



INFORME MENSUAL PQRSD

Subdirección de Gestión de Peticiones Ciudadanas y Notificaciones



Secretaría Distrital de Hacienda
Dirección de Cultura Tributaria y Relacionamento Ciudadano

Marzo 2026



INTRODUCCIÓN

En cumplimiento a lo establecido en la Ley 190 de 1995, Ley 1474 de 2011, Ley 1712 de 2014 y la Resolución No. SDH-000118 de 2018, la Subdirección de Gestión de Peticiones Ciudadanas y Notificaciones de la Secretaría Distrital de Hacienda, presenta el informe mensual de seguimiento a peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias – PQRSD, recibidas y registradas en el sistema de correspondencia (SAP/CRM y Bogotá Te Escucha - BTE), para el período comprendido entre el 1ro y el 31 de marzo de 2026.

El objetivo del informe es presentar el comportamiento de las PQRSD recibidas y solucionadas en la Secretaría Distrital de Hacienda, por lo cual la información parte de lo general a lo específico y refleja las cifras de las solicitudes radicadas, atendidas y en trámite de respuesta a corte del 31 de marzo de 2026, discriminadas por cada dependencia y año de radicación.

www.haciendabogota.gov.co

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

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

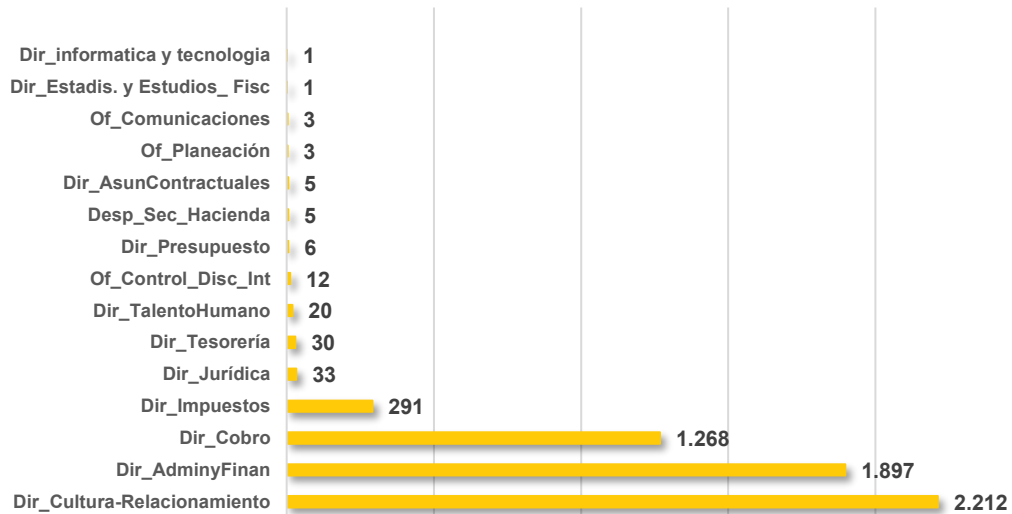
NIT. 899.999.061-9



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE HACIENDA

1. PQRSD y Trámites recibidos en el mes de marzo

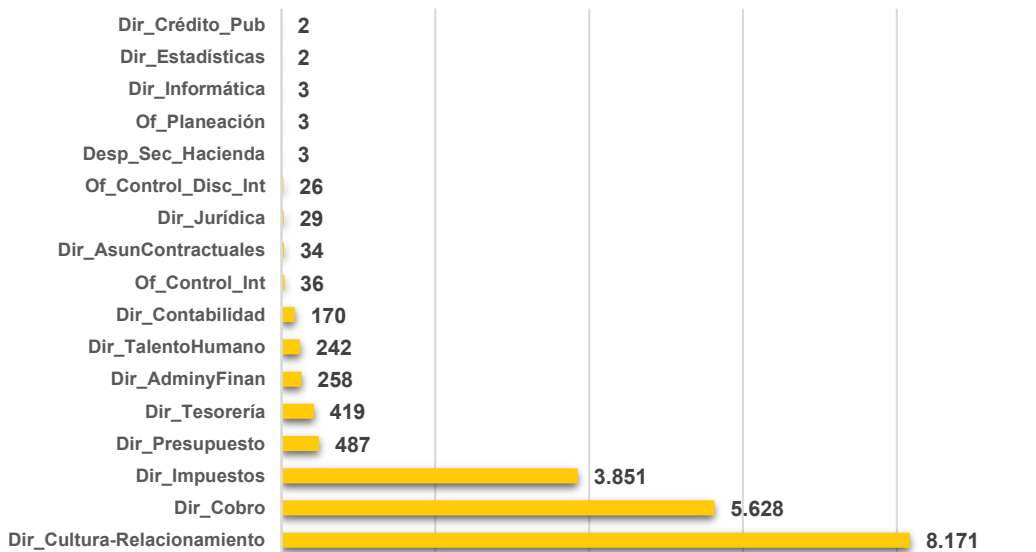
PQRSD recibidos en Sistema Bogotá Te Escucha



Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha a corte del 31/03/2026

En el sistema BTE se recibieron 5.787 PQRSD.

PQRSD y Tramites recibidos en Sistema SAP/CRM



Fuente: Base CER y Trámites a corte del 31/03/2026.

