



Pública

MEMORANDO

200020.175.1

Informe

Bogotá D.C.,

PARA: Kelly Johanna Murcia Claros
Directora Distrital de Cobro (e)
Subdirectora de Cobro Tributario

Jesús Alexander Orjuela Guzmán
Jefe de Oficina de Cobro Prejurídico

Eduardo Fernández Franco
Jefe de Oficina de Cobro Especializado

Carmen Alicia Almeida Bernal
Jefe Oficina de Cobro General

DE: Jefe Oficina de Control Interno

ASUNTO: Remisión Informe Final Auditoría Gestión de las facilidades de pago para las obligaciones tributarias – Dirección Distrital de Cobro.

Respetados doctores, reciban un cordial saludo

De manera atenta, la Oficina de Control Interno, en ejercicio de sus funciones constitucionales y legales, y de acuerdo con lo establecido en el Plan Anual de Auditoría 2025, se permite remitir el Informe Final de la Auditoría Gestión de las facilidades de pago para las obligaciones tributarias – Dirección Distrital de Cobro.

Conforme a lo anterior, quedamos a la espera de la formalización del Plan de Mejoramiento en el formato 122-F.28 “Plan de Mejoramiento Institucional” con las acciones que se deriven respecto a los hallazgos u observaciones identificados, el cual debe ser remitido en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles a partir del recibo del presente comunicado, a los correos institucionales ysaenz@shd.gov.co

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

y msuna@shd.gov.co. Estaremos prestos a apoyar metodológicamente si lo consideran pertinente, por favor coordinar con el auditor líder.

Adicionalmente se remite el formato “evaluación a la ejecución de la auditoría interna” Código 122- F.08, para su diligenciamiento y comunicación a la OCI a más tardar el 15 de julio de 2025, con el objetivo de retroalimentar al interior de la dependencia.

Finalmente, agradecemos la disposición y actitud para avanzar en procesos de mejora. La auditoría es un ejercicio constructivo que brinda la oportunidad de fortalecer nuestras prácticas y capacidades, para responder cada vez mejor a las necesidades misionales de la Entidad, a las expectativas de la ciudadanía y los entes de control.

Atentamente, **Yolman Julian Sáenz Santamaría** Firmado digitalmente por Yolman Julian Sáenz Santamaría

YOLMAN JULIÁN SÁENZ SANTAMARÍA

Jefe Oficina de Control Interno

CC. Andrea Marcela España Lima. Oficina de Análisis y Control de Riesgo
Anexo: Informe final en 60 folios y formato mencionado en 2 folios

Revisado por: Yolman Julián Sáenz Santamaría

Proyectado por: Martha Mercedes Suna Ladino

Firmado digitalmente por
Martha Mercedes Suna Ladino
Martha Mercedes Suna Ladino

EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO	Código: 122-F.22
INFORME EJECUTIVO	Versión: 09
	Fecha: 07/07/2025
NOMBRE DEL INFORME: Gestión de las Facilidades de Pago para las obligaciones tributarias	
OBJETIVO: Evaluar la gestión adelantada a las solicitudes de facilidades de pago por concepto de obligaciones tributarias recibidas por la Dirección Distrital de Cobro durante la vigencia 2022, de acuerdo con lo establecido en los documentos del Sistema de Gestión y la normatividad vigente.	
ALCANCE: Solicitudes de facilidades de pago para obligaciones tributarias recibidas en la vigencia 2022, según muestra.	
ASPECTOS DESTACADOS	
<p>La disposición a la atención de los diferentes requerimientos realizados por el equipo auditor, así como las solicitudes de aclaración o explicación, y ajustes a la información inicial por parte de los auditados, y la oportuna entrega de la información solicitada, son aspectos por destacar en este ejercicio auditor.</p> <p>De otro lado, el proceso de revisión de la información relacionada para cada uno de los registros seleccionados en la muestra tuvo un leve retraso debido a que toda la información no se encontraba en el repositorio inicialmente informado, por lo cual se suministraron enlaces de carpetas de SharePoint con información de algunos de los procesos.</p>	
OPORTUNIDADES DE MEJORA	
<p>Hallazgos</p> <p>12.1.1. Deficiencias en la Gestión Documental de Expedientes</p> <p>12.1.2. Gestión inadecuada de las Facilidades de Pago.</p> <p>12.1.3. Inconsistencias identificadas en las Resoluciones de Facilidades de Pago.</p> <p>12.1.4. Tiempos de respuesta a las solicitudes de Facilidades de Pago.</p> <p>12.1.5. No realización de la gestión de cobro posterior al incumplimiento de las facilidades de pago</p> <p>12.1.6. No se encontró evidencia documental que respalde la notificación, aunque en SAP-CRM se registra una fecha asociada a la misma.</p> <p>12.1.7. Materialización de los riesgos del proceso de Cobro, asociados al tema de Facilidades de Pago.</p> <p>Observaciones:</p> <p>12.2.1 Inconsistencias base de datos suministrada por la Dirección Distrital de Cobro.</p>	
CONCLUSIONES	
<p>1. Una vez revisada la información para comprobar la aplicación de lo establecido en el Instructivo 110-I-04, para los 125 registros de la muestra, no se pudo verificar la gestión efectiva realizada a las solicitudes, ya que no se encontraba la totalidad de la información requerida en el aplicativo SAP-CRM o en los enlaces de SharePoint que fueron compartidos.</p> <p>2. Para 111 registros que corresponde al 89% del total de la muestra, la respuesta se encuentra por fuera de los términos que establece la normatividad, lo que podría generar insatisfacción de los usuarios que solicitan este trámite para generar acuerdos para el pago de sus deudas.</p> <p>3. Para 49 registros de la muestra, de los 54 incumplidos, no se pudo evidenciar la continuación del proceso de cobro, tal como lo establece la normatividad, el instructivo y la resolución de facilidades de pago. La eventual omisión de esta gestión podría afectar la eficacia del proceso de recuperación de cartera, genera riesgo de</p>	

prescripción de la obligación y afectar el principio de eficiencia administrativa.

4. Se evidenció la eventual materialización de los riesgos asociados a las Facilidades de Pago, de acuerdo con la revisión realizada por el equipo auditor, a la matriz de riesgos operacionales de junio 2022, y de acuerdo con las observaciones contenidas en la Tabla 12.

RECOMENDACIONES

1. Organizar la información de los expedientes de las Facilidades de pago de acuerdo con lo establecido en el procedimiento 120-P-05 V.7 Organización documental y la guía 120-G-03 V3 Guía para la administración de los archivos centralizados de la Dirección Distrital de Impuestos de Bogotá – DIB y la Dirección Distrital de Cobro – DCO; evitando que se guarde la información en equipos de los funcionarios y garantizando la accesibilidad posterior de esta.

2. Dejar los registros correspondientes que den cuenta del cumplimiento de lo establecido en el Instructivo 110-I-04, relacionado con las Facilidades de Pago, en cada uno de los expedientes que se deben crear para cada uno de ellos. De lo contrario, ajustar el documento a la realidad de como lo están manejando.

3. Reforzar al interior de las oficinas de la Dirección de Cobro, las actividades relacionadas con la revisión y validación antes de la emisión de las Resoluciones de Facilidades de Pago. Así mismo, definir mecanismos de seguimiento y control de manera periódica sobre los procesos de emisión de resoluciones para detectar y corregir errores antes de la firma del jefe.

4. Definir controles que permitan organizar los registros relacionados con las facilidades de pago en las bases de datos correspondientes, de manera que permita tener confianza en la calidad de la información a los usuarios que la requieran.

5. Diseñar y ejecutar controles adecuados para evitar el incumplimiento de los tiempos de respuesta a las facilidades de pago solicitadas.

6. Ejercer un control efectivo a las facilidades de pago proferidas, que permita tener claro su cumplimiento o incumplimiento y, de esta forma dar reinicio al proceso de cobro en el caso de las incumplidas.

7. Diseñar controles que permitan evidenciar las gestiones realizadas a las facilidades de pago incumplidas, según la oficina competente de la Dirección de Cobro.

8. Organizar los registros de las notificaciones realizadas a las respuestas de las Facilidades de Pago de los usuarios de los impuestos tributarios de la entidad, ya que no se pudo evidenciar el documento soporte de esta acción, lo que no permite saber si el interesado tuvo conocimiento de los actos emitidos.

INFORME DE AUDITORÍA

Informe preliminar	
Informe final	X

Fecha de entrega: 07/07/2025

1. NOMBRE

Gestión de las Facilidades de Pago para las obligaciones tributarias

2. INTRODUCCIÓN

La Oficina de Control Interno de la Secretaría Distrital de Hacienda, atendiendo lo señalado en los artículos 209 y 269 de la Constitución Política, en cumplimiento con lo establecido en la Ley 87 de 1993, artículos 2 “objetivos del sistema de control interno”, literal a) “Proteger los recursos de la organización, buscando su adecuada administración ante posibles riesgos que los afecten” y 12 “Funciones de los auditores internos”, y en desarrollo de los roles de evaluación y seguimiento, y enfoque hacia la prevención establecidos en el artículo 2.2.21.5.3 del Decreto 1083 de 2015, modificado por el artículo 17 del Decreto 648 de 2017 de las Oficinas de Control Interno; y de acuerdo con el Plan Anual de Auditoría (PAA) 2025, aprobado por el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno, realizó auditoría interna a la Gestión de las Facilidades de Pago para las obligaciones tributarias de la Dirección Distrital de Cobro, con la finalidad de emitir conclusiones y recomendaciones que contribuyan a la retroalimentación y mejora continua de la gestión de la Entidad.

La metodología aplicada tuvo en cuenta las normas de auditoría generalmente aceptadas. De igual manera, en desarrollo del ejercicio auditor se utilizaron como técnicas de auditoría: recopilación de datos e información a través de solicitudes, reuniones con el área auditada, correos electrónicos, muestreo y análisis de bases de datos, valoración de información y documentación recolectada.

A partir de la obtención de la muestra, se evaluó la gestión de las facilidades de pago recibidas en la vigencia 2022, mediante la revisión y validación de los expedientes y/o registros correspondientes. De igual forma, se verificó la aplicación de los controles establecidos para mitigar los riesgos asociados a la gestión de facilidades de pago.

Pública

En este contexto, el equipo auditor busca contribuir a la mejora continua de la documentación evaluada, con el propósito de facilitar el cumplimiento de los objetivos institucionales, y fortalecer la gestión orientada a la excelencia y al servicio.

3. OBJETIVOS

3.1 Objetivo General

Evaluar la gestión adelantada a las solicitudes de facilidades de pago por concepto de obligaciones tributarias recibidas por la Dirección Distrital de Cobro durante la vigencia 2022, de acuerdo con lo establecido en los documentos del Sistema de Gestión y la normatividad vigente.

3.2 Objetivos específicos

- Evaluar que las solicitudes de facilidades de pago recibidas en la vigencia 2022, según muestra definida por el equipo auditor, se hayan gestionado de conformidad con lo establecido en el instructivo 110-I-04 y en cumplimiento del marco normativo vigente.
- Verificar que las solicitudes de facilidades de pago recibidas en la vigencia 2022 seleccionadas en la muestra, se hayan atendido dentro de los términos de respuesta para este tipo de solicitudes.
- Revisar la gestión adelantada por las oficinas competentes de la Dirección de Cobro respecto a las facilidades de pago incumplidas.
- Evaluar los riesgos y controles del proceso de Gestión de Cobro, específicamente los relacionados con las facilidades de pago.

4. ALCANCE

Solicitudes de facilidades de pago para obligaciones tributarias recibidas en la vigencia 2022, según muestra.

5. CRITERIOS

Orden Nacional

- Constitución Política de Colombia: art. 209 y 269
- Ley 1066 de 2006. Por la cual se dictan normas para la normalización de la cartera pública y se dictan otras disposiciones. Numeral 6 del artículo 2.
- Ley 1437 de 2011. Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- Ley 1755 de 2015. Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- Ley 2116 de 2021. Por medio de la cual se modifica el decreto ley 1421 de 1993, referente al estatuto orgánico de Bogotá.

Pública

- Decreto Ley 624 de 1989. Por el cual se expide el Estatuto Tributario de los impuestos administrados por la Dirección General de Impuesto Nacionales. artículo 814.

Orden Distrital

- Decreto 807 de 1993. Adicionado por el Decreto Distrital 362 de 2002, por el cual se armonizan el procedimiento y la administración de los tributos distritales con el Estatuto Tributario Nacional y se dictan otras disposiciones.
- Decreto 352 de 2002 Por el cual se compila y actualiza la normativa sustantiva tributaria vigente, incluyendo las modificaciones generadas por la aplicación de nuevas normas nacionales que se deban aplicar a los tributos del Distrito Capital, y las generadas por acuerdos del orden distrital.
- Decreto 601 de 2014. Por el cual se modifica la estructura interna y funcional de la Secretaría Distrital de Hacienda, y se dictan otras disposiciones. artículos 33 a 35.
- Decreto Distrital 607 de 2017. Por medio de la cual se creó la Dirección Distrital de Cobro como una dependencia de la Subsecretaría Técnica de la Secretaría Distrital de Hacienda.
- Decreto Distrital 834 de 2018. Por el cual se modifica la estructura organizacional de la Secretaría Distrital de Hacienda y se dictan otras disposiciones.
- Decreto Distrital 289 de 2021. Por el cual se establece el Reglamento Interno del Recaudo de Cartera en el Distrito Capital y se dictan otras disposiciones”. Capítulo IV.
- Acuerdo 671 de 2017. Por el cual se modifica el régimen sancionatorio y procedimental tributario, se adopta un mecanismo reparativo para las víctimas de despojo o abandono forzado y se dictan otras disposiciones hacendarias en Bogotá Distrito Capital.

Interna

- Resolución SDH-000247 de 2022. Por la cual se adopta el Manual de Administración y Cobro de la Cartera de competencia de la Dirección Distrital de Cobro de la Secretaría Distrital de Hacienda.
- Procedimiento 110-P-01 Gestión Administrativa para el Cobro Coactivo
- Procedimiento 110-P-02 Cobro Prejurídico
- Instructivo 110-I-04 Facilidades de pago

Demás normativa y documentos técnicos aplicables al objetivo y alcance del ejercicio

6. AUDITADOS

Luis Fernando Granados Rincón – Director Distrital de Cobro
Kelly Johanna Murcia Claros – Subdirectora de Cobro Tributario
Jesús Alexander Orjuela Guzmán – Jefe de Oficina de Cobro Prejurídico
Eduardo Fernández Franco – Jefe de Oficina de Cobro Especializado
Carmen Alicia Almeida Bernal – Jefe Oficina de Cobro General

Pública

7. METODOLOGÍA UTILIZADA

Para el desarrollo del ejercicio auditor se llevaron a cabo las siguientes actividades:

- Revisión documental del proceso y, en particular, de la información relacionada con las facilidades de pago.
- Realización de varias reuniones con los responsables del proceso, con el fin de conocer su funcionamiento.
- Solicitud formal de información.
- Selección y obtención de la muestra a revisar.
- Reunión de aclaración sobre la metodología para realizar las consultas correspondientes a la muestra seleccionada.
- Consulta y análisis de la información contenida en los aplicativos y enlaces dispuestos por el área para la muestra seleccionada.
- Proyección y remisión del informe preliminar de auditoría a los auditados para la presentación de observaciones o recomendaciones si lo consideran, a través de memorando.
- Se recibió respuesta al informe preliminar el 3 de julio a través de correo electrónico.

8. ASPECTOS DESTACADOS

La disposición a la atención de los diferentes requerimientos realizados por el equipo auditor, así como las solicitudes de aclaración o explicación, y ajustes a la información inicial por parte de los auditados, y la oportuna entrega de la información solicitada, son aspectos por destacar en este ejercicio auditor.

De otro lado, el proceso de revisión de la información relacionada para cada uno de los registros seleccionados en la muestra tuvo un leve retraso debido a que toda la información no se encontraba en el repositorio inicialmente informado, por lo cual se suministraron enlaces de carpetas de SharePoint con información de algunos de los procesos.

9. DESARROLLO DE LA AUDITORIA

9.1 OBTENCIÓN DE LA MUESTRA

Para la obtención de la muestra, se solicitó, mediante correo electrónico enviado el 29 de abril de 2025, la información relacionada con las solicitudes de facilidades de pago -FP recibidas durante la vigencia 2022, la cual fue remitida el 8 de mayo de 2025 en el archivo Excel "BASE CONSOLIDADA FP_SCT 2022", con 5.232 registros.

Dado que, en algunos casos, un mismo contribuyente presentaba registros duplicados con el mismo número de radicado, para diferentes impuestos y/o vigencias incluidos en la facilidad de pago, se procedió a depurar la información; obteniéndose una base final de 1.310 registros con radicados únicos.

Pública

Para la selección de la muestra se utilizó la metodología del Departamento Administrativo de la Función Pública -DAFP¹, aplicando un margen de error máximo permitido del 5% y un nivel de confianza del 95%.

Con base en el tamaño de la población, la herramienta arrojó una muestra de 125 registros, para los cuales se tuvo como criterio de selección el mayor valor calculado de la sumatoria de impuesto, intereses y la sanción.

Imagen 1. Tamaño de la muestra

CÁLCULO DE LA MUESTRA	
AUDITORÍA: Gestión de las Facilidades de Pago para las obligaciones tributarias	
Muestreo Aleatorio Simple para estimar la proporción de una población	
Entidad	Secretaría Distrital de Hacienda
Proceso	CPR-110 Gestión de Cobro
Cálculo de la muestra para:	1310 registros de solicitudes de facilidades de pago en la vigencia 2022
Período Evaluado:	Solicitudes de facilidades de pago recibidas en el año 2022
Preparado por:	Equipo Auditor
Fecha:	13/05/2025
INGRESO DE PARÁMETROS	
Tamaño de la Población (N)	1.310
Error Muestral (E)	5%
Proporción de Éxito (P)	10%
Nivel de Confianza	95%
Nivel de Confianza (Z) (1)	1,960
TAMAÑO DE LA MUESTRA Fórmula 138 Muestra Óptima 125	
Formula para poblaciones infinitas $n = \frac{Z^2 * P * Q}{E^2}$	
Formula para poblaciones finitas $n = \frac{P * Q * Z^2 * N}{N * E^2 + Z^2 * P * Q}$	
Z= Valor de la distribución normal estándar de acuerdo al nivel de confianza E= Error de muestreo (precisión) N= Tamaño de la Población P= Proporción estimada Q= 1-P	
Fuente: Adaptado de Contraloría General de la República. Contraloría Delegada para el Sector Social. Agosto 2011	

9.2. GESTIÓN FACILIDADES DE PAGO RECIBIDAS EN LA VIGENCIA 2022

Una vez seleccionada la muestra, se solicitó información sobre la ubicación de los registros archivados, con el fin de proceder a su revisión. Esta información fue proporcionada mediante correo electrónico del 16 de mayo, en el cual se indicó que todos los registros, y su correspondiente expediente, se encontraban disponibles en el aplicativo SAP-CRM.

Posteriormente, se realizaron las consultas respectivas en dicho aplicativo, observándose que, en la mayoría de los expedientes revisados, solo se encontraba el radicado de la solicitud. En algunos casos, también se evidenciaba el soporte de la notificación y la resolución mediante la

¹ Dispuesta en la CAJA_HERRAMIENTAS_GUIA_AUDITORIA_BASADA_RIESGOS_V4 (Aplicativo muestreo DAFP)

Pública

cual se concedió la Facilidad de Pago; sin embargo, no se visualizaron otros documentos de soporte.

Ante esta situación, se solicitó una reunión con la Subdirección de Cobro Tributario, con el propósito de recibir una inducción para la consulta de expedientes y documentos en el aplicativo SAP-CRM. La reunión se llevó a cabo el 21 de mayo, resultado de la cual se informó que, básicamente, solo estaba disponible la información mencionada anteriormente. Por lo tanto, se acordó que serían enviados los enlaces de acceso a SharePoint, donde se encontraban las carpetas con la documentación correspondiente a cada uno de los registros de la muestra seleccionada.

Esta información fue allegada el 23 de mayo mediante una base de datos denominada "BASE UNICA", sobre la cual se identificó que 41 registros (33%) no contaban con un enlace asociado en SharePoint; así mismo, se pudo observar que algunos enlaces no correspondían al contribuyente respectivo o no contenían información, como se detalla a continuación:

- Para 41 registros no se relacionó enlace de SharePoint con la información.

