

# Análisis de Sugerencias Ciudadanas

## Trimestre 2 de 2022

### Circular 01 de 2022



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

Oficina de Atención al Ciudadano  
Julio 1 de 2022



**BOGOTÁ**  
Secretaría de Hacienda

# Contexto Análisis de Sugerencias – Circular 001 de 2022

*El Comité Institucional de Gestión y Desempeño- CIGD **será la instancia directiva que**, en el marco de las sesiones virtuales o presenciales en las, **discutirá las sugerencias ciudadanas** como mínimo cada tres meses.*

*Las propuestas ciudadanas que exijan acciones de varias entidades o intersectoriales pueden elevarse a la instancia de coordinación distrital correspondiente*





# Productos Análisis de Sugerencias – Circular 001 de 2022

Existen tres tipos de respuesta al ciudadano:

***Sugerencia implementada:*** cuando las acciones sugeridas ya se están dando en la entidad, o están en curso.

La respuesta al ciudadano debe ser detallada y, si aplica, enviar evidencias.

***Sugerencia en revisión:*** cuando las acciones sugeridas no existen todavía en la entidad y serán discutidas en la instancia directiva.

La respuesta a la ciudadanía debe agradecer su participación y comunicarle cuándo su propuesta será discutida.

***Sugerencia no viable:*** cuando las sugerencias, por su formulación, no sean técnica, jurídica o estructuralmente viables.

La respuesta al ciudadano debe incluir la justificación de la no viabilidad.

**Socialización de respuesta al ciudadano y difusión de los soportes.**

La entidad **deberá informar los resultados de la sesión** a las personas de la ciudadanía cuyas sugerencias fueron discutidas en el periodo a través de los medios que considere pertinentes.

Además deberán:

**Enlazarse o publicarse** en la sección *Conoce, propone y prioriza*.

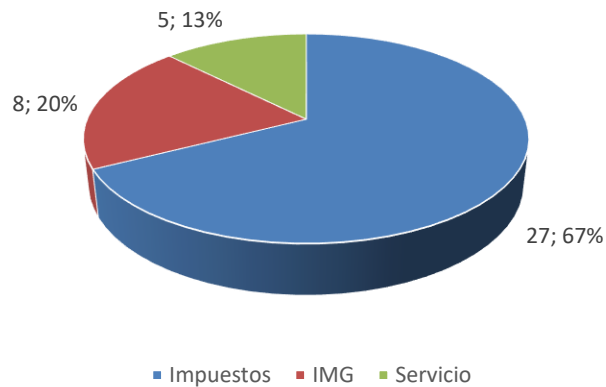
**Reportarse** al equipo estratégico del Modelo de Gobierno Abierto para su publicación en la plataforma de Gobierno Abierto





# Estadísticas de recepción de Sugerencias – Bogotá Te Escucha Segundo trimestre 2022

## Análisis de Sugerencias 2er Trim 2022 - Bogotá Te Escucha



Cantidad	Detalle del Tema
8	IMG
27	Impuestos
5	Atención

Nota: de las 40 PQRS catalogadas durante el trimestre como sugerencias, 5 efectivamente lo son

Número de SDQS	Tema sugerido
1742522022	Capacitación para los funcionarios que atienden en los módulos de la Secretaria Distrital de Hacienda Supercade CAD
1742902022	Capacitación para los funcionarios que atienden en los módulos de la Secretaria Distrital de Hacienda Supercade CAD (atención al cliente y manejo de emociones)
1933082022	Organización de filas a turnos en CAD para atención en hacienda
1934902022	Atención de turnos para temas de ICA de manera mas periódica, atención de dos turnos en dos horas, organizar atención por tema para mas agilidad en temas de menor demanda
2208132022	Mejora de plan de contingencia para la atención toda la gente debería atender los sábados todo el día o poner puntos en otros sitios como centros comerciales.

# Recopilación de Sugerencias – Segundo trimestre 2022

Número de SDQS	Fecha de Recibido	Nombre del Ciudadano	Tipo de Respuesta	Revisión técnica	Respuesta del CIGD			Evidencia
					implementada	En revisión	No viable	
1742522022	04/05/2022	LUZ NANCY DIAZ GONZALEZ	En trámite	De manera periódica se viene realizando procesos de capacitación y cualificación a los servidores en temas de servicio al ciudadano en el marco del PIC y en coordinación con la Secretaría General de la Alcaldía Mayor. Se sugiere que estos procesos sean obligatorios para todos los servidores que atienden los diferentes canales y de manera paulatina para todos los funcionarios de la SDH.	X			Informes de gestión de la SDH
1742902022	04/05/2022	XIMENA CARDENAS	En trámite					
1933082022	18/05/2022	GABRIEL HERNANDEZ	En trámite	En el marco de las reuniones de seguimiento de los temas de servicio liderado por la Subsecretaria General se revisan y establecen las diferentes estrategias para la atención de los grupos de valor a través de los diferentes canales de atención dispuestos, en las que se revisan diferentes factores que influyen en la atención y se diseñan estrategias para la atención, el manejo de filas, priorización de temas, asignación de funcionarios para atender, entre otras; que buscan agilizar y mejorar la atención a nuestros usuarios.	X			Piezas de comunicaciones Presentaciones de reuniones de seguimiento de servicio
1934902022	18/05/2022	ANGELA CAMACHO	En trámite					
2208132022	18/05/2022	RUBY PELAEZ	En trámite					