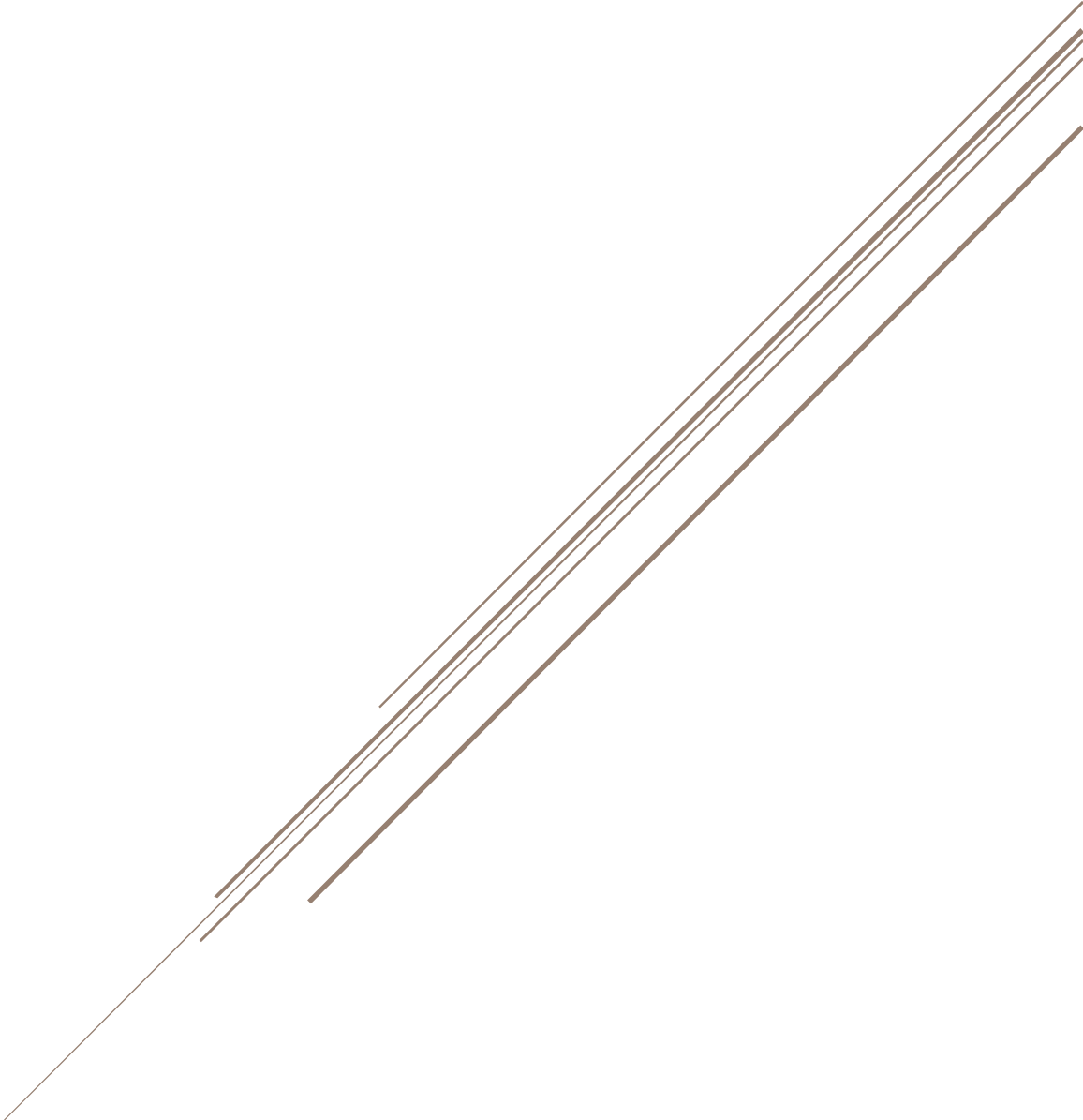




INFORME MENSUAL PQRSD

Subdirección de Gestión de Peticiones Ciudadanas y
Notificaciones



Secretaría Distrital de Hacienda
Dirección de Cultura Tributaria y Relacionamento Ciudadano

Enero 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), para el período comprendido entre el 1ro y el 25 de enero de 2026, (en este mes se recibieron las bases de información SAP-CRM con corte a esta fecha, de parte de la Oficina Técnica del Sistema de Gestión Documental).

