

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE HACIENDA	TÍTULO DEL PROCESO:	GESTIÓN DE COBRO	CÓDIGO CPR-110	VERSIÓN 16
	GRUPO DE GESTIÓN AL QUE PERTENECE:	GESTIÓN DE INGRESOS DISTRITALES	VIGENTE A PARTIR DE 30/04/2026	
	TIPO DE DOCUMENTO:	CARACTERIZACIÓN DE PROCESO		

1. RESPONSABLE DEL PROCESO: Director Distrital de Cobro.

2. OBJETIVO:

Gestionar y ejecutar el cobro de la cartera de obligaciones tributarias y no tributarias, asegurando su recaudo hasta su terminación o extinción por causales legalmente establecidas, con el fin de contribuir a la sostenibilidad financiera y al cumplimiento de los objetivos del Plan Distrital de Desarrollo.

3. ALCANCE

El proceso de cobro inicia con la recepción de los títulos que prestan mérito ejecutivo, con el fin de continuar la planificación de la gestión de la cartera de obligaciones tributarias y no tributarias, mediante la formulación del plan operativo y la definición de criterios para su clasificación, asignación y gestión. En la fase de ejecución, comprende la implementación de estrategias de cobro en sus etapas persuasiva, prejurídica y coactiva, incluyendo la gestión de facilidades de pago y la depuración de cartera, conforme al marco normativo vigente y las competencias institucionales. Posteriormente, incorpora el seguimiento, medición y control del desempeño del proceso, y finaliza con la formulación e implementación de acciones de mejora continua orientadas al fortalecimiento del recaudo y la sostenibilidad financiera.

4. DOCUMENTOS ASOCIADOS

Tipo Documental	Código	Nombre del Documento
Procedimiento	110-P-01	Gestión administrativa para el cobro coactivo
Procedimiento	110-P-02	Cobro prejurídico
Guía	110-G-01	Guía para la presentación de inconsistencias de programas de gestión de cobro

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE HACIENDA	TÍTULO DEL PROCESO:	GESTIÓN DE COBRO	CÓDIGO CPR-110	VERSIÓN 16
	GRUPO DE GESTIÓN AL QUE PERTENECE:	GESTIÓN DE INGRESOS DISTRITALES	VIGENTE A PARTIR DE 30/04/2026	
	TIPO DE DOCUMENTO:	CARACTERIZACIÓN DE PROCESO		

5. ELEMENTOS DEL PROCESO

PROVEEDORES (Interno / Externo)		ENTRADAS	PROCESO		SALIDAS	USUARIOS (U Externo / U Interno / Parte interesada)		
			Actividades clave (ciclo PHVA)	Dependencia / Instancia Responsable				
Externo	Secretaría Distrital de Planeación	Plan de Desarrollo Distrital	P	Formular el plan operativo de obligaciones tributarias y no tributarias	Dirección Distrital de Cobro	Plan operativo de obligaciones tributarias y no tributarias	Usuario Interno	Gestión de cobro
Interno	Análisis de Hacienda Pública Distrital	Marco Fiscal de mediano plazo						
Interno	Direccionamiento estratégico	Lineamientos institucionales para la planeación estratégica de la SDH						
Interno	Direccionamiento estratégico	Planes institucionales						
Interno	Gestión de cobro	Resultados de la medición de indicadores de gestión de la vigencia anterior						
Interno	Administración tributaria	Base de cartera certificada						
Externo	Entidades de la Administración Central del Distrito Capital y Localidades	Títulos ejecutivos que cumplen requisitos de procedibilidad						
Interno	Gestión de cobro	Base de cartera tributaria cobrable						
		Base de cartera tributaria de difícil cobro						

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE HACIENDA	TÍTULO DEL PROCESO:	GESTIÓN DE COBRO	CÓDIGO CPR-110	VERSIÓN 16
	GRUPO DE GESTIÓN AL QUE PERTENECE:	GESTIÓN DE INGRESOS DISTRITALES	VIGENTE A PARTIR DE 30/04/2026	
	TIPO DE DOCUMENTO:	CARACTERIZACIÓN DE PROCESO		

