

CANTIDAD DE CONTRIBUYENTES ATENDIDOS DE MANERA PRESENCIAL 2025

PRESENCIALIDAD

ATENCION PRESENCIAL POR PUNTO DE ATENCIÓN	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	TOTAL
SALA EXPRESS	3,969	6,547	4,382	2,942	2,431	1,817	2,279	2,370	2,367	2,757	1,397	853	34,111
CAD	13,139	13,746	15,271	18,217	12,337	10,725	14,803	10,345	11,980	13,475	10,218	11,351	155,607
SUBA	5,941	6,979	7,074	7,106	5,207	2,996	5,208	3,937	3,697	4,241	3,270	3,369	59,025
AMERICAS	3,300	5,478	5,030	3,870	2,435	1,784	3,089	2,206	2,209	2,375	1,844	1,834	35,454
BOSA	2,579	4,166	3,824	3,835	2,572	1,579	2,960	2,054	2,066	2,367	1,815	1,658	31,475
20 DE JULIO	2,890	4,919	4,616	4,257	2,834	1,854	3,741	2,243	2,138	2,291	1,703	1,956	35,442
MANITAS	554	741	1179	1014	513	353	635	416	417	442	422	305	6,991
CALLE 13	1,128	1,286	1,151	1,422	1,124	636	1,214	997	786	986	860	869	12,459
ENGATIVA	779	972	1,253	1,662	945	489	946	745	726	911	676	683	10,787
PAE – 114	2,405	2,141	2,353	3,222	3,406	1,809	3,047	2,483	3,073	3,561	2,615	2,921	33,036
PAE - PLAZA DE LAS AMERICAS	1,796	2,106	2,230	2,920	2,070	1,356	2,386	2,007	1,914	2,318	1,712	1,943	24,758
ATENCION FERIA DE SERVICIOS - G12	0	0	0	0	3,603	0	0	0	0	0	0	0	3,603
ATENCION FERIA MOVISTAR	0	0	0	5,791	0	0	0	0	0	0	0	0	5,791
ATENCION FERIA CATASTRO	0	0	0	0	0	28	0	0	0	0	0	0	28
ATENCION CENTROS COMERCIALES	0	0	0	456	0	0	0	0	0	0	0	0	456
MOVIL OFICINA DEL GESTION DEL SERVICIO	690	1,990	1,646	325	1,842	1,462	-	-	-	-	-	-	-
TOTAL	39,170	51,071	50,009	57,039	41,319	26,888	40,308	29,803	31,373	35,724	26,532	27,742	449,023

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

CANTIDAD DE CONTRIBUYENTES ATENDIDOS DE MANERA PRESENCIAL QUIOSCOS 2025

QUIOSCOS

MODULOS DE AUTOATENCION (QUIOSCOS) POR PUNTO DE ATENCIÓN	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	TOTAL
CENTRO DE EXPERIENCIA 114	65	196	122	291	85	19	111	24	91	564	523	514	2,605
CENTRO DE EXPERIENCIA PLAZA DE LAS AMERICAS	159	127	839	835	323	78	148	174	166	567	533	196	4,145
SUPERCADDE CAD	407	742	950	763	704	676	797	7	20	15	2	502	5,585
SALA EXPRESS	0	119	808	752	281	257	208	56	0	0	0	0	2,481
SUBA	0	557	1,290	1,330	257	118	218	1	160	135	97	153	4,316
20 DE JULIO	0	396	635	982	301	24	19	75	84	310	393	1	3,220
AMERICAS	0	344	1,041	1,048	93	5	18	0	0	2	0	0	2,551
BOSA	0	205	412	481	209	47	137	29	17	8	16	66	1,627
CALLE 13	0	0	173	143	129	145	181	101	1	8	11	23	915
ENGATIVA	0	0	73	628	183	65	114	56	0	13	13	14	1,159
MANITAS	0	0	3	0	1	1	4	0	1	1	0	0	11
FERIA MOVISTAR	0	0	0	506	0	0	0	0	0	0	0	0	506
G12	0	0	0	0	85	0	0	0	0	0	0	0	85
TOTAL	631	2,686	6,346	7,759	2,651	1,435	1,955	523	540	1,623	1,588	1,469	29,206

