



INFORME MENSUAL PQRSD

Subdirección de Gestión de Peticiones Ciudadanas y Notificaciones

Secretaría Distrital de Hacienda
Dirección de Cultura Tributaria y Relacionamento Ciudadano

Abril 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 30 de abril 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 30 de abril 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

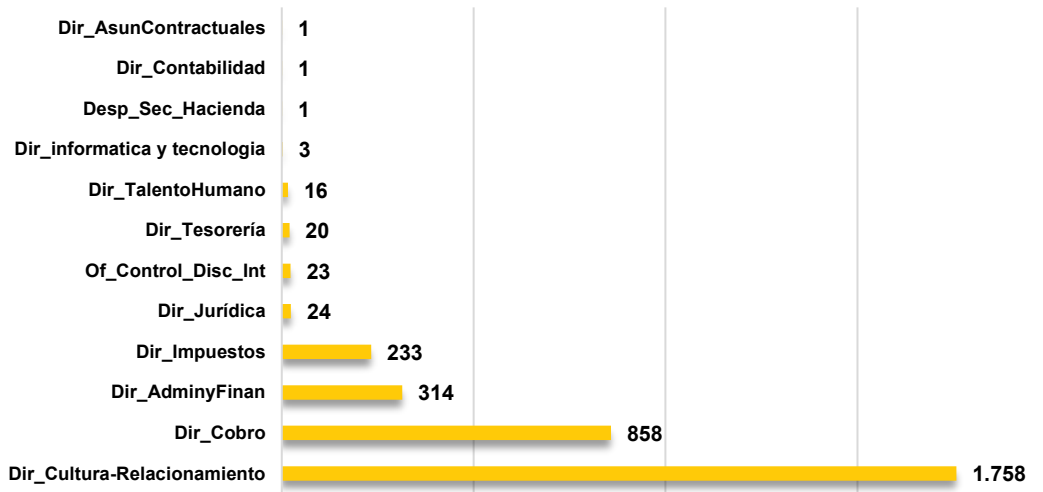
NIT. 899.999.061-9



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE HACIENDA

1. PQRSD y Trámites recibidos en el mes de abril

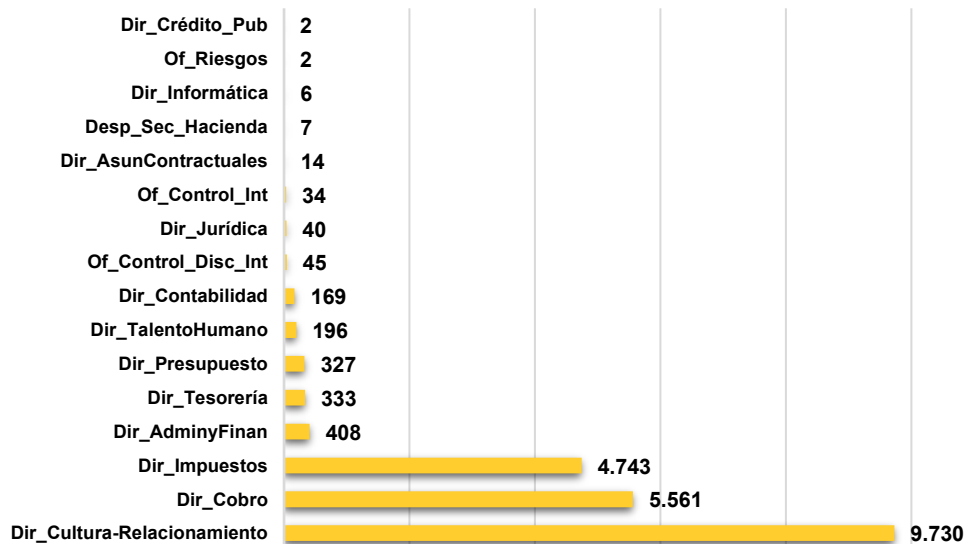
PQRSD recibidos en Sistema Bogotá Te Escucha



Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha a corte del 30 de abril de 2026.

* En el sistema BTE se recibieron 3.252 PQRSD.

PQRSD y Tramites recibidos en Sistema SAP/CRM



Fuente: Reporte SAP/CRM CER a corte del 30 de abril de 2026.

* En el sistema SAP/CRM se recibieron 3.534 PQRSD y 18.083 Trámites.