PROVEEDORES (Interno / Externo)		ENTRADAS	PROCESO		SALIDAS	USUARIOS (U Externo / U Interno / Parte interesada)		
			Actividades clave (ciclo PHVA)	Dependencia / Instancia Responsable				
Cobro Tributario								
Interno	Administración tributaria	Base de cartera certificada Resolución que establece los criterios de clasificación, asignación y gestión de las obligaciones tributarias distritales	H	Clasificar la cartera tributaria en cobrable y de difícil cobro y repartir la cartera cobrable entre las oficinas de cobro	Subdirección Cobro Tributario	Base de cartera clasificada	Usuario Interno	Administración tributaria
							Usuario Interno	Gestión de cobro
						Reporte de clasificación de cartera tributaria	Usuario Interno	Gestión contable SDH
Interno	Administración tributaria	Información de contacto	H	Gestionar el cobro persuasivo	Oficinas de Cobro General, Especializado y Prejurídico	Comunicaciones dirigidas a deudores	Usuario Externo	Deudores de obligaciones tributarias
Interno	Gestión de cobro	Cartera cobrable				Registros de gestiones de cobro en sistemas	Usuario Interno	Gestión contable SDH Administración tributaria
Externo	Entidades financieras y recaudadoras	Reportes de pagos/extractos						

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE HACIENDA	TÍTULO DEL PROCESO:	GESTIÓN DE COBRO	CÓDIGO CPR-110	VERSIÓN 16
	GRUPO DE GESTIÓN AL QUE PERTENECE:	GESTIÓN DE INGRESOS DISTRITALES	VIGENTE A PARTIR DE 30/04/2026	
	TIPO DE DOCUMENTO:	CARACTERIZACIÓN DE PROCESO		

PROVEEDORES (Interno / Externo)		ENTRADAS	PROCESO			SALIDAS	USUARIOS (U Externo / U Interno / Parte interesada)	
			Actividades clave (ciclo PHVA)		Dependencia / Instancia Responsable			
Interno	Administración tributaria	Títulos ejecutivos tributarios;	H	Gestionar el cobro, prejurídico y coactivo	Subdirección Cobro Tributario y Oficinas de Cobro General, Especializado y Prejurídico	Comunicaciones dirigidas a deudores	Usuario Externo	Deudores de obligaciones tributarias
						Actos administrativos de la gestión de cobro coactivo	Usuario Externo	Deudores de obligaciones tributarias
						Reporte del Boletín de Deudores Morosos del Estado	Usuario Interno	Gestión contable SDH
Interno	Defensa jurídica	Expedientes;				Informe técnico para dar respuesta a tutelas	Usuario Interno	Defensa jurídica
Interno	Gestión documental	Instrumentos archivísticos				Documentos y registros en medio magnético o físico	Usuario Interno	Gestión documental
Interno	Gestión de cobro	Solicitudes de acuerdos;	H	Gestionar facilidades de pago	Oficinas de Cobro General, Especializado y Prejurídico	Resoluciones de facilidad de pago e incumplimiento;	Usuario Externo	Administración tributaria
	Administración tributaria	Estado de cuenta; actos de determinación y sanción				Registros de cumplimiento	Usuario Interno	Gestión contable SDH
Interno	Gestión de cobro	Base de cartera tributaria de difícil cobro y cobrable con marca de remisibilidad	H	Gestionar la depuración de cartera	Oficina de Depuración de Cartera	Registros de cartera depurada	Usuario Interno	Gestión contable SDH
						Actos administrativos de depuración de cartera	Usuario Externo	Contribuyentes y deudores
							Usuario Interno	Administración tributaria

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE HACIENDA	TÍTULO DEL PROCESO:	GESTIÓN DE COBRO	CÓDIGO CPR-110	VERSIÓN 16
	GRUPO DE GESTIÓN AL QUE PERTENECE:	GESTIÓN DE INGRESOS DISTRITALES	VIGENTE A PARTIR DE 30/04/2026	
	TIPO DE DOCUMENTO:	CARACTERIZACIÓN DE PROCESO		

