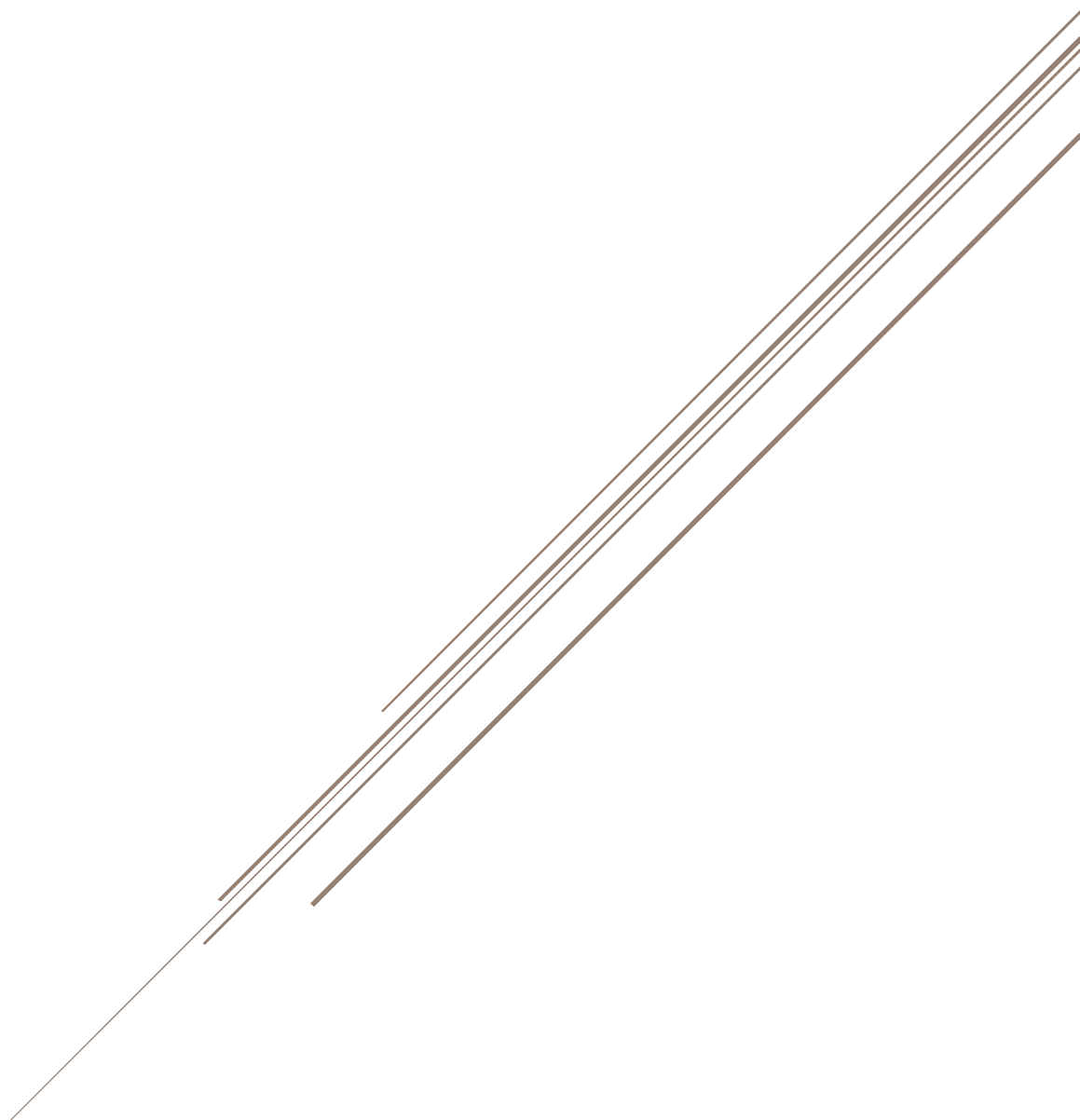




INFORME MENSUAL PQRSD

Subdirección de Gestión de Peticiones Ciudadanas y Notificaciones
Mayo 2026



Secretaría Distrital de Hacienda
Dirección de Cultura Tributaria y Relacionamento Ciudadano



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 mayo 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 mayo 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

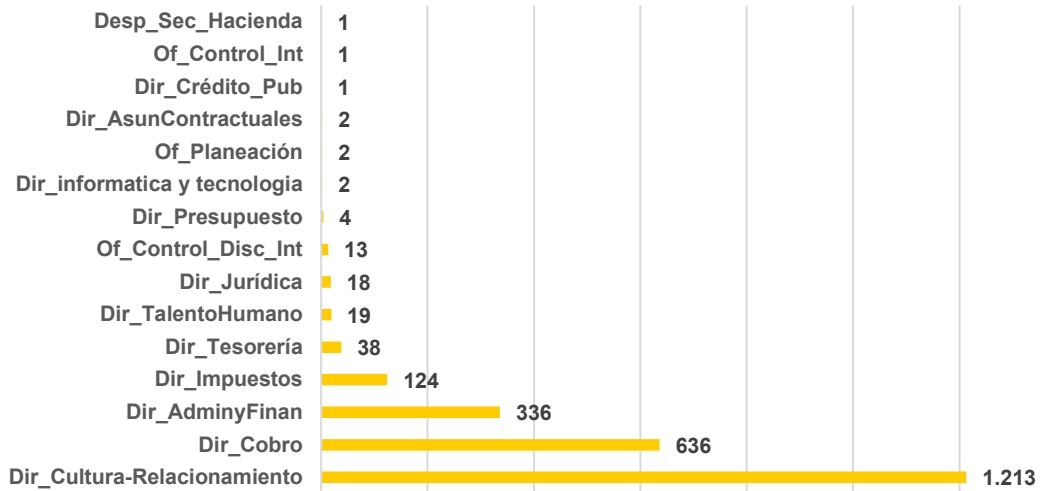
PBX: (+57) 601 338 50 00 Información: Línea 195