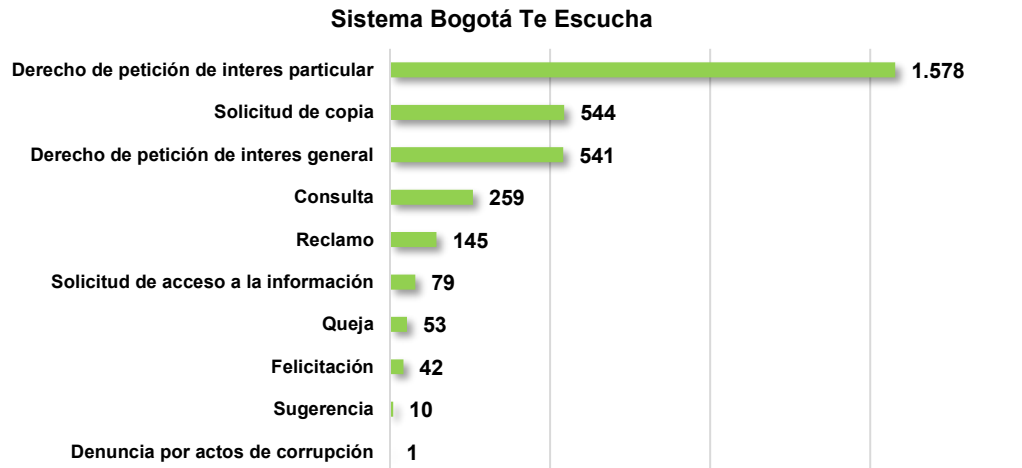
www.haciendabogota.gov.co

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

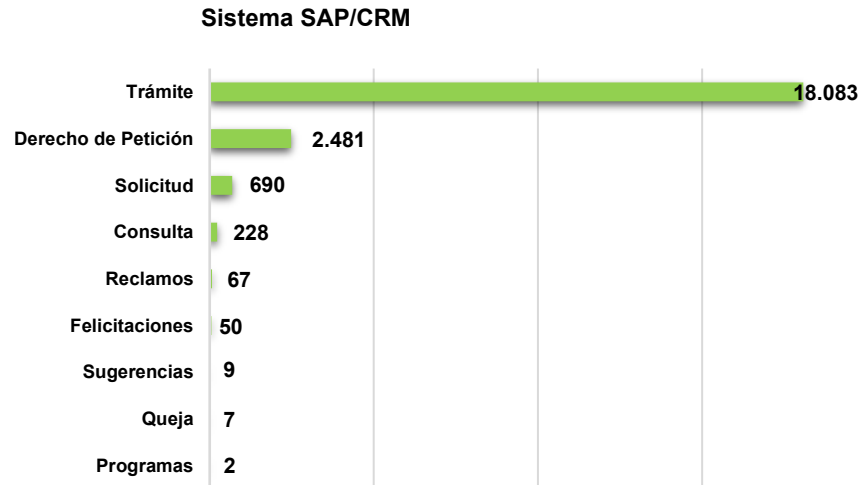
PBX: (+57) 601 338 50 00 Información: Línea 195

NIT. 899.999.061-9

2. Tipologías PQRSD y Trámites del mes de abril



Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha a corte del 30 de abril de 2026.



Fuente: Reporte SAP/CRM CER a corte del 30 de abril de 2026.

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

FINALIZADAS Sistema Bogotá Te Escucha		
Dependencia	PQRSD	
	Oportuno	Inoportuno
Dirección de Cultura Tributaria y Relacionamiento con el Ciudadano	567	42
Dirección Distrital de Cobro	375	33
Dirección Administrativa y Financiera	119	57
Dirección de Impuestos de Bogotá	134	1
Dirección Distrital de Tesorería	16	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 Bogotá Te Escucha		
Dependencia	PQRSD	
	Oportuno	Inoportuno
Oficina de Control Disciplinario Interno	16	-
Dirección Jurídica de Hacienda	15	-
Dirección del Talento Humano	12	-
Dirección de Asuntos Contractuales	1	-
Dirección de Contabilidad	1	-
Despacho Secretario de Hacienda	1	-
Total general	1.257	135

Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha a corte del 30 de abril de 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	1.091	20	3	22
Dirección Distrital de Cobro	389	-	28	32
Dirección Administrativa y Financiera	91	1	34	12
Dirección de Impuestos de Bogotá	61	1	1	35
Dirección Jurídica de Hacienda	9	-	-	-
Oficina de Control Disciplinario Interno	7	-	-	-
Dirección del Talento Humano	4	-	-	-
Dirección de Informática y Tecnología	3	-	-	-
Dirección Distrital de Tesorería	1	-	-	1
Total general	1.656	22	66	102

Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha a corte del 30 de abril de 2026.

