Hacienda cuenta con su portafolio de trámites los cuales cuentan con unos tiempos especiales para su gestión que en algunos casos son mayores a 50 días y hasta un año.

Por otra parte, se precisa que a través de cualquier canal de atención de la Secretaría Distrital de Hacienda los ciudadanos pueden consultar el estado de su trámite, o pueden directamente ingresar en el botón “Consulta el estado de tu radicado” dispuesto en la página web de la SDH: <https://www.haciendabogota.gov.co/es/sdh/consulta-el-estado-de-tu-radicado-en-la-secretaria-de-hacienda> para realizar este seguimiento.

d. Número de personas atendidas diariamente, cantidad de trámites resueltos y cuántos culminan en el pago de impuestos.

Respuesta:

A continuación, se presenta el promedio diario de personas atendidas entre el 1 de enero y el 30 de agosto de 2025, a través de los diferentes canales:

Canal de atención	Promedio de personas atendidas por día	No. de trámites atendidos (1 de enero y el 30 de agosto de 2025)
Presencial	1.939	339.530
Virtual	2.507	183.555
Telefónico	705	124.060
Escrito	675	107.964

Ahora bien, frente a la pregunta de cuántas de estas solicitudes culminan con el pago de un impuesto, es pertinente indicar que no es posible realizar esta correlación por cuanto el Sistema de Información no cuenta con parámetros individualizados que permitan obtener ese dato en cada caso.

Al respecto se resalta que en múltiples oportunidades las solicitudes realizadas por los ciudadanos no están asociadas a la expedición de recibos de pago. A modo de ejemplo los ciudadanos al acercarse al canal presencial pueden requerir la consulta de estados de cuenta, relación de pagos, actualización o corrección de información, inscripción en el RIT entre otros.

e. Especifique la naturaleza de los trámites y motivos de consulta, con datos cuantitativos.

Respuesta:

En el siguiente cuadro se relaciona el tipo de trámite atendido con la cantidad asociada a cada uno de ellos, desde 1 de enero 2025 hasta 30 de agosto 2025:

Cuadro 3.
Total ciudadanos atendidos 2025

Tipos de Solicitud	Cantidad
Predial año 2025- Vigencia	166.686
Predial Año Anteriores	50.811
Vehículo Vigencia	40.421
Vehículo Año Anteriores	17.729
Ica Y Rete Ica	13.545
Solicitudes Rit	23.443
Delineación Urbana	2.332
Otros Impuestos / Consultas	24.563
Total Atendidos	339.530

Fuente: Oficina de Gestión del Servicio / Subdirección de Educación Tributaria y Servicio

- f. Relacione la cantidad de personas contratadas para la atención presencial, el valor de los contratos, objeto contractual, indicadores de resultados y de gestión, y cuántas de ellas pertenecen a un grupo étnico (especifique el grupo étnico).**

Respuesta:

En el marco del modelo de relacionamiento de servicio se incluyó una alianza estratégica con un tercero especializado, que permitiera a la Secretaría Distrital de Hacienda contar con un recurso humano especializado que garantice la atención demandada por los contribuyentes en todos los canales, esquema que ha permitido maximizar la capacidad de atención y disminuir los tiempos de espera por cada uno de ellos. Atendiendo a esto la Secretaría Distrital de Hacienda suscribió el Contrato No. 241031 desde 4 de diciembre del año 2024 hasta el 14 de noviembre del presente año, con la Unión Temporal AXON BPM, luego de un proceso licitatorio, cuyo objeto consiste en la prestación de servicios especializados para la ejecución del modelo de servicio de la Secretaría Distrital de Hacienda, mediante la operación de los canales de atención presenciales y no presenciales, con el fin de garantizar una experiencia integral y satisfactoria para el ciudadano.

Este contratista cuenta con un equipo de 285 personas que laboran de forma directa y continua, bajo esquemas de estacionalidad. Por esta razón, no se dispone de información sobre el valor de los contratos con cada trabajador.

Este modelo flexible permite ajustar la disponibilidad del personal de acuerdo con las necesidades del servicio a lo largo del año, especialmente durante los períodos de mayor demanda, como los meses de vencimientos del calendario tributario, en los que se requiere una atención reforzada.

El personal vinculado incluye grupos diversos, entre ellos personas de la comunidad LGBTQ+, afrocolombianos, personas con discapacidad física y madres cabeza de hogar. A continuación, se presenta una tabla con la distribución del personal según estas características:

Características de población de UT	No. de personas
Mayores 50 años	6
Víctimas de conflicto armado	7
LGTBIQ+	12
Comunidades negras o afrocolombianas	2
Comunidades indígenas	1
Víctima de violencia de género	3
Cabeza de HOGAR	47
Femenino	130
Condición de discapacidad	3
Hombres	74
Total	285

Fuente: Unión Temporal AXON BPM

Adicionalmente se adjunta archivo en formato PDF denominado “Anexo 3 - Pregunta 3 Balance indicadores modelo servicio” el cual contiene el balance de indicadores del modelo de servicio al 31 de julio del 2025.

g. Indique las capacitaciones de servicio al usuario que reciben las personas que atienden a la ciudadanía.

