

Bogotá, D. C., 19 de agosto de 2026

Doctora
ANA MARÍA CADENA RUÍZ
Secretaria de Despacho
Secretaría Distrital de Hacienda
amcadena@shd.gov.co
radicacionhaciendabogota@shd.gov.co
Carrera 30 No. 25-90 Piso 6
601 3385000
Bogotá D.C.

Radicado:2026EE771251/ 1-2026-44190

Asunto: Autorización de vigencias futuras ordinarias para funcionamiento e inversión 2027 por valor de \$18.624.575.041 constantes 2026 (\$19.416.119.479 corrientes) – Secretaría Distrital de Hacienda – SDH-

Estimada Ana María,

En mi calidad de Secretaria Técnica del CONFIS Distrital, me permito comunicarle que este Consejo en sesión No. 14 del 14 de agosto de 2026, autorizó a la Secretaría Distrital de Hacienda para asumir compromisos con cargo a la vigencia futura ordinaria 2027 para funcionamiento e inversión por un valor total de **\$18.624.575.041 constantes 2026 (\$19.416.119.479 corrientes)**, conforme al siguiente detalle y consideraciones:

Vigencias Futuras Ordinarias 2027
Secretaría Distrital de Hacienda (SDH)

OBJETO DE GASTO	RUBRO/ PROYECTO	Apropiación 2026	Pesos Constantes 2026	Pesos Corrientes	Verificación 15%
			VF 2027	VF 2027	
	FUNCIONAMIENTO	2.372.000.000	9.511.865.208	9.916.119.479	
"Prestar servicios especializados para ejecutar el modelo de atención de la Secretaría de Hacienda de Bogotá, a través de canales presenciales, virtuales,	O2120202008 Servicios prestados a las empresas y servicios de producción	2.372.000.000	9.511.865.208	9.916.119.479	24%

EVITE ENGAÑOS: Todo trámite ante esta entidad es gratuito, excepto los costos de reproducción de documentos. Verifique su respuesta en la página www.sdp.gov.co link "Estado Trámite". Denuncie en la línea 195 opción 1 cualquier irregularidad.

Cra. 30 N° 25 -90
pisos 5, 8,13 / SuperCade piso 2

Archivo Central de la SDP
Calle 21 N°69B-80

PBX: 335 8000
www.sdp.gov.co
Código Postal: 111311



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

telefónico, redes sociales, operaciones de back office y logística. Buscando fortalecer la gestión de la entidad con soluciones técnicas y tecnológicas que permitan mejorar de manera integral la experiencia y participación de los ciudadanos, a través de un servicio ágil y confiable, información clara, precisa y unificada, que brinden a la ciudadanía confianza en los servicios, información, asesoría, oportunidad y formación sobre la realidad tributaria y sus principios en el marco de la estrategia de relacionamiento y cultura tributaria"	INVERSION	3.128.687.554	9.112.709.833	9.500.000.000	
	Proyecto 7986 "Mejoramiento de los Ingresos Tributarios en Bogotá"	2.444.687.554	6.142.390.481	6.403.442.076	38%
	Proyecto 8067 "Fortalecimiento de la experiencia ciudadana con los servicios de la Secretaria Distrital de Hacienda Bogotá D.C."	684.000.000	2.970.319.352	3.096.557.924	22%
Total Vigencias Futuras			18.624.575.041	19.416.119.479	

Características y consideraciones:

- **Tipo de vigencias futuras:** Son de carácter ordinario, dado que, mediante la certificación expedida por la responsable de presupuesto de la SDH del 2 de junio de 2026, la entidad certificó la existencia de apropiación disponible para adelantar la contratación del objeto de gasto, superior al 15% de la vigencia futura por cada rubro.
- **Fuentes de Financiación:** Estas vigencias futuras 2027 serán financiadas con 1-100-F001 VA Recursos Distrito y puede ser modificada en la programación de cada vigencia de acuerdo con el plan financiero que apruebe el Confis.
- **Concepto Favorable SDP:** Para las vigencias futuras que se ejecutarán por proyectos de Inversión, la Secretaría Distrital de Planeación emitió concepto favorable mediante radicado No. 2-2026-41173 del 22 de julio de 2026.
- **Objeto de gasto:** Prestar servicios especializados para ejecutar el modelo de atención de la Secretaría de Hacienda de Bogotá, a través de canales presenciales, virtuales, telefónico, redes sociales, operaciones de back office y logística. Se busca fortalecer la gestión de la entidad con soluciones técnicas y tecnológicas que permitan mejorar de

EVITE ENGAÑOS: Todo trámite ante esta entidad es gratuito, excepto los costos de reproducción de documentos. Verifique su respuesta en la página www.sdp.gov.co link "Estado Trámite". Denuncie en la línea 195 opción 1 cualquier irregularidad.

