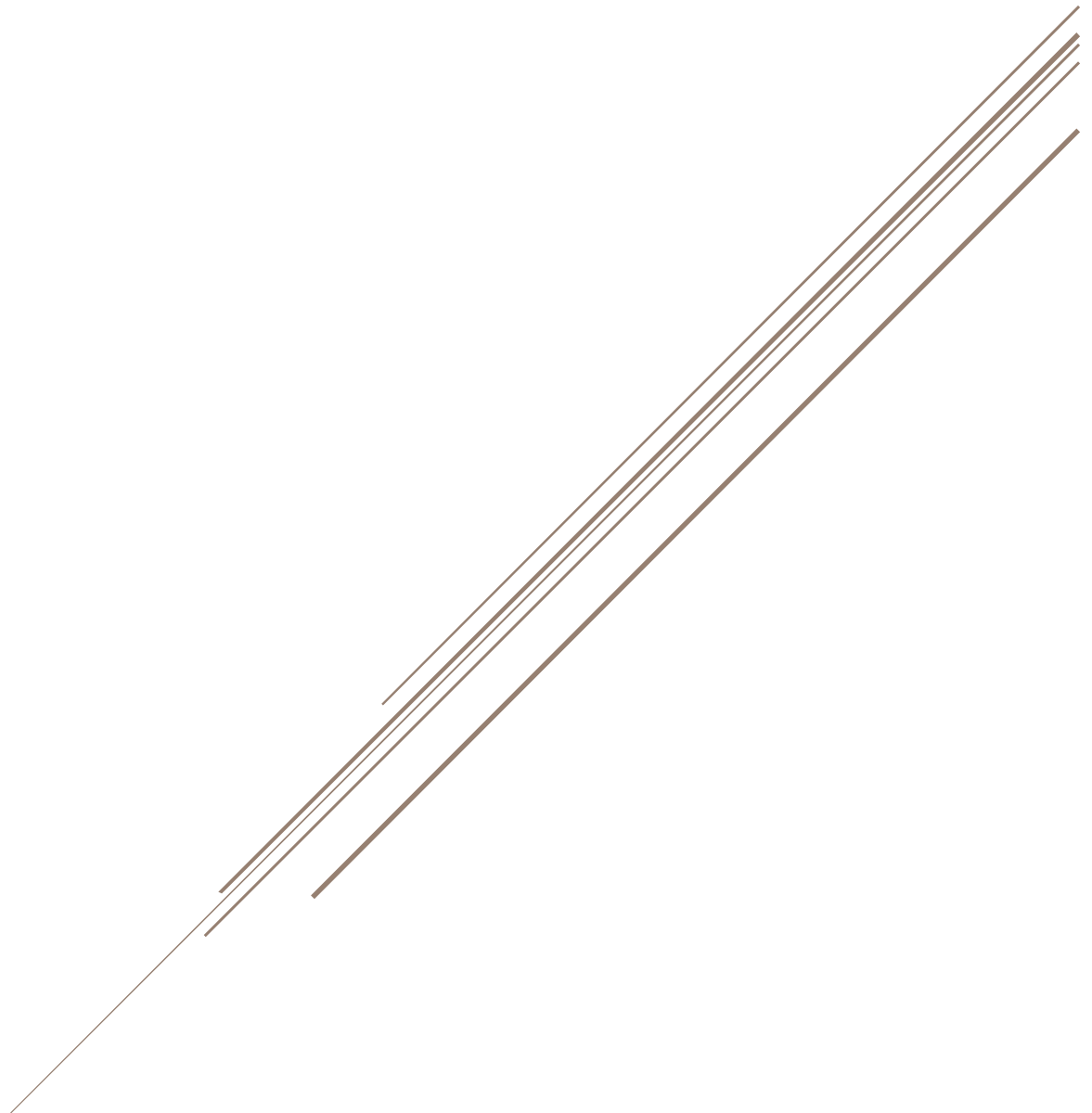




INFORME MENSUAL PQRS

Subdirección de Gestión de Peticiones Ciudadanas y Notificaciones



Secretaría Distrital de Hacienda
Dirección de Cultura Tributaria y Relacionamento Ciudadano

Febrero 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 28 de febrero 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 28 de febrero 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

