



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE HACIENDA

**RESOLUCION No. SDH-000192  
19 DE AGOSTO DE 2014**

*"Por la cual se modifica la Resolución No. SDH-000083 del 11 de abril de 2014"*

**EL SECRETARIO DISTRITAL DE HACIENDA**

En uso de sus facultades constitucionales y legales, en especial las conferidas por el artículo 22 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y los literales n) y u) del artículo 4° del Decreto Distrital 545 de 2006, modificado por el artículo 2° del Decreto Distrital 499 de 2009, y

**CONSIDERANDO**

Que la Secretaría Distrital de Hacienda (SDH), expidió la Resolución No. SDH-000083 del 11 de abril de 2014, *"Por la cual se deroga la Resolución No. SDH-000259 del 3 de julio de 2012 y se reglamenta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias en la Secretaría Distrital de Hacienda"*.

Que el día 14 de abril de 2014 la entidad socializó la citada Resolución a todos los miembros de la comunidad hacendaria, a través del correo electrónico institucional [comunicaciones@shd.gov.co](mailto:comunicaciones@shd.gov.co).

Que la publicación del mencionado acto administrativo se surtió mediante Registro Distrital No. 5339 del 15 de abril de 2014.

Que es necesario modificar el contenido de la Resolución No. SDH-000083 del 11 de abril de 2014, teniendo en cuenta que se deben precisar aspectos relacionados con los *canales oficiales*, el *trámite interno* de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS), la *competencia para dar respuesta* y el *seguimiento y control a efectuar a las mismas* e incorporar lo correspondiente a la publicación o comunicación de respuestas emitidas por las dependencias de la SDH a este tipo de requerimientos, en los casos en que a ello haya lugar.

Que dadas las actividades desarrolladas por la Oficina de Correspondencia, Quejas y Soluciones (OCQS) de la SDH en cumplimiento de sus funciones y competencias legales, es indispensable ajustar la descripción correspondiente a las labores de seguimiento y control frente a las PQRS recibidas en la entidad.

Que en mérito de lo expuesto,

**RESUELVE:**

**Artículo 1°. Objeto.** El objeto de la presente Resolución es modificar los artículos 2°, 11°, 12°, 13°, 14° 21° y 23° de la Resolución No. SDH-000083 del 11 de abril de 2014.

**Artículo 2°.** Modificar el artículo 2° de la Resolución No. SDH-000083 de 2014, el cual quedará así:

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*  
1



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE HACIENDA

**RESOLUCION No. SDH-000192**  
**19 DE AGOSTO DE 2014**

"Por la cual se modifica la Resolución No. SDH-000083 del 11 de abril de 2014"

**Artículo 2°. Canales Oficiales.** Los canales oficiales definidos por la entidad para la recepción de PQRS presentadas por la ciudadanía son: *los siguientes.*

- **Puntos de Radicación:** Corresponden a las ventanillas de radicación dispuestas por la entidad para la recepción de comunicaciones escritas presentadas por la ciudadanía. *(los cuales se encuentran ubicados, en el supercorte con 30, DIB, y en los demás cortes ...)*
- **Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS):** Herramienta informática de acceso público dispuesta por la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., administrada por la Secretaría General, la cual permite a los ciudadanos del Distrito Capital formular de manera virtual *sus* PQRS, sobre temas relacionados con cualquier entidad del Distrito, para que éstas sean resueltas por cada una de ellas en lo <sup>de</sup> su competencia. *le corresponde.*
- **Correo Electrónico:** La <sup>el cuales</sup> Secretaría Distrital de Hacienda dispone del correo electrónico [contactenos@shd.gov.co](mailto:contactenos@shd.gov.co), administrado por la OCQS, por medio del cual, la ciudadanía puede *manifiestar* de manera virtual *sus* PQRS sobre temas relacionados con la entidad. *Registrar* *Ly electrónica*
- **Atención Telefónica:** Medio de comunicación directo con el que cuenta la ciudadanía, a través del cual puede expresar PQRS sobre temas relacionados con la entidad. Para este efecto la SDH dispone de diferentes líneas telefónicas de atención a la ciudadanía. *¿cuales son las líneas?*
- **Atención Presencial:** Punto de atención directa y personalizada dispuesto en la Oficina de Correspondencia, Quejas y Soluciones de la entidad, para brindar orientación general a la ciudadanía sobre la presentación de PQRS sobre temas relacionados con la entidad, *la cual atiende la recepción de la solicitud verbal.*
- **Buzón de Sugerencias:** Buzones ubicados en puntos de atención dispuestos por la entidad, a través de los cuales la ciudadanía puede formular por escrito PQRS sobre temas relacionados con la entidad. *¿en cuántos? - desde Super Corte DIB.*

**Parágrafo Primero.** El Secretario Distrital de Hacienda por necesidades del servicio y para los fines que <sup>de</sup> determine, podrá establecer otros canales oficiales para la PQRS en la entidad.

