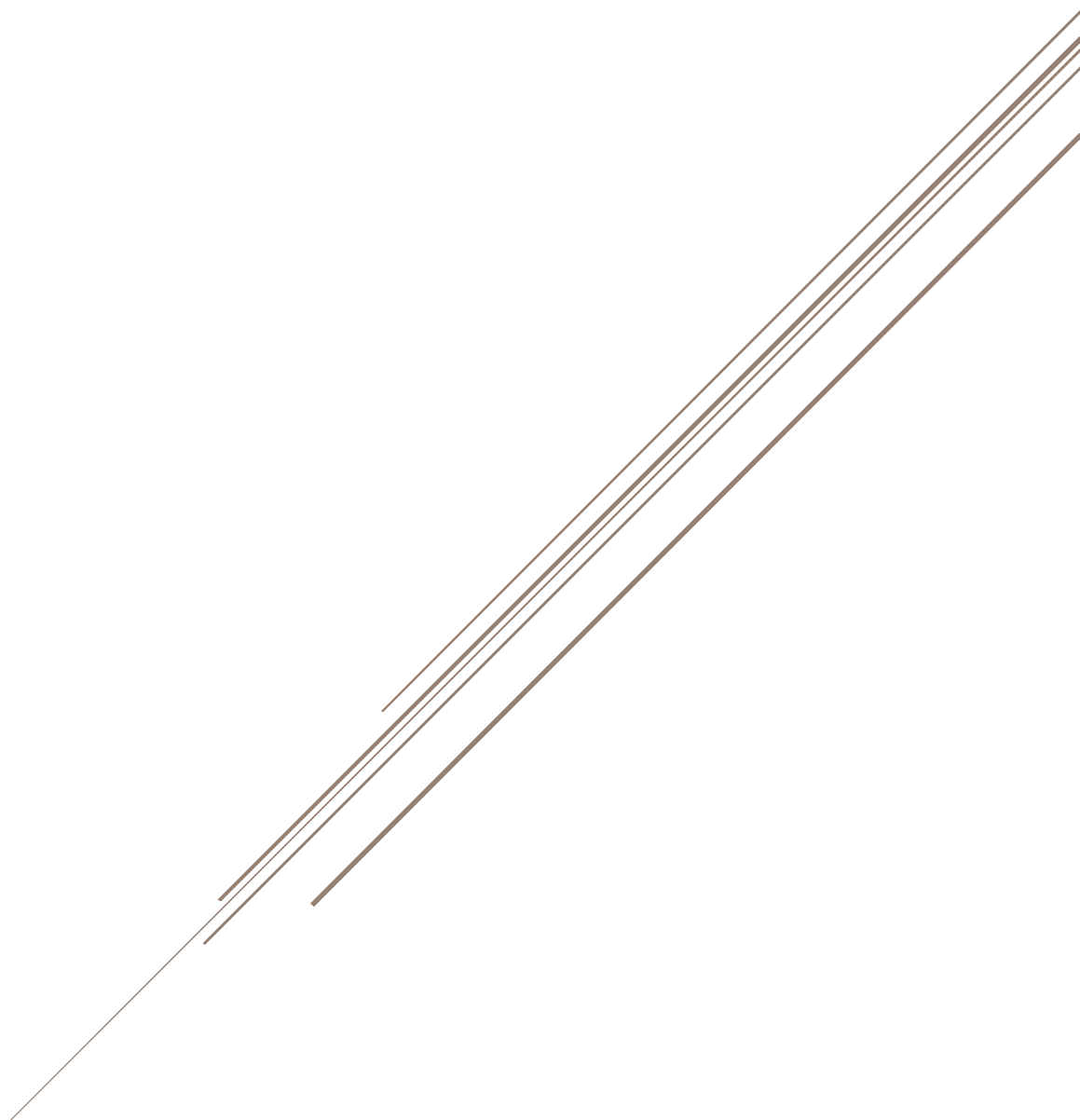




INFORME MENSUAL PQRSD

Subdirección de Gestión de Peticiones Ciudadanas y Notificaciones
Junio 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 30 de junio en BTE y entre 1ro y el 18 de junio de 2026 en SAP/CRM, con ocasión del proceso de migración a SAP Customer Management CM.

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 junio para BTE y 18 de junio de 2026 para SAP/CRM, 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

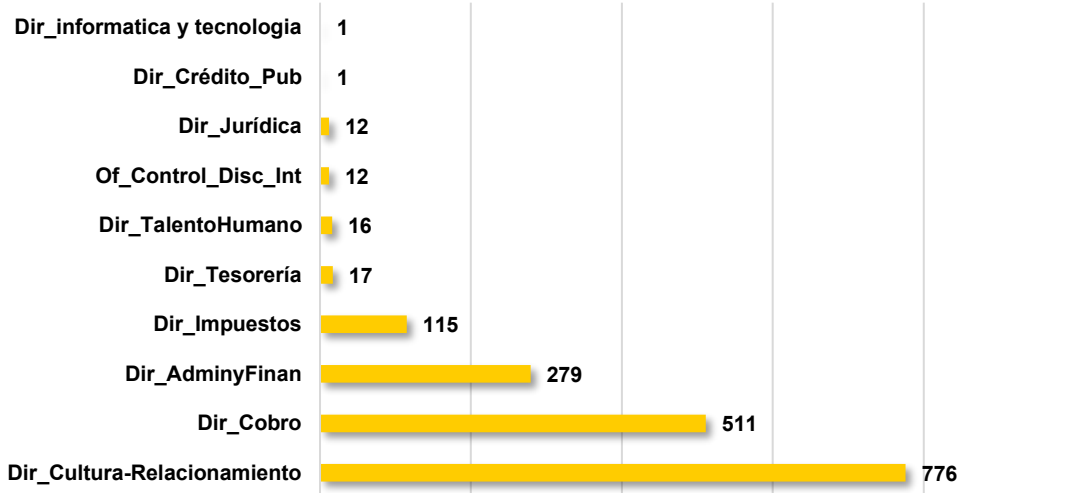
NIT. 899.999.061-9



1. PQRSD y Trámites recibidos en el mes de junio

En el sistema BTE se recibieron 1.740 PQRSD.