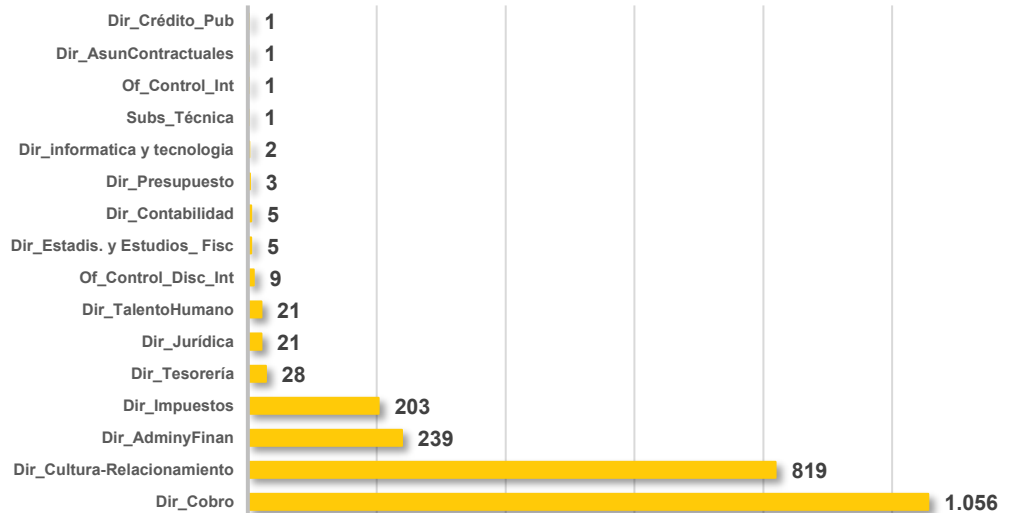
NIT. 899.999.061-9



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE HACIENDA

1. PQRSD y Trámites recibidos en el mes de Febrero

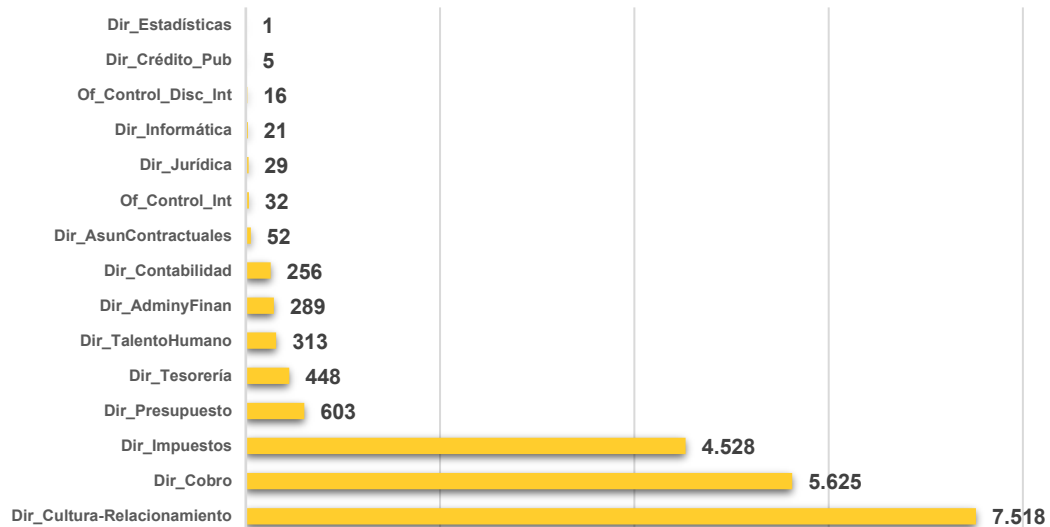
PQRSD recibidos en Sistema Bogotá Te Escucha



Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha a corte del 28/02/2026

En el sistema BTE se recibieron 2.415 PQRSD.

PQRSD y Tramites recibidos en Sistema SAP/CRM



Fuente: Base CER y Trámites a corte del 28/02/2026.

En el sistema SAP-CRM se recibieron 2.692 PQRSD y 17.044 Trámites.

www.haciendabogota.gov.co

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

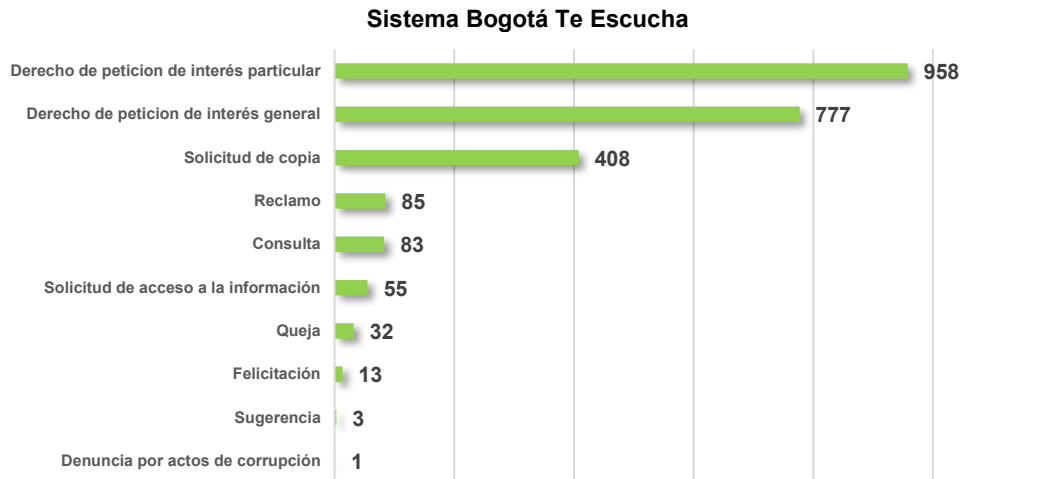
PBX: (+57) 601 338 50 00 Información: Línea 195

NIT. 899.999.061-9

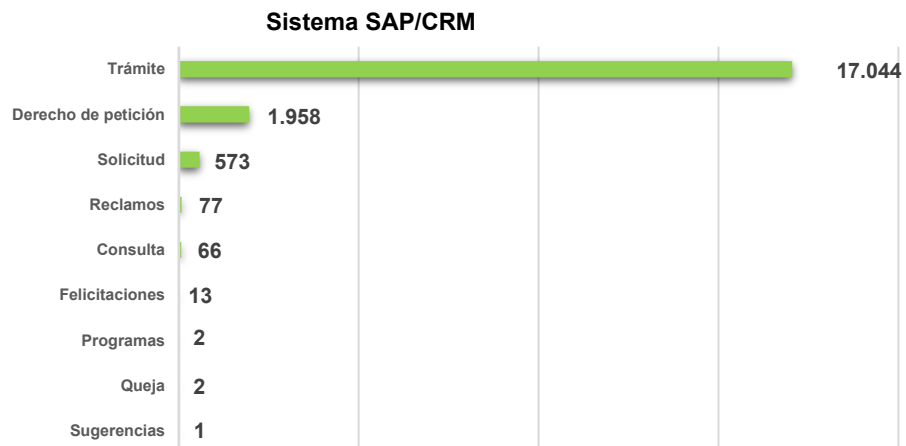


ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE HACIENDA

2. Tipologías PQRSD y Trámites del mes de Febrero



Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha a corte del 28/02/2026.



Fuente: Base CER y Trámites a corte del 28/02/2026.