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 25 de enero de 2026, discriminadas por cada dependencia y año de radicación.

www.haciendabogota.gov.co

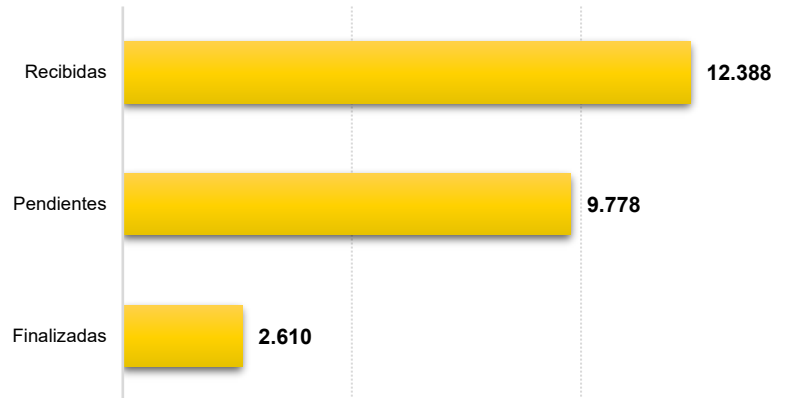
Carrera 30 N° 25-90 - Bogotá, D. C. Código postal: 111311

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

NIT. 899.999.061-9



1. PQRSD y trámites radicados entre el 1 al 25 de enero de 2026



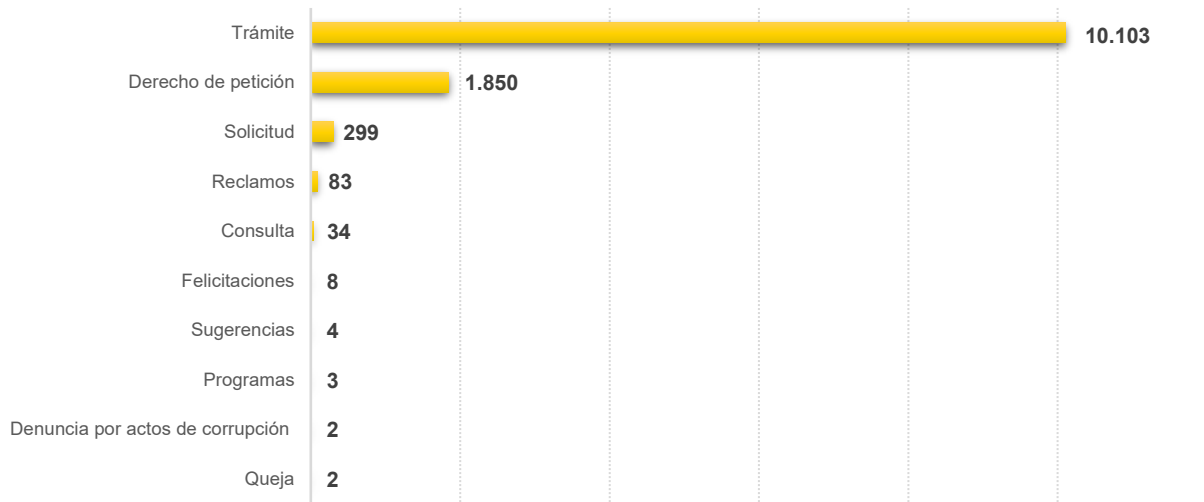
Fuente: Base CER y Trámites a corte del 25 de enero de 2026.

Finalizadas ENERO 2026		
PQRSD	Cantidad	Total
Oportuno	723	723
Inoportuno	1	1
Total	724	724
Trámite	Cantidad	Total
Oportuno	1.886	1.886
Inoportuno	0	0
Total	1.886	1.886
Total General		2.610

Pendientes ENERO 2026		
PQRSD	Cantidad	Total
En términos	1.508	1.508
Vencidos	53	53
Total	1.561	1.561
Trámite	Cantidad	Total
En términos	8.217	8.217
Vencidos	0	0
Total	8.217	8.217
Total General		9.778

