



RESOLUCION No. SDH-000118
04 DE SEPTIEMBRE DE 2018

"Por la cual se define y adopta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias -PQRS- en la Secretaría Distrital de Hacienda"

LA SECRETARIA DISTRITAL DE HACIENDA DE BOGOTÁ D.C.

En uso de sus facultades constitucionales y legales, en especial las conferidas por el artículo 22 de la Ley 1755 de 2015 y los literales o) y u) del artículo 4 del Decreto Distrital 601 de 2014, modificado por el Decreto Distrital 364 de 2015 y

CONSIDERANDO:

Que el artículo 23 de la Constitución Política de Colombia establece que *"Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución"*.

Que el párrafo 3º del artículo 15 de la Ley 1755 de 2015 establece que *"Cuando la petición se presente verbalmente ella deberá efectuarse en la oficina o dependencia que cada entidad defina para ese efecto..."*

Que el Gobierno Nacional, a través del Decreto Reglamentario 1166 de 2016, *"Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia del Derecho"* reguló la presentación, radicación y constancia de todas aquellas peticiones presentadas verbalmente en forma presencial, por vía telefónica, por medios electrónicos o tecnológicos o a través de cualquier otro medio idóneo para la comunicación o transferencia de la voz.

Que de conformidad con lo dispuesto en el artículo 22 de la Ley 1755 de 2015, las autoridades reglamentarán el trámite interno de las peticiones que les corresponda resolver y la manera de atender las quejas para garantizar el buen funcionamiento de los servicios a su cargo.

Que la Ley 1712 de 2014, Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional, tiene por objeto regular el derecho de acceso a la

Carrera 30 No. 25-90
Código Postal 111311
PBX: (571) 338 5000
Información: Línea 195
www.haciendabogota.gov.co
Nit. 899.999.061-9
Bogotá, Distrito Capital – Colombia



BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE HACIENDA

RESOLUCION No. SDH-000118
04 DE SEPTIEMBRE DE 2018

“Por la cual se define y adopta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias -PQRS- en la Secretaría Distrital de Hacienda”

información pública, los procedimientos para el ejercicio y garantía del derecho y las excepciones a la publicidad de la información, y constituye el marco general de la protección del ejercicio del derecho de acceso a la información pública en Colombia.

Que el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 establece que *“en toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad”*.

Que el Concejo de Bogotá expidió el Acuerdo Distrital 630 de 2015, *“Por medio del cual se establecen unos protocolos para el ejercicio del derecho de petición en cumplimiento de la Ley 1755 de 2015 y se dictan otras disposiciones”*.

Que mediante el Decreto Distrital 197 de 2014, se adoptó la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C.

Que la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá expidió la Circular 053 de 2016, mediante la cual impartió instrucciones a los Secretarios, Jefes y Directores de las entidades y organismos distritales sobre la publicación y divulgación de información obligatoria requerida, respecto a servicios, procedimientos y funcionamiento del sujeto obligado, con relación a la atención de peticiones ciudadanas, ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional.

Que en virtud de la actualización normativa en materia del tratamiento a las Peticiones Quejas, Reclamos y Sugerencias – PQRS y el manejo de la gestión documental de la entidad en esta materia, se hace necesario derogar la Resolución No. SDH-0000046 del 23 de diciembre de 2015 y expedir un nuevo acto administrativo.

Que adicionalmente se consideró necesario simplificar el articulado de la Resolución No. SDH-0000046 del 23 de diciembre de 2015, dado que la descripción de las actividades para el manejo y atención de las PQRS se encuentra en el Sistema de Gestión de Calidad de la entidad.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE HACIENDA

RESOLUCION No. SDH-000118 04 DE SEPTIEMBRE DE 2018

"Por la cual se define y adopta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias -PQRS- en la Secretaría Distrital de Hacienda"

Que en cumplimiento de lo establecido en el numeral 8 del artículo 8 de la Ley 1437 de 2011, el proyecto de resolución se publicó en el Portal web de la Secretaría Distrital de Hacienda desde el día 4 hasta el día 10 de abril de 2018, sin que se hayan recibido observaciones o sugerencias por parte de los ciudadanos.

En mérito de lo expuesto,

RESUELVE:

CAPÍTULO I

DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1°. Objeto. El objeto de la presente Resolución es definir y adoptar el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias – PQRS, presentados por la ciudadanía ante la Secretaría Distrital de Hacienda. En virtud de ello, al resolver los asuntos de su competencia, la Secretaría Distrital de Hacienda aplicará las disposiciones constitucionales, legales y reglamentarias de manera uniforme a situaciones que tengan los mismos supuestos fácticos y jurídicos.

Todos los servidores públicos y contratistas vinculados a la entidad deberán dar cumplimiento a lo establecido en las Leyes 1437 de 2011, 1474 de 2011, 1581 de 2012, 1712 de 2014 y 1755 de 2015.