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

FINALIZADAS Sistema Bogotá Te Escucha		
Dependencia	PQRSD	
	Oportuno	Inoportuno
Dirección Distrital de Cobro	480	10
Dirección de Cultura Tributaria y Relacionamiento con el Ciudadano	344	30
Dirección de Impuestos de Bogotá	136	-
Dirección Administrativa y Financiera	104	20
Dirección Distrital de Tesorería	24	-
Dirección Jurídica de Hacienda	16	-

www.haciendabogota.gov.co

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

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

NIT. 899.999.061-9



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE HACIENDA

FINALIZADAS Sistema Bogotá Te Escucha		
Dependencia	PQRSD	
	Oportuno	Inoportuno
Dirección de Talento Humano	15	-
Oficina de Control Disciplinario Interno	5	-
Dirección de Estadísticas y Estudios Fiscales	5	-
Dirección Distrital de Contabilidad	4	-
Dirección Distrital de Presupuesto	3	-
Dirección de Informática y Tecnología	1	-
Dirección de Crédito Público	1	-
Total general	1.138	60

Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha a corte del 28/02/2026.

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 Distrital de Cobro	471	2	21	72
Dirección de Cultura Tributaria y Relacionamento con el Ciudadano	420	2	2	3
Dirección Administrativa y Financiera	88	-	17	10
Dirección de Impuestos de Bogotá	57	2	3	5
Dirección de Talento Humano	6	-	-	-
Dirección Jurídica de Hacienda	5	-	-	-
Dirección Distrital de Tesorería	4	-	-	-
Oficina de Control Disciplinario Interno	4	-	-	-
Dirección de Informática y Tecnología	1	-	-	-
Dirección de Asuntos Contractuales	1	-	-	-
Despacho Subdirector Técnico		-	-	1
Oficina de Control Interno	1	-	-	-
Dirección Distrital de Contabilidad	1	-	-	-
Total general	1.059	6	43	91

Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha a corte del 28/02/2026.

FINALIZADAS Sistema SAP/CRM				
Dependencia	PQRSD		TRÁMITES	
	Oportuno	Inoportuno	Oportuno	Inoportuno
Dirección Administrativa y Financiera	101	26	11	-
Dirección de Asuntos Contractuales	-	-	47	-
Dirección Distrital de Cobro	206	34	416	-
Dirección Distrital de Contabilidad	2	-	209	-
Dirección de Crédito Público	4	-	-	-
Dirección de Cultura Tributaria y Relacionamento con el Ciudadano	365	20	1.711	-
Dirección de Impuestos de Bogotá	54	2	456	-

www.haciendabogota.gov.co

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

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

NIT. 899.999.061-9



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE HACIENDA

FINALIZADAS Sistema SAP/CRM				
Dependencia	PQRS D		TRÁMITES	
	Oportuno	Inoportuno	Oportuno	Inoportuno
Dirección de Informática y Tecnología	1	-	9	-
Dirección Jurídica de Hacienda	18	-	3	-
Dirección Distrital de Presupuesto	1	-	467	-
Dirección de Talento Humano	15	1	167	-
Dirección Distrital de Tesorería	20	-	263	-
Oficina Control Disciplinario Interno	5	-	-	-
Oficina Control Interno	3	5	14	-
Total general	795	88	3.773	0

Fuente: Base CER y Trámites a corte del 28/02/2026.

PENDIENTES Sistema SAP/CRM									
Dependencia	PQRS D				TRAMITES				
	En Términos		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	0 a 15 días
Dirección Administrativa y Financiera	86	-	37	10	15	3	-	-	-
Dirección de Asuntos Contractuales	1	-	-	-	4	-	-	-	-
Dirección Distrital de Cobro	743	1	106	148	3336	635	-	-	-
Dirección Distrital de Contabilidad	1	-	-	-	44	-	-	-	-
Dirección de Crédito Público	-	-	-	-	-	1	-	-	-
Dirección de Cultura Tributaria y Relacionamento con el Ciudadano	302	1	6	8	4850	255	-	-	-
Dirección de Impuestos de Bogotá	270	2	11	44	2973	716	-	-	-
Dirección de Informática y Tecnología	2	-	-	-	8	1	-	-	-
Dirección Jurídica Hacienda	8	-	-	-	-	-	-	-	-
Dirección Distrital de Presupuesto	-	-	-	-	126	9	-	-	-
Dirección de Talento Humano	5	-	1	1	115	8	-	-	-
Dirección Distrital de Tesorería	6	-	-	-	157	2	-	-	-
Oficina Control Disciplinario Interno	6	-	-	-	5	-	-	-	-
Oficina Control Interno	2	-	-	-	8	-	-	-	-
Dirección de Estadísticas y Estudios Fiscales	1	-	-	-	-	-	-	-	-
Total general	1.433	4	161	211	11.641	1.630	0	0	0

Fuente: Base CER y Trámites a corte del 28/02/2026.

4. PQRS D y Trámites pendientes de respuesta acumulados

A corte 31 de enero de 2026 se registran 31.280 radicados pendientes de gestión del 2025, de las cuales en el mes de febrero de 2026 se finalizaron 9.141 radicados y permanecen en trámite 22.139 en SAP/CRM, distribuidos como se muestra a continuación:

Pendientes	Estado	Total
PQRS D	En Términos	-
	Vencidas	2.339

Finalizadas	2025	Total
PQRS D	919	919
Oportuno	-	-

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



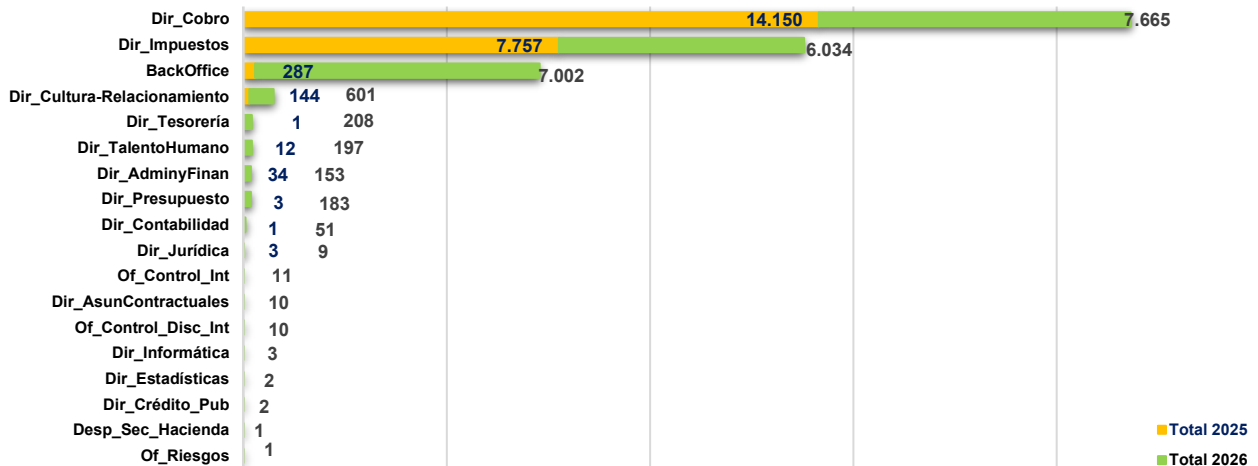
ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE HACIENDA