En el sistema SAP-CRM se recibieron 2.830 PQRSD y 16.534 Trámites.

www.haciendabogota.gov.co

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

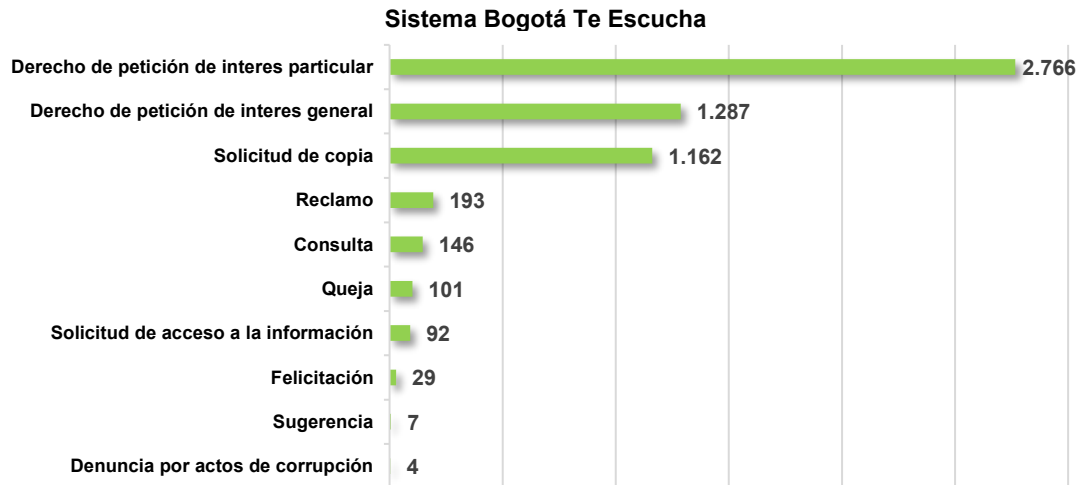
PBX: (+57) 601 338 50 00 Información: Línea 195

NIT. 899.999.061-9

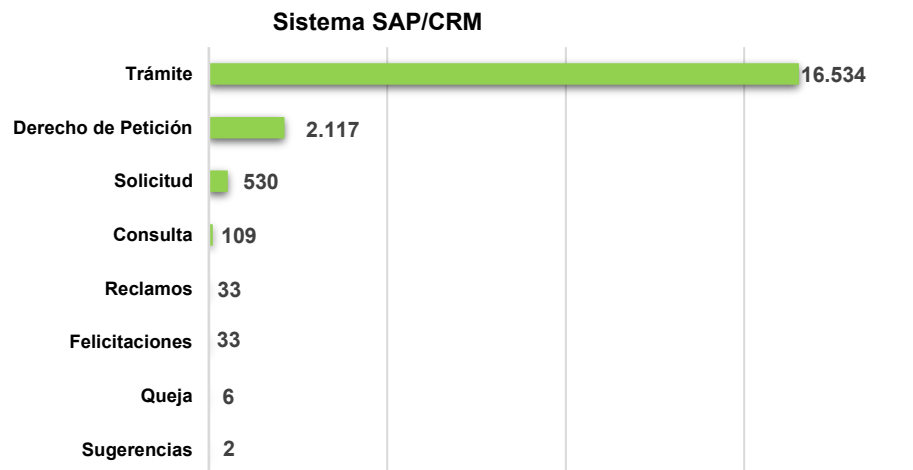


ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE HACIENDA

2. Tipologías PQRSD y Trámites del mes de marzo



Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha a corte del 31/03/2026.



Fuente: Base CER y Trámites a corte del 31/03/2026.

3. PQRSD y Trámites finalizadas y pendientes por dependencia durante el mes de marzo

FINALIZADAS Sistema Bogotá Te Escucha		
Dependencia	PQRSD	
	Oportuno	Inoportuno
Dirección Administrativa y Financiera	1757	49
Dirección de Cultura Tributaria y Relacionamiento con el Ciudadano	1662	14
Dirección Distrital de Cobro	776	23
Dirección de Impuestos de Bogotá	245	3

www.haciendabogota.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

FINALIZADAS Sistema Bogotá Te Escucha		
Dependencia	PQRSD	
	Oportuno	Inoportuno
Dirección Jurídica de Hacienda	27	1
Dirección Distrital de Tesorería	25	1
Dirección del Talento Humano	14	-
Oficina de Control Disciplinario Interno	8	-
Dirección Distrital de Presupuesto	6	-
Dirección de Asuntos Contractuales	5	-
Oficina de Planeación	3	-
Despacho Secretario de Hacienda	3	-
Dirección de Estadísticas y Estudios Fiscales	1	-
Dirección de Informática y Tecnología	1	-
Total general	4.533	91

Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha a corte del 31/03/2026.

PENDIENTES Sistema Bogotá Te Escucha				
Dependencia	PQRSD			
	En Términos		Vencidas	
	0 a 15 DIAS	16 a 30 DIAS	0 a 15 DIAS	16 a 30 DIAS
Dirección de Cultura Tributaria y Relacionamento con el Ciudadano	487	2	1	25
Dirección Distrital de Cobro	430	-	5	34
Dirección Administrativa y Financiera	69	-	18	4
Dirección de Impuestos de Bogotá	36	1	1	5
Dirección del Talento Humano	6	-	-	-
Dirección Jurídica de Hacienda	5	-	-	-
Dirección Distrital de Tesorería	4	-	-	-
Oficina de Control Disciplinario Interno	4	-	-	-
Oficina de Comunicaciones	3	-	-	-
Despacho Secretario de Hacienda	2	-	-	-
Total general	1.046	3	25	68

Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha a corte del 31/03/2026.

www.haciendabogota.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

FINALIZADAS Sistema SAP-CRM				
Dependencia	PQRS		TRAMITE	
	Oportuno	Inoportuno	Oportuno	Inoportuno
Dirección Administrativa y Financiera	114	44	5	-
Dirección de Asuntos Contractuales	1	-	31	-
Dirección Distrital de Cobro	176	115	635	-
Dirección Distrital de Contabilidad	-	-	168	-
Dirección de Crédito Público	2	-	-	-
Dirección de Cultura Tributaria y Relacionamento con el Ciudadano	589	26	1.845	-
Dirección de Impuestos de Bogotá	50	5	670	-
Dirección de Informática y Tecnología	1	-	2	-
Dirección Jurídica de Hacienda	15	1	3	-
Dirección Distrital de Presupuesto	4	-	396	-
Dirección del Talento Humano	13	3	151	-
Dirección Distrital de Tesorería	20	1	317	-
Oficina de Control Disciplinario Interno	10	1	6	-
Oficina de Control Interno	1	10	23	-
Despacho Secretario de Hacienda	2	-	-	-
Oficina de Planeación	2	-	-	-
Dirección de Estadísticas y Estudios Fiscales	2	-	-	-
Total general	1.002	206	4.252	0

Fuente: Base CER y Trámites a corte del 31/03/2026.