PROVEEDORES <i>(Interno / Externo)</i>		ENTRADAS	PROCESO		SALIDAS	USUARIOS <i>(U Externo / U Interno / Parte interesada)</i>		
			Actividades clave (ciclo PHVA)	Dependencia / Instancia Responsable				
Cobro No Tributario								
Interno	Todos los procesos de la SDH que tengan títulos ejecutivos para cobrar	Títulos ejecutivos	H	Realizar estudio de procedibilidad, reparto y devolución de los títulos ejecutivos	Subdirección Cobro No Tributario	Oficios de devolución y/o reparto de cartera (Etapa Caso de Cobro Asignado)	Usuario Interno	Todas las áreas de la SDH que remitieron títulos ejecutivos
							Usuario Externo	Entidades de la Administración Central del Distrito Capital y Localidades, siempre que dicha competencia no haya sido asignada a otra dependencia
Externo	Entidades de la Administración Central del Distrito Capital y Localidades, siempre que dicha competencia no haya sido asignada a otra dependencia						Usuario Interno	Gestión de cobro
Interno	Gestión de cobro	Registros cargados en el sistema de información /	H	Clasificar la cartera no tributaria en		Base de cartera no tributaria cobrable	Usuario Interno	Gestión de cobro

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE HACIENDA	TÍTULO DEL PROCESO:	GESTIÓN DE COBRO	CÓDIGO CPR-110	VERSIÓN 16
	GRUPO DE GESTIÓN AL QUE PERTENECE:	GESTIÓN DE INGRESOS DISTRITALES	VIGENTE A PARTIR DE 30/04/2026	
	TIPO DE DOCUMENTO:	CARACTERIZACIÓN DE PROCESO		

PROVEEDORES (Interno / Externo)		ENTRADAS	PROCESO		SALIDAS	USUARIOS (U Externo / U Interno / Parte interesada)	
			Actividades clave (ciclo PHVA)	Dependencia / Instancia Responsable			
Interno	Gestión de cobro	Base de datos de deudores de obligaciones no tributarias		cobable y de difícil cobro	Subdirección Cobro No Tributario	Base de cartera no tributaria de difícil cobro	Usuario Interno Gestión de cobro
Interno	Secretaría Distrital de Hacienda.	Títulos ejecutivos	H	Gestionar el cobro persuasivo de las obligaciones no tributarias a favor de la SDH	Subdirección Cobro No Tributario	Comunicaciones dirigidas a deudores	Usuario Externo Deudores de obligaciones no tributarias a favor de la SDH
Interno	Gestión de cobro	Plan operativo de obligaciones tributarias y no tributarias	H	Gestionar el cobro coactivo de las obligaciones no tributarias de las Entidades de la Administración Central del Distrito Capital y Localidades	Subdirección Cobro No Tributario	Actos administrativos de la gestión de cobro Coactivo	Usuario Externo Deudores de obligaciones no tributarias
							Usuario Externo Entidades de la Administración Central del Distrito Capital y Localidades
						Comunicaciones a entidades externas de la gestión de cobro	Usuario Externo Entidades públicas y privadas
						Memorando con concepto técnico para dar respuesta a tutelas	Usuario Interno Defensa jurídica

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE HACIENDA	TÍTULO DEL PROCESO:	GESTIÓN DE COBRO	CÓDIGO CPR-110	VERSIÓN 16
	GRUPO DE GESTIÓN AL QUE PERTENECE:	GESTIÓN DE INGRESOS DISTRITALES	VIGENTE A PARTIR DE 30/04/2026	
	TIPO DE DOCUMENTO:	CARACTERIZACIÓN DE PROCESO		

PROVEEDORES (Interno / Externo)		ENTRADAS	PROCESO		SALIDAS	USUARIOS (U Externo / U Interno / Parte interesada)	
			Actividades clave (ciclo PHVA)	Dependencia / Instancia Responsable			
Externo	Entidades de la Administración Central del Distrito Capital y Localidades, siempre que dicha competencia no haya sido asignada a otra dependencia	Títulos ejecutivos			Registros cargados en el sistema de información / Base de datos de deudores de obligaciones no tributaria/Documents físicos	Usuario Interno	Gestión documental
Interno	Gestión de cobro	Base de datos de deudores de obligaciones no tributarias			Resultado de la búsqueda de bienes registrada en Sistema de Información		
Externo	Entidades públicas y privadas	Información para realizar la búsqueda o investigación de bienes			Actos administrativos de la gestión de cobro Coactivo		
Interno	Defensa jurídica	Proyecto y comunicación del Acto administrativo para el cumplimiento de decisiones judiciales ejecutoriadas					
Interno	Defensa jurídica	Fallos de tutela, su cumplimiento y su impugnación					

