

CANTIDAD DE CONTRIBUYENTES ATENDIDOS DE MANERA PRESENCIAL 2025

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	1.464	1.681	1.366	1.669	934	1.076	613	15.296
TOTAL	39.170	51.071	50.009	57.039	41.319	26.890	41.989	31.169	33.042	36.658	27.608	28.355	464.319

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 2026

PUNTOS DE ATENCION	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	Total
ATENCION FERIA (MALL PLAZA)	0	0	0	9.088	0	0	9.088
ATENCION FERIA (FERIA CAD)	0	0	0	418	0	0	418
SALA EXPRESS	853	1.902	1.069	1.793	1.368	1.827	8.812
CAD	14.835	15.106	18.798	21.783	15.680	14.634	100.836
SUBA	4.690	5.345	6.786	7.857	5.069	4.205	33.952
AMERICAS	2.686	3.581	5.054	5.157	2.700	2.750	21.928
BOSA	2.726	3.629	4.299	4.237	2.250	2.054	19.195
20 DE JULIO	2.966	4.288	5.019	7.750	3.335	2.577	25.935
MANITAS	476	898	1.573	2.134	850	435	6.366
CALLE 13	1.242	1.182	1.064	1.556	1.088	500	6.632
ENGATIVA	1.098	1.200	1.817	2.508	1.046	723	8.392
PAE - MALL PLAZA					140	386	526
PAE - 114	3.483	3.905	4.746	6.932	4.267	3.878	27.211
PAE - CAD			1.922	5.314	3.840	3.518	14.594
PAE - PLAZA DE LAS AMERICAS	2.343	2.425	2.842	5.395	3.108	2.615	18.728
Total	37.398	43.461	54.989	81.922	44.741	40.102	302.613

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 QUIOSCOS 2025

QUIOSCOS

MODULOS DE AUTOATENCION (QUIOSCOS) POR PUNTO DE ATENCIÓN	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	TOTAL
PAE 114	65	196	122	291	85	19	111	24	91	564	523	514	2.605
PAE 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 QUIOSCOS 2026

QUIOSCOS

PUNTOS DE ATENCION	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
CENTRO DE EXPERIENCIA 114	188	207	177	681	183	54	1.490
CENTRO DE EXPERIENCIA PLAZA DE LAS AMERICAS	479	549	664	1.447	180	106	3.425
SUPERCADDE CAD X 2	3	910	1.597	1.836	235	149	4.730
SALA EXPRESS	0	151	44	1	-	2	198
SUBA	750	1.324	1.407	618	262	26	4.387
20 DE JULIO	60	383	1.999	1.702	275	150	4.569
AMERICAS	0	0	1	1	-	22	24
BOSA	90	384	561	441	149	122	1.747
CALLE 13	68	70	90	71	159	8	466
ENGATIVA	0	55	46	416	39	31	587
MANITAS	0	0	-	1	1	0	2
FERIA MALL PLAZA	0	0	-	1.013	-	0	1.013
PAE MALL PLAZA					7	1	8
PAE - CAD	0	0	-	1	18	0	19
TOTAL	1.638	4.033	6.586	8.229	1.508	671	22.665

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

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 CONSEJEROS	641	539	583	538	596	335	497	398	427	413	412	128	5.507
TOTAL	74.654	77.396	56.599	67.131	77.991	45.693	76.804	71.854	71.051	100.353	53.858	41.109	814.493

* 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.