Imagen 2. Registros sin información en SharePoint

No. radicado Solicitud F.P.	RUTA
2022ER65023901	Carpeta:0000694035
2022ER67734801	Sin información
2022ER12482601	Carpeta:0000694454
2022ER48132301	Sin información
2022ER20068301	Carpeta:0000786208
2022ER00831901	Carpeta:0000694506
2021ER24690401	Carpeta:0000694517
2022ER05847301	Sin información
2022ER01903601	Carpeta:0000694522
2021ER22020401	Carpeta:0000693835
2022ER69813201	Sin información
2022ER03016501	Oficina de Cobro Especializado - 900813782 2022ER030165 GASAMA - Todos los documentos
2022ER45751301	Sin información
2022ER41995601	Carpeta:0000694501
2022ER67202301	Sin información
2022ER45659501	Sin información
2022ER68951001	Sin información
2022ER26083401	2022ER26083401 Maria Zambrano
2022ER25887301	Carpeta:0000694502
2022ER02470501	Sin información
2022ER62748301	TUTELA JOHANA ARIAS
2021ER10494101	2021ER10494101 Sandra Montenegro
2022ER03578301	Sin información
2022ER57429601	
2022ER58675801	
2022ER05604501	
2022ER40971101	
2022ER42145001	
2022ER52662101	
2022ER53242301	
2022ER53128201	
2022ER53780401	
2022ER54187801	
2021ER17055401	2021ER17055401 Victor Muñoz
2022ER09128401	NO SE ENCONTRO EN SHAREPOINT
2021ER04219401	2021ER04219401 Gloria Esperanza Sanchez VF
2022ER03907701	2021ER23359601 Adriana Martinez
2021ER19979801	2021ER19979801 Francisco GAbriel
2021ER24449501	2021ER24449501 Jose Jeremias Garzon
2021ER07510201	2021ER07510201-VACYS VILEIKIS
2021ER23708501	2021ER23708501 Eduardo Velasco Martinez

Fuente: Base de datos denominada "BASE UNICA" de la Dirección de Cobro

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

Pública

- Para 14 registros de la muestra, la información compartida en SharePoint no correspondía al contribuyente sujeto de la validación:

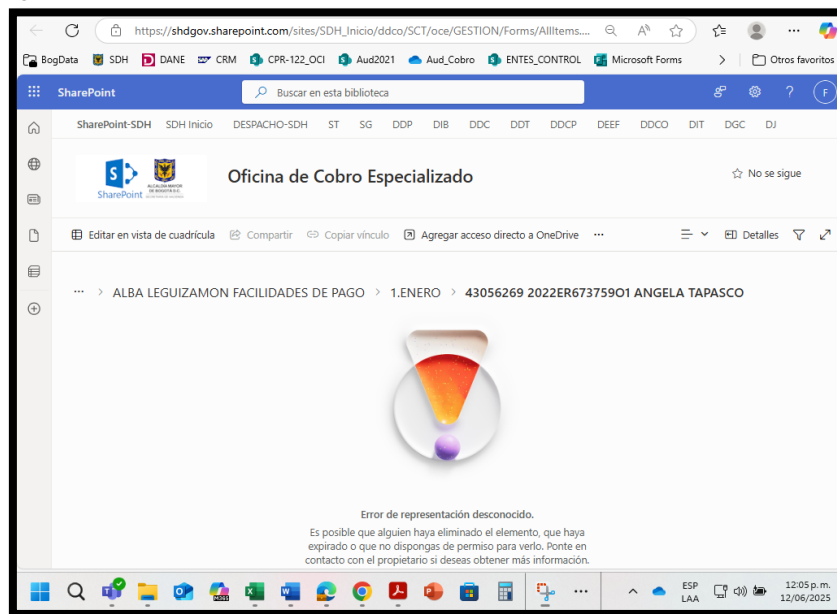
Tabla 1. Registros en los cuales la información no correspondía

No. Expediente	Oficina
202203295000000435	Cobro Especializado
202206094300097006	Cobro Especializado
202104124300043615	Cobro Especializado
202205065000000494	Cobro Especializado
202105254300051588	Cobro Especializado
202206215000000529	Cobro General
202203175000000414	Cobro Prejurídico
202212025000000904	Cobro Especializado
202206094300103008	Cobro Especializado
202206094300100328	Cobro Especializado
202210215000000776	Cobro Especializado
202210275000000778	Cobro Especializado
202211165000000857	Cobro Especializado
202206305000000583	Cobro Especializado

Fuente: Base de datos denominada "BASE UNICA" de la Dirección de Cobro

- En dos registros en el enlace de SharePoint remitido, la carpeta se encontraba vacía, como se muestra en las siguientes imágenes:

Imagen 3. Pantallazo carpeta compartida en SharePoint radicado 20222ER67375901



Fuente: Ruta [Oficina de Cobro Especializado - GESTION](#)

www.haciendabogota.gov.co

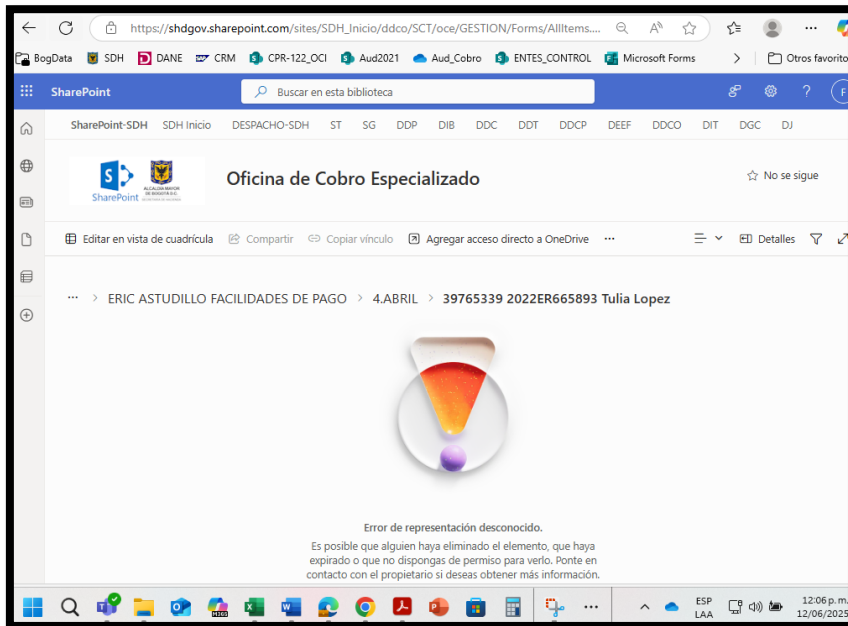
Carrera 30 N.º 25-90 - Bogotá, D. C. Código postal: 111311

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

NIT. 899.999.061-9

Pública

Imagen 4. Pantallazo carpeta compartida en SharePoint radicado 2022ER665893O1



Fuente: Ruta [Oficina de Cobro Especializado - GESTION](#)

[Ver hallazgo 12.1.1](#)

Para realizar la auditoría a las facilidades de pago recibidas en la vigencia 2022, se tomaron en cuenta los siguientes documentos del Sistema de Gestión para el proceso:

- ✓ Instructivo Facilidades de Pago 110-1-04 versión 10
- ✓ Procedimiento Cobro Prejurídico 110-P-02 versión 5
- ✓ Procedimiento Gestión Administrativa para el Cobro Coactivo versiones 15 y 16

En la verificación se consideraron los aspectos establecidos en el instructivo, así como en los procedimientos identificados, dando como resultado lo siguiente:

Tabla 2. Gestión actividades Instructivo Facilidades de Pago 110-1-04 versión 10

No.	Etapas del instructivo	Se hizo	No se hizo	Observaciones
1	Se verificó la completitud de los documentos radicados en la solicitud de facilidad para el pago de obligaciones 110-F.109	116	9	En el 93% de los registros se llevó a cabo la revisión de la completitud de los documentos. Para el 7% no se pudo evidenciar. Ver tabla 3. Ver hallazgo 12.1.2
2	Se verificaron los aspectos para rechazar la solicitud: evidencia	0	125	No se evidenció la existencia de deudas en proceso concursal en la información contenida en las carpetas compartidas ni en los radicados o expedientes de SAP-CRM para el 100% de los registros. Ver hallazgo 12.1.2

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



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE HACIENDA

122-F.05
V.11

Pública

No.	Etapas del instructivo	Se hizo	No se hizo	Observaciones
	deudas dentro de un proceso concursal			
3	Se verificaron los aspectos para rechazar la solicitud: Consulta Boletín de Deudores Morosos del Estado - BDME	55	70	En el 44% de los registros se pudo verificar la consulta en el Boletín de Deudores Moroso del Estado – BDME, mientras que en el 56% no fue posible comprobarla, ya que no se encontró en la información suministrada. Ver hallazgo 12.1.2
4	Se generaron los estados de cuenta	68	57	Para el 54% de los registros se pudo evidenciar los estados de cuenta, para el 46% restante no. Ver hallazgo 12.1.2
5	Se diligenció lista de chequeo (110-F.119)	55	70	Se identificaron 8 listas de chequeo diligenciadas de manera incompleta. Para el 44% de los registros se evidenció el diligenciamiento de la lista de chequeo y para el 56% no se encontró registro. Ver hallazgo 12.1.2
6	Calificar al solicitante. Aplica para quienes soliciten plazo superior a 12 meses. Formato Calificación del contribuyente 110-F.40.	0	4	Aplica para 4 de los registros que tienen facilidad de pago superior a 12 meses, pero no se evidenció su realización. Ver hallazgo 12.1.2
7	Realizar estudio de garantías. Aplica para solicitudes con un plazo mayor a 12 meses. Formato Estudio de garantías 110-F.118.	0	4	Aplica para 4 de los registros que tienen facilidad de pago superior a 12 meses, pero no se evidenció el formato respectivo diligenciado. Ver hallazgo 12.1.2
8	Ordenar la constitución de la garantía.	0	4	Aplica para 4 de los registros de la muestra que tienen facilidad de pago superior a 12 meses, pero no se observó la evidencia de la ejecución de esta actividad. Ver hallazgo 12.1.2
9	Resolución de Facilidad de pago 110-F.23 V22	125	0	Para los 125 registros revisados se encontraron las resoluciones correspondientes. <i><u>Ver observaciones encontradas en las resoluciones</u></i>
10	Notificación de la resolución de la facilidad de pago	65	60	Se evidenció la notificación realizada de la siguiente manera: <ul style="list-style-type: none"> • 26 mediante correo electrónico (se evidencia soporte) • 60 con fecha registrada en el aplicativo SAP-CRM (no se encontró evidencia de la constancia de la notificación). Ver imagen 5. Ver hallazgo 12.1.6 • 10 notificadas en la Resolución por correo certificado • 29 a través de aviso en periódico de amplia circulación y registro distrital. Ver hallazgo 12.1.2
11	Cumplimiento de la facilidad de pago. El sistema alertará al ejecutivo de cobro sobre el incumplimiento de la facilidad de pago.	0	125	En el numeral 5.12 del Instructivo de Facilidades de Pago 110-I-04 V10 en relación con el cumplimiento estipula lo siguiente: <i>“El Sistema automáticamente alertará al ejecutivo de cobro sobre el incumplimiento de la facilidad de pago, así como de las obligaciones surgidas con posterioridad al otorgamiento de la misma”.</i>

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



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE HACIENDA

122-F.05

V.11

Pública

No.	Etapas del instructivo	Se hizo	No se hizo	Observaciones																																		
				<p>Y consultando al área sobre el seguimiento y las herramientas utilizadas para establecer si existe incumplimiento a las facilidades de pago, se plantearon los siguientes interrogantes:</p> <p><i>¿Cómo se realiza el seguimiento a las facilidades de pago concedidas? ¿Mediante que herramienta se realiza el seguimiento? ¿La herramienta genera alertas para identificar los incumplimientos, o como los determinan?</i></p> <p>La respuesta fue la siguiente:</p> <p>Rta.</p> <table><tr><th>Pregunta</th><th>observación</th></tr><tr><td>¿Cómo se realiza el seguimiento a las facilidades de pago concedidas?</td><td>El Procedimiento COBRO PREJURIDICO 110-P-02 versión 5.0 de 12/05/2021 menciona en el numeral 7. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES, lo siguiente:<table><tr><td>ITEM</td><td>15</td></tr><tr><td>NOMBRE DE ACTIVIDAD</td><td>Seguimiento automático de la FP</td></tr><tr><td>RESPONSABLE</td><td>Ejecutivo de cobro</td></tr><tr><td>DETALLE</td><td>El sistema alertará sobre el incumplimiento de las obligaciones.</td></tr><tr><td>DOCUMENTO O REGISTRO</td><td>SAP CRM SAP TRM</td></tr></table></td></tr></table> <table><tr><th colspan="2">Numeral 8. RELACION DE TIEMPOS, lo siguiente:</th></tr><tr><td>POR ACTIVIDAD Y/O PRODUCTO</td><td>Hacer seguimiento a facilidades de pago</td></tr><tr><td>TIEMPO</td><td>Revisión masiva (Trimestral)</td></tr></table> <p>El procedimiento GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA EL COBRO COACTIVO 110-P-01 versión 15 y 16 del 22/09/2021 y 10/02/2022 respectivamente, menciona en el numeral 7. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES, lo siguiente:</p> <table><tr><td>ITEM</td><td>11</td></tr><tr><td>NOMBRE DE ACTIVIDAD</td><td>Seguimiento automático de la FP</td></tr><tr><td>RESPONSABLE</td><td>Ejecutivo de cobro</td></tr><tr><td>DETALLE</td><td>El sistema alertará sobre el incumplimiento de las obligaciones.</td></tr><tr><td>DOCUMENTO O REGISTRO</td><td>SAP CRM SAP TRM</td></tr></table> <table><tr><td>¿Mediante que herramienta se realiza el seguimiento?</td><td>De acuerdo con lo mencionado en la documentación en SAP CRM -SAP TRM</td></tr><tr><td>¿La herramienta genera alertas para identificar los incumplimientos, o como los determinan?</td><td>No, se determina en las verificaciones de la cartera que realice cada una de las oficinas.</td></tr></table> <p>Lo que incumple lo establecido en estos tres documentos, específicamente en que el sistema alertará sobre el cumplimiento de las obligaciones como parte del seguimiento realizado a las facilidades de pago de la vigencia objeto de auditoría. Ver hallazgo 12.1.2</p>	Pregunta	observación	¿Cómo se realiza el seguimiento a las facilidades de pago concedidas?	El Procedimiento COBRO PREJURIDICO 110-P-02 versión 5.0 de 12/05/2021 menciona en el numeral 7. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES, lo siguiente: <table><tr><td>ITEM</td><td>15</td></tr><tr><td>NOMBRE DE ACTIVIDAD</td><td>Seguimiento automático de la FP</td></tr><tr><td>RESPONSABLE</td><td>Ejecutivo de cobro</td></tr><tr><td>DETALLE</td><td>El sistema alertará sobre el incumplimiento de las obligaciones.</td></tr><tr><td>DOCUMENTO O REGISTRO</td><td>SAP CRM SAP TRM</td></tr></table>	ITEM	15	NOMBRE DE ACTIVIDAD	Seguimiento automático de la FP	RESPONSABLE	Ejecutivo de cobro	DETALLE	El sistema alertará sobre el incumplimiento de las obligaciones.	DOCUMENTO O REGISTRO	SAP CRM SAP TRM	Numeral 8. RELACION DE TIEMPOS, lo siguiente:		POR ACTIVIDAD Y/O PRODUCTO	Hacer seguimiento a facilidades de pago	TIEMPO	Revisión masiva (Trimestral)	ITEM	11	NOMBRE DE ACTIVIDAD	Seguimiento automático de la FP	RESPONSABLE	Ejecutivo de cobro	DETALLE	El sistema alertará sobre el incumplimiento de las obligaciones.	DOCUMENTO O REGISTRO	SAP CRM SAP TRM	¿Mediante que herramienta se realiza el seguimiento?	De acuerdo con lo mencionado en la documentación en SAP CRM -SAP TRM	¿La herramienta genera alertas para identificar los incumplimientos, o como los determinan?	No, se determina en las verificaciones de la cartera que realice cada una de las oficinas.
Pregunta	observación																																					
¿Cómo se realiza el seguimiento a las facilidades de pago concedidas?	El Procedimiento COBRO PREJURIDICO 110-P-02 versión 5.0 de 12/05/2021 menciona en el numeral 7. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES, lo siguiente: <table><tr><td>ITEM</td><td>15</td></tr><tr><td>NOMBRE DE ACTIVIDAD</td><td>Seguimiento automático de la FP</td></tr><tr><td>RESPONSABLE</td><td>Ejecutivo de cobro</td></tr><tr><td>DETALLE</td><td>El sistema alertará sobre el incumplimiento de las obligaciones.</td></tr><tr><td>DOCUMENTO O REGISTRO</td><td>SAP CRM SAP TRM</td></tr></table>	ITEM	15	NOMBRE DE ACTIVIDAD	Seguimiento automático de la FP	RESPONSABLE	Ejecutivo de cobro	DETALLE	El sistema alertará sobre el incumplimiento de las obligaciones.	DOCUMENTO O REGISTRO	SAP CRM SAP TRM																											
ITEM	15																																					
NOMBRE DE ACTIVIDAD	Seguimiento automático de la FP																																					
RESPONSABLE	Ejecutivo de cobro																																					
DETALLE	El sistema alertará sobre el incumplimiento de las obligaciones.																																					
DOCUMENTO O REGISTRO	SAP CRM SAP TRM																																					
Numeral 8. RELACION DE TIEMPOS, lo siguiente:																																						
POR ACTIVIDAD Y/O PRODUCTO	Hacer seguimiento a facilidades de pago																																					
TIEMPO	Revisión masiva (Trimestral)																																					
ITEM	11																																					
NOMBRE DE ACTIVIDAD	Seguimiento automático de la FP																																					
RESPONSABLE	Ejecutivo de cobro																																					
DETALLE	El sistema alertará sobre el incumplimiento de las obligaciones.																																					
DOCUMENTO O REGISTRO	SAP CRM SAP TRM																																					
¿Mediante que herramienta se realiza el seguimiento?	De acuerdo con lo mencionado en la documentación en SAP CRM -SAP TRM																																					
¿La herramienta genera alertas para identificar los incumplimientos, o como los determinan?	No, se determina en las verificaciones de la cartera que realice cada una de las oficinas.																																					
12	Solicitar Cambio de Garantía	0	4	No se evidencia la ejecución de la actividad para los 4 casos a los que aplicaría.																																		

Fuente: Elaboración Equipo Auditor

Tabla 3. Radicados sin verificar soportes solicitud facilidad de pago

Radicado	Evidencia de lo que encontró	Oficina generadora
2022ER417316O1	Solicitud FP y fotocopia cédula	Cobro Prejurídico
2022ER650239O1	No se evidencio ningún documento	Cobro Prejurídico

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



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE HACIENDA

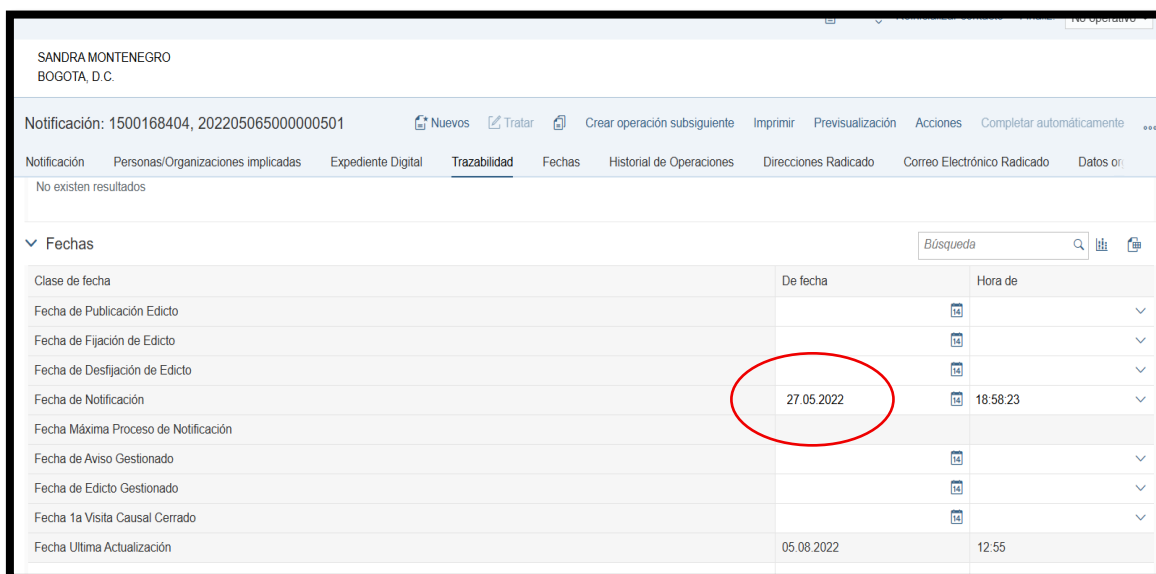
122-F.05
V.11

Pública

Radicado	Evidencia de lo que encontró	Oficina generadora
2022ER124826O1	El radicado de la solicitud, pero no la solicitud	Cobro Prejurídico
2022ER409711O1	Recibo pago cuota inicial FP	Cobro especializado
2022ER460160O1	Formato solicitud de FP	Cobro Prejurídico
2022ER043026O1	Formato solicitud de FP	Cobro Prejurídico
2022ER179004O1	Formato solicitud FP y Pago IPU 2013-15-18-21	Cobro Prejurídico
2022ER418230O1	Solo se encuentra la cédula en el SharePoint	Cobro Prejurídico
2022ER592448O1	Solo remitió el formato de la FP	Cobro Prejurídico

Fuente: Elaboración Equipo Auditor

Imagen 5. Fecha de notificación en CRM expediente 202205065000000501



SANDRA MONTENEGRO BOGOTÁ, D.C.		
Notificación: 1500168404, 202205065000000501		
Nuevos Tratar Crear operación subsiguiente Imprimir Previsualización Acciones Completar automáticamente		
Notificación Personas/Organizaciones implicadas Expediente Digital Trazabilidad Fechas Historial de Operaciones Direcciones Radicado Correo Electrónico Radicado Datos or:		
No existen resultados		
<div> <div>Fechas</div> <div>Búsqueda</div> </div>		
Clase de fecha	De fecha	Hora de
Fecha de Publicación Edicto		
Fecha de Fijación de Edicto		
Fecha de Destijación de Edicto		
Fecha de Notificación	27.05.2022	18:58:23
Fecha Máxima Proceso de Notificación		
Fecha de Aviso Gestionado		
Fecha de Edicto Gestionado		
Fecha 1a Visita Causal Cerrado		
Fecha Última Actualización	05.08.2022	12:55

Fuente: aplicativo CRM correspondencia

En relación con el cumplimiento de las facilidades de pago, según lo reportado por los auditados en la muestra seleccionada, la base de datos registraba 67 facilidades de pago cumplidas y 58 incumplidas. No obstante, tras revisar los estados de cuenta generados entre el 26 y 30 de mayo de 2025 en los aplicativos SAP (Predial Unificado y sobre Vehículos Automotores) y SIT II (ICA y RETEICA), se identificó lo siguiente:

1. Facilidades de pago reportadas como cumplidas en la base de datos, pero están incumplidas:

Se identificaron 13 Facilidades de Pago, que en la base de datos se reportan como **cumplidas**, sin embargo, al revisar los estados de cuenta generados en los aplicativos enunciados, el equipo auditor evidenció saldos de deuda de algunos de los impuestos incluidos en dichas facilidades, como se detallan a continuación:

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

Tabla 4. Registros con FP reportadas cumplidas en base de datos, pero que se encuentran incumplidas según consulta.