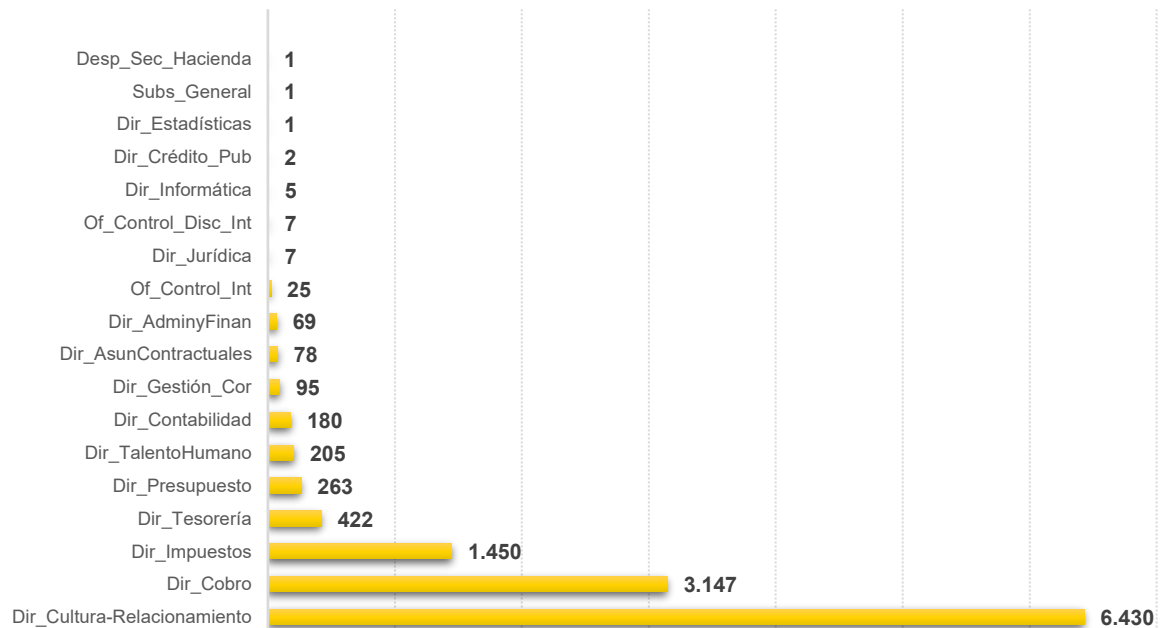
Fuente: Base CER y Trámites a corte del 25 de enero de 2026.

2. Tipologías PQRSD y trámites del mes de enero



Fuente: Base CER y Trámites a corte del 25 de enero de 2026.

3. Asignaciones PQRSD y trámites por dependencia durante el mes de enero



Fuente: Base CER y Trámites a corte del 25 de enero de 2026.

www.haciendabogota.gov.co

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

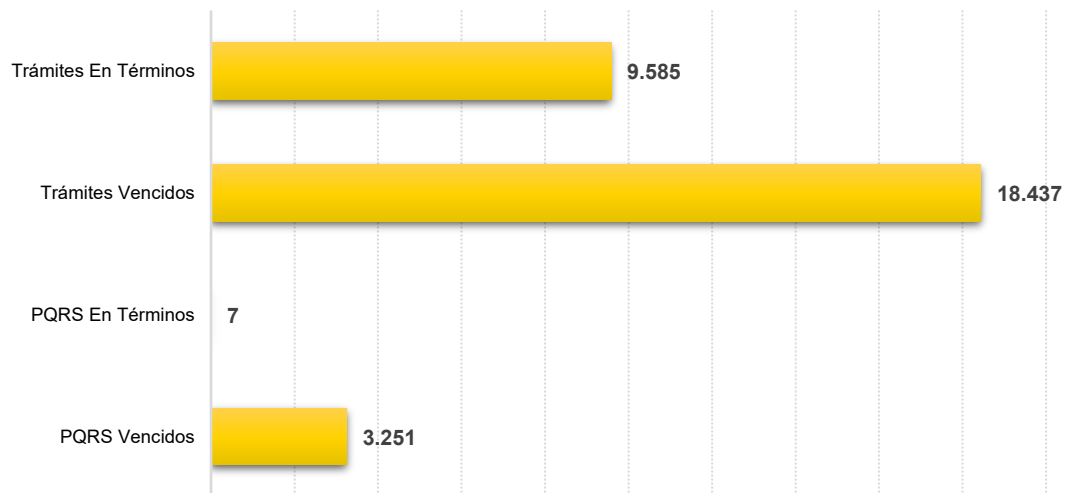
PBX: (+57) 601 338 50 00 Información: Línea 195

