



AUTO No. OCODI-000295
22 DE JUNIO DE 2022

Expediente No. 056-2022

Auto de Remisión por Competencia Interna

**LA JEFE DE LA OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO
 DE LA SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA**

En ejercicio de las facultades conferidas por los artículos 93 de la Ley 1952 de 2019, 5° del Decreto Distrital 601 de 2014 modificado por el Decreto Distrital 237 de 2022 y la Resolución No. SDH-000101 de 2015, folios 118 y 119, y considerando:

1. DATOS BÁSICOS DEL PROCESO

ORIGEN DE LA QUEJA	Presentada por la señora Bleidy Sthephania Salazar, identificada con la cédula de ciudadanía No. 1.013.615.609.
IMPLICADO(S)	Roció Astrid Alonso C.C. 28.869.546
FECHA DE LOS HECHOS	Por determinar
HECHOS	La ciudadana pone en conocimiento su inconformidad con la atención al usuario prestado por la funcionaria Roció Astrid Alonso del módulo 69 de impuestos, solicitando que se le indique a la funcionaria como se trata al cliente o que se le de un curso sobre ello.
TIPOLOGÍA	Atención al usuario.

2. OBJETO DEL PRONUNCIAMIENTO

Procede el Despacho a evaluar la queja —Procedimiento 127-P-01 del Proceso CPR 127 *“Investigaciones Disciplinarias”*— en el presente asunto y al tenor de lo establecido en el artículo en el artículo 68 del CGD.

Al Despacho se encuentra el asunto referente a la queja presentada por la señora Bleidy Sthephania Salazar, identificada con la cédula de ciudadanía No. 1.013.615.609, a esta Entidad a través del SDQS 1939172022 al que le fue asignado el número de

www.shd.gov.co

Carrera 30 N° 25-90 Bogotá D.C. Código Postal 111311
 PBX: +57(1) 338 50 00 - Información: Línea 195
 NIT 899.999.061-9



ALCALDÍA MAYOR
 DE BOGOTÁ D.C.
 SECRETARÍA DE HACIENDA



Continuación Auto de Remisión por Competencia Interna. Expediente No. 056-2022

SAP 2022ER286071; en la cual dio a conocer la manera, en su parecer, indebida en que la atendió la funcionaria **ROCÍO ASTRID ALONSO** desde el módulo 69 de impuestos; por lo que solicitó que se le diera retroalimentación o un curso de atención al cliente pues, en su parecer, la funcionaria “no tiene ninguna educación” y la atendió de mala manera.

3. MARCO JURÍDICO

El artículo 68 del Código General Disciplinario, establece:

“Cuando se trate de hechos que contraríen en menor grado el orden administrativo al interior de cada dependencia sin afectar sustancialmente los deberes funcionales, el jefe inmediato adoptará las medidas correctivas pertinentes sin necesidad de acudir a formalismo procesal alguno. Dichas medidas no generarán antecedente disciplinario.”.

4. CONSIDERACIONES DEL DESPACHO

Para decidir, esta Jefatura entra a precisar los hechos descritos por la quejosa, así:

“ La persona que me atendió no tiene ninguna educación me atendió de mala manera diría de muy mala manera si ustedes me pueden hacer el favor de decirle (sic) como se trata al cliente o darle un curso de atención al cliente se llama Roció Astrid Alonso del módulo 69 de impuestos al darle o pedirle el favor de que respetara y me llamara a la persona encargada y no lo quiso hacer”

Evaluada la situación fáctica denunciada, este Despacho evidencia que los hechos descritos por el ciudadano, contienen comportamientos censurables; que, sin embargo, *prima facie* carecerían de la connotación necesaria para estructurar faltas disciplinarias por posible vulneración sustancial de los deberes funcionales consagrados en el artículo 38 de la Ley 1952 de 2019, por lo que este Despacho considera que no se amerita, por ahora, el inicio de una actuación disciplinaria pues se evidencia una afectación que, en menor grado, pudo afectar el orden administrativo al interior de la Oficina de Gestión del Servicio, en lo relacionado con la atención a lo usuarios.

En ese orden de ideas, en aplicación del artículo 68 del Código Disciplinario Único este Despacho se abstendrá de iniciar actuación disciplinaria y remitirá la queja presentada a la Oficina de Gestión del Servicio, para que adelante el procedimiento allí establecido y, de una parte, de encontrarlo procedente se efectúe el correspondiente llamado de atención a la funcionaria denunciada y, por la otra, se adopten las medidas preventivas

www.shd.gov.co

Carrera 30 N° 25-90 Bogotá D.C. Código Postal 111311

PBX: +57(1) 338 50 00 - Información: Línea 195

NIT 899.999.061-9



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE PLANEACIÓN

127-F.23

V.5



Continuación Auto de Remisión por Competencia Interna. Expediente No. 056-2022

y correctivas que se complementen entre sí, tendientes a mejorar la prestación del servicio y la atención a la ciudadanía por parte de los funcionarios encargados de ello, evitando que situaciones como las aquí descritas se vuelvan a repetir, generando inconformidad en la ciudadanía, de igual manera se requiere a esta Oficina para que se pronuncie acerca de las peticiones que hace la denunciante, quien solicitó que *“me pueden hacer el favor de desirle (sic) como se trata al cliente o darle un curso de atención al cliente”*

No obstante, lo anterior, si al adelantarse el procedimiento, lograra verificarse la existencia de ilicitud sustancial en los comportamientos, deberá comunicarlo a esta oficina.

En mérito de lo expuesto, la Jefe de la Oficina de Control Disciplinario Interno en uso de las atribuciones legales conferidas por el artículo 93 de la Ley 1952 de 2019,

RESUELVE

Artículo 1°: **REMITIR** copia de la presente decisión a la Oficina de Gestión del Servicio, para que se adelante el procedimiento contemplado en el artículo 68 del CGD y, de encontrarlo pertinente, se realice la correspondiente verificación y llamado de atención a la funcionaria involucrada y se adopten las medidas preventivas y correctivas que eviten que situaciones como las aquí descritas se repitan.

Artículo 2°: **COMUNICAR**, la presente decisión a la quejosa Bleidy Sthephania Salazar, identificada con la cédula de ciudadanía No. 1.013.615.609, al correo valentinas.51925@gmail.com

Artículo 3°: Contra esta decisión no procede recurso alguno.

COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

SORAYA CLAVIJO RAMÍREZ
Jefe Oficina de Control Disciplinario Interno

Proyectado por:	Adriana del Pilar Orozco Corredor		22 de junio de 2022
-----------------	-----------------------------------	--	---------------------

www.shd.gov.co

Carrera 30 N° 25-90 Bogotá D.C. Código Postal 111311

PBX: +57(1) 338 50 00 - Información: Línea 195

NIT 899.999.061-9



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE CONTROL DISCIPLINARIO

127-F.23

V.5