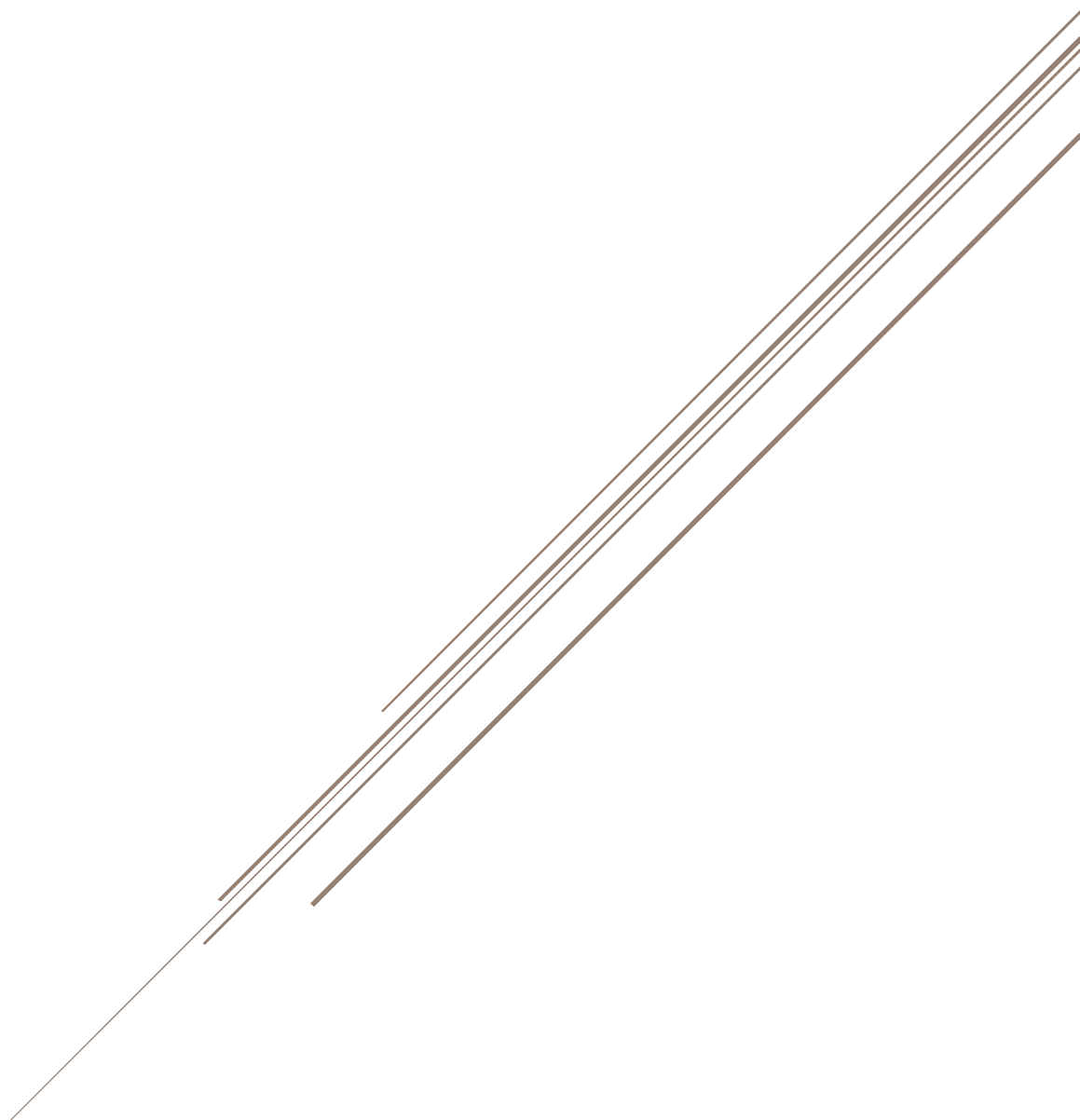




INFORME MENSUAL PQRS

Subdirección de Gestión de Peticiones Ciudadanas y Notificaciones
Julio 2026



Secretaría Distrital de Hacienda
Dirección de Cultura Tributaria y Relacionamento Ciudadano

Julio 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/CM y Bogotá Te Escucha - BTE), para el período comprendido entre el 1ro y el 31 de julio 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 julio 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

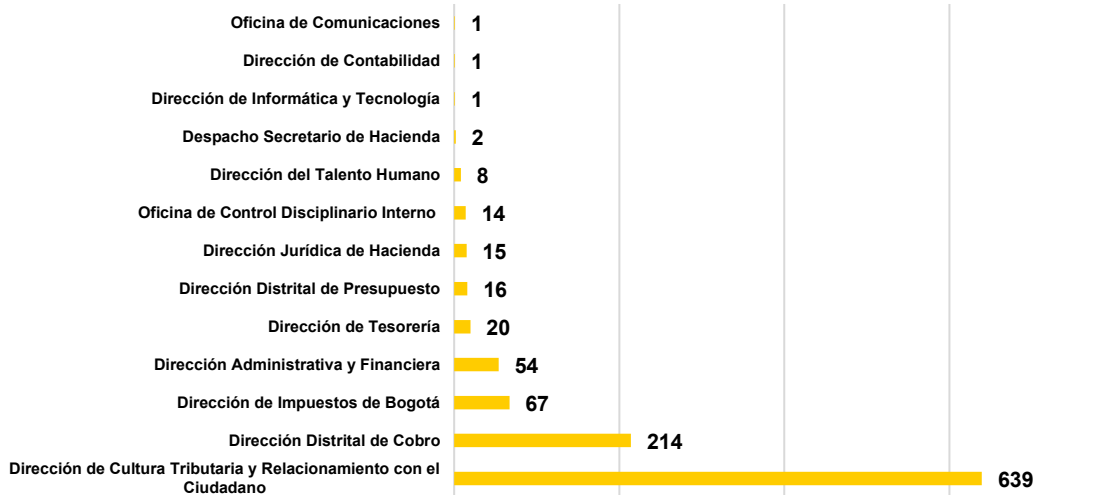


ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE HACIENDA

1. PQRSD y Trámites recibidos en el mes de julio

En el sistema BTE se recibieron 1.052 PQRSD.