No.	Resolución	Radicado de salida	Oficina	Observación
1	DCO-105347 del 10/10/2022	2022EE470838	Cobro Prejurídico	En el estado de cuenta generado desde SAP el 28/05/2025 se evidencian saldos de deuda para las vigencias del 2015 al 2019 del predio AAA0083LEFT
2	DCO-115254 del 18/11/2022	2022EE543831	Cobro Prejurídico	En el estado de cuenta generado desde SAP el 28/05/2025 para el predio AAA0012AFZM se evidencia deuda para la vigencia 2020.
3	DCO-047305 del 21/06/2022	2022EE255245	Cobro Prejurídico	Revisado el estado de cuenta generado desde SAP el 28/05/2025 se evidencian saldos de deuda para el predio AAA0083LEFT en las vigencias comprendidas entre el 2015 al 2019.
4	DCO- 013904 del 08/04/2022	2022EE092800	Cobro Prejurídico	En el estado de cuenta generado desde SAP el 28/05/2025 se evidencian saldos de deuda para la vigencia 2020 correspondiente al predio AAA0238KERJ.
5	DCO-070271 del 21/07/2022	2022EE327228	Cobro Especializado	Consultados los estados de cuenta generados desde SAP el 28/05/2025, para el predio AAA0079XCRJ vigencia 2019 y para el vehículo de placas HAW445 se evidencian deudas para las vigencias 2014 y 2015
6	DCO – 070272 del 21/07/2022	2022EE327230	Cobro Perjudicó	En el estado de cuenta generado desde SAP el 28/05/2025, para el predio AAA0122WRLW, se evidencia en las vigencias 2020 y 2021
7	DCO-001562 del 21/01/2023	2023EE020587	Cobro Especializado	Revisado el estado de cuenta generado desde SIT II el 28/05/2025 de para el impuesto de RETE ICA periodo 2022-5 aún presenta deuda.
8	DCO076790 del 17/08/2023	2022EE366920	Cobro Prejurídico	En el estado de cuenta generado desde SAP el 23/05/2025, para el predio con CHIP AAA0200XOBS, se registra saldo de deuda para la vigencia 2017 contenida en la Facilidad de Pago.
9	DCO-105875 del 11/10/2022	2022EE473169	Cobro especializado	En los estados de cuenta generados desde SAP el 28/05/2025, presenta deuda de los predios con chip AAA0098XWDM, AAA0098XWEA, AAA0098XWKL, AAA0179UPSK de 2021 y AAA0098XWKL de 2020 que se encuentran en la facilidad de pago.
10	DCO - 109677 del 08-11-2022	2022EE519968	Cobro Prejurídico	En el estado de cuenta generado desde SAP el 28/05/2025, para el predio con CHIP AAA0253EBBS, se registra saldo de deuda para la vigencia 2019 contenida en la Facilidad de Pago.
11	DCO-106584 del 24/10/2022	2022EE489891	Cobro Prejurídico	En el estado de cuenta generado desde SAP el 28/05/2025, para el predio con CHIP AAA0077RYPA, se registra saldo de deuda para la vigencia 2019 contenida en la Facilidad de Pago.
12	DCO-016229 del 12/05/2022	2022EE124555	Cobro Especializado	En el estado de cuenta generado desde SIT II el 29/05/2025, para el impuesto de ICA, se registra saldo de deuda para la vigencia 2018-7 contenida en la Facilidad de Pago.
13	DCO-118101 del 24/11/2022	2022EE565580	Cobro General	En el estado de cuenta generado desde SAP el 29/05/2025 se evidencia saldo de deuda para la vigencia del 2017 del predio AAA0035COKL

Fuente: Elaboración Equipo Auditor

2. Facilidades de pago, que se reportaron como incumplidas en la base de datos, pero están cumplidas:

Se identificaron 17 Facilidades de Pago, que, aunque en la base de datos se reportan como **incumplidas**, al revisar los estados de cuenta generados en los aplicativos enunciados, no se evidenciaron deudas:

Tabla 5. Registros con FP reportadas incumplidas en base de datos, pero que no se evidenciaron deudas según consulta.

No	Resolución	Radicado de salida	Oficina	Observación
1	DCO-069931 del 12/07/2022	2022EE311701	Cobro Prejurídico	Revisado el estado de cuenta del predio AAA0062DWOM generado desde SAP el 28/05/2025, no se evidencian deudas del contribuyente para la vigencia 2020.
2	DCO-086684 del 13/09/2022	2022EE409219	Cobro Prejurídico	En el estado de cuenta de ICA generado desde SIT II el 28/05/2025, no se evidencian deudas del contribuyente, para los periodos 2019-7, 2020-7, 2021-7
3	DCO-003298 del 26/01/2022	2022EE027501	Cobro Prejurídico	En el estado de cuenta del predio AAA0060EKJH generado desde SAP el 28/05/2025 NO se evidencias deudas para las vigencias 2017 y 2019.
4	DCO064700 del 07/05/2022	2022EE287919	Cobro Prejurídico	En el estado de cuenta generado en SAP el 26/05/2025, para el predio con CHIP AAA0037ROZE, no se observan deudas para las vigencias contenidas en la Facilidad de pago.
5	DCO007617 del 02/03/2022	2022EE057648	Cobro Prejurídico	En el estado de cuenta generado en SAP el 26/05/2025, para los predios con CHIP AAA0097BXZM, AAA0095WKYX, AAA0095WKZM, AAA0095WSYX, AAA0095WLAW, AAA0098ZHPA y AAA0098ZEUZ, no se observan deudas para las vigencias contenidas en la Facilidad de pago
6	DCO-067841 del 08/07/2022	2022EE297732	Cobro Prejurídico	En el estado de cuenta generado en SAP el 28/05/2025, para el predio con CHIP AAA0122ETZM, no se observan deudas para las vigencias contenidas en la Facilidad de pago
7	DCO-007975 del 11/03/2022	2022EE066981	Cobro Prejurídico	Revisado el estado de cuenta del predio AAA0091YTOM generado desde SAP el 29/05/2025, NO se evidencian deudas del contribuyente para las vigencias 2019, 2020 y 2021.
8	DCO -027474 del 3/06/2022	2022EE225511	Cobro Prejurídico	En el estado de cuenta generado desde SAP el 29/05/2025, no se evidencian deudas del contribuyente, para las vigencias 2021 y 2022 chip AAA0055JPAF
9	DCO-055509 del 29/06/2022	2022EE268935	Cobro Prejurídico	Revisados los estados de cuenta de los predios AAA0061PBXS, AAA0063WLAF generados desde SAP el 29/05/2025, no se evidencian deudas del contribuyente para la vigencia 2021.
10	DCO-012363 del 29/03/2022	2022EE082141	Oficina de Cobro General	En el estado de cuenta generado desde SAP el 29/05/2025, no se evidencian deudas del contribuyente, para las vigencias 2016 y 2017 chip AAA0138CORU.

Pública

No	Resolución	Radicado de salida	Oficina	Observación
11	DCO-015012 del 12/04/2022	2022EE095412	Oficina de Cobro General	Revisado el estado de cuenta del predio AAA0057XPSK generado desde SAP el 29/05/2025, NO se evidencian deudas del contribuyente para las vigencias 2015 y 2016.
12	DCO-015349 del 26/04/2023	2022EE101763	Oficina de Cobro General	En el estado de cuenta generado desde SAP el 29/05/2025, no se evidencian deudas del contribuyente, para las vigencias 2015 y 2016 chip AAA0127RCYN
13	DCO-106193 del 18/10/2022	2022EE481407	Cobro Prejurídico	En el estado de cuenta de los predios AAA0099OEHY periodos 2016 al 2022 y AAA0099OFCN periodos 2014 al 2022 y del Vehículo EBT880 periodos 2018 al 2022, generados desde SAP el 28/05/2025, no se evidencian deudas del contribuyente, para las vigencias incluidos en la Facilidad de Pago
14	DCO-084554 del 06/09/2022	2022EE397388	Cobro Prejurídico	En el estado de cuenta del predio AAA0086AEKL vigencia 2020 y 2021 generado desde SAP el 29/05/2025, no se evidencian deudas para las vigencias incluidos en la Facilidad de Pago
15	DCO-078616 del 24/08/2022	2022EE375160	Cobro Prejurídico	En el estado de cuenta del predio AAA0079BZSK vigencias 2016, 2017 y 2019 al 2022, generados desde SAP el 29/05/2025, no se evidencian deudas para las vigencias incluidos en la Facilidad de Pago
16	DCO-026053 del 27/05/2022	2022EE219576	Cobro Prejurídico	En el estado de cuenta del Vehículo HTM425 periodos 2017, 2018 y 2020 al 2022, generados desde SAP el 29/05/2025, no se evidencian deudas del contribuyente, para las vigencias incluidos en la Facilidad de Pago
17	DCO-084565 del 06/09/2022	2022EE3979141	Cobro Prejurídico	En el estado de cuenta del predio AAA0057YZPA vigencias 2015 y 2016, generados desde SAP el 29/05/2025, no se evidencian deudas para las vigencias incluidos en la Facilidad de Pago

Fuente: Elaboración Equipo Auditor

Una vez revisados estos aspectos, se concluye que existen 54 registros con facilidad de pago incumplidas y 71 con facilidades de pago cumplidas, información que no coincide con la base de datos remitida. [Ver observación 12.2.1](#)

Situaciones identificadas en las Resoluciones de Facilidad de pago:

En la revisión realizada a las resoluciones de Facilidades de Pago de la muestra seleccionada, se identificaron las siguientes situaciones:

1. Tres (3) Resoluciones de Facilidades de Pago presentan numeración diferente del radicado de salida y del expediente dentro de la misma resolución. Se observó que, a partir de la segunda página de la resolución, el número del expediente y del radicado de salida cambia, respecto a lo registrado en la primera página, lo cual podría generar confusión para el contribuyente y en general para quien consulte estos actos administrativos. En la siguiente tabla se relacionan las resoluciones que presentan esta situación:

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



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE HACIENDA

122-F.05
V.11

Pública

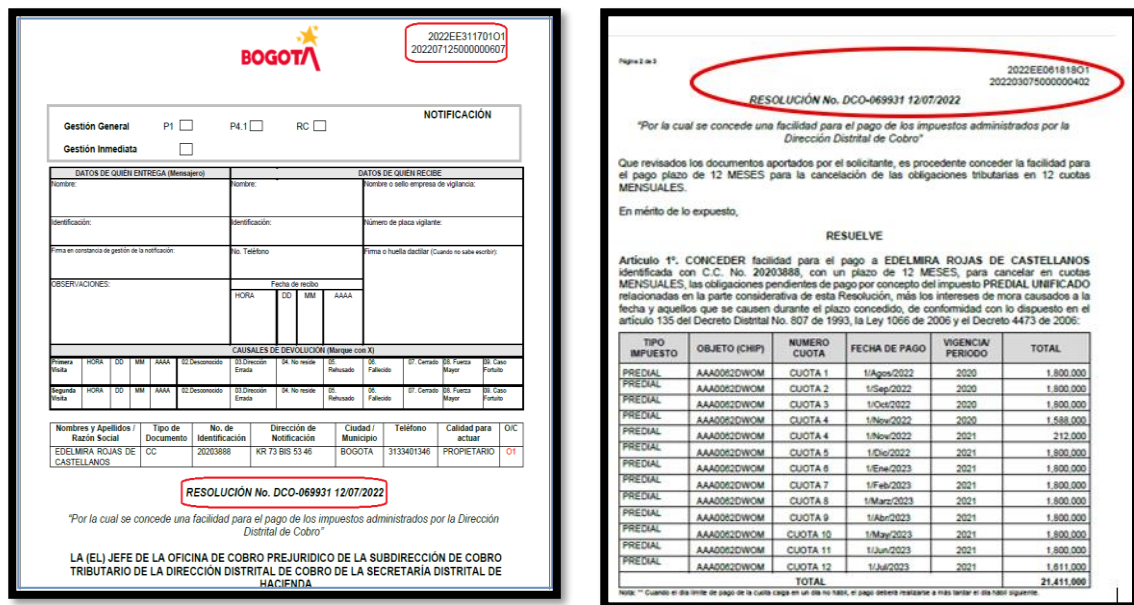
Tabla 6. Resoluciones de FP con numeración del radicado de salida y del expediente diferente en las hojas de la misma resolución

Resolución	En la primera página Resolución		A partir de la segunda página Resolución		Oficina
	No. Expediente	Radicado EE	No. Expediente	Radicado EE	
DCO-069931 del 12/07/2022	202207125000000607	2022EE31170101	202203075000000402	2022EE06181801	C. Prejurídico
DCO-032597 del 13/06/2022	202206105000000556	2022EE236196	202206105000000557	2022EE23563201	C. Prejurídico
DCO-007975 del 11/03/2022	202203115000000398	2022EE066981	202203035000000388	2022EE059381	C. Prejurídico

Fuente. Elaboración Equipo Auditor

Para mayor ilustración, se presenta el siguiente ejemplo: Resolución No. DCO-069931 del 12/07/2022, el radicado de salida registrado en la primera página es **2022EE31170101**, y el número de expediente es **202207125000000607**, a partir de la página No. 2, los datos cambian: el radicado de salida aparece como **2022EE06181801**, y el expediente como **202203075000000402**, tal como se muestra en las siguientes imágenes:

Imagen 6. Diferencia en el radicado y número de expediente – Resolución No. DCO-069931



Fuente: Imagen Resolución de Facilidad de Pago No. DCO-069931 del 12/07/2022 – Oficina Cobro Prejurídico

2. Para la Resolución **DCO- 032597 del 13/06/2022** se observa lo siguiente:

a. En la parte considerativa se concede al contribuyente la facilidad para el pago de las obligaciones del impuesto de Industria y Comercio, Avisos y Tableros - ICA, sin embargo, en el cuadro del artículo 1, en la columna “Tipo Impuesto” se relaciona “Predial”, como se muestra en la siguiente imagen:

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



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE HACIENDA

Pública

Imagen 7.1 Error en el tipo de impuesto registrado en la resolución DCO- 032597 y en el número de la misma

RESOLUCIÓN No. DCO-032597 del 13/06/2022

"Por la cual se concede una facilidad para el pago de los impuestos administrados por la Dirección Distrital de Cobro"

LA (EL) JEFE DE LA OFICINA DE COBRO PREJURIDICO DE LA SUBDIRECCIÓN DE COBRO TRIBUTARIO DE LA DIRECCIÓN DISTRITAL DE COBRO DE LA SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA

En uso de las facultades legales y en especial las conferidas en los artículos 135, 140, 141 y 162 del Decreto Distrital No. 807 de 1993, las establecidas en el Decreto Distrital 834 del 28 de diciembre de 2018 y demás normas que los actualicen, y

CONSIDERANDO

Que LUIS ALBERTO PULIDO MENDOZA identificado con CÉDULA DE CIUDADANÍA No 1026554734, quien actúa en calidad de REPRESENTANTE LEGAL de la sociedad VISION PUBLISHER ARTE Y PUBLICIDAD SAS identificada con NIT 900451004-9, mediante comunicación radicada con el N° 2022ER420528 del 02 de junio de 2022, solicita se le conceda una facilidad para el pago de la(s) obligación(es) insoluta(s) por concepto del impuesto Industria y Comercio Avisos y Tableros - ICA, de la(s) vigencia(s) relacionada(s) a continuación:

www.shd.gov.co
Carrera 30 N° 25-90 Bogotá D.C. Código Postal 111311
PBX: (+57) 338 50 00 - Información: Línea 195
NIT 899.999.061-9

RESOLUCIÓN No. DCO-012040 del 17/03/2022

"Por la cual se concede una facilidad para el pago de los impuestos administrados por la Dirección Distrital de Cobro"

IMPUESTO*	VIG	OBJETO (CHIP) PLACA/NIT/LICENCIA	No. AUTODIBESIVO ACTO OFICIAL	FECHA AUTODIBESIVO ACTO OFICIAL	VALOR IMPUESTO	TOTAL
PREDIAL	2018-7	900451004-9	990000226681667	16/01/2019	4.947.000	4.947.000
TOTAL						\$4.947.000

Nota: ** No incluye intereses de mora. Sanción actualizada de acuerdo al artículo 887-1 del E.T.N.

Que revisados los documentos aportados por el solicitante, es procedente conceder la facilidad para el pago plazo de 12 MESES para la cancelación de las obligaciones tributarias en 12 cuotas MENSUALES.

En mérito de lo expuesto,

RESUELVE

Artículo 1°. CONCEDER facilidad para el pago a VISION PUBLISHER ARTE Y PUBLICIDAD SAS identificada con NIT 900451004-9, con un plazo de 12 MESES, para cancelar en cuotas MENSUALES, las obligaciones pendientes de pago por concepto del Impuesto de Industria y Comercio Avisos y Tableros - ICA relacionadas en la parte considerativa de esta Resolución, más los intereses de mora causados a la fecha y aquellos que se causen durante el plazo concedido, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 135 del Decreto Distrital No. 807 de 1993, la Ley 1066 de 2006 y el Decreto 4473 de 2006:

TIPO IMPUESTO	OBJETO (CHIP)	NÚMERO CUOTA	FECHA DE PAGO	VIGENCIA/PERIODO	TOTAL
PREDIAL	900451004-9	CUOTA 1	1/Jun/2022	2018-7C	870.000
PREDIAL	900451004-9	CUOTA 2	1/Ago/2022	2018-7C	870.000
PREDIAL	900451004-9	CUOTA 3	1/Sep/2022	2018-7C	870.000
PREDIAL	900451004-9	CUOTA 4	1/Oct/2022	2018-7C	870.000
PREDIAL	900451004-9	CUOTA 5	1/Nov/2022	2018-7C	870.000
PREDIAL	900451004-9	CUOTA 6	1/Dic/2022	2018-7C	870.000
PREDIAL	900451004-9	CUOTA 7	1/Ene/2023	2018-7C	870.000
PREDIAL	900451004-9	CUOTA 8	1/Feb/2023	2018-7C	870.000
PREDIAL	900451004-9	CUOTA 9	1/Mar/2023	2018-7C	870.000
PREDIAL	900451004-9	CUOTA 10	1/Abr/2023	2018-7C	870.000
PREDIAL	900451004-9	CUOTA 11	1/May/2023	2018-7C	870.000
PREDIAL	900451004-9	CUOTA 12	1/Jun/2023	2018-7C	870.000
TOTAL					\$10.448.998

Fuente: Imagen Resolución de Facilidad de Pago No. DCO-069931 del 13/06/2022 – Oficina Cobro Prejurídico

b. Adicionalmente, en la primera página de la Resolución se enumera con el No. DCO-032597 del 13/06/2022, y a partir de la segunda página el número cambia a DCO-012040 del 17/03/2022, como se muestra en la imagen anterior.

3. Al verificar la sumatoria de las cuotas de la facilidad de pago concedida mediante la Resolución DCO-007975 del 11/03/2022 generada por la Oficina de Cobro Prejurídico, se identificó que la sumatoria total es de \$8.640.000, y no de \$8.580.000, como se registra en la Resolución, según se observa a continuación:

Imagen 8. Sumatoria de cuotas Resolución No. DCO 007975 del 11/03/2022

RESOLUCIÓN No. DCO-007975 del 11/03/2022					
"Por la cual se concede una facilidad para el pago de los impuestos administrados por la Dirección Distrital de Cobro"					
RESUELVE					
Artículo 1°. CONCEDER facilidad para el pago a FRANZ ALBERTO LOPEZ PULIDO identificado con CC 79554943, con un plazo de 12 MESES, para cancelar en cuotas MENSUALES, las obligaciones pendientes de pago por concepto del impuesto PREDIAL relacionadas en la parte considerativa de esta Resolución, más los intereses de mora causados a la fecha y aquellos que se causen durante el plazo concedido, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 135 del Decreto Distrital No. 807 de 1993, la Ley 1066 de 2006 y el Decreto 4473 de 2006:					
TIPO DE IMPUESTO*	PLACA	NÚMERO CUOTA	FECHA DE PAGO	VIG	TOTAL CUOTA**
PREDIAL	AAA0091YTOM	CUOTA 1	5/Abr/2022	2019	720.000
PREDIAL	AAA0091YTOM	CUOTA 2	5/May/2022	2019	720.000
PREDIAL	AAA0091YTOM	CUOTA 3	5/Jun/2022	2019	720.000
PREDIAL	AAA0091YTOM	CUOTA 4	5/Jul/2022	2019	720.000
PREDIAL	AAA0091YTOM	CUOTA 5	5/Ago/2022	2019	367.000
PREDIAL	AAA0091YTOM	CUOTA 5	5/Ago/2022	SP2020-1	353.000
PREDIAL	AAA0091YTOM	CUOTA 6	5/Sep/2022	SP2020-1	720.000
PREDIAL	AAA0091YTOM	CUOTA 7	5/Oct/2022	SP2020-1	720.000
PREDIAL	AAA0091YTOM	CUOTA 8	5/Nov/2022	SP2020-1	720.000
PREDIAL	AAA0091YTOM	CUOTA 9	5/Dic/2022	SP2020-1	355.000
PREDIAL	AAA0091YTOM	CUOTA 9	5/Dic/2022	2021	365.000
PREDIAL	AAA0091YTOM	CUOTA 10	5/Ene/2023	2021	720.000
PREDIAL	AAA0091YTOM	CUOTA 11	5/Feb/2023	2021	720.000
PREDIAL	AAA0091YTOM	CUOTA 12	5/Mar/2023	2021	720.000
TOTAL					8.580.000

Nota: ** Cuando el día límite de pago de la cuota caiga en un día no hábil, el pago deberá realizarse a más tardar el día hábil siguiente.

NÚMERO CUOTA	TOTAL CUOTA
CUOTA 1	720,000
CUOTA 2	720,000
CUOTA 3	720,000
CUOTA 4	720,000
CUOTA 5	367,000
CUOTA 5	353,000
CUOTA 6	720,000
CUOTA 7	720,000
CUOTA 8	720,000
CUOTA 9	355,000
CUOTA 9	365,000
CUOTA 10	720,000
CUOTA 11	720,000
CUOTA 12	720,000
TOTAL	8,640,000

Fuente: Imagen Resolución de Facilidad de Pago No. DCO-007975 Fuente: Elaboración propia equipo auditor

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



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE HACIENDA

122-F.05

V.11

Pública

4. Se identificó en la parte considerativa de la Resolución No. DCO-064692 del 5/07/2022 – Oficina de Cobro Prejurídico, apartes del párrafo que hace relación a la constitución de garantía por parte del contribuyente, adicionalmente, se dejó establecido el artículo 7, con referencia a la advertencia de mantener las condiciones actuales de la garantía. No obstante, se concedió la facilidad de pago a 12 cuotas, lo que no implicaba la constitución de garantías (numeral 5.7 Instructivo Facilidades de Pago – Código 110-I-04 V. 10).