Cra. 30 N° 25 -90
pisos 5, 8,13 / SuperCade piso 2

Archivo Central de la SDP
Calle 21 N°69B-80

PBX: 335 8000
www.sdp.gov.co
Código Postal: 111311



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

manera integral la experiencia y participación de los ciudadanos, a través de un servicio ágil y confiable, información clara, precisa y unificada, que brinden a la ciudadanía confianza en los servicios, información, asesoría, oportunidad y formación sobre la realidad tributaria y sus principios en el marco de la estrategia de relacionamiento y cultura tributaria

Objeto de gasto a contratar simultáneamente por Funcionamiento e Inversión:

La SDH busca contratar, mediante vigencias futuras, servicios especializados para fortalecer su modelo de atención ciudadana en sus canales presenciales, virtuales, telefónicos, de redes sociales y de soporte operativo (back office). Esta actualización incluye herramientas tecnológicas como asistentes virtuales para la autogestión, nuevos acuerdos de nivel de servicio (ANS) para evaluar la calidad y programas de capacitación para el personal de atención. El modelo opera bajo dos pilares: por un lado, una atención multicanal orientada a resolver trámites y peticiones de forma ágil y cercana desde el primer contacto; por otro lado, el soporte logístico y técnico necesario para promover la cultura tributaria y optimizar el recaudo de la ciudad.

En el marco del Plan de Desarrollo "Bogotá Camina Segura" (2024-2027), la SDH busca fortalecer la confianza ciudadana y cumplir con dos metas clave: recaudar \$63,78 billones de pesos en impuestos y alcanzar 78 puntos en el índice de satisfacción en sus trámites. Para lograrlo, la entidad reestructuró su modelo de servicio bajo cinco pilares que incluyen más puntos y móviles de atención presencial, un *Back Office* resolutivo, la gestión a través de un operador especializado (BPO), el uso de Inteligencia Artificial para atención omnicanal y el uso de lenguaje claro e inclusivo. Ante un incremento del 26 % en la demanda de atención entre 2024 y 2025, la entidad requiere garantizar la continuidad ininterrumpida de este servicio especializado para mantener la atención oportuna a la ciudadanía.

Durante 2025, la Secretaría de Hacienda experimentó un incremento del 25,6 % en la atención a la ciudadanía (pasando de 1,088,652 a 1,366,989 personas atendidas), lo que exigió aumentar la planta operativa en un 30,5 % (de 220 a 287 personas). Este aumento en la demanda, impulsado por el cobro intensivo y campañas de recaudo, se absorbió manteniendo la eficiencia financiera gracias a la redefinición de roles, la optimización de personal especializado y la adopción de herramientas tecnológicas de autoatención.

Para la ejecución del nuevo contrato, la operación reducirá su recurso humano a 190 personas (un 33,8 % menos que en el periodo anterior) gracias a un modelo de BackOffice enfocado en la autoatención virtual, con flexibilidad para ajustar la planta según las demandas del calendario tributario. Adicionalmente, el periodo 2026-2027 incluirá nuevos servicios para optimizar la gestión, destacando el pago por tipología en la respuesta de

EVITE ENGAÑOS: Todo trámite ante esta entidad es gratuito, excepto los costos de reproducción de documentos. Verifique su respuesta en la página www.sdp.gov.co link "Estado Trámite". Denuncie en la línea 195 opción 1 cualquier irregularidad.

Cra. 30 N° 25 -90
pisos 5, 8,13 / SuperCade piso 2

Archivo Central de la SDP
Calle 21 N°69B-80

PBX: 335 8000
www.sdp.gov.co
Código Postal: 111311



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

PQRS, la operación de ventanillas bancarias, asistentes virtuales inteligentes (Voicebot y Chatbot Smart), capacitación especializada mediante la Escuela Hacendaria y soporte logístico para ferias presenciales.