Respuesta:

Con el fin de garantizar la especialización de los agentes de servicio de todos los canales dispuestos para la ciudadanía, se diseñó e implementó un programa de capacitación dirigido por los funcionarios de la entidad que tienen todo el conocimiento y la experiencia en servicio; este programa se ha venido desarrollando de manera continua desde el inicio del contrato con el aliado estratégico. Es preciso señalar que se realizan evaluaciones mensuales a los agentes y funcionarios encargados de brindar atención a los contribuyentes a través de los diferentes canales, las cuales ayudan a identificar las necesidades y los requerimientos formativos, que son gestionados y liderados por las áreas misionales, en coordinación con la Oficina de Atención al Ciudadano.

Las capacitaciones han abordado temas relacionados con la atención al ciudadano, normatividad sustancial y procedimental de los impuestos distritales, así como el manejo de aplicativos, entre otros.

A continuación, se presentan las temáticas desarrolladas entre los meses de enero y agosto:

Mes	Temáticas	Fecha
Enero	Proceso PQRS, generación de etiquetas SAP-CRM, impuesto de vehículos	10-ene
	Inducción canal grandes contribuyentes	13-ene
	Impuesto predial y de vehículos, navegación oficina virtual, aplicativos tributarios.	14-ene

	Paquete tributario 2025	14-ene
	Procedimiento tributario	15-ene
	Aplicativo SAP-TRM, pautas comunicaciones externas, elaboración de respuestas PQRS	20-ene
	pautas comunicaciones externas enviadas, generación CEE, paquete tributario 2025	22-ene
Febrero	Impuesto de Industria y Comercio	12-feb
	Descuento por Incremento Diferencial	18-feb
	Homologaciones impuesto de vehículos	19-feb
Marzo	Resolución información exógena, sanciones, reexpedición de facturas	3-mar
	Impuesto de Industria y Comercio, avisos y tableros, sobretasa bomberil	10-mar
	Sujeción Pasiva	13-mar
	Impuesto predial y de vehículos, oficina virtual, aplicativos tributarios.	17-mar
	Procedimiento tributario, aplicativos, sujeción pasiva, reexpedición facturas	18-mar
	autorizados, poder general y especial	28-mar
Abril	Impuestos distritales	7-abr
	Impuesto predial y de vehículos	11-abr
	facilidades de pago	12 y 28 de abril
Mayo	Impuesto predial y de vehículos, SPAC, página web	5-may
	Delineación urbana	8,14 mayo
	impuesto de vehículos	9-may
	autorizados, poder general y especial	13-may
	Grandes contribuyentes	15-may
	Políticas y protocolo de servicio a la ciudadanía	16-may
	Atención de escritos y CRM	19-may
	ICA y retelCA	22-may
	Guía de trámites y servicios	27-may
Junio	Territorialidad ICA	3-jun
	Delineación urbana	3-jun
	Impuesto predial y de vehículos, oficina virtual, SAP	4-jun
	Manual de servicio a la ciudadanía y guía de atención	10-jun
	Carta de trato digno y código de integridad	13-jun
	Estados de cuenta	19,20 junio
	Resolución de Medios Magnéticos	25-jun
	Información en los procesos de cobro	26-jun
Julio	Impuesto de Delineación urbana	2-jul
	Habilidades blandas	10-jul
	Competencias catastrales	18-jul

	Información en ICA y RetelCA	24-jul
	Políticas y protocolo de servicio a la ciudadanía	24-jul
	sanciones impuestos distritales	24 de julio
	Misión, visión, valores institucionales, riesgos, indicadores de calidad	8,12,14,18 agosto
Agosto	Aplicativo – CRM	19-ago

h. ¿Qué mecanismos de evaluación de la satisfacción ciudadana se han implementado en los puntos de atención presencial, y cuáles son los resultados más recientes?

Respuesta:

La Secretaría Distrital de Hacienda cuenta en cada ventanilla de atención con dispositivos de calificación del servicio, que permiten a los ciudadanos evaluar la calidad de la atención recibida mediante opciones como “Excelente”, “Bueno”, “Regular” y “Malo”. Estos calificadores facilitan el seguimiento al desempeño de los agentes y permiten medir el nivel de satisfacción de los usuarios. A continuación, se presentan las estadísticas consolidadas para los meses de enero a julio de 2025:

Año 2025	Excelente	Bueno	Regular	Malo
Enero	91%	8%	1%	1%
Febrero	92%	7%	0,2%	0,4%
Marzo	92%	7%	0,3%	0,7%
Abril	91%	8%	0,2%	0,5%
Mayo	91%	8%	0,3%	0,3%
Junio	92%	8%	0,4%	0,2%
Julio	93%	6%	0,2%	0,2%

Fuente: Oficina Gestión del Servicio

4. Indique la cantidad de pagos recibidos por canales virtuales y las dificultades o inconvenientes presentados, detallando:

Respuesta:

A continuación, se presenta una tabla con los pagos recibidos por medios virtuales del año 2024 y lo corrido del año 2025:

MEDIO DE PAGO	No. de Transacción	
	2024	2025
BOTON PAGOS	2.606.579	2.468.111
ELECTRONICO	505.636	502.713
VENTANILLA	2.571.626	2.028.443
Total por año	5.683.841	4.999.267

Fuente: Oficina Administración Funcional del Sistema

Frente a las dificultades presentadas se ha identificado causas técnicas que han afectado la experiencia de los contribuyentes durante el proceso de pago. Entre las principales se encuentran las siguientes:

- Al seleccionar la opción de pago, se mostraba una ventana con el mensaje “En mantenimiento”, lo que impedía continuar con el proceso.
- Al elegir la opción de pago con tarjeta de crédito, la plataforma mostraba todas las entidades financieras, pero no permitía visualizar la opción correspondiente a su tarjeta específica.
- En algunos casos, los contribuyentes intentaban utilizar métodos de pago que no contaban con convenios habilitados en ese momento.
- Se presentaban interrupciones en medio del proceso de pago, lo que obligaba a reiniciar el trámite.
- Algunas transacciones quedaban activas sin completarse, lo que impedía que el contribuyente pudiera volver a intentar el proceso de forma inmediata.

Una vez se identificaron estas problemáticas se implementaron acciones de monitoreo y mantenimiento preventivo a la plataforma de pagos, con el fin de corregir las fallas. A la fecha la Entidad reporta la solución de los incidentes de este tipo.

a. ¿Por qué medio allegan el comprobante de pago al ciudadano?

Respuesta:

El comprobante de pago es autogestionable, puede ser obtenido por el contribuyente una vez finalice su transacción, y la certificación del pago la puede descargar desde su oficina virtual o también al momento siguiente de finalizar el proceso de pago en la página web de la Entidad.

b. ¿Se han realizado campañas para actualizar los correos electrónicos de los contribuyentes? Detalle las acciones implementadas.

Respuesta:

En el mes de julio del presente año, la Secretaría Distrital de Hacienda realizó una comunicación dirigida a 4.953 contribuyentes, invitándolos a realizar el proceso de registro en la Oficina Virtual. El objetivo de esta iniciativa fue actualizar los datos en el Registro de Información Tributaria (RIT), y obtener la autorización para el uso del buzón electrónico, con el fin de facilitar la consulta de las obligaciones tributarias y la recepción de notificaciones de los actos administrativos emitidos por la entidad.

c. Acciones para abordar las quejas sobre la imposibilidad de descargar recibos y plan de mejora correspondiente.

Respuesta:

La Secretaría Distrital de Hacienda ha implementado diversas acciones orientadas a facilitar el cumplimiento de las obligaciones tributarias por parte de los ciudadanos. Entre las principales se destacan para este año 2025: a) Facturación del 99% de los contribuyentes obligados con los impuestos Predial y de Vehículos Automotores, b) El envío físico de facturas a las direcciones registradas de los contribuyentes, con un total de 5.184.637

facturas distribuidas, c) El envío de mensajes de texto y correos electrónicos como recordatorio de las obligaciones, y d) La habilitación de un botón en la página web de la Entidad para el descargue directo de las facturas.

Estas acciones permiten afirmar que solo el 1% de los contribuyentes obligados no logra obtener su factura de manera automática. Entre las causas más comunes que impiden el acceso o descargue de los recibos de pago se encuentran:

- Predios o vehículos bajo contratos de leasing
- Predios en condición de poseedores
- Falta de información registrada por parte del usuario
- Inmuebles nuevos sin registro completo
- Propiedades con múltiples propietarios

Estas situaciones requieren gestión individual y seguimiento específico para garantizar el acceso a la facturación. Por lo anterior la Administración tributaria ha implementado:

- Mensajes de orientación a los contribuyentes en la sección de descarga de la página web de la SHD, donde se explican las posibles causas por las cuales no es posible obtener las facturas o recibos oficiales de pago.
- Orientación presencial en los puntos de atención y demás canales disponibles para resolver conforme a la naturaleza de cada caso, garantizando así una atención oportuna y eficaz al ciudadano.

d. Procedimiento para aplicar acuerdos de pago en canales virtuales y manejo de pagos virtuales realizados bajo estos acuerdos.

Respuesta:

La Secretaría Distrital de Hacienda, en cumplimiento del artículo 814 del Estatuto Tributario Nacional, ofrece a los contribuyentes con procesos administrativos de cobro la posibilidad de suscribir acuerdos de pago para cumplir con sus obligaciones tributarias.

Este mecanismo, vigente desde 2006, permite a los deudores —o a un tercero en su nombre— acceder a plazos de hasta cinco (5) años para pagar impuestos, sanciones e intereses. El proceso está regulado por el Decreto 289 de 2021 y la Resolución 247 de 2022. Para acceder al acuerdo de pago deben seguirse estos pasos:

- **Solicitud formal:** El deudor debe diligenciar y presentar un formulario disponible en la página web de la Secretaría (<https://www.haciendabogota.gov.co>). En él debe indicar el plazo solicitado y la periodicidad de las cuotas.
- **Requisitos principales:**
 - No estar reportado en el Boletín de Deudores Morosos por incumplimiento de acuerdo de pago.
 - Realizar un **pago inicial del 10%** del total adeudado (anteriormente era 30%, pero fue reducido desde abril de 2025 para facilitar el acceso).
 - Adjuntar copia de la cédula del solicitante o del tercero autorizado.