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE HACIENDA	TÍTULO DEL PROCESO:	GESTIÓN DE COBRO	CÓDIGO CPR-110	VERSIÓN 16
	GRUPO DE GESTIÓN AL QUE PERTENECE:	GESTIÓN DE INGRESOS DISTRITALES	VIGENTE A PARTIR DE 30/04/2026	
	TIPO DE DOCUMENTO:	CARACTERIZACIÓN DE PROCESO		

PROVEEDORES (Interno / Externo)		ENTRADAS	PROCESO			SALIDAS	USUARIOS (U Externo / U Interno / Parte interesada)	
			Actividades clave (ciclo PHVA)		Dependencia / Instancia Responsable			
Interno	Gestión de cobro	Base de cartera no tributaria de procesos con pérdida de ejecutoria	H	Gestionar la depuración de cartera	Oficina de Depuración de Cartera	Fichas técnicas de recomendación de cartera depurada	Usuario Interno	Gestión contable SDH
						Comunicaciones a las entidades con las fichas técnicas de recomendación	Usuarios Externo	Entidades de la Administración Central del Distrito Capital y Localidades, siempre que dicha competencia no haya sido asignada a otra dependencia

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE HACIENDA	TÍTULO DEL PROCESO:	GESTIÓN DE COBRO	CÓDIGO CPR-110	VERSIÓN 16
	GRUPO DE GESTIÓN AL QUE PERTENECE:	GESTIÓN DE INGRESOS DISTRITALES	VIGENTE A PARTIR DE 30/04/2026	
	TIPO DE DOCUMENTO:	CARACTERIZACIÓN DE PROCESO		

PROVEEDORES <i>(Interno / Externo)</i>		ENTRADAS	PROCESO		SALIDAS	USUARIOS <i>(U Externo / U Interno / Parte interesada)</i>		
			Actividades clave (ciclo PHVA)	Dependencia / Instancia Responsable				
Interno	Alta Dirección Direccionamiento estratégico Evaluación del sistema de control interno Gestión de riesgo Gestión de cobro	01-P-06 Planeación, seguimiento y mejora de la gestión	V	Aplicar los mecanismos de seguimiento, medición y control del desempeño del proceso	Todas las dependencias de la Dirección de Cobro	Informes de seguimiento y control de desempeño	Usuario interno Usuario externo	Alta Dirección Entes de Control Partes Interesadas
		Resultados de encuestas de satisfacción						
		Informes de auditorías						
		Informes de seguimiento a la gestión del riesgo						
		Mediciones de la calidad y oportunidad de los servicios en los diferentes canales de servicio						
		Seguimiento al plan de acción y al plan operativo						
		Informes entes de control						
		Revisión gerencial						
Externo	Entes de Control Ente certificador	Informes de auditorías, seguimientos y resultados de mediciones						

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE HACIENDA	TÍTULO DEL PROCESO:	GESTIÓN DE COBRO	CÓDIGO CPR-110	VERSIÓN 16
	GRUPO DE GESTIÓN AL QUE PERTENECE:	GESTIÓN DE INGRESOS DISTRITALES	VIGENTE A PARTIR DE 30/04/2026	
	TIPO DE DOCUMENTO:	CARACTERIZACIÓN DE PROCESO		

PROVEEDORES (Interno / Externo)		ENTRADAS	PROCESO		SALIDAS	USUARIOS (U Externo / U Interno / Parte interesada)	
			Actividades clave (ciclo PHVA)	Dependencia / Instancia Responsable			
Interno	Gestión de cobro	Resultados de gestión	A	Formular e Implementar las acciones de mejoramiento con base al resultado de la gestión	Dirección Distrital de Cobro	Acciones de mejora formuladas e implementadas	Usuario Interno Parte Interesada Direccionamiento estratégico Gestión de cobro Evaluación del sistema de control interno Gestión de riesgo Entes de Control
	Alta Dirección	Resultado de auditorías					
	Direccionamiento estratégico	Rendición de cuentas					
	Evaluación del sistema de control interno	Informe de Índice de Desempeño Institucional					
	Gestión de riesgo	Resultados de encuesta de satisfacción					
Externo	Entes de Control	Informes de auditorías					