FINALIZADAS Sistema SAP/CRM				
Dependencia	PQRSD		TRAMITE	
	Oportuno	Inoportuno	Oportuno	Inoportuno
Dirección Administrativa y Financiera	136	75	3	-
Dirección de Asuntos Contractuales	1	-	12	-
Dirección Distrital de Cobro	108	26	377	-
Dirección Distrital de Contabilidad	1	-	113	-
Dirección de Crédito Público	1	-	-	-
Dirección de Cultura Tributaria y Relacionamento con el Ciudadano	539	13	2936	-

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/CRM				
Dependencia	PQRSD		TRAMITE	
	Oportuno	Inoportuno	Oportuno	Inoportuno
Dirección de Impuestos de Bogotá	55	3	419	-
Dirección de Informática y Tecnología	-	-	1	-
Dirección Jurídica de Hacienda	14	-	7	-
Dirección Distrital de Presupuesto	2	-	192	-
Dirección del Talento Humano	10	-	79	-
Dirección Distrital de Tesorería	18	2	202	-
Oficina de Control Disciplinario Interno	19	-	3	-
Oficina de Control Interno	-	1	19	-
Despacho Secretario de Hacienda	6	-	-	-
Oficina de Riesgos	-	-	2	-
Total general	910	120	4.365	0

Fuente: Base CER y Trámites a corte del 30 de abril 2026.

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 Administrativa y Financiera	104	-	32	8	49	1	-	-
Dirección de Asuntos Contractuales	-	-	-	-	1	-	-	-
Dirección Distrital de Cobro	619	-	97	138	3555	624	-	17
Dirección Distrital de Contabilidad	-	-	-	-	55	-	-	-
Dirección de Cultura Tributaria y Relacionamento con el Ciudadano	838	31	34	82	4277	980	-	-
Dirección de Impuestos de Bogotá	343	3	19	100	3119	642	-	40
Dirección Jurídica de Hacienda	17	-	-	-	2	-	-	-
Dirección Distrital de Presupuesto	1	-	-	-	129	3	-	-
Dirección del Talento Humano	5	-	-	1	95	6	-	-
Dirección Distrital de Tesorería	4	-	-	-	106	1	-	-
Oficina de Control Disciplinario Interno	21	-	-	-	2	-	-	-
Oficina de Control Interno	-	-	1	-	13	-	-	-
Despacho Secretario de Hacienda	1	-	-	-	-	-	-	-
Dirección de Informática y Tecnología	4	-	-	-	1	-	-	-
Dirección de Crédito Público	1	-	-	-	-	-	-	-
Total general	1.958	34	183	329	11.404	2.257	0	57

Fuente: Base CER y Trámites a corte del 30 de abril 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

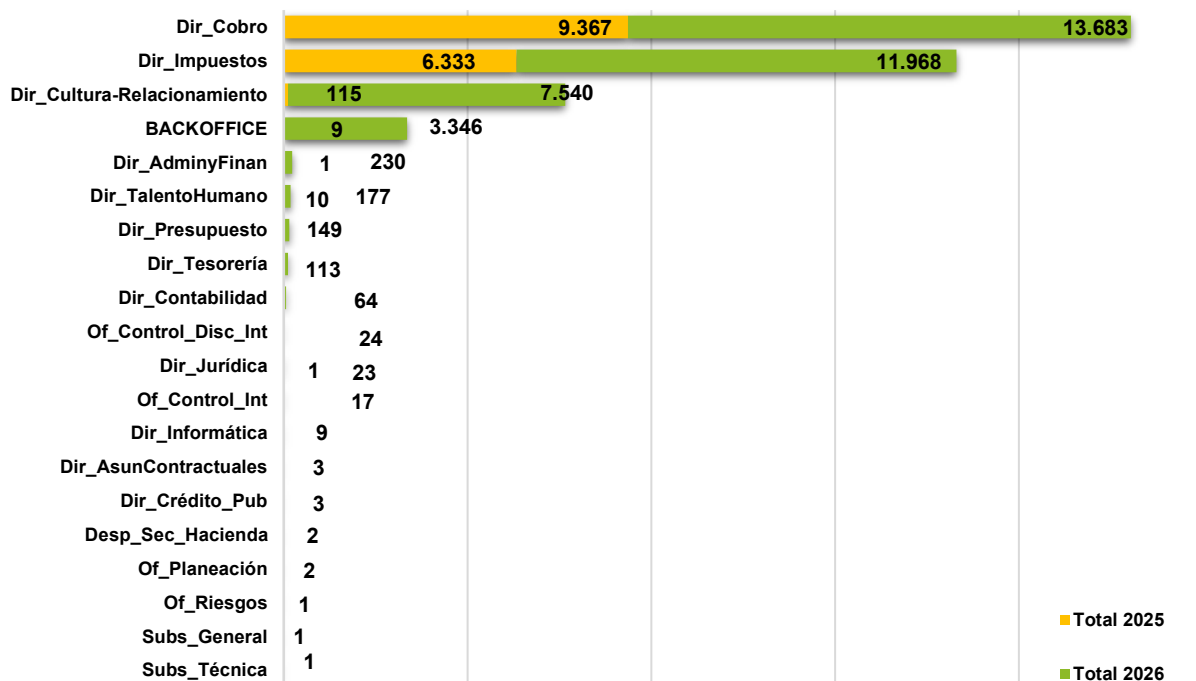
A corte 31 de diciembre de 2025 se registran 38.277 radicados pendientes de gestión, de las cuales en el mes de abril se finalizaron 2.556 radicados. Y permanecen en trámite a 15.836 radicados en SAP/CRM por cerrar, distribuidos como se muestra a continuación:

Pendientes	Estado	2025	Total
PQRSD	En Términos	-	1.745
	Vencidas	1.745	
Trámites	En Términos	5.672	13.843
	Vencidas	8.171	
Total general		15.588	15.588

Finalizadas	2025	Total
PQRSD	247	247
Oportuno	-	-
Inoportuno	247	247
Trámites	2.309	2.309
Oportuno	165	165
Inoportuno	2.144	2.144
Total general	2.556	2.556

Fuente: Reporte SAP/CRM CER a corte del 30 de abril de 2026.

A corte 30 de abril de 2026 se registran 53.192 peticiones pendientes de gestión en SAP CRM para toda la Entidad, distribuidos de la siguiente manera:



Fuente: Reporte SAP/CRM CER a corte del 30 de abril de 2026.

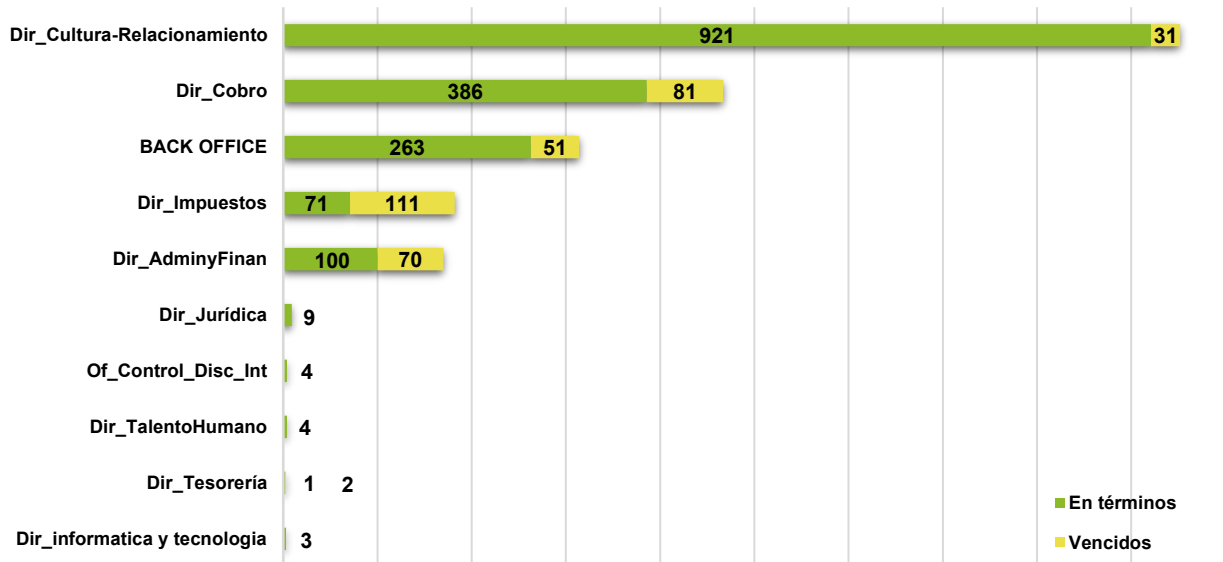
A corte 30 de abril de 2026 se registran 2.108 pendientes de gestión en el sistema Bogotá Te Escucha para toda la entidad distribuidos de la siguiente manera:

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

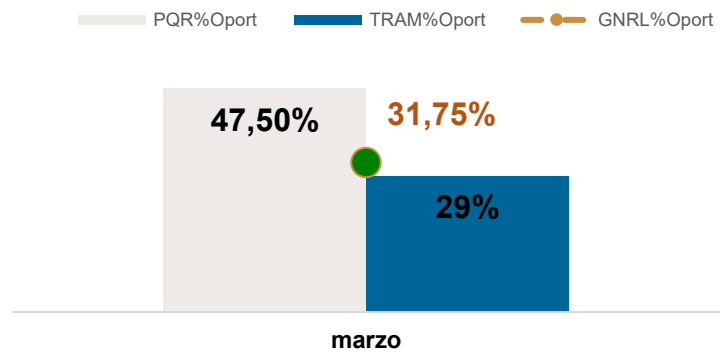


Fuente: Reporte SAP/CRM CER a corte del 30 de abril de 2026.

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

A continuación, se informa el estado del indicador de oportunidad en las respuestas de PQRs y Trámites a corte del 30 de abril, de los radicados recibidos en marzo de 2026.