PENDIENTES Sistema SAP/CRM								
Dependencia	PQRS				TRAMITES			
	En Término		Vencidas		En Términos		Vencidas	
	0 a 15 días	16 a 30 días	0 a 15 días	16 a 30 días	0 a 15 días	16 a 30 días	0 a 15 días	16 a 30 días
Dirección Administrativa y Financiera	38	-	18	10	22	7	-	-
Dirección de Asuntos Contractuales	1	-	-	-	1	-	-	-
Dirección Distrital de Cobro	510	-	86	202	2867	1030	-	7
Dirección Distrital de Contabilidad	-	-	-	-	2	-	-	-
Dirección de Cultura Tributaria y Relacionamento con el Ciudadano	411	2	11	18	4948	321	-	-
Dirección de Impuestos de Bogotá	207	-	10	63	2118	638	-	90
Dirección Jurídica de Hacienda	6	-	2	2	-	-	-	-

www.haciendabogota.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

PENDIENTES Sistema SAP/CRM								
Dependencia	PQRSD				TRAMITES			
	En Término		Vencidas		En Términos		Vencidas	
	0 a 15 días	16 a 30 días	0 a 15 días	16 a 30 días	0 a 15 días	16 a 30 días	0 a 15 días	16 a 30 días
Dirección Distrital de Presupuesto	1	-	-	-	72	14	-	-
Dirección del Talento Humano	8	-	-	-	48	19	-	-
Dirección Distrital de Tesorería	7	-	-	-	73	1	-	-
Oficina de Control Disciplinario Interno	5	-	-	-	4	-	-	-
Oficina de Control Interno	2	-	-	-	-	-	-	-
Oficina de Planeación	1	-	-	-	-	-	-	-
Despacho Secretario de Hacienda	1	-	-	-	-	-	-	-
Total general	1.198	2	127	295	10.155	2.030	0	97

Fuente: Base CER y Trámites a corte del 31/03/2026.

4. PQRSD y Trámites pendientes de respuesta acumulados

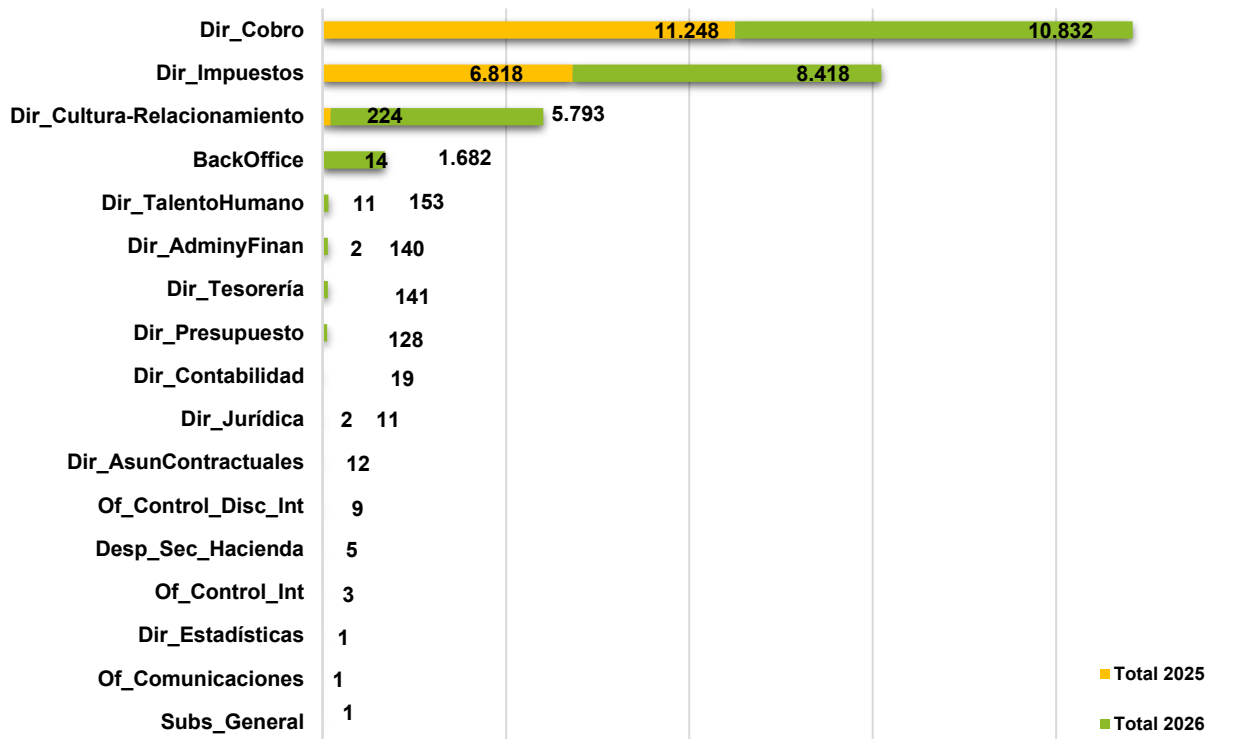
A corte 31 de diciembre de 2025 se registran 38.277 radicados pendientes de gestión, de las cuales en el mes de marzo de 2026 se finalizaron 3.995 radicados. Y permanecen en trámite a 18.144 radicados en SAP/CRM por cerrar, distribuidos como se muestra a continuación:

Pendientes	Estado	Total
PQRSD	En Términos	-
	Vencidas	1.992
Trámites	En Términos	6.000
	Vencidas	10.152
Total General		18.144

