



4221000

Bogotá D.C.

Doctora:

DIANA BLANCO GARZÓN

Subsecretaria General

SECRETARIA DISTRITAL DE HACIENDA - SDH

Carrera 30 No. 25 – 90 Piso 4

Dirección Electrónica: radicacion_virtual@shd.gov.co**BOGOTÁ, D.C.**

Asunto: INFORME CONSOLIDADO SOBRE LA CALIDAD DE LAS RESPUESTAS EMITIDAS A TRAVÉS DEL SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS - BOGOTÁ TE ESCUCHA, CORRESPONDIENTE AL MES DE NOVIEMBRE DE 2022.

Referenciado:

Respetada Doctora:

Atendiendo lo dispuesto en el numeral 3 del artículo 29 del Decreto 140 de 2021, la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, teniendo en cuenta la información que registra el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha, realiza el análisis de la calidad de las respuestas emitidas por las diferentes dependencias de la Secretaría Distrital de Hacienda frente a los requerimientos presentados por la ciudadanía.

El presente informe consta de tres partes, la primera hace relación a la evaluación realizada a la calidad de una muestra de las respuestas dadas a las peticiones ciudadanas, la segunda corresponde al seguimiento llevado a cabo a la totalidad de las peticiones vencidas en el sistema, estas dos primeras con corte a noviembre de 2022 y la tercera al seguimiento al índice mensual del cumplimiento de calidad y oportunidad de la entidad.

1. Seguimiento a la Calidad de las Respuestas y Manejo del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha y Reporte del Índice de Cumplimiento:

El análisis que se realiza a través del presente documento se lleva a cabo teniendo en cuenta los criterios de coherencia, claridad, calidez, oportunidad y manejo del sistema¹, el cual se

¹ **COHERENCIA:** Relación que debe existir entre la respuesta emitida por la respectiva entidad y el requerimiento ciudadano.

CLARIDAD: Hace referencia a que la respuesta emitida por la entidad se brinde en un lenguaje comprensible.

CALIDEZ: Atributo entendido como el trato digno, amable y respetuoso que se brinda al ciudadano.

efectúa a través de un muestreo aleatorio de los requerimientos cerrados por la Secretaría Distrital de Hacienda en el Sistema Distrital de Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá Te Escucha durante el mes de noviembre de 2022, sobre la totalidad de cierres efectuados por las entidades. Para este mes se realizó el análisis de **26** respuestas:

Resultados obtenidos:

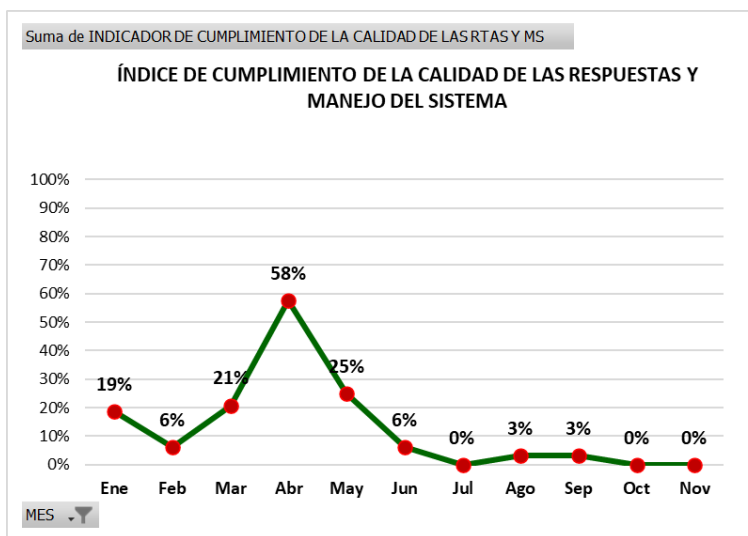
| Respuestas analizadas | Respuestas con observación | % índice de cumplimiento del mes | % Índice de cumplimiento acumulado 2022 |
|-----------------------|----------------------------|----------------------------------|---|
| 26 | 26 (100%) | 0% | 13% |

