



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE HACIENDA

**RESOLUCION No. SDH-000046  
23 DE DICIEMBRE DE 2015**

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

**EL SECRETARIO DISTRITAL DE HACIENDA (E)**

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, sustituido por la Ley 1755 de 2015 y el artículo 4° del Decreto 601 de 2014, modificado por el Decreto 364 de 2015 y

**CONSIDERANDO:**

Que la Constitución Política establece en el artículo 23 el derecho fundamental de petición, el cual permite que toda persona presente peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta respuesta dentro de los términos legales.

Que de conformidad con lo dispuesto en el artículo 22 del *Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo*, sustituido por la Ley 1755 de 2015, las autoridades deben reglamentar 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, observando en especial las disposiciones legales consagradas en los artículos 13 a 33 de la Ley 1437 de 2011, sustituidos por la Ley 1755 de 2015, en el inciso 3 del artículo 6 de la Ley 962 de 2005, en el artículo 55 de la Ley 190 de 1995 y en su Decreto Reglamentario 2232 de 1995, compilado en el Decreto Único Reglamentario del Sector de la Función Pública N° 1083 de 2015 o las normas que las modifiquen adicionen o sustituyan.

Que el Decreto Nacional 2573 de 2014, compilado en el Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnología de la Información y las Comunicaciones N° 1078 de 2015, establece los lineamientos, instrumentos y plazos para implementar la *Estrategia de Gobierno en Línea* y así contribuir al incremento de la transparencia en la gestión pública y promover la participación ciudadana haciendo uso de los medios electrónicos en concordancia con lo dispuesto por el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 y el artículo 1° del Decreto Ley 019 de 2012 o las normas que las modifiquen, adicionen o sustituyan.

Que la Ley 1712 de 2014, *"Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones"*, regula el derecho de acceso a la información pública, los procedimientos para el ejercicio y garantía de tal derecho y las excepciones a la publicidad de información.

Que el Secretario Distrital de Hacienda, mediante resoluciones SDH-000083 del 11 de abril de 2014 y SDH-000192 del 19 de agosto de 2014, reglamentó el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias en la Secretaría Distrital de Hacienda.

9/11



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE HACIENDA

## **RESOLUCION No. SDH-000046 23 DE DICIEMBRE DE 2015**

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

Que el 30 de junio de 2015 fue expedida la Ley estatutaria 1755, "Por medio de la cual se regula el derecho de petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento y de lo Contencioso Administrativo", y en virtud de esto se hace necesario modificar la reglamentación interna del trámite de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias –PQRS- que le corresponden atender, responder o resolver a la Secretaría Distrital de Hacienda.

Que en mérito de lo expuesto,

**RESUELVE:**

### **CAPÍTULO I**

#### **DISPOSICIONES GENERALES**

**Artículo 1°. Objeto.** El objeto de la presente Resolución es reglamentar y adoptar el trámite interno de las –PQRS- presentados por la ciudadanía ante la Secretaría Distrital de Hacienda a través de los canales oficiales definidos por la Entidad, de conformidad con lo establecido en la normativa vigente aplicable a la materia.

**Artículo 2°. Canales Oficiales.** Los canales oficiales definidos por la Entidad para la recepción de las –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.
- **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 de su competencia.
- **Correo Electrónico:** La Secretaría Distrital de Hacienda dispone del correo electrónico [contactenos@shd.gov.co](mailto:contactenos@shd.gov.co), el cual es administrado por la Oficina de Atención al Ciudadano de la Subsecretaría General, por medio del cual, la ciudadanía puede registrar de manera virtual y electrónica sus –PQRS-.

*[Firma]*



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE HACIENDA

## **RESOLUCION No. SDH-000046 23 DE DICIEMBRE DE 2015**

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

- **Atención Telefónica:** Medio de comunicación directo con el que cuenta la ciudadanía, a través del cual puede formular verbalmente las –PQRS- ante la Oficina de Atención al Ciudadano de la Subsecretaría General.
- **Atención Presencial:** Punto de atención directa y personalizada dispuesto en la Oficina de Atención al Ciudadano de la Subsecretaría General, para la recepción de las –PQRS-.
- **Buzón de Sugerencias:** Buzones ubicados en puntos de atención dispuestos por la Entidad, a través de los cuales la ciudadanía puede formular por escrito las –PQRS-.