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

CANTIDAD DE CONTRIBUYENTES ATENDIDOS OMNISCANALIDAD 2025

OMNISCANALIDAD

CANALES DE ATENCION OMNISCANALIDAD	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	TOTAL
WHATSAPP	56,153	56,606	0	0	45,894	31,752	55,630	51,007	47,269	76,639	38,659	28,937	488,546
VIDEO LLAMADAS	975	1,986	1,232	1,324	1,030	1,227	1,735	2,048	3,115	2,365	2,106	1,740	20,883
REDES SOCIALES	804	1,705	2,387	2,128	1,844	1,240	1,954	2,903	3,303	5,195	2,122	1,405	26,990
*VIDEO LLAMADAS / LENGUAJE SEÑAS	13	12	30	55	79	41	42	104	35	72	53	23	559
CANAL TELEFONICO	16,081	16,560	15,257	15,766	16,771	11,139	16,988	15,498	16,937	15,741	10,559	8,899	176,196
CHAT TRIBUTARIO /CHAT WEB	0	0	37,140	47,375	11,856	0	0	0	0	0	0	0	96,371
CHAT SALA DE CONSECIONARIOS	641	539	583	538	596	335	497	398	427	413	412	128	5,507
TOTAL	74,667	77,408	56,629	67,186	78,070	45,734	76,846	71,958	71,086	100,425	53,911	41,132	815,052

* Las interacciones atendidas a través del proceso de videollamadas - lenguaje de señas, ya se encuentran incluidas sobre el total de interacciones atendidas por el canal de videollamadas.

DETALLE LLAMADAS RECIBIDAS, ATENDIDAS Y ABANDONADAS - TOTALIDAD CANAL TELÉFONICO (INBOUND + GRANDES CONTRIBUYENTES)

CANTIDAD/MES	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	TOTAL 2025
LLAMADAS RECIBIDAS	18,248	19,753	17,908	20,823	22,821	11,292	17,652	18,720	19,869	25,171	15,603	13,234	221,094
LLAMADAS ATENDIDAS	16,081	16,560	15,257	15,766	16,771	11,139	16,988	15,498	16,937	15,741	10,559	8,899	176,196
ABANDONADAS	2,167	3,193	2,651	5,057	6,050	153	664	3,222	2,932	9,430	5,044	4,335	44,898

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



TMO POR CANAL 2025

TMO - POR CANAL/PROCESO A PARTIR DE INFORMACIÓN DISPONIBLE

TMO POR CANAL	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
GRANDES CONTRIBUYENTES	00:09:30	00:08:34	00:09:55	00:13:16	00:12:10	00:11:05	00:11:41	00:10:02	00:11:25	00:08:45	00:11:39	00:04:58
TELEFONICO	00:09:02	00:08:48	00:09:52	00:12:12	00:12:24	00:10:49	00:11:21	00:10:02	00:09:44	00:09:55	00:11:02	00:09:52
VIDEOLLAMADA COMPENSACIÓN	00:11:02	NA	00:12:23	00:13:05	00:12:30	00:14:38	00:15:06	-	-	-	00:11:45	NA
VIDEOLLAMADA GENERAL	00:10:57	00:12:16	00:12:23	00:13:07	00:12:34	00:14:37	00:15:06	-	-	00:13:34	00:14:28	NA
VIDEOLLAMADA LENGUAJE SEÑAS	00:11:29	00:13:13	00:11:46	00:13:13	00:12:33	00:14:35	00:15:10	-	-	00:13:37	00:14:19	NA
WHATSAPP	NA	NA	NA	00:14:04	00:15:07	00:18:30	00:12:36	NA	NA	NA	NA	NA
PRESENCIAL	00:08:23	00:09:13	00:09:47	00:11:05	00:11:21	00:10:59	00:08:45	00:08:43	00:09:26	00:09:50	00:09:47	00:09:57