Fuente: Evaluación mensual de calidad y oportunidad

En la siguiente tabla, se relacionan los respectivos porcentajes de cumplimiento y de no cumplimiento discriminado por criterio:

| MUESTRA | COHERENCIA | | CLARIDAD | | CALIDEZ | | OPORTUNIDAD | | MANEJO DEL SISTEMA | |
|---------|------------|----------|----------|----------|---------|----------|-------------|----------|--------------------|----------|
| | Cumple | Incumple | Cumple | Incumple | Cumple | Incumple | Cumple | Incumple | Cumple | Incumple |
| 26 | 23 | 3 | 23 | 3 | 23 | 3 | 1 | 25 | 0 | 26 |
| | 88% | 12% | 88% | 12% | 88% | 12% | 4% | 96% | 0% | 100% |

Fuente: Evaluación mensual de calidad y oportunidad



Fuente: Evaluación mensual de calidad y oportunidad

Requerimientos que presentan observaciones de acuerdo con la evaluación:

OPORTUNIDAD: Hace relación a que la respuesta emitida por la entidad se brinde dentro de los términos legales (según sea el tipo de solicitud).

MANEJO DEL SISTEMA: Hace referencia a la correcta utilización o no del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas por parte de los funcionarios que operan la plataforma dentro de la Entidad evaluada.

En el siguiente cuadro se analizan las respuestas emitidas por la Entidad a la ciudadanía, identificando puntualmente aspectos para mejorar frente a los criterios que legalmente deben ser característicos de las respuestas definitivas.

| No Petición | Dependencia | CH | CL | CA | OP | MS | OBSERVACIONES |
|-------------|------------------------------------|----|----|----|----|----|---|
| 3090182022 | DESPACHO SECRETARIO | NO | NO | NO | NO | NO | Los requerimientos no cumplen con los criterios de calidad y calidez ni con el manejo del sistema, debido a que no se encuentra adjunto el documento de respuesta correspondiente a la petición. |
| 2545082022 | | | | | | | |
| 2925742022 | SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO | NO | NO | NO | NO | NO | El requerimiento no cumple con los criterios de calidad ni con el manejo del sistema, puesto que al no ser peticiones ciudadanas no se deben registrar en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha, esto según los establecido en el artículo 1° del Acuerdo 731 de 2018. |
| 3142272021 | DESPACHO SECRETARIO | SI | SI | SI | NO | NO | Los requerimientos no cumplen con el criterio de oportunidad, puesto que las respuestas se emitieron fuera de los términos establecidos en la normatividad vigente. Los requerimientos no cumplen con el manejo del sistema puesto que registraron las respuestas extemporáneamente en el sistema, la respuesta debe registrarse dentro de los días establecidos por la ley para dar trámite al requerimiento, como se establece en el numeral 5.2 Generalidades del registro de Peticiones del Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas V3. |
| 931172022 | | | | | | | |
| 2166582022 | | | | | | | |
| 3594482021 | | | | | | | |
| 3262332022 | | | | | | | |
| 1220442022 | | | | | | | |
| 954892022 | | | | | | | |
| 1914832022 | | | | | | | |
| 2926532022 | | | | | | | |
| 807562022 | | | | | | | |
| 3763792021 | | | | | | | |
| 1955732022 | | | | | | | |
| 1828572022 | | | | | | | |
| 122162022 | | | | | | | |
| 78812022 | | | | | | | |
| 999832022 | | | | | | | |
| 2459922022 | | | | | | | |
| 1056582022 | | | | | | | |
| 3246652021 | | | | | | | |
| 1820232022 | | | | | | | |
| 2090462022 | OFICINA DE GESTIÓN DEL SERVICIO | | | | | | |
| 3444222022 | OFICINA DE INTELIGENCIA TRIBUTARIA | SI | SI | SI | SI | NO | El requerimiento no cumple con el manejo del sistema puesto que registraron la respuesta extemporáneamente en el sistema, la respuesta debe registrarse dentro de los días establecidos por la ley para dar trámite al requerimiento, como se establece en el numeral 5.2 Generalidades del registro de Peticiones del Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas V3. |
| 1935472022 | DESPACHO SECRETARIO | SI | SI | SI | NO | NO | El requerimiento no cumple con el criterio de oportunidad, puesto que la respuesta se emitió fuera de los términos establecidos en la normatividad vigente. El requerimiento no cumple con el manejo del sistema, puesto que, si la petición no es competencia de la entidad que recepciona, se debe realizar el traslado mediante el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas informando al peticionario cual entidad dará solución de fondo a su petición. El requerimiento no cumple con el manejo del sistema puesto que registraron la respuesta extemporáneamente en el sistema, la respuesta debe registrarse dentro de los días establecidos por la ley para dar trámite al requerimiento, como se establece en el numeral 5.2 Generalidades del registro de Peticiones del Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas V3. |