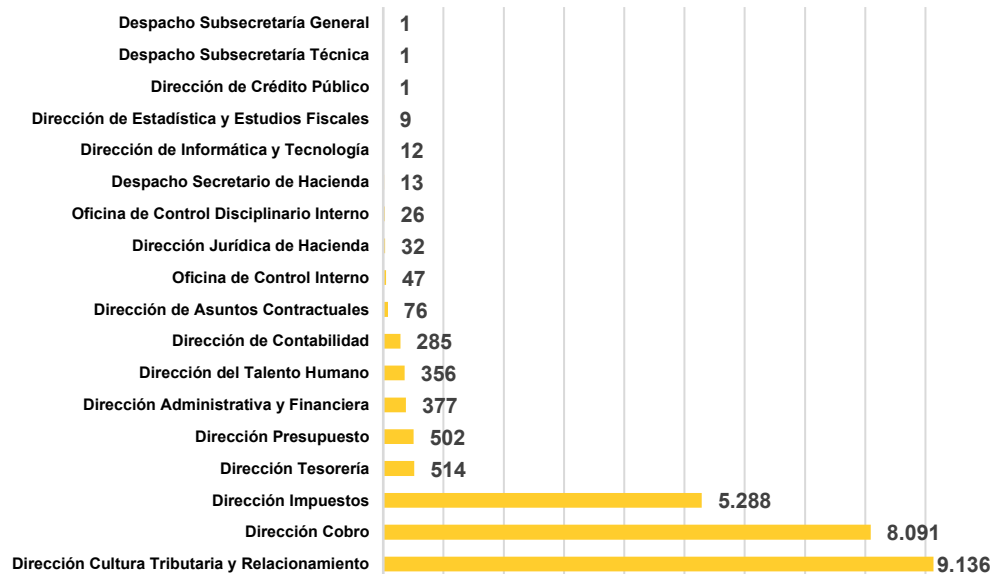
PQRSD recibidos en Sistema Bogotá Te Escucha



Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha a corte del 31/07/2026

En el sistema SAP/CM se recibieron 3.318 PQRSD y 21.449 Trámites.

PQRSD y Tramites recibidos en Sistema SAP/CM



Fuente: Base CER y Trámites a corte del 31/07/2026.

www.haciendabogota.gov.co

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

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

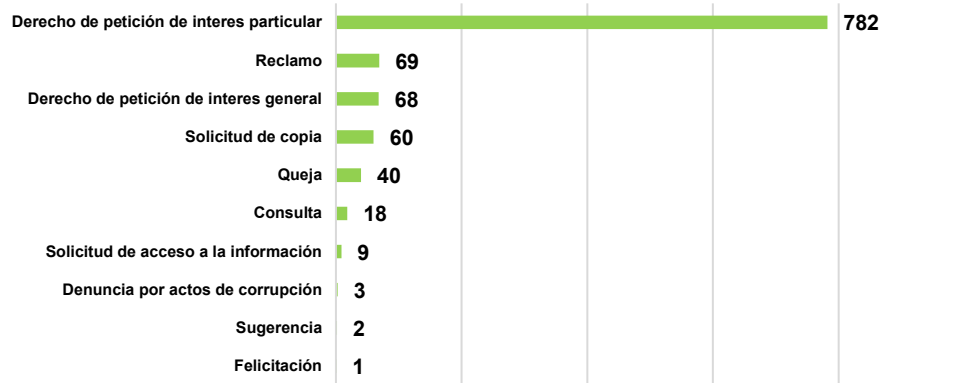
NIT. 899.999.061-9



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE HACIENDA

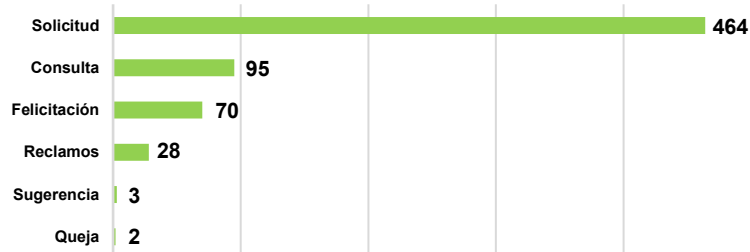
2. Tipologías PQRSD y Trámites del mes de mayo

Sistema Bogotá Te Escucha



Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha a corte del 31/07/2026.

Sistema SAP/CM



Fuente: Base CER y Trámites a corte del 31/07/2026.

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

Sistema Bogotá Te Escucha

FINALIZADAS Sistema Bogotá Te Escucha		
Dependencia	PQRSD	
	Oportuno	Inoportuno
Dirección de Cultura Tributaria y Relacionamento con el Ciudadano	213	3
Dirección Distrital de Cobro	85	9
Dirección de Impuestos de Bogotá	30	-
Dirección Administrativa y Financiera	13	4
Dirección Distrital de Tesorería	16	-
Dirección Jurídica de Hacienda	14	1
Oficina de Control Disciplinario Interno	11	-
Dirección del Talento Humano	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

FINALIZADAS Sistema Bogotá Te Escucha		
Dependencia	PQRSD	
	Oportuno	Inoportuno
Oficina de Comunicaciones	1	-
Dirección de Contabilidad	1	-
Despacho secretario de Hacienda	1	-
Dirección Distrital de Presupuesto	1	-
Dirección de Informática y Tecnología	1	-
Total general	389	17

Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha a corte del 31/07/2026.

PENDIENTES Sistema Bogotá Te Escucha				
Dependencia	PQRSD			
	En Términos		Vencidas	
	0 a 15 Días	16 a 30 Días	0 a 15 Días	16 a 30 Días
Dirección de Cultura Tributaria y Relacionamento con el Ciudadano	407	11	3	1
Dirección Distrital de Cobro	108	-	3	9
Dirección de Impuestos de Bogotá	27	1	1	8
Dirección Administrativa y Financiera	29	4	-	4
Dirección Distrital de Presupuesto	2	-	13	-
Dirección del Talento Humano	6	-	-	-
Dirección Distrital de Tesorería	4	-	-	-
Oficina de Control Disciplinario Interno	3	-	-	-
Despacho secretario de Hacienda	-	-	-	1
Total general	586	16	20	23

Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha a corte del 31/07/2026.