**Parágrafo Primero.** El Secretario Distrital de Hacienda por necesidades del servicio y para los fines que determine, podrá establecer otros canales oficiales para la recepción de las –PQRS- en la Entidad, previa recomendación de la Oficina de Atención al Ciudadano.

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

### **CAPÍTULO II**

#### **PETICIONES**

**Artículo 3°. Derecho de Petición.** Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas verbales o escritas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener resolución completa y de fondo sobre las mismas. Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo.

El derecho de petición ante la Secretaría Distrital de Hacienda puede ser ejercido a través de modalidades tales como:

- **Solicitud de Información:** Cuando una persona demanda el acceso a documentos, actos o actuaciones de la entidad.
- **Solicitud de Copias:** Cuando se solicita(n) copia(s) de documento(s) que reposa(n) en los archivos de la entidad, ya sea en interés particular o general.



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE HACIENDA

## **RESOLUCION No. SDH-000046 23 DE DICIEMBRE DE 2015**

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

- **Consulta:** Cuando ante la entidad se presenta una solicitud para que se exprese una opinión, un parecer o un criterio sobre determinada materia, relacionada con sus funciones o con situaciones de su competencia.
- **Queja:** Cuando ante la Entidad se presenta una manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos o contratistas, en desarrollo de sus funciones o durante la prestación de sus servicios.
- **Reclamo:** Cuando una persona exige, reivindica o demanda ante la Entidad una solución, ya sea por motivo de interés general o particular, referente a la indebida prestación de un servicio o falta de atención de una solicitud.
- **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.

Mediante el derecho de petición, la ciudadanía podrá solicitar, entre otras actuaciones: el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o servidor, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio e interponer recursos.

**Parágrafo Primero.** La recepción de las PQRS verbales estará a cargo de la Oficina de Atención al Ciudadano de la Subsecretaría General, a través de los canales de atención telefónica o presencial, de conformidad con la reglamentación que para el efecto se establezca para ello por la autoridad nacional.

Cuando al recibir una PQRS verbal se encuentre que el objeto de la solicitud no es competencia de la Secretaría Distrital de Hacienda se le informará inmediatamente al peticionario con la indicación de cuál es la Entidad a la que debe dirigir su requerimiento. Si el peticionario insiste en formular su solicitud ante la Secretaría Distrital de Hacienda, se recibirá dejando constancia de ello y se procederá a remitir la misma a la entidad competente a través del SDQS.

**Parágrafo Segundo.** La Secretaría Distrital de Hacienda no podrá negarse a la recepción y radicación de las -PQRS-.

**Artículo 4°. Peticiones Análogas:** Cuando más de diez (10) personas formulen peticiones análogas de información, de interés general o de consulta, la Secretaría Distrital de Hacienda, además de responder directamente a los peticionarios, podrá emitir una única respuesta que publicará en un diario de amplia circulación, la pondrá en su página web y entregará copias de la misma a quienes la soliciten.

**Artículo 5°. Contenido de las Peticiones.** Toda petición deberá contener por lo menos:



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE HACIENDA

**RESOLUCION No. SDH-000046**  
**23 DE DICIEMBRE DE 2015**

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

1. La designación de la autoridad a que se dirige.
2. Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y/o apoderado si es el caso, con indicación de su documento de identidad y de la dirección donde recibirá correspondencia. El peticionario podrá agregar el número de fax o la dirección electrónica. Si el peticionario es una persona privada que deba estar inscrito en el registro mercantil, estará obligada a indicar su dirección electrónica.
3. El objeto de la petición.
4. Las razones en las que fundamenta su petición.
5. La relación de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite.
6. Firma del peticionario cuando fuere el caso.

**Parágrafo Primero.** La dependencia responsable del trámite dentro de la Secretaría Distrital de Hacienda tiene la obligación de examinar integralmente la petición, y en ningún caso la estimará incompleta por falta de requisitos o documentos que no se encuentren dentro del marco jurídico vigente, que no sean necesarios para resolverla o que se encuentren dentro de sus archivos.