CH: Coherencia, CL: Claridad, CA: Calidez, OP: Oportunidad, MS: Manejo del sistema

2. Peticiones Vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha:

De conformidad con la metodología de análisis presentada en el informe del mes de enero de 2022, a continuación, se relaciona la cantidad de peticiones vencidas que la entidad presentó en el mes de noviembre de 2022:

| No Peticiones Vencidas | No Peticiones en más de una Dependencia | Año de Asignación | Días de Vencimiento en el Sistema |
|------------------------|---|-----------------------------|-----------------------------------|
| 28.429 | 14 | 2021: 5.847 2022: 22.582 | Entre 1 y 417 días de vencimiento |

Fuente: Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha

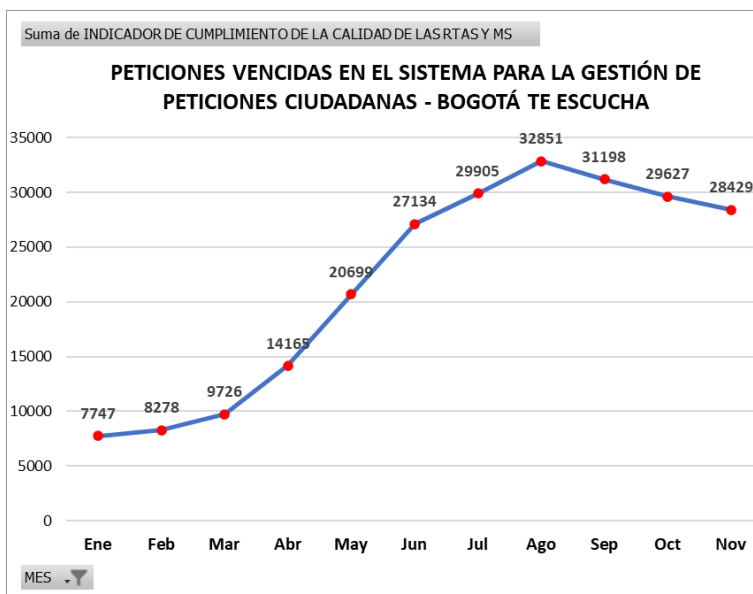
Para el periodo objeto del análisis, el **98,24%** de las peticiones vencidas se concentran en Despacho Secretario y la Oficina de Gestión del Servicio, como se relaciona en el siguiente cuadro:

| SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA | | 100% |
|--|-------|--------|
| DESPACHO SECRETARIO | 21289 | 74,85% |
| OFICINA DE GESTIÓN DEL SERVICIO | 6653 | 23,39% |
| OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO | 188 | 0,66% |
| OFICINA DE COBRO ESPECIALIZADO | 47 | 0,17% |
| OFICINA DE CUENTAS CORRIENTES Y DEVOLUCIONES | 41 | 0,14% |
| OFICINA DE COBRO GENERAL | 38 | 0,13% |
| SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO | 33 | 0,12% |
| OFICINA DE DEPURACIÓN DE CARTERA | 31 | 0,11% |
| OFICINA DE RECURSOS TRIBUTARIOS | 17 | 0,06% |
| OFICINA DE NOTIFICACIONES Y DOCUMENTACIÓN FISCAL | 12 | 0,04% |
| OFICINA DE COBRO PREJURÍDICO | 9 | 0,03% |
| OFICINA DE GESTIÓN DE COBRO | 9 | 0,03% |
| OFICINA DE CONTROL MASIVO | 8 | 0,03% |
| OFICINA DE REGISTRO Y GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN | 8 | 0,03% |
| SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN JUDICIAL | 8 | 0,03% |
| OFICINA DE ADMINISTRACIÓN FUNCIONAL DEL SISTEMA | 7 | 0,02% |
| SUBDIRECCIÓN DE ASUNTOS CONTRACTUALES | 7 | 0,02% |
| OFICINA TÉCNICA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL | 5 | 0,02% |
| DIRECCIÓN DISTRITAL DE PRESUPUESTO | 3 | 0,01% |
| DIRECCIÓN DISTRITAL DE TESORERÍA | 2 | 0,01% |
| OFICINA DE INTELIGENCIA TRIBUTARIA | 2 | 0,01% |
| OFICINA DE LIQUIDACIÓN | 2 | 0,01% |
| OFICINA DE OPERACIONES FINANCIERAS | 2 | 0,01% |
| SUBDIRECCIÓN JURÍDICA DE HACIENDA | 2 | 0,01% |
| SUBDIRECCIÓN DE ANÁLISIS Y SOSTENIBILIDAD PRESUPUESTAL | 2 | 0,01% |
| SUBDIRECCIÓN DE EDUCACIÓN TRIBUTARIA Y SERVICIO | 2 | 0,01% |
| SUBDIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA DE TIC | 2 | 0,01% |
| SUBSECRETARÍA GENERAL | 2 | 0,01% |
| DIRECCIÓN DE IMPUESTOS DE BOGOTÁ | 1 | 0,004% |
| DIRECCIÓN DISTRITAL DE CONTABILIDAD | 1 | 0,004% |
| OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES | 1 | 0,004% |
| OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO | 1 | 0,004% |
| OFICINA DE EDUCACIÓN TRIBUTARIA | 1 | 0,004% |
| OFICINA DE GESTIÓN DE INGRESOS | 1 | 0,004% |
| OFICINA GENERAL DE FISCALIZACIÓN | 1 | 0,004% |
| SUBDIRECCIÓN DE DESARROLLO SOCIAL | 1 | 0,004% |

| SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA | | 100% |
|---|---|--------|
| SUBDIRECCIÓN DE FINANZAS DISTRITALES | 1 | 0,004% |
| SUBDIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y LOCALIDADES | 1 | 0,004% |
| SUBDIRECCIÓN JURÍDICO TRIBUTARIA | 1 | 0,004% |
| SUBSECRETARIA TÉCNICA | 1 | 0,004% |

Fuente: Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha

De acuerdo con el seguimiento realizado a las peticiones vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha en lo corrido del año (enero a noviembre), se evidencia una tendencia decreciente con una disminución de 1.198 requerimientos vencidos con respecto al mes anterior, sin llegar a 0 peticiones vencidas.



Fuente: Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha

Teniendo en cuenta la información contenida en el presente numeral, es necesario recordar la importancia de dar trámite oportuno a las peticiones ciudadanas, de conformidad con lo establecido en el numeral 8 del **Artículo 39 de la Ley 1952 de 2019**².

Por otra parte, según lo establecido en la circular No. 001 expedida por la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, la entidad para el mes objeto de análisis presenta **4** peticiones pendientes por cargue del acto administrativo motivado de conformidad con lo establecido en el artículo 17 de la Ley 1437 de 2011 modificada por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015, dichas peticiones son: **2113022022**, **2333712022**, **3089902022** y **3172782022**.

² **Artículo 35 de la Ley 734 de 2002**, el cual cita las prohibiciones del servidor público, en lo que nos compete: “Omitir, retardar o no suministrar debida y oportuna respuesta a las peticiones respetuosas de los particulares o a solicitudes de las autoridades, así como retenerlas o enviarlas a destinatario diferente de aquel a quien corresponda su conocimiento”.

3. Seguimiento al Índice Mensual del Cumplimiento de Calidad en las respuestas emitidas y a las Peticiones Vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas correspondiente al mes de noviembre de 2022:

ÍNDICE DE CUMPLIMIENTO DE CALIDAD - NOVIEMBRE DE 2022

De acuerdo con la muestra evaluada de la Secretaría Distrital de Hacienda durante el mes de noviembre de 2022, se observa que el porcentaje de cumplimiento de los criterios de calidad en las respuestas a las peticiones emitidas por la Entidad fue del **0%** teniendo como criterios con el mayor porcentaje de incumplimiento el de **OPORTUNIDAD** con un **96%** y **MANEJO DEL SISTEMA** con un **100%**.