Imagen 9. Resolución de FP que incluye el tema de la garantía a menos de 12 cuotas

Página 2 de 4

BOGOTÁ No. RADICADO 2022EE28777801
20220705500000585

RESOLUCIÓN No.DCO-064692 del 5/07/2022

"Por la cual se concede una facilidad para el pago de los impuestos administrados por la Dirección Distrital de Cobro"

IMPUESTO*	VIGENCIA/ PERIODO	OBJETO (CHIP/ PLACA/NIT/LI CENCIA)	No. AUTOADHESIVO Y/O ACTO OFICIAL	FECHA AUTOADHESIVO Y/O ACTO OFICIAL	VALOR IMPUESTO	VALOR SANCION**	TOTAL
PREDIAL	2019	AAA0036BORU	19013033538	27/03/2019	5.673.000	0	5.673.000
TOTAL							5.673.000

Nota: ** No incluye intereses de mora. Sanción actualizada de acuerdo al artículo 867-1 del E.T.N.

Que revisados los documentos aportados por el (la) solicitante, es procedente conceder la facilidad para el pago plazo de **DOCE MESES** (12) para la cancelación de las obligaciones tributarias en **DOCE** (12) cuotas **MENSUALES**.

Que para garantizar el cumplimiento de la facilidad de pago en los términos establecidos en el artículo 814 del Estatuto Tributario Nacional, el solicitante constituyó garantía identificada así:

En mérito de lo expuesto,


RESUELVE

Artículo 1º. **CONCEDER** facilidad para el pago a **MARIA ADELIA GARZON DE BOLIVAR** identificado(a) con 20083878, con un plazo de **DOCE** (12) para cancelar en cuotas **MENSUALES**, las obligaciones pendientes de pago por concepto del impuesto **PREDIAL** relacionadas en la parte considerativa de esta Resolución, más los intereses de mora causados a la fecha y aquellos que se causen durante el plazo concedido, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 135 del Decreto Distrital No. 807 de 1993, la Ley 1066 de 2006 y el Decreto 4473 de 2006:

Artículo 7º ADVERTIR al deudor que debe mantener las condiciones actuales de la garantía durante la vigencia de la facilidad de pago. En caso de cualquier riesgo o deterioro de la misma, debe informar a la Administración Tributaria; en este evento, el funcionario de la Administración podrá requerir su cambio, sustitución o mejora. Si el requerimiento efectuado sobre la garantía no es atendido de forma satisfactoria, se dejará sin efecto la facilidad de pago concedida.

Artículo 8º ADVERTIR al deudor que de conformidad con el numeral 5 del artículo 2º de la Ley 1066 de 2006, en caso de incumplimiento de las obligaciones contenidas en la

www.shd.gov.co
Carrera 30 N° 25-90 Bogotá D.C. Código Postal 111311
PBX: (+57) 601 338 50 00 - Información: Línea 195
NIT 899.999.061-9


ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE HACIENDA
110-F-23
V.22

Página 4 de 4

BOGOTÁ No. RADICADO 2022EE28777801
20220705500000585

RESOLUCIÓN No.DCO-064692 del 5/07/2022

"Por la cual se concede una facilidad para el pago de los impuestos administrados por la Dirección Distrital de Cobro"

presente resolución, será reportado a la Contaduría General de la Nación, con el fin que

Fuente: Imagen Resolución de Facilidad de Pago No. DCO-064692 del 5/07/2022 – Oficina Cobro Prejurídico

5. Al verificar la Resolución DCO-007617 del 02/03/2022 (radicado de salida 2022EE05764801) emitida por la Oficina de Cobro Prejurídico, se observó que se relaciona como radicado de la solicitud de Facilidad de Pago el No. 2022ER038567 del 18/02/2022, sin embargo, al consultar el aplicativo SAP-CRM el 10/06/2025, se identificó que dicho radicado corresponde a otro contribuyente, y tiene como asunto: "interposición de recurso de reposición y en subsidio apelación y solicitud de nulidad"

En este sentido, y conforme con lo registrado en la base de datos remitida por la Dirección de Cobro, así como a la consulta en SAP-CRM por parte del equipo auditor, el radicado correcto de solicitud de facilidad de pago por parte del contribuyente corresponde al No. 2022ER03821401 del 18/02/2022.

Lo anterior, se puede observar en las siguientes imágenes:

Pública

Imagen 10. Imagen Resolución de Facilidad de Pago No DCO-007617 del 02/03/2022 y Consulta SAP-CRM del radicado establecido en la Resolución de FP

RESOLUCIÓN No. DCO-007617 del 02/03/2022

"Por la cual se concede una facilidad para el pago de los impuestos administrados por la Dirección Distrital de Cobro"

LA (EL) JEFE DE LA OFICINA DE COBRO PREJURIDICO DE LA SUBDIRECCIÓN DE COBRO TRIBUTARIO DE LA DIRECCIÓN DISTRICTAL DE COBRO DE LA SECRETARÍA DISTRICTAL DE HACIENDA

En uso de las facultades legales y en especial las conferidas en los artículos 135, 140, 141 y 162 del Decreto Distrital No. 807 de 1993, las establecidas en el Decreto Distrital 834 del 28 de diciembre de 2018 y demás normas que los actualicen, y

CONSIDERANDO

Que LUIS ANGEL VILLAZON GUTIERREZ identificado con CÉDULA DE CIUDADANÍA No 79156403, quien actúa en calidad de PROPIETARIO, mediante comunicación radicada con el N° 2022ER038567 del 18 de febrero de 2022 solicita se le conceda una facilidad para el pago de la(s) obligación(es) insoluta(s) por concepto del impuesto PREDIAL, de la(s) vigencia(s) relacionada(s) a continuación:

CER: 1000361472 Nuevos Tratar Crear operación subsiguiente Imprimir Previsualización Acciones ...

Correspondencia Externa Recibida	Destino/Tipologías
Datos Básicos de Radicación	
No. de Radicado: 2022ER038567O1	Dependencia: OCOPR
ID SAP: 1000361472	Descripción Dep.: OF. COBRO PREJURIDICO
ID SDQS: 000000000000	Tipo Docto:
Presentación: CORREO ELECTRONICO	Subtipo Docto: RECURSO DE REPOSICIÓN
Estado: Finalizado	Dependencia Copia:
Folios: 1	Descripción Dep:
Anexos: 3	
Asunto	Origen
INTERPOSICION DE RECURSO DE REPOSICION Y EN SUBSIDIO APELACION Y SOLICITUD DE NULIDAD	Contribuyente/Ciudadano: DARIO ARANGO
	Persona:

Grabar
Cancelar

Fuente: Resolución y Consulta SAP-CRM del 10/06/2025

6. En la muestra seleccionada se identificaron resoluciones en las cuales se registra en el número de radicado de salida con O/C (Original/Copia), lo que incumple lo establecido en el formato 110-F.23 V22, que indica expresamente No incluir O/C, como se evidencia en la siguiente imagen:

Imagen 11. Formato 110-F.23 v22 Resolución de Facilidades de Pago

<<No. RADICADO>> (NO incluir O/C)
 <<No. EXPEDIENTE>>

Gestión General P1 ☐ P4.1 ☐ RC ☐
Gestión Inmediata ☐

NOTIFICACIÓN

DATOS DE QUIÉN ENTREGA (Mensajero)				DATOS DE QUIÉN RECIBE			
Nombre:				Nombre o sede empresa de vigilancia:			
Identificación:				Número de placa vigilante:			
Firma en constancia de gestión de la notificación:				Firma o huella dactilar (Cuando no se use huella)			
OBSERVACIONES:				No. Teléfono: _____ Fecha de recibo: _____ HORA: DD MM AAAA			

CAUSALES DE DEVOLUCIÓN (Marque con X)											
Primer visita	HORA	DD	MM	AAAA	O2 Desconocido	O3 Dirección Errata	O4 No reside	O5 Refusado	O6 Faltado	O7 Comato Mayor	O8 Caso Faltado
Segunda visita	HORA	DD	MM	AAAA	O2 Desconocido	O3 Dirección Errata	O4 No reside	O5 Refusado	O6 Faltado	O7 Comato Mayor	O8 Caso Faltado

Nombre y Apellidos / Razón Social	Tipo de Documento	No. de Identificación	Dirección de Notificación	Ciudad / Municipio	Teléfono	Calidad para actuar	O/C
							O1
							O2
							O3
							O4

RESOLUCIÓN No. DCO-<<XXXX>> del <<FECHA>>

"Por la cual se concede una facilidad para el pago de los impuestos administrados por la Dirección Distrital de Cobro"

LA (EL) JEFE DE LA OFICINA DE COBRO <PREJURIDICO/ESPECIALIZADO/GENERAL> DE LA SUBDIRECCIÓN DE COBRO TRIBUTARIO DE LA DIRECCIÓN DISTRITAL DE

Fuente: Formato 110-F.23 Resolución de Facilidades de Pago

A continuación, se relacionan algunos ejemplos de las facilidades de pago, en las cuales se identificó dicha inconsistencia:

Tabla 7. Resoluciones en los cuales se registra radicado EE con O/C

No. Resolución	No. Radicado EE en Resolución	Oficina
DCO-015464 del 27/04/2022	2022EE102897O1	Oficina de Cobro Prejurídico
DCO-115254 del 18/11/2022	2022EE543831O1	Oficina de Cobro Prejurídico
DCO-007155 del 28/02/2022	2022EE055095O1	Oficina de Cobro General
DCO-003298 del 26/01/2022	2022EE027501O1	Oficina de Cobro Prejurídico
DCO-005962 del 7/02/2022	2022EE037525O1	Oficina de Cobro Prejurídico
DCO- 013904 del 08-04-2022	2022EE092800O1	Oficina de Cobro Prejurídico
DCO – 070272 del 21/07/2022	2022EE327230O1	Oficina de Cobro Prejurídico
DCO -047295 del 21/06/2022	2022EE255184O1	Oficina de Cobro Prejurídico
DCO – 084306 del 30/08/2022	2022EE386732O1	Oficina de Cobro Prejurídico

Fuente: Elaboración propia equipo OCI- consulta resoluciones

7. Se observaron resoluciones en las cuales no se identificó el responsable de la revisión, como lo establece el formato:

Pública

Imagen 12. Espacio en el formato de la Resolución de FP para el revisó y aprobó

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE,

Dada (o) en Bogotá, D.C., a los <<FECHA >>

<NOMBRE FUNCIONARIO>
Jefe Oficina de Cobro **Prejurídico/Especializado/ General>**.

Revisado por:	Fuente oficial Arial; tamaño fuente 8 puntos Nombre del funcionario (En mayúsculas y minúsculas, sin negrita)	Firma del funcionario	Fecha de revisión.
Proyectado por:	Fuente oficial Arial; tamaño fuente 8 puntos Nombre del funcionario (En mayúsculas y minúsculas, sin negrita)	Firma del funcionario	Fecha de elaboración.

Fuente: Formato Resolución FP

A continuación, se relacionan algunos ejemplos de la situación identificada:

Tabla 8. Ejemplos de resoluciones de FP sin el espacio de revisión

No. Resolución	No. Expediente Resolución	Oficina
DCO-01453 del 25/01/2023	202206094300097006	Oficina de Cobro Especializado
DCO-105875 del 11/10/2022	202210115000000800	Oficina de Cobro Especializado
DCO-004063 del 09/02/2023	202302095000001005	Oficina de Cobro Especializado
DCO-013892 del 07/04/2022	202204075000000352	Oficina de Cobro General
DCO-012099 del 22/03/2022	202201255000000334	Oficina de Cobro Prejurídico

Fuente: Elaboración equipo auditor

Adicionalmente, se observa una modificación del formato que se tenía establecido para la fecha, según la siguiente imagen:

Imagen 13. Resolución No. DCO-105875

RESOLUCIÓN No. DCO-105875 del 11/10/2022

"Por la cual se concede una facilidad para el pago de los impuestos administrados por la Dirección Distrital de Cobro"

Artículo 8°. NOTIFICAR la presente resolución personalmente o por correo a **Marcela del Pilar Cajiao Ospina** identificada con **cédula de ciudadanía No. 52647030**, quien actúa en calidad de representante legal de la sociedad **INVERSIONES LIBRA S.A.** identificada con **NIT. 860048182**, de conformidad con lo establecido en los artículos 7, 8 del Decreto Distrital No. 807 de 1993, 12 y 13 del Acuerdo 469 de 2011 y demás normas concordantes, advirtiéndole a la interesada que contra la misma no procede recurso alguno.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE,

Dada (o) en Bogotá, D.C., a los 11/10/2022

Firmado digitalmente por NELSON HUMBERTO OVALLE DURAN
Fecha: 2022.10.12 14:06:45 -05'00'

NELSON HUMBERTO OVALLE DURAN
Jefe Oficina de Cobro Especializado

Proyectado por:	Eric Astudillo Mosquera	Firma del funcionario: V. 11/10/2022	Fecha de elaboración: 11/10/2022
-----------------	-------------------------	--------------------------------------	----------------------------------

ID: 11626389

Fuente: SAP-CRM

[Ver hallazgo 12.1.3](#)

Pública

Inconsistencias identificadas en la base de datos

1. Se identificaron registros en los que el número de expediente registrado en la base de datos "BASE CONSOLIDADA FP_SCT 2022", suministrada por la Dirección Distrital de Cobro, difiere del número consignado en la resolución de Facilidad de Pago.

A continuación, se relacionan algunos de estos casos identificados:

Tabla 9. Diferencias No. expediente Resolución vs base de datos

No. Resolución	No. Expediente en la Resolución FP	No. Expediente registrado base de datos	Oficina
DCO-015464 del 27/04/2022	202204275000000464	202204275000000462	Oficina de Cobro Prejurídico
DCO-070271 del 21/07/2022	202104124300047321	202207215000000595	Oficina de Cobro Especializado
DCO-047288 del 21/06/2022	202206155000000561	202206155000000559	Oficina de Cobro Prejurídico
DCO-084671 del 09/09/2022	202104124300041324	202209095000000732	Oficina de Cobro Especializado
DCO-001133 del 19/01/2023	202206094300106052	202301185000000972	Oficina de Cobro Especializado
DCO-078631 del 28/08/2022	202001200100041933	202208245000000699	Oficina de Cobro Especializado

Fuente: Elaboración equipo auditor

Para lo anterior, se presenta el siguiente ejemplo:

Imagen 14. Resolución No. DCO- DCO-070271 del 21/07/2022 Vs. Base de Datos

2022EE327228
202104124300047321

Gestión General ☐ P1 ☒ P4.1 ☐ RC ☐

Gestión Inmediata ☐

NOTIFICACIÓN

DATOS DE QUIEN ENTREGA (Beneficiario)		DATOS DE QUIEN RECIBE	
Nombre	Identificación	Nombre	Identificación
Dirección		Dirección	
Teléfono		Teléfono	
Correo electrónico		Correo electrónico	

CAUSALES DE DEVOLUCIÓN (Marque con X)

1. Error en la declaración	2. Error en el cálculo	3. Error en la presentación	4. Error en la recepción	5. Error en la entrega	6. Error en la devolución	7. Error en la cancelación	8. Error en la liquidación	9. Error en la liquidación	10. Error en la liquidación
----------------------------	------------------------	-----------------------------	--------------------------	------------------------	---------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------	-----------------------------

Resolución No. DCO-070271 del 21/07/2022

"Por la cual se concede una facilidad para el pago de los impuestos administrados por la Dirección Distrital de Cobro"

EL JEFE (E) DE LA OFICINA DE COBRO ESPECIALIZADO DE LA SUBDIRECCIÓN DE COBRO TRIBUTARIO DE LA DIRECCIÓN DISTRICTAL DE COBRO DE LA SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA

No. radicado Solicitud F.P.	Fecha radicado	No. Acto FP (si es aprobada)	Fecha de Acto FP	No. Radicado respuesta (EE)	Fecha radicado respuesta	Fecha notificación	No. Expediente FP
2022ER45751301	22/06/2022	DCO-070271	21/07/2022	2022EE327228	21/07/2022	1/08/2022	202207215000000595

Fuente: Resolución No. DCO- DCO-070271 y BASE CONSOLIDADA FP_SCT 2022 Muestra

2. Duplicidad de registros. La Resolución DCO-015464 del 27/04/2022 fue registrada dos veces en la base de datos, asociando dos radicados diferentes: 2022ER20068301 del 25/04/2022 y 2022ER05847301 del 07/03/2022. Consultada la resolución, se observó que el radicado correcto corresponde al 2022ER05847301. De igual manera, se registraron

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



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE HACIENDA

122-F.05
V.11

Pública

dos números de expedientes: 202204275000000464 y 202204275000000462, como se muestra a continuación:

Imagen 15. Base de datos

No. radicado Solicitud F.P.	Fecha radicado	Nombre solicitante	No. documento	Aprobado a si/no	No. Acto FP (si es aprobada)	Fecha de Acto FP	No. Radicado respuesta (EE)	Fecha radicado respuesta	Fecha notificación	No. Expediente FP
2022ER20068301	25/04/2022	DANIEL IGNACIO LIBREROS SANCHEZ	16796615	SI	DCO015464	27/04/2022	2022EE10289701	27/04/2022	2/09/2022	202204275000000464
2022ER05847301	7/03/2022	DANIEL LIBREROS	16796615	SI	DCO-015464	27/04/2022	2022EE102897	27/04/2022	2/09/2022	202204275000000462

Fuente: BASE CONSOLIDADA FP_SCT 2022 Muestra

3. Para la Resolución DCO-076790 del 17/08/2022 de la Oficina de Cobro Prejurídico, en el campo "No. Radicado respuesta (EE)" se identificó el radicado 2022ER366920 el cual corresponde a una Externa Recibida, según se observa en la imagen que se presenta a continuación:

Imagen 16. Base de datos

No. radicado Solicitud F.P.	Fecha radicado	Nombre solicitante	No. documento	Aprobado a si/no	No. Acto FP (si es aprobada)	Fecha de Acto FP	No. Radicado respuesta (EE)	No. Expediente FP	F.P. Cumplida/ Incumplida
2022ER50076401	20/07/2022	BEATRIZ ORDOÑEZ	51769016	SI	DCO076790	17/08/2022	2022ER36692001	202208175000000680	CUMPLIDA

Fuente: BASE CONSOLIDADA FP_SCT 2022 Muestra

4. En la Resolución DCO- 084598 del 07/09/2022 se hace alusión al radicado 2022ER571038 del 29/08/2022, sin embargo, en la base de datos se relaciona el radicado 2022ER57543301 del 31/08/2022. Como se evidencia en las siguientes imágenes:

Imagen 17. Resolución DCO- 084598 y base de datos

RESOLUCIÓN No. DCO-084598 del 7/09/2022

"Por la cual se concede una facilidad para el pago de los impuestos administrados por la Dirección Distrital de Cobro"

LA (EL) JEFE DE LA OFICINA DE COBRO PREJURIDICO DE LA SUBDIRECCIÓN DE COBRO TRIBUTARIO DE LA DIRECCIÓN DISTRITAL DE COBRO DE LA SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA

En uso de las facultades legales y en especial las conferidas en los artículos 135, 140, 141 y 162 del Decreto Distrital No. 807 de 1993, las establecidas en el Decreto Distrital 834 del 28 de diciembre de 2018 y demás normas que los actualicen, y

CONSIDERANDO

Que **BLANCA DORIS CARABALLO MENDOZA** identificado(a) con cédula de ciudadanía **39698193** quien actúa en calidad de propietario, mediante comunicación radicada con el N° **2022ER571038 del 29 de agosto de 2022** solicita se le conceda una facilidad para el pago de la(s) obligación(es) insoluta(s) por concepto del impuesto **PREDIAL**, de la(s) vigencia(s) relacionada(s) a continuación:

www.shd.gov.co
Carrera 30 N° 25-90 Bogotá D.C. Código Postal 111311
PBX: +5(71) 338 50 00 - Información: Línea 195
NIT 899.999.061-9

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
110-F.23
V.22

No. radicado Solicitud F.P.	Fecha radicado	No. Acto FP (si es aprobada)	Fecha de Acto FP
2022ER57543301	31/08/2022	DCO084598	9/09/2022

Fuente: Resolución y BASE CONSOLIDADA FP_SCT 2022 Muestra

[Ver observación 12.2.1](#)

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



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE HACIENDA

122-F.05
V.11

9.2 Tiempos de respuesta a las solicitudes facilidades de pago 2022

Con respecto a este tema, en la solicitud de información realizada el 29 de abril de 2025, se solicitó lo siguiente: “¿Cuál es el término de respuesta para una solicitud de facilidad de pago? Informar la normativa que lo soporta”.

Frente a este interrogante la Dirección de Cobro dio respuesta el 8 de mayo de 2025 de la siguiente manera: “La ley no establece un plazo específico para el trámite de las facilidades de pago, las mismas se regulan por lo dispuesto en el Artículo 814 del Estatuto Tributario y sus modificaciones; en razón a ello no hay un tiempo determinado en la normativa interna como el Manual de Administración de Cartera Vigente [Resolución 247 de 2022] vigente desde el 07/07/2022, o el Decreto 397 de 2011 ni en la documentación del SIG [Procedimientos e instructivos]”.

Efectivamente, este artículo del Estatuto Tributario establece todo lo relacionado con las facilidades de pago, pero no hace referencia a los tiempos de respuesta para dichas solicitudes, por lo que no se puede desconocer lo que establece la Ley 1437 de 2011 y la Ley 1755 de 2015 en su artículo 14, en lo relacionado con los términos para responder las peticiones:

ARTÍCULO 14. Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

1. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.
2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

PARÁGRAFO. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

Por lo anterior, y teniendo en cuenta que ninguna norma especial determina un tiempo para dar respuesta a las peticiones de Facilidades de Pago, se aplica lo dispuesto en las leyes mencionadas.

Pública

Para la muestra seleccionada en el desarrollo de la auditoría se verificaron las fechas de notificación de la respuesta a las peticiones de Facilidades de Pago recibidas en 2022 correspondientes a 125 registros:

- 26 notificadas por correo electrónico (se evidencia soporte)
- 60 notificadas con fecha registrada en CRM (no se evidencia soporte)
- 10 notificadas en la Resolución por correo certificado (se evidencia soporte)
- 29 notificadas por aviso en periódico de amplia circulación o registro distrital (se evidencia soporte)

Se aclara que para las que se encuentran con fecha de notificación registrada en CRM, no se pudo evidenciar con ningún soporte la notificación; mientras que para los notificados por aviso se tomó como referencia para el tiempo de respuesta lo establecido en la columna de fecha de la devolución del citado aviso, pero en la columna de observaciones de la tabla 9, se colocan las dos fechas: la de devolución y la del aviso, para tenerlas presentes.