NIT. 899.999.061-9

4. PQRSD y trámites pendientes de respuesta acumulado a diciembre 2025

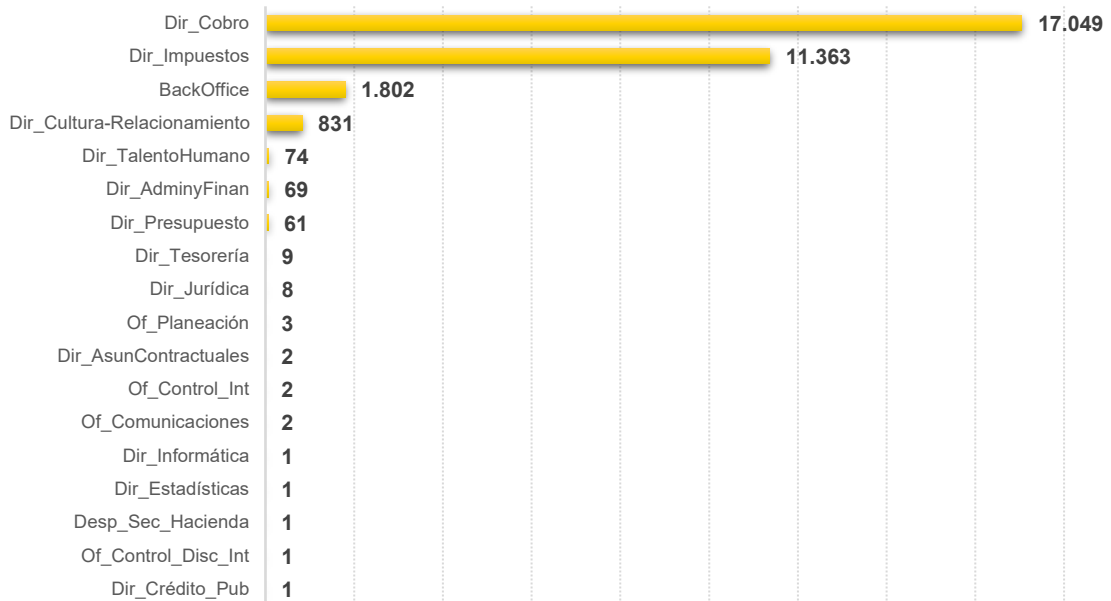
Pendientes	Estado	Total
PQRS	En Términos	7
	Vencidas	3.251
Trámites	En Términos	9.585
	Vencidas	18.437
Total General		31.280

Fuente: Base CER y Trámites a corte del 25 de enero de 2026.



Fuente: Base CER y Trámites a corte del 25/01/2026

A corte 31 de diciembre de 2025 se registran 38.277 peticiones pendientes de gestión, de las cuales durante el mes de enero de 2026 se cerraron 6.624 radicados y en trámite 31.280 radicados, que, equivalen a 31.577 operaciones en SAP/CRM por cerrar, distribuidos como se muestra en la siguiente gráfica:



Fuente Base CER y Trámites a corte de 25 de enero de 2026

A continuación, se detalla la gestión de las 6.624 peticiones cerradas durante el mes de enero de 2026:

Finalizadas	Total
PQRSD	1.175
Oportuno	311
Inoportuno	864
Trámites	5.449
Oportuno	1.210
Inoportuno	4.239
Total general	6.624

Fuente: Base CER y Trámites a corte del 25 de enero de 2026.

5. Quejas

Durante el período se recibieron dos (02) comunicaciones oficiales tipificadas como queja.

6. Reclamos

Durante el período se recibieron ochenta y tres (83) comunicaciones tipificadas en la radicación como reclamos, que abordan entre otros temas los siguientes:

www.haciendabogota.gov.co

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

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

NIT. 899.999.061-9

Motivo del Reclamo	Total	%
Destino a otras entidades	32	39%
Cargue inoportuno en la cuenta corriente de los pagos realizados de impuesto predial; vehículo o ICA.	9	11%
Mandamientos de pago, embargos y acuerdos de pago	9	11%
Inconveniente con el ingreso mínimo garantizado porque no ha recibido pagos; no ha podido retirar pagos por alguno de los operadores	8	10%
Error en la información general de bases de datos	6	7%
Otros	19	22%
Total general	83	100%

Fuente: Base CER y Trámites a corte del 25 de enero de 2026.