Sistema SAP/CM

FINALIZADAS Sistema SAP/CM				
Dependencia	PQRSD		Trámites	
	Oportuno	Inoportuno	Oportuno	Inoportuno
Dirección de Cultura Tributaria y Relacionamento con el Ciudadano	448	10	2700	42
Dirección Distrital de Tesorería	27	-	333	1
Dirección de Impuestos de Bogotá	39	4	270	1
Dirección Distrital de Presupuesto	1	-	191	9
Dirección Administrativa y Financiera	124	29	3	-
Dirección Distrital de Contabilidad	1	-	144	1
Dirección del Talento Humano	5	2	85	17
Dirección Distrital de Cobro	22	8	65	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

FINALIZADAS Sistema SAP/CM				
Dependencia	PQRSD		Trámites	
	Oportuno	Inoportuno	Oportuno	Inoportuno
Dirección de Asuntos Contractuales	0	-	61	-
Oficina de Control Disciplinario Interno	9	2	1	-
Dirección Jurídica	9	-	2	-
Dirección de Estadísticas y Estudios Fiscales	0	-	6	-
Despacho secretario de Hacienda	6	-	0	-
Dirección de Informática y Tecnología	1	1	2	1
Oficina de Control Interno	3	-	1	-
Despacho secretario de Hacienda	1	-	-	-
Total general	696	56	3.864	74

Fuente: Base CER y Trámites a corte del 30/06/2026.

PENDIENTES Sistema SAP/CM								
Dependencia	PQRSD				Trámites			
	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 Cobro	839	-	23	150	5729	262	-	991
Dirección de Cultura Tributaria y Relacionamento con el Ciudadano	742	2	11	54	4773	-	12	394
Dirección de Impuestos de Bogotá	329	3	21	100	3530	973	2	16
Dirección Distrital de Presupuesto	20	-	-	-	230	5	-	38
Dirección del Talento Humano	30	-	-	13	140	-	12	52
Dirección Administrativa y Financiera	106	-	37	60	14	-	-	4
Dirección Distrital de Tesorería	11	-	-	-	117	2	6	17
Dirección Distrital de Contabilidad	-	-	-	-	133	1	4	1
Oficina de Control Disciplinario Interno	13	-	6	5	13	2	-	4
Dirección Jurídica	13	-	1	7	-	-	-	-
Dirección de Asuntos Contractuales	-	-	-	-	15	-	-	-
Oficina de Control Disciplinario Interno	8	-	-	1	2	3	-	-
Despacho secretario de Hacienda	6	-	-	1	-	-	-	-
Dirección de Informática y Tecnología	1	-	-	1	5	-	-	-
Dirección de Estadísticas y Estudios Fiscales	2	-	-	-	1	-	-	-
Dirección de Crédito Público	1	-	-	-	-	-	-	-
Despacho secretario de Hacienda	1	-	-	-	-	-	-	-
Total general	2.070	5	99	392	14.702	1.248	44	1.517

Fuente: Base CER y Trámites a corte del 31/07/2026.

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

4. PQRSD y Trámites pendientes de respuesta acumulados

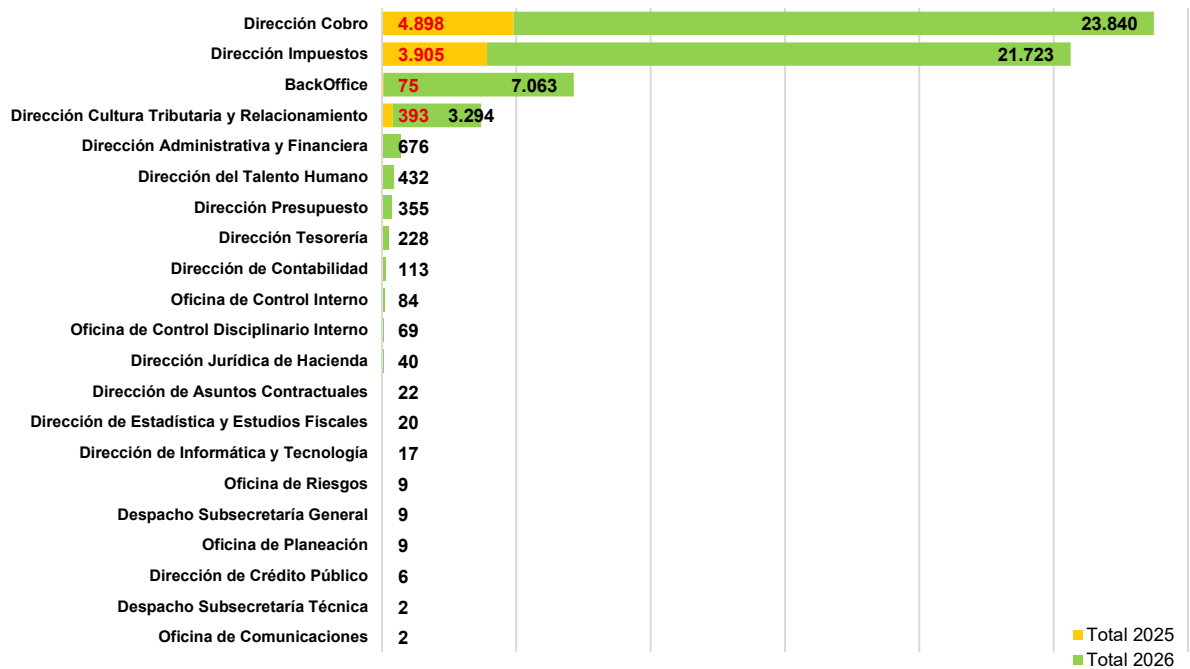
A corte 31 de diciembre de 2025 se registraron 38.277 radicados pendientes de gestión, de las cuales en el mes de Julio se finalizaron 539 radicados y permanecen en trámite a 8.990 radicados en SAP/CM por cerrar, distribuidos como se muestra a continuación

Pendientes	Estado	2025	Total
PQRSD	En Términos	-	1.056
	Vencidas	1.056	
Trámite	En Términos	3.012	7.934
	Vencidas	4.922	
Total general		8.990	8.990

Finalizadas	2025	Total
PQRSD	69	69
Oportuno	0	0
Inoportuno	69	69
Trámites	470	470
Oportuno	164	164
Inoportuno	306	306
Total general	539	539

Fuente: Base CER y Trámites a corte del 27 de julio 2026.