NIT. 899.999.061-9



1. PQRSD y Trámites recibidos en el mes de mayo

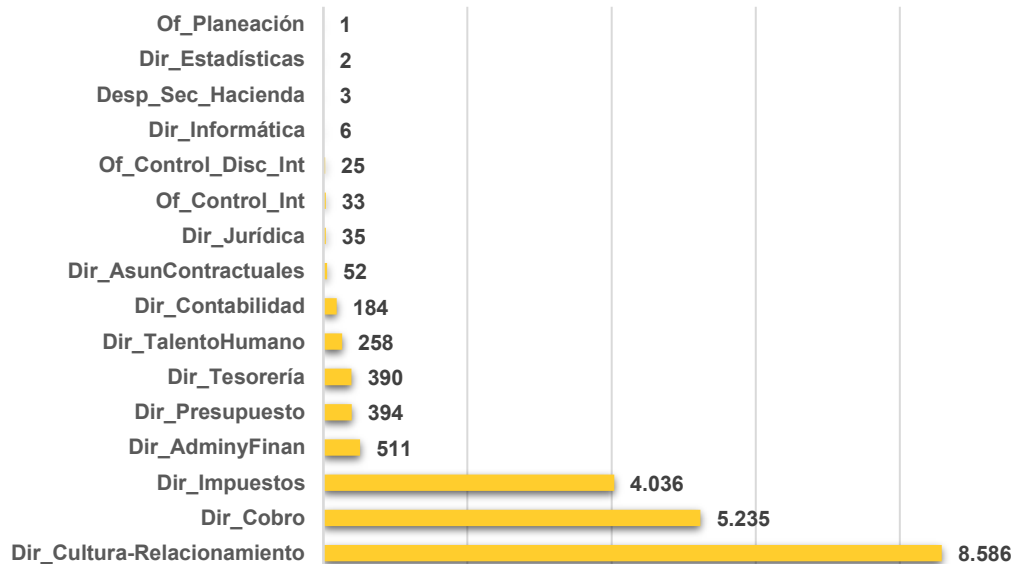
PQRSD recibidos en Sistema Bogotá Te Escucha



Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha a corte del 31/05/2026

En el sistema BTE se recibieron 2.410 PQRSD.

PQRSD y Tramites recibidos en Sistema SAP/CRM



Fuente: Base CER y Trámites a corte del 31/05/2026.

En el sistema SAP-CRM se recibieron 3.213 PQRSD y 16.538 Trámites.

www.haciendabogota.gov.co

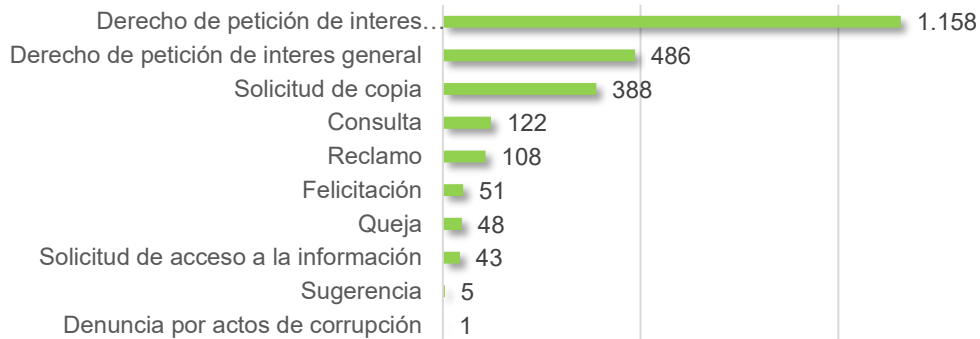
Carrera 30 N° 25-90 - Bogotá, D. C. Código postal: 111311

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

NIT. 899.999.061-9

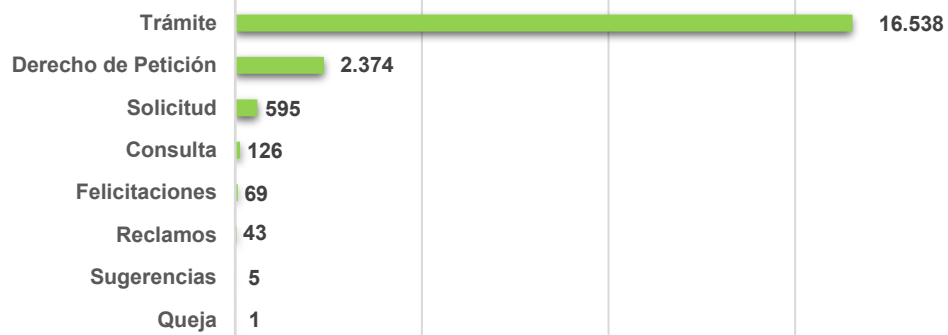
2. Tipologías PQRSD y Trámites del mes de mayo

Sistema Bogotá Te Escucha



Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha a corte del 31/05/2026.

Sistema SAP/CRM



Fuente: Base CER y Trámites a corte del 31/05/2026.

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

FINALIZADAS Sistema Bogotá Te Escucha		
Dependencia	PQRSD	
	Oportuno	Inoportuno
Dirección de Cultura Tributaria y Relacionamento con el Ciudadano	384	37
Dirección Distrital de Cobro	332	10
Dirección Administrativa y Financiera	36	37
Dirección de Impuestos de Bogotá	43	1
Dirección Distrital de Tesorería	32	
Dirección Jurídica de Hacienda	15	

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	PQRS	
	Oportuno	Inoportuno
Dirección del Talento Humano	8	1
Oficina de Control Disciplinario Interno	4	
Dirección Distrital de Presupuesto	3	
Dirección de Crédito Público	1	
Oficina de Planeación	1	
Dirección de Asuntos Contractuales	1	
Dirección de Informática y Tecnología	1	
Total general	861	86

Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha a corte del 31/05/2026.

PENDIENTES Sistema Bogotá Te Escucha				
Dependencia	PQRS			
	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	736	14	5	35
Dirección Distrital de Cobro	293	1	-	-
Dirección Administrativa y Financiera	207	-	53	3
Dirección de Impuestos de Bogotá	66	2	1	11
Dirección del Talento Humano	10	-	-	-
Oficina de Control Disciplinario Interno	9	-	-	-
Dirección Distrital de Tesorería	6	-	-	-
Dirección Jurídica de Hacienda	3	-	-	-
Despacho Secretario de Hacienda	1	-	-	-
Dirección de Informática y Tecnología	1	-	-	-
Oficina de Planeación	1	-	-	-
Dirección de Asuntos Contractuales	1	-	-	--
Oficina de Control Interno	1	-	-	-

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

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 Distrital de Presupuesto	1	-	--	-
Total general	1.336	17	59	49

Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha a corte del 31/05/2026.

FINALIZADAS Sistema SAP-CRM				
Dependencia	PQRSD		TRAMITE	
	Oportuno	Inoportuno	Oportuno	Inoportuno
Dirección Administrativa y Financiera	36	61	3	-
Dirección de Asuntos Contractuales	5	-	37	-
Dirección Distrital de Cobro	72	29	379	-
Dirección Distrital de Contabilidad	-	-	174	-
Dirección de Cultura Tributaria y Relacionamento con el Ciudadano	631	73	3204	-
Dirección de Impuestos de Bogotá	40	7	373	-
Dirección de Informática y Tecnología	1	-	2	-
Dirección Jurídica de Hacienda	15	3	8	-
Dirección Distrital de Presupuesto	2	-	282	-
Dirección del Talento Humano	13	2	125	-
Dirección Distrital de Tesorería	32	-	243	-
Oficina de Control Disciplinario Interno	8	-	8	-
Oficina de Control Interno	3	2	21	-
Despacho Secretario de Hacienda	1	-	-	-
Dirección de Estadísticas y Estudios Fiscales	2	-	-	-
Oficina de Planeación	1	-	-	-
Total general	862	177	4.859	0

Fuente: Base CER y Trámites a corte del 31/05/2026.