7. Denuncias

En el período se registraron dos (02) denuncias por posibles actos de corrupción o por posibles conflictos de intereses.

8. Traslado de peticiones por competencia a otras entidades en el mes de enero

Durante el período se realizaron setecientos cincuenta y dos (752) traslados de peticiones en el Sistema Distrital de Quejas - Bogotá Te Escucha, distribuidos así:

Entidad	Cantidad	Participación
Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital - UAECD	529	70,3%
Secretaría Distrital de Movilidad	116	15,4%
Secretaría Distrital de Integración Social	34	4,5%
Secretaría Distrital de Gobierno	11	1,5%
Secretaría Distrital de Planeación	10	1,3%
Secretaría de Educación del Distrito	5	0,7%
Secretaría General	5	0,7%
Secretaría Distrital de Seguridad Convivencia y Justicia	4	0,5%
Secretaría Distrital del Hábitat	4	0,5%
Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos -UAESP	3	0,4%
Personería de Bogotá D.C.	3	0,4%
Secretaría Distrital de Desarrollo Económico	3	0,4%
Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá EAAB - ESP	3	0,4%
Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial Bomberos Bogotá - UAECOB	2	0,3%
Secretaría Distrital de Salud	2	0,3%
Enel Colombia S.A. ESP	2	0,3%
Instituto de Desarrollo Urbano - IDU	2	0,3%

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

Entidad	Cantidad	Participación
Agencia Distrital para la Educación Superior la Ciencia y la Tecnología - Atenea	2	0,3%
Secretaría Distrital de Ambiente	2	0,3%
Fondo de Prestaciones Económicas Cesantías y Pensiones - FONCEP	2	0,3%
Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático - IDIGER	1	0,1%
Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá - RENOBO	1	0,1%
Instituto para la Investigación Educativa y el Desarrollo Pedagógico - IDEP	1	0,1%
Vanti S.A. ESP	1	0,1%
Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público - DADEP	1	0,1%
Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal - IDPAC	1	0,1%
Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte	1	0,1%
Entidad Nacional	1	0,1%
Total general	752	100%

Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha a corte del 31 de enero de 2026.

9. Gestión estratégica del relacionamiento ciudadano

En enero de 2026 a través del Sistema Bogotá Te Escucha – BTE, se finalizaron (1.701) peticiones con un tiempo promedio de respuesta en la Secretaría de 13,11 días (Ley 1755 de 2015).

La Secretaría Distrital de Hacienda 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 Dirección de Cultura Tributaria y Relacionamiento con el Ciudadano, se efectuó el seguimiento al estado de la gestión de las PQRS y Trámites de la entidad, se revisaron las cifras de pendientes, su comportamiento, los temas recurrentes presentados y se generaron las alertas correspondientes a nivel de las áreas responsables de los trámites.
2. Desde la Subdirección de Gestión de Peticiones Ciudadanas y Notificaciones se realizaron mesas de trabajo bajo la estrategia de Plan Padrino con las dependencias que tienen el mayor número de peticiones y solicitudes asignadas: La Dirección Distrital de Cobro – DCO (29 de enero) y con la Dirección de Impuestos de Bogotá - DIB (15 y 29 de enero).

Igualmente, se brindó acompañamiento especializado a las diferentes dependencias, en lo relacionado con el seguimiento a la gestión de las peticiones y solicitudes asignadas, estado de los indicadores de oportunidad y calidad, y en general de las cifras de solicitudes atendidas y en trámite, en término o vencidas.

3. Adicionalmente, se avanza en 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

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

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.

4. 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.
5. Durante el mes de enero 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:

1. Se avanzó en la ejecución del contrato con la UT OMNIA SAS 2025, cuyo objeto es “Prestar servicios especializados para ejecutar el modelo de servicio de la Secretaría Distrital de Hacienda - SDH a través de la operación de los canales de atención presenciales y no presenciales dispuestos para ofrecer una experiencia de servicio y proveer el soporte logístico, técnico y tecnológico para robustecer las labores que conllevan a formar, informar e incentivar a la ciudadanía en torno a la realidad tributaria y sus principios, en el marco de la estrategia de educación tributaria y de servicio”, para el manejo de la totalidad de los Canales de Atención de la Secretaría de Hacienda y servicios logísticos, a través del cual, opera el modelo de atención institucional orientado a mejorar la experiencia y relacionamiento con los ciudadanos.
2. De otra parte, 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 Distrital de Hacienda.