Una vez analizada la fecha del radicado de la facilidad de pago y la fecha de notificación, se obtuvieron los siguientes tiempos de respuesta:

Tabla 10 Análisis tiempos de respuesta solicitudes Facilidades de Pago

Cantidad Radicados	No. días Promedio de notificación	Observaciones
14	1 – 15 días	NA
38	16 – 30 días	DCO-106584 devuelta 04/11/2022, aviso Registro Distrital 20/12/2022 DCO-106663 devuelta 10/11/2022, aviso Registro Distrital 20/12/2022 DCO-015464 devuelta 17/05/2022, aviso Registro Distrital 02/09/2022 DCO-064594 devuelta 12/07/2022, aviso Registro Distrital 26/10/2022 DCO-106195 devuelta 03/11/2022, aviso Nuevo Siglo 20/12/2022 DCO-026053 devuelta 03/11/2022, aviso Registro Distrital 20/12/2022 DCO-069931 devuelta 26/07/2022, aviso Registro Distrital 20/10/2022 DCO-105347 devuelta 31/10/2022, aviso Nuevo Siglo 20/12/2022 DCO-012365 devuelta 07/04/2022, aviso Registro Distrital 02/08/2022 DCO-070271 devuelta 01/08/2022, aviso Registro Distrital 01/03/ 2023 DCO-007975 devuelta 22/03/2022, aviso Registro Distrital 20/05/2022 DCO -027474 devuelta 17/06/2022, aviso Registro Distrital 02/09/2022
17	31 – 45 días	DCO-047269 devuelta 07/07/2022, aviso Registro Distrital 02/09/2022 DCO-099639 devuelta 12/10/2022, aviso Nuevo Siglo 20/12/2022 DCO-086684 devuelta 29/09/2022, aviso Nuevo Siglo 20/12/2022
56	+ de 45 días	DCO-070312 devuelta 03/08/2022, aviso Nuevo Siglo 31/10/2022 DCO-099397 devuelta 10/10/2022, aviso Nuevo Siglo 20/12/2022 DCO-017840 devuelta 23/04/2023, aviso Registro Distrital 23/06/2023 DCO-090804 devuelta 26/09/2022, aviso Registro Distrital 20/12/2022 DCO-115129 devuelta 28/11/2022, aviso Registro Distrital 01/03/2023 DCO-070445 devuelta 03/08/2022, aviso Registro Distrital 20/12/2022 DCO-078631 devuelta 31/08/2022, aviso Nuevo Siglo 20/12/2022 DCO-078616 devuelta 14/09/2022, aviso Nuevo Siglo 20/12/2022 DCO-026053 devuelta 08/06/2022, aviso Registro Distrital 02/09/2022 DCO-015464 devuelta 17/05/2022, aviso Registro Distrital 02/09/2022 DCO-070033 devuelta 29/09/2022, aviso Registro Distrital 20/12/2022 DCO-067786 devuelta 21/07/2022, aviso Registro Distrital 20/12/2022

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



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE HACIENDA

Pública

Cantidad Radicados	No. días Promedio de notificación	Observaciones
		DCO-067817 devuelta 26/07/2022, aviso Registro Distrital 26/10/2022 DCO-055509 devuelta 15/07/2022, aviso Nuevo Siglo 31/10/2022

Fuente: Elaboración equipo auditor OCI

Lo anterior, da como resultado que para 111 radicados que corresponde al 89% del total de registros de la muestra, la respuesta se encuentra por fuera de los términos que establece la normativa ya mencionada. [Ver hallazgo 12.1.4](#)

9.4. Gestión para las facilidades de pago incumplidas

Una vez realizado el análisis a la información referente a las solicitudes de facilidades de pago remitidas en la base de datos “BASE CONSOLIDADA FP_SCT 2022”, y consultados los estados de cuenta tanto en el aplicativo SAP para los impuestos predial unificado y sobre vehículos automotores y, SIT-II para ICA y RETEICA, se observaron 54 facilidades de pago incumplidas, de las cuales solo se registraron cinco (5) expedientes con proceso de cobro en la base de datos mencionada, y para las 49 restantes no se relacionó, según se observa a continuación:

Tabla 11. Registros con Facilidad de Pago incumplidas

No.	Resolución	Radicado salida	Oficina	No. Proceso de Cobro -M.P.	Observación
1	DCO-084596 del 07/09/2022	2022EE399388O1	Cobro General	202001600100018582	Debe: AAA0065YPWF 2015, 2017, 2019, 2020 y 2021
2	DCO-001133 del 19/01/2022	2023EE008941	Cobro Especializado	202206094300106052	Debe: AAA0159TZLF 2015, 2019, 2022
3	DCO-118101 del 24/11/2022	2022ER627483O1	Oficina de Cobro General	20220929430013814	Debe: AAA0035COKL 2017
4	DCO-076790 del 17/08/2022	2022EE366920O1	Cobro Prejurídico	202211214300143699	Saldo vigencia 2017
5	DCO-106584 del 24/10/2022	2022EE489891O1	Cobro Prejurídico	202211214300144533	Debe: AAA0077RYPA 2019
6	DCO-001529 del 26/01/2023	2022ER531282O1	Cobro Especializado	Sin proceso de cobro	Debe: AAA0128ONWF 2018 y 2020
7	DCO-001936 del 03/02/2023	2023EE024788O1	Cobro Especializado	Sin proceso de cobro	Debe: AAA0063KFBR, 2018
8	DCO-004063 del 09/02/2023	2023EE030206	Cobro Especializado	Sin proceso de cobro	Debe: ICA 2022 1 al 5; RETE-ICA 2018-5, 2019-5, 2020-1-4, 2021-6, 2022-1-6
9	DCO-017877 del 05/04/2023	2023EE091921	Cobro Especializado	Sin proceso de cobro	Debe: AAA0145KHRJ 2020-2022

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



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE HACIENDA

122-F.05
V.11

Pública

No.	Resolución	Radicado salida	Oficina	No. Proceso de Cobro -M.P.	Observación
10	DCO-026053 del 27/05/2022	2022EE219576	Cobro Especializado	Sin proceso de cobro	Debe: AAA0074KXBR 2016/20/21
11	DCO-070445 del 26/07/2022	2022EE330849	Cobro Especializado	Sin proceso de cobro	Debe: AAA0042DDYX 2015
12	DCO-076830 del 17/08/2022	2022EE367609	Cobro Especializado	Sin proceso de cobro	Debe: AAA0035NDSK 2022; AAA0035NDTO 2021-2022 AAA0035NDXR 2021-2022
13	DCO-078631 del 24/08/2022	2022EE375676	Cobro Especializado	Sin proceso de cobro	Debe: AAA0040BSTD 2018
14	DCO-106195 del 18/10/2022	2022EE481473	Cobro Especializado	Sin proceso de cobro	Debe: AAA0107SEMS 2020
15	DCO-031707 del 07/06/2022	2022EE232113	Cobro Prejurídico	Sin proceso de cobro	Debe: AAA0095KBJZ 2015; AAA0092UNOE 2017
16	DCO-015766 del 03/05/2022	2022EE118280	Cobro Prejurídico	Sin proceso de cobro	Debe: AAA0109RUHK 2013 al 2021; NEL542, 2018/19/20/21
17	DCO-097482 del 16/09/2022	2022EE427447	Cobro Prejurídico	Sin proceso de cobro	Debe: IWO857 2018/19
18	DCO-107187 del 26/10/2022	2022EE493345	Cobro Prejurídico	Sin proceso de cobro	Debe: AAA0149LTXR 2015/16/18/19/22 AAA0149LTYX 2015/18/19/21/22
19	DCO-084671 del 09/09/2022	2022EE402361	Cobro Especializado	Sin proceso de cobro	Debe: AAA0038FLLF 2018
20	DCO-109532 del 04/11/2022	2022EE516033	Cobro Especializado	Sin proceso de cobro	Debe: AAA0084LJNN 2019, 2020
21	DCO-042064 del 13/06/2022	2022EE245954O1	Cobro Especializado	Sin proceso de cobro	Debe: ICA 2019-7
22	DCO-067786 del 07/07/2022	2022EE293560O1	Cobro Especializado	Sin proceso de cobro	Debe: AAA0201ANZM 2021
23	DCO-070271 del 21/07/2022	2022EE327228O1	Cobro Especializado	Sin proceso de cobro	Debe: Predial AAA0079XCRJ 2019 Vehículo HAW445 2014 y 2015
24	DCO-001562 del 21/01/2023	2023EE020587O1	Cobro Especializado	Sin proceso de cobro	Debe: RETE ICA: 2022-5
25	DCO-013095 del 01/04/2022	2022EE087736O1	Cobro Especializado	Sin proceso de cobro	Debe: AAA0084BJHY 2021
26	DCO-015950 del 06/05/2022	2022EE120935O	Cobro Especializado	Sin proceso de cobro	Debe: Predial - ICA. AAA0197CKLF: 2020 y 2021; ICA: 2020-4, 2020-6, 2021-1 al 6 y 2022-1

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



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE HACIENDA

122-F.05
V.11

Pública

No.	Resolución	Radicado salida	Oficina	No. Proceso de Cobro -M.P.	Observación
27	DCO-016229 del 12/05/2022	2022EE124555	Cobro Especializado	Sin proceso de cobro	Debe: ICA, 2018-7
28	DCO-064594 del 30/06/2022	2022EE278889	Cobro Especializado	Sin proceso de cobro	Debe: ONV18C 2020 y 2021; ICA, 2020, 2021 y 2022
29	DCO-070336 del 22/07/2022	2022EE328885O1	Cobro Especializado	Sin proceso de cobro	Debe: ICA: 2020-1
30	DCO-078628 del 24/08/2022	2022EE375635	Cobro Especializado	Sin proceso de cobro	Debe: AAA0075YRZE 2020, 2021
31	DCO-084628 del 08/09/2022	2022EE400798O1	Cobro Especializado	Sin proceso de cobro	Debe: AAA0100WHHY 2017
32	DCO-105875 del 11/10/2022	2022EE473169	Cobro Especializado	Sin proceso de cobro	Debe: AAA0098XWDM, AAA0098XWEA, AAA0098XWKL, AAA0179UPSK de 2021; AAA0098XWKL de 2020
33	DCO-107308 del 27/10/2022	2022EE503122	Cobro Especializado	Sin proceso de cobro	Debe: AAA0123MWYX 2015, 2016, 2018, 2019 y 2022
34	DCO-067817 del 08/07/2022	2022EE296569O1	Cobro General	Sin proceso de cobro	Debe: AAA0223PLOM 2016, 2017, 2018, 2019, 2020, 2021
35	DCO-47303 del 21/06/2022	2022EE255235O1	Cobro General	Sin proceso de cobro	Debe: AAA0125DKFZ 2014, 2017, 2018, 2020 y 2021; AAA0125DLBR: 2020
36	DCO-070272 del 21/07/2022	2022EE327230O1	Cobro Prejurídico	Sin proceso de cobro	Debe: AAA0122WRLW: 2020 y 2021
37	DCO-012072 del 18/03/2022	2022EE075566O1	Cobro Prejurídico	Sin proceso de cobro	Debe: PREDIAL 66 CHIPS (Predios)
38	DCO-012099 del 22/03/2022	2022EE076323O1	Cobro Prejurídico	Sin proceso de cobro	Debe: DOX622, 2018 y 2019
39	DCO-0013843 del 06/04/2022	2022EE091345O1	Cobro Prejurídico	Sin proceso de cobro	Debe: Vehículos CXE551: 2017 a 2021; RMR870: 2020, 2021
40	DCO-013904 del 08/04/2022	2022EE092800O1	Cobro Prejurídico	Sin proceso de cobro	Debe: Predial AAA0238KERJ: 2020
41	DCO-014955 del 08/04/2022	2022EE094129O1	Cobro Prejurídico	Sin proceso de cobro	Debe: AAA0218HOHY 2020; AAA0218JHMR 2015, 2016, 2018, 2019, 2020
42	DCO-015464 del 27/04/2022	2022EE102897O1	Cobro Prejurídico	Sin proceso de cobro	Debe: AAA0104ODJH 2022
43	DCO-016241 del 12/05/2022	2022EE124689O1	Cobro Prejurídico	Sin proceso de cobro	Debe: AAA0065MTYX 2021

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



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE HACIENDA

122-F.05
V.11

Pública

No.	Resolución	Radicado salida	Oficina	No. Proceso de Cobro -M.P.	Observación
44	DCO-047288 del 21/06/2022	2022EE255131	Cobro Prejurídico	Sin proceso de cobro	Debe: ICA 2018
45	DCO-047305 del 21/06/2022	2022EE255245O1	Cobro Prejurídico	Sin proceso de cobro	Debe: Predial AAA0083LEFT: 2015 al 2019
46	DCO-052351 del 23/06/2022	2022EE261555O1	Cobro Prejurídico	Sin proceso de cobro	Debe: AAA0231BSUH: 2020
47	DCO-070033 del 13/07/2022	2022EE313466O1	Cobro Prejurídico	Sin proceso de cobro	Debe: AAA0047ZEH 2020.
48	DCO-084522 del 06/09/2022	2022EE397019O1	Cobro Prejurídico	Sin proceso de cobro	Debe: AAA0056NSWF 2018
49	DCO-084598 del 7/09/2022	2022EE399465O1	Cobro Prejurídico	Sin proceso de cobro	Debe: AAA0077XZJH 2020, 2021 y 2022
50	DCO-099633 del 29/09/2022	2022EE455412O1	Cobro Prejurídico	Sin proceso de cobro	Debe: AAA0065CUSY 2020
51	DCO-105347 del 10/10/2022	2022EE470838O1	Cobro Prejurídico	Sin proceso de cobro	Debe: Predial AA0094DDBS: 2021 y 2022
52	DCO-109677 del 08/11/2022	2022EE519968O1	Cobro Prejurídico	Sin proceso de cobro	Debe: AAA0253EBBS 2019
53	DCO-115254 del 18/11/2022	2022EE543831O1	Cobro Prejurídico	Sin proceso de cobro	Debe: Predial AAA0012AFZM: 2020
54	DCO-015952 del 06/05/2022	2022EE120942	Cobro General	Sin proceso de cobro	Debe: BKU593 2011. No fue posible corroborar los datos incluidos en la base de datos ya que el número de proceso de cobro consignado no existe en CRM y no fue posible hallar la resolución.

Fuente: Elaboración Equipo Auditor

Al respecto y en respuesta a la solicitud de información realizada el 29 de abril de 2025, en la que se solicitó “¿En el evento de identificar incumplimientos a las facilidades de pago, ¿cuál es el procedimiento que se sigue?”; desde la Dirección Distrital de Cobro se manifestó:

Rta. Teniendo como fuente la documentación en todos los casos lo que se debe hacer es “elaborar resolución de incumplimiento de Facilidad de Pago”, el detalle se menciona:

Adicionalmente, se informa que tanto para el Procedimiento de Cobro Prejurídico, como para el Procedimiento de Gestión Administrativa para el Cobro Coactivo:

...
“A partir de la entrada en vigencia del Acuerdo 671 del 18 de mayo de 2017, cuando el beneficiario de una facilidad para el pago dejare de pagar alguna de las cuotas o incumpliere el pago de cualquiera otra obligación tributaria surgida con posterioridad

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



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE HACIENDA

122-F.05
V.11

Pública

a la notificación de la misma, sucederá automáticamente el incumplimiento sin lugar a acto administrativo alguno y habrá lugar a reiniciar el proceso de cobro, y se ordenará hacer efectiva la garantía hasta concurrencia del saldo de la deuda garantizada, la práctica del embargo, secuestro y remate de los bienes o la terminación de los contratos, si fuere del caso”.

...

Siendo pertinente aclarar, conforme con el párrafo del precitado artículo que “La presente norma aplica para aquellas facilidades de pago otorgadas a partir de la entrada en vigencia del presente Acuerdo”.

Así mismo, verificadas las resoluciones de facilidades de pago, se contempla:

*“Artículo ... **ADVERTIR** al beneficiario de la facilidad para el pago, que cuando deje de pagar alguna de las cuotas o incumpla el pago de cualquiera otra obligación tributaria surgida con posterioridad a la notificación de la misma, sucederá automáticamente el incumplimiento, sin lugar a acto administrativo alguno y habrá lugar a reiniciar el proceso de cobro, y se ordenará hacer efectiva la garantía hasta concurrencia del saldo de la deuda garantizada, la práctica del embargo, secuestro y remate de los bienes o la terminación de los contratos, si fuere del caso, de conformidad con el artículo 12 del Acuerdo 671 de 2017”.*

[Ver hallazgo 12.1.5](#)

10. PLAN DE MEJORAMIENTO RELACIONADO

No existe en la actualidad ninguna acción en el Plan de Mejoramiento Institucional relacionado con facilidades de pago.

11. SEGUIMIENTO RECOMENDACIONES INFORMES ANTERIORES

Este aspecto no aplica, ya que no hay informes anteriores relacionados con el tema auditado.

12. RESULTADOS

12.1 HALLAZGOS

12.1.1 Deficiencias en la Gestión Documental de Expedientes. Durante el desarrollo de la auditoría se evidenció que la información de los expedientes no se encuentra almacenada en el Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo (SGDEA-WCC), como lo establecen el procedimiento 120-P-05 V.7 Organización documental y la guía 120-G-03 V3 Guía para la administración de los archivos centralizados de la Dirección Distrital de Impuestos de Bogotá – DIB y la Dirección Distrital de Cobro – DCO. En su lugar, se identificó que cada funcionario guarda la documentación en el SharePoint de la oficina generadora o, en algunos casos, en su OneDrive personal, incumpliendo lo establecido en el artículo 4 de la Ley 594 de 2000 “Por medio de la cual se dicta la Ley General de Archivos y se dictan otras disposiciones y los documentos antes mencionados.

Respuesta del Auditado:

En relación con este hallazgo, consideramos importante aclarar que, para la revisión de los soportes necesarios en el análisis de la Facilidad de Pago, no es apropiado limitar la consulta únicamente al repositorio documental señalado. Es necesario tener en cuenta que también deben revisarse los radicados registrados en el sistema SAP-CRM, donde se encuentra parte importante de la información relacionada con estos trámites.

Al estar disponibles en dicho sistema, no se requiere realizar su descarga ni trasladarlos a plataformas como WCC o SharePoint, ya que, en muchos casos, los expedientes gestionados tienen un carácter híbrido (es decir, contienen información tanto en formato físico como digital, y alojada en distintos sistemas institucionales). Por lo anterior, sugerimos considerar esta aclaración en el análisis conforme a la dinámica real del proceso.

Por otra parte, para las oficinas de gestión de la Subdirección de Cobro Tributario se tiene definido la creación del expediente de cobro una vez se profiere el Mandamiento de Pago y como está descrito en el Procedimiento Cobro Prejuridico_110-P-02 V5 CNC cuando gestiona cartera persuasiva, cartera que se recibe teniendo en cuenta el vencimiento del calendario tributario de la vigencia y como mecanismo se aplican campañas cuyo resultado puede ser la suscripción de una Facilidad de Pago, sin que en esa etapa requiera la creación de un expediente, por el contrario solo se asigna un número en SAP-CRM que hace las veces de transacción en el aplicativo como presentación de escrito ID 5000.

Hay que decir que, la información relacionada con las Facilidades de Pago no se limita a un solo repositorio, ya que gran parte de los soportes se encuentra en SAP-CRM, sistema que registra y respalda estas gestiones. Además, en la etapa de cobro persuasivo no se requiere la creación formal de un expediente documental, ya que las actuaciones se registran mediante radicados específicos en el sistema. Por ello, solicitamos que se tenga en cuenta esta dinámica operativa al momento de valorar el hallazgo.

Pública

Ahora bien, realizada la validación de los casos mencionados en la imagen 2, Tabla 1, Imagen 3 y 4 del Informe, precisamos lo siguiente, para cada uno de los puntos enunciados:

a. Para 41 registros no se relacionó enlace de SharePoint con la información, se realiza validación de la base encontrando que:

Enlace correcto en SharePoint	Carpetas de WCC	Sin Información
14	9	18

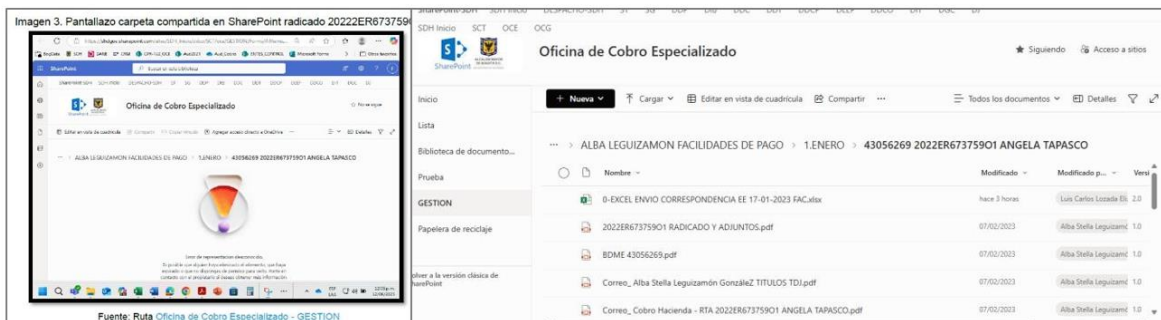
En la base se relacionan casos que mencionan carpeta, esto es que la información se encuentra en WCC.

b. Para 14 registros de la muestra, la información compartida en SharePoint no correspondía al contribuyente sujeto de la validación:

Ruta Sharepoint corresponde al Contribuyente	Ruta Sharepoint NO corresponde al Contribuyente
8	6

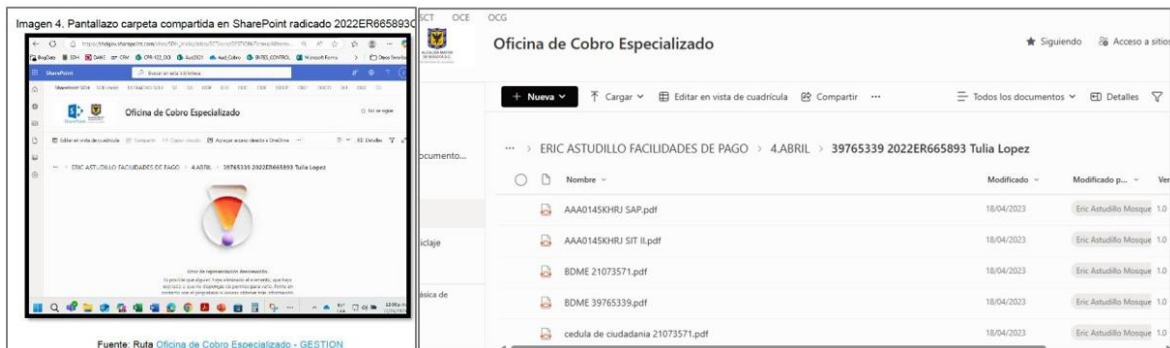
c. En dos registros en el enlace de SharePoint remitido, la carpeta se encontraba vacía, como se muestra en las siguientes imágenes:

Para la Imagen 3. Pantallazo carpeta compartida en SharePoint radicado 20222ER673759O1, al ingresar la carpeta contiene información



Para la Imagen 4. Pantallazo carpeta compartida en SharePoint radicado 2022ER665893O1, al ingresar la carpeta contiene información

Pública



Para estos casos se realizó la validación en cada una de las rutas de SharePoint enviadas y se logró evidenciar que contienen la información.