A corte 27 de julio de 2026 se registran 67.284 peticiones pendientes de gestión en SAP/CM para toda la Entidad, distribuidos de la siguiente manera:



Fuente Base CER y Trámites a corte de 27 de julio de 2026

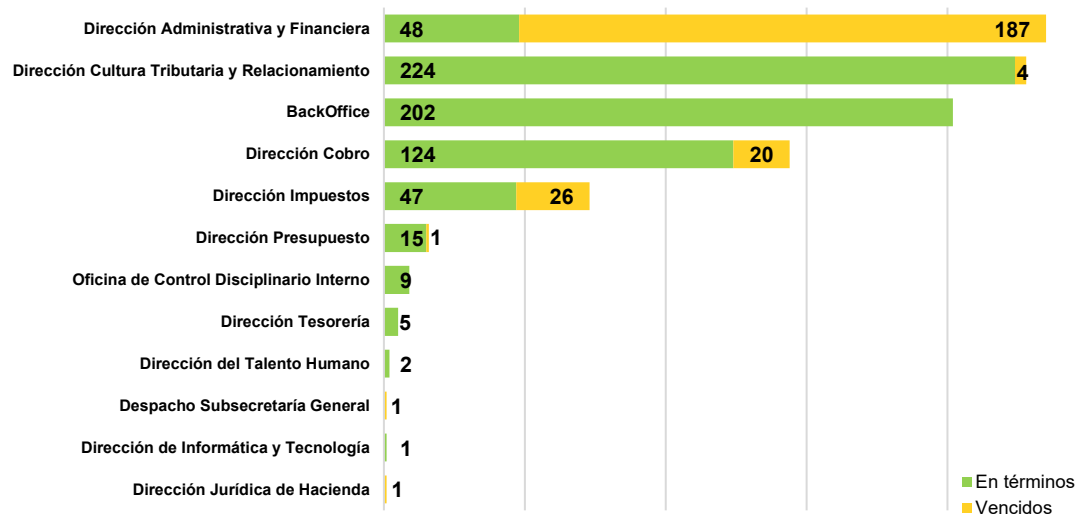
www.haciendabogota.gov.co

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

A corte 27 de julio de 2026 se registran 917 peticiones pendientes de gestión en el sistema Bogotá Te Escucha para toda la entidad distribuidos de la siguiente manera:

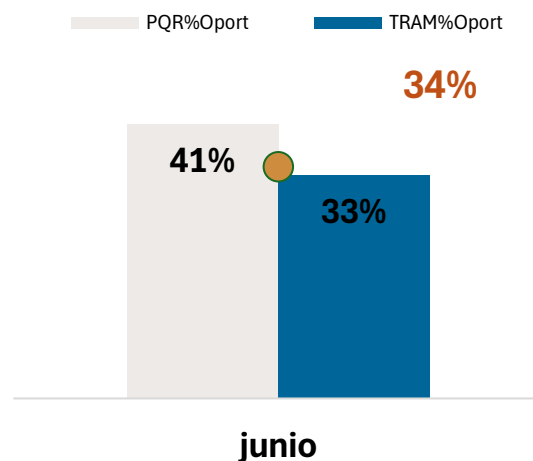


Fuente Reporte Bogotá Te Escucha a corte de 27 de julio de 2026

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

A continuación, se informa el estado del indicador de oportunidad en las respuestas de PQRS y Trámites con corte del 27 de julio, de los radicados recibidos en junio de 2026.

Estado	Junio
PQRS Oportunidad	990
PQRS Total	2.427
PQRS % Oportunidad	41%
Trámite Oportunidad	3.930
Trámite Total	11.838
Trámite % Oportunidad	33%
Total Oportunidad	4.920
Total	14.265
% Oportunidad General	34%



Fuente Base CER y Trámites a corte de 27 de julio de 2026.

6. Reclamos del mes de julio

Durante el período se recibieron cuarenta y tres (43) comunicaciones tipificadas en la radicación como reclamos, que abordan entre otros temas los siguientes:

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

Motivo del Reclamo	Total	%
Mala atención en SuperCades	17	61%
Inconvenientes en la oficina virtual para ingreso; descargue de recibos impuesto predial; vehículo o ica	4	14%
Cargue inoportuno en la cuenta corriente de los pagos realizados de impuesto predial; vehículo o ica	0	0%
Mandamientos de pago, embargos y acuerdos de pago	2	4%
Inconsistencias en el impuesto predial (inconformidad con la tarifa o avalúo)	1	7%
Otros	4	14%
Total general	43	100%

Fuente: Base CER y Trámites a corte del 31/07/2026.

7. Felicitaciones del mes de julio

Durante el período se recibieron setenta (70) 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: David Ortiz Castillo; Diego Rodríguez; Talía Parra; Natalia Moreno Joya; Kely Ortiz Morales; Tulia Parra; Sol Esmeralda Daza; Deisy Lorena Deantonio; Yeimy Lopez; Ana Cristina Vanegas; Diana Cortes; Nury Mendoza; Punto de atención Calle 114; Mayi Pineda; Paola Sierra; Andres Torrejano; Johanna Guzman; Equipo Cade Bosa; Diego Rodríguez; Eliecer Bermúdez; Alba Cortes; Laura Poveda; Talía Parra; Lisardo Luis Bossa; María Paula Jiménez; Sol Daza; Paola Ibañez; Eduardo Muñoz; Anderson; Angie; Joann Guerrero; Johanna Guzman; Angelina Mendoza; Andres Martínez; Brian Daza; Stiven Lievano Carvajal; Mayra Jazmin Gómez; Fernanda Trujillo; Luis Eduardo Campo; Angie Fernanda Trujillo; Andres Rodriguez; Francly Julieth Gutiérrez; Angie Velandia; Talía Parra; Juan Fernando Martínez; ;Francly Gutierrez entre otros.