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 enero se contó con la asignación de dos (02) servidores para la revisión de bases de datos y cuarenta y cuatro (44) personas para la atención de las peticiones asignadas (canal escrito).

3. Se continúa con la priorización en la prestación del servicio en los diferentes canales de atención (presencial, virtual y telefónico). 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.
4. Desde la Oficina de Cultura Tributaria, se adelantaron quince (15) eventos de acercamientos tributarios con la comunidad en las diferentes localidades de la ciudad (Chapinero, Ciudad Bolívar, Suba y Usaquén) donde se brindó orientación en el registro y navegación en la oficina virtual, declaraciones y facturas impuestos predial y vehículos 2025 y el registro de Información Tributaria - RIT.

Localidad	Actividad	Lugar
Chapinero	Una (01) Jornada de experiencias ciudadanas presentando las obras y servicios que se financian con recursos de la ciudad.	Centro Felicidad
Ciudad Bolívar	Dos (02) Información tributaria JAL y JAC	Diagonal 62 Sur # 20F – 20
		Virtual Teams
Suba	Seis (06) Acercamientos tributarios con unidad móvil	JAC Villa del Prado Carrera 55A No 170 – 05 (02 eventos)
		CC Plaza Imperial Cra. 104 #148 – 07 (02 eventos)
		Centro Comercial Mirandela Plaza P.H Cl 187 # 49-64 - (02 eventos)
Usaquén	Seis (06) Acercamientos tributarios con unidad móvil	Parque Santa Bárbara Central III Calle 124 carrera 11b y 11b Bis (02 eventos)
		JAC Verbenal II sector Calle 186C No 18B - 55 (02 eventos)
		CC Belaire Plaza Carrera 7 No 152 - 54 (02 eventos)

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

De otra parte, se programaron acciones para la cualificación del servicio dirigida a los servidores de la Secretaría de Hacienda a nivel externo e interno, orientadas al fortalecimiento de habilidades para el servicio, 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.

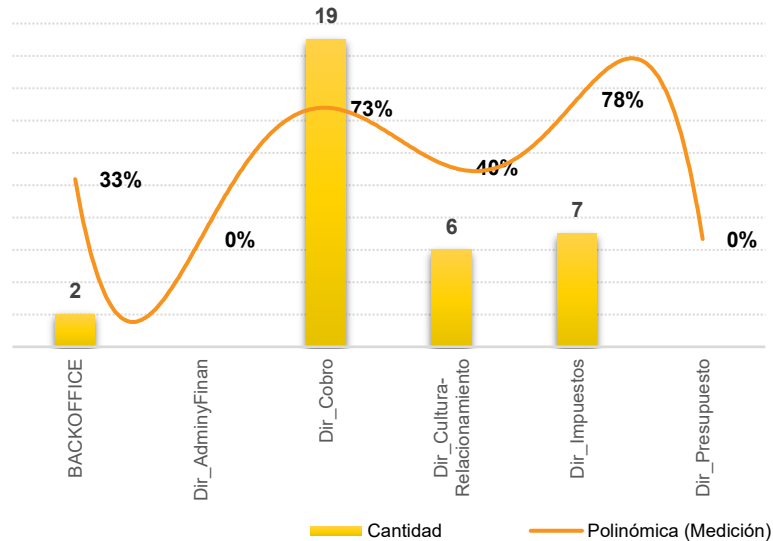
1. Respecto al proceso de cualificación orientado a fortalecer las habilidades y competencias de los servidores de la entidad en la temática de servicio a la ciudadanía, coordinado con la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, estamos atentos a conocer el plan anual de cualificación y cronograma a seguir, con el fin de participar de manera activa en dicho proceso. Según lo informado por la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, este tema será socializado en la 1ra. sesión de la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía, previsto para su realización en la última semana de febrero de 2026.
2. De manera adicional, como parte del programa de capacitación del Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la ciudadanía definido por la Secretaría General, participaremos en los ciclos de acompañamiento y asistencia técnica dirigidos a jefes, líderes de servicio/relacionamiento y otros enlaces que determine la Secretaría.