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 2026

CANAL DE ATENCION	ene	feb	mar	abr	may	jun	Total general
ATENCION A GRANDES CONTRIBUYENTES VIRTUAL	2	2	2	5	4	7	22
ATENCION SALA CONCESIONARIOS	162	439	624	542	607	525	2.899
CANAL TELEFÓNICO	14.489	14.878	16.554	22.085	19.685	19.701	107.392
BOTON RIT	1.750	979					2.729
FACEBOOK	1.248	1.046	1.092	1.746	1.001	845	6.978
GOOGLE MAPS	0	0	0	2	0	0	2
INSTAGRAM	1.597	1.286	1.406	2.293	1.623	1.291	9.496
LINKEDIN	0	0	0	0	0	1	1
REDES "X"	446	330	331	497	336	161	2.101
SALA DE TEAMS DELINEACION URBANA	476	598	621	611	601	565	3.472
TIK TOK						1	1
VIDEOLLAMADAS -GENERALES	2.502	2.485	2.705	2.738	2.537	2.572	15.539
VIDEOLLAMADAS SEÑAS	21	198	208	188	21	14	650
WHATSAPP - AGENTE	24.322	23.400	27.342	22.842	17.907	14.942	130.755
WHATSAPP - AUTOGESTION	25.638	35.963	49.780	73.126	45.102	41.726	271.335
YOUTUBE	35	18	22	64	45	14	198
Total general	72.688	81.622	100.687	126.739	89.469	82.365	553.570

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

DETALLE LLAMADAS RECIBIDAS. ATENDIDAS Y ABANDONADAS - TOTALIDAD CANAL TELÉFONICO (INBOUND + GRANDES CONTRIBUYENTES) 2025 Y 2026

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

CANTIDAD/MES	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	TOTAL 2026
Llamadas Atendidas	14.489	14.878	16.554	22.085	19.685	19.701	107.392
Llamadas Recibidas	19.323	18.585	26.467	44.041	25.209	21.705	155.330
Abandono	4.834	3.707	9.913	21.956	5.524	2.004	47.938

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

TMO POR CANAL 2026 (minutos)

TMO POR CANAL	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio
Presencial	10	10	10	9	12	12
Canal Telefónico	0:08:50	0:08:12	0:08:46	0:08:59	0:08:16	0:08:07
Videollamadas	30	30	30	30	30	30

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 PQRSFD ATENDIDOS BACKOFFICE 2025 - 2026

Tipo de Respuestas	2025												Total 2025
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	
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
Masivo	-	-	-	-	-	-	-	1.150	1.333	2.683	1.875	1.568	8.609
Devuelto	182	79	371	786	415	347	230	84	81	76	37	39	2.727
Informativo	237	249	241	612	626	659	629	329	481	909	1.181	2.531	8.684
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

Tipo de Respuestas	2026						Total 2026	Total general
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	junio		
Especializado	5.784	3.102	1.959	5.732	6.061	2.805	25.443	82.823
Masivo	4.511	2.617	4.342	2.448	3.662	1.181	18.761	27.370
Devuelto	26	68	420	558	480	422	1.974	4.701
Informativo	1.255	2.489	307	4.615	2.493	1.358	12.517	21.201
TOTAL	11.576	8.276	7.028	13.353	12.696	5.766	58.695	136.095



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





Cifras Unidades Móviles. Ferias de Servicio y Tomas de Territorio 2025-2026

Cifras de atención de Unidades Móviles

Vigencia 2025

Mes	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total 2025
Ciudadanos atendidos	690	1.990	1.646	325	1.842	1.464	1.681	1.366	1.669	934	1.076	613	15.296

Vigencia 2026 (corte agosto)

Mes	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio
Ciudadanos atendidos	493	1.525	3.024	2.357	689	523	636

Consolidado Unidades Móviles

Vigencia	Ciudadanos atendidos
2025	15.296
2026 (corte agosto)	9.705
Total 2025-2026	25.001

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





CIFRAS DE ATENCIÓN DE LAS FERIAS DE SERVICIO REALIZADAS

Vigencia 2025

Feria	Fechas	Lugar
Gran Feria de Servicios 2025	21 al 25 de abril de 2025	Movistar Arena
Feria de Servicios	8 al 16 de mayo de 2025	Centro de Eventos G12