**Parágrafo Segundo.** Las PQRS que se reciban por un medio electrónico diferente al establecido en el presente artículo deberán ser remitidas por el (la) funcionario (a) que las reciba al correo electrónico [contactenos@shd.gov.co](mailto:contactenos@shd.gov.co) para que sean registradas por la OCQS en el aplicativo CORDIS y surtan el trámite respectivo, de conformidad con el procedimiento establecido para ello".

**Artículo 3°.** Modificar el artículo 11° de la Resolución No. SDH-000083 de 2014, el cual quedará así:

*9/8*

*[Firma]*



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE HACIENDA

**RESOLUCION No. SDH-000192  
19 DE AGOSTO DE 2014**

*"Por la cual se modifica la Resolución No. SDH-000083 del 11 de abril de 2014"*

**Artículo 11°. Trámite Interno de las PQRS.** Sin perjuicio de los términos para responder establecidos en el artículo 14° de la presente Resolución, el trámite interno a las PQRS presentadas por la ciudadanía ante la entidad inicia con su recepción a través de los canales oficiales definidos por la entidad, continúa con su radicación y asignación de trámite en el aplicativo CORDIS a las dependencias competentes de responder, resolver o atender las mismas, y prosigue con su distribución y entrega al área correspondiente.

Frente a esta gestión se debe tener en cuenta que:

- a. Las quejas, reclamos y sugerencias recibidas en los puntos de radicación dispuestos por la SDH; por correo electrónico, a través de atención telefónica o presencial y en los buzones de sugerencias, deberán ser registrados por la OCQS en el SDQS.
- b. Las PQRS que ingresen de manera directa por el SDQS y por los demás canales oficiales diferentes al punto de radicación, deberán ser registradas por la OCQS en el aplicativo CORDIS.
- c. La recepción de PQRS verbales estará a cargo de la OCQS a través de los canales de atención telefónica o presencial, de conformidad con el procedimiento establecido para ello.

En cuanto a las quejas recibidas, la OCQS debe informar al ciudadano el área responsable de atenderlas al interior de la SDH de acuerdo con su competencia legal.

Posteriormente, una vez culminado el plazo legal para contestar o atender las PQRS presentadas por la ciudadanía ante la entidad, el trámite avanza con el seguimiento y control frente a la oportunidad de la solución a los reclamos, a la gestión dada a las sugerencias y a la entrega oportuna de las respuestas generadas por las dependencias competentes de resolver las peticiones recibidas.

Por último, finaliza con la elaboración y divulgación del *"Informe Mensual de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias"*.

**Parágrafo:** Cuando al recibir una PQRS verbal se encuentre que el objeto de la solicitud no es de competencia de la SDH, se le informará inmediatamente al peticionario con la indicación de cuál es la entidad a la que debe dirigir su requerimiento".

**Artículo 4°.** Modificar el artículo 12° de la Resolución No. SDH-000083 de 2014, el cual quedará así:

**Artículo 12°. Competencia para dar respuesta, resolver o atender las PQRS presentadas ante la entidad.** De conformidad con las competencias propias al interior de la entidad en

*GA*

*AB*

*X*



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE HACIENDA

**RESOLUCION No. SDH-000192**  
**19 DE AGOSTO DE 2014**

*"Por la cual se modifica la Resolución No. SDH-000083 del 11 de abril de 2014"*

relación directa con la PQRS presentada, a través del aplicativo CORDIS se asignará trámite a las dependencias competentes de responder, resolver o atender las mismas.

El (la) funcionario (a) de la dependencia a la que le es asignado el trámite, debe verificar que la PQRS reúne la información o documentos necesarios para responder o resolver la misma, y determinar si efectivamente tiene la competencia para atenderla.

**Parágrafo.** Cuando la competencia para resolver una PQRS recaiga en diferentes dependencias de la entidad, deberá darse cumplimiento al procedimiento establecido para garantizar la coordinación y consolidación de la integralidad de la respuesta".