Con base en las aclaraciones expuestas, y considerando que los soportes existen y se encuentran disponibles en los repositorios según la naturaleza del trámite, solicitamos respetuosamente que el equipo auditor reconsidere el contenido de este hallazgo y valore su modificación o retiro, en función de los elementos aquí presentados.

Valoración de la respuesta por parte del Equipo Auditor de la OCI:

El equipo auditor acudió a todas las fuentes suministradas por el auditado. En primer lugar, la consulta del aplicativo CRM de los radicados y el número de expediente de la muestra seleccionada, de acuerdo con la información proporcionada mediante correo electrónico del 16 de mayo de 2025, en el cual se indicó que todos los registros y su correspondiente expediente, se encontraban disponibles en el aplicativo SAP-CRM.

Sin embargo, al no evidenciarse la información completa en este aplicativo, se llevó a cabo una reunión el 21 de mayo con la Subdirección de Cobro Tributario. En esta se comprobó que la totalidad de la información no estaba dispuesta en SAP-CRM, por lo que se acordó el envío de enlaces de acceso a SharePoint, donde se encontraban las carpetas con la documentación correspondiente a cada uno de los registros de la muestra seleccionada. Esta información fue allegada el 23 de mayo mediante una base de datos denominada "BASE UNICA" (columnas Z y AA), que contenía algunos enlaces de SharePoint, los cuales también fueron consultados.

En consecuencia, el equipo auditor no se limitó a verificar la información en una sola fuente, sino que revisó todas las suministradas por el auditado.

Con respecto a los registros correspondientes a las 125 resoluciones consultadas, se evidenció que en cada caso está relacionado el expediente al cual pertenece la información de la Facilidad de Pago.

Pública

En cuanto a los 41 registros en los cuales no se encontró información, se mantiene lo consignado en el informe preliminar, situación que fue corroborada con la respuesta recibida:


- Nombres de rutas que no brindan información, ya que no hay enlace:

2021ER170554O1 Victor Muñoz	E
NO SE ENCONTRO EN SHAREPOINT	S
2021ER042194O1 Gloria Esperanza Sal	E
2021ER233596O1 Adriana Martinez	E
2021ER199798O1 Francisco GAbriel	E
2021ER244495O1 Jose Jeremias Garzo	E
2021ER075102O1-VACYS VILEIKIS	E
2021ER237085O1 Eduardo Velasco Ma	E

Otras sin ningún tipo de información:

2022ER574296O1		
2022ER586758O1		
2022ER056045O1		
2022ER409711O1		
2022ER421450O1		
2022ER526621O1		
2022ER532423O1		
2022ER531282O1		
2022ER537804O1		
2022ER541878O1		

Se menciona el radicado 2022ER058473O1 indicando que, si se remitió el enlace correcto, sin embargo, este corresponde al radicado 2022ER639432O1, por lo que no se evidencia la trazabilidad documental.

2022ER058473O1	Sin información	<p>En la BASE UNICA remitida el 23 de mayo de 2025 se evidencia:</p> <p>1. Se envío ruta:</p>  <p>2. Se realiza validación en ruta y se encuentra que la información es correcta:</p>
----------------	-----------------	---

Con respecto a los 14 enlaces correspondientes a registros que no coinciden con los contribuyentes, se mantiene lo consignado en el informe preliminar, ya que al momento de la consulta la información no correspondía, hecho que fue corroborado con la respuesta proporcionada por el auditado:

Por ejemplo, para el expediente 202206094300100328 relacionado en la base de datos denominada “BASE UNICA”, fue compartido el siguiente enlace:

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

Pública

<https://shdgv.sharepoint.com/sites/OCP/GESTION/GRUPO%20B/GESTOR%20JAVIER%20RIOS/CORDIS/2022ER046712>, que corresponde al contribuyente PROYECTOS DE INGENIERIA I & D S A S, sin embargo, al acceder al enlace, la información que se visualiza vincula el expediente del contribuyente: ALFONSO QUIROZ SILVA.

Adicionalmente, en la respuesta del auditado, específicamente en el anexo “*Resumen Hallazgos y evidencias*”, hoja 12.1.1 fila 62 remiten un enlace diferente: https://shdgv.sharepoint.com/sites/OCP/GESTION/GRUPO%20C/GESTOR%20MAURY%20SALGADO/RESPUESTAS%20A%20RADICADOS/RESPUESTAS%20A%20RADICADOS%20%20JULIO%202022/4400011791_2022ER44061201_EDELMIRA%20ROJAS, el cual contiene información de la contribuyente Edelmira Rojas, sin relación con el expediente inicialmente citado.

Con respecto a los SharePoint asociados a los radicados referenciados en las imágenes 3 y 4 del informe, cuya consulta inicial se realizó el 12 de junio de 2025, se informa que, al realizar una nueva verificación el 3 de julio de 2025, continúa presentándose el mismo mensaje de error:



Por lo anterior, se mantiene el hallazgo, con la salvedad de que se realiza una aclaración respecto a las versiones de los documentos mencionados en el mismo, vigentes para el año 2022.

12.1.2. Gestión de las Facilidades de Pago. En la revisión adelantada a los 125 registros correspondientes a la gestión de las Facilidades de pago recibidas en la vigencia 2022, no se evidenció ejecución de los aspectos 1 al 8 y 10 al 11 de la [tabla 2](#) establecidos en el instructivo 110-I-04 versión 10, para la totalidad de los registros de la muestra ya que no se encontraban los soportes de esta gestión en la información compartida.

Respuesta del Auditado:

Respuesta		
No	Ítem evaluado	Observación SCT
1	Se verificó la completitud de los documentos radicados en la solicitud de facilidad para el pago de obligaciones 110- F.109	Para los nueve (9) casos mencionados, se encontró que para ocho (8) de ellos se encuentran los soportes documentales mencionados en la BASE UNICA. Para un (1) caso se reporta carpeta en WCC

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



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE HACIENDA

Pública

2	Se verificaron los aspectos para rechazar la solicitud: evidencia deudas dentro de un proceso concursal	<p>Como se menciona en el numeral 5.3 REVISAR SI EXISTEN CAUSALES DE RECHAZO DE LA SOLICITUD, expresa:</p> <p>Deudas que se encuentren comprendidas dentro de un proceso concursal, a menos que se acredite que en el correspondiente proceso fue autorizada la facilidad para el pago. <u>Esta información deberá ser consultada en el sistema, la cual será dispuesta por la Subdirección de Gestión Judicial,</u> dependencia encargada de intervenir en estos procesos.</p> <p>Para el 2022, se comparte base de procesos concursales a través de SharePoint para consultar si al momento del análisis de la Facilidad de Pago el contribuyente o Tercero Garante no se encuentra en curso en un proceso concursal. No se requiere soporte en SharePoint o Expediente teniendo en cuenta que es una base; adicional a esto es importante mencionar que un contribuyente puede entrar en un proceso concursal en cualquier momento o se puede gestionar Facilidad de Pago siempre y cuando se tenga autorización del Juez de Concurso</p>
3	Se verificaron los aspectos para rechazar la solicitud: Consulta Boletín de Deudores Morosos del Estado - BDME	Se realiza validación en las rutas de SharePoint, WCC reportadas encontrando soportes en 24 de 43 casos de la muestra. Ver detalle Hoja Hallazgo No. 12.1.2
4	Se generaron los estados de cuenta	Se realiza validación en las rutas de SharePoint, WCC reportadas encontrando soportes en 28 de 46 casos de la muestra. Ver detalle Hoja Hallazgo No. 12.1.2
5	Se diligenció lista de chequeo (110-F.119)	Para los casos mencionados CUMPLE con la lista de chequeo
6	Calificar al solicitante. Aplica para quienes soliciten plazo superior a 12 meses. Formato Calificación del contribuyente 110-F.40.	No es obligatorio
7	Realizar estudio de garantías. Aplica para solicitudes con un plazo mayor a 12 meses. Formato Estudio de garantías 110-F.118.	No es obligatorio
8	Ordenar la constitución de la garantía.	Sin observaciones – No es Obligatorio depende del plazo de la facilidad de pago.
9	Resolución de Facilidad de pago 110-F.23 V22	Sin observaciones
10	Notificación de la resolución de la facilidad de pago	Sin observaciones

Pública

11	Cumplimiento de la facilidad de pago. El sistema alertará al ejecutivo de cobro sobre el incumplimiento de la facilidad de pago	Sin observaciones
12	Solicitar Cambio de Garantía	Sin observaciones

Si bien en algunos registros no se evidencia de manera expresa la ejecución de todos los aspectos contemplados en el Instructivo 110-I-04 versión 10, es importante precisar que estos no son obligatorios en todos los casos. Su aplicación depende de las características particulares de cada solicitud y del tipo de verificación requerida según la naturaleza de la deuda. En la mayoría de los casos revisados, se trata de facilidades de pago suscritas a plazos inferiores a 12 meses, lo cual implica un procedimiento más simplificado, que exige como requisitos básicos: que la solicitud sea presentada por el deudor, su apoderado o un tercero autorizado, que se acredite el pago de la cuota inicial y que no exista reporte en el Boletín de Deudores Morosos del Estado por incumplimiento de acuerdos anteriores.

Adicionalmente, es importante tener en cuenta que la decisión final sobre cada solicitud se formaliza a través de un acto administrativo, el cual da cuenta de que se realizaron las validaciones jurídicas y técnicas necesarias. En este sentido, el acto administrativo no solo representa el cierre formal del trámite, sino que también constituye una evidencia válida y suficiente de que se cumplieron las revisiones establecidas, en línea con los principios de legalidad, responsabilidad y razonabilidad que rigen la función pública.

Por lo anterior, y considerando que en varios de los casos examinados sí se encontraron soportes en los sistemas institucionales, agradecemos se revise el alcance del hallazgo formulado. Sugerimos que se valore el contexto operativo, así como el peso jurídico y documental de los actos administrativos que respaldan las decisiones tomadas en cada caso, con el fin de modular el hallazgo a una observación o recomendación de tipo administrativo.

Valoración de la respuesta por parte del Equipo Auditor de la OCI:

El instructivo 110-I-04 versión 10, establece las etapas para la gestión de las facilidades de pago, las cuales fueron desagregadas en la Tabla 2 del informe preliminar. Como resultado se identificó que para algunos de los registros de la muestra no cumplen con estas actividades.

Este es un documento que forma parte del sistema de gestión de la entidad, y es de obligatorio cumplimiento, de conformidad con lo establecido en la norma ISO 90001:2025, numeral 8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio, literal a) que establece la disponibilidad de información documentada que defina: 1) las características de los productos a producir, los servicios a prestar, bajo la cual la entidad esta certificada.

Pública

Además, en el instructivo se diferencia las facilidades de pago concedidas a plazos superiores a 12 meses, para las cuales deben considerarse etapas específicas contenidas en los numerales 6, 7, 8 y 12 de la Tabla No. 2., lo cual aplico para 4 registros de la muestra.

Por lo tanto, se mantiene el hallazgo, ya que no cumplen con las etapas establecidas en el instructivo para las facilidades de pago, para la totalidad de los registros de la muestra seleccionada.

12.1.3 Inconsistencias identificadas en las Resoluciones de Facilidades de Pago.

Durante la revisión de las Resoluciones de Facilidades de Pago incluidas en la muestra analizada, se identificaron debilidades en el proceso de revisión y control. Lo anterior incumple las disposiciones establecidas en el *Anexo 1 Pasos del flujo de revisión, aprobación y notificación y/o comunicación de documentación*, contenido en los procedimientos 110-P-01 V15 Gestión administrativa para el cobro coactivo y 110-P-2 V5 Cobro Prejurídico. Asimismo, se infringe el artículo 2, Objetivos del Sistema de Control Interno (literal e) de la Ley 87 de 1993 que exige asegurar la oportunidad y **confiabilidad** de la información y de sus registros. [Ver inconsistencias.](#)

Respuesta del Auditado:

Situaciones identificadas en las Resoluciones de Facilidad de pago (pág. 14)

- *Numeral 4: Con relación a este hallazgo, este puede considerarse una observación, ya que, si bien en la parte considerativa del acto se menciona la existencia de una garantía, esta no se describe ni detalla. Como consecuencia, el artículo 7 pierde fuerza ejecutoria en caso de presentarse un incumplimiento. No obstante, esta situación no afecta la cadena de valor del proceso.*
- *Numeral 6: Este más que un hallazgo es una observación, ya que el hecho de que al número EE se le coloque la terminación O1, no afecta la integridad de la información del documento, por el contrario, está completo para la búsqueda en el sistema SAP/CRM.*
- *Numeral 7: “Se observaron resoluciones en las cuales no se identificó el responsable de la revisión, como lo establece el formato”. Realizando la revisión de la Resolución DCO-012099 del 22/03/2022, esta aparece cargada en el sistema SAP/CRM de manera correcta y firmada por el jefe de oficina y con los nombres del revisor y funcionario que proyecto.*

Tabla 8. Ejemplos de resoluciones de FP sin el espacio de revisión DCO-012099 del 22/03/2022- 202201255000000334

Lista de resultados: Se han encontrado 2 Órdenes servicio

ID Documento ...	ID Expediente	Nº E...	No. Radicado	Contribuyente	Clase de Gestión	Funcionario Responsable	Creado el	Estatus de Proceso
1500158775	202201255000000...	2022EE07632301		LEONARDO GOMEZ / BOGOTÁ, D.C.	Notificación	JESUS ORJUELA / BOGOTÁ, ...	24.03.2022 08:57:08	Notificado
5000000334	202201255000000...	2021ER22115001		LEONARDO GOMEZ / BOGOTÁ, D.C.	Facilidad de Pag...	AURORA LAMPREA / BOGOT...	25.01.2022 15:33:32	FP Aprobada Notific...

Pública

Página 4 de 4



2022EE076323O1
 202201255000000334

RESOLUCIÓN No. DCO-012099 del 22/03/2022

"Por la cual se concede una facilidad para el pago de los impuestos administrados por la Dirección Distrital de Cobro"

Firmado digitalmente por: JESÚS ALEXANDER ORJUELA GUZMÁN
 ALFONSO ALEXANDER ORJUELA GUZMÁN
 Fecha: 2022.03.24 08:05:51 -05'00'

JESÚS ALEXANDER ORJUELA GUZMÁN
Jefe Oficina de Cobro Prejurídico

Revisado por:	Andrea Español	31/01/2022
Proyectado por:	Aurora Lamprea	31/01/2022

Valoración de la respuesta por parte del Equipo Auditor de la OCI:

Una vez revisada la respuesta del auditado, **se mantiene el hallazgo**, dado que incumple las disposiciones establecidas en el **Anexo 1 Pasos del flujo de *revisión, aprobación y notificación y/o comunicación de documentación***, específicamente en las actividades resaltadas en negrilla, en lo que respecta a las resoluciones.

12.1.4 Inconsistencias base de datos suministrada por la Dirección Distrital de Cobro. Esto incumple lo establecido en el artículo 3 de la Ley 1712 de 2014 que regula el principio de calidad de la información *"Toda la información de interés público que sea producida, gestionada y difundida por el sujeto obligado, deberá ser oportuna, objetiva, veraz, completa, reutilizable, procesable y estar disponible en formatos accesibles para los solicitantes e interesados en ella, teniendo en cuenta los procedimientos de gestión documental de la respectiva entidad"*. [Ver inconsistencias.](#)

Respuesta del Auditado:

En relación con el hallazgo formulado, consideramos importante precisar que actualmente la Dirección Distrital de Cobro no cuenta con un sistema de información que permita generar reportes automáticos y centralizados con la trazabilidad completa de las actuaciones en el proceso administrativo de cobro. Esto obedece a que los módulos especializados para la gestión de recaudo secundario no estaban plenamente disponibles ni en el antiguo sistema SIT-II ni en el sistema actual, BOGDATA.

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

Por esta razón, algunas de las gestiones de cobro se han venido registrando y consolidando mediante herramientas ofimáticas, lo que puede dar lugar —de manera excepcional— a imprecisiones en etapas posteriores como la consolidación o el cruce manual de datos para generación de reportes. Estos posibles errores no reflejan fallas en la calidad de la información, sino que son consecuencia de limitaciones operativas en la integración de los sistemas actualmente disponibles.

Es importante destacar que, a pesar de este contexto, la Dirección Distrital de Cobro ha suministrado la información requerida para el ejercicio auditor con la mayor diligencia, transparencia y compromiso institucional. Los datos entregados fueron extraídos directamente de los sistemas oficiales de la Secretaría Distrital de Hacienda y de otras fuentes administrativas integradas, cumpliendo con los principios de veracidad, completitud, accesibilidad y oportunidad, tal como lo establece la Ley 1712 de 2014. En todo momento se ha actuado de buena fe y con plena disposición para facilitar el acceso y comprensión de la información requerida.

En ese sentido, consideramos que no puede interpretarse como un incumplimiento el hecho de que existan diferencias menores o ajustes posteriores en la depuración de datos, ya que son inherentes a los procesos de gestión que se desarrollan en un entorno operativo dinámico y en constante actualización. La información entregada ha sido suficiente y útil para permitir el desarrollo de la auditoría, garantizando el derecho al acceso a la información pública conforme a los principios de transparencia, eficacia y facilitación que señala la norma.

Respecto de lo informado:

Tabla 9. Diferencias No. expediente Resolución vs base de datos

No. Resolución	No. Expediente en la Resolución FP	No. Expediente registrado base de datos	Oficina
DCO-015464 del 27/04/2022	202204275000000464	202204275000000462	Oficina de Cobro Prejurídico

Una vez revisada la resolución de facilidad de pago DCO-015464 del 27/04/2022, se pudo constatar en el sistema oficial SAP CRM, que se encuentra cargada con el número de expediente No. 202204275000000464, el cual es el número correcto, si bien en el archivo Excel de seguimiento “BASE CONSOLIDADA FP_SCT 2022” fue construida en base con el archivo “CONSOLIDADO FACILIDADES DE PAGO 2025”, este corresponde a un documento no controlado. Allí estaba el expediente número 202204275000000462, dicho archivo fue construido por necesidades de la Oficina de Cobro Prejurídico, dado que el sistema CRM SAP hasta la fecha no permite generar reportes (BI/BO); esto puede conllevar a que se presenten este tipo de inconsistencias por error humano. No consideramos que esta diferencia en un dígito sea un hallazgo sino una observación. En el sistema oficial se puede validar los datos correctos y que están bien diligenciados en el acto oficial.

Pública

Facilidad de Pago CT: 5000000464, 202204275000000464

Documento

Dependencia: Oficina de Cobro Prejurídico
 Serie: PROCESOS-GESTION-TRIBUTARIA
 Subserie: PROCESOS DE GESTIÓN TRIBUTARIA
 Tipo Documental: Resolución facilidad de pago tributario 110-F.23

No. Expediente: 202204275000000464
 No. Resolución: DCO-015464
 No. Radicado: 2022EE10289701



2022EE10289701
 202204275000000464

NOTIFICACIÓN							
Nombres y Apellidos / Razón Social	Tipo de Documento	No. de Identificación	Dirección de Notificación	Ciudad / Municipio	Teléfono	Calidad para actuar	O/C
DANIEL IGNACIO LIBREROS SANCHEZ	C.C.	16.796.615	Calle 117 A # 9B-25 APT 301	Bogotá, D.C.	3164821314	PROPIETARIO	01

RESOLUCIÓN No. DCO-015464 - del 27/04/2022

Tabla 4. Registros con FP reportadas cumplidas en base de datos, pero que se encuentran incumplidas según consulta.

1. DCO-105347 del 10/10/2022-2022EE470838-Cobro Prejurídico – Incumplida
2. DCO-115254 del 18/11/2022-2022EE543831-Cobro Prejurídico Este caso presenta una posible doble partida, se creó ticket 528594 a la oficina funcional para corregir el inconveniente en la cuenta corriente del contribuyente.
3. DCO-047305 del 21/06/2022-2022EE255245-Cobro Prejurídico – No se encuentra dentro de la base de la oficina de cobro prejurídico
4. DCO- 013904 del 08/04/2022-2022EE092800-Cobro Prejurídico – Incumplida
5. DCO – 070272 del 21/07/2022-2022EE327230-Cobro Prejurídico - Incumplida
6. DCO076790 del 17/08/2023-2022EE366920-Cobro Prejurídico -
7. DCO - 109677 del 08-11-2022-2022EE519968-Cobro Prejurídico - Este caso presenta una posible doble partida, se creó ticket 528594 a la oficina funcional para corregir el inconveniente en la cuenta corriente del contribuyente.

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



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE HACIENDA

122-F.05
V.11

Pública

8. DCO-106584 del 24/10/2022-2022EE489891-Cobro Prejurídico - Incumplida

Tabla 5. Registros con FP reportadas incumplidas en base de datos, pero que no se evidenciaron deudas según consulta.