Trámites	En Términos	6.592
	Vencidas	13.208
Total General		22.139

Inoportuno	919	919
Trámites	8.222	8.222
Oportuno	2.065	2.065
Inoportuno	6.157	6.157
Total general	9.141	9.141

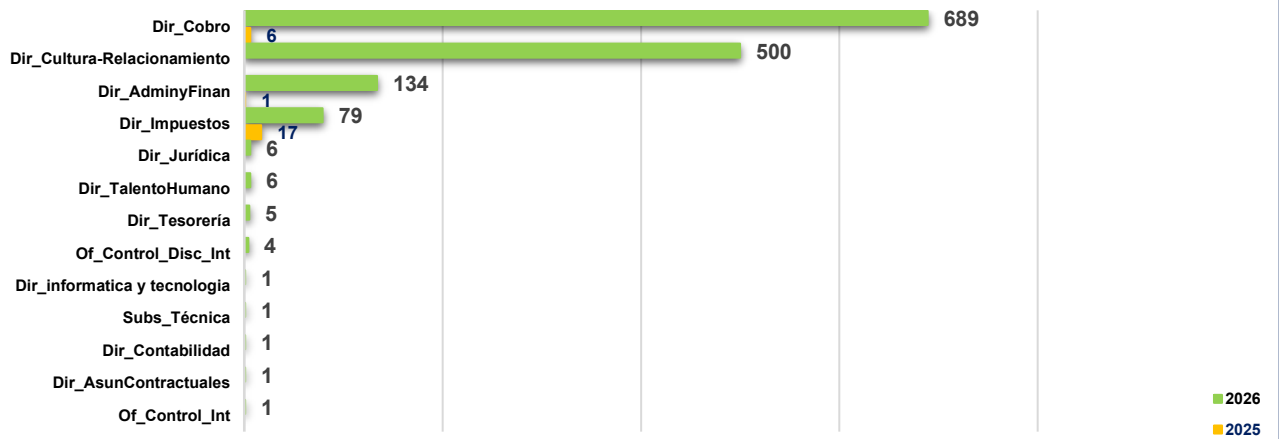
Fuente: Base CER y Trámites a corte del 28 de febrero de 2026.

A corte 28 de febrero de 2026 se registran 44.535 peticiones pendientes de gestión en toda la Entidad, distribuidos de la siguiente manera:



Fuente Base CER y Trámites a corte de 28 de febrero de 2026

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

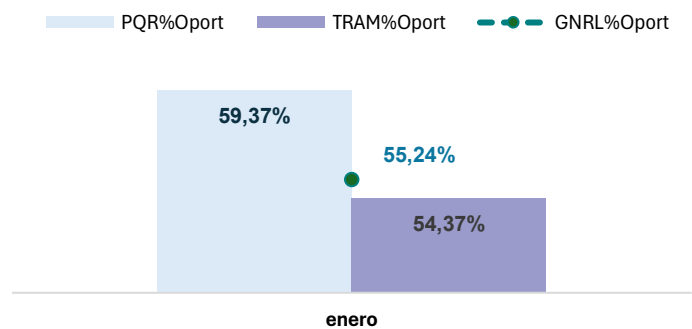


Fuente Base CER y Trámites a corte de 28 de febrero de 2026

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

A continuación, Se informa el estado del indicador de oportunidad en las respuestas de PQRS y Trámites a corte del 28 febrero de 2026, de los radicados recibidos en Enero 2026.

Estado	Enero
PQRS Oportunidad	1.726
PQRS Total	2.907
PQRS % Oportunidad	59,37%
Trámite Oportunidad	7.491
Trámite Total	13.777
Trámite % Oportunidad	54,37%
Total Oportunidad	9.217
Total	16.684
% Oportunidad General	55,24%



Fuente Base CER y Trámites a corte de 28 de febrero de 2026.

6. Reclamos del mes de Febrero

Durante el período se recibieron setenta y siete (77) comunicaciones tipificadas en la radicación como reclamos, que abordan entre otros temas los siguientes:

Motivo del Reclamo	Total	%
Destino a otras entidades.	25	33%
Cargue inoportuno en la cuenta corriente de los pagos realizados de impuesto predial; vehículo o ICA.	15	20%
Mala atención en SuperCades.	9	12%
Inconsistencias en el impuesto predial (inconformidad con la tarifa o avalúo).	5	6%
Mandamientos de pago, embargos y acuerdos de pago.	5	6%
Otros.	18	23%
Total general	77	100%

Fuente: Base CER y Trámites a corte del 28/02/2026.

7. Felicitaciones del mes de Febrero

Durante el período se recibieron trece (13) comunicaciones tipificadas en la radicación como felicitaciones, con la siguiente información.

Motivo de la Felicitación
Felicitación a la funcionaria Sol Daza. - por empatía e interés por el ciudadano.
Felicitación a las funcionarias Paola y Johanna - por la magnífica atención al usuario.
Felicitación a la funcionaria Sandra modulo 13 - por su colaboración e interés a la solicitud.
Felicitación al funcionario Wilson Silva - por su excelente atención al cliente.
Felicitación a la funcionaria Diana Fajardo de plaza de las Américas - por su excelente trato y atención con toda la información requerida.
Felicitación - por excelente atención, importante hacer reconocimiento al funcionario (no registra el nombre)
Hay siete (7) radicados del mismo ciudadano agradeciendo por los servicios prestados - muy bien por parte de todos los colaboradores secretaria hacienda Bogotá.