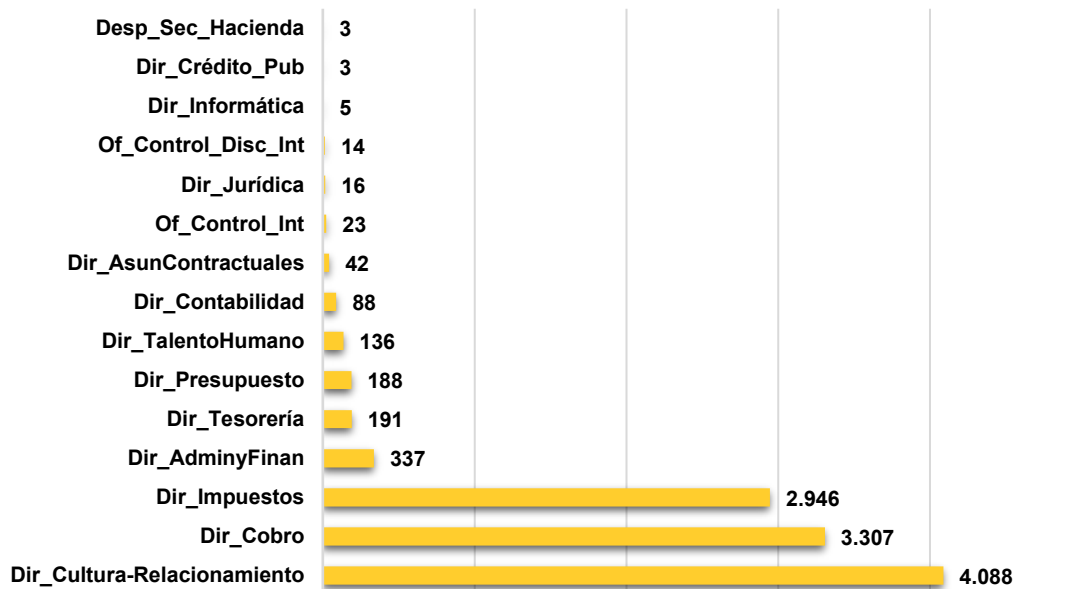
PQRSD recibidos en Sistema Bogotá Te Escucha



Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha a corte del 30/06/2026

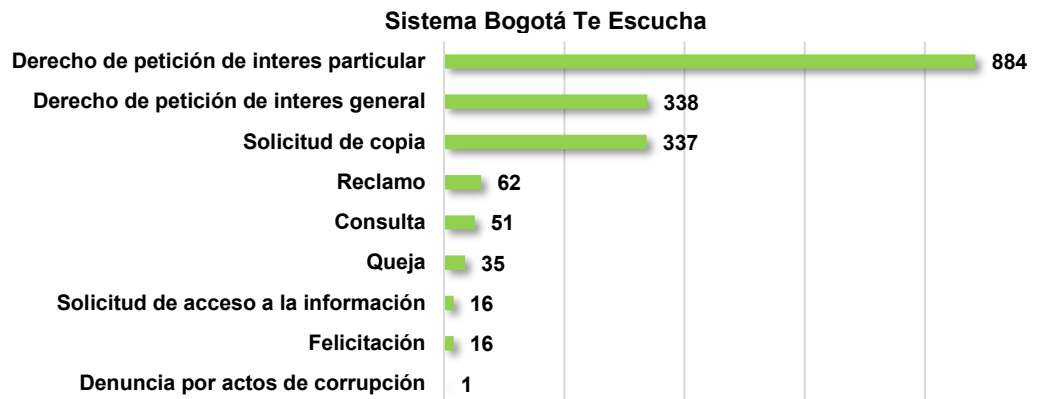
En el sistema SAP-CRM se recibieron 1.688 PQRSD y 9.699 Trámites.

PQRSD y Tramites recibidos en Sistema SAP/CRM

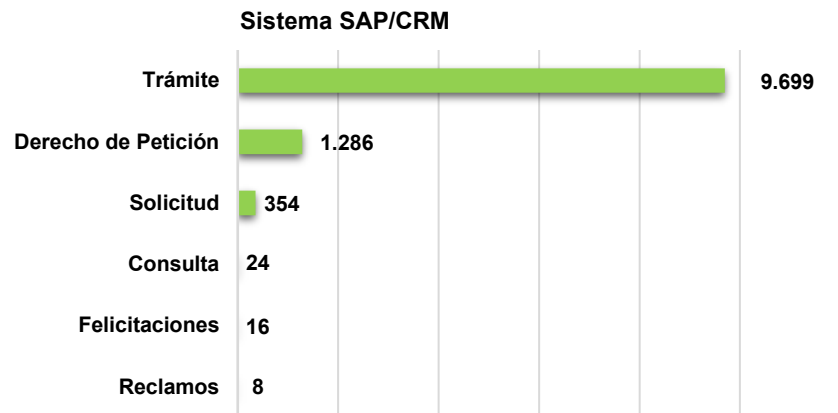


Fuente: Base CER y Trámites a corte del 18/06/2026.