Finalizadas	2025	Total
PQRSD	347	347
Oportuno	-	-
Inoportuno	347	347
Trámites	3.648	3.648
Oportuno	275	275
Inoportuno	3.373	3.373
Total general	3.995	3.995

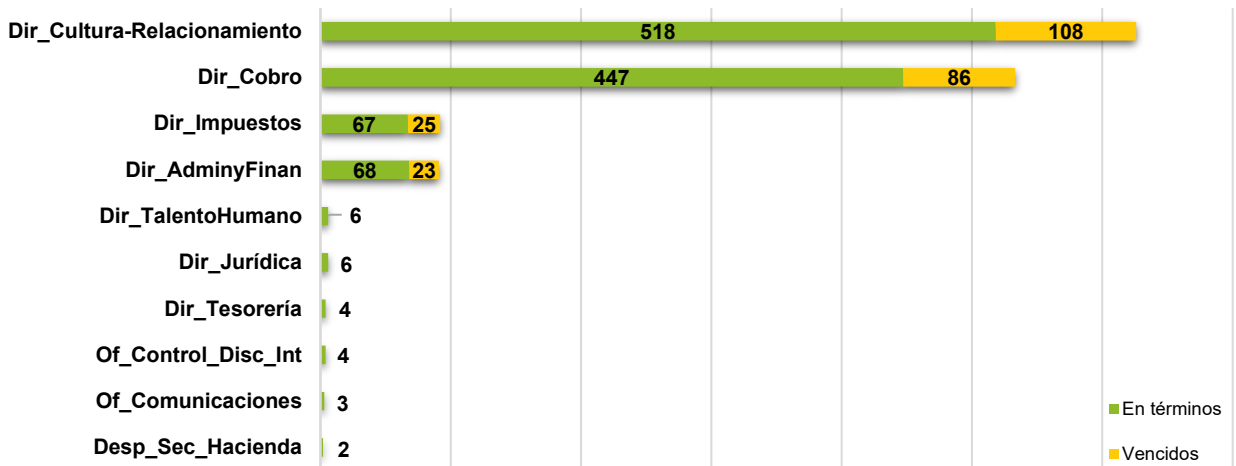
Fuente: Base CER y Trámites a corte del 31 de marzo de 2026.

A corte 31 de marzo de 2026 se registran 45.668 peticiones pendientes de gestión en toda la Entidad, distribuidos de la siguiente manera:



Fuente Base CER y Trámites a corte de 31 de marzo de 2026

A continuación, se detallan los pendientes de gestión observables en la Herramienta Bogotá Te Escucha a este mismo corte.



Fuente Base CER y Trámites a corte de 31 de marzo de 2026

www.haciendabogota.gov.co

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

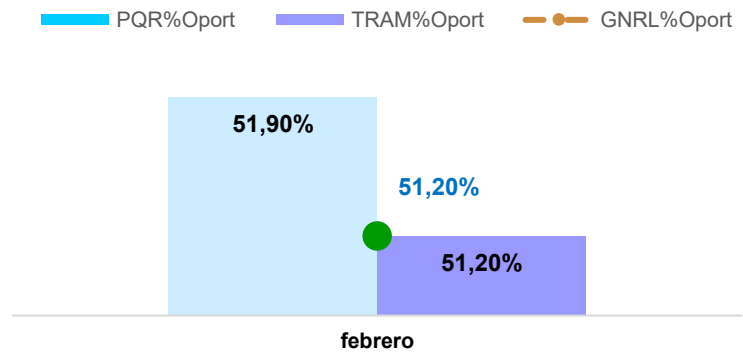
PBX: (+57) 601 338 50 00 Información: Línea 195

NIT. 899.999.061-9

5. Indicador de oportunidad de respuesta a corte de marzo 2026

A continuación, Se informa el estado del indicador de oportunidad en las respuestas de PQRS y Trámites a corte del 31 de marzo de 2026, de los radicados recibidos en febrero de 2026.

Estado	Enero
PQRS Oportunidad	1.410
PQRS Total	2.719
PQRS % Oportunidad	51,90%
Trámite Oportunidad	8.702
Trámite Total	16.971
Trámite % Oportunidad	51,20%
Total Oportunidad	10.102
Total	19.690
% Oportunidad General	51,20%



Fuente Base CER y Trámites a corte de 31 de marzo de 2026.

6. Reclamos del mes de marzo

Durante el período se recibieron treinta y tres (33) comunicaciones tipificadas en la radicación como reclamos, que abordan entre otros temas los siguientes:

Motivo del Reclamo	Total	%
Mala atención en SuperCades.	12	35%
Inconsistencias en el impuesto predial (inconformidad con la tarifa o avalúo)	6	18%
Destino a otras entidades	6	18%
Inconvenientes en la oficina virtual para ingreso; descargue de recibos impuesto predial; vehículo o ica	2	6%
Error en la información general de bases de datos	2	6%
Otros.	5	15%
Total general	33	100%

Fuente: Base CER y Trámites a corte del 31/03/2026.

7. Felicitaciones del mes de marzo

Durante el período se recibieron treinta y tres (33) comunicaciones tipificadas en la radicación como felicitaciones, con la siguiente información.

Motivo de la Felicitación
Hacen referencia a la empatía e interés por los ciudadanos, magnífica atención al usuario, colaboración e interés a la solicitud, excelente atención al cliente y felicitan a los siguientes funcionarios y personal en general de los puntos de atención: coordinadora Paola Ibañez; Andres Torrejano; Alba Esperanza Cortes; Julián Blanco de la 114; Adriana Rodríguez Acosta; todo el equipo de la 114; Thalia Parra; Francy Julieth Gutiérrez; Alejandra Cendales de Plaza de las Americas; Jessica Espinel; Jairo Palacios; Eliecer Bermúdez; Laura Soriano; María Paula Jiménez; Sergio Cortes y Johanna Guzman..