Fuente: Base CER y Trámites a corte del 31/07/2026.

8. Gestión estratégica de relacionamiento ciudadano

En julio de 2026 a través del Sistema Bogotá Te Escucha – BTE, se finalizaron (1.361) peticiones con un tiempo promedio de respuesta en el mes de 19,67 días (Ley 1755 de 2015).

La Secretaría de Hacienda de Bogotá continúa realizando 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:

- 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 01 de julio 2026, se efectuó el seguimiento al estado de la gestión de las 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 a mayo de 2026) y generación de las alertas correspondientes a nivel de las áreas responsables para establecer acciones puntuales para mejorar los índices institucionales.

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

- b. En el marco de la estrategia de Plan Padrino, se informó a los equipos de trabajo de las dependencias, las cifras de PQRS y trámites pendientes por gestionar, según reporte de pendientes generados desde el Sistema Distrital de Quejas y Solicitudes - Bogotá Te Escucha (BTE) y el Tablero de Control PQRS y Trámites (SAP/CM), a corte del 06, 14, 21 y 28 de julio de 2026.
- c. 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 Presupuesto - DDP, Dirección Distrital de Contabilidad - DDC, Dirección de Cultura Tributaria y Relacionamento con el Ciudadano - DCTRC, Dirección de Talento Humano - DTH, Dirección Jurídica, Dirección Administrativa y Financiera, Despacho de la Secretaria de Hacienda, Despacho de la Subsecretaría Técnica, Despacho de la Subsecretaría General y Oficina de Control Interno Disciplinario) mediante mesas de trabajo, 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 términos y vencidos, aclarando inquietudes relacionadas con el seguimiento efectuado y en general el estado de las solicitudes asignadas y los indicadores de oportunidad y calidad, se generaron alertas para la priorización en la atención y cierre oportuno de las radicados a cargo, el estado de los SDQS asignado en el sistema BTE para el período comprendido entre enero a mayo de 2026 y se fortaleció el proceso de capacitación para el adecuado manejo de las comunicaciones oficiales en la entidad.

Reuniones	Dependencias	Fecha
Mesas de Trabajo y/o reuniones de seguimiento periódicas	Dirección Distrital de Cobro	16 y 28 de julio de 2026
	Distrital de Impuestos de Bogotá	01, 02, 10, 16 17, 21, 22 30 y 31 de Julio de 2026
Acompañamiento a las áreas mediante reuniones presenciales y virtuales (Microsoft Teams).	Dirección Cultura Tributaria y Relacionamento con el Ciudadano y sus dependencias.	09, 10 y 16 de Julio de 2026
	BackOffice	
	Dirección de Talento Humano	08 y 09 de Julio de 2026
	Dirección Jurídica	29 de Julio de 2026
	Dirección Administrativa y Financiera	02, 09, 17 y 23 de Julio de 2026
	Despacho secretaria de Hacienda	30 de Julio de 2026
	Despacho Subsecretaria Técnica	27 de Julio de 2026
	Despacho Subsecretaria General	1 0 de Julio de 2026
	Oficina de Control Interno Disciplinario	24de Julio de 2026

Desde la parte operativa se adelantaron las siguientes acciones:

- a. Durante el mes de julio desde el Back Office se continuó con el apoyo e intervención en las áreas con el mayor número de peticiones asignadas en términos y/o vencidos (Subdirección de Cobro Tributario, Subdirección de Cobro no Tributario, Subdirección de Gestión de Peticiones Ciudadanas y Notificaciones, Oficina de Cuentas Corrientes y Devoluciones, Oficina de Administración Funcional del Sistema, Oficina de Liquidación y Oficina de Operaciones del Servicio) a través, de los servicios de apoyo del canal Back Office, encaminados a la clasificación de radicados, solicitud de insumos para el trámite de respuestas, proyección y envío de respuestas masivas de fácil y mediana resolución y la proyección y envío de respuestas especializadas.

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

- b. Las acciones implementadas contribuyen al fortalecimiento y articulación entre las diferentes dependencias de la entidad, la mejora de los tiempos de respuesta, la reducción de riesgos de vencimiento, la optimización de los recursos asignados y la atención más oportuna y eficiente al ciudadano.

Se destaca lo siguiente:

- Fortalecimiento de las respuestas de fácil y mediana resolución, mediante la optimización de los procesos de atención y aprovechando eficientemente de las capacidades del equipo, que permiten descongestionar las áreas especializadas y concentrar los esfuerzos en la atención de solicitudes de mayor complejidad.
 - Unificación del proceso de escalamiento con las diferentes áreas, definiendo una dinámica articulada entre las dependencias para remitir la solicitud, seguimiento y entrega de insumos requeridos para la proyección de las respuestas.
 - Se continúa con la optimización de los recursos y la reorganización de los equipos de trabajo para apoyar la gestión de las dependencias que tienen el mayor número de peticiones por gestionar, orientados a la revisión y depuración de la información.
- c. Se continúa con la priorización en la prestación del servicio en los diferentes canales de atención. En el canal Presencial mediante agendamiento, a través del Portal web de la entidad, a saber: Puntos Especializados de Atención de la Calle 114, Centro Comercial Plaza de las Américas y Centro Administrativo Distrital CAD costado occidental, la Red CADE de Bogotá (Super CADE CAD, Suba, Américas, 20 de Julio, Bosa, Manitas, Calle 13 y Engativá). Así como la atención presencial de algunos trámites mediante la asignación de turnos sin agendamiento en la red CADE y en las Unidades Móviles según la capacidad operativa.
- d. Resolutividad en primer contacto: Para optimizar la resolución en el primer contacto, los canales de atención (presencial, telefónico, videollamadas, WhatsApp 24/7) aplican estrategias orientadas a resolver de forma inmediata los siguientes trámites:
- Recibos Oficiales de Pago (ROP): Emisión para cualquier vigencia.
 - Estados de cuenta y certificados: Expedición de estados de cuenta y certificación de pago.
 - RIT (Registro Información Tributaria): Certificados para persona nueva, modificación y actualización de datos.
 - Requisitos: Información sobre facilidad de pago y trámites de Retro BDM.
 - Resolución en primer contacto (Canal Telefónico)
 - Copia del RIT.
 - Recibos oficiales de pago (predial y vehículos).
 - Certificaciones de pago (predial y vehículos).
 - Copia de factura (predial y vehículos).
 - Estado de cuenta (predial y vehículos).

