

Análisis de Sugerencias Ciudadanas

Trimestre 3 de 2023

Circular 01 de 2022



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Oficina de Atención al Ciudadano
Octubre 6 de 2023



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.

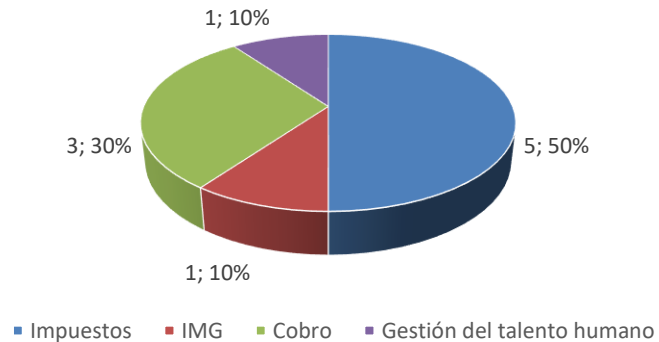
Además deberán:

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 tercer trimestre 2023

Análisis de Sugerencias 3er Trim 2023 - Bogotá Te Escucha



Cantidad	Detalle del Tema
5	Impuestos
1	IMG
3	Cobro
1	Gestión del talento humano

Nota: de las 10 PQRS catalogadas durante el trimestre como sugerencias, 1 efectivamente lo es.

Número de SDQS	Tema sugerido
4128132023	<p>APRECIADA DOCTORA Y ALCALDEZA CLARA, ES UN GUSTO SALUDARTE Y PODER EXPESARTE MI CASO Y QUE EN REALIDAD ES EL DE MUCHOS Y ESPERANDO USTED NOS AYUDE A REVISAR EL CASO PARA OBTENER LA AYUDA DEBITA A ESTA PROBLEMÁTICA QUE SE PRESENTA EN EL PAGO DE IMPUESTOS DE VEHICULOS DE BOGOTA, DE LO CUAL CIUDADES COMO BUCARMANGA SANTANDER NORTE DE SANTADER OCAÑA Y ANTIOQUI ETC SON UN GRAN EJEMPLO DE FACILIDAD DE CONSULTA Y PAGO DE IMPUESTOS CON BOGOTA ACTUALEMNTE TENEMOS QUE YA UN USUARIO NO PUEDE SABER CUANTO DEBE UN VEHICULO PORQUE NO HAY UNA PAGINA FACIL DINAMICA PARA CONSULTAS PIENSO ESTO RETRASA QUE USTEDES RECAUDEN A TIEMPO DEBIDO A LA COMPLICACION QUE ESTO CONLLEVA POR OTRO LADO SI ACTUALMENTE SE QUIERE PAGAR EL AÑO 2023 LA PAGINA EXPIDE UN RECIBO CON FECHA VENCIDA Y TOCA EXPEDIRLO DIRECTAMENTE EN HACIENDA EN CASO DE PERSONAS Q NO VIVIMOS ALLA IMAGINATE EL GRAN CAOS DOCTORA CLARA, OTRA COSA ES QUE SI USTED HACE UN TRAMITE ESTE AÑO DE UN VEHICULO Y LA SECREATRIA DE TRANSITO DE BOGOTA LO APRUEBA Y EXPIDE LA TARJETA SE SUPONE PORQUE ESTA AL DIA, PERO SI USTED VUELVE A HACER TRAMITE DEL MISMO VEHICULO EL MISMO AÑO EXIGEN EL RECIBO DE IMPUESTO DE 2023 Y SI AL PERSONA NO LO TIENE NO ACEPTAN EL TRAMITE, OSEA EN ESTE CASO EL RECIBO NO LA PLATAFORMA NI LA TARJETA RECIENDETE DEL MISMO INDICA AL DE LA VENTANILLA QUE EL CARRO ESTA AL DIA, AH DOCTORA PERO PRSTE ATENCION A LA ANOMALIA QUE SI USTED LLEVA EL RECIBO CON EL TRAMITE PERO NO ESTA CARGADO PORQUE LA PLATAFORMA A VECES NO LOS TOMA ENTONCES AHI SI EL RECIBO NO SIRVE DE SOPORTE QUE DEBE HACER UN TIKER SOLICITAR NO SE Q REQUISITOS PÀRA QUE LO CARGUEN O SI NO NO LE ACEPTAN EL TRAMITE, DOC CLARA REVISE LA PAGINA DE SANTANER Y TRATE DE LIQUIDAR PARA SABER CUANTO DEBE UN VEHICULO NOTARA LA FACILIDAD CUALQUIER PERSONA CON PPOCA ESCOLARIDAD LO PUEDE HACER (ME DISCULPA LAS MAYUSCULAS)) A LO QUE VENGO ES QUE SEDEBERIA IMPLEMNTAR UNA PLATAFORMA QUE PERMITA SABER CUANTO DEBE UN CARO FACILMENTE Y UN MEDIO DE PAGO AGIL, ASI SE GARANTIZA QUE LSO RECUADOS POR IMPUESTOS SE CONSIGAN Y LOS USUARIOS NO SE ATRASEN POR NO SABER COMO PAGAR, TENGO VARIOS CASOS DE VEHICULOS QUE SE HISO TRAMITE EN AÑOS PASADOS Y HA ESTAS ALTURAS AUN APARECE DEBIENDO AÑOS ANTERIORES A LA EXPEDICION DEL ULTIMO TRAMITE LUEGO PREGUNYO ALCALDEZA ¿ SE PUEDE HACER UN TRAMITE DEBEINDO IMPUETOS? ¿ PORQUE DESPUES DE ENTREGADA LA TARJETA APARECE QUE DEBIA AÑOS ANTERIORES O MAL PAGADOS ? Q ESO ES LO QUE DICEN ELLOS DOC QUEDO ATENTO ASU AYUDA HABLO EN NOMBRE DE MUCHOS CIUDADANOS PROPIETARIOSD E VEHICULOS AFECTADOS POR ESTOS INEFICACES MEDIOS DE PAGOS QUE N VA ACORDE CON LA ERA EN LA QUE ESTAMOS QUE REQUIERE TODO SEA AGIL Y RAPIDO</p>

Recopilación de Sugerencias – tercer trimestre 2023

Número de SDQS	Fecha de Recibido	Nombre del Ciudadano	Tipo de Respuesta	Revisión técnica	Respuesta del CIGD			Evidencia
					implementada	En revisión	No viable	
4128132023	23/09/2023	JONATHAN HELI ROZO MIRANDA	En trámite	<ol style="list-style-type: none"> 1. La plataforma permite realizar la declaración y el pago de los impuestos de un forma segura y garantizada. Desde la oficina virtual: https://www.haciendabogota.gov.co/ podrá ingresar los 7 días de la semana durante las 24 horas del día para evitar los desplazamientos y demás actuaciones que deben hacer los contribuyentes. 2. En cuanto a los recibos vencidos que le pueden aparecer en la plataforma, es importante señalar que después de vencido el plazo para pagar una factura de impuesto vehicular el pago se debe realizar mediante un ROP 3. En el caso de realizar un trámite con su vehículo o bien este debe estar al día en pago de los impuestos del año en curso de este trámite y este lo puede realizar desde la oficina virtual, así como el descargue de los certificados o comprobantes y la visualización del estado de sus obligaciones. 	X			<ul style="list-style-type: none"> • URL acceso a la Oficina Virtual • Paso a Paso para registro oficina virtual • Consultas obligaciones pendientes • Paso a Paso Liquidación y pago de impuestos por la Oficina Virtual • Paso a paso para pago de impuestos años anteriores • URL de acceso a descarga ROP