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

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	228	-	126	9	35	13	-	-
Dirección de Asuntos Contractuales		-	-	-	10	-	-	-
Dirección Distrital de Cobro	543	-	37	123	3369	683	-	-
Dirección Distrital de Contabilidad		-	-	-	8	2	-	-
Dirección de Cultura Tributaria y Relacionamento con el Ciudadano	601	16	25	39	3568	429	-	-
Dirección de Impuestos de Bogotá	299	1	21	74	2613	608	-	-
Dirección Jurídica de Hacienda	7	-	1	-	1	-	-	-
Dirección Distrital de Presupuesto	2	-	-	-	94	14	-	-
Dirección del Talento Humano	5	-	-	-	101	12	-	-
Dirección Distrital de Tesorería	7	-	-	-	106	2	-	-
Oficina de Control Disciplinario Interno	4	-	1	-	3	1	-	-
Oficina de Control Interno	2	-	-	-	5	-	-	-
Despacho Secretario de Hacienda	1	-	-	1	-	-	-	-
Dirección de Informática y Tecnología		-	-	1	2	-	-	-
Total general	1.699	17	211	247	9.915	1.764	0	0

Fuente: Base CER y Trámites a corte del 31/05/2026.

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 mayo se finalizaron 2.811 radicados, y permanecen en trámite a 12.777 radicados en SAP/CRM por cerrar, distribuidos como se muestra a continuación:

Pendientes	Estado	2025	Total
PQRSD	En Términos	-	1.396
	Vencidas	1.396	
Trámites	En Términos	5.244	11.381
	Vencidas	6.137	
Total general		12.777	12.777

Finalizadas	2025	Total
PQRSD	349	349
Oportuno	-	-
Inoportuno	349	349
Trámites	2.462	2.462
Oportuno	120	120
Inoportuno	2.342	2.342
Total general	2.811	2.811

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

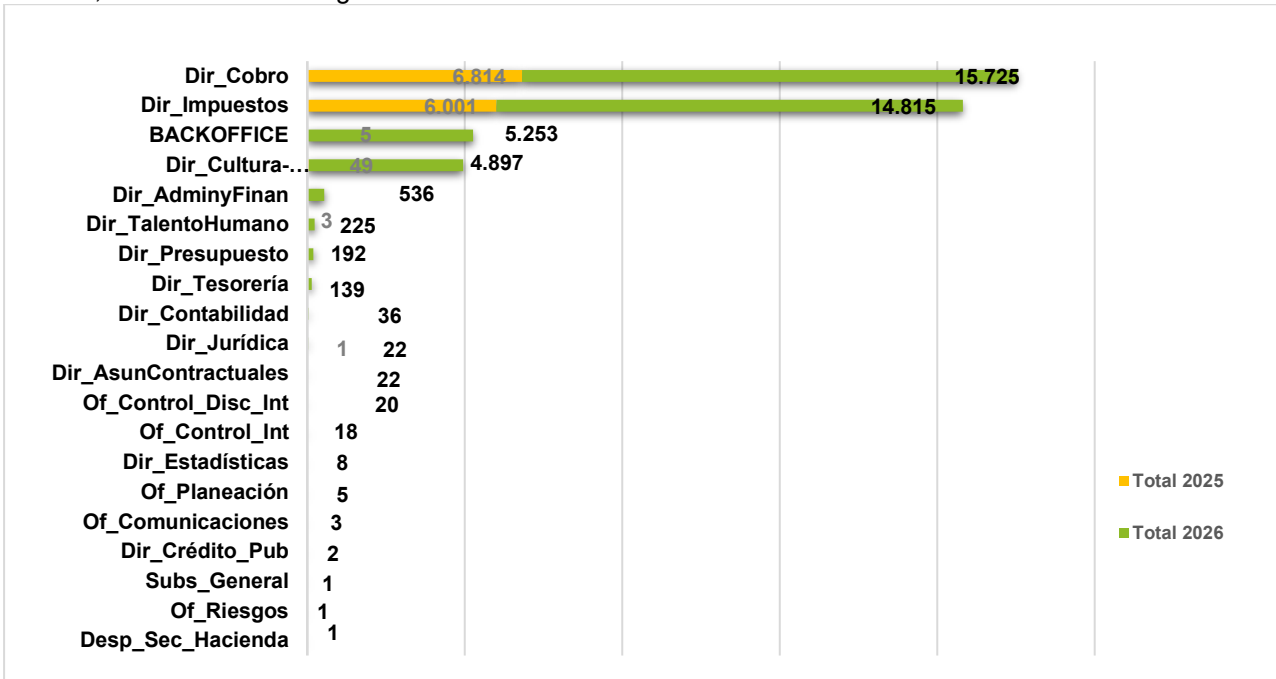
www.haciendabogota.gov.co

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

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

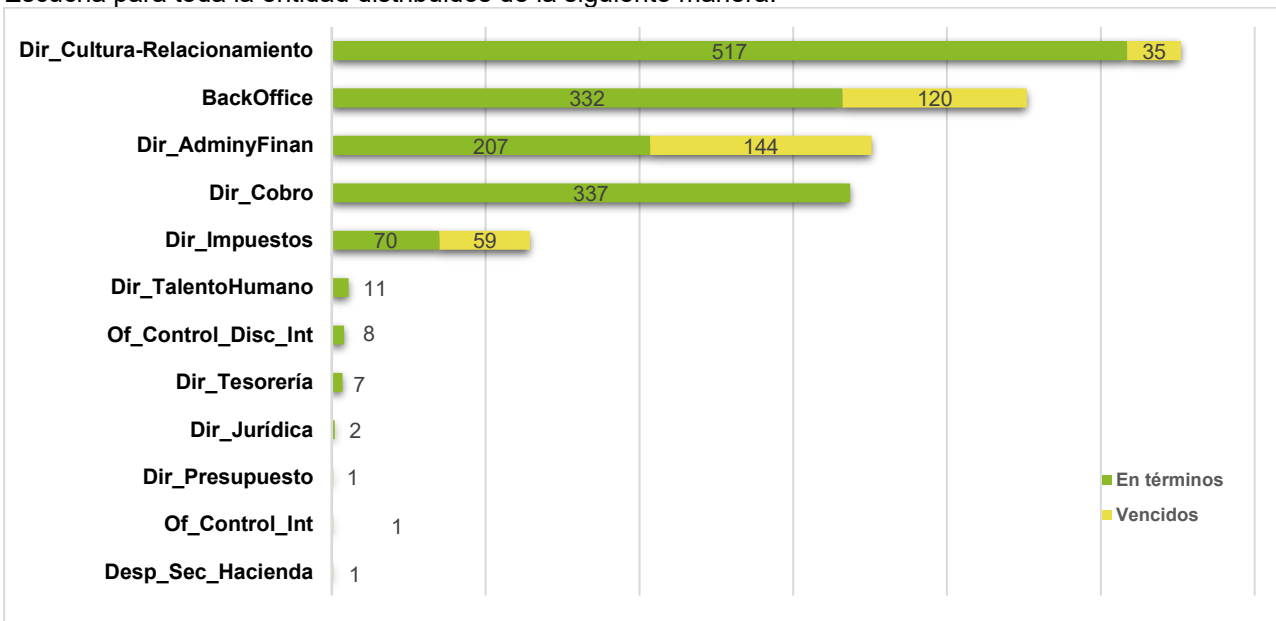
NIT. 899.999.061-9

A corte 30 de mayo de 2026 se registran 54.794 peticiones pendientes de gestión en SAP CRM para toda la Entidad, distribuidos de la siguiente manera:



Fuente Base CER y Trámites a corte de 30 de mayo de 2026

A corte 30 de mayo de 2026 se registran 1.852 peticiones pendientes de gestión en el sistema Bogotá Te Escucha para toda la entidad distribuidos de la siguiente manera:



Fuente Base CER y Trámites a corte de 30 de mayo de 2026

www.haciendabogota.gov.co

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

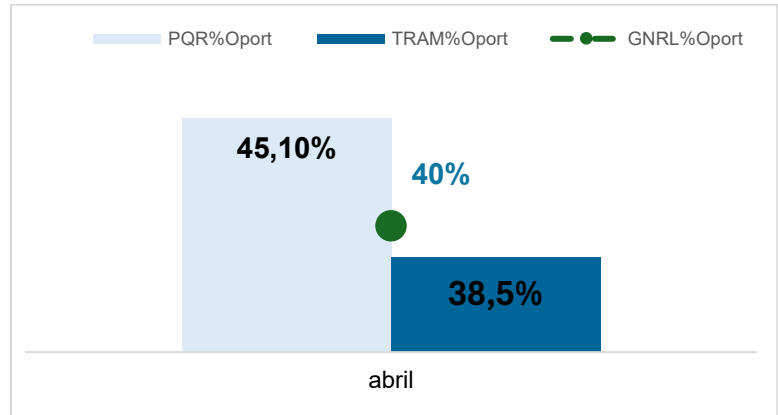
PBX: (+57) 601 338 50 00 Información: Línea 195

NIT. 899.999.061-9

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

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

Estado	Abril
PQRS Oportunidad	1.653
PQRS Total	3.666
PQRS % Oportunidad	45,10%
Trámite Oportunidad	6.953
Trámite Total	18.080
Trámite % Oportunidad	38,5%
Total Oportunidad	8.606
Total	21.746
% Oportunidad General	40%



Fuente Base CER y Trámites a corte de 30 de mayo de 2026.

6. Reclamos del mes de mayo

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

Motivo del Reclamo	Total	%
Mala atención en SuperCades	24	55%
Inconvenientes en la oficina virtual para ingreso; descargue de recibos impuesto predial; vehículo o ica	8	19%
Cargue inoportuno en la cuenta corriente de los pagos realizados de impuesto predial; vehículo o ica	3	7%
Mandamientos de pago, embargos y acuerdos de pago	3	7%
Inconsistencias en el impuesto predial (inconformidad con la tarifa o avalúo)	2	5%
Otros	3	7%
Total general	43	100%

Fuente: Base CER y Trámites a corte del 31/05/2026.

7. Felicitaciones del mes de mayo

Durante el período se recibieron sesenta y nueve (69) 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: Mayi Pineda; Paola Sierra; Andres Torrejano; Johanna Guzman; Equipo Cade Bosa; Diego Rodriguez; Eliecer Bermúdez; Alba Cortes; Laura Poveda; Talia 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; Francy Julieth Gutiérrez; Angie Velandia.

Fuente: Base CER y Trámites a corte del 31/05/2026.

8. Gestión estratégica de relacionamiento ciudadano

En mayo de 2026 a través del Sistema Bogotá Te Escucha – BTE, se finalizaron (2.567) peticiones con un tiempo promedio de respuesta en el mes de 14,06 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 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 02, 11, 19, 25 y 29 de mayo 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 Presupuesto - DDP, Dirección de Cultura Tributaria y Relacionamiento con el Ciudadano - DCTRC, Dirección de Talento Humano - DTH, Dirección Administrativa y Financiera, Dirección Jurídica de Hacienda – DJH y Subsecretaría Técnica, 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 vencidos, se aclararon inquietudes relacionadas con el seguimiento a la gestión de las solicitudes asignadas, el estado de los indicadores de oportunidad y

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

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	Dependencias	Fecha
Mesas de Trabajo y/o reuniones de seguimiento periódicas	Dirección Distrital de Cobro	05 y 19 de mayo de 2026
	Distrital de Impuestos de Bogotá	7, 15, 21 Y 29 de mayo de 2026
Acompañamiento a las áreas mediante reuniones virtuales (Teams).	Dirección Cultura Tributaria y Relacionamento con el Ciudadano y sus dependencias.	05, 13, 27 y 29 de mayo de 2026
	BackOffice	
	Dirección de Talento Humano	06 y 27 de mayo de 2026
	Dirección Distrital de Presupuesto	12 de mayo de 2026
	Dirección Administrativa y Financiera	04 de mayo de 2026
	Dirección Jurídica	28 de mayo de 2026
	Subsecretaría Técnica	19 de mayo de 2026
	Subsecretaría General	19 de mayo de 2026

2. Durante el mes de mayo 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 dos (02) servidores para la revisión de bases de datos y cuarenta y uno (41) personas para la atención de las peticiones asignadas (canal escrito). En este período, retornaron diez (10) servidores, que se encontraban apoyando la gestión de otras áreas.

2. 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

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

trámites mediante la asignación de turnos sin agendamiento en la red CADE y en las Unidades Móviles según la capacidad operativa.

3. Desde la Oficina de Cultura Tributaria, se adelantaron treinta y cuatro (34) eventos de acercamientos tributarios con la comunidad en las diferentes localidades de la ciudad (Localidades de Antonio Nariño, Bosa, Chapinero, Engativá, Fontibón, Kennedy, Puente Aranda, San Cristóbal, Suba, Teusaquillo, Usaquén, Sumapaz y Usme), donde se brindó orientación en el registro y navegación en la oficina virtual, orientación para la presentación de declaraciones, descargue de facturas del impuestos predial y vehículos 2026 y el registro de Información Tributaria – RIT, entre otros.