2. Tipologías PQRSD y Trámites del mes de junio



Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha a corte del 30/06/2026.



Fuente: Base CER y Trámites a corte del 18/06/2026.

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

FINALIZADAS Sistema Bogotá Te Escucha		
Dependencia	PQRSD	
	Oportuno	Inoportuno
Dirección de Cultura Tributaria y Relacionamento con el Ciudadano	314	8
Dirección Distrital de Cobro	256	37
Dirección Administrativa y Financiera	18	28
Dirección de Impuestos de Bogotá	34	3
Dirección del Talento Humano	14	-
Dirección Distrital de Tesorería	14	-
Dirección Jurídica de Hacienda	9	-
Oficina de Control Disciplinario Interno	4	-

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
Dirección de Informática y Tecnología	1	-
Total general	664	76

Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha a corte del 30/06/2026.

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	434	9	-	9
Dirección Administrativa y Financiera	77	-	89	67
Dirección Distrital de Cobro	207	-	1	10
Dirección de Impuestos de Bogotá	52	3	8	15
Oficina de Control Disciplinario Interno	5	3	-	-
Dirección Distrital de Tesorería	3	-	-	-
Dirección Jurídica de Hacienda	3	-	-	-
Dirección del Talento Humano	2	-	-	-
Dirección de Crédito Público	1	-	-	-
Total general	784	15	98	101

Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha a corte del 30/06/2026.

FINALIZADAS Sistema SAP/CRM				
Dependencia	PQRSD		Trámites	
	Oportuno	Inoportuno	Oportuno	Inoportuno
Dirección Administrativa y Financiera	10	-	3	-
Dirección de Asuntos Contractuales	-	-	25	-
Dirección Distrital de Cobro	33	5	70	-
Dirección Distrital de Contabilidad	-	-	78	-
Dirección de Cultura Tributaria y Relacionamento con el Ciudadano	177	-	756	-
Dirección de Impuestos de Bogotá	25	-	87	-
Dirección de Informática y Tecnología	-	-	2	-
Dirección Jurídica de Hacienda	3	-	2	-
Dirección Distrital de Presupuesto	-	-	99	-
Dirección del Talento Humano	7	-	33	-

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		Trámites	
	Oportuno	Inoportuno	Oportuno	Inoportuno
Dirección Distrital de Tesorería	9	-	84	
Oficina de Control Disciplinario Interno	4	-	2	-
Oficina de Control Interno	3	1	11	-
Despacho Secretaría de Hacienda	1	-	-	-
Dirección de Crédito Público	1	-	-	-
Total general	273	6	1.252	0

Fuente: Base CER y Trámites a corte del 18/06/2026.

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	209	-	95	-	20	-	-	-
Dirección de Asuntos Contractuales	-	-	-	-	17	-	-	-
Dirección Distrital de Cobro	394	-	16	-	2.789	-	-	-
Dirección Distrital de Contabilidad	-	-	1	-	9	-	-	-
Dirección de Cultura Tributaria y Relacionamento con el Ciudadano	374	-	1	-	2.780	-	-	-
Dirección de Impuestos de Bogotá	281	-	-	-	2.553	-	-	-
Dirección Jurídica de Hacienda	8	-	-	-	3	-	-	-
Dirección Distrital de Presupuesto	1	-	-	-	88	-	-	-
Dirección del Talento Humano	8	-	-	-	88	-	-	-
Dirección Distrital de Tesorería	8	-	1	-	89	-	-	-
Oficina de Control Disciplinario Interno	7	-	-	-	1	-	-	-
Oficina de Control Interno	-	-	-	-	8	-	-	-
Despacho Secretaría de Hacienda	2	-	-	-	-	-	-	-
Dirección de Informática y Tecnología	1	-	-	-	2	-	-	-
Dirección de Crédito Público	2	-	-	-	-	-	-	-
Total general	1.295	0	114	0	8.447	0	0	0

Fuente: Base CER y Trámites a corte del 18/06/2026.

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

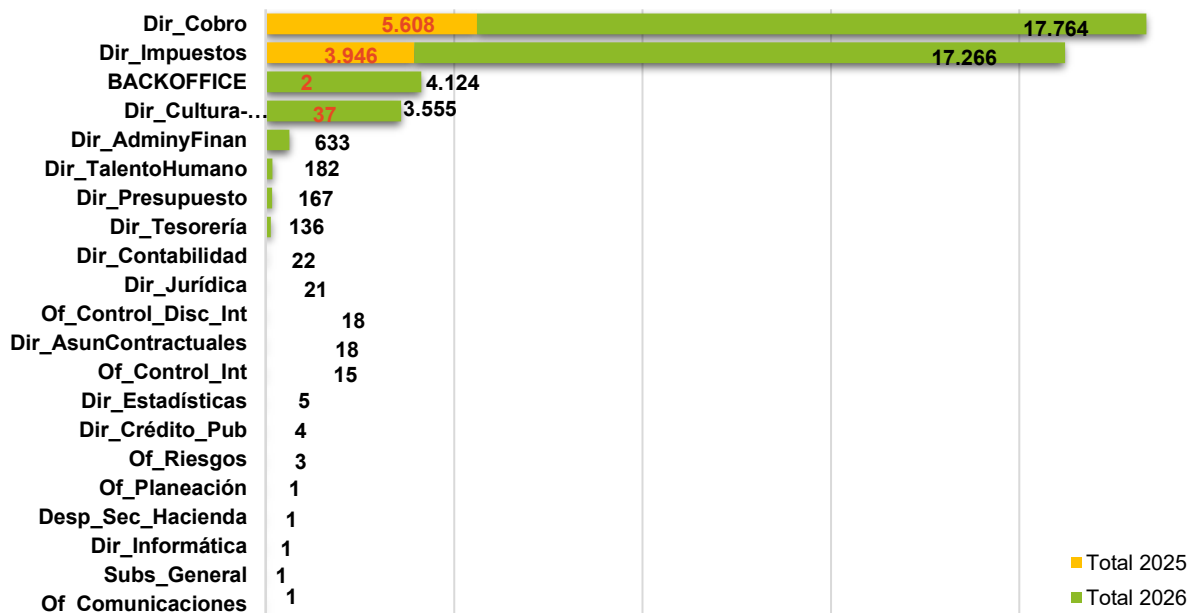
A corte 31 de diciembre de 2025 se registran 38.277 radicados pendientes de gestión, de las cuales en el mes de junio se finalizaron 3.248 radicados, y permanecen en trámite a 9.529 radicados en SAP/CRM por cerrar, distribuidos como se muestra a continuación:

Pendientes	Estado	2025	Total
PQRSD	En Términos	-	1.125
	Vencidas	1.125	
Trámites	En Términos	3.339	8.404
	Vencidas	5.065	
Total general		9.529	9.529

Finalizadas	2025	Total
PQRSD	271	271
Oportuno	-	-
Inoportuno	271	271
Trámites	2.977	2.977
Oportuno	1.718	1.718
Inoportuno	1.259	1.259
Total general	3.248	3.248

Fuente: Base CER y Trámites a corte del 18 de junio 2026.

A corte 18 de junio de 2026 se registran 53.531 peticiones pendientes de gestión en SAP/CRM para toda la Entidad, distribuidos de la siguiente manera:



Fuente Base CER y Trámites a corte de 18 de junio de 2026

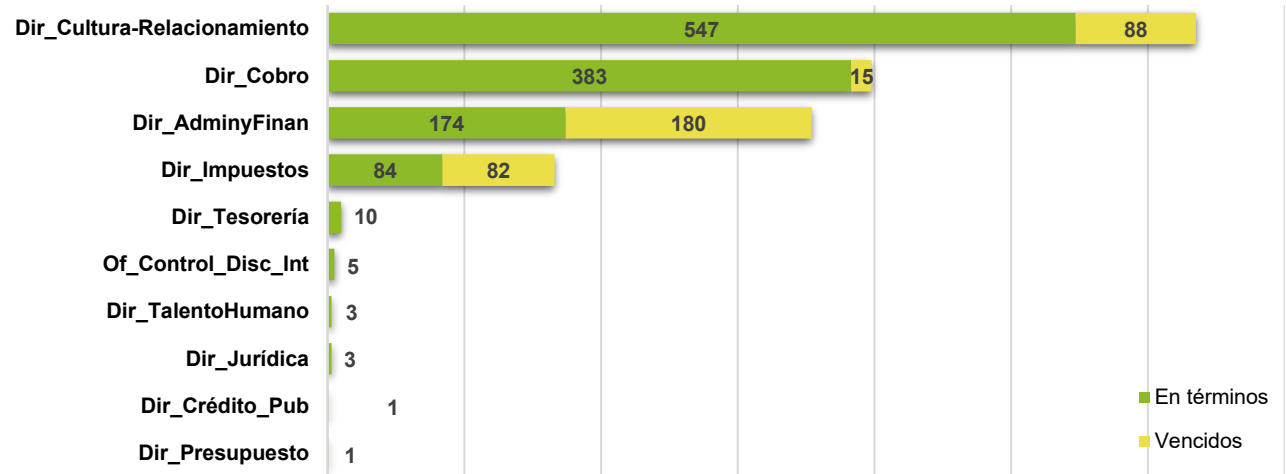
www.haciendabogota.gov.co

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 18 de junio de 2026 se registran 1.576 peticiones pendientes de gestión en el sistema Bogotá Te Escucha para toda la entidad distribuidos de la siguiente manera:

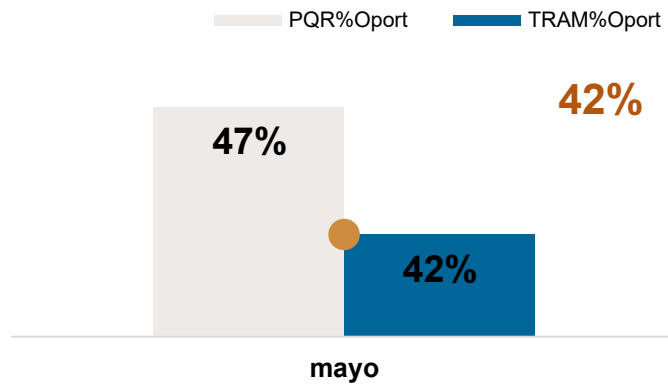


Fuente Reporte Bogotá Te Escucha a corte del 18/06/2026

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

A continuación, se informa el estado del indicador de oportunidad en las respuestas de PQRS y Trámites con corte del 18 de junio, de los radicados recibidos en mayo de 2026.

Estado	Mayo
PQRS Oportunidad	1.572
PQRS Total	3.359
PQRS % Oportunidad	47%
Trámite Oportunidad	6.858
Trámite Total	16.479
Trámite % Oportunidad	42%
Total Oportunidad	8.430
Total	19.838
% Oportunidad General	42%



Fuente Base CER y Trámites a corte de 18 de junio de 2026.

