

Análisis de Sugerencias Ciudadanas

Octubre 2023 – Febrero 2024

Circular 01 de 2022



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Oficina de Atención al Ciudadano
Marzo 5 de 2024



BOGOTÁ
Secretaría de Hacienda

Circular 001 de 2022



SECRETARÍA DE
HACIENDA



*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.*



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.

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*.

SDQS-4491012023 - 2023ER396459

Ana María Coronado

Que haya una persona en la fila que revise la documentación que se vaya a radicar este bien y completa para agilizar la radicación

Análisis

En el Supercade CAD **existe una persona que brinda un apoyo en la revisión documental** de las solicitudes a radicar por parte de los ciudadanos, que se relaciona con los tramites de: **Rit - Copia de Factura - Aplicación de Pagos - Devoluciones y Compensaciones**



SDQS-1031232024 - 2024ER03060701

Yaneth Sáenz

Que sean atendidas todas las personas con o sin cita cuando se acercan a un punto presencial

Análisis

La **capacidad de atención** en los Supercades se determina de acuerdo con la capacidad instalada de cada punto y con el objetivo de poder atender y orientar debidamente a los ciudadanos y tener un control tanto de las filas como del aforo en salas de espera, razón por la cual se estableció que **únicamente los contribuyentes que tienen deudas con la administración (impuestos de años anteriores, devoluciones, información de cobro coactivo) deben agendarse para atención**. Los contribuyentes que deseen realizar solicitudes o **tramites de vigencia** para los impuestos prediales y vehículos, ICA, Reteica solicitudes de RIT **son atendidos sin necesidad de agendamiento previo**



Sugerencias ciudadanas SHD



SECRETARÍA DE
HACIENDA



SDQS-654422024 - 2024ER01556601

Oscar Julian Quiroga

Permitir acompañante a personas de tercera edad en el módulo de atención, ya que los adultos mayores se complican con los trámites y no entienden mucho

Análisis

En los puntos de atención presencial para las personas de tercera edad y personas con movilidad reducida es **permitida la entrada de un acompañante y acompañarlo en el módulo de atención**



2024ER03061901

Anónimo

Tener dos filas para radicación, una para ciudadanos y otra para mensajeros

Análisis

Dado que la ventanilla única de correspondencia es un canal de atención a la ciudadanía en general, **se considera que no es posible crear exclusividad sobre un grupo de interés (mensajeros)**, toda vez que, esto afectaría el servicio que prestamos de manera transparente, oportuna e indiscriminada sobre la población en general. Ahora bien, en SuperCade CAD, **se cuenta con dos personas en ventanilla para evitar congestión y el volumen de radicados que se reciben no congestiona la fila.**



Sugerencias ciudadanas SHD



SECRETARÍA DE
HACIENDA



SDQS-22182024 - 2024ER00305701

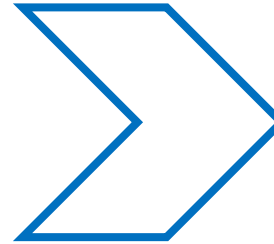
Anónimo

Simplicidad en el acceso de a la Oficina Virtual teniendo en cuenta a las personas de la tercera edad que tienen poco conocimiento de sistemas, por lo cual deben acceder a terceros que les cobran el servicio

SDQS-654402024 - 2024ER01540201

María del Carmen Gil

Dar a conocer a los ciudadanos el manejo de la plataforma de la Secretaria.



Análisis

Se ha venido realizando ajustes a la Oficina Virtual a partir de ejercicios de usabilidad y accesibilidad, que buscan que la plataforma sea más amigable de cara a los usuarios. No obstante, se tiene programada para esta vigencia continuar con las mejoras y ajustes necesarios para que sea de más fácil acceso. Así mismo, se tiene programado la revisión y actualización de tutoriales de uso de los diferentes módulos que apoyen a los ciudadanos en el manejo de la plataforma.



Resumen Decisión Sugerencias



SECRETARÍA DE
HACIENDA



Número de SDQS	Nombre del Ciudadano	Tipo de Respuesta	Revisión técnica	Respuesta del CIGD			Evidencia
				implementada	En revisión	No viable	
4491012023	Ana María Coronado	En trámite	En el Supercade CAD existe una persona que brinda un apoyo en la revisión documental de las solicitudes a radicar por parte de los ciudadanos, que se relaciona con los tramites de: Rit - Copia de Factura - Aplicación de Pagos - Devoluciones y Compensaciones	X			
1031232024	Yaneth Sáenz	En trámite	La capacidad de atención en los Supercades se determina de acuerdo con la capacidad instalada de cada punto y con el objetivo de poder atender y orientar debidamente a los ciudadanos y tener un control tanto de las filas como del aforo en salas de espera, razón por la cual se estableció que únicamente los contribuyentes que tienen deudas con la administración (impuestos de años anteriores, devoluciones, información de cobro coactivo) deben agendarse para atención. Los contribuyentes que deseen realizar solicitudes o tramites de vigencia para los impuestos prediales y vehículos, ICA, Reteica solicitudes de RIT son atendidos sin necesidad de agendamiento previo	X			

Resumen Decisión Sugerencias



SECRETARÍA DE
HACIENDA



Número de SDQS	Nombre del Ciudadano	Tipo de Respuesta	Revisión técnica	Respuesta del CIGD			Evidencia
				implementada	En revisión	No viable	
654422024	Oscar Julian Quiroga	En trámite	En los puntos de atención presencial para las personas de tercera edad y personas con movilidad reducida es permitida la entrada de un acompañante y acompañarlo en el módulo de atención	X			
2024ER03061901	Anónimo	En trámite	Dado que la ventanilla única de correspondencia es un canal de atención a la ciudadanía en general, se considera que no es posible crear exclusividad sobre un grupo de interés (mensajeros), toda vez que, esto afectaría el servicio que prestamos de manera transparente, oportuna e indiscriminada sobre la población en general. Ahora bien, en SuperCade CAD, se cuenta con dos personas en ventanilla para evitar congestión y el volumen de radicados que se reciben no congestiona la fila.	X			

Resumen Decisión Sugerencias



SECRETARÍA DE
HACIENDA



Número de SDQS	Nombre del Ciudadano	Tipo de Respuesta	Revisión técnica	Respuesta del CIGD			Evidencia
				implementada	En revisión	No viable	
22182024	Oscar Julian Quiroga	En trámite	Se ha venido realizando ajustes a la Oficina Virtual a partir de ejercicios de usabilidad y accesibilidad, que buscan que la plataforma sea más amigable de cara a los usuarios. No obstante, se tiene programada para esta vigencia continuar con las mejoras y ajustes necesarios para que sea de más fácil acceso. Así mismo, se tiene programado la revisión y actualización de tutoriales de uso de los diferentes módulos que apoyen a los ciudadanos en el manejo de la plataforma.	X			
654402024	Anónimo	En trámite		X			