



## ***RESOLUCION No. SDH-000302 23 DE JULIO DE 2020***

***“Por medio de la cual se adoptan lineamientos de servicio a la ciudadanía en la Secretaría  
Distrital de Hacienda***

### **EL SECRETARIO DISTRITAL DE HACIENDA**

En uso de sus facultades constitucionales y legales, en especial las conferidas por el artículo 22 de la Ley Estatutaria 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

### **CONSIDERANDO**

Que la Alcaldía Mayor de Bogotá D. C. expidió el Decreto Distrital 847 de diciembre 30 de 2019, “Por medio del cual se establecen y unifican lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía y de implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, y se dictan otras disposiciones”.

Que el artículo 11 del Decreto Distrital 847 de diciembre 30 de 2019 establece que “Las entidades distritales deberán adoptar el modelo de seguimiento, medición y evaluación del servicio a la ciudadanía que diseñe la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., en el marco de implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía”.

Que el artículo 12 ibídem establece que “El personal que tiene por función servir directamente a los ciudadanos, usuarios o grupos de interés, deberá conocer de forma detallada la estructura organizacional de la entidad, el portafolio institucional y sus requisitos, los canales de atención y las funciones de la entidad. Sus actuaciones de cara a la ciudadanía deberán ser desarrolladas con solidaridad y vocación de servicio”. Y establece en el Parágrafo 1 que “Cada entidad distrital deberá adoptar los lineamientos del Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital, expedido por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., o deberá contar con un manual de servicio en el que se definan los lineamientos para la atención a la ciudadanía homologado con el anterior.”



## ***RESOLUCION No. SDH-000302*** ***23 DE JULIO DE 2020***

Que el artículo 15 ibídem determina que “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.”

Que la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá expidió la Circular 07 de diciembre 27 de 2019, mediante la cual impartió instrucciones a los Subsecretarios (as) de Despacho, Gerentes, Directores (as), Subdirectores (as) y Jefes de Oficina de Área de Servicio a la Ciudadanía de los Departamentos Administrativos, Unidades Administrativas Especiales, Establecimientos Públicos, Empresas Industriales y Comerciales, Sociedades de Economía Mixta, Sociedades Públicas, Empresas Sociales del Estado del Orden Distrital, Empresas de Servicios Públicos Domiciliarios, Rector del Ente Universitario Autónomo, Concejo de Bogotá, Personería de Bogotá, Veeduría Distrital sobre la gestión de peticiones ciudadanas, diseñó el Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, y realizó su primera actualización.

Que en consecuencia, todas las entidades y organismos distritales deben acogerse a lo establecido en la actualización del Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, versión 2, a partir de la expedición de esa Circular como herramienta técnica que contribuye al mejoramiento continuo de la prestación del Servicio a la Ciudadanía en el Distrito Capital.

Que la Secretaría Distrital de Hacienda, mediante Resolución No. SDH-0118 del 4 de septiembre de 2018, definió y adoptó el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias -PQRS- en la entidad, señalando en su articulado los canales de recepción, modalidades del derecho de petición, trámite interno de las PQRS, términos para resolver las distintas modalidades de petición, seguimiento, control e informe sobre la atención de PQRS.

Que el artículo 1º ibídem establece que “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



## ***RESOLUCION No. SDH-000302 23 DE JULIO DE 2020***

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.”

Que el Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas expedido por la Secretaría General establece como su propósito “orientar de forma clara y concreta a las entidades distritales sobre el manejo de las peticiones, así como ser adoptado por las entidades dentro de los lineamientos internos”.

Que el Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital, expedido por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. está definido como “una guía para los servidores públicos del Distrito Capital sobre qué hacer y cómo lograr que la ciudadanía reciba un servicio oportuno, eficaz, eficiente, transparente, digno, igualitario y de la mayor calidad, a través de los canales de atención presencial, telefónica y virtual.”

Que la Subsecretaria de Servicio a la Ciudadanía de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá expidió la Circular 008 de diciembre 30 de 2019, mediante la cual impartió instrucciones a los Subsecretarios(as) de Despacho, Gerentes, Directores(as), Subdirectores(as) y Jefes de Oficina del Área de Servicio a la Ciudadanía de los Departamentos Administrativos, Unidades Administrativas Especiales, Establecimientos Público Empresas Industriales y Comerciales, Sociedades de Economía Mixta, Sociedades Públicas, Empresas Sociales del Estado del Orden Distrital, Empresas de Servicios Públicos Domiciliarios, Rector del Ente Universitario Autónomo, Concejo de Bogotá, Personería de Bogotá, Veeduría Distrital sobre el Modelo de Seguimiento y Medición a la Calidad del Servicio, para que adopten esta herramienta que les permitirá realizar un proceso de autoevaluación de cumplimiento de atributos mínimos establecidos en la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, a partir del cual se identifiquen las fortalezas en relación a la prestación del servicio, así como las oportunidades de mejora.