**Artículo 5°.** Modificar el artículo 13° de la Resolución No. SDH-000083 de 2014, el cual quedará así:

*SDH*  
"Artículo 13°. Falta de Competencia para dar respuesta, resolver o atender las PQRS presentadas ante la entidad. Si el (la) funcionario (a) de la dependencia a la que le es asignado el trámite encuentra que la SDH no es competente para resolver la PQRS recibida, dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación en la entidad informará dicha situación por escrito al peticionario o quejoso y dentro del mismo término, dará traslado de la solicitud a la entidad competente, así como enviará copia del oficio remitido al interesado.

Si encuentra que la competencia para resolver la PQRS recibida recae en otro (a) funcionario (a) de la entidad, debe dar traslado motivado al competente dentro de los tres (3) días siguientes a la recepción de la asignación del trámite, lo cual deberá ser registrado en el aplicativo CORDIS. En este evento, deberá tenerse en cuenta que el plazo con el que cuenta la SDH para responder la PQRS se contabiliza a partir del día siguiente a la radicación en la entidad.

**Parágrafo.** Si el (la) funcionario (a) de la dependencia a la que le es asignada la PQRS considera que no es competente para su trámite, debe informar de esta circunstancia en el momento de la entrega por parte del personal de correspondencia para que se efectúe el redireccionamiento respectivo a través del aplicativo CORDIS. Cuando se produzca la asignación y recepción de la PQRS, el (la) funcionario (a) definido (a) como competente para dar respuesta, resolver o atender la misma, estará obligado (a) a realizar el trámite de traslado correspondiente mediante su registro en el aplicativo CORDIS, de conformidad con las disposiciones consagradas en la presente Resolución".

**Artículo 6°.** Modificar el artículo 14° de la Resolución No. SDH-000083 de 2014, el cual quedará así:

"Artículo 14°. Términos para responder o resolver las PQRS presentadas ante la entidad. Cada funcionario (a) tendrá en cuenta para responder o resolver las PQRS que le sean asignadas.

*97A* *SDH*



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE HACIENDA

## RESOLUCION No. SDH-000192 19 DE AGOSTO DE 2014

"Por la cual se modifica la Resolución No. SDH-000083 del 11 de abril de 2014"

de acuerdo con sus competencias, salvo norma legal especial, los siguientes términos máximos dentro los cuales el peticionario debe recibir la respuesta:

- Las peticiones de interés general o particular, dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de recepción en la entidad.
- Las consultas, dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a la fecha de su recepción en la entidad.
- Las peticiones de documentos, dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la fecha de su recepción en la entidad. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá para todos los efectos legales que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, no se podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días hábiles siguientes.
- Las solicitudes a que se refiere el inciso 2° del artículo 8 de la Ley 393 de 1997 (Acción de Cumplimiento), dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su recepción en la entidad. ✓
- Las peticiones de información formuladas por entidades públicas deberán resolverse en un término no mayor de diez (10) días hábiles siguientes a su recepción en la entidad.

Los términos cuentan a partir del día hábil siguiente a la fecha de *recepción en la entidad* de las PQRS, cualquiera que sea el canal o la dependencia por la cual ingrese el requerimiento.

**Parágrafo Primero.** Cuando excepcionalmente no sea posible resolver la PQRS en los plazos señalados, se deberá informar de inmediato esta circunstancia al interesado, y en todo caso antes del vencimiento de los términos señalados anteriormente, expresando los motivos de la demora e indicando el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, el cual no podrá exceder del doble del tiempo inicialmente previsto.

**Parágrafo Segundo.** Cuando no se dé cumplimiento a los términos establecidos en el presente artículo, el Jefe Inmediato, tan pronto tenga conocimiento de dicha circunstancia, deberá, sin perjuicio de los procesos disciplinarios a que haya lugar, compeler al funcionario (a) responsable para que atienda la PQRS y dé respuesta en forma inmediata a dicho requerimiento.

**Parágrafo Tercero.** En el evento de que la entidad no cuente con los datos necesarios para allegar la respuesta al peticionario o quejoso como producto de que la PQRS recibida no relacionara la información de contacto del remitente, y no haya sido posible establecerla conforme al información que reposa en la entidad, se debe publicar en la cartelera de la OCQS y en la página web de la entidad la contestación producida por el área competente de resolver o atender el requerimiento.