Fuente: Base CER y Trámites a corte del 28/02/2026.

www.haciendabogota.gov.co

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

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

NIT. 899.999.061-9

8. Gestión estratégica del relacionamiento ciudadano

En febrero de 2026 a través del Sistema Bogotá Te Escucha – BTE, se finalizaron (1.983) peticiones con un tiempo promedio de respuesta en la Secretaría de 12,31 días (Ley 1755 de 2015).

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

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

1. Bajo la coordinación del Despacho de la Subsecretaría General y de la Dirección de Cultura Tributaria y Relacionamiento con el Ciudadano, en mesa de trabajo realizada el día 05/02/2026, se efectuó el seguimiento al estado de la gestión de las PQRS y Trámites de la entidad (Estado PQRS y Trámites de la vigencia 2025 y 2026), en la cual se revisó lo siguiente:
 - Cifras de radicados pendientes por vigencia, su comportamiento, los temas recurrentes presentados y se generaron las alertas correspondientes a nivel de las áreas responsables.
 - Se informaron las acciones a desarrollar en la vigencia 2026, mediante la ejecución de la “Estrategia plan padrino”, la cual considera entre otros, los siguientes aspectos:
 - Seguimiento periódico a la gestión de las PQRS y trámites a cargo de las áreas de la entidad, orientado al cierre o finalización de PQRS y trámites del 2025, fijando el 31/03/2026 como fecha estimada para el cumplimiento de la meta.
 - Seguimiento y análisis de resultados mediante un esquema de alertas de atención:
 - Revisión mensual de cifras de PQRS y trámites pendientes de la entidad, liderada por el Despacho de la Subsecretaria General, con la participación de la Dirección de Cultura Tributaria y Relacionamiento con el Ciudadano y las áreas con el mayor volumen de peticiones asignadas.
 - Revisión quincenal de seguimiento a la gestión de las PQRS y trámites pendientes, coordinada por el Despacho de la Directora de Cultura Tributaria y Relacionamiento con el Ciudadano y con la participación de las áreas (Dirección Distrital de Cobro e Impuestos) que requieren de intervención y priorización en la atención de las solicitudes a su cargo (próximas a vencer o que se encuentran pendientes vencidas).
 - Generación de reportes de cifras de PQRS y trámites pendientes por gestionar en la entidad por parte del Grupo de Servidoras (Madrinas) de la Subdirección de Gestión de Peticiones Ciudadanas y Notificaciones de forma semanal, las cuales se informarán mediante correo electrónico a las áreas involucradas.
2. En el marco de la estrategia de Plan Padrino, se informó vía correo electrónico a los equipos de trabajo de las dependencias, las cifras de PQRS y trámites pendientes por gestionar, según reporte de pendientes generados del Sistema Bogotá Te Escucha – BTE y Base Tablero de Control PQRS y Trámites (SAP/CRM), a corte al 17 y 23 de febrero de 2026.

www.haciendabogota.gov.co

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

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

NIT. 899.999.061-9



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE HACIENDA

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, DCTYRC, DTH, Subsecretaría Técnica y Subsecretaría General, entre otras), mediante reuniones presenciales en puesto de trabajo y virtuales a través de Microsoft Teams, donde se informaron las estrategias de gestión, se revisaron las cifras de PQRS y Trámites en término y vencidas, se aclararon inquietudes relacionadas con el seguimiento a la gestión de las solicitudes asignadas, estado de los indicadores de oportunidad y calidad, y se dieron las alertas para la priorización, atención y cierre oportuno de las radicados a cargo, entre otros.

Reuniones Plan Padrino	Dependencias	Fecha de realización
Acompañamiento a las áreas en puesto de trabajo.	Subsecretaría Técnica Subsecretaría General	19 de febrero de 2026 20 de febrero de 2026
	Dirección Cultura Tributaria y Relacionamento con el Ciudadano y sus dependencias.	18 y 24 de febrero de 2026
Acompañamiento a las áreas mediante reuniones virtuales (Teams).	Dirección Distrital de Cobro	11 de febrero de 2026
	Dirección de Impuestos de Bogotá	19 de febrero de 2026
	Dirección de Talento Humano	20 y 25 de febrero de 2026
	Dirección de Informática y Tecnología Dirección de Estadísticas y Estudios Fiscales Dirección Distrital de Tesorería Oficina de Operación del Sistema de Gestión Documental, Oficina de Control Disciplinario Interno Oficina de Planeación Financiera	18, 19, 24, 25 y 26 de febrero de 2026
	BackOffice	16 de febrero de 2026

- De otra parte, se continúa con el desarrollo y actualización del “*Tablero de PQRS y Trámites*” de Google Analytics, que permite a los responsables, efectuar el seguimiento estratégico y operativo del estado de las PQRS y/o Trámites a su cargo. La actualización y/o desarrollo solicitado consiste en la homologación de las dependencias de gestión de conformidad con la nueva estructura organizacional de la entidad y la inclusión de algunos subtipos documentales conforme la actualización de la guía de correspondencia de la Dirección Distrital de Cobro.
- Se continúa, monitoreando el “*Formulario de peticiones y trámites*” dispuesto en el Portal web de la entidad, para verificar su correcto funcionamiento y facilitar la radicación y consulta de los PQRS y Trámites y/o cualquier solicitud radicada por la ciudadanía.
- Durante el mes de febrero 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 o mediana resolución y el apoyo de personas en las operaciones de las dependencias.

Desde la parte operativa se adelantaron las siguientes acciones:

- 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 febrero se contó con la asignación de dos (02) servidores para la revisión de bases de datos y cuarenta y cinco (45) personas para la atención de las peticiones asignadas (canal escrito).