Que de acuerdo con lo expuesto, es necesario complementar la Resolución No. SDH-0118 del 4 de septiembre de 2018, mediante la adopción del Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas y documentos de apoyo, para el manejo y atención de las PQRS.



## ***RESOLUCION No. SDH-000302*** ***23 DE JULIO DE 2020***

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 complementar la Resolución No. SDH-0118 del 4 de septiembre de 2018, con el fin de incorporar la nueva versión del Manual que contiene como material de apoyo: la Guía para la Georreferenciación de Peticiones Ciudadanas y el Manual del Usuario Funcionario, donde se sintetizan las políticas de atención a la ciudadanía que deben aplicarse y tenerse en cuenta para la mejora de este proceso al interior de la Secretaría Distrital de Hacienda.

Que de acuerdo con lo expuesto, es necesario igualmente adoptar el Modelo de Seguimiento y Medición a la Calidad del Servicio, diseñado por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C.

Que el proyecto de resolución se publicó en la página de internet de la entidad, desde el día 6 de marzo hasta el 10 de marzo de 2020, sin que se recibieran observaciones o sugerencias por parte de los ciudadanos.

En mérito de lo expuesto,

### **RESUELVE:**

**Artículo 1º. Objeto.** Los documentos e instrumentos que se adoptan a través de esta resolución son la guía para los servidores públicos de la Secretaría Distrital de Hacienda sobre la manera de lograr que la ciudadanía reciba un servicio oportuno, eficaz, eficiente, transparente, digno, igualitario y de la mayor calidad, a través de los canales de atención presencial, telefónica y virtual.

**Artículo 2º. Adopción.** Adoptar en la Secretaría Distrital de Hacienda:

- a) El Modelo de Seguimiento, Medición y Evaluación del servicio a la ciudadanía, expedido por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., lo mismo que su material de apoyo.
- b) Los lineamientos del Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital, expedido por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.



## ***RESOLUCION No. SDH-000302 23 DE JULIO DE 2020***

- c) El Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, expedido por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D. C. en complemento a lo establecido en la Resolución SDH-118 de 2018, expedida por este Despacho.

**Artículo 3º. Campo de aplicación.** Los documentos e instrumentos que se adoptan deberán aplicarse para todo tipo de petición, queja, reclamo y solicitud (PQRS) que deba ser resuelta en la Secretaría Distrital de Hacienda y en las dependencias que prestan servicio a la ciudadanía.

**Artículo 4º. Divulgación.** Las Oficinas de Atención al Ciudadano y de Gestión del Servicio de la Secretaría Distrital de Hacienda se encargarán de divulgar y/o socializar en todas las áreas de la Entidad el Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, y su material de apoyo y de actualizar el Sistema de Gestión de Calidad de la entidad en lo atinente a la atención de petición, queja, reclamo y solicitud (PQRS). Este Manual y su material de apoyo serán publicados en la página de internet de la entidad.

**Artículo 5o. Vigencia.** La presente Resolución rige a partir de la fecha de su publicación y modifica la resolución No. 0118 de 2018.

### **PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE**

Dada en Bogotá, D.C., a los

**JUAN MAURICIO RAMÍREZ CORTÉS**  
Secretario Distrital de Hacienda

Aprobado por:	Diana Consuelo Blanco Garzón – Subsecretaria General	
Revisado por:	Leonardo Arturo Pazos Galindo – Director Jurídico Manuel Ávila Olarte -Subdirector Jurídico de Hacienda Clara Esperanza Salazar -Jefe Oficina de Atención al Ciudadano	
Proyectado por:	Liliana Pérez Alarcón – Profesional Especializado SJH	

**www.haciendabogota.gov.co**  
Carrera 30 N°. 25 - 90  
PBX: (571) 338 5000 - Información: Línea 195  
NIT 899.999.061-9  
Bogotá, D.C. - Colombia Código Postal 111311



**SECRETARÍA DE  
HACIENDA**