10. Calidad en las respuestas

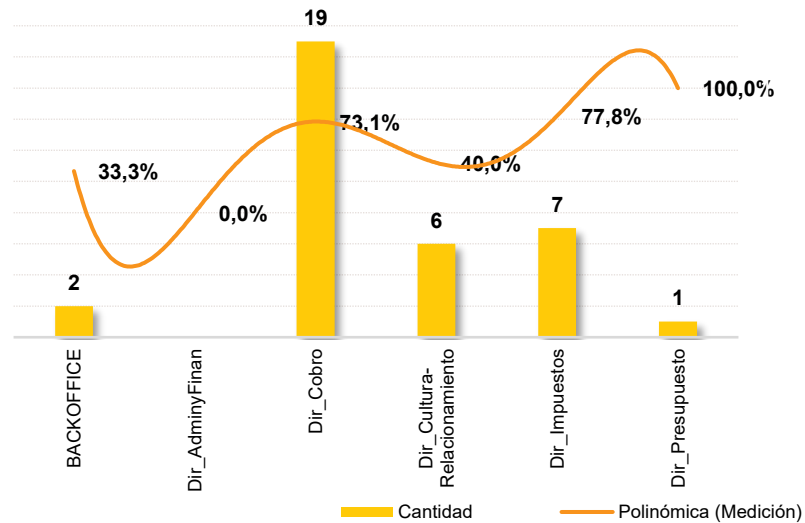
En el período se realizó la medición de los cinco (05) atributos de la calidad en las respuestas (calidez, claridad, coherencia, correcto manejo del sistema y oportunidad) sobre una muestra estadísticamente

representativa de 60 radicados finalizados en el mes de enero de 2026, cuyos resultados se citan a continuación:

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



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



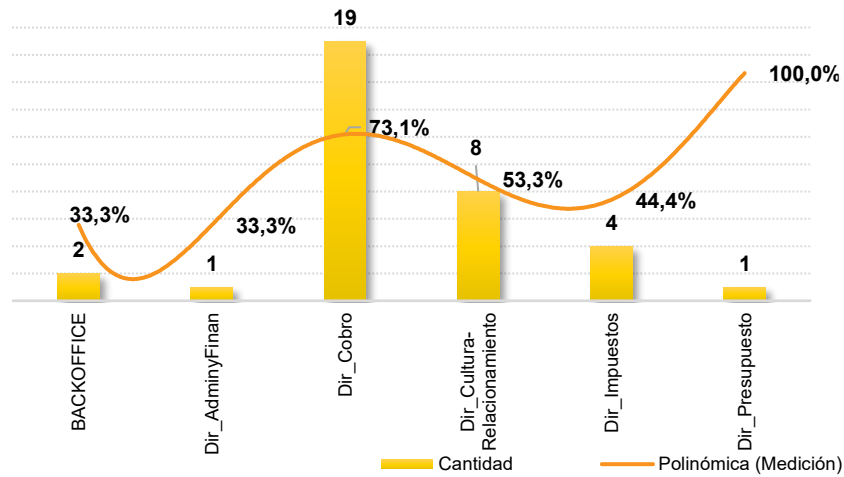
- c. **Calidez:** Atributo entendido como el trato digno, amable y respetuoso que se brinda a la ciudadanía con la respuesta a su requerimiento.

www.haciendabogota.gov.co

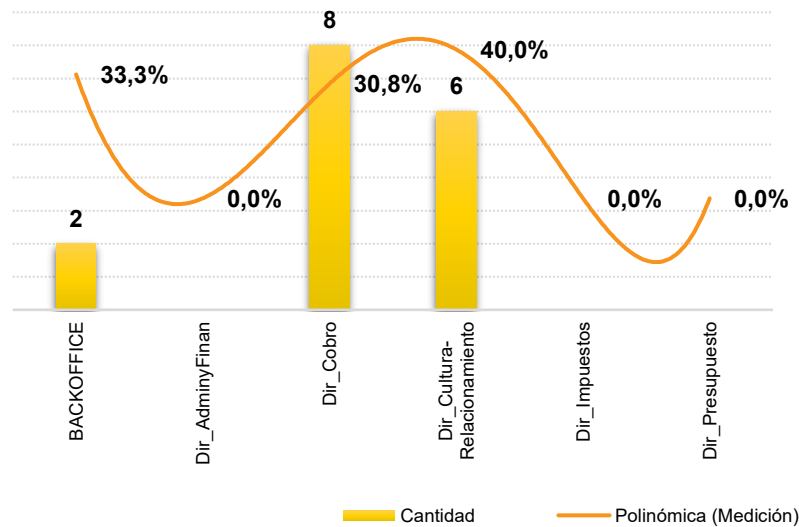
Carrera 30 N° 25-90 - Bogotá, D. C. Código postal: 111311