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

Con el propósito de garantizar una gestión integral, oportuna y eficaz de las solicitudes que requieren la intervención articulada de diferentes dependencias, y con el fin de evitar reprocesos y asegurar que cada petición sea atendida por la instancia competente, se estableció una ruta para la gestión de las respuestas a las peticiones radicadas por los ciudadanos ante la Secretaría Distrital de Hacienda de Bogotá y que son catalogadas de multicompetencia.

Esta estrategia contribuye al cumplimiento de los principios de eficiencia, coordinación y responsabilidad que orientan la función administrativa, al facilitar la articulación entre las diferentes dependencias involucradas en la atención de las solicitudes ciudadanas.

Se realizaron mesas de trabajo al interior de la Secretaría y se estructuró el documento que establece los lineamientos para la gestión de las comunicaciones catalogadas como multicompetencia, así como la metodología para identificar las dependencias responsables, solicitar y consolidar los insumos requeridos y elaborar la respuesta integral al ciudadano.

- e. Se determinó dar continuidad al plan piloto y en consecuencia, el proceso se desarrolla de acuerdo con lo establecido en dicho documento. Para la ejecución de esta gestión, la Oficina de Operación del Servicio ha dispuesto de dos funcionarios, quienes tienen a su cargo el análisis, articulación, seguimiento y consolidación de las peticiones de múltiple competencia, así como la elaboración de las respectivas respuestas.
- f. La Dirección de Cultura Tributaria y Relacionamento con el Ciudadano, viene desarrollando una estrategia de servicio enfocada en el fortalecimiento del conocimiento de los canales de atención, asegurando la atención de las solicitudes ciudadanas en los puntos de atención presencial (Puntos de atención especializada – PAE y Red Supercade) y de omnicanalidad, es decir, procurando en la interacción con el usuario la resolución de todas sus consultas y necesidades para evitar la radicación de una PQRS, que, incrementa el volumen de solicitudes por gestionar.

Adicionalmente, en el marco de la estrategia de resolutiveidad en primer contacto se implementó una acción operativa para el cierre de PQRS en los Puntos de Atención Presencial, la cual se activa cuando un ciudadano consulta el estado de una petición en trámite y si el funcionario identifica en los sistemas de gestión de la entidad que la solicitud puede ser resuelta de fondo en ese mismo instante, se procede a atender el requerimiento de manera inmediata. Esta gestión permite finalizar y cerrar formalmente la PQRS en el sistema, previa autorización expresa del ciudadano, lo que depura de forma oportuna el inventario de solicitudes pendientes, optimiza los índices de oportunidad de la entidad y garantiza una solución efectiva en primer contacto.

Finalmente, desde el componente tecnológico se adelantaron las siguientes acciones:

- a. Proceso de actualización Sistema de Correspondencia SAP/CRM a SAP S4HANA CM: De conformidad con el Plan de modernización tecnológica de la entidad, el 19 de junio de 2026 se realizó la actualización de SAP/CRM (Customer Relationship Management) a SAP/CM (Customer Management), para centralizar la gestión de clientes y eliminar la necesidad de sincronizar datos mediante un middleware, reduciendo costos y complejidad arquitectónica. Desde la Subdirección de Gestión Documental y el área de tecnología, se avanzó en el proceso de estabilización del módulo de correspondencia para la gestión de PQRS en la versión de SAP/CM, atendiendo las actividades definidas dentro del plan de implementación y conforme a los lineamientos establecidos por las áreas responsables de la administración tecnológica de la herramienta.

En tal sentido, se realizó el acompañamiento y seguimiento operativo al uso de la nueva versión, así como la identificación, reporte oportuno de incidencias y/o novedades presentadas durante la operación, con el fin de facilitar su análisis, nivel de criticidad y atención por parte de la Dirección de Informática y Tecnología.

Durante el proceso de estabilización se identificaron situaciones relacionadas con la radicación y trazabilidad de las Comunicaciones Externas Recibidas – CER, entre estas la visualización de algunos radicados, validaciones en procesos de radicación, asignación de delegados, consistencia de metadatos, visualización de documentos e imágenes y funcionamiento de ciertas integraciones;

novedades reportadas oportunamente a las áreas competentes para su revisión y gestión y que finalmente evidencian un incremento significativo en el volumen de comunicaciones pendientes de gestión y un aumento en los términos de oportunidad de las respuestas en el Sistema de Gestión de Correspondencia SAP/CM y el Sistema Distrital de Quejas y Solicitudes – Bogotá Te Escucha.

b. De otro lado, a continuación, se presentan el estado del desarrollo de las automatizaciones con IA:

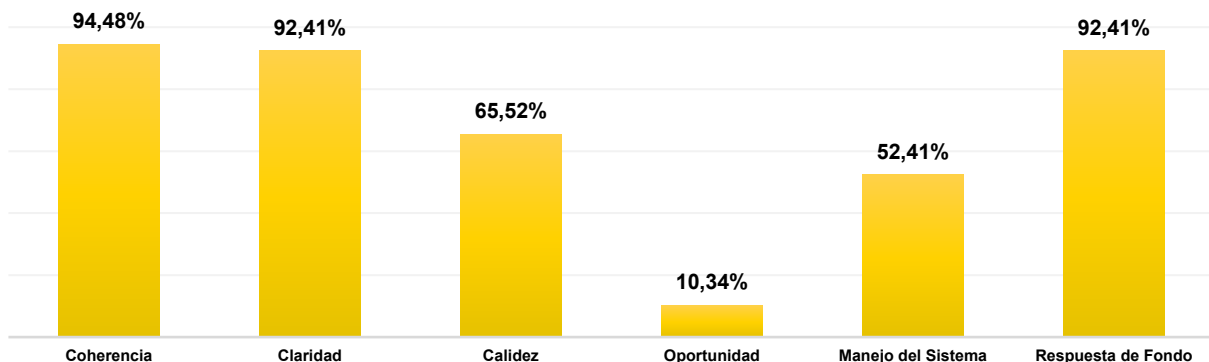
- Agente IA REVECA: Durante el mes de julio la Dirección de Informática y Tecnología continúa adelantando la parametrización de la funcionalidad, teniendo en cuenta las observaciones realizadas por la Dirección de Cultura Tributaria y Relacionamento con el Ciudadano para explotar su uso en los canales de atención de la entidad.
- Automatización Lectura de radicados 2: Se avanza en la ejecución de pruebas y mejoras al reporte, previo a la entrega de la automatización que permitirá transformar el ciclo inicial del trámite de PQRS y trámites en tres componentes fundamentales: i) Lectura y clasificación automatizada de las PQRS según su tipología; ii) Asignación inteligente e inmediata a las dependencias competentes, eliminando los tiempos muertos del reparto manual; y iii) Generación de resúmenes analíticos de las solicitudes, lo cual simplificará la gestión de los equipos técnicos y jurídicos al momento de proyectar las respuestas de fondo.

Con la implementación de este desarrollo, la entidad proyecta una reducción sustancial en los tiempos internos de trámite, optimizando la capacidad operativa institucional.

- Tablero Vista 360: Teniendo en cuenta oportunidades de mejora identificadas por la Oficina de Operación del Servicio, se continúan efectuando pruebas y la posible implementación de una nueva del Proceso de Notificaciones.

9. Indicador de calidad en las respuestas de julio

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.

www.haciendabogota.gov.co

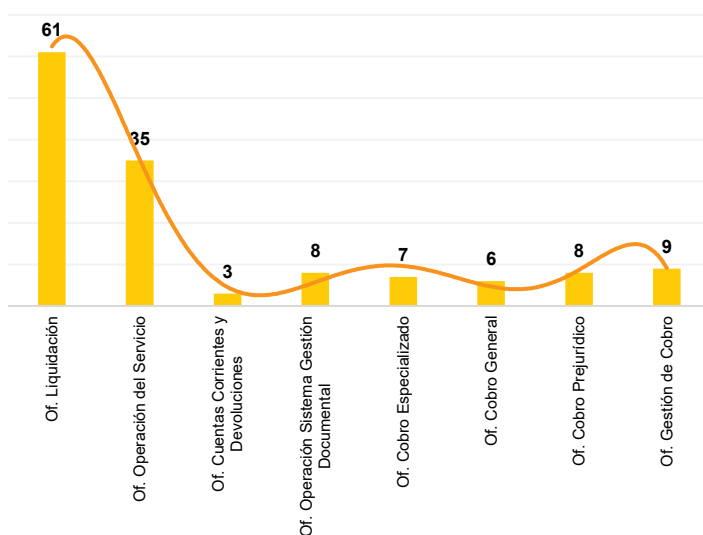
Carrera 30 N° 25-90 - Bogotá, D. C. Código postal: 111311

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

NIT. 899.999.061-9



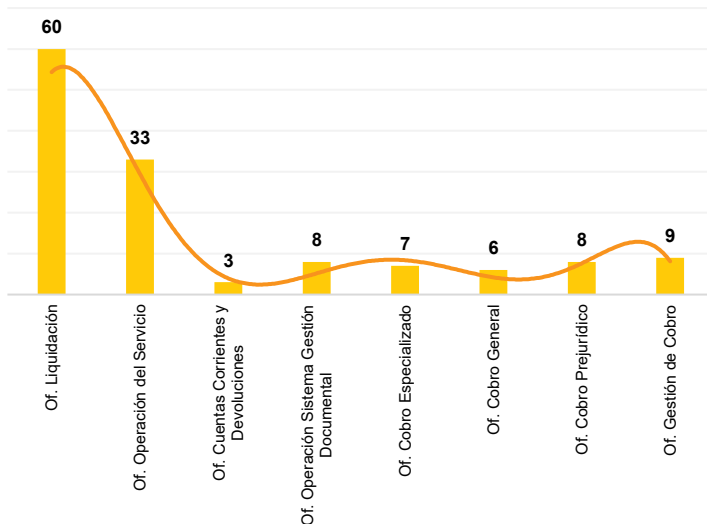
ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE HACIENDA



Dirección	Total Validados	Total Cumplen
Of. Liquidación	61	61
Of. Operación del Servicio	41	35
Of. Cuentas Corrientes y Devoluciones	3	3
Of. Operación Sistema Gestión Documental	9	8
Of. Cobro Especializado	7	7
Of. Cobro General	7	6
Of. Cobro Pre jurídico	8	8
Of. Gestión de Cobro	9	9

Fuente: Tablero de Control PQRSD.

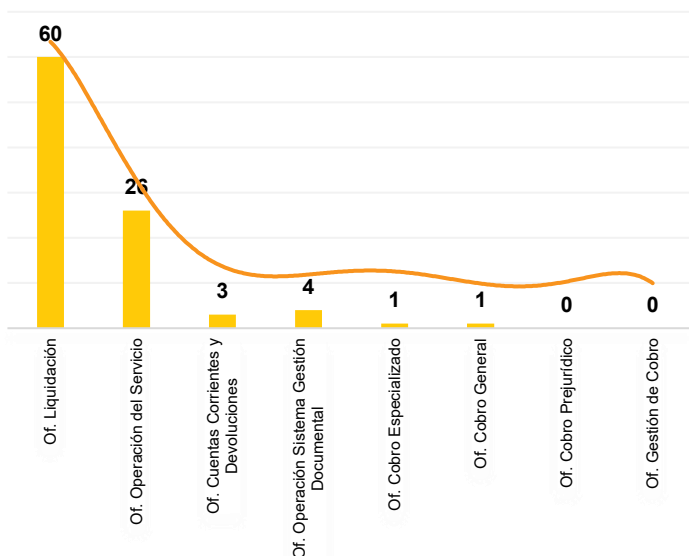
- b. Claridad:** Hace referencia a que la respuesta emitida por la entidad se brinde en un lenguaje comprensible para la ciudadanía.



Dirección	Total Validados	Total Cumplen
Of. Liquidación	61	60
Of. Operación del Servicio	41	33
Of. Cuentas Corrientes y Devoluciones	3	3
Of. Operación Sistema Gestión Documental	9	8
Of. Cobro Especializado	7	7
Of. Cobro General	7	6
Of. Cobro Pre jurídico	8	8
Of. Gestión de Cobro	9	9

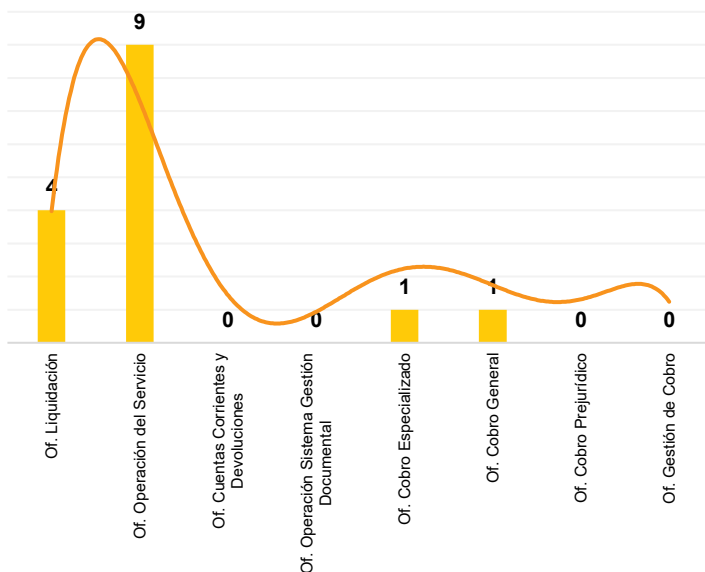
Fuente: Tablero de Control PQRSD.

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



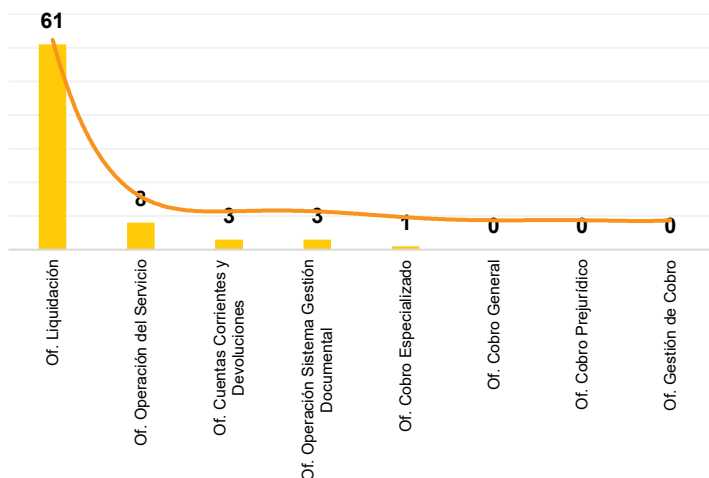
Fuente: Tablero de Control PQRSD

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



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/CM. Se verifica si la respuesta y/o la imagen se registra dentro de los términos, si se traslada en los plazos.

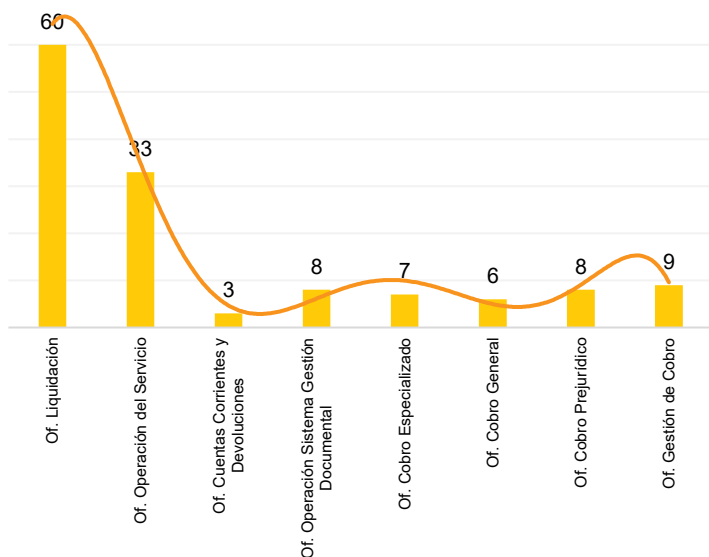


Dirección	Total Validados	Total Cumplen
Of. Liquidación	61	61
Of. Operación del Servicio	41	8
Of. Cuentas Corrientes y Devoluciones	3	3
Of. Operación Sistema Gestión Documental	9	3
Of. Cobro Especializado	7	1
Of. Cobro General	7	0
Of. Cobro Pre jurídico	8	0
Of. Gestión de Cobro	9	0

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.
- 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	Total Validados	Total Cumplen
Of. Liquidación	61	60
Of. Operación del Servicio	41	33
Of. Cuentas Corrientes y Devoluciones	3	3
Of. Operación Sistema Gestión Documental	9	8
Of. Cobro Especializado	7	7
Of. Cobro General	7	6
Of. Cobro Pre jurídico	8	8
Of. Gestión de Cobro	9	9

Fuente: Tablero de Control PQRSD

Finalmente, se informa la calificación de índice de calidad de las respuestas en Bogotá Te Escucha del mes



de julio al 68% de la Dirección de Calidad del Servicio de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.

Revisado y aprobado por: Edwin Fernando Cárdenas Pita, Subdirector SGPCN.

Proyectado por: Luisa Alexandra Delgadillo, Profesional Universitario SGPCN.
Noemi Martínez Prada, Profesional Universitario SGPCN.
Diana Milena Cabezas, Profesional Universitario SGPCN.
Carlos Eduardo Castro Pinto, Profesional Universitario SGPCN.