6. Reclamos del mes de junio

Durante el período se recibieron ocho (8) comunicaciones tipificadas en la radicación como reclamos, que abordan entre otros temas los siguientes:

Motivo del Reclamo	Total	%
Mala atención en SuperCades	4	48%

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	1	13%
Inconsistencias en el impuesto predial (inconformidad con la tarifa o avalúo)	1	13%
Destino a otras entidades	1	13%
Mandamientos de pago, Liquidaciones oficiales, embargos y acuerdos de pago	1	13%
Otros	0	0%
Total general	8	100%

Fuente: Base CER y Trámites a corte del 18/06/2026.

7. Felicitaciones del mes de junio

Durante el período se recibieron dieciséis (16) 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: Laura Valentina Salcedo; Fernanda Trujillo; Yeimy Rocio Lopez; Paola Ibañez; Luis Eduardo Ocampo; Sol Daza; Paola Caceres; Alba Cortes; Johana Bonilla; Andres Mauricio Duque; Francy Julieth Gutiérrez; Laura Poveda.

Fuente: Base CER y Trámites a corte del 18/06/2026.

8. Gestión estratégica de relacionamiento ciudadano

En junio de 2026 a través del Sistema Bogotá Te Escucha – BTE, se finalizaron (2.035) peticiones con un tiempo promedio de respuesta en el mes de 14,68 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:

- 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/CM), a corte al 09,16, 19, 23 y 30 de junio 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 Distrital de Contabilidad-DDC, Dirección de Cultura Tributaria y Relacionamiento con el Ciudadano - DCTRC, Dirección de Talento Humano - DTH, Dirección Administrativa 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

Financiera, Oficina de Control Interno, Oficina de Control Interno Disciplinario y Oficina Asesora de Comunicaciones) 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, se aclararon inquietudes relacionadas con el seguimiento a la gestión de las solicitudes asignadas, el estado de los indicadores de oportunidad y calidad, se generaron alertas para la priorización en la atención y cierre oportuno de las radicados a cargo, se revisó el nivel de atención frente a lo gestionado en BTE para el período de enero a mayo de 2026 y se fortaleció el proceso de capacitación para el adecuado manejo de las comunicaciones oficiales en la entidad y la 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	5, 10, 16 y 25 de junio de 2026
	Distrital de Impuestos de Bogotá	4, 5, 12, 16, 18 y 25 de junio de 2026
Acompañamiento a las áreas mediante reuniones presenciales y virtuales (Microsoft Teams).	Dirección Cultura Tributaria y Relacionamento con el Ciudadano y sus dependencias.	03, 10, 19 y 26 de junio de 2026
	BackOffice	
	Dirección de Talento Humano	02, 09, 17 y 26 de junio de 2026
	Dirección Distrital de Contabilidad	18 de junio de 2026
	Dirección Administrativa y Financiera	10 de junio de 2026
	Oficina de Control Interno Disciplinario	10 de junio de 2026
	Oficina de Control Interno	24 de junio de 2026
	Oficina Asesora de Comunicaciones	24 de junio de 2026

- b. Durante el mes de junio 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 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:

- a. 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 cuarenta (40) personas para la atención de las peticiones asignadas (canal escrito).

- b. 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

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

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.

- c. 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 de la Alcaldía Mayor de Bogotá, 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) Curso virtual de servicio a la Ciudadanía de fecha 03/06/2026, ii) Gestión de peticiones en lenguaje claro de fecha 10/06/2026, iii) PreFeria a tu Servicio: Bosa de fecha 12/06/2026, iv) Protocolos de servicio a la ciudadanía: Accesibilidad física de fecha 17/06/2026, v) Protocolos de servicio a la ciudadanía: IA al servicio de la ciudadanía de fecha 24/06/2026, vi) Tendencias del Servicio: Jornada de Socialización de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía S1 de fecha 24/06/2026 y vii) Tendencias del Servicio: Jornada de Socialización de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía S2 de fecha 25/06/2026. Al 30 de junio de 2026, se obtuvieron los siguientes resultados: A la fecha de corte (30 de junio de 2026), se tiene el siguiente resultado:

Secretaría Distrital de Hacienda - SDH



De manera adicional, bajo la coordinación de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, se efectuó capacitación funcional en el manejo del Sistema Distrital de Quejas y Solicitudes - Bogotá Te Escucha, dirigida a los enlaces de las dependencias de la entidad. La sesión se realizó el día 10/06/2026 y contó con la participación de treinta y cinco (35) servidores.

- Capacitación Manejo Integral de Comunicaciones Oficiales.

A nivel interno se tiene previsto retomar el proceso de capacitación en el manejo de las comunicaciones Oficiales en el mes de julio de manera conjunta con la Oficina de Operaciones del Sistema de Gestión

Documental, una vez finalice el período de estabilización del proceso de implementación del Sistema de Correspondencia SAP/CM.

- d. 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	
56. Decreto 207 de 2026 lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía	57. Documento CONPES 42 de 2026 "POLÍTICA PÚBLICA DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA 2026-2035"

A la fecha de corte, se han emitido cincuenta y siete (57) 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 continúa trabajando en la divulgación y socialización oportuna de los trámite su cargo, a través del [Boletín Informativo N.º 7 junio 2026](#) **Cuidadores de confianza y Lenguaje Claro: Un compromiso con la ciudadanía**, dispuesto para su consulta en la intranet: [Boletines informativos Dirección de Cultura | Intranet](#).

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.