Artículo 2°. Canales para recepción de PQRS. Los canales dispuestos por la Entidad para la recepción de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias - PQRS - presentadas por la ciudadanía son: canal presencial, canal telefónico y canal virtual.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE HACIENDA

RESOLUCION No. SDH-000118 04 DE SEPTIEMBRE DE 2018

“Por la cual se define y adopta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias -PQRS- en la Secretaría Distrital de Hacienda”

Canal Presencial: Tiene las siguientes modalidades:

- **Punto de atención:** Oficina de Atención al Ciudadano ubicada en la Sede CAD: Carrera 30 #25-90.
- **Puntos de Radicación:** Corresponden a las ventanillas dispuestas por la Entidad para la recepción de comunicaciones escritas presentadas por la ciudadanía, en donde el ciudadano puede radicar escritos relacionados con PQRS; estos puntos de radicación pueden consultarse en el portal web de la Entidad:

http://www.shd.gov.co/shd/recepcion-pgrs_puntos_de_radicacion

- **Buzón de Sugerencias:** Buzones ubicados en puntos de atención dispuestos por la Entidad, a través de los cuales la ciudadanía puede depositar en el formato “Recepción de PQRS” que puede consultarse en el portal web de la Entidad:

http://www.shd.gov.co/shd/recepcion-pgrs_buzon_de_sugerencias

Canal Telefónico:

- **Líneas Telefónicas de atención al ciudadano:** A través de ellas se atienden peticiones, quejas, reclamos y sugerencias – PQRS. Puede consultarse las líneas vigentes en el portal web:

<http://www.shd.gov.co/shd/medios-telefonicos>

Canal Virtual: La Secretaría Distrital de Hacienda dispone del canal virtual a través del Portal web de la entidad para la recepción de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE HACIENDA

RESOLUCION No. SDH-000118 04 DE SEPTIEMBRE DE 2018

“Por la cual se define y adopta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias -PQRS- en la Secretaría Distrital de Hacienda”

- **Sistema Distrital de Quejas y Soluciones SDQS:** Sistema de acceso público dispuesto por la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. y administrado por la Secretaría General, el cual permite a los usuarios formular de manera virtual peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS), sobre temas relacionados con cualquier entidad del Distrito Capital, para que sean resueltas por cada una de ellas, de conformidad con su competencia jurídica. Se accede a este Sistema a través del link: <http://bogota.gov.co/sdqs>.

Desde el portal de la Secretaría Distrital de Hacienda, el ciudadano puede acceder al SDQS en el link: <http://www.shd.gov.co/shd/recepcion-pqrs>.

Parágrafo 1º. La Secretaría Distrital de Hacienda, con el fin de garantizar la prestación eficiente de servicio al ciudadano, podrá establecer otros canales para la recepción de PQRS en la Entidad, previa recomendación de la Oficina de Atención al Ciudadano.

Parágrafo 2º. Las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias -PQRS- que se reciban por un medio diferente a los establecidos en el presente artículo, deben ser remitidas por el (la) servidor(a) público(a) que las reciba a la Oficina de Atención al Ciudadano para ser incorporadas al Sistema Distrital de Quejas y Soluciones según instructivo del Sistema de Gestión de Calidad.

CAPÍTULO II

MODALIDADES DEL DERECHO DE PETICIÓN

Artículo 3º. Modalidades del Derecho de Petición. En concordancia con lo dispuesto en el artículo 23 de la Constitución Política de Colombia y el artículo 13 de la Ley 1755 de 2015, el derecho de petición ante la Secretaría Distrital de Hacienda puede ser ejercido a través de modalidades tales como:

Carrera 30 No. 25-90
Código Postal 111311
PBX: (571) 338 5000
Información: Línea 195
www.haciendabogota.gov.co
Nit. 899.999.061-9
Bogotá, Distrito Capital – Colombia



5
**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE HACIENDA

RESOLUCION No. SDH-000118
04 DE SEPTIEMBRE DE 2018

“Por la cual se define y adopta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias -PQRS- en la Secretaría Distrital de Hacienda”

Derecho de Petición en Interés Particular: Acción a la que tiene derecho toda persona de acudir ante la entidad en los asuntos enmarcados dentro de sus competencias funcionales, para reclamar la pronta resolución, completa y de fondo, de una situación que afecta los intereses individuales, y puede formularse verbalmente o por escrito, en ambos casos en forma respetuosa.

Derecho de Petición en Interés General: Acción a la que tiene derecho toda persona o grupo de personas, de acudir ante la entidad en los asuntos enmarcados dentro de sus competencias funcionales, para reclamar la pronta resolución, completa y de fondo, de una situación que afecta los intereses colectivos, y puede formularse verbalmente o por escrito, en ambos casos en forma respetuosa.