**Parágrafo Segundo.** En ningún caso podrá ser rechazada la petición por motivos de fundamentación inadecuada o incompleta.

**Parágrafo Tercero.** Cuando la petición no se acompañe de los documentos necesarios para resolverla, al momento de la recepción y radicación, la persona competente deberá indicar al peticionario los documentos que faltan. Si éste insiste en que se radiquen así, se hará dejando constancia de los requisitos o documentos faltantes.

**Parágrafo Cuarto.** Cuando se actúe a través de mandatario, éste deberá acompañar el respectivo poder en los términos señalados en el artículo 74 de la Ley 1564 de 2012 y demás normas concordantes o las normas que las modifiquen, adicionen o sustituyan.

**Parágrafo Quinto.** El ejercicio del Derecho de Petición es gratuito y puede realizarse sin necesidad de representación a través de abogado, o de persona mayor cuando se trate de menores para el pleno ejercicio de sus derechos fundamentales.

**Artículo 6°. Información General.** Los asuntos de información general de la entidad tales como: la misión, funciones y estructura; organigrama y funciones generales; procesos y procedimientos; normatividad



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE HACIENDA

## **RESOLUCION No. SDH-000046 23 DE DICIEMBRE DE 2015**

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

asociada a la gestión; mecanismos para la formulación de quejas y reclamos; entre otros, estarán disponibles en el portal web de la Entidad. No obstante, cualquier persona tiene derecho a pedir y obtener copia de documentos relacionados con dichos asuntos, de conformidad con lo establecido en la presente Resolución.

**Artículo 7°. Información Especial o Particular.** Las peticiones dirigidas a consultar y obtener acceso a información diferente a la señalada en el artículo anterior, sobre asuntos de la Entidad, así como aquellas tendientes a obtener copia de los documentos que reposen en la Entidad, serán atendidas por la dependencia o servidor(a)s competente(s), conforme al procedimiento y plazos señalados en esta Resolución. Sin embargo, la petición se negará si la solicitud se refiere a alguno de los documentos que la Constitución Política o la ley prescriben como de carácter reservado o clasificado.

**Artículo 8°. Examen de Documentos.** El examen de documentos se facilitará en horas de atención al público con la autorización del Jefe de la respectiva dependencia, o del servidor(a) en quien éste haya delegado dicha facultad, previa verificación que los documentos no tienen carácter reservado o clasificado].

**Artículo 9°. Solicitud de Copias.** La solicitud de copias o fotocopias de documentos que reposen en la Secretaría Distrital de Hacienda se tramitará por los responsables de su custodia de acuerdo con las Tablas de Retención Documental de la Entidad, previo el pago por parte del peticionario del costo de las mismas conforme a la Resolución 340 de 2002 de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. o sus modificatorios.

Ningún servidor(a) podrá suministrar copia o fotocopia de documentos que según la Constitución o la Ley tengan el carácter de clasificado o reservado. El suministro de copia o fotocopia de documentos sin tal carácter, o de cualquier otro documento, requiere de orden del Jefe del área responsable de la custodia de los mismos.

**Parágrafo:** En ningún caso el precio de las copias o fotocopias podrá exceder el valor de la reproducción determinado según el inciso primero del presente artículo.

**Artículo 10°. Extensión de la jurisprudencia del Consejo de Estado a terceros.** El interesado en que se aplique a su caso la jurisprudencia del Consejo de Estado presentará petición ante la Entidad para reconocer el derecho, siempre que la pretensión judicial no haya caducado. Petición que además de los requisitos generales contendrá los señalados en el artículo 102° de la Ley 1437 de 2011 o la norma que la modifique, adicione o sustituya.

La Secretaría Distrital de Hacienda extenderá los efectos de las sentencias de unificación jurisprudencial dictadas por el Consejo de Estado, en las que se haya reconocido un derecho a quienes lo soliciten y acrediten los mismos supuestos fácticos y jurídicos, debiéndose observar con preferencia los precedentes

911



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE HACIENDA

## **RESOLUCION No. SDH-000046 23 DE DICIEMBRE DE 2015**

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

de la Corte Constitucional que interpreten las normas constitucionales aplicables a la resolución de los asuntos.