Fuente: Base CER y Trámites a corte del 31/03/2026.

www.haciendabogota.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

8. Gestión estratégica de relacionamiento ciudadano

En marzo de 2026 a través del Sistema Bogotá Te Escucha – BTE, se finalizaron (2.299) peticiones con un tiempo promedio de respuesta en el mes de 12,55 días (Ley 1755 de 2015).

La Secretaría de Hacienda de Bogotá continúa con la gestión de acciones para el seguimiento a la gestión de las peticiones recibidas, la mejora y/o reducción de los tiempos promedio de respuesta en la entidad y la medición de la calidad de las comunicaciones emitidas, atendiendo de forma paralela los rezagos y las solicitudes nuevas, dando prioridad a la atención de las peticiones con el mayor número de días de gestión en la entidad y el cumplimiento de los términos de Ley.

En este sentido, de manera estratégica se adelantaron en el período las siguientes acciones:

1. Bajo la coordinación del Despacho de la Subsecretaría General y de la Dirección de Cultura Tributaria y Relacionamiento con el Ciudadano, en mesa de trabajo realizada el día 11/03/2026, se efectuó el seguimiento al estado de la gestión de las PQRS y Trámites de la entidad (Estado PQRS y Trámites de la vigencia 2025 y 2026), en la cual se revisó lo siguiente:

- Estado de PQRS y trámites 2025 – 2026 pendientes por gestionar (en términos y vencidos), análisis de temas recurrentes presentados, nivel de cumplimiento del indicador de oportunidad (acumulado de los meses de enero y febrero de 2026) y generación de las alertas correspondientes a nivel de las áreas responsables.
- Riesgo antijurídico asociado a Derechos de petición: Desde la Subdirección de Gestión Judicial, se informó el incremento en la atención de tutelas por no atención de PQRS en la entidad, por lo cual esa dependencia brindará el acompañamiento a las áreas involucradas en lo relacionado con la atención de tutelas.

Se informó que, desde la Secretaría General, se viene realizando seguimiento a la gestión de las entidades del Distrito en lo relacionado con las acciones de tutela presentadas, toda vez, que según los datos provenientes del Sistema de información de Procesos Judiciales de Bogotá D.C. – SIPROJ, en la vigencia 2025, se presentó un aumento en las acciones de tutela por derechos de petición, donde la Secretaría de Hacienda ocupó el segundo lugar a nivel distrital.

Según estadísticas de tutelas en Bogotá 2025, se tiene que cerca del 90% de las tutelas presentadas en contra en el distrito están asociadas a Derechos de petición.

Se hizo el llamado al cumplimiento de la Política de prevención y atención del daño antijurídico en la Secretaría, por lo cual se orientarán esfuerzos hacia la reducción y presentación de acciones de tutela en la entidad y la atención de los derechos de petición en términos de oportunidad, se determinó un esquema de trabajo para la atención de las tutelas que incluye la realización de mesas de trabajo focalizadas con la participación de los Jefes de Oficina, identificación y revisión de casos reiterativos, así como de los casos donde el peticionario presenta tutela por no estar de acuerdo con la respuesta emitida, los cuales deberán ser excluidos de dicho reporte (Datos que serán informados en la próxima sesión de seguimiento en el mes de mayo con la Secretaría general).

- Tratamiento de solicitudes con respuesta de multicompetencia (Intervención de dos o más áreas misionales en la atención de las solicitudes presentadas).

www.haciendabogota.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

La Subdirectora de Servicio a la Ciudadanía, presentó el sistema de respuesta multicompetencia, informando que la Oficina de Operación del Servicio será la dependencia encargada de articular este proceso y de velar, para emitir una respuesta unificada al ciudadano, evitando presentar nuevas peticiones, quejas y tutelas por la no respuesta oportuna. Se hizo claridad que desde la Oficina de Operación del Servicio se dará un apoyo operativo (no sustitución de competencias), la competencia se mantiene, por corresponder a un tema legal.

Se acordó realizar un piloto a partir del 16 de marzo para atender en el menor tiempo posible las peticiones multicompetencia, se definió el esquema de trabajo con las áreas misionales que tienen un mayor volumen de peticiones asignadas (DCO y DIB), el cual considera la clasificación y priorización de las solicitudes recibidas según los temas y subtemas solicitados.

- Estado de reportes CRM correspondencia y BO (Todos los tipos documentales de la correspondencia externa recibida – CER).

Se avanzó en la inclusión de todos los tipos y subtipos documentales en el Tablero Google PQRS y Trámites, conforme a la solicitud de actualización de las dependencias y la nueva estructura organizacional, el cual contará con toda la información registrada en el sistema CRM correspondencia y permitirá la consulta de toda la información recibida en la entidad. Esta herramienta tecnológica se dejará como gestor documental sustituyendo el Reporte de SAP/BO.

2. En el marco de la estrategia de Plan Padrino, se informó vía correo electrónico a los equipos de trabajo de las dependencias, las cifras de PQRS y trámites pendientes por gestionar, según reporte de pendientes generados del Sistema Bogotá Te Escucha – BTE y el Tablero de Control PQRS y Trámites (SAP/CRM), a corte al 03, 10, 17, 24 y 30 de marzo de 2026.

Se brindó acompañamiento especializado a las diferentes dependencias de la entidad (Dirección Distrital de Cobro - DCO, Dirección de Impuestos de Bogotá - DIB, Dirección Distrital de Tesorería- DDT, DDP, DAF, DCTYRC, DTH y Oficina de Control Interno Disciplinario, entre otras), mediante reuniones presenciales en puesto de trabajo y/o virtuales a través de Microsoft Teams, donde se informaron las estrategias de gestión, se revisaron las cifras de PQRS y Trámites en término y vencidas, se aclararon inquietudes relacionadas con el seguimiento a la gestión de las solicitudes asignadas, estado de los indicadores de oportunidad y calidad, y se dieron las alertas para la priorización, atención y cierre oportuno de las radicados a cargo, entre otros.