Localidad	Actividad	Lugar
Antonio Nariño	Una (1) Feria de servicio	Parque Carlos E. Restrepo Carrera 18 con calle 19B sur
	Un (1) Acercamiento tributario con unidad móvil	Ciudad Berna Carrera 10 con calle 11 sur
Bosa	Cinco (5) Acercamientos tributarios con unidad móvil	UPZ 87 Tintal Sur: Bahía Parroquia San Juan Diego, Carrera 95 #69a Sur, Bosa Recreo (3)
		JAC Bosa Nuevo Chile Cl. 56 a Sur #72G - 20
		JAC Barrio La Esperanza Bosa Carrera 79A # 78 - 86 sur CAI Bosa San José
Chapinero	Una (1) Feria de servicio	Fundación Universitaria Horizonte Calle 69 # 14 – 30 Los Alcázares
	Dos (2) Acercamientos tributarios con unidad móvil	JAC Chapinero
Engativá	Cinco (5)) Acercamientos tributarios con unidad móvil	CADE Santa Helenita Carrera 84 Bis 71 B 53 Localidad Engativá (3)
		Universidad Libre Campus El Bosque Popular Carrera 70 No. 53-40 (2)
Fontibón	Una (1) Feria de servicio	Urbanización La Lorena Diagonal 16B bis No 99 - 02
	Dos (2) Acercamientos tributarios con unidad móvil	Conjunto residencial Mirador de Fontibón Calle 17C No 135 - 51
		Urbanización La Lorena Diagonal 16B bis No 99 - 02
Kennedy	Una (1) Información tributaria JAL y JAC	Salón comunal María Paz Calle 5A sur No 82 - 63
	Tres (3) Acercamientos tributarios con unidad móvil	Cade Patio Bonito Carrera 87 # 5B - 21
		Barrio Carvajal III Sector Parque Maracanã Carrera 72N No 35 - 11 sur
		JAC Carimagua Primer sector Cl 39 sur 72k 02
Puente Aranda	Dos (2) Acercamientos tributarios con unidad móvil	JAC La Pradera KR 65 No 3 - 16
		Centro comercial Carrera Avenida Calle 9 # 50 - 15
San Cristóbal	Dos (2) Acercamientos tributarios con unidad móvil	Cade La Victoria Diagonal 37 Sur No. 2 - 00 Este

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

Localidad	Actividad	Lugar
		UPR Cerros Orientales: Sector Los Laureles I, Bahía Cra. 20 este No. 13 Sur
Suba	Dos (2) Acercamientos tributarios con unidad móvil	Centro Comercial Mirandela Plaza P.H CI 187 # 49- 64
Teusaquillo	Una (1) Información tributaria JAL y JAC	Recinto Comisión Primera de Plan, 5° piso del Concejo de Bogotá Calle 36 #28A-41
	Un (1) Acercamiento tributario con unidad móvil	CAD parqueadero sur Carrera 30 No 25 - 90
Usaquén	Un (1)) Acercamiento tributario con unidad móvil	JAC Usaquén
Sumapaz	Dos (2) Información tributaria JAL y JAC	Centro de Servicios Santa Rosa - Sumapaz https://meet.google.com/qhk-cmni-qys
Usme	Una (1) Información tributaria JAL y JAC	Desarrollo San Cayetano, parte alta del sector La Flora, Calle 74A Sur # 16 Bis Este 07
	Tres (3) Acercamientos tributarios con unidad móvil	CADE Yomasa CL 78 Sur 14 - 55
		JAC del barrio Valle de Cafam Calle 92 sur No 14L - 50
		Vereda El Destino: Restaurante Campestre La Esmeralda, Km 8 vía San Juan de Sumapaz.

Fuente: Informe Oficina de Cultura Tributaria a corte 31 de mayo de 2026.

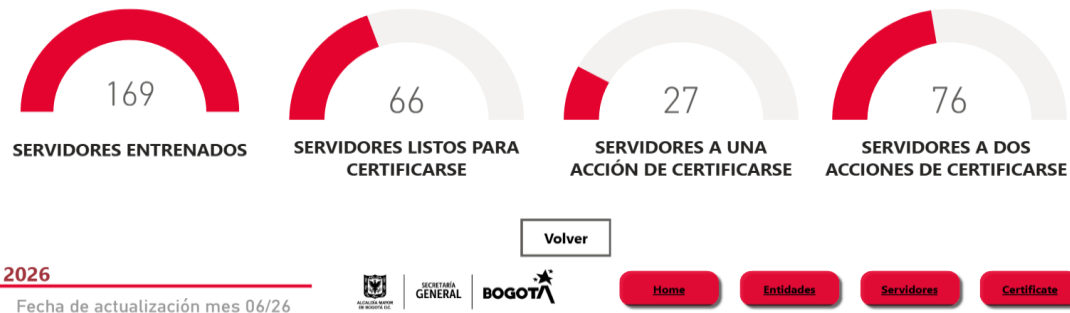
4. Proceso de capacitación y/o cualificación de los servidores de la Secretaría de Hacienda de Bogotá

- Proceso de cualificación temática de servicio a la ciudadanía.

A nivel externo, la Secretaría de Hacienda de Bogotá participó activamente en el proceso de cualificación coordinado con la Secretaría General, orientado al entrenamiento de los servidores en habilidades para el servicio a través de la “Estrategia Cuidadores de la Confianza 2026”. En este período participamos en siete (07) sesiones virtuales, donde se desarrollaron los siguientes módulos: i) Protocolos de Servicio a la Ciudadanía: Servicio a la Ciudadanía con enfoque de género de fecha 06/05/2026, ii) Comunidad de práctica: Introducción a la Innovación Sesión 2 de fecha 7/05/2026, iii) Tendencias de servicio a la ciudadanía - Datos de la calle, Innovación desde la Ciudadanía de fecha 13/05/2026, iv) Tendencias de servicio a la ciudadanía: Atendiendo a la población migrante internacional, aprende sobre documentación de fecha 20/05/2026, v) Expertos en el Servicio: Experiencia de Ciudad, graduación Cuidadores de la Confianza primer ciclo 2026 de fecha 21/05/2026, vi) Protocolos de Servicio a la Ciudadanía: Buenas prácticas de accesibilidad, proyecto Puentes Digitales, Gobierno de Buenos Aires Argentina de fecha 27/05/2026 y vii) Comunidad de práctica: Introducción a la Innovación Sesión 3 de fecha 28/05/2026.

A la fecha de corte (31 de mayo de 2026), se tiene el siguiente resultado:

Secretaría Distrital de Hacienda - SDH



[Microsoft Power BI](#) - Secretaría General Alcaldía Mayor de Bogotá a corte 31 de mayo de 2026

De manera adicional, bajo la coordinación de la Secretaría General, se efectuó capacitación funcional en el manejo del Sistema Bogotá Te Escucha, dirigida a los enlaces de las dependencias de la entidad para gestionar los SDQS recibidos a través de este sistema. La sesión se realizó el día 06/05/2026 y contó con la participación de veinticinco (25) servidores.

- Capacitación Manejo Integral de Comunicaciones Oficiales.