Vigencia 2026

Feria	Fechas	Lugar
Feria de Servicios	8 al 17 de abril de 2026	Mall Plaza
Feria Alterna	13 al 17 de abril de 2026	CAD

Vigencia 2025

Feria	Ciudadanos atendidos
Gran Feria de Servicios 2025 - Movistar Arena	5.791
Feria de Servicios - Centro de Eventos G12	3.603
Total 2025	9.394

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





Vigencia 2026

Feria	Ciudadanos atendidos
Feria Mall Plaza	9.088
Feria Alterna CAD	418
Total 2026	9.506

Consolidado Ferias de Servicio

Vigencia	Ciudadanos atendidos
2025	10.913
2026	9.506
Total 2025-2026	20.419

CIFRAS DE ATENCIÓN DE LAS TOMAS DE TERRITORIO. ES DECIR. VISITAS REALIZADAS

Vigencia 2025

Mes	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total agosto-diciembre
Visitas realizadas	477	1.015	403	624	909	3.428

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





Vigencia 2026

Mes	Visitas realizadas
Marzo	125
Abril	200
Mayo	200
Junio	200
Julio	200
Total marzo-julio 2026	925

Consolidado

Vigencia	Visitas realizadas
2025	3.428
2026	925
Total 2025-2026	4.353

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 ATENDIDOS WHATSAPP SMS E-MAIL AÑO 2024

MES	WhatsApp	Sms	E-mail
Enero	0	104.653	189.272
Febrero	0	4.396	5.929
Marzo	0	661.382	119.119
Abril	0	876.540	1.001.984
Mayo	0	1.003.924	971.362
Junio	0	1.088.517	817.192
Julio	0	110.247	114.876
Agosto	0	222.741	234.201
Septiembre	0	88.021	66.689
Octubre	0	273.085	61.228
Noviembre	89.709	144.513	135.359
Diciembre	190.070	1.331.008	1.592.899
Total	279.779	5.909.027	5.310.110

CANTIDAD ATENDIDOS WHATSAPP SMS E-MAIL AÑO 2025

Mes	WhatsApp	E-mail	SMS
Enero	0	5.429	4.465
Febrero	5.743	326.124	211.933
Marzo	0	284.371	237.042
Abril	191.558	2.861.918	1.766.760
Mayo	1.315.578	2.307.550	13.910
Junio	106.721	284.384	10.393
Julio	552.932	1.858.010	15.545
Agosto	142.956	489.235	11.672
Septiembre	511.777	241.800	13.800
Octubre	387.610	671.310	37.955
Noviembre	0	793.534	111.405
Diciembre	0	0	0
Total	3.214.875	10.123.665	2.434.880

CANTIDAD ATENDIDOS WHATSAPP - SMS E-MAIL Y MINUTOS OUTBOUND AÑO 2026

Mes	Mailing	WhatsApp	SMS	Minuto Outbound	Total
Diciembre	-	-	63.108	-	63.108
Enero	-	7.288	105.146	476	112.910
Febrero	274.638	191.183	24.098	2.310	492.229
Marzo	424.350	304.515	238.607	499	967.971
Abril	1.517.839	187.797	103.084	725	1.809.445
Mayo	1.922.930	32.860	872.655	1.236	2.829.681
Junio	309.742	186.062	110.627	4.387	610.818
Julio	895.234	64.239	624.388	293	1.584.154
Total	5.344.733	973.944	2.141.713	9.926	8.470.316

VoB	Edwin Fernando Cárdenas Pita Subdirector de Gestión Peticiónes Ciudadanas y Notificaciones.	
	Aleida Fonseca Marín Subdirectora de Servicios a la Ciudadanía	
	Juan Manuel Gómez Macías Jefe de oficina operación del servicio	

Elaboración Diana Milena Cabezas Molina Contratista
 Jenny Angelica Zuñiga L Profesional Especializado
 Yaneth Milena Garzon Contratista
 Duyiver Andres Sanin Arias Contratista

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