A su vez, cuando la respuesta emitida por la SDH a una PQRS haya sido enviada a la dirección informada por el peticionario o quejoso y ésta sea devuelta a la entidad por imposibilidad de su



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE HACIENDA

**RESOLUCION No. SDH-000192**  
**19 DE AGOSTO DE 2014**

*"Por la cual se modifica la Resolución No. SDH-000083 del 11 de abril de 2014"*

entrega, dicha respuesta debe ser comunicada mediante publicación en la página web de la entidad, reportando los datos generales que identifiquen la recepción del requerimiento, así como la información de salida de la respuesta dada por la dependencia competente de responder o resolver, y la causal de la devolución.

**Artículo 7°.** Modificar el artículo 21° de la Resolución No. SDH-000083 de 2014, el cual quedará así:

**"Artículo 21°. Seguimiento y Control al Trámite de Quejas, Reclamos y Sugerencias y Entrega de Respuesta a Peticiones presentadas ante la entidad.** De acuerdo con el procedimiento establecido y de conformidad con la tipología documental, el (la) funcionario (a) responsable del SDQS en la OCQS, efectúa seguimiento y control en relación con la oportunidad al trámite dado por las dependencias de la SDH competentes de resolver o atender los reclamos y sugerencias presentados por la ciudadanía ante la entidad a través de los canales definidos para ello.

A su vez, el (la) funcionario (a) designado por la OCQS, realiza seguimiento y control frente a la entrega con oportunidad de las respuestas generadas por las dependencias de la SDH competentes de resolver las peticiones recibidas en la entidad.

En relación con las quejas recibidas, radicadas y asignadas para trámite de respuesta a la OCQS, el (la) funcionario (a) designado (a) en esta dependencia envía comunicación al quejoso informando que su queja ha sido remitida a la Oficina de Control Interno Disciplinario o a la Dirección Jurídica y al Supervisor/Interventor del Contrato, de acuerdo con la competencia legal para atender la misma, anunciando el número de radicación y fecha de reasignación del trámite.

**Parágrafo.** Para efectos de evaluar el nivel de satisfacción frente a la oportunidad y claridad de las respuestas emitidas por las dependencias de la SDH competentes de responder, resolver o atender las PQRS recibidas, la OCQS debe implementar el *Método de Evaluación a la Satisfacción de la ciudadanía frente a las respuestas de la SDH a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias*".

**Artículo 8°.** Modificar el artículo 23° de la Resolución No. SDH-000083 de 2014, el cual quedará así:

**"Artículo 23°. Informe Mensual de PQRS.** El (la) funcionario (a) designado (a) por la OCQS debe elaborar el *"Informe Mensual de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias"* de conformidad con el formato establecido para ello, registrando en todo caso el seguimiento y control realizado al trámite dado por las dependencias de la entidad a los reclamos y sugerencias presentados ante la SDH, al reporte del inicio del trámite por parte de las áreas responsables de atender las quejas recibidas y a la entrega de las respuestas generadas por las dependencias competentes de resolver las peticiones.

*GA*

*GA*



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE HACIENDA

**RESOLUCION No. SDH-000192  
19 DE AGOSTO DE 2014**

"Por la cual se modifica la Resolución No. SDH-000083 del 11 de abril de 2014"

Así mismo, debe incorporar los datos relacionados con el tipo de tipo de trámites o servicios prestados en la entidad, frente a los cuales se presenta mayor inconformidad por parte de la ciudadanía.

Este informe debe ser generado una vez culmine el plazo legal para tramitar y responder las PQRS en la entidad para el mes inmediatamente anterior".

**Artículo 9°.** En los demás aspectos no previstos en el presente acto administrativo, continúa vigente la Resolución No. SDH-000083 de 2014.

**Artículo 10°. Vigencia.** La presente Resolución regirá a partir de la fecha de su publicación en el Registro Distrital.

**PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE**

Dada en Bogotá D.C. a los 19 de Agosto de 2014

**RICARDO BONILLA GONZÁLEZ**  
Secretario Distrital de Hacienda

- Aprobó: Eida Francy Vargas Bernal — Directora Jurídica
- Ana Lucía Angulo Villamil — Directora de Gestión Corporativa
- Revisó: Clara Lucía Morales Posso – Subdirectora Jurídica de Hacienda
- Clara Esperanza Salazar Arango – Jefe Oficina de Correspondencia, Quejas y Soluciones
- Proyectó: Gerardo Jaimes Silva – Asesor de Despacho, Dirección Jurídica
- Natalia Astrid Cardona Ramírez – Asesora de Despacho, Dirección de Gestión Corporativa