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. Se continúa con la priorización en la prestación del servicio en los diferentes canales de atención (Presencial). En el canal Presencial mediante agendamiento a través del Portal web de la entidad, a saber: Puntos Especializados de Atención de la Calle 114 y el Centro Comercial Plaza de las Américas, la Red CADE de Bogotá (Super CADE CAD, Suba, Américas, 20 de Julio, Bosa, Manitas, Calle 13 y Engativá). Así como la atención presencial para algunos trámites, mediante la asignación de turnos sin agendamiento en la red CADE según la capacidad operativa y en las unidades móviles.
3. Desde la Oficina de Cultura Tributaria, se adelantaron veinticuatro (24) eventos de acercamientos tributarios con la comunidad en las diferentes localidades de la ciudad (Ciudad Bolívar, Chapinero, Engativá, Bosa, Kennedy, Fontibón, Suba, Teusaquillo, Tunjuelito, Puente Aranda, Santafé y Usaquén), donde se brindó orientación en el registro y navegación en la oficina virtual, orientación en declaraciones y facturas impuestos predial y vehículos 2026 y el registro de Información Tributaria - RIT.

Localidad	Actividad	Lugar
Bosa	Una (1) Información tributaria JAL y JAC	Casa de Justicia de Bosa Centro Carrera 81D No. 59ª - 59 Sur.
	Tres (3) Acercamientos tributario con unidad móvil	Super CADE Bosa Avenida Calle 57R Sur No. 72D - 12 Conjunto Residencial Parques de Bogotá Saúco Carrera 96 No. 85 - 25 sur
Chapinero	Dos (2) Acercamientos tributario con unidad móvil	Centro Comercial de Alta Tecnología Carrera 15 No. 77 – 05
Ciudad Bolívar	Una (1) Feria de servicio	Parque barrio Santo Domingo Calle 69A Sur No. 77ª - 21
Engativá	Un (1) Acercamientos tributario con unidad móvil	CADE Santa Helenita Carrera 84 Bis No. 71B - 53
Fontibón	Cinco (5) Acercamientos tributarios con unidad móvil	Cade Fontibón Centro Comercial Viva Fontibón DG 16 No. 104 - 51 Zona Franca
		JAC Barrio Ferro caja Calle 22H No. 96D - 50
		JAC Barrio Ciudad Modelia Calle 25B No 81 - 41
Kennedy	Una (1) Información tributaria JAL y JAC	Campus Cultural (Av. Primero de Mayo No. 1 – 40 Sur)
	Una (1) Feria de servicio	CADE Patio Bonito Carrera 87 No. 5B - 21
	Un (1) Acercamiento tributario con unidad móvil	Parque Mundo Aventura Carrera 71D No. 1 - 14 Sur
Puente Aranda	Un (1) Acercamiento tributario con unidad móvil	CADE Muzú Carrera 51F No. 43 - 50 Sur
Santafé	Un (1) Acercamiento tributario con unidad móvil	Centro Comercial NEOS San Victorino Carrera 10 con Calle 13
Suba	Una (1) Feria de servicio	Conjunto residencial Leco City Urbanización Lagos de Torca Calle 197 No. 45 - 41
Teusaquillo	Dos (2) Información tributaria JAL y JAC	Concejo de Bogotá Comisión de plan de desarrollo piso 5
Tunjuelito	Un (1) Acercamiento tributario con unidad móvil	CADE Tunal Calle 48 Sur No. 25 - 9
Usaquén	Dos (2) Acercamientos tributarios con unidad móvil	JAC Cedro Golf Club Carrera 7A No. 150 – 22

Fuente: Informe Oficina de Cultura Tributaria a corte 28 de febrero de 2026.

www.haciendabogota.gov.co

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

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

NIT. 899.999.061-9



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE HACIENDA

4. Proceso de capacitación y/o cualificación de los servidores de la Secretaría de Hacienda de Bogotá en la temática de servicio a la ciudadanía a nivel interno y externo de la entidad.

A nivel interno, el proceso de capacitación está orientado al fortalecimiento de las habilidades de los servidores para el servicio, la aplicación de lineamientos en temática tributaria y específicos para el cumplimiento de las funciones propias de la entidad, administración de las comunicaciones oficiales, tipologías de peticiones ciudadanas y tiempos de respuesta según la Ley 1755 de 2015, entre otros.

A nivel externo, el proceso de capacitación coordinado con la Secretaría General está orientado al entrenamiento de los servidores en habilidades para el servicio a través de la “Estrategia Cuidadores de la Confianza 2026”, socializado en la 1ra. sesión ordinaria de la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía realizada el 26 de febrero.

De otra parte, desde la Secretaría General se adelanta el programa de capacitación del Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía, donde participamos en la sesión Gobernanza del Modelo (febrero 17 de 2026).

5. Desde la Dirección de Cultura Tributaria y Relacionamiento con el Ciudadano y en coordinación con sus dependencias, se han expedido y socializado lineamientos para atención del servicio y de aplicación operativa en todos los canales de atención (presencial, telefónico, virtual y escrito).

En el presente período se emitieron los siguientes lineamientos:

Lineamientos para atención del servicio	
29. Nuevo diseño oficina virtual ICA - RetelCA.	30. Lineamiento-botón de pago.
31. Lineamiento - alcance reexpedición de factura vigencia 2026.	32. Lineamiento facturas vigencia 2026.
33. Lineamiento impuesto de vehículos 2026.	34. Lineamiento notificaciones personales.
35. Lineamiento retorno programa masivo embargos entidades financieras cobro no tributario.	36. Lineamiento cambio de nombre de la Secretaría de Hacienda de Bogotá.
37. Defensora de la Ciudadanía.	

A la fecha de corte, se han emitido treinta y siete (37) 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*”, siguiente enlace: <http://intranet.shd.gov.co/node/5049>

De manera adicional desde la Dirección de Cultura Tributaria y Relacionamiento con el Ciudadano continuamos trabajando por agilizar las respuestas a la ciudadanía, en este período, se emitió el Boletín Informativo de Gestión “**Hagamos que cada día cuente: agilicemos respuestas de PQRS**”, el cual se socializó a los servidores de la entidad y se encuentra dispuesto para su consulta en la intranet, siguiente enlace: [Boletines informativos Dirección de Cultura | Intranet.](#)

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

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

Seguimiento a la operación de la interfaz WebService-WS2: 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 246 peticiones de origen ciudadano recibidas a través de SAP/CRM Correspondencia no reflejadas en el sistema BTE, por lo cual desde las áreas de Tecnología y Gestión Documental se realizan las validaciones en relación con las operaciones no exitosas identificadas, el análisis de casos reportados en el log del web service con el fin de realizar las correcciones y ajustes a que haya lugar.