Estado	Enero
PQRS Oportunidad	1.404
PQRS Total	2.956
PQRS % Oportunidad	47,50%
Trámite Oportunidad	4.777
Trámite Total	16.513
Trámite % Oportunidad	29%
Total Oportunidad	6.181
Total	19.469
% Oportunidad General	31,75%



Fuente: Reporte SAP/CRM CER a corte del 30 de abril 2026.

6. Reclamos del mes de abril

Durante el período se recibieron sesenta y siete (67) comunicaciones tipificadas en la radicación como reclamos, que abordan entre otros temas los siguientes:

Motivo del Reclamo	Total	%
Mala atención en SuperCades.	40	60%

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	%
Inconvenientes en la oficina virtual para ingreso; descargue de recibos impuesto predial; vehículo o ICA	5	7%
Error en la información general de bases de datos	5	7%
Mandamientos de pago, embargos y acuerdos de pago	4	6%
Cargue inoportuno en la cuenta corriente de los pagos realizados de impuesto predial; vehículo o ICA	3	4%
Otros.	10	16%
Total general	67	100%

Fuente: Reporte SAP/CRM CER a corte del 30 de abril 2026.

7. Felicitaciones del mes de abril

Durante el período se recibieron cincuenta (50) 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: Mary Luz Caldas; Leidy Yate; Paola Ibañez; Laura Parra; Eliecer Bermúdez; Juan Rodríguez; Andres Torrejano; Lisardo Luis Bossa; Julián Blanco; Deisy de Antonio; Angie Palacios; Francly Yulieth Gutiérrez; Feider Alejandro Baez; Laura Soriano; Brenda Pererira; James Plazas; Jairo Palacios; Alirio Carvajal; Olga María Moreno; Paula Jiménez Cogua; Sol Daza; Melisa Nieto; Jessica Espinel Martínez; Edison Joya; Rocio Ortiz; Vanesa Diaz; Luz Mery Muñoz; Yeimy Rocio Lopez Aguirre; Jorge Enrique Rodríguez Arévalo; Katherine Triviño; Caterine Jiménez; Karen Tatiana Merchan; Mayra Gómez y Sebastián Gamba.

Fuente: Reporte SAP/CRM CER a corte del 30 de abril 2026.

8. Gestión estratégica de relacionamiento ciudadano

En abril de 2026 a través del Sistema Bogotá Te Escucha – BTE, se finalizaron (2.530) peticiones con un tiempo promedio de respuesta en el mes de 13,67 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. 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 07, 14, 21 y 27 de abril 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, Dirección de Presupuesto-DDP, Dirección de Contabilidad -DDC, Dirección de Cultura Tributaria y Relacionamiento con el Ciudadano-DCTYRC, Dirección de Talento Humano-DTH, Dirección Jurídica-

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

DJ, Subsecretaría Técnica, Subsecretaría General y Despacho de la Secretaría, 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 término y vencida, se aclararon inquietudes relacionadas con el seguimiento a la gestión de las solicitudes asignadas, el estado de los indicadores de oportunidad y calidad se dieron las alertas para la priorización en la atención y cierre oportuno de las radicados a cargo y se fortaleció el proceso de capacitación para el adecuado manejo de las comunicaciones oficiales en la entidad y adecuada operación de las herramientas dispuestas para la gestión de las solicitudes recibidas.

Reuniones Plan Padrino	Dependencias	Fecha de realización
Mesas de Trabajo y/o reuniones de seguimiento periódicas	Dirección Distrital de Cobro	7, 13, 21, 28 y 29 de abril de 2026
	Distrital de Impuestos de Bogotá	1, 8, 9, 15, 22, 23 y 30 de abril de 2026
Acompañamiento a las áreas mediante reuniones virtuales (Teams).	Dirección Cultura Tributaria y Relacionamento con el Ciudadano y sus dependencias - Back Office	10, 15, 20 y 29 de abril de 2026
	Dirección de Talento Humano	10 y 16 de abril 2026
	Dirección Distrital de Presupuesto	14 de abril 2026
	Dirección Distrital de Contabilidad	9 y 14 de abril 2026
	Dirección Distrital de Tesorería	9 de abril 2026
	Dirección Jurídica	28 de abril 2026
	Subsecretaría Técnica	29 de abril 2026
	Subsecretaría General	28 y 29 de abril 2026
	Despacho de la Secretaría de Hacienda	29 de abril 2026

2. Durante el mes de abril 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 abril se contó con la asignación de tres (03) servidores para la revisión de bases de datos y treinta y uno (31) personas para la atención de las peticiones asignadas (canal escrito). En este período, retornaron cinco (5) servidores, que se encontraban apoyando las áreas de Determinación y Oficina Funcional del Sistema.

2. Proceso de capacitación y/o cualificación de los servidores de la Secretaría de Hacienda de Bogotá
 - Capacitación Manejo Integral de Comunicaciones Oficiales.