**Artículo 11°. 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 del requerimiento en la Entidad, para atender o resolver las –PQRS- que le sean asignadas a las dependencias de acuerdo con sus competencias; tiempo dentro del cual el peticionario deberá recibir la respuesta.

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

1. Las peticiones de información y copias o fotocopias de documentos deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en este 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, la Administración ya no podrá negar la entrega de la información o de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia, las copias o fotocopias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.
2. Las peticiones de documentos y de información provenientes de otras entidades o autoridades públicas, deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción.
3. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.
4. Las solicitudes a que se refiere el inciso 2° del artículo 8° de la Ley 393 de 1997 (Acción de Cumplimiento), o la norma que la modifique, adicione o sustituya, dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su recepción en la entidad.

**Parágrafo Primero.** Cuando la –PQRS- corresponda a un trámite enmarcado en una norma especial que establezca un término mayor de respuesta, dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la recepción del requerimiento en la Entidad, la dependencia o el(la) servidor(a) responsable deberá informar por escrito al ciudadano el plazo en el cual será dada respuesta de fondo, situación que debe quedar registrada en el aplicativo CORDIS.

**Parágrafo Segundo.** En el evento de que la Entidad no cuente con los datos necesarios para allegar la respuesta al peticionario o quejoso, a causa de que la –PQRS- recibida no relacione la información de contacto del remitente, y no sea posible establecerla conforme a información que reposa en la Entidad, se debe publicar en la cartelera de la Oficina de Atención al Ciudadano de la Subsecretaría General y



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE HACIENDA

## **RESOLUCION No. SDH-000046 23 DE DICIEMBRE DE 2015**

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

en la página web de la Entidad, la contestación producida por la dependencia o servidor(a) competente para resolver o atender el requerimiento.

A su vez, cuando la respuesta emitida por la Secretaría Distrital de Hacienda 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 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 o servidor(a) competente de responder o resolver, y la causal de la devolución.

**Artículo 12. Excepción términos para resolver las PQRS presentadas ante la Entidad.** Cuando excepcionalmente no sea posible resolver las –PQRS- en los plazos señalados, se deberá informar de inmediato esta circunstancia al interesado, y en todo caso antes del vencimiento de los términos establecidos anteriormente, expresando los motivos de la demora e indicando el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, el cual no podrá exceder el doble del tiempo inicialmente previsto.

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

**Artículo 13°. Trámite Interno de las PQRS.** El trámite interno a las –PQRS- peticiones presentadas por la ciudadanía ante la Secretaría Distrital de Hacienda 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 lo siguiente:

- a. Las quejas, reclamos y sugerencias recibidas en los puntos de radicación dispuestos por la Secretaría Distrital de Hacienda, por correo electrónico, a través de atención telefónica o presencial y en los buzones de sugerencias, deberán ser registrados en el SDQS por la Oficina de Atención al Ciudadano de la Subsecretaría General.
- 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 en el aplicativo CORDIS.

**Parágrafo Primero.** En cuanto a las quejas recibidas, la Oficina de Atención al Ciudadano de la Subsecretaría General deberá informar por escrito al ciudadano el área responsable de atenderlas al interior de la Secretaría Distrital de Hacienda de acuerdo con su competencia legal.

977



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE HACIENDA

**RESOLUCION No. SDH-000046**  
**23 DE DICIEMBRE DE 2015**

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

**Parágrafo Segundo:** A su vez la Oficina de Atención al Ciudadano de la Subsecretaría General en cumplimiento de las funciones asignadas por el artículo 60 del Decreto 601 de 2014 o la norma que la modifique, adicione o sustituya, le corresponderá administrar el Sistema de Quejas y Soluciones para garantizar un control eficaz de las respuestas ofrecidas por las diferentes dependencias a los ciudadanos y comunicar a los responsables del proceso para que se tomen las medidas correctivas necesarias para propiciar las mejoras pertinentes en los procesos.