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE HACIENDA	TÍTULO DEL PROCESO:	GESTIÓN DE COBRO	CÓDIGO CPR-110	VERSIÓN 16
	GRUPO DE GESTIÓN AL QUE PERTENECE:	GESTIÓN DE INGRESOS DISTRITALES	VIGENTE A PARTIR DE 30/04/2026	
	TIPO DE DOCUMENTO:	CARACTERIZACIÓN DE PROCESO		

6. SALIDAS DEL PROCESO

SALIDA	REQUISITO	CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD (nombre y descripción)	Límite máximo de incidencias de SNC (%)
Plan operativo de obligaciones tributarias y no tributarias	Inherente	Coherencia: consistencia de la información registrada con los lineamientos emitidos.	N/A
	Organizacional	Oportunidad: Formulación en los tiempos planificados y entrega en las fechas establecidas o acordadas.	
Base de cartera tributaria clasificada (Difícil cobro / Cobrable / Gestionable)	Organizacional	Confiability: Que la información entregada permita obtener información actualizada y precisa.	7% semestral
	Legal	Oportunidad: Disponibilidad en los términos establecidos.	
	Inherente	Integridad: Garantía de que la información almacenada sea precisa, completa, consistente y confiable.	
Actos administrativos de la gestión de cobro coactivo y de depuración de cartera	Inherente	Confiability: los actos administrativos deben contener información verificable y certera	7% Trimestral para la Subdirección de Cobro No Tributario y Oficina de Depuración de Cartera 7% bimestral para la Subdirección de Cobro Tributario
	Usuario	Comprensible: los actos administrativos deben redactarse utilizando un lenguaje claro y concreto, de manera que el lector pueda entender su contenido.	
	Legal	Oportunidad: los actos administrativos deben gestionarse y entregarse dentro de los términos legales y/o establecidos vigentes.	
	Legal	Sustentados: los actos administrativos deben elaborarse conforme con la normativa, jurisprudencia y doctrina vigente para justificar las razones de su decisión.	

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE HACIENDA	TÍTULO DEL PROCESO:	GESTIÓN DE COBRO	CÓDIGO CPR-110	VERSIÓN 16
	GRUPO DE GESTIÓN AL QUE PERTENECE:	GESTIÓN DE INGRESOS DISTRITALES	VIGENTE A PARTIR DE 30/04/2026	
	TIPO DE DOCUMENTO:	CARACTERIZACIÓN DE PROCESO		

SALIDA	REQUISITO	CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD (nombre y descripción)	Límite máximo de incidencias de SNC (%)
Comunicaciones dirigidas a deudores	Inherente	Confiabilidad: las comunicaciones deben contener información verificable y certera. La información de identificación, notificación y debe corresponder con los del sujeto obligado, el impuesto requerido y provenga de fuentes oficiales.	7% bimestral
	Usuario	Comprensible: las comunicaciones deben redactarse utilizando un lenguaje claro y concreto, de manera que el lector pueda entender su contenido.	
	Legal	Oportunidad: las comunicaciones deben gestionarse y entregarse dentro de los términos legales y/o establecidos vigentes.	
Comunicaciones dirigidas a Entidades de la Administración Central del Distrito Capital y Localidades	Inherente	Confiabilidad: las comunicaciones deben contener información verificable y certera. La información de identificación, notificación y debe corresponder con los del sujeto obligado, el impuesto requerido y provenga de fuentes oficiales.	7% Trimestral
	Usuario	Comprensible: las comunicaciones deben redactarse utilizando un lenguaje claro y concreto, de manera que el lector pueda entender su contenido.	
	Legal	Oportunidad: las comunicaciones deben gestionarse y entregarse dentro de los términos legales y/o establecidos vigentes.	