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 nivel interno se dio inicio al proceso de capacitación liderado por la Oficina de Operaciones del Sistema de Gestión Documental, dirigida a todos los funcionarios de la entidad, para abordar temas relacionados con el manejo integral de las comunicaciones Oficiales en la Secretaría. Se desarrollaron las siguientes temáticas: Conceptos generales sobre comunicaciones oficiales, manejo del módulo de correspondencia (SAP/CRM) e Introducción al procedimiento 120-P.02 “Administración de las Comunicaciones Oficiales”.

En el proceso participó la Subdirección de Gestión de Peticiones Ciudadanas y Notificaciones, donde se afianzaron los conocimientos respecto de las tipologías de peticiones ciudadanas y otros tipos documentales, su adecuada clasificación y términos de respuesta. De la misma manera se conminó el uso de las guías de correspondencia aprobadas por las diferentes dependencias de la entidad, se enfatizó en los canales de atención dispuestos para la recepción de peticiones y solicitudes ciudadanas (Sistema Bogotá Te Escucha, Formulario de peticiones y trámites del portal WEB), así como la adecuada operación de la interfaz e integración de los sistemas SAP/CRM y Bogotá Te Escucha.

La sesión se realizó el día 23/04/2026 y contó con la participación de ciento treinta y cinco (135) servidores de las diferentes dependencias de la entidad.

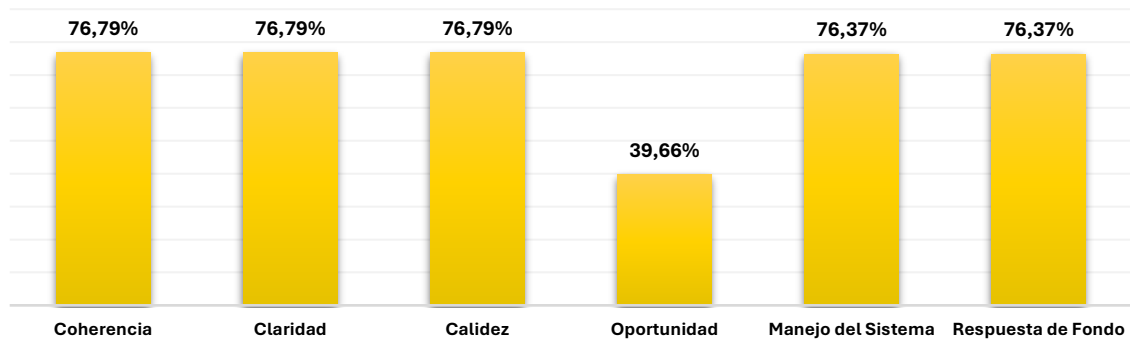
Finalmente, desde el componente tecnológico se adelantaron las siguientes acciones:

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 497 peticiones de origen ciudadano recibidas a través de SAP/CRM Correspondencia y 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 y el análisis de casos reportados en el log del web service con el fin de realizar las correcciones y ajustes a que haya lugar.

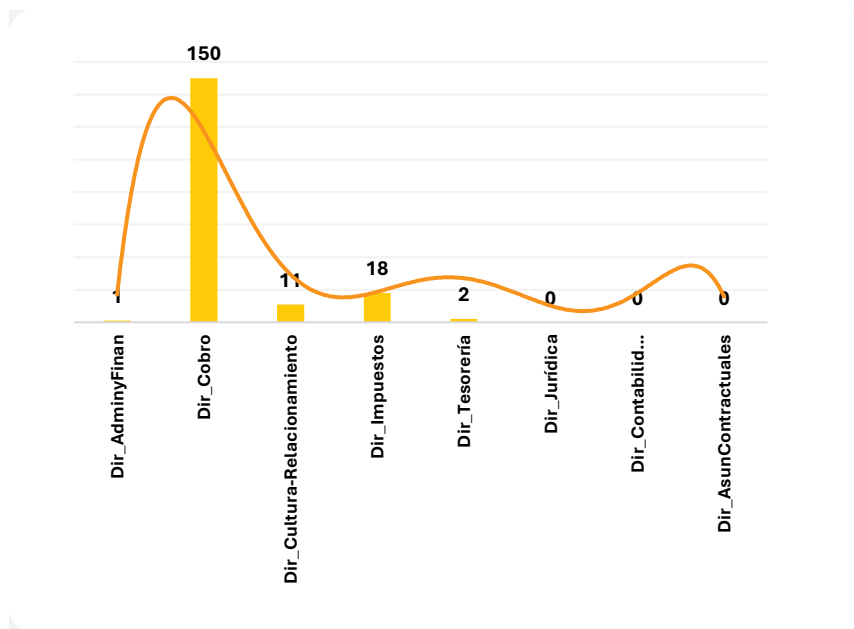
- Desarrollo Web Service -WS2: Se realizó mesa de trabajo con el área de tecnología para conocer los avances en la puesta en producción de la solución desarrollada para mejorar la interoperabilidad de los sistemas SAP/CRM y BTE (culminada en dic-2025), donde se informó, que la puesta en producción de este desarrollo se efectuará una vez se cuente con la actualización de la versión de SAP CM.
- 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 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 abril

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.