Así mismo dicha Oficina realizará el seguimiento y controlar de manera integral el trámite y análisis de las respuestas de quejas formuladas por los ciudadanos en relación con los servidores públicos y servicios que presta la Secretaría Distrital de Hacienda, para que sean resueltos con calidad y dentro de los términos previstos.

Adicionalmente, la atención de las quejas presentadas contra servidores públicos será efectuada por la Oficina de Control Interno Disciplinario de conformidad con lo establecido en la Ley 734 de 2002, sus normas modificatorias o concordantes.

**Parágrafo Tercero.** Las quejas formuladas en relación con los servicios prestados por contratistas de la Entidad, deben ser atendidas por el supervisor o interventor del contrato de acuerdo con la guía 37-G-03 "Guía para el ejercicio de las funciones de Supervisor y obligaciones de la Interventoría" o el documento que haga sus veces.

**Artículo 14°. 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 relación directa con las -PQRS- presentadas, a través del aplicativo CORDIS se asignará trámite a las dependencias competentes para responder, resolver o atender las mismas.

El(la) servidor(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 a las directrices impartidas para garantizar la coordinación y consolidación de la integralidad de la respuesta.

**Artículo 15°. Falta de Competencia.** Si la dependencia a quien se le asigna el trámite de la PRQS no es competente para resolver o atender la misma, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al de la recepción en la Secretaría Distrital de Hacienda - SDH, deberá dar traslado de la petición a la entidad competente, expresando las razones por las cuales no es de su competencia la respuesta y enviar copia del oficio al peticionario.

*GA* *2/5*



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE HACIENDA

**RESOLUCION No. SDH-000046  
23 DE DICIEMBRE DE 2015**

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

Si encuentra que la competencia para resolver las –PQRS- recae en otro(a) servidor(a) de la Secretaría Distrital de Hacienda, debe dar traslado motivado al competente dentro de los dos (2) días hábiles 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 que cuenta la Secretaría Distrital de Hacienda para responder la –PQRS- se contabiliza a partir del día siguiente a la radicación en la Entidad.

En caso de no existir servidor(a) competente para dar respuesta, dentro del mismo término legal señalado, se deberán comunicar por escrito al peticionario las razones por las cuales se considera que no hay autoridad competente.

**Parágrafo.** Si el(la) servidor (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) servidor(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 16°. Peticiones Incompletas y Desistimiento Tácito.** En virtud del principio de eficacia, cuando la dependencia o servidor(a) al que le ha sido asignado el trámite constate que una petición ya radicada está incompleta o que el peticionario deba realizar una gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo, y que la actuación pueda continuar sin oponerse a la ley, requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes.

A partir del día siguiente en que el interesado aporte los documentos o informes requeridos se reactivará el término para resolver la petición.

Se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud o de la actuación cuando no satisfaga el requerimiento, salvo que antes de vencer el plazo concedido solicite prórroga hasta por un término igual.

Vencidos los términos establecidos en este artículo, sin que el peticionario haya cumplido el requerimiento, la dependencia o el(la) servidor(a) al que le ha sido asignado(a) la –PQRS- decretará el desistimiento y el archivo del expediente, mediante acto administrativo motivado que se notificará personalmente, contra el cual únicamente procede recurso de reposición, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales.

977





ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA

## **RESOLUCION No. SDH-000046 23 DE DICIEMBRE DE 2015**

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

**Artículo 17°. Desistimiento Expreso de la Petición.** Los interesados podrán desistir en cualquier tiempo de sus peticiones, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales, pero la dependencia o el(la) servidor(a) al que le ha sido asignado la -PQRS- podrá continuar de oficio la actuación si la considera necesaria por razones de interés público, en tal caso expedirá Resolución motivada.

**Artículo 18°. Peticiones Irrespetuosas, Oscuras o Reiterativas.** Toda petición debe ser respetuosa so pena de rechazo por parte de la dependencia o servidor(a) competente, lo que debe producirse por acto debidamente motivado y contra lo cual procede Recurso de Reposición. Sólo cuando no se comprenda la finalidad u objeto de la petición, ésta se devolverá al interesado para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su recepción. En caso de no corregirse o aclararse, se archivará la petición. En ningún caso se devolverán peticiones que se consideren inadecuadas o incompletas.