- **Solicitud de Información:** Cuando se solicita acceso a la información pública que la Entidad genera, obtiene o controla en el ejercicio de su función.
- **Solicitud de Copias:** Cuando se solicita la reproducción de la información pública de la Entidad, a través de los diferentes medios de almacenamiento impreso, magnético o virtual.
- **Solicitud de concepto:** Cuando se presenta una solicitud para que se exprese la opinión o criterio sobre determinada materia, relacionada con asuntos de su competencia.
- **Queja:** Cuando se formula una manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad en relación con una conducta que no se considera adecuada de uno o varios servidores públicos o contratistas, en desarrollo de sus funciones o durante la prestación de sus servicios.
- **Reclamo:** Cuando se exige, reivindica o demanda ante la Entidad una solución, sea por motivo de interés general o particular, referente a la indebida prestación de un servicio o la falta de atención a una solicitud.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE HACIENDA

RESOLUCION No. SDH-000118
04 DE SEPTIEMBRE DE 2018

“Por la cual se define y adopta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias -PQRS- en la Secretaría Distrital de Hacienda”

Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su recepción.

Peticiones entre autoridades: Las peticiones de documentos y de información provenientes de otras entidades o autoridades públicas, deberán resolverse dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su recepción.

Las Consultas deberán resolverse dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a su recepción.

Las Quejas deberán resolverse dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción.

Reclamo: Deberán resolverse dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción.

Sugerencia: Deberán resolverse dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción.

Parágrafo 1º. Cuando excepcionalmente no sea posible resolver las –PQRS- en los plazos señalados, la dependencia responsable deberá informar esta circunstancia por escrito al ciudadano, expresando los motivos de la demora e indicando el plazo en que se resolverá o dará respuesta, el cual no podrá exceder el doble del tiempo inicialmente previsto.

Parágrafo 2º. Las peticiones que ingresen a la entidad bajo la modalidad de PQRS y se relacionen con asuntos regidos por normas especiales, se resolverán dentro de los términos estipulados por las mismas, en este caso, la dependencia responsable del trámite, dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción, deberá informar por escrito al peticionario, la norma especial que rige su solicitud, el trámite que se le dará y el término en el que le será suministrada la respuesta.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE HACIENDA

RESOLUCION No. SDH-000118 04 DE SEPTIEMBRE DE 2018

“Por la cual se define y adopta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias -PQRS- en la Secretaría Distrital de Hacienda”

- **Sugerencia:** Cuando se presenta a la Entidad la manifestación de una idea o propuesta para mejorar la prestación de un servicio o la gestión institucional.

CAPÍTULO III

TRÁMITE INTERNO DE LAS PQRS

Artículo 4º. Para dar cumplimiento a lo previsto en el artículo 22 de la Ley 1755 de 2015, en lo relacionado con la organización para el trámite interno y decisión de las PQRS en la Secretaría Distrital de Hacienda, a través de esta resolución se determina que la organización de todas las actividades para tramitar y resolver las peticiones, quejas, reclamos o sugerencias- PQRS que en forma verbal, escrita o por medios electrónicos presenten los ciudadanos, se desarrollarán a través de proceso, procedimientos, guías, instructivos, formatos, protocolos y demás documentos contemplados en el Sistema de Gestión de Calidad de la entidad que estarán bajo la responsabilidad de la Oficina de Atención al Ciudadano. Queda además en esta materia la obligatoriedad para todos los servidores públicos y contratistas vinculados a la Secretaria Distrital de Hacienda el debido cumplimiento de ello.

CAPÍTULO IV

TÉRMINOS PARA RESOLVER LAS DISTINTAS MODALIDADES DE PETICIÓN

Artículo 5º. Términos para resolver las PQRS presentadas ante la Entidad. Salvo norma legal especial, la Secretaría Distrital de Hacienda tendrá un plazo máximo de quince (15) días hábiles siguientes a la recepción de la petición en la Entidad, para resolverla.

Sin perjuicio de lo anterior, estará sometido a término especial la resolución de las siguientes peticiones:



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE HACIENDA

RESOLUCION No. SDH-000118 04 DE SEPTIEMBRE DE 2018

“Por la cual se define y adopta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias -PQRS- en la Secretaría Distrital de Hacienda”

Artículo 6º. Falta de competencia para la atención de PQRS. Cuando la dependencia a la que se le radique y direcciona la PQRS, establezca que la Secretaría Distrital de Hacienda no es la competente para resolver la PQRS, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la recepción remitirá a la entidad competente y enviará copia del oficio remisorio al peticionario. En el traslado mencionado deberán señalarse las razones -normas jurídicas- que fundamentan la competencia de la entidad a quien se traslada el trámite.