Reuniones con dependencias plan padrino	Dependencia	Fecha de realización
Mesas de Trabajo y/o reuniones de seguimiento periódicas	Dirección Distrital de Cobro	11, 13 y 17 de marzo de 2026
	Distrital de Impuestos de Bogotá	12 y 26 de marzo de 2026
Acompañamiento a las áreas mediante reuniones virtuales (Teams).	Dirección Cultura Tributaria y Relacionamento con el Ciudadano y sus dependencias. BackOffice	4, 10, 11, 18 y 25 de marzo de 2026
	Dirección de Talento Humano	4, 9, 18, 20 y 25 de marzo de 2026
	Dirección Administrativa y Financiera	5, 17, 18, 19 y 20 de marzo de 2026
	Dirección Distrital de Presupuesto	10 y 12 de marzo de 2026
	Dirección Distrital de Tesorería	05 y 12 de marzo de 2026

www.haciendabogota.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

Reuniones con dependencias plan padrino	Dependencia	Fecha de realización
	Oficina de Control Disciplinario Interno	05 y 06 de marzo de 2026

3. Durante el mes de marzo se continuó con el apoyo e intervención en las áreas con el mayor número de peticiones asignadas en términos y/o vencidos, a través de los servicios de apoyo del Back Office, encaminados a la clasificación de los radicados, solicitud de insumos para el trámite de respuestas, proyección y envío de respuestas masivas de fácil y mediana resolución, así como el apoyo de personas en las operaciones de las dependencias.

Desde la parte operativa se adelantaron las siguientes acciones:

1. Se continúa con la optimización de los recursos y la reorganización de los equipos de trabajo asignados en las áreas que tienen el mayor número de peticiones por gestionar, orientados a la revisión y depuración de la información de las peticiones que ingresan a la Secretaría de Hacienda de Bogotá. Por ejemplo, en la Oficina de Operación del Servicio, una de las dependencias con el mayor número de peticiones a cargo, en el mes de marzo se contó con la asignación de tres (03) servidores para la revisión de bases de datos y veintiséis (26) personas para la atención de las peticiones asignadas (canal escrito). En este período, se disminuyó en dieciocho (18) personas el grupo de personas asignadas a la atención de peticiones canal escrito, dada la priorización de atención a la ciudadanía en el canal presencial (PAE del CAD) y ejecución del calendario tributario.

Desde el componente tecnológico se adelantaron las siguientes acciones:

Se continuó con el seguimiento a la operación de la interfaz WS2 (sincronización de las dos plataformas SAP/CRM Correspondencia y Bogotá Te Escucha – BTE) y la aplicación de las guías de correspondencia parametrizadas en el Sistema. En el presente período, se identificaron 58 peticiones de origen ciudadano recibidas a través de SAP/CRM Correspondencia no reflejadas en el sistema BTE, por lo cual desde el área de Tecnología y Gestión Documental se realizan las validaciones en relación con las operaciones no exitosas identificadas, el análisis de casos reportados en el log del web servicio con el fin de realizar las correcciones y ajustes a que haya lugar.

- Desarrollo Webservice WS2 (Mejora de Interoperabilidad de los sistemas SAP/CRM y BTE): Desde el área de tecnología informan que, durante la revisión del proceso de despliegue a producción de esta mejora, se detectaron incidencias relacionadas con elementos de integración que permanecen inactivos en el ambiente de calidad (QA), situación que impide avanzar con el paso a producción. Actualmente, se están ejecutando acciones para estabilizar el entorno; no obstante, el despliegue final queda postergado hasta que se garantice la resolución total de dichos inconvenientes.
- Tablero Vista 360: Actualmente se ha entregado al equipo de desarrollo del proyecto, la tabla paramétrica actualizada con todos los subtipos documentales que se utilizan en la Correspondencia Externa Recibida, donde se incluye el término legal para que así se puedan llegar a tener alertas de vencimientos. Se envió el archivo de los datos complementados, revisados, de la Tabla Maestra que contiene tipos y subtipos documentales con los días esperados de gestión. Esta tabla resulta de una extracción de todos los tipos y subtipos documentales contenidos en la nube y SAP/CRM desde el 2024 a la fecha.
- REVECA Agente IA: Esta IA está diseñada para realizar búsqueda de información contenida en SAP/CRM a nivel de correspondencia, actúa como un agente de chat interno (institucional), el cual

www.haciendabogota.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

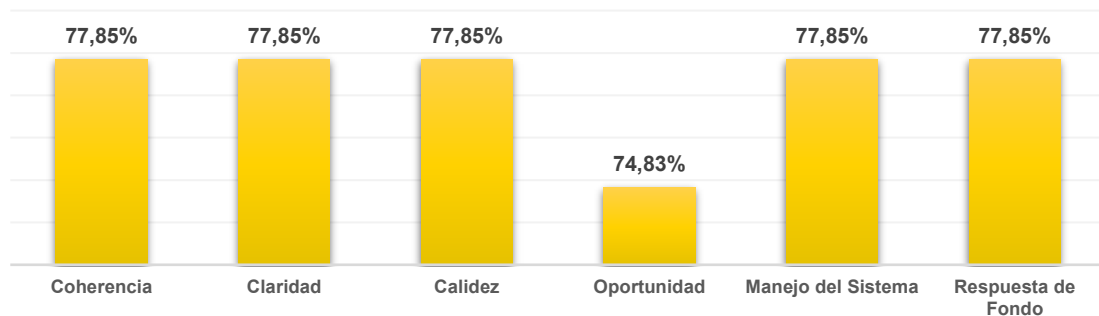


ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE HACIENDA

permite optimizar búsqueda de información de la radicación. Actualmente se encuentra en proceso de desarrollo y pruebas por el área de tecnología, desde la Subdirección de Gestión de Peticiones Ciudadanas y Notificaciones se realizó entrega de las preguntas tipo que serán usadas para proceso de prueba.