A nivel interno se continuó con el proceso de capacitación liderado por la Oficina de Operaciones del Sistema de Gestión Documental, dirigida a los servidores o enlaces que apoyan las diferentes dependencias de la entidad en el manejo de las comunicaciones Oficiales. Se desarrollaron las siguientes temáticas: Conceptos generales sobre comunicaciones oficiales, Manejo del módulo de correspondencia (SAP/CRM), Introducción al procedimiento 120-P.02 "Administración de las Comunicaciones Oficiales", Socialización actualización del Sistema CRM a CM, Presentación nueva interfaz CM y se realizó un ejercicio práctico sobre los módulos de correspondencia en SAP/CM.

En esta sesión de capacitación, 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 solicitó 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 29/05/2026 y contó con la asistencia de setenta y cuatro (74) participantes de las diferentes dependencias de la entidad

De manera adicional, la Subdirección de Gestión de Peticiones Ciudadanas y Notificaciones realizó capacitación presencial al grupo de servidores del Back Office de los Puntos de Atención Especializados Calle 114 y Plaza de las Américas, como acompañamiento a las áreas mediante la estrategia del Plan

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

Padrino, donde se abordaron temas relacionados con la gestión de las PQRS de la entidad, el manejo funcional del sistema Bogotá Te Escucha (BTE), la gestión de las peticiones en el sistema mediante eventos de traslados y solicitudes de aclaración entre otros, así como la adecuada operación de la interfaz entre los sistemas SAP/CRM correspondencia y BTE. Fecha de realización 26/05/2026 y 28/05/2026.

5. Desde la Dirección de Cultura Tributaria y Relacionamento con el Ciudadano y en coordinación con sus dependencias, se emitieron y socializaron los lineamientos que se citan a continuación, para la atención del servicio en todos los canales de atención (presencial, telefónico, virtual y escrito).

Lineamientos para atención del servicio	
52. Lineamiento cierre PQRS - Gestionadas	53. Lineamiento concurso ¡Paga y gana con tu cuadra!
54. Lineamiento retiro BDME	55. Lineamiento Atención Ciudadanos

A la fecha de corte, se han emitido cincuenta y cinco (55) lineamientos para atención del servicio, los cuales se encuentran dispuestos en la intranet, para consulta de todos los servidores de la entidad *"Repositorio de Conocimiento para el Servicio"*: <http://intranet.shd.gov.co/node/5049>

De forma adicional desde la Dirección de Cultura Tributaria y Relacionamento con el Ciudadano continua trabajando por agilizar las respuestas a la ciudadanía, a través del [Boletín Informativo mayo 2026](#) **"Impacto y cercanía: Balance de nuestra gestión en Cultura Tributaria 2026"**, socializado a los servidores de la entidad y dispuesto para su consulta en la intranet: [Boletines informativos Dirección de Cultura | Intranet](#).

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 234 peticiones de origen ciudadano recibidas a través de SAP/CRM Correspondencia no reflejadas en el sistema Bogotá Te Escucha, por lo cual desde el área de Tecnología y Gestión Documental se realizan las validaciones en relación con las operaciones no exitosas y el análisis de casos reportados en el log del web servicio con el fin de realizar las correcciones y ajustes a que haya lugar.

- Ajustes 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 Bogotá Te Escucha (Finalizada en diciembre de 2025). A la fecha de corte, se adelanta el proceso de pruebas para la liberación y actualización de la versión de SAP/CM, como etapa previa al despliegue del desarrollo en producción de los ajustes.
- Tablero Vista 360: Se entregó al equipo de desarrollo del proyecto la tabla maestra actualizada (Archivo con datos complementados y revisados), que contiene los tipos y subtipos documentales definidos para la radicación de Correspondencia Externa Recibida – CER, incluye el término legal para la atención de las solicitudes (días esperados de gestión), que permite entre otros, generar las alertas de vencimientos de forma similar a lo ya contenido en el Tablero de PQRS y Trámites.
- Agente IA REVECA: Esta IA está diseñada para realizar búsqueda de información contenida en SAP-CRM Próximamente CM a nivel de correspondencia, actúa como un agente de chat interno (institucional),

www.haciendabogota.gov.co

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

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

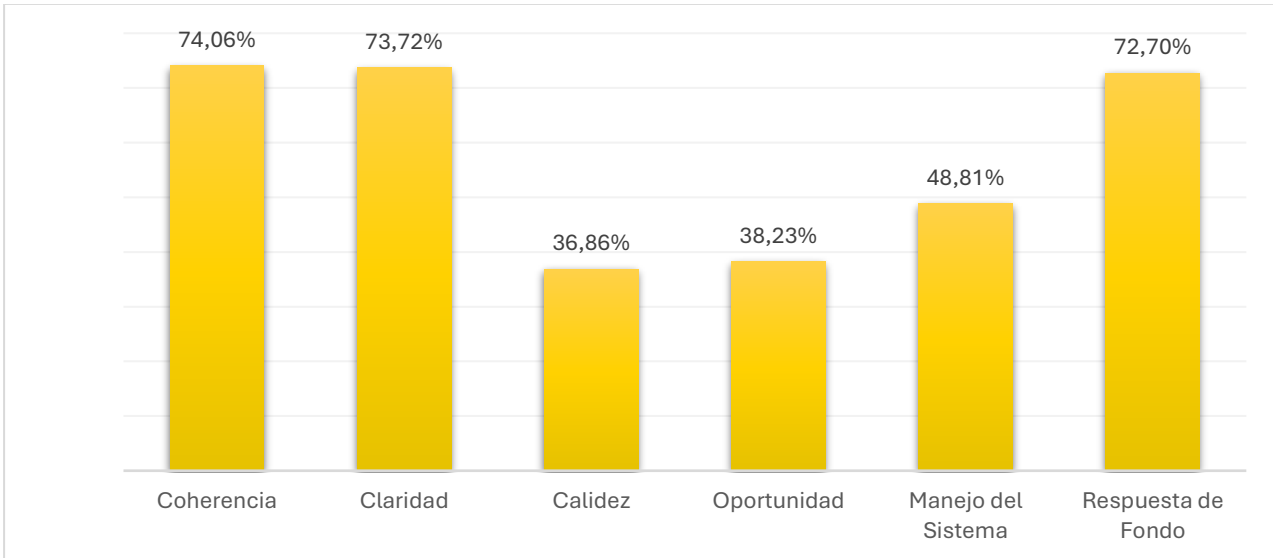
NIT. 899.999.061-9

el cual permite optimizar búsqueda de información sobre la radicación. Actualmente se adelanta el proceso pruebas por parte del área de tecnología, de conformidad a lo señalado en reunión del pasado 28 de abril, donde se informó la entrega de los accesos para la prueba desde el área funcional, validando las condiciones de gobierno de datos.

- Automatización Lectura de radicados: Se avanza en la ejecución de pruebas y mejoras al reporte, proceso previo a la entrega de la transacción para la generación del reporte.
- Generación de reportes y visualización de información en tablero PQRS: Durante este período se avanzó en la ejecución de las pruebas de los reportes diseñados para el seguimiento en la gestión de las PQRS y Trámites. Se han realizado ajustes en el requerimiento y validación de visualizaciones y tableros con Gobierno de datos, atendiendo las diferentes necesidades de negocio de la Entidad.