Al respecto, teniendo en cuenta que para el mes de noviembre de 2022 la entidad sigue presentando incumplimiento en los criterios de calidad de las respuestas y que dentro del Plan de Mejoramiento propuesto por la Secretaría de Hacienda socializado en mesa de trabajo realizada el 30 de Septiembre de 2021, no se incluyeron acciones para aumentar el cumplimiento de cada uno de los criterios, por otro lado, teniendo en cuenta que en el oficio de radicado No. 2022EE208836O1 de 23 de mayo de 2022 (radicado de Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá 1-2022-15826 de 24 de mayo de 2022), el oficio 2022EE253769O1 de 17 de junio de 2022 (radicado de Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá 1-2022-18369 de 21 de junio de 2022), el oficio de radicado No. 2022EE508525O1 de 01 de noviembre de 2022 (radicado de Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá 1-2022-31638 de 03 de noviembre de 2022) y el oficio de radicado No. 2022EE600554O1 de 06 de diciembre de 2022 (radicado de Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá 1-2022-34849 de 06 de diciembre de 2022), las observaciones que se plantean por parte de la Secretaría Distrital de Hacienda no permiten visualizar unas acciones específicas con metas y tiempos de ejecución y cumplimiento que faciliten medir el impacto positivo de dichas acciones y que adicionalmente a la fecha no hemos recibido el ajuste a las acciones anteriormente mencionadas, adicionalmente , comedidamente nos permitimos reiterar que, en el plan de mejora con el que actualmente cuenta la entidad para el manejo de peticiones, se establezcan acciones preventivas y correctivas que permitan alcanzar el 100% de cumplimiento en los criterios de calidad de las respuestas, las cuales deberán contener por lo menos los siguientes aspectos:

1. Descripción del tipo de acción a realizar (preventiva o correctiva), formulada de manera concreta,
2. Acciones de mejora que se van a llevar a cabo, las actividades específicas para dar cumplimiento a la acción,
3. Fecha de inicio y de finalización de cada una de las actividades,

4. Responsable de la acción, lo anterior, teniendo como base los criterios donde se evidenció incumplimiento por parte de la entidad.

De otra parte, es pertinente manifestar que una vez se ajuste el plan de mejoramiento por parte de la entidad, la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, realizará seguimiento al cumplimiento del mismo. Por lo anterior agradecemos allegar el plan de mejora ajustado, a esta Dirección a más tardar en los siguientes diez (10) días hábiles contados a partir de la recepción de esta solicitud.

PETICIONES VENCIDAS EN EL SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS - BOGOTÁ TE ESCUCHA - NOVIEMBRE DE 2022

Para el mes de noviembre de 2022, la entidad presenta 28.429 peticiones vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones – Bogotá te escucha³, de acuerdo con el seguimiento realizado se evidencia que para el mes objeto de análisis se continua con un alto número de peticiones vencidas y que las acciones planteadas en el oficio de radicado No. 2022EE208836O1 de 23 de mayo de 2022 (radicado de Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá 1-2022-15826 de 24 de mayo de 2022), el oficio 2022EE253769O1 de 17 de junio de 2022 (radicado de Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá 1-2022-18369 de 21 de junio de 2022), el oficio de radicado No. 2022EE508525O1 de 01 de noviembre de 2022 (radicado de Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá 1-2022-31638 de 03 de noviembre de 2022) y el oficio de radicado No. 2022EE600554O1 de 06 de diciembre de 2022 (radicado de Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá 1-2022-34849 de 06 de diciembre de 2022), no demuestran eficacia en la disminución de peticiones vencidas para la entidad, en este sentido, consideramos pertinente reiterar, como se ha manifestado en las mesas de trabajo relacionadas con el seguimiento al plan de mejoramiento, que se evalúen, revisen y reformulen las acciones definidas para lograr el cumplimiento en los términos de las respuesta a las peticiones, al igual que el cargue de las mismas al Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha, acciones que deben estar encaminadas a la efectiva gestión del total de peticiones ciudadanas en el Sistema Bogotá te escucha, tanto las que ya se encuentran vencidas como las que actualmente están dentro de los términos legales, esto con el fin de atender de forma oportuna las peticiones y continuar con el plan de choque frente a las que ya están vencidas.

³ **Artículo 1 del Acuerdo 731 de 2018**, *Ibídem*.