Respecto de peticiones reiterativas ya resueltas, la Entidad podrá remitirse a las respuestas anteriores, salvo que se trate de derechos imprescindibles, o de peticiones que se hubieren negado por no acreditar requisitos, siempre que en la nueva petición se subsane.

**Artículo 19°. Prueba de recepción y envío de mensajes de datos por la autoridad.** Para efectos de demostrar el envío y la recepción de comunicaciones, se aplicarán las siguientes reglas:

1. El mensaje de datos emitido por la autoridad para acusar recibo de una comunicación, será prueba tanto del envío hecho por el interesado como de su recepción por la autoridad. En este caso la respuesta podrá ser emitida por esta misma vía, cumpliendo con el procedimiento de "Quejas y Soluciones".
2. Cuando fallen los medios electrónicos de la Entidad, que impidan a las personas enviar sus escritos, peticiones o documentos, el remitente podrá insistir en su envío dentro de los tres (3) días hábiles siguientes, o remitir el documento por otro medio dentro del mismo término, siempre y cuando exista constancia de los hechos constitutivos de la falla en el servicio.

**Parágrafo:** En caso de que la -PQRS- sea enviada a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos, esta tendrá como fecha y hora de radicación, así como el número y clase de documentos recibidos, los registrados en el medio por el cual se han recibido los documentos.

**Artículo 20°. Informaciones y Documentos Reservados o Clasificados.** Tendrán carácter de reservado o clasificado aquellos documentos sometidos a reserva por la Constitución Política y la Ley, así como los contenidos en el *Índice de Información Clasificada y Reservada* definido por la Entidad.

9/11

2/15



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE HACIENDA

## **RESOLUCION No. SDH-000046 23 DE DICIEMBRE DE 2015**

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

**Parágrafo.** Para efecto de la solicitud de información de carácter reservada o clasificada, solo podrá ser solicitada por el titular de la información, por sus apoderados o por las personas autorizadas con facultad expresa para acceder a esa información.

**Artículo 21°. Denegación o Rechazo de las Peticiones de Información por Motivo de Clasificación o Reserva.** Toda decisión que rechace la petición de informaciones o documentos será motivada, indicará en forma precisa el fundamento constitucional que deniega o rechaza la solicitud de información por razón de clasificación o reserva, señalando expresamente la norma, artículo, inciso o párrafo de la calificación, la identificación de la excepción, el tiempo por el que se extiende la clasificación o reserva, contado a partir de la fecha de generación de la información, la determinación del daño presente, probable y específico que causaría la divulgación de la información y la relación de las razones y las pruebas, en caso de que existan, que acrediten la amenaza del daño. Dicha respuesta deberá notificarse al peticionario y contra la decisión que rechace la petición de informaciones o documentos por motivos de clasificación o reserva legal no procede recurso alguno, salvo lo previsto en el artículo siguiente.

La restricción por reserva legal no se extenderá a otras piezas del respectivo expediente o actuación que no estén cubiertas por ella.

**Parágrafo.** El carácter reservado de una información o de determinados documentos, no será oponible a las autoridades judiciales, legislativas, ni a las autoridades administrativas que siendo constitucional o legalmente competentes para ello, los soliciten para el debido ejercicio de sus funciones. Corresponde a dichas autoridades asegurar la reserva de las informaciones y documentos que lleguen a conocer.

**Artículo 22°. Insistencia del Solicitante en caso de Reserva.** Si la persona interesada insistiere en su petición de información o de documentos ante la autoridad que invoca la reserva, corresponderá al Tribunal Administrativo de Cundinamarca decidir en única instancia si se niega o se acepta, total o parcialmente, la petición formulada.

Para ello, el(la) servidor(a) respectivo(a) enviará la documentación correspondiente al Tribunal Administrativo de Cundinamarca, el cual decidirá dentro de los términos de su competencia, de conformidad con lo previsto en el artículo 26 de la Ley 1437 de 2011, sustituido por la Ley 1755 de 2015 o la norma que la modifique, adicione o sustituya.

**Parágrafo.** El recurso de insistencia deberá interponerse por escrito y sustentado en la diligencia de notificación, o dentro de los diez (10) días siguientes a ella.