- Ofrecer **una garantía** si el plazo solicitado supera un (1) año. Se aceptan garantías como bienes muebles o inmuebles, codeudores (para montos menores), pólizas de seguros o garantías bancarias.
 - **Para plazos de hasta un año**, no se exige garantía, siempre que el deudor no haya incumplido acuerdos de pago previos con esta u otra entidad pública.
 - Tener una deuda igual o superior a **100 UVT** (equivalente a \$1.155.200 en 2025).
- **Evaluación de la solicitud:** La Secretaría Distrital de Hacienda verifica el cumplimiento de los requisitos. Si hay inconsistencias, el contribuyente tiene un mes para corregirlas. Si todo está en orden, se emite una resolución formal con los detalles del acuerdo: plazos, montos, condiciones y causales de incumplimiento.

Para realizar los pagos de las facilidades de pago, el deudor debe consultar el estado actual de su obligación, liquidar y pagar en línea en nuestra página web: www.haciendabogota.gov.co, a través del Botón PAGOSBOGOTÁ o en el siguiente enlace: <https://www.haciendabogota.gov.co/es/sdh/cero-deudas-con-bogota> en donde encontrará las siguientes opciones, seleccionando la que le corresponda:



Luego de seleccionar e ingresar los datos de la obligación a pagar, podrá descargar el ROP "Recibo Oficial de Pago", allí mismo teniendo en cuenta que va a realizar pagos parciales, el sistema le permite digitar el valor que desea cancelar, según lo establecido en la facilidad de pago:

Predial Unificado

AÑO GRAVABLE	CHIP	ESTADO DE OBLIGACIÓN	OBLIGACIÓN	FORMULARIO	REFERENCIA	TOTAL A PAGAR	GENERAR ROP	PAGAR
2025	...	Moroso	987.000	2025001011833638502	0000025013381880	987.000	Generar ROP	Pagar

Generar ROP

Total obligacion ⓘ

945.000

Total por pagar ⓘ

981.000

Parcial por Pagar ⓘ

100000

GENERAR ROP

Los pagos realizados dentro de una facilidad de pago reciben el mismo tratamiento que los pagos realizados en una sola cuota. Su imputación se realiza conforme a lo establecido en el artículo 804 del Estatuto Tributario Nacional, distribuyéndose proporcionalmente entre impuestos, sanciones, intereses, según lo indique el contribuyente al momento del pago.

e. ¿Qué medidas de ciberseguridad se han implementado para proteger los datos de los contribuyentes en los canales virtuales?

Respuesta:

Las medidas de ciberseguridad que ofrece la Secretaría Distrital de Hacienda se concentran a nivel de los sistemas que soportan los servicios electrónicos dispuestos para atender a la ciudadanía, donde se cuenta con infraestructura virtualizada en una nube privada para garantizar la respuesta correcta frente a eventuales ataques de denegación de servicio, capacidad de procesamiento elástica para atender los picos de demanda real de servicio y un esquema de seguridad perimetral que permite filtrar y detener los ataques intrusivos para daño a la integridad, disponibilidad y confidencialidad de la información de los contribuyentes.

- Medidas de Ciberseguridad de los portales:

- Certificado de página seguras (https), algoritmos de cifrado actualizados. HTTPS se basa en la transmisión de los certificados TLS/SSL, que verifican que un determinado proveedor es quien dice ser. Cuando un usuario se conecta a una página web, esta le envía su certificado SSL, que contiene la clave pública necesaria para iniciar la sesión segura. Transport Layer Security, o TLS, es un protocolo de seguridad ampliamente adoptado, diseñado para facilitar la privacidad y la seguridad de los datos en las comunicaciones por Internet. En la versión 1.3, se adoptó de manera predeterminada el cifrado del certificado del servidor, lo que hizo posible realizar un protocolo de enlace TLS con 0 a 3 paquetes, lo que redujo o eliminó esta sobrecarga y permitió conexiones más rápidas y con mayor capacidad de respuesta.
- Firewall de aplicación web (WAF) basado en la nube de SaaS que protege las aplicaciones web alojadas en la nube pública de las 10 amenazas OWASP más importantes, amenazas de día cero y otros ataques de la capa de aplicaciones. OWASP es un estándar para ayudar a los profesionales de seguridad y desarrolladores a identificar y mitigar vulnerabilidades de seguridad en aplicaciones web.

- Recaptcha: Protege tu sitio web y tus aplicaciones para dispositivos móviles del tráfico abusivo sin comprometer la experiencia del usuario. reCAPTCHA utiliza un mecanismo de detección invisible basado en puntuaciones para diferenciar entre usuarios legítimos y bots, o bien otros ataques maliciosos, también se usa para el control de ataques de fuerza bruta.
- Esquema de defensa en profundidad:
 - SEGURIDAD LOGICA: Segmentación de la red, con el uso de VLANs, Zonas restringidas (DMZ), soluciones de seguridad perimetral y uso de WAF, control de acceso (MFA - doble factor de autenticación),
 - SEGURIDAD FISICA: con el uso de tarjetas de acceso personalizadas al edificio y a los centros de cableado hacen parte de nuestro esquema de seguridad.
- **Medidas de ciberseguridad en Drupal:**
 - **Gestión de usuarios y roles.** Sistema granular de **roles y permisos**, que permite definir exactamente qué puede hacer cada usuario.
 - **Protección en la autenticación.** Políticas de contraseñas seguras.
 - Limitación de intentos fallidos de inicio de sesión (*Brute Force Prevention*).
 - **Protección contra ataques comunes.** Medidas nativas contra **XSS, CSRF, SQL Injection y clickjacking**.
 - Tokens de seguridad en formularios y URLs para prevenir ataques de falsificación de solicitudes.
 - Filtros de entrada y sanitización de datos.
- Configuración de servidor web con las mejores prácticas para protección de sitios web.
- Backups como mecanismos de defensa ante incidentes (snapshots, respaldos de los archivos del sistema, completo e incrementales, mysql dump)
- Los portales están enmarcados en las políticas de seguridad de información de la entidad.

De igual manera se está implementando un SOC para el monitoreo permanente de los servicios expuestos, lo cual permitirá mejorar el modelo de seguridad de manera proactiva, contar con la traza de actividades no identificadas y reducir los tiempos reactivos para atender cualquier situación sospechosa en caso de que se lleguen a presentar.

Así mismo, se programan campañas para concientización de la necesidad de asegurar los equipos de cómputo de los contribuyentes de forma que no sean víctimas de ciberataques en sus terminales.

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.**

Respuesta:

Hasta la fecha, la Secretaría Distrital de Hacienda no ha requerido la contratación de personal adicional para llevar a cabo la gestión de cobro a los contribuyentes en mora. Esta labor se ha realizado con los recursos humanos y técnicos disponibles actualmente, a través de estrategias institucionales orientadas a la recuperación oportuna de las obligaciones pendientes, a través del uso de canales masivos de comunicación, tales como: mensajes de texto, WhatsApp, correos electrónicos, espacios de capacitación y ferias de atención virtuales al contribuyente.

Dado que no se ha suscrito ningún contrato específico con personas naturales o jurídicas para dicha gestión, no se reporta número de contratistas, ni objeto contractual, valor o tiempo de ejecución alguno, ni tampoco ha existido contratación directa para estos fines.

b. Si la contratación es a través de un tercero, detalle la gestión pública de contratación, ejecución y seguimiento.

Respuesta:

Toda la gestión relacionada con el contacto a contribuyentes en mora ha sido adelantada directamente por el talento humano y los recursos tecnológicos de la entidad, utilizando las capacidades institucionales existentes. Por tanto, no aplica información sobre procesos de contratación, ejecución o seguimiento con terceros.

- c. Proyección financiera y de gestión realizada o en curso.**
d. Recursos que debe recaudar la Secretaría para garantizar la contratación de personas.

Respuesta preguntas c. y d.:

Teniendo en cuenta las respuestas anteriores, no se contempla una proyección financiera específica para la contratación de personal, dado que, hasta la fecha, la gestión ha sido cubierta con recursos y personal existentes en la entidad.

e. Resultados preliminares en términos de recaudo tras contactar a las personas en mora.

Respuesta:

Entre junio y el 30 de agosto de 2025, la Secretaría Distrital de Hacienda, a través de la Dirección Distrital de Cobro, ha gestionado a 491.173 contribuyentes mediante campañas masivas de comunicación, enfocadas como acciones persuasivas para el cobro de obligaciones de ICA Bimestres 1 y 2 de 2025, la primera cuota del SPAC 2025 y obligaciones de vigencias 2024 y anteriores de todos los impuestos distritales que están en la cartera morosa.

Estas acciones de gestión deben entenderse como un medio para promover el cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias, y no como un resultado inmediato en términos de recaudo. A la fecha, dichas gestiones han contribuido a un recaudo de \$62 mil millones; sin embargo, es importante precisar que el impacto financiero de estas estrategias se manifiesta de forma progresiva, ya que existe un margen natural entre el contacto con el contribuyente y la materialización efectiva del pago.

Estas actuaciones, además, son preventivas y complementarias a los procesos coactivos que se adelantarán en el momento procesal correspondiente, tales como la expedición de mandamientos de pago, órdenes de embargo, secuestro de bienes, entre otras medidas previstas en la normativa vigente, se relaciona el detalle de las gestiones.

PROGRAMA	SUJETOS	Canal de envío de la comunicación			SALDO DEUDA	*RECAUDO
		Correo	SMS y/o WhatsApp	Carta Física		
ICA BIMESTRE 1 2025	1583	1.364	1.286	59	\$ 11.629.809.000	\$ 5.003.098.000
ICA BIMESTRE 2 2025	1807	1.523	1.366	102	\$ 13.723.324.000	\$ 2.827.004.000
SPAC 1 2025	4.052	4.383	3.697	175	\$ 4.341.662.000	\$ 1.883.564.000
VIGENCIAS ANTERIORES_PVA_1 2025	164.000	105.273	55.686	54.834	\$ 292.303.693.611	\$ 37.557.899.000
VIGENCIAS ANTERIORES_PVA_2 2025	157.024	88.820	101.220	28.496	\$ 708.181.296.073	\$ 14.476.751.000
VIGENCIAS ANTERIORES_PVA_3 2025	162.707	106.607	69.858	52.136	\$ 38.061.639.300	\$ 967.785.000

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.

Respuesta:

En la actualidad, los puntos de atención SUPERCADÉ no cuentan con presencia física directa de entidades financieras o bancarias para la recepción de pagos en efectivo. Sin embargo, la Secretaría Distrital de Hacienda ha suscrito convenios con diferentes entidades financieras que ofrecen el servicio de recaudo a través de canales electrónicos tales como corresponsales bancarios, lo que permite a los contribuyentes realizar sus pagos de manera inmediata y segura.

Adicionalmente, la Entidad se encuentra evaluando alternativas para fortalecer los canales de pago directo en los SUPERCADÉ, en coordinación con las entidades financieras vinculadas mediante convenio de recaudo. Dentro de estas alternativas se contempla la implementación de ventanillas extensivas de los bancos recaudadores, con el propósito de ampliar las opciones de pago disponibles y optimizar la experiencia de atención presencial para los contribuyentes. En esta misma línea, y en el marco del contrato con el operador Unión Temporal AXON BPM, actualmente se encuentran habilitadas ventanillas extensivas en dos puntos de atención especializada de la Secretaría Distrital de Hacienda: Calle 114 y Plaza de las Américas.

Así mismo, durante los periodos de vencimiento de los impuestos Predial Unificado y Vehículos Automotores, la Entidad, a través del convenio con el Banco Davivienda, dispone de unidades móviles que facilitan el recaudo de manera presencial, segura e inmediata en los SUPERCADÉ Suba y CAD, donde se concentra el mayor número de ciudadanos.

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?

Respuesta:

La Secretaría Distrital de Hacienda ha implementado diversas estrategias para promover la inclusión financiera y garantizar el acceso a los trámites tributarios para todo tipo de contribuyente que incluye la población objeto de la pregunta.

En primer lugar, mediante la Resolución SDH-000475 de 2023 y en concordancia con lo previsto en el Decreto Distrital 192 de 2021 y la Resolución SDH-000427 de 2023, se autorizaron seis entidades financieras (Banco de Bogotá, Bancolombia, BBVA, Banco de Occidente, Davivienda y AV Villas) para la recepción de documentos tributarios y el recaudo de impuestos distritales, habilitando tanto la red nacional de oficinas como los canales virtuales, tales como son el Botón de Pago de la Secretaría, como electrónicos plataforma bancaria.

A través del Botón de Pagos de la Secretaría Distrital de Hacienda, los contribuyentes cuentan con acceso a 32 entidades financieras y billeteras electrónicas, tales como: Citibank, GNB Sudameris, Popular, Itaú, Scotiabank Colpatria, Banco Agrario, Pichincha, Bancamía, Serfinanza, Caja Social, Bancoomeva, Bancoopcentral, Ban 100, Falabella, Santander, Rappipay, Daviplata, Dale, Confiar, Nu Colombia, Finandina, MOVII, Banco Mundo Mujer, Iris, Nequi, Alianza Fiduciaria, Banco Unión/Giros y Finanzas, JP Morgan, LuloBank, BOLD, JFK Cooperativa Financiera y Coltefinanciera, lo que amplía significativamente las opciones de pago y reduce barreras de acceso. Adicionalmente los medios electrónicos, plataforma bancaria cuentan con corresponsales bancarios, páginas web de las entidades con convenio, cajeros electrónicos, entre otros.

De manera complementaria, se han adelantado las siguientes acciones:

- **Oficina Virtual de Impuestos**, que facilita el pago y la presentación de obligaciones sin desplazamiento físico.
- **Atención diferencial en SUPERCADÉ**: Disponibilidad de atención presencial en los puntos de la Red CADE, donde los contribuyentes pueden recibir orientación y generar las facturas correspondientes sin necesidad de acceso a internet. En la Red CADE, la ciudadanía puede contar con una atención diferencial y accesible para personas con movilidad reducida, adultos mayores, mujeres gestantes y personas en condiciones de discapacidad.
- **Inclusión de personas no bancarizadas**: Emisión de facturas con código de barras y referencias de pago que permiten cancelar las obligaciones tributarias en efectivo a través de entidades y corresponsales bancarios habilitados, sin requerir cuenta bancaria o tarjeta crédito o débito. Durante los años 2024 y 2025, se emitieron y enviaron a la dirección física de los contribuyentes, un total de 10.133.147 de facturas para el impuesto predial unificado y sobre vehículos automotores.
- **Jornadas pedagógicas y brigadas tributarias** en comunidades étnicas, zonas rurales y sectores de difícil acceso, con el fin de fortalecer la cultura tributaria y la apropiación de los canales digitales. Las unidades móviles recorren diferentes localidades para acercar los servicios a la ciudadanía, participación en Ferias de Servicios Distritales por iniciativa propia o por invitación de otras Entidades organizadoras, asegurando presencia institucional en las diferentes localidades y sensibilización en Juntas Administradoras Locales – JAL y Juntas de Acción Comunal – JAC con el fin de acercar la SDH a la comunidad.

En conjunto, estas acciones aseguran que los contribuyentes, especialmente los pertenecientes a poblaciones vulnerables, dispongan de múltiples alternativas seguras, accesibles y oportunas para el cumplimiento de sus obligaciones fiscales, promoviendo la equidad y el acceso universal a los servicios tributarios.

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.

Respuesta:

Entre 2020 y 2025 el sistema tributario de Bogotá atravesó un proceso de transformación profunda impulsado por la incorporación progresiva de SAP. Estos cambios representaron un punto de inflexión en la manera como la ciudad concibió la gestión de sus tributos, pasando a esquemas apoyados en plataformas digitales integradas y configurables, automatización de procesos y analítica de datos.

La introducción de herramientas como portales virtuales, facturación electrónica, procesos de analítica y mecanismos de pago en línea facilitan la interacción entre ciudadanía y administración, apoyando el cambio cultural en la forma de cumplir las obligaciones fiscales. El alcance funcional actual de BogData se presenta en la siguiente gráfica:



De manera simultánea con estos cambios, se han tenido las siguientes mejoras puntuales para la modernización de los sistemas tecnológicos de la Secretaría Distrital de Hacienda:

- **Modernización e integración de sistemas de información**
 - Implementación y puesta en operación de BogData, para la gestión de impuestos como Predial, Vehículos, Sobretasa a la gasolina, Publicidad visual exterior y Delineación Urbana.

- Interoperabilidad entre sistemas: integración entre BogData y SiCapital para el recaudo de impuestos, integración del botón de pagos de SiCapital con BogData, y migración de componentes de SiCapital.
- **Digitalización y automatización de trámites y servicios**
 - Oficina Virtual: puesta en operación de una nueva oficina virtual para consulta, declaración y pago de impuestos, con servicios de landing para quienes no pueden crear usuario.
 - Automatización de trámites: automatización de los trámites de impuesto predial unificado, impuesto sobre vehículos automotores, industria y comercio, delineación urbana, publicidad exterior visual, registro de contribuyentes, cancelación y modificación de registros, consulta y certificación de pagos, facilidades de pago y devoluciones/compensaciones.
 - Digitalización de trámites: digitalización de trámites como devolución y/o compensación de pagos en exceso, registro de sujetos pasivos del impuesto al consumo, tornaguías, y otros procedimientos administrativos.
 - Implementación de módulos de autoatención en puntos de la Red CADE y SuperCADE, permitiendo a los contribuyentes realizar trámites como certificaciones de pago, registro de información tributaria, descarga de facturas y consulta de obligaciones pendientes.
- **Facilidades de pago y recaudo electrónico**
 - Pagos electrónicos: habilitación y fortalecimiento del botón PSE, pagos con tarjeta de crédito, y ampliación de canales electrónicos para el pago de impuestos
 - Automatización de la aplicación de pagos: integración de pagos electrónicos y presenciales en la cuenta corriente de los contribuyentes, con validaciones y auditorías periódicas.
 - Parametrización de liquidadores: ajustes en los liquidadores de ICA y otros impuestos para aplicar descuentos, exenciones y beneficios tributarios definidos en la normatividad vigente.
- **Control, fiscalización y gestión de cartera**
 - Aplicación de modelos de pronóstico y segmentación para la priorización de la gestión tributaria (fidelización, control extensivo, control persuasivo, control intensivo).
 - Automatización de la generación y asignación de poblaciones para campañas de control tributario, con seguimiento y retroalimentación periódica.
 - Gestión de convenios de información: integración de información con entidades externas (DIAN, ADRES, FONTUR, Superintendencia de Notariado y Registro, SICOM) para fortalecer el control tributario y la actualización de datos.
 - Desarrollo y ajuste de lógicas de control para identificar omisos, inexactos y morosos en los diferentes impuestos.
- **Seguridad digital**
 - Implementación de firma digital certificada y correo electrónico certificado para comunicaciones oficiales.

- Fortalecimiento de la seguridad digital: implementación de SAP GRC Access Control, autenticación multifactor, firewall de última generación, monitoreo de riesgos y vulnerabilidades, y actualización de políticas de seguridad de la información.
- **Modernización de infraestructura tecnológica**
 - Adquisición y puesta en operación de equipos y licenciamientos para asegurar la disponibilidad y desempeño de las plataformas tecnológicas.
 - Implementación de la nube (Azure, HEC, RISE) para la operación de los sistemas ERP y CORE tributario.
 - Actualización de la red de datos y migración a IPv6.
 - Implementación de sistemas de respaldo y continuidad de negocio para garantizar la disponibilidad de los servicios tecnológicos.
- **Racionalización y simplificación de trámites**
 - Racionalización de trámites tributarios: optimización de procesos, digitalización y automatización de trámites, eliminación de procedimientos innecesarios y adaptación de la página web institucional para accesibilidad.
 - Implementación de nuevos canales y servicios digitales: WhatsApp, videollamadas, ferias virtuales, chatbot, y ventanillas de autogestión.