- 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
Dirección Administrativa y Financiera	2	1
Dirección Distrital de Cobro	180	150
Dirección de Cultura y Relacionamiento	19	11
Dirección de Impuestos de Bogotá	24	18
Dirección Distrital de Tesorería	6	2
Dirección Jurídica de Hacienda	2	0
Dirección Distrital de Contabilidad	3	0
Dirección de Asuntos Contractuales	1	0

Fuente: Tablero de Control PQRSD.

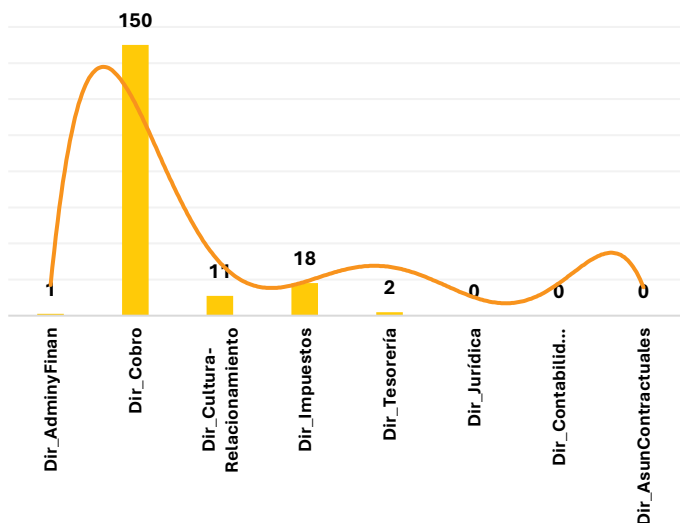
- b. **Claridad:** Hace referencia a que la respuesta emitida por la entidad se brinde en un lenguaje comprensible para la ciudadanía.

www.haciendabogota.gov.co

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

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

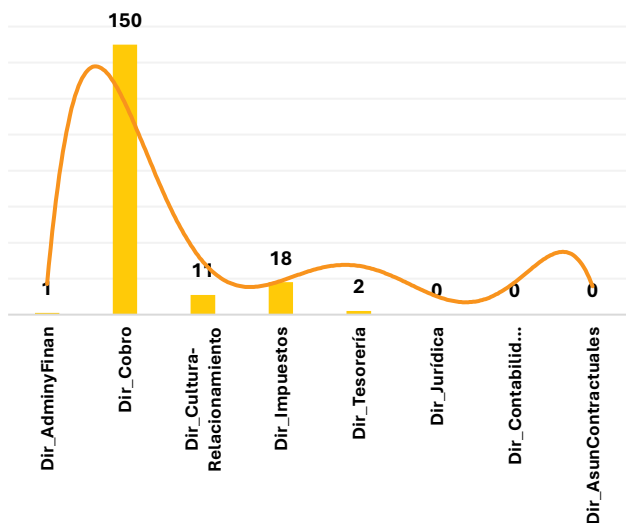
NIT. 899.999.061-9



Dirección	Registros Validados	Registros que Cumplen
Dirección Administrativa y Financiera	2	1
Dirección Distrital de Cobro	180	150
Dirección de Cultura y Relacionamiento	19	11
Dirección de Impuestos de Bogotá	24	18
Dirección Distrital de Tesorería	6	2
Dirección Jurídica de Hacienda	2	0
Dirección Distrital de Contabilidad	3	0
Dirección de Asuntos Contractuales	1	0

Fuente: Tablero de Control PQRS.

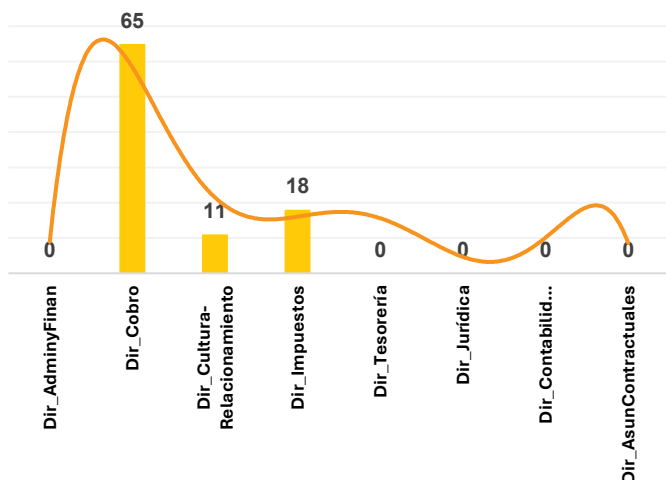
- c. **Calidez:** Atributo entendido como el trato digno, amable y respetuoso que se brinda a la ciudadanía con la respuesta a su requerimiento.