Los motivos principales para realizar esta transición incluyeron:

Eliminación del Middleware: Al estar embebido en SAP S/4HANA, ya no se requiere replicar datos entre sistemas separados (como CRM e ERP).

Transición fluida: Reutiliza el modelo de arquitectura tradicional (One Order) y el entorno de interfaz de usuario web (WebUI).

Aprovechamiento de la base de datos HANA: Se procesan los datos de ventas y servicios en tiempo real con mayor velocidad.

Protección de la inversión: Permite conservar gran parte de las configuraciones, procesos y desarrollos previos sin necesidad de implementar una solución completamente nueva desde cero.

En ese sentido, la Subdirección de Gestión Documental participó en la implementación 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. Así las cosas, se realizó acompañamiento y seguimiento operativo al uso de la nueva versión, así como la identificación y reporte oportuno de incidencias y/o novedades presentadas durante la operación, con el fin de facilitar su análisis y atención por parte de la Dirección de Informática y Tecnología.

Por lo anterior, 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:** El 23 de junio de 2026 se realizó una reunión entre la Dirección de Cultura Tributaria y Relacionamento con el Ciudadano, la Subdirección de Soluciones TIC y el Equipo de la Subdirección de Servicios a la Ciudadanía y la Subdirección de Gestión de Peticiones Ciudadanas y Notificaciones, para identificar requerimientos adicionales y mejoras para el desarrollo de la aplicación, priorizando la política de tratamiento y protección de datos.
- **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:** El Gerente de Proyecto realizó el 22 de junio de 2026 la presentación general de los módulos que integran la automatización para iniciar la etapa final de pruebas, la cual permitirá a los funcionarios de los canales de atención y áreas de gestión realizar consultas bajo los siguientes criterios:

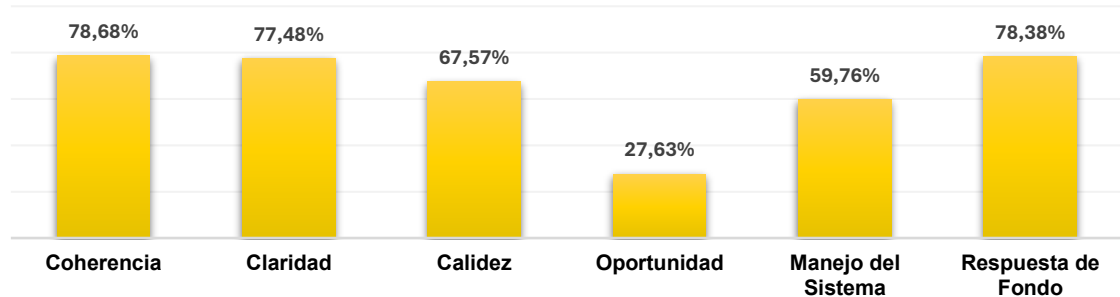
Visión integral y en línea: Centraliza en una única interfaz los datos de identificación, la situación jurídica y el estado del pago de sus obligaciones tributarias, optimizando los tiempos de diagnóstico del caso.

Análítica predictiva y prevención del daño antijurídico: El sistema incorpora un modelo de IA capaz de emitir alertas sobre el volumen de PQRS en trámite y, de manera predictiva, genera un pronóstico del riesgo de acciones de tutela derivadas de la inoportunidad en la gestión de solicitudes. Esto permite a la entidad priorizar proactivamente los casos críticos antes de que se configuren fallas en el servicio.

Trazabilidad y escalamiento: Presenta el historial consolidado de interacciones del ciudadano (temas y frecuencia de contacto en la entidad), los flujos de escalamiento interno para trámites especiales y el perfil de comportamiento tributario del contribuyente.

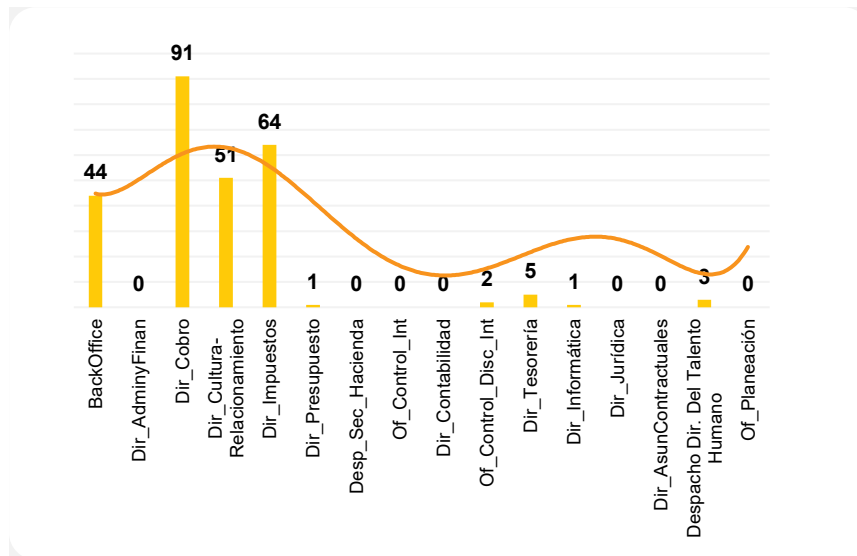
9. Indicador de calidad en las respuestas de junio

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: Informe de Calidad de PQRSD a corte 30 de junio 2026.