Artículo 15 del Decreto 847 de 2019, “*Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas. Todas las entidades distritales deberán adoptar como único sistema de peticiones ciudadanas, el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, con observancia de las reglas contenidas en el Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas que para el efecto defina la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D. C., el cual deberá ser incorporado dentro del reglamento interno de peticiones ciudadanas de cada entidad sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 22 de la Ley 1437 de 2011, sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015.*”

Por último, reiteramos que, desde la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, estamos en total disposición de realizar el acompañamiento que requiera la Entidad, que permita mejorar día a día la calidad en la atención de los ciudadanos por parte de la Administración Distrital, por tanto, recordamos la importancia del criterio de oportunidad y el correcto manejo del Sistema en los siguientes casos:

- De conformidad con lo establecido en el Artículo 1 del Acuerdo 731 de 2018⁴, las peticiones que tengan origen ciudadano deberán ser resueltas oportunamente por parte de las entidades de acuerdo con los términos establecidos en la Ley 1437 de 2011 sustituido por el Artículo 1 de la Ley 1755 de 2015, como se relaciona en la siguiente tabla:

| Tipo de Solicitud | Termino de cumplimiento (Artículo 14 Ley 1437 2011) |
|---|--|
| - Solicitud Acceso Información - Solicitud de Copias | 10 días hábiles |
| - Derechos de petición (General o Particular) - Queja - Reclamo - Sugerencia - Felicitación - Denuncia por actos de corrupción | 15 días hábiles |
| - Consultas | 30 días hábiles |

En ese orden de ideas, de acuerdo al numeral 5.2 Generalidades del Registro de Peticiones del Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, es deber de los organismos y entidades del distrito proceder con la creación de las peticiones en Bogotá Te Escucha al momento de la recepción, toda vez que el inicio de términos de la petición será el día hábil siguiente a la fecha de la recepción por cualquier medio o registro de la petición en la entidad y, por otro lado, la obligación de proceder al cierre en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, a más tardar el día del cumplimiento del término legal para dar respuesta.

Así mismo, es importante tener presente los términos de los siguientes eventos con las peticiones:

⁴ Artículo 1 Acuerdo 731 de 2018 Sistema distrital para la gestión de peticiones ciudadanas. Es un sistema de información diseñado e implementado por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., como instrumento tecnológico gerencial para registrar las peticiones que tengan origen ciudadano y permita llevar a cabo el seguimiento a las mismas; dichas peticiones, deberán ser resueltas por las entidades en el marco de la Ley 1755 de 2015.

| Tipo de Evento | Termino |
|---|--|
| <p>Traslado por no competencia:</p> <p>(Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, dentro del término señalado remitirá la petición por el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, si se trata de una o más entidades distritales, en caso contrario, se debe remitir con oficio la totalidad de la documentación a la entidad nacional y/o privada competente)</p> | <p>5 días hábiles después de la recepción <i>(Artículo 21 Ley 1437 2011)</i></p> |
| <p>Solicitud Aclaración:</p> <p>(Este evento se utilizará cuando no se comprenda la finalidad u objeto de la petición)</p> | <p>10 días hábiles después de la recepción <i>(Artículo 19 Ley 1437 2011)</i></p> |
| <p>Solicitud Ampliación:</p> <p>(Este evento se utilizará cuando la petición está incompleta o que el peticionario deba realizar una gestión a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo)</p> | <p>10 días hábiles después de la recepción <i>(Artículo 17 Ley 1437 2011)</i></p> |
| <p>Respuesta parcial:</p> <p>(Este evento se utilizará para los casos en los cuales no se pueda brindar respuesta de fondo dentro los plazos inicialmente establecidos)</p> | <p>Antes del vencimiento de la petición</p> <ul style="list-style-type: none"> - Expresar los motivos de la demora. - Señalar plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta de fondo. - No podrá exceder del doble del inicialmente previsto. <p><i>(Parágrafo Artículo 14 Ley 1437 2011)</i></p> |

- Adicionalmente, en caso de inquietudes o incidencias frente al manejo funcional del Sistema, solicitar soporte a la mesa de ayuda del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha, de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, al correo electrónico soportepeticiones@alcaldiabogota.gov.co.

Cordial saludo,

YANNETH MORENO ROMERO
DIRECCION DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Copia:
 SECRETARIA DISTRITAL DE HACIENDA - SDH - MARÍA XIMENA SARMIENTO JARAMILLO - radicacion_virtual@shd.gov.co



Anexos Electrónicos: 0

Proyectó: ANDRES VILLAMIL URIBE
Revisó: ANDREA DEL PILAR TORRES OCHOA-
Aprobó: YANNETH MORENO ROMERO

Página número 10 de 10

Documento Electrónico: a1634a9f-f540-4566-85df-b9aa6921e720

Cra 8 No. 10 - 65
Código postal 111711
Tel: 381 3000
www.bogota.gov.co
Info: Línea 195



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL