Línea del PAA: 1000004647 **Centro logístico:** 1001 Sec. Distrital de Hacienda

Modalidad de selección: Directa Otras Causales **N° contratos:** 00001

Objeto

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

Justificación de la contratación y antecedentes

La Dirección de Cobro, en especial las oficinas de cobro Prejurídico, General, Especializado y la oficina de Depuración de Cartera requieren contar con el apoyo a la gestión para la proyección y alistamiento de documentos, incluidas las respuestas a PQRSF que deban emitirse en las diversas etapas del proceso administrativo de cobro; así como el apoyo a la gestión persuasiva de contribuyentes con deudas nuevas en la vigencia 2024 para la gestión y depuración de la cartera tributaria asignada a la Dirección Distrital de Cobro, para asegurar el cumplimiento de los objetivos trazados en el plan operativo anual, que tiene como finalidad ejecutar las acciones que orientan la gestión de cobro establecida entre otros, lo establecido en el Decreto 607 de 2017, Acuerdo 816 de 2021 y la Resolución 247 de 2022.

En la planeación de 2024 se trazaron objetivos para facilitar la recuperación de la cartera morosa de las obligaciones tributarias, propendiendo por la gestión eficiente, la atención de los ciudadanos, la notificación de actos administrativos, la depuración de la cartera no cobrable, actividades que demandan la destinación de recursos humanos, en las cantidades establecidas en la planta de personal aprobada, 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.

A la fecha, la Dirección Distrital de Cobro en las mencionadas oficinas no cuenta con la totalidad de personal asignado, es como a la fecha se tienen alrededor de 53 vacantes por cubrir, y un inventario de actividades por gestionar entre ellas:

Resolver alrededor de 12.897 trámites pendientes, con corte al 17 de julio de 2024, dentro de los cuales se encuentran PQRS y trámites propios del proceso como excepciones al mandamiento de pago, recursos, nulidades, solicitudes de prescripción, facilidades de pago, entre otras, las cuales se encuentran con la oportunidad vencida.

Atender la gestión persuasiva para el recaudo de los impuestos vigencia 2024, aquellos deudores que al vencimiento del calendario tributario no cumplieron con su obligación de pago, la Subdirección de Cobro Tributario recibió en la cartera certificada de junio de 2024 un total de 1.157.883 sujetos con 1.399.736 obligaciones vencidas de la vigencia 2024, con un saldo de cartera que incluye intereses de mora y sanciones de $1.274 mil millones, y para lo que requiere adelantar gestiones persuasivas antes del cierre de la vigencia 2024, con el fin de recuperar recursos económicos que aseguren el cumplimiento de la meta de recaudo asignada en $1.338 mil millones para este 2024.

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

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

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

Ahora bien, la Dirección Distrital de Impuestos en el marco de sus competencias, en especial las asignadas a las oficinas de control masivo, determinación y gestión del servicio, se requiere contar con el apoyo a la gestión para la proyección de respuestas a PQRSF que deban emitirse en las diversas etapas del proceso tributarios, considerando que:

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

Es importante señalar que esta oficina realiza aproximadamente 18.000 actos administrativos por año, de acuerdo con las poblaciones asignadas para realizar determinación de obligaciones tributarias, cifra que se encuentra soportada en los informes de gestión que mensualmente lleva la Oficina. En este sentido, durante el año 2024, se recibieron 387.325 registros para gestionar, sin embargo, como meta de gestión para la vigencia 2024, se tiene un estimado de 120.031 registros a gestionar por la línea de Determinación y 267.294 registros por la línea Persuasiva, por lo que se hace necesario contar con los servicios de apoyo a la gestión que permitan cumplir con las metas establecidas; entre las cuales se deben proyectar respuestas a PQRS sobre el retorno de programas masivos que genere el área, las cuales permitan mejorar sustancialmente el recaudo de los impuestos capitalinos teniendo en cuenta el marco jurídico aplicable y los lineamientos de servicio de la Secretaría Distrital de Hacienda.

De igual forma, la Oficina de Control masivo tiene prevista la gestión 1.023.400 registros para la gestión de alivios tributarios previstos en el Plan de Desarrollo Distrital "Bogotá Camina Segura" – Acuerdo Distrital 927 de 2024, lo que aumentara el retorno por respuestas sobre los procesos.

En segundo lugar, la Oficina de Gestión del Servicio de la Subdirección de Educación Tributaria es responsable de la atención de los contribuyentes en los diferentes canales de atención de la Entidad, por lo tanto es fundamental apoyar la gestión del equipo de trabajo encargado de analizar y proyectar las respuestas de las peticiones ciudadanas radicadas de forma presencial y/o virtual en la Entidad y que a la fecha se estiman en 45.639 radicados, de los cuales se debe considerar la insuficiente capacidad operativa de la oficina para su gestión oportuna, toda vez, que a la fecha tiene 36 cargos vacantes, de los cuales no se tiene previsto a corto plazo su provisión a través de los procedimientos establecidos en la normatividad; de tal suerte, que nuevamente se presenta la necesidad de contratar los servicios encaminados al apoyo de estas actividades para el cumplimiento de las metas establecidas por la Subdirección de Planeación e Inteligencia Tributaria en conjunto con los lineamientos impartidos por la Dirección de Impuestos de Bogotá.

Finalmente, la Oficina de Liquidación requiere el apoyo a la gestión de 3.883 PQRS y trámites especiales radicados a corte del primer semestre de 2024, así como de la gestión de los programas relacionados con la gestión de los Alivios tributarios, que, se estiman en 134.000 registros y un retorno aproximado de 19.770 radicados.

En razón de lo anterior, y amparados en la posibilidad establecida tanto en el Plan Nacional de Desarrollo, Ley 2294 artículo 331 que indica: "(…) Las entidades territoriales y las Empresas Sociales del Estado -ESE- podrán enajenar o entregar en administración a CISA la cartera corriente y de naturaleza coactiva, incluida

aquella por concepto de impuestos y servicios de salud.(…)",y el artículo 269 del Acuerdo Distrital 927 de 2024, que señala "(…) 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".

Se considera necesario con el propósito de asegurar la gestión y recuperación de cartera de las deudas nuevas al vencimiento del plazo para el pago de la obligación a través de gestiones persuasivas por temas de contactabilidad y estrategia demostrada para el cobro, y para poner al día los trámites y peticiones en la oficina de cobro hasta tanto no se cuente con el recurso humano completo en las plantas de personal contar con el apoyo a la gestión mediante la suscripción de un contrato con el colector de activos CISA, en cuantía de $6.700.000.000 con IVA incluido, para apoyo en la gestión de gestión persuasiva de 253.786 contribuyentes y atención de 12.000 trámites y/o solicitudes.

INFORMACIÓN DEL CONTRATO

Alcance

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

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

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

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

Especificaciones técnicas

Incluidas en el Anexo Técnico.

Productos entregables/ resultados esperados

Descripción	Volumen
Alistamiento y proyección de los documentos de respuesta de PQRS y trámites de competencia de la Dir	12.000 radicados
Alistamiento y proyección de los documentos de respuesta de PQRS y trámites de competencia de la Dir	10.000 radicados
Gestión de las acciones para el cobro persuasivo de las poblaciones que hubieren causado una nueva d	253.786 contribuyentes
Alistamiento y proyección de los documentos de respuesta de PQRS que se deriven de las gestiones per	30%

Plazo

Sec. Distrital de Hacienda : 3 Mes(es) Tres (03) 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.

Forma de pago

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, por las siguientes actividades:

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

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

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

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

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

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

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

Sitios de entrega

Instalaciones del Contratista

Obligaciones especiales del contratista

Incluidas en el Anexo Técnico.

Obligaciones especiales del supervisor o interventor

1. Dar a conocer al Contratista para la suscripción del acta de inicio la Guía para el Ejercicio de las Funciones de Supervisión y Obligaciones de Interventoría del Sistema de Gestión de Calidad.

2. Cumplir con las obligaciones establecidas en la Guía para el Ejercicio de las Funciones de Supervisión y Obligaciones de Interventoría del Sistema de Gestión de Calidad.

3. Proyectar y suscribir el acta de inicio y de liquidación del contrato.

4. Controlar que los recursos asignados se ejecuten de acuerdo con lo pactado en el contrato.

5. Verificar el cumplimiento de las obligaciones previstas en la Ley 100 de 1993 y sus decretos reglamentarios, en el artículo 50 de la Ley 789 de 2002, Ley 828 de 2003 y demás normas concordantes.