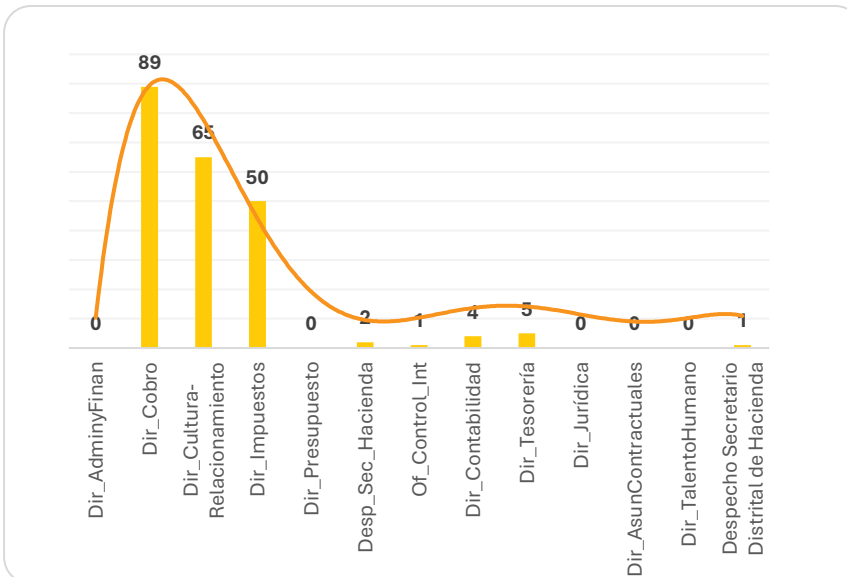
9. Indicador de calidad en las respuestas de mayo

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 PQRS.

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



Fuente: Tablero de Control PQRS.

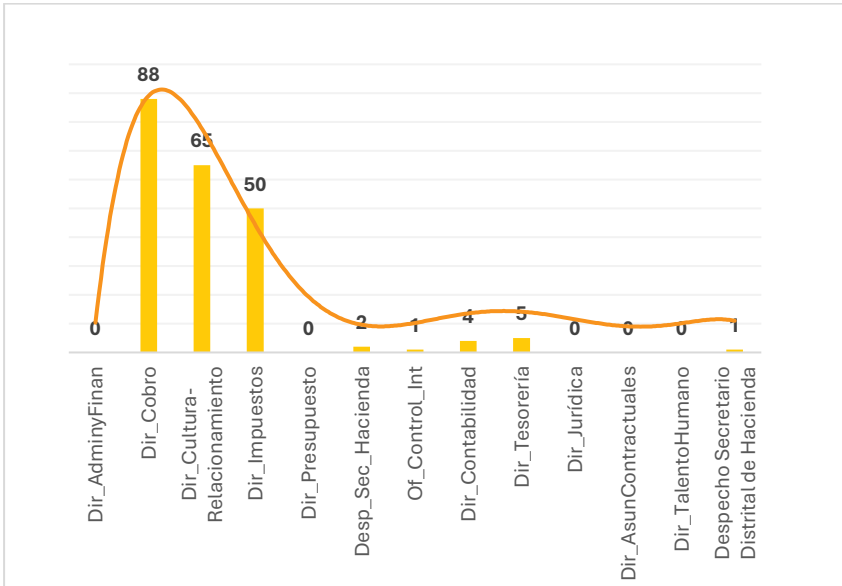
www.haciendabogota.gov.co

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

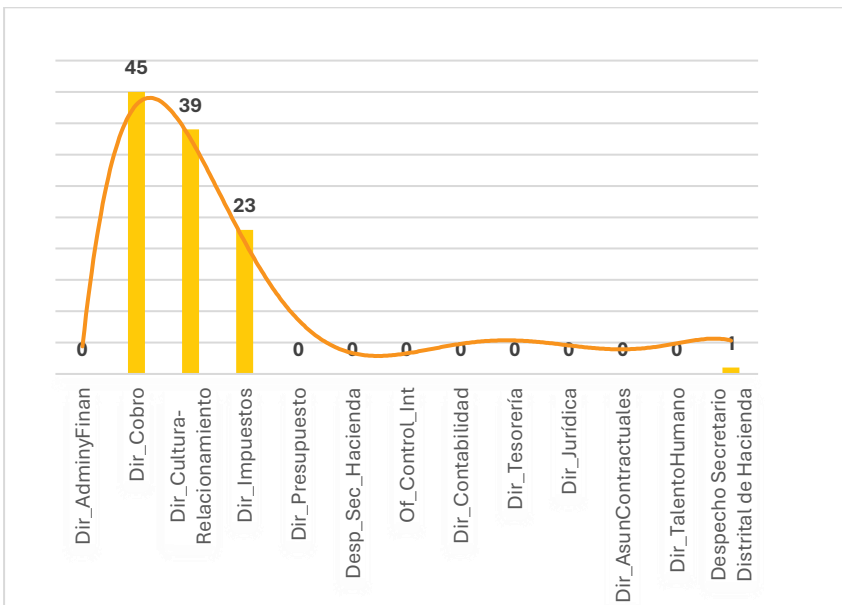
- b. Claridad:** Hace referencia a que la respuesta emitida por la entidad se brinde en un lenguaje comprensible para la ciudadanía.



Fuente: Tablero de Control PQRSD.

Dirección	Total Validados	Total Cumplen
Dir_AdminFinan	1	
Dir_Cobro	104	88
Dir_Cultura-Relacionamiento	77	65
Dir_Impuestos	64	50
Dir_Presupuesto	16	
Desp_Sec_Hacienda	3	2
Of_Control_Int	1	1
Dir_Contabilidad	4	4
Dir_Tesorería	5	5
Dir_Jurídica	2	0
Dir_AsunContractuales	2	0
Dir_TalentoHumano	13	
Despecho secretario Distrital de Hacienda	1	1

- 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.