Para mitigar los riesgos en el empalme y evitar interrupciones en el servicio, la entidad exigirá al nuevo contratista conservar como mínimo al 50 % del personal de cada cargo que opera actualmente. Esta medida busca reducir la curva de aprendizaje, proteger la estabilidad operativa y garantizar la continuidad en la atención a la ciudadanía.

El Modelo de Servicio de la Secretaría busca elevar la confianza y satisfacción ciudadana mediante beneficios operativos clave: mayor capacidad de respuesta adaptada a picos de demanda, ampliación de la atención presencial y centralización de interacciones para brindar un servicio rápido y personalizado. Asimismo, apalanca el uso de análisis de datos para la mejora continua, interoperabilidad de plataformas para una visión integral (360°) del contribuyente, automatización de procesos y una estructura escalable capaz de adaptarse con flexibilidad a nuevas necesidades.

Esta autorización ha sido otorgada por el CONFIS Distrital en virtud de lo establecido en el artículo 143A del Decreto Ley 1421 de 1993, adicionado por el artículo 14 de la Ley 2116 del 2021, considerando la justificación técnica, económica y financiera presentada por la – SDH- y el análisis efectuado por la -SDH- sobre la viabilidad de estas vigencias futuras en el Marco Fiscal de Mediano Plazo, los indicadores de la Ley 358 de 1997 y la Ley 819 de 2003 y el límite de vigencias futuras establecido por el Consejo Distrital de Política Económica y Fiscal – CONFIS- Distrital.

Es responsabilidad de la SDH, la observancia de la normatividad vigente que regula el uso de las autorizaciones de vigencias futuras y su ejecución en el objeto de gasto justificado.

Cordial saludo,



Ursula Ablanque Mejia
Despacho Secretaría

Copia: Claudia Marcela Numa Páez. Directora Distrital de Presupuesto - Secretaría Distrital de Hacienda.
cnuma@shd.gov.co

EVITE ENGAÑOS: Todo trámite ante esta entidad es gratuito, excepto los costos de reproducción de documentos. Verifique su respuesta en la página www.sdp.gov.co link "Estado Trámite". Denuncie en la línea 195 opción 1 cualquier irregularidad.

Cra. 30 N° 25 -90
pisos 5, 8,13 / SuperCade piso 2

Archivo Central de la SDP
Calle 21 N°69B-80

PBX: 335 8000
www.sdp.gov.co
Código Postal: 111311



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.



SECRETARÍA DISTRITAL DE PLANEACIÓN Folios: 5
Anexos: No
No. Radicación: 2-2026-46172 **No. Radicado Inicial:** 1-2026-44190
No. Proceso: 2713176 **Fecha:** 2026-08-19 10:26
Tercero: SECRETARIA DISTRITAL DE HACIENDA
Dep. Radicadora: Despacho Secretaría
Clase Doc: Salida **Tipo Doc:** Oficio de salida **Consec:** XXXXXX-XXXXX

Sammy Libos Zúñiga. Director de Estadísticas y Estudios Fiscales Secretaría Distrital de Hacienda.
slibos@shd.gov.co

Aprobó y Revisó: María Alejandra Botiva León. Subsecretaria de Planeación de la Inversión –SDP (E)
Elaboró: Dayana Viscaya Quitian. Profesional Especializada Dirección de Inversiones Estratégicas

EVITE ENGAÑOS: Todo trámite ante esta entidad es gratuito, excepto los costos de reproducción de documentos. Verifique su respuesta en la página www.sdp.gov.co link "Estado Trámite". Denuncie en la línea 195 opción 1 cualquier irregularidad.

Cra. 30 N° 25 -90
pisos 5, 8,13 / SuperCade piso 2

Archivo Central de la SDP
Calle 21 N°69B-80

PBX: 335 8000
www.sdp.gov.co
Código Postal: 111311



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

*Este documento es una versión impresa del original que fue generado digitalmente.
Es válido legalmente al amparo del artículo 12 del Decreto 2150 de 1995 y del artículo 7° de la Ley 527 de 1999.*