DCO-069931 del 12/07/2022-2022EE311701 – Se dio traslado a la FP
DCO-086684 del 13/09/2022-2022EE409219 - Se traslado con oficio 2024IE018060O1 con embargo
DCO-003298 del 26/01/2022-2022EE027501 – Se observa saldo en la vigencia 2019 del CHIP AAA0060EKJH por valor de \$292.000
DCO064700 del 07/05/2022 -2022EE287919 - Se dio traslado a la FP
DCO007617 del 02/03/2022-2022EE057648 - Se dio traslado a la FP
DCO-067841 del 08/07/2022-2022EE297732 - Se dio traslado a la FP
DCO-007975 del 11/03/2022-2022EE066981 - Se traslado con oficio 2024IE018060O1 con embargo
DCO -027474 del 3/06/2022-2022EE225511 - Se dio traslado a la FP
DCO-055509 del 29/06/2022-2022EE268935 - Se dio traslado a la FP
DCO-106193 del 18/10/2022-2022EE481407 - Se dio traslado a la FP

Adicionalmente, la gestión se realiza de forma manual teniendo en cuenta que el sistema no proporciona las alertas necesarias y automatizadas que el procedimiento plantea y requiere, por lo que también debe tenerse en cuenta que la cuenta corriente de los contribuyentes es dinámica y en ocasiones se puede encontrar una vigencia con una doble partida o que con la aplicación o reversión de algún pago genere saldo, posterior a la consulta o seguimiento a las facilidades de pago o algún ajuste en los intereses o las sanciones por lo cual se considera que se cambie de un hallazgo a una observación y se analice el tema con la oficina de cuentas corrientes.

Por lo anterior, y con el mayor respeto, solicitamos al equipo auditor considerar estas aclaraciones y, si lo estima procedente, revisar o retirar este hallazgo, en el entendido de que la dependencia ha brindado toda la información disponible y accesible con el ánimo de apoyar el ejercicio de control de manera abierta y colaborativa.

Valoración de la respuesta por parte del Equipo Auditor de la OCI:

De acuerdo con los argumentos expuestos por los auditados con respecto a las limitaciones técnicas actuales y el uso de herramientas ofimáticas para consolidar la información, y que fue suministrada de buena fe y con plena disposición para facilitar su acceso y comprensión, es importante recalcar que las bases de datos deben contener información de calidad y fiabilidad. Por lo anterior, el equipo auditor considera **procedente cambiar el hallazgo a observación**, con el ánimo de aportar a la mejora del proceso de la gestión de cobro. **Ver observación 12.2.1.**

Pública

12.1.5 Tiempos de respuesta a las solicitudes de Facilidades de Pago. Debido a que no hay ninguna norma especial que determine un tiempo para dar respuesta a las solicitudes de Facilidades de Pago, y tal como lo establece la Ley 1437 de 2011 y la Ley 1755 de 2015 en su artículo 14, que deben ser quince (15) días hábiles para dar respuesta a cualquier petición, en este sentido, se identificó que en 111 registros de la muestra seleccionada se incumple este término, de acuerdo con el resumen que se presenta en la [tabla 10](#).

Respuesta del Auditado:

Al respecto, precisamos que, si bien es cierto que el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015 establece un término general de 15 días hábiles para resolver peticiones, también es importante señalar que esta norma contempla excepciones, especialmente cuando se trata de trámites administrativos complejos o condicionados al cumplimiento de requisitos por parte del solicitante.

En el caso específico de las Facilidades de Pago, no existe una norma especial que determine expresamente un plazo para resolver este tipo de solicitudes, por lo que deben observarse los principios de razonabilidad, complejidad del trámite y disponibilidad de recursos; esto implica que, cuando en el análisis de la solicitud se determina que no se cumplen todos los requisitos, la entidad puede conminar al solicitante a subsanar en un plazo de hasta un (1) mes, tal como lo prevé el Manual de Administración de Administración y Cobro de la Cartera, Resolución 247 de 2022 en su artículo 48, y solo hasta que este subsane puede concluirse el trámite y siempre deben sumarse los tiempos de las gestiones de la administración.

Debe también precisarse que la solicitud de Facilidad de Pago no se resuelve exclusivamente mediante una respuesta escrita, sino a través de la expedición y notificación de un acto administrativo, como lo indica la Resolución 247 de 2022 en su artículo 49, y este procedimiento se rige por el debido proceso administrativo y no puede tratarse de forma idéntica al trámite de un derecho de petición ordinario, que no se notifica.

Por tanto, no resulta ajustado jurídicamente exigir que el tiempo para expedir y notificar un acto administrativo se rija por los términos del derecho de petición, dado que su trámite incluye etapas adicionales como la revisión de requisitos, elaboración del proyecto de resolución, validación jurídica, firma, radicación, notificación y en algunos casos, hasta la devolución por correo o reintentos de notificación. Estos pasos responden a procedimientos obligatorios que garantizan los derechos del contribuyente, y no deben computarse como mora injustificada en la respuesta por parte de la Entidad.

Es importante señalar que la Dirección Distrital de Cobro tramita un volumen significativo de solicitudes, en un contexto de recursos humanos y técnicos limitados, lo cual impacta directamente en los tiempos de análisis y decisión. Este aspecto debe tenerse en cuenta al momento de valorar los tiempos de respuesta, dado que las entidades públicas no pueden ser penalizadas por limitaciones operativas estructurales que afectan su

Pública

capacidad de respuesta inmediata, en especial cuando se ha actuado de buena fe, con criterios técnicos y conforme a procedimientos previamente establecidos.

Por lo tanto, considerar como incumplimiento el hecho de que algunos trámites hayan superado los 15 días hábiles resulta inapropiado si no se evalúan de manera individual las particularidades de cada caso, lo que no fue posible desarrollar en el término concedido para la presente respuesta, pues lo mismo requiere el análisis una a una de las solicitudes, reconstruir los hechos del momento en que se aprobaron las facilidades de pago y determinar si tuvieron oficios para subsanar los requisitos, lo que en gracia de discusión llevaba más de un mes para la gestión, por lo que no puede simplemente contarse un periodo de 15 días hábiles desde la fecha de radicación.

Solicitamos respetuosamente que este hallazgo sea revisado y, si se considera procedente, modificado o retirado, dado que no puede entenderse como un incumplimiento formal el cumplimiento riguroso del debido proceso administrativo y de los principios de legalidad, eficiencia y equidad en la gestión pública, al adelantar el correcto y debido proceso de notificación de los actos administrativos que aprueban las facilidades de pago.

Valoración de la respuesta por parte del Equipo Auditor de la OCI:

Una vez revisada la respuesta del auditado **se mantiene el hallazgo**, ya que la norma es clara al mencionar que: “**ARTÍCULO 14. Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones.** Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.”, ya que 111 registros exceden este tiempo normativo, como se observa en la tabla No. 10. Este hallazgo se renumera quedando con la siguiente nomenclatura 12.1.4.

12.1.6. No realización de la gestión de cobro posterior al incumplimiento de las facilidades de pago. De conformidad con lo establecido en el artículo 12 del Acuerdo 671 de 2017, el numeral 5.14 del Instructivo 110-I-04 y el artículo relacionado con la cláusula aceleratoria contenida en las Facilidades de Pago, no se evidencia, para 49 incumplidas, la información que ordena reiniciar el proceso de cobro, lo que podría generar la prescripción de la acción de cobro de los impuestos contenidos en esas facilidades de pago. [Ver tabla 11](#)

Respuesta del Auditado:

En relación con el hallazgo que señala una posible omisión en la reactivación de la gestión de cobro luego del incumplimiento de algunas facilidades de pago, es fundamental tener en cuenta que, de acuerdo con el Estatuto Tributario Nacional, específicamente los artículos 814, 817 y 818, cuando un contribuyente suscribe una facilidad de pago, se suspende el término de prescripción de la acción de cobro.

Esta suspensión se mantiene mientras la facilidad esté vigente y hasta que se evidencie formalmente su incumplimiento. Esto quiere decir que, la Entidad cuenta con un margen de

Pública

tiempo suficiente para retomar las acciones de cobro sin que ello implique un riesgo inmediato de pérdida del recaudo por prescripción.

Por otra parte, es importante aclarar que la Dirección Distrital de Cobro no ejecuta gestiones de manera aislada o caso por caso de forma inmediata. Las acciones de cobro se programan conforme a estrategias operativas masivas y planificadas, que consideran aspectos como el valor de la deuda, su antigüedad y la capacidad de recuperación. Esto permite asignar los recursos institucionales de manera eficiente, priorizando los casos con mayor impacto potencial en el recaudo y dentro de los tiempos que la ley permite.

Conviene mencionar que, la ejecución de las actuaciones de los procesos administrativos de cobro se realiza siempre considerando la capacidad operativa, la relación costo-beneficio establecida por las normas tributarias, el cumplimiento del plan operativo establecido en cada vigencia y la fecha de prescripción de la acción de cobro, por lo que el incumplimiento de la facilidad de pago resulta no ser el único criterio para realizar acciones de fondo en estos procesos.

La Dirección Distrital de Cobro hace énfasis, en el procedimiento administrativo de cobro, en las gestiones persuasivas y prejurídicas mediante el envío de comunicaciones personalizadas a través de correo electrónico, dirección física, SMS y llamadas telefónicas, pues muchas veces se logra que los deudores paguen sin necesidad de recurrir a las medidas coercitivas, como el mandamiento de pago o los embargos en el cobro coactivo, evitando así procesos largos y costosos, ahorrando recursos tanto para la entidad como para el contribuyente.

En ese sentido, no todos los incumplimientos conllevan automáticamente una gestión individual e inmediata. Estas se desarrollan de forma escalonada y de acuerdo con los ciclos operativos definidos en los planes operativos de cobro, sin que ello represente inacción o desatención del proceso.

Revisando los casos enunciados, encontramos que, se realizaron traslados mediante los oficios 2023IE020601O1 con 94 contribuyentes con FP incumplida y con el oficio 2024IE018060O1 en el cual se enviaron algunos contribuyentes con embargo, para algunas facilidades que tenía un saldo de deuda superior a los \$5 millones, conforme con las instrucciones vigentes en ese momento.

Adicionalmente se realizaron gestiones posteriores como:

- *Incumplimiento facilidad de pago*
- *Oficio de cobro*
- *Oficio de cobro medios electrónicos*
- *Oficio respuesta derecho de petición y/o información de contribuyente*
- *Resolución de embargo*
- *Resolución de incumplimiento facilidad de pago*
- *Resolución que ordena seguir adelante con la ejecución del proceso de cobro*
- *Resolución levantamiento de medidas cautelares*

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



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE HACIENDA

Pública

Para los casos gestionados por Cobro General se logra evidenciar:

Numero 1 - DCO-084596 del 07/09/2022 - 2022EE399388O1 - Cobro General-2209075000000689

OBJET	VIGENCIA	MANDAMIENTO DE PAGO	NOTIFICACION MP	NUMERO DE PROCESO	OSA
AAA006 5YPWF	2015	DCO-020754 del 26/06/2020 - 2020EE85444O1	26/03/2021	2020016001 00018582	DCO-023680 del 07 de Abril del 2025 - 2025EE118198O1
AAA006 5YPWF	2017	DCO-073194 del 10 de Diciembre del 2021 - 2021EE280530O1	16/12/2021	2021120943 00080989	DCO-031150 del 07 de Abril del 2025 - 2025EE126727O1
AAA006 5YPWF	2019	DCO-102246 del 30 de Septiembre del 2022 - 2022EE459659O1	25/10/2022	2022092843 00129696	NO
AAA006 5YPWF	2020	NO			
AAA006 5YPWF	2021	NO			

Numero 3 - DCO-118101 del 24/11/2022 - 2022ER627483O1 - Oficina de Cobro General - 20220929430013814

OBJET O	VIGENCIA	MANDAMIENTO DE PAGO	NOTIFICACION MP	NUMERO DE PROCESO	OSA
AAA003 5COKL	2017	RTP DCO-082060			
AAA003 5COKL	2018	DCO-113737 del 16 de Noviembre del 2022 - 2022EE536513O1	8/02/2023	2022092943 00133814	NO
AAA003 5COKL	2019	sin saldo			
AAA003 5COKL	2020	sin saldo			
AAA003 5COKL	2021	sin saldo			

Numero 34 - DCO - 067817 del 08/07/2022 - 2022EE296569O1 - Cobro General - Sin proceso de cobro - Debe: AAA0223PLOM 2016, 2017, 2018, 2019, 2020, 2021

OBJET O	VIGENCIA	MANDAMIENTO DE PAGO	NOTIFICACION MP	NUMERO DE PROCESO	OSA
AAA022 3PLOM	2016	NO			

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

Pública

AAA022 3PLOM	2017	DCO-073210 del 10 de Diciembre del 2021 - 2021EE280546O1	21/01/2022	2021120943 00081020	NO
AAA022 3PLOM	2018	DCO-041616 del 26 de Mayo del 2023 - 2023EE145975O1	17/08/2023	2023052443 00158463	NO
AAA022 3PLOM	2019	NO			
AAA022 3PLOM	2020	NO			
AAA022 3PLOM	2021	NO			

Numero 35 – DCO - 47303 del 21/06/2022 - 2022EE255235O1 - Cobro General - Sin proceso de cobro - Debe: AAA0125DKFZ 2014, 2017, 2018, 2020 y 2021; AAA0125DLBR: 2020.

OBJET O	VIGENCIA	MANDAMIENTO DE PAGO	NOTIFICACION MP	NUMERO DE PROCESO	OSA
AAA012 5DKFZ	2014	DCO-045540 del 07 de Septiembre del 2021 - 2021EE174183O1	19/01/2022	2021090643 00065549	DCO-082732 del 16 de Mayo del 2025
AAA012 5DKFZ	2017	DCO-045540 del 07 de Septiembre del 2021 - 2021EE174183O1	19/01/2022	2021090643 00065549	DCO-082732 del 16 de Mayo del 2025
AAA012 5DKFZ	2018	NO			
AAA012 5DKFZ	2020	NO			
AAA012 5DKFZ	2021	NO			
AAA012 5DLBR	2017	DCO-045540 del 07 de Septiembre del 2021 - 2021EE174183O1	19/01/2022	2021090643 00065549	DCO-082732 del 16 de Mayo del 2025
AAA012 5DLBR	2020	NO			
AAA012 5DLBR	2021	NO			

Numero 54 - DCO-015952 del 06/05/2022 - 2022EE120942 - Cobro General – Sin proceso de cobro - Debe: BKU593 2011

OBJET O	VIGENCIA	MANDAMIENTO DE PAGO	NOTIFICACION MP	NUMERO DE PROCESO	OSA
BKU593	2011	DC034097 del 28/08/2020 - 2020EE155875	4/02/2021	2012210028 84	NO

Por todo lo anterior, respetuosamente sugerimos reconsiderar el alcance del hallazgo, ya que la administración no ha incumplido sus deberes legales. Las actuaciones se realizan

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

Pública


dentro del marco normativo vigente, y los tiempos de reacción están respaldados por la suspensión legal de los términos de prescripción y por la planeación operativa que orienta la gestión de la cartera, en la Dirección Distrital de Cobro.

Valoración de la respuesta por parte del Equipo Auditor de la OCI:

Considerando los argumentos presentados por los auditados, **se mantiene el hallazgo** relacionado con la no realización de la gestión de cobro posterior al incumplimiento de las facilidades de pago, en razón a la falta de soporte documental del inicio y/o continuación formal del proceso de cobro para 49 casos en los que se configuró el incumplimiento, lo que limita el control y seguimiento y, por ende, representa un riesgo operativo y jurídico para la entidad, ante la posibilidad de que se configure la prescripción de la acción de cobro de las obligaciones tributarias. Este hallazgo se renumera quedando con la siguiente nomenclatura 12.1.5.

12.1.7 No se encontró evidencia documental que respalde la notificación, aunque en SAP-CRM se registra una fecha asociada a la misma. Para 60 registros de la muestra, no obstante, aparecer registrada en el aplicativo SAP-CRM una fecha de notificación, no hay evidencia que permita establecer la forma en que fue realizada, esto de acuerdo con lo estipulado en el glosario del procedimiento de Notificaciones 105-P-01 V14 de 2022 de los numerales 3.16 al 3.21, como se puede ver en la siguiente imagen:

Imagen 18. Clases de notificación de las actuaciones de la administración

	TÍTULO PROCEDIMIENTO: NOTIFICACIONES PROCESO AL QUE PERTENECE: ADMINISTRACION TRIBUTARIA	CÓDIGO 105-P-01 VERSIÓN 14 VIGENTE A PARTIR DE 11/01/2022 Página 4 de 45
3.16. NOTIFICACIÓN La notificación es el medio por el cual se busca dar a conocer a los ciudadanos (contribuyentes y/o responsables) las decisiones que toma la Administración, a fin de que interpongan los recursos que contra ellos proceden o acaten su cumplimiento. A través de la notificación la administración da aplicación al principio de publicidad, consagrado en el artículo 209 de la Constitución, respecto de los actos administrativos de carácter individual, garantizando el derecho al debido proceso y concretamente el derecho de contradicción, pues es a través de él que los administrados pueden conocer las decisiones de la autoridad pública.	3.17. NOTIFICACIÓN ELECTRÓNICA Es la forma de notificación de los actos administrativos emitidos por la administración tributaria mediante el envío de una comunicación electrónica a través del buzón electrónico que asigne la administración tributaria, previa autorización del contribuyente, deudor en el caso de cobro no tributario e interesado o agente autorizado. 3.18. NOTIFICACIÓN POR CORREO La notificación por correo de las actuaciones de la Administración Tributaria Distrital se practicará a través del servicio de mensajería especializada debidamente autorizada por autoridad competente, mediante entrega de una copia del acto correspondiente en la dirección de notificación del contribuyente.	3.19. NOTIFICACIÓN POR AVISO Es subsidiaria a la notificación por correo y se utiliza cuando el acto administrativo ha sido devuelto en la gestión de entrega de la empresa de mensajería especializada, conforme al contenido del artículo 565 y 526 del Estatuto Tributario Nacional, y el artículo 13 del Acuerdo 469 de 2011. La notificación se efectúa con la publicación de un aviso en el Registro Distrital para los actos devueltos en la gestión de correo por causal diferente a dirección errada, o en un periódico de amplia circulación cuando no se pudo establecer dirección de notificación o los actos fueron devueltos por causal Dirección errada, y para los Actos Administrativos expedidos por la Subdirección de Cobro No Tributario que fueron devueltos independientemente a su causal de devolución. En ambos casos las publicaciones serán dispuestas en la página web de la entidad. 3.20. NOTIFICACIÓN PERSONAL La ejerce un funcionario de la Administración Tributaria y se efectúa con la entrega directa de un acto administrativo al contribuyente, su apoderado o representante legal. La obtención de esta forma de notificación puede darse porque el sujeto comparece voluntariamente a la sede de la DIB o la DCO, en atención de una citación para ser notificada, o por solicitud del área de gestión. 3.21. NOTIFICACIÓN POR EDICTO Es sucedánea a la notificación personal de los actos administrativos que resuelven recursos, que, en caso de no poder efectuarse, exige la fijación de un edicto publicando la parte resolutoria del Acto Administrativo en lugar público de acuerdo con el artículo 565 del Estatuto Tributario Nacional y el artículo 12 del Acuerdo 469 de 2011. La notificación se entenderá surtida al término de los 10 días de su fijación.

Fuente: Procedimiento de notificaciones 105-P-01

Respuesta del Auditado:

De manera respetuosa ante la ausencia de evidencia documental que respalde la notificación en 60 registros de la muestra, nos permitimos solicitar un plazo adicional para dar respuesta completa y detallada, lo anterior, en razón a que la información correspondiente al año 2022 se encuentra distribuida en diferentes repositorios institucionales (SAP-CRM, WCC, SharePoint), por lo que es necesario realizar un proceso de búsqueda, verificación y contraste documental para determinar la forma en que se realizó cada notificación registrada en el sistema SAP-CRM.

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



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE HACIENDA

122-F.05
V.11

Pública

Sin perjuicio de ello, respetuosamente señalamos que es fundamental recordar que la formulación de un hallazgo debe sustentarse en evidencia objetiva, suficiente y pertinente. En este sentido, cuando no es posible verificar directamente una información, por ejemplo, por no contar en el momento con el soporte documental completo, ello no constituye por sí solo una irregularidad o incumplimiento, y mucho menos puede derivar en la formulación automática de un hallazgo.

Particularmente, en este caso, se hace referencia al supuesto incumplimiento de lo dispuesto en el glosario del procedimiento 105-P-01 V14 sobre notificaciones, al no encontrarse evidencia documental que respalde una fecha registrada en SAP-CRM. Sin embargo, es necesario precisar que la función de un glosario en un procedimiento o instructivo, lo que busca es definir los términos usados para facilitar su comprensión y correcta aplicación, pero no está diseñado para crear nuevas obligaciones operativas ni establecer criterios de auditoría por sí mismo.

La imposibilidad de localizar una evidencia puntual, especialmente en procesos que se desarrollaron hace más de dos años (vigencia 2022), no puede interpretarse de forma automática como una omisión por parte de las oficinas que gestionan las facilidades de pago, pues el tener incorporada una fecha de notificación en el aplicativo da fe por sí sola de que se cumplieron las actividades de la notificación, aunado a que la actividad de la notificación es realizada por otra dependencia y excede el alcance de la presente auditoría, que verifica la gestión y el cumplimiento de los procedimientos previos a la aprobación de la facilidad de pago.

En este sentido, se considera que el escenario descrito no configura un hallazgo, sino una limitación en el alcance de la auditoría, que puede ser documentada como tal en el informe respectivo si se considera pertinente. Dejar constancia de una imposibilidad razonable de verificación no implica una falla para esta área, especialmente si no hay evidencia concluyente de que se haya omitido una obligación legal o procedimental.

Adicionalmente, es importante señalar que la información registrada en SAP-CRM sobre la notificación de un acto administrativo tiene un carácter meramente informativo y no constitutivo del cumplimiento de una carga legal, pues la aprobación de la facilidad de pago resulta ser un trámite en el proceso de cobro que se concede mediante un acto administrativo que no es susceptible de recurso, pues no generan afectación negativa alguna para el contribuyente, lo importante es que se le hubiere comunicado, y que conozca la decisión de la administración. Y la notificación resulta ser simplemente el mecanismo por el cual se da conocimiento formal al contribuyente, pero la ausencia de evidencia específica sobre el medio usado (correo certificado, entrega personal, publicación, etc.) no afecta la validez del acto ni invalida la decisión administrativa.

En efecto, de conformidad con lo previsto en el Estatuto Tributario Nacional (artículos 814 y siguientes), las resoluciones que aprueban una facilidad de pago son actos administrativos favorables que no imponen obligaciones nuevas, sino que reconocen derechos previamente solicitados por el contribuyente. En consecuencia, no son susceptibles de recurso en sede administrativa, lo cual refuerza la tesis de que la

Pública

notificación no es un requisito esencial para su validez o eficacia, sino un trámite orientado a formalizar el conocimiento del acto.