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE HACIENDA	TÍTULO DEL PROCESO:	GESTIÓN DE COBRO	CÓDIGO CPR-110	VERSIÓN 16
	GRUPO DE GESTIÓN AL QUE PERTENECE:	GESTIÓN DE INGRESOS DISTRITALES	VIGENTE A PARTIR DE 30/04/2026	
	TIPO DE DOCUMENTO:	CARACTERIZACIÓN DE PROCESO		

7. MEDICIÓN

Entre los instrumentos de medición se encuentran los indicadores y medición de los niveles de satisfacción de los grupos de valor, los cuales pueden consultarse en los siguientes enlaces:

<i>Relacione los indicadores aplicables al proceso</i>			
✓ Indicadores de Proceso	<u>MÓDULO INDICADORES</u>	Medición de la Satisfacción de los Grupos de Valor	<u>ENCUESTA SATISFACCIÓN</u>
✓ Indicadores Plan de Acción			
✓ Indicadores Salidas No Conformes			

7.1 Articulación Planeación Institucional

Relacione los planes institucionales que lidera o coordina el proceso (planes MIPG, planes Decreto 612 de 2018, entre otros)

✓ Plan de Acción	✓	<u>PLANEACIÓN INSTITUCIONAL</u>
✓	✓	

8. RIESGOS

La gestión de los riesgos (Estratégicos, Operativos, Seguridad de la Información, Continuidad de Negocio, Legales, Reputaciones, de Corrupción) asociados al proceso, así como los controles a que haya lugar se realizan en el marco de las políticas, procedimientos, normatividad y herramientas aplicables, los cuales pueden consultarse en los siguientes enlaces:

<u>RIESGOS</u>	<u>ACTIVOS DE INFORMACIÓN</u>
-----------------------	--------------------------------------

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE HACIENDA	TÍTULO DEL PROCESO:	GESTIÓN DE COBRO	CÓDIGO CPR-110	VERSIÓN 16
	GRUPO DE GESTIÓN AL QUE PERTENECE:	GESTIÓN DE INGRESOS DISTRITALES	VIGENTE A PARTIR DE 30/04/2026	
	TIPO DE DOCUMENTO:	CARACTERIZACIÓN DE PROCESO		

9. DOCUMENTACIÓN LEGAL Y REGLAMENTARIA

La Documentación legal y reglamentaria se encuentra consignada en el normograma de la Entidad.

NORMOGRAMA

10. RECURSOS

Recursos necesarios para el desarrollo de las actividades del proceso

HUMANOS	Planta de Personal Secretaría Distrital de Hacienda (<u>Estructura Orgánica SDH</u>)
INFRAESTRUCTURA	Sedes de operación de la Secretaría Distrital de Hacienda (<u>Directorio de sedes</u>) Atención Presencial (<u>SuperCADES</u>)
FINANCIEROS	Presupuesto de funcionamiento y/o inversión (<u>Plan Anual de Adquisiciones - PAA</u>)
TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN	Hardware: <i>Equipos de cómputo, multimedia, red para conectividad, impresoras.</i> Software <i>SAP, SITII, Si capital, Microsoft Office, MIGEMA, SICO, Isolucion</i> Módulos BogData: (<i>CRM, TRM, ERP</i>)
OTROS	(<i>Herramientas diseñadas por las áreas para consulta y gestión</i>)

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE HACIENDA	TÍTULO DEL PROCESO:	GESTIÓN DE COBRO	CÓDIGO CPR-110	VERSIÓN 16
	GRUPO DE GESTIÓN AL QUE PERTENECE:	GESTIÓN DE INGRESOS DISTRITALES	VIGENTE A PARTIR DE 30/04/2026	
	TIPO DE DOCUMENTO:	CARACTERIZACIÓN DE PROCESO		