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



TMO - POR CANAL/PROCESO AÑO 2025

TMO POR CANAL	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
GRANDES CONTRIBUYENTES	00:09:30	00:08:34	00:09:55	00:13:16	00:12:10	00:11:05	00:11:41	00:10:02	00:11:25	00:08:45	00:11:39	00:04:58
TELEFONICO	00:09:02	00:08:48	00:09:52	00:12:12	00:12:24	00:10:49	00:11:21	00:10:02	00:09:44	00:09:55	00:11:02	00:09:52
VIDEOLLAMADA COMPENSACIÓN	00:11:02	NA	00:12:23	00:13:05	00:12:30	00:14:38	00:15:06	00:14:29	00:13:38	00:12:54	00:11:45	NA
VIDEOLLAMADA GENERAL	00:10:57	00:12:16	00:12:23	00:13:07	00:12:34	00:14:37	00:15:06	00:14:34	00:13:56	00:13:34	00:14:28	NA
VIDEOLLAMADA LENGUAJE SEÑAS	00:11:29	00:13:13	00:11:46	00:13:13	00:12:33	00:14:35	00:15:10	00:13:39	00:13:10	00:13:37	00:14:19	NA
WHATSAPP	NA	NA	NA	00:14:04	00:15:07	00:18:30	00:12:36	NA	NA	NA	NA	NA
PRESENCIAL	00:08:23	00:09:13	00:09:47	00:11:05	00:11:21	00:10:59	00:08:45	00:08:43	00:09:26	00:09:50	00:09:47	00:09:57



CANTIDAD DE PQRSFD ATENDIDOS BACKOFFICE 2025 - 2026

BACKOFFICE																	
Tipo de Respuestas	2025												Total 2025	2026		Total 2026	Total general
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre		Enero	Febrero		
Especializado	2.010	2.436	5.918	6.963	6.496	4.842	6.577	5.006	5.303	6.115	3.509	2.205	57.380	5.784	3.102	8.886	66.266
Masivo	-	-	-	-	-	-	-	1.150	1.333	2.683	1.875	1.568	8.609	4.511	2.617	7.128	15.737
Devuelto	182	79	371	786	415	347	230	84	81	76	37	39	2.727	26	68	94	2.821
Informativo	237	249	241	612	626	659	629	329	481	909	1.181	2.531	8.684	1.255	2.489	3.744	12.428
Total	2.429	2.764	6.530	8.361	7.537	5.848	7.436	6.569	7.198	9.783	6.602	6.343	77.400	11.576	8.276	19.852	97.252

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





CANTIDAD PERSONAL PROMEDIO MENSUAL 2026

ROL	CANTIDAD
GERENTE PROYECTO	1
COORDINADOR	3
JEFE OPERACIONES	4
SUPERVISOR	14
LÍDER DE CALIDAD	7
MINERO	5
PROFESIONAL ESPECIALIZADO	8
AGENTE PROFESIONAL	59
AGENTE TÉCNICO	21
AGENTE GENERAL	120
AGENTE TÉCNICO CON PUESTO DE TRABAJO	37
AGENTE GENERAL CON PUESTO DE TRABAJO	39
TOTAL GENERAL	318

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



CANTIDAD INTERACCIONES POR RED SOCIAL TRIM 1° 2026

MES	PROCESO/RED SOCIAL	TOTAL INTERACCIONES
ENERO	FACEBOOK	1,248
FEBRERO	FACEBOOK	1,046
MARZO	FACEBOOK	1,162
ENERO	INSTAGRAM	1,597
FEBRERO	INSTAGRAM	1,286
MARZO	INSTAGRAM	1,406
ENERO	X	446
FEBRERO	X	330
MARZO	X	331
ENERO	YOUTUBE	35
FEBRERO	YOUTUBE	18
MARZO	YOUTUBE	22
ENERO	MAPS	0
FEBRERO	MAPS	0
MARZO	MAPS	0
ENERO	LINKEDIN	0
FEBRERO	LINKEDIN	0
MARZO	LINKEDIN	0
TOTAL GENERAL 1° TRIMESTRE 2026		8,927

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



CANTIDAD MENSAJERÍA TELEFÓNICA (SMS) AÑO 2025

MES	SMS
ENERO	4,465
FEBRERO	211,933
MARZO	245,986
ABRIL	2,966,760
MAYO	13,910
JUNIO	10,393
JULIO	24,759
AGOSTO	20,886
SEPTIEMBRE	16,288
OCTUBRE	3,222,253
NOVIEMBRE	1,233,485
DICIEMBRE	168,254
TOTAL 2025	8,139,372

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