Por todo lo anterior, reiteramos que, el uso de un glosario como criterio para establecer un hallazgo no es técnicamente procedente, ya que no genera obligaciones por sí mismo, la ausencia de evidencia puntual sobre la forma de notificación no implica omisión o incumplimiento, más aún cuando el acto administrativo no requiere notificación para surtir efectos plenos y la decisión de aprobar la facilidad de pago, expresada en el acto administrativo, constituye la evidencia principal y suficiente de la gestión realizada; en consecuencia, solicitamos respetuosamente que, con base en los argumentos expuestos, el hallazgo sea retirado del informe final.

Valoración de la respuesta por parte del Equipo Auditor de la OCI:

De conformidad con lo establecido en los numerales 3.16 al 3.21 del glosario del Procedimiento 105-P-01 V14 de 2022, la notificación es una etapa formal del procedimiento que debe ser respaldada con evidencia objetiva, que permita verificar no solo que la actuación fue registrada en el sistema, sino también la forma en que se realizó, el medio utilizado y, en caso de aplicar, la constancia de recepción o publicación, de acuerdo con la normativa vigente.

Si bien es cierto que el glosario tiene una función definitoria y no normativa en sí mismo, su incorporación en el procedimiento implica que sus definiciones orientan la aplicación operativa y el entendimiento de los actos administrativos dentro del marco del sistema de gestión de calidad.

Así mismo, el aspecto de la notificación si hace parte del alcance de la auditoria, ya que se encuentra establecido en el Instructivo de Facilidades de Pago 110-I-04 V10 en el numeral 5.11.

El hecho de que la aprobación de la facilidad de pago sea un acto administrativo favorable, que, si bien no es susceptible de recurso, sí implica efectos jurídicos relevantes para el contribuyente y para la administración, por lo que el registro de la notificación en el sistema SAP-CRM, no sule por sí mismo el cumplimiento de la obligación de conservar los soportes que evidencien dicha gestión, garantía de que su comunicación se realiza de manera formal, verificable y conforme a los principios de publicidad y transparencia.

Por lo tanto, se considera que el hallazgo formulado sí cuenta con sustento técnico y normativo suficiente, basado en la ausencia de información mínima que respalde la trazabilidad de una actuación formal registrada por la entidad. En consecuencia, se **mantiene el hallazgo**. Este hallazgo se renumera quedando con la siguiente nomenclatura 12.1.6.

Pública

12.1.8 Materialización de los riesgos del proceso de Cobro, asociados al tema de Facilidades de Pago. Se evidenció la materialización de los riesgos asociados a las facilidades de pago, de acuerdo con la matriz de riesgos operacional – junio 2022 proceso CPR-110, identificados por el equipo auditor, los cuales se encuentran sustentados en los hallazgos anteriores y tal como se observa en la columna observaciones OCI de la tabla 12.

Respuesta del Auditado:

Se solicita a la Oficina de Control Interno reconsiderar el retiro del presente hallazgo, toda vez que, de los cinco riesgos analizados en la Tabla No. 12, a la fecha no se ha evidenciado la materialización de ninguno. Adicionalmente, tal como se describe en los controles establecidos, la Dirección viene gestionando su cartera conforme al Plan Operativo, priorizando la actuación sobre las obligaciones próximas a prescribir, lo que refleja un enfoque preventivo y orientado a la mitigación oportuna del riesgo.

Valoración de la respuesta por parte del Equipo Auditor de la OCI:

Luego de analizar la respuesta del auditado, se considera procedente **mantener el hallazgo**, ya que como se muestra en la Tabla 12, para cada uno de los cinco (5) riesgos extractados del Mapa de Riesgos del proceso CPR-110 de junio de 2022, se identifican hechos concretos que evidencian la materialización de los riesgos operacionales asociados a las facilidades de pago, y han sido documentados a través de los hallazgos previamente expuestos.

Es importante aclarar que, en la práctica de auditoría, la materialización de un riesgo se configura cuando se evidencian debilidades o fallas en el control interno que exponen a la entidad a un nivel significativo de vulnerabilidad frente al riesgo identificado, el cual no se basa en una valoración teórica, sino en evidencia documentada que respalda la afirmación de que ciertos riesgos definidos por el proceso en su matriz de riesgos, han tenido efectos visibles durante la vigencia evaluada.

Este hallazgo se renumera quedando con la siguiente nomenclatura 12.1.7.

A continuación, se presenta un resumen de los hallazgos definitivos:

Pública

12.1.1 Deficiencias en la Gestión Documental de Expedientes. Durante el desarrollo de la auditoría se evidenció que la información de los expedientes no se encuentra almacenada en el Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo (SGDEA-WCC), como lo establecen el procedimiento 120-P-05 V.5 Organización documental y la guía 120-G-03 V2 Guía para la administración de los archivos centralizados de la Dirección Distrital de Impuestos de Bogotá – DIB y la Dirección Distrital de Cobro – DCO. En su lugar, se identificó que cada funcionario guarda la documentación en el SharePoint de la oficina generadora o, en algunos casos, en su OneDrive personal, incumpliendo lo establecido en el artículo 4 de la Ley 594 de 2000 “Por medio de la cual se dicta la Ley General de Archivos y se dictan otras disposiciones y los documentos antes mencionados.

12.1.2. Gestión de las Facilidades de Pago. En la revisión adelantada a los 125 registros correspondientes a la gestión de las Facilidades de pago recibidas en la vigencia 2022, no se evidenció ejecución de los aspectos 1 al 8 y 10 al 11 de la [tabla 2](#) establecidos en el instructivo 110-I-04 versión 10, para la totalidad de los registros de la muestra ya que no se encontraban los soportes de esta gestión en la información compartida.

12.1.3 Inconsistencias identificadas en las Resoluciones de Facilidades de Pago. Durante la revisión de las Resoluciones de Facilidades de Pago incluidas en la muestra analizada, se identificaron debilidades en el proceso de revisión y control. Lo anterior incumple las disposiciones establecidas en el *Anexo 1 Pasos del flujo de revisión, aprobación y notificación y/o comunicación de documentación*, contenido en los procedimientos 110-P-01 V15 Gestión administrativa para el cobro coactivo y 110-P-2 V5 Cobro Prejurídico. Asimismo, se infringe el artículo 2, Objetivos del Sistema de Control Interno (literal e) de la Ley 87 de 1993 que exige asegurar la oportunidad y **confiabilidad** de la información y de sus registros. [Ver inconsistencias.](#)


12.1.4 Tiempos de respuesta a las solicitudes de Facilidades de Pago. Debido a que no hay ninguna norma especial que determine un tiempo para dar respuesta a las solicitudes de Facilidades de Pago, y tal como lo establece la Ley 1437 de 2011 y la Ley 1755 de 2015 en su artículo 14, que deben ser quince (15) días hábiles para dar respuesta a cualquier petición, en este sentido, se identificó que en 111 registros de la muestra seleccionada se incumple este término, de acuerdo con el resumen que se presenta en la [tabla 10](#).

12.1.5. No realización de la gestión de cobro posterior al incumplimiento de las facilidades de pago. De conformidad con lo establecido en el artículo 12 del Acuerdo 671 de 2017, el numeral 5.14 del Instructivo 110-I-04 y el artículo relacionado con la cláusula aceleratoria contenida en las Facilidades de Pago, no se evidencia, para 49 incumplidas, la información que ordena reiniciar el proceso de cobro, lo que podría generar la prescripción de la acción de cobro de los impuestos contenidos en esas facilidades de pago. [Ver tabla 11](#)

Pública

12.1.6 No se encontró evidencia documental que respalde la notificación, aunque en SAP-CRM se registra una fecha asociada a la misma. Para 60 registros de la muestra, no obstante, aparecer registrada en el aplicativo SAP-CRM una fecha de notificación, no hay evidencia que permita establecer la forma en que fue realizada, esto de acuerdo con lo estipulado en el glosario del procedimiento de Notificaciones 105-P-01 V14 de 2022 de los numerales 3.16 al 3.21, como se puede ver en la siguiente imagen:

Imagen 18. Clases de notificación de las actuaciones de la administración

	TÍTULO PROCEDIMIENTO: NOTIFICACIONES PROCESO AL QUE PERTENECE: ADMINISTRACION TRIBUTARIA	CÓDIGO: 105-P-01 VERSIÓN: 14 VIGENTE A PARTIR DE: 11/01/2022 Página 4 de 45
3.16. NOTIFICACIÓN La notificación es el medio por el cual se busca dar a conocer a los ciudadanos (contribuyentes y/o responsables) las decisiones que toma la Administración, a fin de que interpongan los recursos que contra ellos proceden o acaten su cumplimiento. A través de la notificación la administración da aplicación al principio de publicidad, consagrado en el artículo 209 de la Constitución, respecto de los actos administrativos de carácter individual, garantizando el derecho al debido proceso y concretamente el derecho de contradicción, pues es a través de él que los administrados pueden conocer las decisiones de la autoridad pública.	3.17. NOTIFICACIÓN ELECTRÓNICA Es la forma de notificación de los actos administrativos emitidos por la administración tributaria mediante el envío de una comunicación electrónica a través del buzón electrónico que asigne la administración tributaria, previa autorización del contribuyente, deudor en el caso de cobro no tributario e interesado o agente autorizado. 3.18. NOTIFICACIÓN POR CORREO La notificación por correo de las actuaciones de la Administración Tributaria Distrital se practicará a través del servicio de mensajería especializada debidamente autorizada por autoridad competente, mediante entrega de una copia del acto correspondiente en la dirección de notificación del contribuyente.	3.19. NOTIFICACIÓN POR AVISO Es subsidiaria a la notificación por correo y se utiliza cuando el acto administrativo ha sido devuelto en la gestión de entrega de la empresa de mensajería especializada, conforme al contenido del artículo 565 y 826 del Estatuto Tributario Nacional, y el artículo 13 del Acuerdo 469 de 2011. La notificación se efectúa con la publicación de un aviso en el Registro Distrital para los actos devueltos en la gestión de correo por causal diferente a dirección errada, o en un período de amplia circulación cuando no se pudo establecer dirección de notificación o los actos fueron devueltos por causal Dirección errada, y para los Actos Administrativos expedidos por la Subdirección de Cobro No Tributario que fueron devueltos independientemente a su causal de devolución. En ambos casos las publicaciones serán dispuestas en la página web de la entidad. 3.20. NOTIFICACIÓN PERSONAL La ejerce un funcionario de la Administración Tributaria y se efectúa con la entrega directa de un acto administrativo al contribuyente, su apoderado o representante legal. La obtención de esta forma de notificación puede darse porque el sujeto comparece voluntariamente a la sede de la DIB o la DCO, en atención de una citación para ser notificada, o por solicitud del área de gestión. 3.21. NOTIFICACIÓN POR EDICTO Es sucedánea a la notificación personal de los actos administrativos que resuelven recursos, que, en caso de no poder efectuarse, exige la fijación de un edicto publicando la parte resolutoria del Acto Administrativo en lugar público de acuerdo con el artículo 565 del Estatuto Tributario Nacional y el artículo 12 del Acuerdo 469 de 2011. La notificación se entenderá surtida al término de los 10 días de su fijación.

Fuente: Procedimiento de notificaciones 105-P-01

12.1.7 Materialización de los riesgos del proceso de Cobro, asociados al tema de Facilidades de Pago. Se evidenció la materialización de los riesgos asociados a las facilidades de pago, de acuerdo con la matriz de riesgos operacional – junio 2022 proceso CPR-110, identificados por el equipo auditor, los cuales se encuentran sustentados en los hallazgos anteriores y tal como se observa en la columna observaciones OCI de la tabla 12.

12.2 OBSERVACIONES

12.2.1 Inconsistencias base de datos suministrada por la Dirección Distrital de Cobro. Esto incumple lo establecido en el artículo 3 de la Ley 1712 de 2014 que regula el principio de calidad de la información *“Toda la información de interés público que sea producida, gestionada y difundida por el sujeto obligado, deberá ser oportuna, objetiva, veraz, completa, reutilizable, procesable y estar disponible en formatos accesibles para los solicitantes e interesados en ella, teniendo en cuenta los procedimientos de gestión documental de la respectiva entidad”*.

13. ANÁLISIS DE RIESGOS

En relación con los riesgos identificados establecidos en el proceso de Cobro y que aplican para el tema de Facilidades de Pago, una vez evaluados los controles por el equipo auditor, para los riesgos operativos y de corrupción se identificaron aspectos por mejorar, según se relaciona a continuación:

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



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE HACIENDA

122-F.05
V.11

Tabla 12. Revisión/Actualización Matriz de Riesgo Operacional - junio 2022 Proceso CPR-110

Riesgo	Riesgo Inherente	Controles	Descripción del Control	Riesgo Residual	Observaciones OCI
SDH092R Proferir actos administrativos con información errada.	Alto	SDH502CT . Verificar que la información de los actos administrativos sea consecuente con la contenida en el expediente y/o en bases de gestión y/o en el sistema de información.	Para el caso de los actos administrativos puntuales se realizan validaciones a través de diferentes filtros, primero el gestor se encarga de verificar que la información de los actos administrativos sea consecuente con la contenida en el expediente (Físico o virtual), con las fuentes de información que reposan en el sistema de información BOGDATA como dato maestro; si el revisor encuentra alguna inconsistencia la reporta y se devuelve el acto administrativo para su corrección.	Moderado	Si bien se evidencia la aplicación del control respecto a la revisión, con la firma correspondiente en la resolución de facilidades de pago del gestor y del revisor, en la verificación realizada por el equipo de auditoría se detectaron debilidades en dicha revisión y control, que podrían generar en una posible materialización del riesgo. Ejemplo de estas se encuentran relacionadas en el acápite de "Situaciones identificadas en las Resoluciones de Facilidad de pago", las cuales dan origen al hallazgo 12.1.3 .
SDH205R Prescripción de la obligación.	Extremo	SDH652CT Priorizar la cartera.	Realizar la gestión de acuerdo al modelo de cobranzas aprobado por la SDH y acorde con lo establecido en el plan operativo de la Dirección de Cobro para cada anualidad.	Moderado	Una vez realizado el análisis a la muestra de 125 solicitudes de facilidad de pago, se identificaron 54 incumplidas; de estas, según la "BASE CONSOLIDADA FP_SCT 2022" remitida por la DCO, 49 no tienen proceso de cobro, conforme a lo establecido en el artículo 12 del Acuerdo 671 de 2017 y, a la cláusula aceleratoria contenida en las resoluciones por medio de las cuales se proferieron las facilidades de pago, con la posibilidad de que se materialice el riesgo de prescripción de la acción de cobro. Esto dio origen al hallazgo 12.1.5 .
SDH263R Notificar al contribuyente fuera de los tiempos estipulados por la ley.	Extremo	SDH549CT Verificar el acuse de recibo contra el archivo en Excel entregado por el contratista.	El funcionario asignado debe comparar la gestión del contratista relacionada en el acuse de recibo del acto administrativo contra el archivo de gestión entregado. Si encuentra alguna observación se informa al contratista para ajustes.	Moderado	Realizada la verificación de la notificación en el aplicativo SAP-CRM, para 60 resoluciones de facilidad de pago, de las 125 de la muestra seleccionada, no se evidenció la imagen o cargue del acto administrativo con la correspondiente notificación, tal como se aprecia en la imagen No. 5 del presente informe, Hallazgo 12.1.6 . Además, para 111 de la muestra analizada se respondió por fuera de los términos establecidos en la Ley. Hallazgo 12.1.4 .
SDH575R Toma de decisiones no adecuadas.	Alto	SDH653CT Actualizar el estado de notificación de los actos administrativos	Los funcionarios de la Oficina de Notificaciones actualizan el estado de la notificación de los actos administrativos emitidos por las diferentes áreas de Cobro.	Alto	Para 60 resoluciones por las cuales se concedió facilidad de pago, no fue posible verificar la imagen o acto administrativo notificado, que valide la fecha registrada en el aplicativo SAP-CRM. Hallazgo 12.1.6 .
SHR271R Falta de garantías en	Extremo	SDH496CT Verificar mediante lista	El gestor y el revisor realizan la consulta de bases dispuestas para el efecto, lista de chequeo	Alto	Resultado de la revisión realizada a los radicados de la muestra, para 70 de los

Pública

Riesgo	Riesgo Inherente	Controles	Descripción del Control	Riesgo Residual	Observaciones OCI
el otorgamiento de una facilidad o aplicación de medidas cautelares.		de chequeo la información recibida	y PDF de consulta; si encuentran alguna observación se devuelve al gestor de cobro para que valide corrija el error o se rechaza la facilidad de pago.		expedientes analizados (56%) no se evidenció el diligenciamiento de la lista de chequeo. Para cuatro (4) de las F.P. concedidas a más de 12 cuotas mensuales, no se observó el estudio de la garantía, oficio solicitando el registro de la medida de embargo y/o certificado de tradición con el correspondiente registro. Hallazgo 12.1.2.

Fuente: Información remitida OACR

[Ver hallazgo 12.1.7](#)

Adicionalmente, se identifica un posible riesgo que puede afectar la gestión documental de las facilidades de pago, ya que el 49,51% de los funcionarios de la Dirección de Cobro se encuentran en condición de encargo, lo que podría incrementar la no continuidad a la gestión adelantada para la conformación de expedientes, así como su posterior acceso y manejo de la información. Así mismo, la dispersión y el almacenamiento de documentos en repositorios personales pueden generar riesgos de pérdida de accesibilidad cuando los funcionarios dejan la entidad o son encargados en otras dependencias.

Lo anterior, podría afectar la trazabilidad, conservación y acceso a la información, lo que eventualmente podría comprometer la transparencia y la gestión eficiente de los archivos.

14. CONCLUSIONES

Una vez realizada la auditoria, se evidenció que la entidad ha venido realizando gestiones para cumplir los criterios de auditoría, no obstante, se identificaron hallazgos y observaciones relacionados en el presente documento.

14.1. Una vez revisada la información para comprobar la aplicación de lo establecido en el Instructivo 110-I-04, para los 125 registros de la muestra, no se pudo verificar la gestión efectiva realizada a las solicitudes, ya que no se encontraba la totalidad de la información requerida en el aplicativo SAP-CRM o en los enlaces de SharePoint que fueron compartidos.

14.2. Para 111 registros que corresponde al 89% del total de la muestra, la respuesta se encuentra por fuera de los términos que establece la normatividad, lo que podría generar insatisfacción de los usuarios que solicitan este trámite para generar acuerdos para el pago de sus deudas.

14.3. Para 49 registros de la muestra, de los 54 incumplidos, no se pudo evidenciar la continuación del proceso de cobro, tal como lo establece la normatividad, el instructivo y la resolución de facilidades de pago. La eventual omisión de esta gestión podría afectar la

Pública

eficacia del proceso de recuperación de cartera, genera riesgo de prescripción de la obligación y afectar el principio de eficiencia administrativa.

14.4. Se evidenció la eventual materialización de los riesgos asociados a las Facilidades de Pago, de acuerdo con la revisión realizada por el equipo auditor, a la matriz de riesgos operacionales de junio 2022, y de acuerdo con las observaciones contenidas en la [Tabla 12](#).

15. RECOMENDACIONES

Luego de ejecutada la auditoria, y teniendo en cuenta los objetivos, las observaciones, hallazgos y conclusiones; se sugiere tomar los insumos de éste como punto de referencia para la mejora institucional. Con base en ello se analice la viabilidad de:

15.1. Organizar la información de los expedientes de las Facilidades de pago de acuerdo con lo establecido en el procedimiento 120-P-05 V.7 Organización documental y la guía 120-G-03 V3 Guía para la administración de los archivos centralizados de la Dirección Distrital de Impuestos de Bogotá – DIB y la Dirección Distrital de Cobro – DCO; evitando que se guarde la información en equipos de los funcionarios y garantizando la accesibilidad posterior de esta.

15.2. Dejar los registros correspondientes que den cuenta del cumplimiento de lo establecido en el Instructivo 110-I-04, relacionado con las Facilidades de Pago, en cada uno de los expedientes que se deben crear para cada uno de ellos. De lo contrario, ajustar el documento a la realidad de como lo están manejando.

15.3. Reforzar al interior de las oficinas de la Dirección de Cobro, las actividades relacionadas con la revisión y validación antes de la emisión de las Resoluciones de Facilidades de Pago. Así mismo, definir mecanismos de seguimiento y control de manera periódica sobre los procesos de emisión de resoluciones para detectar y corregir errores antes de la firma del jefe.

15.4. Definir controles que permitan organizar los registros relacionados con las facilidades de pago en las bases de datos correspondientes, de manera que permita tener confianza en la calidad de la información a los usuarios que la requieran.

15.5. Diseñar y ejecutar controles adecuados para evitar el incumplimiento de los tiempos de respuesta a las facilidades de pago solicitadas.

15.6. Ejercer un control efectivo a las facilidades de pago proferidas, que permita tener claro su cumplimiento o incumplimiento y, de esta forma dar reinicio al proceso de cobro en el caso de las incumplidas.

15.7. Diseñar controles que permitan evidenciar las gestiones realizadas a las facilidades de pago incumplidas, según la oficina competente de la Dirección de Cobro.

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



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE HACIENDA

Pública

15.8. Organizar los registros de las notificaciones realizadas a las respuestas de las Facilidades de Pago de los usuarios de los impuestos tributarios de la entidad, ya que no se pudo evidenciar el documento soporte de esta acción, lo que no permite saber si el interesado tuvo conocimiento de los actos emitidos.

16. ANEXOS

Muestra obtenida

Equipo que realizó la Auditoría

Martha Mercedes
Suna Ladino

Firmado digitalmente por
Martha Mercedes Suna
Ladino

Martha Mercedes Suna Ladino
Auditora Líder

María Angélica
Reyes Peña

Firmado digitalmente
por María Angélica
Reyes Peña

María Angelica Reyes Peña
Auditora Apoyo

En vacaciones

Resolución No. STAHU - 000193 5/05/2025

Zulma Adelina Parales Pérez
Auditora Apoyo

Flor Nancy Bermúdez
Gordillo

Firmado digitalmente por Flor
Nancy Bermúdez Gordillo

Flor Nancy Bermudez Gordillo
Auditora Apoyo

Nelson Javier
Duarte Buitrago

Firmado digitalmente por
Nelson Javier Duarte Buitrago
Fecha: 2025.07.07 15:16:18
-05'00'

Nelson Javier Duarte Buitrago
Auditor Apoyo

Yolman Julian
Sáenz
Santamaria

Firmado digitalmente
por Yolman Julian
Sáenz Santamaria

Yolman Julián Sáenz Santamaría
Jefe Oficina de Control Interno



Pública

ANEXOS

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



122-F.05
V.11