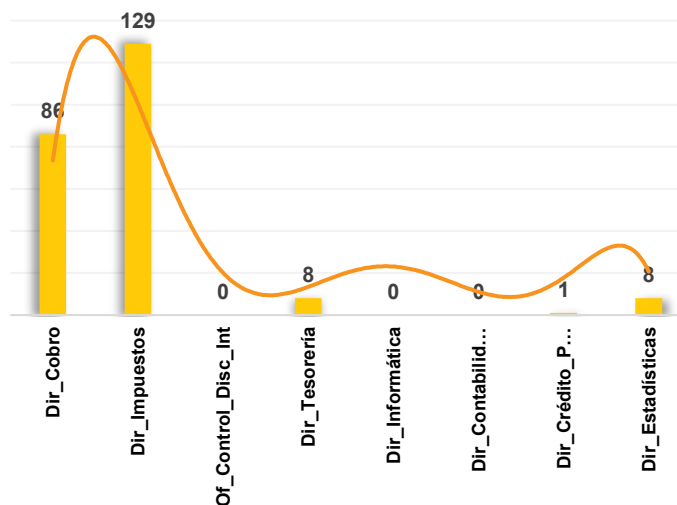
9. Indicador de calidad en las respuestas de marzo

En el período se realizó la medición de los seis (06) atributos de la calidad en las respuestas (calidez, claridad, coherencia, correcto manejo del sistema, oportunidad y respuesta de fondo) sobre una muestra estadísticamente representativa.



Fuente: Tablero de Control PQRSD.

- a. **Coherencia:** Relación que debe existir entre la respuesta emitida por la respectiva entidad y el requerimiento de la ciudadanía.



Dirección	Registros Validados	Registros que Cumplen
Dir. Cobro	120	86
Dir. Impuestos	134	129
Of. Control Dis. Interno	1	-
Dir. Tesorería	11	8
Dir. Informática	14	-
Dir. Contabilidad	9	-
Dir. Crédito Público	1	1
Dir. Estadísticas	8	8

Fuente: Tablero de Control PQRSD.

- b. **Claridad:** Hace referencia a que la respuesta emitida por la entidad se brinde en un lenguaje comprensible para la ciudadanía.

www.haciendabogota.gov.co

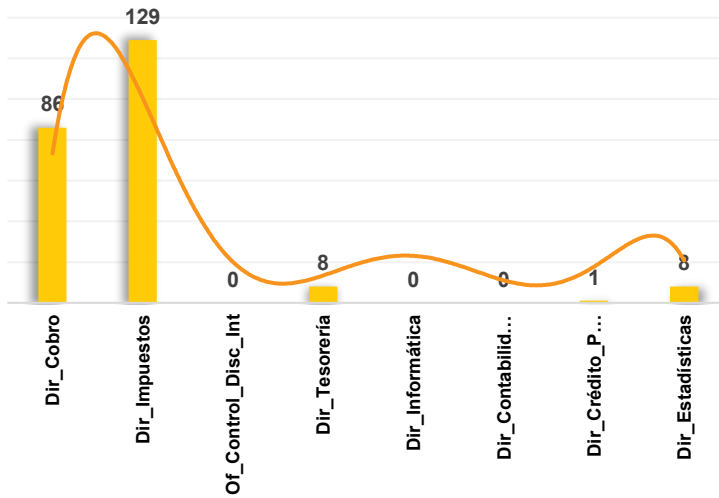
Carrera 30 N° 25-90 - Bogotá, D. C. Código postal: 111311

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

NIT. 899.999.061-9



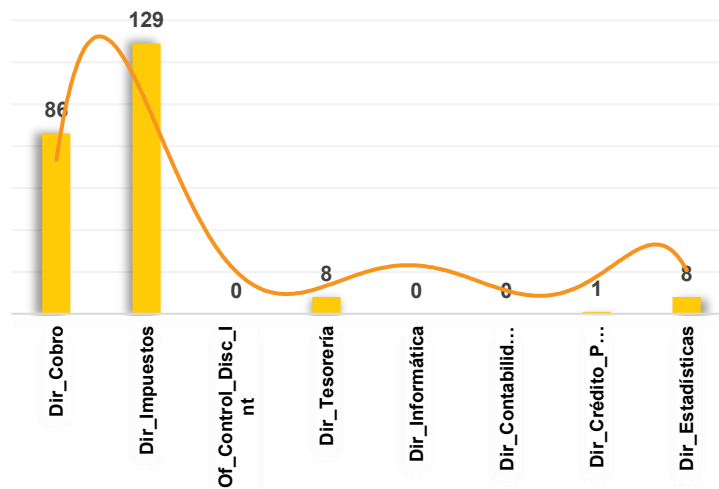
ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE HACIENDA



Dirección	Registros Validados	Registros que Cumplen
Dir. Cobro	120	86
Dir. Impuestos	134	129
Of. Control Dis. Interno	1	-
Dir. Tesorería	11	8
Dir. Informática	14	-
Dir. Contabilidad	9	-
Dir. Crédito Público	1	1
Dir. Estadísticas	8	8

Fuente: Tablero de Control PQRSD.

- c. **Calidez:** Atributo entendido como el trato digno, amable y respetuoso que se brinda a la ciudadanía con la respuesta a su requerimiento.



Dirección	Registros Validados	Registros que Cumplen
Dir. Cobro	120	86
Dir. Impuestos	134	129
Of. Control Dis. Interno	1	-
Dir. Tesorería	11	8
Dir. Informática	14	-
Dir. Contabilidad	9	-
Dir. Crédito Público	1	1
Dir. Estadísticas	8	8

Fuente: Tablero de Control PQRSD.