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



Dirección	Total Validados	Total Cumplen
Back Office	55	44
Dirección Administrativa	1	0
Dirección de Cobro	104	91
Dirección de Cultura	55	51
Dirección de Impuestos	72	64
Dirección de Presupuesto	4	1
Oficina Control Disciplinario	2	2
Despacho Secretaría de Hacienda	1	0
Oficina Control Interno	1	0
Dirección de Contabilidad	8	0
Dirección de Tesorería	9	5
Dirección de Informática	1	1
Dirección Jurídica	1	0
Dirección de Contratación	2	0
Dirección de Talento Humano	15	3
Oficina Asesora de Planeación	2	0

Fuente: Informe de Calidad de PQRSD a corte 30 de junio 2026.

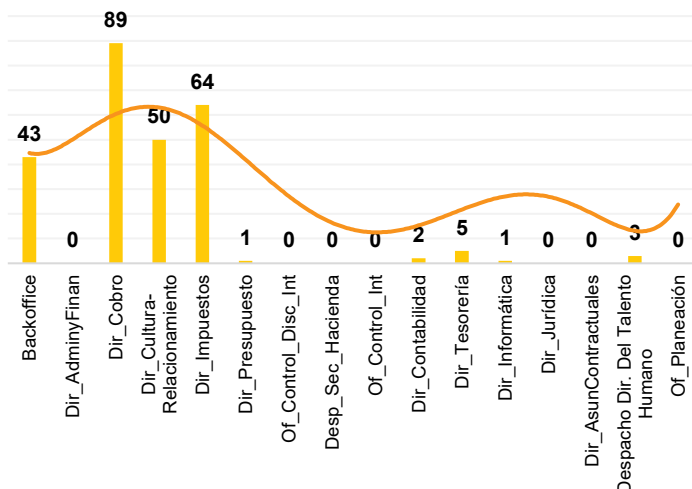
- b. **Claridad:** Hace referencia a que la respuesta emitida por la entidad se brinde en un lenguaje comprensible para la ciudadanía.

www.haciendabogota.gov.co

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

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

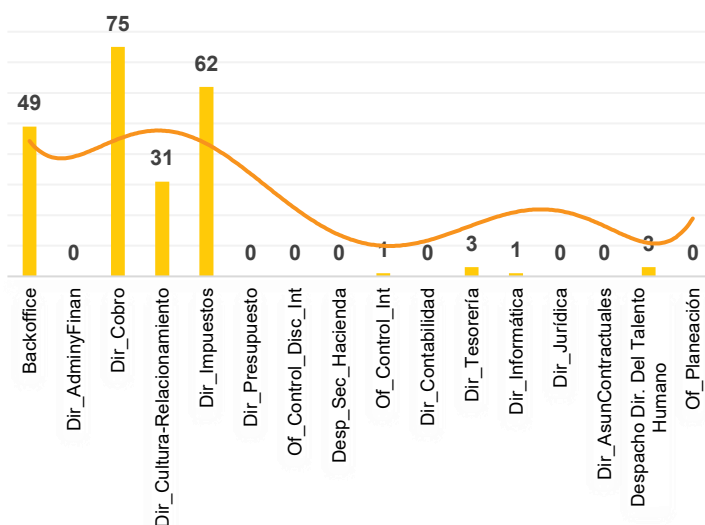
NIT. 899.999.061-9



Dirección	Total Validados	Total Cumplen
Back Office	55	43
Dirección Administrativa	1	0
Dirección de Cobro	104	89
Dirección de Cultura	55	50
Dirección de Impuestos	72	64
Dirección de Presupuesto	4	1
Oficina Control Disciplinario	2	2
Despacho Secretaría de Hacienda	1	0
Oficina Control Interno	1	0
Dirección de Contabilidad	8	0
Dirección de Tesorería	9	5
Dirección de Informática	1	1
Dirección Jurídica	1	0
Dirección de Contratación	2	0
Dirección de Talento Humano	15	3
Oficina Asesora de Planeación	2	0

Fuente: Informe de Calidad de PQRSD a corte 30 de junio 2026.

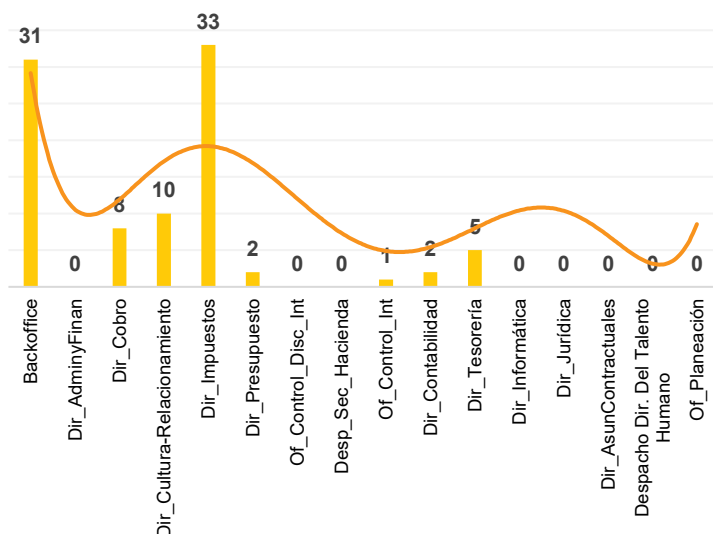
- c. **Calidez:** Atributo entendido como el trato digno, amable y respetuoso que se brinda a la ciudadanía con la respuesta a su requerimiento.



