

Análisis de Sugerencias Ciudadanas

Trimestre 4 de 2022

Circular 01 de 2022



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Oficina de Atención al Ciudadano
Enero 6 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:

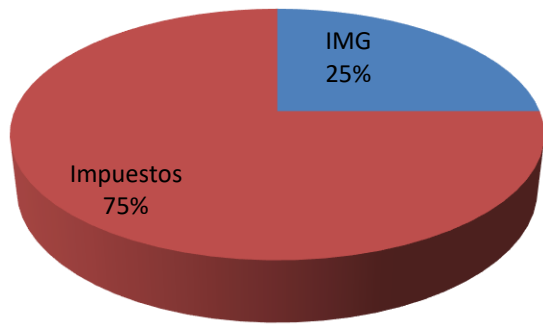
Enlazarse o publicarse en la sección *Conoce, propone y prioriza*.

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 Cuarto trimestre 2022

ANÁLISIS DE SUGERENCIAS 4TO TRIM 2022 - BOGOTÁ TE ESCUCHA



Cantidad	Detalle del Tema
2	IMG
6	Impuestos

Nota: de las 8 PQRS catalogadas durante el trimestre como sugerencias, la mayoría son reclamos 1 acompaña el requerimiento como sugerencia para mejora del servicio

Número de SDQS	Tema sugerido
4377542022	EN EL CANAL DE ATENCION MEDIANTE CANALES DE PAGINA WEB EL CHAT TIENE UN BOT QUE NO TIENE LAS OPCIONES BUSCADAS DEBERIA TENER UN BOTON DE ATENCION CON UN ASESOR O CANALIZARLA A CANALES COMO INSTAGRAM O FACEBOOK.



Recopilación de Sugerencias – cuarto 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	
4377542022	29/11/2022	YEISON FERNANDO ESQUIVEL CLAVIJO	En trámite	El Chat Bot ya cuenta con la opción de pasar a atención con asesor en donde lo usuarios son atendidos por los agentes de la ETB	X			