Dirección	Total Validados	Total Cumplen
Dir_AdminFinan	1	
Dir_Cobro	104	45
Dir_Cultura-Relacionamiento	77	39
Dir_Impuestos	64	23
Dir_Presupuesto	16	
Desp_Sec_Hacienda	3	0
Of_Control_Int	1	0
Dir_Contabilidad	4	0
Dir_Tesorería	5	0
Dir_Jurídica	2	0
Dir_AsunContractuales	2	0
Dir_TalentoHumano	13	
Despecho secretario Distrital de Hacienda	1	1

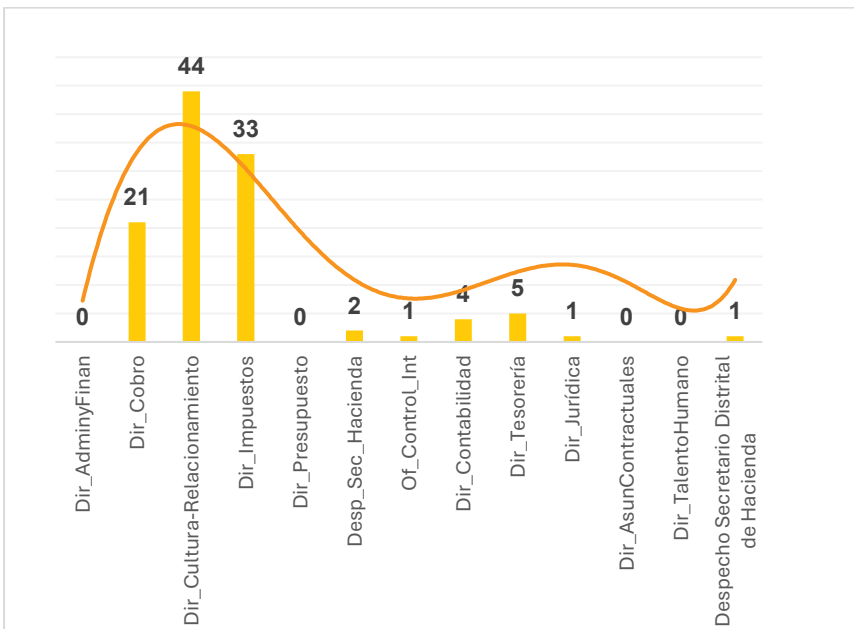
www.haciendabogota.gov.co

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

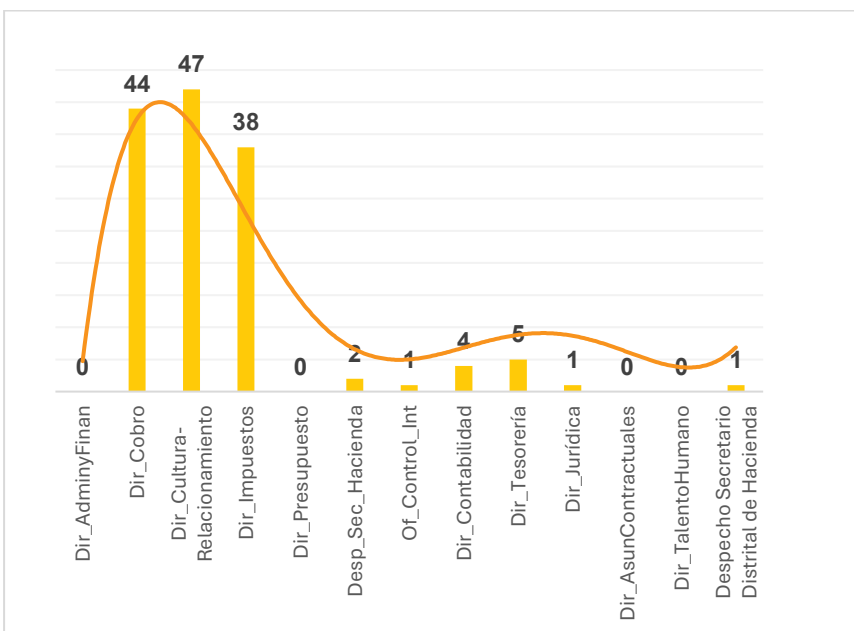
- d. **Oportunidad:** La respuesta emitida por la SDH se brinde dentro de los términos legales, según sea el tipo de solicitud.



Fuente: Tablero de Control PQRS.

Dirección	Total Validados	Total Cumplen
Dir_AdminFinan	1	0
Dir_Cobro	104	89
Dir_Cultura-Relacionamiento	77	65
Dir_Impuestos	64	50
Dir_Presupuesto	16	0
Desp_Sec_Hacienda	3	2
Of_Control_Int	1	1
Dir_Contabilidad	4	4
Dir_Tesorería	5	5
Dir_Jurídica	2	0
Dir_AsunContractuales	2	0
Dir_TalentoHumano	13	0
Despecho Secretario Distrital de Hacienda	1	1

- 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.

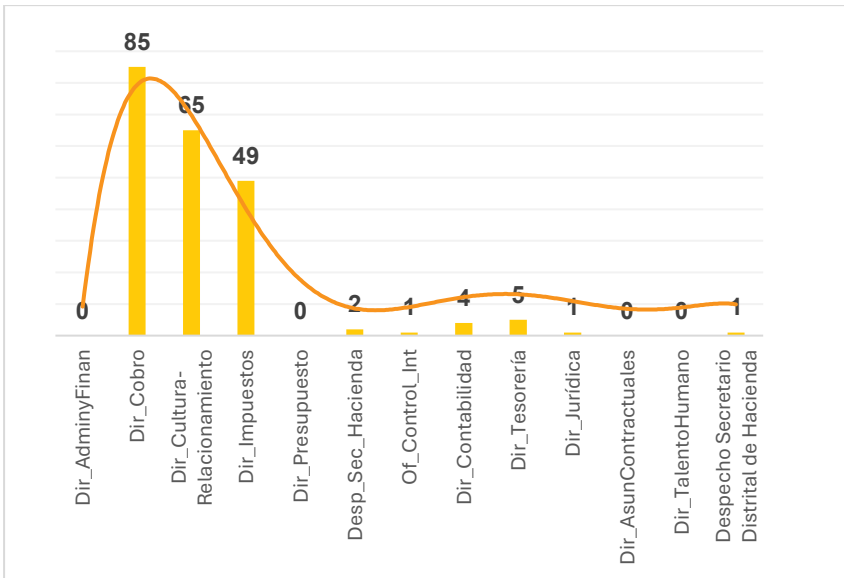


Fuente: Tablero de Control PQRS.

Dirección	Total Validados	Total Cumplen
Dir_AdminFinan	1	0
Dir_Cobro	104	89
Dir_Cultura-Relacionamiento	77	65
Dir_Impuestos	64	50
Dir_Presupuesto	16	0
Desp_Sec_Hacienda	3	2
Of_Control_Int	1	1
Dir_Contabilidad	4	4
Dir_Tesorería	5	5
Dir_Jurídica	2	0
Dir_AsunContractuales	2	0
Dir_TalentoHumano	13	0
Despecho Secretario Distrital de Hacienda	1	1

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.



Fuente: Tablero de Control PQRS.

Dirección	Total Validados	Total Cumplen
Dir_AdminFinan	1	0
Dir_Cobro	104	89
Dir_Cultura-Relacionamiento	77	65
Dir_Impuestos	64	50
Dir_Presupuesto	16	0
Desp_Sec_Hacienda	3	2
Of_Control_Int	1	1
Dir_Contabilidad	4	4
Dir_Tesorería	5	5
Dir_Jurídica	2	0
Dir_AsunContractuales	2	0
Dir_TalentoHumano	13	0
Despecho Secretario Distrital de Hacienda	1	1

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

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