Dirección	Total Validados	Total Cumplen
Back Office	55	49
Dirección Administrativa	1	0
Dirección de Cobro	104	75
Dirección de Cultura	55	31
Dirección de Impuestos	72	62
Dirección de Presupuesto	4	0
Oficina Control Disciplinario	2	0
Despacho Secretaría de Hacienda	1	0
Oficina Control Interno	1	0
Dirección de Contabilidad	8	1
Dirección de Tesorería	9	3
Dirección de Informática	1	1
Dirección Jurídica	1	0
Dirección de Contratación	2	0
Dirección de Talento Humano	15	3
Oficina Asesora de Planeación	2	0

Fuente: Informe de Calidad de PQRSD a corte 30 de junio 2026.

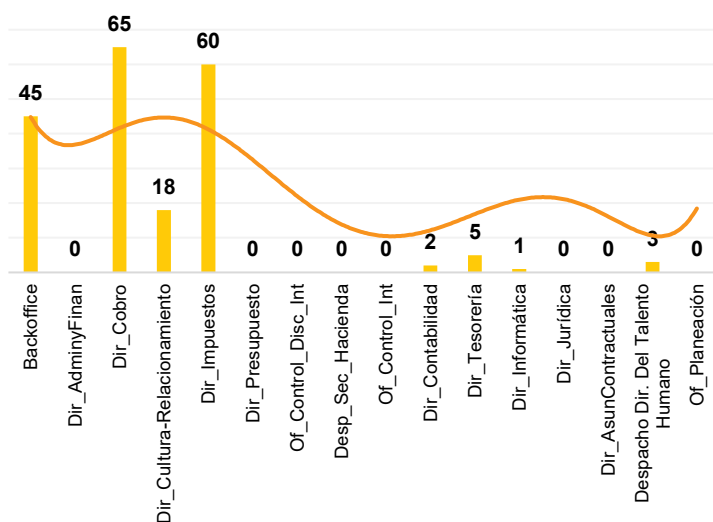
- d. **Oportunidad:** La respuesta emitida por la SDH se brinde dentro de los términos legales, según sea el tipo de solicitud.



Dirección	Total Validados	Total Cumplen
Back Office	55	31
Dirección Administrativa	1	0
Dirección de Cobro	104	8
Dirección de Cultura	55	10
Dirección de Impuestos	72	33
Dirección de Presupuesto	4	2
Oficina Control Disciplinario	2	2
Despacho Secretaría de Hacienda	1	0
Oficina Control Interno	1	0
Dirección de Contabilidad	8	1
Dirección de Tesorería	9	5
Dirección de Informática	1	0
Dirección Jurídica	1	0
Dirección de Contratación	2	0
Dirección de Talento Humano	15	0
Oficina Asesora de Planeación	2	0

Fuente: Informe de Calidad de PQRSD a corte 30 de junio 2026.

- 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.

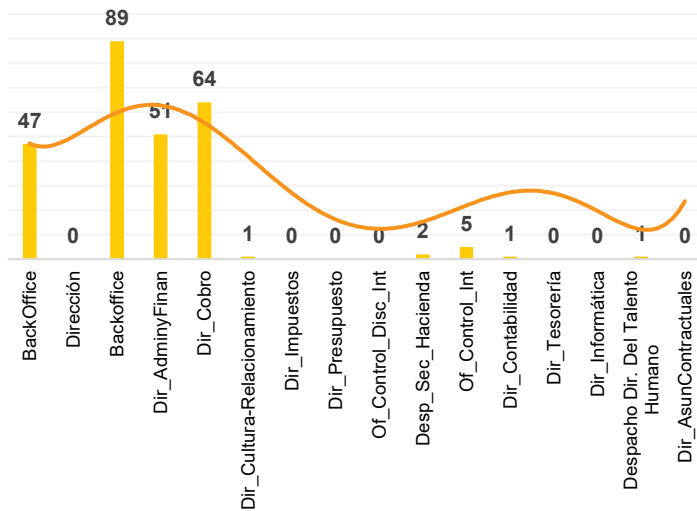


Dirección	Total Validados	Total Cumplen
Back Office	55	45
Dirección Administrativa	1	0
Dirección de Cobro	104	65
Dirección de Cultura	55	18
Dirección de Impuestos	72	60
Dirección de Presupuesto	4	0
Oficina Control Disciplinario	2	2
Despacho Secretaría de Hacienda	1	0
Oficina Control Interno	1	0
Dirección de Contabilidad	8	0
Dirección de Tesorería	9	5
Dirección de Informática	1	1
Dirección Jurídica	1	0
Dirección de Contratación	2	0
Dirección de Talento Humano	15	3
Oficina Asesora de Planeación	2	0

Fuente: Informe de Calidad de PQRSD a corte 30 de junio 2026.

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

- Claridad, 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
Back Office	55	47
Dirección Administrativa	1	0
Dirección de Cobro	104	89
Dirección de Cultura	55	51
Dirección de Impuestos	72	64
Dirección de Presupuesto	4	1
Oficina Control Disciplinario	2	2
Despacho Secretaría de Hacienda	1	0
Oficina Control Interno	1	0
Dirección de Contabilidad	8	0
Dirección de Tesorería	9	5
Dirección de Informática	1	1
Dirección Jurídica	1	0
Dirección de Contratación	2	0
Dirección de Talento Humano	15	1
Oficina Asesora de Planeación	2	0

Fuente: Informe de Calidad de PQRSD a corte 30 de junio 2026.

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

Proyectado por: Luisa Alexandra Delgadillo, Profesional Universitario SGPCN.
 Noemi Martínez Prada, Profesional Universitario SGPCN.
 Diana Milena Cabezas, Contratista SGPCN.
 Rubén Dario Triviño Giral, Profesional Universitario SGPCN.