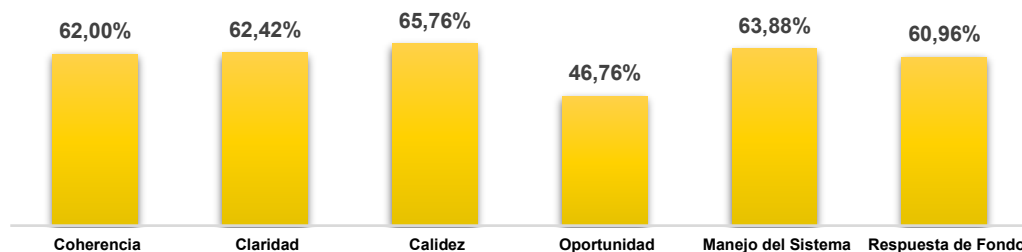
REVECA agente IA: Esta IA está diseñada para realizar búsqueda de información contenida en SAP- CRM a nivel de correspondencia, actúa como un agente de chat interno (institucional), el cual permite optimizar búsqueda de información de la radicación. Actualmente se encuentra en proceso de desarrollo y pruebas, desde la Subdirección de Gestión de Peticiones Ciudadanas y Notificaciones - SGPCN se entregaron las preguntas tipo que serán usadas para el proceso de pruebas.

Lectura de radicados: Se programó mesa de trabajo con la Dirección de Informática y Tecnología -DIT para conocer la forma de generación del reporte que contiene toda la información de la radicación y descarga de la información del expediente digital.

VISTA 360: Se entregó información sobre con los datos requeridos de la Tabla Maestra que contiene tipos y subtipos documentales y los días esperados de gestión. Se realizó la validación de la información extraída y los subtipos existentes. Esta tabla maestra es el resultado de una extracción de todos los tipos y subtipos documentales contenidos en la nube y CRM desde el 2024 a la fecha. Esta tabla es el insumo fundamental para la evolución del tablero de PQRS y la vista 360.

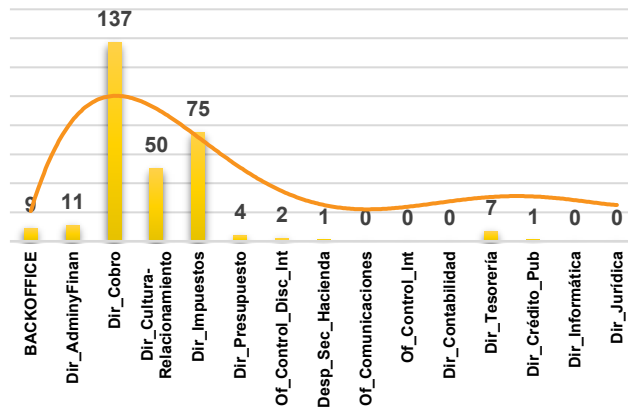
9. Indicador de calidad en las respuestas de Febrero

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.

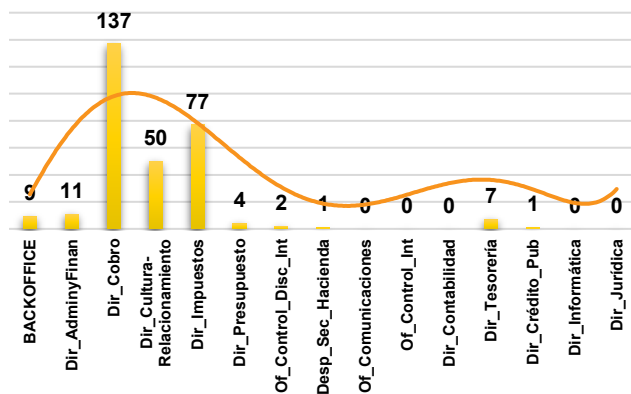
- a. **Coherencia:** Relación que debe existir entre la respuesta emitida por la respectiva entidad y el requerimiento de la ciudadanía.



Dirección	Registros Validados	Registros que Cumplen
Backoffice	60	9
Dir_AdminFinan	13	11
Dir_Cobro	137	137
Dir_Cultura-Relacionamiento	64	50
Dir_Impuestos	150	75
Dir_Presupuesto	22	4
Of_Control_Disc_Int	3	2
Desp_Sec_Hacienda	1	1
Of_Comunicaciones	1	0
Of_Control_Int	3	0
Dir_Contabilidad	8	0
Dir_Tesorería	12	7
Dir_Crédito_Pub	1	1
Dir_Informática	2	0
Dir_Jurídica	2	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.



Dirección	Registros Validados	Registros que Cumplen
Backoffice	60	9
Dir_AdminFinan	13	11
Dir_Cobro	137	137
Dir_Cultura-Relacionamiento	64	50
Dir_Impuestos	150	75
Dir_Presupuesto	22	4
Of_Control_Disc_Int	3	2
Desp_Sec_Hacienda	1	1
Of_Comunicaciones	1	0
Of_Control_Int	3	0
Dir_Contabilidad	8	0
Dir_Tesorería	12	7
Dir_Crédito_Pub	1	1
Dir_Informática	2	0
Dir_Jurídica	2	0

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.

www.haciendabogota.gov.co

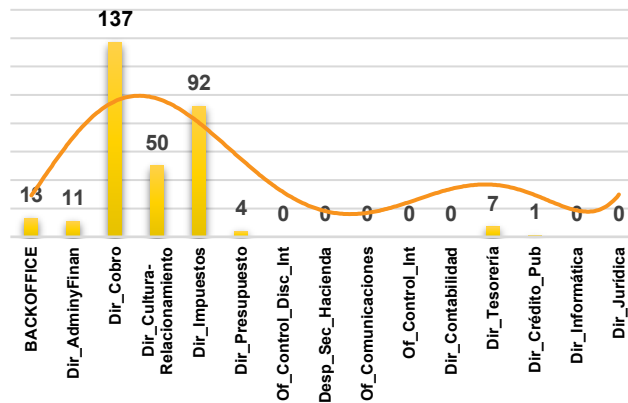
Carrera 30 N° 25-90 - Bogotá, D. C. Código postal: 111311