11.CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS
1	08/03/2005	N.A.
2	08/10/2007	Se amplió el objetivo del proceso, se incluyó a la Subdirección de Gestión Judicial como proveedor interno, se ajustó la documentación legal y reglamentaria se incluyó el Decreto 397 de 2011 y la relación de empleos al proceso se incluyó un operario.
3	30/09/2009	Cambió versión del formato.
4	21/06/2011	Se ajustó al nuevo formato, se incluyó el capítulo de recursos.
5	14/10/2011	Se ajustó al nuevo formato, se incluyó como proveedor interno a la Subdirección de Gestión Judicial de la SDH.
6	18/06/2013	Se insertan los links para el acceso a la consulta del normograma y los indicadores del proceso.
7	25/11/2013	Se actualiza el instructivo 51-I-02, se crea el instructivo 51-I-03.
8	25/07/2014	- De conformidad con los lineamientos establecidos en el año 2013 en la Nueva Metodología de Cobro Coactivo, se ajustan los documentos pertenecientes al proceso y se crean los siguientes instructivos: -Instructivo “Gestión de la cartera de Difícil Cobro y Depuración” 51-I.04 -Instructivo “Gestión de secuestro y remate de bienes” 51-I.05 -Instructivo “Investigación de bienes y de otros datos relevantes” 51-I.06 - Así mismo se crea el documento denominado: “Guía Funcional del Sistema de Información de Cobro Coactivo – SICO”, el cual se constituye en una herramienta fundamental de consulta y orientación para los usuarios internos y externos del aplicativo SICO. - Se actualiza el link de los indicadores asociados al proceso, al cambiar la periodicidad para su cálculo, al pasar de una medición mensual a una medición trimestral.
9	03/10/2014	De conformidad con los lineamientos establecidos en el año 2013 en la Nueva Metodología de Cobro Coactivo, se crea el documento denominado: “Guía Funcional del Sistema de Información de Cobro Coactivo – SICO”

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE HACIENDA	TÍTULO DEL PROCESO:	GESTIÓN DE COBRO	CÓDIGO CPR-110	VERSIÓN 16
	GRUPO DE GESTIÓN AL QUE PERTENECE:	GESTIÓN DE INGRESOS DISTRITALES	VIGENTE A PARTIR DE 30/04/2026	
	TIPO DE DOCUMENTO:	CARACTERIZACIÓN DE PROCESO		

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS
		Usuarios EXTRANET", el cual se constituye en una herramienta fundamental de consulta y orientación para los usuarios del aplicativo SICO.
10	03/11/2015	- Se ajusta el formato 01-F.03 "caracterización de proceso" en el marco del proceso de modernización de la entidad. - Se ajusta el objetivo del proceso identificando la acción principal, el objeto sobre el cual recae la acción y la finalidad de este. - Se ajusta el alcance del proceso. - Se identifica el responsable del proceso. - Se identifican los proveedores, entradas y usuarios del proceso. - Se identifican las salidas y características del proceso. Para cada característica se establecen los requisitos que debe cumplir (usuario, legal, inherente y organización). - Se determinan las actividades del proceso de acuerdo con el ciclo PHVA. - Se identifican los recursos necesarios para desarrollar las actividades del proceso. Se actualiza el recurso humano con los nuevos cargos establecidos para la Subdirección de Ejecuciones Fiscales.
11	26/03/2018	- El CPR 51 se traslada al CPS-10 "Gestión de Cobro Coactivo de Obligaciones No Tributarias", asociado a la Dirección Distrital de Cobro. - Se actualizó el ciclo del proceso- capítulo 5.
12	05/07/2018	- Se actualizó el capítulo 4 – Elementos del Proceso. - Se modifica el numeral 7- Los instructivos que se relacionaban en dicho numeral son trasladados al numeral 8 del Procedimiento 51-P-01.
13	09/07/2019	Se actualiza el formato de caracterización del proceso, de acuerdo con la nueva estructura del mapa de procesos (cadena de valor - SAP), y de conformidad con la nueva estructura contemplada en el Decreto 834 de 2018.
14	04/05/2021	- Se ajustó la caracterización de acuerdo con la nueva versión del formato. - Se actualizó el procedimiento de Notificaciones asociado al proceso 105-P-01. - Se actualizaron los elementos del proceso, proveedores internos y externos, entradas, salidas, características de calidad. requisitos, y usuarios internos y partes interesadas. - Se ajustaron las salidas no conformes de acuerdo con la actualización de las características de calidad de las salidas del proceso.
15	21/11/2023	- Se ajustó la caracterización de acuerdo con la nueva versión del formato. - Se realizaron ajustes de acuerdo con los hallazgos 2, 3 y 4 consignados en el informe de auditoría interna AI-SG 03-2022 (se ajustó el código del proceso CPR-120 Gestión Documental, se incluyó el procedimiento Gestión del Servicio al Contribuyente 124-P-01 y la Guía General de Servicio de Información Tributaria 124-