- d. **Oportunidad:** La respuesta emitida por la SDH se brinde dentro de los términos legales, según sea el tipo de solicitud.

www.haciendabogota.gov.co

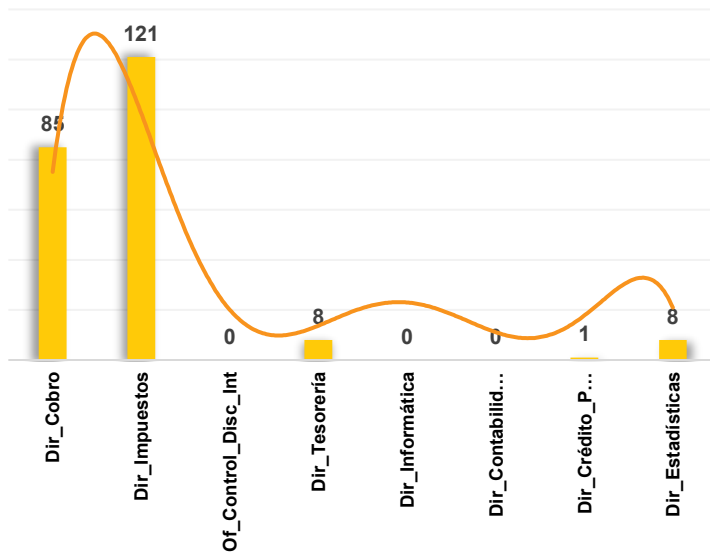
Carrera 30 N° 25-90 - Bogotá, D. C. Código postal: 111311

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

NIT. 899.999.061-9



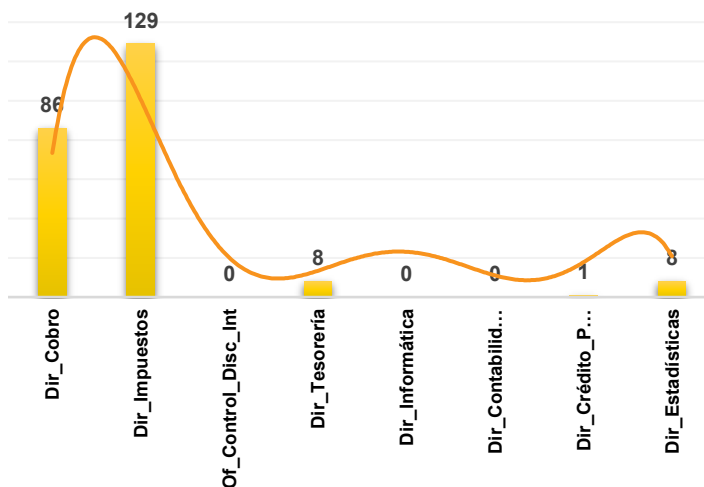
ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE HACIENDA



Dirección	Registros Validados	Registros que Cumplen
Dir. Cobro	120	85
Dir. Impuestos	134	121
Of. Control Dis. Interno	1	
Dir. Tesorería	11	8
Dir. Informática	14	
Dir. Contabilidad	9	
Dir. Crédito Público	1	1
Dir. Estadísticas	8	8

Fuente: Tablero de Control PQRSD.

- e. **Manejo del Sistema:** Se refiere a la correcta utilización o no del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá Te Escucha o SAP-CRM. Se verifica si la respuesta y/o la imagen se registra dentro de los términos, si se traslada en los plazos.



Dirección	Registros Validados	Registros que Cumplen
Dir. Cobro	120	86
Dir. Impuestos	134	129
Of. Control Dis. Interno	1	-
Dir. Tesorería	11	8
Dir. Informática	14	-
Dir. Contabilidad	9	-
Dir. Crédito Público	1	1
Dir. Estadísticas	8	8

Fuente: Tablero de control PQRSD.

- f. **Respuesta de fondo:** deber que tienen las autoridades de responder materialmente a las peticiones realizadas. Observar:

- Caridad, la respuesta sea inteligible y que contenga argumentos de fácil comprensión.

www.haciendabogota.gov.co

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

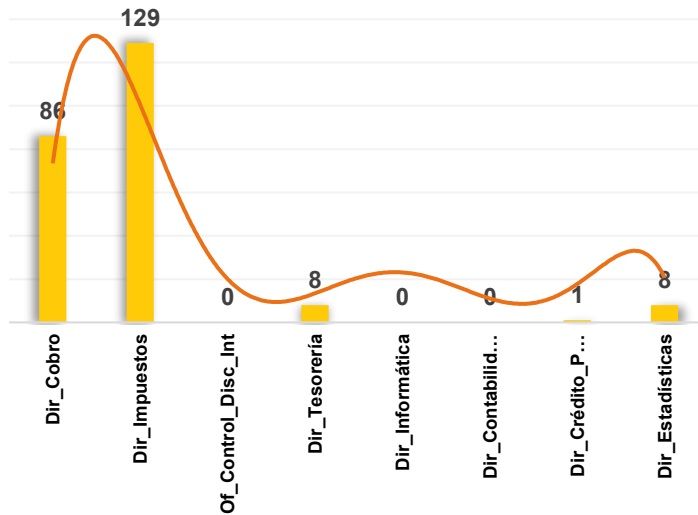
PBX: (+57) 601 338 50 00 Información: Línea 195

NIT. 899.999.061-9



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE HACIENDA

- Precisión, la respuesta atienda directamente a lo solicitado por el ciudadano y que se excluya toda información impertinente y que conlleve a respuestas evasivas o elusivas.
- Congruencia, que hace referencia a que la respuesta esté conforme con lo solicitado.
- Proactivos en las respuestas, e informar al solicitante, el trámite de la solicitud y las razones es o no procedente.



Dirección	Registros Validados	Registros que Cumplen
Dir. Cobro	120	86
Dir. Impuestos	134	129
Of. Control Dis. Interno	1	-
Dir. Tesorería	11	8
Dir. Informática	14	-
Dir. Contabilidad	9	-
Dir. Crédito Público	1	1
Dir. Estadísticas	8	8

Fuente: Tablero de Control PQRSD.

Revisado por: Edwin Fernando Cárdenas Pita, Subdirector SGPCN.

Proyectado por: Diana Milena Cabezas, Profesional Universitario SGPCN.
Rubén Darío Triviño Giral, Profesional Universitario SGPCN.