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

NIT. 899.999.061-9



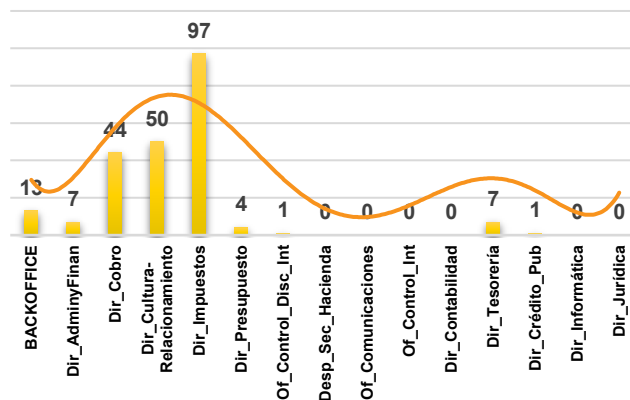
ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE HACIENDA



Dirección	Registros Validados	Registros que Cumplen
Backoffice	60	13
Dir_AdminFinan	13	11
Dir_Cobro	137	137
Dir_Cultura-Relacionamiento	64	50
Dir_Impuestos	150	92
Dir_Presupuesto	22	4
Of_Control_Disc_Int	3	0
Desp_Sec_Hacienda	1	0
Of_Comunicaciones	1	0
Of_Control_Int	3	0
Dir_Contabilidad	8	0
Dir_Tesorería	12	7
Dir_Crédito_Pub	1	1
Dir_Informática	2	0
Dir_Jurídica	2	0

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.



Dirección	Registros Validados	Registros que Cumplen
Backoffice	60	13
Dir_AdminFinan	13	11
Dir_Cobro	137	137
Dir_Cultura-Relacionamiento	64	50
Dir_Impuestos	150	92
Dir_Presupuesto	22	4
Of_Control_Disc_Int	3	0
Desp_Sec_Hacienda	1	0
Of_Comunicaciones	1	0
Of_Control_Int	3	0
Dir_Contabilidad	8	0
Dir_Tesorería	12	7
Dir_Crédito_Pub	1	1
Dir_Informática	2	0
Dir_Jurídica	2	0

Fuente: Tablero de Control PQRSD.

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

www.haciendabogota.gov.co

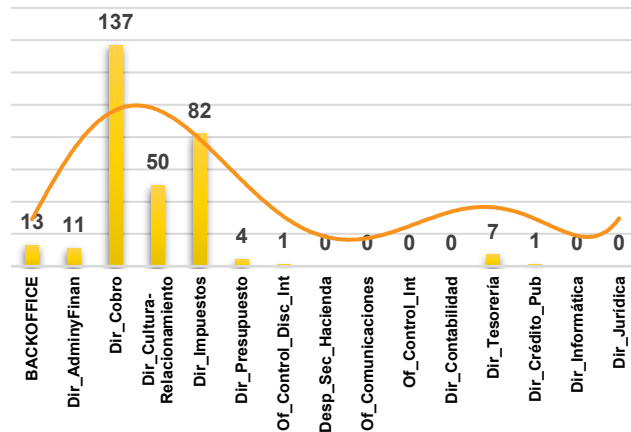
Carrera 30 N° 25-90 - Bogotá, D. C. Código postal: 111311

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

NIT. 899.999.061-9



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE HACIENDA

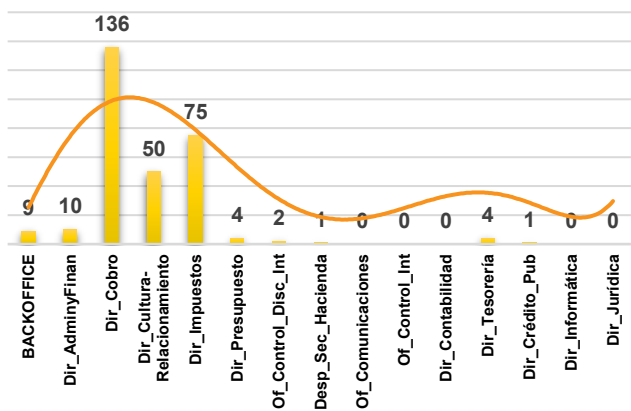


Dirección	Registros Validados	Registros que Cumplen
Backoffice	60	13
Dir_AdminFinan	13	11
Dir_Cobro	137	137
Dir_Cultura-Relacionamiento	64	50
Dir_Impuestos	150	92
Dir_Presupuesto	22	4
Of_Control_Disc_Int	3	0
Desp_Sec_Hacienda	1	0
Of_Comunicaciones	1	0
Of_Control_Int	3	0
Dir_Contabilidad	8	0
Dir_Tesorería	12	7
Dir_Crédito_Pub	1	1
Dir_Informática	2	0
Dir_Jurídica	2	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	Registros Validados	Registros que Cumplen
Backoffice	60	13
Dir_AdminFinan	13	11
Dir_Cobro	137	137
Dir_Cultura-Relacionamiento	64	50
Dir_Impuestos	150	92
Dir_Presupuesto	22	4
Of_Control_Disc_Int	3	0
Desp_Sec_Hacienda	1	0
Of_Comunicaciones	1	0
Of_Control_Int	3	0
Dir_Contabilidad	8	0
Dir_Tesorería	12	7
Dir_Crédito_Pub	1	1
Dir_Informática	2	0
Dir_Jurídica	2	0

Fuente: Tablero de Control PQRSD.

Finalmente, se informa la calificación de índice de calidad de las respuestas en Bogotá Te Escucha del mes de diciembre al 85% de la Dirección de Calidad del Servicio de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.

Revisado por: Edwin Fernando Cárdenas Pita, Subdirector SGPCN.

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



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE HACIENDA