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE HACIENDA	TÍTULO DEL PROCESO:	GESTIÓN DE COBRO	CÓDIGO CPR-110	VERSIÓN 16
	GRUPO DE GESTIÓN AL QUE PERTENECE:	GESTIÓN DE INGRESOS DISTRITALES	VIGENTE A PARTIR DE 30/04/2026	
	TIPO DE DOCUMENTO:	CARACTERIZACIÓN DE PROCESO		

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS
		G-01 en el capítulo 4 “Documentos asociados” y se incluyó el límite máximo permitido de incidencia de salidas no conformes en el capítulo 6 “Salidas del proceso”). - En el capítulo 5 “Elementos del proceso” se incorporaron las actividades clave del proceso a través de las cuales se desarrolla el macroproceso Gestión de ingresos distritales CM-03, en lo que atañe a la Dirección Distrital de Cobro. Se estableció la correspondencia de estas actividades con las etapas del ciclo PHVA (planear, hacer, verificar actuar). También se replantearon las entradas y se identificaron más salidas resultantes del proceso. - Para las salidas del proceso consideradas como principales por quienes ejecutan el proceso, se redefinen las características de calidad y se indica el límite máximo de incidencias de salidas no conformes.
16	30/04/2026	- Se ajusta el numeral 2. Objetivo de la caracterización del proceso. - Se ajusta el numeral 3. Alcance de la caracterización del proceso. - Se ajusta el numeral 4. Documentos asociados, teniendo en cuenta la reorganización institucional definida en el Decreto 468 de 2025, “Por el cual se establece la estructura organizacional de la Secretaría Distrital de Hacienda y se dictan otras disposiciones”, posteriormente derogado y compilado por el artículo 519 del Decreto Único Sectorial 645 de 2025. - Se ajusta el numeral 5. Elementos del proceso, identificando únicamente las actividades de alto nivel dentro del proceso de gestión de cobro. - Se ajusta el numeral 6. Salidas del proceso, identificando aquellas alineadas directamente con el objetivo del proceso. - Se complementa el numeral 10. Recursos, en lo correspondientes a tecnologías de información.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE HACIENDA	TÍTULO DEL PROCESO:	GESTIÓN DE COBRO	CÓDIGO CPR-110	VERSIÓN 16
	GRUPO DE GESTIÓN AL QUE PERTENECE:	GESTIÓN DE INGRESOS DISTRITALES	VIGENTE A PARTIR DE 30/04/2026	
	TIPO DE DOCUMENTO:	CARACTERIZACIÓN DE PROCESO		

12. APROBACIÓN

ELABORÓ / ACTUALIZÓ	REVISÓ	APROBÓ
Angélica María Muñoz Rodríguez Profesional Especializado Subdirección de Cobro Tributario Hernan Humberto Tibaquira García Profesional Especializado Subdirección de Cobro No Tributario Pedro Alejandro Vega Sierra Contratista Oficina de Depuración de Cartera Camila Andrea Sandoval Morales Contratista Oficina de Cobro General Argenis Patricia Monroy Cárdenas Profesional Universitario Oficina de Cobro Especializado Johanna Marcela Ulloa Salgado Profesional Universitario Oficina de Cobro Prejurídico Dianny Milena Sanchez Perez Profesional Universitario Oficina de Gestión de Cobro Alejandra Cecilia Ximena Perea Esparragoza Profesional Especializado Dirección Distrital de Cobro	Kelly Johanna Murcia Claros Subdirectora de Cobro Tributario Briyith Eliana Morales Buitrago Subdirectora de Cobro No Tributario Aura Angélica Salazar Rojas Jefe Oficina Depuración de Cartera Carmen Alicia Almeida Bernal Jefe Oficina de Cobro General Eduardo Fernández Franco Jefe Oficina de Cobro Especializado Jesús Alexander Orjuela Guzmán Jefe Oficina de Cobro Prejurídico Luz Karime Falla Ramírez Jefe Oficina de Gestión de Cobro	Luis Fernando Granados Rincón Director Distrital de Cobro