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

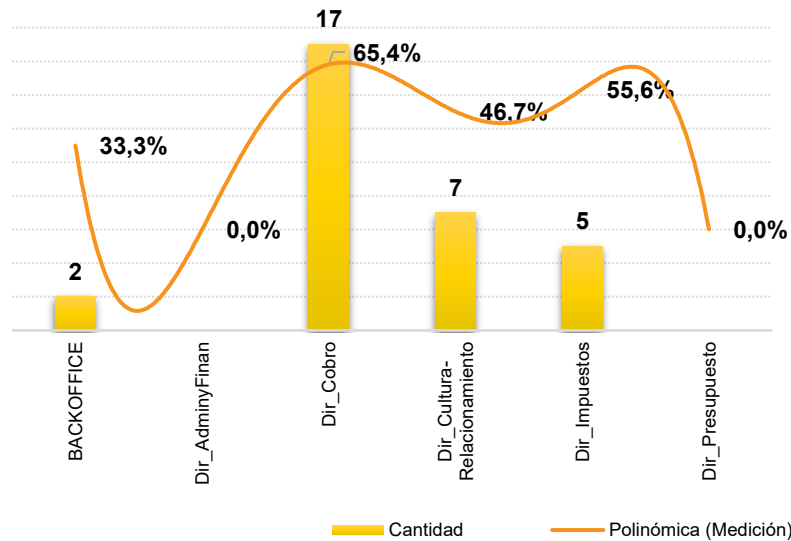
NIT. 899.999.061-9



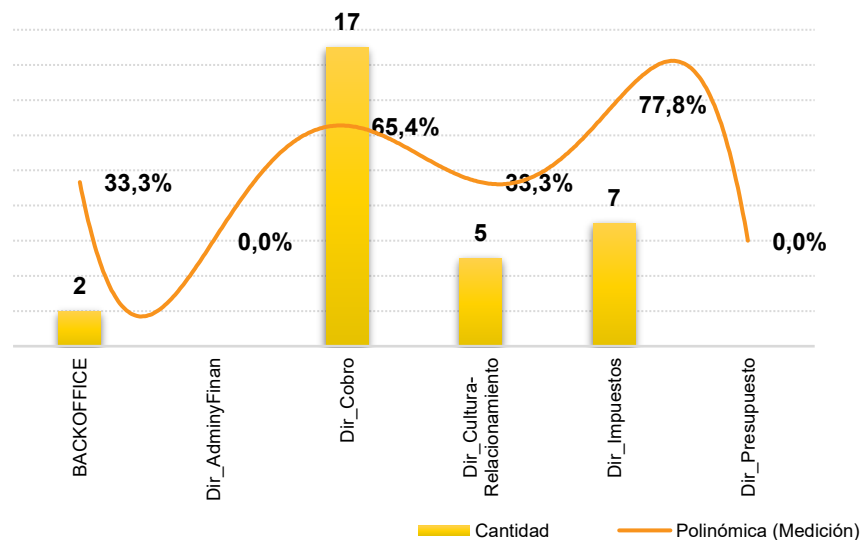
- d. **Oportunidad:** la respuesta emitida por la SDH se brinde dentro de los términos legales, según sea el tipo de solicitud.



- 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.



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



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.

Aprobado por: Edwin Fernando Cárdenas Pita, Subdirector Técnico SGPCN.
 Revisado por: Aida Patricia Niño Mora, Profesional Especializado SGPCN.
 Proyectado por: Luisa Alexandra Delgadillo, Profesional Universitario SGPCN.
 Noemi Martínez Prada, 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