6. Ejecutar las facultades y cumplir los deberes establecidos en la Ley 1474 de 2011.

7. Suministrar la información necesaria para la prestación del servicio.

8. Aprobar los resultados esperados por parte del Contratista.

9. Aprobar los informes que sobre la ejecución del contrato presente el Contratista.

10. Las demás que se deriven del ejercicio de la supervisión.

Supervisor

Entidad supervisor	Nombre supervisor	Cargo supervisor
Secretaría Distrital de Hacienda	KELLY JOHANNA MURCIA CLAROS	SUBDIRECTOR TECNICO - SUBD. COBRO TRIBUTARIO
Secretaría Distrital de Hacienda	AURA ANGELICA SALAZAR ROJAS	JEFE DE OFICINA - OF. DEPURACION CARTERA
Secretaría Distrital de Hacienda	JESUS ALEXANDER ORJUELA GUZMAN	JEFE DE OFICINA - OF. COBRO PREJURIDICO
Secretaría Distrital de Hacienda	CLARA JUDITH GOMEZ PRECIADO	JEFE DE OFICINA - OF. CONTROL MASIVO

Justificación de la Interventoría

No aplica

Comité Técnico/Obra

Nombre	Cargo / Contrato	Entidad
No aplica		

INFORMACIÓN PARA EL PROCESO

Otros datos que sirvan para la elaboración de los análisis previos

DEMOCRATIZACIÓN DE LAS OPORTUNIDADES ECONÓMICAS EN LA CONTRATACIÓN DEL DISTRITO CAPITAL PARA POBLACIÓN VULNERABLE FORMADA POR ENTIDADES DISTRITALES:

Efectuado el análisis correspondiente no se ha encontrado como técnicamente viable la posibilidad de incluir como obligación del contratista, vincular o contratar para la ejecución del respectivo contrato a personas naturales vulnerables, marginadas y/o excluidas de la dinámica productiva de la ciudad, con edad para trabajar, beneficiarias de procesos de formación para el trabajo adelantados por las entidades y organismos del Distrito Capital, de conformidad con lo dispuesto en el numeral 2.2 del artículo 13 del el Decreto Distrital 380 de 2015 "Por el cual se formula la Política de Trabajo Decente y Digno de Bogotá, D.C., y se dictan otras disposiciones." Lo anterior en razón a que el objeto del contrato contempla el desarrollo de actividades específicas y que requieren de personal calificado con experiencia en los servicios a contratar.

MEDIDAS AFIRMATIVAS PARA LAS MUJERES EN LA CONTRATACIÓN PÚBLICA EN EL DISTRITO CAPITAL.

Efectuado el análisis correspondiente no se ha encontrado como técnicamente viable incluir como obligación del futuro contratista, vincular y mantener un mínimo de mujeres para la ejecución del contrato. Lo anterior en razón a que el objeto del contrato contempla el desarrollo de actividades específicas y que requieren de personal calificado con experiencia en los servicios a contratar.

MATRIZ DE RIESGOS

La matriz de riesgos del proceso de contratación se anexa al presente documento de estudios previos, en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 2.2.1.1.1.6.3 del Decreto 1082 de 2015, el cual dispone: La Entidad Estatal debe evaluar el Riesgo que el Proceso de Contratación representa para el cumplimiento de sus metas y objetivos, de acuerdo con los manuales y guías que para el efecto expida Colombia Compra Eficiente.

FOMENTO A LA EJECUCIÓN DE CONTRATOS ESTATALES POR PARTE DE POBLACIÓN EN POBREZA EXTREMA, DESPLAZADOS POR LA VIOLENCIA, PERSONAS EN PROCESO DE REINTEGRACIÓN O REINCORPORACIÓN Y SUJETOS DE ESPECIAL PROTECCIÓN CONSTITUCIONAL

Efectuado el análisis correspondiente no se ha encontrado como técnicamente viable la posibilidad de incluir como obligación del contratista el destinar al cumplimiento del objeto contractual la provisión de bienes o servicios por parte de población en pobreza extrema, desplazados por la violencia, personas en proceso de reintegración o reincorporación y sujetos de especial protección constitucional, en razón a que el objeto del contrato contempla el desarrollo de actividades específicas y que requieren de personal calificado con experiencia en los servicios a contratar.

CONTRATACIÓN DIRECTA

Justificación único proveedor

Se encuentra incluida en la justificación de la contratación en el Anexo Técnico.

Elaboró: Edwin Fernando Cárdenas Pita - ASESOR - DESPACHO SECRETARIO DISTRITAL DE HDA.
Aprobó: LUIS FERNANDO GRANADOS RINCON - DIRECTOR TECNICO - DESPACHO DIR. DISTRITAL COBRO