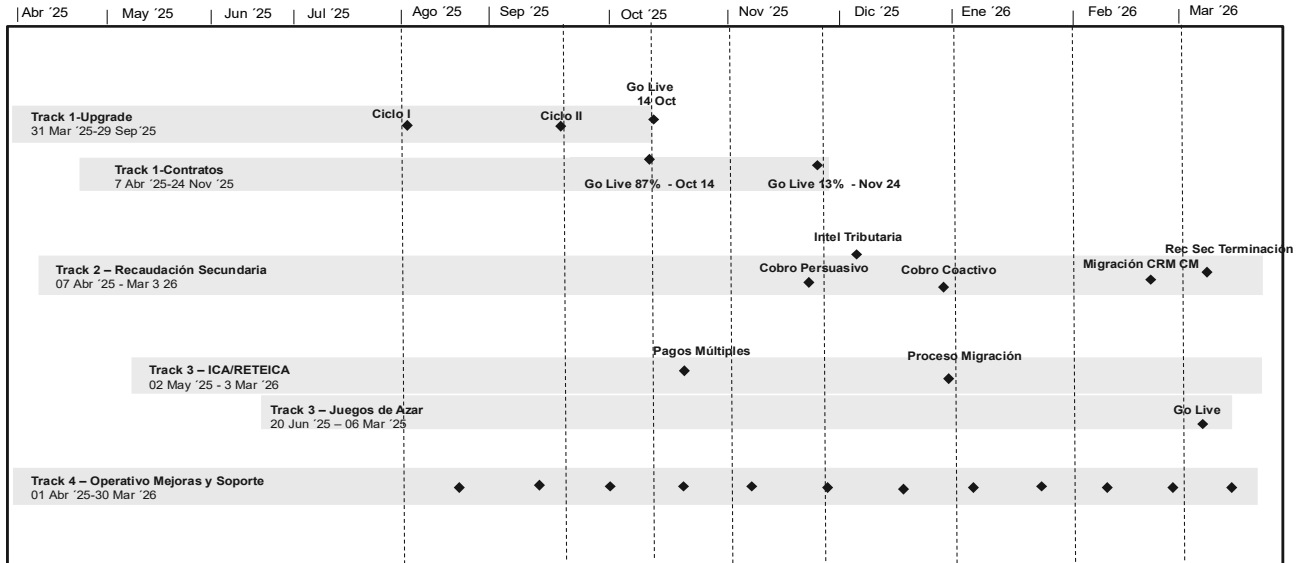
En conjunto, el recorrido desde el 2020 hasta el 2025 refleja un tránsito progresivo hacia un sistema tributario más automatizado, transparente y cercano al ciudadano, en el que la tecnología no solo optimiza procesos internos, sino que redefine la manera en que los contribuyentes acceden, cumplen y se relacionan con sus obligaciones fiscales.

Actualmente se adelanta la modernización del CORE Tributario y el ERP SAP en el entorno RISE de la Secretaría Distrital de Hacienda, asegurando la continuidad operativa, la optimización de procesos y la integración de nuevas funcionalidades.

Desde este proceso de modernización base se soporta también la incorporación/ampliación de las funcionalidades para recaudación secundaria, así como la incorporación de las funcionalidades para la gestión del ciclo tributario de ICA y RetelICA en BogData.

El cronograma vigente para estos frentes de trabajo se presenta a continuación:

Cronograma General



Finalmente, la Secretaría Distrital de Hacienda estará atenta a la citación para asistir al debate, en la fecha en que la Corporación determine.

Cordialmente,

Ana María Cadena Ruiz
Secretaria Distrital de Hacienda
Despacho del secretario distrital de Hacienda

Anexos: Un (1) archivo en formato Excel
Dos (2) archivos en formato PDF

Aprobaciones a través de correo electrónico institucional:
Pablo Fernando Verastegui Nino - Director Distrital de Impuestos de Bogotá
Adriana Samaca Talero - Directora de Informática y Tecnología
Clara Marcela Mejía Múnera - Jefe de Oficina Asesora de Comunicaciones
Luis Fernando Granados Rincon - Director Distrital de Cobro
Andrea Marcela España Lima - Jefe de Oficina de Análisis y Control de Riesgo
Martha Amézquita Cárdenas - Asesora Despacho SHD
Ronald Saénz Quintero - Asesor Despacho SHD
Irma Hernandez - Asesora Despacho SHD

Aprobó	Olga Liliana Sandoval Rodriguez – Subsecretaría General	
	Andres Felipe Uribe Medina – Subsecretario Técnico	

www.haciendabogota.gov.co

Carrera 30 N.º 25-90 - Bogotá, D. C. Código postal: 111311

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

NIT. 899.999.061-9