977

CAPÍTULO III



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE HACIENDA

## **RESOLUCION No. SDH-000046 23 DE DICIEMBRE DE 2015**

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

### **SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LAS -PQRS-, INFORME Y EVALUACIÓN DEL SISTEMA**

**Artículo 23°. Seguimiento y Control al trámite de las -PQRS-.** La Oficina de Atención al Ciudadano de la Subsecretaría General, conforme a su competencia y de acuerdo con lo establecido en el procedimiento definido, deberá efectuar seguimiento y control a las -PQRS- recibidas en la Entidad.

**Artículo 24°. Informe de las -PQRS-.** El(la) servidor(a) designado(a) por la Oficina de Atención al Ciudadano de la Subsecretaría General, deberá elaborar el "*Informe Mensual de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias*" o el documento que corresponda, de acuerdo con el formato establecido para ello, como instrumento que evidencie el seguimiento y control al trámite de las -PQRS- recibidas en la Entidad.

**Artículo 25°. Evaluación del Sistema.** De acuerdo con sus funciones y competencias, la Oficina de Control Interno deberá evaluar de manera permanente el "*Sistema de Quejas y Soluciones*" de la Entidad o el mecanismo que haga sus veces y rendirá informe semestral sobre el particular al Despacho del Secretario Distrital de Hacienda.

### **CAPÍTULO IV**

#### **DISPOSICIONES FINALES**

**Artículo 26°. Procedimientos Regulados por Normas Especiales.** Los procedimientos administrativos regulados por normas especiales se regirán por ellas, y en lo no previsto se aplicarán las disposiciones contenidas en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y en la presente Resolución, en cuanto resulten compatibles, y las normas que las modifiquen, adicionen o sustituyan.

**Artículo 27°. Sanciones.** La falta de atención a las -PQRS-, a los términos para resolverlas y el desconocimiento de los derechos de las personas, serán sancionados 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.

**Artículo 28°. Legislación Complementaria.** Las situaciones no previstas en la presente Resolución se regirán por las disposiciones contenidas en las leyes 1581 de 2012, 1712 de 2014 y 1755 de 2015 y en las demás disposiciones que lo modifiquen, adicionen o sustituyan.

**Artículo 29°. Precedente Administrativo.** 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. Así mismo, al adoptar sus decisiones deberá tener en cuenta las sentencias de unificación jurisprudencial del Consejo de Estado en las que se

979

13



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE HACIENDA

**RESOLUCION No. SDH-000046  
23 DE DICIEMBRE DE 2015**

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

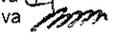
interpreten y apliquen dichas normas, debiéndose observar con preferencia los precedentes de la Corte Constitucional que interpreten las normas constitucionales aplicables a la resolución de los asuntos.

**Artículo 30°. Vigencia.** La presente Resolución regirá a partir de la fecha de su publicación en el Registro Distrital y deroga las disposiciones que le sean contrarias, en especial las Resoluciones Nos. SDH-000083 del 11 de abril de 2014 y la SDH-000192 del 19 de agosto de 2014, expedidas por el Secretario Distrital de Hacienda.

**PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE**

Dada en Bogotá D.C. a los

  
**JOSE ALEJANDRO HERRERA LOZANO**  
Secretario Distrital de Hacienda (E)

Aprobó: María Mercedes Medina Orozco — Directora Jurídica (E)   
Ana Lucía Angulo Villamil — Directora de Gestión Corporativa   
Revisó: Clara Lucía Morales Posso — Subdirectora Jurídica de Hacienda   
Clara Esperanza Salazar Arango — Jefe Oficina de Atención al Ciudadano de la Subsecretaría General  
Proyectó: Jhon Mauricio Contreras Diaz — Profesional Universitario, Dirección de Gestión Corporativa   
Natalia Astrid Cardona Ramírez — Asesora de Despacho, Dirección de Gestión Corporativa   
Pablo Enrique Ortiz Murcia — Profesional Universitario Dirección Jurídica   
Gerardo Jaime Silva, Asesor de Despacho, Dirección Jurídica 