Dirección	Registros Validados	Registros que Cumplen
Dirección Administrativa y Financiera	2	1
Dirección Distrital de Cobro	180	150
Dirección de Cultura y Relacionamiento	19	11
Dirección de Impuestos de Bogotá	24	18
Dirección Distrital de Tesorería	6	2
Dirección Jurídica de Hacienda	2	0
Dirección Distrital de Contabilidad	3	0
Dirección de Asuntos Contractuales	1	0

Fuente: Tablero de Control PQRS.

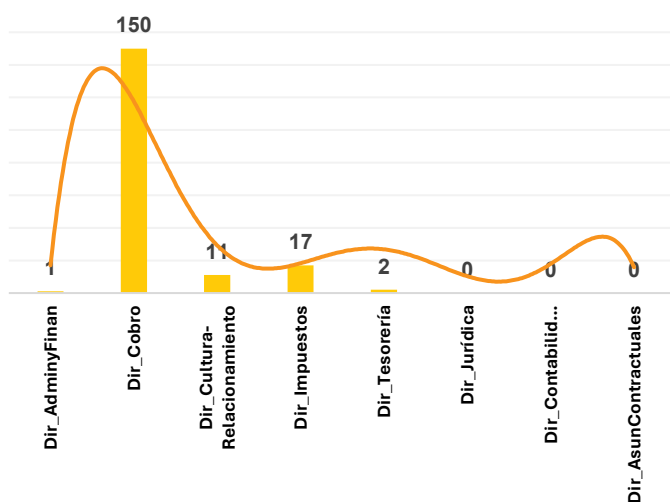
- d. **Oportunidad:** La respuesta emitida por la SDH se brinde dentro de los términos legales, según sea el tipo de solicitud.



Dirección	Registros Validados	Registros que Cumplen
Dirección Administrativa y Financiera	2	1
Dirección Distrital de Cobro	180	150
Dirección de Cultura y Relacionamiento	19	11
Dirección de Impuestos de Bogotá	24	18
Dirección Distrital de Tesorería	6	2
Dirección Jurídica de Hacienda	2	0
Dirección Distrital de Contabilidad	3	0
Dirección de Asuntos Contractuales	1	0

Fuente: Tablero de Control PQRS.

- 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.

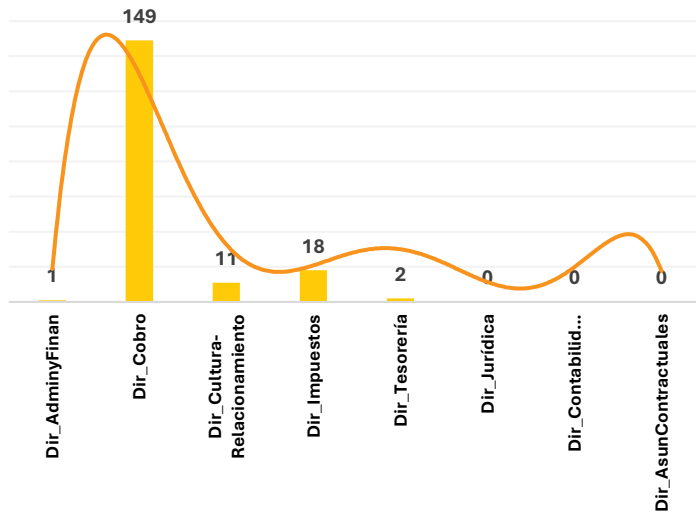


Dirección	Registros Validados	Registros que Cumplen
Dirección Administrativa y Financiera	2	1
Dirección Distrital de Cobro	180	150
Dirección de Cultura y Relacionamiento	19	11
Dirección de Impuestos de Bogotá	24	18
Dirección Distrital de Tesorería	6	2
Dirección Jurídica de Hacienda	2	0
Dirección Distrital de Contabilidad	3	0
Dirección de Asuntos Contractuales	1	0

Fuente: Tablero de Control PQRS.

- 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	Registros Validados	Registros que Cumplen
Dirección Administrativa y Financiera	2	1
Dirección Distrital de Cobro	180	150
Dirección de Cultura y Relacionamiento	19	11
Dirección de Impuestos de Bogotá	24	18
Dirección Distrital de Tesorería	6	2
Dirección Jurídica de Hacienda	2	0
Dirección Distrital de Contabilidad	3	0
Dirección de Asuntos Contractuales	1	0

Fuente: Tablero de Control PQRSD.

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
 Rubén Dario Triviño Giral, Profesional Universitario SGPCN