Parágrafo. Cuando la dependencia a la que se le asigne el trámite de la PRQS, establezca que es otra, la dependencia de la Secretaría Distrital de Hacienda competente para resolverla, deberá remitírsela dentro de los dos (2) días hábiles siguientes a la recepción, a través del Sistema de Gestión de Correspondencia de la entidad; en cuyo caso, deberá tenerse en cuenta que el plazo con que cuenta la Secretaría Distrital de Hacienda para responder la PQRS se contabiliza a partir del día siguiente a la radicación en la entidad.

Cuando exista discrepancia al interior de la entidad, sobre la dependencia competente para tramitar y resolver una PQRS, será la Oficina de Atención al Ciudadano, quien determine la dependencia que deba atenderla.

CAPÍTULO V

SEGUIMIENTO, CONTROL E INFORME SOBRE LA ATENCION DE PQRS

Artículo 7º. Seguimiento y Control a la atención de PQRS. La Oficina de Atención al Ciudadano, conforme a su competencia y de acuerdo con el procedimiento previsto en el Sistema de Gestión de Calidad de la Secretaría Distrital de Hacienda, deberá realizar el seguimiento y control a la atención de las PQRS recibidas en la Entidad.

Artículo 8º. Informe mensual de seguimiento a PQRS. La Oficina de Atención al Ciudadano deberá elaborar un informe mensual de seguimiento a las PQRS, con



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE HACIENDA

RESOLUCION No. SDH-000118 04 DE SEPTIEMBRE DE 2018

“Por la cual se define y adopta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias -PQRS- en la Secretaría Distrital de Hacienda”

destino al Despacho del Secretario Distrital de Hacienda y copia a las dependencias que gestionaron PQRS en el periodo del informe. Además, en este informe se deben incluir las sugerencias para el mejoramiento de la gestión del servicio al ciudadano en la entidad.

Artículo 9°. Vigilancia a la atención de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias PQRS. De conformidad con la normativa vigente, la Oficina de Control Interno debe vigilar que la atención a las PQRS, se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá al Despacho del Secretario de Hacienda un informe semestral sobre el particular.

Parágrafo. La Oficina de Atención al Ciudadano orientará a los ciudadanos en las peticiones y solicitudes que formulen, de conformidad con lo establecido en el parágrafo del artículo 1° del Acuerdo Distrital 630 de 2015 *“Por medio del cual se establecen unos protocolos para el ejercicio del derecho de petición en cumplimiento de la Ley 1755 de 2015 y se dictan otras disposiciones”*.

CAPÍTULO VI

DISPOSICIONES FINALES

Artículo 10°. Régimen preventivo y sancionatorio.

Todas las dependencias de la entidad deberán adelantar las acciones que sean del caso para que los términos de respuesta a las PQRS, sean cumplidos.

La falta de atención a las PQRS, a los términos para resolverlas y el desconocimiento de los derechos de las personas, serán investigados disciplinariamente por la Entidad, de conformidad con los procesos y procedimientos definidos para ello, sin perjuicio de la acción prevalente de los entes de control competentes, de conformidad con las normas legales vigentes.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE HACIENDA

**RESOLUCION No. SDH-000118
04 DE SEPTIEMBRE DE 2018**


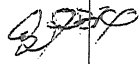
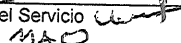




“Por la cual se define y adopta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias -PQRS- en la Secretaría Distrital de Hacienda”

Artículo 11°. Vigencia. La presente Resolución regirá a partir del día siguiente a la fecha de su publicación en el Registro Distrital y deroga las disposiciones que le sean contrarias, en especial la Resolución No. SDH-000046 del 23 de diciembre de 2015, expedida por la Secretaría Distrital de Hacienda.

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE.

Dada en Bogotá D. C., a los


BEATRIZ ELENA ARBELAEZ MARTINEZ
Secretaria Distrital de Hacienda

Aprobado por:	Héctor Mauricio Escobar Hurtado – Subsecretario General Orlando Vlabuena Gómez – Director Distrital de Impuesto de Bogotá (E) Clara Esperanza Salazar Arango – Jefe de la Oficina de Atención al Ciudadano Leonardo Arturo Pazos Galindo – Director Jurídico	 
Revisado por:	Aleida Fonseca Marín – Jefe de la Oficina de Gestión del Servicio Manuel Ávila Olarte – Subdirector Jurídico de Hacienda Rodrigo Antonio Jiménez Reyes – Profesional Jefe de la Oficina de Gestión del Servicio Clara Inés Díaz – Profesional Especializada - SJH	   
Proyectado por:	Manuel Antonio García – Profesional de la Oficina de Atención al Ciudadano	

Carrera 30 No. 25-90
Código Postal 111311
PBX: (571) 338 5000
Información: Línea 195
www.haciendabogota.gov.co
Nit. 899.999.061-9
Bogotá, Distrito Capital – Colombia



**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

